

الآية

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى: {اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ * خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ * اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ
* الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ * عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ *}.

صدق الله العظيم

سورة العلق

الآية (1-5)

الإهداء

إلى..

من قال فيهما الله تعالى: ﴿وَخَفِضَ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُل رَّبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي
صَغِيرًا﴾ (سورة الإسراء ، الآية 24).

إلى ..

التي منحتني أنبل العواطف واصدق الدعاء

والدتي الحبيبة (أطال الله عمرها)

إلى..

الذي تحمل وهج الهجير من أجل تعليمي

والدي العزيز (متع الله بالصحة والعافية)

إلى ..

من تمنيت لهم كل جميل في الحياة كما تمنوه لي

أخواني وأخواتي

إلى ..

من أعطوا وما بخلوا .. دون انتظار مقابل شكر أو تقدير

أساتذتي الأجلاء

إلى ..

إلى كل طالب للعلم والمعرفة

إليكم جميعاً أهدي ثمرة جهدي راجياً القبول ،،،

الشكر والتقدير

الشكر لله عز وجلّ بدءاً وختاماً ، أقدم أسمى آيات الشكر والتقدير لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، لأنها أتاحت لي فرصة أن أكون من ضمن طلبتها ، كما أقدم الشكر أجزله لكلية الدراسات التجارية والدراسات العليا ، وخالص شكري وامتناني لقسم البنوك والتمويل.

والشكر موصول لجامعة سنار ولكل أساتذتها الذين دعموني وشدو من أزمي حتى أكمل هذه المرحلة.

كما أزجي جزيل شكري إلى الدكتورة/ **ناهد فاروق** التي أشرفت على هذا البحث ، فقد كانت خير موجه ومعين ، وقدمت لي كل النصح والإرشاد والتوجيه فلها مني كل الشكر والاحترام والتقدير .
كما أخص بالشكر أسرة مكتبتي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا والدراسات العليا . فلهم مني جميعاً كل الشكر والتقدير وجزاهم الله عني خير الجزاء.

لكم جميعاً مني الشكر والتقدير ،،،

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم واقع المصارف في السودان ، ومعرفة المصارف التي تقدم خدمات الإنترنت المصرفي ونوعية الخدمات المقدمة ، ومعرفة تحديات خدمات الإنترنت المصرفي ومزايا ومعوقات خدمات الإنترنت المصرفي ، وأيضاً العوامل التي تعمل على جذب العملاء . وللوصول لهذه الأهداف قام الباحث بالدراسة التحليلية لمواقع المصارف في السودان ، وتكمن مشكلة هذه الدراسة في عدم قدرة المصارف في السودان في تقديم خدمات الإنترنت المصرفي بشكل واسع ،

واستخدم الباحث الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وباستخدام المنهج الإحصائي الوصفي على عينة قصدية أو عمدية من موظفي المصارف التي تقدم خدمات الإنترنت المصرفي .
وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

سهولة وتنوع وحماية خدمات الإنترنت المصرفي تؤدي إلى جذب العملاء ، المصارف التي تقدم خدمات الإنترنت المصرفي سبعة مصارف ، ومعظم المصارف تقدم معلومات فقط عبر مواقعها ، مزايا خدمات الإنترنت المصرفي أهمها جذب العملاء ، زيادة الودائع ، دخول المصرف أسواق جديدة ، معوقات خدمات الإنترنت المصرفي أهمها ، عدم توفر بنية تقنية ، ارتفاع درجة المخاطر ووسائل الحماية والسرية للبيانات ضعيفة ، والأمية التقنية ، نقص المهارات المطلوبة لدى العاملين.
كما أوصت الدراسة على ضرورة تنمية وتطوير خدمات الإنترنت المصرفي والقيام بعمليات لتخطيط وتدريب وتأهيل العاملين ، وأيضاً ضرورة توعية وتنقيف العملاء لاستخدام خدمات الإنترنت المصرفي.

Abstract

This research is aimed at evaluating the banking situation and identifying the banks which provide the internet services and the type of the services as well as the advantages and obstacles of the banking internet services and factors attracting customers. To achieve this objective, the researcher analytically examined the sites of banks in Sudan.

The problem of the study is that banks are unable to provide the internet services widely.

The questionnaire was used as the primary source of collecting data and the descriptive statistical analysis was applied on a purposive sample of staff who providing the internet services.

The findings show a number of conclusions and the most significant of them, the internet services are easy, diversified and protected to attract the customers, Seven banks only provide the internet services and the most other banks provide just information at their sites, the most advantages of the internet services are to attract customers, increase deposits and access to new markets, whereas the most obstacles are insufficient technology base, high risk level, weak protection means, lack of security, technology illiteracy and unskilled staff.

It is recommended that the banking internet services should be developed and planning and training of staff are to be considered and it is necessary to educate customers to use the internet services provided by the banks.

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص

هـ	Abstract
و	فهرس الموضوعات
ح	فهرس الجداول
ط	فهرس الأشكال
الفصل الأول: الاطار العام للدراسة والدراسات السابقة	
2	1/1 الاطار العام للدراسة
4	2/1 الدراسات السابقة
الفصل الثاني: شبكة الإنترنت والصيرفة الإلكترونية	
10	تمهيد
11	1/2 مفهوم شبكة الإنترنت وتطورها
15	2/2 تصميم مواقع الإنترنت
20	3/2 مفهوم الصيرفة الإلكترونية
الفصل الثالث: خدمات الإنترنت المصرفي	
26	تمهيد
27	1/3 الإنترنت المصرفي
33	2/3 أمن خدمات الإنترنت المصرفي
38	3/3 خطوات تقديم خدمات الإنترنت المصرفي
44	4/3 واقع خدمات الإنترنت المصرفي في السودان
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	
55	1/4 منهجية الدراسة
57	2/4 التوزيع التكراري لأقسام الإستبانة
64	3/4 اختبار الفرضيات
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	
68	1/5 النتائج
69	2/5 التوصيات
70	قائمة المراجع
73	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
32	مستوى خدمات الإنترنت المصرفي حسب نموذج دينيس مودل	1
48	تقييم واقع المصارف في السودان حسب نموذج دينيس مودل	2
49	إجمالي النقاط لكل نوع من خدمات الإنترنت المصرفي	3

56	معاملات الثبات لعبارات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ	4
57	العمر	5
57	النوع	6
58	المؤهل العلمي	7
58	مجال التخصص	8
58	مستوى الإدارة	9
59	سنوات الخبرة	10
60	العوامل التي تعمل على جذب العملاء عند تقديم خدمات الإنترنت المصرفي	11
61	مزايا استخدامات خدمات الإنترنت المصرفي بالنسبة للمصرف	12
63	معوقات تقديم خدمات الإنترنت المصرفي في السودان	13
65	قيم اختبار مربع كاي والأوساط الحسابية لعبارات المحور الأول: (العوامل التي تعمل على جذب العملاء عند تقديم خدمات الإنترنت المصرفي)	14
66	قيم اختبار مربع كاي والأوساط الحسابية لعبارات المحور الثاني: (مزايا استخدام خدمات الإنترنت المصرفي بالنسبة للمصرف)	15
67	قيم اختبار مربع كاي والأوساط الحسابية لعبارات المحور الثالث: (معوقات تقديم خدمات الإنترنت المصرفي في السودان)	16

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
44	هيكل الجهاز المصرفي في السودان	1

