

جمهورية السودان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البحر الأحمر

كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمة المصرفية

دراسة ميدانية: بنك فيصل الإسلامي ، فرع بورتسودان

(2017 – 2018 م)

بحث تكميلي مقدم لكلية الدراسات العليا والبحث العلمي

لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالب : أحمد قاسم أبوزر أحمد خليفة

إشراف : الدكتور / أسعد مبارك الشريف محمد

فبراير 2018 م

المستخلص

تتناول هذه الدراسة أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمة المصرفية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الخدمات التي تقدمها البنوك المستخدمة لأنظمة الصيرفة الإلكترونية إضافة إلى إلقاء الضوء على وسائل الصيرفة الإلكترونية واستخداماتها لخدمة عملاء البنك .

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي في تتبع الأدبيات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها ما يلي :

- تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية بينك فيصل الإسلامي ساهم في تطوير الخدمة المصرفية.
- هنالك وعي تقني من ناحية العملاء وازدياد في طلباتهم لخدمات الصيرفة الإلكترونية.
- يحتاج المصرفيون المدربون وغير المدربين والمؤهلين لشغل وظائف ذات أعباء فنية وإلكترونية **بناءً على هذه النتائج أعلاه؛ توصلت الدراسة إلى التوصيات التالية :**
- ضرورة توفير البنى التحتية المعلوماتية لإستدامة الخدمة المصرفية الإلكترونية المقدمة لعملاء البنك.
- يجب على إدارات البنوك الاستمرار في تحسين خدماتها الإلكترونية المصرفية والحرص على أن تكون تلك الخدمات مجانية وسهلة الاستخدام لتلائم جميع متطلبات العملاء.
- ضرورة فهم تفكير العميل فيما يتصل برغباته وتفضيلاته للخدمات المصرفية المقدمة التي يرغب بها

Abstract

The study addressed the impact of Electronic Banking on the banking service quality.

The study aimed at identify the services provided by banks that using systems of E-Banking, in addition to highlight the means of E-Banking and its uses to serve the Bank's clients.

The research adopted the descriptive analytical approach in addition to the historical approach to track the study literature review.

The study reached to the following results :

- The application of E-Banking systems at Faisal Islamic Bank FIB contributes in developing the banking service
- The clients have technical awareness while their E-Banking services demands have increased
- Bank staff whether trained or non-trained and qualifiers need more training to occupy jobs acquiring them electronic and technical responsibilities.

The study recommends the followings :

- The necessity to provide informational infrastructure to ensure sustainable E-Banking service that render to the clients
- Banks' department should continue in improving its E-Banking and provide free and simple services to meet clients' needs.
- The necessity to understand the clients' way thinking regarding to his desire and preferences that he want.

قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
	البسمة
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والعرفان
د	المستخلص
هـ	Abstract
و	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
ي	قائمة الأشكال
ك	قائمة الملاحق
الفصل الأول	
الإطار العام للبحث	
أولاً : خطة البحث	
1	المقدمة
2	المشكلة
2	الأهمية
2	الأهداف
3	المنهجية
3	الفرضيات
3	مصطلحات البحث
3	حدود البحث
4	هيكل البحث

5	ثانياً : الدراسات السابقة
10	المبحث الأول : ماهية الصيرفة الإلكترونية .
22	المبحث الثاني : الجودة المصرفية.
29	المبحث الثالث : علاقة الصيرفة الإلكترونية بالجودة.
الفصل الثالث الدراسة الميدانية بنك فيصل الإسلامي فرع بورتسودان	
38	المبحث الأول : نبذة تعريفية عن بنك فيصل الإسلامي
49	المبحث الثاني : تحليل البيانات الشخصية وبيانات الدراسة
73	المبحث الثالث : إثبات فرضيات الدراسة
الفصل الرابع الخاتمة	
79	أولاً : النتائج : النتائج العامة والنتائج الخاصة
81	ثانياً : التوصيات : التوصيات العامة والتوصيات الخاصة
83	قائمة المصادر والمراجع
88	الملاحق

أولاً : النتائج :

(أ) النتائج الخاصة:

- 1 - اتفق المبحوثون باختلاف خصائصهم الشخصية على أن تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية ببنك فيصل الإسلامي ساهم في تطوير الخدمة المصرفية.
- 2 - تطبيق أنظمة الجودة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي استحوذ على رضا العملاء .
- 3 - تطبيق أنظمة الجودة المصرفية ببنك فيصل الإسلامي مكّن الإدارة من تقديم منتجات جديدة.
- 4 - يحظى محور تدريب مصرفي البنك باهتمام كبير من قبل إدارة البنك العليا خاصة في مجالات سهولة الاستخدامات الإلكترونية وتنوعها .
- 5 - الدراسة كشفت الكثير من الآثار المنظورة وغير المنظورة للصيرفة الإلكترونية في إحداث نقلة كمية ونوعية في خدمات المقاصة الآلية.
- 6 - بنك فيصل الإسلامي مهتم بتوفير المقومات المادية والبشرية لتطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية .
- 7 - استدامة العمل بالبنك وفق وسائل الدفع الإلكتروني ساهم في زيادة إقبال عملاء جدد .
- 8 - تدرك إدارة البنك الأهمية الاستراتيجية لخدمة عملائه عبر توفير شبكة إلكترونية عالية الجودة والتقنية.
- 9 - انعكس أثر الصيرفة الإلكترونية إيجاباً على سرعة إنجاز معاملات عملاء البنك.
- 10 - أنشأ بنك فيصل الإسلامي محول قيود (سيرفر) خاص به تجنباً لمشاكل الشبكة العامة.

النتائج العامة :

- 1 - الجاهزية المادية للبنك في توفير تقنيات الصيرفة الإلكترونية أحد أهم مقاييس جودة الخدمة المصرفية .
- 2 - تتجه المصارف اتجاه إيجابي نحو جودة الخدمات الصيرفة الإلكترونية لتجويد خدماتها المصرفية لعملائها.
- 3 - تعاني البنوك من عدم استقرار في الشبكة المصرفية مما أدى إلى خروج العديد من الخدمات الإلكترونية من الخدمة

- 4 - هنالك وعي تقني من ناحية العملاء وازدياد في طلباتهم لخدمات الصيرفة الإلكترونية.
- 5 - التدريب ضرورة للمصرفيين المدربين وغير المدربين والمؤهلين لشغل وظائف ذات أعباء فنية وإلكترونية تتسم بمسؤوليات أكبر في المستقبل بالمصارف.
- 6 - المصارف تتجه اتجاه إيجابي في تقديم خدمات مصرفية إلكترونية متفردة ومتميزة تساعدها في اجتذاب المزيد من العملاء المرتقبين.
- 7 - تتمتع الكفاءات البشرية الحالية باحترافية تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية مما أتاح لهم سهولة استخدام تلك الأنظمة .
- 8 - بساطة الاجراءات التقنية وفعالية النظم الإلكترونية المشغلة بالبنوك ساعدتها في اختبار قدراتها في تقديم خدمة مصرفية جيدة للعملاء .
- 9 - الخدمات التي تقدمها البنوك عبر تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية مكنت العملاء من الاستفادة من مزايا المتعددة في المقاصات الآلية.
- 10 - تحرص البنوك التجارية على استخدام أساليب وطرق تتميز بالحدثة والتجديد في بنياتها التحتية لضمان انسياب جميع عملياتها المصرفية.

ثانياً : التوصيات

(أ) التوصيات الخاصة :

- 1- يوصي الباحث إدارة بنك فيصل الإسلامي بضرورة توفير البنى التحتية المعلوماتية لإستدامة الخدمة المصرفية الإلكترونية المقدمة لعملائه .
- 2- ضرورة فهم تفكير العميل فيما يتصل برغباته وتفضيلاته للخدمات المصرفية المقدمة التي يرغب بها.
- 3- العمل على الاستيعاب الجيد وبصورة كافية أهمية تقديم وتنويع الخدمات المصرفية إلكترونياً.
- 4- ضرورة توفير البنك للإعتمادات المالية اللازمة والإمكانيات المادية للتطبيق الإلكتروني الفعال .
- 5- ضرورة أن ترسخ الإدارة وبشكل مستمر للمفاهيم المثلى لدرجة مطابقة الخدمة المقدمة للجودة المتوقعة والمدركة من قبل العملاء في كيفية دعم وتقوية العلاقة مع العملاء وسط موظفيها.
- 6- ضرورة إلترام إدارة بنك فيصل الإسلامي بمواصلة جهود التحسين المستمر على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء.
- 7- حتمية قيام إدارة بنك فيصل الإسلامي بعقد ورش وندوات توعوية لعملائه للتعريف بالتعامل مع الصيرفة الإلكترونية .

(ب) التوصيات العامة :

- 1 - ضرورة دعم الاتجاهات الإيجابية نحو تقديم الخدمات المصرفية للعملاء إلكترونياً.
- 1 - العمل على حل المشاكل التي تعيق إنسياب المعلومات عبر الشبكة المصرفية
- 2 - أن تعمل البنوك على تنمية القدرات على التطبيقات الإلكترونية عبر مواقعها في الانترنت لعكس مزايا وفوائد استخدامات الصيرفة الإلكترونية .
- 3 - ضرورة التعرف على آراء العملاء ومدى رضاهم عن الخدمات المصرفية المقدمة لهم وكيفية تطوير هذه الخدمات بما يتناسب مع احتياجاتهم.
- 4 - يجب على إدارات البنوك الاستمرار في تحسين خدماتها الإلكترونية المصرفية والحرص على أن تكون تلك الخدمات مجانية وسهلة الاستخدام لتلائم جميع متطلبات العملاء.

5 - ضرورة استغلال الطاقات البشرية العاملة في البنوك وقدراتهم الإبداعية وتشجيعهم على المبادرة والابتكار والتطوير في مجال الصيرفة الإلكترونية وخدمة العملاء.

6 - ضرورة تطوير نظم آلية بالرد المباشر على العميل من خلال منافذ اتصالية

7 - توفير إطار تنظيمي محكم ذو شفافية في عمل الصيرفة الإلكترونية وإقامة رقابة صارمة ضابطة لتعاملات العملاء.

8 - العمل على نشر ثقافة التمسك بالعميل لأطول فترة ممكنة وتوجيهها إلى عملاء جدد وذلك من خلال تقليل الفجوة بين ما هو متوقع من العميل وما هو مدرك.

10- ضرورة توفير الموارد المالية اللازمة تضمن ديمومة دورة حياة الخدمة المصرفية الإلكترونية.

11- يوصي الباحث بضرورة قيام البنوك بإجراء دراسات وبحوث دورية لمساعدتها على تطوير قدراتها.

(ج) توصيات ببحوث مستقبلية .:

1 - تأثير كفاءات الخدمات المصرفية على الأداء المالي للبنوك .

2 - أثر إستخدام الصيرفة الإلكترونية في التجارة الدولية .

3 - مخاطر الهاكرس على الصيرفة الإلكترونية وأمن المعلومات .

4 - اثر المخاطر التسويقية المصاحبة للخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل التعامل معها.

5- التسويق المصرفي الإلكتروني وعلاقته بالقدرة التنافسية بين البنوك .

6 - أثر إستخدام الصراف الآلي ATM على رضا عملاء المصارف .

