

تطور الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك فيصل الإسلامي السوداني ودورها في النشاط الاقتصادي

تجربة بنك فيصل الإسلامي السوداني خلال الفترة 2005 – 2017م

مواهب الطاهر السيمت

قسم الاقتصاد – كلية الدراسات الاقتصادية والاجتماعية - جامعة النيلين

Mawahibaltahir448@gmail.com

المستخلص

تهدف الورقة إلى إلقاء الضوء على مدى تأثير القطاع المصرفي بما أنتجته التقنيات الحديثة، من وسائل متطورة تصب في زيادة سرعة الخدمات المقدمة من خلاله، وذلك بالوقوف على تجربة بنك فيصل الإسلامي السوداني. ولقد اعتمدت هذه الورقة على المنهج التاريخي والوصفي التحليلي والاستقرائي في معالجة بيانات ومعلومات البحث، وناقشت هذه الورقة دور التقنية المصرفية في تطوير أداء المصارف السودانية، ومن أهم الفروض التي قامت عليها الورقة التطور في الخدمات المصرفية الالكترونية يؤدي إلى رفع كفاءة الجهاز المصرفي ويساهم بصورة ايجابية في النشاط الاقتصادي. واستخدام التقنية الحديثة تجعل البنك يتنوع على تقديم الخدمات الحديثة مما انعكس على زيادة حجم العملاء وزيادة حجم الودائع، والتي أدت بدورها في قدرته زيادة حجم التمويل للمؤسسات والمشروعات الاقتصادية المختلفة. وقد خلصت الورقة على نتائج عديدة تلخص في سهولة تطبيق هذا النوع من الخدمات على القطاع المصرفي السوداني، في ظل التطور التكنولوجي المطبق في النظام المصرفي، مما يساهم في تطوير الخدمات المالية والمصرفية معتمداً في شكله الأساسي على الوسائل الالكترونية وأهمها خطوط الاتصال وشبكة الانترنت عن طريق تبادل البيانات والمعلومات والخدمات. وقد أوصي البحث بضرورة تبني هذه التقنية وتطبيقها على جميع المصارف السودانية، وتشجيع العملاء على تقبل هذه الخدمة، وضرورة سن قوانين تنظم وتحد من جرائم العمليات المصرفية، وكذلك لابد من وجود التنسيق الدائم بين البنك المركزي والبنوك التجارية ليتم تطبيق التقنية بصورة تكاملية.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الالكترونية، تطوير أداء المصارف السودانية.

المقدمة

تمثل الخدمات المصرفية أحد الأنشطة الاقتصادية الهامة في أي دولة، ولها العديد من الخصائص التي تواكب النشاط المصرفي، والعديد من مراحل التطور التي تحول النشاط الاقتصادي من عمليات الإقراض والإيداع إلى قيام البنوك بالدخول في مجالات الإستثمار، بأنواعه، ولا شك أن هذا التحول الكبير والنمو السريع في مختلف الأنشطة الاقتصادية في دول العالم المختلفة وهذا ما جعل الكثير من الكتاب والممارسين في صناعة البنوك يرون بأن المشكلة الحقيقية تكمن في كيفية إدارة ومواجهة التغير والنمو السريع بالإضافة إلى التغير والتطور في سوق الصناعة المصرفية. يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية من خلال ما يمارسه من أنشطة الوساطة المالية بتعبئة المدخرات المالية وتحويلها إلى أموال إستثمارية، وتقوم المصارف بتمويل القطاعات الاقتصادية من خلال توجيه رؤوس الأموال إليها في سبيل تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية. تعتبر التقنية المصرفية عاملاً مهماً من عوامل تطور المصارف السودانية. بنك فيصل الإسلامي من البنوك الرائدة في مجال التطور التقني ومازال حاملاً لواء التحديث في مجال الخدمات التقنية الحديثة والتي تعتبر العمود الفقري للمصارف المتطورة والتي تلعب دوراً هاماً وفعالاً في تطوير النشاط الاقتصادي.

مشكلة البحث

تمثل مشكلة البحث في أن التقنية المصرفية تؤدي إلى تسهيل العمل المصرفي وتؤثر إيجاباً على النشاط الاقتصادي إلا أنها لم تطبق بالصورة المثلى مما يؤثر سلباً على الأداء، وعليه يمكن إثارة المشكلة في التساؤلات الآتية :

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنية المصرفية في بنك فيصل الإسلامي وتسهيل الخدمات المصرفية ؟ .

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التقنية المصرفية وزيادة جودة أنواع الخدمات المصرفية في بنك فيصل الإسلامي ؟ .

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنية المصرفية في بنك فيصل الإسلامي وتفعيل النشاط الاقتصادي ؟ .

فرضيات البحث

من خلال الأسئلة السابقة يستنبط الباحث الفروض الآتية :

الفرضية الأولى : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنية المصرفية في بنك فيصل الإسلامي وتسهيل الخدمات المصرفية .

الفرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التقنية المصرفية وزيادة جودة أنواع الخدمات المصرفية في بنك فيصل الإسلامي

أولاً: المصارف الالكترونية

تعرف المصارف الالكترونية على أنها المؤسسات المصرفية التي تقوم بالعمل على تقديم مجالات متقدمه لعدد كبير من العملاء من خلال قنوات التوزيع الالكترونية والخدمات المصرفية التي توفرها أو تؤديها المصارف التقليدية دون الحاج للانتظار أو التواجد بفروع المصارف المختلفة التي يتعاملون معها(إبراهيم نجيب، 2003م، ص 25).

مقومات المصارف الالكترونية

1- البنية التحتية التقنية:

تعتبر من أهم أساسيات المصارف الالكترونية وأهمها الاتصالات وسلامه سوق الاتصال والتسعير لخدمات الربط بالانترنت وتقنية المعلومات وهذه تعد دعامة الوجود والاستمرارية في المنافسة حيث لم يعد المال وحده هو المطلب الرئيسي.(خالد بن عبد الله و حسين، 2011م، ص27)

2- الكفاءة الإدارية المتفقة مع عصر التقنية:

تتجه الكفاءة الإدارية القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي

ثانياً: مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية

يقصد بالخدمات المصرفية الإلكترونية e-banking التوصيل التلقائي للخدمات المصرفية التقليدية والجديدة مباشرة للعميل من خلال قنوات التواصل الإلكترونية التفاعلية،

وتاريخياً ظهرت الخدمات المصرفية الإلكترونية للمرة الأولى في بداية الثمانينات ولم تكن عبر الإنترنت بصورتها الحالية، وإنما كان العملاء يستخدمون أجهزة طرفية أو لوحة مفاتيح أو شاشة تليفزيون في الوصول لنظام المصرف وهو عبارة عن صورة بدائية أو أولية لنقل المعلومات عن بعد، حيث تستخدم في توصيل النصوص للمستخدم في صورة تشبه الحاسب وتعرف عادة على شاشة التليفزيون تم طرح أولى الخدمات المصرفية المنزلية في بريطانيا باستخدام نظام بريستيل Prestel واستخدمت في ذلك جهازا عبارة عن لوحة أزرار متصلة بنظام الهاتف وجهاز التليفزيون وأجهزة مودم للإرسال والاستقبال، وعرف هذا النظام باسم "هوملينك"، وأتاحت هذه الوسائل مشاهدة كشوف الحساب على شاشة التليفزيون وإجراء التحويلات المالية ودفعة فواتير الغاز والكهرباء والهاتف والحسابات مع البنوك الأخرى.

أهم المنتجات والخدمات المصرفية التي توفرها المصارف الالكترونية

1- بطاقات الدفع الالكتروني debit, credit cards

هي أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات وتتصف بأنها تجد قبولاً على نطاق واسع من العملاء على المستويين المحلي والعالمي .

2- الخدمات المصرفية عن بعد Remote banking services:

الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنية المصرفية وتفعيل النشاط الاقتصادي في بنك فيصل الإسلامي.

أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلي تحقيق الآتي :

1. دراسة ومعرفة مفهوم وأهداف التقنية المصرفية وأنواع خدمات التقنية المصرفية .
2. دراسة ومعرفة خصائص التقنية المصرفية .
3. دراسة ومعرفة مفهوم وأهداف التقنية المصرفية في تفعيل النشاط الاقتصادي.

أهمية البحث

تنبع أهمية البحث من الآتي :

1. أهمية التقنية المصرفية في تقديم خدمات المصرفية في بنك فيصل الإسلامي.
2. أهمية التقنية المصرفية في تحقيق أهداف النشاط الاقتصادي في بنك فيصل الإسلامي.
3. أهمية التقنية المصرفية في زيادة إيرادات بنك فيصل الإسلامي وزيادة كفاءتها وفعاليتها.

منهج الباحث

اعتمد الباحث على المناهج الآتية :

- أ. المنهج الاستقرائي : لاختيار فرضيات البحث .
- ب. المنهج الاستنباطي : لتحديد مشكلة البحث وصياغة الفرضيات.
- ج. المنهج التاريخي : للدراسات السابقة .
- د. المنهج الوصفي العملي : لتحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات .

مصادر جمع البيانات

تتمثل في الآتي :

- المصادر الأولية : تتمثل في أداة الاستبيان
المصادر الثانوية : تتمثل في الكتب والمراجع والمجلات والمواقع الإلكترونية.

حدود البحث

- حدود البحث الزمانية : 2020م
حدود البحث المكانية : بنك فيصل الإسلامي ولاية الخرطوم
حدود البحث الموضوعية : التقنية المصرفية .
حدود البحث البشرية : العاملين في بنك فيصل الإسلامي.

2/ الخدمات المصرفية عبر الهاتف:

تطور عمل مراكز الاتصال في الدول المتقدمة وأصبح العميل يشعر بخصوصيته مع البنك الذي يتعامل معه، وساعدت هذه المراكز على نمو علاقة خاصة بين العميل والبنك، وتمثل هذا التطور في استخدام الهاتف.

3/ الخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال WAP :

أنشئت هذه الخدمة مع تطور الخدمات المصرفية في العالم وهذه الخدمة أي الهاتف المصرفي يؤدي إلى تفادي طوابير العملاء في الاستفسار عن بعض الخدمات المصرفية وتستمر هذه الخدمة (24) ساعة .

كما يمكن تقديم العديد من الخدمات للعميل عبر الهاتف، مثل الاستعلام من المصرف عن رصيد أو معرفة الوضع لتسوية شيك أو خلافه.

4/ الخدمات المصرفية عبر الصرافات الآلية ATM :

تعتمد خدمة الصرافات الآلية على وجود شبكة من الاتصالات تربط أفرع البنك الواحد، أو أفرع المصارف كلها من أجل قيام ماكينة الصرف الآلي بخدمة أي عميل من أي مصرف.

5/ الخدمات المصرفية عبر التلفزيون :

ظل التلفزيون من أكثر الوسائل الناجحة للإعلام الجماهيري وقد تم تطوير نظام التلفزيون ليتيح التراسل من المشترك لمقدمي خدمة الإرسال وأصبح ما يطلق عليه بالتلفزيون التخطي .

تطور تقنيات أنظمة السداد الإلكتروني

يوجد حالياً ثلاث طرق أساسية لسداد مشترياتك " نقداً- أو بشيك – أو بطاقة ائتمان " ويمكن أن يتم السداد الإلكتروني بواسطة المحافظ أو البطاقات الذكية.

ويمكن أن نلخص تقنيات السداد الإلكتروني في الآتي: (عامر سعد الدين عبد القادر، 2015م، ص87)

1- النقود الإلكترونية:

أ/ النقود الإلكترونية البرمجية

ب- المحافظ الإلكترونية

هي الخدمات التي تتم من خلال قنوات التوزيع الإلكترونية والتي ينشرها المصرف خارج حيزه المكاني مثل ماكينات الصرافات الآلية ونقاطك البيه حيث يقدم من خلالها كافة الخدمات المصرفية (المالية وغيرها) .

3- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:

هذه الخدمات تعد من أهم قنوات المصارف الإلكترونية وتشمل الخدمات المصرفية والمالية وغير المالية من استفسارات عن الخدمات وكيفية الحصول عليها وأسعار الصرف ودفع الفواتير وإجراء التحويلات المالية والحسابات.

وتشير الدراسات إلى أن اغلب البنوك في العالم تمتلك مواقع على شبكة الانترنت مما نتج عن ذلك تزايد عدد المصارف التي تتصف معاملتها بالسرية (رعد حسن الصرن، 2008م، ص55)

أنواع الخدمات المصرفية

تنوع الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف بصفة عامة كالآتي:

أولاً: الخدمات المصرفية التقليدية

تمثل الخدمات المصرفية التقليدية في ثلاث مجموعات صنفت حسب طبيعتها إلى الآتي:

1. صرف الشيكات: دفع الفواتير، التحويل المباشرة وغيرها.
2. خدمات استئانة: وهي الخدمات التي يقوم العميل من خلالها بالاستئانة أو التمويل من المصرف.
3. خدمات الاستثمار: وهي الخدمات التي يقوم من خلالها العميل باستثمار أمواله، والبحث عن أفضل فرص الاستثمار، ك شراء أسهم أو الدخول في صناديق استثمارية...الخ وقد استحدث استخدام القنوات الجديدة أنواعا من الخدمات المصرفية لم تكن متاحة من قبل.

الخدمات المصرفية الإلكترونية

وبدأ النظام المصرفي والتكنولوجي في التطور في منتصف الثمانينات ولكن التطوير يسير بوتيرة متصاعدة منذ ازدهار الصيرفة عن طريق الانترنت في منتصف التسعينات، وبدأ الطلب يتزايد على الخدمة الجديدة ونمت الرغبة في العمل الإلكتروني بدلاً من الاعتماد على الطرق التقليدية القديمة التي لم تعد مقبولة في عالم يتطور بسرعة . والتي كان يطلق على العملية قبل ثورة الانترنت "إدارة النقد" والتي يمكن من خلال الانترنت إجراء العمليات في ثواني.

1/ تطوير الخدمات المصرفية:

بدأت إدارة مجموعة من المصارف العالمية الكبرى تدريجياً في تطبيق النظم المصرفية المباشرة مع العملاء من الحاسب الآلي المتواجد في المنزل أو المكتب. على الرغم من وجود المعوقات إلا أن التوسع مستمر في استخدام شبكة الانترنت، واستخدام الخدمات المصرفية على الشبكة، وسيستمر الحال كذلك بصورة مسارعة، وإتاحتها الفرصة لتوسيع العمل المصرفي دون حواجز جغرافية، ليصبح العمل على نطاق العالم كله. (مصطفى كمال السيد طایل، 2009م، ص56)

4- تم إدخال البنكاسنك 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 الاستثمار المحلي والأجنبي .

5- تم إدخال نظام الـ VBS أو نظام ما بين الفروع يمكن العملاء 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 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 (90) صرافاً آلياً في عام 2012م وبلغت في بداية العام 2017م عدد (184) صرافاً آلياً.

10- تم إنشاء نقاط البيع في عدد كبير من المحلات التجارية، لتسهيل التعاملات التجارية على عملاء البنك .

التحول التقني الشامل

يقوم بنك فيصل الإسلامي السوداني بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية التالية:

- 1-الصراف الآلي.
- 2- الهاتف المصرفي .
- 3- الجوال المصرفي.
- 4- الرواد موبايل .
- 5- البنك على الانترنت .
- 6- نقاط البيع .
- 7- التسجيل الإلكتروني .
- 8- التحصيل الإلكتروني (نادية عبد الرحيم، 2011م، ص57)
- 9- المرتبات .

الصراف الآلي : باستخدام أجهزة الصراف الآلي، يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية حيث مثله حصة البنك من الصرافات الآلية 16% بينما تمثل البنوك الأخرى 84%، وعدد المعاملات عبر الصراف الآلي 25% و75% حصة البنوك الأخرى وذلك في عام 2011م. حيث بلغ عدد الصرافات الآلي لبنك فيصل الإسلامي (90) صراف إلى العاصمة والولايات في العام 2012م وبلغ عدد حاملي البطاقات المصرفية والمتعاملين ببطاقات الصراف الآلي لبنك فيصل الإسلامي السودان من (50) ألف عميل في العام 2007م إلى (150) ألف عميل في العام 2010م، ويقدم بنك فيصل الإسلامي السوداني خدمات مصرفية إلكترونية متطورة، تختصر الزمن وتقلل التكاليف، يدخلها البنك مما جعله في طليعة المتعاملين بالتقنية المصرفية مع عملائه .

فوائد خدمة الصراف الآلي

- ج- البطاقات المصرفية
- د- الشيكات الإلكترونية
- هـ- المقاصة الإلكترونية:

بنك السودان والتطور المصرفي التكنولوجي

ومن أجل بناء مؤسسات معلوماتية قوية توفير الإحصاءات عن الحياة الاقتصادية وتطوير العمل المصرفي تم إنشاء إدارة عامه التقنية المصرفية لبنك السودان التي تضم إدارتي التقنية المصرفية وإدارة تقنية المعلومات. يسعى البنك المركزي في سبيل توطین التقنية المصرفية إلى وضع الحلول للمشكلات التي تواجه بنك فيصل الإسلامي السوداني حتى تتمكن من مواكبة التطورات الكبيرة وتقوية المراكز المالية لها للمساهمة الفعالة في إحداث التنمية الاقتصادية من خلال الآتي:-

- أ - وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة وترتبط بالشبكة العالمية (الانترنت) وفقاً لأسس قياسية مؤمنة وأن يكون التأمين جزء لا يتجزأ من تصميم الشبكة وليس إضافة لها في مراحل لاحقة مما قد يزيد من التكلفة زيادة كبيرة.
- ب - وضع خطة مرحلة للبدء في إدخال خدمات صيرفة الكترونية وفقاً لأولويات تحددها خطة إستراتيجية.
- ج - البدء في وضع النظم القياسية التي تتيح الربط وتبادل البيانات بين الجهات المشتركة.

بنك فيصل الإسلامي السوداني والخدمات المصرفية

ظل البنك منذ تأسيسه رائد للعمل المصرفي والآن يحتل الصدارة في إدخال أحدث ما توصلت إليه الصناعة المصرفية وتقنية المعلومات لبناء نظام في يعتمد أحدث التقنيات في مجال الحواسيب والبرمجيات ووسائل الاتصال، يعتبر بنك فيصل الإسلامي السوداني أول مصرف تحول فعلياً إلى بنك الكتروني مما أتاح له توفير خدمات ومنتجات مصرفية تماثل نظيراتها العالمية ومن تلك التقنيات : (عوض الله عبد الرحمن فضل المولى، 2010م، ص122)

- 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 بيسر .
- 2- تم استخدام خدمات الربط الإلكتروني مع المصارف العالمية من خلال شبكة السوفت (swift) لتنفيذ عمليات التحويل المالية بصورها المختلفة .
- 3- تم تركيب النظام المصرفي الأساسي بنتا بنك (pent Bank) لكل الفروع عدا فروع الجنوب، وهو يتيح للبنك إجراء كافة العمليات المصرفية إلكترونياً وبالتالي يكون البنك الأول الذي طبق هذا النظام بنجاح على مستوى الجهاز المصرفي السوداني .

العميل يتعامل مع الموبايل الشخصي ويستفيد العميل من هذه الخدمة على مدى 24 ساعة . كما أن الموبايل المصرفي يعتبر أفضل من البنك الإلكتروني وذلك لتوصيل العميل لحسابه في أي زمان ومكان دون الحاجة للجلوس أمام الحاسوب للوصول إلى حسابه. (أمل عبد الرحيم رمضان، ديسمبر 2012م، ص36).

الاستعلامات

- 1- الاستعلام عن أسعار العملات.
- 2- الاستعلام عن الرصيد.
- 3- كشف عن موقف شيك.
- 4- كشف حساب مصغر "آخر عشرة حركات"

المعاملات

- 1/ التحويل من حساب إلى حساب.
- 2/ التبرعات "التبرع لجهات خيرية"
- شراء الخدمات:
- 1/ إعادة شحن الرصيد.
- 2/ سداد الفواتير.
- 3/ شراء كهرباء للجمهور.
- 4/ شراء كهرباء للوكلاء.

البنك على الانترنت

تكفل هذه الخدمة المشتركين في الخدمة عبر متصفح الانترنت (browser) من خلال اسم مستخدم معين وكلمة مرور يستطيع بها الدخول إلى حسابه في أي لحظة ومن أي جهاز حاسوب.

ومن خصائصه الآتي

الاستعلامات:

- الاستعلام عن أسعار العملات.
- الاستعلام عن أرصدة حساب العميل.
- الاستعلام عن موقف شيك.
- الاستعلام عن تحصيل كمبيالة.

الخدمات:

- طلب كشف حساب لفترة.
- تحويل من حساب إلى حساب.
- سداد الفواتير (الهاتف – الجوال – الكهرباء).

خدمات اختيارية :

- طلب إصدار خطاب ضمان
- طلب إصدار خطاب اعتماد
- طلب إصدار شيك مصرفي
- طلب عمل تحويل

1- إمكانية السحب النقدي والإيداع النقدي في حسابك المصرفي على مدار 24 ساعة.

2- تقليل الوقت والجهد المبذول بمراجعة الفروع لإجراء العمليات المصرفية المعتادة.

3- الاستفادة الخدمات الإضافية، على ماكينات الصراف الآلي من:

- الاستفسار عن الرصيد.
- السحب النقدي على مدار الساعة.
- سداد فواتير الهاتف الجوال .
- طباعة كشف الحساب مختصر.
- تغيير الرقم السري .
- التحويل من حساب إلى حساب آخر يخص العميل .

الإيداع المصرفي : يعتبر بنك فيصل الإسلامي السوداني هو البنك الأول الذي يقوم خدمة الإيداع المصرفي عبر الصراف الآلي في السودان ، تمكن هذه الخدمة عملاء البنك الكرام من إيداع المبالغ النقدية عبر صرافات البنك .

شبكة المعلومات المصرفية: وقد تم ربط فروع البنك بشبكة مصرفية واحدة بحيث تعمل فروع البنك كلها كمصرف واحد. تودع وتسحب وتتعامل مع أي فرع من فروع البنك دون التقيد بالفرع الذي تم فيه فتح الحساب اختصار الزمن العميل وتخفيضاً للتكلفة وتسهيلاً للمعاملات وذلك تحت شعار العميل للبنك وليس للفرع.

الهاتف المصرفي : وهو يقوم عدداً من الخدمات المصرفية لعملاء البنك في سرية وأمان إذ يتمتع النظام بالخصوصية الكاملة نسبة لان العميل يتعامل مع النظام عبر رقم حسابه والرقم السري له وهو رقم يمكن للعميل تغييره في أي وقت ومن مميزات الهاتف المصرفي: (إسماعيل إبراهيم محمد ، مايو 2011م، ص 145)

- استخدام الخدمة في أي زمان ومكان .
- اختصار زمن العميل عند طلبه لخدمة المصرفية محددة . ويستفيد العميل من تلك الخدمة على مدار 24 ساعة، فقط بالاتصال على 0183781920 وإتباع الإرشادات الصوتية ليتمتع بالخدمة .

الجوال المصرفي: وهي إحدى الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها بنك فيصل الإسلامي السوداني، والتي يستطيع عملاء البنك من خلالها الإستعلام عن الرصيد والتنبيه بالحركة في الرصيد وخدمات أخرى طريقة الحصول على هذه الخدمة :

- 1- إعطاء الفرع الذي به الحساب رقم الموبايل ليتم ربطه برقم الحساب.
- 2- إرسال رسالة نصية جديدة إلى رقم الخدمة 0913030009 .
- 3- يتم الرد مباشرة برصيد الحساب وذلك من خلال رسالة نصية أيضاً.

الرواد موبايل

في إطار تقديم خدمات متميزة من البنك إلى عملائه تم تصميم خدمة الرواد موبايل التي تلبى رغبات العميل وهي تقديم خدمة من الخدمات المصرفية لعملاء البنك في سرية وأمان، إذ يتمتع النظام بالخصوصية الكاملة نسبة لأن

- طلب عملية استثمارية.

الامتيازات المقدمة من بنك فيصل الإسلامي لخدمة المرتبات الالكترونية

:

- 1/ يتم فتح الحسابات للأخوة العاملين مجاناً.
- 2/ يتم إصدار بطاقة الصراف الآلي مجاناً.
- 3/ عند عمليات السحب من ماكينة الصراف الآلي يتم خصم (1) جنيه فقط عند عملية السحب الأولى في الشهر بينما تتم جميع عمليات السحب الأخرى خلال أشهر مجاناً.
- 4/ إمكانية السحب من جميع ماكينات الصراف الآلي لجميع البنوك المنتشرة داخل السودان والتي تعمل على مدار 24 ساعة في اليوم .
- 5/ لا توجد أي مصاريف تخصم من حسابات العاملين نظير إدارة الحسابات .

- 6/ يمكن إيداع أي مبالغ من قبل العاملين في حساباتهم من أي فرع من الفروع ببنك فيصل الإسلامي المنتشرة في العاصمة والولايات بالإضافة لاستقبال التحويلات الداخلية والخارجية في الحساب .
- 7/ استخدام البطاقة المصرفية في ماكينات نقاط البيع المنتشرة في المحلات التجارية وطمبات البنزين والصيديات والعديد من المواقع الأخرى التي توجد بها ماكينات نقاط البيع

- 8/ إمكانية استخدام البطاقة المصرفية في العديد من الدول الخارجية مثل مصر والأردن والبحرين والعديد من الدول العربية والإفريقية .
- 9/ ربط حسابات العاملين بالخدمات التقنية مثل E.Banking حيث تمكن هذه الخدمة العاملين من متابعة حركة الحساب والاستفسار عن الرصيد بإرسال الرسائل السريعة عبر أجهزة الموبايل وتقدم هذه الخدمات للعاملين مجاناً من قبل بنك فيصل الإسلامي السوداني .
- 10/ إستفادة العاملين من خدمات التمويل العقاري السكني سواء شراء المنازل والتشييد أو الصيانة والإكمال، عبر المؤسسة أو النقابات . (عبد المنعم محمد الطيب، 2011م، ص169)

- 11/ استفادة العاملين من خدمات تمويل السيارات، سواء كأفراد أو عبر نقابات العاملين

التسجيل الإلكتروني :

- تعتبر خدمة التسجيل الإلكتروني لطلاب الجامعات السودانية من أحدث الخدمات التي يقدمها بنك فيصل الإسلامي السوداني من أجل توفير الكثير للطلاب في داخل السودان وخارجه والتي لها مزايا وفوائد عديدة أهمها:
- 1/ توفير الوقت والجهد للجامعة والطلاب.
 - 2/ زيادة نوافذ التحصيل في الجامعات تسهيلاً للإجراءات.
 - 3/ التسجيل من أي فرع من فروع البنك داخل وخارج ولاية الخرطوم.

نقاط البيع

نقاط البيع مشروع من المشروعات القديمة الهادفة إلى تسهيل عملية التداول غير النقدي باستخدام البطاقات، وهي منفذ لإستلام القيمة عن طريق خصم المبلغ من حساب المشتري وإضافته لحساب البائع، وهي وسيلة ممتازة للإستلام البديل للنقد . لنقاط البيع ماكينات خاصة مجهزة بتقنية مصممة لتقديم خدمات آلية لعملاء المحال التجارية والمؤسسات الخدمية المختلفة ويتم ربط ماكينات نقطة البيع ربط مباشر مع حساب التاجر أو المؤسسة بالبنك حتى يتم إضافة المبالغ المتحصلة عن طريق جهاز نقطة البيع .

وتقدم نقاط البيع خدمات أخرى كسداد الفواتير والاستعلام عن الرصيد وطباعة كشف الحساب وغيرها من الخدمات باستخدام البطاقات المصرفية المختلفة. (وفي عام 2011م كانت حصة البنك من عدد نقاط البيع تمثل 26% بينما تمثل البنوك الأخرى 74% وبلغت حصة عدد المعاملات عبر نقاط البيع 40% وكانت حصة البنوك الأخرى 60%). (عبد المنعم محمد الطيب، 2011م، ص63).

فوائد نقاط البيع

- 1/ التخلص من مشاكل العد والإحصاء بالنسبة للتجار.
- 2/ تفادي مشاكل السرقة والتزوير.
- 3/ تفادي الأمراض التي تنتقل عن طريق تبادل الأوراق النقدية.
- 4/ تقليل الزمن الضائع بإدارة الأموال بالبنوك.
- 5/ إدخال تقنيات مصرفية جديدة.

مزايا خدمة نقاط البيع ببنك فيصل الإسلامي السوداني

- 1/ تقديم ماكينة نقاط البيع مجاناً.
- 2/ تقديم الورق اللازم لاستخراج ايصالات ماكينات نقاط البيع مجاناً.
- 3/ الالتزام بالصيانة الدورية لماكينات نقاط البيع.
- 4/ إستخراج تقارير حسب طلب العميل.

المرتبات الالكترونية : يقوم البنك بتقديم خدمة الصراف الآلي مجاناً للشريحة الموظفين حي أن البنك يمتلك أكبر عدد لماكينات الصراف الآلي العاملة داخل السودان والتي بلغ عددها (90) صراف إلى منتشرة بالعاصمة والولايات. (رعد حسن الصرن، 2008م، ص77)

3.الأفراد من مختلف المؤهل المهني (زمالة المحاسبين القانونيين السودانية، زمالة المحاسبين القانونيين العربية، زمالة المحاسبين القانونيين البريطانية، زمالة المحاسبين القانونيين الأمريكية، لا يوجد مؤهل مهني، أخرى)
4.الأفراد من مختلف المهن الوظيفية (مدير عام، مراجع داخلي، مدير فرع، مدير إدارة، رئيس قسم، مدير حسابات، محاسب، مدير استثمار، أخرى).
5.الأفراد من مختلف سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات، من 5 وأقل من 10 سنوات، من 10 وأقل من 15 سنة، من 15 وأقل من 20 سنة، أكثر من 20 سنة).

أداة الدراسة

أداة الدراسة هي الوسيلة التي يستخدمها الباحث لجمع البيانات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة، ويوجد العديد من الأدوات المستخدمة في مجال البحث العلمي للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة حيث تتمثل مزايا الاستبانة في الآتي:

1. يمكن تطبيقها للحصول على معلومات من عدد من الأفراد.
2. قلة تكلفتها وسهولة تطبيقها.
3. سهولة وضع أسئلة الاستبانة وترميم ألفاظها وأسئلتها.
4. توفر الاستبانة الوقت للمبحوث وتعطيه فرصة للتفكير.
5. يشعر المبحوثين في الاستبانة بالحرية في التعبير عن آراء يخشون عدم موافقة الآخرين عليها.

ثبات وصدق أداة الدراسة

الثبات والصدق الظاهري

للتأكد من الصدق الظاهري الاستبانة وصلاحيته أسئلة الاستبانة من حيث الصياغة والوضوح، قام الباحث بعرض الاستبانة على عدد من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين في مجال الدراسة، وبعد استعادة الاستبانة من المحكمين تم إجراء التعديلات التي اقترحت عليها.

الثبات والصدق الإحصائي

يقصد بثبات الاختبار ان يعطي المقياس نفس النتائج إذا ما استخدم مرة واحدة تحت ظروف مماثلة، ويعني الثبات انه أيضا إذا ما طبق اختباراً ما على مجموعة من الأفراد ورصدت درجات كل منهم، ثم أعيد تطبيق الاختبار نفسه على المجموعة نفسها وتم الحصول على الدرجات نفسها، يكون الاختبار ثابتاً تماماً، كما يعرف أيضا بأنه مدى الدقة والاتساق للقياسات التي يتم الحصول عليها مما يقيسه الاختبار.

من أكثر الطرق استخداماً في تقدير ثبات المقياس هي:

1. طريقة التجزئة النصفية باستخدام معادلة سبيرمان – براون.
2. طريقة ألفا - كرونباخ .
3. طريقة إعادة تطبيق الاختبار.

أما الصدق فهو مقياس يستخدم لمعرفة درجات الصدق لدى المبحوثين من خلال إجاباتهم على مقياس معين.

4/ إمكانية إتمام التسجيل من خلال مواقع الجامعات على شبكة الانترنت. (مصطفى كمال السيد طایل، 2009م، ص89)

خدمة التحصيل الإلكتروني :

هي خدمة تهدف إلى توفير الوقت والجهد وتقليل النفقات وتسهيل الخدمة للمواطن ووضعها في متناول يد المواطن .

وقد بدأ العمل بهذه الخدمة في منتصف العام 2011م بالتعاون مع الإدارة العامة للجمارك، وتوفر هذه الخدمة آلية التحصيل الإلكتروني للرسوم الجمركية عبر فروع بنك فيصل الإسلامي السوداني . ويمكن للعميل أن يقوم بدفع الرسوم الجمركية المقررة عبر جميع فروع بنك فيصل الإسلامي السوداني.

إجراءات الدراسة الميدانية

يتناول الباحث في هذا المبحث وصفاً للطريقة والإجراءات التي اتبعها في تنفيذ الدراسة، يشمل ذلك وصفاً لمجتمع الدراسة وعينة الدراسة وطريقة إعداد أبحاثها وبيان الأساليب والمعالجات الإحصائية المستخدمة لاختبار فرضيات الدراسة وصولاً إلى تحليل البيانات والتحقق من فرضيات الدراسة.

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى تعميم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، يتكون مجتمع الدراسة من جميع المهتمين بتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك فيصل الإسلامي السوداني ودورها في النشاط الاقتصادي .

عينة الدراسة

تم تحديد عينة الدراسة بمواصفاتها العلمية التي تحقق أغراض الدراسة من ذوي الاختصاص من مدير عام، مراجع داخلي، مدير فرع، مدير إدارة، رئيس قسم، مدير حسابات، محاسب، مدير استثمار، وأخري لتحقيق أغراض الدراسة (تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك فيصل الإسلامي السوداني ودورها في النشاط الاقتصادي).

جمع البيانات

تم توزيع عدد (80) استمارة على العينة المحددة مسبقاً والمستهدفة للتحقق من فرضيات الدراسة وتم جمع عدد (80) استمارة لتحليلها، أي بنسبة (100%).

للخروج بنتائج دقيقة وتعميمها على مجتمع الدراسة حرص الباحثة على تنوع عينة الدراسة من حيث شمولها على الآتي:

- 1.الأفراد من مختلف المؤهلات العلمية (بكالوريوس، دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه، أخرى).
- 2.الأفراد من مختلف التخصصات العلمية (محاسبة، إدارة أعمال، اقتصاد، إحصاء، تنظم معلومات محاسبية إدارية، دراسات مالية ومصرفية، أخرى).

تطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية

تم توزيع الاستبيان على عينة مكونة من (4) أفراد من مجتمع البحث ومن خارج عينة البحث متفقة في خواصها مع عينة الدراسة وذلك لحساب معامل الثبات، ولتحديد درجة استجابة المبحوثين للاستبيان والتعرف على الأسئلة الغامضة وإتاحة الاختبار المبدئي للفرضيات، وإيضاح بعض مشاكل التصميم والمنهجية. وأجري اختبار الثبات لأستئلة الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ وكانت النتيجة (0.781) وهو يعني أن هنالك ثبات في البيانات كما مبين في الجدول (1) أدناه:

جدول رقم (1) : معامل ألفا كرونباخ لعبارات الاستبيان.

| الرقم | المحور | عدد العبارات | الثبات |
|-------|-----------------|--------------|--------|
| 1. | الفرضية الأولى | 5 | 0.568 |
| 2. | الفرضية الثانية | 5 | 0.568 |
| 3. | الفرضية الثالثة | 5 | 0.697 |
| | إجمالي العبارات | 15 | 0.781 |

المصدر: إعداد الباحث، 2020م.

يوضح الجدول السابق أن معامل كرونباخ لكل عبارات الاستبيان = 0.781 وهو مرتفع وموجب الإشارة لعبارات الاستبيان، أي أن زيادة قيمة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات وهذا يعني أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

- لتحقيق أهداف الدراسة وللتحقق من فرضياتها، تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:
- الأشكال البيانية.
 - التوزيع التكراري للإجابات.
 - النسب المئوية.
 - معادلة سبيرمان - براون لحساب معامل الثبات.
 - الوسط الحسابي والانحراف المعياري والمنوال.
 - اختبار مربع كاي لدلالة الفروض.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

يتناول الباحث في هذا المبحث تحليل البيانات الشخصية وبيانات الاستبانة واختبار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية والأشكال البيانية، بالإضافة إلى ذلك يتم إجراء مقارنة بين أهم نتائج الدراسة الميدانية ونتائج الدراسات السابقة، وذلك على النحو التالي:

تحليل بيانات الاستبانة

الفرضية الأولى: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنية المصرفية في بنك فيصل الإسلامي وتسهيل الخدمات المصرفية

الجدول (2) : التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات الفرضية الأولى:

| الرقم | العبارة | التكرار والنسبة % | | | | | | | | | |
|-------|--|-------------------|------|----------|-------|-------|-------|-------|-------|----|-------|
| | | لا أوافق بشدة | | لا أوافق | | محايد | | أوافق | | | |
| | | ن | ك | ن | ك | ن | ك | ن | ك | | |
| 1 | جودة تقنية المعلومات تساعد في تسهيل الخدمات المصرفية. | 1 | 1.3% | 2 | 2.5% | 7 | 8.8% | 24 | 30% | 46 | 57.5% |
| 2 | التقنية المصرفية تؤدي إلى استمرارية المنافسة بفعالية في بنك فيصل الإسلامي | 2 | 2.5% | 1 | 1.3% | 1 | 1.3% | 38 | 47.5% | 38 | 47.5% |
| 3 | التقنية المصرفية توفر قنوات التوزيع الإلكتروني للخدمات في بنك فيصل الإسلامي | 3 | 3.8% | 3 | 3.8% | 20 | 25% | 19 | 23.8% | 35 | 43.8% |
| 4 | التقنية المصرفية تقلل من تكلفة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي | 2 | 2.5% | 11 | 13.8% | 21 | 26.3% | 16 | 20% | 30 | 37.5% |
| 5 | التقنية المصرفية تساعد في رفع الكفاءة الإدارية للعاملين في بنك فيصل الإسلامي | 1 | 1.3% | 6 | 7.5% | 12 | 15% | 26 | 32.5% | 34 | 42.5% |

المساهمة المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2020م

وبنسبة (67.6%) من العينة المبحوثة يوافقون على العبارة ، والمحايدين بلغ عددهم (20) مبحوث من العينة ويمثلون نسبة (25%) من العينة، ويوجد (6) مبحوث لا يوافق من العينة المبحوثة وبنسبة (7.6%).

أما العبارة الرابعة التي تنص على " التقنية المصرفية تقلل من تكلفة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي " نجد أن (46) مبحوث بنسبة (57.5%) من العينة المبحوثة يوافقون على العبارة ، والمحايدين والبالغ عددهم (21) مبحوث ويمثلون نسبة (26.3%). و يوجد (13) مبحوث لا يوافق وبنسبة (16.3%).

العبارة الخامسة: " التقنية المصرفية تساعد في رفع الكفاءة الإدارية للعاملين في بنك فيصل الإسلامي." نجد أن (60) مبحوث وبنسبة (75%) من العينة المبحوثة يوافقون على العبارة ، والمحايدين والبالغ عددهم (12) مبحوث ويمثلون نسبة (15%) من العينة المبحوثة، ويوجد (7) مبحوث لا يوافقون وبنسبة (8.8%).

من خلال الجدول (2) والذي يوضح النسب والتكرارات لعبارات الفرضية الذي ينص على: " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنية المصرفية في بنك فيصل الإسلامي وتسهيل الخدمات المصرفية "

يلاحظ الباحث في العبارة الأولى القائلة " جودة تقنية المعلومات تساعد في تسهيل الخدمات المصرفية.. " نجد أن (70) مبحوث وبنسبة (87.5%) من العينة يوافقون على ما جاء بالعبارة، و (7) مبحوث وبنسبة (8.8%) محايد، بينما يوجد (3) مبحوث من العينة من لا يوافقون وبنسبة (3.8%).

العبارة الثانية: والتي تنص على " التقنية المصرفية تؤدي إلى استمرارية المنافسة بفعالية في بنك فيصل الإسلامي " نجد أن (76) مبحوث وبنسبة (95%) من العينة المبحوثة يوافقون على العبارة، والمحايدين بلغ عددهم مبحوث من العينة ويمثلون (1.3%) من العينة المبحوثة، ويوجد (3) مبحوث وبنسبة (3.8%) لا يوافقون.

العبارة الثالثة: والتي تنص على التقنية المصرفية توفر قنوات التوزيع الإلكتروني للخدمات في بنك فيصل الإسلامي " نجد أن (54) مبحوث

الجدول (3) : الوسيط والمنوال لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات الفرضية الأولى:

| ت | العبارات | الوسط الحسابي | المنوال | الانحراف المعياري | التفسير |
|---|--|---------------|---------|-------------------|------------|
| 1 | التقنية المصرفية تؤدي إلى استمرارية المنافسة بفعالية في بنك فيصل الإسلامي | 4.40 | 5 | 0.85 | اوافق بشدة |
| 2 | التقنية المصرفية توفر قنوات التوزيع الإلكتروني للخدمات في بنك فيصل الإسلامي | 4.36 | 4 | 0.79 | اوافق |
| 3 | التقنية المصرفية تقلل من تكلفة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي | 4.00 | 5 | 1.09 | اوافق بشدة |
| 4 | التقنية المصرفية تساعد في رفع الكفاءة الإدارية للعاملين في بنك فيصل الإسلامي | 3.76 | 5 | 1.17 | اوافق بشدة |
| 5 | التقنية المصرفية تؤدي إلى استمرارية المنافسة بفعالية في بنك فيصل الإسلامي | 4.12 | 5 | 1.04 | اوافق بشدة |

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2020م

المدى ما بين (4 - 5) والانحراف المعياري يقع في المدى ما بين (0.79 – 1.17) لجميع العبارات وحسب المقياس الخماسي ليكرت فان إجابات المبحوثين هي الموافقة والمواقفة بشدة.

من خلال الجدول (3) نلاحظ أن الإحصاءات الوصفية للعبارات الفرضية الأولى التي ينص على (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنية المصرفية في بنك فيصل الإسلامي وتسهيل الخدمات المصرفية) فان الأوساط الحسابية له تقع في المدى ما بين (3.76 – 4.40) والمنوال يقع في

الجدول (4) : اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية الأولى:

| العبارة | مربع كاي | درجة الحرية | الدلالة الإحصائية |
|--|----------|-------------|-------------------|
| التقنية المصرفية تؤدي إلى استمرارية المنافسة بفعالية في بنك فيصل الإسلامي | 184.046 | 1 | .000 |
| التقنية المصرفية توفر قنوات التوزيع الإلكتروني للخدمات في بنك فيصل الإسلامي | 138.578 | 1 | .000 |
| التقنية المصرفية تقلل من تكلفة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي | 132.887 | 1 | .000 |
| التقنية المصرفية تساعد في رفع الكفاءة الإدارية للعاملين في بنك فيصل الإسلامي | 112.290 | 1 | .000 |
| التقنية المصرفية تؤدي إلى استمرارية المنافسة بفعالية في بنك فيصل الإسلامي | 223.430 | 1 | .000 |

المصدر: إعداد الباحث، من الدراسة الميدانية، 2020م.

به (0.05) نجد أن مستوى الدلالة sig تقل عن مستوى المعنوية مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية لعبارات الفرضية.
الفرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التقنية المصرفية وزيادة جودة أنواع الخدمات المصرفية في بنك فيصل الإسلامي .

لاختبار صحة الفرضية الذي ينص على: "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنية المصرفية في بنك فيصل الإسلامي وتسهيل الخدمات المصرفية " تم استخدام اختبار مربع كاي لعبارات المحور وجاءت قيم مربع كاي المحسوبة كالآتي (184.046 – 138.578 – 132.887 – 112.290 – 223.430 – 136.824) وبدرجات حرية (1) وبمستوى دلالة Sig لجميع العبارات (0.00) وعند مقارنة مستوى الدلالة sig بمستوى المعنوية المسموح

الجدول (5) : التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات الفرضية الثانية:

| الرقم | العبرة | التكرار والنسبة % | | | | | | | | | |
|-------|--|-------------------|------|----------|------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|
| | | لا أوافق بشدة | | لا أوافق | | محايد | | أوافق | | أوافق بشدة | |
| | | ن | ك | ن | ك | ن | ك | ن | ك | ن | ك |
| 1 | التقنية المصرفية تؤدي إلى استمرارية المنافسة بفعالية في بنك فيصل الإسلامي | 2 | 2.5% | 2 | 2.5% | 8 | 10% | 35 | 43.8% | 33 | 41.3% |
| 2 | التقنية المصرفية توفر قنوات التوزيع الإلكتروني للخدمات في بنك فيصل الإسلامي | 1 | 1.3% | 1 | 1.3% | 8 | 10% | 41 | 51.3% | 29 | 36.3% |
| 3 | التقنية المصرفية تقلل من تكلفة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي | 0 | 0% | 0 | 0% | 8 | 10% | 34 | 42.5% | 38 | 47.5% |
| 4 | التقنية المصرفية تساعد في رفع الكفاءة الإدارية للعاملين في بنك فيصل الإسلامي | 1 | 1.3% | 1 | 1.3% | 10 | 12.5% | 37 | 46.3% | 31 | 38.8% |
| 5 | التقنية المصرفية تؤدي إلى استمرارية المنافسة بفعالية في بنك فيصل الإسلامي | 1 | 1.3% | 4 | 5% | 15 | 18.8% | 24 | 30% | 36 | 45% |

المصدر: إعداد الباحثون من الدراسة الميدانية، 2020م

من العينة المبحوثة يوافقون على العبارة ، أما المحايدون بلغ عددهم (8) مبحوث من العينة ويمثلون نسبة (10%) من العينة، ولا يوجد مبحوث لا يوافقون من العينة المبحوثة .

أما العبارة الرابعة التي تنص على " التقنية المصرفية تساعد في رفع الكفاءة الإدارية للعاملين في بنك فيصل الإسلامي." نجد أن (68) مبحوث بنسبة (85.1%) من العينة المبحوثة يوافقون على العبارة ، أما المحايدون والبالغ عددهم (10) مبحوث ويمثلون بنسبة (12.5%)، و يوجد (2) مبحوث لا يوافقون بنسبة (2.6%) من العينة المبحوثة .

العبارة الخامسة: "التقنية المصرفية تؤدي إلى استمرارية المنافسة بفعالية في بنك فيصل الإسلامي." نجد أن (60) مبحوث بنسبة (75%) من العينة المبحوثة يوافقون على العبارة ، أما المحايدون والبالغ عددهم (15) مبحوث ويمثلون نسبة (18.8%) من العينة المبحوثة، ويوجد (2) مبحوث لا يوافقون بنسبة (2.6%) من العينة المبحوثة.

من خلال الجدول (5) والذي يوضح النسب والتكرارات لعبارات الفرضية الذي ينص على: "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التقنية المصرفية وزيادة جودة أنواع الخدمات المصرفية في بنك فيصل الإسلامي " نلاحظ في العبارة الأولى القائلة " التقنية المصرفية تؤدي إلى استمرارية المنافسة بفعالية في بنك فيصل الإسلامي." نجد أن (68) مبحوث بنسبة (85.1%) من العينة يوافقون على ما جاء بالعبارة، و (8) مبحوث بنسبة (10%) محايدون من العينة المبحوثة، بينما يوجد (4) مبحوث من العينة من لا يوافقون بنسبة (5%) من العينة المبحوثة .

العبارة الثانية: والتي تنص على " التقنية المصرفية توفر قنوات التوزيع الإلكتروني للخدمات في بنك فيصل الإسلامي " نجد أن (70) مبحوث بنسبة (87.6%) من العينة المبحوثة يوافقون على العبارة، أما المحايدون بلغ عددهم (8) مبحوث من العينة ويمثلون (10%) من العينة المبحوثة، ويوجد (2) مبحوث بنسبة (2.6%) لا يوافقون من العينة المبحوثة.

العبارة الثالثة: والتي تنص على " التقنية المصرفية تقلل من تكلفة الخدمة المصرفية في بنك فيصل الإسلامي " نجد أن (72) مبحوث بنسبة (90%)

الجدول (6) : الفرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التقنية المصرفية وزيادة جودة أنواع الخدمات المصرفية في بنك فيصل الإسلامي

| ت | العبارات | الوسط الحسابي | المنوال | الانحراف المعياري | التفسير |
|---|---|---------------|---------|-------------------|------------|
| 1 | التقنية تعلق دوراً بارزاً في زيادة جودة الخدمات المصرفية ببنك فيصل الإسلامي | 4.18 | 4 | 0.90 | اوافق |
| 2 | التقنية المصرفية تزيد من إمكانية قياس درجة المخاطر الاقتصادية | 4.20 | 4 | 0.76 | اوافق |
| 3 | التقنية المصرفية تقلل من إمكانية حدوث الخسائر للمستثمرين في بنك فيصل الإسلامي | 4.37 | 5 | 0.66 | اوافق بشدة |
| 4 | التقنية المصرفية تحقق أهداف إدارة المخاطر في بنك فيصل الإسلامي | 4.20 | 4 | 0.80 | اوافق |
| 5 | التقنية المصرفية تقلل من مخاطر العمليات الاستثمارية في بنك فيصل الإسلامي. | 4.12 | 5 | 0.97 | اوافق بشدة |

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2020م

والمنوال (4-5) والانحراف المعياري يقع في المدى بين (0.66 – 0.90) لجميع العبارات وحسب المقياس الخماسي ليكرت فان إجابات المبحوثين هي الموافقة والموافقة بشدة

من الجدول رقم (6) نلاحظ أن الإحصاءات الوصفية للعبارات الفرضية الثالثة التي تنص على (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التقنية المصرفية وزيادة جودة أنواع الخدمات المصرفية في بنك فيصل الإسلامي) فان الاوساط الحسابية له تقع في المدى ما بين (4.12 – 4.21)

الجدول (7) : اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية الثانية:

| العبرة | مربع كاي | درجة الحرية | الدلالة الإحصائية |
|---|----------|-------------|-------------------|
| التقنية تعلق دوراً بارزاً في زيادة جودة الخدمات المصرفية ببنك فيصل الإسلامي | 141.742 | 1 | .000 |
| التقنية المصرفية تزيد من إمكانية قياس درجة المخاطر الاقتصادية | 112.401 | 1 | .000 |
| التقنية المصرفية تقلل من إمكانية حدوث الخسائر للمستثمرين في بنك فيصل الإسلامي | 67.746 | 1 | .000 |
| التقنية المصرفية تحقق أهداف إدارة المخاطر في بنك فيصل الإسلامي | 176.390 | 2 | .000 |
| التقنية المصرفية تقلل من مخاطر العمليات الاستثمارية في بنك فيصل الإسلامي. | 178.521 | 1 | .000 |

المصدر: إعداد الباحث، من الدراسة الميدانية، 2020م.

وبدرجات حرية (1-2) وبمستوى دلالة Sig لجميع العبارات (0.00) وعند مقارنة مستوى الدلالة المعنوية المسموح به (0.05) نجد أن مستوى الدلالة sig تقل عن مستوى المعنوية مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية لعبارات الفرضية.

لاختبار صحة الفرضية القائلة " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التقنية المصرفية وزيادة جودة أنواع الخدمات المصرفية في بنك فيصل الإسلامي " تم استخدام اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية وجاءت قيم مربع كاي المحسوبة كالآتي (141.742 – 112.401 – 67.746 –

الجدول (8) : الفرضية الثالثة : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنية المصرفية وتفعيل النشاط الاقتصادي في بنك فيصل الإسلامي

| ت | العبارات | الوسط الحسابي | المنوال | الانحراف المعياري | التفسير |
|---|--|---------------|---------|-------------------|------------|
| 1 | التقنية المصرفية تساهم في الاختيار الأفضل للبدائل الاستثمارية في بنك فيصل الإسلامي | 4.12 | 4 | 0.97 | اوافق |
| 2 | التقنية المصرفية تساهم في اتخاذ قرار استثماري يؤدي إلى ضمان وسلامة رأس المال المستثمر في بنك فيصل الإسلامي | 4.20 | 4 | 0.76 | اوافق |
| 3 | التقنية المصرفية تساهم في زيادة الربحية والالتزام بالتشريعات والسياسات المالية في بنك فيصل الإسلامي | 4.37 | 5 | 0.66 | اوافق بشدة |
| 4 | التقنية المصرفية تساهم في تحقق القرارات الاستراتيجية والتشغيلية والتكتيكية في بنك فيصل الإسلامي. | 4.20 | 4 | 0.80 | اوافق |
| 5 | التقنية المصرفية تساهم في زيادة قرارات الاستثمار قصيرة وطويلة الأجل. | 4.00 | 4 | 0.90 | اوافق بشدة |

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2020م

(. فان الاوساط الحسابية له تقع في المدى ما بين (4.12 – 4.21) والمنوال (5-4) والانحراف المعياري يقع في المدى بين (0.66 – 0.90) لجميع العبارات وحسب المقياس الخماسي ليكرت فان إجابات المبحوثين هي الموافقة والموافقة بشدة.

من الجدول رقم (8) نلاحظ أن الإحصاءات الوصفية للعبارات الفرضية الثالثة التي تنص على (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنية المصرفية وتفعيل النشاط الاقتصادي في بنك فيصل الإسلامي.

الجدول (9) : اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية الثالثة:

| العبارة | مربع كاي | درجة الحرية | الدلالة الإحصائية |
|--|----------|-------------|-------------------|
| التقنية المصرفية تساهم في الاختيار الأفضل للبائلي الاستثمارية في بنك فيصل الإسلامي | 147.745 | 1 | .000 |
| التقنية المصرفية تساهم في اتخاذ قرار استثماري يؤدي إلى ضمان وسلامة رأس المال المستثمر في بنك فيصل الإسلامي | 172.450 | 1 | .000 |
| التقنية المصرفية تساهم في زيادة الربحية والالتزام بالتشريعات والسياسات المالية في بنك فيصل الإسلامي | 87.544 | 1 | .000 |
| التقنية المصرفية تساهم في تحقق القرارات الاستراتيجية والتشغيلية والتكتيكية في بنك فيصل الإسلامي. | 196.100 | 2 | .000 |
| التقنية المصرفية تساهم في زيادة قرارات الاستثمار قصيرة وطويلة الأجل. | 188.315 | 1 | .000 |

المصدر: إعداد الباحث، من الدراسة الميدانية، 2020م.

1. أن توفر الخدمات المصرفية الالكترونية يوفر المعلومات المالية ويختصر الوقت والجهد والتكاليف وجذب الكتلة النقدية إلى داخل الجهاز المصرفي لتكون في خدمة التنمية والاستثمار، الأمر الذي يترتب عليه زيادة النشاط المصرفي مما يساهم في تطوير الاقتصاد الوطني .
2. إدخال التقنيات الحديثة له ثر إيجابي على تطوير النظام المصرفي وإدارته .
3. ساهم إدخال التقنية في تحسين الهيكل الإداري وتقليل المصروفات الإدارية وتحسين الإيرادات لمعظم المصارف .
4. ساهم إدخال التقنية المصرفية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور بنسبة عالية .
5. ضعف ثقافة المجتمع فيما يتعلق باستخدام التقنية .
6. صعوبة تفهم الإداريين للتغيير وخوف البعض منه تخفيض العمالة .

اختبار صحة الفرضية القائلة " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنية المصرفية وتفعيل النشاط الاقتصادي في بنك فيصل الإسلامي " تم استخدام اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية وجاءت قيم مربع كاي المحسوبة كالآتي (147.745 – 172.450 – 87.544 – 196.100 – 188.315 – 205.569) وبدرجات حرية (1-2) وبمستوى دلالة Sig لجميع العبارات (0.00) وعند مقارنة مستوى الدلالة المعنوية المسموح به (0.05) نجد أن مستوى الدلالة sig تقل عن مستوى المعنوية مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية لعبارات الفرضية.

الخاتمة

أولاً: النتائج

توصل البحث إلى عدد من النتائج المهمة ، والتي تمثلت في النقاط التالية:-

تطور العمل المصرفي ببنك فيصل الإسلامي السوداني إدخال التقنية الحديثة وتوطين التقنية المصرفية والأمر الذي يؤدي لزيادة الودائع والأرباح .

ثانياً: التوصيات

- السعي في تطوير وتقوية بنك فيصل الإسلامي السوداني لتتمكن من استخدام التقنية المصرفية والاستفادة من مميزات والتوصيات تتمثل في:
1. الإستمرار في سياسات إصلاح الجهاز المصرفي وإزالة كافة الضوابط والقيود التي من شأنها أن تحد من نشاطه وبصوره مستمرة وتواكب الأحداث الداخلية والخارجية.
 2. لا بد من الاهتمام بإنشاء إدارة أو قسم للتخطيط التقني بالمصارف يعني بوضع الخطط والبرامج التقنية .
 3. تأمين البنية التحتية من كهرباء واتصالات وغيرها .
 4. تغيير ثقافة العملاء وذلك بتشجيع الأفراد والشركات على إجراء عملياتهم المصرفية الكترونياً
 5. ضرورة التزام المصارف بموجهات بنك السودان في مجال إعادة الهيكلة لإيجاد مصارف ضخمة ذات رؤوس أموال حتى تتمكن من المنافسة وإستجلاب التقنيات العالمية .
 6. لا بد من تطوير العمل المصرفي السوداني بإدخال تقنيات حديثة وتوطين التقنية المصرفية الأمر الذي يؤدي إلى توجيه الموارد المالية نحو القطاعات المختلفة لزيادة الودائع والأرباح وهذا يؤدي إلى تحقيق التنمية الاقتصادية.
 7. يجب العمل على توفر الثقة بين النظام المصرفي والأفراد والشركات التي اهتزت بسبب الأوضاع الراهنة والمتمثلة في عدم توفير النقدية المطلوبة.

المصادر والمراجع**أولاً: المصادر: القرآن الكريم.****ثانياً: المراجع**

1. إبراهيم نجيب: دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق ، الجزائر، 2003م.
2. خالد بن عبد الله وحسين سعيد سفيان، العمليات المصرفية ،الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، 2011م.
3. رعد حسن الصرن: عوامة جودة الخدمات المصرفية ،دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع ،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008م.
4. مصطفى كمال السيد طايل، الصناعة المصرفية في ظل العوامة، 2009م.

ثالثاً: الرسائل العلمية

1. عامر سعد الدين عبد القادر: تطور التقنية المصرفية وأثرها على أداء القطاع المصرفي، جامعة النيلين، 2015م.
2. عوض الله عبد الرحمن فضل المولى: تطور الخدمات المصرفية وأثرها على بنك فيصل الإسلامي السوداني، جامعة امدرمان الإسلامية، 2010م.
3. نادية عبد الرحيم: دور الخدمات المصرفية في تفعيل النشاط الاقتصادي، دراسة حالة الاقتصاد الجزائري، جامعة الجزائر، 2011م.

رابعاً: الدوريات والتقارير وأوراق العمل:

1. إسماعيل إبراهيم محمد ،بنك فيصل الإسلامي السوداني، العدد(90)، مايو 2011م
2. التقرير السنوي، بنك فيصل الإسلامي السوداني ديسمبر 2017م.
3. أمل عبد الرحيم رمضان: مراحل تطور الصيرفة الالكترونية في السودان. اتحاد المصارف السوداني، العدد الثالث والأربعون، ديسمبر 2012م.
4. عبد المنعم محمد الطيب: اثر تحرير تجارة الخدمات المصرفية علي المصارف السودانية، مكة المكرمة ،المؤتمر العلمي الثالث للاقتصاد الإسلامي، جامعة أم القرى، 2011م.
5. مجلة الرائد، بنك فيصل الإسلامي السوداني، العدد (96)، ديسمبر 2012م.