

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ﴾

صدق الله العظيم

سورة المجادلة : الآية 11

الإهداء

أيا بحر لا تكفي مياهاك لأمي
لأبكي رحيلي الغالي المشيع
فقيي النى مازل يحيا بلضلي

إلى روح أبي

إلى القلب النى سكب حنانه فى قلبى
إلى التى أضاعت لى شموع العلم والمعرفة
إلى التى كانت دائماً صبورة على مفواتنا وزلاتنا
إلى التى كلما قلت لها وداعاً ، قالت لى متى الرجوع

إلى أمي

إليهما ... ألعو ..

﴿ وَقُلْ رَبِّ اَرْحَمُهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا ﴾

سورة الإسراء : الآية 24

إلى من كانوا عوفي وزلي فى مشوارى
إلى من تجمعني بهم أصدق المشاعر وأحلى الذكريات

إلى أخوتي

كما أهني هذا الجهد العلمى إلى كل طالب للعلم ، وإلى كل المهتمين والعاملين بالقطاع المصرفى .

الشكر والتقدير

لا يسعني بعد أن أنجزت هذه الدراسة، بعون الله وتوفيقه، إلا أن أحمداً لله حمداً كثيراً ولسعاً طيباً مباركاً، كما أتقدم بجزيل الشكر، وعظيم الامتنان، وخالص التقدير والعرفن بالفضل الكبير لأستاذتي الفضل الدكتور / إبراهيم فضل المولى البشير، التي أشرف على هذه الرسالة، وما قدمه لي من دعم وتشجيع وتوجيهات قيمة وسديدة كل لها الأثر الأكبر في إتمام هذا العمل، وتحمل جهداً وعناءً، فحوص على قراءة كل كلمة فيها، ومناقشة جميع أفكارها، مدة إشرافه، حتى خرجت نبتة طيبة بفضلها و حسن رعايته

كما أتقدم بالشكر والعرفن إلى عضوي لجنة المناقشة، الدكتور / طارق الرشيد، الدكتور / عرفه جبريل، الذين شرفوني بقبول مناقشة هذه الرسالة وإبداء الملاحظات والاقتراحات التي من شأنها أن تغني وتغني البحث العلمي .
وأتوجه بالشكر والتقدير إلى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا من عمداء وأعضاء هيئة التدريس والموظفين، على جهودهم المبذولة وتذليل الصعاب، وتعاونهم معي لإنجاز هذا البحث على الوجه المطلوب .
كما وأشكر كل من تعاون معي، وساهم في إخراج هذه الرسالة إلى حيز الوجود، وأخص بالذكر الأساتذة الأفاضل الذين قلموا بتحكيم أداة الدراسة ومنحوني جزءاً من وقتهم الثمين، في كل من جامعتي سبها، ونلصر الأهمية، ومجموعة من الخبراء في المجل المصرفي .

كما أتقدم بالشكر إلى الدكتور / رائد سالم أستاذ بقسم الإحصاء كلية العلوم جامعة سبها لما قدمه لي من عون ومساعدة في الجانب الإحصائي، والأستاذ عبد السلام أبو صلاح شوة أستاذ اللغة العربية التي أشرف على المراجعة اللغوية للرسالة، والأستاذ خالد عبد الرزاق السالم لتفضله بطباعة هذا البحث، وكذلك جميع المسؤولين والموظفين بالمصارف الذين تمت مقابلتهم .

ولله ولي التوفيق

الباحث

المستخلص

نظراً لأهمية الدور التي تلعبه المصارف التجارية في هذا العصر سواء من الناحية الاقتصادية أو الاجتماعية ، فقد تزايدت الحاجة في وقتنا الحاضر إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة المتمثلة في الحسبنة الإلكترونية ، وأنظمة الخدمة المصرفية الإلكترونية الأساسية منها والثانوية عوضاً عن نظام المعلومات اليدوية التقليدية ، ونتيجة لذلك بطأت الحاجة لمعرفة الأساليب العلمية لدراسة هذه النظم وإمكانية إدخالها وتطبيقها بغية جعلها أكثر كفاءة وفعالية ودقة وسرعة وموثوقية وأمن في تهيئة المعلومات للجهات المستفيدة منها . ومواكبة للتقدم التكنولوجي في المعلومات والاتصالات ، فقد رأى العديد من الباحثين والدارسين والكتل المهنية بالأعمال المصرفية ، ضرورة متابعة التطورات التكنولوجية المتلاحقة على المستوى العالمي والمحلي في مجل إنجاز الأعمال والخدمات المصرفية والتي تحولت من الممارسات التقليدية إلى ممارسات استخدام التكنولوجيا المعاصرة نتيجة ثورة الاتصالات والمعلومات والمعرفة أو ما نسميه بالإدارة الإلكترونية لأعمال المصارف .

ومن خلال المزايا والفوائد التي يمكن تحقيقها من استخدام أنظمة الخدمة المصرفية الإلكترونية بالمصارف التجارية ، قام الباحث بهذه الدراسة مبرزاً أهم المشاكل التي تعاني منها فروع المصارف التجارية مجتمع الدراسة ، والتي من أهمها استخدام الأنظمة التقليدية في المعاملات المالية ، وعدم مقرة هذه المصارف على استخدام التكنولوجيا الحديثة ما لى لتدني واضح في مستوى الخدمات المصرفية ، وأرباح هذه المصارف والتي بدوره يرجع إلى عدم توفر البنية التحتية التكنولوجية اللازمة والمتمثلة في تقنية المعلومات والاتصالات لهذه المصارف ، وكذلك عدم توفر العنصر المؤهلة والمربة للعمل مع هذه الأنظمة ومن خلال هذه الدراسة سيظهر أثر تقنية المعلومات في تطوير الأعمال والخدمات المصرفية .

وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية إدخال وتطبيق تقنية المعلومات في الأعمال والخدمات المصرفية ، والتعرف على مدى توفر واستخدام نظام الخدمة المصرفية الإلكترونية في المصارف التجارية محل الدراسة ، وذلك لتحسين مستوى الخدمات المصرفية المقدمة ، ومواكبة التطورات الحديثة في تقنية المعلومات المصرفية لخلق بنية تحتية تكنولوجية قوية يمكن الاعتماد عليها في مواجهة المنافسة المصرفية على الصعيدين العالمي والمحلي وتساهم في جذب وتشجيع الاستثمارات الأجنبية .

وقد تم إتباع المنهج الوصفي في هذه الدراسة لأنه يعتبر من المناهج المناسبة في مثل هذا النوع من الظواهر الإدارية ، أما في الدراسة الميدانية فتم إتباع المنهج التحليلي لإظهار نتائج أسئلة الاستبيان التي قام الباحث بتوزيعه على مجتمع البحث (فروع المصارف التجارية محل الدراسة) ، وقد تكونت عينة البحث من مرءاء المصارف ورؤساء الأقسام والموظفين بالمصارف التجارية المعنية ، والتي بدوره قام الباحث باختبار فرض الدراسة والتي كانت من أهمها عدم وجود معرفة كافية بهذه النظم لدى الموظفين بفروع المصارف ، وكذلك الدورالت التدريبية وأهميتها في الاستخدام الأمثل لهذه التقنيات ، ومدى مساهمة هذه التقنيات في تطوير وتحديث الأعمال والخدمات المصرفية ، ومدى مساهمتها في زيادة دخل وموارد المصارف بشكل عام ومدى مساهمتها في تشجيع الاستثمار الأجنبي ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

1- عدم توفر هذه التقنيات بالمصارف التجارية محل الدراسة وبالتالي لى إلى عدم استخدامها .

2- قلة الدورالت التدريبية وتركيزها على جوانب مصرفية بحتة .

3- قبل فرضيت الدراسة الأساسية الأخرى والتي ساهمت في توضيح الأثر الإيجابي لهذه التقنيات في تطوير الأعمال والخدمات المصرفية .

- كما تم دراسة تأثير العوامل الأساسية (العمر ، الجنس ، المؤهل العلمي ، التخصص ، الخبرة العملية ، الحالة الاجتماعية) بالمجالات الخمسة للدراسة وهي ، (التقنيات المصرفية ، المهارات العملية ، متطلبات التطوير ، تشجيع الاستثمار الأجنبي، أثر استخدام أنظمة الخدمة المصرفية الإلكترونية) ، وعلى ضوء النتائج التي توصل إليها الباحث اقترح عدة توصيات أهمها :
- 1- القيام بحملات إعلامية مكثفة لشر الوعي المصرفي والتعريف بهذه الأنظمة وأهميتها ..
 - 2- تفعيل استخدام خدمة الصرف الآلي ، والبطاقات المصرفية ، المقلصة الإلكترونية للصكوك ، والهاق المصرفي وغيرها .
 - 3- الاستمرار في سبلت الخصخصة والانماج المصرفي .

Abstract

Due to the importance of the role played by Commercial Banks in this century either from economic or social view, the importance of modern technology represented in computer use increases in the present time , basic and secondary electronic banking services instead of manual traditional disciplines , as a result of this the need to know new scientific means for studying these disciplines and it's analysis , input ,application , makes it more useful, active, accurate, faithful , quick and safe, for preparing information beneficial to various sides or sectors .

To coping up with the technology advancement in information and communication ,more researchars , students ,authors & professionals in bank

services ensure that the need of coping up with the development in world and locally in scope of finishing bank services as a result of communication and information development and knowledge what is known as electronic management in bank services.

Through these benefits and characteristics which can be achieved by using electronic bank services in commercial banks , the researcher carried out this study to reveal the difficulties that face the commercial banks in the field of the study, for examples usage of traditional methods in banks treatments ,and disability of using modern technology leading to bad performance of bank services and it's benefits due to lack of technology base ,represented in information and communication technology also lack of qualified trained staff to use this equipments.

This study clarify the effect of information technology in bank services .

This study aimed to study the ability of introducing information technology in bank services .

Also to know the extend of using electronic technology in the commercial banks (field study) .For promotion and enhancement bank advance services , to go with the new modern information technologies to initiate strong technology base the users can depend on it to face the banks competition locally and globally contributing in encouragement and attraction of foreign investment .

The study use the descriptive method that is more suitable in this case of managerial aspect.

In the field study the analytic discipline was used to reveal the questionnaire results distributed by the researcher in the field of the study (commercial banks branches) .

The research sample stresses on banks managers and branches directors and officials in the assigned commercial banks . The researches chose the hypothesis of the research and the most important item is unawareness of official with these disciplines in banks branches, also training courses for the ideals use of this technology ,and the range of contribution of this technology in the promotion of banks services beside it's role of increasing banks income , attraction and encouragement of foreign investment .

The study stated the following results .

- 1- Lack of these technologies in commercial banks lead to lack of its application .
- 2- Few training courses and it's concentration on pure bank works.
- 3- Acceptance of other research hypothesis which contribute in highlighting the positive effect of these technologies in the promotion of banks services .

Study of main factors (age , gender , academic qualification , specialization , working experience, martial status) affecting the five study parts which are (bank technologies , work skill , promotion needs that encourage foreign investment , the effect of electronic services usage , from it coming the following recommendations have been arrived at :

- 1- Intensive information establishments to disseminate banking awareness and to introduce these systems and their importance.
- 2- Activation of ATM services , electronic banks cards cheques , and bank telephone .
- 3- Going on in national sector buying policies and banks merge.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الآية القرآنية
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د-هـ-و-ز	مستخلص الرسالة
ح-ط-ي-ك-ل	قائمة الموضوعات
ل-م-ن	قائمة الجداول
س	قائمة الأشكال
1-18	الفصل الأول الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة
2	أولاً : الإطار العام للدراسة

2	المقدمة
3	مشكلة الدراسة
3	أهمية الدراسة
3	أهداف الدراسة
4	فروض وتساؤلات الدراسة
4	منهج الدراسة
4	عينة الدراسة
5	حدود الدراسة
5	أدوات الدراسة
5-8	مصطلحات الدراسة
8-18	ثانياً : درست السابقة في ظل التقنيات الحديثة
19-45	الفصل الثاني المصارف التجارية
20	المبحث الأول : نشأة المصارف التجارية وتطورها
20	المقدمة
20	المطلب الأول : مفهوم ونشأة المصارف التجارية
20-21	أولاً : مفهوم المصارف التجارية
21-22	ثانياً : نشأة المصارف التجارية
22	المطلب الثاني : خصائص وتنظيم المصارف التجارية
22	أولاً : خصائص المصارف التجارية
22-24	ثانياً : تنظيم المصارف التجارية
24	المطلب الثالث : وظائف المصارف التجارية
24	أولاً : الأنشطة التقليدية للمصارف التجارية
24-25	ثانياً : الأنشطة غير التقليدية (الحديثة) للمصارف التجارية
25	المبحث الثاني : الجهاز المصرفي في الجمهورية
25-26	المقدمة
26	المطلب الأول : مراحل تطور العمل المصرفي في الجمهورية
26-28	أولاً : مرحلة ما قبل الثورة
28-30	ثانياً : مرحلة ما بعد الثورة
30	المطلب الثاني : مصرف ليبيا المركزي
30-31	أولاً : تأسيس مصرف ليبيا المركزي
31-32	ثانياً : وظائف مصرف ليبيا المركزي
32-33	ثالثاً : الفروع (مصرف ليبيا المركزي فرع سبها)

33-36	رابعاً : نظام المدفوعات الوطني
36	خامساً : أهمية تنفيذ نظام المدفوعات الوطني
36	المطلب الثالث : المصارف التجارية في الجماهيرية العربية الليبية
36-38	أولاً : التكوين
38	ثانياً : الأعمال والأنشطة التي تمارسها المصارف التجارية
38-39	ثالثاً : موارد المصارف التجارية
39-45	رابعاً : لستراتيجية تطوير وإعادة هيكلة المصارف التجارية
46-84	الفصل الثالث تقنية المعلومات المصرفية
47	المبحث الأول : مفهوم ونشأة تقنية المعلومات
47	المقدمة
48	المطلب الأول : مفهوم ومراحل تقنية المعلومات
48-50	أولاً : مفهوم تقنية المعلومات
50-51	ثانياً : المراحل التي مرت بها تقنية المعلومات
51	المطلب الثاني : أهمية وخصائص نظم المعلومات
51	أولاً : أهمية نظم المعلومات
52-53	ثانياً : خصائص نظم المعلومات
53	المطلب الثالث : أسس ومزايا نظم المعلومات المصرفية
53	أولاً : أسس بناء نظام فعل للمعلومات المصرفية
53-54	ثانياً : مزايا استخدام نظم المعلومات في البنوك
55	المبحث الثاني : أنظمة الخدمة المصرفية الإلكترونية
55	المقدمة
56	المطلب الأول : جهات وخطوط تبني أنظمة الخدمة المصرفية الإلكترونية
56-57	أولاً : الجهات التي تحدد ميكنة وتبني أنظمة الخدمة المصرفية الإلكترونية
57	ثانياً : الخطوات العملية لتبني أنظمة الخدمة المصرفية الإلكترونية
58	المطلب الثاني : أنواع أنظمة الخدمة المصرفية الإلكترونية
58-66	أولاً : أنظمة الخدمة المصرفية الإلكترونية الأساسية
66-73	ثانياً : أنظمة الخدمة المصرفية الإلكترونية الثانوية (المساعدة)
74	المطلب الثالث : الخدمات المصرفية في ظل التقنيات الحديثة
74-81	أولاً : بعض الخدمات المصرفية العربية في ظل التقنيات الحديثة
81-84	ثانياً : الخدمات المصرفية في أوروبا وأمريكا

85-141	الفصل الرابع الدراسة التطبيقية
86	المقدمة
86	المبحث الأول: منهجية البحث وإجراءاته
86	أولاً: منهجية الدراسة
86-88	ثانياً: مجتمع الدراسة
88	ثالثاً: مصادر جمع المعلومات
89-94	رابعاً: الخصائص الهيكلية لمجتمع الدراسة
94	خامساً: أدوات الدراسة
94	سادساً: بناء أداة الدراسة
95	سابعاً: صدق أداة الدراسة
95	ثامناً: ثبات أداة الدراسة
95-96	تاسعاً: وصف أداة الدراسة
96	عاشراً: تطبيق أداة الدراسة
97	حلي عشر: تصحيح أداة الدراسة
98-102	المبحث الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة
103-106	المبحث الثالث: عرض لإجابات بعض الفقرات
107-126	المبحث الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات
127-141	المبحث الخامس: دراسة تأثير المجالات الخمسة بالعوامل الأساسية للدراسة
142-147	الفصل الخامس النتائج والتوصيات
143-145	أولاً: النتائج
145-146	ثانياً: التوصيات
146-147	ثالثاً: المقترحات
148-155	المصادر والمراجع
156-176	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1)	تطور إجمالي المشاركين في برامج التدريب المصرفي	43
(2)	مزايا استخدام نظم المعلومات في البنوك	54
(3)	مجتمع الدراسة حسب العمر	89
(4)	مجتمع الدراسة حسب الجنس	90

90	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	(5)
91	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التخصص العلمي	(6)
92	مجتمع الدراسة حسب سنوات الخبرة	(7)
93	مجتمع الدراسة حسب الصفة الوظيفية	(8)
93	مجتمع الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	(9)
96	توزيع فقرات الاستبانة حسب المجالات	(10)
100	توزيع درجات الاستبيان وفق البدائل	(11)
103	مى علم العينة المبحوثة بنظم الخدمة المصرفية الإلكترونية	(12)
104	مى استخدام مفردات العينة المبحوثة لبعض نظم الخدمة المصرفية الإلكترونية	(13)
104	عدد مفردات العينة المبحوثة التي خضعت لدراسة تدريبية في مجال نظم الخدمة المصرفية الإلكترونية	(14)
105	عدد مفردات العينة المبحوثة التي خضعت لدراسة تدريبية في مجال نظم الخدمة المصرفية الإلكترونية وحسب طبيعة الدورة	(15)
105	إجابات المبحوثين عن مدى توفر مركز تدريبي كامل التجهيز لدى المصرف	(16)
106	مدى إمكانية مفردات عينة البحث من تحديد المشاكل المصرفية وحلها	(17)
107	التوزيع التكراري لإجابات مجتمع الدراسة حول الفقرات المتعلقة بالمجال الأول (التقنيات المصرفية)	(18)

108	المتوسط العام والانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة حول فقرات المجال الأول (التقنيات المصرفية)	(19)
109	المتوسط العام لجميع فقرات المجال الأول (التقنيات المصرفية)	(20)
110	التوزيع التكراري لإجابات مجتمع الدراسة حول الفقرات المتعلقة بالمجال الثاني (المهارات العملية)	(21)
112	المتوسط العام والانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة حول فقرات المجال الثاني (المهارات العملية)	(22)
113	المتوسط العام والانحراف المعياري لجميع فقرات المجال الثاني (المهارات العملية)	(23)
114	التوزيع التكراري لإجابات مجتمع الدراسة حول الفقرات المتعلقة بالمجال الثالث (متطلبات التطوير)	(24)
116	المتوسط العام والانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة حول فقرات المجال الثالث (متطلبات التطوير)	(25)
117	المتوسط العام والانحراف المعياري لجميع فقرات المجال الثالث (متطلبات التطوير)	(26)

118	التوزيع التكراري لإجابات مجتمع الدراسة حول الفقرات المتعلقة بالمجل الرابع (تشجيع الاستثمار)	(27)
119	المتوسط العام والانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة حول فقرات المجل الرابع (تشجيع الاستثمار)	(28)
120	المتوسط العام والانحراف المعياري لجميع فقرات المجل الرابع (تشجيع الاستثمار)	(29)
120-123	التوزيع التكراري لإجابات مجتمع الدراسة حول الفقرات المتعلقة بالمجل الخامس (أثر استخدام أنظمة الخدمة المصرفية الإلكترونية)	(30)
124-125	المتوسط العام والانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة حول فقرات المجل الخامس (أثر استخدام أنظمة الخدمة المصرفية الإلكترونية)	(31)
126	المتوسط العام والانحراف المعياري لجميع فقرات المجل الخامس (أثر استخدام أنظمة الخدمة المصرفية الإلكترونية)	(32)
127	تأثير عامل العمر على كل مجال من خلال اختبار ف	(33)
130	تأثير عامل الجنس على كل مجال من خلال اختبارات	(34)
132	تأثير علم المؤهل العلمي على كل مجال من خلال اختبار ف	(35)
134	المتوسط والانحراف المعياري للتخصصات العلمية في المجالات الخمسة	(36)
136	المتوسط والانحراف المعياري لعامل سنوات الخبرة في المجالات الخمسة	(37)
139	تأثير عامل الصفة الوظيفية على كل مجال من خلال اختبار ف	(38)
140	تأثير عامل الحالة الاجتماعية على كل مجال من خلال اختبارات	(39)

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الشكل
49	عناصر تكنولوجيا المعلومات	شكل (1)
89	مجتمع الدراسة حسب العمر	شكل (2)
90	مجتمع الدراسة حسب الجنس	شكل (3)
91	توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي	شكل (4)
91	توزيع مجتمع الدراسة حسب التخصص العلمي	شكل (5)
92	مجتمع الدراسة حسب سنوات الخبرة	شكل (6)
93	مجتمع الدراسة حسب الصفة الوظيفية	شكل (7)
94	مجتمع الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	شكل (8)

