

## المخاطر و التحديات التي تواجهه المصارف الالكترونية بالسودان

(دراسة تحليلية ميدانية على المصارف العاملة بالسودان)

إعداد:

د. حمزة بشري جمعة أبكر\*

### المستخلص

تناولت الدراسة المخاطر والتحديات التي تواجهه المصارف الالكترونية بالسودان (دراسة تحليلية ميدانية على المصارف العاملة بالسودان)، تمثلت مشكلة الدراسة في التطور السريع مع تزايد عمليات التجارة الالكترونية اصبح الاحتياج لنوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الاداء الاعتيادي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد وذلك من خلال التساؤلات التالية: ماهي العمليات البنكية التي تقدمها المصارف الالكترونية بالسودان؟ ماهي الخدمات المصرفية الالكترونية والمخاطر المصاحبة لها بالسودان؟ ماهي التحديات التي تواجهه البنوك الالكترونية بالسودان؟ هدفت الدراسة الى دراسة وتحليل المخاطر التي تواجهه البنوك الالكترونية بالسودان، التعرف على الصعوبات التي تواجهه البنوك الالكترونية بالسودان ونجاحها في تقديم الخدمات، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث يقوم هذا المنهج علي دراسة الواقع ووصفه وذلك من خلال جمع بيانات الدراسة الميدانية ومن ثم تحليلها ومن ثم الوصول إلي النتائج، نبعت أهمية الدراسة نتيجة للتطور الهائل في شبكة الانترنت وازدياد مستخدميها وتطور التقنيات الحديثة وسبل الاتصال الذي يحقق التبادل السريع والشامل للمعلومات، افترضت الدراسة الفرضيات التالية: توجد علاقة بين المخاطر التي تواجهه البنوك

\* استاذ المحاسبة المشارك جامعة الإمام المهدي

الإلكترونية ومدى نجاحها في تقديم الخدمات الإلكترونية، توجد علاقة بين دعم الإدارة العليا للبنوك الإلكترونية من حيث التخطيط وحل المشكلات وتوفير الأموال والأجهزة ونجاح البنوك الإلكترونية، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، منها غياب الثقافة المصرفية الإلكترونية في المجتمع للتعامل بالشيك المصرفي، ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، وعدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بالتجارة لتنظيم التجارة الإلكترونية، تعدد المخاطر المتعلقة بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، ارتفاع تكلفة إنشاء وصيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية، خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها ضرورة تخفيض تكاليف العمليات المصرفية التي تتم عبر القنوات الإلكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة ارتباط العملاء بالمصرف، يجب العمل على التحكم في تقنيات الاتصال وحماية شبكة الانترنت من الاحتيال، يستحسن تأمين أكثر لحماية الإطار الفني المهني المتخصص في المصارف الإلكترونية، يجب وضع إطار تنظيمي محكم ذو شفافية في العمل المصرفي الإلكتروني، ضرورة إقامة رقابة صارمة ضابطة لهذه التعاملات وضمان سرية جميع العمليات المصرفية الإلكترونية.

#### الكلمات المفتاحية:

المخاطر - التحديات - المصارف الإلكترونية - التجارة الإلكترونية - الخدمات المصرفية

#### Abstract

The study dealt with the risks and challenges faced by e-banks in the Sudan (a field analysis study on banks operating in Sudan). The problem of the study was the rapid development with the increasing of electronic commerce. The need for new quality of non-conventional banks exceeded the normal performance pattern and did not adhere to a particular place or time. Through the following questions What are the banking operations offered by

electronic banks in Sudan ?What are the electronic banking services and the associated risks in Sudan ?What are the challenges faced by e-banks in Sudan ?The study aimed to study and analyze the risks faced by electronic banks in Sudan, to identify the difficulties faced by electronic banks in Sudan and their success in providing services .The study followed the descriptive analytical method. This method is based on the study of the reality and its description through collecting the data of the field study and then analyzing it and then reaching the results. The importance of the study is due to the tremendous development in the internet and the increase of its users and the development of modern technologies . InformationThe study hypothesized the following assumptions: There is a relationship between the risks faced by electronic banks and the extent of their success in providing electronic services. There is a relationship between the support of the senior management of electronic banks in terms of planning and solving problems, saving money and equipment and the success of electronic banks. The lack of clarity in the legal and legislative environment related to trade to regulate e-commerce, the multiplicity of risks related to providing etc. Electronic Banking ServicesThe high cost of establishing and maintaining networks for banking operations, the study concluded a set of recommendations, including the need to reduce the cost of banking operations through electronic channels to strengthen relationships and increased customer relationship with the bank, must work to control the communication techniques and protect the Internet from fraud ,The professional technical framework specialized in e-banking should establish a transparent regulatory framework in electronic banking, the need to establish strict control of these transactions and ensure the confidentiality of all electronic banking operations .

**Key word :**

**Risk - Challenges - Electronic Banks - Electronic Commerce - Banking Services .**

## المحور الأول: الاطار المنهجي

### تمهيد: Introduction:

شهدت الساحة المصرفية خلال العشرية الأخيرة توسعا كبيرا في التكنولوجيا البنكية من أبرز مظاهرها انتشار البنوك الالكترونية التي تعد اتجاهاً حديثاً ومختلفاً عن البنوك التقليدية لما تحقّقه من مزايا عديدة. فالمقصود إذن بالصيرفة الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني والتي تعد الانترنت من أهم أشكالها، وبذلك فهي بنوك افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الانترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع البنك من سحب ودفن وتحويل دون انتقال العميل إليها. وفيما يلي توضيح لمجالات تميز البنوك الإلكترونية بإمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء و تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة و خفض التكاليف و زيادة كفاءة البنوك الالكترونية، خدمات البطاقات. أما آلية البنوك الإلكترونية وتتمثل فيما يلي عوامل نجاح البنوك الالكترونية وسائل الدفع الالكترونية وتنوع الخدمات المصرفية و المصارف الالكترونية تواجه مخاطر تتمثل فيما يلي المخاطر التقنية تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسارة أو من أخطاء العملاء، أو من برنامج إلكتروني غير ملائم. مخاطر الاحتيال وتتمثل في تقليد البرامج أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الالكترونية. مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الالكتروني: قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام. مخاطر قانونية: تحدث عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، مخاطر فجائية قد تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية، مخاطر تكنولوجية ترتبط بالمخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة.

### مشكلة الدراسة: The Problem of the Study

تكمن مشكلة البحث فى التطور السريع مع تزايد عمليات التجارة الالكترونية اصبح الاحتياج لنوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الاداء الاعتيادي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد، وكنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وبرزت البنوك الالكترونية التي ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة، وبتكاليف منخفضة مختصرة الوقت والمكان، وابتكار خدمات أخرى عبر الانترنت وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات التالية

- 1- ماهي العمليات البنكية التي تقدمها المصارف الالكترونية بالسودان ؟
- 2- هل يوجد أنظمة دفع الكترونية بالمصارف السودانية ؟
- 3- ماهي الخدمات المصرفية الالكترونية والمخاطر المصاحبة لها بالسودان؟
- 4- ماهي التحديات التي تواجه البنوك الالكترونية بالسودان؟

### أهمية الدراسة: The Importance of Studying

تتبع أهمية البحث ندرة الدراسات المحاسبية التي تناولت هذا الموضوع، يعد هذا الموضوع من الموضوعات الجديدة التي نالت الاهتمام من قبل الباحثين والجامعات نتيجة للتطور الهائل في شبكة الانترنت وازدياد مستخدميها وتطور التقنيات الحديثة سبل الاتصال الذي يحقق التبادل السريع والشامل للمعلومات والتعرف على واقع البنوك الالكترونية بالسودان ومميزاتها عن البنوك التقليدية، فلمواجهة التطور غير العادى يتحتم على البنوك والافراد التعلم والتدريب على استخدام تكنولوجيا الخدمات البنكية في تطويعها لإنجاز المعاملات المالية.

### أهداف الدراسة: Objectives of the Study

تهدف الدراسة الى:

- 1- التعرف على الانظمة المحاسبية الالكترونية الموجودة بالبنوك السودانية.
- 2- معرفة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك السودانية.

- 3- دراسة وتحليل المخاطر التي تواجهه البنوك الالكترونية بالسودان.  
4- التعرف على الصعوبات التي تواجهه البنوك الالكترونية بالسودان ونجاحها في تقديم الخدمات.

### **Hypotheses Of Study : فرضيات الدراسة:**

يمكن صياغة فرضيات البحث على النحو الآتي:

- 1- توجد علاقة بين المخاطر التي تواجهه البنوك الالكترونية ومدى نجاحها في تقديم الخدمات الالكترونية.  
2- يؤثر دعم الإدارة العليا للبنوك الالكترونية من حيث التخطيط وحل المشكلات وتوفير الاموال والاجهزة على نجاح البنوك الالكترونية.

### **Curricula Of Study : مناهج الدراسة:**

تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث يقوم هذا المنهج علي دراسة الواقع ووصفه وذلك من خلال جمع بيانات الدراسة الميدانية ومن ثم تحليلها ومن ثم الوصول إلي النتائج.

### **Methods of data collection : أساليب جمع البيانات:**

1. البيانات الأولية التي يتم جمعها بواسطة الاستبانة يتم توزيعها على الأشخاص ذوي العلاقة بموضوع الدراسة والمقابلات الشخصية.  
2. البيانات الثانوية التي يتم جمعها من الكتب والمراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة وأوراق العمل وورش العمل وتوصياتها التي لها علاقة بالموضوع والدوريات.

### **The limits of the Study : حدود الدراسة:**

الحدود المكانية: دراسة ميدانية على المصارف العاملة بالسودان.

الحدود الزمانية: دراسة ميدانية 2018م

### **The Structure of the Study : هيكل الدراسة:**

قسم الباحث الدراسة الى مقدمة ومبحثين لتحقيق اغراض الدراسة على النحو التالي:

المقدمة وتشتمل علي الاطار المنهجي والدراسات السابقة.

المبحث الأول: مفهوم وفوائد المصارف الالكترونية.

المبحث الثاني: مخاطر المصارف الالكترونية بالسودان.

اخيراً الخاتمة وتتضمن النتائج والتوصيات.

ثانياً: الدراسات السابقة

### 1-دراسة (عبدالخالق (2002م) <sup>1</sup>:

فقد اظهر في دراسته " للتحديات التي تواجه البنوك التجارية في حقل التجارة الإلكترونية " أن هناك عوامل تتعلق بالبنوك ذاتها وأخري تتعلق بالبيئة المحيطة وثالثة تتعلق بالمنافسين القائمين والمحتملين وأهمها:

ضرورة أن يطور البنك أدائه بصفة مستمرة ليرفع مستوى الكفاءة التشغيلية ويقدم أفضل خدمة لعملائه ولاينصرف العملاء عنه إذا تخلف عن غيره. وأن التطور في التجارة الإلكترونية فرض علي البنوك تحدي من جهتين الأولى: تتمثل في الفرص التي تتيحها هذه التجارة للبنوك ويمكنها أن تنتهزه التطور أدائها وذلك من خلال خلق مجالات عمل جديدة وتجنبي من ورائها أموالاً طائلة. أما الثانية فتتحقق علي مستوى العمل المصرفي ككل حيث علي البنوك أن تطور كثير من قواعد الإقراض المصرفي ذاته التلاءم التطور الذي أفرزته التجارة الإلكترونية فيظل العولمة الاقتصادية. وعلي مستوى البنك فعليه أن يقوم بتحديث الإدارة وأساليب العمل والتشغيل لتأخذ بالأساليب الإلكترونية في تقديم خدماتها والاعتماد علي البحث العلمي والتطوير. وخلص إلى أن المؤسسات غير المالية أخذت في

<sup>1</sup> أحمد، عبدالخالق السيد، الجديد من أعمال المصارف من الوجهة القانونية والاقتصادي، الجزء الثلثي،

الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، 2002

التعامل بالنقود الإلكترونية مستفيدة بمالها من مزايا تتمثل في عدم خضوعه القوانين وقواعد العمل المصرفي.

### 2-دراسة: Khalid et al (2006م)<sup>1</sup>

هدفت الدراسة الى اظهار رضى الزبائن عن بنوك الانترنت على موقع البنك العربي الالكتروني وقد ركزت الدراسة على عدد من العوامل هي: دعم الزبائن، الأمن، سهولة الاستخدام، الخدمات والمنتجات الالكترونية، الحركات والدفعات، محتوى المعلومات والابتكار. وقد أظهرت نتائج الدراسة ضعف رضى الزبائن عن البنوك الالكترونية في جميع العوامل السابقة وأوصت الدراسة أنه يجب على المؤسسات العمل على تحسين رضى الزبائن من خلال تحسين معظم العوامل السابقة أو أية وسائل أخرى تأخذ في الاعتبار سلوك الزبون، والانتباه إلى علاقة الإدارة بالزبون وبحوث السوق الالكترونية واستخبارات السوق. وخلصت الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة بين ديموغرافية البيانات ورضى الزبائن بسبب ارتفاع الأمية الحاسوبية بين الزبائن.

### 3-دراسة: رشدى عبد اللطيف وادى (2007م)<sup>2</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية والمعوقات التي تواجه انتشارها في فلسطين لكي تمارس أعمالها التجارية إلكترونياً أو عبر شبكة الإنترنت وبعد مراجعة الدراسات السابقة أوضحت الدراسة أن البنوك الالكترونية تعد وسيلة جيدة وهامة لجذب العملاء وتنمية وتطوير التجارة الالكترونية في فلسطين، وأن تأثيرها يقتصر على العملاء الذين يجيدون التعامل

<sup>1</sup> (Khalid, k. & Abdallah, R. & Elrafe, E. Elbaset, E. (2006). "customer satisfaction with internet banking web Site (Case study onthe arab Bank)". The Arab Academy for Banking and Financial Sciences, Jordan.

<sup>2</sup> ( وادى، رشدى عبد اللطيف (2007)، أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية والمعوقات التي تواجه انتشارها في فلسطين، الجامعة الاسلامية، غزة،

مع الانترنت. وأن المزايا التي تعود على البنك في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت هي تقليل التكاليف، وزيادة حجم التعاملات التجارية، وسهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والعالمية، وتحسين خدمات العملاء، وإمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة، وتوفير الوقت والجهد، وجمع المعلومات عن المنافسين من خلال صفحات الانترنت، وتقلل من فتح فروع جديدة للبنك، وزيادة كفاءة أداء البنك، وتقديم خدمات مصرفية جديدة. وأشارت الدراسة إلى العديد من المعوقات مثل عدم إدراك بعض البنوك أهمية الفوائد الناجمة عن استخدام النظام الإلكتروني للتجارة، وضعف نظم الأمن التي تحققها التجارة الإلكترونية في مجال إبرام الصفقات التجارية، وعدم توفر الكوادر الإدارية والبشرية التي تتمتع بمؤهلات علمية وخبرات ميدانية، سواء فيما يتعلق باستخدامات الحاسوب.

### المحور الثاني: الإطار النظري

#### مفهوم وفوائد المصارف الالكترونية

##### تمهيد:

شهد العالم ثورة مصرفية حقيقية تمثلت في التوسع الهائل في ميدان التكنولوجيا المصرفية، نتج عن التوسع مظاهر انتشار المصارف الالكترونية التي تعتبر حديثة مقارنة بالمصارف التقليدية لما تحققه من مزايا عديدة.

#### أولاً: المصارف الالكترونية

##### 1- مفهوم المصارف الالكترونية:

تختلف التسميات حول مفهوم المصارف الالكترونية ولكنها تصب في مفهوم واحد هو المصارف التي تعمل عن طريق شبكة المعلومات الدولية (الانترنت). ويطلق عليها عدة مسميات مثل المصارف الالكترونية، مصارف الانترنت، المصارف الالكترونية عن بعد، المصرف المنزلي، المصرف على الخط،

المصارف الخدمية الذاتية أو مصارف الويب، وعلى اختلاف المسميات فجميعها تشير إلى قيام العميل بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالمصرف عبر شبكة الانترنت سواء كان في المنزل أو المكتب وفي أي مكان وفي أي وقت يرغبه ويعبر عنها "بالخدمة المالية عن بعد.

وبالتالي يمكن للعميل أن يتصل بالمصرف مباشرة بالاشتراك العام، عبر شبكة المعلومات الدولية وإجراءاته لمختلف التعاملات على أساس أن يزود المصرف جهاز الحاسوب الشخصي للزبون بحزمة البرمجيات الشخصية<sup>(1)</sup>.

إذا عمليات المصارف الإلكترونية هي إجراءات الكترونية تتم عبر شبكة المعلومات الدولية ومن أهم أشكالها المصارف الافتراضية، التي تولدت لها مواقع الكترونية على الشبكة من أجل تقديم خدمات هي نفس خدمات المصرف لكي يقوم بالعمليات المصرفية العادية مثل السحب والدفع والتحويل دون انتقال الزبون إليها.

## 2- التطور التاريخي:

وتعود نشأة المصارف الإلكترونية إلى بداية الثمانينات مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية. وفي عام 1958 أصدرت American Express أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع، ثم قامت بعدها ثمانية مصارف بإصدار بطاقة "BankAmericard" عام 1968 لتتحول إلى شبكة Visa العالمية، كما تم إصدار في نفس العام البطاقة الزرقاء "Carte Bleue" من طرف ستة مصارف فرنسية. وفي عام 1986 قامت

<sup>1</sup> (صالح، مفتاح (2008)، البنوك الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلادلفيا، الأردن، ص14.

اتصالات فرنسا " France Telecom " بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئه للبطاقات الذاكرة (Cartes à mémoire) لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثة (Cartes à puce) تحمل بيانات شخصية لحاملها (1).  
خلال منتصف التسعينات ظهر أول مصرف إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من المصارف كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية:

- 1- المصارف الافتراضية (مصارف الإنترنت): تحقق أرباحا تصل إلى ستة أضعاف المصرف العادي.
  - 2- المصارف الأرضية: ونقصد بها المصارف التي تقدم خدمات تقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية.
- وكان سبب انتشار المصارف الإلكترونية إلى عنصرين أساسيين (2):  
أ- أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية في مجال التجارة.

ب- تطور المنظمة الإعلامية للاتصال التكنولوجي.

### ثانيا: أصناف المصارف الإلكترونية

أشارت عدة دراسات أن هناك ثلاثة أصناف أساسية للمصارف على شبكة المعلومات الدولية تتمثل هذه الأصناف في:

---

<sup>1</sup> هواري معراج، رديم حسين (2004)، " الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية والتحويلات الاقتصادية- واقع وتحديات - جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف- الجزائر، يومي 14 / 15 ديسمبر، ص 317.

<sup>2</sup> الجنيهي (2005)، منير، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ص 15.

- 1- **الموقع المعلوماتي:** يمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط الإلكتروني المصرفي، ويسمح هذا الموقع للمصرف بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.
- 2- **الموقع الاتصالي:** يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين المصرف والعملاء مثل البريد الإلكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط، وتعديل معلومات القيود والحسابات، الاستفسارات.
- 3- **الموقع التبادلي:** ويمكن من خلاله أن يمارس المصرف نشاطاته في بيئة إلكترونية، كما يمكن للعميل القيام بمعظم معاملاته إلكترونيا من سداد قيمة الفواتير، وإدارة التدفقات النقدية، وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية سواء داخل المصرف أو خارجه.

#### ثالثا: فوائد المصارف الإلكترونية

تتميز المصارف الإلكترونية عن المصارف التقليدية في تقديم خدمات للزبون لتلبية احتياجاته ويكمن هذا التميز في (1):

1- **إمكانية استقطاب شريحة أوسع من الزبائن:** تتفرد المصارف الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى شريحة أوسع من الزبائن دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تميز هذه المصارف من ثقة العملاء فيها.

#### 2- **تقديم خدمات مصرفية جديدة:**

تعمل المصارف الإلكترونية على تقديم جميع الخدمات المصرفية التقليدية، مع تقديم خدمات جديدة عن طريق شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) مثل (1):

<sup>1</sup> عبد المنعم راضي (2001)، فرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، ص 32.

- أ- إرسال نشرات إعلانية عن الخدمات المصرفية.  
ب- تبليغ الزبائن بأرصدهم.  
ت- كيفية التعامل مع الكمبيالات الالكترونية.  
ث- معرفة كيفية إدارة المحفظة الاستثمارية.  
ج- معرفة تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة.  
رابعاً: مهام المصارف الالكترونية

**1- التحويل الالكتروني للأموال:** تعمل المصارف الالكترونية داخل شبكة المعلومات الدولية عن طريق المشاركة في شبكة حواسيب تتول التداول الالكتروني لمجموعة من القيود المحاسبية التي تتم بين الدائن والمدين في مختلف المصارف ويهدف نظام التحويل الالكتروني للأموال من أجل تسهيل وتعجيل المدفوعات وتسويتها بين المصارف وهذا ما ينتج عنه تقديم خدمات أفضل للزبائن، من خلال هذه العملية المصرفية تتميز المصارف بميزة تنافسية في الأسواق العالمية من خلال العمل الالكتروني يتيح للمصارف إمكانية التسوية الفورية للأموال عبر حساباتها الجارية في المصارف المركزية.

**2- خدمة البطاقات:** تقدم المصارف الالكترونية خدمات متميزة للزبائن ذوي المستوى المرموق مثل خدمات سامبا الماسية والذهبية المقدمة لفئة محددة من الزبائن على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص، ومن هذه البطاقات بطاقة سوني التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من 20 مليون من أكبر الأماكن، وتشتمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> نهلة أحمد قنديل (2004)، التجارة الالكترونية، بدون دار نشر، القاهرة، ص 86.  
<sup>2</sup> حسن شحادة الحسين (2002)، "العمليات المصرفية الالكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، ص 206.

3- النظام المصرفي المباشر مع الزبون: بدأت مجموعة من المصارف العالمية الكبرى في تطبيق النظم المصرفية المباشرة مع الزبائن من الحاسب الآلي المتواجد في المنزل أو المكتب.

ومن خلال هذه الخدمة يستطيع الزبون أن يتمكن من القيام بالعمليات الروتينية مثل تحويل الأموال من حساب إلى آخر.

4- الهاتف المنزلي: أنشئت هذه الخدمة مع تطور الخدمات المصرفية في العالم وهذه الخدمة أي الهاتف المصرفي يؤدي إلى تقادي طوابير الزبائن في الاستفسار عن بعض الخدمات المصرفية وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا.

#### 5- المقاصة الالكترونية:

تأسست خدمات المقاصة الالكترونية عام 1960 BankerAutomated "Clearing Services" ويتم من خلالها تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى في أي فرع ولأي مصرف في دولة أخرى كدفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين، أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين والمعاشات إلى المستفيدين، أو دفع التزامات دورية من حساب العميل إلى مصلحة الكهرباء، الغاز. . . (1)

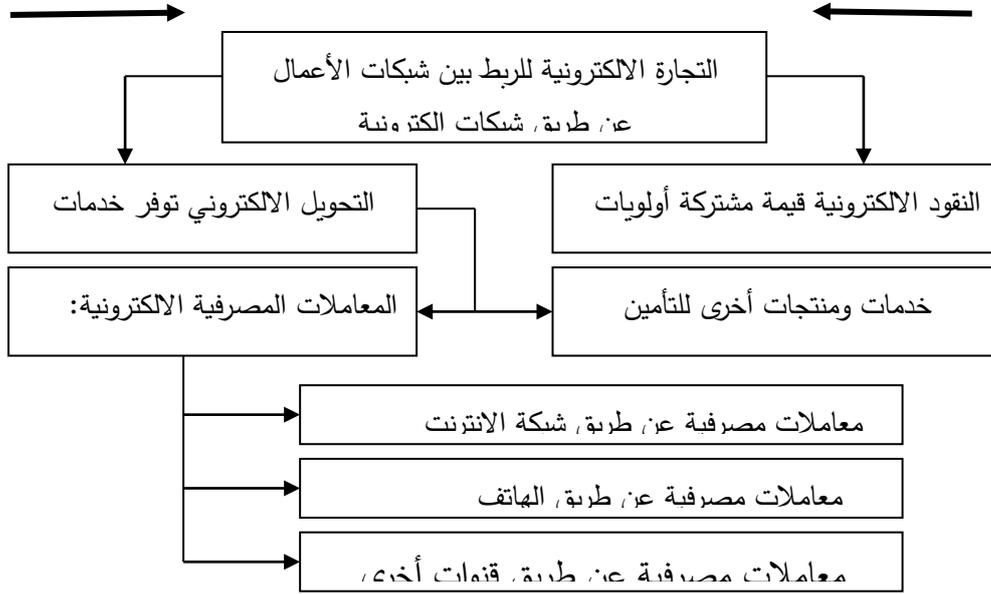
كما يتم تسوية المدفوعات المصرفية عن طريق نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي ("Real Time Settlement System" RTGS) ضمن خدمات المقاصة الالكترونية

ويتيح

هذا النظام بطريقة الكترونية آمنة نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس قيمة اليوم دون إلغاء أو تأخير.

شكل رقم (1): صور المعاملات المصرفية الالكترونية

<sup>1</sup> عبد المنعم راضي، فرج عزت، مرجع سابق، ص: 26.



المصدر: جاسم السنوسي، " المصارف الالكترونية "، مقال منشور على الانترنت على الموقع:

[www.Bank.Of](http://www.Bank.Of)

cd. co

### خامساً: البطاقات الالكترونية

تعتبر البطاقات الالكترونية احد وسائل الدفع الالكتروني التي اتسعت مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية، وهي ضمن مجموعة من الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف كوسيلة دفع وتتمثل في: البطاقة المصرفية، النقود الالكترونية، الشيكات الالكترونية و البطاقة الذكية.

#### 1-البطاقات المصرفية: أو البطاقات البلاستيكية، وهي عبارة عن بطاقة

مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما

يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإلتلاف<sup>(1)</sup>.

وتنقسم البطاقات الالكترونية إلى ثلاث أنواع هي:

- أ- **بطاقات الدفع:** تصدرها المصارف أو شركات التمويل الدولية بناء على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له.
- ب- **البطاقات الائتمانية:** وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر.

- ت- **بطاقات الصرف الشهري:** تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للمصرف خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهر).
2. **النقود الالكترونية:** بعد ظهور البطاقات المصرفية ظهرت " النقود الالكترونية " أو "النقود الرقمية " والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الالكترونية، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> (معطى الله خير الدين، بوقموم محمد، " المعلوماتية والجهاز البنكي - حتمية تطوير الخدمات المصرفية "، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية والتحول الاقتصادي- واقع وتحديات مرجع سابق، ص:199.

<sup>2</sup> (طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية: المفاهيم- التجارب - التحديات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص: 140.

وعلى ذلك يمكن تجسيد النقد الالكتروني في صورتين:  
أ- حامل النقد الالكتروني Le porte- monnaie électronique: يحتوي على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع للمشتريات الصغيرة.

ب- النقد الافتراضي La monnaie virtuelle: عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الانترنت.

3- الشبكات الالكترونية: وهو مثل الشيك التقليدي تعتمد فكرة الشيك الالكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والمتمثل في جهة التخليص (المصرف) الذي

يشارك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع

تحديد التوقيع الالكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى المصرف الالكتروني<sup>(1)</sup> من المصارف التي تتبنى فكرة الشبكات الالكترونية مصرف بوسطن، سيتي مصرف.

3. البطاقات الذكية: تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية Smart Cards والتي هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> (عبد المنعم راضي، فرج عزت، مرجع سابق، ص: 26).

<sup>2</sup> (عبد الهادي نجار، "الصيرفة الالكترونية وآلية تداولها"، الجديد في أعمال المصارف من

الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق،

مرجع سابق، ص ص: 45، 46.

إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان انتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية والأمريكية، ومن الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة المندكس "MondexCard" التي تم طرحها لعملاء المصارف وتوفر لهم العديد من المزايا نذكر منها (1):

- أ- يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقاً لرغبة العميل.
- ب- سهولة إدارتها مصرفياً بحيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الإلكترونية للبطاقة.
- 2- أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الإلكترونية.
- 3- إمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول.
- 4- يمكن للعميل السحب من رصيد حسابه الجاري بالمصرف وإضافة القيمة إلى رصيد البطاقة من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول.

#### سادساً: مخاطر المصارف الإلكترونية

إن التطور التقني في الصناعة المصرفية من ناحية، والتطور في استخدام الوسائل الإلكترونية والأموال الإلكترونية من ناحية أخرى، أدى إلى زيادة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف، وزيادة تعقيد العمليات المصرفية في سوق سمته المنافسة الشديدة. ولمقابلة هذا التطور والمخاطر المرتبطة به أصبح من

1 (مرجع سابق، ص:46).

الضرورية لمراقبة مستوى المخاطر التي تحيط بالعمل ووضع الإجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة على الآثار السلبية لهذه المخاطر وإدارتها بطريقة سليمة. ففي ممارسة المصارف لأعمالها الالكترونية تواجه مخاطر يترتب عنها خسائر مالية، ومن هذه المخاطر يمكن تصنيفها ضمن مجموعات مختلفة تتمثل فيما يلي (1):

- 1- **المخاطر التقنية:** تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء، أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة والأموال الالكترونية.
- 2- **مخاطر الاحتيال:** وتتمثل في تقليد برامج الحواسيب الالكترونية أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الالكترونية، أو تعديل بعض المعلومات بخصوص الأموال الالكترونية.
- 3- **مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الالكتروني:** قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام، أو سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها.
- 4- **مخاطر قانونية:** تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم المصرف القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة، وتبرز أهم التحديات القانونية المتمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية، حجبتها في الإثبات، أمن المعلومات، وسائل الدفع، التحديات الضريبية، إثبات الشخصية، التوافق الإلكترونية، أنظمة الدفع النقدي، المال الرقمي أو الإلكتروني، سرية المعلومات، أمن المعلومات من مخاطر إجرام التقنية العالية، خصوصية العميل،

---

(<sup>1</sup> موسى خليل مشري، " القواعد الناظمة للصيرفة الالكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، مرجع سابق، ص:260.

المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر، حجية المراسلات الإلكترونية، التعاقدات المصرفية الإلكترونية، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات المصرف أو المستخدمة من موقع المصرف أو المرتبطة بها، علاقات وتعاقدات المصرف مع الجهات المزودة للتقنية أو المورد لخدماتها أو مع المواقع الحليفة مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية<sup>(1)</sup>.

**5- مخاطر فجائية:** مثل هذه المخاطر تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية، حيث أن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية أوفي سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم - الدفع و التسديد - يؤدي غالبا إلى توتر قدرة مشارك أو مشاركين آخرين للقيام بدورهم في تنفيذ التزاماتهم في موعدها، وهذا ما يؤدي إلى توتر العلاقات وزعزعت الاستقرار المالي في السوق.

**6- مخاطر تكنولوجية:** ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة، وإن عدم إلمام موظفي المصارف بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الإلكترونية بشكل صحيح.

**سابعاً: البيئة المصرفية الإلكترونية**

وهي تتمثل في عدة عناصر منها<sup>(2)</sup>:

(<sup>1</sup> شول شهرة، مدوخ ماجدة، " الصيرفة الالكترونية: ماهيتها- مخاطرها- حمايتها"، مداخلة مقدمة إلى المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة، مخاطر، تقنيات، جامعة جيجل- الجزائر، يومي 06/07/2005، ص:15.

(<sup>2</sup> دور تكنولوجية، المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية، أوراق مصر البحثية، مصرف، العدد الرابع، 1998، ص15

1- **البيئة المعلوماتية:** تواجه المصارف الالكترونية متطلبات كثيرة في مجال البيئة التقنية للمصارف ولا يمكن أن تكون معزولة عن الاتصالات وتقنية المعلومات الدولية في مختلف القطاعات ذلك أن المصارف الالكترونية تحيي في بيئة الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية والمطلب الرئيسي لضمان نجاح المصارف الالكترونية هو ضمان نظام فعال للمعلومات ويتمثل في الاتصالات هذا يؤدي إلى توفير خدمة الربط بشبكة المعلومات الدولية، وهذا التحدي أمام بناء المصارف الالكترونية يتطلب تدخلا جماعيا في رفع كل القيود التي تمس البيئة المعلوماتية والتي تتمثل في الأجهزة والبرامج والحلول المعدة لهذه العمليات التي تجعل العمل المصرفي قادر على بناء إستراتيجية في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات في سوق الاتصالات الدولية لضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع.

2- **الكفاءات المتفقة مع العنصر التقني:** تعتبر الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي من احتياجات العمل المصرفي الالكتروني، وذلك أن تعتمد كفاءة الأداء كافة الوظائف الفنية، المالية، القانونية، التسويقية والإدارية.

3- **التطوير والمتابعة:** يتقدم عنصر التطوير والمتابعة على العديد من عناصر متطلبات بناء المصارف الالكترونية وعليه يعتبر التطوير والأداء في هذا المجال أمراً مهماً من أجل العمل المصرفي الالكتروني القادر على اقتحام الأسلوب الجديد في نظام المعلومات الالكترونية الذي يرتكز على التخطيط، التنظيم، التوجيه، التنسيق والرقابة.

4- **التفاعل مع المتغيرات الخارجية في الميدان:** يعتبر التعامل مع المحيط الخارجي أمراً ضرورياً وهذا لا يتوقف على الجديد فقط في مجال التقنية وإنما مع أفكار ونظريات حديثة في حقول تكنولوجيا المعلومات التي تساعد على التفكير في

نظريات الأداء الفني، التسويقي، المالي والخدمي للرفع من مستوى أداء المصارف الالكترونية.

5- الرقابة: إن التقييم الموضوعي في مجال المصارف الالكترونية هو عنصر نجاح القائمين على هذا المجال في معالجة فهم الأداء الصحيح الذي يتماشى مع التطورات التكنولوجية في مجال المصارف الالكترونية، ومن هنا قامت أغلبية مواقع المصارف الالكترونية لتقييم فاعلية أداء مواقعها.

#### المحور الثالث: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

يحتوي هذا المبحث علي إجراءات البحث الميدانية، الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث، تحليل بيانات البحث، بالإضافة إلى اختبار فرضيات البحث.

#### إجراءات البحث الميدانية:

ومن الإجراءات التي اتبعتها الباحثة في التخطيط للدراسة الميدانية موضحاً خطوات تصميم استمارة البحث وصف لمجتمع وعينة البحث وتقييم أدوات القياس من خلال اختبارات الصدق الظاهري والاتساق الداخلي بالإضافة إلى توضيح الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. وذلك على النحو التالي.

#### أولاً: تصميم استمارة البحث:

من اجل الحصول على المعلومات والبيانات الأولية لهذه البحث قام الباحث بتصميم استبانة (المخاطر و التحديات التي تواجه المصارف الالكترونية بالسودان (دراسة تحليلية ميدانية على المصارف العاملة بالسودان) والاستبانة هي من الوسائل المعروفة لجمع المعلومات الميدانية وتتميز بإمكانية جمع المعلومات من مفردات متعددة من عينة البحث ويتم تحليلها للوصول للنتائج المحددة.

#### صدق وثبات الأداة:

الثبات يعني الإستقرار أي الحصول على نفس القيم عند إعادة استخدام أداة القياس وبالتالي يؤدي إلى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متوافقة في كل مرة يتم فيها إعادة المقياس، وكلما زادت درجة الثبات واستقرار الأدلة كلما زادت الثقة فيه، واتبع الباحث طريقة معامل الفا

**جدول (1) كرونباخ لمعرفة ثبات الاستبانة، والجدول أدناه يوضح معامل الثبات**

عدد الحالات	عدد العبارات	قيمة معامل الفا
30	10	70 .0

يلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الثبات 70 .0 وهو ثبات عالي يفوق

60%.

#### **الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:**

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية في تحليل بيانات البحث الميدانية:

#### **(1). الأساليب الإحصائية الوصفية:**

تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية بشكل عام للحصول على قرارات عامة عن خصائص وملامح تركيبة مجتمع البحث وتوزيعه وقد تضمنت الأساليب التوزيع التكراري لإجابات الوحدات المبحوثة.

#### **(2). الوسط الحسابي:**

تم استخدام مقياس الوسط الحسابي ليعكس متوسط إجابات عبارات البحث حيث تم إعطاء الوزن 5 لعبارة أوافق بشدة والوزن 4 لعبارة أوافق والوزن 3 لعبارة محايد والوزن 2 لعبارة لا أوافق والوزن 1 لعبارة لا أوافق بشدة.

#### **(3). الانحراف المعياري:**

تم استخدامه لقياس مدى تجانس إجابات الوحدات المبحوثة ولقياس الأهمية النسبية لعبارات محاور الاستبانة.

#### **(4). استخدام اختبار (مربع كاي)**

وتم استخدام هذا الاختبار لاختبار الدلالة الإحصائية لفروض البحث عند مستوى معنوية 5% ويعنى ذلك انه إذا كانت قيمة مربع كاي المحسوبة عند مستوى معنوية اقل من 5% يرفض فرض عدم ويكون الفرض البديل (فرض البحث) صحيحاً. أما إذا كانت قيمة مربع كاي عند مستوى معنوية اكبر من 5% فذلك معناه قبول فرض عدم وبالتالي يكون الفرض البديل (فرض) البحث غير صحيح.

(5). اختبار ألفا كرنباخ:

وتم استخدامه لقياس الاتساق الداخلي لعبارات البحث للتحقق من صدق الأداء , ويعد المقياس جيداً وملئماً إذا زادت قيمة ألفا كرونباخ عن (60%).

تحليل عبارات الفرضية الأولى: توجد علاقة بين المخاطر التي تواجه البنوك الالكترونية ومدى نجاحها في تقديم الخدمات الالكترونية

جدول (2) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة المبحوثة حول الفرضية الاولى

الإجابات						العبارات	
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	العدد		
7	14	2	6	1	العدد	عدم فهم إدارة البنك لأهمية الانترنت في تقديم الخدمات.	1
3.23	7.46	7.6	20	3.3	%		
12	10	3	3	2	العدد	نقص المهارات المطلوبة لدى العاملين باستخدام التقنية.	2
40	3.33	10	10	7.6	%		
11	13	2	2	2	العدد	عدم انتشار شبكة الانترنت لدى المستخدمين بشكل كافي.	3
7.36	3.43	7.6	7.6	7.6	%		
9	8	4	9	-	العدد	قلة عدد مستخدمي الانترنت بسبب ارتفاع التكلفة بالسودان.	4
30	7.26	3.13	.3	-	%		
4	14	5	6	1	العدد	عدم الثقة في اساليب الدفع المستخدمة بالبنوك.	5
3.13	7.46	7.16	20	3.3	%		

المصدر: إعداد الباحث من واقع الدراسة الميدانية، 2018م

يتضح من الجدول ما يلي:

1. أعلى نسبة من أفراد العينة الذين يوافقون أنه عدم فهم إدارة البنك لأهمية الانترنت في تقديم الخدمات. بلغت نسبتهم (70%)، بينما نسبة غير الموافقين على ذلك (23.3%)، أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (6.7%).

2. أعلى نسبة من أفراد العينة يوافقون على أن نقص المهارات المطلوبة لدى العاملين باستخدام التقنية. بلغت نسبتهم (73.3%)، بينما نسبة غير الموافقين على ذلك (16.7%)، أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (20%).

3. أعلى نسبة من أفراد العينة الذين يوافقون على أن عدم انتشار شبكة الانترنت لدى المستخدمين بشكل كافي. بلغت نسبتهم (80%)، أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (6.7%) بينما نسبة غير الموافقين على ذلك (13.3%).

4. أعلى نسبة من أفراد العينة يوافقون على أن قلة عدد مستخدمي الانترنت بسبب ارتفاع التكلفة بالسودان. بلغت (56.7%)، بينما نسبة غير الموافقين على ذلك بلغت (30%)، أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (13.3%).

5. أعلى نسبة من أفراد العينة الذين يوافقون على أنه عدم الثقة في اساليب الدفع المستخدمة بالبنوك. بلغت (60%)، بينما نسبة غير الموافقين على ذلك بلغت (23.3%). أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (16.7%).

### جدول (3) الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع كاي ودرجات

#### الحرية والقيمة الاحتمالية حول عبارات الفرضية الاولى

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية
----------	---------------	-------------------	---------------	--------------	-------------------

001 .0	4	66 .17	1. 154	3. 66	عدم فهم إدارة البنك لأهمية الانترنت في تقديم الخدمات.	1
001 .0	4	33 .14	1. 241	3. 90	نقص المهارات المطلوبة لدى العاملين باستخدام التقنية.	2
000 .0	4	33 .20	1. 159	3. 96	عدم انتشار شبكة الانترنت لدى المستخدمين بشكل كافي	3
519 .0	4	26 .2	1. 222	3. 56	قلة عدد مستخدمي الانترنت بسبب ارتفاع التكلفة بالسودان.	4
004 .0	4	66 .15	1. 074	3. 46	عدم الثقة في اساليب الدفع المستخدمة بالبنوك.	5
0. 105	4	14. 04	01. 17	3. 70	المتوسط	

المصدر: إعداد الباحث من واقع الدراسة الميدانية، 2018م.

### يتضح من الجدول ما يلي:

1. إن جميع العبارات التي تعبر عن الفرضية الأولى يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذا يدل على موافقة أفراد العينة على جميع العبارات التي تقيس الفرضية الأولى.
2. أهم عبارة من عبارات الفرضية الأولى. هي (عدم انتشار شبكة الانترنت لدى المستخدمين بشكل كافي، حيث بلغ متوسط الإجابة عنها (3. 96)، بانحراف معياري (1. 56).
3. وأقل عبارة من عبارة من حيث الأهمية هي (عدم الثقة في اساليب الدفع المستخدمة بالبنوك) بمتوسط (3. 46)، بانحراف معياري (1. 074).
4. كما بلغ متوسط جميع العبارات (3. 70) وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون غالبية جميع العبارات التي تقيس الفرضية الأولى، وبانحراف معياري (1. 170) مما يدل على تمركز القيم حول وسطها الحسابي.

تحليل عبارات الفرضية الثانية: يؤثر دعم الادارة العليا للبنوك الالكترونية من حيث التخطيط وحل المشكلات وتوفير الاموال والاجهزة على نجاح البنوك الالكترونية.

جدول (4) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة المبحوثة حول الفرضية الثانية

الإجابات						العبارات	
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العدد		
-	-	1	15	14	العدد	يقوم البنك بتدريب عدد من الطلبة لتأهيلهم للحياة العملية.	1
-	-	3.3	50	7.46	%		
-	2	2	9	17	العدد	تهتم الادارة العليا بحل المشكلات التي تعيق استخدام الانترنت بالبنوك.	2
-	7.6	7.6	30	7.56	%		
-	-	5	13	12	العدد	تزود الادارة العليا العاملين بالبنوك بالتدريب والمهارات اللازمة.	3
-	-	7.16	3.43	40	%		
-	2	6	13	9	العدد	تساهم الادارة العليا بتوفير الاموال اللازمة.	4
-	7.6	20	3.43	30	%		
-	1	2	14	13	العدد	توفر الادارة العليا الاجهزة والمعدات اللازمة لتشغيل الانترنت.	5
-	3.3	7.6	7.46	3.43	%		

المصدر: إعداد الباحث من واقع الدراسة الميدانية، 2018م.

### يتضح من الجدول ما يلي:

1. أعلى نسبة من أفراد العينة الذين يوافقون على أنه تقوم الإدارة العليا بالتخطيط الجيد لاستخدام الانترنت بالبنوك. بلغت (96.7%)، أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (3.3%).
2. أعلى نسبة من أفراد العينة الذين يوافقون على أنه يقدم البنك منح دراسية للمتفوقين من ابناء المجتمع بلغت (86.7%)، بينما نسبة غير الموافقين على ذلك بلغت (6.7%) أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (6.7%).
3. أعلى نسبة من أفراد العينة لم يبدوا إجابات محددة على أن تزود الإدارة العليا العاملين بالبنوك بالتدريب والمهارات اللازمة. فقد بلغت نسبتهم (83.3%). بينما نسبة الذين يوافقون. بلغت (0%) اما افراد العينة الذين لا يوافقون بلغت (16.7%).
4. أعلى نسبة من أفراد العينة يوافقون على أن تساهم الإدارة العليا بتوفير الاموال اللازمة. . بلغت (83.3%)، بينما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (20%)، اما افراد العينة الذين لا يوافقون بلغت (6.7%).
5. أعلى نسبة من أفراد العينة يوافقون أنه توفر الإدارة العليا الاجهزة والمعدات اللازمة لتشغيل الانترنت. ، بلغت (90%)، بينما نسبة غير الموافقين على ذلك (3.3%)، أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (6.7%).

### جدول (5) الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع كاي ودرجات الحرية والقيمة الاحتمالية حول عبارات الفرضية الثانية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية
1	4.40	674.0	20.12	2	004.0
2	4.36	889.0	40.20	3	002.0
3	4.23	727.0	80.3	2	005.0
4	3.96	889.0	66.8	3	534.0
5	4.30	749.0	33.19	3	000.0
	4.25	0.785	12.87	2.6	0.109

المصدر: إعداد الباحث من واقع الدراسة الميدانية، 2018م.

### يتضح من الجدول ما يلي:

1. إن جميع العبارات التي تعبر عن الفرضية الثانية يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذا يدل على موافقة أفراد العينة على جميع العبارات التي تقيس الفرضية الثانية.

2. أهم عبارة من عبارات المحور الثاني هي (تقوم الإدارة العليا بالتخطيط الجيد لاستخدام الانترنت بالبنوك. )، حيث بلغ متوسط الإجابة عنها (4. 40)، بانحراف معياري (0. 674).
3. وأقل عبارة من عبارات المحور الثاني من حيث الأهمية هي (تساهم الإدارة العليا بتوفير الاموال اللازمة. ) بمتوسط (3. 96)، بانحراف معياري (0. 889).
4. كما بلغ متوسط جميع العبارات (4. 25) وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على غالبية جميع العبارات التي تقيس الفرضية الاولى، وبانحراف معياري (0. 785) مما يدل على تمركز القيم حول وسطها الحسابي.

## أولاً: النتائج

في ضوء ذلك توصلت الدراسة الي النتائج التالية:

- 1- أوضحت الدراسة عدم انتشار شبكة الانترنت لدى المستخدمين بشكل كافٍ في السودان.
- 2- وجدت الدراسة أن هنالك نقص في المهارات المطلوبة لدى العاملين باستخدام التقنية في المصارف السودانية.
- 3- كشفت الدراسة أن هنالك عدم فهم لإدارة المصرف بأهمية الانترنت في تقديم الخدمات للعملاء.
- 4- تقوم الادارة العليا بالتخطيط الجيد لاستخدام الانترنت بالمصارف.
- 5- كشفت الدراسة أن الادارة العليا توفر الاجهزة والمعدات اللازمة لتشغيل الانترنت بالمصارف السودانية.
- 6- غياب الثقافة المصرفية الالكترونية في المجتمع للتعامل بالشيك المصرفي، ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية
- 7- وعدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بالتجارة لتنظيم التجارة الالكترونية، تعدد المخاطر المتعلقة بتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية
- 8- ارتفاع تكلفة إنشاء وصيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية
- 9- تمكنت الدراسة من معرفة اهتمام الادارة العليا بحل المشكلات التي تعيق استخدام الانترنت بالمصارف السودانية.

## ثانياً: التوصيات

في ضوء النتائج السابقة توصي الدراسة بالآتي:

- 1- ضرورة توسيع انتشار شبكة الانترنت لدى المستخدمين حتى يتم الاستفادة من الخدمات.
- 2- ضرورة توفير البنية التحتية المعلوماتية الملائمة من حيث الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات
- 3- أن تعمل البنوك على تأسيس مواقع خاصة بها على شبكة الإنترنت تقدم من خلالها خدماتها وتسهل على العملاء الإطلاع عليه او التعامل معها.
- 4- العمل على حل المشاكل التي تعيق استخدام الإنترنت
- 5- ضرورة توعية المستخدمين بزيادة الثقة في اساليب الدفع المستخدمة بالمصارف. .
- 6- اهمية قيام تزود الإدارة العليا العاملين بالبنوك بالتدريب والمهارات اللازمة.
- 7- اجراء المزيد من البحوث حول مفهوم المصارف الالكترونية كوسيلة فعالة في مساعدة المستخدمين. للتعرف على الصيغ الاسلامية في التعامل مع خدمات الانترنت.
- 8- ضرورة تخفيض تكاليف العمليات المصرفية التي تتم عبر القنوات الالكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة ارتباط العملاء بالمصرف
- 9- يجب العمل على التحكم في تقنيات الاتصال وحماية شبكة الانترنت من الاحتيال، يستحسن تامين أكثر لحماية الإطار الفني المهني المتخصص في المصارف الالكترونية
- 10- يجب وضع إطار تنظيمي محكم ذو شفافية في العمل المصرفي الالكتروني
- 11- ضرورة إقامة رقابة صارمة ضابطة لهذه التعاملات وضمان سرية جميع العمليات المصرفية الالكترونية.

## المراجع

- 1- دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية، أوراق مصر البحثية، مصرف، العدد الرابع، 1998.
- 2- حسن شحادة الحسين، "العمليات المصرفية الالكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، 2002، .
- 3- شول شهرة، مدوخ ماجدة، "الصيرفة الالكترونية: ماهيتها- مخاطرها- حمايتها"، مداخلة مقدمة إلى المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة، مخاطر، تقنيات، جامعة جيجل- الجزائر، يومي 06/07 جوان 2005.
- 4- رشدى عبد اللطيف وادى، أهمية ومزايا البنوك الالكترونية والمعوقات التي تواجهها انتشارها في فلسطين، الجامعة الاسلامية، غزة، 2007م.
- 5- رحيم حسين، هواري معراج، "الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية"، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية والتحويلات الاقتصادية- واقع وتحديات - جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف- الجزائر، يومي 14/15 ديسمبر 2004.
- 6- صالح مفتاح، البنوك الالكترونية والتجارة الالكترونية، المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلادلفيا، الأردن.
- 7- طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية: المفاهيم- التجارب - التحديات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، .
- 8- عبد الخالق، السيد أحمد، الجديد من أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادي، الجزء الثاني، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، 2002 .
- 9- عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001.

- 10- منير الجنبهي، ممدوح الجنبهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005.
- 11- معطى الله خير الدين، بوقوم محمد، " المعلوماتية والجهاز البنكي - حتمية تطوير الخدمات المصرفية "، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية والتحويلات الاقتصادية- واقع وتحديات مرجع سابق.
- 12- موسى خليل مشري، " القواعد الناظمة للصيرفة الإلكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، مرجع سابق
- 13- نهلة أحمد قنديل، التجارة الإلكترونية، بدون دار نشر، القاهرة، 2004.
- 14- Khalid, k. & Abdallah, R. & Elrafe, E. Elbaset, E. (2006). "customer satisfaction with internet banking web Site (Case study onthe arab Bank) ". The Arab Academy for Banking and Financial