



عمادة البحث العلمي
DEANSHIP OF SCIENTIFIC RESEARCH

مجلة العلوم الاقتصادية

Journal homepage:

<http://journals.sustech.edu/>



كلية العلوم بالبحر الأحمر
Faculty of Business Administration

نظم المعلومات المصرفية ودورها في رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي 'دراسة ميدانية لبعض المصارف السودانية 1995-2007م"

سنهوري شريف عبدالقادر⁽¹⁾ و هويدا علي عبدالقادر⁽²⁾

1. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - كلية الدراسات التجارية

2. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - كلية علوم الحاسوب

المستخلص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور نظم المعلومات المصرفية في أداء العاملين بالجهاز المصرفي و مواكبتهم للتطورات المصرفية. إستخدمت الدراسة أداة الإستبيان لجمع البيانات من عينة قوامها (150) موظفاً من الذين لهم صلة بالنظم و التقنية الحديثة بالإدارات المختلفة لرئاسات بعض المصارف التجارية و عينة قوامها (125) من عملاء و زبائن المصارف الخاضعة للدراسة، هذا بالإضافة إلى المقابلات الشخصية التي أجريت مع المختصين في نظم المعلومات المصرفية بتلك المصارف. أُستخدم المنهج الوصفي والتحليلي و الإحصائي في الدراسة الميدانية لعرض وتحليل البيانات و اختبار صحة الفرضيات. خلصت الدراسة الى عدد من النتائج من اهمها أن إستخدام نظم المعلومات المصرفية أدى إلى تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية لإشباع رغبات العملاء المتطورة. الخدمات المصرفية التي يتحصل عليها العملاء بإستخدام النظم المصرفية الحديثة تمتاز بالسهولة واليسر وقلّة التكلفة. تمتاز الخدمات المصرفية الحديثة التي تقدم بواسطة النظم والتقنية الحديثة بانها قليلة التكلفة الإدارية مقارنة مع تكلفة الخدمة التقليدية مما ساعد على زيادة إيرادات المصرف.

ABSTRACT:

This study aimed at examining the impact of banking information systems on improving the performance of the banking sector employees while highlighting their abilities to cope with latest development in the sector. The study used the descriptive, analytical, and survey methods in the display and analysis of data; besides testing the hypotheses. The study main results indicated that banking information system led to rendering high quality banking services that satisfied customers evolving needs. Moreover, banking services offered to customers through using modern banking system were easily attainable and cost less. Also, the modern banking services offered by modern technology and systems have less managerial costs compared to the traditional services, which helps in increasing bank revenues.

الكلمات المفتاحية: التقنية المصرفية، نظم المعلومات الادارية، المصارف السودانية

المقدمة:

شهدت الصناعة المصرفية في الأعوام الأخيرة تقدماً ملموساً في مجال تعدد و تنوع العمليات المصرفية الإلكترونية المقدمة لعملائها عبر وسائط الإتصال المختلفة و التي بدورها شهدت أيضاً و مازالت طفرة

تتسارع تحولات على إثرها الدنيا إلى ما يسمى بعالم الغرفة بدلاً عن القرية ، و هذا التقدم له أهمية و فائدة و دور لا محدود في تطور المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية نتيجة تمدد شبكات الإتصال عبر الفضاء. وفي ظل هذا التطور يمر الجهاز المصرفي بعدد من المتغيرات في المجالات التقنية المستخدمة في العمل المصرفي بإدخال عدد من الإدارات والآليات المصرفية التي ستساعد كثيراً في تغيير المفهوم المصرفي لدى المواطن السوداني وتسير بخطوات متسارعة من حيث إنتهى الآخرون لمواكبة المتغيرات الجارية في مجالات خدمة العملاء. و نجد أن بنك السودان المركزي نادى بضرورة أن تعمل المصارف وفق حوسبة النظام المصرفي و إدخال أشكال جديدة من التقنية المصرفية و إستفاد من تجارب الدول التي سبقتنا في هذا المجال لتلافي سلبيات تجربة التقانة المصرفية.

و من هنا تأتي الحاجة لمعرفة دور هذه النظم المصرفية الحديثة على أداء المصارف من حيث مواكبة العاملين بها للتطور و قبول ورضا العملاء بالخدمات التي تقدم ، كما أن هناك حاجة لتقسي دورها على المصارف من حيث زيادة العائد على الإستثمار ، و زيادة نصيب المصرف من السوق ، و تقديم خدمات ذات جودة عالية للعملاء ومقدرتها على المنافسة.

هذه الدراسة تبحث في الكيفية التي تؤثر بها نظم المعلومات المصرفية على أداء المصارف، وكذلك إظهار كيفية تأثير هذه النظم على أداء العاملين بالمصارف وقبول ورضا العملاء عن الخدمات المنتجة وتأثيرها على إيرادات المصارف ومقدرتها على المنافسة. ويأتي هذا للتأكيد على ضرورة قيام المصارف بإجراء تقييم بشكل راتب لقياس دور نظم المعلومات المصرفية على أدائها وذلك من أجل خلق تغذية عكسية لتصحيح نواحي القصور ، وربما يسهم هذا في تأهيل هذه المصارف للقيام بالدور المنوط بها في تطوير الإقتصاد.

مشكلة الدراسة

يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في الاسئلة التالية :

1. هل إتباع النظام التقليدي في العمليات المصرفية ادى إلى بطئها وزيادة عدد الأطراف المشاركة فيها وبالتالي تدنى مستوى الخدمة المقدمة للعملاء.
2. هل النظام اليدوي لا يقدم مخرجات ملائمة خاصة ببيانات العملاء في الوقت المناسب بصورة كافية و مرضية.
3. هل إتباع المصارف للنظام التقليدي و عدم إستخدامها للتكنولوجيا وعدم مواكبتها للتطورات العالمية في مجال صناعة الخدمات المصرفية أدى إلى عدم تحفيز العاملين بالجهاز المصرفي لتدريب و تطوير انفسهم.
4. هل في إتباع النظام التقليدي ضياع للزمن و الجهد والمال نتيجة للإجراءات التي تتم لإجتاز العمليات المصرفية و هذا لا يتوافق مع متطلبات العولمة المصرفية.
5. هل النظام اليدوي يزيد من تكلفة الخدمات المصرفية و بالتالي يؤثر سلبا في إيرادات المصرف.

أهمية الدراسة :

عندما تحول الإقتصاد من إقتصاد تقليدي إلى إقتصاد (رقمي) غير ملموس في ظل ثورة التقدم في تكنولوجيا الكمبيوتر و نظم المعلومات، كان لابد للجهاز المصرفي من مواكبة هذا التحول الإقتصادي بتطبيق نظم المعلومات المصرفية و معرفة آثارها على تحرير الخدمات المصرفية و حركة رؤؤس الأموال على القطاع

المصرفي. و هذا بدوره يرفع من كفاءة الأداء بالجهاز المصرفي و يجعله مواكباً للتطورات في المصارف و المؤسسات المالية العالمية في ظل إتفاقية تحرير الخدمات المصرفية.

ساهمت الدراسة في التعرف على كيفية تطبيق نظم المعلومات المصرفية و التطورات الإلكترونية على تقديم الخدمات المصرفية و معرفة أثرها على تحرير الخدمات المصرفية و حركة رؤوس الأموال.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى الآتي :

1. التعرف عن قرب على دور نظم المعلومات المصرفية في أداء العاملين بالجهاز المصرفي و مواكبتهم للتطورات المصرفية. و مسعى الدراسة في هذا الإتجاه يجرى لإبراز مدى الدور الذي تلعبه تلك النظم والتقنية المصرفية على أداء هذه العناصر بشي من التفصيل المعتمد على مقاييس منتخبة.
2. التعرف على الأثر الإيجابي الذي حققته تكنولوجيا المعلومات على النظام المحاسبي في المصارف.
3. التنويه إلى الرضاء التام الذي تلاقه هذه الخدمات المتطورة من قبل عملاء المصارف.
4. التأكيد على إدارة هذه النظم المعلوماتية الهامة بأسس علمية ، تقوم على التحليل الواقعي والتقييم الحقيقي للدور الذي تلعبه في أداء الجهاز المصرفي السوداني.

فرضيات الدراسة:

- 1- التوسع في الخدمات المصرفية في ظل نظم المعلومات والتطور الإلكتروني دفع بالمصارف لتقديم خدمات مصرفية مستحدثة و متطورة و مبتكرة لعملائها تتناسب مع التطورات في البيئة المحيطة.
- 2- إستخدام النظم المصرفية الحديثة في العمليات المصرفية يؤدي إلى سهولة الوصول و التعامل مع المعلومات المتعلقة ببيانات العملاء.
- 3- تجويد أساليب تقديم الخدمات المصرفية بإستخدام نظم المعلومات المصرفية يؤدي إلى تحفيز العاملين بالجهاز المصرفي على التدريب و تطوير أنفسهم بما يتناسب مع التطورات المصرفية.
- 4- إستخدام نظم المعلومات المصرفية يؤدي إلى تنوع و سهولة إستخدام الخدمة المصرفية وبالتالي سرعة إنجازها مما يوفر زمن العميل وجهده و ماله ويضمن إستمرارها.
- 5- تطبيق نظم المعلومات المصرفية يؤدي إلى تقليل التكلفة للخدمات المصرفية المقدمة و بالتالي تؤثر إيجاباً في زيادة إيرادات المصرف .

محددات الدراسة:

(أ) المحددات الزمنية :

يغطي هذا البحث الفترة الزمنية التي تمتد بين 1995م-2007م .

(ب) المحددات المكانية :

إقتصر إجراء البحث على رئاسات بعض المصارف التجارية التي تقع داخل الحدود الجغرافية لولاية الخرطوم، باعتبارها مركز النقل الإقتصادي السوداني و لتمرکز السواد الأعظم من رئاسات المصارف بها.

(ج) المحددات البشرية :

إقتصر البحث على عينة عشوائية من فئة الموظفين الأكثر إستخداماً للنظم بالإدارات المختلفة برئاسات المصارف الخاضعة للبحث، وأيضاً على عينة عشوائية من العملاء والزبائن للمصارف الخاضعة للبحث.

منهجية الدراسة:**(أ) طريقة الدراسة:**

إستخدمت الدراسة المنهج التاريخي لتأصيل ظاهرة إستخدام المصارف السودانية للنظم والتقنية الحديثة، كما إستخدم المنهج الوصفي والتحليلي والإحصائي في الدراسة الميدانية لعرض وتحليل البيانات واختبار صحة الفرضيات.

(ب) مصادر البيانات :**1/ المصادر الأولية :**

إستخدمت الدراسة أداة الإستبيان لجمع البيانات من عينة قوامها (150) موظفاً من الذين لهم صلة بالنظم والتقنية الحديثة بالإدارات المختلفة للمصارف، وعينة قوامها (125) من عملاء وزبائن المصارف الخاضعة لدراسة، هذا بالإضافة إلى المقابلات الشخصية التي أجريت مع المختصين في نظم المعلومات المصرفية برئاسات تلك المصارف.

2/ المصادر الثانوية :

إعتمدت الدراسة على مصادر باللغتين العربية والإنجليزية تشمل : كتب، ومراجع، دوريات، بحوث غير منشورة (دراسات سابقة)، أوراق عمل، تقارير ، نشرات ، أوراق تدريبية ، كتيبات ومطبقات ، ومواقع على الإنترنت، المقابلات الشخصية.

الدراسات السابقة

توجد بعض الدراسات التي حاولت التطرق للموضوع من جوانب مختلفة هي :

دراسة سوسن عبدالرحيم سفيان ،(2004م):

ركزت الدراسة على كيفية تطبيق تقنية المعلومات و التطورات الإلكترونية على الخدمات المصرفية و معرفة أثرها على تحرير الخدمات المصرفية و حركة رؤوس الأموال. و أهم النتائج التي خرجت بها الباحثة أن إستخدام التقنية و التطور الإلكتروني يؤدي إلى تقديم خدمات مصرفية متطورة و سريعة و بأقل التكاليف و رغم ذلك لم تساهم التقنية في مجال ربط المصارف ببعضها لإختلافها في إدخال التقنية. و قد أوصت الباحثة بأن يهئ البنك المركزي المناخ التشريعي الملائم ويطور ويقوي دوره الرقابي والإشرافي ويدعم تنمية الجهاز المصرفي.

دراسة هالة عبدالله عباس الشريف (2000م) :

إتبعته الباحثة الأسلوب الوصفي والتحليلي ودراسة الحالة و اشارت الى الحقيقة المعروفة بان نظام المعلومات الادارية هو النظام الرئيسي في المنشأة والذي يتكون من عدة انظمة فرعية وكذلك اشارت الى مزايا الحاسبات الالية وتضمنت الدراسة فوائد الشبكات بالنسبة للبنوك.

وخلصت إلى عدة نتائج أهمها أن إدخال نظم المعلومات الحاسوبية المصرفية الآلية ساعد في إتخاذ القرارات وتطوير كفاءة الإدارة ، كما طور الخدمات المصرفية من حيث السرعة والدقة ونظم الضبط الداخلي للنظام. أما أهم التوصيات التي نادى بها الباحثة فهي ضرورة تطوير النظام لئتم ربط الفروع بشبكة ولمد المدراء بالمعلومات وتدريب العاملين على التقنية الحديثة ومعالجة نظام الصراف الآلي وتعميمه على الفروع ، بالإضافة لتوفير مختصين لصيانة الأعطال الطارئة وإدخال نظام المراجعة الإلكترونية.

دراسة عبدالجليل محمد حسن (2007م) :

وقد هدفت الدراسة الى تقييم مدى مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات في ادارة وتطوير المنظمات وتسليط الضوء على اهم المكاسب التي تحققت في ظل تطبيقها واهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة هي ان تكنولوجيا المعلومات تعد ركيزة اساسية في جميع اعمال البنوك التجارية الحديثة ولذلك فان هذه البنوك تعمل على تهيئة المناخ المناسب لاستيعاب كل جديد ومتطور في مجال التكنولوجيا الحديثة . واوصت الدراسة بضرورة تعزيز القدرات الفنية لشبكات الاتصالات والمعلومات الحالية بالبنوك التجارية وذلك لضمان توفير خدمات سريعة وذات كفاءة عالية لمواكبة التطورات على المستوى العالمي.

دراسة محمد حمد محمود، (2006م) :

تناولت هذه الدراسة العوامل التي تؤثر على تبني نظام الصيرفة الالكترونية في السودان والتحديات التي تواجه الاطراف ذات الصلة والعوامل التي من المتوقع أن تشجع العملاء على تبني ذلك النظام وتلك التي يمكن ان تشكل عائقا، ومناقشة التنبؤ وفقاً لنموذج قبول التقنية والذي يفسر قبول وتعامل المستهلكين مع المنتجات المعتمدة على تقنية المعلومات.

ولتحقيق اهداف الدراسة تم استخدام المصادر الأولية (الاستبيان والمقابلات) والتي استهدفت عينة مختارة من المصارف السودانية، كما تمت الاستعانة بالمصادر الثانوية.

ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة أن العوامل التي يمكن ان تؤثر على تبني الصيرفة الالكترونية في السودان هي: البنية الأساسية لتقنية المعلومات والاتصال، التكلفة، الوضع الاداري في المصارف، وجود نظام للمدفوعات الالكترونية، ثقافة التقنية للعملاء ووجود التشريعات الملائمة.

كما توصلت الدراسة الى ان العوامل التي من المتوقع ان تشجع العملاء على تبني نظام الصيرفة الالكترونية هي : الملائمة، سهولة الوصول وانخفاض اسعار الخدمات، بينما العوامل التي تشجع على التبني فتتمثل في : عدم توفر البنية الأساسية التقنية، عدم توفر الحماية القانونية، ضعف نظام التأمين، وضعف الثقة بالمصارف.

دراسة عائشة بدوي عبدالرحمن(2007م):

ناقشت هذه الدراسة تحليل وتقييم درجة قبول العملاء لتطبيق نظام الصيرفة الالكترونية في الجهاز المصرفي السوداني وفقاً لنموذج قبول التقنية الذي يفسر قبول وتعامل المستخدمين مع وسائل التقنية المختلفة.

يحتوي النموذج المستخدم في الدراسة على نية استخدام العملاء للتقنية كمتغير تابع وسهولة الاستخدام ودرجة الاستفادة من التقنية كمتغيرات مستقلة. وطور الباحث النموذج باضافة درجة الامان والسرية كمتغيرات مستقلة وعمر المستخدم ومؤهلته الاكاديمية والفترة الزمنية للتعامل مع المصرف كعوامل خارجية مرتبطة بالمتغيرات المستقلة.

استخدم الاستبيان لتحقيق اهداف الدراسة الذي استهدف عينة مختارة من المصارف التجارية وعملاء هذه المصارف في السودان، وتم التحليل الاحصائي للبيانات لاثبات قوة العلاقة بين المتغيرات في النموذج أعطت نسبة استجابة عالية بلغت 71%. وأكدت النتائج صلاحية النموذج واستخدامه لتقييم درجة قبول عملاء المصارف لاستخدام وسائل التقنية المختلفة.

المعالجة الإحصائية و إختبار صحة الفرضيات:

شملت الدراسة الميدانية عدد من المصارف السودانية ممثلة في خمس مصارف بنك فيصل الاسلامي، بنك ام درمان الوطني، بنك البركة السوداني، البنك الاسلامي السوداني، بنك المزارع التجاري تتفاوت هذه المصارف في تطبيق نظم المعلومات المصرفية في الخدمات التي تقدمها، فبعض هذه المصارف له تجربة رائدة في مجال تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية مثل بنك ام درمان الوطني وبنك فيصل الاسلامي والبعض الاخر منها طبق النظم بصورة جزئية في معاملاته المصرفية ولكن اصبح الان مواكب للتطورات التقنية في مجال الصيرفة الالكترونية مثل بنك البركة والبنك الاسلامي السوداني وبنك المزارع التجاري، وعموما يمكن القول بان جميع البنوك التي اجريت عليها الدراسة لها باع في تقديم الخدمات المصرفية المعتمدة على نظم المعلومات المصرفية الحديثة، ولكن هناك تفاوت في تعميم التجربة على فروع هذه البنوك. استخدمت الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) للقيام بتحليل البيانات والتوصل إلي الأهداف الموضوعية في إطار هذه الدراسة، واعتمد مستوي الدلالة 5% الذي يقابله مستوي ثقة 95% لتفسير نتائج الاختبارات التي تم إجراؤها. حيث تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية المتعلقة بمقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت والنسب المئوية واختبار (chi-square).

إجراءات الدراسة الميدانية

مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مجال المحاسبة والإدارة بالبنوك بولاية الخرطوم. أما عينة البحث فقد تم اختيارها بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة حيث شملت على العاملين في مجال المحاسبة والإدارة بالبنوك حيث تم توزيع عدد (162) استبيان للعاملين في مجال المحاسبة والإدارة بالبنوك وقد بلغ عدد الاستبيانات الغير مسترجعة والتي لم يتم ملئها كاملة (12) استبيان، عليه فإن عينة الدراسة الأصلية بلغت (150) فرداً والتي تمثل مانسبته (92%) من عدد الاستبيانات الموزعة، كما تم توزيع عدد (132) استبيان لعملاء البنوك السودانية وقد بلغ عدد الاستبيانات الغير مسترجعة والتي لم يتم ملئها كاملة (7) استبيان، عليه فإن عينة الدراسة الأصلية بلغت (125) فرداً والتي تمثل مانسبته (95%) من عدد الاستبيانات الموزعة وتعتبر هذه العينات كبيرة نسبياً من الناحية الإحصائية بما يؤدي إلى القبول بنتائج الدراسة وتعميمها على المجتمع الأصلي، وللخروج بنتائج دقيقة قدر الإمكان.

إختبار صحة الفرضيات:

الفرضية الأولى

جدول رقم 1: التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين فقرات الفرضية الأولى

الفقرات	النسبة %				
	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
1/تواكب متطلبات السوق ذو البيئة المتغيرة والمتطورة	25.3	44.0	25.3	4.0	1.3
2/ الجودة العالية لإشباع رغبات العملاء المتطورة.	25.3	42.0	24.7	6.7	1.3
3/ تمكن من معرفة حاجات وتوقعات العملاء المتجددة والمتنوعة.	22.0	34.7	32.7	6.7	4.0
4/ نتيج للعميل خيارات مختلفة لاتخاذ القرار.	34.7	34.0	20.7	8.7	2.0
5/ تتلائم مع نمط الحياة المتغير للعملاء.	28.7	40.0	20.7	8.0	2.7

المصدر : اعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية 2007/2008م

جدول رقم 2: نتائج اختبار مربع كاي لفقرات الفرضية الأولى

الفقرات	قيمة مربع كاي المحسوبة	درجات كاي الحرة	قيمة مربع كاي الجدولية
1/تواكب متطلبات السوق ذو البيئة المتغيرة والمتطورة	80.92	4	13.28
2/ الجودة العالية لإشباع رغبات العملاء المتطورة.	05.79	4	13.28
3/ تمكن من معرفة حاجات وتوقعات العملاء المتجددة والمتنوعة.	00.61	4	13.28
4/ تتيح للعميل خيارات مختلفة لاتخاذ القرار.	80.64	4	13.28
5/ تتلاءم مع نمط الحياة المتغير للعملاء.	00.69	4	13.28

المصدر : اعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية 2007/2008م

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الأولى (92.80) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (1%) ودرجات حرية (4) البالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (1) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوي دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن الخدمات المصرفية التي تقدمها نظم المعلومات المصرفية الحديثة بمصرفكم تواكب متطلبات السوق ذو البيئة المتغيرة والمتطورة.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الثانية (79.50) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (1%) ودرجات حرية (4) البالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (1) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوي دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن الخدمات المصرفية التي تقدمها نظم المعلومات المصرفية الحديثة بمصرفكم تمتاز بالجودة العالية لإشباع رغبات العملاء المتطورة.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الثالثة (61.00) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (1%) ودرجات حرية (4) البالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (1) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوي دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن الخدمات المصرفية التي تقدمها نظم المعلومات المصرفية الحديثة بمصرفكم تمكن من معرفة حاجات وتوقعات العملاء المتجددة والمتنوعة.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الرابعة (64.80) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (1%) ودرجات حرية (4) البالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (1) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوي دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن الخدمات المصرفية التي تقدمها نظم المعلومات المصرفية الحديثة بمصرفكم تتيح للعميل خيارات مختلفة لاتخاذ القرار في الشركة.

- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الخامسة (69.00) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية (4) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (1) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن الخدمات المصرفية التي تقدمها نظم المعلومات المصرفية الحديثة بمصرفكم تتلاءم مع نمط الحياة المتغير للعملاء.
- مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الأولى التي نصت على (التوسع في الخدمات المصرفية في ظل نظم المعلومات والتطور الإلكتروني دفع بالمصارف لتقديم خدمات مصرفية مستحدثة ومتطورة ومبتكرة لعملائها تتناسب مع التطورات في البيئة المحيطة) قد تحققت.

الفرضية الثانية

جدول رقم 3: التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين فقرات الفرضية الثانية

الفقرات	النسبة %				
	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1/ سهولة الوصول للبيانات واستخدامها.	43.3	34.7	16.7	4.0	1.3
2/ سرعة الاستجابة لمتطلبات متخذ القرار.	29.3	40.7	20.7	8.7	0.7
3/ إمكانية الوثوق بها .	28.7	41.3	24.0	5.3	2.7
4/ تقدم خدمات مصرفية متكاملة وكفاءة عالية.	27.3	36.7	30.7	2.7	2.7
5/ توفر إمكانية تسوية جميع المعاملات المصرفية بصورة ميسرة وسهلة .	34.7	36.0	22.7	6.7	0.7
6/ تقدم معلومات تمتاز بالدقة والتواجد في الزمن الذي نحتاجها فيه .	30.7	37.7	22.0	8.7	1.3
7/ تحقق لمستخدم الحاسب الاستقلالية وعدم المركزية في العمل.	34.0	25.3	29.3	8.0	3.3

المصدر : اعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية 2007/2008م

جدول رقم 4: نتائج اختبار مربع كأي لفقرات الفرضية الثانية

الفقرات	قيمة مربع كاي المحسوبة	درجات الحرية	قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول
1/ سهولة الوصول للبيانات واستخدامها.	13	4	8.213
2/ سرعة الاستجابة لمتطلبات متخذ القرار .	26.76	4	8.213
3/ إمكانية الوثوق بها .	13.85	4	8.213
4/ تقدم خدمات مصرفية متكاملة وكفاءة عالية.	46.78	4	8.213
5/ توفر إمكانية تسوية جميع المعاملات المصرفية بصورة ميسرة وسهلة.	60.78	4	8.213
6/ تقدم معلومات تمتاز بالدقة والتواجد في الزمن الذي نحتاجها فيه .	10.67	4	8.213

المصدر : اعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية 2007/2008م

- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الأولى (103.13) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية(4) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (3) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن نظم المعلومات المصرفية تمتاز بسهولة الوصول للبيانات واستخدامها.
- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الثانية (76.26) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية(4) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (3) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (5%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن نظم المعلومات المصرفية تمتاز بسرعة الاستجابة لمتطلبات متخذ القرار.
- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الثالثة (85.13) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية (4) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (3) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن نظم المعلومات المصرفية تمتاز بإمكانية الوثوق بها.
- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الرابعة (78.46) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية(4) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (3) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن نظم المعلومات المصرفية تقدم خدمات مصرفية متكاملة وبكفاءة عالية.
- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الخامسة (78.60) وهذه القيمة اقل من قيمة مربع كاي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية(4) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (3) فإن هذه النتيجة تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن نظم المعلومات المصرفية توفر إمكانية تسوية جميع المعاملات المصرفية بصورة ميسرة.
- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الخامسة (67.10) وهذه القيمة اقل من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية(4) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (3) فإن هذه النتيجة

تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن نظم المعلومات المصرفية تقدم معلومات متماز بالدقة والتواجد في الزمن الذي تحتاجها فيه.

- مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثانية التي نصت على (إستخدام النظم المصرفية الحديثة في العمليات المصرفية يؤدي إلى سهولة الوصول والتعامل مع المعلومات المتعلقة ببيانات العملاء) قد تحققت.

الفرضية الثالثة

جدول رقم 5: التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين فقرات الفرضية الثالثة

الفقرات	النسبة %				
	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1/ يتطلب إمكانيات بشرية مؤهلة وقادرة على التعامل مع النظم الحديثة المطبقة .	41.4	40.7	15.3	2.0	0.7
2/ يساعدك على التعامل مع النظم الحديثة بسهولة ويسر	46.0	38.7	12.0	2.0	1.3
3/ يتلاءم مع طبيعة النظم المطبقة بالمصرف والنشاط الذي تقوم به .	31.3	50.0	14.7	3.3	0.7
4/ يشعرك بالرضا التام عن مدى استفادتك من التعامل مع وسائل التقنية الحديثة .	31.3	38.7	22.7	6.7	0.7
5/ حسن مستوى الأداء بصورة عامة في التعامل مع النظم الحديثة .	34.7	43.3	18.7	3.3	-
6/ يتطلب المزيد من الجرعات التدريبية عن طريق الدورات لمواكبة التطورات المصرفية .	65.3	28.0	4.7	2.0	-

المصدر : اعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية 2007/2008م

جدول رقم 6: نتائج اختبار مربع كآي لفقرات الفرضية الثالثة

الفقرات	قيمة مربع كاي المحسوبة	درجات الحرية	قيمة مربع كآي المستخرجة من الجدول
1/ يتطلب إمكانيات بشرية مؤهلة وقادرة على التعامل مع النظم الحديثة المطبقة .	81.118	4	8.213
2/ يساعدك على التعامل مع النظم الحديثة بسهولة ويسر	06.132	4	13.28
3/ يتلاءم مع طبيعة النظم المطبقة بالمصرف والنشاط الذي تقوم به .	13.128	4	8.213
4/ يشعرك بالرضا التام عن مدى استفادتك من التعامل مع وسائل التقنية الحديثة .	66.77	4	13.28
5/ حسن مستوى الأداء بصورة عامة في التعامل مع النظم الحديثة .	43.56	3	11.34
6/ يتطلب المزيد من الجرعات التدريبية عن طريق الدورات لمواكبة التطورات المصرفية .	6.154	3	11.34

المصدر : اعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية 2007/2008م

- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الأولى (118.80) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية (4) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (5) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن استخدام النظم المصرفية الحديثة الذي تحصلت عليه يتطلب إمكانيات بشرية مؤهلة وقادرة على التعامل مع النظم الحديثة المطبقة.
- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الثانية (132.06) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية (4) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (5) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن استخدام النظم المصرفية الحديثة الذي تحصلت عليه يساعدهم على التعامل مع النظم الحديثة بسهولة ويسر.
- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الثالثة (128.13) وهذه القيمة اقل من قيمة مربع كاي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية (4) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (5) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن استخدام النظم المصرفية الحديثة الذي تحصلت عليه يتلاءم مع طبيعة النظم المطبقة بالمصرف والنشاط الذي تقوم به.
- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الرابعة (77.66) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية (4) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (5) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن استخدام النظم المصرفية الحديثة الذي تحصلت عليه يشعر بالرضا التام عن مدى استفادته من التعامل مع وسائل التقنية الحديثة.
- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الخامسة (56.43) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كاي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية (3) والبالغة (11.34)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (5) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن استخدام النظم المصرفية الحديثة الذي تحصلت عليه حسن مستوى الأداء بصورة عامة في التعامل مع النظم الحديثة.
- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الخامسة (154.60) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية (3) والبالغة (11.34)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (5) فإن هذه

النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوي دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن استخدام النظم المصرفية الحديثة الذي تحصلت عليه يتطلب المزيد من الجرعات التدريبية عن طريق الدورات لمواكبة التطورات المصرفية.

- مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة التي نصت على (تجويد أساليب تقديم الخدمات المصرفية باستخدام نظم المعلومات المصرفية يؤدي إلى تحفيز العاملين بالجهاز المصرفي على التدريب وتطوير أنفسهم بما يتناسب مع التطورات المصرفية) قد تحققت.

الفرضية الرابعة

جدول رقم 7: التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين فقرات الفرضية الرابعة

النسبة %					الفقرات
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة	
49.6	34.4	13.6	0.8	1.6	1/ سرعة أداء الخدمة مما ساعد في توفير زمنكم
40.8	34.4	21.6	3.0	-	2/ تتناسب مع متطلباتكم.
46.4	36.0	14.4	2.4	0.8	3/ تنوع سبل الحصول على الخدمة مما يوفر الجهد.
56.0	29.6	11.2	2.4	0.8	4/ السهولة واليسر.
54.4	24.8	13.6	6.4	0.8	5/ تساعدك على ضبط مصروفاتك (مثلاً البطاقة).
64.0	19.2	16.0	0.8	-	6/ تقلل من مخاطر ضياع الأموال و سرقتها.
58.4	24.0	12.0	4.8	0.8	7/ توفر احتياجاتك المالية في أي زمان و مكان.
52.8	30.4	15.2	1.6	-	8/ تقلل تكلفة الحصول على الخدمة بشكل عام.

المصدر: اعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية 2007/2008م

جدول رقم 8: نتائج اختبار مربع كأي لفقرات الفرضية الرابعة

الفقرات	قيمة مربع كأي المحسوبة	درجات الحرية	قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول
1/ سرعة أداء الخدمة مما ساعد في توفير زمنكم	4.4811	4	8.213
2/ تتناسب مع متطلباتكم.	641.2	3	11.34
3/ تنوع سبل الحصول على الخدمة مما يوفر الجهد.	303.91	4	8.213
4/ السهولة واليسر.	34.001	4	8.213
5/ تساعدك على ضبط مصروفاتك (مثلاً البطاقة).	6.5211	4	13.28
6/ تقلل من مخاطر ضياع الأموال و سرقتها.	6111.0	4	13.28
7/ توفر احتياجاتك المالية في أي زمان و مكان.	134.6	4	13.28
8/ تقلل تكلفة الحصول على الخدمة بشكل عام.	72.28	3	11.34

المصدر : اعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية 2007/2008م

- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الأولى (114.48) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية (4) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (7) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن تمتاز الخدمات المصرفية التي تحصلون عليها باستخدام النظم المصرفية الحديثة بسرعة أداء الخدمة مما ساعد في توفير زمنكم.
- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الثانية (41.23) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية (4) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (7) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن تتناسب مع متطلباتكم.
- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الثالثة (103.93) وهذه القيمة اقل من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية (4) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (7) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن تمتاز الخدمات المصرفية التي تحصلون عليها باستخدام النظم المصرفية الحديثة بتتوع سبل الحصول على الخدمة مما يوفر الجهد.
- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الرابعة (134.30) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية (4) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (7) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على تمتاز الخدمات المصرفية التي تحصلون عليها باستخدام النظم المصرفية الحديثة بالسهولة واليسر.
- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الخامسة (112.56) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية (4) والبالغة (13.24)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (7) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن الخدمات المصرفية التي تحصلون عليها باستخدام النظم المصرفية الحديثة تساعد على ضبط مصروفاتك (مثلاً البطاقة).
- بلغت قيمة مربع كأي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الخامسة (111.06) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كأي المستخرجة من الجدول تحت مستوى المعنوية (1%) ودرجات حرية (4) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (7) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين

حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن تمتاز الخدمات المصرفية التي تحصلون عليها باستخدام النظم المصرفية الحديثة بتقليل من مخاطر ضياع الأموال وسرقتها.

- بلغت قيمة مربع كآي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الخامسة (134.66) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كآي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (1%) ودرجات حرية(4) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (7) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوي دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن تمتاز الخدمات المصرفية التي تحصلون عليها باستخدام النظم المصرفية الحديثة توفر احتياجاتك المالية في أي زمان ومكان.
- بلغت قيمة مربع كآي المحسوبة لدلالة الفروق بين إجابات المبحوثين المختلفة على الفقرة الخامسة (72.28) وهذه القيمة اكبر من قيمة مربع كآي المستخرجة من الجدول تحت مستوي المعنوية (1%) ودرجات حرية(3) والبالغة (11.34)، واعتماداً على ما ذكر في الجدول رقم (7) فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوي دلالة (1%) بين إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة ولصالح المبحوثين الذين وافقوا على أن تمتاز الخدمات المصرفية التي تحصلون عليها باستخدام النظم المصرفية الحديثة بتقليل تكلفة الحصول على الخدمة بشكل عام.
- مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة التي نصت على (إستخدام نظم المعلومات المصرفية يؤدي إلى تنوع وسهولة إستخدام الخدمة المصرفية وبالتالي سرعة إنجازها مما يوفر زمن العميل وجهده وماله ويضمن إستمرارها) قد تحققت.

الفرضية الخامسة

تحليل المؤشرات المالية للبنوك محل الدراسة.

هذا اجزاء يتناول تحليل البيانات المالية للمصارف التجارية التي اجريت عليها الدراسة. تشمل البيانات المالية اجمالي ودائع العملاء وعمليات الاستثمار والتمويل وجمالي حقوق المساهمين وجمالي الايرادات وخدمات المصرفية وصافى الارباح للسنوات (2003-2007م)

1. المؤشرات المالية لبنك فيصل الاسلامي.:

جدول رقم 9: المؤشرات المالية لبنك فيصل السلامي

المؤشرات	2004	2005	2006	2007
إجمالي ودائع العملاء	208486	210094	540025	741581
عمليات الاستثمار والتمويل	365226	532374	226483	335542
إجمالي حقوق المساهمين	434195	794868	91772	106179
اجمالي الايرادات	23258	38245	67390	78170
ايرادات الخدمات المصرفية	5782	14125	25465	36195
صافى الارباح	5075	13067	28634	34344

الارقام (بالاف الجنيهات)

المصدر : اعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية 2007/2008م

2. المؤشرات المالية لبنك ام درمان الوطني:

جدول رقم 10: المؤشرات المالية لبنك ام درمان الوطني

المؤشرات	2003	2004	2005	2006	2007
إجمالي ودائع العملاء	461411	703631	1251619	1008577	1043516
عمليات الاستثمار والتمويل	895819	1286112	2172294	3222695	2996441
إجمالي حقوق المساهمين	80534	110841	179324	134989	188874
اجمالي الإيرادات	251937	357482	482668	370209	523420
صافي الأرباح	19975	19824	34740	10234-	40562

الارقام (بالاف الجنيهات)

المصدر : اعداد الباحثان من واقع التقارير المالية للبنك 2007/2008م

3. المؤشرات المالية لبنك البركة السوداني:

جدول رقم 11: المؤشرات المالية لبنك البركة السوداني

المؤشرات	2003	2004	2005	2006	2007
إجمالي الودائع	147	179	319	364	417
عمليات الاستثمار والتمويل	129	152	258	350	398
إجمالي حقوق المساهمين	16.4	58	73	81	84
اجمالي الإيرادات	27	32	39.1	48	54

الارقام (بالاف الجنيهات)

المصدر : اعداد الباحثان من واقع التقارير المالية للبنك 2007/2008م

4. المؤشرات المالية للبنك الإسلامي السوداني:

جدول رقم 12: المؤشرات المالية للبنك الإسلامي السوداني

المؤشرات	2003	2004	2005	2006	2007
إجمالي ودائع العملاء	123710	163180	220600	302610	325820
عمليات الاستثمار والتمويل	94080	119350	173140	257280	279302
إجمالي حقوق المساهمين	32010	33910	57730	66960	70410
اجمالي الإيرادات	21760	22360	30940	36363	40272
إيرادات الخدمات المصرفية	11160	11870	17330	18230	20272
صافي الأرباح	4160	2180	4320	7163	7869

الارقام (بالآلاف الجنيهات)

المصدر : اعداد الباحث من واقع التقارير المالية للبنك 2007م

5. المؤشرات المالية لبنك المزارع التجاري:

جدول رقم 13: المؤشرات المالية لبنك المزارع التجاري

المؤشرات	2003	2004	2005	2006	2007
إجمالي ودائع العملاء	170529	247359	370784	355106	416093
عمليات الاستثمار والتمويل	170824	215461	333953	365021	369310
إجمالي حقوق المساهمين	40659	44313	51219	64113	73994
اجمالي الإيرادات	26394	29938	40727	53780	58754
صافي الأرباح	6702	7038	10101	15802	17111

الارقام (بالآلاف الجنيهات)

المصدر : اعداد الباحثان من واقع التقارير المالية للبنك 2008/2007م

الجدوال من 9-13 اعطت مؤشرات ذات دلالة واضحة على ان إيرادات البنوك محل الدراسة في ازدياد مضطرب بفضل الخدمات المصرفية المعتمدة على نظم المعلومات المصرفية. واستناداً على التحليل الأفقي (تحليل الاتجاه) لهذه الجداول يُستنتج أن فرضية الدراسة التي نصت على (تطبيق نظم المعلومات المصرفية يؤدي إلى تقليل التكلفة للخدمات المصرفية المقدمة وبالتالي تؤثر إيجاباً في زيادة إيرادات المصرف) قد تحققت.

النتائج

من خلال الدراسة النظرية والميدانية فقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

أولاً : نتائج خاصة :

لقد ثبت من خلال الدراسة أن الفروض الخمسة التي هدفت الدراسة لإختبارها صحيحة . هذا ويمكن إبراز نتائج اختبار تلك الفروض بالتفصيل التالي :

أ/ نتائج تتعلق بجودة الخدمات التي تقدمها نظم المعلومات المصرفية بالجهاز المصرفي السوداني :-

وهي تعبر عن نتائج اختبار الفرضية الأولى ويمكن تلخيصها على النحو التالي :

1. إستخدام نظم المعلومات المصرفية أدى إلى تقديم خدمات مصرفية تواكب متطلبات السوق ذو البيئة المتغيرة والمتطورة.

2. إستخدام نظم المعلومات المصرفية أدى إلى تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية لإشباع رغبات العملاء المتطورة.

3. إستخدام نظم المعلومات المصرفية أدى إلى تقديم خدمات مصرفية تمكن من معرفة حاجات وتوقعات العملاء المتجددة والمتنوعة.

4. إستخدام نظم المعلومات المصرفية أدى إلى تقديم خدمات مصرفية تتيح للعميل خيارات مختلفة لاتخاذ القرار.

5. إستخدام نظم المعلومات المصرفية أدى إلى تقديم خدمات مصرفية تتلائم مع نمط الحياة المتغير للعملاء.

ب/ نتائج تتعلق بأثر نظم المعلومات المصرفية على العملاء بالجهاز المصرفي السوداني :-

- وهي تعبر عن نتائج اختبار الفرضية الثانية ويمكن تلخيصها على النحو التالي :
1. الخدمات المصرفية التي يتحصل عليها العملاء بإستخدام النظم المصرفية الحديثة أدت إلى سرعة أداء الخدمة مما ساعد في توفير زمنهم.
 2. إستخدام النظم المصرفية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية التي يتحصل عليها العملاء أدت الى تنوع المنتجات والخدمات المصرفية التي تتناسب مع متطلباتهم .
 3. الخدمات المصرفية التي يتحصل عليها العملاء بإستخدام النظم المصرفية الحديثة أدت إلى تنوع سبل الحصول على الخدمة مما وفر جهدهم.
 4. الخدمات المصرفية التي يتحصل عليها العملاء بإستخدام النظم المصرفية الحديثة تمتاز بالسهولة واليسر وقلة التكلفة.
 5. الخدمات المصرفية التي يتحصل عليها العملاء بإستخدام النظم المصرفية الحديثة أدت إلى مساعدتهم على ضبط مصروفاتهم .
 6. الخدمات المصرفية التي يتحصل عليها العملاء بإستخدام النظم المصرفية الحديثة تقلل من مخاطر ضياع أموالهم وسرقتها.
 7. الخدمات المصرفية التي يتحصل عليها العملاء بإستخدام النظم المصرفية الحديثة أدت إلى توفير الخدمة المصرفية على مدار اليوم وتوسيع إنتشارها الجغرافي وبالتالي حصولهم على إحتياجاتهم المالية في أي زمان ومكان مما يشعرهم بالإطمئنان النفسي.
- ج/ نتائج تتعلق بالأثر الإيجابي لنظم المعلومات المصرفية على إيرادات الجهاز المصرفي السوداني :-**
1. إستخدام نظم المعلومات المصرفية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية خلق بيئة جاذبة لرؤوس الأموال الأجنبية والمحلية مما أدى لزيادة العائد على الإستثمار.
 2. إستخدام النظم والتقنية الحديثة أدى إلى إستقطاب مزيد من العملاء وزاد من ثقتهم بالمصرف مما أدى إلى زيادة الودائع .
 3. تمتاز الخدمات المصرفية الحديثة التي تقدم بواسطة النظم والتقنية الحديثة بانها قليلة التكلفة الإدارية مقارنة مع تكلفة الخدمة التقليدية مما ساعد على زيادة إيرادات المصرف .
 4. إستخدام التقنية المصرفية الحديثة قلل من تداول النقد وتلفه وأتاح موارد إضافية للمصارف السودانية بزيادة السيولة داخل المصارف .
 5. تقديم المصارف للخدمات المصرفية المبنية على التقنية الحديثة أدى لتقوية العلاقة بين الجمهور والمصرف وزاد من أرباح المصرف وزاد نصيبه في السوق.
 6. الخدمات المصرفية الحديثة تخفف من ضغط العملاء على المصرف بإجراء العديد من المعاملات المصرفية خارج مبنى المصرف مما يؤدي الى تقليل تكلفة العمليات المصرفية.
- د/ نتائج تتعلق بجودة نظم المعلومات المصرفية بالجهاز المصرفي السوداني :**
- وهي تعبر عن نتائج اختبار الفرضية الرابعة ويمكن تلخيصها على النحو التالي :

1. استخدام نظم المعلومات المصرفية في تقديم الخدمات المصرفية أدى إلى سهولة الوصول للبيانات المتعلقة بالعملاء، وسهولة استخدام تلك البيانات.
2. استخدام نظم المعلومات المصرفية في تقديم الخدمات المصرفية أدى إلى توفير آليات أفضل لإتخاذ القرار وسرعة الإستجابة لمتطلبات متخذ القرار مما يساهم في تقليل المخاطر .
3. استخدام نظم المعلومات المصرفية في تقديم الخدمات المصرفية أدى إلى إمكانية الوثوق بتلك النظم في تقديمها للخدمة المصرفية الحديثة.
4. استخدام نظم المعلومات المصرفية في تقديم الخدمات المصرفية أدى إلى تقديم خدمات مصرفية متكاملة وكفاءة عالية.
5. استخدام نظم المعلومات المصرفية في تقديم الخدمات المصرفية أدى إلى توفر إمكانية تسوية جميع المعاملات المصرفية بصورة ميسرة وسهلة.
6. استخدام نظم المعلومات المصرفية في تقديم الخدمات المصرفية أدى إلى تقديم معلومات تمتاز بالدقة والتواجد في الزمن الذي تحتاجها فيه .
7. استخدام نظم المعلومات المصرفية في تقديم الخدمات المصرفية يحقق لمستخدم الحاسب الإستقلالية وعدم المركزية في العمل .

هـ/ نتائج تتعلق بأثر نظم المعلومات المصرفية على تدريب العاملين بالجهاز المصرفي السوداني :-

وهي تعبر عن نتائج اختبار الفرضية الخامسة ويمكن تلخيصها على النحو التالي :

1. برنامج التدريب على استخدام النظم المصرفية الحديثة يتطلب إمكانيات بشرية مؤهلة وقادرة على التعامل مع النظم الحديثة المطبقة .
2. برنامج التدريب على استخدام النظم المصرفية الحديثة يساعد على التعامل مع النظم الحديثة بسهولة ويسر .
3. برنامج التدريب على استخدام النظم المصرفية الحديثة يتلائم مع طبيعة النظم المطبقة بالمصارف والنشاط الذي تقوم به .
4. برنامج التدريب على استخدام النظم المصرفية الحديثة يشعر الموظف بالرضا التام عن مدى الإستفادة منه.
5. برنامج التدريب على استخدام النظم المصرفية الحديثة أدى إلى تحسن مستوى الأداء بصورة عامة في التعامل مع النظم الحديثة .
6. برنامج التدريب على استخدام النظم المصرفية الحديثة يتطلب المزيد من الجرات التدريبية عن طريق الدورات مواكبة للتطورات المصرفية .

ثانياً : نتائج عامة :

بجانب النتائج الخاصة آنفة الذكر ، فإنه قد تمخضت عن الدراسة النتائج التالية :

1. استخدام المصارف السودانية لنظم المعلومات المصرفية في العمليات المصرفية بصورة متسارعة أثر في تكوين الهياكل التنظيمية للمصارف مما أدى الى إنشاء وحدات خاصة بالتقنية الحديثة.
2. التطور المستمر والمتسارع لنظم المعلومات المصرفية داخل القطاع المصرفي السوداني اثر على القوى العاملة بالمصارف حيث ان التعامل مع هذه التقنية يتطلب مهارات محددة.

3. نظم المعلومات المصرفية تختلف باختلاف طبيعة استخدامها فلذلك لا يوجد تصنيف واحد محدد لأنواع النظم اتفق عليه الكتاب والخبراء الممارسون ، بل تتعدد أوجه التصنيف وفقاً لإختلاف وجهات النظر والأسس التي يتم إعتادها للتصنيف ،ولكل مصرف تصنيفه الخاص به.
4. اثرت نظم المعلومات المصرفية على تسويق الخدمات المصرفية ،لأن هذه النظم ادت الى جودة الخدمات المقدمة للعملاء وبالتالي اصبحت الخدمة مقبولة لدى جمهور المتعاملين.
5. أظهرت النتائج ان نظم المعلومات المصرفية سريعة التقدم شأنها في ذلك شأن المنتجات والخدمات الأخرى.
6. دلت النتائج على محدودية استعادة المصارف السودانية من تطبيق نظم المعلومات المصرفية نسبة لحدائثة التجربة ، وإرتفاع تكلفتها ، وبطء إستيعابها من قبل جمهور المتعاملين مع المصارف.
7. استخدام المصارف السودانية للنظم المصرفية الحديثة ادى الى بعض النتائج الايجابية على الإقتصاد الكلي منها تقليل تكلفة إستبدال العملة التالفة وتوفير بيانات إقتصادية أكثر دقة وحدائثة.
8. من النتائج السابقة يتضح ان ظهور قانون المعاملات الالكترونية لسنة 2005م جاء في الوقت المناسب لكي يعزز كفاءة النظم المصرفية ويؤمن الجانب القانوني لها.

المراجع:

1. سوسن عبدالرحيم سفيان (2004م). أثر تقنية المعلومات والتطور الإلكتروني على الخدمات المصرفية السودانية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ،كلية الدراسات العليا : بحث ماجستير غير منشور.
2. هالة عبدالله عباس الشريف (2000م). نظم المعلومات المحاسبية المصرفية الآلية في المصارف السودانية الإيجابية والسلبية ، دراسة حالة مجموعة بنك النيلين للتنمية الصناعية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا،كلية الدراسات العليا: بحث ماجستير غير منشور.
3. عبدالجليل محمد حسن (2007م). اثر تكنولوجيا المعلومات فى تطوير ادارة البنوك التجارية السودانية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا،كلية الدراسات العليا: رسالة دكتوراه غير منشورة.
4. محمد حمد محمود (2006م). العناصر التى تؤثر على تبنى الصيرفة الالكترونية فى السودان ،(جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا،كلية الدراسات العليا:رسالة دكتوراه غير منشورة).
5. عائشة بدوي عبدالرحمن ،(2007م) ، تقويم ادخال الصيرفة الالكترونية فى السودان باستخدام نموذج قبول التقنية (TAM) ،جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا،كلية الدراسات العليا:رسالة دكتوراه غير منشورة.

التقارير المالية:

1. التقرير السنوي ،مجموعة بنك النيلين للتنمية الصناعية ، للعام 2003 م .
2. التقرير السنوي ،بنك الشمال الإسلامي ، للعام 2003م.
3. التقرير السنوي ،البنك السوداني الفرنسي ، للعام 2003 م .
4. التقارير السنوية من التقرير 39 — 43 ، بنك السودان ، في الفترة من عام 1999م — 2003م.
5. التقرير السنوي، بنك فيصل الاسلامي، للعام 2007م.

6. التقرير السنوي، بنك ام درمان الوطني، للعام 2007م.
7. التقرير السنوي، بنك البركة السوداني، للعام 2007م.
8. التقرير السنوي، البنك الاسلامي السوداني، للعام 2007م.
9. التقرير السنوي، بنك المزارع التجاري، للعام 2007م.