

BIBLIOGRAPHY

Interviews:

5/8/2005 Mr. Abdel Aziz Abaas Mohamed Hamoudi. Head of the Department of Technology and Marketing, Alshamal Islamic Bank, Khartoum

12/8/2005. Jaffer Omer Ahmed, Head of the Department of Information Technology, Faisal Islamic Bank, Khartoum

17/8/2005. Ahamed Mohamed Rahama. Head of the Department of Banking Technology, Saudi Sudanese Bank, Khartoum

1/10/2005. Rabha Zein Elabdin Eltayep. Head of the Department of Information Technologies, Bank of Khartoum, Khartoum

3/10/2005. Raafat Zarif Maksimos. Head of the Department of Information Technologies, El-Niliein Bank, Khartoum

16/10/2005. Amin Abdel Rahim Oshi. General Manager of the Department of Information Systems of the Bank of Sudan, Khartoum

20/12/2005. Mohamed Mahmoud Abou Gosseissa. Representatives for the Head of the Department of Computer Omdurman National Bank, Khartoum

22/12/2005. Issaldin Kamil Amin. General Manager of EBS Company, Khartoum

Governmental, International, Commercial Organization Sources

Andam, Z. R, (2003). **E-commerce and E-Business**, E-ASEAN and UNDP Asia Pacific Development Information Programme APDIP, May 2003

Bank of Sudan Annual Report 11, 1970, p173

Bank of Sudan Annual Report 14, 1973, p136

Bank of Sudan Annual report 24, 1984, p: 124

Bank of Sudan Annual Report 44, 2005, p79-83

Basle committee on Banking Supervision, **Risk Management Principles for Electronic Banking**, Bank for International Settlements, July 2003

Central Bureau of Statistics - **Sudan in Figures**, CBS, 2005, Sudan Currency Printing Press CO-LTD, Khartoum August 2005

Christoslav E. Anguelov, Marianne A. Hilgert, and Jeanne M. Hogarth, **U.S. Consumers and Electronic Banking 1995-2003**, Federal Reserve Bulletin winter 2004

E-banking snapshot, Dutch Bank Research, Frankfurt- Germany, March, June, December 2003 available at: www.dbresearch.com

EBS publication, 2004

Economist Intelligence Unit, **The E-readiness Ranking, 2005**, an annual e-readiness ranking of the world's largest economies , written with in co-operation with The IPM Institute for Business Value Unit, 2005, available at : www.eiu.com

Federal Reserve Bank of ST. Louis, 1998), available at: www.stlouisfed.org/financial/assets/pdf/summary.pdf , accessed November 2005.

Federal Reserve Publications, accessed October 2005), available at: www.federalreserve.gov/publications , accessed November 2005

Federal Reserve Bulletin, **US Consumers and Electronic Banking 1995-2003**, winter 2004

Federal Trade Commission Bureau of Consumer Protection, **Electronic Banking**, FTC facts for consumer, January 2003, available at: www.ftc.gov

General Management of Banking Technology of the Central Bank publications, October 2004

منشورات الادارة العامة للتقنية المصرفية ببنك السودان, اكتوبر 2004م.

Hawkins, J., **E-finance and Development**, Bank of International Settlements, Policy Issues- 13 March 2002

Negara Bank Malaysia, **Legal Aspects of Electronic Banking**, institute Bank-Bank Malaysia, 1998

Neil B. Murphy, **The Future of Banking in America**, FDIC (Federal Deposit Insurance Corporation) Banking Review Vol. 16, No.2, 2004, p.69, available at:

<http://www.fdic.gov/bank/analytical/banking/>

The Sudanese Company Limited for Telecommunication (Sudatel) Annual Report, 2002

The USLA Internet Report, **Surveying the Digital Future, Year Three**, report prepared at the UCLA Center for Communication Policy, February 2003, available at:

www.ccp.ucla.edu/pdf/ucla_internet_report_year_three.pdf

UN, SG, **Sudan Millennium Development Goals Interim Unified Report**, December 2004, Sudan Currency Printing Press CO-LTD, Khartoum, December 2004

UNISTRAL web site, www.unstrial.org- accessed December 2005

Wah L, **Banking on the Internet**, American Management Association 88 No.11, 1999, pp.44-48

BOOKS:

Foreign

David W. Cravens, (2000), **Strategic Marketing**, 6th edition –Irwin McGraw -Hill, New York

Ferrel, O., Michael C., Hartlin, d., Jorge, H., (2002), Marketing **Strategy**, Lucas- Second Edition, South West, UAS

Gerrard, P, Doyle, E.P, (1990), **Branch Banking Law and Practice**, Third Edition, Northwick Publishers U.K

Graham Roberts, (1999), **Law Relating to Financial Services**, CIB Publishing, Kent UK
Janson, J., (1997), **Introduction to Econometrics**, Four Edition, University of California, USA,

Joseph P., Guiltinan, Gordon W., Paul, Thomas G., Madden, (1997), **Marketing Management Strategies and Programs**- McGraw- Hall, Poston, 6th edition

Kotler, P., (2003), **Marketing Management**, 11th Edition, Prentice Hall, USA

Kotler, P., Armstrong, G., (2004), **Principles of Marketing** 10th edition - Pearson Prentice Hall, U.S.A

Niblock, T., (1978), **Class and Power in Sudan**, The Dynamics of Sudanese Politics 1898-1985.London: Macmillan Press

Salvatore, D., Reagle, D., (2001), **Theory and Problems of Statistics and Econometrics**, McGraw-Hill, New York

Arabic:

Abdelkalig .S A, (2002), **Banks and Electronic Commerce**, Al-Halabi Legal Publications Beirut Lebanon

السيد احمد عبد الخالق, البنوك والتجارة الالكترونية, منشورات الحلبي الحقوقية, بيروت, لبنان, 2002.

Abdelrahman S., (2000), **Sociology Measurement Theory and Application**, Al-Fikr Alarabi Press, Third Edition, Cairo

عبد الرحمن, قياس الاحصاء النفسي بين النظرية ولتطبيق, مطبعة الفكر العربي, القاهرة, الطبعة الثالثة, 2000.

Abu Saria, R.A, (2004), **Analyzing Data Using SPSS Programme**, Dar Alfiker, Oman, First Edition

ابو سريخ, تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS, دار الفكر, عمان, الاردن الطبعة الاولى 2004

Ahmed M. A.,(2003), **The Application of Islamic Formulas in Banking System and its Effect on the Monetary and Financial Policies** ,Ministry of Finance, Higher Committee For Government Securities, Dar Moshaf Africa Press, Khartoum, First Edition

احمد مجذوب احمد, تطبيق الصيغ الاسلامية واثره على السياسات المالية والنقدية, دار مصحف افريقيا للطباعة, الطبعة الاولى, الخرطوم 2003.

Ahmed, A. M, 2001, p287-288) **Marketing of Banking Services**, Dar Al-Barka, first edition, Amman, Jordan

احمد محمود احمد, تسويق الخدمات المصرفية, مدخل نظري- تطبيقي, دار البركة للنشر والتوزيع, الطبعة الاولى, الاردن, عمان, 2001

Al-egilee, S., Al-shaiep, S., (1998), **Statistical Analysis Using SPSS Programme**, Dar Al-sharg , Amman, Jordan

العجيلي, الشايب, التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS, دار الشرق, عمان, الاردن, 1998.

AL-Gahwagi, A. A., (2002), **Credit Cards Crimes**, Al-Halabi Legal Publications First Edition, Beirut, Lebanon

علي عبد القادر القهوجي, الجرائم المتعلقة باستخدام بطاقات الائتمان, منشورات الحلبي الحقوقية, الطبعة الاولى, بيروت لبنان, 2002.

Al-hassan, M. S. M., (2004), **The History of The Bank of Sudan**, Nader Press, First Edition, Khartoum Sudan 2004,

محمد سعيد محمد الحسن, **مسيرة بنك السودان, الملامح, التفرد, المنهج**, مطبعة نضر, الطبعة الاولى, 2004

Al-Kudiri. M .A, (2000), **Globalization**, Al- Oulama, Alnil Arabic Group, First Edition

محسن الخضيرى , **العولمة**, مجموعة النيل العربية, الطبعة الاولى, القاهرة 2000, ص:60

Gahosh, N. A., (2001), **Internet Banking**, Arab Scientific Publishers, First Edition, Jordan, Amman

نادر الفرد قاحوش, **العمل المصرفي عبر الانترنت**, الدار العربية للعلوم , مكتبة الرائد العلمية, عمان, الاردن, الطبعة الاولى, 2001,

Gee, A., (2000), E-Commerce & Internet Banking, **Electronic Commerce**, Arab Bank Association, Beirut, Lebanon

عبد الاله الديوه جي, **التجارة الكترونيا**, اتحاد المصارف العربية, بيروت-لبنان, 2000,

Grtas M, (2000), E-commerce & the internet, **Validity of Electronic Signature**, Arab Bank Association, Beirut

المنصف قرطاس, **التجارة الالكترونية والانترنت: حجية الامضاء الالكتروني أمام القضاء**, اتحاد المصارف العربية, بيروت, لبنان, 2000,

Lohilha, A., (2002), **Money and Banks and Monetary Polices**, Alamal Alfikria

Association, Khartoum, Sudan,

الطيب لحيلج, **النقود والمصارف والسياسات النقدية في اقتصاد اسلامي**, هيئة الاعمال الفكرية, الخرطوم, السودان, 2002.

Mohamed, A. A., (1999), **Guide to Research Methodology**, second edition, Omdurman Islamic University Press, Khartoum

آدم الزين محمد, **المرشد لكتابة البحث العلمي**, الطبعة الثانية, مطبعة جامعة امدرمان الاسلامية, الخرطوم, 1999.

Shalabi, A. A., (1984) **International Organization**, (Al-tanzeem Al-doali) Aldar Aljamia for Press and Publishing, Beirut, Lebanon

شليبي, **التنظيم الدولي**, الدار الجامعية للطباعة والنشر, بيروت, لبنان, 1984

Journals

Foreign:

Adams, D. A., Nelson, R. R., & Todd, P. A., (1992), **Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology: A replication**. MIS Quarterly, Vol. 16, 1992, p.227-247

Adwani, A. M., (2001), **Online Banking a Field Study of Drivers, Development Challenges, and Expectations** ,International Journal of Information Management Vol. 21, 2001, p.213-225

American Banker, (1999), **For Small Banks Future Lies in Technology and Tight Focus**, American Banker, 164,17,January 27,1999, available at:
<http://www.americanbanker.com/>

Andrew Lockett and Dale Littler, (1997), **The Adoption of Direct Banking Services**, Journal of Marketing Management, Vol. 13, November 1997, pp 791-811

ASBJ, **Developing Laws in the Internet Jungle**, the Asian Banker Journal, Issue 14, pp. 6-7

Awamelh, R., Fernandes, C., (2005), **Internet Banking: An Empirical Investigation into Extent of Adoption by Banks and the Determinants of Customer Satisfaction in the United Arab Emirates**, Journal of Internet Banking and Commerce, Vol. 10, No.1, Spring 2005.

Bagozzi, R. P., Davis, F. D., & Warshaw, P. R. (1992), **Development and Test of a Theory of Technological learning and Usage**, Human Relations, Vol. 45, No. 7, 1992, p. 660-686.

Bagozzi, R. P., Davis, F. D., & Warshaw, P. R., (1992), **Development and Test of a Theory of Technological learning and Usage**, Human Relations, Vol. 45, No. 7, 1992, p. 660-686.

Banker Middle East, (2003), **Can a Credit Card Ever be Halal?** Banker Middle East issue 33, March 2003, available at:

http://www.bankerme.com/bme/2003/mar/islamic_banking.asp

Banker Middle East, (2003), **The Best of Both Worlds**, Banker Middle East issue 40 October 2003, available at:http://www.bankerme.com/bme/2003/oct/islamic_banking.asp

Childers, T. L., (1986), **Assessment of the Psychometric Properties of an Opinion Leadership Scale**, Journal of Marketing Research Vol. 23: 1986, p. 184-188, available at: <http://www.marketingpower.com/content1054C363.php>

Cipparone M,(1996), **The Role of the Central Bank in the Growing Industry of Internet Payments** Journal of Internet Banking and Commerce, Vol. 1, No. 5, September 1996

Coccia, S. M., (1997), **Using the Internet to Level the Playing Field**, Medical Marketing and Media, January 1997 Vol. 32 No.1 pp 30-36

Dabholkar, P. A., (1996), **Consumer Evaluation of New Technology Based Self Service Options: An Investigation of Alternative Models of Service Quality**, International Journal of Research in Marketing 13, 1996, p.29-50., available at:

http://www.elsevier.com/wps/find/journaldescription.cws_home/505550/description#description

Dabholkar, P. A., (1996), **Consumer Evaluation of New Technology Based Self Service Options: An Investigation of Alternative Models of Service Quality**, International Journal of Research in Marketing 13, 1996, p.29-50., available at:

http://www.elsevier.com/wps/find/journaldescription.cws_home/505550/description#description

Daniel, E., (1999), **Provision of Electronic Banking in the UK and the Republic of Ireland** International Journal of Bank Marketing, 1999, p.72

Datta, A., Pasa, M., Schnitker, T., (2001), **Could Mobile Banking Go Global ?** Emerging Markets, the McKINSEY Quarterly No.4 2001 Available at:

www.mckinseyquarterly.com

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R., (1989), **User Acceptance of Computer Technology: A comparison of two Theoretical Models**. *Management Science*, Vol. 35, 1989, p. 982-1003

Davis, F.D., (1989), "**Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology**", *MIS Quarterly*, Vol. 1, No.1, September (1989), pp.319-39

Davis, F.D., (1989), "**Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology**", *MIS Quarterly*, Vol. 1, No.1, September (1989), pp.319-39

Davis, F.D., Bagozzi, R.P and Warshaw, R.P., (1989), '**User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models**', *Management Science*, Vol. 35, No. 8, pp. 982-1003

Denny, S., (1998), **The Electronic Commerce Challenges**, *Journal of Internet Banking and Commerce*, Vol. 3, No.3, November 1998

Diniz, E, (1998), **Web Banking in USA**, *Journal of Internet Banking and Commerce*, Vol. 3, No 2, June 1998

EPI, (1996) **A provider's Costly Blackout in Cyberspace**, *Electronic Payment International*, Issue 110, August 1996, p.4

Gurau C, (2002). **Online Banking in Transition Economies: the Implementation and Development of Online Systems in Romania** *International Journal of Bank Marketing* Vol. 20, No.6, 2002 p.285-296

Guru, B. K, S. Vaithilingam, N. Ismail and R. Prasad, (2000), **Electronic Banking in Malaysia: A Note on Evolution of Services and Consumer Reactions**, *Journal of Internet Banking and Commerce*, Vol. 5, No.1, June 2000, p.8

Guru, B. K., (2003), **An Evaluation of Internet Banking Sites in Islamic Countries**, Journal of Internet Banking and Commerce, Vol. 8, No.2, November 2003

Hadidi, R.,(2003), **The Status of E-finance in Developing Countries**, The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, 2003, Vol.11,No.5, p 3.

Available at: www.ejisdc.org

Hendrickson, A. R., Massey, P. D., & Cronan, T. P., (1993), **On the Test-retest Reliability of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use Scales** *MIS Quarterly*, Vol. 17, 1993, p.227-230.

Idowu, P.A., Alu, A.O., Adagunodo, E.R., (2002), **The Effect of Information Technology on The Growth of Banking Industry in Nigeria**, The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries,(EJISDC) 2003, 10,2, p 1-8. Available at: www.ejisdc.org

Jane, k., Jeanne M. H., Jeffery, F. S., (2000), **’Bricks or Clicks? Consumers’ Adoption of Electronic Banking Technologies**, Consumer Interests Annual Vol. 46, 2000.

Janson N, (2004), **The Development of Electronic Money: Toward the Privatization of Money Issue?** Journal of Internet Banking and Commerce Vol. 9, No. 2, July 2004

Jayawardhena, C., Foely P., (2000), **Changing in Banking Sector-The Case of Internet Banking in UK:** Electronic Networking Applications and Policy Vol. 10 No.1, 2000

Karent F., William W., Lang, Daniel E. Nolle, (2001), **Internet Banking in the U.S.: Landscape, Prospects, Industry Implications**. The Cabco Institute, Journal of Financial Transformation. Vol. 2, August 2001, p. 47

Leow, Bee, H. (1999). **New distribution Channels in Banking Services**, Banker’s Journal Malaysia, No 110 June 1999, pp 48-56

Net Alert, (2000), **The Other Side of the Mirror**, Net Alert monthly news letter regarding internet applications and development Volume 4, June 2000, p2, available at:

www.netalert.be

Polatoglu, V., Ekin, S., (2001), **An Empirical Investigation of the Turkish Consumers Acceptance of Internet Banking Services**, the International Journal of Bank Marketing Vol.19, 2001, p.4-5

Prendergast, G. P., (1993), **Self Service Technologies in Retail Banking: Current and Expected Adoption Patterns**, International Journal of Bank Marketing, Vol.11, No (7), 1993, p29-35, available at: <http://www.emeraldinsight.com/info/journals/ijbm/ijbm.jsp>

Putland P, Hill J, Tsapakidis D, (1997), **Electronic payment systems**, Banking Technology Journal, Volume 15 No 2 April 1997 p,32

Raju, P.S., (1980), **"Optimum Stimulation Level: Its Relationship to Personality Demographics, and Exploratory Behavior,"** The Journal of Consumer Research, Vol. 7, Dec. 1980, p. 272-282, available at: <http://www.journals.uchicago.edu/JCR/journal/>

Segars, A. H., & Grover, V., (1993), **Re-examining Perceived Ease of Use and Usefulness: A Confirmatory Factor Analysis.** *MIS Quarterly*, Vol. 17, 1993, p.517-525

Shimp, T. A., Beardon, W. O., (1982), **Warranty and Other Extrinsic Cue Effects on Consumers' Risk Perception**, Journal of Consumer Research, Vol. 9, 1982, p 38-64., available at: <http://www.journals.uchicago.edu/JCR/journal>

Subramanian, G. H., (1994), **A Replication of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use Measurement.** *Decision Sciences*, Vol.25, No. (5/6), 1994, P. 863-873

Suganthil, Balachader, Alachandran, (2001), **Internet Banking Patronage, an Investigation of Malaysia**, Journal of Internet Banking and Commerce, Vol. 6 No 1, May 2001, Available at http://www.arraydev.com/commerce/jibc/0103_01.htm

Szajna, B., (1994), **Software Evaluation and Choice: Predictive Evaluation of the Technology Acceptance Instrument.** *MIS Quarterly*, Vol. 18 No.3, 1994, p. 319-324

Szajna, B., (1994), **Software Evaluation and Choice: Predictive Evaluation of the Technology Acceptance Instrument**. MIS Quarterly, Vol. 18, No.3, 1994, p. 319-324.

Szajna, B., (1994), **Software Evaluation and Choice: Predictive Evaluation of the Technology Acceptance Instrument**. MIS Quarterly, Vol. 18, No.3, 1994, p. 319-324.

Tan, Teo, (2000). Tan, M, Teo, S. T. H, **Factors Influencing the Adoption of Internet Banking**, Journal of the Association of Information System, Volume 13, No 5, July 2000.

Teruo, M, Tadahiro, K (1998) **System for Telephone Banking Services “Telephone – Dynamics”** Oki Technical Review 160, Vol. 63, January 1998, p.1

Vijayan, p., Perumal, V., Shanmugam, B., (2005), **Multimedia Banking and Technology Acceptance Theories**, Journal of Internet Banking and Commerce, Vol.10, No.2

Ward, N, Nakagawa, S., (2004), **Automatic User-Adaptive Speaking Rate Selection**, Revised for International Journal of Speech Technology, January 2, 2004 p.1

Arabic:

AL Zobier, H. A., (2005), interview, Al-Ray Ala-Am daily Sudanese newspaper, 29 December 2005, p.13

حاتم عبد الله الزبير, الامين العام لاتحاد المصارف السوداني, مقابلة نشرت في صحيفة الرأي العام السودانية اليومية الصادرة في 29 ديسمبر 2005.

Alkhatim R. A., (2005), **Financial Indictors**, Almasrafi, seasonal magazine of Bank of Sudan, Edition 36, June 2005, p 64.

رحاب الشريف الخاتم, مؤشرات مالية, مجلة المصرفي, العدد 36, يونيو 2005.

Othman A. A., (2005), **Sudan Economy between Local and Globalization**

Requirements, Al- Sahafa news paper, electronic copy Available at:

www.alsahafa.info/news/index.php?type=3&id=2147489594

عبد الوهاب عثمان, الاقتصاد السوداني بين ضرورة التأصيل و متطلبات العولمة, جريدة الصحافة , النسخة
الالكترونية, بحث في الارشيف, ديسمبر 2005

Saeed. M, (1998), **The New Global System**, Al-Nisam Al-Alami, strategic studies center,
Khartoum 1998, p.56-57

مختار سعيد, **النظام العالمي الجديد**, مركز الدراسات الاستراتيجية, الخرطوم, السودان, سبتمبر 1998

Tifoor. S. A., (1998), **The New Global System**, Al-nzam Al-Alami, Strategic Studies
Center, Khartoum, 1998, p40

سيد احمد طيفور , **النظام العالمي الجديد**, مركز الدراسات الاستراتيجية الخرطوم, السودان, سبتمبر 1998.

Yahya M.A (2005), **Electronic Clearing**, Almasrafi, seasonal magazine of Bank of
Sudan, No.36, June 2005, p.22-23

محمد عصمت يحي, **المقاصة الالكترونية**, مجلة المصرفي, العدد 36, يونيو 2005.

Thesis, Dissertations and Conferences Papers:

Foreign:

Akkeren, J. V., Cavaye, A. L. M., (1999), **Factors Affecting Technology Adoption by
Small Business in Australia: an Empirical Study**, Proc, presented in 10th Australian
Conference of Information Systems, 1999, p.1072

Andriy, Ch., (2001). **Electronic Banking in Ukraine: The Factors in Decision-Making**
A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of
Arts- National University of Kyiv-Mohyla Academy-2001, p.5

Drennan Group, **The Unofficial History of E-banking**, available at:

www.Drennangroup.com/history.html, accessed December 2005,

E-marketer, (2000), **The Check is in Cyberspace**, available at:

www.emarketer.com/estats/081699_data.htm

Faenza, J., (2000) **Wiring the Third World**, E-business II, December 3, 2000, available at: www.faculty.darden.edu/gbus885-00/Papers/PDFs/Faenza%20-%20WiringTheThirdWorld.pdf

Ferguson, R. W., (1998), **The Consumer Side of Electronic Banking, and its Implications for Federal Reserve Policy Development**, Bank Administration Institute's Symposium on Payments System Strategy, held in Washington, D. C. on 29/9/98, BIS Review Vol. 78, 1998.

Gorges, D, Ernest, Luxembourg, A., (2004), **How is Basle II Changing The Way Security Is Viewed**, Ernest &Yong, press articles, September 2004, p.1, available at:www.ey.com

Hoppe, R., Newman, P., Muger, (2001), **Factors Affecting the Adoption of Internet Banking in South Africa: Comparative Study-an empirical research paper** presented to the University of Cape Town, October 2001,

Karjaluoto, H., (2002) **Electronic Banking in Finland, Consumer Beliefs, Attitudes, Intentions, and Behaviors** Academic dissertation school of Business and Economics of the University of Jyväskylä on January, 23, 2002

Kerem K., (2002) **Adoption of Electronic: Underlying Consumer Behavior and Critical Success Factors. Case of Estonia**, Tallinn Technical University, PhD

Kurtas, A., (2000), Analytical study of **Investment Opportunities in Direct and Internet Banking**, Arab bank Union Magazine, June, 2000, p.35

Orr, B.,(1997), **Smaller Banks Move into Internet Banking**, available at:www.banking.com/aba/strate_0897.htm.

Pousttchi, K., Schurig, M., 2004, p.1-10, **Assessment of Today's Mobile Banking Application from the View of Customer Requirements**, Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences -2004

Saleh, M. N., Schaechter, A., (2002), **challenge of the Banking Revolution**, Finance and Development, September 2002

Santomero, A .M., (1998) **Public policy Agenda for effective Intermediation in Post Socialist Economies** University of Pennsylvania Wabrton School, Working Paper 1998 pp 34-96, available at: <http://www.fic.wharton.upenn.edu/fic/papers/96/9634.pdf>

Stefan, V., **Internet Banking**, E-finance Romania, available at: www.e-finance.ro/rev/112000/sf/0.html, accessed November 2003

Susannah Fox, (2002), **Online Banking: A Pew Internet Project Data Memo** – Pew Research Center November 2002, available at: www.pewinternet.org/reports/pdfs/pip_online_banking.pdf

Travis, D., (2000), **The Usability of On-line Banking: How Not to Do It**, System Concept Articles, (2000), available at, www.system-concepts.com

Tuchila, R., (2000), **Banking Services through the Internet**, E finance Romania 2000, available at www.efinance.ro/rev

Waterfield, Ch., (2004), **Virtual Conference on Electronic Banking for the Poor**, Final Report, Nairobi, Kenya 2004, available at: www.microSave.org

Arabic:

Abadi, M. H., **the effect of globalization on Sudanese Banking Sector**, thesis as partial fulfillment of Master in Banking Studies, Sudan University of Science and Technology, June 2001

محمد عبادى، أثر العولمة على القطاع المصرفي التجاري السوداني، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير فى الدراسات المصرفية من جامعة السودان، يوليو 2001.

Aldareer E. M. E.,(2003), **Credit Cards**, paper presented for the conference of Electronic Banking Practice in view of Sharia and Law, University of U.A.E,4-6 May 2003,p17

الصدیق محمد الامین الضریبر، بطاقات الائتمان، ورقة قدمت لمؤتمر العمل المصرفي الالكتروني من وجهة نظر الشريعة والقانون، المنعقد تحت رعاية جامعة الامارات فى الفترة من 4-6 مايو 2003

Amein, A. k., (2005), **the Effect of Technology Application on Sudanese Banks Activities**, paper not published, Khartoum October 2005.

عز الدين كامل أمين, أثر تطبيق التقنية على البنوك السودانية, ورقة غير منشورة, الخرطوم أكتوبر 2005.

Amein, I. K, (2004).**Legal Considerations of Electronic Banking**, paper presented to the Legal Aspects of E-banking Seminar, held in Khartoum under sponsored by Union of Arab Banks 10-12, February 2004,p.2

عز الدين كامل أمين, النواحي القانونية للصيرفة الالكترونية, ورقة قدمت لمؤتمر النواحي القانونية للصيرفة الالكترونية الذي رعاه اتحاد المصارف العربية والمنعقد بالخرطوم في الفترة من 10-12 فبراير 2004.

Amein, I. K, (2004).**Foundation and Concept of Electronic Banking**, paper presented to the Legal Aspects of E-banking Seminar, held in Khartoum under sponsored by Union of Arab Banks 10-12, February 2004.p.2

عز الدين كامل أمين, مفهوم واساسيات العمل المصرفي الالكتروني, ورقة قدمت لمؤتمر النواحي القانونية للصيرفة الالكترونية الذي رعاه اتحاد المصارف العربية - بالخرطوم في الفترة من 10-12 فبراير 2004.

Bank of Montréal, Arab Organization for Managerial Development, **Information Systems in Banking**, workshop, held in Cairo Egypt, July 2005.

بنك مونتريال, المنظمة العربية للتنمية الادارية , ورشة عمل, نظم المعلومات فى البنوك والمصارف, القاهرة, مصر , اغسطس 2005.

Nor Eldin E. N., (2003), **Secured Electronic Banking** -paper present to the fifties banking conference sponsored by the Higher Institute for Banking and Finical Studies - Khartoum April

نور الدين عبد الرحمن نور الدين,الصيرفة الالكترونية الآمنة,ورقة قدمت للمؤتمر الخمسون للبنوك الذي يريعه المعهد العالي للدراسات المالية والمصرفية, الخرطوم, ابريل 2003.

Oshi, A. E, **Technology Development and its Impact on Banking System**, paper presented in Sudanese Banker Association, June 2005, p5

أمين عبد الرحيم أوشي , التقنية المصرفية وأثرها على النظام المصرفي. ورقة مقدمة لاتحاد المصارف السوداني, يونيو 2005, ص.5

Zahra, M. M., (1999) Validity of **Signature as Means of Evidence**, Hujeeat al Togeaa fi al Ethbat., research presented to the conference of Legal Aspect Resulted from Using Computers in Banks, Unity of Arab Banks. 1999, p. 172

محمد المرسي زهرة, **حجية التوقيع في الاثبات**, ورقة بحثية قدمت في مؤتمر الجوانب القانونية الناتجة عن استخدام الحاسب الآلي في المصارف المنعقد تحت رعاية اتحاد المصارف العربية , 1999.

APPENDIX

Additional and Detailed Tables:

Table (1)- Details of Planning for E-banking According to Managers in Different Sample Banks

		EBPLAN25					Total
		ready detailed one	general plan	no plan now	don't know	other	
BANK	Khartoum	7	10	2	3		22
	Faisal	11	5			1	17
	Alshamal	7	6	1	2		16
	Saudi	2	7	1	2		12
	Omdurman	5	1				6
Total		32	29	4	7	1	73

Table (2)-The Need of Network between the Bank and Related Financial Institutions inside the Country

	Acceptance percentage	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Strongly disagree	1	1.1	1.4	1.4
	Disagree	4	4.3	5.6	6.9
	Neutral	4	4.3	5.6	12.5
	Agree	31	33.0	43.1	55.6
	Strongly agree	32	34.0	44.4	100.0
	Total	72	76.6	100.0	
Missing	System	22	23.4		
Total		94	100.0		

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
BANOT333	72	1	5	4.24	.896
Valid N (listwise)	72				

Table (3)-The Need of Networks between Banks and Related Financial Institutions inside and outside the Country

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Strongly disagree	1	1.1	1.4	1.4
	Disagree	5	5.3	6.9	8.3
	Neutral	10	10.6	13.9	22.2
	Agree	24	25.5	33.3	55.6
	Strongly agree	32	34.0	44.4	100.0
	Total	72	76.6	100.0	
Missing	System	22	23.4		
Total		94	100.0		

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
NETIN334	72	1	5	4.12	.992
Valid N (listwise)	72				

Table (4)-Details of Existence of Networks Linking Different Bank Branches According to Managers

		INFORN15				Total
		Original branch	Town branches	Town/country branch	Country/foreign branch	
BANK_N00	Khartoum	-	1	21	-	22
	Faisal	1	-	15	1	17
	Alshamal	-	-	17	1	18
	Saudi	12	-	1	-	13
	Omdurman	-	-	6	-	6
Total		13	1	60	2	76

Table (5) -The difficulties facing customers when dealing with their banks

Rank	Short Time	Banker Behavior	Tied to Branch	Slow Service	High Fees	Other
1	136	14	65	35	14	4
2	44	13	61	38	32	1
3	17	18	32	63	33	3
4	13	30	14	32	53	2
5	9	63	6	11	29	4
No-rank	78	150	119	118	136	283
Total	297	297	297	297	297	297

Table (6)-Details of first rank of difficulties facing customers when dealing with their banks

Bank	Limit Time	Banker Behavior	Tied to Branch	Slow Service	High Fees	Other
Khartoum	13		7	8	3	3
Faisal	16	4	3	6	1	
Alshamal	36	3	11	6	7	1
Saudi	16	2	7	6	2	
Omdurman	55	5	37	9	1	
Total	136	14	65	35	14	4

Table (7)-Details of branch from which customers obtain banking services

		SRVCFI20					Total
		Original branch	Certain branches	Every branch inside city	Every branch inside country	Every branch in/outside country	
BANK_N00	Khartoum	14	4	8	10	2	38
	Faisal	19	4	6	4		33
	Alshamal	15	5	19	19	8	66
	Saudi	21	2	2	5	5	35
	Omdurman	43	20	35	8	4	110
Total		112	35	70	46	19	282

Table (8)-Details of extent of technology use in banks according to customers

		TECHUS18					Total
		Very wide use	Wide use	Not sure	Limit use	Never use	
BANK_N00	Khartoum	16	14	1	6	1	38
	Faisal	15	14		4		33
	Alshamal	23	28	7	9		67
	Saudi	5	17	2	11	2	37
	Omdurman	24	58	13	17	2	114
Total		83	131	23	47	5	289

Table (9)-Details of Effect of ICT Means According to Customers

		TECEFE19					Total
		Very positive	positive	not sure	negative	Very negative	
BANK_N00	Khartoum	25	11	2			38
	Faisal	28	6		1		35
	Alshamal	45	21	1			67
	Saudi	21	12		3	1	37
	Omdurman	63	48	2	1		114
Total		182	98	5	5	1	291

Table (10)-Details of Expected Range of Introducing E-banking Services According to Managers

		WHENAD24					Total
		Less than 1 year	1to less than 3	3-5	More than5	other	
BANK_N00	Khartoum	7	12	2	1		22
	Faisal	14	2		1		17
	Alshamal	6	4		5	1	16
	Saudi	4	8				12
	Omdurman	6					6
Total		37	26	2	7	1	73

Table (11)-The More Suitable Intermediary to Offer E-banking According to Managers

Rank	Telephone	Mobile	ATMs	internet	Other	
1	39	3	21	8	1	
2	17	27	12	7	-	
3	4	17	12	26	-	
4	7	14	14	18	-	
5	-	-	1	-	1	
No-rank	27	33	34	35	92	
Total	94	94	94	94	94	

Table (12)-Ranking of Preferred Intermediary to Offer E-banking Services According to Managers

BANK	BYTELE	BYMOB	BYATM	BYINTE	BYOTHE	Total
Khartoum	7	1	7	4	1	
Faisal	13	-	4	-	-	
Alshamal	10	1	4	2	-	
Saudi	8	1	1	2	-	
Omdurman	1	-	5	-	-	
Total	39	3	21	8	-	

Table (13)-Ranking of the Best Intermediary to Offer e-banking Services According to Officers

Rank	Telephone	Mobile	ATMs	internet	Other	
1	130	21	126	48	1	
2	72	74	56	41	-	
3	34	62	53	54	-	
4	24	51	28	79	-	
5	-	1	1	2	5	
No-rank	108	159	104	144	362	
Total	368	368	368	368	368	

Table (14)-Details of Ranking the Best Intermediary to Offer E-banking Services According to Officers

BANK	BYTELE	BYMOB	BYATM	BYINTE	BYOTHE	Total
Khartoum	27	6	30	12	-	
Faisal	22	4	22	7	-	
Alshamal	18	7	27	20	1	
Saudi	38	2	9	4	-	
Omdurman	25	2	38	5	-	
Total	130	21	126	48	1	

Table (15)-Ranking of the Most Preferred Intermediary for receiving E-banking Services According to Customers

Rank	Telephone	Mobile	ATMs	internet	Other
1	72	114	50	36	1
2	36	45	26	24	-
3	22	13	27	26	-
4	14	8	23	26	-
5	-	1	-	-	-
No-rank	153	116	171	185	296
Total	297	297	297	297	297

Table (16)-Details of the First Rank in Customer ranking of the Best Intermediary for Receiving E-banking Services

BANK	BYTELE	BYMOB	BYATM	BYINTE	BYOTHE
Khartoum	7	15	8	7	1
Faisal	7	17	4	3	-
Alshamal	11	33	8	10	-
Saudi	5	13	9	5	-
Omdurman	42	36	21	11	-
Total	72	114	50	36	1

Table (17)-Details of Mangers Ranking to main Challenges Facing E-banking Implementation in Sudan

BANK	Infrastructure	Unable customers	High cost	Weak management	Lack of legislation	Total
Khartoum	5	2	8	-	4	
Faisal	7	3	3	2	-	
Alshamal	7	-	9	-	1	

Saudi	3	7	1	1	-	
Omdurman	3	-	-	-	3	
Total	25	12	21	3	8	

Table (18)-Details of Raking of Main Challenges Facing E-banking Implementation According to Officers

BANK	Infrastructure	Unable customers	High cost	Weak management	Lack of legislation
Khartoum	33	20	19	8	4
Faisal	21	10	18	3	4
Alshamal	34	17	21	4	3
Saudi	20	18	17	1	2
Omdurman	29	18	16	-	11
Total	137	83	91	16	24

Table (19)-Ranking of Main Challenges for E-banking Implementation in Sudan According to Managers

Rank	infrastructure	Unable customers	High cost	Weak management	Lack of legislation
1	25	12	21	3	8
2	12	15	14	7	7
3	9	7	9	16	7
4	4	13	7	12	8
5	8	4	5	9	17
No-rank	36	43	38	47	47
Total	94	94	94	94	94

Table (20)-Details of Mangers who Give Infrastructure the First Rank in Challenges of E-banking Implementation in Sudan

BANK	Managers ranked infrastructure first	Total managers rank infrastructure	percentage
Khartoum	5	15	33.3
Faisal	7	13	53.8
Alshamal	7	14	50.0
Saudi	3	11	27.3
Omdurman	3	5	60.0
Total	25	58	43.1

Table (21): Ranking of the Main Challenges Facing E-banking Implementation in Sudan According to Officers

Rank	infrastructure	Unable customers	High cost	Weak management	Lack of legislation
1	137	83	91	16	24
2	71	51	83	34	39
3	41	62	60	48	51
4	30	43	35	72	62
5	13	48	16	74	78
No-rank	76	81	83	124	114
Total	368	368	368	368	368

Table (22)-Details of Officers Give Infrastructure First Rank in Challenges that Face E-banking Implementation in Sudan

BANK	Officers ranked infrastructure first	Total officers rank infrastructure	Percentage
Khartoum	33	75	44.0
Faisal	21	46	45.7
Alshamal	34	69	49.3
Saudi	20	42	47.6
Omdurman	29	60	48.3
Total	137	292	46.9

Table (23)-Ranking of Customers for Main Constrains that Prevent them from Adopting e-banking System

Rank	Unable to deal with ICT means	No confidence in Banks	Shortage in protection	ICT infrastructure	Other
1	17	27	29	35	1
2	2	13	12	16	-
3	3	6	10	9	1
4	13	4	-	2	-
5	-	1	1	2	3
Total	35	51	52	64	5
No-rank	262	246	245	233	292
Total	297	297	297	297	297

Table (24)-Details of E-banking Knowledge Regarding Customer

		EBNKKN29					Total
		Full knowledge	Knowledge to some extent	Not sure	No knowledge	Not willing to know	
BANK_N00	Khartoum	3	17	8	9		37
	Faisal	7	11	8	5	1	32
	Alshamal	12	22	16	11	1	62
	Saudi	5	22	2	5	1	35
	Omdurman	10	74	15	13	1	113
Total		37	146	49	43	4	279

Table (25)-Ranking of Customers Sectors According to their Expected Dealing with E-banking System in View of Managers

Rank	Officers	Business men or Merchants	Hand jobs	Professionals	Other occupations
1	21	38	-	13	2
2	12	13	2	28	1
3	20	13	2	16	-
4	2	-	39	2	2
5	-	-	2	-	1
Total					
No-rank	55	30	49	35	88
Total	94	94	94	94	94

Table (26)- Ranking of Customers Sectors according to their Expected Dealing with E-banking System in View of Officers

Rank	Students	Officers	Business men or Merchants	Hand jobs	Other occupations
1	34	93	233	2	2
2	39	110	57	11	1
3	99	28	39	30	2
4	34	5	4	130	4
5	1	-	-	6	3
No-rank	161	132	35	189	356
Total	368	368	368	368	368

Table (27)-Details of Practical Banking Experiences Regarding Managers

		EXPRINC3					Total
		4 or less	5-9	10-14	15-19	20 and more	
BANK_N00	Khartoum		1			21	22
	Faisal			7	3	7	17
	Alshamal			7	6	5	18
	Saudi	2	1	1	6	3	13
	Omdurman			2	4		6
Total		2	2	17	19	36	76

Table (28)-Details of Training Seminars Regarding E-banking among Managers

		EBTRAI11				Total
		never join	1-3	7-9	10 and more	
BANK_N00	Khartoum	8	13			21
	Faisal	6	11			17
	Alshamal	11	5	1	1	18
	Saudi	3	10			13
	Omdurman	2	2	1		5
Total		30	41	2	1	74

Table (29)-Details of Awareness of Requirements of Offering E-banking Services among Managers

		EBKNOW18					Total
		Full knowledge	knowledge to some extent	not sure	weak knowledge	no knowledge	
BANK_N00	Khartoum	3	11	4	1	1	20
	Faisal	7	9			1	17
	Alshamal	4	7	2	4		17
	Saudi		10		2		12
	Omdurman	3	3				6
Total		17	40	6	7	2	72

Table (30)-Details of Training of Officers Regarding E-banking

		EBTRAI15					Total
		Extensive	Medium	Not sure	Weak	Never trained	
BANK_N00	Khartoum	7	30	8	17	22	84

	Faisal	3	19	5	11	21	59
	Alshamal	6	38	6	11	19	80
	Saudi	4	13	4	8	31	60
	Omdurman	2	39	7	15	15	78
Total		22	139	30	62	108	361

Table (31)-Knowledge of E-banking regarding Officers

		EBKNOW14					Total
		Full knowledge	Knowledge to some extent	Not sure	Weak knowledge	No know	
BANK_N00	Khartoum	9	48	16	9	4	86
	Faisal	11	29	10	9	1	60
	Alshamal	18	37	15	5	5	80
	Saudi	3	36	5	14	3	61
	Omdurman	11	56	7	4		78
Total		52	206	53	41	13	365

Table (32)-Ranking of Factors Encouraging Banks to Adopt E-banking System According to Managers

Rank	Improve competitive Position	Increase geographical spread	Improve and diversify services	Increase returns/reduce expenses	Increase managerial efficiency
1	35	8	11	11	4
2	13	6	14	15	10
3	12	9	9	18	8
4	3	6	15	11	17
5	-	25	7	2	14
Total	63	54	56	57	53
No-rank	31	40	38	37	41
Total	94	94	94	94	94

Table (33)-Ranking of Advantages Resulted of E-banking System Adoption in Banks According to Officers

Rank	Improve competitive Position	Increase geographical spread	Improve and diversify services	Increase returns/reduce expenses	Increase managerial efficiency
1	162	29	61	45	46
2	69	44	51	80	40
3	35	41	64	82	48
4	31	66	50	53	53
5	12	77	42	25	80
Total	309	257	268	285	267
No-rank	59	111	100	83	101
Total	368	368	368	368	368

Table (34)-Ranking of Customers to the Advantages that they may Enjoy when E-banking System is Implemented

Rank	Reducing fees	Remote dealing	Available service	Accessible service	Multi intermediaries
1	47	81	54	73	12
2	28	30	85	64	24
3	37	37	57	61	29
4	41	53	27	35	49
5	70	24	9	4	92
Total	223	225	232	237	206
No-rank	74	72	65	60	91
Total	297	297	297	297	297

Questionnaires

الإدارة العليا

ضع علامة (√) في المربع الخالي أمام الإجابة المناسبة التي تختارها/تختارها :

أولاً : معلومات شخصية:

(1) الجنس: أ/ ذكر ب/ أنثى

(2) العمر (سنوات):

أ/ أقل من 34 ب/ 35 - 39 ج/ 40 - 44 د/ 45 - 49

هـ/ 50 فما فوق

(3) الخبرة العملية في المجال المصرفي:

أ/ أقل من 4 سنوات ب/ 5 - 9 ج/ 10 - 14 د/ 15 - 19

هـ/ 20 فما فوق

(4) درجة إجادة اللغة الإنجليزية:

أ/ ممتاز ب/ جيد جدا ج/ جيد د/ مقبول هـ/ ضعيف

(5) الدرجة الوظيفية:

أ/ مدير عام ب/ مدير إدارة عليا ج/ مدير فرع

د/ أخرى اذكرها

(6) الفترة التي قضيتها في هذا الموقع:

أ/ أقل من عام ب/ 1 - 3 ج/ 4 - 6 د/ 7 - 9 هـ/ 10 فما فوق

(7) المؤهلات الأكاديمية والمهنية:

أ/ بكالوريوس ب/ دبلوم عالي ج/ ماجستير د/ دكتوراه

هـ/ آخر يذكر

(8) المؤهل الاساسي في مجال :

آخر مؤهل نلته في مجال:

(9) عدد المرؤوسين الذين تشرف عليهم (موظفين فقط):

أ/أقل من 6 ب/6 . 9 ج/10 . 14 د/15 .

هـ/أكثر من 20

(10) إذا طلب منك تقييم مستوى تعاملك مع الحاسوب فيمكن اعتبارك:

أ/ غير مستخدم أو مبتدئ ب/مستخدم فقط ج/مستخدم ومبرمج مبتدئ

د/مستخدم و مبرمج هـ/ مستخدم ومبرمج خبير

(11)الدورات المتخصصة في الصيرفة الإلكترونية التي شاركت فيها ؟:

أ/ لم تشارك ب/1-3 دورات ج/4 . 6 د/7- 9 هـ/10 فاكثر

ثانياً :معلومات عن المصرف الذي تعمل به :

(12) نوع وعدد الوحدات المتوفرة في (الفرع /القسم/الإدارة) من الأجهزة التالية وملائمتها لحجم

العمل:

الأجهزة	ملائم جداً	ملائم	غير متأكد	غير ملائم	غير ملائم أبداً
حاسوب					
فاكس					
جهاز راديو					
آلة عد نقود					
صراف آلي					
شاشة عرض					

(13)حسب اعتقادك فإن حجم الانتشار الجغرافي للبنك الذي تعمل فيه مقارنة بحجم السوق

المصرفي يعتبر:

أ/ كبير جداً ب/ كبير ج/ لا أدري د/ محدود هـ/ محدود جداً

(14) حسب اعتقادك فإن العامل الرئيسي الذي يتم بموجبه تعيين الموظفين في البنك هو: (في حالة اختيار أكثر من عامل الرجا الترتيب حسب الاهمية بدءا بالرقم 1)

- أ/الأسس العرقية أو العرقية أو السياسية
- ب/ المؤهلات الأكاديمية والمهنية
- ج/النوع (ذكر/أنثى)
- د/ الخبرات السابقة
- هـ/ أخرى أذكرها.....

(15) نوع الشبكة المعلوماتية المستخدمة من قبل البنك الذي تعمل فيه:

- أ/شبكة محلية داخل كل فرع على حدة.
- ب/شبكة تربط فروع البنك داخل كل مدينة على حدة.
- ج/شبكة تربط فروع البنك داخل كل المدن مع بعضها البعض.
- د/شبكة تربط البنك بمختلف فروعه فى الداخل والخارج والبنوك المراسلة له.
- هـ/ أخرى أذكرها.....

(16) رأيك في التدريب الذي يحصل عليه الموظفون على التعامل مع الصيرفة الإلكترونية:

- أ/ مكثف وملائم
- ب/ مكثف ولكنه غير ملائم
- ج/غير محدد
- د/ ملائم ولكنه غير مكثف
- هـ/ غير مكثف وغير ملائم

(17) مدى التزام البنك بمعايير لجنة بازل لضبط الجودة المصرفية:

- أ/التزام كامل
- ب/التزام لحد ما
- ج/ غير متأكد
- د/غير ملتزم
- هـ/غير ملتزم أبدا

ثالثاً: الصيرفة الإلكترونية :

(18) مدى الدراية بمتطلبات تقديم خدمة مصرفية عبر قنوات الصيرفة الإلكترونية:

- أ/علي دراية تامة
- ب/ على دراية لحد ما
- ج/ غير متأكد

د/ ليس على دراية ه/ليس على دراية أبدا

(19) من العقبات التي قد تعترض الإسراع في تبني الخدمة المصرفية الإلكترونية:

(رتبها/رتبها حسب أهميتها مبتدأ بالرقم (1) لأكثرها أهمية) :

أ/ التطبيق يحتاج لبنيات أساسية تقنية وهي غير متوفرة

ب/ عدم مقدرة العملاء الحاليين على التعامل مع الصيرفة الإلكترونية

ج/ التكلفة العالية للتطبيق وتكاليف الحماية والتأمين

د/ عدم وجود الكوادر الادارية والنظم التشغيلية المؤهلة داخل البنك

ه/ التطبيق يحتاج لتشريعات منظمة وهي غير متوفرة حتى الآن

(20) من العوامل التي يمكن أن تشجع البنوك وتدفعها في اتجاه تبني قنوات إضافية تعتمد على

الصيرفة الإلكترونية (رتبها/رتبها حسب أهميتها بدءاً بالرقم(1) لأكثرها أهمية):

أ/زيادة مقدرة البنك على الاستمرار والمنافسة ب/زيادة حجم الانتشار الجغرافي

ج/زيادة العوائد وتقليل المصروفات د/زيادة وتنوع الخدمات المصرفية

ه/زيادة الكفاءة الإدارية

(21) هل يقدم البنك الذي تعمل /تعملي فيه خدمة مصرفية عبر وسيط أو أكثر من الوسائط

الإلكترونية الآتية:

أ/ الصراف الآلي ب/الهاتف ج/الإنترنت (موقع خاص بالبنك)

د/الجوال ه/ آخر يذكر

(22) طبيعة الخدمة المقدمة في الوسائط السابقة إن وجدت:

أ/ خدمة تعريفية وإعلانية فقط

ب/ خدمة فعلية يستطيع العميل عبرها التعامل من على البعد مباشرة مع حسابه

(23) أدناه بعض الوسائط التي يمكن أن يتم عبرها تقديم خدمة مصرفية إلكترونية في

السودان:(رتبها/رتبها حسب إمكانية الاستفادة منها بواسطة البنك الذي تعمل فيه بدءاً بالرقم (1) لأكثرها قابلية

للاستخدام):

أ/ الخدمة المصرفية عبر الهاتف ب/ الخدمة المصرفية عبر الجوال

ج/ الخدمة المصرفية عبر الصّواف الآلي د/ الخدمة المصرفية عبر الإنترنت

هـ/ أخرى أذكرها.....

(24) في أي مدي من المتوقع إضافة واحدة أو أكثر من قنوات الصيرفة الإلكترونية في البنك الذي تعمل/تعملي فيه:

أ/في القريب العاجل (أقل من عام) ب/المدى القصير (1 . 3) ج/المدى

المتوسط (3 . 5) د/المدى الطويل (أكثر من 5 أعوام)

هـ/أخري أذكرها.....

(25) هل للبنك خطة عن كيفية إدخال قنوات مصرفية إلكترونية والتكاليف المترتبة على ذلك وكيفية مقابلة تلك التكاليف:

أ/ للبنك خطة تفصيلية جاهزة للتنفيذ ب/ للبنك خطة عامة

ج/ ليس للبنك خطة بذلك في الوقت الراهن د/ لا علم لك بوجود أو عدم وجود تلك الخطة

هـ/ أخرى

(26) في أي مدي تعتقد أن البنك سيكون قادرا على استرجاع التكلفة التي سينفقها في سبيل إدخال بعض قنوات الصيرفة الإلكترونية (سنوات):

أ/ أقل من 5 ب/ 5 . 9 ج/ 10-14

د/ 15 فأكثر هـ/ غير متأكد

(27) إذا طلب منك تقدير نسبة العاملين في البنك والذين يمكن أن يتعاملوا مع الصيرفة الإلكترونية:

أ/ أقل من 10% ب/ 10 . 24% ج/ 25 . 49%

د/ 50 . 74% هـ/ أكثر من 75%

(28) إذا طلب منك تقدير نسبة العملاء الحاليين (الأفراد) في البنك والذين يمكن أن يتعاملوا عبر قنوات الصيرفة الإلكترونية:

أ/ أقل من 10% ب/ 10 . 24% ج/ 25 . 49%

د/ 50 . 74% هـ/ أكثر من 75%

(29) أي قطاعات العملاء أدناه تتوقع/تتوقعي أن يكون أكثر تفاعلاً مع قنوات الصيرفة الإلكترونية: (رتبها/تبيها بدءاً بالرقم 1 لأكثرها تفاعلاً):

- أ/ الموظفين ب/رجال الأعمال/التجار ج/ الحرفيين
 د/ المهنيين (الأطباء مثلاً) هـ/أخرى أذكرها.....

(30) طبقت بعض البنوك تجربة الفروع المتحركة التي تستهدف أماكن تجمعات العملاء الثابتة أو أثناء تنقلهم من مكان لآخر في اعتقادك هذه التجربة :

- أ/ تجربة ناجحة تعزز التوجه نحو الصيرفة الإلكترونية
 ب/ تجربة غير ناجحة تؤكد صعوبة تطبيق الصيرفة الإلكترونية
 ج/هناك صعوبات اجهت تلك التجربة يمكن الاستفادة منها عند تطبيق الصيرفة الإلكترونية
 د/ ما حدث في تلك التجربة ليس له علاقة بالصيرفة الإلكترونية
 هـ/ ليس لدي فكرة عن تلك التجربة

(31) حسب رأيك فإن القطاع المصرفي بشكله الحالي يعتبر:

- أ/غير جاذب لكنه سيكون جاذباً بعد تطبيق الصيرفة الإلكترونية
 ب/غير جاذب ولن يتغير الحال بعد تطبيق الصيرفة الإلكترونية
 ج/جاذب وسيصبح أكثر جذباً بعد تطبيق الصيرفة الإلكترونية
 د/جاذب وسيكون أقل جذباً بعد تطبيق الصيرفة الإلكترونية
 هـ/ جاذب ولن يتغير الحال بعد تطبيق الصيرفة الإلكترونية

(32) إلى أي مدى تتفق مع صحة العبارات التالية:

(I) ادخال العمل ببعض قنوات الصيرفة الإلكترونية في البنوك السودانية حسب توقعاتك سيقود إلى:

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير محدد	أوافق	أوافق بشدة	
					1/تقليل تكاليف العمليات المصرفية وزيادة الربحية
					2/زيادة وتنوع الخدمات المقدمة
					3/تقليل أسعار تقديم الخدمات المصرفية
					4/زيادة جودة وكفاءة الخدمات المقدمة
					5/تفعيل إنجاز المهام الإدارية داخل البنك
					6/جذب المزيد من الاستثمارات للبنك
					7/تحسين موقف البنوك التنافسي في وجه البنوك الأجنبية والمحلية
					8/تطوير وترويج العمليات المصرفية الإسلامية

9/ اجتذاب المزيد من العملاء.					
10/ تقليص عدد من موظفي البنك					

(II) إدخال بعض قنوات الصيرفة الالكترونية فى البنوك السودانية يحتاج الي توفر الاتي:

أوافق بشدة	أوافق	غير محدد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
				1/ شبكة معلومات متكاملة عن العملاء الحاليين والمتوقعين (سجل مدني)
				2/ شبكات معلوماتية تربط البنك باقسامه وفروعه المختلفة فى انحاء السودان
				3/ شبكة معلوماتية تربط بين البنوك والمؤسسات ذات الصلة فى السودان
				4/ شبكة معلوماتية تربط بين البنوك والمؤسسات ذات الصلة داخل السودان وخارجه
				5/ نظام للمقاصة الالكترونية عبر شبكة تضم كل البنوك مع الجهات الرقابية
				6/ موظفين مؤهلين وقادرين على التعامل مع التقنيات المصرفية الحديثة
				7/ عملاء يتميزون بمقدرة على التعامل والاستفادة من التقنية المصرفية الحديثة
				8/ درجة من الوعي التقنى بين مختلف قطاعات المجتمع السوداني
				9/ سن تشريعات لتنظيم العمل المصرفي الالكتروني
				10/ الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية فى تسيير الأنشطة الإدارية والتشغيلية فى البنوك.
				11/ توفيق أوضاع البنوك الحالية وانشاء وحدات مصرفية بإمكانات قوية قادرة على تحمل التبعات المادية لتأسيس نظام للصيرفة الالكترونية

العملاء

ضع علامة (√) فى المربع الخالي أمام الإجابة المناسبة التي تختارها/تختارها :

أولاً : معلومات شخصية :

(1) الجنس : أ/ ذكر ب/ أنثى

(2) الحالة الاجتماعية : أ/ أعزب ب/ متزوج

(3) العمر (سنوات):

أ/ أقل من 25 ب/ 25 - 34 ج/ 35 - 44 د/ 45 - 54

هـ/ 55 فأكثر

(4) المؤهلات الأكاديمية والمهنية :

أ/ دون الثانوي ب/ شهادة سودانية ج/ جامعي

د/ فوق الجامعي هـ/ أخرى أذكرها.....

(5) المهنة : يمكن تصنيفك ضمن قطاع:

أ/الموظفين ب/رجال الأعمال أو التجار

ج/الحرفيين (نجار مثلاً) د/المهنيين (طبيب مثلاً)

هـ/أخرى أذكرها.....

(6) متوسط الدخل الشهري (دينار سوداني):

أ/أقل من 100,000 ب/100,000-400,000 ج/500,000-900,000

د/1,000,000 - 1,400,000 هـ/1,500,000 فأكثر

(7) إذا طلب منك تقييم مستوى إجادتكم للغة الإنجليزية فإنه:

أ/ ممتاز ب/جيد جداً ج/ جيد

د/ مقبول هـ/ ضعيف

(8) إذا طلب منك تقييم مستوى تعاملك مع الحاسوب فيمكن إعتبارك :

أ/ غير مستخدم أو مبتدئ ب/مستخدم فقط ج/ مستخدم ومبرمج مبتدئ

د/ مستخدم ومبرمج هـ/ مستخدم ومبرمج خبير

(9) المدى الزمني الذي أمتد إليه تعاملك مع البنوك:

أ/أقل من عامين ب/2 - 4 ج/5 - 7

د/8 - 10 هـ/أكثر من 10

(10) إلى أي مدى تتفق/تتفقي مع الآتي: من الصفات المرتبطة بشخصيتك وواقعك اليومي:

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير محدد	أوافق	أوافق بشدة	
					1. الرغبة في التعامل والاستفادة من التقنيات الحديثة لأقصى حد ممكن
					2. قوة الذاكرة وسرعة الحفظ
					3. السفر أو التنقل من مكان لآخر داخل أو خارج السودان
					4. كثرة المشاغل وضيق الوقت المتاح لإنجاز الأعمال
					5. تفضيل التعامل مع الآلات والتقنيات الحديثة أكثر من الأشخاص

ثانياً: معلومات عن المصرف الذي تتعامل/تتعامل معه:

(11) ما هو السبب في اختيارك للبنك/الفرع الذي تتعامل معه: (في حالة اختيار أكثر من سبب الرجاء الترتيب ابتداء من (1) لأكثرها أهمية):

- أ/ سمعة البنك الجيدة ب/ الخدمات المميزة التي يقدمها (سرعة، دقة)
- ج/ القرب من موقع السكن أو العمل د/ أحد الأقارب أو الأصدقاء يعمل في البنك
- هـ/ أخرى أذكرها.....

(12) ما هو نوع التعامل الذي يربطك مع فرع البنك:

- أ/ حساب جاري ب/ حساب ادخار ج/ حساب وديعة استثمارية
- د/ تمويل بصيغة استثمارية هـ/ أخرى أذكرها.....

(13) ما هي الخدمة التي تطلبها بشكل متكرر من فرع البنك الذي تتعامل معه:

- أ/ الإيداع والسحب النقدي ب/ الإيداع والسحب بشيك ج/ التحويل من حساب لآخر
- د/ الاستفسار المصرفي هـ/ أخرى أذكرها.....

(14) متوسط عدد الزيارات الشهرية لفرع البنك بقصد الحصول على خدمات مصرفية:

- أ/ زيارة واحدة ب/ 2-4 ج/ 5-8 د/ 9 فأكثر هـ/ أخرى.....

(15) الزمن الذي تستغرقه الخدمات المصرفية التي تتلقاها حسب رأيك:

- أ/ طويل جداً ب/ طويل ج/ غير متأكد
- د/ قصير هـ/ قصير جداً

(16) رسوم الخدمة المصرفية التي يتقاضاها البنك حسب اعتقادك:

- أ/ عالية جداً ب/ عالية ج/ لا أدرى
- د/ منخفضة هـ/ منخفضة جداً

(17) من واقع تعاملك ما مدى استخدام الفرع الذي تتعامل/تتعامل معه للحاسب الآلي أو أي وسيط من وسائط تقنية المعلومات في الخدمة المقدمة لك:

- أ/ يستخدمها بشكل كبير جداً ب/ يستخدمها بشكل كبير ج/ غير متأكد
- د/ يستخدمها بشكل محدود هـ/ لا يستخدمها أبداً

(18) الأثر المترتب على إدخال وسائط تقنية المعلومات (على سبيل المثال الحاسوب) في تقديم الخدمة المصرفية:

- أ/ أثر إيجابي جداً ب/ أثر إيجابي ج/ غير محدد
 د/ أثر سلبي هـ/ أثر سلبي جداً

(19) إذا أردت الحصول على خدمة مصرفية حالياً فإنك:

- أ/ لا يمكنك الحصول عليها إلا من الفرع الذي نشأت فيه العلاقة المصرفية.
 ب/ لا يمكنك الحصول عليها إلا من فروع بعينها للبنك الذي تتعامل معه داخل مدينتك.
 ج/ بإمكانك الحصول عليها من أي فرع من فروع البنك الذي تتعامل معه داخل مدينتك.
 د/ بإمكانك الحصول عليها من أي فرع للبنك الذي تتعامل معه في مدن السودان المختلفة.
 هـ/ بإمكانك الحصول عليها من أي فرع للبنك داخل او خارج السودان.
(20) من عيوب العمل المصرفي في السودان (رتبها حسب أهميتها بالنسبة إليك بدءاً بالرقم (1) لأكثرها أهمية):

- أ/ قصر الفترة المتاحة لتلقي الخدمة (9-15 ظهراً) ب/ سوء تعامل موظفي البنك
 ج/ عدم القدرة على تلقي الخدمة إلا من فرع أو فروع بعينها د/
طول الزمن الذي تستغرقه الخدمة هـ/ الرسوم العالية للخدمة المصرفية
 و/ أخرى اذكرها.....

(21) ما هي أهم المميزات التي تتمنى أن تحصل عليها من البنك الذي تتعامل معه مما هو مدون أدناه: (رتبها/رتبها حسب أهميتها بالنسبة إليك بدءاً بالرقم (1) لأكثرها أهمية).

- أ/ سرعة إنجاز المعاملات ب/ امتداد زمن تقديم الخدمة
 ج/ حسن تعامل الموظفين د/ انخفاض رسوم الخدمات
 هـ/ الحصول على الخدمة دون اتصال مباشر مع فروع البنك
 و/ أخرى اذكرها.....

(22) إلى أي مدى تتفق/تتفقي مع صحة العبارات التالية:

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير محدد	أوافق	أوافق بشدة	
					1. هناك صعوبة في الوصول إلى فرع البنك الذي تتعامل معه لإنجاز العمليات المصرفية في الوقت المناسب .
					2. ساعات العمل المصرفي محدودة جداً (من 9-1 ظهراً)
					3. هناك حوجة للتعامل مع البنك أثناء الأمسيات وفي العطلات
					4. هناك صفوف انتظار طويلة داخل البنك
					5. موظفو البنك يرتكبون عدد من الأخطاء كان يمكن تفاديها
					5. أنت راضي عن الخدمة التي تتلقاها من البنك.
					6.تعامل الموظفين مع العملاء لائق
					7.استخدام الحاسوب في البنك ساعد في تحسين الخدمة المقدمة

ثالثاً: الخدمة المصرفية الإلكترونية: -

ونعني بها ان تقدم لك خدمة مصرفية عبر وسائط إلكترونية مثل الهاتف أو الإنترنت بحيث تكون

الخدمة متوفرة في الزمان والمكان الذي تريد دون حاجة للحضور لفرع البنك

(23) ضع/ضعي علامة أمام الجهاز المتوفر لديك مما هو مذكور أدناه:

أ/هاتف منزلي	ب/هاتف بموقع العمل	ج/حاسوب شخصي بالمنزل	د/حاسوب بموقع العمل	هـ/جوال

(24) ما هي الوسيلة المتاحة لك بشكل أفضل لتصفح شبكة الانترنت:

أ/ حاسوب المنزل ب/حاسوب العمل ج/حاسوب بمركز إنترنت

د/جهاز الجوال هـ/لم يتسنى لك تصفح الانترنت حتى الآن

(25) إذا كنت من المتصفحين للإنترنت ما مدي ترددك على موقع بنكك بشبكة الإنترنت

أ/ تتصفح الموقع بشكل دوري ب/نادراً ما تتصفحه

ج/ لم يسبق لك تصفح الموقع د/ لا علم لك بوجود الموقع

هـ/ أخرى تذكر

(26) هل يقدم لك البنك حالياً خدمة مصرفية عبر وسيط أو أكثر من الوسائط الإلكترونية التالية:

أ/ الصراف الآلي ب/ الهاتف ج/ الجوال

د/ شبكة الإنترنت ه/ آخر يذكر

(27) الخدمة التي تقدم لك عبر الوسائط الإلكترونية أعلاه غن وجدت فهي:

أ/ خدمة تعريفية وإعلانية فقط ب/ خدمة فعلية ولكنها محدودة جداً

ج/ خدمة فعلية متكاملة تتعامل فيها مباشرة مع حسابك.

د/ ام يسبق لك التعامل مع الخدمة المقدمة عبر تلك الوسائط.

ه/ أخرى تذكر.....

(28) الدراية بالصيرفة الإلكترونية وفوائدها التي تعود على العملاء:

أ/ دراية تامة ب/ دراية لحد ما ج/ غير متأكد

د/ ليس على دراية ه/ ليس على دراية ولا أرغب مستقبلاً في التعامل معها

(29) أدناه بعض مزايا الخدمة المصرفية الإلكترونية (رتبها/رتبها حسب أهميتها بالنسبة إليك بدءاً بالرقم

(1) لأكثرها أهمية):

أ/ تخفيض رسوم تلقى الخدمات المصرفية

ب/ عدم الحاجة للتعامل المباشر مع فرع البنك و إمكانية التعامل من المنزل أو مكان العمل

ج/ الحصول على الخدمة على مدار اليوم والأسبوع

د/ سرعة وسهولة الحصول على الخدمة

ه/ تعدد الوسائط التي تقدم عبرها الخدمة

(30) إلى أي مدى أنت بحاجة إلى خدمة مصرفية تتميز ببعض أو كل مما ذكر أعلاه:

أ/ بحاجة شديدة ب/ بحاجة لحد ما ج/ غير محدد

د/ ليس بحاجة الآن ه/ لست بحاجة أبداً

(31) إذا خيرت في تلقي خدمة مصرفية إلكترونية فإنك تفضل/تفضلي أن تكون عبر: (في حالة

اختيار أكثر من وسيط الرجاء الترتيب بدءاً بالرقم (1) للوسيط الأفضل):

أ/ الهاتف ب/ الجوال ج/ الإنترنت

د/ الصراف الآلي ه/ أخرى اذكرها.....

(32) إذا كنت من الذين لا يرغبون في خدمة مصرفية في الوقت الراهن أو المستقبل القريب فإن السبب في ذلك: في حالة أكثر من سبب الرجاء الترتيب حسب الأهمية بدءاً بالرقم (1):

- أ/ عدم مقدرتك على التعامل مع وسائط التقنية الحديثة.
- ب/ عدم ثقتك في مقدرة البنوك السودانية على التطبيق السليم.
- ج/ خطورة التعامل عبر وسائط التقنية الحديثة وعدم وجود الحماية اللازمة.
- د/ ضعف البنيات الأساسية في السودان وعدم ملائمتها لتطبيق الصيرفة الإلكترونية.
- هـ/ أخرى

(33) إلى أي مدى تتفق مع صحة العبارات التالية:

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير محدد	أوافق	أوافق بشدة	
					1/ عند تطبيق خدمة مصرفية إلكترونية فانك ستكون من أوائل المتعاملين معها
					2/ البنك سيقدم خدمة أفضل إذا ما طبق الصيرفة الإلكترونية
					3/ ستطور الصيرفة الإلكترونية المعاملات المصرفية الإسلامية وتسهم بنشرها
					4/ بتطبيق الصيرفة الإلكترونية ستزيد من حجم ودائعك وتعاملك مع البنك
					5/ أنت بحاجة إلى قنوات صيرفة الكترونية حتى ولو لم تخفض أسعار الخدمات الحالية
					6/ تحتاج الصيرفة الإلكترونية لتشريعات منظمة تحفظ حقوق الأطراف المختلفة
					7/ تحتاج الصيرفة الإلكترونية لعملاء لهم مقدرة على التعامل والاستفادة من التقنية المصرفية الحديثة

(34) حسب رأيك فإن القطاع المصرفي بشكله الحالي يعتبر بالنسبة لك:

- أ/ غير جاذب الآن لكنه سيكون جاذباً بعد تطبيق الصيرفة الإلكترونية
- ب/ غير جاذب الآن ولن يكون جاذباً أيضاً بعد تطبيق الصيرفة الإلكترونية
- ج/ جاذب الآن وسيصبح أكثر جذباً بعد تطبيق الصيرفة الإلكترونية
- د/ جاذب الآن وسيكون أقل جذباً بعد تطبيق الصيرفة الإلكترونية
- هـ/ جاذب الآن ولن يتغير الحال بعد تطبيق الصيرفة الإلكترونية

الموظفون

ضع علامة (√) في المربع الخالي أمام الإجابة المناسبة التي تختارها/تختارها :

أولاً : معلومات شخصية

(1) الجنس: أ/ ذكر ب/ أنثى

(2) العمر (سنوات):

أقل من 25 ب/ 25 - 34 ج/ 35 - 44

د/ 45 - 54 هـ/ 55 فأكثر

(3) المؤهلات الأكاديمية والمهنية:

أ/ شهادة سودانية ب/ دبلوم جامعي ج/ بكالوريوس

د/ دبلوم فوق الجامعي هـ/ ماجستير و/ أخرى أذكرها.....

(4) المؤهل الأساسي في مجال:

آخر مؤهل نلته في مجال:

(5) الخبرة العملية في المجال المصرفي:

أ/ أقل من 4 سنوات ب/ 5-9 ج/ 10 - 14

د/ 15 - 19 هـ/ أكثر من 20

(6) الوظيفة الحالية:

(7) إذا طلب منك تقييم مستوى تعاملك مع الحاسوب فيمكن إعتبارك:

أ/ غير مستخدم أو مبتدئ ب/ مستخدم فقط ج/ مستخدم ومبرمج مبتدئ

د/ مستخدم ومبرمج هـ/ مستخدم ومبرمج خبير

(8) إذا طلب منك تقييم مستوى إجادتك للغة الإنجليزية فإنك:

أ/ ممتاز ب/ جيد جداً ج/ جيد د/ مقبول هـ/ ضعيف

ثانياً : المصرف الذي تعمل به

(9) أسباب التحاقك بالعمل المصرفي: (في حالة إختيار أكثر من سبب الرجاء الترتيب حسب الأهمية بدءاً

بالرقم (1))

- أ/ التخصص الذي درسته ب/الراتب والحوافز المصاحبة
- ج/ المجال الوحيد الذي تيسر لك العمل فيه د/علاقات سهلت لك العمل فيه(صديق مثلاً)
- هـ/ أخرى تذكر
- (10) حسب رأيك فإن ترقية وتحفيز العاملين للعمل داخل المصرف تتم وفقاً لـ (فى حالة إختيار أكثر من عامل الرجاء الترتيب حسب الأهمية بدءاً بالرقم (1))**

- أ/ الفترة الزمنية ب/الجهد والأداء المتميز
- ج/العلاقات الشخصية د/ الحصول على درجة علمية أثناء الخدمة
- هـ/أخرى أذكرها

(11) هل يعتمد أدائك فى البنك على الحاسب الآلي:

- أ/ يعتمد بدرجة كبيرة ب/ يعتمد لحد ما ج/ غير محدد
- د/ لا يعتمد هـ/ لا يعتمد أبداً

(12) هل تعتقد/ تعتقدى ان الحاسب الآلي يساعدك فى إنجاز المهام الموكلة إليك؟:

- أ/ يساعد بشكل كبير ب/ يساعد لحد ما ج/ غير محدد
- د/ لا يساعد هـ/ لا يساعد أبداً

(13) إلى أي مدى تتفق/ تتفقي مع صحة العبارات التالية:-

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير محدد	أوافق	أوافق بشدة	
					1/ هناك منهج واضح ومنظم لتدريب الموظفين بالبنك
					2/ يتم الالتزام بالتدريب الدوري وتوزيع فرصه بعدالة بين الموظفين
					3/ يحصل الموظفون على تدريب مكثف وملئم

ثالثاً: الصيرفة الإلكترونية: (ونعني بها تقديم خدمة مصرفية عبر وسائط إلكترونية قد تغني العميل عن التعامل المباشر مع فروع البنك)

(14) مدى الدراية بكيفية التعامل مع قنوات الصيرفة الإلكترونية:

- أ/دراية تامة ب/ دراية لحد ما ج/ غير متأكد
- د/ ليس علي دراية هـ/ ليس على دراية أبداً

(15) درجة التدريب التي تلقيتها فيما يتعلق بالتعامل عبر قنوات الخدمة المصرفية الإلكترونية:

□ أ/ تدريب عالي □ ب/تدريب متوسط □ ج/ غير محدد

□ د/تدريب ضعيف □ هـ/لم أتدرب أبداً

(16) إذا طلب منك تقدير نسبة العملاء الحاليين (الأفراد) في البنك والذين يمكن ان يتعاملوا عبر قنوات الصيرفة الإلكترونية:

□ أ/أقل من 10% □ ب/ 10 - 24% □ ج/ 25 - 49%

□ د/ 50 - 74% □ هـ/ أكثر من 75%

(17) أي قطاعات العملاء أدناه تتوقع/تتوقعي أن يكون أكثر تفاعلاً مع قنوات الصيرفة الإلكترونية: (رتبها/رتبها بدءاً بالرقم (1) لأكثرها تفاعلاً):

□ أ/ الطلاب □ ب/ الموظفون □ ج/ رجال الأعمال

□ د/ الحرفيين □ هـ/ آخري أذكرها

(18) من العقبات التي قد تعترض الإسراع في تبني الخدمة المصرفية الإلكترونية: (رتبها/رتبها حسب أهميتها بدءاً بالرقم (1) لأكثرها أهمية):

□ أ/ التطبيق يحتاج لبنيات أساسية تقنية وهي غير متوفرة

□ ب/ عدم مقدرة العملاء الحاليين على التعامل مع الصيرفة الإلكترونية

□ ج/ التكلفة العالية للتطبيق وتكاليف الحماية والتأمين.

□ د/ عدم وجود الكوادر الإدارية والنظم التشغيلية المؤهلة داخل البنك.

□ هـ/ التطبيق يحتاج لتشريعات منظمة وهي غير متوفرة حتي الآن.

(19) من العوامل التي يمكن أن تشجع البنوك وتدفعها في إتجاه تبني خطوات إضافية تعتمد على الصيرفة الإلكترونية: (رتبها/ رتبتها حسب أهميتها بدءاً بالرقم (1) لأكثرها أهمية)

□ أ/ زيادة مقدرة البنك على الإستمرار والمنافسة □ ب/ زيادة حجم الإنتشار الجغرافي

□ ج/ زيادة العوائد وتقليل المصروفات □ د/ زيادة وتنوع الخدمات المصرفية

□ هـ/ زيادة الكفاءة الإدارية

(20) هل يقدم البنك الذي تعمل/تعملي فيه خدمة مصرفية عبر وسيط أو أكثر من الوسائط الإلكترونية الآتية:

- أ/ الصراف الآلي ب/ الهاتف ج/ الإنترنت (موقع خاص بالبنك)
 د/ الجوال هـ/ آخر يذكر

(21) طبيعة الخدمة المقدمة في الوسائط السابقة إن وجدت:

أ/ خدمة تعريفية وإعلانية فقط

ب/ خدمة فعلية يستطيع العميل عبرها التعامل من على البعد مباشرة مع حسابه

(22) من الوسائط التي يمكن أن يتم عبرها تقديم خدمة مصرفية إلكترونية فعلية في السودان:

(رتبها/رتبها حسب إمكانية الاستفادة منها بواسطة البنك الذي تعمل فيه بدءاً بالرقم (1) لأكثرها قابلية للاستخدام):

- أ/ الخدمة المصرفية عبر الهاتف ب/ الخدمة المصرفية عبر الجوال
 ج/ الخدمة المصرفية عبر الصراف الآلي د/ الخدمة المصرفية عبر الإنترنت
 هـ/ آخر أذكرها.....

(23) هل أنت من المتحمسين لإدخال قنوات مصرفية إلكترونية على الفور ضمن البنك الذي

تعمل/تعملي فيه:

- أ/ من المتحمسين جداً ب/ من المتحمسين ج/ غير محدد
 د/ ليس من المتحمسين هـ/ ليس من المتحمسين أبداً

(24) إذا كنت من غير المتحمسين لإدخال قنوات صيرفة إلكترونية في الوقت الراهن فإن السبب

في ذلك: (في حالة إختيار أكثر من سبب الرجاء الترتيب حسب الأهمية بدءاً بالرقم (1))

أ/ عدم ثقتك في مقدرة البنك بموارده المادية والبشرية على التطبيق.

ب/ عدم توفر عنصر الحماية إما من ناحية قانونية.

ج/ لن يكون بمقدور العملاء الحاليين التعامل مع قنوات صيرفة إلكترونية.

د/ البنية الأساسية للتقنية في السودان ضعيفة ولا تساعد حالياً في إنجاح التجربة.

هـ/ أخرى

(25) إلى أي مدى تتفق مع صحة العبارات التالية :-

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير محدد	أوافق	أوافق بشدة	
					1- من يكون البنك قادراً بكادره الوظيفي الحالي على البدء في تطبيق الصيرفة الإلكترونية.
					2- إذا بدأ البنك الذي تعمل فيه بتطبيق الخدمة المصرفية الإلكترونية فإنه قادر على التعامل معها بشكل جيد
					3- إذا طبقت الصيرفة الإلكترونية في البنك الذي تعمل فيه فقد يهدد ذلك مستقبل بعض الموظفين
					4- تطبيق الصيرفة الإلكترونية سيقود الى تطوير وتحديث الاساليب الادارية والتشغيلية داخل المصرف
					5- تحتاج الصيرفة الإلكترونية لتشريعات منظمة تحفظ حقوق الاطراف المختلفة
					6- تطبيق الصيرفة الإلكترونية سيقفل تكاليف العمليات المصرفية ويزيد من العوائد
					7- سيساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في تنويع وتحسين الخدمات المصرفية المقدمة
					8- سيساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في تحسين موقف البنك التنافسي داخليا وخارجيا
					9- سيؤدي تطبيق الصيرفة الإلكترونية الى توفر المعلومات المتعلقة بالعملاء بشكل أفضل وأسرع مما يساعد في انجاز المعاملات المصرفية بالشكل المطلوب
					10- ستدعم الصيرفة الإلكترونية المعاملات المصرفية الإسلامية وتساهم في تطويرها ونشرها

(26) حسب رأيك فإن القطاع المصرفي بشكله الحالي يعتبر:

- أ/ غير جاذب للجمهور الآن لكنه سيكون جاذبا بعد تطبيق الصيرفة الإلكترونية
- ب/ غير جاذب للجمهور الآن ولن يتغير الحال بعد تطبيق الصيرفة الإلكترونية
- ج/ جاذب للجمهور الآن وسيصبح أكثر جذبا بعد تطبيق الصيرفة الإلكترونية
- د/ جاذب للجمهور الآن وسيكون أقل جذبا بعد تطبيق الصيرفة الإلكترونية
- هـ/ جاذب للجمهور الآن ولن يتغير الحال بعد تطبيق الصيرفة الإلكترونية

Model Coefficients:

Coefficients

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
Model		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	LESSF301	5.070E-02	.037	.074	1.358	.176	-.023	.124
	NOTDI302	8.394E-02	.037	.146	2.263	.025	.011	.157
	DAYW303	9.518E-02	.046	.172	2.051	.042	.004	.187
	EASYF304	.150	.047	.272	3.183	.002	.057	.244
	MULTM305	.277	.049	.317	5.619	.000	.180	.375

a Dependent Variable: NEEDOF31

b Linear Regression through the Origin

Reliability

Customers:

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	FSTDE341	4.3222	.8470	270.0
2.	ISLAM343	4.0444	.9745	270.0
3.	INCRS345	3.9074	.9806	270.0
4.	LEGLS347	4.4556	.7442	270.0
5.	BETRS342	4.4037	.7591	270.0
6.	ESPCU348	4.4296	.8000	270.0
7.	EVENF346	3.8037	1.1086	270.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	29.3667	17.9059	4.2315	7

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
FSTDE341	25.0444	13.5965	.5751	.7666
ISLAM343	25.3222	12.7917	.5974	.7612
INCRS345	25.4593	12.8292	.5858	.7636
LEGLS347	24.9111	14.9437	.4186	.7926
BETRS342	24.9630	14.1325	.5602	.7711
ESPCU348	24.9370	14.9663	.3715	.8001
EVENF346	25.5630	11.8975	.6250	.7563

Reliability Coefficients

N of Cases = 270.0

N of Items = 7

Alpha = .8000

Reliability, Managers:

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	REDUC321	4.3750	.7009	72.0
2.	MORSE322	4.5000	.5307	72.0
3.	LESSP323	3.9167	1.0582	72.0
4.	GOODS324	4.5556	.5787	72.0
5.	EFFEM325	4.3333	.7506	72.0
6.	MORIN326	4.2222	.8757	72.0
7.	GOCOM327	4.6389	.7181	72.0
8.	PROMI328	3.9861	1.0413	72.0
9.	MORCU329	4.3194	.9011	72.0
10.	REDOF320	4.1667	1.1006	72.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	43.0139	23.9012	4.8889	10

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
REDUC321	38.6389	20.8818	.3947	.7646
MORSE322	38.5139	21.5209	.4262	.7643
LESSP323	39.0972	18.2862	.4967	.7521
GOODS324	38.4583	21.3504	.4144	.7643
EFFEM325	38.6806	19.1782	.6327	.7368
MORIN326	38.7917	18.1954	.6611	.7284
GOCOM327	38.3750	20.0687	.5155	.7514
PROMI328	39.0278	18.2809	.5094	.7498
MORCU329	38.6944	18.6941	.5640	.7417
REDOF320	38.8472	21.9341	.0733	.8188

Reliability Coefficients

N of Cases = 72.0 N of Items = 10

Alpha = .7773

Reliability, Officers:

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	WEAKS251	2.5875	1.2790	337.0
2.	UCAND252	4.2255	.8878	337.0
3.	THREA253	3.3828	1.2047	337.0
4.	DEVMA254	4.4392	.7962	337.0
5.	NEDLE255	4.4184	.7480	337.0
6.	REDUC256	4.1721	.9354	337.0
7.	DEVLS257	4.4570	.7188	337.0
8.	IMPCO258	4.5846	.7316	337.0
9.	INFOR259	4.4777	.7600	337.0
10.	ISLAD251	4.0890	.9960	337.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	40.8338	26.2223	5.1208	10

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
WEAKS251	38.2463	23.8945	.0553	.7987
UCAND252	36.6083	22.6795	.3257	.7392
THREA253	37.4510	22.1829	.2281	.7642
DEVMA254	36.3947	21.7813	.5123	.7153
NEDLE255	36.4154	22.1900	.4928	.7191
REDUC256	36.6617	21.4031	.4557	.7208
DEVLS257	36.3769	21.1998	.6807	.6979
IMPCO258	36.2493	21.3365	.6437	.7016
INFOR259	36.3561	21.0097	.6652	.6973
ISLAD251	36.7448	20.6668	.5039	.7127

Reliability Coefficients

N of Cases = 337.0

N of Items = 10

Alpha = .7482