



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

اثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية فى تبني الموبايل
المصرفى باستخدام نموذج قبول التقنية (دراسة عينة لبعض
المصارف العاملة بالسودان)

**Impact of the Quality of Electronic Banking Service in
the Adoption of Mobile Banking Using Technology
Acceptance Model (A Study a sample some banks
operating in Sudan)**

بحث مقدم للاستيفاء الكلى لمتطلبات درجة الماجستير فى الدراسات المصرفية

إشراف :

إعداد الطالب :

الدكتورة / امنة محمد عمر

مضوى موسى على مصطفى

1437هـ – 2016 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاستهلال

قال تعالى :

(يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ
وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَاءً وَاتَّقُوا اللَّهَ
الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ وَالْأَرْحَامَ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا)

صدق الله العظيم

سورة النساء الآية (1)

الإهداء

الى من يعجز اللسان عن وصفهم امى الحبيبه

إلى روح أبى الغالية
إلى من زودتنى بالصبر والاصرار زوجتى العزيزة
إلى كل أبنائى
إلى كل أخواتنا وأخواتنا
إلى كل الأصدقاء
إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد نهدي هذا العمل

الشكر والتقدير

الشكر لله اولا واخيرا ، الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على رسول الله المبعوث رحمة للعالمين خير من حمل الامانة وبلغ الرساله ونصح الامه وجاهد لله حق جهاده حتى اتاه اليقين .

اتقدم بالشكر لاسرة مكتبة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، واسرة مكتبة اكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية ، والشكر موصول لاسرة بنك امدرمان الوطنى وبنك فيصل الاسلامى .

اتوجه بصادق الشكر وعظيم الامتنان للدكتورة : امنه محمد عمر ، التى تفضلت بالاشراف على هذا البحث وبذلت الجهد الكبير لمتابعة تفاصيل العمل مما كان عليه لتوجيهها القيم الفضل فى بلوغ هذه الدراسة لشكلها ومحتواها الحالى .

والشكر اجزله الى اسرتى الصغيرة والى كل من ساهم فى اخراج هذا البحث بصورته الحالية ونسال الله القبول من الجميع ، اخر دعوانا ان الحمد لله رب العالمين .

المستخلص

تهدف هذه الدراسة الى الوقوف على مدى اثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية فى
تبنى الموبايل المصرفى , وذلك بتطوير نموذج النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية
, واختبرت الدراسة عددا من الفرضيات تمحورت حول مدى اثر جودة الخدمة المصرفية
الالكترونية فى استخدام العملاء لخدمة الموبايل المصرفى .

اتبعت الدراسة المنهج الوصفى التحليلى والتاريخى , حيث تم جمع البيانات الاولية من
خلال توزيع استبانة على عينة من المستخدمين الفعليين للخدمة فى اثين من
المصارف العاملة بالسودان .

وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج اهمها ان جودة الخدمة المدركة , سهولة
الاستخدام المدركة , المنفعة المدركة , العوامل الخارجية تؤثر فى استخدام العملاء
لخدمة الموبايل المصرفى .

كما خلصت الدراسة الى جملة من التوصيات وعلى راسها اهتمام المصارف بجودة
خدمة الموبايل المصرفى , وذلك بزيادة الوعى المصرفى للعملاء عبر وسائل التسويق
المختلفة . التركيز على العملاء الاكثر استخداما للخدمة , واستهداف العملاء الذين
طلبوا الخدمة ولم يستخدموها بشكل فعلى .

Abstract

This study aims to identify the extent of impact of electronic banking service quality on adoption of mobile banking, by developing the model of unified theory of acceptance and use of technology. The study tested several hypotheses focusing on the extent of impact of electronic banking service quality on customers' use of mobile banking.

The study adopted the analytical descriptive and historical methods, first data were collected through distribution of a questionnaire to a sample from actual users of the service in two of banks operating in Sudan.

The study arrived at several findings including, the perceived quality of service, perceived ease of use, perceived usefulness, and external factors affect customers' use of mobile banking service.

The study also concluded many recommendations the most important are: banks should pay more attention to the quality of mobile banking service by increasing banking awareness among customers through various marketing means, focus should be on the most using the service customers, customers who requested the service but have not used it yet should be targeted.

قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الاستهلال
ب	الاهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص
هـ	Abstract
و-ز	قائمة الموضوعات
ح	قائمة الجداول
ط	قائمة الاشكال
الفصل الاول	
1	اولا : الاطار العام للدراسة
1	المقدمة
2	المشكلة
2	اهمية الدراسة
3	اهداف الدراسة
3	فرضيات الدراسة
3	منهجية الدراسة
4	مصادر جمع البيانات
4	حدود الدراسة
4	هيكل الدراسة
5	ثانيا : الدراسات السابقة
الفصل الثاني	
31	المبحث الاول : الفائدة او (المنفعة) وسهولة الاستخدام
33	1-تعرف الموبايل المصرفي
35	2-نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)
36	3-انتقادات ماثيو لنموذج قبول التقنية (TAM 1)
38	4-تعريف سهولة الاستخدام
39	5-تعريف الفائدة المدركة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات
41	المبحث الثاني : جودة الخدمة المصرفية
41	1-مفهوم جودة الخدمات المصرفية

47	2-اهمية جودة الخدمات المصرفية
48	3-اهداف جودة الخدمات المصرفية
49	4-ابعاد جودة الخدمات المصرفية وقياس الابعاد
51	5-قياس مستوى جودة الخدمات المصرفية
الفصل الثالث	
52	المبحث الاول : مفهوم وأهداف التقنية المصرفية
52	1- مفهوم التقنية المصرفية
56	2-اهداف التقنية المصرفية
58	المبحث الثانى : 1-التقنيات الحديثة فى مجال الخدمات المصرفية
59	2-التنوع فى الأنشطة والخدمات المصرفية
62	3-التوسع الكبير فى استخدام التقنية المصرفية
الفصل الرابع	
64	المبحث الاول : التقنية المصرفية فى المصارف العاملة بالسودان
69	المبحث الثانى :1- نشأت المصارف السودانية وعلاقتها بالبنك المركزى
72	2-نبذه عن بنك امدرمان الوطنى
83	3-نبذه عن بنك فيصل الاسلامى السودانى
101	المبحث الثالث : تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة
101	1-مجتمع الدراسة
101	2-عينة الدراسة
102	3 -المعالجة الاحصائية
103	4-قياس صدق وثبات الاستبانة
103	5-قياس ثبات عبارات الاستبانة
104	اولا : البيانات الشخصية
104	1-توزيع المبحوثين على حسب النوع
105	2-توزيع المبحوثين على حسب العمر
106	3-توزيع المبحوثين على حسب المستوى التعليمى
107	4-توزيع المبحوثين على حسب فترة التعامل مع البنك المركزى
108	ثانيا : مناقشة الفرضيات
الفصل الخامس	
117	اولا : النتائج

118	ثانيا : التوصيات
120	ثالثا : مقترحات لبحاث مستقبليه
121	المراجع والمصادر
127	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
73	راس المال المدفوع بنك امدرمان الوطنى	1
74	مبالغ المساهمين فى راس المال المدفوع	2
76	خطوات تسجيل البطاقة الاساسية	3
76	خطوات تنشيط البطاقة	4
76	الارقام التى يتم الاتصال بها لتنشيط وتسجيل بطاقة	5
77	رموز الرسائل للحصول على الخدمة	6
79	جدول يوضح رموز الحساب	7
79	جدول يوضح اختصار عملة الحساب	8
102	عدد الاستبانات الموزعة والمعادة بعد تعبئتها	9
103	معامل الفا كرونباخ للاستبانة	10
104	معامل الارتباط لمفردات الاستبانة	11
104	توزيع المبحوثين على حسب النوع	12
105	توزيع المبحوثين على حسب العمر	13
106	توزيع المبحوثين على حسب المستوى التعليمى	14
107	توزيع المبحوثين على حسب فترة التعامل مع البنك	15
110	الاحصاءات الوصفية لعبارات الفرضية الاولى	16
111	اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية الاولى	17
112	الاحصاءات الوصفية لعبارات الفرضية الثانية	18
113	اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية الثانية	19
114	الاحصاءات الوصفية لعبارات الفرضية الثالثة	20
115	اختبار مربع كاي للفرضية الثالثة	21

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
30	نموذج الدراسة	1
33	نموذج تام (TAM 1)	2
82	الهيكل التنظيمي لبنك أم درمان الوطني	3
100	الهيكل التنظيمي لبنك فيصل الاسلامي	4
105	توزيع المبحوثين على حسب النوع	5
106	توزيع المبحوثين على حسب العمر	6
107	توزيع المبحوثين على حسب المستوى التعليمي	7
108	توزيع المبحوثين على حسب فترة التعامل مع البنك	8

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة

أولاً : الإطار العام للدراسة

ثانياً : الدراسات السابقة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة

أولاً : الإطار العام للدراسة :

المقدمة :

يشهد العالم منذ سنوات تطورا في سوق المعلومات والاتصالات, ونجد أن قطاع المصارف من ابرز القطاعات التي تاثرت 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 المصرفيه. و يشهد 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 هامه وواسعه لتقديم خدمات مصرفية جديدة كتقديم المصارف لخدمات مصرفية تقنية تتيح للعملاء السحب من ارصدة حساباتهم المصرفية او تحويل مبالغ من حساب لحساب اخر 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 الخدمات المصرفية في البنوك العالمية بنفس سهولة الوصول الى الخدمات المصرفية في البنوك المحلية.

ومن الأهمية التعرف على الدور الذى تلعبه جودة الخدمة المصرفية الالكترونية فى زيادة ولاء العملاء للمصرف , وللتعرف على ايجابيات وسلبيات تقديم الخدمة فى المصارف السودانية من وجهة نظر العملاء,

واهتمام بنكى امدرمان الوطنى وبنك فيصل الاسلامى بجودة الخمة المصرفية الالكترونية.

مشكلة الدراسة:

تتلخص مشكلة الدراسة فى مدى اثر المتغيرات المستغلة والمعدلة على تبنى الموبايل المصرفى , وبدورها لاي مدى يمكن ان تؤثر على الاستخدام الفعلى للموبايل المصرفى لتقديم الخدمة المصرفية بصورة ترضى رغبات وتحقق طموحات العملاء.

ويمكن تفصل هذه التساؤلات الى مجموعة من الاسئلة الفرعية.

هل تؤثر المنفعة المدركة على تبنى العملاء لخدمة الموبايل المصرفى ؟

هل تؤثر سهولة الاستخدام المدركة على تبنى العملاء لخدمة الموبايل المصرفى ؟

هل تؤثر جودة الخدمة المدركة على تبنى العملاء لخدمة الموبايل المصرفى؟

هل تؤثر المتغيرات المعدلة(النوع - العمر - المستوى التعليمى - فترة التعامل مع

البنك) على تبنى العملاء لخدمة الموبايل المصرفى ؟

أهمية الدراسة :

(1) الأهمية العلمية : تاتى ضمن الادبيات التى نتجت من العوامل التى تؤثر على

تبنى خدمة الموبايل المصرفى باستخدام نموذج (TAM) وذلك من خلال دراسة اثر

جودة الخدمة على عملية التبنى .

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

أهداف الدراسة:

يهدف البحث إلى تحقيق الآتى :

- (1) التعرف على اثر المنفعة المدركة على تبني العملاء لخدمة الموبايل المصرفى.
- (2) التعرف على اثر سهولة الاستخدام المدركة على تبني العملاء لخدمة الموبايل المصرفى .
- (3) التعرف على اثر جودة الخدمة المدركة على تبني العملاء لخدمة الموبايل المصرفى.
- (4) التعرف على اثر المتغيرات المعدلة(النوع - العمر - المستوى التعليمى - فترة التعامل مع البنك) على تبني العملاء لخدمة الموبايل المصرفى .

فرضيات الدراسة:

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

منهجية الدراسة:

استخدم المنهج التاريخى والمنهج الوصفى التحليلى الذى يقوم بوصف الحقائق الراهنة المتعلقة بالظاهرة او الوقوف على محاولة تفسير الحقائق تفسيراً كاملاً ,ومن ثم اختبار اساليب جمع البيانات .ان هذا المنهج يتجاوز جمع البيانات ووصف الظواهر الى

تحليل واشتقاق الاستنتاجات ذات الدلالة بالنسبة للمشكلة التي يعالجها البحث. 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 الأولية: هى البيانات التى قام الباحث بجمعها لاغراض الدراسة ولتحقيق الهدف منها وتتمثل فى جمع البيانات بواسطة اداة الاستبانة .

حدود الدراسة :

سيتم التركيز فى هذا البحث على بنك امدرمان الوطنى و بنك فيصل الاسلامى كعينة للبنوك السودانية العاملة فى الخرطوم .

وتم اختيار بنك امدرمان الوطنى وبنك فيصل الاسلامى لانهما اكثر البنوك السودانية تقدما فى مجال الخدمات المصرفية الالكترونية .

هيكل الدراسة:

قسمت هذه الدراسة الى اربعة فصول حيث تناول الفصل الاول الاطار المنهجى للدراسة واحتوى المبحث الاول على المقدمة و المشكلة والاهمية والاهداف والفرضيات ومنهج البحث ومصادر جمع البيانات وحدود الدراسة وهيكل الدراسة, والمبحث الثانى تناول الدراسات السابقة .

اما عن الفصل الثانى فيتناول قبول الخدمة المصرفية الالكترونية ويتطرق المبحث الاول الى التعرف على مفهوم الفائدة(المنفعة) المدركة و مفهوم سهولة الاستخدام المدركة و مفهوم الموبايل المصرفى, كما يستعرض المبحث الثانى جودة الخدمة المصرفية الالكترونية حيث يناقش تعريف جودة الخدمة المصرفية الالكترونية ومفهوم جودة الخدمة المصرفية الالكترونية. واهمية جودة الخدمة المصرفية الالكترونية واهداف جودة الخدمة المصرفية الالكترونية وابعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية وقياس الابعاد.

والفصل الثالث تناول التقنية المصرفية فى المبحث الاول نجد مفهوم واهداف التقنية المصرفية والمبحث الثانى التقنيات الحديثة فى مجال الخدمات المصرفية .

اما عن الفصل الرابع تناول الدراسة الميدانية نجد فى المبحث الاول التقنية المصرفية فى المصارف العاملة بالسودانية والمبحث الثانى نشأت المصارف السودانية وعلاقتها بالبنك المركزى والمبحث الثالث نجد فيه تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة.

والفصل الخامس يحتوى على النتائج والتوصيات ومقترحات لابعاد مستقبلية.

ثانياً: الدراسات السابقة:

(1) دراسة: ابوبكر يوسف محمد 2013. (1)

المتغيرات	المقاييس
1- الجودة المرتبطة بالجانب التقني لموقع البنك عبر الانترنت.	1- الموقع الالكتروني للبنك يمتاز بالحماية والأمان لإجراء المهام البنكية المرغوب فيها.
	2- الموقع الالكتروني للبنك يسهل تصفحه.
	3- الموقع الالكتروني للبنك يمتاز بتوفر خيار البحث داخل الموقع.
	4- الموقع الالكتروني للبنك يمتاز بوجود روابط ووصلات انتقال فعال.
	5- يمكن تحديد مواصفات الصفحة على الموقع الالكتروني للبنك بما يتناسب مع احتياجات المستخدم.
	6- الموقع الالكتروني للبنك يتمتع بتوفير تطبيقات فاعلة (مثل ملء طلبات للخدمات المصرفية عبر الانترنت).
	7- الموقع الالكتروني للبنك يسهل الوصول إليه.
	8- الموقع الالكتروني يمتاز بسرعة تحميل صفحاته.
2- الجودة المرتبطة بالمحتوى العام لموقع البنك عبر الانترنت.	1- محتوى موقع البنك عبر الانترنت مفيد بشكل عام.
	2- محتوى موقع البنك عبر الانترنت متكامل.
	3- محتوى موقع البنك عبر الانترنت يمتاز بالدقة في المعلومات.
	4- محتوى موقع البنك عبر الانترنت محدث (يمتاز بالتحديث المستمر).
	5- محتوى موقع البنك عبر الانترنت يتمتع بالإيجاز.
	6- محتوى موقع البنك عبر الانترنت واضح.
3- الجودة المرتبطة بالمستوى المتخصص لموقع البنك عبر الانترنت.	1- موقع البنك الالكتروني يحتوي على المعلومات المتعلقة بالاتصال مع البنك (البريد ورقم التلفون).
	2- موقع البنك الالكتروني يحتوي على

(1) أبوبكر يوسف محمد عبد الله، جودة موقع البنك الإلكتروني وأثره في تبني العملاء للانترنت المصرفي (دراسة ميدانية لعينة من المصارف العاملة في السودان)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، رسالة ماجستير، 2013م، ص 102-110

معلومات عامة حول البنك (المالكون وأهداف البنك).	
3- موقع البنك الإلكتروني يحتوي على معلومات تحوي تفاصيل حول المنتجات من الخدمات التي يقدمها البنك.	
4- موقع البنك الإلكتروني يحتوي على المعلومات الخاصة بخدمات العملاء وسياسة البنك مع العملاء.	
1- موقع البنك على الانترنت يبدو جذابا	4- الجودة المرتبطة بالخصائص الشكلية لموقع البنك عبر الانترنت
2- موقع البنك على الانترنت يبدو منظما	
3- موقع البنك على الانترنت سهل القراءة	
4- موقع البنك على الانترنت يستخدم الوانا مناسبة	
5- موقع البنك على الانترنت يستخدم الوسائط المتعددة	

نتائج الدراسة:

- 1- تؤثر الجودة الفنية لموقع البنك الإلكتروني في تبني العملاء للانترنت المصرفي
- 2- تؤثر الجودة التشكيلية وجودة المحتوى العام وجودة المحتوى المتخصص لموقع البنك الإلكتروني في تبني العملاء للانترنت المصرفي .وتوصلة الدراسة الى ان مستوى معرفة العملاء بالحاسب الالى وهو مستوى جيد جدا .

التوصيات :

- 1- تهتم البنوك بالجودة الفنية والتشكيلية والمحتوى العام بصفحة موقع البنك الإلكتروني الذى يؤثر على تبني العملاء للانترنت.
- 2- توصلت الدراسة الى التركيز على العملاء الذين يتعاملون مع المصرف لفترات طويلة والذين لهم معرفة بالحاسب الالى .
- 3- ان تركز على الذين يستخدمون الانترنت المصرفي للقيام بالمعاملات المصرفية.

(2) دراسة : محمد شرف الدين الطيب 2013م⁽¹⁾

المتغيرات	المقاييس
1-انتشار الخدمة المصرفية الالكترونية	1- يوفر البنك الفرصة لاستخدام القناة الالكترونية التي ترغب فيها
	2- تتوفر لك الخدمة عبر القناة التي ترغب فيها من اى مكان داخل البلاد
	3- لاتواجه صعوبة فى استخدام قنوات الخدمة المصرفية الالكترونية متى ما احتجت اليها
	4- تنتشر قنوات تقديم الخدمة المصرفية الالكترونية بشكل يناسب مع احتياجاتك
	5- لديك كل ماتحتاج اليه عندما ترغب فى استخدام قنوات الخدمة الالكترونية
2- التأثير الاجتماعى للخدمة المصرفية الالكترونية	1- الافراد الذين لهم تأثير على قراراتك يعتقدون انه يجب عليك ان تستعين بالخدمة المصرفية الالكترونية
	2- تتناسب الخدمة المصرفية الالكترونية مع بيئتك وطبيعة تعاملاتك المالية
	3- اصبح من غير الممكن بالنسبة لك الاستغناء عن الخدمة المصرفية الالكترونية
	4- البنك يشجعك على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية
3- اسعار الخدمات المصرفية الالكترونية	1- يقوم البنك بشرح وتوضيح رسوم الخدمات المصرفية الالكترونية بالنسبة لك مسبقا وعلى نحو كافى
	2- تعتبر رسوم الخدمة المصرفية الالكترونية مقبولة بالنسبة لك
	3- تعتبر رسوم الخدمة المصرفية الالكترونية التي يفرضها البنك تنافسية
	4- يتم اظهار رسوم الخدمة المصرفية الالكترونية بوضوح فى

(1) محمد شرف الدين الطيب, تقويم تجربة تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية بواسطة المصارف السودانية العاملة فى السودان باستخدام النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية (2012—2007), جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, رسالة دكتوراة, 2013م, ص 179-180.

كشفت حسابك	
5- تؤثر اسعار الخدمات المصرفية الالكترونية فى اختيارك للبنك	
1- يوجد عدد كافي بالنسبة لك من اجهزة الصرافات الالية 2- تعتبر مواقع الصرافات الالية امنة بالنسبة لك	4- جودة الخدمة المصرفية الالكترونية (جودة خدمة الصراف الالى)
3- تعتبر مواقع الصرافات الالية مناسبة لك	
4- يسهل عليك استخدام الصرافات الاله والتعامل معها	
5- يوفر لك الصراف الالى وظائف وخدمات متعددة	
6- تتوفر لك خدمة الصراف الالى على مدار 24ساعة	
7- توفر لك خدمة الصراف الالى اشعار عند اجراء اى عملية	
8- يتعامل البنك فورا مع المشاكل التى تواجهك عند استخدام الصراف الالى	
9- تجد عبارات الترحيب والتهنئة عند استخدامك للصراف الالى	
10- يخطر البنك بالاعطال فى نظام الصراف الالى فى وقت مناسب	
1- تتوفر لك المعلومات عن البنك والخدمة المصرفية التى يقدمها عبر موقع البنك الالكترونى	5- جودة الخدمة المصرفية الالكترونية (جودة الخدمة عبر الانترنت)
2- تجد موقع البنك عبر الانترنت سريع التصفح	
3- تجد موقع البنك عبر الانترنت سهل الاستخدام	
4- تتوفر لك الحماية من مخترقى نظام الخدمة عند استخدام موقع البنك عبر الانترنت	
5- واجهة موقع البنك على الانترنت بالنسبة لك واضحة ودقيقة	
6- تجد البيانات و المعلومات فى موقع البنك الالكترونى دقيقة و حديثة	
7- تصميم موقع البنك على شبكة الانترنت جذاب بالنسبة لك	
8- تتوفر لك الخدمة بموقع البنك على الانترنت بشكل يجعلك تعتمد عليها	

9- يتم تصميم واجهة موقع البنك على الانترنت بما يتناسب مع احتياجاتك	
1- تتوى استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية كلما سحت لك الفرصة	6- نية استخدام التكنولوجيا
2- تتوى زيادة استخدامك للخدمات المصرفية الالكترونية فى المستقبل	
3- توصى بشدة باستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية	
1- يعتبر استخدام الخدمة المصرفية الالكترونية جيدا بالنسبة لك	7- سلوك الاستخدام
2- ترغب فى استخدام الخدمة المصرفية الالكترونية	
3- يوفر لك المصرف بيئة جيدة لاستخدام الخدمة المصرفية الالكترونية	

نتائج الدراسة:

- 1- توصلت الدراسة الى انه كلما كانت الخدمات المصرفية الالكترونية منتشرة كلما اثر ذلك ايجابا فى الرغبة لاستخدامها.
- 2- التأثيرات الاجتماعية لها اثر كبير جدا على الرغبة فى استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية.
- 3- قيمة الاسعار تؤثر تآثير مباشر على الرغبة فى استخدام الخدمة المصرفية الالكترونية
- 4- مستوى جودة الخدمة المصرفية الالكترونية المقدمة من قبل البنك من وجهة نظر العملاء تؤثر على الرغبة فى استخدام الخدمة المصرفية الالكترونية.
- 5- تقديم الخدمة المصرفية الالكترونية عبر الانترنت بجودة عالية مع مراعاة السهولة فى الاستخدام.

التوصيات :

- 1- على المصارف التركيز على التنوع فى تقديم الخدمات المصرفية وليس على سعر الخدمة .
- 2- على المصارف توفير عدد كافى من الصرافات الالية .
- 3- اجراء دراسات خاصه حول احتياجات العميل بشكل عام وبشكل خاص للخدمات المصرفية الالكترونية قبل البدء فى انتاج وطرح الخدمة لمعرفة مدى تقبل العميل لهذه الخدمة .
- 4- توجيه العملاء حول كيفية استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية الاستخدام الصحيح
- 5- التدرج فى ادخال التقنية فى المصارف فادخال التقنية بصورة مباشرة ومكثف يودى دائما الى تعرض المصرف الى العديد من المخاطر كمخاطر السمعه.

(3) دراسة : ليمياء بكرى محمود مشى 2013م⁽¹⁾.

المتغيرات	المقاييس
1- أنظمة المعلومات.	1- في هذا البنك أنظمة المعلومات توفر المعلومات التي تساعد في وضع خطة المؤسسة.
	2- في هذا البنك أنظمة المعلومات تساعد في تحليل الأنشطة اليومية التي تتم داخل المؤسسة.
	3- في هذا البنك أنظمة المعلومات تساعد في تحليل الأنشطة الخارجية للمؤسسة.
	4- في هذا البنك أنظمة المعلومات تساعد في

(1) ليمياء بكرى محمود مشى، دور تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية، (دراسة على المصارف السودانية)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2013م، ص 170-173

تقليل تكلفة أداء الأعمال داخل المؤسسة.	
5- في هذا البنك أنظمة المعلومات تساعد في أداء الأعمال بمرونة.	
6- في هذا البنك أنظمة المعلومات توفر إمكانية الحصول على المعلومات التاريخية للمؤسسة.	
1- في هذا البنك يتم تجديد الأجهزة والمعدات بصورة دورية.	2- الأدوات التكنولوجية هي عبارة عن أجهزة ومعدات.
2- الكفاءة البشرية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات موجودة بعدد كافي.	
3- العاملين في البنك يعلمون بأهمية قواعد البيانات في أداء أنشطة المؤسسة.	
4- يتم تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة داخل هذا البنك إلكترونياً.	
5- يتم الحصول على أنظمة تستخدم في قواعد البيانات.	
6- الكفاءة البشرية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات في هذا البنك ذات كفاءة في استخدام البرمجيات الجديدة.	
7- يستجيب العاملون للمتغيرات التي تجرى على قواعد البيانات.	
1- استخدام أنظمة المعلومات تمكني من انجاز المهام بسرعة	3-الفائدة المدركة
2- استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات يحسن أدائي الوظيفي	
3- استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات يعزز فاعلية الوظيفة	
4- استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات يجعلني أمارس وظيفتي بسهولة	
5- استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات يزيد	

من إنتاجي	
6- ارغب في تعلم نظم برمجية تفيدني في عملي	
1- من السهل لي استخدم الحاسوب	4- سهولة الاستخدام
2- تساعدني الأجهزة لأفعل ما أريد فعلة	
3- أتفاعل مع تكنولوجيا المعلومات عندما تكون سهلة	
4- أرغب في الحصول على برمجيات تجعلني مرنا في استخدامها	
5- من السهل لي أن أصبح ماهراً في استخدام تكنولوجيا المعلومات	
6- ارغب في الحصول على تكنولوجيا معلومات سهلة الاستخدام	
1- في هذا البنك حجم العمل الذى يؤديه الموظف أعلى من المتوسط	5- تقييم الأداء
2- في هذا البنك جودة أداء الموظف للعمل أعلى بكثير من المتوسط	
3- في هذا البنك كفاءة أداء الموظف أعلى بكثير من المتوسط	
4- في هذا البنك يسعى الموظف لإتقان العمل أكثر مما هو مطلوب	
1- في هذا البنك مقاييس جودة العمل للموظف أكثر من المقاييس الرسمية لهذا العمل	6- أداء المهام
2- في هذا البنك مستوى جودة العمل الذى يؤديه الموظف اعلى من المستوى المطلوب	

النتائج :

- 1- حيث اشارة نتائج البحث بان هنالك علاقة سلبية غير معنوية بين تفاعل الادوات التكنولوجيه والتدريب واداء المهام فى قطاع البنوك السودانية.
- 2- هنالك علاقة ايجابية معنوية وتفاعل انظمة المعلومات والتدريب واداء المهام فى قطاع البنوك السودانية.

- 3- هنالك علاقة ايجابية غير معنوية بين تفاعل الادوات التكنولوجية والتدريب وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام فى قطاع البنوك السودانية.
- 4- هنالك علاقة ايجابية غير معنوية بين تفاعل انظمة المعلومات والمهارات وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام فى قطاع البنوك السودانية.
- 5- هنالك علاقة ايجابية معنوية بين تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام واداء الموارد البشرية فى قطاع البنوك السودانية.
- 6- تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام يتوسط العلاقة بين تفاعل انظمة المعلومات والتدريب واداء المهام فى قطاع البنوك السودانية .

التوصيات :

- 1- توفير القدرات التكنولوجية .
- 2- القدرات البشرية (التدريب والمهارات).
- 3- العمل باستمرار على تفاعل هذه المتغيرات بشكل اكثر فاعلية لرفع مستوى الاداء.
- 4- اعداد البرامج والدورات التدريبية لمختلف المستويات حول الطرق الفعالة لتعامل مع تكنولوجيا المعلومات لتحسين مستوى الاداء.

(4) دراسة : Mohamed Gamal and Tarek 2013م⁽¹⁾

المقاييس	المتغيرات
1- يتم تعلم الموبايل المصرفي بسهولة.	1- سهولة الاستخدام المدركة (PEOU).
2- تجد الراحة في استعمال الموبايل المصرفي.	
3- عموماً إن الموبايل المصرفي مفيد وذا فائدة.	
1- إن الموبايل المصرفي يحسن العمل ونجده ذا حيوية وفعالية.	2- الفائدة (المنفعة) المدركة PU.
2- بالموبايل المصرفي أنال بسهولة دائماً أي معلومات احتاج إليها.	

⁽¹⁾Mohamed Gamal Aboelimged, and Tarek R. Gebba Alghurair University, Dubai, UAE, 2013, Mobile Banking Adoption: An Examination of Technology Acceptance Model Theory of Planned Behaviour, p. 41.

3- على العموم الموبايل المصرفي مفيد.	
1- قادر على استخدام الموبايل المصرفي بدون مساعدة.	3- تحكم السلوك.
2- لدى القدرة على السيطرة في استخدام الموبايل المصرفي.	
3- لدى إمكانية لامتلاك الموبايل والقدرة على استخدامه.	
1- استخدام الموبايل المصرفي يحافظ على الزمن.	4- الموقف.
2- استخدام الموبايل المصرفي يمكن أن يكون آمن.	
3- استخدام الموبايل المصرفي يحفظ المال من الضياع.	
4- استخدام الموبايل المصرفي يكون جيد.	
1- بعد أن انتهى من المكالمة مع أصدقائي استخدم الموبايل المصرفي.	5- المبدأ الشخصي.
2- بعد أن انتهى من مكالمة أصدقائي الزاماً على استخدام الموبايل المصرفي.	

النتائج :

1- اظهرت النتائج بان النموذج المقترح هو ذو قوة منخفضة وتفسيرى (توضيحي) يمكن ان يكون هذا بخصوص القيم التى تتضمنها البحوث ذات القيم والمتغيرات بعيدا عن (Theory of Planned Behavior) و (Acceptance Model Technology) متى ما توقع تبني الموبايل المصرفى .

2- اى بحث يجب ان يعنى بتصميم نتائج الدراسة , وان لايتحيز الاختبار وذلك يمكن ان يودى الى مشكلة الا فى الدراسات المستخدم فيها عملية جمع البيانات لذلك فى مستقبل الدراسات قد يتضمن جمع البيانات لمختلف المستخدمين وان تشمل اخذ خلفية عن المستخدمين والخبرة وهذا يكون علاج يساعد الباحثون على افضل فهم لتبنى الموبايل المصرفى .

التوصيات :

من خلال نتائج (TAM) و (TPB) كنماذج نجد ان هذا يساعد على كيفية تصور تبني الموبايل المصرفي , والتكامل في هذه الدراسة بين النماذج هام جدا وذلك يملك الباحثون نتائج و يوضح لمدراء البنوك اليوم عن دينميكية البيئة المصرفية.

(5) دراسة: وعد عمر محمد احمد عبدالرحمن 2012م⁽¹⁾

المتغيرات	المقاييس
1- تنوع الخدمات.	1- يمكن استخدام الصراف الآلي للحصول على السحوبات النقدية الملائمة.
	2- أنت بحاجة إلى خدمة إيداع نقدي تتمكنك من إيداع الأموال لحسابك.
	3- أنت بحاجة لاستخدام الصراف الآلي لتحويل الأموال لحسابات أخرى.
	4- أنت بحاجة لاستخدام الصراف الآلي لسداد الفواتير والالتزامات المستحقة.
	5- كشف الحساب المصغر الحالي والذي يعكس فقط السحوبات التي تمت عبر الماكينات يلبي احتياجاتك.
	6- أنت بحاجة إلى كشف الحساب عبر الصراف الآلي يوضح السحوبات والإيداعات في الحساب.
	7- الخدمات الإضافية التي تقدم عن طريق الصراف الآلي مثل الكهرباء تواكب احتياجاتك.
2- الأمان	1- مواقع ماكينات الصراف الآلي عادة ما تكون قريبة من المرافق العامة.
	2- مواقع الصرافات الآلية عادة ما تكون في الطرق والشوارع.
	3- ماكينات الصراف الآلي غالباً ما تكون في أماكن مضيئة وكثيرة الحركة.
	4- لم يسبق أن تعرضت لمحالة احتيال.
	5- تستخدم ماكينة الصراف الآلي دون أي مخاوف حتى ساعات الليل المتأخرة.
	6- تشعر بحاجة لحراسة أمنية لمواقع ماكينات

⁽¹⁾ وعد عمر محمد أحمد عبد الرحمن، تقييم جودة خدمات الصراف الآلي في السودان (دراسة ميدانية على عينة من عملاء المصارف)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2012م، رسالة ماجستير، ص 101

الصراف الآلي التي تتعامل معها.	
7- يسهل طلب النجدة والمساعدة الأمنية في المواقع التي توجد فيها ماكينات الصراف التي تتعامل عبرها.	
1- اللغة التي تعمل بها ماكينات الصراف الآلي مفهومة وواضحة.	3- سهولة التعامل.
2- التعليمات والتوجيهات في برنامج الصراف الآلي واضحة ومفهومة.	
3- يسهل التعامل عبر لوحة المفاتيح والشاشة لتحديد الخدمات التي تود التعامل معها.	
4- هنالك اختصار في خطوات التعامل عبر برنامج نظام الصراف الآلي يمكنك من إنجاز المهام بسرعة.	
5- تستجيب بسرعة ماكينة الصراف الآلي لتعليماتك فيما يتعلق بإتمام أو إلغاء العمليات.	
6- الإشعارات التي تزودك بها ماكينة الصراف الآلي يسهل قراءتها وفهمها.	
7- عند إجراء أي خطوة عبر ماكينة الصراف الآلي هناك توجيهات تساعدك على إنجاز الخطوة التالية.	
1- يسهل العثور على ماكينة الصراف الآلي في المنطقة التي تسكن فيها.	4- الموقع
2- يسهل العثور على ماكينة الصراف الآلي في الأماكن التي تتسوق فيها.	
3- يسهل العثور على ماكينة الصراف الآلي في الأماكن التي تعمل فيها.	
4- ماكينات الصراف الآلي دائماً توجد في الأماكن التي تشعر فيها بحاجتك إليها.	
5- حسب تجربتك ماكينات الصراف الآلي موزعة جغرافياً بطريقة مناسبة.	
6- يمكن التعرف على مواقع وجود ماكينة الصراف الآلي.	
7- هنالك علامات بارزة تساعدك في العثور على موقع ماكينات الصراف الآلي حتى ولو كنت تستقل مركبة مسرعة على الطريق.	

النتائج:

1- يقدم الصراف الآلي خدمة مصرفية متنوعة تلبي الاحتياجات المتجددة لعملاء المصارف.

2- الصراف الآلي يقدم خدمات آمنة وسريعة وسهلة ومواقعه مناسبة يعمل بكفاءة عالية. 3- نموذج تقديم الخدمة المصرفية الالكترونية يعطي نتائج فعالة وقراءات حقيقية عن مستوى جودة هذه الخدمات.

4-الصراف الآلي في السودان حقق الأهداف التي نشأ من أجلها ولبى توقعات العملاء في هذا الخصوص.

التوصيات:

1- على المصارف العمل على توسيع قاعدة خدمات الصراف الآلي بإضافة خدمات أخرى يحتاج إليها العملاء لخدمة الايداع النقدي والتحويل من حساب لآخر.

2- على المصارف التأكد بشكل دوري مراجعة الخدمات المقدمة عبر صرافاتها الآلية وأن تعمل على تخفيض تكلفتها تحقيقاً للميزة التنافسية.

3- على المصارف أن تعمل على دعم التسويق لخدمات الصراف الآلي لتعريف العملاء بالخدمة وتوسيع قاعدة المتعاملين معها.

(6) دراسة : شيماء عبد الله أبو زيد الحسن 2012 م⁽¹⁾

المتغيرات	المقاييس
1- الموبايل المصرفي.	1- الموبايل المصرفي وسيلة سهلة لانجاز معاملاتك المصرفية.
	2- تنجز معاملاتك المصرفية بسرعة أكبر باستخدام الموبايل المصرفي.
	3- من السهل عليك تعلم كيفية الاستفادة من الموبايل المصرفي.
	4- استخدام الموبايل المصرفي لإجراء معاملاتك المصرفية يتناسب مع طبيعة عملك.
	5- لموبايل المصرفي يتناسب تماماً مع كل نشاطاتك.
	6- المعلومات التي تخصك تظل آمنة عندما تستخدم الموبايل المصرفي.
	7- تحصل على معلومات كافية عن الخدمات المصرفية عبر الموبايل المصرفي.
	8- تحصل على معلومات كافية عن كيفية استخدام الموبايل المصرفي.
	9- الموبايل المصرفي جدير بالثقة.
	10- زغب مستقبلاً في استمرار التعامل مع خدمة الموبايل المصرفي وزيادة معدل الاستخدام.

النتائج:

1- وجدت الدراسة بان هنالك علاقة بين الخصائص الديمغرافية واستخدام خدمة الموبايل المصرفي.

⁽¹⁾ شيماء عبدالله ابوزيد ، أثر الخصائص الديمغرافية للعملاء في استخدام خدمة الموبايل المصرفي في المصارف السودانية(دراسة تطبيقية على عينة من المصارف السودانية)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، رسالة ماجستير ، 2012م ص 4-1

2- وجدت الدراسة بان اكثر الصعوبات التى تواجه خدمة الموبايل المصرفى توجد فى (اوقات الذروة والشبكات).

3- وجدت الدراسة بان معظم مستخدمى خدمة الموبايل المصرفى يرونها بانها سريعة وسهلة وامنة.

التوصيات :

1- نشر الوعى المصرفى عند استخدام خدمة الموبايل المصرفى والمزايا التى يقدمها وتكلفة الحصول عليها.

2- توسيع قاعدة حزمة الخدمات المقدمة عبر الموبايل المصرفى لاتباعه لاحتياجات العملاء.

3- معالجة الصعوبات التى تواجه مستخدمى خدمة الموبايل المصرفى ومراعات الخصائص الديمغرافية للمستخدمين تصميم وتسويق خدمة الموبايل المصرفى.

(7) دراسة : متوكل عبدالمنعم محمد عبدالله، 2012م⁽¹⁾

المتغيرات	المقاييس
1-الخدمات المصرفية الالكترونية التى يقدمها البنك	1-الاقبال على التقنية الالكترونية يعمل على التكيف مع التطور الحديث
2-استخدام التقنية الالكترونيه يمكن من اجراء معظم العمليات المالية	2-استخدام التقنية الالكترونيه يمكن من اجراء معظم العمليات المالية
3-تقديم الخدمة المصرفية بصورة الكترونية يوفر فرص تسويق اكبر	3-تقديم الخدمة المصرفية بصورة الكترونية يوفر فرص تسويق اكبر
4-استخدام التقنية الالكترونية يساعد فى سرعة الاتصال	4-استخدام التقنية الالكترونية يساعد فى سرعة الاتصال

⁽¹⁾ متوكل عبدالمنعم محمد عبدالله ، دور الخدمات المصرفية الالكترونية فى تحقيق رضا العملاء ، بمصرف الثروة الحيوانية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، رسالة ماجستير ، 2012م ، ص 3-4.

بالمعملاء	
5- استخدام التقنية الالكترونية تمكن من تخفيض التكاليف	
6- استخدام البطاقات الالكترونية يساعد فى تسهيل الخدمة المصرفية	
7- استخدام الهاتف المصرفى يساعد فى تسهيل الاتصال بالمصرف	
8- تقديم الخدمة المصرفية بصورة الالكترونية تعمل على تقليل المخاطر	
1- سرعة تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية تحقق رضا العميل	2- درجة رضا العميل عن الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة بواسطة البنك
2- تقديم الخدمة المصرفية بصورة الالكترونية تساعد على التعامل مدار اليوم	
3- سهولة استخدام التقنية المصرفية الالكترونية تحقق رضا العميل	
4- ربط المصرف بشبكة الالكترونية مع فروعها يؤدي الى تحقيق الرضا	
5- توفير التقنية المصرفية الالكترونية تمكن من ادارة الاعمال من اى موقع	
1- زيادة وعى العميل الالكترونى يؤدي الى زيادة التوجه فى الخدمات المصرفية الالكترونية	3- وعى العميل الالكترونى ومدى تقبله للخدمات المصرفية الالكترونية
2- اصدار المصرف للمجلات والنشرات تؤدي الى زيادة الوعى	
3- عدم تعقيد الخدمة المصرفية الالكترونية تجذب العملاء	
4- اقامة الندوات والمحاضرات تزيد من الوعى الالكترونى للعملاء	
5- الوعى الالكترونى مهم لمجارات التطور	
6- سمعة المصرف تزداد باهتمامه بمحو الامية الالكترونية	

النتائج :

- 1- تقديم الخدمات المصرفية الكترونيا يعمل على بقاء بنك الثروة الحيوانية منافسا فى سوق العمل المصرفى وتحقيق رضا العملاء ويؤدى الى سرعة التعامل
- 2- زيادة وعى العملاء يؤدى الى الزيادة فى استخدام الخدمات الالكترونية وبحسن سمعة البنك
- 3- عدم تعقيد الخدمة المصرفية الالكترونية تجذب العملاء لهذه الخدمات

التوصيات :

- 1- ضرورة مواكبة التطورات والتوجيهات التسويقية الالكترونية فى التعامل مع العملاء
- 2- توعية العملاء بمميزات التعامل الكترونيا مع البنك وذلك باقامة الندوات وتوزيع النشرات واعداد الكوادر اللازمة لمقابلة التطور التكنولوجى فى مجال الخدمات المصرفية الالكترونية عن طريق التدريب.
- 3- وضع خطط خاصة بتطوير التعامل الكترونيا مع فروع البنك.
- 4- زيادة الصرافات الالية ونقاط البيع وانتشارها فى جميع الولايات.

(8) دراسة : Reji Kumar, 2012 (1)

المقاييس	المتغيرات
1- إن المصرف ينجز المهمة كاملة من غير انقطاع للخدمة بالموبايل المصرفي.	1- الفائدة (المنفعة) المدركة.
2- إن المصرف يقوم بتقديم خدمة الموبايل المصرفي مدار 24 ساعة.	
3- نجد أن الموبايل المصرفي ذو فعالية وفعاليتيه ناتجة عن الانتفاع من خدمات المصرف عبره.	

(1) Reji Kumar . G 2012 An Empirical Study on Sservice Quality Perceptions and Continuance Intenntion in Mobile Banking Context in India . p -11.

4- الموبايل المصرفي يساعد على كشف الحساب بسرعة.	
1- يمكن تعلم الموبايل المصرفي بسهولة.	2- سهولة الاستخدام المدركة.
2- نظام الموبايل المصرفي واضح ويمكن فهمه.	
3- نجد نظام الموبايل المصرفي سهل الاستخدام.	
4- الموبايل المصرفي يشجع على الاستعمال.	
1- إن العمليات في نظام الموبايل المصرفي تتم مباشرة.	3- جودة الخدمة المدركة.
2- إن النظام المستخدم في الموبايل المصرفي موثوق به.	
3- إن الخدمة أجدها عند الطلب.	
4- إن الموبايل المصرفي يقدم خدمة متواصلة.	
5- عند أي صعوبة أو ازدحام في الشبكة أكون على اتصال مع البنك.	
1- يشعر الشخص بأن الموبايل المصرفي محمي من خلال التقاضي.	4- الإشباع.
2- يحصل العميل على كشف للحركات المالية في أي زمان وأي مكان.	
3- سياسة سرية الموبايل المصرفي تعطي شعور بالإحساس بأن المعلومات المرسله في أمان.	
1- الموبايل المصرفي يسمح للعميل بالوصول إلى المعلومات الشخصية المصرح بها.	5- المخاطر المدركة.
2- الموبايل المصرفي لا يعطي فرصة للغش والاحتيال.	
3- الموبايل المصرفي يحتاج للخبرة حتى لا تحدث أخطاء.	
4- الموبايل المصرفي عرضة لفشل الشبكة أو الازدحام.	
1- أنوي الاستمرارية في استخدام الموبايل المصرفي متى ما تواجدت الخدمة المصرفية.	6- مفهوم الاستمرارية.

النتائج :

1- العلاقة بين جودة الخدمة المدركة والاشباع يظهر انها تفوق العلاقة بين المصدقية والاشباع.

2- العلاقة بين المخاطر المدركة وجودة الخدمة المدركة انها اكثر قوة وتفوق العلاقة بين المخاطر المدركة ومفهوم الاستمرارية.

3- العلاقة بين الاشباع ومفهوم الاستمرارية اقوى.

4- ابرزت الدراسة ان اهمية الاشباع مؤكد انها اقوى للمتبنى من اهمية استمرارية العملاء فى الخدمة .

التوصيات :

(1) لابد من التنبؤ بالمخاطر حتى يتم تجاوزها او تقليلها لانها تقف امام تبنى الموبايل المصرفى مستقبلا.

(2) المخاطر تعيق الاستمرارية فى الخدمة وتقلل من جودتها ولا بد ان تكون هنالك مصداقية فى تقديم الخدمة وجودتها .

(9) دراسة : اسعود محمد المحاميد، 2014م⁽¹⁾

المتغيرات	المقاييس
1- الفائدة.	1- الفائدة.
	2- الأمن.
	3- التعاون.
	4- التأكد.
2- الجودة المدركة لخدمة النظم.	1- الملموسية.
	2- الموثوقية.
	3- الاستجابة.
	4- الأمان.

(1) أسعود محمد المحاميد, اثر جاهزية العاملين فى الجودة المدركة لخدمات نظم الاعمال الالكترونية ورضا المستخدمين والنية فى الاستخدام (دراسة ميدانية فى البنوك المدرجة فى سوق عمان المالى) , كلية ادارة الاعمال , جامعة الحسين بن طلال , معان , الاردن, 2014 م , ص 9- 18

النتائج :

1- كلما تمتع العاملون فى البنوك الاردنية بدرجة عالية من الجاهزية لاستخدام نظم تطبيقات الاعمال الالكترونية, زاد ادراكهم لجودة الخدمات المقدمة من قبل تلك النظم , وزاد رضا المستخدمين مما يؤدى الى زيادة النية فى استخدام نظم الاعمال الالكترونية فى تنفيذ أنشطة البنك المختلفه .

2- ان الجودة المدركة لخدمات نظم المعلومات تلعب دورا رئيسيا فى النية فى اعادة استخدام النظام فى المستقبل .

3- اذا رغب مديرو البنوك الاردنية الحصول على مستوى عال من الجاهزية لدى العاملين فانه يجب عليهم وضع استراتيجيه توظيف تركز على اختيار اصحاب المؤهلات العلمية العاليه الذين سوف يدركون اهمية تطبيق نظم تكنولوجيا حديثه من اجل تقديم خدمات مصرفية متطورة .

التوصيات:

1- ضرورة التركيز على جاهزية العنصر البشرى لاستخدام نظم الاعمال الالكترونية من خلال تقديم مزيد من الدورات التدريبية لتطوير قدرة العاملين على استخدام نظم الاعمال الالكترونية الحاليه والمستقبلية .

2- الاهتمام بابعاد جاهزية العاملين لاستخدام نظم الاعمال الالكترونية الاربعة : (الفائدة , الامن , التعاون , التاكيد), حيث ان هذه المكونات الاربعة تلعب دورا مهما فى جودة خدمات نظم الاعمال الالكترونية المدركة ورضا المستخدمين , وبالتالي تحديد نيتهم نحو استخدام تلك النظم .

3- وضع استراتيجيه تسويق واضحه موجهة للعاملين عند تطبيق اى نظام الكترونى جديد لاقتناعهم باهمية تطبيق هذا النظام ومنحهم تأكيدات بان هذا لن يؤثر فى مراكزهم الوظيفيه .

4- زيادة عدد المشاريع البحثية المتعلقة بالخدمات المصرفية الالكترونية سواء المقدمة من خلال البنوك اوغيرها من القطاعات الاقتصادية.

(10) دراسة : كمال مصطفى رويج، 2010م⁽¹⁾

المتغيرات	المقاييس
1- عوامل مثبتة للاستخدام (ام نت) في الكويت.	1- محدودية المحلات والتجار المستخدمين للتكنولوجيا (ام نت).
	2- استهلاك وقت أطول من البطاقات البنكية.
	3- استخدام حساب مصرفي مع (بنك الكويت الوطني) فقط لتشغيل (ام نت).
	4- وجود إجراءات معقدة أثناء انجاز المعاملات.
	5- إزالة التفاعل المباشر (وجها لوجه) أثناء إتمام المعاملات.
	6- عدم كفاية المحافظة على خصوصية المستخدمين والحماية الأمنية أثناء الاستخدام.
2- العوامل المشجعة على استخدام (ام نت) في الكويت.	1- طريقة بديلة للدفع في غياب النقد أو فقدان البطاقة البنكية.
	2- طريقة سهلة للاستخدام أثناء عمليات الشراء.
	3- إمكانية إتمام عمليات الدفع في أي وقت وأي مكان.
	4- توفير الوقت والجهد أثناء عمليات الشراء.
	5- سهولة تحويل الأموال بين حسابات الأهل أو الأصدقاء.
	6- عدم الحاجة إلى حمل محفظة نقود أو سحب مبالغ نقدية من البنوك.
	7- طريقة مريحة للمشتريات الصغيرة والمتكررة.

النتائج :

(1) كمال مصطفى رويج ، 2010 م ، اتجاه المستهلكين نحوخدمات الدفع الالكترونية بالهاتف النقال : دراسة ميدانية لبعض عوامل القبول في الكويت ، جامعة الكويت ، الكويت ، مقبول للنشر في المجلة العربية للعلوم الادارية المجلد 17 رقم 2 ، ص 275- 229

1- ان (ام نت) وسيلة مريحة لحل مشكلة الصرف والمعاملات الصغيرة والمتكررة 2- ان المستخدم فى غنى عن حمل محفظة نقدية اوسحب مبالغ نقدية باستخدام البطاقات البنكية.

3- ان (ام نت) سهلة الاستخدام خالية من التعقيدات اثناء المعاملات . توفر الوقت والجهد اثناء عمليات الشراء ,تعطى المستخدمون ضمانات امنية عالية تمكن المستخدم من تشغيل الرقم السرى اثناء تنفيذ المعاملات وتساعد على حفظ خصوصية معاملات المستخدم .

التوصيات:

1- ركزت الدراسة على نية استخدام الدفع بالنقال عن طريق استخدام تكنولوجيا (ام نت) الجديدة فى الكويت .

2- اهمية ودور التجارب الحية والجنس فى التأثير على نية الاستخدام , والشعور بالمتعه والشعور بالثقة من جهة ثانية .

3- يعد الدفع بالنقال من الابتكارات الحديثة التى تعتمد على التفاعل بين العميل وشركة (ام نت) وهو ما يحتم على الشركة الاهتمام التصميم الجيد لخدماتها بحيث تجعلها سهلة الاستخدام.

(11) شاهر عبيد، 2012م⁽¹⁾

المتغيرات	المقاييس
-----------	----------

(1) الدكتور 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 .

1- الصراف الآلي (ATM).	1- يساعد في تحسين سمعة البنك.
	2- يساهم الانتشار الجغرافي للصراف الآلي على زيادة العملاء.
	3- يعمل الصراف الآلي من خلال اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية على زيادة ثقة العملاء في البنك.
	4- تكييف الصراف الآلي مع أوقات العملاء (24) ساعة زاد من ولاء العملاء.
	5- يؤدي الصراف الآلي من خلال الخدمات المتنوعة التي يقدمها للعملاء إلى تحسين الخدمة المصرفية.
	6- تتميز خدمة الصراف الآلي في البنوك بجودة عالية.
	7- يؤدي توفير الصراف الآلي في مناطق جغرافية عدة إلى تقليل وقت الانتظار.
	8- يساعد العملاء في تحويل الأموال بين الحسابات.
	9- يتيح الصراف الآلي الإطلاع على أرصدة جميع الحسابات في كل الأوقات.
	10- يساعد العملاء من خلال الخدمات المتنوعة على عدم التقيد بمواعيد عمل البنك الرسمي.
2- شبكة الانترنت.	1- توفير البنك لخدمة الانترنت مجاناً لكافة العملاء زادت من ولاء العملاء.
	2- تقديم البنك لخدمة تسديد فواتير الماء والكهرباء والهاتف ساهم في زيادة الرضاء للعملاء.
	3- إمكانية إجراء التحويلات المالية إلكترونياً بين الحسابات المختلفة للعميل بالبنك أو إلى حسابات أخرى زادت من المرونة في التعامل.
	4- الخدمات الإلكترونية التي يقدمها المصرف ساعدت في تسهيل حصول العميل على الخدمات.
	5- التعامل مع البنك من خلال الانترنت تشعر العميل بالارتياح والاطمئنان.
	6- قلة الأخطاء والأمان والخصوصية والسرية أعطت ثقة أكبر للعملاء.
	7- توفير البنك للخدمات في الوقت المناسب زادت من ثقة العميل في البنك.

8- يوفر لي البنك تواصل دائم مع الحسابات المصرفية في أي وقت ومن أي مكان عزز من انتمائي للبنك.	
9- استجابة البنك على استفسارات العملاء من خلال الانترنت بسرعة يحافظ على العملاء.	
1- إرسال قائمة الحركات لحساب العملاء من خلال الهاتف النقال ساعد في جذب عملاء جدد.	3- الهاتف النقال (الرسائل القصيرة).
2- إرسال المصرف أسعار الفوائد والعملات من خلال الرسائل القصيرة ساعد في جذب عملاء جدد.	
3- البرامج التسويقية للبنك من خلال الرسائل القصيرة ساهمت في إكساب البنك ميزة تنافسية.	
4- استخدام البنك للهاتف النقال كوسيلة للتعريف بالخدمات المصرفية زاد من ولاء العملاء.	
5- خدمات الرسائل القصيرة لإعلام العميل عند القيام بعملية شراء جديدة والعروض الخاصة على البطاقات الائتمانية الخاصة به تعزز من ولاء العملاء.	
6- إرسال البنك رسالة في نهاية الدوام بالرصيد النهائي للعميل يعمل على استقطاب زبائن جدد.	
7- تتيح الرسائل القصيرة تعزيز التفاعل والتواصل مع العملاء.	

النتائج :

1- تبين بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين عند مستوى الدلالة ($a=0.05$) في دور الخدمات الالكترونية المصرفية التي تقدمها البنوك في محافظة جنين تعزى لمتغير العمر والجنس والمهنة والمؤهل العلمي في جميع مجالات الدراسة والمجال الكلي

2- تبين ان المتوسط الحسابى فى دور الخدمات الالكترونية المصرفية التى تقدمها البنوك فى محافظة جنين فى تعزيز الميزة التنافسية فى جميع مجالات الدراسة كانت متوسطة حيث كان المتوسط الحسابى (3.27) .

التوصيات :

- 1- العمل على تعزيز استخدام احدث الوسائل التكنولوجية لممارسة العمل البنكى .
- 2- يجب تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية .
- 3- ضرورة زيادة ارتباط العملاء بهذا البنك من خلال الاعمال الالكترونية وهو ما يعزز من المكانة التنافسية له .
- 4- العمل على اقامة رقابة صارمة وضوابط لهذه التعاملات الالكترونية البنكية .
- 5- يجب العمل على التحكم فى تقنيات الاتصال , وحماية شبكة الانترنت من الاحتيال وضمان سرية جميع العمليات المصرفية .
- 6- العمل على تفعيل شبكة الانترنت كعامل مهم من عوامل نجاح البنوك والمؤسسات المالية فى العصر الحديث .

الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- 1- تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بانها اضافة جودة الخدمة المدركة كمتغير مستقل والعوامل الديمغرافية كمتغيرات خارجيه(معدله) و اضافة ذلك الى نموذج قبول التكنولوجيا الاصلى حتى تقدم البنوك خدمة جيدة تواكب متطلبات المنافسة فى تطوير الخدمات المصرفية .
- 2- تباينت وجهات نظريه بعض الباحثين فى الدراسات السابقه حول المتغيريين المتعارف عليهما سهولة الاستخدام المدركة والفائدة(المنفعه) 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 فى السودان لم تتناول جودة الخدمة المصرفية الالكترونية وتأتى 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 وكفاءتها والانتاجية وتحقيق المزيد من المزايا التنافسية والخدمة المصرفية على وجه الخصوص التى ستعكس على تطوير اداء الخدمات المصرفية بالنسبة للقطاع المصرفى .

4- وخلال السنوات الماضية احتل نموذج قبول التكنولوجيا المرتبة الاولى بين النماذج التى تحاول تفسير نجاح وفشل نظم المعلومات , واعتبر من النظريات القوية التى تفسر وتتنبأ بسلوك المستخدم لنموذج قبول التكنولوجيا تم اختبار النموذج تجريبيا بشكل واسع ومكثف مما ادى الى الاعتقاد بقوة ومصداقيته وموثوقيته واعتماده من قبل المجتمع الاكاديمى لدراسة نجاح نظم المعلومات اوتبنى وقبول التكنولوجيا لذلك تسعى هذه الدراسة الى الاتى :

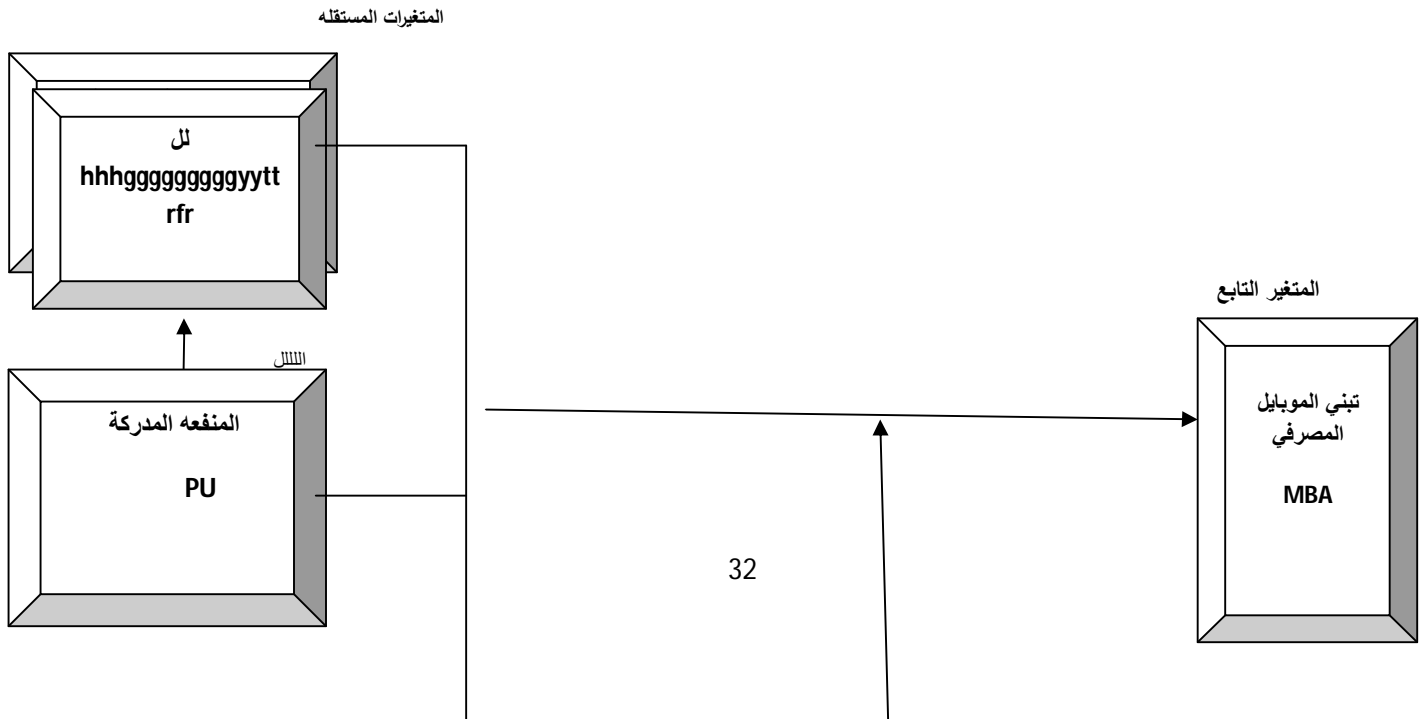
اولاً : الى تطوير نموذج قبول التكنولوجيا الاصلى ليشمل جودة الخدمة المدركة وبعض المتغيرات الخارجية , وهذا لم نجده فى الدراسات السابقة .

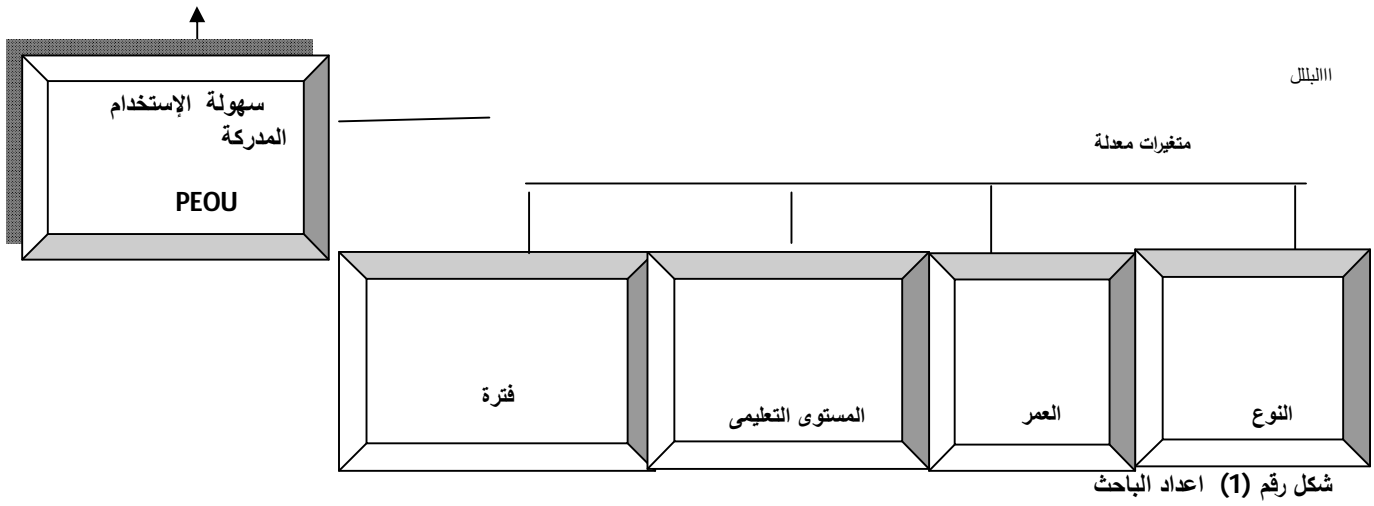
ثانياً: اختبار النموذج على كيفية تبنى الموبايل المصرفى على عينة من البنوك السودانية واختبار النموذج المقترح على مدى قبول المستخدمين لتبنى الموبايل المصرفى وهذا ما لانجده فى الدراسات السابقة .

نموذج الدراسة :

يشمل الشكل رقم (1) شرح للنموذج 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 تبني الموبايل المصرفي .

نموذج الدراسة





الفصل الثاني

قبول الخدمة المصرفية الالكترونية

المبحث الأول :

(1) مفهوم الفائدة أو (المنفعة)

(2) مفهوم سهولة الاستخدام

(3) مفهوم الموبايل المصرفي

المبحث الثاني :

(1) مفهوم جودة الخدمة المصرفية

(2) أهمية جودة الخدمة المصرفية

(3) أهداف جودة الخدمة المصرفية

(4) أبعاد جودة الخدمة المصرفية وقياس الأبعاد

المبحث الأول

الفائدة أو (المنفعة) وسهولة الاستخدام

تمهيد :

تعدد أنظمة المعلومات المبتكرة وكثرة تعقيدها وصعوبة التعامل معها كلها تعتبر عناصر معيقة للمستخدم النهائي (End User) الذي عادة ما يواجه مشكلة في القدرة على التعامل مع تلك التقنيات الجديدة والمعقدة عند تطبيقها في المنشآت أو عند استبدال الأنظمة القديمة بأنظمة أكثر حداثة، وبالتالي فشل تلك التقنيات والأنظمة الجديدة في الوصول إلى الهدف الذي وضعت من أجله وهو تحقيق أكبر قدر ممكن من المنافسة، فشل المستخدم في تقبلها أدى إلى إنشاء نموذج هام يحدد ما إذا كان المستخدم سيتمكن من تقبل تلك التقنيات الجديدة ومدى إمكانية التعامل معها وهذا النموذج يسمى نموذج قبول التقنية (Technology Acceptance Model) والذي يحمل الاختصار، حيث يعتمد هذا النموذج على عنصرين مهمين هما: توقع الفائدة (Perceived Usefulness) وسهولة الاستخدام (Ease of Use).⁽¹⁾

عندما يعتقد الموظف أن استخدام نظام معين من شأنه أن يعزز ويكفل له التطور الوظيفي فسيكون هذا عامل مهم لزيادة تقبل أي نظام جديد وبالتالي سيؤدي إلى استخدام امثل لهذه التقنية الجديدة. تكاملا مع العنصر الآخر (سهولة الاستخدام)، سيؤدي ذلك إلى سرعة فهم الأنظمة الجديدة بشكل أسرع وبالتالي إضافة طابع الارتياح

⁽¹⁾ Davis , F ,D., "Atechnology Acceptance Model for Empirically Testing New End . user information systems :theory and results " , doctoral dissertation , mitsloan of management , combridge , ma , 1986

للمستخدم الذي لن يجد تعقيدات قد تعيقه عن أداء عمله اليومي الذي سينعكس إيجاباً على أداء العمل وتحقيق فائدة مرتجعة من النظام المستخدم.

إذن، يجب الأخذ بعين الاعتبار أن فشل الأنظمة الجديدة غالباً ما تكون بسبب عدم تقبل المستخدمين للتعامل معها إما بسبب أنهم لا يرون فائدة مرجوة من استخدامها أو لأنهم يرون تعقيداً كبيراً فيها مما يسبب لهم الكثير من المتاعب في التعامل معها، وبالتالي عدم المقدرة على أداء مهامهم اليومية بالشكل المطلوب وتكون المحصلة هي فشل النظام.

يعتبر نموذج قبول التقنية من النماذج الصادقة والموثوقة لتفسير واستخدام نظم المعلومات ، حيث تم اختباره بشكل واسع ومكثف على العديد من العينات ذات الأحجام المختلفة والأوضاع المختلفة ، والغرض من هذا النموذج هو تفسير سلوك المستخدم تجاه المعلومات والتنبؤ بنية الاستخدام والاستخدام الفعلي للابتكارات التكنولوجية.

قام Davis بتطوير نموذج قبول التكنولوجيا استناداً إلى نظرية الفعل العقلاني التي وضعها عام 1980 ونظرية أخرى تطورت عنها تدعى نظرية السلوك المخطط ، وترتكز النظريتان على افتراض أساسي ينص على أن سلوك المستهلك المخطط وترتكز النظريتان على افتراض أساسي ينص على أن سلوك المستهلك عقلائي وأنه يقوم بتجميع وتقييم جمع المعلومات المتاحة بشكل نظامي ويفكر بتأثيرات أفعاله المحتملة. في النموذج الأصلي اقترح Davis أنه يمكن تفسير حافز المستخدم لنظام المعلومات من خلال ثلاثة عوامل: (1)

مرجع سابق. Davis , F ,D (1)

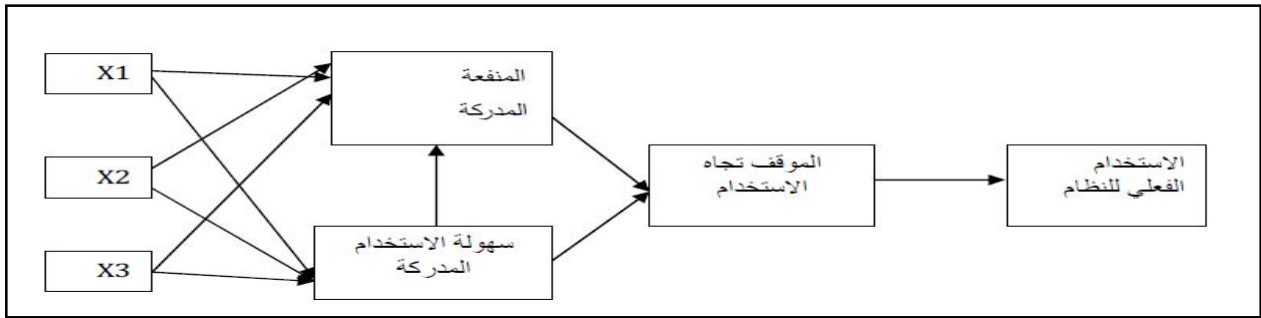
المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة والموقف تجاه استخدام النظام ، وافترض أن موقف المستخدم يعتبر عاملاً محددًا رئيساً للاستخدام أو عدم الاستخدام ، ويتأثر موقف المستخدم بدوره باعتقادين رئيسيين هما :

الاول : المنفعة المدركة.

الثانى : سهولة الاستخدام المدركة والموقف تجاه استخدام النظام.

حيث أن سهولة الاستخدام المدركة تأثيراً مباشراً على المنفعة المدركة وأخيراً يتأثر كلا الاعتقادين بمتغيرات خارجية¹.

الشكل رقم (2) يوضح نموذج التكنولوجيا الأصلي



المصدر: (مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، مجلد 33، العدد 1، سوريا، 2010م)

تعريف الآتي:

أولاً :الموبايل المصرفى:

(1) تعريف خدمة الموبايل المصرفى :⁽¹⁾

خدمة الموبايل المصرفى هى خدمة بنكية تمكن عميل البنك من التواصل مع حسابه البنكى ومتابعة الحركات المالية التى تجرى على حسابة عن طريق الموبايل .

⁽¹⁾ Zain zain mobile banking service 2013

(2) أهداف خدمة الموبايل المصرفى:

أ- يستطيع عميل البنك الاتصال بحسابه البنكى بكل سهولة ويسر فى اى وقت و اى مكان.

ب- يستطيع البنك التواصل مع عملائه بكل سهولة باطلاعهم على اخر العروض المقدمة من البنك.

ج- زيادة ارباح البنك وتعزيز رضا المشتركين فى الخدمة .

(3) الخدمات التى تقدم عبر الموبايل.

أ- استخدامه فى المحفظة الالكترونية.

ب- شراء الكهرباء.

ج- خدمة الرسائل هى خدمة الكترونية عبر الرسائل القصيرة (SMS) .

د- التحويل من حساب لحساب اخر.⁽¹⁾

(4) رسوم وتعريفات خدمات الدفع عبر الموبايل⁽²⁾:

1 - الخدمات المجانية داخل النظام :

أ - خدمة تسجيل العملاء .

ب - خدمة ايداع الاموال .

ج - خدمة سحب الاموال .

د - خدمة الاستعلام عن رصيد .

هـ - خدمة تنشيط الحساب .

⁽¹⁾ Zain Mobile Banking Service, 2013.

⁽²⁾ منشور الادارة العامة لتنظيم وتنمية الجهاز المصرفى ببنك السودان , منشور رقم 8 / 2016 م , بتاريخ 29 / 8 / 2016 م .

و - خدمة تجميد الحساب .

2- خدمات برسوم داخل النظام :

أ - خدمة تسجيل العميل عبر وكيل خارج النظام (البطاقة الفضية والذهبية) .

ب- خدمة تحويل الاموال .

ج - خدمة تحويل الاموال الى التاجر (خدمة الشراء) .

د - خدمة الدفعيات لمقدمى الخدمات (تخصم الرسوم من العميل) .

هـ - خدمة الدفعيات لمقدمى الخدمات (تخصم الرسوم من مقدم الخدمة) .

و - خدمة التحويل من بطاقة الى حساب .

ذ - خدمة التحويل من حساب الى بطاقة .

ح - خدمة طلب قائمة مختصرة بالمعاملات.(1)

ثانيا : نموذج قبول التكنولوجيا (TAM):(2)

من أهم النماذج المستخدمة فى نظم المعلومات والتي تشير الى الكيفية التي ينظر اليها المستخدم فى قبول واستخدام التكنولوجيا والعوامل التي تقف وراءه فى استخدام هذه التكنولوجيا من عدمها وقد وضع هذا النموذج من قبل (Davis ,F,D) فى العام (1986) م والذي يقسم نموذج (TAM) هذه العوامل الى عاملين رئيسيين هما :

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

(1) منشور الادارة العامة لتنظيم وتنمية الجهاز المصرفى ببنك السودان , منشور رقم 8 / 2016 م , سبق ذكره .
(2) Davis , F ,D., "Atechnology Acceptance Model for Empirically Testing New End . user information systems :theory and results " , doctoral dissertation , mitsloan of management , combridge , ma , 1986

(2) سهولة الاستخدام : وهو مقدار الجهد المبذول والمبرر لاستخدام التكنولوجيا فى النظام مقارنة بالعائد من هذه التكنولوجيا .
أهمية 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 والابقاء على الاساليب التقليديه التى اعتاد عليها .

(2) ضرورة توضيح الفائده على المستخدم من استخدامه للتكنولوجيا وهو الامر الذى يحذو بالمنتجين ومصنعي التكنولوجيا حذوها . ويؤخذ بعين الاعتبار عند تصميم نظام الموبايل المصرفى والتعامل مع الخدمات المصرفية .

(3) استخدام التكنولوجيا وتراكم الخبرة يرتبط ايضا بالادراك المسبق لاهمية التكنولوجيا وكسر حاجز مقاومة التغيير فى عقلية المستخدم وازالة اى تخوفات لديه , سواء من حيث حماية البيانات والسرية او الخصوصية .

(4) ان ادراك الفائده من استخدام التكنولوجيا وتراكم الخبرة ياتى من التكيف والتعلم والسلوك العملى لهذا المستخدم وادراكه للاهمية .

(5) ان نماذج القبول لاستخدام التكنولوجيا بالتاكيد تحمل عوامل اخرى غير الفائدة وسهولة الاستخدام والادراك يتوجب على مصنعي التكنولوجيا فهمها وفهم توقع سلوك المستخدم حيالها .⁽¹⁾

ثالثا : انتقادات ماتسيو لنموذج قبول التقنية (TAM):⁽²⁾

⁽¹⁾ مرجع سبق ذكره , F ,D., Davis

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

2- سهولة الاستخدام والفائدة المحسوسة ليست العوامل الوحيدة التي تفسر قبول العميل لاستخدام التقنية فهي تعتبر عوامل تتبؤيه وليست الزامية حيث ان سهولة الاستخدام تؤثر بصورة غير مباشرة على استخدام التقنية .

3- اهمال النموذج للعوامل الخارجية التي تلعب دورا هاما لقبول واستخدام التقنية(انت هذه الدراسة للنتفق مع الباحث(ماتسيو) باضافة جودة الخدمة المدركة كمتغير مستقل والعوامل الخارجيه كمتغيرات تابعه .

4- تقاضى 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 محدد فى قبوله واستخدامه للتقنية

6- من الملاحظ ان نموذج قبول التقنية الاول (TAM1) قد ارتكز على شقين هامين وهما الفائدة المحسوسة pu وسهولة الاستخدام peou .

(2) Izak Benbas at Henri , 2007 "Quovadis , TAM"Journal of the association for is , volume , 8 , issue 4 , Article 3, p . 211-218 .

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 الفائدة المحسوسة وسهولة الاستخدام هما اساسيان للنظرية. ونتيجة للانتقادات قدم كلا من فينكاتيش وبالا فى عام 2008 م نمودجا لتحديد مستوى اعتماد الفرد لقبول واستخدام التقنيه سمي بنموذج قبول التقنية (ATM 3).⁽¹⁾

وقد اشارا الى انه ينبغى التركيز على التنفيذ ودراسة البنى التحتية للتقنية والعلاقات المحتملة فى كل مرحلة من مراحل التنفيذ (مرحلة ما قبل التنفيذ ومرحلة مابعد التنفيذ) وذلك لاتخاذ قرار سليم قبل الشروع فى تنفيذ اى مشروع. والغرض منه هو فهم معتقدات مستخدمين التقنية وذلك من اجل تصميم تدخلات تنظيمية افضل فاعليه لزيادة قبول المستخدمين لاستخدام التكنولوجيا.⁽²⁾

رابعا : سهولة الاستخدام :⁽¹⁾

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 الثانى : تحدث عن مدى تحقيق الاستخدام للنظام للاهداف المحددة منه مع وجود الفاعلية والكفاءة والراحة .

(1) محمد شرف الدين الطيب , مرجع سابق , ص 69-70-77

(2) مروان محمد عبدالفتاح ابوز عنونة , ادارة علاقات العملاء واثرها فى سهولة الاستخدام والرضا لدى الجامعة الفلسطينية الدور الوسيط للخبرة التكنولوجية , جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا , رسالة دنكورا , , 2014 م , ص. 231

(1) مروان محمد عبدالفتاح ابوز عنونة , مرجع سابق,ص.231 .

- المعيار الثالث : اعتمد على الزمن اللازم للمستخدم لتعلم التعامل مع النظام من حيث التعاطى مع المدخلات وتفسير النتائج .

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

* مفاهيم محده تتضمنها سهولة الاستخدام فى كافة التقنيات البرمجية لمعيار اساسى تتمثل فى :

- 1- الكفاءة :وهى قياس مدى كفاءة البرنامج نسبة الى الكلفة الكلية .
- 2- مقدرة التعلم : وهى مقدرة معرفة الاستخدام وتحديد وتحليل مدخلاته , وتحليل نتائجة بدون جهد وتنفيذ مهام المستخدم بكل سهولة .
- 3- امكانية التكيف :الدخول مع البرنامج وفهمهم وفهم بيئة ووظائف التطبيق .
- 4- عبء العمل المصرفى : هى المقدرة على التحكم فى التطبيق والبدائل المتاحة للمستخدم التى تمكن المستخدم من الوقوف امام الخيارات وتحميلات الذاكرة .
- 5- جهود تصحيح الاخطاء: الجهد المبذول فى تصحيح الاخطاء وعدم فقد التطبيق اومدخلاته واعادة التحميل.(2)

تعريف اخر سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات:(1)

(2) مروان محمد عبدالفتاح ابوزعونة , مرجع سابق ,ص231

(1) عمار سلامة الرواحنه , اثر جودة الموقع الالكترونى لديوان الخدمة المدنية فى تحقيق رضا العاملين فى ادارة الموارد البشرية فى المنظمات الخاضعه لنظام الخدمة المدنية فى الاردن , جامعة الشرق الاوسط , 2012 م .

سهولة الاستخدام بانها تصور مستخدم تكنولوجيا المعلومات حول مايتطلبه من مجهود
كى يتمكن من الاستفادة منها

خامسا : الفائدة المدركة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات : (2)

تعرف الفائدة المدركة بانها اعتقاد الفرد بان استخدام تكنولوجيا المعلومات يجب ان
تؤدى الى تحسين الاداء.

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

وبناء على هذه الاهمية فان الفائدة المدركة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن
اعتبارها احتمال شخصى من حيث استخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن ان يحسن من
طريقة اتمام المستخدم للعملية التى يؤديها . وبالتالي يمكن ان يزداد اوينخفاض
الاحساس بالفائدة المدركة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات . ونتيجة لذلك فان رضا
المستخدم يحتل دورا رئيسيا فى نجاح انظمة وادوات تكنولوجيا المعلومات كما يمكن
اعتباره وسيلة قياس شائعه ومقبولة لنجاح انظمة المعلومات , تتاثر اتجاهات
المستخدمين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات بعدة عوامل منها مدى فهم المستخدمين
لفائدتها وسهولة استخدامها. (3)

(2) ابوبكر الشيخ على , نموذج مقترح لتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو تطبيق ناجح للحكومة
الالكترونية فى الجمهورية اليمنية , جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا , السودان , رسالة دكتوراة , (2006) , ص 163.
(3) مدثر سعد محمد سعد , اثر استخدام الاساليب الحديثة لتكنولوجيا المعلومات على فاعلية وكفاءة اتخاذ القرار فى المصارف
السودانية , جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا , السودان , رسالة ماجستير , 2013 , ص 86

المبحث الثاني

جودة الخدمة المصرفية

مفهوم جودة الخدمات المصرفية:

أبرزت المتغيرات العالمية تحديات تنافسية كبيرة، نتيجة عولمة النشاط المصرفي وتحريم الخدمات المالية والمصرفية لتلقي بتحدياتها على عاتق الإدارة المصرفية للعمل على التكيف مع هذه المتغيرات ومواجهة آثارها السلبية والاستفادة من المكاسب التي تحققها، وأصبح تطوير الخدمات المصرفية ومواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة في مجال الصناعة المصرفية والاهتمام بجودة الخدمات وتحقيق رغبات العملاء أحد المداخل الرئيسية لزيادة وتطوير القدرة التنافسية للبنوك.

يعد موضوع جودة الخدمات المصرفية من الموضوعات التي تصدرت اهتمامات الباحثين الأكاديميين والممارسين على حد سواء، وقد نتج عن ذلك العديد من الدراسات التي عالجت الموضوع، فمن الدراسات ما انصب اهتمامها بالدرجة الأولى على وضع تعريف لجودة الخدمة وإيضاح مفهومها، وركزت دراسات أخرى على أبعاد جودة الخدمة وطرق قياسها.

والمتتبع لهذه المجهودات يلاحظ أن هناك تبايناً في تلك الدراسات فيما يتعلق بوضع تعريف لجودة الخدمة المصرفية، ونرى أن من المفيد استعراض بعض المفاهيم الخاصة بتعريف الجودة بصورة عامة كمدخل لتوضيح تعريف ومفهوم جودة الخدمة المصرفية.⁽¹⁾

(1) ثامر محمد ، مرجع سابق ، ص 528

حيث تركزت الجهود الخاصة بتعريف وقياس الجودة من الناحية التاريخية على قطاع السلع المادية إلا أن توافر المعرفة عن مفهوم الجودة بالنسبة للسلع المادية يعتبر غير كافي لتحقيق الفهم الواضح لمفهوم الجودة في صناعة الخدمات، والخدمات المصرفية على وجه الخصوص، وتستمد الصعوبة في تعريف جودة الخدمة من الخصائص المميزة للخدمات المصرفية والتي سبق ذكرها حيث تعددت آراء الكتاب في مجال مفهوم جودة الخدمات المصرفية، حيث حددها Schwartz (1989) في أربعة أبعاد رئيسية هي: الخدمة المصرفية، أسلوب تقديمها وخدمة العميل، والموارد والإمكانيات المادية والإلكترونية.

بينما قدم Parasuraman وزملاؤه (1991) نموذج الفجوات وهو من أحدث الدراسات في هذا المجال والذي عرف أيضا بنموذج (PZB) اختصارا لأسماء الباحثين الثلاثة الذين طوروا النموذج، وفقا لهذا النموذج SERVQUAL فإن الأبعاد الرئيسية التي تقاس بها جودة الخدمة المصرفية هي: الاعتمادية سرعة الاستجابة، القدرة أو الكفاءة، سهولة الحصول على الخدمة، اللباقة، الاتصال، المصداقية، الأمان، معرفة وفهم العميل، الجوانب المادية الملموسة (المكونات المادية) وفيما يلي تفصيل لكل عنصر من العناصر (الأبعاد) السابقة المفسرة لجودة الخدمة المصرفية.

الاعتمادية: Reliability :

وتعني ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى ووفاء البنك لما تم وعد العميل به وهذا يتضمن:

(1) دقة الحسابات والملفات وعدم حدوث الأخطاء.

(2) تقديم الخدمة المصرفية بشكل صحيح.

(3) تقديم الخدمة في المواعيد المحددة وفي الوقت المصمم لها.

(3) ثبات مستوى أداء الخدمة.

: Responsiveness: سرعة الاستجابة من قبل العاملين

وتشير إلى رغبة واستعداد العاملين بالبنك في تقديم الخدمة ومساعدة الزبائن والرد على استفساراتهم والسرعة في أداء الخدمة، والاستجابة الفورية لطلب العميل.

: Competence: القدرة أو الكفاءة

وتعني امتلاك العاملين بالبنك للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة، وتكوينهم على الاتصال وتفهم العملاء.

: Access: سهولة الحصول على الخدمة

ويتضمن هذا سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف العميل وذلك بقصر فترة انتظار الحصول على الخدمة، وملائمة ساعات العمل للعميل، وتوفير عدد كافي من منافذ الحصول على الخدمة.

: Courtesy: اللباقة

وتعني أن يكون موظفي البنك وخاصة من لهم اتصال مع الزبائن على قدر من الاحترام وحسن المظهر، والتمتع بروح الصداقة والود والاحترام للزبائن.⁽¹⁾

: Communication : الاتصال

ويقضي تزويد الزبائن بالمعلومات وباللغة التي يفهمونها، وتقديم التوضيحات والشرح اللازم حول طبيعة الخدمة وتكلفتها، والمزايا المترتبة عن الخدمة، والبدائل الممكنة.

(1) ثامر محمد ، مرجع سابق ، ص 528

المصداقية: Credibility :

وتتضمن مراعاة البنك للأمانة والصدق في التعامل مع الزبائن مما يولد الثقة بين الطرفين لان العمل المصرفي قائم على أساس الثقة.

الأمان: Security :

ويعكس ذلك خلو المعاملات مع البنك من الشك والخطورة، ويتضمن الأمان المادي والمالي وسرية المعاملات.

معرفة وتفهم العميل: Knowing The Customer :

وتعني بذل الجهد لفهم احتياجات العميل ومعرفة احتياجاته الخاصة، الاهتمام الفردي بالعميل، ومعرفة العميل الدائم للبنك، وتقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم.

الجوانب المادية الملموسة (المكونات المادية): Physical Assets:

وتشتمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدءا بالمظهر الخارجي للبنك وتجهيزته من الداخل والأجهزة والوسائل المستخدمة في أداء الخدمة.⁽¹⁾

فكلما تمكن البنك من التحكم في هذه الأبعاد أمكنه تقديم خدمات بجودة عالية، وبإمكانه تطوير الخدمات وتحقيق الميزة التنافسية. فجوة الخدمة المصرفية ترتبط وتعتمد على احتياجات وتوقعات العملاء، فإذا تم تقديم خدمة تتفق مع احتياجات وتوقعات العملاء أو تتفوق عليها قيل أن الخدمة تتصف بالجودة .

(1) الحداد، عوض بدير ، تسويق الخدمات المصرفية ، الطبعة الأولى، البيان للطباعة والنشر ، القاهرة ، 1999، ص - 54
52.

إن جودة الخدمة تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء، وأن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعاد جودة الخدمة وبين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل.

إن تقديم الخدمة بالجودة التي يريدها العملاء وبشكل مستمر يعتبر هدف أساسي للبنك ويحقق له مزايا إيجابية كزيادة الأرباح والنمو والاستمرارية في السوق والقدرة على المنافسة. وقد تضمن نموذج الفجوات الشهير الذي قدمه Parasuraman عام 1985 عدة أنواع من الجودة وهي:

(1) **الجودة المتوقعة:** وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة، وتعتمد على احتياجات العميل وخبراته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.

(2) **الجودة المدركة من قبل الإدارة :** وتمثل مدى إدراك البنك لاحتياجات وتوقعات عملائه وتقديم الخدمة المصرفية بالمواصفات التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضي العميل.⁽¹⁾

(3) **الجودة المروجة:** وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها وما تعهد البنك بتقديمه والتي يتم نقلها إلى العملاء من خلال المزيج الترويجي من إعلان وترويج شخصي ومطبوعات.

أنواع الخدمة هي :

(1) **الخدمة الفعلية المقدمة للزبون :** وتعني أداء العاملين بالبنك للخدمة وتقديمها طبقاً للمواصفات التي حددها البنك، وهي تتوقف بلا شك على مهارة العاملين وحسن تكوينهم

(1) الحداد ، عوض بدير ، مرجع سابق ، ص 336-338.337

وتدريبهم، وقد تختلف الخدمة المقدمة وجودتها من بنك لآخر وفي نفس البنك من عامل لآخر، وقد تختلف بالنسبة للعامل الواحد حسب حالته ونفسيته ومدى إرهاقه في العمل.

(2) **الخدمة المدركة:** وهي تقدير العميل لأداء الخدمة الفعلي (الخدمة الفعلية المقدمة له) والتي تعتمد إلى حد كبير على مدى توقع الزبون، (فمثلا إذا كانت الخدمة المصرفية الفعلية تقدم للعميل في 10 دقائق، فإذا كان يتوقع الحصول عليها

في زمن اكبر 15 دقيقة مثلا) فإن العميل يدرك الخدمة المصرفية بأنها عالية الجودة. إذن فجوة الخدمة المصرفية تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات العملاء لأبعاد جودة الخدمة ومستوى الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الخدمة المقدمة لهم.⁽²⁾

الجودة المدركة للخدمة :

العملاء عادة لا يستطيعون التعرف بسهولة على جودة الخدمات ، بان يقومو بعملية تقدير او تخمين لهذه الجودة ، ويؤدى ذلك الى قياس غير موضوعى 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 فى ان واحد وقد اورد عدة تعريفات للجودة المدركة للخدمة :

(2) نور الهدى محمدين عبدالرحمن , (2014 م) .جودة الخدمات التامينية واثرها على رضا العملاء دراسة حالة الشركة التعاونية للتأمين _ المملكة العربية السعودية 2010 م . مجلة العلوم الاقتصادية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا العدد: 2014 (1) 15 : 120-124 .

(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 الناتج عن مقارنة توقعاتهم للخدمات التي سيحصلون عليها مع ادراكاتهم لاداء مزود الخدمة , اما الادراكات تتعلق بتقييم العملاء لمزود الخدمة.(1)

أهمية جودة الخدمات المصرفية:

يمثل القطاع المصرفي أهم القطاعات المالية الاقتصادية محليا وعالميا حيث يمثل شريان الحياة الاقتصادية لكل دولة ويقوم هذا القطاع المصرفي بدور الوساطة المالية بين المدخرين والمستثمرين كما يقوم بتقديم العديد من الخدمات المالية والمصرفية الأخرى بمختلف أنواعها وأشكالها الحديثة فالصناعات الخدمية ومن بينها صناعة الخدمات المالية تلعب دورا مهما و متميزا في اقتصاديات وأسواق المال المحلية والعالمية ولذلك يشكل قياس جودة الخدمة المصرفية المقدمة إحدى المشكلات الأكثر أهمية والتي تواجه الإدارة التنفيذية للمصرف في الوقت الحاضر الذي يتطلب إيجاد مقياس يمكن من خلاله جعل جودة الخدمات المصرفية قابلة للفهم خصوصا واتجاه الأسواق المالية والاقتصادية للعولمة بكافة أشكالها لاسيما المالية منها بحيث تصبح المصارف قادرة على تقديم أعلى مستوى من خدماتها المصرفية للعملاء في الأسواق العالمية إضافة إلى

(1) نور الهدى محمد بن عبد الرحمن , مرجع سابق .

ذلك أجبرت المنافسة القوية في قطاع الخدمات المصرفية (إسلامية - تجارية) الكثير من المصارف في البدء ببرامج ومستويات جودة الخدمات المصرفية من أجل دراسة توقعات وإدراك العملاء لهذه الجودة حيث أجريت عدد من الدراسات والبحوث لإثبات صحة ذلك ومن أهمها ما أطلق عليه نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمة وتطبيق واختبارات النتائج في الأعمال المصرفية مثل بطاقات الائتمان وخدمات التجزئة ومازال هناك كثير من التطوير في ظل المتغيرات الدولية للأسواق المالية والمصرفية ولذلك تبحث محاور التقرير جودة الخدمات المصرفية.(1)

أهداف جودة الخدمات المصرفية :

الاهتمام بتصميم إدارة لجودة الخدمات المصرفية في المؤسسات المالية أصبحت ضرورية للغاية فلم تبق المصارف الإسلامية بعيدة عن التطورات التي عرفها العالم في مجال جودة الاتصال والمعلومات بل حاولت التأقلم مع المستجدات خاصة وأن العملاء أصبحوا يبحثون عن استجابة دقيقة وشخصية لمتطلباتهم من منتجات وخدمات مصرفية متنوعة ومفضلة حسب أي مكان وبأي طريقة وفي أي وقت وفي مقابل هذه التحولات وجب على إدارة جودة الخدمات المصرفية أن ترتقي لتصبح أكثر إبداعا وتفاعلا ذات ردة فعل سريعة للتقرب للعملاء بجميع الوسائل التكنولوجية المتطورة لتحقيق الموازنة بين أهداف المصرف الإسلامي من جهة والاستجابة لطلبات العملاء بصورة دائمة وفعالة ضمن الإستراتيجية الشاملة للمصرف وفق مجموعة من الأسباب منها:

تطور الصناعة المالية العالمية والإسلامية وتحديد أهداف واضحة التحقيق للخدمات محليا وعالميا وزيادة الوعي والثقافة المصرفية لدى عملاء المصارف سواء الإسلامية أو

(1) كنجو ، كنجو ، وآخرون ، التسويق المصرفي ، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية ، حلب ، 2005 ، ص 65

التجارية وتنظيم هيكل المستويات الإدارية وتحديد المسؤوليات والأدوار لخدمة العملاء بكل وضوح والانفتاح وتحرير الأسواق المصرفية والمالية المحلية والعالمية وتحسين بحوث جودة التسويق المصرفي والانتقال من مفهوم الخدمات لمفهوم المنتجات المصرفية والمنافسة المحلية والعالمية بين المؤسسات المالية الإسلامية والتقليدية وتطور أنظمة العمل المصرفي في شبكات الاتصال وأساليب التكنولوجيا وإدارة المعلومات (IT) (IM)- والاتجاه العالمي لوضع معايير موحدة لكل الخدمات المقدمة (مودع - مستثمر - مساهم - مالك - مؤسسة)⁽¹⁾ مع التحديث لإدارات الجودة والحكومة والمخاطر والتسويق والرقابة المالية والشرعية.

أبعاد جودة الخدمة المصرفية وقياس الأبعاد:

لقد شهد الربع الأخير من القرن العشرين تطورا نوعيا كبيرا في الأنظمة المصرفية ومن ضمنها تطور الخدمات المصرفية الإسلامية وقد أدى هذا التطور إلى بلوغ معظم الخدمات المصرفية المقدمة مرحلة النضوج والى تماثل الخدمات التي تقدمها مختلف الأنظمة المصرفية .

وهذا أدى إلى تقليل المنافسة بين المصارف بشأن أنواع الخدمات المقدمة ومن هنا برز مفهوم جودة الخدمة المصرفية كواحد من أهم المجالات التي يمكن أن تتنافس البنوك فيما بينها من خلالها , وهذا يعني أن توجه عملاء المصارف في طلب الخدمات المصرفية ليس فقط لمجرد المضامين التسويقية التي يحصل عليها من تلك الخدمة وإنما لما تتصف به تلك المضامين من قيم رمزية يبحث عنها العميل وتشكل بالنسبة له جودة أفضل من وجهة نظره , وضمن هذا السياق ظهرت مفاهيم مثل خدمة العملاء التعاطف مع العملاء سرعة الإنجاز السرية المصرفية في التعامل أسلوب تقديم الخدمة ،

(1) الحداد ، عوض بدير ، مرجع سابق ، ص 346 -- 347

كمجالات للتميز في تقديم الخدمات المصرفية وهو ما يشكل مفهوما لجودة الخدمات المصرفية.⁽¹⁾

ولو نظرنا إلى جودة الخدمة المصرفية وفق المفهوم أعلاه يلاحظ أنها تركز على اتجاهين للجودة وهي الجودة الداخلية المبنية على أساس تقديم الخدمة وفق مواصفات قياسية صممت على أساسها تلك الخدمة , أما وجهة النظر الخارجية لمفهوم الجودة فهي تركز على مدى اقتناع العميل بمستوى الخدمة المقدمة إليه وهنا يفاضل بين العلامات التجارية المختلفة التي من خلالها يحصل على خدماته.

لذا فان تبني مفهوم الجودة الخارجية للخدمة المصرفية أكثر أهمية نظرا لان مفهوم الجودة في هذا الاتجاه يركز على ادراكات العملاء واستنادا لذلك تتشكل الخدمة في ضوء توقعات العملاء لذا فان قياس جودة الخدمات المصرفية يجب أن تتشكل على أساس إيجاد المقاييس التي ترتبط بادراكات العملاء وتعبّر عنها أي أن مفهوم جودة الخدمة المصرفية الإسلامية تختلف عن مفهوم الخدمة بشكل عام كما تحدده الموصفات القياسية فهناك تباين بين الجودة المدركة من قبل العملاء وبين الجودة القياسية.

واعتمادا على المفهوم أعلاه يمكن تحديد خمسة أبعاد مختلفة لقياس جودة الخدمات المصرفية كالاتي:

(1) الملموسية وتمثل الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة مثل مباني المصارف والتقنيات الحديثة المستخدمة فيه والتسهيلات الداخلية للمبانى والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ومظهر الموظفين.

(1) ثامر محمد ، مرجع سابق ، ص 581

(2) الاعتمادية وتعبر عن قدرة المصرف من وجهة نظر العملاء على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها العميل وبدقة ترضي طموحه كذلك تعبر عن مدى وفاء البنك بالتزاماته تجاه العميل .

(3) الاستجابة وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير واحترام من قبل البنك الذي يتعاملون معه . إضافة لذلك فإن الاستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدور ربح .

(4) الأمان وهو الاطمئنان من قبل بان الخدمة المقدمة للعملاء تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك شاملا الاطمئنان النفسي والمادي .

(5) التعاطف وهو إبداء روح الصداقة والحرص على العميل وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته .

قياس مستوى جودة الخدمات المصرفية :

أن الأبعاد الخمسة سالفة الذكر التي تستخدم في قياس جودة الخدمات المصرفية تشكل الإطار العام لمحاولة قياس الجودة وتحديد مستوياتها لذا سنلقي الضوء على مستوى جودة الخدمات وفي هذا المجال يشير إلى أن هنالك خمسة مستويات لجودة الخدمات المصرفية يمكن تحديدها بالاتي :

(1) الجودة المتوقعة من قبل العملاء والتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات المصرفية التي يتوقعون أن يحصلوا عليها من المصرف الذي يتعاملون معه .

(2) الجودة المدركة وهي ما تدركه إدارة المصرف في نوعية الخدمة التي تقدمها لعملائها والتي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عال .

- (3) الجودة الفنية وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة المصرفية من قبل موظفي المصرف والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة .
- (4) الجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة والتي تعبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء أي بعبارة أخرى كيف يرفع موظفي البنك من مستوى توقع العملاء للحصول على الخدمة المصرفية.
- (5) الجودة المرجوة للعملاء أي مدى الرضا والقبول التي يمكن أن يحصل عليه المصرف من عملائه عن تلقيهم لتلك الخدمات.(1)

(1) ثامر محمد ، ، المرجع السابق ، ص 582

الفصل الثالث

التقنية المصرفية

المبحث الاول: مفهوم واهداف التقنية المصرفية

المبحث الثانى : التقنيات الحديثة فى مجال الخدمات المصرفية

المبحث الأول

مفهوم وأهداف التقنية المصرفية

مفهوم التقنية المصرفية:

التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان له الأثر الجذري على القطاع المالي بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص على مدى العقود الماضية ، وأصبح الآن أداة بالغة الأهمية ذات فوائد إستراتيجية للبنوك تحقق التقدم والنجاح وتقدم نوعية أفضل في الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن حيث تعتبر التكنولوجيا احد الأركان المهمة في التعامل المالي والمصرفي كما تساهم بشكل رئيسي في العمليات التجارية الدولية مما كان له الأثر الكبير على نمو الاقتصاد العالمي.⁽¹⁾

القطاع المصرفي هو واحد من أوائل القطاعات التي استفادت من الثورة التكنولوجية واستخداماتها المتعددة في المجالات المالية حيث بدأت في الخمسينات من القرن الماضي وتبع ذلك تركيب أول صراف آلي حيث عرض في الولايات المتحدة الأمريكية في عام 1968 وكان لظهور أجهزة الصراف الآلي في ذلك الوقت اثر كبير على تحسين الخدمة والراحة للعملاء بالإضافة إلى تخفيض التكاليف ومع ان أجهزة الصراف الآلي كانت مقتصرة على خدمة السحب النقدي أما الآن فهي تقدم خدمات كثيرة من حسابات الاستفسارات ونقل الأموال بين الحسابات المطلوبة والعديد العديد من الخدمات المصرفية فمثلا توجد الآن آلات المسح الضوئي والتي تمكن البنوك والعملاء من قبول النقد أو الشيكات كما ان هناك العديد من البنوك في أماكن مختلفة في العالم تستخدم

(1) خالد وهيب الراوي ، التقنيات المصرفية (عمان : دار المناهج ، 2000) ص 25 - 29

التكنولوجيا في تطبيقات متطورة مثل مقابلة ومنح وتنفيذ قروض العملاء والسماح وجها لوجه المناقشة مع ممثل خدمة البنك عبر الفيديو في أي مكان والتي تغني بشكل كبير من التفاعل المباشر ما بين موظفي البنوك والعملاء وبالتالي تختصر المسافات عبر الاتصال وتوفر الوقت والجهد لجميع الأطراف ذات العلاقة.

ان التقنية المصرفية قد ساعدت على النهوض السريع مما أدى إلى تحقيق مكاسب كبيرة للقطاع المصرفي ، كما كان للابتكارات التكنولوجية الحديثة اثر كبير على الإسراع في تجهيز وإرسال المعلومات وسهولة تسويق المنتجات المصرفية وتحسين صورتها بالإضافة إلى قدرة إيصال الخدمة والمعلومة بشكل أسرع للعملاء وفي أي مكان في العالم مما ساعد أيضاً في تفاعلية الشبكات المعلوماتية وعلى نطاق أوسع بطريقة لم يسبق لها مثيل، أنها التتمية والتي غيرت جدول منتجات البنوك كافة وطريقة عرضها وطورت منتجاتها ونوع الخدمات المصرفية المقدمة.

من الجدير بالذكر ان معظم البنوك السودانية تبذل جهود كبيرة لمواكبة هذه النظم الحديثة والمتقدمة والعمليات المصرفية المبتكرة والجديدة حيث نجد ان تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أعطى للبنوك فرصة كبيرة لتقديم الخدمات المالية الأكثر تنوعاً والمریحة وبدون إضافة فروع جديدة.⁽¹⁾

أما بالنسبة لتطوير خدمات الانترنت واستخدام الشبكات في البنوك فهي على علاقة فاعلة وذات تأثير جذري مع القطاع المصرفي عموماً فالاستخدامات واسعة النطاق ، منخفضة التكلفة ومریحة للشبكة المالية للبنوك ككل فقد سهلت الخدمات المصرفية في أي مكان وفي أي وقت للعملاء بشكل واضح ، هذا بالإضافة إلى ان العديد من

(1) خالد وهيب الراوي ، رجع السابق ، ص 30

المصارف السودانية قامت على تحسين شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية كاستخدام الهاتف الأرضي أو النقل لإتمام العمليات المصرفية فيما يعرف (بالموبايل المصرفي) ولتحل تدريجيا محل العمل اليدوي والحضور الشخصي من قبل العميل للبنك.

القطاع المصرفي في السودان:

يؤمن بالتقنية وقدرتها على مساعدة البنوك في الانطلاق والتحول السريع فاستخدام تكنولوجيا المعلومات على نطاق واسع في السودان بدأ عند طرح أولى أجهزة الصراف الآلي حيث كان لإدخال أجهزة الصراف الآلي اثر ايجابي على أداء البنوك السودانية بالإضافة إلى تكنولوجيا الاتصالات والتي ساعدت البنوك على سرعة أداء العمليات وتقليل التكلفة من خلال استخدام الأجهزة الرقمية المتقدمة والحاسبات الالكترونية التي تقلل من أعداد الموظفين المستخدمين وزيادة الأرباح بالإضافة إلى العديد من الفوائد مثل سهولة التعامل والتعاقد الخارجي مع المؤسسات المالية في جميع أنحاء العالم وتحسين الخدمة حيث كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثير كبير في الاستعانة بمصادر خارجية للخدمات المالية ذات التكاليف المخفضة حيث كانت هناك مبادرات ريادية من قبل البنك المركزي العالمي للحول من منع الخسائر ووضع خطط لاستمرارية الأعمال البنكية والتخفيف من المخاطر التشغيلية والتي هي بالأساس تتبع من الأعمال البنكية المعقدة والمتشابكة على الصعيدين الالكتروني والبشري في البنوك المختلفة علما بأن التخفيف من المخاطر التشغيلية للبنوك يعتمد بالأساس على وضع خطط واستراتيجيات لاستمرارية الأعمال للبنوك مع التركيز على جوهر الحلول المصرفية ونظم الدعم التي تساعد على الانتعاش بعد الكوارث لان المخاطر التي تواجه الصناعة المصرفية قد زادت كثيرا كما هو ملحوظ وذلك نظرا لكبر حجم وتنوع استخدامات

التكنولوجيا في البنوك وبالتالي سيكون خطر فشل النظم أعظم وأسوأ تأثيراً على البنوك ، مع إدراك أن حقيقة دخول "المتسللين" إلى أي نظام سواء كان مستعملاً من قبل المؤسسات المصرفية الخاصة أو الحكومية أعطى أهمية كبيرة لوجود الحماية في الأنظمة الحاسوبية والتي هي جزء مهم من المخاطر التشغيلية للمؤسسات المختلفة .

للمؤسسات المصرفية في السودان سلوك معين يعتمد اعتماداً مباشراً على الدعم التكنولوجي والتقني لمراقبة الأسواق ، العملاء والمستثمرين فمن المهم بالنسبة للبنوك الكشف عن الشروط المالية المناسبة وفقاً لأساليب المحاسبة المتبعة بما في ذلك المعايير الدولية مثل معايير المحاسبة الدولية رقم 32 ، 39 والمعايير الدولية للإبلاغ المالي مثل معيار رقم 7 وعلاوة على ذلك يتعين على المصارف تعزيز عمليات إدخال تحسينات على المعلومات من قبل إدارة المخاطر في البنوك المختلفة حسب اتفاقية بازل الثانية وضمن هذا الإطار ستكون هناك متطلبات أهمها البنية التحتية المتطورة والتحول التكنولوجي في المصارف وذلك للمضي قدماً نحو النهج المتقدم في إطار اتفاقية بازل الثانية من ناحية "تخزين البيانات" إلى جانب تطبيق برامج متطورة للتعامل مع الزبائن ، فبالنظر إلى جميع هذه الأمور تعتمد كما رأينا على التقنية المصرفية بشكل رئيسي وذلك للمضي قدماً نحو المستقبل .

بالتالي هناك علاقة قوية ومتبادلة بين التكنولوجيا المتقدمة من جهة والإطار القانوني والسياسة التنظيمية من جهة أخرى لدى البنك حيث أن ذلك أمر في غاية الأهمية لإنشاء كفاءة النظام المصرفي واستقراره. ويجب هنا ذكر قانون المعاملات الإلكترونية والقانون المكافح للاحتيال حيث أصبح بالإمكان استعمال المعاملات الإلكترونية ومعاينة الغش والاحتيال بالإضافة إلى مراقبة الأنشطة المتعلقة بعمليات البطاقات الإلكترونية

والقصد من هذه القوانين هي تهيئة الإطار التنظيمي للمصارف والمؤسسات المالية إلى استخدام مرافق تكنولوجيا المعلومات للقيام بعملياتهم والتخفيف من المخاطر التي يمكن أن تنشأ عن سوء استخدام النظم أو الأدوات.⁽¹⁾

أهداف التقنية المصرفية:

إن التقنية المصرفية لم تعد اليوم على أنها أحد مراكز التكلفة، وإنما ينظر إليها الآن باعتبارها أداة إستراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية. وأخذت تمحى الآن الحدود التقليدية بين البنوك وشركات التكنولوجيا، على اعتبار أن البنوك الآن تقدم بصورة نشطة خدمات تكنولوجية، في حين أن شركات التكنولوجيا آخذة بشق عدد من الطرق في مجال الخدمات المصرفية. كما تعقد البنوك الآن شراكات مع شركات التكنولوجيا لتقديم منتجات وخدمات مالية إلى مستخدمي الإنترنت. من الناحية الأساسية، جلبت التكنولوجيا معها بيئة تنافسية عالية يعمل من خلالها العالم المالي.

وفي ظل هذه الخلفية من الصناعة المالية المتطورة باستمرار التي تتسم بالتنافس الحاد، فما الصورة التي ينبغي أن تتطور من خلالها الصناعة المصرفية في السودان؟ ينبغي أن تسعى المؤسسات المصرفية في السودان لتحتل موقع المركز من المجرة المالية. وينبغي أن تكون المصدر الرئيسي للطاقة الذي تدور حوله كل مؤسسة مالية وكأنه يمثل مجالاً مغناطيسياً في غاية القوة. ولتحقيق هذا المسعى فإن الحاجة تدعو إلى اتخاذ عدد من الخطوات الإستراتيجية في التخطيط لمستقبل قابل للوجود والتطور للمؤسسات المالية في هذا العصر المليء بالتحديات.⁽¹⁾

(1) سلسلة بحثية تصدرها الإدارة العامة للبحوث والإحصاء بنك السودان المركزي، ص13، مرجع سابق

(1) أعمال المؤتمر السنوي (الجديد في أعمال المصارف، بيروت، منشورات الحلبي، 2002 م) ص 24-29

لقد أصبح الابتكار بالتأكيد قوة حيوية في الصناعة المصرفية هذه الأيام. وكما نعلم تماماً، فإن الابتكار في حاجة إلى بنية تحتية مادية ومالية واجتماعية، وهي البنى التحتية التي يفتقر إليها أساساً عالم الصناعة المصرفية في السودان. ومن بين السبل التي تستطيع بها المصرفية الوفاء بهذه المتطلبات عقد شراكات ذكية وتحالفات إستراتيجية، وتستطيع المؤسسات المالية في السودان تحسين أدائها وخلق التعاضد بالاستفادة من الأفكار والتقنيات والخبرة المتطورة خارج الصناعة المصرفية. ويمكن للمؤسسات المالية في السودان التي تفتقر إلى المهارات والإمكانات اللازمة لإجراء الأبحاث والدراسات والتطوير وتفتقر إلى الابتكار يمكن لهذه المؤسسات أن تستفيد من إقامة شبكات جادة وعاملة مع الجامعات ومراكز الأبحاث للاستفادة من إمكاناتها في مجال الأبحاث. وهذا الأمر مهم على وجه الخصوص في مجال الهندسة المالية من أجل هيكلة صكوك مالية صالحة للتداول ومتنوعة، وتفي كذلك بمتطلبات المستهلكين.

(2)

(2) أعمال المؤتمر السنوي ، مرجع السابق ، ص 30

المبحث الثاني

التقنيات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية

مقدمة :

تمثل الخدمات المصرفية أحد الأنشطة الاقتصادية الهامة في أي دولة، وإذا نظرنا إليها كنشاط اقتصادي نجد أنه ينطوي على العديد من الخصائص. ولا شك أن توافر هذه الخصائص يعني ضرورة مواكبة النشاط المصرفي لمتطلبات التطور التقني في جميع أوجه النشاط الاقتصادي والاجتماعي في أي دولة بغض النظر عن طبيعة نظامها الاقتصادي أو فلسفتها السياسية. يمكن القول باختصار أن الخدمات المصرفية كغيرها من أوجه النشاطات الاقتصادية مرت بالعديد من مراحل التطور، حيث تحول النشاط من مجرد القيام بعمليات الإقراض والإيداع في داخل حدود الدولة المعنية إلى قيام البنوك بالدخول في مجالات الاستثمار وتملكها للكثير من المشروعات الصناعية والخدمات التجارية، وكذلك قيامها بتصدير خدماتها إلى خارج حدود الدولة وانتشار فروع الكثير من البنوك في معظم دول العالم، وظهور البنوك متعددة الجنسيات. وكل ذلك يرجع إلى التقنية المصرفية⁽¹⁾

ولا شك أن هذا التحول الكبير والتنوع الملحوظ في الخدمات المصرفية أو في صناعة البنوك بصفة عامة كان بمثابة ضرورة فرضها واقع التطور والنمو السريع في مختلف الأنشطة في دول العالم المختلفة وهذا ما جعل الكثير من الكتاب والممارسين في صناعة البنوك يرون بأن المشكلة الحقيقية التي تواجه رجال البنوك تكمن في كيفية إدارة

(1) خالد أمين عبد الله إسماعيل إبراهيم الصراف : إدارة العمليات المصرفية والدولية (عمان : دار وائل للنشر ، 2006)
طبعة أولى 2007م ، ص 66

ومواجهة التغير والنمو السريع في المجالات التقنية الحديثة ، بالإضافة إلى التغير والتطور في سوق الصناعة المصرفية التي أصبحت تتصف بالمنافسة الشديدة.

ومن هنا يمكن القول بأن الخدمات المصرفية تمثل أحد الأنشطة الاقتصادية الهامة في أي دولة، وإذا نظرنا إلى الخدمات المصرفية كنشاط اقتصادي نجد أنه ينطوي على عدد من الخصائص نذكر منها:

(1) تشعب وتعدد مجالات التقنيات المصرفية وارتباطها بجميع الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية الأخرى للدولة.

(2) إن الطلب على الخدمات المصرفية دلالة على درجة التقدم الاقتصادي للدولة، حيث أن الخدمة المصرفية نشاط إنتاجي ذا طبيعة خاصة ويرتبط بقضايا التنمية بمجالاتها المتعددة.

(3) يرتبط بالخاصية السابقة، خاصية أخرى هي أن العرض من الخدمات المصرفية دالة في مستوى الرفاهة الاقتصادية في الدولة وكذلك الخصائص السكانية المختلفة هذا بالإضافة إلى ما تتمتع به الدولة وما تملكه من موارد طبيعية وسياحية بالإضافة إلى علاقاتها السياسية والاقتصادية بدول العالم الأخرى.

(4) إن الطلب على الكثير من الخدمات المصرفية يتصف بصفة التكرار .

(5) إن الخدمات المصرفية تعتبر صناعة حيث يتوافر فيها كل متطلبات وعناصر أي نشاط إنتاجي آخر. (1)

وبخصوص الاتجاهات الحديثة في مجال صناعة الخدمات المصرفية (صناعة البنوك) فمن الممكن تلخيصها في الآتي:

أولاً: التنوع في الأنشطة والخدمات المصرفية(2):

(1) خالد أمين عبد الله ،إسماعيل إبراهيم الصراف ، المرجع السابق ، ص 67

يمكن أن يترتب على التقدم السريع في التقنية المصرفية، تقدماً مقابل في الأساليب الفنية المطبقة في مجال الخدمات المصرفية، مما يؤدي إلى حفز التجديد المالي من خلال تخفيض تكلفة تقديم الخدمات والأدوات المالية، وتخفيض في أداء المعاملات المالية ومن ثم تقديم خدمات وأدوات مالية جديدة، ولقد سبق الذكر بأن الخدمات المصرفية لم تعد الآن تقتصر فقط على عمليات الإقراض والإيداع وما يرتبط بها من أنشطة مصرفية.

حيث تشير الدلائل العملية إلى تنوع وتعدد الخدمات والأنشطة التي تقوم بها البنوك في الوقت الحالي سواء في الدول المتقدمة أو الكثير من الدول النامية وفي هذا الخصوص يمكن الإشارة إلى بعض الحالات الخاصة:

(1) شراء أو إنشاء وإدارة شركات صناعية وتجارية وزراعية وخدمية أو المساهمة فيها.

(2) إنشاء العديد من الفروع للبنك الأم التي تقدم الخدمات المصرفية التقليدية (الإقراض، الإيداع، حسابات جارية، تحويلات نقدية) في كل المقاطعات والمدن للأفراد ورجال الأعمال والمنظمات القائمة بمختلف أنشطتها وتبعيتها وجنسياتها.

(3) إنشاء العديد من الفروع للبنك الأم والتي تخصص فقط في الأنشطة التجارية التقليدية و أسواق الجملة.

(4) دخول البنوك في صناعة التأمين من خلال تقديم كافة الخدمات الخاصة بالحاسبات الآلية، الاستثمار المشترك، السمسرة، وكتابة أو إصدار بواليص التأمين بأنواعها المختلفة (تأمين على الحياة، الممتلكات)

(2) صلاح الدين حسن السبيسي، الخدمات المصرفية الحديثة، بيروت: دار الوسام، 1998، ص 137

(5) تقدم البنوك الكثير من الخدمات المصرفية للأفراد. مثل القروض الشخصية وتنظيم وتخطيط الضرائب الشخصية وميزانيات الإنفاق، دفع الإيجارات، ومنح بطاقات الائتمان أو الضمان وبطاقات الشيكات وتسهيلات وقروض مالية لكافة خدمات الصيانة والاستبدال الخاصة بالمنازل (الأثاث، الأجهزة المنزلية)، بالإضافة لكل ما يتعلق بالاستشارات الخاصة بشراء المساكن الجديدة أو بيعها وكذلك الشراء والتأمين على السيارات.

(6) تخليق أوراق مالية قابلة للتسويق: وتعرف هذه العملية بأنها تحويل أصول مالية غير سائلة إلى أدوات لسوق رأسمالية قابلة للتسويق، ولقد حفزت هذه العملية التقدم في تكنولوجيا الكمبيوتر، إذ مع الحفظ الإلكتروني للحسابات والمستندات، فإن المؤسسات المالية تجد نفسها قادرة على أن تجمع محفظة قروض مثل (القروض العقارية) ذات فئات صغيرة، ثم تجميع الفائدة والأصل وتدفع بهم إلى طرف ثالث.⁽¹⁾

(7) تقديم كافة الخدمات الخاصة بالسفر والسياحة.

(8) تقديم كافة الاستشارات ودراسات الجدوى الاقتصادية وإدارة المشروعات الجديدة في مجالات الصناعة والتجارة والزراعة.

(9) التعامل مع كافة أنواع العملات (البيع والشراء) .

(10) تقديم كافة الخدمات الخاصة بالكمبيوتر ونظم المعلومات.

(11) تنظيم وإدارة كل ما يتعلق بتقديم وصرف المعاشات والمنافع الاجتماعية التي يحصل عليها الأفراد من الدولة.

(12) منح الأفراد بطاقات صرف نقدية من الوحدات الآلية التابعة لفرع البنك في كل مكان حتى يستطيع الفرد الحصول على أي مبلغ من النقود دون التقيد بمواعيد

(1) خالد أمين عبد الله , إسماعيل إبراهيم الصراف ، مرجع سابق ، ص 71

- العمل الرسمي في البنوك. ولا يقتصر منح هذه البطاقات على من يملكون حسابات جارية فقط بل أيضا تمنح بطاقات مماثلة لكل من له حساب إيداع.
- (13) عدم اقتصار تقديم القروض للشركات الكبيرة القائمة او تحت الإنشاء بل أيضا تقديم القروض للأفراد الذين يرغبون في إنشاء المنشآت الفردية الصغيرة, والحرفيين في مجالات الصناعة و التجارة والزراعة.
- (14) التعامل مع كافة أنواع الأوراق المالية وما يرتبط بها من أنشطة.
- (15) تقديم التسهيلات للشركات التجارية التي ترغب في إصدار بطاقات الضمان لعملائها كوسيلة لترويج مبيعاتها.
- (16) الاتجار في المواد الخام والسلع المختلفة.

ثانيا: التوسع الكبير في استخدام التقنية المصرفية:

من أهم مظاهر التقدم في تقديم الخدمات المصرفية هي التوسع الكبير في استخدام الكمبيوتر حيث أدى هذا إلى السرعة في تقديم الخدمات وتقليل الأعباء البيروقراطية وتوفير الوقت لكل من العملاء والعاملين في البنوك. وقد أدى هذا إلى مواكبة التزايد الكبير في حجم المعاملات المالية، و إمكانية حصول العميل على الخدمات المطلوبة في أي فرع من فروع البنك المعين في أي منطقة من المناطق داخل الدولة المعنية دون الحاجة إلى الاتصال بالفرع الذي قام العميل بفتح حساب فيه, كما أن العميل يستطيع معرفة رصيده، ومجموع وتفاصيل مسحوباته وتواريخها، والحصول على نقدية في ظرف دقيقة واحدة.

كذلك من مظاهر التقدم في تكنولوجيا الخدمات المصرفية هي ظهور البنوك الآلية، وإدخال خدمات الحاسب على الشبائيك بطريقة On Line system كما هو الحال الآن في بنوك أوروبا و أمريكا وكذلك في بعض البنوك الأجنبية في بعض الدول

العربية. يضاف إلى كل ما سبق أن بطاقات الضمان وبطاقات الصرف النقدية وبطاقات الشيكات ما كانت تصدر إلا في حالة وجود التقدم في استخدام التكنولوجيا. وطبقا لبعض الإحصائيات المتاحة في المملكة المتحدة في نهاية 1976م وجد أن 15% من إجمالي المعاملات في البنوك تمت من خلال البنوك والوحدات الآلية التابعة لكل فرع من فروع البنوك كما أن معدل نمو هذه المعاملات من هذا الفرع يقدر بحوالي 14.1% سنويا.

وجدير بالذكر ان خدمات الكمبيوتر لا تقتصر فقط على البنك بل تقدم أيضا إلى الجمهور بالإضافة إلى قيام البنوك بتقديم الاستشارات لكافة الجهات بما في ذلك قيامها ببيع نظم المعلومات الإدارية والبرامج الخاصة بالرقابة على المخزون وحسابات الأجور وغيرها.⁽¹⁾

(1) خالد أمين عبد الله , إسماعيل إبراهيم الصراف ، مرجع سابق ، ص 74

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

المبحث الاول : التقنية المصرفية فى المصارف العاملة بالسودان

المبحث الثانى : نشأة المصارف السودانية وعلاقتها بالبنك المركزى

المبحث الثالث : تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة

المبحث الأول

التقنية المصرفية في المصارف العاملة بالسودان

مقدمة :

مواكبة لما يشهد العالم من ثورة الاتصالات وتقنية المعلومات والتي أحدثت تغييرات جذرية وأفرزت كما هائلاً من المعلومات والتطبيقات شملت جميع المجالات حيث يعتبر قطاع الخدمات المالية والمصرفية من أكثر القطاعات استفادة من هذه التغييرات الكبيرة في مجالي تقنية المعلومات والاتصالات، نتيجة لهذا التطور التقني ظهر نظام اقتصادي جديد في كل الدول المتقدمة تميز بالخدمات غير الملموسة التي تعتمد في أساسها على المعطيات المعرفية في مجالات التقنية مثل البرمجيات والتي تعتبر احد المحركات الأساسية لعصر العولمة، من هذا المنطلق شهد العمل المالي والمصرفي تمثلت في التوسع الهائل في ميدان التقنية المصرفية، مما نتج عنه التوسع في انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تعتبر حديثة مقارنة بالخدمات المصرفية التقليدية. وساعدت وسائل الدفع الجديدة في حل المشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية وبالفعل أسهمت الوسائل الحديثة من الانتشار السريع للخدمات المالية والمصرفية لتحقيق تطلعات العملاء المستفيدين من تلك الخدمات سعياً لتحقيق الجودة و الأداء الأفضل والعمل على تحسين وتطوير الخدمات المالية والمصرفية. وبوما بعد يوم اكتسبت الدفعيات الإلكترونية إقبالا للتعامل بواسطتها في السودان، إذ ألغت في كثير من الأحيان الحاجة إلي النقود الورقية كوسيلة دفع واستبدلتها بالوسائل الإلكترونية الأخرى مثل (البطاقات، الهاتف المحمول، أو جهاز كمبيوتر) وأصبح من الممكن إجراء

معظم المعاملات المالية والمصرفية بهذه الأدوات دون الحاجة إلى استخدام العملات الورقية التقليدية.

وفي ضوء ذلك كله تطور مفهوم الخدمات المالية والمصرفية من كونها خدمات تقليدية تركز على المقابلة الحية ما بين المؤسسة المالية والعميل في زمان ومكان محددين، إلى مفهوم الخدمات المالية التي يمكن للعميل إجرائها في أي زمان ومن أي مكان وعن بعد دون الحاجة للذهاب للمؤسسة المالية.

تتبع بنك السودان المركزي خطوات جريئة لقطع المسافة بين السودان والعالم في هذا المجال، وتحققت في فترة قياسية قفزة كبيرة في التقنية المصرفية.⁽¹⁾

وأصبح السودان اليوم من دول المتقدمة في مجال التقنية المصرفية في المنطقة العربية والأفريقية. وما تحقق في مجال الصيرفة الإلكترونية في السودان يتمثل في:

- 1- إنشاء شركة متخصصة في إنشاء وتشغيل وإدارة مشروعات التقنية المصرفية وهي شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية (شامخ EBS) .
- 2- ربط المصارف السودانية بشبكة سويفت العالمية.
- 3- تنفيذ مشروع شبكة المعلومات المصرفية بهدف ربط الوحدات المصرفية مع بعضها ورئاسات المصارف مع بعضها ومع بنك السودان المركزي. وخدمات تشغيل الصرافات الآلية وهي تعمل طوال 24 ساعة.
- 4- نقاط البيع حيث يتمكن المواطنون من الشراء من المحلات التجارية بالبطاقة المصرفية ودون الحاجة لحمل النقود.

(1) سلسلة بحثية تصدرها الإدارة العامة للبحوث والإحصاء، بنك السودان المركزي، الإصدار رقم (6)، 1999-2003م، ص 1.

5- المقاصة الإلكترونية للشيكات المتداولة بين المصارف، حيث يتم تحصيل الشيكات في حساب المستفيد في اليوم نفسه.

6- الهاتف المصرفي، حيث يمكنك الاستفسار عن سلسلة من المعلومات التي تطلبها دون الوصول للبنك.

7- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والبنك الإلكتروني.

8- خدمة شحن رصيد الهاتف، وسداد الفواتير وشراء الكهرباء ودفع رسوم بعض المؤسسات الحكومية وصرف الرواتب بالبطاقة المصرفية وغيرها.

9- الصيرفة عبر الهاتف الجوال.

10- المحفظة الإلكترونية.

وغير ذلك الكثير من الخدمات المصرفية التقنية بحيث يمكنك إدارة حساباتك في المصارف عن بعد.⁽¹⁾

مراحل تطور التقنية المصرفية بالسودان:⁽²⁾

دور بنك السودان في تبني العمل المصرفي التقني مرت عملية ادخال التقنية بالبنك المركزي بعدة مراحل:

أ- ماكينات تنقيب الكروت وكان ذلك في العام 1969م للعمل بقسم الصادر والوارد.

ب- ماكينات NCR81/32 أدخل نظام هذه الماكينات ما بين 1983-1984م والعمل بها شبيه بماكينة الطباعة.

(1) مرحلة ادخال أجهزة الحاسوب NCR8140.

(1) سلسلة بحثية تصدرها الإدارة العامة للبحوث والإحصاء، بنك السودان المركزي، مرجع سبق ذكره ص 1.
(2) إدارة التقنية المصرفية – بنك السودان المركزي، 2009م.

أول جهاز حاسوب شخصي من شركة Peat Marwick الانجليزية عام 1985م تم توفير الأجهزة لقسم التجارة الخارجية بإدارة البحوث ثم انتقلت الأجهزة لقسم التجارة الخارجية بإدارة البحوث ثم انتقلت الأجهزة لقسم الجدولة ثم ادخالها في أقسام المرتبات والقروض الأجنبية والرقابة على المصارف في الفترة من 1987-1991م.

(2) مرحلة ادخال نظام الحاسوب بالعمل المصرفي:

تم ادخال نظام الحاسوب لأول مرة عام 1986م بالفرع الرئيسي باستخدام جهاز حاسوب.

من نوع Main Frame NCR9020.

(3) مرحلة مشروع شبكة بنك السودان المركزي:

وكان ذلك عام 1998م وترفع قسم الحاسوب إلى إدارة عام 1999م تم تنفيذ أول شبكة حاسوب بطريقة علمية مع ادخال تقنية الألياف الضوئية ومن ثم ادخال تطبيقات البريد الالكتروني والارشيف الالكتروني بجانب نظام التوقيعات.⁽¹⁾

(4) مرحلة انشاء قسم سويفت بينك السودان: جمعية سويفت هي جمعية اتصالات مالية عالمية بين البنوك وقد أنشئت في عام 1973م كجمعية تعاونية بين المصارف الأوروبية والأمريكية بهدف توحيد أنظمة الدفع الالكتروني وتبادل البيانات المالية بين تلك المصارف، وقد قامت هذه الجمعية ببناء نظام عالمي موحد وهو نظام Swift مستخدماً إشعارات موحدة عبر شبكة آمنة تربط معظم المصارف والمؤسسات المالية في مختلف دول العالم وحتى تتمكن المصارف السودانية من الاستفادة من مزايا التقنية المصرفية بشبكة سويفت في أنظمة الدفع الالكتروني بينها وبين البنوك الأخرى في شتى أنحاء العالم تم إنشاء مركز شامخ لخدمات شبكة سويفت ليتولى هذه المهمة انطلق

(1) إدارة التقنية المصرفية - بنك السودان المركزي، 2009م.

العمل في عام 2000م وتم ربط جميع المصارف السودانية وفروعها بالخارج وفروع المصارف الأجنبية العاملة بالسودان.

(5) إنشاء الإدارة العامة للتقنية المصرفية:

قام البنك المركزي بإنشاء هذه الإدارة في عام 2000م أولكت إليها المهام الآتية:

- 1- تطوير نظم الحاسوب التي يحتاج إليها البنك المركزي.
- 2- تنفيذ شبكات الحاسوب التي تربط رئاسة وفروع البنك المركزي.
- 3- المساهمة في وضع الخطط الخاصة بالتقنية المصرفية وتنفيذ مشروعاتها على القطاع المصرفي.
- 4- وضع المعايير الفنية للأنظمة التقنية بالقطاع المصرفي.
- 5- العمل على تأهيل كادر تقني وطني له القدرة على إدارة المشروعات المنفذة وتأمين التطوير المستقبلي لها.
- 6- المساهمة في تطوير الكوادر المصرفية لتتمكن من استيعاب التقنية.⁽¹⁾

(1) إدارة التقنية المصرفية – بنك السودان المركزي، 2009م.

المبحث الثاني

نشأة المصارف السودانية وعلاقتها بالبنك المركزي

أولاً : خلفية تاريخية :

يرجع قيام القطاع المصرفى السودانى الى اوائل القرن الماضى عندما قامت بعض المصارف العالمية بفتح فروع لها كما يحدث فى معظم دول العالم, حيث انشئ فرع البنك الاهلى المصرى فى عام 1903م, الذى كان يقوم ضمن مهامه بدور البنك المركزى اسوة بما يجرى فى مصر تلاه فرع باركليز بنك عام 1913م بالاضافة الى فروع لبنوك اجنبيه اخرى كبنك مصر, البنك الاثيوبى, الكريدى اليونانى والبنك العثمانى .

مع بداية الاستقلال السياسى ⁽¹⁾ أنشئ أول بنك تنموى هو البنك الزراعى السودانى عام 1957م وتلاها انشاء بنك السودان فى عام 1959م كبنك مركزى وصاحب هذه الفترة أنشاء البنك التجارى السودانى ثم بنكين تنمويين آخرين هما البنك الصناعى عام 1961م والعقارى عام 1967م. ⁽¹⁾

شهادة الفترة من العام 1970م الى العام 1974م عمليات التاميم وعمليات الدمج شأنها شأن القطاع المصرفى فى العديد من البلدان العربية وقد حدث الدمج لاسباب وأهداف متباينة ولهذا القطاع من إرث تاريخى ترك بصماته فى تطور العمليات المصرفية التقليدية المستمدة من تجارب بلدان هذه الفروع حيث بدأ كما ذكرنا بفروع أجنبية من دول مختلفه اوربيه , عربية , آسيويه وختلفت الانظمة المحاسبية والهيكل التنظيمية مما

(1) تاج الدين ابراهيم حامد ومحمد عثمان احمد محمد , تاريخ العمل المصرفى بالسودان 1903 م - 1996م , مجلة المصرفى , العدد الحادى عشر , يونيو 1997م , ص 28 .

كان له الاثر الواضح فى هياكل وانظمة هذه المصارف مما خلق بدوره مشاكل عدة انعكست على أداء هذه المصارف وبعد عمليات الدمج اصبحت البنوك خمسة بنوك تجارية من عدد سبعة بنوك بالاضافة إلى البنوك المتخصصة وبنك الادخار الذى أنشئ عام 1973 م بعد صدور قانون تنظيم البنوك والادخار ومزاولة عملة فى العام 1974م.

ثانيا : أهمية وأهداف المصارف التقليدية :

تعتبر المصارف التقليدية ذات أهمية وأهداف تسعى لتحقيقها فى المجتمعات التى تعمل فيها وذلك على النحو التالى :

أ- أهمية المصارف التقليدية :

تتمثل أهمية المصارف التقليدية فى العناصر التالية :

1. تلبية لرغبة المجتمعات بشكل مستمر فى إيجاد وتوفير وسيلة امنة تحفظ الممتلكات.

2. حفظ ودائع الافراد والمؤسسات ومنظمات الاعمال مع تقديم حافز لهم فى شكل فائده.

3. ايجاد وسيلة لتجميع مدخرات الافراد وتقديمها كتمويل لمشاريع المستثمرين المختلفة.

4. ايجاد وسيلة لتسوية المعاملات التجارية المحلية عن طريق الشيكات والتحويل بين الحسابات الجارية .

ب- أهداف المصارف التقليدية :

تسعى المصارف التقليدية لتحقيق عدد من الاهداف أهمها :

(1) تحقيق الربح .

(2) تجميع المدخرات .

(3) تقديم التمويل للمشاريع التنموية.⁽¹⁾

ثالثاً : مراحل تطور الجهاز المصرفى :

(أ) مرحلة الانفتاح :

وفى عام 1976م انتهجت الدولة سياسة انفتاحية وتبنت فكرة دعوة العالم فى استثمار برنامج السودان سلة غذاء العالم وتميزة هذه الفترة بالاستقرار السياسى وتمثل فى السماح لعدد من المصارف الاجنبية بمزاولة نشاطها فى السودان منها بنك ابوظبى الوطنى , بنك الاعتماد والتجارة الدولى , سيتى بنك , بنك الشرق الاوسط بنك عمان الحدود وحبیب بنك بالاضافى الى قيام مصارف مشتركة بين القطاع الخاص السودانى والقطاع الاجنبى , فكان تاسيس البنك السودانى الفرنسى, البنك الاهلى السودانى, البنك الوطنى للتنمية الشعبية وبنك النيل الازرق, وكذلك تم تاسيس مصارف تزاوّل نشاطها وفق الشريعة الاسلامية مثل بنك فيصل الاسلامى الذى تاسس فى العام 1976م وبدأ نشاطه فى العام 1977م ثم تلاه بنك التضامن الاسلامى, بنك التنمية التعاونى الاسلامى , بنك البركة السودانى وقد مر القطاع المصرفى السودانى بمراحل مختلفه من محاولات الاصلاح بعضها اصلاحات جزئية عن طريق دمج بعض البنوك المملوكة للدولة وبعضها اصلاحات قانونية مثل قانون بنك الادخار وقانون تشجيع الاستثمار فى فترة السبعينات ثم قانون تنظيم العمل المصرفى وبرنامج توفيق الاوضاع والسياسات المصرفية الشاملة لإعادة الهيكلة وتطوير القطاع المصرفى بما يتفق مع مقررات لجنة

(1) تاج الدين ابراهيم حامد ومحمد عثمان احمد محمد , مرجع سابق, ص 29 .

بازل⁽¹⁾ ظل كل القطاع المصرفى السودانى يعمل بالنظام التقليدى وفى السبعينيات قامت بعض البنوك على الاساس الاسلامى بحيث اصبح النظام مزدوجا مع وجود مصارف اسلامية تعمل جنبا الى جنب مع المصارف التقليدية القائمة اصلا .

(ب) مرحلة تطبيق النظام الاسلامى (1984م - 1990م)⁽¹⁾

وفى عام 1984 م كانت اولى اجراءات اسلمة القطاع المصرفى وتحويله من النظام التقليدى الى النظام الاسلامى الكامل , وفى عام 1991م _ 1992م بدأت خطوات تعميق الاسلمة كما شهدت هذه الفترة بعض التطورات الاقتصادية الهامة تمثلت فى الاتى:

- (1) البرنامج الثلاثى للانقاذ الاقتصادى (1990م - 1993م).
 - (2) قانون تنظيم العمل المصرفى.
 - (3) تكوين الهيئة العليا للرقابة الشرعية للجهاز المصرفى والمؤسسات المالية .
 - (4) مشروع توفيق الاوضاع .
 - (5) برامج توفيق الاوضاع والسياسات المصرفية الشاملة لاعادة الهيكلة وتطوير القطاع المصرفى .
 - (6) تحرير التعامل بالنقد الاجنبى 1992م .
 - (7) إنشاء سوق الخرطوم للاوراق المالية 1994م.⁽¹⁾
- رابعا : نبذة عن بنك أم درمان الوطنى :
- مقدمة :

(1) الادارة العامة للبحوث والاحصاء -بنك السودان المركزى 2010م.
(1) الادارة العامة للبحوث والاحصاء -بنك السودان المركزى 2010م.

استطاع بنك امدران الوطنى وفى خلال فترة وجيزة الارتقاء بادائه المصرفى وبوتيرة متصاعده حتى اصبح فى صدارة منظومة المصارف السودانية كما اصبح رائدا فى مجال وتبنى ادخال التقنية المصرفية وممارسة العمل المصرفى وفقا لهدى الشريعة الاسلاميه الغراء . هذا وقدنال البنك وسام الاتجاز من السيد رئيس الجمهورية تقديرا لدوره فى بناء الاقتصاد السودانى , كما انه نال جائزة البنك الاول فى السودان (BANK OF THE YEAR) لخمسة اعوام وفق تصنيف مجلة (THE BANKER) التابعه لمؤسسة (FINANCIAL TIMES BUSINESS GROUP)

انشاء البنك واهدافه :

تم افتتاح البنك ومزاولة اعماله رسميا فى يوم 14/8/1993م , ظل راسماله المدفوع يتطور منذ تاسيسه وحى نهاية العام المالى 2014 م , ليصبح اكبر راسمال مدفوع لباك سودانى , والجدول ادناه يوضح ذلك⁽²⁾:

جدول رقم (1)

السنة	راس المال المدفوع بالجنيه السودانيه
2001م	18.931.290
2002م	24.931.290
2003م	32.931.290
2004م	41.872.250
2005م	60.963.050
2006م	71.463.000
2007م	71.463.050
2008م	523.319.500
2009م	523.319.500
2010م	523.319.500
2011م	523.319.500
2012م	800.000.000
2013م	800.000.000
2014م	800.000.000

الاهداف العامه للبنك :

(2) منشورات منشورات بنك امدران الوطنى ، ادارة التخطيط والبحوث ، بتاريخ 17/5/2015 .

يهدف البنك الى تحقيق الاتى :

- 1- تجميع وقبول مدخرات العاملين بالخارج .
- 2- تمويل عمليات التجارة الخارجيه .
- 3- الدعم الاجتماعى والتكافلى لخدمة العاملين بالدولة .
- 4- يساهم البنك فى تمويل مشروعات التنمية الاقتصادية والتعدين وقطاع التعاون والحرفيين والمهنيين .
- 5- انشاء الشركات الخاصه بالبنك والمساهمة فى انشاءشركات مع الغير لخدمة اهداف البنك .
- 6- تحقيق العدالة الاجتماعية والتنمية المتوازنة وذلك بانشاء الفروع فى كل ولايات السودان.

المساهمات الرأسمالية :

- 1- الشركة الوطنية للبترول .
- 2- شركة الخدمات المصرفية .
- 3- بنك الخرطوم .
- 4- مشروع سكر النيل الابيض .
- 5- بنك الاستثمار المالى .
- 6- الوكالة الوطنية لتأمين الصادرات .
- 7- شركة الانظمة المالية والمصرفيه .

8- خزان كهرباء كجبار المحدودة.(1)

المساهمين فى رأس المال المدفوع:

(المبالغ بالجنيه السودانى)

جدول رقم (2) يوضح مبالغ المساهمين فى رأس المال المدفوع للفترة ادناه

المساهمين	2013/12/31م	2014/12/31م
بنك السودان المركزى	676.680.500	676.680.500
الهيئة الوطنية الاقتصادية	580.456.820	580.456.820
منظمة الشهيد	27.441.810	27.441.810
المؤسسة التعاونية الوطنية	15.653.220	15.653.220
شركة شيكان للتأمين	12.506.40	12.506.40
مساهمون اخرون	9.261.610	9.261.610
الاجمالى	800.000.000	800.000.000

فروع البنك هى:

وقد بدا البنك نشاطه بافتتاح فرع الخرطوم وامدرمان وتوسع نشاطه للفروع الاتيه :

القيادة - بورتسودان - القصارف - الابيض - سنار - الدمازين - السجانه - نيالا -
المقرن - سوق ليبيا - السوق المحلى - الصناعات عطبره .

ونوافذ بنت خويلد فى كلا من (الخرطوم - السجانه - المقرن - امدرمان - سوق ليبيا).

وتواكيل (السوق الجنوبى نيالا - و برج معاشى القوات المسلحة).(1)

الخدمات التى يقدمها الموبايل المصرفى ببنك امدرمان الوطنى (2) :

(1) منشورات بنك امدرمان الوطنى ، ادارة التخطيط والبعوث ، بتاريخ 17/5/2015 .

(1) منشورات بنك امدرمان الوطنى ، ادارة التخطيط والبعوث ، بتاريخ 17/5/2015 .

اولا: استخدام الموبايل المصرفى فى المحفظة الالكترونية :

1- تعريف محفظة امدرمان الالكترونية :

هى بطاقة دفع يمكن استخدامها لتخزين اى مبلغ من النقود الالكترونية ، يمكن استخدام هذه البطاقة فى كل المعاملات النقدية حيث يمكن الشراء عن طريق البطاقة ودفع النقود للبائع عن طريق نقاط البيع او عن طريق الانترنت او عبر الدفع عن طريق تطبيقات الموبايل مثل الرسائل القصيرة (SMS) او صرف كل او جزء منها بالصراف الالى من خلال المحول القومى ، كما يمكن اعادة تغذية البطاقة (اضافة نقود اليها) من خلال وكلاء تقديم الخدمة والتجار وذلك باستخدام المنافذ المختلفة (نقاط البيع، الانترنت، الموبايل) .

2- تسجيل البطاقة الاساسيه والتنشيط لكل البطاقات :

3- الخطوة الاولى تسجيل البطاقة الاساسيه برسالة من الموبايل (لاتشمل الذهبية والفضية)

جدول رقم (3)

نوع لغة الرسالة	نص الرسالة
اللغة العربية	*2000* اسم صاحب البطاقه* رقم البطاقة*ر#
اللغة الانجليزية	*2000* رقم البطاقة* اسم صاحب البطاقة#

4- الخطوة الثانية تنشيط البطاقة ايضا برسالة بواسطة الموبايل (لكل البطاقات)

جدول رقم (4)

نوع لغة الرسالة	نص الرسالة
اللغة العربية	*8000* رقم البطاقة#
اللغة الانجليزية	*8000* card number #

5- الارقام التى يتم الاتصال بها لتنشيط وتسجيل بطاقات المحفظة الالكترونية وخدمات الموبايل هى :

(2) منشورات بنك امدرمان الوطنى ، ادارة التخطيط والبحوث ، بتاريخ 17/5/2015

جدول رقم (5)

اسم شركة الاتصال	الرقم
حملة شريحة شركة زين الاتصال على	2999
حملة شريحة شركة MTN الاتصال على	2999
حملة شريحة شركة سودانى الاتصال على	29999
مركز خدمات العملاء	0183740790

- 6- خدمات محفظة امدرمان المتاحة عبر الموبايل بالرسائل النصية (SMS):
- *يمكن لحامل بطاقة امدرمان الوطنى ان يستخدم الرسائل النصية بالموبايل للتمتع ببعض الخدمات وذلك بعد الاشتراك فى شبكة سودابان ودفع رسوم الاشتراك الشهرية (جنيه 2) الاشتراك يتم بارسال رساله نصية باللغة العربية او الانجليزيه كالاتى:
- الرسالة باللغة العربية (*1000*) رقم بطاقة المحفظة *أ#)
- الرساله باللغة الانجليزيه (*1000* card number* #E (
- سيتم ارسال رقم سرى لاستخدامه عند طلب خدمة بالموبايل لتغيير الرقم السرى الخاص برسائل شبكة سودابان
- (*1000* الرقم السرى القديم *الرقم الجديد من اربعة خانات *تاكيد الرقم الجديد #)
- 7- نص ورموز الرسائل للحصول على الخدمات (1) :

جدول رقم (6)

اسم الخدمة	نص الرسالة للحصول على الخدمة
استفسار عن رصيد	*3131* اخر 4 ارقام من البطاقه *الرقم السرى #

(1) منشورات بنك امدرمان الوطنى ، ادارة التخطيط والبحوث ، بتاريخ 17/5/2015 .

9200 رقم الهاتف اخر 4 ارقام من البطاقة*المبلغ*الرقم السرى#	شحن الرصيد
*5000** رقم الهاتف* اخر 4 ارقام من البطاقة*المبلغ*الرقم السرى#	دفع فواتير الاتصالات
3333 رقم العداد رقم الهاتف* اخر 4 ارقام من البطاقة*الرقم السرى للبطاقة#	تسجيل لشراء كهرباء
3333 اخر 4 ارقام من البطاقة*المبلغ*الرقم السرى للرسالة#	شراء كهرباء
3800 اخر 4 ارقام من البطاقة*الرقم السرى#	كشف حساب مصغر
*999 رقم البطاقة*المبلغ*التاريخ#	تسجيل منازعه
*900 رقم البطاقة#	ايقاف البطاقة فى حالة
0000 تاريخ انتهاء البطاقة يوم/شهر/سنة#	فقدان الرقم السرى
0000#؟	طلب مساعده

ثانيا: خدمة امداد(شراء الكهرباء):

1- تعريف الخدمة:

هى خدمة لشراء الكهرباء بواسطة الرسائل القصيرة من خلال جميع شبكات الموبايل يقدمها بنك امدمان الوطنى .

2- كيفية طلب الخدمة :

التوجه الى اقرب فرع من فروع البنك وطلب الخدمه اذا كان لديك حساب بالفرع اما اذا لم يكن لديك يمكن القيام بفتح حساب فى الحال والاستفادة من خدمات البنك الالكترونيه.

3- كيفية شراء الكهرباء :

ارسال رساله نصية على الرقم المختصر(1824) تحتوى الرساله على الاتى :

نص الرساله 50 e pu

حيث: pu	نوع الخدمة
E	رمز يشير الى رقم العداد
50	المبلغ المطلوب الشراء به

سيتم خصم المبلغ المحدد بالرسالة من حسابك بالبنك زائدا العمولة . ويتم خصم اجرة العداد و اى اقساط شهرية اخرى .

سوف تصلك رساله تفيد نجاح العملية .

سوف تصلك رساله تشمل على رقم شحن الكهرباء المكون من عشرون خانة .

يجب مراعاة كفاية رصيد شرائح الدفع المقدم لمستخدمى هاتف الدفع المقدم لسداد مصاريف الرساله.

يمكن للمستخدم اضافة اكثر من عداد بحيث يكون رمز العداد الثانى e2 والثالث e3 الخ.(1)

ثالثا : خدمة المرسال:(1)

1- تعريف خدمة المرسال : هى خدمة الكترونية عبر الرسائل القصيرة (SMS)يقدمها بنك امدرمان الوطنى لادارة معاملتك المصرفيه دون الحاجه لمراجعة البنك .بحيث توفر هذه الخدمة المعلومات الخاصة بحسابك بطريقة امنة وسريعه من خلال الرسائل القصيرة عبر هاتفك الجوال وتبقيك على تواصل دائم مع رصيد حساباتك .ايداعاتك سحبائك وغيرها من العمليات التى تطرا على حساباتك حسب الطلب .

2- كيفية الاشتراك :

(1) منشورات بنك امدرمان الوطنى ، ادارة التخطيط والبحوث ،بتاريخ 17/5/2015 .
(1) منشورات بنك امدرمان الوطنى ، ادارة التخطيط والبحوث ،بتاريخ 17/5/2015 .

يمكنك الاشتراك بالخدمة بذهابك لفرعك وتعبئة طلب الخدمة وتحديد رقم الهاتف الجوال المرتبط بالخدمة .

إذا كنت من مشتركى خدمة الرسائل فانك تستطيع الاستعلام عن احد الخدمات المبينة بناء على طلبك بارسال رساله تبين بها رمز العملية وارسالها الى الرقم 1824 اوامر الخدمة :

B : استعلام عن رصيد

M : كشف الحساب

N : اجمالى الارصدة

3- خدمة التتبيهاات بالاضافة او الخصم من حسابك تتم اليا بمجرد الاشتراك فى الخدمة.

4- رمز الحساب والعملات:

يمكن اختصار نوع الحساب كالاتى :

جدول رقم (7)

نوع الحساب	ادخار	جارى	وديعه استثماريه
رمز الحساب	1	2	3

يمكن اختصار عملة الحساب كالاتى :

جدول رقم (8)

العملة	جنيه	دولار	ريال	جنيه	درهم	فرنك	يورو
رمز العملة	01	02	03	04	13	25	36
	سودانى	امريكى	سعودى	استرلينى	اماراتى	سويسرى	اوربى

الان بعد معرفة رموز الخدمات والحسابات والعملات يمكن الاستعلام عن رصيد ادخار جنيه سودانى باقران رمز الخدمة مع رمز الحساب الادخارى ونوع عملة الحساب ويكون نص الرسالة كالاتى B101

ترسل الى الرقم 1824 وهكذا فى بقية الخدمات كما موضح حسب الامثله ادناه :

4- الاستعلام عن الرصيد:⁽¹⁾

B* للاستعلام عن رصيد الحساب الاساسى تكون الرسالة كالاتى

B101* استعلام عن رصيد حساب ادخار بالجنيه تكون الرساله كالاتى

B201* استعلام عن رصيد حساب جارى بالجنيه تكون الرساله كالاتى

B301* استعلام عن رصيد حساب وديعه بالجنيه تكون الرساله كالاتى

B302* استعلام عن رصيد حساب وديعه بالدولار تكون الرساله كالاتى

5- كشف الحساب:

M* كشف حساب مصغر للحساب الاساسى تكون الرساله كالاتى

M101* كشف حساب مصغر ادخار جنيه تكون الرساله كالاتى

M201* كشف حساب مصغر جاري جنيه تكون الرساله كالاتى

M301* كشف حساب مصغر , وديعه جنيه تكون الرساله كالاتى

N 6- الاستعلام عن اجمالى الارصدة تكون الرساله:

رابعا : هنالك خدمات مصرفية يقدمها الموبايل المصرفى :

1- خدمات الحسابات وهى (كشف الحساب وطلب دفتر الشيكات وطلب ايقاف شيك

طلب اصدار بطاقة وتحويل مبلغ للداخل وتحويل مبلغ للخارج)

2- طلبات بنكيه وهى (طلب اصدار خطاب ضمان وطلب اصدار خطاب اعتماد)

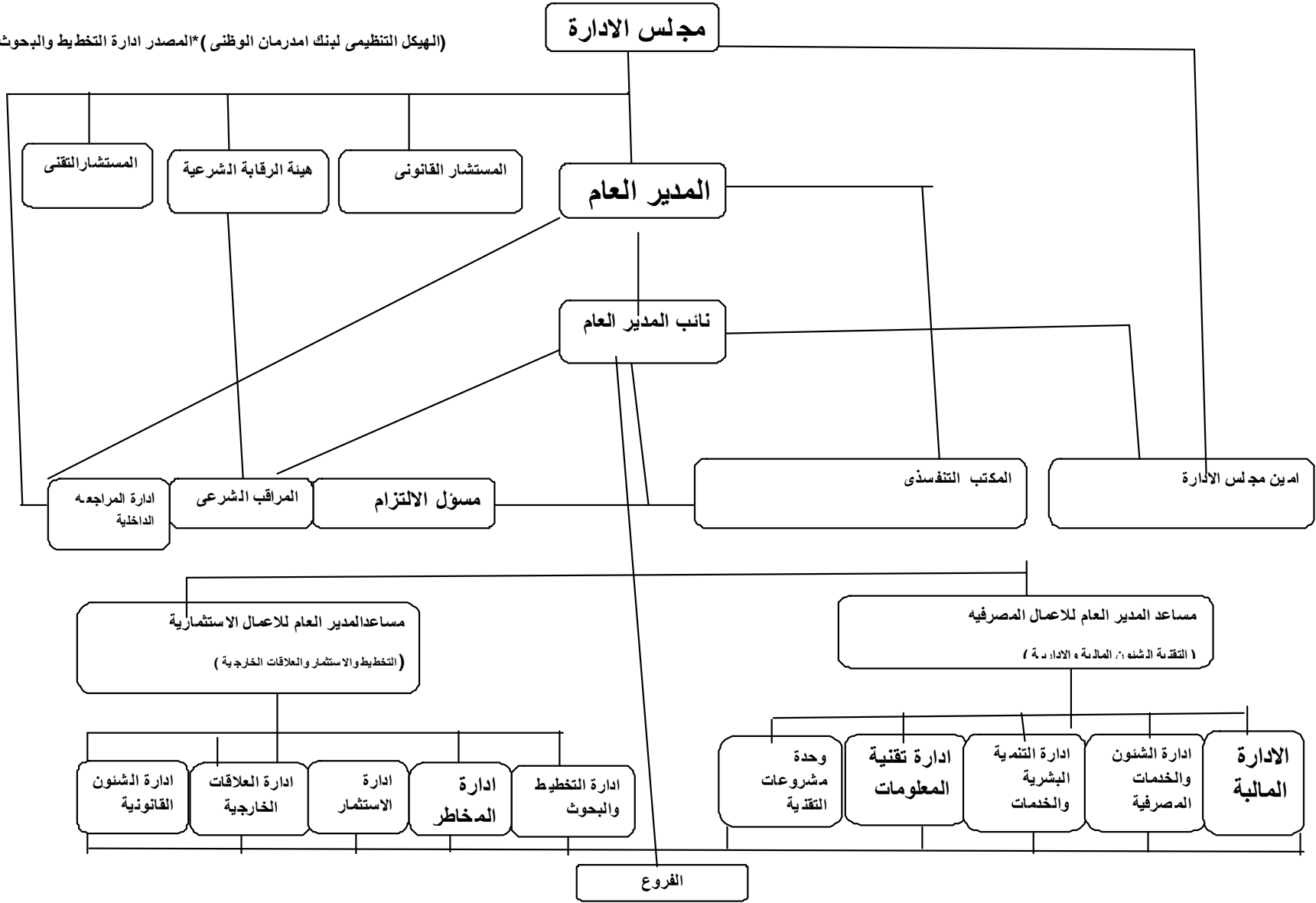
3- شحن رصيد الموبايل

⁽¹⁾ منشورات بنك امدرمان الوطنى ، ادارة التخطيط والبحوث ، بتاريخ 17/5/2015 .

- 4- سداد الفواتير والرسوم الجامعية والجمركية.
- 5- متابعة حالة الغروض
- 6- التبليغ عن بطاقة مفقوده .
- 7- معرفة اسعار العملات .
- 8- اجراء عملية صرف العملات الاجنبية .
- 9- الحصول على مجموعة من التقارير .
- 10-الحصول على الرصيد التاريخى او الرصيد الحالى وكشف الحساب يمكن الحصول عليه بالفلتره هى طلب كشف الحساب الحصول عليه من المبلغ الكبير الى الصغير اوالعكس او بالتاريخ.⁽¹⁾

⁽¹⁾ منشورات بنك امدرمان الوطنى ، ادارة التخطيط والبحوث ، بتاريخ 17/5/2015 .

(الهيكل التنظيمي لبنك امدرمان الوطني) *المصدر ادارة التخطيط والبحوث



خامساً : نبذة عن بنك فيصل الإسلامي السوداني :

تأسيس بنك فيصل الإسلامي السوداني :

بدأت فكرة نشأة بنوك إسلامية في منتصف السبعينات حيث كانت البداية بإنشاء البنك الإسلامي للتنمية بجدة وهو بنك حكومي وتبع ذلك جهد شعبي وخاص نحو إنشاء بنوك إسلامية كان لسمو الأمير محمد الفيصل فيها الريادة بدعوته لإنشاء بنوك إسلامية كما قامت دار المال الإسلامي وهي شركة قابضة برأسمال قدره بليون دولار بالسعي نحو إقامة بنوك إسلامية في عدد من الأقطار.

ولم يكن السودان بعيد عن تلك الجهود ، بل أن فكرة إنشاء بنك إسلامي بالسودان قد برزت لأول مرة بجامعة 1976م إلا أن الفكرة لم تجد طريقها للتنفيذ . وفى فبراير عام 1966م ادمرمان أفلحت جهود الأمير محمد الفيصل ونفر كريم من السودانيين في الحصول على موافقة الرئيس الأسبق جعفر محمد نميرى على قيام بنك إسلامي بالسودان وقد تم بالفعل إنشاء بنك فيصل الإسلامي السوداني بموجب الأمر المؤقت رقم 9 لسنة 1977 بتاريخ 1977/4/4 الذي تمت إجازته من السلطة التشريعية (مجلس الشعب آنذاك) فى مايو 1977 اجتمع ستة وثمانون من المؤسسين السودانيين والسعوديين وبعض مواطني الدول الإسلامية الأخرى ووافقوا على فكرة التأسيس واكتتبوا فيما بينهم نصف رأس المال المصدق به آنذاك والبالغ ستة مليون. تم تسجيل بنك فيصل الإسلامي السوداني كشركة مساهمة عامة محدودة وفق قانون الشركات لعام 1925م . وقد باشر البنك أعماله فعلياً اعتباراً من مايو 1978م .

وقد حدد قانون إنشاء البنك على أن يعمل البنك وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية على تدعيم تنمية المجتمع وذلك بالقيام بجميع الأعمال المصرفية والمالية والتجارية وأعمال الاستثمار ، كما يجوز له لتحقيق أغراضه إنشاء شركات تأمين تعاوني أو أي شركات

أخرى ، يجوز له كذلك وفق القانون الخاص المذكور المساهمة في مناشط التنمية الاقتصادية والاجتماعية داخل السودان وخارجه ، وقد حدد القانون أن يكون للبنك رأس مال لا يقل عن ستة ملايين جنيه سوداني ، وترك لعقد التأسيس والنظام الأساسي للبنك توزيع رأس المال آلي أسهم ونسبة المساهمة ونص صراحة أن تدفع مساهمة الجانب غير السوداني بعملة قابلة للتحويل.

وأستثنى القانون الخاص المشار إليه البنك من القوانين المنظمة للخدمة وفوائد ما بعد الخدمة على ألا تقل المرتبات والأجور وفوائد ما بعد الخدمة التي يحددها البنك عن الحد الأدنى المنصوص عليه في تلك القوانين وكذلك أستثنى البنك من القوانين المنظمة للتأمين وقانون ديوان المراجع العام لسنة 1970 أو أي قانون آخر يحل محله ، كما أعفى كذلك من المواد 32، 44، 45 من قانون بنك السودان وذلك دون المساس بسلطة بنك السودان بالإشراف على السياسة الائتمانية للبنك وتوجيهها . أما أموال البنك وأرباحه فقد أعفيت من جميع أنواع الضرائب وكذلك الأموال المودعة بالبنك للاستثمار ومرتببات وأجور ومكافآت ومعاشات جميع العاملين بالبنك ورئيس وأعضاء مجلس إدارته وهيئة الرقابة الشرعية.⁽¹⁾

بالإضافة للإعفاءات المنصوص عليها أعلاه فقد جوز القانون للبنك أن يتمتع بأي إعفاءات أو امتيازات منصوص عليها في قانون آخر ، أما فيما يتعلق بمسألة الرقابة على النقد الأجنبي فقد خول القانون لمحافظ بنك السودان أن يعفى البنك من أحكام القوانين المنظمة للرقابة على النقد الأجنبي في الحدود التي يراها مناسبة ونص القانون

(1) [http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=aboutBank&contentID=24\(1Date: 24/5/2015\)](http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=aboutBank&contentID=24(1Date: 24/5/2015)).

صراحة كذلك أنه لا تجوز مصادرة أموال البنك أو تأميمها أو فرض الحراسة أو الاستيلاء عليها وكذلك لا تحجز بموجب أمر قضائي إلا أنه وبعد انقضاء خمس سنوات من عمر البنك فإن قانون البنك تم تعديله بحيث سحبت الميزات والإعفاءات الممنوحة للبنك بموجب الأمر المؤقت الخاص بقانون بنك فيصل الإسلامي السوداني عند تأسيسه وذلك بعد. ثبات ورسوخ التجربة وانتشارها ونموها .

أهداف البنك وأغراضه :

حدد البند الرابع من بنود عقد التأسيس أهداف البنك وأغراضه في الآتي:

(1) القيام بجميع الأعمال المصرفية والتجارية والمالية وأعمال الاستثمارات والمساهمة في مشروعات التصنيع والتنمية الاقتصادية والعمرانية والزراعية والتجارية والاجتماعية في أي إقليم أو منطقة أو مديرية بجمهورية السودان أو خارجه .

(2) قبول الودائع بمختلف أنواعها.

(3) تحصيل ودفع الأوامر وأذونات الصرف وغيرها من الأوراق ذات القيمة والتعامل في النقد الأجنبي بكل صورته.

(4) سحب واستخراج وقبول وتظهير وتنفيذ وإصدار الكمبيالات والشيكات سواء أكانت تدفع في جمهورية السودان أو في الخارج وبواليص الشحن وأي أوراق قابلة للتحويل أو النقل أو التحصيل أو التعامل بأي طريقة في هذه الأوراق شريطة خلوها من أي محظور شرعي .

(5) إعطاء القروض الحسنة وفقاً للقواعد التي يقرها البنك.

(6) الاتجار بالمعادن النفيسة وتوفيرها وتوفير خزائن لحفظ الممتلكات الثمينة.

(7) العمل كمنفذ أمين للوصايا الخاصة بالعملاء وغيرهم وتعهد الأمانات بكل أنواعها والعمل على تنفيذها والدخول كوكيل لأي حكومة أو سلطة أخرى أو لأي هيئة عامة أو خاصة

(8) تمثيل الهيئات المصرفية المختلفة شريطة عدم التعامل بالربا ومراعاة قواعد الشريعة الإسلامية في معاملاته مع هذه المصارف.⁽¹⁾ 1

(9) قبول الأموال من الأفراد والأشخاص الاعتباريين سواء كانت بغرض توفيرها أو استثمارها.

(10) القيام بتمويل المشروعات والأنشطة المختلفة التي يقوم بها أفراد أو أشخاص اعتباريين.

(11) فتح حسابات الاعتماد والضمان ، وتقديم الخدمات التي يطلبها العملاء في المجال المالي والاقتصادي والقيام بأعمال أمناء الاستثمار .

(12) تقديم الاستثمارات المصرفية والمالية والتجارية والاقتصادية للعملاء وغيرهم وتقديم المشورة للهيئات والأفراد والحكومات فيما يختص بمواضيع الاقتصاد الإسلامي وخاصة البنوك الإسلامية .

(13) قبول الهبات والتبرعات وتوجيهها وفق رغبة دافعيها أو بما يعود بالنفع على المجتمع وكذلك قبول أموال الزكاة وتوجيهها وفق المصارف الشرعية المحددة ..

(14) الاشتراك بأي وجه من الوجوه مع هيئات وشركات أو مؤسسات تزاوّل أعمالاً شبيهة بأعماله وتعاونه على تحقيق أغراضه في جمهورية السودان أو خارجها شريطة أن لا يكون في ذلك تعاملاً بالربا أو محظوراً شرعياً .

⁽¹⁾ <http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=aboutBank&contentID=24>Date: 24/5/2015.

(15) إنشاء مؤسسات أو أنشطة عقارية أو صناعية أو تجارية أو شركات معاونة له في تحقيق أغراضه كشركات تأمين تعاوني أو عقارات وخلافها .

(16) امتلاك واستئجار العقارات والمنقولات وله أن يبيعها أو يحسنها أو يتصرف فيها بأي وسيلة أخرى وله على وجه العموم حق استثمار أمواله بأي طريقة يراها مناسبة .

(17) القيام بأي عمل أو أعمال أياً كانت يرى البنك أنها ضرورية أو من شأنها أن تمكنه من الوصول إلى كل الأغراض المبينة أعلاه أو أي جزء منها أو تزيد بطريقة مباشرة أو غير مباشرة من قيمة ممتلكاته أو موجوداته أو استثماراته شريطة أن يكون كل ذلك متفقاً مع أحكام الشريعة الإسلامية.

(18) يجوز للبنك شراء أو بأي وسيلة أخرى أن يتحصل على كل أو جزء من ملكية أو شهرة أو حقوق وأعمال وامتيازات أي فرد أو شركة أو هيئة وأن يمارس كل الصلاحيات اللازمة أو المناسبة في إدارة أو التصرف في مثل هذه الأعمال.

(19) القيام بالبحوث والدراسات المتعلقة بإنشاء المشروعات الاقتصادية وتوظيف آخرين لهذا الغرض.⁽¹⁾

(20) أن يكافي أي شخص أو شركة أما نقداً أو بتخصيص أسهم أو حقوق تخص البنك تكون مدفوعة بالكامل أو جزئياً أو بأي طريقة عن أي عمل أو خدمات حصل عليها البنك.

(21) أن يمنح معاشات أو مكافآت أو علاوات للموظفين السابقين وللمديرين السابقين أو للأشخاص الذين يعولهم هؤلاء الأشخاص المذكورين وأن ينشئ أو يعاون أي مدارس أو أي نشاط تعليمي أو علمي أو صحي أو رياضي أو مؤسسات البر وخلافه .

⁽¹⁾ <http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=aboutBank&contentID=24> Date : 24/5/2015.

- (22) أن يقوم إذا ما رأى ذلك بتسجيل البنك والاعتراف به في أي قطر أو مكان .
- (23) أن يشارك البنك في اتحاد المصارف الإسلامية وتبادل الخبرة مع البنك الإسلامي للتنمية والبنوك الإسلامية الأخرى .
- (24) أن يقدم البنك المشورة للهيئات العامة والخاصة والحكومات والأفراد حول تجربته الإسلامية في المجالات الاقتصادية والمالية.

أولاً : النظام الإداري :

إلتزم بنك فيصل الإسلامي السوداني نظام الإدارة بالجودة الشاملة برؤيا : (مصرف إسلامي الوجهة، سوداني السمات، يلتزم الجودة والإمتياز في أعماله، إسعاداً للعملاء، ثقة في الموردين، تنمية للمجتمع، عناية بالعاملين، وتعظيماً لحقوق المساهمين) ورسالة : (مصرف يزوج وجهته الإسلامية وسماته السودانية، ويستهدف بالتطوير الإمتياز، وبالكفاءة الأفضل مركزاً مالياً مليئاً سليماً، ومنتجات مصرفية شرعية معاصرة، وعلاقات خارجية متنامية، ونظم وتقنيات مستحدثة، يقوم عليها العاملون فريقاً محرضاً لفاً، ملتزماً أمانة، مدرباً مهارة، مؤهلاً معرفة، ويلتزم الشفافية منهجاً، ليسعد المتعاملون والمالكون والمجتمع).

كما حدد البنك عوامل النجاح الأساسية في الآتي :

- 1- استخدام نظم وتقنيات حديثة تحقق كفاية وكفاءة الأداء ضبطاً وسرعة.
- 2- إختيار عاملين مؤهلين وإعتنا خارطة لترقيتهم علماً ومهارةً وإستقراراً وولاءً.
- 3- إستقطاب الموارد رأسمال وودائع.
- 4- تطوير وتنويع صيغ الخدمة المصرفية والإمتياز فيها ، والتدقيق في تنفيذ الشرعية.
- 5- تنفيذ سياسة إئتمانية نشطة تستوعب متطلبات العملاء وتجذب عملاء جدد وتعيد السابقين.

6- بناء علاقات خارجية منتشرة ومتطورة.⁽¹⁾

ثانياً: التحول التقني الشامل:

ظل البنك منذ تأسيسه رائداً للعمل المصرفي والآن يحتل الصدارة في إدخال أحدث ما توصلت إليه الصناعة المصرفية وتقنية المعلومات لبناء نظام مصرفي يعتمد أحدث التقنيات في مجال الحواسيب والبرمجيات ووسائل الإتصال ، ويعتبر بنك فيصل الإسلامي السوداني أول مصرف تحول فعلياً الى بنك إلكتروني مما أتاح له توفير خدمات ومنتجات مصرفية تماثل نظيراتها العالمية ومن تلك التقنيات :

1- تم إنشاء شبكة داخلية تربط كل فروع البنك برئاسته وذلك تمهيداً لربط شبكة البنك بشبكة واسعة تتيح التعامل بين فروع البنك والمصارف والعمل فيما بينها ببسر .

تم استخدام خدمات الربط الإلكتروني مع المصارف العالمية من خلال شبكة الأسوفت (Swift)

2- لتنفيذ عمليات التحويل المالية بصورها المختلفة .

3- تم تركيب النظام المصرفي الأساسي بنتابانك (PentaBank) لكل الفروع، وهو يتيح للبنك إجراء كافة العمليات المصرفية إلكترونياً وبالتالي يكون البنك الأول الذي طبق هذا النظام بنجاح على مستوى الجهاز المصرفي السوداني .

4- تم إدخال نظام البنتناسك ونظام إدارة عمليات الرئاسة وهما نظامان متطوران من خلالهما يمكن للبنك متابعة كل العمليات التي تتم بالفروع المربوطة إلكترونياً والتحكم في شجرة الحسابات والصلاحيات وعمليات الإستثمار المحلي والأجنبي .

⁽¹⁾<http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=aboutBank&contentID=24> Date: 24/5/2015.

- 5- تم إدخال نظام الـ VBS أو نظام ما بين الفروع وهو نظام يمكن الزبائن من التعامل الفوري مع حساباتهم من أي فرع مربوط إلكترونياً دون التقيد بالفرع المفتوح فيه الحساب ، كما أنه يتيح خدمة التحويلات الفورية للأشخاص الذين ليس لديهم حسابات .
- 6- تم إدخال نظام البنك الإلكتروني المرتبط بموقع البنك الإلكتروني.
- 7- تم إدخال نظام الخدمة المصرفية عبر الهاتف.
- 8- تم ربط فروع البنك بمشروعات التقنية المصرفية والتي تتمثل في مشروع المحول القومي ومشروع المقاصة الإلكترونية ومشروع الرواجع الإلكترونية ويعتبر البنك من أوائل البنوك المشاركة فيها.
- 9- تم تنفيذ عدد كبير جداً من الصرافات الآلية .
- 10- تم إنشاء نقاط البيع في عدد كبير من المحال التجارية، لتسهيل التعاملات التجارية على عملاء البنك.⁽¹⁾

المساهمات الرأسمالية داخل السودان:

- 1- شركة التأمين الإسلامية المحدودة.
- 2- الشركة الإسلامية للتجارة والخدمات المحدودة.
- 3- شركة الفيصل للمعاملات المالية المحدودة.
- 4- شركة الفيصل العقارية.
- 5- شركة مطاحن الغلال المحدودة - عطبرة.
- 6- شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- 7- شركة الأنظمة المالية والمصرفية المحدودة.

المساهمات الرأسمالية خارج السودان:

⁽¹⁾<http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=aboutBank&contentID=24> Date : 24/5/2015.

بنك فيصل الإسلامي المصري.

المجموعة الاستشارية الإسلامية سويسرا.⁽²⁾

الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك بالموبايل المصرفي:

أولاً : خدمة الرواد موبايل:

في إطار تقديم خدمات متميزة إلى زبائننا وعملائنا الكرام فقد تم تصميم خدمة الرواد موبايل التي تلبي رغبات العميل وهي تقدم عددا من الخدمات المصرفية لعملاء البنك في سرية وأمان، إذ يتمتع النظام بالخصوصية الكاملة نسبة لأن العميل يتعامل مع النظام عبر موبايله الشخصي ويستفيد العميل من هذه الخدمة على مدى الـ 24 ساعة وهي:

(أ) الإستعلامات

1- الإستعلام عن أسعار العملات

2 - الإستعلام عن الرصيد

3- الإستعلام عن موقف شيك

4- كشف حساب مصغر (آخر عشرة حركات).⁽¹⁾

(ب)المعاملات:

1- التحويل من حساب إلى حساب

2- التبرعات (التبرع لجهات خيرية).

(ج)شراء الخدمات:

1- اعادة شحن رصيد الموبايل

⁽²⁾ <http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=aboutBank&contentID=50> Date : 24 /5 / 2015

⁽¹⁾ <http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=rMobile> Date : 24/5/2015

2- سداد الفواتير

3- شراء الكهرباء للجمهور

4- شراء الكهرباء للوكلاء.

(د)الطلبات:

تنشيط بطاقة الصراف الآلي

(هـ)المعلومات:

1-أخبار الفرع

2-الفروع والخدمات

3-معلومات الإتصال بالبنك.⁽¹⁾

ثانيا : خدمة قروشى :

هي خدمة توفر للجمهور إجراء بعض المعاملات المالية عبر الموبايل بدون تحميل تطبيق او فتح حساب ببنك، حيث تعمل الخدمة على جميع شرائح شركة سوداني للاتصالات بغض النظر عن نوع جهاز الموبايل. .

الاشتراك في الخدمة :

كتابة الكود المختصر #111*.

ستظهر لك خانة لاختيار الرقم السري المكون من أربعة أرقام.

إدخال الرقم السري.

إدخال الرقم السري مرة أخرى للتأكيد.

ستظهر رسالة تؤكد إكمال عملية التسجيل في خدمة قروشى.

⁽¹⁾<http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=rMobile> Date : 24/5/2015

سيتم استقبال رسالة نصية تؤكد إكمال التسجيل في خدمة قروشي.

الدخول للخدمة

كتابة الكود المختصر #111 *

ستظهر القائمة المعاملات الرئيسية التي تحتوي على:

1- حسابي

2- شحن هاتف

3- سداد فاتورة

4- كهرباء

5- تحويل نقدي

6- سحب نقدي.⁽²⁾

طريقة إجراء المعاملات :

1- حسابي:

إدخال الرقم (1) لمعرفة الرصيد النقدي للحساب.

إدخال الرقم السري.

ستظهر شاشة توضح رصيد الحساب.

2- شحن الهاتف:

ملاحظة : هذه الخدمة لمشاركي سوداني الدفع المقدم فقط.

إدخال الرقم (2) لشحن رصيد الموبايل.

إدخال رقم الموبايل المراد شحن رصيده (هذه الخدمة لشحن رصيد موبايل صاحب

الخدمة فقط)

⁽²⁾ <http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=groshi> Date : 24/5/2015

(إدخال مبلغ الرصيد.)

إدخال الرقم (1) لتأكيد مبلغ شحن الرصيد ورقم الموبايل.

إدخال الرقم السري.

ستظهر شاشة تؤكد إتمام عملية شحن الرصيد مع توضيح الرقم والمبلغ.

3- سداد فاتورة:

ملاحظة :

هذه الخدمة لمشتركي سوداني الدفع الآجل فقط.

إدخال الرقم (3) لسداد فاتورة الموبايل.

إدخال رقم الموبايل المراد سداد فاتورته (هذه الخدمة لسداد فاتورة موبايل صاحب

الحساب فقط).

إدخال مبلغ سداد الفاتورة.

إدخال الرقم (1) لتأكيد مبلغ سداد الفاتورة ورقم الموبايل.

إدخال الرقم السري.

ستظهر شاشة تؤكد إتمام عملية سداد الفاتورة مع توضيح الرقم والمبلغ.

4- شراء كهرباء:

إدخال الرقم (4) لشراء كهرباء.

إدخال رقم عداد الكهرباء.

إدخال مبلغ شراء الكهرباء.

إدخال الرقم (1) لتأكيد مبلغ شراء الكهرباء ورقم العداد.

إدخال الرقم السري.

ستظهر شاشة تؤكد إتمام عملية شراء الكهرباء مع توضيح الرقم الذي يجب إدخاله
بعداد الكهرباء ().⁽¹⁾

5- تحويل نقدي:

ملاحظة :هذه الخدمة لمشتركي سوداني والتحويل يتم لموبايل شخص مشترك بنفس
الخدمة فقط.

إدخال الرقم (5) للتحويل النقدي.

إدخال رقم الموبايل المراد تحويل المبلغ إليه.

إدخال المبلغ المراد تحويله.

إدخال الرقم () لتأكيد المبلغ المحول ورقم موبايل المحول إليه.

إدخال الرقم السري.

ستظهر شاشة تؤكد إتمام عملية التحويل مع توضيح رقم الموبايل المحول إليه ومبلغ
التحويل .

6- سحب نقدي:

ملاحظة :هذه الخدمة متاحة فقط عبر مكاتب سوداني أو فروع ومكاتب صرف البنك ،
لمدة شهرين، بعدها ستكون متاحة فقط عبر وكلاء سوداني ووكلاء البنك.

إدخال الرقم () للسحب النقدي.

إدخال رقم الوكيل مكتب سوداني أو فرع بنك فيصل.

إدخال المبلغ المراد سحبه.

إدخال الرقم () لتأكيد من المبلغ المراد سحبه ورقم الوكيل.

إدخال الرقم السري.

⁽¹⁾<http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=groshi> date : 24/5/2015

ستظهر شاشة تؤكد إتمام عملية السحب النقدي مع توضيح رقم الوكيل ومبلغ السحب النقدي.⁽¹⁾

ثالثاً: خدمة شراء الكهرباء :

طريقة التسجيل للخدمة عبر الموبايل هي:

التأكد من تسجيل رقم العداد وذلك عبر إرسال رسالة نصية وفق الصيغة أدناه:

إلى الرقم (0900003333).

صيغة التسجيل : وهي الصيغة التي يتم كتابتها داخل الرسالة النصية (من الشمال إلى اليمين):

* رقم العداد * 0 * رقم البطاقة المصرفية * 3 * رقم العداد سلم #

رابعاً : خدمة الرسائل القصيرة :

في إطار تقديم خدمات متميزة إلى زبائننا وعملائنا فقد تم تحديث واجهات وأنظمة الصراف الآلي وزيادة التطبيقات والخدمات التي تلبي رغبات الجمهور لتتماشي مع الخدمات الجديدة وهي خدمات الرسائل القصيرة.. ويعد ذلك إضافة جديدة يحققها بنك فيصل الإسلامي السوداني من أجل التقليل من التعامل مع العملة الورقية وتفاذي الكثير من المخاطر الناجمة عنها، ويؤدي ذلك إلى تحقيق أهداف الدولة الإستراتيجية في زيادة تنمية الوعي لدى الجمهور. في إطار تقديم خدمات متميزة الي زبائننا وعملائنا فقد تم تحديث واجهات وأنظمة الصراف الآلي وزيادة التطبيقات والخدمات التي تلبي رغبات الجمهور لتتماشي مع الخدمات الجديدة وهي خدمات الرسائل القصيرة.. ويعد ذلك

⁽¹⁾ <http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=groshi> date : 24/5/2015

إضافة جديدة يحققها بنك فيصل الإسلامي السوداني من أجل التقليل من التعامل مع العملة الورقية وتفادي الكثير من المخاطر الناجمة عنها، ويؤدي ذلك إلي تحقيق أهداف الدولة الإستراتيجية في زيادة تنمية الوعي لدي الجمهور .

الهدف من الخدمة :

تهدف خدمة الرسائل القصيرة إلى زيادة ثقة حملة البطاقات المصرفية بالخدمات المصرفية الإلكترونية وذلك بمنحهم وسيلة لمراقبة حركة بطاقتهم المصرفية والاستفادة من كل الإمكانيات المتوفرة لإتاحة تعاملهم مع حساباتهم علي مدار الساعة.(1)

تعريف بخدمة الرسائل القصيرة SMS :

هي خدمة مقدمة لحملة البطاقات المصرفية، يتم من خلالها تبادل الرسائل القصيرة الخدمية علي رقم الهاتف المحمول لحامل البطاقة المصرفية توضح العمليات الآتية: السحب النقدي من الصراف الآلي.

الشراء عبر نقاط البيع.

سداد الفواتير (إعادة تعبئة رصيد الهاتف)

قفل البطاقة لتكرار الخطأ (خطأ إدخال الرقم السري)

تجاوز مبلغ السحب اليومي.

تجاوز عدد الحركات اليومية.

انتهاء صلاحية البطاقة المصرفية.

إغلاق البطاقة المصرفية.

إخطار بعكس الحركة.

كشف حساب مصغر (آخر ثلاث حركات)(1)

(1) <http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=electricity> date : 24/5/2015

(1) <http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=eSMS> date : 24/5/2015

تفاصيل الاشتراك في الخدمة:

التسجيل للخدمة ادخل #رقم البطاقة*5 *

لتشيط بطاقة الصراف الآلي ادخل #رقم البطاقة*1 *

طلب تجديد بطاقة الصراف الآلي ادخل #رقم البطاقة*8 *

لطلب معرفة الرصيد الحالي ادخل #آخر أربعة أرقام في بطاقة الصراف الآلي* رقم

المرور*2 *

لتغيير رقم المرور ادخل # رقم المرور الجديد*رقم المرور القديم*0 *

لتسجيل منازعة #رقم بطاقة الصراف الآلي*6 *

للاستفسار عن منازعة بعد التسجيل # رقم المنازعة*7 *

لمعرفة الحركات التي تتم بالصراف الآلي # رقم البطاقة*10 *

للاشتراك في خدمة شراء الكهرباء عبر الصراف الآلي # عداد الكهرباء*عداد

الكهرباء*0*رقم البطاقة*3 *

تنبيه:

رقم المرور لأول استخدام هو (0000) ما لم يتم تغييره.

رقم المرور لا علاقة له بالرقم السري الخاص ببطاقة الصراف الآلي.

جميع الرسائل يتم إرسالها لأحد الرقمين (0900003333 - 0122443333)

خامسا: خدمة الرواد أونلاين (خدمة البنك الإلكتروني) :

تعتبر خدمة الرواد أونلاين من الخدمات الرائدة التي يقدمها بنك فيصل الإسلامي

السوداني لعملائه الكرام، حيث يتمكن عميل البنك من الاتصال بحسابه عبر الإنترنت

في أي وقت ومن أي مكان تكفل هذه الخدمة لعملاء البنك المشتركين في

الخدمة عبر استخدام متصفح الإنترنت الآتي براوزر.⁽¹⁾

الاستعلامات:

الاستعلام عن أسعار العملات

الاستعلام عن أرصدة حساب العميل

الاستعلام عن موقف شيك

الخدمات :

طلب كشف حساب لفترة

تحويل من حساب إلى حساب لنفس حسابات العميل

أقساط العمليات الاستثمارية.⁽²⁾

فروع بنك فيصل الإسلامي السوداني:⁽³⁾

1- الفيحاء

2- المحطة الوسطى الخرطوم

3- جامعة الخرطوم

4- السجانة

5- السوق العربي

6 - الشعبي الخرطوم

7- المنطقة الصناعية الجديدة الخرطوم

8- الزبير باشا

9- المنشية

⁽¹⁾ <http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=eSMS> date: 24/5/2015

⁽²⁾ <http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=ebank> date: 24/5/2015

⁽³⁾ <http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=branches> date: 24/5/2015

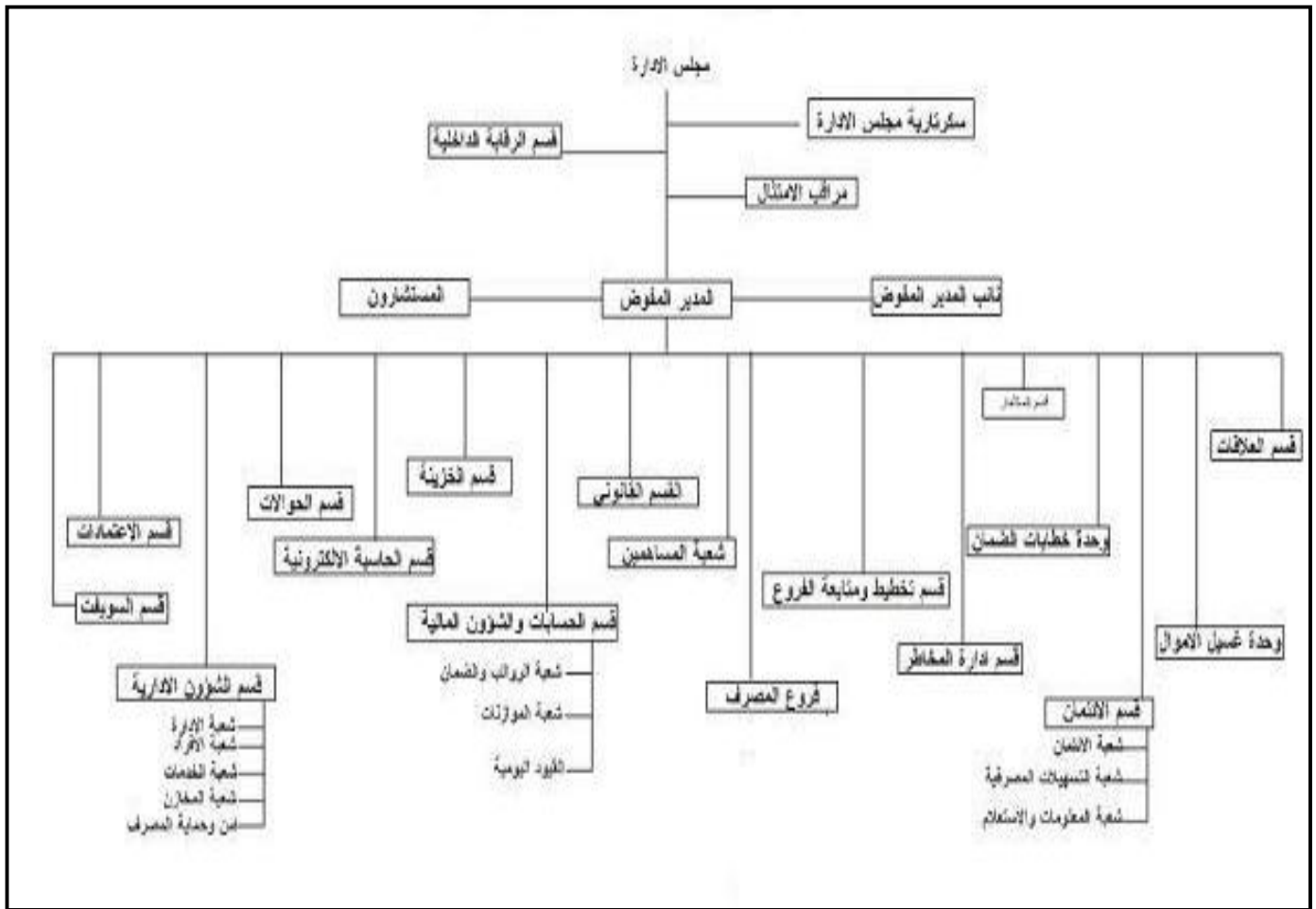
- 10- الرياض
- 11- العمارات
- 12- المحطة الوسطى أم درمان
- 13- السوق الشعبي أم درمان
- 14- السوق المحلى
- 15- سوق ليبيا
- 16- جامعة أم درمان الإسلامية (الثورة)
- 17- جامعة أم درمان الإسلامية
- 18- جامعة أم درمان الإسلامية (العرضة)
- 19- الموردة
- 20- المنطقة الصناعية الخرطوم بحري
- 21- حلة كوكو
- 22- سعد قشرة
- 23- المنطقة الحرة قري
- 24- بورتسودان
- 25- كسلا
- 26- القضارف
- 27- ود مدني
- 28- عطبرة
- 29- كوستي
- 30 - الأبيض

31- الفاشر

32- نيالا

33- شندي

(الهيكل الإداري لبنك فيصل الإسلامي)



*المصدر : منشورات البنك للعام 2015م

المبحث الثالث

تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة

أولاً : إجراءات الدراسة الميدانية :

يشتمل هذا المبحث على الإجراءات التي اتبعتها الباحثة في الدراسة التطبيقية من تحديد مجتمع الدراسة التطبيقية , واختيار مفردات العينة الممثلة لهذا المجتمع ووصفها مع بيان الأداة المستخدمة لجمع البيانات وكيفية التوصل إليها , ولجراء اختبارات الثبات والصدق لهذه الأداة للتأكد من صلاحيتها للدراسة . كما يتم توضيح المقاييس والأساليب الإحصائية التي تستخدم لدراسة وتحليل البيانات وذلك على النحو التالي :

(1) مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث ان يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة ، ويتكون المجتمع الاساسى للدراسة من :

أ- بنك أم درمان الوطني .

ب- بنك فيصل الإسلامي .

(2) عينة الدراسة :

تم اختيار مفردات عينة البحث بطريقة العينة (العشوائية البسيطة) وهي إحدى العينات الاحتمالية حيث تم توزيع (218) استبانة على أن يشمل التوزيع جميع المستويات الموضحة في مجتمع البحث وتم استرجاع (200) استبانة سليمة تم استخدامها في التحليل بياناتها كالاتي :

جدول رقم (9) عدد الاستبانات الموزعة والمعادة بعد تعبئتها

النسبة	العدد	البيان
--------	-------	--------

استبانات تم إعادتها بعد تعبئتها كاملة	200	91.74%
استبانات لم يتم إعادتها	18	8.26%
اجمالي الاستبانات الموزعة	218	100%

المصدر : إعداد الباحث

من خلال الجدول رقم (9) أعلاه يتضح ان معدل الاستجابة بلغ نسبة (91.74%) من الاستبانات الموزعة , وتعتبر هذه النسبة مقبولة من الناحية الاحصائية بما يؤدي الى القبول بنتائج الدراسة وتعميمها على المجتمع الاصلى .

(3) المعالجة الإحصائية :

تكونت الاستبانة من جزئين :

الجزء الأول : يتعلق بالبيانات الشخصية 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 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.

(4) قياس صدق وثبات الاستبانة:

استخدم الباحث 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 الثلاثة بالإضافة إلي معامل الثبات الكلي.

جدول رقم (10) معامل ألفا كرونباخ للاستبانة

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 الباحث

أشارت نتائج الجدول (10) أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة تراوحت من (0.918- 0.961) وبلغ معامل الثبات الكلي بلغ (0.874) مما يدل علي أن الإستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ، وهذا يطمئن الباحث من تطبيقها على جميع أفراد عينة الدراسة وهذا يشير الى تمتع الفقرات بالصدق الداخلي .

(5) قياس ثبات عبارات الاستبانة :

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

جدول رقم (11): 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

0.867	14	0.865	4
0.863	15	0.867	5
0.867	16	0.868	6
0.868	17	0.872	7
0.87	18	0.872	8
0.873	19	0.868	9
0.865	20	0.865	10

المصدر: اعداد الباحث

أشارت نتائج الجدول (11) أن معاملات ارتباط بنود الاستبانة تراوحت بين -0.872 (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. أولاً: البيانات الشخصية :

1/ توزيع المبحوثين على حسب النوع:

الجدول رقم (12) توزيع المبحوثين على حسب النوع

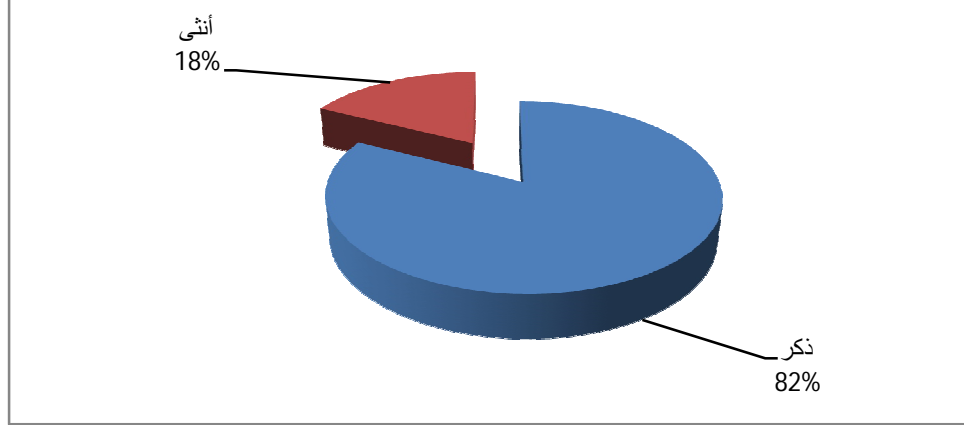
النسبة %	التكرار	النوع
82.5	165	ذكر
17.5	35	أنثى
100	200	المجموع

المصدر: اعداد الباحث

من الجدول (12) يظهر أن (82.5%) من المبحوثين ذكور و (17.5 %) من المبحوثين أناث.

ويستنتج من ذلك بان الذكور هم غالبية العينة وهذا يدل على ان معظم عملاء المصارف من الذكور و هذا يدل على ضعف عمل الاناث في التعامل المصرفي الالكتروني .

الشكل البياني (3) توزيع المبحوثين على حسب النوع



المصدر: إعداد الباحث

2/ توزيع المبحوثين على حسب العمر

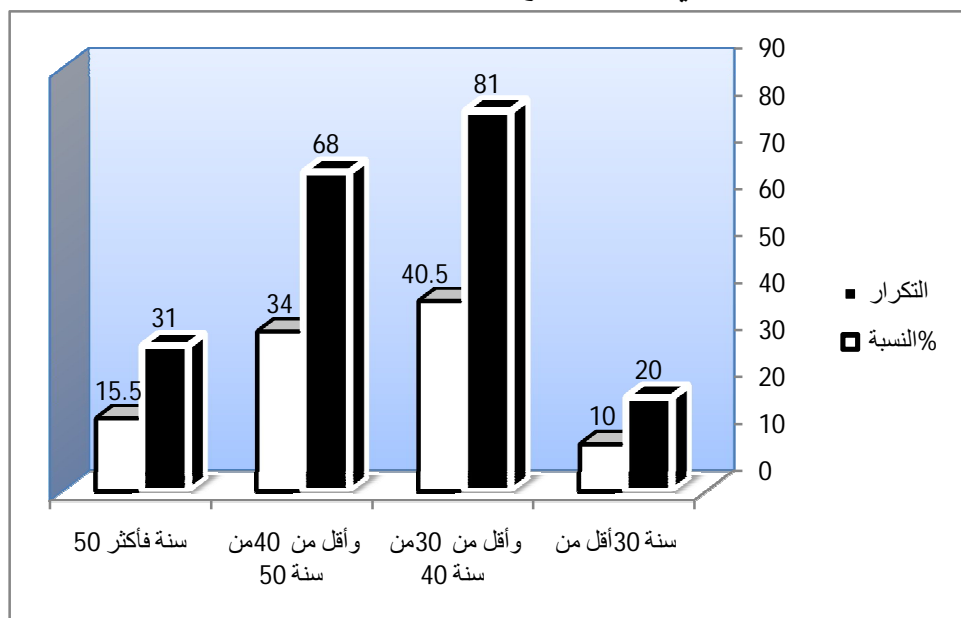
الجدول رقم (13) توزيع المبحوثين على حسب العمر

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

المصدر: اعداد الباحث

من الجدول (13) نجد أن 10% أعمارهم أقل من 30 سنة و 40.5% من المبحوثين أعمارهم تتراوح من 30 وأقل من 40 سنة و 34% من المبحوثين أعمارهم تتراوح من 40 وأقل من 50 سنة و 15.5% أعمارهم من 50 سنة فأكثر. ويستنتج من ذلك ان غالبية العينة هم من الذين يمكن الاستفادة من وعيهم في استيعاب محاور الاستبانة والاجابة عليها.

الشكل البياني (4) توزيع المبحوثين على حسب العمر



المصدر: إعداد الباحث

3/ توزيع المبحوثين على حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم (14) توزيع المبحوثين على حسب المستوى التعليمي

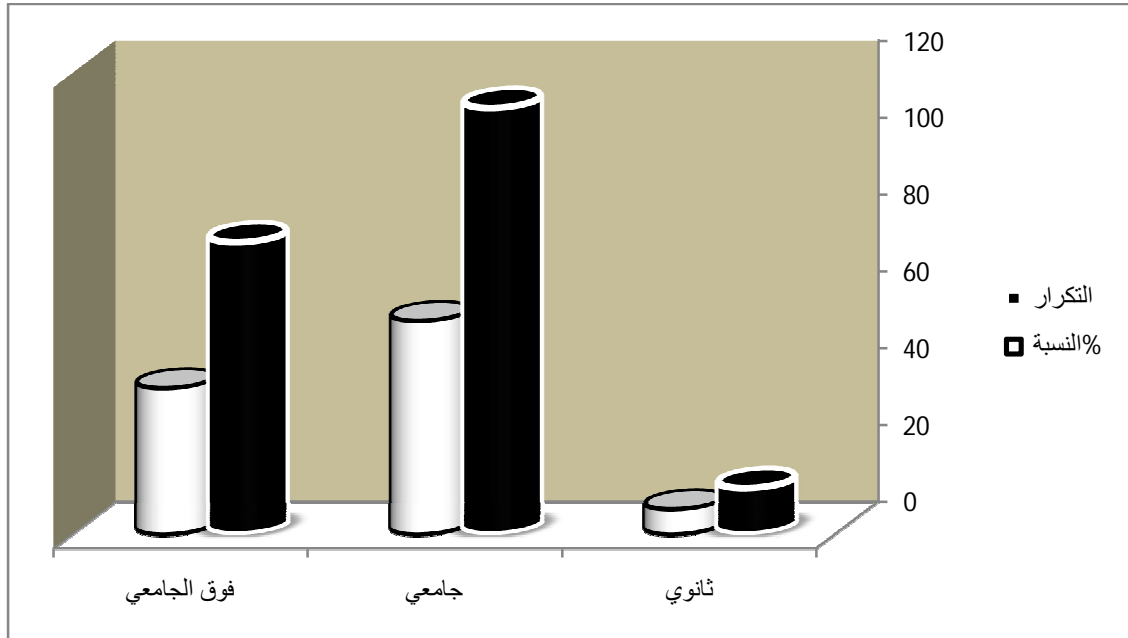
النسبة %	التكرار	المستوى
6.5	13	ثانوي
55.5	111	جامعي
38	76	فوق الجامعي
100	200	المجموع

المصدر: اعداد الباحث

من الجدول (14) نجد أن 6.5% من المبحوثين مستواهم التعليمي ثانوي بينما 55.5% من المبحوثين مستواهم التعليمي جامعي و38% مستواهم التعليمي فوق الجامعي. ويستنتج من ذلك ان غالبية افراد العينة هم من حملة الشهادات الجامعيه وهذا

مؤشر ان يتحصل الباحث على ايجابات علمية سليمة في الدراسة.وهذا يساعد على سهولة فهم الخدمات التي تقدم عبر الموبايل المصرفي .

الشكل البياني (5) توزيع المبحوثين على حسب المستوى التعليمي



المصدر: إعداد الباحث

4/ توزيع المبحوثين على حسب فترة التعامل مع البنك

الجدول رقم (15) توزيع المبحوثين على حسب فترة التعامل مع البنك

فترة التعامل	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	43	21.5
من 5 وأقل من 10 سنة	61	30.5
من 10 وأقل من 15 سنة	58	29
أكثر من 15 سنة	38	19
المجموع	200	100

المصدر: اعداد الباحث

من الجدول (15) أعلاه يظهر أن 21.5% من المبحوثين فترة تعاملهم مع البنك أقل من 5 سنوات و 30.5% من المبحوثين فترة تعاملهم مع البنك من 5 وأقل من 10 سنة و 29% من المبحوثين فترة تعاملهم مع البنك من 10 وأقل من 15 سنة و 19% من المبحوثين فترة تعاملهم مع البنك أكثر من 15 سنة. ويستنتج ان غالبية افراد العينة من الذين تراوحت

فترة تعاملهم مع البنك ما بين 5 - 10 سنوات ، مما يدل على انهم مواكبون للعمل المصرفي الالكترونى وتطوراته .

الشكل البياني (6) توزيع المبحوثين على حسب فترة التعامل مع البنك



المصدر: إعداد الباحث

ثانياً: 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 :

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

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 علي حساب مقياس ليكرت الخماسي حتي يسهل إدخالها في جهاز الحاسب الآلي للتحليل الإحصائي حسب الاوزان الآتية :

أوافق بشدة	وزنها	5
أوافق	وزنها	4
محايد	وزنها	3
لا أوافق	وزنها	2
لا أوافق بشدة	وزنها	1

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

كما تمت مناقشة الفرضيات 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 المبحوثين علي العبارة أما إذا زاد الوسط الحسابي الفعلي عن الوسط الفرضي دل ذلك علي موافقة المبحوثين علي العبارة وأختبار مربع كاي لقياس المدى الذي تقترب او تبتعد 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.

الجدول رقم (16) 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 الباحث

يلاحظ الباحث من خلال الجدول (16) أن الوسط الحسابي لجميع العبارات أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (3) وهذا يشير الي ان إجابات المبحوثين نحو هذه العبارات تشير إلي الاتجاه الايجابي أي موافقتهم عليها .

أما الانحراف المعياري لهذه العبارات يتراوح ما بين (0.64 - 0.97) وهذا يشير الي تجانس إجابات المبحوثين نحو العبارات، وكلما كان الانحراف المعياري صغير دل ذلك علي تجانس إجابات المبحوثين . بما ان هنالك تجانس في عبارات الفرضية وموافقة المبحوثين عليها , مما يدل على صحة إجابات المبحوثين .

وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المنفعة المدركة وتبنى الموبايل المصرفي .

الجدول رقم (17) 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
النظام المستخدم في الموبايل المصرفي موثوق به وخدماته متاحه عند الطلب	140.400a	4	0.00
الموبايل المصرفي يساهم في تبسيط الاجراءات اللازمة للحصول على الخدمة المصرفية	160.680b	4	0.00
الموبايل المصرفي يحافظ على خصوصية العملاء	218.100a	4	0.00
تقديم الخدمات المصرفية بالموبايل المصرفي أدى إلى تحرير العملاء من قيود المكان والزمان	271.900a	4	0.00

المصدر: إعداد الباحث

من الجدول رقم (17) وبالنظر الي قيمة مستوي الدلالة لاختبار مربع كاي لكل عبارات الفرضية يلاحظ الباحث أن قيمة مستوي الدلالة أقل من قيمة مستوى المعنوية (0,05) لكل عبارات الفرضية الاولي وهذا يدل علي أن توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المنفعة المدركة وتبني الموبايل المصرفي.

ويتضح من الجدول رقم (16) و الجدول رقم (17) ما يلي :

1- أن غالبية افراد العينة يوافقون على أن الخدمات المصرفية المقدمه عبر الموبايل المصرفي ذات تكلفة منخفضة .

2- أن غالبية افراد العينة يوافقون على أن الخدمات التي تقدم بالموبايل المصرفي هي أكثر سرية وأمان .

3- أن غالبية افراد العينة يوافقون على أن الزمن الذي يستخدم في خدمات الموبايل المصرفي اقل .

4- أن غالبية افراد العينة يوافقون على أن النظام المستخدم في الموبايل المصرفي موثوق به وخدماته متاحه عند الطلب .

5- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن الموبايل المصرفي يساهم في تبسيط الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة المصرفية .

6- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن الموبايل المصرفي يحافظ على خصوصية العملاء .

7- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن تقديم الخدمات المصرفية بالموبايل المصرفي أدى إلى تحرير العملاء من قيود المكان والزمان .

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

الجدول رقم (18) الإحصاءات الوصفية لعبارات الفرضية الثانية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة
0.83	4.2	إجراءات الحصول على الخدمات المصرفية بالموبايل المصرفي تمتاز بالسهولة والسرعة
0.73	4.3	سهولة تقديم الخدمه 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 بالازم للتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها عبر وسائل الإعلان المختلفة
0.83	4.2	سهولة تطبيق نظام الموبايل المصرفي تساعد في التعرف على الجديد من الخدمات المصرفية التي يعلن عنها البنك

المصدر: إعداد الباحث

يلاحظ الباحث من خلال الجدول (18) 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، واتفاقهم حول الإجابة. وكلما كان الانحراف المعياري صغير دل ذلك علي تجانس اجابات المبحوثين بما ان هنالك تجانس في عبارات الفرضية وموافقة المبحوثين عليها هذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المنفعة المدركة وتبني الموبايل المصرفي بالمبحوثين نحو العبارات، واتفاقهم حول الإجابة.

الجدول رقم (19) اختبار مربع كاي للفرضية الثانية

مستوي الدلالة	درجة الحرية	قيمة مربع كاي المحسوبة	العبرة
0.00	4	194.350a	إجراءات الحصول على الخدمات المصرفية بالموبايل المصرفي تمتاز بالسهولة والسرعة
0.00	4	184.150a	سهولة تقديم الخدمة تؤثر تأثيراً مباشراً أو غير مباشر على موقف المستخدم تجاه الخدمة المصرفية
0.00	4	220.100a	يجد المستخدم الراحة في تقديم الخدمات المصرفية عبر الموبايل المصرفي
0.00	4	189.000a	نظام الموبايل المصرفي يمكن فهمه بكل سهولة
0.00	4	191.650a	يقوم البنك بالازم للتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها عبر وسائل الإعلان المختلفة
0.00	4	174.950a	سهولة تطبيق نظام الموبايل المصرفي تساعد في التعرف على الجديد من الخدمات المصرفية التي يعلن عنها البنك

المصدر: إعداد الباحث

من الجدول رقم (19) وبالنظر الي قيمة مستوي الدلالة لاختبار مربع كاي لكل عبارات الفرضية يلاحظ الباحث 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. وهذا يدل على صحة اجابات المبحوثين . ويتضح من الجدول رقم (18) و الجدول رقم (19) ما يلي :

- 1- أن غالبية افراد العينة يوافقون على أن إجراءات الحصول على الخدمات المصرفية بالموبايل المصرفي تمتاز بالسهولة والسرعة .
- 2- أن غالبية افراد العينة يوافقون على أن سهولة تقديم الخدمة تؤثر تأثيراً مباشراً أو غير مباشر على موقف المستخدم تجاه الخدمة المصرفية .
- 3- أن غالبية افراد العينة يوافقون على أن يجد المستخدم الراحة في تقديم الخدمات المصرفية عبر الموبايل المصرفي .

4- أن غالبية افراد العينة يوافقون على أن نظام الموبايل المصرفي يمكن فهمه بكل سهولة .

5- أن غالبية افراد العينة يوافقون على أن يقوم البنك باللائم للتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها عبر وسائل الإعلان المختلفة .

6- أن غالبية افراد العينة يوافقون على ان سهولة تطبيق نظام الموبايل المصرفي تساعد في التعرف على الجديد من الخدمات المصرفية التي يعلن عنها البنك
الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة المدركة وتبني الموبايل المصرفي.

الجدول رقم (20) الإحصاءات الوصفية لعبارات الفرضية الثالثة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة
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 هدف أساسي للبنك وتحقق له مزايا ايجابية
0.91	4.0	يملك البنك الآلية التي تمكنه من التأكد من جودة الخدمة التي يقدمها
0.71	4.2	ن 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 الباحث

يلاحظ الباحث من خلال الجدول (20) 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 , وهذا يشير الي تجانس اجابات المبحوثين نحو العبارات، وكلما كان الانحراف المعياري صغير دل ذلك علي تجانس اجابات المبحوثين بما ان هنالك تجانس في عبارات الفرضية وموافقة المبحوثين عليها هذا يدل و وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المنفعة المدركة وتبنى الموبايل المصرفي وكذلك يدل على صحة اجابات المبحوثين.

الجدول (21) اختبار مربع كاي للفرضية الثالثة

العبرة	قيمة مربع كاي الحسوية	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 يرديها المستخدم تعتبر هدف أساسي 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
ن 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 ولاءهم له يعتمد بشكل اساسي على مدى تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية المقدمة إليهم	241.450a	4	0.00

المصدر: إعداد الباحث

من الجدول رقم (21) وبالنظر الي قيمة مستوي الدلالة لاختبار مربع كاي لكل عبارات الفرضية يلاحظ الباحث 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 وتبنى الموبايل المصرفي.

ويتضح من الجدول رقم (20) و الجدول رقم (21) ما يلي :

- 1- أن غالبية افراد العينة يوافقون على أن الخدمات المصرفية التي يوفرها البنك بالموبايل المصرفي تعمل بكفاءة عالية .
- 2- أن غالبية افراد العينة يوافقون على أن التوسع في تقديم الخدمات المصرفية عن طريق الموبايل المصرفي يؤدي إلى رضا المستفيد من الخدمة .
- 3- أن غالبية افراد العينة يوافقون على أن تمتاز الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك بالموبايل المصرفي بالثبات والجودة .
- 4- أن غالبية افراد العينة يوافقون على أن جودة الخدمة التي يريدها المستخدم تعتبر هدف أساسي للبنك وتحقق له مزايا ايجابية .
- 5- أن غالبية افراد العينة يوافقون على أن يمتلك البنك الاليه التي تمكنه من التأكد من جودة الخدمة التي يقدمها .
- 6- أن غالبية افراد العينة يوافقون على ان تفهم البنك لتوقعات العميل للخدمة المقدمة له تعتبر هدفاً أساسياً نحو تقديم خدمة مصرفية أفضل للعملاء .
- 7- أن غالبية افراد العينة يوافقون على ان استمرارية العملاء مع البنك وزيادة ولاءهم له يعتمد بشكل اساسي على مدى تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية المقدمة إليهم .

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

أولاً : النتائج

ثانياً : التوصيات

ثالثاً : مقترحات لأبحاث مستقبلية

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

أولاً :النتائج :

- (1) اشارة نتائج البحث بان هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين المنفعة المدركة وتبنى العملاء لخدمة الموبايل المصرفى .
- (2) هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين سهولة الاستخدام المدركة وتبنى العملاء لخدمة الموبايل المصرفى .
- (3) هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة المدركة وتبنى العملاء لخدمة الموبايل المصرفى .
- (4) مستوى جودة الخدمة المصرفية يؤثر فى استخدام العملاء للموبايل المصرفى
- (5) ان المنفعة (الفائده) التى يتحصل عليها العملاء من الخدمة لها تأثير على استخدام الموبايل المصرفى .
- (6) سهولة استخدام الخدمة لها تأثير على استخدام العملاء للموبايل المصرفى فى معاملاتهم المصرفية . .
- (7) ان العوامل الديمغرافية لها اثر كبير فى استخدام العملاء للموبايل المصرفى
- (8) من نتائج الفرضية الاولى والثانية والثالثة نحصل على ان الخدمة المصرفية المقدمة عبر الموبايل المصرفى مصممة تصميم جيد وذات جودة عالية وانها متاحة فى اى زمان واى مكان وتتوفر فيها السريه والامان والموثوقيه والجهد المتوقع منها بانها سهله وذات فائده وجودة .

ثانياً :التوصيات :

- (1) ضرورة التفكير فى اخذ الخصائص الفردية (النوع ، العمر ، المستوى التعليمى ، فترة التعامل مع البنك) للمستخدمين فى تبنى اى منتج جديد نظرا لتاثيرها على الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة وجودة الخدمة المدركة .
- (2) دراسة الخصائص الفردية تمكن متخذى القرار فى البنوك محل الدراسة من التنبؤ بنجاح او فشل تبنى او قبول اى منتج للخدمات المصرفية الالكترونية .
- (3) يجب على البنوك محل الدراسة و التى تقوم بتقديم خدمة الموبايل المصرفى ان تلتزم باستمرارية الخدمة فى اى زمان واى مكان حتى تتال رضا عملائها .
- (4) على البنوك محل الدراسة ان تقدم التسهيلات عند طلب خدمة الموبايل المصرفى وتقلل من تكاليف الخدمة .
- (5) ادارة تسويق الخدمات المصرفية فى البنوك محل الدراسة يجب ان تكون ادارة فعالة ومتطورة ومواكبة لان المنافسة فى سوق العمل تحتاج لتطور دائم ومستمر لتلبية احتياجات العملاء .
- (6) ضرورة التوسع فى الخدمات المصرفية المقدمة عبر القنوات الالكترونية ، وضرورة التدريب والتاهيل المستمر لكافة العاملين بالبنوك محل الدراسة فنيا وتقنيا لمواكبة التطور فى الخدمات المصرفية الالكترونية(وخاصة خدمة الموبايل المصرفى) لرفع كفاءتهم فى الانشطة الخاصة بالعمليات الالكترونية المصرفية وانجازها على اكمل وجه .
- (7) ان تهتم البنوك محل الدراسة بجودة الخدمة المصرفية الالكترونية التى تؤثر على تبنى العملاء للموبايل المصرفى .

- (8) توصى الدراسة بالتركيز على العملاء الذين يتعاملون مع المصرف لفتترات طويلة ولديهم خبرة فى التعامل مع التكنولوجيا .
- (9) ان تركز ادارة التسويق للخدمات المصرفيه فى البنوك محل الدراسة على الذين يستخدمون الموبايل المصرفى للقيام بالمعاملات المصرفية الكترونيا .
- (10) على البنوك محل الدراسة ان تعمل على نشر الوعى المصرفى الالكترونى لاماكن عمل المرأة حتى تعم الفائدة لان نسبة المرأة ضعيفه جدا (وان تسعى وراء رفع نسبة الإناث مستقبلا) من خلال التحليل .

ثالثا : مقترحات لأبحاث مستقبلية :

- 1- اثر الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها البنك عبر الموبايل المصرفى على رضا العملاء .
- 2- تقديم الخدمة المصرفية الالكترونية بالموبايل المصرفى المزايا والعيوب .
- 3- تقييم وتقويم الصيرفة الالكترونية فى المصارف السودانية والمخاطر التي تواجهها .

المراجع والمصادر

* القرآن الكريم .

- (1) اسعود محمد المحاميد, اثر جاهزية العاملين فى الجودة المدركة لخدمات نظم الاعمال الالكترونية ورضا المستخدمين والنية فى الاستخدام :دراسة ميدانية فى البنوك المدرجة فى سوق عمان المالى , كلية ادارة الاعمال , جامعة الحسين بن طلال , معان , الاردن, (2014 م) , ص 9- 18
- (2) الدكتورة لىلى الطويل, (2011 م) , قسم المحاسبة كلية الاقتصاد جامعة تشرين الازقية سورية , تطوير نموذج قبول التكنولوجيا واختبارة على استخدام نظم المعلومات المحاسبية (دراسة ميدانية على عينة من المستخدمين فى شركات النسيج فى سورية). ص 55—57—70
- (3) الحداد ، عوض بدير ، تسويق الخدمات المصرفية ، الطبعة الأولى ، البيان للطباعة والنشر ، القاهرة ، (1999 م) ، ص 52- 54 .
- (4) خالد وهيب الراوي ، التقنيات المصرفية (عمان : دار المناهج ، 2000) ص 25 - 29
- (5) خالد أمين عبد الله إسماعيل إبراهيم الصراف : إدارة العمليات المصرفية والدولية (عمان : دار وائل للنشر ، 2006 م) طبعة أولى 2007م ، ص 66
- (6) صلاح الدين حسن السيسي ، الخدمات المصرفية الحديثة ، بيروت : دار الوسام ، (1998 م) ، ص 137
- (7) عمار سلامة الرواحنه , اثر جودة الموقع الالكتروني لديوان الخدمة المدنيه فى تحقيق رضا العاملين فى ادارة الموارد البشرية فى المنظمات الخاضعه لنظام الخدمة المدنية فى الاردن , جامعة الشرق الاوسط , (2012 م) .

(8) كنجو ، كنجو ، وآخرون ، التسويق المصرفي ، مديرية الكتب والمطبوعات

الجامعية ، حلب ، (2005 م) ، ص 65

التقارير والدوريات والمجلات :

(1) أعمال المؤتمر السنوي (الجديد في أعمال المصارف ، بيروت ، منشورات الحلبي

، 2002 م) ، ص 24 - 29

(2) الادارة العامة للبحوث والاحصاء -بنك السودان المركزي (2010 م).

الدكتور شاهر عبيد ، (2012 م) ، دور الخدمات الالكترونية المصرفية في تعزيز الميزة

التنافسية في قطاع البنوك في محافظة جنين ، جامعة القدس المفتوحة ، رام الله ،

فلسطين ، ورقة علمية .

(3) ادارة التقنية المصرفية - بنك السودان المركزي ، (2009 م) .

ليلي الطويل ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية ، مجلد 33 ، العدد 1

، سوريا ، (2010 م) .

(4) تقرير بنك امدرمان الوطنى ادارة التخطيط والبحوث -- بتاريخ (2015 م) -

ص1

(5) تاج الدين ابراهيم حامد ومحمد عثمان احمد محمد ، تاريخ العمل المصرفي

بالسودان 1903 م - 1996م ، مجلة المصرفي ، العدد الحادى عشر ، (يونيو

1997م) ، ص 28 .

(6) ثامر محمد ، قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية القطرية دراسة

ميدانية ، دورية الإدارة العامة ، مجلد 45 ، عدد 3 ، 2005 ، ص 511 - 527 .

(7) منشور الادارة العامة لتنظيم وتنمية الجهاز المصرفى بينك السودان ، منشور رقم

8 / 2016 م ، بتاريخ 29 / 8 / 2016 م .

(8) منشورات بنك أم درمان الوطني ، إدارة التخطيط والبحوث ، بتاريخ 17/5/2015.

(9) سلسلة بحثية تصدرها الإدارة العامة للبحوث والإحصاء ، بنك السودان المركزي ،

الإصدار رقم "6" ، 1999 - 2003 م ، ص 1

(10) فارس محمود أبو معمر ، الجامعة الإسلامية غزة، 2005م، (قياس جودة

الخدمة المصرفية فى البنوك العاملة فى قطاع غزة) ص 97 -- 98

الرسائل الجامعية :

(1) أبو بكر يوسف محمد عبد الله، جودة موقع البنك الإلكتروني وأثره فى تبنى العملاء

للاتترنت المصرفي (دراسة ميدانية لعينة من المصارف العاملة فى السودان)،

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، رسالة ماجستير، (2013 م). ص 102- 103

- 110

(2) ابوبكر الشيخ على ، نموذج مقترح لتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات نحو تطبيق ناجح للحكومة الالكترونية فى الجمهورية اليمنية ، جامعة

السودان للعلوم والتكنولوجيا ، السودان ، رسالة دكتوراة ، (2006 م)، ص 163.

(3) شيماء عبدالله حميده اسماعيل . (2012 م) ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ،

جودة الخدمة المصرفية واثرها فى تحقيق ولاء العملاء (دراسة حالة المصارف التجارية

ولاية الخرطوم) ، ص 53

(4) شيماء عبدالله ابوزيد ، اثرالخصائص اليمغرافية للعملاء فى استخدام خدمة الموبايل

المصرفى فى المصارف السودانية(دراسة تطبيقية على عينة من المصارف السودانية ،

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، رسالة ماجستير ، (2012م) ، ص 1-4

(5) ليمياء بكرى محمود مشى ، دور تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام فى

العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات واداء الموارد البشرية دراسة على المصارف السودانية ،

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا , رسالة ماجستير ، (2013م) , ص ---170

173

(6) محمد شرف الدين الطيب ,تقويم تجربة تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية بواسطة المصارف السودانية العاملة فى السودان باستخدام النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية (2007—2012) ,جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ,رسالة دكتوراة , (2013م) , ص 179 - 180 .

(7) متوكل عبدالمنعم محمد عبدالله ، دور الخدمات المصرفية الالكترونية فى تحقيق رضا العملاء ، بمصرف الثروة الحيوانية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، رسالة ماجستير ، (2012م) ، ص 3-4

(8) مروان محمد عبدالفتاح ابوزعنونة ، ادارة علاقات العملاء واثرها فى سهولة الاستخدام والرضا لدى الجامعه الفلسطينيه الدور الوسيط للخبرة التكنولوجيه ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، رسالة دكتوراه , (2014م) .ص 231

(9) مدثر سعد محمد سعد ، اثر استخدام الاساليب الحديثه لتكنولوجيا المعلومات على فاعلية وكفاءة اتخاذ القرار فى المصارف السودانية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، السودان ، رسالة ماجستير , (2013م) ، ص 86

(10) نور الهدى محمدين عبدالرحمن , (2014 م) .جودة الخدمات التامينية واثرها على رضا العملاء دراسة حالة الشركة التعاونية للتأمين _ المملكة العربية السعودية 2010 م . مجلة العلوم الاقتصادية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا العدد:2014

(1) (15) : 124-120 .

(11) وعد عمر محمد احمد عبدالرحمن , تقويم جودة خدمات الصراف الالى فى السودان (دراسة ميدانية على عينة من عملاء المصارف , جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا , (2012 م) ,رسالة ماجستير , ص 101

المراجع الأجنبية :

(1)AHMED, U. Z.; ZBIB, I.; AROKIASAMY, S.; RAMAYAH, T. & CHIUN, L.

(2)Mohamed Gamal Aboelmaged .and Tarek R.Gebba –Alghurair university ,Dubi-UAE2013 .Mobile Banking Adoption :An Examination of technology Acceptance model theory of planned Behavior . p .41

(3)Mohamed Yasser Chuttur .Indiana University ,USA 2009,Overview of the Technology Acceptance Model :Origins ,Developments and Futuer Directions . p.5

(4)Raji Kumar . G 2012 An Empirical Study on Service Quality Perceptions and continuance intention in mobile banking context in India . p –11

(5)Shallone K .Chitungo & Simon Munongo . the Technology Acceptance Model to Mobile Banking Adoption in Rural Zimbabwe . p55—56

(6)Davis , F ,D., "Atechnology Acceptance Model for Empirically Testing New End user information systems :theory and results " , doctoral dissertation , mitsloan of management , combridge , ma , 1986

المواقع الالكترونية:

(1)<http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=aboutBank&contentID=24> Date:24/5/2015.

(2)<http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=aboutBank&contentID=24>Date:24/5/2015.

(3)<http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=aboutBank&contentID=50>

- (4)<http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=rMobile> Date :
24/5/2015
- (5)<http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=groshi> Date :
24/5/2015
- (6)<http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=electricity>, Date :
24/5/2015
- (7)<http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=eSMS> date:
24/5/2015 <http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=ebank> ,
Date : 24/5/2015
- (8)<http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=branches> Date :
24/5/2015
- (9) zain mobile banking service 2013

الملاحق

ملحق رقم (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا

السيد / المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع: استمارة استبيان

يقوم الباحث بدراسة لنيل درجة الماجستير في الدراسات المصرفية والمالية بعنوان (اثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تبنى الموبايل المصرفى باستخدام نموذج قبول التقنية) (دراسة عينة لبعض المصارف العاملة بالسودان).

بحكم خبرتكم العلمية والعملية ارجو من سيادتكم ابداء رأيكم بكل موضوعيه ودقه وشفافيه ووضوح فى الاجابات , حيث ان صحة الاجابات تمكن الباحث من الوصول الى حقائق علميه تثرى البحث فى هذا المجال .ونحيطكم علما بان البيانات التى تقدمونها سوف تكون فى سرية تامه ولن تستخدم الا لاغراض البحث العلمى فقط .

نشكركم على صبركم وحسن تعاونكم معنا .

ولكم جزيل الشكر والتقدير.....

الباحث: مضموى موسى على مصطفى

اولا :البيانات الشخصية للعملاء :

يرجى التكرم بوضع علامه (√) فى المكان المناسب

1-النوع :

ذكر () أنثى ()

2-العمر :

أقل من 30 سنه () من 30 - أقل من 40 سنه ()

من 40 - أقل من 50 سنه () 50 سنه فاكثر ()

3-المستوى التعليمي :

ثانوي () جامعي () فوق الجامعي ()

4-فترة التعامل مع البنك :

أقل من 5 سنوات () من 5 - أقل من 10 سنه ()

من 10 - أقل من 15 سنه () أكثر من 15 سنه ()

ثانيا : الفرضيات

الفرضية الأولى :

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المنفعة المدركة وتبنى الموبايل المصرفي.

العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1/الخدمات المصرفية المقدمه عبر الموبايل المصرفى ذات تكلفة منخفضة.					
2/الخدمات التى تقدم بالموبايل المصرفى هى اكثر سرية وامان .					
3/الزمن الذى يستخدم فى خدمات الموبايل المصرفى اقل .					
4/النظام المستخدم فى الموبايل المصرفى موثوق به وخدماته متاحه عند الطلب .					
5/الموبايل المصرفى يساهم فى تبسيط الاجراءات اللازمة للحصول على الخدمة المصرفية .					
6/الموبايل المصرفى يحافظ على خصوصية العملاء .					
7/تقديم الخدمات المصرفية بالموبايل المصرفى ادى الى تحرير العملاء من قيود المكان والزمان .					

الفرضية الثانية :

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين سهولة الاستخدام المدركة وتبنى الموبايل المصرفى .

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة
					1/ اجراءات الحصول على الخدمات المصرفية بالموبايل المصرفى تمتاز بالسهولة والسرعه .
					2/ سهولة تقديم الخدمه تؤثر تأثيرا مباشرا اوغير مباشر على موقف المستخدم تجاه الخدمة المصرفية .
					3/ يجد المستخدم الراحة فى تقديم الخدمات المصرفيه عبر الموبايل المصرفى .
					4/ نظام الموبايل المصرفى يمكن فهمه بكل سهولة.
					5/يقوم البنك باللازم للتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية التى يقدمها عبر الموبايل المصرفى بالاعلان عنها عبر وسائل الاعلان المختلفة .
					6 / سهولة تطبيق نظام الموبايل المصرفى تساعد فى التعرف على الجديد من الخدمات المصرفية التى يعلن عنها البنك .

الفرضية الثالثة :

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة المدركة وتبنى الموبايل المصرفى.

العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1/ الخدمات المصرفية التى يوفرها البنك بالموبايل المصرفى تعمل بكفاءة عالية .					
2/ التوسع فى تقديم الخدمات المصرفية عن طريق الموبايل المصرفى يؤدى الى رضا المستفيد من الخدمة .					
3/ تمتاز الخدمات المصرفية التى يقدمها البنك بالموبايل المصرفى بالثبات والجودة.					
4/ جودة الخدمة التى يريدها المستخدم تعتبر هدف اساسى للبنك وتحقق له مزايا ايجابية .					
5/ يمتلك البنك الالية التى تمكنه من التأكد من جودة الخدمة التى يقدمها .					
6/ ان تفهم البنك لتوقعات العميل للخدمة المقدمه له تعتبر هدفا اساسيا نحو تقديم خدمة مصرفية افضل للعملاء .					
7/ استمرارية العملاء مع البنك وزيادة ولاءهم له يعتمد بشكل اساسى على مدى تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية المقدمة اليهم .					

ملحق رقم (2)

المحكمون

العنوان	الدرجة العلمية	الاسم	الرقم
وكيل اكااديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية وموظف سابق ببنك تنمية الصادرات	ممتحن خارجي	د / على خالد محمد احمد الفويل	1
استاذ ورئيس قسم نظم المعلومات بكلية التجاري جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	مشرف وممتحن	د / امنه محمد عمر	2
استاذ محاضر بكلية التجارة بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	ممتحن داخلي	د / عبدالرحمن محمد الامين	3