

الاستهلال

(لان الله لم يعطينا روح الفشل بل روح القوة والمحبة والنصح
والارشاد.) ((2تي1:7))

الإهداء

إلى

نبع الحنان والمحبة والعطاء.. أمي الحنونة

إلى

النبراس المضيء وسندي الحنون.. أبي الغالي

إلى

رموز الصبر والمحبة والتشجيع.. إخوتي

إلى

رفيق دربي ورمز الصبر والوفاء.. زوجي الغالي

إلى

أمل المستقبل وإشراقة الصباح.. ماروسكا

الشكر والتقدير

أشكر الله العلي القدير الذي أتم علي نعمته وفضله واشكره شكراً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه.. والشكر موصول إلى كل من قدم إلي المساندة والتأييد ولو بكلمة تشجيع. وخص بالذكر جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. ويطيب لي أن أتقدم بباقة شذية من الشكر والامتنان إلى الأستاذ الفاضل الدكتور محمد حمد محمود الذي تفضل بقبول الإشراف على هذه الرسالة الذي جاد بوقته وعلمه فكان الأفضل ناصحاً ومرشداً، فبارك الله في جهوده وأسبغ عليه وافر النعم..

الباحث

مستخلص

سعت هذه الدراسة الى تقويم تبني نظام الصيرفة الالكترونية في السودان من خلال دراسة العناصر التي تؤثر على قبول العملاء للتقنيات المصرفية، حيث هدفت الدراسة لتحديد اثر كل من سهولة الاستخدام والمنفعة وعوامل دعم الثقة في عملية التبني. نبعت اهمية الدراسة من كونها من الدراسات التي تستخدم نموذج قبول التقنية المعدل لتفسير تبني التقنية المصرفية ، حيث وسعت الدراسة في مفهوم عناصر دعم الثقة ليضم عدد من العوامل التي تم تناولها في دراسات مختلفة باعتبارها تدعم تبني التقنيات المصرفية في الدول النامية.

فرضيات الدراسة:

- تسعى الدراسة لاختبار الفرضيات الاتية :
- تؤثر سهولة الخدمات المقدمة على قبول العملاء لنظام الصيرفة الالكترونية .
- تؤثر المنفعة المترتبة على استخدام الخدمات المقدمة على قبول العملاء لنظام الصيرفة الالكترونية.
- تؤثر عوامل دعم الثقة على قبول العملاء لنظام الصيرفة الالكترونية .
- لاختبار فرضيات الدراسة فقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الاحصائي حيث تم استهداف عينة من عملاء المصارف السودانية عبر اداة الاستبانة التي اشتملت على المقاييس المتعارف عليها لقياس متغيرات الدراسة. كما تم استخدام الاساليب الاحصائية الملائمة التي تحدد مدى تأثير العناصر موضع الدراسة على تبني التقنيات المصرفية. أيضا تمت الاستعانة بالأدبيات ذات الصلة والموثوق بها والتي تناولت النظريات التي تقيس قبول وتبني التقنيات المصرفية خصوصا في الدول النامية.
- توصلت الدراسة لعدد من النتائج عززت من اثر سهولة الاستخدام والمنفعة في تبني التقنيات كما بينت اهمية عدد من العناصر مثل البنيات الاساسية للتقنية والوعي والتشريعات المنظمة في تبني الصيرفة الالكترونية في السودان. اوصت الدراسة بعدة توصيات تمثلت في مجملها في تعزيز سهولة الخدمات المقدمة عبر الصيرفة الالكترونية وتوسيع المنافع المترتبة عنها، وايضا تعزيز بنيات التقنية والتشريعات المنظمة لها وزيادة درجة الوعي لدى الجمهور بالوسائل الالكترونية.

Abstract

This study tried to evaluate the adoption of the electronic banking system in the Sudan through studying the factors that affect the customers' acceptance of the banking technology. The study aimed to identify the effect of ease of use, utility and trust support factors in the process technology of adoption.

The importance of this study comes from the fact that it uses the modified technology acceptance model (TAM) to interpret the banking technology adoption.

The study expanded the concept of trust support elements to include various factors tackled in different studies considering that they support bank technologies adoption in developing countries.

To test the hypotheses' the study adopted the descriptive and statistic analysis methodology. A sample of bank customers were targeted using questionnaires comprising the known measures to measure the study's variables.

The appropriate statistical methods were also weight to determine the extent of influence of the elements in question on the adoption of bank is technology.

In addition to that, relative and reliable literature that tackled the theories that interprets the acceptance and adoption of banking technology especially in developing countries were cited.

The study reached many result that confirm the affect of ease of use and utility in the adoption of technology. It also showed the importance of many element such as base structure, a awareness, and organizing legislation in the adoption of electronic banking in Sudan.

The study recommends various recommendation including the simplification of the service provided through electronic banking, expanding the utilities coming from them, enhancing the base structure of technology and organizing legislation and increasing the awareness of the people through electronic media.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	الاستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	مستخلص الدراسة باللغة العربية
هـ	مستخلص الدراسة باللغة الإنجليزية
و	قائمة الموضوعات
ح	قائمة الجداول
ك	قائمة الاشكال
	المقدمة: الاطار العام للدراسة والدراسات السابقة
1	أولاً: الاطار العام للدراسة
1	أ- تمهيد
1	ب- مشكلة الدراسة
2	ج-فرضيات الدراسة
2	د-اهداف الدراسة
2	هـ-أهمية الدراسة
2	و-منهج الدراسة
2	ك- حدود الدراسة
3	ل- هيكل الدراسة
4	ثانياً:الدراسات السابقة
	الفصل الاول
2	الاطار النظري لتقويم ادخال الصيرفة الالكترونية للسوق المصرفي المستهدف
16	المبحث الأول: نشأة وتطور الصيرفة الالكترونية
16	المطلب الاول: نشأة وماهية الصيرفة الالكترونية
	2/1/1

19	المطلب الثاني: وسائل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية	2/1/2
41	المطلب الثالث: أهميه ومخاطر الصيرفة الإلكترونية	2/1/3
46	المبحث الثاني: نماذج ونظريات قبول التقنية المصرفية	2/2
46	المطلب الأول: نموذج قبول التقنية الأولى (TAM1)	2/2/1
50	المطلب الثاني: نموذج قبول التقنية الثانية (TAM2)	2/2/2
54	المطلب الثالث : نموذج ونظرية قبول التقنية الموحدة (UTAUT)	2/2/3
59	المبحث الثالث: العوامل التي تؤثر على تبني الصيرفة الإلكترونية في الدول النامية	2/3
59	المطلب الأول: سهولة استخدام الخدمات المقدمة عبر نظام الصيرفة الإلكترونية	2/3/1
61	المطلب الثاني : المنفعة المترتبة عن استخدام الخدمات المقدمة عبر نظام الصيرفة الإلكترونية	2/3/2
62	المطلب الثالث : عوامل دعم الثقة في التقنيات المصرفية	2/3/3
	الفصل الثاني الدراسة الميدانية	3
71	المبحث الأول: نبذة عن التقنية في القطاع المصرفي في السودان	3/1/1
74	المبحث الثاني: تحليل بيانات الدراسة	3/1/2
99	المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	3/1/3
	الخاتمة النتائج والتوصيات	3/2
118	أولاً: النتائج	3/2/1
119	ثانياً: التوصيات	3/2/2
	المراجع والملاحق	5
120	المراجع	5/1

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
75	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقا لمتغير العمر	جدول (4 - 1)
76	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقا لمتغير النوع	جدول (4 - 2)
77	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقا لمتغير المستوى التعليمي	جدول (4-3)
78	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقا لمتغير المهنة الحالية	جدول (4-4)
79	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقا لمتغير الدخل الشهري	جدول (4-5)
80	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقا لمتغير عدد سنوات التعامل مع المصرف	جدول (4-6)
81	التوزيع التكراري النسبي لاجابات المبحوثين في الفرضية الاولى	جدول (4-7)
81	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين عن مدى دعم البنك في استخدام الصيرفة الالكترونية	جدول (4-8)
83	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين عن الميزة المحددة في استخدام الصيرفة الالكترونية	جدول (4-9)
84	نتيجة اختبار المصادقية لفرضيات الدراسة	جدول (4-10)
85	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين عن العلم بتقنية الصراف الالي	جدول (4-11)
86	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقا لطريقة عرض الخدمة لأول مرة	جدول (4-12)
87	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقا للوظيفة الرئيسية التي تستخدم فيها الصراف الالي	جدول (4-13)
88	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين لعبارات المحور الاول	جدول (4-14)
89	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين عن العلم بتقنية الموبايل المصرفي.	جدول (4-15)
90	التوزيع التكراري النسبي لإجابات المبحوثين وفقا لطريقة عرض الخدمة لأول مرة	جدول (4-16)
91	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقا للوظيفة الرئيسية التي تستخدم فيها الموبايل المصرفي	جدول (4-17)
92	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين لعبارات المحور	جدول (4-18)

	الثاني	
94	التوزيع التكراري النسبي لإجابات المبحوثين عن العلم بتقنية الانترنت المصرفي	جدول(4-19)
95	التوزيع التكراري النسبي لإجابات المبحوثين وفقا لطريقة عرض الخدمة لأول مره	جدول(4-20)
96	التوزيع التكراري النسبي لإجابات المبحوثين وفقا للوظيفة الرئيسية التي تستخدم في الانترنت المصرفي أكثر من غيرها	جدول(4-21)
97	التوزيع النسبي للمبحوثين لعبارات المحور الثالث	جدول(4-22)
100	إجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات المحور الأول.	جدول(4-23)
102	إجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات المحور الثاني.	جدول(4-24)
103	إجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات المحور الثالث.	جدول(4-25)
106	نتائج مربع كاي لدلالة الفروق لإجابات لفقرات الفرضية الاولى	جدول(4-26)
107	التوزيع التكراري النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع إجابات الفرضية الاولى .	جدول(4-27)
189	التكرار المشاهد والمتوقع و نتائج اختبار مربع كاي لفقرات الفرضية الاولى.	جدول(4-28)
110	نتائج مربع كاي لإجابات لفقرات الفرضية الثانية	جدول(4-29)
111	التوزيع التكراري النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع إجابات الفرضية الثانية .	جدول(4-30)
112	نتائج اختبار مربع كاي لفقرات الفرضية الثانية .	جدول (4-31)
114	نتائج اختبار مربع كاي لإجابات لفقرات الفرضية الثالثة	جدول (4-32)
116	التوزيع التكراري النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع إجابات الفرضية الثالثة.	جدول (4-33)
117	التكرار المشاهد والمتوقع و نتائج اختبار مربع كاي لفقرات الفرضية الثالثة .	جدول (4-34)

قائمة الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
شكل (1)	يوضح نموذج قبول التقنية (TAM-1)	48
شكل (2)	يوضح نموذج قبول التقنية (TAM-2)	51
شكل (3)	يوضح النظرية الموحدة لقبول التقنية (UTAUT)	55
شكل (4 - 1)	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقا لمتغير العمر	75
شكل (4 - 2)	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفق لمتغير النوع	76
شكل (4 - 3)	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقا لمتغير المستوى التعليمي	77
شكل (4 - 4)	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقا لمتغير المهنة الحالية	78
شكل (4 - 5)	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقا لمتغير الدخل الشهري	79
شكل (4 - 6)	التوزيع التكراري النسبي وفقا لمتغير عدد سنوات التعامل مع المصرف	80
شكل (4 - 7)	التوزيع التكراري النسبي لإجابات المبحوثين عن مدى دعم البنك في إستخدام الصيرفة الألكترونية (المعلومات والتسهيلات)	82
شكل (4 - 8)	التوزيع التكراري النسبي لإجابات المبحوثين عن الميزة المحددة في استخدام الصيرفة الألكترونية	83
شكل (4 - 9)	التوزيع التكراري النسبي لإجابات المبحوثين وفقا لطريقة عرض الخدمة لأول مرة	86
شكل (4 - 10)	التوزيع التكراري النسبي لإجابات المبحوثين وفقا للوظيفة الرئيسية التي تستخدم في الصراف الآلي	87
شكل (4 - 11)	التوزيع التكراري النسبي لإجابات المبحوثين عن العلم بتقنية الموبايل المصرفي	89
شكل (4 - 12)	التوزيع التكراري النسبي لإجابات المبحوثين وفقا لطريقة عرض الخدمة لأول مرة	90
شكل (4 - 13)	التوزيع التكراري النسبي لإجابات المبحوثين عن الوظيفة الرئيسية التي تستخدم في الموبايل المصرفي	91
شكل (4 - 14)	التوزيع التكراري النسبي لإجابات المبحوثين عن العلم بتقنية الانترنت المصرفي	94
شكل (4 - 15)	التوزيع التكراري النسبي لإجابات المبحوثين وفقا لطريقة عرض الخدمة لأول مرة	95
شكل (4 - 16)	التوزيع التكراري النسبي لإجابات المبحوثين عن	96

	الوظيفة الرئيسية التي تستخدم في الانترنت المصرفي	
108	التوزيع التكراري النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع إجابات الفرضية الاولى.	شكل (4 - 17)
112	التوزيع التكراري النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع إجابات الفرضية الثانية .	شكل (4 - 18)
116	التوزيع التكراري النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع إجابات الفرضية الثالثة.	شكل (4 - 19)