



عمادة البحث العلمي
DEANSHIP OF SCIENTIFIC RESEARCH

مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية

Journal homepage:

<http://scientific-journal.sustech.edu/>



مدى فعالية المحفظة الإلكترونية في جذب الودائع للقطاع المصرفي السوداني

"دراسة إستكشافية 2020م"

تاج السر حسن سليمان حمد و عبدالله محمد مقبول عبدالله

أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية - برنامج تقانة المعلومات

أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية - إدارة الدراسات العليا

المستخلص :

المحفظة الإلكترونية هي وسيلة دفع حديثة ظهرت في السودان عام (2013م)، وبالرغم من أهميتها كوسيلة دفع سهلة الاستخدام إلا أنها لم تجد حظها من الانتشار طيلة السنوات الماضية . وتهدف هذه الدراسة إلى إجراء دراسة إستكشافية للإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة والذي يمكن صياغته على النحو التالي: ما مدى فاعلية المحفظة الإلكترونية في جذب الودائع للقطاع المصرفي السوداني؟ اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات ووصفها وتفسيرها من خلال الدراسة الميدانية، حيث تم توزيع عدد (40) إستبانة لعملاء ومنسوبي عدد أربعة بنوك سودانية يمكن اعتبارهم من أوائل البنوك التي بدأت في تقديم خدمة المحفظة الإلكترونية، وتم استرجاع كل العدد (40)، وتم تحليل بيانات الاستبانة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية المعروف اختصاراً ب(SPSS) ، توصلت الدراسة الي نتائج مهمة تتمثل في : أن هنالك ضعفاً في شبكة الوكلاء وهي العمود الفقري لإنجاح خدمة المحفظة الإلكترونية، ظهور خدمات دفع حديثة تتمثل في تطبيقات الدفع عبر الموبايل، وأوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: تطبيق خدمة المحفظة الإلكترونية والترويج لها لأنها تمثل بديل جيد لحمل النقود الورقية، تقوية شبكة الوكلاء المسؤولين حتى تقوم بدورها في نشر ثقافة وتوسيع خدمة المحفظة الإلكترونية، الإستعانة بوكلاء شركات الإتصالات في السودان، وذلك لخبرتهم الطويلة في توزيع مثل هذه البطاقات وتسويقها، بالإضافة إلي إتاحة إمكانية التعامل مع المحفظة الإلكترونية من خلال تطبيقات الدفع عبر الموبايل.

ABSTRACT:

The E-Purse is a modern payment method that appeared in Sudan in 2013, and although it is important as an easy-to-use payment, it has not spread fast over the past years. This study aimed to conduct an exploratory study to answer its main question, which can be formulated as follows: How effective is the E-purse in attracting deposits to the Sudanese banking sector? The study followed the descriptive analytical method for analyzing, describing, and interpreting of the data gathered from the field study, where a number of (40) questionnaires were distributed to the clients and employees of four leading Sudanese banks that considered as forerunner(first) banks in the provision of E-Purse service in Sudan, and all the distributed questionnaires (40) were retrieved. The questionnaire data was analyzed using the Statistical Package for Social Science (SPSS) program. The study concluded with important results such as: there is a weakness in the network of agents which is the backbone of the success of the E-purse services, in addition, the emergence of fast, secured and widespread modern payment services that do not require card-carrying (i.e. mobile payment applications). Moreover, the study recommended several

recommendations including: implementation and promoting of E-purse service since it represents a good alternative to carrying cash, strengthening the network of responsible agents so that it plays its role in spreading the culture and expansion of the E-Purse services, getting help from agents of the Sudanese telecommunication companies for their long experience in distributing and marketing such cards, in addition to allowing the possibility of dealing with the E-purse through mobile payment applications.

الكلمات المفتاحية: المحفظة الإلكترونية، الصيرفة الإلكترونية، العملاء، البنوك السودانية .

المقدمة :

يعرف العالم اليوم ثورة هائلة في مجال الاتصالات والمعلوماتية وزيادة إنتشار العولمة فأصبحت الأسواق مكاناً مفتوحاً لجميع المستثمرين، مما أدى إلى ظهور منافسة قوية بين المؤسسات لزيادة حصتها في السوق، ووفقاً للأقتصاد العالمي الآخذ في الإزدياد بشكل متسارع والقطاع المصرفي الذي يتضرر بشكل عفوى كل يوم فإنه من المهم جداً والفعال أن تصبح الخدمات المصرفية عبر الإنترنت جزءاً من الساحة التكنولوجية الجديدة، لأن تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ذات فائدة كبيرة للعملاء وتوفر المزيد من الوقت والمزايا الأخرى وبشكل مباشر (نورالدين، 2007م). لمواجهة التحديات الحالية في عصرنا لم يكن أمام المصارف سوى العمل على إيجاد أنظمة إلكترونية متكاملة ومتنوعة تركز على الإنترنت كقاعدة أساسية لها، لتتمكن من خلالها من القيام بعملها على أكمل وجه، وبناء على ما تقدم نستطيع القول أن المصارف يمكن أن توجه آليات مصرفية مبتكرة وحديثة إستناداً إلى الثورة الحاصلة في المجال الإلكتروني (الريديه 2011). لمواكبة التطورات الحديثة ظهرت فكرة قنوات الدفع الإلكترونية التي بدورها تقوم بتسهيل عمليات الدفع الإلكتروني الآمن والتي تتمثل في المحفظة الإلكترونية (E-Purse) وهناك خدمات دفع أخرى شبيهة بالمحفظة الإلكترونية مثل: E-pay، E-cash ولكنها تواجه العديد من المخاطر من حيث الإستخدام الخاطئ والتعرض للقرصنة من قبل الهاكر في حالة فقدان الجهاز الذي يوفر هذا التطبيق أو عدم وجود إقبال واسع من قبل العملاء، وبناء على ما تقدم تبرز التحديات بشتى الأنواع والتي تعتبر من العقبات التي تواجه تطبيق نظام المحفظة الإلكترونية على الوجه الكامل (جمعية البنوك الإماراتية، 2016م).

مشكلة الدراسة:

المحفظة الإلكترونية هي وسيلة دفع حديثة ظهرت في السودان عام (2013م)، وبالرغم من أهميتها كوسيلة دفع سهلة الإستخدام إلا أنها لم تجد حظها من الإنتشار طيلة السنوات الماضية، وفي ظل ما سبق تتجلى معالم الإشكالية لهذه الدراسة، والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

ما مدى فاعلية المحفظة الإلكترونية في جذب الودائع للقطاع المصرفي السوداني؟ ولتوضيح أكثر للإشكالية تبرز التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مدى اهتمام البنوك السودانية بخدمة المحفظة الإلكترونية؟ .
2. هل للمحفظة الإلكترونية دور في جذب الودائع وجذب عملاء جدد للقطاع المصرفي في السودان؟.

أهمية الدراسة:**الأهمية العملية:**

في ظل التوجه العام للدولة نحو الشمول المالي، تبدو هناك حاجة ملحة لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية المختلفة، وتعتبر المحفظة الإلكترونية وسيلة دفع فعالة وسهلة الاستخدام وقد تلعب دوراً مهماً في حل أزمة النقود إذا ما وجدت الانتشار والترويج الكافي.

الأهمية العلمية:

ويمكن أن تفيد هذه الدراسة العلمية الباحثين في مجال الصيرفة الإلكترونية في الوقوف على مدى تطبيق هذه الخدمة في المصارف السودانية والتعرف على المعوقات التي تحد من انتشارها.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

1. إبراز وتوضيح المفاهيم النظرية المتعلقة بالمحفظة الإلكترونية.
2. التعرف على واقع المحفظة الإلكترونية كوسيلة دفع حديثة في البنوك السودانية ومدى فاعليتها.
3. تقديم مجموعة من الإقتراحات والتوصيات لتذليل معوقات انتشار خدمة المحفظة الإلكترونية كوسيلة دفع حديثة وسهلة.

فرضيات الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على اختبار الفرضيات التالية:

للإجابة على أسئلة المشكلة، وكمطلق للدراسة يسعى الباحثان إلى إختبار الفرضيات التالية:

1. الفرضية الأولى: تهتم البنوك السودانية بتقديم خدمة المحفظة الإلكترونية كوسيلة دفع بديلة.
2. الفرضية الثانية: يمكن استخدام بطاقات المحفظة الإلكترونية لانجاز المعاملات المالية بصورة آمنة.
3. الفرضية الثالثة: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحفظة الإلكترونية وجذب الودائع والعملاء للقطاع المصرفي السوداني.

منهج الدراسة:

إعتمدت الدراسة على المناهج التالية:

المنهج الوصفي التحليلي: لتحليل البيانات ووصفها وتفسيرها من خلال الدراسة الميدانية.

حدود الدراسة:

الحدود الزمانية : خلال العام (2020م).

الحدود المكانية : عينة من البنوك السودانية.

مصادر جمع المعلومات:

مصادر أولية : المعلومات التي تم جمعها عن طريق الإستبيان، المقابلات الشخصية مع موظفي البنوك موضع الدراسة.
مصادر ثانوية : النشرات ، المؤتمرات، ملاحظات المختصين وشبكة الإنترنت.

الدراسات السابقة :

دراسة: هبه عبد الباقي علي ، (2014م) :

هدفت الدراسة إلى توضيح ماهية المحفظة الالكترونية وكيفية التعامل معها، إثبات أن المعاملات المالية عبر المحفظة الالكترونية تتم بكفاءة وبدقة، إثبات مدى كفاءة نظام المحفظة الالكترونية وإرضائه لعملائه. إثبات أن المحفظة الالكترونية تصلح كبديل للمحفظة النقدية. تمثلت مشكلة البحث في تقييم تجربة السودان في تقديم خدمات المحفظة الالكترونية كخدمة مصرفية جديدة في السودان. إتبعته الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، إختبرت الباحثة مدى فعالية خدمة المحفظة الالكترونية بالنسبة لمستخدميها، وتوصلت إلى عدد من النتائج وهي: أن المحفظة الالكترونية توفر التكلفة والجهد والوقت في الحصول على الخدمات المصرفية المالية، يتوقف نجاح خدمة بطاقة المحفظة الإلكترونية على توفر نقاط البيع ذات الخدمة المستمرة، التعامل بالمحفظة الالكترونية أكثر أماناً من التعامل بالنقود الورقية التقليدية، المحفظة الإلكترونية تفي وتلبي حاجات المستخدمين في التعامل النقدي التقليدي.

دراسة: سارة الحاج مصطفى الطاهر، (2014 م) :

هدفت الدراسة إلى إستكشاف خدمات المحفظة الإلكترونية في السودان، والتعرف على خصائصها، وتتمثل مشكلة البحث في عدم وضوح الخدمات التي تقدمها المحفظة الإلكترونية في السودان واختلاف الخصائص بين المحافظ الإلكترونية التي تقدمها البنوك المختلفة. وسعت الباحثة إلى إختبار الفرضيات الآتية: اختيار العميل لمحفظة محددة يرتبط بانتمائه للمصرف المنتج للمحفظة، لا يوجد إختلاف بين خصائص المحافظ الإلكترونية المنتجة من قبل المصارف المختلفة، وإعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي.

أبرز نتائج البحث عدم وجود بنية تحتية قوية وخاصة الشبكات، حيث إن ضعف الشبكة يتسبب في بطء الخدمات الإلكترونية وفي بعض الأحيان يصل إلى إيقافها، تعتبر خدمة المحفظة الإلكترونية وسيلة للاحتفاظ بالأموال داخل المصرف، تعمل خدمة المحفظة الإلكترونية على تعزيز جودة الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية، تساهم خدمة المحفظة الإلكترونية في إستمرارية الوضع التنافسي للبنك داخل السوق المصرفي من خلال الحفاظ على العملاء الحاليين، توسع دائرة العملاء، والمحفظة الإلكترونية تقلل من مخاطر الغش والسرقة والتلف.

دراسة: أحمد السيد محمد أبو علامة، (2014م) :

هدفت الدراسة إلى الوقوف على أنواع وأدوات ووسائل الدفع الإلكتروني وآليات عملها بالبنك والتعرف على نظم الرقابة المصرفية علي وسائل الدفع الإلكترونية ومدى ملائمتها للتطورات التقنية المصاحبة. تتمثل مشكلة البحث في إستكشاف أو التعرف علي الأساليب الرقابية الحالية علي نظم الدفع الإلكترونية، والتعرف علي مدى كفاءة و فعالية هذه الأساليب

في تحقيق الرقابة علي نظم الدفع ضماناً لنجاحها وإستمرار رضا العملاء عن الخدمات المصرفية.

واتبع الباحث المنهج الإستقرائي، التاريخي والتحليلي لجمع بيانات البحث، ومن أهم نتائج البحث: أدي استخدام أدوات الدفع الإلكتروني إلي الضغط علي المصارف لإيجاد آليات جديدة في استخدام وتنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية للمحافظة علي العملاء وجذب عملاء جدد. إن استخدام أدوات الدفع الإلكتروني أصبح واقعاً لا مفر منه مما يستلزم تدريب العاملين للإرتقاء بمستوي الخدمات المصرفية. هناك ضعف نسبي في حجم الخدمات التي يقدمها البنك من خلال أدوات الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلي زيادة في حجم ما تملكه من تلك الأدوات. دراسة: شيماء علي حسب الله ، (2016م) :

هدفت الدراسة إلى استكشاف وسائل الدفع الإلكتروني في السودان وتقييم سياسات البنك المركزي التي تدعم انتشارها في السودان. وتلخصت مشكلة البحث في أنه بالرغم من سياسات بنك السودان المركزي الداعمة لنشر وسائل الدفع الإلكتروني في السودان، إلا أن التعامل النقدي يتم في كثير من المعاملات المالية.

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وفيما يلي أهم النتائج التي توصلت إليها: جميع السياسات الإلكترونية التي أصدرها بنك السودان المركزي ساهمت في نشر الدفع الإلكتروني في البلاد، ولكنها ركزت على أنواع محددة من الخدمات مثل الصرافات الآلية، بينما تبين أن بعض الخدمات الأخرى لم تجد نصيباً وافراً من الانتشار والقبول مثل بطاقات المحفظة الإلكترونية.

ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة:

ركزت الدراسات السابقة على التعرف على ماهية المحفظة الإلكترونية على المفهوم العام والخدمات التي قدمتها بكفاءة ودقة ومدى كفاءة نظامها وارضائها لعملائها، وذلك في البنوك العاملة في السودان، كما بحثت في مفهوم الدفع الإلكتروني من ناحية الأدوات، والأنواع، والوسائل والتعرف على نظم الرقابة المصرفية على وسائل الدفع الإلكترونية ومدى ملائمتها للتطورات التقنية المصاحبة. وأشارت الدراسات السابقة إلي أن المحفظة الإلكترونية أكثر أماناً من المحفظة النقدية التقليدية، وأوصت بتشجيع تقديم خدمة المحفظة الإلكترونية من كافة البنوك التجارية والمؤسسات المالية، إضافةً إلي توفير نقاط البيع ذات الخدمة المستمرة مع مراعاة التوزيع الجغرافي المدروس. أما الدراسة الحالية تأتي بعد سبعة سنوات من تدشين الخدمة خلاف الدراسات السابقة والتي قُدمت بعد سنة واحدة فقط من إنطلاقها بالذات دراستي (هبه 2014) و(ساره 2014) وتعتبر هاتين الدراستين من أقرب الدراسات للدراسة الحالية، وحاولتا استكشاف خدمة المحفظة الإلكترونية قبل نضوج التجربة وقبل إمام موظفي البنوك والعملاء بكل تفاصيل هذه الخدمة، ولم تقدا أي إحصائيات بعدد البطاقات الصادرة من البنوك آنذاك، هذه الدراسة تعتبر امتداداً للدراسات السابقة وتسعى لاستكشاف مدى فعالية خدمة المحفظة الإلكترونية في جذب الودائع للقطاع المصرفي السوداني، وفي سبيل ذلك سعى الباحثان للحصول على إحصائيات دقيقة بخصوص بطاقات المحفظة الإلكترونية الصادرة من أربعة بنوك

سودانية(كدراسة حالة) خلال الفترة:(2013-2020م)، وذلك بغية التعرف على واقع المحفظة الإلكترونية في البنوك السودانية وإلى أي مدى أدرك الوعي بالمحفظة الإلكترونية شريحة كبيرة من المجتمع السوداني معرفةً وتطبيقاً، إضافةً إلى توزيع عدد (40) استبانة على عملاء ومنسوبي هذه البنوك الأربعة لإستقراء آرائهم ورؤيتهم المستقبلية لهذه الخدمة.

من غير الوارد أن تتجح المصارف في تقديم خدمات مصرفية واسعة الإنتشار عن طريق نشر الفروع البنكية على نطاق واسع، لذا ينبغي التفكير في طرق جديدة لتقديم الخدمات المصرفية واسعة الإنتشار، ومنها جاءت فكرة المحفظة الإلكترونية.

تعمل خدمة المحفظة الإلكترونية على تعزيز جودة الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية، وتساهم خدمة المحفظة الإلكترونية في إستمرارية الوضع التنافسي للبنك داخل السوق المصرفي من خلال الحفاظ على العملاء الحاليين وتوسع دائرة العملاء .

تم تناول الجوانب النظرية لهذه الدراسة من خلال ثلاثة محاور رئيسية: في المحور الأول تم التطرق للصيرفة الإلكترونية، المحور الثاني تم تناول المحفظة الإلكترونية في السودان ويجب على السؤال التالي(لماذا المحفظة الإلكترونية؟)، وفي المحور الثالث والأخير تم تناول واقع المحفظة الإلكترونية في البنوك السودانية.

الصيرفة الإلكترونية :

نشأة الصيرفة الإلكترونية:

ومع مرور الزمن والتطورات التكنولوجية بدأت تلك البنوك في تطوير ما تقدمه من خدمات لعملائها حتى وصل الأمر إلى تقديم الخدمات المصرفية إلكترونياً وبواسطة الآلات بدلاً عن الأشخاص، فظهرت ماكينة الصراف الآلي التي تمكن العميل من سحب المبلغ الذي يريده من حسابه وبذلك تطورت البنوك حتى أصبحت مجرد مواقع على الإنترنت تمكن العميل من أداء أعماله وهو في مكانه وبذلك عرفت الصيرفة الإلكترونية(الجنهبي ، 2005م).

تعريف الصيرفة الإلكتروني:

تم تعريف الصيرفة الإلكترونية حسب (دياب 2014) كالآتي:

التعريف الأول: هي إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية بإستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة وفي ظل هذا النمط يستطيع العميل إنجاز معاملاته المالية في أي زمان ومن أي مكان.

التعريف الثاني:

يتضمن بأن الصيرفة الإلكترونية تعني اتجاه البنوك نحو التوسع في إنشاء مقار لها عبر الانترنت بدلاً من إنشاء مقار ومباني جديدة (EBS 2018).

دوافع ظهور الصيرفة الإلكترونية:

إن ظهور الصيرفة الإلكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عناصر منها، كما جاء في رسالة(دياب ، 2014م):

أ. ثورة الإتصالات والمعلومات:

حيث أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة اعتماداً على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات.

ب. التجارة الإلكترونية:

تتم باستخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة الإنترنت والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي اعتادت هذه المؤسسات المالية التعامل في ظلها ومعها مما جعل التطوير الواعي لإستراتيجيات وأساليب عمل البنوك ضرورة خدمية وليس ترفاً أو اهداراً للأموال.

ج. المنافسة بين البنوك:

وجود منافسة شديدة بين البنوك مع بعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية، هذه المنافسة التي أصبحت لا تقتصر على الاقتصاديات الوطنية بل أكتسبت أبعاد دولية في ظل تحرير التجارة العالمية.

د. دخول المؤسسات المالية غير المصرفية:

تزايد دخول المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك، حيث أصبح العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة الخدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك.

هـ. وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة:

يؤدي التطوير المستمر لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها، وخاصة أن الكثير من العملاء أصبحوا يطلبون خدمة إلكترونية رفيعة المستوى بتكلفة تنافسية مستفيدين من المنافسة المتزايدة من المؤسسات.

و. دخول المؤسسات التجارية والاقتصادية:

دخول هذه المؤسسات سوق الأعمال المصرفية، ومن أهم الأمثلة في ذلك قيام بعض المحلات الكبيرة بتقديم خدمة لعملائها في صورة كوبون يستخدم عند التسوق فيها وبالتالي تقل الحاجة للتعامل النقدي، وعضاً عنه يكون التعامل الإلكتروني.

المحفظة الإلكترونية E-Purse :

تعريف المحفظة الإلكترونية :

تم تعريف مفهوم المحفظة الإلكترونية حسب المصدر (EBS 2018):

أ. التعريف الأول:

هي عبارة عن بطاقة ذكية يمكن استخدامها لتخزين أي مبلغ من النقود وتشبه في خدمتها المحفظة العادية.

ب. التعريف الثاني:

المحفظة الإلكترونية هي بطاقة ذات دفع مقدم يمكن استخدامها لتخزين أي مبلغ من النقود، ويمكن استخدام البطاقة في كل المعاملات النقدية حيث يمكن الشراء عن طريق البطاقة ودفع النقود للبائع عن طريق نقاط البيع أو عن طريق الإنترنت أو عبر الدفع عن طريق تطبيقات الموبايل، كما يمكن إعادة تغذية البطاقة من خلال عدة طرق كالصرافات الآلية، نقاط البيع أو نقاط إعادة تغذية الرصيد إضافة لطرق أخرى. فما يلي سرد لبعض مميزات المحفظة الإلكترونية والفوائد التي يمكن أن تقدم لقطاع المؤسسات الحكومية والجهات الخدمية بالإضافة للأطراف المشاركة من حكومة، مواطنين، مصارف، وغيرها بأدوارها.

أنواع بطاقات المحفظة الإلكترونية المتداولة في السودان:

في المرحلة الأولى تم إصدار ثلاثة أنواع مختلفة من البطاقات، تختلف أنواع البطاقات من حيث النوع، سقف المبالغ التي يمكن تخزينها أو استخدامها، عدد مرات السحب في اليوم بالإضافة لدرجة السرية والبيانات المطلوبة من العميل للحصول على البطاقة (KYC Know Your Customer Information) وعليه تقسم المحفظة إلى ثلاثة أنواع:

أ.البطاقة العادية :

الهدف من هذه البطاقة خدمة المواطن العادي الذي لا يرغب في ربط البطاقة بالمعلومات الخاصة به وينوي استخدام البطاقة في معاملات محددة، يمكن لأي جهة خاصة (شركة أو مؤسسة) أن تصدر بطاقات خاصة بها تحمل شعارها (وذلك بالاتفاق مع أو من خلال إحدى المصارف).

ب.البطاقة الفضية :

يتم إصدارها بواسطة المصارف، يمكن لأي جهة خاصة (شركة أو مؤسسة) أن تصدر بطاقات خاصة بشعارها وذلك بالاتفاق مع أو من خلال أحد المصارف، يمكن لصاحب البطاقة تفعيلها في أي لحظة عن طريق مركز العملاء أو من خلال الإنترنت بعد تأكيد ملكيته للبطاقة، ويمكن ترفيعها للبطاقة الذهبية.

ج.البطاقة الذهبية; Golden Card

يتم إصدارها من قبل المصارف فقط، ويقتصر إصدارها لحملة الحسابات المصرفية فقط، يمكن التحويل من هذه البطاقة لأي بطاقة أخرى، ولا يوجد سقف للسحب من هذه البطاقة.

الأطراف المشاركة في المحفظة الإلكترونية:

فيما يلي قائمة بالأطراف المشاركة في تقديم خدمة المحفظة الإلكترونية في السودان:

- بنك السودان المركزي.
- شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية(مشغل / مقدم الخدمة).
- مقدمي الخدمة(البنوك التجارية، الشركات الخاصة).
- الوكلاء.
- مستخدمي المحفظة الإلكترونية .

واقع المحفظة الإلكترونية في البنوك السودانية :

برزت الحاجة إلى إقامة نظام إلكتروني شامل لجميع المعاملات المصرفية في السودان وذلك بربط كل المصارف العاملة في السودان بشبكة مركزية تقدم هذه الخدمات وذلك للتسهيل على عملاء البنوك السودانية، وكان خيار المحفظة الإلكترونية بمثابة البديل الأمثل للتحويل إلى مجتمع من غير نقود (Cashless) إذ تعتبر أكثر راحة للعملاء من حيث إنجاز العمليات (الزمن، الدقة، الأمان)، هذه الخدمة قام بتبنيها مجموعة من البنوك السودانية (يرمز إليها الباحثان بالأحرف لخصوصية المعلومات) والبنوك هي: (A)، (B)، (C)، (D)، وكان السبب من اختيارها أنها تعتبر من أوائل البنوك التي دشنت خدمة المحفظة الإلكترونية، ولديها عدد مقدر من المستخدمين كما سيوضح لاحقاً من خلال الإحصائيات.

جدول (1) يوضح ملخصاً للمعلومات التي تم الحصول عليها من مسؤلي البنوك الأربعة والخاصة بخدمة المحفظة الإلكترونية، من حيث عدد البطاقات المصدرة خلال الفترة (2013-2020م)، وعدد البطاقات النشطة ونسبتها وغير النشطة ونسبتها.

لم يتمكن الباحثان من الحصول على إحصائيات بطاقات المحفظة الإلكترونية المصدرة عبر البنك (B) خلال العامين 2019 و2020م، أما البنوك الأخرى فقد قدمت الإحصائيات المطلوبة خلال الفترة (2013-2020م).

جدول رقم (1): البطاقات التي أصدرت بواسطة البنوك الأربعة خلال الأعوام (2013-2020م)

اسم البنك	البيان	العدد الكلي	النسبة المئوية %	العدد	النسبة المئوية %	البيانات غير النشطة
A	السنوات	609,672	49,98%	304,903	50.02%	
B	2013-2018	26,368	47.50%	13,848	52.50%	
C	2013-2020	239,662	60.18%	95,412	39.81%	
D	2015-2020	798,807	57.69%	337,961	42.30%	
الإجمالي		1,674,509	55,08%	752,124	44.91%	

المصدر: البنوك (A,B,C,D)، تقارير المحفظة الإلكترونية خلال الفترة (2013-2020م).

وصف مجتمع وعينة الدراسة:

يتناول الباحثان في هذا الجزء وصفاً للطريقة والإجراءات التي تم اتباعها في إعداد هذه الدراسة ويشمل ذلك وصفاً لمجتمع الدراسة وعينتها، والطريقة التي اتبعت لتطبيقها، والمعالجات الإحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات واستخراج النتائج ومناقشتها.

مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع البحث المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحثان على أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة. ويتكون مجتمع البحث من عدد (40) من عملاء ومنسوبي (4) بنوك سودانية،

وبناء على تحقيق التزام القضايا الأخلاقية المتعلقة بالحفاظ على سرية المعلومات التي تم الحصول عليها، رمز الباحثان للبنوك موضوع الدراسة بالرموز: (A)، (B)، (C)، (D).

عينة الدراسة:

عينة الدراسة تم اختيارها بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، حيث قام الباحثان بتوزيع عدد (40) استمارة إستبانة على المستهدفين، وتم استرجاع كامل العدد بنسبة استرجاع بلغت (100%).

أداة الدراسة :

أداة الدراسة عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها الباحثان في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع البحث ، ويوجد العديد من الأدوات المستخدمة في مجال البحث العلمي للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة للبحث. وقد اعتمد الباحثان على الإستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة، إضافةً إلى المقابلات الشخصية التي تمت مع موظفي إدارة نظم الدفع في البنوك المستهدفة.

وصف الإستبانة:

احتوت الإستبانة على قسمين رئيسيين:

القسم الأول:

تتضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة البحث، حيث يحتوي هذا الجزء على بيانات شخصية مثل: (العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).

القسم الثاني:

يحتوي هذا القسم على عدد (20) عبارة، طُلب من أفراد العينة أن يُحددوا استجابتهم عن ما تصفه كل عبارة وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج الذي يتكون من خمس مستويات: (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، وقد تم توزيع هذه العبارات على فرضيات الدراسة الثلاثة على النحو الآتي:

- الفرضية الأولى يتم التحقق منها بواسطة (3عبارات)، أنظر جدول رقم (2).
- الفرضية الثانية يتم التحقق منها بواسطة (3عبارات) ، أنظر جدول رقم (4).
- الفرضية الثالثة يتم التحقق منها بواسطة (4عبارات)، أنظر جدول رقم(6).

ثبات وصدق أداة الدراسة:

الثبات والصدق الظاهري :

للتأكد من الصدق الظاهري للإستبانة وصلاحيّة عباراتها من حيث الصياغة والوضوح قام الباحثان بتحكيم عبارات الإستبانة وتم إجراء بعض التعديلات عليها.

الثبات والصدق الإحصائي :

يقصد بثبات الاختبار إن يعطي المقياس نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة. ويعني الثبات أيضاً انه إذا ما طبق اختبار ما على مجموعة من الأفراد

ورصدت درجات كل منهم، ثم أعيد تطبيق الاختبار نفسه على المجموعة نفسها وتم الحصول على الدرجات نفسها يكون الاختبار ثابت تماماً. كما يُعرف الثبات أيضاً بأنه مدى الدقة والاتساق للقياسات التي يتم الحصول عليها مما يقيسه الاختبار، أما الصدق فهو مقياس يستخدم لمعرفة درجة صدق المبحوثين من خلال إجاباتهم على مقياس معين، ويحسب الصدق بطرق عديدة أسهلها كونه يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات وتتراوح قيمة كل من الصدق والثبات بين الصفر والواحد الصحيح والصدق الذاتي للإستبانة هو مقياس الأداة لما وضعت، ومقياس الصدق هو معرفة صلاحية الأداة لقياس ما وضعت له. جدول(2) يوضح نتائج اختبار الثبات والصدق لجميع الفروضيات.

جدول رقم (2): نتائج اختبار الثبات(ألفا كرونباخ) لجميع الفرضيات

فرضيات الدراسة	عدد العبارات	اختبار الثبات	اختبار الصدق
الفرضية الأولى	3	0.957	0.978
الفرضية الثانية	3	0.968	0.984
الفرضية الثالثة	4	0.967	0.983
اجمالي العبارات	10	0.991	0.995

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج التحليل الإحصائي، 2020م.

الجدول (2) يبين أن صدق عبارات الدراسة بلغ (0.99) ، وهذه النتيجة تشير إلى كفاءة الإستبانة وقدرتها بما هو مطلوب من نتائج صادقة وثابتة.

أساليب التحليل الإحصائي المستخدم في الدراسة[Sotor 2021] :

تم ترميز أسئلة الإستبانة ومن ثمّ تفريغ البيانات التي تمّ جمعها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences (SPSS)، ومن ثمّ تحليلها من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات ونوع متغيرات الدراسة، لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فروضها، ولقد تمّ استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. إجراء اختبار الثبات (Reliability Test) لأسئلة الاستبانة المكونة من جميع البيانات باستخدام كل من:

أ. اختبار الصدق الظاهري: للتحقق من أن العبارات التي استخدمت لقياس مفهوماً معيناً تقيس بالفعل هذا المفهوم ولا تقيس أبعاد أخرى ، ويتميز هذا التحليل بقدرته على توفير مجموعة من المقاييس التي تحدد مدى إنطباق البيانات للنموذج الذي تم الكشف عنه وإستبعاد أي نماذج أخرى بديلة يمكن أن تفسر العلاقة بين عبارات المقياس بناءً على إستجابة مفردات عينة الدراسة.

ب. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach,s Alpha): وتم استخدامه لقياس الإتساق الداخلي لعبارات الدراسة للتحقق من صدق الأداء.

ج. التوزيع التكراري لعبارات فقرات الإستبانة ، وذلك للتعرف على الاتجاه العام لمفردات العينة بالنسبة لكل متغير على حدا.

د. الانحراف المعياري لتحديد مقدار التشتت في إجابات المبحوثين لكل عبارة عن المتوسط الحسابي.

جدول رقم (3): التوزيع التكراري للفرضية الأولى

العبارة	بشدة وافق		محايد		لا وافق		لا بشدة وافق	
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
ساهمت المحفظة الإلكترونية في تقديم حزم خدمية تقنية متكاملة أدت إلي إتمام كثير من المعاملات إلكترونياً.	19	47.5	13	32.5	4	10	4	10
بلا رغم من أن خدمة المحفظة الإلكترونية حديثة بالسودان إلا أنها بديل جيد لحمل النقود.	16	40	14	35	4	10	3	7.5
تعتبر المحفظة الإلكترونية أداة فاعلة تمتاز بإتمام الكثير من المعاملات اليومية.	19	47.5	15	37.5	4	10	0	0
الفرضية الأولى: "تهتم البنوك السودانية بتقديم خدمة المحفظة الإلكترونية كوسيلة دفع بديلة"	45	35	10	7.5	2	5	0	0

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج التحليل الإحصائي ، 2020م.

يتضح من الجدول (3) ما يلي:

- بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الأولى (80%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقون بشدة (10%) أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد

بلغت نسبتهم (10%) ، وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن المحفظة الإلكترونية ساهمت في تقديم حزم خدمية تقنية متكاملة أدت إلى إتمام كثير من المعاملات إلكترونياً حيث بلغت نسبتهم (80%).

2.بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الثانية (75%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقين بشدة (15%) ، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (10%) وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أنه بالرغم من أن خدمة المحفظة الإلكترونية حديثة بالسودان إلا أنها بديل جيد لحمل النقود حيث بلغت نسبتهم (75%).

3.بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الثالثة (85%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقين بشدة (0%) ، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (15%) وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون نوعاً ما على أن: تعتبر المحفظة الإلكترونية أداة فاعلة تمتاز بإتمام الكثير من المعاملات اليومية حيث بلغت نسبتهم (85%).

4.بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة لجميع عبارات الفرضية الأولى (80%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقين بشدة (10%) أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (10%) وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن عبارات الفرضية الأولى ، حيث بلغت نسبتهم (80%) ويتضح من خلال نتائج التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة على عبارات الفرضية الأولى أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على جميع العبارات التي تقبس الفرضية الأولى: تهتم البنوك السودانية بتقديم خدمة المحفظة الإلكترونية كوسيلة دفع بديلة، والبالغ عددها (3) عبارات وينسبها موافقة إجمالية لجميع العبارات بلغت (80%).

جدول رقم (4): ألفا كرونباخ للفرضية الأولى

العبارات	ألفا كرونباخ
ساهمت المحفظة الإلكترونية في تقديم حزم خدمية تقنية متكاملة أدت إلى إتمام كثير من المعاملات إلكترونياً.	0.932
بالرغم من أن خدمة المحفظة الإلكترونية حديثة بالسودان إلا أنها بديل جيد لحمل النقود.	0.944
تعتبر المحفظة الإلكترونية أداة فاعلة تمتاز بإتمام الكثير من المعاملات اليومية.	0.955
'الفرضية الأولى: " تهتم البنوك السودانية بتقديم خدمة المحفظة الإلكترونية كوسيلة دفع بديلة".	0.968

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج التحليل الإحصائي 2020م.

من الجدول (4) تدل نتائج اختبار الثبات على أن قيم ألفا كرونباخ لجميع عبارات محور الفرضية الأولى أكبر من (60%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية جداً من الثبات الداخلي

لجميع العبارات سواء كان ذلك لكل عبارة على حدا أو على مستوى جميع العبارات حيث بلغت قيمة الفأ كرنباخ للمقياس الكلى(0.968) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس فرضية الدراسة الأولى تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها.

جدول رقم (5): التوزيع التكراري للفرضية الثانية

العبارات	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا بشدة	
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
تساهم المحفظة الإلكترونية في إجراء عمليات الدفع الإلكتروني بسرية تامة.	22	5	10	25	5	12.5	1	2.5	2	5
تساعد المحفظة الإلكترونية في ضمان إيصال مدفوعات الدعم الإجتماعي لمستحقيها مع مراعاة الخصوصية.	6	1	17	42.5	11	27.5	5	12.5	1	2.5
تحتوي المحفظة الإلكترونية على خصائص لإستعادة معلومات العميل وعملياته في حالة فقدان أو التلف.	17	4	8	45	3	7.5	2	5	0	0

2	6	15.	37	3	"الفرضية الثانية: "يمكن استخدام بطاقات المحفظة الإلكترونية لانجاز المعاملات المالية بصورة آمنة"
.	.	8	.5	7	
5	7			.	

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج التحليل الإحصائي 2020م.

يتضح من الجدول (5) ما يلي:

1. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الأولى (80%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقون بشدة (7.5%) أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (12.5%) وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن تساهم المحفظة الإلكترونية في إجراء عمليات الدفع الإلكتروني بسرية تامة ، حيث بلغت نسبتهم (80%).

2. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الثانية (57.5%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقون بشدة (15%) أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (27.5%) وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن تساعد المحفظة الإلكترونية في ضمان إيصال مدفوعات الدعم الإجتماعي لمستحقيها مع مراعاة الخصوصية حيث بلغت نسبتهم (57.5%).

3. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الثالثة (87.5%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقون بشدة (5%) أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (7.5%) وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون نوعا ما على أن: تحتوي المحفظة الإلكترونية علي خصائص لإستعادة معلومات العميل وعملياته في حالة فقدان أو التلف، حيث بلغت نسبتهم (87.5%).

4. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة لجميع عبارات الفرضية الثانية (75.0%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقون بشدة (15.8%) أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (9.2%) وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على

أن عبارات الفرضية الثانية حيث بلغت نسبتهم(75%) ويتضح من خلال نتائج التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة على عبارات الفرضية الثانية أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على جميع العبارات التي تقيس الفرضية الثانية بأنه : " يمكن استخدام بطاقات المحفظة الإلكترونية لانجاز المعاملات المالية بصورة آمنة"، والبالغ عددها(3) عبارات وبنسبة موافقة إجمالية لجميع العبارات بلغت (75%).
جدول رقم (6): ألفا كرونباخ للفرضية الثانية

العبارات	ألفا كرونباخ
تساهم المحفظة الإلكترونية في إجراء عمليات الدفع الإلكتروني بسرية تامة .	0.944
تساعد المحفظة الإلكترونية في ضمان إيصال مدفوعات الدعم الإجتماعي لمستحقيها مع مراعاة الخصوصية.	0.955
تحتوي المحفظة الإلكترونية على خصائص لإستعادة معلومت العميل وعملياته في حالة فقدان أو التلف.	0.932
الفرضية الثانية:"يمكن استخدام بطاقات المحفظة الإلكترونية لانجاز المعاملات المالية بصورة آمنة"	0.968

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج التحليل الإحصائي 2020م.

من الجدول(6) تدل نتائج اختبار الثبات على أن قيم ألفا كرونباخ لجميع عبارات محور الفرضية الثانية اكبر من(60%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية جداً من الثبات الداخلي لجميع العبارات سواء كان ذلك لكل عبارة على حدا أو على مستوى جميع عبارات المقياس حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ للمقياس الكلي(0.968) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس فرضية الدراسة الثانية تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها.

جدول رقم (7): التوزيع التكراري للفرضية الثالثة

العبارات	أوافق بشده		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
خدمة المحفظة الإلكترونية متوفرة في أماكن وجود العميل في الأحياء وفي الأسواق.	20	50	11	27.5	4	10	3	7.5	2	5
تساعد المحفظة الإلكترونية في تقليل الزحام في منافذ تحصيل الرسوم وصرف المرتبات.	12	30	23	57.5	4	10	1	2.5	0	0
روجت البنوك السودانية لخدمة المحفظة	21	52.5	12	30	3	7.5	1	2.5	3	5.

										الإلكترونية من خلال إعلانات مبسطة وواضحة ومفهومة
0	0	7.5	3	25	10	60	24	7.5	3	تغذية المحفظة الإلكترونية تتم من خلال الوكلاء المتواجدين في الأماكن العامة مثل الأسواق والجامعات
3.1		5		13.1		43.8		35		الفرضية الثالثة: "هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحفظة الإلكترونية وجذب الودائع والعملاء للقطاع المصرفي السوداني"

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج التحليل الإحصائي، 2020م.

يتضح من الجدول (7) ما يلي:

1. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الأولى (77.5%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقين بشدة (12.5%) أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (10%) ، وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن (خدمة المحفظة الإلكترونية متوفرة في أماكن وجود العميل في الأحياء وفي الأسواق). حيث بلغت نسبتهم (77.5%).
2. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الثانية (87.5%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقين بشدة (2.5%) أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (10%) وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أنه (تساعد المحفظة الإلكترونية في تقليل الزحام في منافذ تحصيل الرسوم وصرف المرتبات).
1. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الثالثة (82.5%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقين بشدة (10%) أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (7.5%) وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون نوعاً ما على أنه: روجت البنوك السودانية لخدمة المحفظة الإلكترونية من خلال إعلانات مبسطة وواضحة ومفهومة حيث بلغت نسبتهم (82.5%).

2. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الرابعة (67.5%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقين بشدة (7.5%) أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (25%) وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون نوعاً ما على أن: تغذية المحفظة الإلكترونية تتم من خلال الوكلاء المتواجدين في الأماكن العامة مثل الأسواق والجامعات حيث بلغت نسبتهم (67.5%).

3. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة لجميع عبارات الفرضية الثالثة (78.8%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقين بشدة (8.1%) أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (13.1%) وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على عبارات الفرضية الثالثة حيث بلغت نسبتهم (78.8%) ويتضح من خلال نتائج التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة على عبارات الفرضية الثالثة أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على جميع العبارات التي تقيس الفرضية الثالثة بأن: " هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحفظة الإلكترونية وجذب الودائع والعملاء للقطاع المصرفي السوداني" والبالغ عددها (4) عبارات وينسب موافقة إجمالية لجميع العبارات (78.8%).

جدول رقم (8): ألفا كرونباخ للفرضية الثالثة

العبارات	ألفا كرونباخ
خدمة المحفظة الإلكترونية متوفرة في أماكن وجود العميل في الأحياء وفي الأسواق.	0.825
تساعد المحفظة الإلكترونية في تقليل الزحام في منافذ تحصيل الرسوم وصرف المراتب.	0.955
روجت البنوك السودانية لخدمة المحفظة الإلكترونية من خلال إعلانات مبسطة ومفهومة وواضحة .	0.848
تغذية المحفظة الإلكترونية تتم من خلال الوكلاء المتواجدين في الأماكن العامة مثل الأسواق والجامعات.	0.809
"هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحفظة الإلكترونية وجذب الودائع والعملاء للقطاع المصرفي السوداني"	0.938

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج التحليل الإحصائي، 2020م
من الجدول (8) تدل نتائج اختبار الثبات على أن قيم ألفا كرونباخ لجميع عبارات محور الفرضية الثالثة أكبر من (60%) وتعني هذه القيم توافر درجة عالية جداً من الثبات الداخلي لجميع العبارات سواء كان ذلك لكل عبارة على حدا أو على مستوى جميع عبارات المقياس حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ للمقياس الكلي (0.938) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول

بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس محور فرضية الدراسة الثالثة تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها.

جدول رقم (9): ملخص للفرضيات التي تمت دراستها

الفرضيات	الإتحراف المعياري	المتوسط	الأهمية النسبية %	قيمة كاي تربيع	مستوى المعنوية	النتيجة
الفرضية الأولى	1.016	4	70	19.18	0.000	قبول
الفرضية الثانية	0.963	3.8	75.0	26.11	0.000	قبول
الفرضية الثالثة	0.943	3.5	78.7	30.66	0.000	قبول
متوسط الفرضيات	0.974	3.7	74.5	25.31	0.000	قبول

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج التحليل الإحصائي 2020م.

مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

من خلال البيانات الواردة في الجدول (9) يمكننا استخلاص النتائج التالية فيما يلي اختبار صحة فرضيات الدراسة الثلاثة: الفرضية الأولى:

يتضح من نتائج التحليل أن غالبية أفراد العينة المبحوثة يوافقون على جميع العبارات التي تقيس الفرضية الأولى ، حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على جميع العبارات (3) وهو أكبر من الوسط الفرضي للدراسة بأهمية نسبية بلغت (70%) بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع عبارات الفرضية حيث بلغت قيمة مربع كاي لجميع عبارات الفرضية (19.18) ومستوى معنوية (0.000) ولصالح الموافقين بدرجة عالية على إجمالي عبارات الفرضية. ومما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الأولى والتي نصت على (تهتم البنوك السودانية بتقديم خدمة المحفظة الإلكترونية كوسيلة دفع بديلة) تم التحقق من صحتها في جميع العبارات التي تقيس الفرضية.

الفرضية الثانية:

تضح من نتائج التحليل أن غالبية أفراد العينة المبحوثة يوافقون على جميع العبارات التي تقيس الفرضية الثانية حيث نجد أن متوسط إجابات أفراد العينة على جميع العبارات (3.8) وهو أكبر من الوسط الفرضي للدراسة بأهمية نسبية بلغت (75.0%) بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع عبارات الفرضية حيث بلغت قيمة مربع كاي لجميع عبارات الفرضية (26.11) ومستوى معنوية (0.000) ولصالح الموافقين بدرجة عالية جدا على إجمالي عبارات الفرضية. ومما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثانية والتي نصت على (يمكن استخدام بطاقات المحفظة الإلكترونية لانجاز المعاملات المالية بصورة آمنة) تم التحقق من صحتها في جميع العبارات التي تقيس الفرضية.

الفرضية الثالثة:

تتضح من نتائج التحليل أن غالبية أفراد العينة المبحوثة يوافقون على جميع العبارات التي تقيس الفرضية الثالثة وذلك من خلال الوسط الحسابي لجميع العبارات أكبر من الوسط الفرضي للدراسة (3) حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على جميع العبارات (3.5) بأهمية نسبية بلغت (78.8%)، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع عبارات الفرضية حيث

بلغت قيمة مربع كاي لجميع عبارات الفرضية (30.66) ومستوى معنوية (0.000) ولصالح الموافقين بدرجة عالية جداً على إجمالي عبارات الفرضية. ومما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثالثة والتي نصت على (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحفظة الإلكترونية وجذب الودائع والعملاء للقطاع المصرفي السوداني) تم التحقق من صحتها في جميع العبارات التي تقيس الفرضية. يمكن القول من نتائج التحليل الموضحة في جدول(8) أن غالبية أفراد العينة المبحوثة يوافقون على جميع العبارات التي تقيس الفرضيات الثلاثة وذلك من خلال الوسط الحسابي لجميع الفروض وهي قيمة أكبر من الوسط الفرضي للدراسة(3) حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة لجميع الفرضيات(3.7) بأهمية نسبية بلغت (74.5) وبانحراف معياري (0.974) بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع الفرضيات حيث بلغت قيمة مربع كاي لجميع الفرضيات(25.31) ومستوى معنوية (0.000) ولصالح الموافقين بدرجة عالية جداً على إجمالي الفرضيات.

النتائج:

1. البنوك السودانية تهتم بتقديم خدمة المحفظة الإلكترونية كوسيلة دفع بديلة.
2. يمكن استخدام بطاقات المحفظة الإلكترونية لانجاز المعاملات المالية بصورة آمنة.
3. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمة المحفظة الإلكترونية وجذب الودائع والعملاء للقطاع المصرفي السوداني.
1. أتضح أن بنك (A) قام بإصدار عدد (609,672) بطاقة محفظة إلكترونية، وعدد البطاقات (النشطة) منها تساوي (304,769) وتمثل نسبة(49.98%) خلال الأعوام (2013-2020م)، هنالك ازدياد واضح في عدد حاملي بطاقات المحفظة الإلكترونية ويرجع ذلك لتعاون البنك(A) مع وزارة التنمية والضمان الاجتماعي وإصدار عدد (460,000) للفقراء خلال جائحة كورونا خلال العامين 2019-2020م.
2. بالنسبة لبنك(B) تم إصدار عدد (263,68) بطاقة محفظة إلكترونية، وعدد البطاقات(النشطة) منها(120,520) بطاقة، وتمثل نسبة(47.5%) ويتضح أن هنالك عدم إقبال لهذه الخدمة بالبنك (B)، ويعزى ذلك لإطلاق البنك لهذه الخدمة في أواخر العام 2018م(لم يتمكن الباحثان من الحصول على إحصائيات العامين 2019-2020 لعدم التعاون).
3. البنك(C) أصدر عدد (239,662) بطاقة محفظة إلكترونية، وعدد البطاقات النشطة منها(144,250) بطاقة، وتمثل نسبة (60.18%) وذلك خلال الفترة (2013-2020م) وتعتبر نسبة جيدة، وحسب علم الباحثان أن البنك (C) يستهدف شريحة المعاشيين في السودان.
7. شهد بنك(D) ارتفاعاً ملحوظاً في عدد البطاقات الصادرة، حيث أصدر عدد (798,807) بطاقة، وعدد البطاقات النشطة منها (460,846) بطاقة وتمثل نسبة(57.69%) خلال الأعوام (2015-2020م)، حسب الإحصائيات، يأتي البنك (D) في مقدمة البنوك المصدرة لبطاقات المحفظة الإلكترونية، ويعود ذلك لتعاون البنك مع جمعية خيرية باسم "محمد صالح إدريس" (رئيس مجلس إدارة شركة كوفتي)، حيث أن هذه الجمعية تكفل عدد (8,000) من الأسر الأيتام وجميعهم يستخدمون بطاقات المحفظة الإلكترونية لسحب الإعانات الشهرية.
8. أتضح للباحثين من خلال الملاحظات، اللقاءات الشخصية مع مسؤولي إدارة الدفع بالبنوك موضوع الدراسة، بالإضافة إلى المعلومات الخاصة بإجمالي البطاقات المصدرة والبطاقات النشطة، أن هنالك ضعفاً في شبكة الوكلاء وهي العمود الفقري لإنجاح خدمة المحفظة الإلكترونية، حيث أن هنالك معاناة حقيقية يواجهها عملاء هذه البنوك في كيفية إيجاد أقرب وكيل

لتغذية البطاقة لإكمال المعاملات ولتسهيل المبالغ المخزنة في البطاقة عند الحاجة، ويعتبر ضعف هذه الشبكة- حسب وجهة نظر الباحثان- من أهم الأسباب التي أدت لعدم انتشار خدمة المحفظة الإلكترونية في السودان.
9. أيضاً من الأسباب الجوهرية- حسب علم الباحثان- والتي أدت إلى ضعف إقبال عملاء المصارف عموماً لهذه الخدمة، هو ظهور خدمات دفع حديثة سريعة وأمنة وواسعة الانتشار ولا تحتاج لحمل البطاقات وتعني بها تطبيقات الدفع عبر الموبايل (Mobile Payment Apps).

التوصيات :

لكي تساهم خدمة المحفظة الإلكترونية في جذب الودائع والعملاء للقطاع المصرفي السوداني، دراسة وتطبيق التوصيات التالية من الأهمية بمكان، ونلخصها في النقاط التالية:

1. الترويج لخدمة المحفظة الإلكترونية بواسطة البنوك وتقوية شبكات الصرافات الآلية ونقاط البيع.
2. تطوير خصائص المحفظة الإلكترونية لاستعادة معلومات العميل وعملياته بسرعة ودقة في حالة فقدان أو النصف.
3. الإستعانة بوكلاء شركات الإتصالات (زين، سوداني، أم تي أن) والمنتشرة في كل أرجاء السودان، لتكون من ضمن وكلاء هذه الخدمة لما لهم من الخبرة الكافية.
4. التوسع في إنشاء أسواق البيع المخفض وتكون قريبة من العملاء، يتم فيها التعامل ببطاقات المحفظة الإلكترونية وذلك لتشجيع ونشر ثقافة البيع عبر المحفظة الإلكترونية.
5. تضمين خدمات المحفظة الإلكترونية في تطبيقات الدفع عبر الموبايل (Mobile Payment Apps) بدلاً من إصدار البطاقات البلاستيكية.

الدراسات المستقبلية:

نظراً لأهمية خدمة المحفظة الإلكترونية، إجراء مزيد من الدراسات بالأهمية بمكان، ونورد بعض عناوين الدراسات المستقبلية:

1. المحفظة الإلكترونية ودورها في الشمول المالي.
2. تقييم تجربة المحفظة الإلكترونية خلال الفترة (2013-2021م).

المراجع :

1. نورالدين، بوغان، (2007م) ، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء ، جامعة محمد بوضياف، الجزائر .
2. الردايدة، رمزي طلال حسن ، (2011)، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن، دار الثقافة للنشر، عمان.
3. جمعية البنوك الإماراتية، دليل التجارة الإلكترونية الحلول المصرفية، موقع جمعية البنوك الإماراتية، تاريخ الزيارة 2018/12/17، <https://www.securionpay.com/blog/e-payment-system>.
4. هبه عبد الباقي علي، (2014م) ، تقييم تجربة المحفظة الإلكترونية كخدمة مصرفية جديدة في السودان في الفترة من 2012-2014 ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية، السودان .
5. سارة الحاج مصطفى الطاهر ، (2015م) ، دراسة إستكشافية لخصائص واستخدامات المحفظة الإلكترونية في السودان 2012-2014م ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية، السودان .

6. أحمد السيد محمد أبوعلامه، (2014م)، 'وسائل الدفع الإلكتروني وطرق الرقابة عليها بالمصارف السودانية: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني'، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية، السودان.
7. شيماء علي حسب الله، (2016م)، وسائل الدفع الإلكتروني في السودان: دراسة استكشافية من منظور إداري'، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية، السودان.
8. إسراء بابكر عبد الوهاب، (2013م)، العوامل المؤثرة علي خدمات الدفع الإلكتروني في السودان: دراسة حالة البنك العقاري التجاري، رسالة ماجستير غير منشورة. أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية، السودان.
9. جلال عايد الثوري، (2008م)، وسائل الدفع الإلكتروني'، رسالة ماجستير غير منشورة، دار الثقافة، المملكة الأردنية الهاشمية.
10. أبوبكر التاج أحمد دياب، (2014م)، محددات انتشار الصيرفة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
11. منير محمد الجنيهي، ممدوح محمد الجنيهي، (2005م)، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، مصر.
12. محمد بنان، (2007م)، العقود والاتفاقات في التجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
13. يونس عرب، (2001م)، 'موسوعة القانون وتقنية المعلومات'، موقع اتحاد المصارف العربية، تاريخ الزيارة: 2018/12/15م، <https://uabonline.org/ar/>.
14. شركة EBS، مشروع المحفظة الإلكترونية في السودان، موقع المجلة العلمية لشركة EBS، تاريخ الزيارة: 201/12/17، <https://EBS-su.com/files/11.pdf>.
15. شركة EBS، دليل خدمة المحفظة الإلكترونية للمصارف، موقع المجلة العلمية لشركة EBS، تاريخ الزيارة: 201/12/17، <https://EBS-su.com/files/11.pdf>.
16. الشمري ناظم محمد نورث، (2007م)، 'الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع'، دار وائل للنشر، عمان.
17. اتحاد المصارف السوداني، نشرة حول قنوات الدفع الإلكتروني في السودان، موقع اتحاد المصارف السوداني، تاريخ الزيارة: 2019/1/10، <http://www.sbu.sd>.
18. الأساليب الإحصائية في البحث العلمي، نشرة حول الأساليب الإحصائية في البحث العلمي، موقع سطور.كوم، تاريخ الزيارة 2021/6/1م، <https://sotor.com>