



دور تدخل تكنولوجيا المعلومات في اعادة هندسة العمليات الإدارية على كفاءة العمليات في البنوك السودانية دراسة حالة البنوك العاملة في ولاية الجزيرة.

The role of information technology intervention in Re-engineering business Processeson the efficiency of processes in Sudanese banks
:a case study of banks working in Gezira state

* حسن بشير حسن، محمد (Hassanbashier)

جامعة البطانة، جمهورية السودان Hassanbashier1981@hayoo.com

تاريخ النشر: 30/06/2021

تاريخ القبول: 04/06/2021

تاريخ الاستلام: 16/04/2021

ملخص:

هدف الدراسة معرفة مدى توفر إمكانيات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ودورها في اعادة هندسة العمليات الإدارية في البنوك السودانية . وتمثلت مشكلة البحث ما دور تدخل تكنولوجيا المعلومات في اعادة هندسة العمليات الإدارية في كفاءة العمليات المصرفية في البنوك السودانية، حيث أن إعادة الهندسة الإدارية تمكّن من تحقيق تحسينات جذرية وهائلة في مقاييس الأداء الحاسمة (التكلفة ، الجودة، السرعة و الخدمة)، استخدم الباحث المنهج التحليلي الوصفي، وتم تصميم استبيانة مكونة من 30 عنصر وزعت على عينة من المصارف العاملة بولاية الجزيرة . اهم النتائج توفر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات : أنظمة دعم القرار، الأنظمة الخبرية ، قواعد البيانات، شبكات الاتصال عن بعد، في العمليات المصرفية. وكذلك توجد فروق ذات دلالة احصائية بين تدخل تكنولوجيا المعلومات في اعادة هندسة العمليات الإدارية وكفاءة العمليات المصرفية في البنوك السودانية. اهم التوصيات ضرورة توفير قواعد المعطيات والشبكات والبريد الإلكتروني، ضرورة توفير تدريب العاملين على التعامل مع المعلومات من أي مكان يتواجدون.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات؛ اعادة هندسة العمليات الإدارية؛ البنوك السودانية.

Abstract

The aim of the study is to know the availability of the possibilities of information technology applications and their role in Re-engineering BusinessProcesses(RBP) in Sudanese banks. The research problem is what is the role of information technology intervention in (RBP) in the efficiency of banking operations in Sudanese banks, where as, (RBP) enable

to achieve radical and great improvement in critical performance measures (cost, quality, speed and service). The researcher used the descriptive analytical method, and a questionnaire was designed from 30 elements distributed to a sample of banks working in Gezira state. The most important results are: the availability of information technology applications; Decision support systems, expert systems, databases, and telecommunication networks in banking operations. There are also statistically significant differences between the information technology intervention in (RBP) and the efficiency of banking operations in Sudanese banks. The most important recommendations are the necessity to provide databases, networks, e-mail and the necessity of providing training for workers in dealing with information from anywhere they are.

Key words: Information Technology; Re-engineering business Process; Sudanese Banks

أولاً: الإطار العام

1.1 مقدمة

يتطلب الأمر في كثير من الأحيان على متخدلي القرار البحث المستمر لمعرفة المتغيرات التي تؤثر بشكل أو بآخر على مسيرة التطور والتنمية في جميع الميادين، ودفع عجلة التقدم العلمي وزيادة الإنتاجية من جانب آخر. مما يحتم على المهتمين والمعنيين بالإدارة بحث المتغيرات والتحديات التي تواجه المنظمات في القطاعين العام والخاص الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتكنولوجية والثقافية، لذا أصبح لزاماً أخذ الترتيبات اللازمة والأخذ بالمفاهيم الحديثة في الإدارة. حيث تعتبر تقانة المعلومات أحد هم عوامل النجاح الحرجية ل إعادة هندسة العمليات الإدارية من خلال احداثها لغيرات كبيرة في مبادئ وقواعد إدارة الأعمال أو تغييرها بالمرة بسبب فوضى تكنولوجيا المعلومات. لذا رأى الباحث ضرورة الوقوف على دور تدخل تكنولوجيا المعلومات في اعادة هندسة العمليات على كفاءة أداء العمليات المصرفية في البنوك السودانية.

2.1 مشكلة البحث:

تكمّن مشكلة البحث في التساؤلات الآتية :

- ما توفر مكаниّات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمليات المصرفية .

- ما دور تكنولوجيا المعلومات في اعادة هندسة العمليات على كفاءة العمليات المصرفية في البنوك السودانية.

3.1 اهداف البحث:

يهدف البحث الى معرفة الاتي:

- التعرف على ماهية اعادة هندسة العمليات الادارية في العمليات المصرفية .
- التعرف على مدى توفر إمكانيات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمليات المصرفية.
- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في اعادة هندسة العمليات في كفاءة العمليات المصرفية بالبنوك السودانية

- تقديم التوصيات التي يمكن ان تساهم في تعزيز دور تكنولوجيا المعلومات في البنوك السودانية.

4.1 اهمية البحث:

تبرز اهمية البحث من خلال الاتي:

- الأخذ بالنظم والاساليب التقنية الحديثة وامكانية الاستفادة منها من خلال الاستخدام الجيد مما تمكن من تحقيق تحسينات جذرية وهائلة في مقاييس الأداء الحاسمة (التكلفة ، الجودة، السرعة و الخدمة).

- يسهم هذا البحث في التعرف على دور إمكانيات تكنولوجيا المعلومات في كيفية تحسين العمليات الادارية مما سهم في تطوير اداء العمل .

5.1 فروض البحث:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتوفر إمكانيات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمليات المصرفية. توجد فروق ذات دلالة احصائية بين تدخل تكنولوجيا المعلومات في اعادة هندسة العمليات وكفاءة العمليات المصرفية في البنوك السودانية.

ثانياً: الإطار النظري

1.2 مقدمة

لقد أدت التطورات الحاصلة والمتتسارعة في بيئة المنظمات إلى ازدياد تبني تكنولوجيا المعلومات بوصفها وسيلة إستراتيجية وحاصلة فيبقاء المنظمات المعاصرة واستمرارها ، كما أن ازدياد حجم المعلومات المتداولة قاد إلى ضرورة تبني تكنولوجيا مناسبة إذ انه خلال السنوات الثلاثين الأخيرة فإن الجنس البشري قد أنتج كمية من المعلومات تزيد عن كمية المعلومات التي أنتجها في الخمسة آلاف

سنة الماضية ، كما أن 43% من المدراء في العالم مقتنعون بان القرارات المهمة تتأخر بسبب الحاجة إلى المزيد من المعلومات.

2.2 تعريف إعادة هندسة العمليات الإدارية

هي إعادة التفكير المبدئي الأساسي وإعادة التصميم الجذري للعمليات الإدارية لتحقيق تحسينات جذرية وهائلة في مقاييس الأداء الحالية والجاسمة مثل التكلفة، الجودة، الخدمة والسرعة. ويعرفها (القصبي، 2009) بأنها إحداث تغيير جذري في العمليات التنظيمية من خلال استخدام الإبتكاري لـ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبشكل امثل وذلك لتحقيق تحسينات وطفرات جوهرية في الجودة والأداء. (العتبي، 2004)

عرف مايكل هامر وجيمس شامي " البدء من جديد أي من نقطة الصفر وليس إصلاح وترميم الوضع القائم أو إجراء تعديلات تجميلية ترك البني التحتية كما كانت عليه، كما لا يعني ترقيع الثقوب لكي تعمل بصورة أفضل بل يعني التخلي التام عن إجراءات العمل القديمة الراسخة والتفكير بصورة جديدة ومختلفة في كيفية تصنيع المنتجات أو تقديم الخدمات لتحقيق رغبات الزبائن"(موسى، 1999، ص266)

إعادة تصميم نظم العمل التي تقرر الشركة الاحتفاظ بها وذلك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات وخطوات العمل وذلك بصفة جذرية باستخدام أنظمة المعلومات والتي تشمل جميع أنواع الحاسوبات الشخصية وأجهزة الهاتف الذكية وكذا الشبكات الآلية. (محمد، 2006، ص13)
أعادة هندسة العمليات : إعادة التفكير المبدئي الأساسي، وإعادة تصميم العمليات الإدارية بصفة جذرية بهدف تحقيق تحسينات جوهرية فائقة وليس هامشية تدريجية في معايير الأداء الجاسمة مثل التكلفة والجودة والخدمة والسرعة. (موسى، 1999، ص266)

مجموعة من المهام الرئيسية المكونة من مهام فرعية متراقبة ومتفاعلة فيما بينها والتي تسعى جميعها نحو تحقيق هدف واحد مشترك. (الحافظ، 2011، ص11)
ويرى الباحث أن إعادة هندسة العمليات الإدارية هو مدخل تطوير إداري هائل يستفيد من الإمكانيات العالية لتقانة المعلومات والاتصالات في تصميم العمليات الإدارية بهدف تحقيقه تحسينات جذرية وهائلة في مقاييس الأداء الجاسمة مثل التكلفة، الجودة، وسرعة الخدمة.

3.2 تعريف تكنولوجيا المعلومات:

بأنها الأدوات والأساليب والطرق المستخدمة في تحويل المدخلات إلى مخرجات، (Daft, 2001) أو هي أداة فاعلة تساعده في توفير المعلومات وإيصالها إلى المنظمات لإنجاز وتطوير العمليات الإدارية في جميع المستويات التنظيمية وتتضمن الأجهزة والمعدات والموارد البشرية والبرمجيات.(الطاي،2006)

تعتبر تقانة المعلومات والإتصالات الداعم الأساسي لعملية هندسة العمليات وذلك للخصائص التي تميزها عن التكنولوجيات الأخرى مثل تقليل المسافات، تقليل المكان، تقليل الوقت، اقتسام المهام مع الآلة، تقليل الأخطاء. (الدليمي،2005)

ويرى (السلطان) أن تقنية المعلومات بوسائلها المختلفة ونموذج الهندسة يكملان بعضهما البعض وترتبط بهما علاقة منفعية تبادلية في برنامج تطوير أداء المنظمات، ومن غير المتوقع أن يؤدي أي منها منفرداً إلى تطوير جذري في الأداء التنظيمي. (السلطان،1999)

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في إعادة الهندسة سيفرز أنماط جديدة ومتطرفة من الإدارة وحلول للمشاكل تختلف عما كان سائداً من قبل لامها تلعب دوراً بجد في عمليات إعادة الهندسة. (الحميدي،2016،ص 108)

إن مكنته العمل تبدأ بوصف العمل المفصل ومن ثم تطوير تكنولوجيا له في حين أن إعادة الهندسة الحالة معكوسة حيث يتم تكييف العمل وإعادة تصميمه بالكامل لكي تستغل إمكانيات التكنولوجيا. (هامر واستيفن،2000،ص 220)

4.2 مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية

يرى العديد من الكتاب أن مدخل إعادة هندسة العمليات نشأ بداية في حقل تكنولوجيا المعلومات، حيث قامت العديد من الشركات بإجراء تغييرات جذرية في عملياتها الأساسية مما تترتب عليه تحسينات جوهرية في معدلات أدائها، وبالتالي فإن إعادة الهندسة هي عملية تنتهي إلى إنجاز أو إبداع في العمل، وإلى إعادة هيكلة الكيان المادي للمنظمة أو العمليات التي تحدث فيها. (كيلادا، سرور، 2004،ص 131) تعد تكنولوجيا المعلومات من أكبر إمكانيات القوة المنهجية إعادة هندسة العمليات، حيث تساهم بدرجة كبيرة في جعل المهام أكثر سهولة، بالإضافة إلى إعادة تصميم المنظمات، وتغيير طرق العمل، وإنجاز تحسينات مذهلة ومثيرة على مستوى الأعمال. (الطراون وآخرون،2011) وت تكون الهندسة مجرد ميكنة من شقين : تقني واجتماعي؛ فإذا أنصب التغيير على الجانب التقني فقط، تصبح الهندسة مجرد مجرد ميكنة واستخدام لنظم المعلومات. وإذا أنصب التغيير على الجانب الاجتماعي فقط، تصبح تكراراً لبرنامج الجودة الشاملة . لذا فإن الهندسة لا تطلق على برنامج التغيير إلا إذا تناول الشقين التقني والاجتماعي معاً.

(مانجانيلي، كلاين ،1995) .

5.2 تدخل التكنولوجيا في تسهيل عملية إعادة الهندسة

جدول رقم (1) كيفية تدخل التكنولوجيا في تسهيل عملية إعادة الهندسة

العمليات والقواعد الجديدة	التقنية المتداخلة	العمليات والقواعد القديمة
تظهر المعلومات في جميع الأماكن التي تحتاج إليها وبشكل متزامن	قواعد المعطيات والبريد الإلكتروني	تظهر المعلومات فقط في مكان واحد في نفس الوقت
-يستطيع الكل أن ينفذوا أعمالاً معقدة	الأنظمة الخيرية	الخبير فقط هو الذي يستطيع تنفيذ العمل المعقد.
يمكن أن يكون العمل مركزاً أو لامركزية في وقت واحد.	الاتصالات عن بعد والشبكات.	يمكن أن يكون العمل، إما مركزاً أو لا مركزاً.
اتخاذ القرار هو جزء من كل وظيفة في المؤسسة.	أنظمة دعم القرار والأنظمة الخبرية	يقوم المدراء باتخاذ كافة القرارات
يمكن للعاملين في الحقول أن يتعاملوا مع المعلومات من أي مكان يتواجدون فيه.	الاتصالات اللاسلكية والحواسيب المحمولة والبريد الإلكتروني	يحتاج العاملون في الحقول إلى مكاتب من أجل استلام وارسال وتخزين ومعالجة المعلومات
تم مراجعة الخطط بصورة قوية عند الحاجة لذلك.	الأنظمة الحاسوبية عالية الأداء	تم معالجة الخطط بصورة دورية
يمكن إنتاج المنتجات المخصصة وتقديم الخدمات الخاصة بصورة سريعة وبتكلفة منخفضة.	برامج التصميم بمساعدة الحاسوب وبرامج التصنيع بمساعدة الحاسوب برماجن الهندسة الحاسوبية	إن المنتجات والخدمات المخصصة ذات تكاليف مرتفعة وتحتاج إلى زمن طويل
يمكن تحقيق زمن الوصول إلى السوق بنسبة 90%	برنامج تبادل المعطيات إلكترونياً وبرمجيات المجموعة، وبرامج معالجة الصور والوثائق.	هناك وقت طويل بين ظهور الفكرة ونزول المنتج للسوق.
تنظيمات وعمليات مستندة على المعرفة	الذكاء الصناعي، والأنظمة الخبرية.	تنظيمات وعمليات مستندة على المعلومات.

المصدر: (قاسم، 2000، ص 307)

6.2 التقنيات التي تستخدم في برامج إعادة الهندسة

- قواعد البيانات المشتركة والتي تعتمد لتوفير المعلومات إلى جميع الأطراف المساهمة بتنفيذ العمل.
- أنظمة دعم القرارات وتعتبر هذه الأنظمة هدف توسيع المجالات في عملية اتخاذ القرار.
- شبكات الاتصال وتعمل على نقل المعلومات بين جميع أطراف العمل.
- النظم الخبرية وهذه النظم تساعد الأفراد في أداء أعمالهم وبشكل تخصصي.
- نظم الاتصالات اللاسلكية والإنترنت لدعم التواصل بين العاملين أينما كانوا.(السلمي، 1995)

7.2 المبادئ التي تقوم عليها الهندسة:

هناك عدة مبادئ تقوم عليها إعادة هندسة العمليات الإدارية تمثل في المبادئ التالية (الدجي، 2013، ص 8)

- تقوم الهندسة على إعادة تصميم العملية الواحدة من جديد بكامل مراحلها وخطواتها، وذلك من بدايتها وحتى نهايتها.
- تقوم على أساس تقنية المعلومات (الحديثة وتبني الامرگزية في عملية استخدامها).
- تسعى الهندسة إلى دمج المهام الفرعية المتكاملة في مهمة واحدة.
- تفويض الموظفين السلطة الكافية لأداء مهامهم بكفاءة بعد هندسة العمليات.
- توفير المرونة الكافية في تنفيذ مراحل وخطوات العمليات.
- تصميم العملية الواحدة بشكل يمكنها من أن تؤدي أكثر من عمل.
- تقليل عدد مرات التدقيق والمراجعة لتوفير السرعة في الأداء.
- تسعى الهندسة إلى زيادة القدرة التنافسية للمنظمات الكبيرة التي تستخدم تقنيات متقدمة.

8.2 اهداف اعادة هندسة العمليات الإدارية.

يمكن تلخيص اهداف اعادة هندسة العمليات الإدارية على النحو التالي (جيمس، ترجمة

عبدالرحمن، 2003)

- التخلص من الروتين القديم واسلوب العمل الجامد والتحول إلى الحرية والمعرفة
- تخفيض تكلفة الأداء.
- تحويل عمل الأفراد من رقابة واشراف لصيق يمارس عليهم الى عملٍ تم تعاون فيه بصلاحيات وتحمل للمسئوليات.
- تحقيق الجودة العالية في الأداء.
- العمل على تقديم الخدمة السريعة والمتميزة
- احداث التكامل والترابط بين مكونات العملية الواحدة.

9.2 خصائص إعادة هندسة العمليات الإدارية

أ. تكامل عدة وظائف في وظيفة واحدة.

ب. تخفيض أعمال الاصلاح إلى أدنى حد ممكن.

ت. تتم خطوات أداء العملية بصورة طبيعية ولا توجد هناك حدوداً مصطنعة.

ث. العمليات ذات أوجه متعددة.

ج. يتم إجراء إعادة الهندسة للمواقع الأكثر حساسية وأهمية.

ح. تخفيض أعمال الإختبار والرقابة.

خ. الموظفون يتخذون القرارات.

د. تكامل المركبة واللامركبة في الاعمال.(نجم, 2001)

10.2 الدراسات السابقة

10.2.1 دراسة (القصيمي, 2009) بعنوان تفعيل مهام إعادة هندسة الأعمال من منظور تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات: هدف البحث لسلط الضوء على الانكاسات التي تتعرض لها العديد من تجارب إعادة الهندسة بسبب ضعف التبني الفاعل والكافء لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إعداد وتنفيذ هذه التجارب، استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتوصل البحث إلى الآتي؛ تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد المحددات الأساسية لنجاح تطبيق برنامج إعادة هندسة الأعمال، تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تمكين الإدارة العاملة في برنامج إعادة الهندسة من العمل بصورة مستقلة فضلاً عن إمكانية الاستفادة من مزايا المركبة عن طريق ربط جميع الإدارات بشبكة اتصالات موحدة، تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على انجاز العمل في مكانه دون الانتقال إلى مكان آخر. يقترح الباحث الآتي؛ اعتماد مبدأ التكامل في عمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والابتعاد عن الأزدواجية، بناء منصة تكنولوجيا المعلومات تتيح الفرصة للمنظمة لاستخدامها كبنية تحتية في برامج إعادة الهندسة.

10.2.2 دراسة(الأغا, 2006) بعنوان دراسة تطبيقية لإعادة هندسة العمليات الإدارية "الهندرة" في المصادر في قطاع غزة. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على إعادة هندسة العمليات الإدارية "الهندرة" في المصادر بمحافظات غزة وقدرات التكنولوجيا العالية. وقد تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على الإستبانة لجمع البيانات وقد توصلت الدراسة إلى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية الكفاءة وقدرات تكنولوجيا عالية، وكذلك توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية الكفاءة وتحسين معايير الجودة الشاملة.

توصيات أهمها: أن يتم إعداد الهيكل التنظيمي بناء على التوجه بالعملية . أن يتم يتم التركيز على تسلسل أنشطة العملية المصرفية عند إعداد الهيكل التنظيمي وليس على تسلسل إداري.

3.11.2 نقاط الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة

1.11.2 نقاط الاتفاق مع الدراسات السابقة

1. تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد المحددات الأساسية لنجاح تطبيق برنامج إعادة هندسة الأعمال(الأغا،2006) و (القصيبي،2009)

2. تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على انجاز العمل في مكانه دون الانتقال إلى مكان. (القصيبي،2009)

3. تساعد تكنولوجيا المعلومات في جودة العمليات المصرفية.(الأغا،2006)

4. المجال (قطاع المصادر)

2.10.2 نقاط الاختلاف مع الدراسات السابقة

1. اختلاف المكان (المصارف السودانية).

2. اختلاف الزمان دراسة(الأغا،2006) و (القصيبي،2009) الدراسة الحالية(2021).

3. التعرف على امكانيات تكنولوجيا المعلومات الحديثة بالفضل.

4. التعرف على تدخل تكنولوجيا المعلومات في العمليات المصرفية في البنوك السودانية.

ثالثاً: الدراسة الميدانية

1.3 منهجة ومجتمع الدراسة

استخدم الباحثان المنهج الوصفي في تغطية الاطار النظري وعرض الدراسات السابقة والمنهج التحليلي الميداني وذلك بواسطة استبيانة مكونة من 30 عنصر حيث تم توزيعها على عينة من البنوك العاملة في ولاية الجزيرة بواسطة عينة طبقية. قام الباحثان بتفریغ وتحليل الإستبيانة من خلال برنامج الحزم

الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss). وتم استخدام الاحصاءات الآتية:

-التكرارات والنسب المئوية: وقد استخدمت في عرض البيانات الشخصية الخاصة بالمجيبين.

-الوسط الحسابي: وقد استخدم لعرض الإجابات لبعض الأسئلة الواردة في الاستبيانة لتعزيز التحليل.

-اختبار(T-Test).

2.3 مجتمع الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة البنوك العاملة في ولاية الجزيرة ، وقد تم اختيار هذا المجتمع من قبل الباحث لأن المؤسسات المصرفية تتبع افضل الممارسات الادارية. واشتملت عينة الدراسة على البنوك الآتية:

جدول رقم (2) يمثل عينة الدراسة

اسم البنك	الموزعة	عدد الاستبيانات المستلمة	نسبة الاستجابة
1. بنك الزراعي السوداني	10	10	%100
2. بنك الاسلامي السوداني	12	12	%100
3. بنك الاسرة	10	10	%100
4. مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية	18	18	%100
المجموع	50	50	%100

المصدر: الباحث من الدراسة الميدانية (2021)

3.3 قيمة معامل الثبات:

جدول رقم (3) قيمة معامل الثبات لمتغيرات الدراسة

البيان	عدد العبارات	ألفا كرونباخ معامل
معامل الثبات الكلي	50	.93

المصدر: الباحث من المسح الميداني(2021)م

يوضح الجدول رقم (3) نتائج طريقة الاتساق الداخلي لقياس معامل الثبات لأداة الدراسة الاستبيان ويتبين من الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت .93. ويدل ذلك على أنَّ الاستبانة المصممة بواسطة الباحث إذا طبقت على فرد أو على مجموعة من الأفراد عدة مرات فإنها ستعطي نفس النتائج أو التقديرات، وبالتالي فإن استبانة الدراسة يمكن وصفها بأنها ثابتة.

4.3 مصادر جمع بيانات الدراسة:

1.4.3 المصادر الثانوية : يتم الحصول على المصادر الثانوية للبحث من خلال جمع المعلومات المتعلقة بالجانب النظري من المصادر العربية والأجنبية المتاحة والتي ترتبط بموضوع الدراسة من الكتب والمراجع والدوريات وموقع الشبكة العنكبوتية والرسائل الجامعية والمجلات العلمية ذات الصلة

2.4.3 المصادر الأولية: تم الحصول على البيانات الأولية من خلال البحث في الجانب الميداني.

5.3 الخصائص الأساسية لعينة الدراسة :

1.5.3 توزيع العينة حسب العمر:

يوضح الجدول رقم (4) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير العمر.

جدول (4) التوزيع التكراري النسي للفتاة حسب العمر

النسبة المئوية	التكرارات	العمر
%36	18	اقل من 30
%42	21	40 - 30
%22	11	اكبر من 40
100%	50	المجموع

المصدر: الباحث من المسح الميداني(2021 م)

يتضح من الجدول رقم(4) أن غالبية إفراد العينة هم من الفئة العمرية من (30 - 40) سنة بنسبة بلغت 42%، ثم تليها الفئة العمرية (اقل من 30) سنة بنسبة بلغت 36% ، وأخيراً الفئة العمرية (اكبر من 40) سنة بنسبة بلغت 22% . ويستنتج الباحث أن هنالك تلاحم بين الفئات العمرية لعينة الدراسة مما يعني قدرة البنوك على الاحتفاظ بالثقافة التنظيمية وتوارث المعرفة المنتجة عبر الزمن.

2.5.3 توزيع العينة حسب النوع:

يوضح الجدول رقم (5) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع.

جدول (5) التوزيع التكراري النسي للفتاة حسب النوع

النسبة المئوية	التكرارات	النوع
54%	27	ذكر
46%	23	أنثى
100%	50	المجموع

المصدر: الباحث من المسح الميداني(2021 م)

يشير الجدول رقم (5) إلى أن هنالك تفاوت بين الفتاتين حيث بلغت نسبة الذكور 54% وهي النسبة الكبيرة بينما بلغت نسبة الإناث 46% . ويرجح الباحث التفاوت إلى طبيعة العمل المصرفي الذي يحتاج إلى افراد لديهم القدرة على تحمل ضغوط العمل ، والتي تتوفّر في الذكور أكثر منها في الإناث.

3.5.3 توزيع العينة حسب سنوات الخبرة:

يوضح الجدول رقم (6) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق سنوات الخبرة

جدول (6) التوزيع التكراري النسي للعينة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرات	سنوات الخبرة
%20	10	أقل من 5
%60	30	من 5 إلى 10
%6	3	من 10 إلى 15
%6	3	من 15 إلى 20
%8	4	أكثر من 20
100%	50	المجموع

المصدر: الباحث من المسح الميداني(2021 م)

يشير الجدول رقم (6) أن غالبية عينة الدراسة لهم سنوات خبرة أقل من 10 سنوات بنسبة 680، ثم يلهم الأفراد الذين لديهم خبرة من (10 إلى 20) سنة بنسبة بلغت 12 % ، واخيراً الذين لديهم خبر أكثر من 20 سنة بلغت نسبتهم 8%. يتضح للباحث من متغير سنوات الخبرة أن غالبية أفراد العينة الدراسة لهم خبرات أكثر من 5 سنوات بنسبة بلغت 80% مما يدل على اعتماد علي آرائهم في تحقيق أهداف الدراسة.

4.5.3 توزيع العينة حسب المؤهل العلمي:

يوضح الجدول رقم (7) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي

جدول (7) التوزيع التكراري النسي للعينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرات	المؤهل العلمي
8%	4	دبلوم
%66	33	بكالوريوس
%10	5	دبلوم عالي
%16	8	ماجستير
%100	50	المجموع

المصدر: الباحث من المسح الميداني(2021 م)

يشير الجدول رقم(7) غالبية أفراد عينة الدراسة هم من حملت المؤهل العلمي البكالوريوس بنسبة بلغت 66%, ثم تلتها درجة الماجستير بنسبة بلغت 16%, بعد ذلك تلتها الدبلوم العالي درجة الدكتوراه بنسبة 10%, وأخيراً الدبلوم الوسيط بنسبة 8%.

يستنتج الباحث أن 92% من عينة الدراسة من حملة الدرجات الجامعية وما فوقها مما يعني زيادة الكفاءة في إجابات أسئلة الدراسة.

5.5.3. توزيع العينة حسب المركز الوظيفي

جدول رقم(8): التوزيع التكراري النسبي للعينة حسب المركز الوظيفي

المركز الوظيفي	المجموع	نسبة التكرارات	النسبة
مدير فرع	4	%8	
رئيس قسم	12	%24	
موظف	34	%68	
المجموع	50	100%	

المصدر: الباحث من نتائج المسح الميداني، (2021 م)

يظهر الجدول رقم (8) أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من الموظفين بنسبة 68%， ثم يأتي في المرتبة الثاني الذين يشغلون منصب مدير قسم بنسبة 24%， وأخيراً الذين يشغلون منصب مدير فرع بنسبة 8%. ويوضح للباحث أن معظم أفراد عينة الدراسة مهتمين بموضوع الدراسة بحكم موقعهم الوظيفي، مما يدل على صدق الاستبانة في تحقيق أهداف الدراسة.

6.3 دور توفر إمكانيات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمليات المصرفية .

جدول رقم(9) يوضح دور توفر إمكانيات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمليات المصرفية .

الموضع	نسبة موافق بنسبة %	نسبة غير موافق بنسبة %	المتوسط	الاتجاه العام
1. قواعد المعطيات والبريد الإلكتروني جعلت المعلومات تظهر في جميع الأماكن التي تحتاج إليها وبشكل متزامن	30	46	20	الموافقة
2. الأنظمة الخبيرة جعلت الكل يستطيع أن ينفذوا أعمالاً معقدة	30	40	24	الموافقة
3. الاتصالات عن بعد والشبكات جعلت	36	42	12	الموافقة

							من الممكن أن يكون العمل مركزاً أو لامركزية في وقت واحد.
الموافقة	3.8	0	6	32	38	24	4. أنظمة دعم القرار والأنظمة الخبرة جعلت اتخاذ القرار هو جزء من كل وظيفة في المؤسسة.
الموافقة	3.7	0	8	34	40	18	5. الاتصالات اللاسلكية والحواسيب المحمولة والبريد الإلكتروني
الموافقة	3.8	0	4	42	24	30	6. سمحت للعاملين أن يتعاملوا مع المعلومات من أي مكان يتواجدون فيه
الموافقة	3.7	4	12	30	22	32	7. الأنظمة الحاسوبية عالية الأداء تمكن من مراجعة الخطط بصورة قوية عند الحاجة لذلك.
الموافقة	3.6	4	24	16	20	36	8. برامج التصميم بمساعدة الحاسوب جعلت من الممكن إنتاج المنتجات المخصصة وتقديم الخدمات الخاصة بصورة سريعة وبتكلفة منخفضة.
الموافقة	3.4	16	6	26	28	24	9. الذكاء الصناعي، والأنظمة الخبرة جعلت التنظيمات والعمليات مستندة على المعرفة

المصدر: الباحث من نتائج المسح الميداني، (2021 م)

يلاحظ من الجدول رقم (9) ان معظم أفراد العينة يوافقون على أن أول عناصر دور تتوفر إمكانيات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمليات المصرفية هو قواعد المعطيات والبريد الإلكتروني جعلت المعلومات تظهر في جميع الأماكن التي تحتاج إليها وبشكل متزامن بمتوسط حسابي (4.0)، كما يوافقون على ان العنصر في المرتبة الاولى هو الاتصالات عن بعد والشبكات جعلت من الممكن أن يكون العمل مركزاً أو لامركزية في وقت واحد بمتوسط حسابي (4.0)، كما يوافقون على ان العنصر في المرتبة الثانية هو الأنظمة الخبرة جعلت الكل يستطيع أن ينفذوا أعمالاً معقدة بمتوسط حسابي

(3.9)، كما يوافقون على ان العنصر في المرتبة الثالثة هو أنظمة دعم القرار والأنظمة الخبرية جعلت اتخاذ القرار هو جزء من كل وظيفة في المؤسسة بمتوسط حسابي (3.8)، كما يوافقون على ان العنصر في المرتبة الثالثة هو سمحت للعاملين أن يتعاملوا مع المعلومات من أي مكان يتواجدون فيه بمتوسط حسابي (3.8)، كما يوافقون على ان العنصر في المرتبة الرابعة هو الاتصالات اللاسلكية والحواسيب محمولة والبريد الإلكتروني بمتوسط حسابي (3.7)، كما يوافقون على ان العنصر في المرتبة الرابعة هو الأنظمة الحاسوبية عالية الأداء تمكن من مراجعة الخطط بصورة قوية عند الحاجة لذلك بمتوسط حسابي (3.7)، كما يوافقون على ان العنصر في المرتبة الخامسة هو برامج التصميم بمساعدة الحاسوب جعلت من الممكن إنتاج المنتجات المخصصة وتقديم الخدمات الخاصة بصورة سريعة وبتكلفة منخفضة بمتوسط حسابي (3.6)، كما يوافقون على ان العنصر في المرتبة السادسة هو الذكاء الصناعي، والأنظمة

الخبرية جعلت التنظيمات والعمليات مستندة على المعرفة بمتوسط حسابي (3.4).

7.3 دور تكنولوجيا المعلومات في اعادة هندسة العمليات في كفاءة العمليات المصرفية في البنوك السودانية.

جدول رقم (10) يوضح دور تكنولوجيا المعلومات في اعادة هندسة العمليات في كفاءة العمليات المصرفية

في البنوك السودانية

المرتبة	المتوسط	غير موافق بشكل%	غير موافق %	موافق %	موافق بشدة	موافق %	البيان
الموافقة	3.7	0	6	32	42	20	1. ساعد في تقليل خطوات تنفيذ العمليات المصرفية.
الموافقة	3.9	0	0	32	44	24	2. ساعد في تقليل عمليات الرقابة.
الموافقة	4.0	0	4	28	36	32	3. ساعد في زيادة قدرته في اعادة استخدام المعلومات المصرفية.
الموافقة	4.1	0	8	16	34	42	4. ساعد في الوصول الى المعلومات القيمة التي تساعده في اتخاذ القرارات المصرفية.
الموافقة	4.1	0	4	24	30	42	5. ساعد في خفض الوقت اللازم للبحث عن المعلومات المطلوبة.
الموافقة	4.1	0	8	20	30	42	6. ساعد في الحصول على المعلومات أينما يتم احتياجاً وفي الوقت

							المناسب.
الموافقة بشدة	4.4	0	4	8	30	58	7. ساعد في تحليل البيانات والمعلومات والسرعة في اتخاذ القرارات.
الموافقة بشدة	4.4	0	0	8	40	52	8. ساعد على انجاز الاعمال المصرفية المعقدة في الوقت المحدد.
الموافقة بشدة	4.2	0	0	14	50	36	9. ساعد في تحقق عمليات مصرفية متعددة في عملية واحدة.
الموافقة	4.1	0	4	16	48	32	10. ساعدت في خلق التركيز على العميل
الموافقة	3.8	0	14	14	50	22	11. ساعدت في دمج العمليات ذات القيمة المضافة (الجوهرية) مع العمليات المساعدة
الموافقة	3.5	4	22	12	46	16	12. ساعدت في تخيل حلول جديدة لمشاكل غير مرئية أو لم تحدث (التكنولوجيا المالية)
الموافقة	3.7	4	14	18	32	32	13. ساعدت في القيام بأعمال لم يكن في الامكان تحقيقها من قبل (العمل من بعد)
الموافقة	3.8	4	16	6	48	26	14. ساعدت في إقامة قنوات التغذية العكسية للمعلومات (الشكاوى)
الموافقة	3.9	4	16	4	42	34	15. ساعدت في ساعد تقانة المعلومات في إيصال خدماته إلى مناطق جغرافية متعددة مثل أجهزة ATM

المصدر: الباحث من نتائج المسح الميداني، (2021 م)

يلاحظ من الجدول رقم (10) ان معظم أفراد العينة يوافقون بشدة على أن أول عناصر أثر تدخل تكنولوجيا المعلومات في اعادة هندسة العمليات على كفاءة العمليات المصرفية هو ساعد في تحليل البيانات والمعلومات والسرعة في اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي (4.4)، وكذلك ساعد على انجاز الاعمال المصرفية المعقدة في الوقت المحدد بمتوسط حسابي (4.4)، كما يوافقون على ان العنصر في المرتبة الثانية هو ساعد في تتحقق عمليات مصرفية متعددة في عملية واحدة بمتوسط حسابي (4.2)، كما يوافقون على ان العنصر في المرتبة الثالثة هو ساعد في الوصول الى المعلومات القيمة التي تساعد في اتخاذ القرارات المصرفية بمتوسط حسابي (4.1)، وكذلك ساعد في خفض الوقت اللازم للبحث عن

المعلومات المطلوبة بمتوسط حسابي (4.1)، وكذلك ساعد في الحصول على المعلومات أينما يتم احتياجها وفي الوقت المناسب بمتوسط حسابي (4.1)، كما يوافقون على ان العنصر في المرتبة الرابعة هو ساعد في زيادة قدرته في اعادة استخدام المعلومات المصرفية بمتوسط حسابي (4.0) كما يوافقون على ان العنصر في المرتبة الخامسة هو ساعد في تقليل عمليات الرقابة بمتوسط حسابي (3.9)، وكذلك ساعدت في ساعد تقانة المعلومات في إيصال خدماته إلى مناطق جغرافية متعددة مثل أجهزة ATM بمتوسط حسابي (3.9)، كما يوافقون على ان العنصر في المرتبة السادسة هو ساعدت في دمج العمليات ذات القيمة المضافة (الجوهرية) مع العمليات المساعدة (الشكاوى) بمتوسط حسابي (3.8)، وكذلك ساعدت في إقامة قنوات التغذية العكسية للمعلومات (الشكاوى) بمتوسط حسابي (3.8)، كما يوافقون على ان العنصر في المرتبة السابعة هو ساعد في تقليل خطوات تنفيذ العمليات المصرفية بمتوسط حسابي (3.7)، وكذلك ساعدت في القيام بأعمال لم يكن في الاستطاعة تحقيقها من قبل (العمل من بعد) بمتوسط حسابي (3.7).

8.3 اختبار الفرضيات

1.8.3 الفرضية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتوفر إمكانيات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمليات المصرفية

جدول رقم (11) نتائج اختبار(t) للعينة الواحدة توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتوفر إمكانيات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات تكنولوجيا المعلومات العمليات المصرفية

الموضع	الانحراف المعياري	قيمة(t)	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية
1. قواعد المعطيات والبريد الإلكتروني جعلت المعلومات تظهر في جميع الأماكن التي تحتاج إليها وبشكل متزامن	0.820	8.791	49	.000**
2. الأنظمة الخبرية جعلت الكل يستطيع أن ينفذوا أعمالاً معقدة	0.890	7.468	49	.000**
3. الاتصالات عن بعد والشبكات جعلت من الممكن أن يكون العمل مركزاً أو لا مركزية في وقت واحد.	0.947	7.768	49	.000**
4. أنظمة دعم القرار وأنظمة الخبرية جعلت اتخاذ القرار هو جزء من كل وظيفة في المؤسسة.	0.880	6.424	49	.000**
5. الاتصالات اللاسلكية والحواسيب المحمولة والبريد الإلكتروني	0.867	5.542	49	.000**
6. سمحت للعاملين أن يتعاملوا مع المعلومات من أي مكان	1.021	5.261	49	.000**

				يتواجدون فيه.
.000**	49	3.985	1.171	7. الأنظمة الحاسوبية عالية الأداء تمكّن من مراجعة الخطط بصورة قوية عند الحاجة لذلك.
.002*	49	3.240	1.309	8. برامج التصميم بمساعدة الحاسوب جعلت من الممكن إنتاج المنتجات المخصصة وتقديم الخدمات الخاصة بصورة سريعة وبتكلفة منخفضة.
.052	49	1.985	41.35	9. الذكاء الصناعي، والأنظمة الخبيرة جعلت التنظيمات والعمليات مستندة على المعرفة

المصدر: الباحث من نتائج المسح الميداني، (2021م)

** معنوية تحت مستوى 1%

* معنوية تحت مستوى 5%

يلاحظ من الجدول رقم (11) أن القيمة الاحتمالية معظم عناصر توفر إمكانيات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمليات المصرفية أقل من مستوى المعنوية 5% مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الوسط الحسابي لكل عبارة على حدا والمتوسط الفرضي 3. بإستثناء عنصر التاسع (الذكاء الصناعي، والأنظمة الخبيرة جعلت التنظيمات والعمليات مستندة على المعرفة) ويعزى الباحث ذلك للحصر الاقتصادي على السودان من تاريخ (1993م إلى 2021م) الذي حرمه من الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات المتطرورة .

ومن هذه النتيجة نستنتج أن أهم إمكانيات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمليات المصرفية ، متمثل في الخصائص: أنظمة دعم القرار والأنظمة الخبيرة جعلت اتخاذ القرار هو جزء من كل وظيفة في المؤسسة . الاتصالات عن بعد والشبكات جعلت من الممكن أن يكون العمل مركزيا أو لامركزية في وقت واحد، الاتصالات اللاسلكية والحواسيب المحمولة والبريد الإلكتروني قواعد المعلومات والبريد الإلكتروني جعلت المعلومات تظهر في جميع الأماكن التي تحتاج إليها وبشكل متزامن، الأنظمة الخبيرة جعلت الكل يستطيع أن ينفذوا أعمالاً معقدة، الأنظمة الحاسوبية عالية الأداء تمكّن من مراجعة الخطط بصورة قوية عند الحاجة لذلك.

ويلاحظ أن هذه النتيجة تتفق مع دراسات كل من (الأغا، 2006) و (القصيبي، 2009) .

2.8.3 الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة احصائية بين تدخل تكنولوجيا المعلومات في اعادة هندسة العمليات وكفاءة العمليات المصرفية في البنوك السودانية

جدول رقم (12) نتائج اختبار(t) للعينة الواحدة توجد فروق ذات دلالة احصائية بين تدخل تكنولوجيا المعلومات في اعادة هندسة العمليات وكفاءة العمليات المصرفية في البنوك السودانية

القيمة الاحتمالية	درجات الحرية	قيمة(t)	الانحراف المعياري	الموضوع
.000**	49	4.975	0.995	1. ساعد في تقليل خطوات تنفيذ العمليات المصرفية.
.000**	49	8.655	0.752	2. ساعد في تقليل عمليات الرقابة.
.000**	49	7.716	0.880	3. ساعد في زيادة قدرته في اعادة استخدام المعلومات المصرفية.
.000**	49	8.162	0.953	4. ساعد في الوصول الى المعلومات القيمة التي تساعده في اتخاذ القرارات المصرفية.
.000**	49	8.556	0.909	5. ساعد في خفض الوقت اللازم للبحث عن المعلومات المطلوبة.
.000**	49	7.668	0.978	6. ساعد في الحصول على المعلومات أينما يتم احتياجها وفي الوقت المناسب.
.000**	49	12.390	0.810.	7. ساعد في تحليل البيانات والمعلومات والسرعة في اتخاذ القرارات.
.000**	49	15.812	0.644	8. ساعد على انجاز الاعمال المصرفية المعقدة في الوقت المحدد.
.000**	49	12.708	0.679	9. ساعد في تحقيق عمليات مصرفية متعددة في عملية واحدة.
.000**	49	9.498	0.804	10. ساعدت في خلق التركيز على العميل
.000**	49	5.970	0.948	11. ساعدت في دمج العمليات ذات القيمة المضافة (الجوهرية) مع العمليات المساعدة
.004*	49	3.006	1.12920	12. ساعدت في تخيل حلول جديدة لمشاكل غير مرئية أو لم تحدث (التكنولوجيا المالية)
.000**	49	4.454	1.17473	13. ساعدت في القيام بأعمال لم يكن في الامتناعة تحقيقها من قبل (العمل من بعد)

.000**	49	4.735	1.13497	14. ساعدت في إقامة قنوات التغذية العكسية للمعلومات (الشكاوى)
.000**	49	5.161	1.17820	15. ساعدت تقانة المعلومات في إيصال خدماته إلى مناطق جغرافية متعددة مثل أجهزة ATM.

المصدر: الباحث من نتائج المسح الميداني، (2021 م)

** معنوية تحت مستوى .%61

* معنوية تحت مستوى %5

يلاحظ من الجدول رقم (12) أن القيمة الاحتمالية لكل عناصر تدخل تكنولوجيا المعلومات في اعادة هندسة العمليات وكفاءة العمليات المصرفية في البنوك السودانية أقل من مستوى المعنوية 5% مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الوسط الحسابي لكل عبارة على حدا المتوسط الفرضي 3 . ومن هذه النتيجة نستنتج أن دور تدخل تكنولوجيا المعلومات في اعادة هندسة العمليات يزيد من كفاءة العمليات المصرفية في البنوك السودانية، حيث ساعد ؛ تقليل خطوات تنفيذ العمليات المصرفية، زيادة قدرته في اعادة استخدام المعلومات المصرفية، الوصول الى المعلومات القيمة التي تساعده في اتخاذ القرارات المصرفية، تحليل البيانات والمعلومات والسرعة في اتخاذ القرارات، خلق التركيز على العميل، تحقق عمليات مصرفية متعددة في عملية واحدة، خفض الوقت اللازم للبحث عن المعلومات المطلوبة، الحصول على المعلومات أينما يتم احتياجها وفي الوقت المناسب، انجاز الاعمال المصرفية المعقدة في الوقت المحدد، دمج العمليات ذات القيمة المضافة (الجوهرية) مع العمليات المساعدة ، تخيل حلول جديدة لمشاكل غير مرئية أو لم تحدث (التكنولوجيا المالية)، ساعدت في القيام بأعمال لم يكن في الاستطاعة تحقيقها من قبل (العمل من بعد).

يلاحظ الباحث ان تطور تكنولوجيا المعلومات في العقد الاخير (الحوسبة السحابية ونظم الذكاء الاصطناعي وغيرها) أتاحة فرصة خلق نماذج أعمال جديدة في العمليات المصرفية مثل التكنولوجيا المالية "الفينتك Fintech".

رابعاً: النتائج والتوصيات

1.4 توصل البحث الى النتائج التالية:

1.4.1 قبول فرضية توجد فروق ذات دلالة احصائية حول توفر إمكانيات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمليات المصرفية.

ويرى الباحث أن هذه النتيجة تتماشي مع التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة في العقد الاخير وظهور تطبيقات الحوسبة السحابية و النظم الخبرية وقواعد البيانات الكبيرة ، والتي أصبحت متاحة بشكال كبير. ومن أمثلتها:

-أنظمة دعم القرار والأنظمة الخبرية جعلت اتخاذ القرار هو جزء من كل وظيفة في المؤسسة .

- الاتصالات عن بعد والشبكات جعلت من الممكن أن يكون العمل مركزاً أو لامركزية في وقت واحد.

-الاتصالات اللاسلكية والحواسيب المحمولة والبريد الإلكتروني قواعد المعطيات جعلت المعلومات تظهر في جميع الأماكن التي تحتاج إليها وبشكل متزامن.

- الأنظمة الخبرية جعلت الكل يستطيع أن ينفذوا أعمالاً معقدة.

- الأنظمة الحاسوبية عالية الأداء تمكّن من مراجعة الخطط بصورة قوية عند الحاجة لذلك.

2.1.4 قبول فرضية توجد فروق ذات دلالة احصائية بين تدخل تكنولوجيا المعلومات في اعادة هندسة العمليات وكفاءة العمليات المصرفية في البنوك السودانية.

ويرى الباحث أن هذه النتيجة تتماشي مع دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات(تطبيقات الحوسبة السحابية و النظم الخبرية وقواعد البيانات الكبيرة وغيرها) والتي اثرت في اعادة هندسة عمليات المصرفية مما أفرز نماذج أعمال مصرفية جديدة مثل التكنولوجيا المالية "الفينتك Fintech" . ونذكر منها:

- تقليل خطوات تنفيذ العمليات المصرفية.

- زيادة قدرته في اعادة استخدام المعلومات المصرفية.

- الوصول الى المعلومات القيمة التي تساعده في اتخاذ القرارات المصرفية.

- تحليل البيانات والمعلومات والسرعة في اتخاذ القرارات.

- خلق التركيز على العميل، تحقق عمليات مصرفية متعددة في عملية واحدة.

- خفض الوقت اللازم للبحث عن المعلومات المطلوبة.

- الحصول على المعلومات أينما يتم احتياجها وفي الوقت المناسب.

- انجاز الاعمال المصرفية المعقدة في الوقت المحدد.

- دمج العمليات ذات القيمة المضافة (الجوهرية) مع العمليات المساعدة .

- تخيل حلول جديدة لمشاكل غير مرئية أو لم تحدث (التكنولوجيا المالية).
- ساعدت في القيام بأعمال لم يكن في الامكاني تحقيقها من قبل (العمل من بعد).

2.4 التوصيات

- ضرورة توفير قواعد المعطيات والبريد الإلكتروني .
- ضرورة توفير الاتصالات عن بعد والشبكات .
- ضرورة توفير أنظمة دعم القرار والأنظمة الخبرية.
- ضرورة توفير تدريب العاملين على التعامل مع المعلومات من أي مكان يتواجدون.
- ضرورة تحسين العمليات بالتركيز على العميل .
- ضرورة إجراء مزيد من الدراسات حول دور تكنولوجيا المعلومات في اعادة هندسة العمليات المصرفية.

خامسًا : المراجع

1. الأغا، مرام إسماعيل، 2006م، دراسة تطبيقية لإعادة هندسة العمليات الإدارية "الهندرة" في المصارف في قطاع غزة، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية - فلسطين، غزة،
2. جيمستشاي، ترجمة عبد الرحمن بن احمد، إعادة هندسة الادارة، معهد الادارة العامة الرياض 2003 ص 63
3. الحافظ، محمد عبده، 2011، الهندرة الادارية، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ص 11.
4. الحميدي ، مفلح راتب وآخرون، 2016، إعادة هندسة العمليات (الهندرة) ، دار حامد للنشر والتوزيع ، ط، عمان،الأردن.
5. الدجني، إياد على، 2013، أنموذج مقترن لإعادة هندسة العمليات الإدارية وحوسيتها في مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة الجامعة الإسلامية، مجلة جامعة دمشق- المجلد 29 – العدد الاول ، ص 8، سوريا.
6. الدليمي، رضاء حازم محمد يحيى، 2005، التفكير بإعادة هندسة الأعمال وأثره في جودة الخدمات الصحية بالتطبيق على مستشفى السلام العام والخمساء في الموصل، رسالة ماجستير، جامعة الموصل، العراق.
7. السلطان، فهد، 1419، إعادة هندسة العمليات الادارية (الهندرة) نقلة جذرية في مفاهيم وتقنية الادارة ، الرياض،ص 63، المملكة العربية السعودية.
8. السليمي، علي، (1995) ، "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو 19000" ، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة.
9. الطائي ، آمال سرحان ، (2006) ، "دور تقنية المعلومات والاتصالات في تحسين المنتج : دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من شركات القطاع الصناعي المختلط" ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية..
10. الطراون، سليمان ، وآخرون، 2011، درجة تطبيق بنود إعادة هندسة العمليات الإدارية في تطوير العاملين في مديرية التربية والتعليم لعمان الرابعة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات ، العدد الرابع والعشرون، فلسطين.
11. العتيبي، سعد مرزوق، الحمالي راشد محمد، 2004م، إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) في القطاع العام عوامل النجاح الحاسمة، المؤتمر الوطني الأول للجودة، كلية العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

12. قاسم شعبان ،2000، تقنية المعلومات في إدارة الشركات ،الجزء الأول ، دار الرضا للنشر ، ص307، جمهورية مصر، القاهرة
13. القصبي، محمد مصطفى، 2009، تفعيل مهام إعادة هندسة الأعمال من منظور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مدخل تكاملی، كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل. العراق
14. كيلادا، جوزيف، تعریب: سرور على إبراهيم سرور، 2004، تکامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة الشاملة، دار المیخ - الیاض، المملكة العربية السعودية، ص131.
15. مانجانيلي، ريموند، کلاین مارک،1995، الدليل العلمي للهندسة، كتب المدير ورجال الاعمال، اصدار الشركة العربية للإعلام العلمي (شعاع) القاهرة ،ص5، جمهورية مصر
16. محمد، الصيرفي،2006 ، هندسة الموارد البشرية، مسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، ص 13.
17. موسى، اللوزي ،1999، التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان –الأردن، ص:266
18. نجم، نجم عبود،2001، إدارة العمليات(النظم والاساليب والاتجاهات) ،ط1، معهد الادارة العامة، مركز البحوث، السعودية.
19. هامر ، مايكل و ستيفن ستانتن(2000) ثورة إعادة الهندسة ترجمة حسين الفلاحي، افاق الابداع للنشر والاعلام، الیاض، السعودية،ص220.
20. Daft, R. L., (2001), "Organization theory and design", 5th ed , West pub.Com., New York