

# تأثير الحكومة الإلكترونية على الثقافة المعلوماتية للمستفيد السوداني وسلوكه (دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني)

إعداد  
د. فائزة إبراهيم أحمد صديق

## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى جاهزية القطاعات الحكومية متمثلة في بنك فيصل الإسلامي السوداني "دراسة الحالة" باعتباره عضو أصيل في الحكومة الإلكترونية لتقديم الخدمات إلكترونياً للمستفيد السوداني وذلك من خلال توفير البنية التحتية بأحدث ما توصلت إليه تقنيات الاتصالات والمعلومات ومدى توافر مقومات العمل المصرفي الإلكتروني بغرض الكشف عن دوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية والتحول إلى المجتمع الرقمي ونشر الثقافة المعلوماتية وكيفية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية . كذلك التعرف على تحديد الفجوة بين الثقافة المعلوماتية الحالية للمستفيد السوداني وما ينبغي عليه أن يكون في إطار قياس عالمي والتعرف على معوقات توظيف الحكومة الإلكترونية لتحقيق نشر الثقافة المعلوماتية للمستفيد السوداني .

## وقد تمثلت مشكلة الدراسة على السؤال الرئيسي:

ما هي تأثيرات الحكومة الإلكترونية على الثقافة المعلوماتية للمستفيد السوداني وسلوكه ؟

وتفرعت منه عدة أسئلة فرعية منها:

1. ما هي إنجازات حكومة السودان الإلكترونية وتأثيرها على الثقافة المعلوماتية للمستفيد ؟
2. ما نوع الخدمات المعلوماتية التي يقدمها بنك فيصل الإسلامي السوداني للمستفيدين ، وهل هذه الخدمات يمكن أن تسهم في الثقافة المعلوماتية للمستفيد السوداني ؟
3. ما هي المجهودات المبذولة في مجال التشريعات

وللتعرف على هذه المشكلة قامت الباحثة بإعداد إستبانة مكونة من جزئين شملت ٢٦ ( ستة وعشرون) سؤال الجزء الثاني عبارة عن معلومات الدراسة الأساسية .

وظف الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام دراسة الحالة . ثم وزعت الاستبانة على عينه قصدية مكونة من ٣٠ ( ثلاثون) فرداً لمجتمع الدراسة الذي يتكون من رؤساء الأقسام والمحاسبين والإداريين والموظفين ببنك فيصل الإسلامي السوداني بفروعه الثلاث (الخرطوم = بحري -أم درمان) .

ولتحقيق أغراض الدراسة استخدمت الباحثة أدوات جمع البيانات كالمقابلة والملاحظة التي تعتبر إحدى الطرق الأساسية في تجميع البيانات كما استفادت الباحثة من التقارير الحكومية وخطط الدولة المعلوماتية ٢٠١٧-٢٠٢٠م كما أفردت الباحثة فصل لدراسة الحالة ببنك فيصل السوداني وتحليل صحيفة الاستبيان واستعرض الوضع الراهن بتحليل صحيفة الاستبيان وتحليل نتائجها وتحليل المضمون وعرض النتائج وتفسيرها .

## أهم النتائج:

1. عدم تنفيذ مشروع التوقيع الإلكتروني .
2. استغلال الامكانيات المتاحة في البنية التحتية المعلوماتية وتفعيلها .
3. وجود شبكة قومية للمعلومات تغطي عدد كبير من المؤسسات الحكومية .

## أهم التوصيات:

١. تضافر الجهود التثقيفية والتعليمية لتغيير ثقافة المجتمع السوداني وعملاء المصارف لقبول التغيير في العمل المصرفي الإلكتروني ومواكبة التكنولوجيا المتطورة .
٢. نشر الثقافة الإلكترونية في المجتمع لتصبح أداة تعامل بين جمهور المستفيدين لتوفير مزيد من الشفافية والمعلوماتية .

## أولاً: المنهجية والإطار العام للدراسة

بدخول العالم إلى ثورة الاتصالات والمعلوماتية واستخدام الشبكات في إدارة وتبادل المعلومات وتوسع شبكة المعلومات (الإنترنت) التي تضم عدداً كبيراً من الشبكات والمستخدمين حول العالم أصبح الحاسب الآلي يمنح إمكانية لتبادل المعلومات والتواصل والتراسل متجاوزاً الحدود وحاجز الزمن مما أكسبها مزيداً من الموثوقية وأصبحت العديد من الأنشطة تدار عبر الحاسب الآلي مثل حركة الطائرات وتحويل صرف الأموال والتجارة الإلكترونية اتجهت الفكرة إلى ميكنة أو رقمنة الخدمات الحكومية

وظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية من ضمن المفاهيم المستخدمة والتي تسعى العديد من الدول من خلالها إلى توسيع دائرة الاستفادة من الخدمات المقدمة بواسطتها وهو ما بدأت تسير عليه الحكومة السودانية حيث تم الأمر على مستويات عالية داخل الدولة ممثلة في وزارة رئاسة مجلس الوزراء والفروع التابعة لها في سبيل تطبيق هذا المفهوم ومع قلة البحوث في هذا المجال كما أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب العديد من الدراسات والبحوث ليكون التطبيق قد استوفى كل جوانب البحث ، والدراسة تأتي كإحدى الإسهامات العلمية للتعرف بهذا المفهوم دعماً للمجهودات المبذولة وواحدة من سلسلة البحوث والدراسات الجادة لتدفع مع غيرها لإنجاح هذا الاتجاه الذي سيكون له الأثر في المجتمع السوداني . ويعكس على الثقافة المعلوماتية للمستفيد السوداني وسلوكه .

## مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

منذ مطلع هذا العام ٢٠١٦م صدرت القرارات الرسمية بإيقاف كل المعاملات المالية التقليدية وعدم الاعتماد إلا على المستندات الإلكترونية وقد لاحظت الباحثة تفاوت قطاعات المستفيدين السودانيين وتراوحهم بين الأحجام والإلمام . ومن هنا يمكن إبراز مشكلة البحث عبر السؤال الرئيسي التالي:

ماهي تأثيرات الحكومة الإلكترونية على الثقافة المعلوماتية للمستفيد السوداني وسلوكه ؟؟؟

### هذا وتفرع عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما المقصود بالحكومة الإلكترونية وما هي سماتها وأهميتها وفوائدها ؟
٢. من هم الشركاء في تنفيذ حكومة السودان الإلكترونية ؟
٣. ماهي إنجازات حكومة السودان الإلكترونية وتأثيرها على الثقافة المعلوماتية للمستفيد ؟
٤. ماهي المجهودات المبذولة في مجال التشريعات ؟
٥. ماهي إنجازات حكومة السودان الإلكترونية في البنيات التحتية وبناء الثقافة المعلوماتية للمستفيد ؟
٦. ماذا تم في مشروع توسعه الشبكة القومية ؟
٧. ما الدور الذي يمكن أن تقوم به الحكومة الإلكترونية السودانية لبناء الثقافة المعلوماتية للمستفيد ؟
٨. ماهي الخدمات التي تقدمها حكومة السودان الإلكترونية في مجال التعليم بالجامعات والمعاهد السودانية ؟
٩. ماهي الخطط المستقبلية لبنك فيصل الإسلامي السوداني بتأثيرها على الثقافة المعلوماتية للمستفيد ؟
١٠. مانوع الخدمات المعلوماتية التي يقدمها بنك فيصل الإسلامي السوداني للمستفيدين وهل هذه الخدمات يمكن أن تسهم في بناء الثقافة المعلوماتية للمستفيد السوداني وسلوكه ؟

١١. هل يتمتع العاملون ببنك فيصل الإسلامي السوداني بمهارات تقنية تجعلهم يقومون بدور فعال في بناء

مجتمع الثقافة المعلوماتية للمستخدمين؟

١٢. ما المشكلات والتحديات التي يواجهها بنك فيصل الإسلامي السوداني في ظل مجتمع الثقافة المعلوماتية للمستخدمين وسلوكه؟

### أهداف البحث:

يعتمد نجاح مفهوم الحكومة الإلكترونية على محورين:

- **المحور الأول:** مدى جاهزية القطاعات الحكومية المتمثلة في بنك فيصل الإسلامي السوداني لتقديم الخدمات إلكترونياً ويتأتى ذلك من خلال البنية التحتية اللازمة بأحدث ما توصلت إليه تقنيات الاتصالات والمعلومات للمساعدة في تقديم الخدمات إلكترونياً .

- **المحور الثاني:** نشر المعارف والخبرات في المجالات المرتبطة بتقديم الخدمات إلكترونياً وتعميق المفاهيم لمنسوبي تقنية المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي ونشر الثقافة المعلوماتية وكيفية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية .

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في تطوير الثقافة المعلوماتية من وجهة نظر المستخدمين السوداني وذلك من خلال دراسة واقع بنك فيصل الإسلامي السوداني ومدى تطبيقه لذلك .

٢. التعرف على مجالات التطوير في الثقافة المعلوماتية للمستخدمين .

٣. التعرف على دور تقنيات المعلومات والاتصالات في الوصول إلى المجتمع الرقمي والمتغيرات المتعلقة بالثقافة المعلوماتية.

٤. التعرف على تحديد الفجوة بين الثقافة المعلوماتية الحالية للمستخدمين السوداني وما ينبغي أن يكون عليه في إطار قياسي عالمي .

٥. التعرف على معوقات توظيف الحكومة الإلكترونية لتحقيق نشر الثقافة المعلوماتية للمستخدمين السوداني

### منهج الدراسة وأدواته:

وظف الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام دراسة الحالة ذلك عن طريق الاستبيان بعد أن تم تحكيم الاستبانة من قبل المتخصصين في المجال ثم إعدادها بصورتها النهائية ومن ثم وزعت على عينة قصدية مكونة من ٣٠ فرداً (ثلاثون) وتمت الإجابة على ٢٨ إستجابة بلغت نسبة ٩٣% كما هو موضح بالشكل رقم (١) تم استخدام برنامج (SPSS) لتحليل البيانات إحصائياً كذلك عن طريق المقابلات الشخصية وعن طريق الملاحظة ولا غنى عن المنهج الوثائقي التاريخي .

### مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من رؤساء الأقسام والمحاسبين والإداريين والموظفين ببنك فيصل الإسلامي السوداني بفروعه الثلاث (الخرطوم – بحري – أم درمان)

### أهمية الدراسة:

استفادت الباحثة من التقارير الحكومية وخطط الدولة المعلوماتية ٢٠١٧-٢٠٢٠م تستمد هذه الدراسة أهميتها من حداثة موضوع الحكومة الإلكترونية والتي تعد مجالاً حديثاً للمستخدمين السوداني ودورها في تطوير الثقافة المعلوماتية بالسودان .

وتتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة أيضاً ما يمكن أن تسفر عنه نتائج وتوصيات يبيستفيد منها في رفع كفاءة العاملين وزيادة وعيهم في تقديم خدمات أفضل للمستخدمين لرفع مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات التي تقدم لهم (حكومة – مستفيد) وذلك من خلال سرعة وشفافية وإمكانية المحاسبة والكفاءة في التواصل مع جمهور المستخدمين والأعمال والأجهزة الأخرى .

كذلك فتح فرص استثمارية جديدة خاصة بقطاع المعلومات .

## ثانياً: الحكومة الإلكترونية في ظل الثقافة المعلوماتية

إن الفرق بين الدول المتقدمة والدول النامية هو وجود إدارة متطورة في الأولى وإدارة غير متطورة في الثانية ، مما يعكس مكانة وأهمية القيم ، فالإدارة ليست مجرد نظم وفق قوانين ، وإنما هي أيضاً عملية ترتبط بها مجموعة من المبادئ والسلوكيات والمفاهيم ، فإدارة الأعمال ثقافة أكثر منها جمعاً لتقنيات .

وتؤثر الثقافة المعلوماتية على نجاح وفشل الحكومة الإلكترونية ، والتي تحدد أساساً بمدى كفاءة أداء المورد البشري المؤهل والمندمج في المنظمة ، الذي يتأثر بشكل كبير بالثقافة المعلوماتية السائدة ونمط التفكير لدى الأفراد .

والثقافة شيء لا يشاهد ولا يحس ، ولكنه حاضر ويتواجد في كل مكان ، وهو كالهواء يحيط بكل شيء في المنظمة ويؤثر فيه ، ويستخدمونها في توجيه سلوكهم وحل المشكلات<sup>(٣٣٤)</sup> .

### مفهوم الثقافة المعلوماتية<sup>(٣٣٥)</sup>:

تعنى الثقافة المعلوماتية مجموعة القدرات المطلوبة التي تمكن الأفراد من تحديد احتياجاتهم من المعلومات في الوقت المناسب، والوصول إلى هذه المعلومات وتقييمها ومن ثم استخدامها بالكفاءة المطلوبة.

وتبدأ القدرات المطلوبة باقتناع الفرد بأهمية المعلومات عند حاجته إلى اتخاذ قرار معين ثم تحديده لمصادر وروافد وكيفية البحث والحصول عليها، ثم القدرة على تقييمها لمعرفة مقدار الصدق والثبات والحدثة بها، ثم العمل على استيعابها واستغلالها وتوظيفها لاتخاذ القرار السليم في الوقت المطلوب، ويتضمن ذلك القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمختلف أنواعها بما فيها الهواتف الذكية بكل أجيالها للتعامل والاتصال بالمكتبات ومراكز المعلومات ودور الأرشيف والوثائق والمستودعات الرقمية وبنوك وقواعد المعلومات والإنترنت والحكومة الإلكترونية.

### انتشار الثقافة المعلوماتية:

لقد أسست المعلوماتية لانتشار فكر ثقافي يعتمد عليها فأطلق عليها مسمى الثقافة المعلوماتية تشير إلى استخدام كافة الأدوات . والوسائل التكنولوجية الحديثة في الحصول على المعلومات . فأصبح من الممكن لأي شخص يمتلك اتصالاً مع شبكة الإنترنت أن يحصل على المعلومة التي يريدها خلال فترة زمنية قصيرة ليصبح من السهل وجود ثقافة معلوماتية عند جميع الأفراد مهما كانت أعمارهم أو مستوياتهم التعليمية<sup>(٣٣٦)</sup> .

### مهارات الثقافة المعلوماتية:

- ١ . استخدام المعلومات بفاعلية لتحقيق أهداف محددة .
- ٢ . استخدام المصادر التقنية لحل المشكلات واتخاذ قرارات منطقية .
- ٣ . اختيار مصادر معلوماتية وابتكارية تقنية بناء على ملاءمتها لإنجاز مهام محددة .

إن مفهوم وامتدادات الثقافة المعلوماتية قد تبلور مع مطلع الألفية الثالثة وتأثير تعاضم الطلب واستخدام والإفادة من المعلومات وتعاضم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطور النظم التعليمية

تعد الثقافة المعلوماتية سلاحاً ذو حدين ، إذ أنه في الوقت الذي نصفها ثمرة من ثمار التطور العلمي والتكنولوجي في مجال المعلومات والاتصالات ، وأنها تقدم خدمات واسعة تشمل جوانب مختلفة وشاملة في مجالات الحياة وتقدم خدمة معلوماتية هائلة ، وتحقق درجة عالية من الاتصال وتوفر سرعة فائقة في

(٣٣٤) حريم حسين . إدارة المنظمات . - عمان: دار الحامد للنشر ، ٢٠٠٣م . ص ص ٣٢٧ - ٣٢٨ .  
(٣٣٥) خالد الحلبي - أنشطة الاتحاد . المؤتمر ٢٧ أعلم . فعاليات . المكتبات والمعلومات والثقافة المعلوماتية في مجتمع المعرفة العربي "تحديات الواقع ورهانات المستقبل" .  
(٣٣٦) هشام عزمي . - ثقافة المعلومات في القرن الحادي والعشرين - العدد ٨ مارس ٢٠٠٦م - أستاذ علم المعلومات المساعد بجامعة قطر .

أقل جهداً ، وتقدم حلولاً لمشاكل اقتصادية واسعة ، ولا أحد يستطيع أن ينكر تلك الفوائد والنتائج الإيجابية لهذه الثورة الهائلة في الاتصالات ، ولا يستطيع أحد أن يضمن له مكاناً في العالم الواسع الرحب دون أن يمتلك تلك المؤسسات والنظم في مجال الاتصالات والمعلومات والحاسوب والإنترنت وقد تفقد الدول والحكومات والمؤسسات والمجتمعات قدرتها على مواكبة التطور العلمي والحفاظ على هويتها وخصوصيتها وقدرتها على إمكانية المشاركة في صياغة العالم الجديد إن لم تستجب لمتطلبات هذه التطورات الكبيرة .

نعم إن الثورة المعلوماتية تعتمد على الثورة في مجال الإلكترونيات وهذا يتطلب توسيع دائرة الاهتمام في مفهوم الثقافة الإلكترونية وتعميمه بين أبناء المجتمع من خلال وسائل الإعلام ومناهج التعليم وجعل فلسفة التقنية الإلكترونية وثقافتها في مقدمة الاهتمامات من أجل الوصول إلى مجتمع معلوماتي متميز ومدرك ومتمكن . والثقافة الإلكترونية والمعلوماتية من أهم مرتكزات مجتمع المعرفة التي تعتمد فلسفته على إنتاج المعرفة وتبادلها والاستفادة منها<sup>(٣٣٧)</sup> . فالحكومة الإلكترونية أيضاً أخذت حيزاً من هذا الاهتمام والتطور لما أحدثه هذا التطور التكنولوجي<sup>(٣٣٨)</sup> .

زيادة على ذلك وفرت الثورة المعلوماتية وعصر المعرفة بعد انتشار الثقافة المعلوماتية وتطور وسائل النشر الإلكتروني قدرة هائلة في تطور وسائط تخزين حاسوبية اعتيادية ، وقدرة معالجة وبحث إلكترونية سريعة ، ووفرت فرصة أوسع أمام الكتاب الإلكتروني والعالمي وبنوك المعلومات، وهذا كله دفع إلى التفكير في مستقبل النشر المعرفي في الوطن العربي وظهور الحكومة الإلكترونية<sup>(٣٣٩)</sup> .

دخلت الثورة المعلوماتية مدخلاً جديداً في الإدارة الإلكترونية التي تعد وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة ولكنها ليست بديلاً عنها وهذه الإدارة لا تحتاج إلى ورق ولا تحتاج إلى مكان ، وتمتلك أرشيف إلكتروني ووسائل ومستلزمات ، وتؤدي إلى تخفيف المشكلات الناجمة عن التعامل الإداري وتهيئ فرصة سهلة لتقديم الخدمات من خلال الحاسب الآلي ، وترفع مستوى أداء الحكومة بزمز مفتوح ودن الحاجة إلى مكان ، وتعد الحكومة الإلكترونية انتقال من الثورة الصناعية إلى ثورة الاتصالات<sup>(٣٤٠)</sup> .

وبفضل تكنولوجيا المعلومات والثقافة المعلوماتية سيتم تعميم تطبيق الحكومة الإلكترونية ، إذ تقدم خدمات كاملة إلكترونياً في كل مجالات الحياة وتقديم خدمات معلوماتية وتحقيق درجة عالية من الاتصال وترابط المواطن بأجهزة الدولة في كل وقت وبوسائل بناء اقتصادي وتسهم في حل مشكلات اقتصادية<sup>(٣٤١)</sup> وتقدم هذه التقنيات المعلوماتية والثقافة الإلكترونية خدمة واسعة في مجال الرقابة على البيانات المالية والمحاسبية الإلكترونية وتقنيات التدريب ، وإن برامج التدريب والتأهيل لأعضاء الأجهزة الرقابية تعد أمراً مهماً في صقل مواهب الأعضاء المدققين والمراجعين في الأجهزة الرقابية ، وتجعلهم قريبين من التطور الهائل في مجال تقنية المعلومات ومواكبة الطفرة التي تحدث في تقنية المعلومات والتدقيق على البيانات .

فالتطور التكنولوجي وثورة الاتصالات والمعلومات أرسيت الثقافة المعلوماتية وأصبحت سمة من سمات العصر الذي نعيشه ، بل أن هذه التطورات هي التي طبعت ورسمت شكل العصر الذي نعيشه ووصفته بأنه عصر المعلومات وعصر التطور التكنولوجي . ووفر التدقيق الحر للمعلومات الذي حققته ثورة المعلومات والاتصالات فرصة منح المجتمعات البشرية الدخول إلى مجتمع المعلومات ومن ثم الانتقال إلى مجتمع التكنولوجيا الرقمية والانخراط في ثورة الاتصالات المعاصرة وتطوير المعلوماتية

(٣٣٧) حمد عبد الله اللحيان .- الثقافة الإلكترونية والمعلوماتية محور مجتمع المعرفة - مقالة . جريدة الرياض - ١٤ نوفمبر ٢٠٠٨ م .- ع ٤٧٥٣ .١

(٣٣٨) حورية الملكي ، تكنولوجيا الحاسوب والعملية التعليمية .

(٣٣٩) هاني شحادة الخوري ، الكتاب ومستقبل النشر الإلكتروني ، ٢٣ كانون الثاني ٢٠٠٤ م .

(٣٤٠) عبد الرحمن تيشوري ، الإدارة الإلكترونية .

(٣٤١) يونس عرب ، الحكومة الإلكترونية ، مفهومها ونطاقها وعناصرها .

وتمكنها من التغلغل اجتماعياً وعالمياً والمكتبة الجامعية مرشحة للانخراط ضمن مجتمع المعلومات واللاحق يركب مجتمع التكنولوجيا الرقمية<sup>(٣٤٢)</sup>.

لقد أسهمت شبكات الحاسوب العملاقة وبنوك المعلومات الضخمة والأقمار الصناعية في صياغة النظام الدولي الجديد وقيام الاقتصاد العالمي الجديد والتجارة الحرة العابرة للقارات وفتحت الأسواق وخلقت ثقافة كونية جديدة ، وعموماً فإن تكنولوجيا المعلومات وثورة الاتصالات التي أشاعت مفهوم الثقافة المعلوماتية كان لها تأثيرها على التكوين الاجتماعي سواء كانت في الفوائد والاستخدامات الإيجابية أو في الانعكاسات والاستخدامات السلبية ، ولا ننظر إلى الصناعة المعلوماتية وتطورها في جانبها الاقتصادي والعلمي التقني، بل في تأثير المعلومات على التكوين الاجتماعي وعلى إنتاجية الفرد ، فضلاً عن أنها تتطلب بناء القوة البشرية التي تعد من الأسس والهيكل التي تقوم عليها صناعة المعلومات<sup>(٣٤٣)</sup> . وبذلك لا يمكن أن تفصل بين هذه الثورة التكنولوجية الهائلة وبين الإنسان والمجتمع والمستفيد.

إن التقدم الكبير في نظم الاتصالات وخاصة الإنترنت والأقمار الاصطناعية ساعدت على نقل المعلومات بكثافة عالية وزيادة نوعية وكمية في نقل المعلومات مما أدى إلى تغيرات جوهرية في مفاهيم التنشئة الاجتماعية والتدريب مما يتطلب وجود ثقافة جديدة تتعامل مع معطيات ثورة الاتصالات .

وتأثير الحكومة الإلكترونية على الثقافة المعلوماتية التي نعيش عصر ثورتها وتطورها الكبير يأتي من ميدان آخر يعكس بشكل كبير ومؤثر على التكوين المجتمعي وهذا الميدان هو الإعلام ، إذ يواجه المجتمع ضغطاً ثقافياً تفرضه طبيعة الوسائل والقدرات المستخدمة في وسائل الإعلام والتقنيات العالية وشبكة الإنترنت .

وبذلك يشكل العنصر المستفيد محور الارتكاز في جهود التنمية الإنسانية وأصبح دوره أكثر أهمية بعد التطور الكبير في الثورة الرقمية ، بحيث أصبح من الضروري أن تتوفر المهارة اللازمة للاستفادة من مجتمع المعلومات ونشر المعرفة من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم والتدريب<sup>(٣٤٤)</sup> .

وتعد الحكومة الإلكترونية من أبرز نتائج تلك الثورة التقنية حيث أدى ظهورها إلى نقله نوعية في أداء الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيد . وهذا شكل ضغطاً على المنظمات بضرورة سرعة التحول في أداء أعمالها وتقديم خدماتها من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني . وهذا التحول لا يكفي لنجاحه شراء التقنية ... من أجهزة وشبكات ثم ميكنة أعمال المؤسسة وإنما يحتاج إلى أن يسبق ذلك كله خطوة في غاية الأهمية ويمكن أن نشير لها في هذه الدراسة بالمطلبات التنظيمية . أي تنظيم العمل وهذا يتطلب إعادة هيكلة النظم الحالية وتغيير الثقافة والمفاهيم الإدارية السائدة في المؤسسة فالحكومة الإلكترونية ليست مجرد أجهزة حاسب آلي ونظم تشغيل شبكات وبرامج . وإنما هي معرفة ومهارات تستدعي مرونة عالية في السلوك . واستعداد ذاتي للتعليم لدى العاملين والمديرين في المؤسسة ، إذ تعد الحكومة الإلكترونية أداة تغيير في البيئة التنظيمية تتطلب تغييراً في أساليب الإدارة وهيكل التنظيم وتدفعات العمل ونماذج الأعمال<sup>(٣٤٥)</sup> .

لقد أصبح التحول نحو الحكومة الإلكترونية أمراً حتمياً لكل من الدول المتقدمة والنامية على حد سواء ولذلك نجد أن حكومة السودان قد أولت ذلك اهتماماً بالتحول نحو مجتمع المعلومات .

(٣٤٢)كمال بطوش ، المكتبة الجامعية العربية في ظل مجتمع المعلومات : حتمية مواكبة ثورة التكنولوجيا الرقمية ، ٩ شباط ٢٠٠٤ م .

(٣٤٣)حورية المالكي ، تكنولوجيا الحاسوب والعملية التعليمية .

(٣٤٤)عبد المجيد ميلاد ، بناء القدرات في مجتمع المعلومات ، جريدة الصباح ٣١ يوليو ٢٠٠٥ م .

(٣٤٥)ياسين ، سعد غالب . الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية . - الرياض: معهد الإدارة العامة ، ٢٠٠٥ م . - ص ٢٥٧ .

## فقد صدر قرار مجلس الوزراء الآتي:

تمت إجازة التقرير حول موقف تنفيذ الحكومة الإلكترونية في اجتماع مجلس الوزراء رقم (٢٠) بتاريخ ١٦ أكتوبر ٢٠١٤م أصدر القرار الآتي:

- ١) إجازة التقرير الخاص بموقف تنفيذ الحكومة الإلكترونية .
- ٢) إيلاء برنامج الحكومة الإلكترونية أولوية قصوى في الصرف .
- ٣) التوسع في خدمات الحكومة الإلكترونية بالمركز والولايات ونشر ثقافتها والتركيز على الخدمات التي تقدم للمواطنين مع إبراز نماذج تطبيقية.
- ٤) اعتماد نظام معلومات الولايات والتوجيه بالزامية تنفيذه مع التوسع في خدمات الإنترنت والمؤتمرات المتلفزة .
- ٥) مراجعة البرامج القياسية الحالية وتصميم برنامج قياسي موحد .
- ٦) الاستمرار في تدريب وبناء قدرات العاملين بالمركز القومي وتحسين شروط خدمتهم.
- ٧) إنشاء آلية عليا لمتابعة تنفيذ الحكومة الإلكترونية وتطوير محتوى المعلومات وتأمينها.
- ٨) الاستفادة القصوى من التقانة ووسائل الاتصال الحديثة في نشر الدعوة والتوسع في تدريب الدعاة على استخدام التقانة وتوظيفها في نشر الدعوة بالتنسيق مع وزارة الإرشاد والأوقاف .
- ٩) وضع برنامج تفصيلي للفرغ من التسجيل في السجل المدني في وقت وجيز .
- ١٠) كما وجه السيد/ رئيس الجمهورية كل الوزارات المعنية بتنفيذ القرار (٣٤٦) .

## الحكومة الإلكترونية Electronic Government:

هي قدرة المؤسسات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال إلكترونياً بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي زمان ومكان .

هي البيئة التي تحقق فيها خدمات المواطنين المستفيدين واستعلاماتهم وتحقق كذلك الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة ذاتها وفيما بين الدوائر باستخدام شبكات المعلومات والاتصالات عن بعد<sup>(٣٤٧)</sup> .

وهي منطق بسيط يعتمد على التخلص من مساوئ سلبيات العمل الإداري في الوقت الذي تمنح منه تكنولوجيا المعلومات الفرصة لتقوية الجانب الوظيفي في العمل الإداري<sup>(٣٤٨)</sup> .

## سمات الحكومة الإلكترونية:

- الحكومة الإلكترونية مرتبطة بصورة أساسية بالإدارة العامة وبالأجهزة الحكومية ولا تهمل القطاع الخاص أو القطاعات الأخرى .
- نظام معلوماتي إفتراضي لا يمكن أن تلمس مكوناته وعملياته ، وإنما نعرفه من خلال نتائجه وآثاره علي المستفيد السوداني .
- تعتمد على التقنية الرقمية ذات البنية الإلكترونية .
- بناء مواقع إلكترونية حكومية لكل مؤسسة حكومية في جميع مستويات الحكم لتقديم المعلومات والتفاعل مع المجتمع .
- تقديم وتيسير الخدمات الحكومية والإجراءات عبر هذه المواقع والهدف الأساسي رضا جمهور المستفيدين والمجتمع .

(٣٤٦) حكومة السودان الإلكترونية . ملحق السودان الرقمية . - مجلة فصلية تعنى بمجتمع المعلومات والاتصالات - يناير ٢٠١٥م . ص ٣ .  
(٣٤٧) الحكومة الإلكترونية ، مجلة الحياة العلمية . هيئة الإبداع العلمي ، السودان ، ٣ مارس ٢٠٠٥م . - ص ١٤ .  
(٣٤٨) عمر محمد بن يونس . المجتمع المعلوماتي . - القاهرة: دار النهضة العربية ، ٢٠٠٦م .

## أهمية وفوائد الحكومة الإلكترونية:

- القدرة على تحسين أداء المؤسسات الحكومية وذلك من خلال.
- تخفيض الإنفاق الحكومي والتكاليف المباشرة .
- تحقيق التكامل بين المؤسسات الحكومية مع بعضها البعض .
- توفير قدر كبير من الشفافية والمراقبة الإدارية .
- خفض دورة الوقت وتيسير الخدمات والإجراءات التي تخص المواطن والقطاع الخاص .
- تحسين الخدمات من خلال التقارير المستخرجة آلياً .
- وضع الدولة في قائمة الدول المتحضرة .
- القضاء تدريجياً على المستندات الورقية والتحكم في تداول المال بإنفاذ الدفع الإلكتروني .
- تشجيع قطاع المعلوماتية للحكومة .
- تشجيع التكنولوجيا الحديثة باعتبارها مستقبل الدول .
- انتقال تدريجي للنقود الرقمية والمعاملات المالية .

## الشركاء في تنفيذ الحكومة الإلكترونية(٣٤٩) :

### القطاع العام .

- بنك السودان
- الولايات والمحليات
- الوزارات والوحدات الحكومية .

### القطاع الخاص:

- مؤسسات المجتمع المدني .
- المصارف
- شركات الاتصالات وتقنية المعلومات .

## ما تم إنجازه من انطلاقة مشروعات الحكومة الإلكترونية في المجالات الآتية:

- التشريعات - المعايير - البنى التحتية - أمن المعلومات - الخدمات المصرفية .
- صفحات الوزارات الاتحادية والولايات وصفحات المجالس التشريعية والبرلمان في الإنترنت(٣٥٠) .

## المجهودات المبذولة في مجال التشريعات(٣٥١) :

- قانون المركز القومي للمعلومات لسنة ٢٠١٠م .
- قانون الهيئة القومية للاتصالات لسنة ٢٠٠١م ومقترح تعديله مقدم الآن .
- قانون المعاملات الإلكترونية لسنة ٢٠٠٧م .
- قانون الجرائم الإلكترونية لسنة ٢٠٠٧م .
- قانون مهن نظم الحاسوب لسنة ٢٠١٣م(٣٥٢) .

## قوانين في طور الإجازة:

- مشروع قانون الرقم الموحد .
- مشروع قانون المصادقة الإلكترونية .
- مشروع قانون حق الحصول على المعلومات .

## مشروع توسعة الشبكة القومية (المرحلة الثالثة) (٣٥٣) :

تم في يوم الخميس الموافق ١٣-١١-٢٠١٤م بحضور وشهادة وزيرة العلوم والاتصالات ووزير الدولة بوزارة المالية توقيع عقد الإتفاق الإطارى بين المركز القومي للمعلومات والشركة السودانية

(٣٤٩)موقف تنفيذ الحكومة الإلكترونية للعام . ملحق السودان الرقمية ، ٢٠١٤م - ص ١٠ .

(٣٥٠)وزارة العلوم والاتصالات المركز القومي للمعلومات . - تقرير عن موقف تنفيذ الحكومة الإلكترونية ، للعام ٢٠١٤م - ص ٥ .

(٣٥١)وزارة العلوم والاتصالات . المركز القومي للمعلومات . - تقرير عن موقف تنفيذ الحكومة الإلكترونية للعام ٢٠١٤م - ص ٦ .

(٣٥٢)موقف تنفيذ الحكومة الإلكترونية . ملحق السودان الرقمية ، للعام ٢٠١٤م - ص ١٠ .

(٣٥٣)موقف تنفيذ الحكومة الإلكترونية . ملحق السودان الرقمية ، للعام ٢٠١٤م - ص ١١ .



للاتصالات – سودائل للمرحلة الثالثة من مشروع توسعة الشبكة القومية لتشمل كل ولايات السودان وربط مؤسسات الدولة في شبكة قومية واحدة .

1. تستهدف المرحلة الثالثة ربط ٧٠٠ موقع بالألياف الضوئية حسب المسح الميداني .
2. ليصبح عدد المواقع المربوطة بالألياف الضوئية بالشبكة القومية ٨٢٩ موقعاً .

### توزيع المواقع جغرافياً في المرحلة الثالثة<sup>(٣٥٤)</sup>

#### ١. مجال النشر والبرمجيات:

- جميع الوزارات الاتحادية والولايات وعدد كبير من الوحدات التابعة لديها صفحات على الإنترنت.
- جميع المصارف السودانية أنشطتها محوسبة .
- الجمارك السودانية تقدم خدماتها عبر الإنترنت .
- التقديم الإلكتروني والتسجيل لطلبة الجامعات وإعلان الشهادة السودانية وشهادة الأساس بالإنترنت .
- حوسبة جميع أنشطة شركات الكهرباء بنظام قياسي عبر مؤسسة وطنية .
- إنجاز مشروع السجل المدني بتسجيل ١٥ مليون مواطن حتى الآن .
- بتمويل من البنك الإفريقي وزارة المالية تقوم ببناء نظام مالي وإداري .
- ديوان الضرائب تفرع من إعداد مسودة المواصفات لتقوم باستجلاب نظام ضريبي بمواصفات عالمية .
- جاري الإعداد لتطبيق نظام إداري ومالي موحد في جميع الوحدات الحكومية .

#### ٢. مجال أمن المعلومات<sup>(٣٥٥)</sup>:

أمن المعلومات يمس أمن البلاد بشكل عام ، وقد تمت بعض الجهود في التخطيط وعمل إجراءات وقائية تتناسب مع أهمية الموضوع ، فقد تم فيه الآتي:

- إصدار النسخة الأولى من سياسات أمن المعلومات .
- اعتماد مفاتيح التشفير .

#### ٣. مجال الخدمات المصرفية للمستفيد السوداني:

- نشر ما يزيد على ٩٠٠ ماكينة صراف آلي في السودان .
- جميع المصارف لها صفحات على الإنترنت .
- المقاصة تتم ألياً بين المصارف .
- ربط الخدمات المصرفية بالسجل المدني للتأكد من سلامة المعاملات المالية .
- إكمال إجراءات البنية التحتية للمصارف عبر بنك السودان وفروعه والمركز القومي للمعلومات .
- استخدام نظام للتداول المالية .
- عدد من المصارف تقدم خدمات الرسائل الإلكترونية للمستفيد السوداني .
- عدد من المصارف توفر خدمات دفع إلكترونية لشراء الكهرباء للمستفيد السوداني .

#### التقديم الإلكتروني للجامعات والمعاهد العليا:

التقديم الإلكتروني للجامعات والمعاهد العليا: نظام إلكتروني للتقديم في الالتحاق بالكليات في الجامعات السودانية ، نظام تم تطبيقه هذا العام مما وفر الوقت والجهد للمقدم وساعد في تسهيل عمليات التقديم من كل أنحاء السودان من تقديم ودفع للمستفيد السوداني<sup>(٣٥٦)</sup> .

(٣٥٤)موقف تنفيذ الحكومة الإلكترونية . ملحق السودان الرقمية ، للعام ٢٠١٤م - ص ١٢ .  
(٣٥٥)حكومة السودان الإلكترونية . - ملحق . - ص ١٣ .  
(٣٥٦)موقف تنفيذ الحكومة الإلكترونية . ملحق السودان الرقمية ، للعام ٢٠١٤م - ص ١٤ .

## أسباب نجاح التجربة:

١. توفر الإرادة السياسية الداعمة والإدارة الجيدة تساعد في إنفاذ المشروعات .
٢. وضوح الرؤيا والهدف وهو إرضاء المواطن وتسهيل الإجراءات له .
٣. البنيات التحتية في السودان تم اختبارها بصورة جيدة .
٤. التنسيق والتكامل من أهم أسباب النجاح .
٥. الاستغلال الأمثل للإمكانيات المتاحة .
٦. تفعيل أورنيك ١٥ الإلكتروني .
٧. التأكد من أن هنالك وسائل دفع إلكترونية .
٨. هنالك فرص كبيرة لإطلاق عدد من الخدمات الإلكترونية .

## الخدمات الإلكترونية الحكومية للمستخدم السوداني:

في إطار تطبيق الحكومة الإلكترونية بتوصيل الخدمات الحكومية للمواطن باستخدام الطرق الإلكترونية الحديثة ووسائل الدفع الإلكترونية فقد قام المركز بتشكيل لجنة بموجب القرار الإداري رقم (٢٢) لسنة ٢٠١٤م بتاريخ ١١/١٨/٢٠١٤م تسمى لجنة الخدمات الإلكترونية الحكومية تهدف اللجنة:

- دراسة وضع الخدمات الإلكترونية في الوزارات والوحدات التابعة والولايات والمحليات .
- وضع آليات للدفع الإلكتروني للخدمات الإلكترونية الحكومية للمستخدم السوداني .
- تفصيل المهام والاختصاصات للجهات المشتركة في تقديم الخدمات .
- باشرت اللجنة أعمالها وتوصلت إلى الاتفاق الإطاري بين الشركاء (وزارة المالية ، وزارة العلوم والاتصالات / المركز القومي للمعلومات ، بنك السودان / شركة الخدمات المصرفية EBS) (٣٥٧)

## الخدمات الإلكترونية في وزارة الداخلية:

- في جلسة تنسيق المعلومات الوزارات الاتحادية رقم ١٣/٢٠١٤ المنعقد بوزارة الداخلية وبحضور وزير الدولة بوزارة الداخلية أعلنت وزيرة العلوم والاتصالات أن عام ٢٠١٥م هو عام انطلاق خدمات وزارة الداخلية الإلكترونية وذلك للتيسير على المواطنين المستخدمين في الحصول على الخدمات بأقل جهد ووقت وتكلفة في أماكنهم كما تم تشكيل آليات عمل مشتركة والاتفاق على تكامل الجهود لتطبيق الحكومة الإلكترونية وتأمين المعلومات.
- تم الإعداد لإطلاق خدمات إلكترونية من وزارة الداخلية مع بداية العام ٢٠١٥م .
- ربط جميع المعاملات بالرقم الوطني .

## بدأ إطلاق عدد من الخدمات بوزارة المعادن:

### خدمات إلكترونية أخرى:

- خدمة التخليص الجمركي الإلكترونية .
- إعلان نتيجة المدارس الثانوية والتقديم للجامعات .
- التسجيل الإلكتروني في عدد الجامعات .
- ملأ استمارات التسجيل المدني .
- نتيجة الأساس لعدد من الولايات .
- خدمات وزارة الخارجية بالسفارات .
- خدمات تحويل المال عبر الموبايل (هسا ، قروشي ، MTN كاش ... الخ) .

### الخدمات المخطط لها على المدى القريب:

- إطلاق خدمات استخراج الأوراق الثبوتية (السجل المدني) والهجرية (الجوازات) إلكترونياً .
- إكمال إجراءات المرور إلكترونياً .
- إكمال إجراءات تسجيل الشركات عبر الإنترنت .
- استخراج الشهادات عموماً ودفع الرسوم .
- دفع رسوم الخدمات الحكومية إلكترونياً .

### في مجال الخدمات التعليمية:

- تحسين إجراء الاستفسار عن نتائج شهادة الأساس في كل الولايات والشهادة الثانوية والقبول عبر الإنترنت .
- تحسين التقديم الإلكتروني والتسجيل الإلكتروني عبر الإنترنت .
- تحسين إعلان النتائج عبر الإنترنت .
- إكمال إجراءات عرض المناهج والكتب التعليمية .

### الولايات:

اهتمت وزارة العلوم والاتصالات والمركز القومي للمعلومات والهيئة القومية للاتصالات بصورة كبيرة بالولايات وذلك لأهميتها ولأنها تمثل رأس الرمح في تطبيقات الحكومة الإلكترونية فقد ساهمت الوزارة بالآتي:

- دعم جميع الولايات بعدد من أجهزة الحاسوب موزعة على الوزارات الولائية والمحليات والمدارس .
- إقامة دورات مختلفة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات .
- إشراك الدستوريين والتنفيذيين في الفعاليات الخاصة بحكومة السودان الإلكترونية .
- استهداف ٧٠٠ موقع بالولايات لربطها بتقنية الألياف الضوئية في المرحلة الثالثة من توسعة الشبكة القومية<sup>(٣٥٨)</sup> .

### بوابة حكومة السودان الإلكترونية<sup>(٣٥٩)</sup> :www.esudan.gov.sd

- تعتبر بوابة حكومة السودان الإلكترونية الواجهة الرئيسية لحكومة السودان المعبر الأساسي لجميع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات الحكومية .
- تتوفر بها المعلومات الأساسية عن السودان وكل ما يحتاجه المواطنين والزوار وقطاع الأعمال من معلومات وخدمات مصنفة حسب احتياجات البوابة .

### خدمة الدفع عبر الهاتف الجوال:

تتوفر خدمة الدفع عبر الهاتف الجوال هي استخدام الأجهزة النقالة لإجراء المعاملات المالية حيث يتم حفظ النقود في حساب الكتروني مربوط برقم الهاتف الجوال وهي متاحة لكل مستفيد يحمل شريحة هاتف جوال حيث يمكنه الحصول علي الخدمة فقط بالتسجيل فيها من خلال أنواع الهواتف المختلفة<sup>(٣٦٠)</sup> .

- يمكن استخدام النقود المخزنة في الهاتف الجوال في كثير من الخدمات إذ تعتبر كالنقود الورقية تماماً.

### مزايا خدمة الدفع عبر الهاتف الجوال:

- سهولة الاستخدام .
- قلة الكلفة .
- الأمان .
- موثوقية الخدمة (ضمان بنك السودان).

(٣٥٨)موقف تنفيذ الحكومة الإلكترونية . ملحق السودان الرقمية ، للعام ٢٠١٤م - ص ١٦ .

(٣٥٩)المصدر السابق - ص ٢١ .

(٣٦٠)محمد الفاتح . إدارة مجتمع المعلومات - المركز القومي للمعلومات - مقابلة الأحد ٢٠١٦/٠٩/٠٤م الساعة ١٠:٣٠ ص .

### فوائد الدفع عبر الهاتف الجوال:

- خفض تكلفة المعاملات توفير وسيلة دفع سهلة ، سريعة و آمنة للعميل .
- زيادة الودائع المصرفية .
- الرقابة وتنظيم حركة النقود.
- زيادة إيرادات البنوك والمؤسسات المالية.

### الخدمات التي يتيحها الدفع عبر الهاتف الجوال للمستخدم السوداني:

- التحويلات المالية.
- التحويل من موبايل لموبايل.
- التحويل من موبايل لحساب مصرفي.
- التحويل من حساب مصرفي لموبايل.
- الحوالة.

### الخدمات المالية :

- خدمات الشراء.
- شراء الكهرباء والرصيد والخدمات الأخرى.
- دفع الفواتير.
- معرفة الرصيد وكشف حساب مصغر.
- السحب والإيداع .
- توزيع المرتبات والإعلانات ودفع التبرعات .
- خدمات التمويل الأصغر
- خدمات التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

### الخدمات المتاحة عبر وكلاء الخدمة:

- خدمة الإيداع المالي.
- خدمة السحب المالي.
- خدمة تسجيل العملاء .

### الأطراف المشاركة في الخدمة :

- بنك السودان المركزي .
- المصارف .
- الهيئة القومية للاتصالات .
- شركات الاتصالات .
- المركز القومي للمعلومات .
- الحكومة .
- القطاع الخاص .

### الخطط المستقبلية:

### موجهات خطة المعلوماتية ٢٠١٧-٢٠٢٠م:

جاءت الخطة الخمسية ٢٠١٢ – ٢٠١٦ م وفي ثناياها الخطة الخمسية للمعلومات على ضوء الموجهات وتقييم الخطط الخمسية السابقة والتي تقتضى مضاعفة الجهود في الاعوام القادمة استكمالاً للبرامج والمشروعات في إطار تحديد الأولويات التي تركز على تطوير قطاع المعلومات ونشر خدماته ومواكبة تطور مجتمع المعلوماتية .

وبمبادرة من المركز القومي للمعلومات وفي اطار التعاون مع العالم الخارجي تم الاتفاق مع دولة كوريا وتمثلها الوكالة الكورية لتطوير تكنولوجيا المعلومات (NIPA) تم إعداد الخطة الموجهة للحكومة الإلكترونية مدخلا ووصولاً للحكومة الذكية بالسودان من خلال مشاريع محددة ومسح متكامل للجاهزية الإلكترونية بالسودان تم وضع موجهات خطة المعلوماتية للعام ٢٠٢٠-٢٠١٧م استناداً على المرجعيات التالية<sup>(٣٦١)</sup>:

- قانون المركز القومي للمعلومات ٢٠١٠ م
- الخطة الموجهة للحكومة الإلكترونية ٢٠٠٩-٢٠١٤
- الخطة الخمسية ٢٠١٢ – ٢٠١٦
- قرار مجلس الوزراء للعام ٢٠٠٧ والخاص بتفعيل مراكز المعلومات فى الوزارات والوحدات الحكومية
- قرار مجلس الوزراء رقم ٤٠٤ للعام ٢٠١٤ .
- الخطط والاستراتيجيات العربية والأفريقية فى المجال .

(٣٦١)سودد محمد حسين .- موجهات خطة المعلوماتية ٢٠١٥-٢٠٢٠م . برنامج التنسيق الثاني لمديري مراكز المعلومات الولايات – القضايف ، ٢ أغسطس ٢٠١٦م .

## الأهداف العامة للموجهات :

١. تجسير الفجوة الرقمية والوصول إلى مجتمع معرفي شامل.
٢. تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
٣. بناء الحكومة الإلكترونية والتحول إلى الحكومة الذكية.
٤. توطين وتحديث صناعة وتقانة المعلومات.
٥. تطوير المحتوى الرقمي.
٦. تطوير وتأهيل مراكز المعلومات بالمركز والولايات.
٧. تقوية وتأهيل القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني .

## ثالثاً: واقع بنك فيصل الإسلامي السوداني "دراسة الحالة"

### التأسيس (٣٦٢):

- تم إنشاء بنك فيصل الإسلامي السوداني بموجب الأمر المؤقت رقم ٩ لسنة ١٩٧٧م بتاريخ ٤/٠٤/١٩٧٧م .
- باشر البنك أعماله فعلياً اعتباراً من مايو ١٩٧٨م (٣٦٣) .

### تطور البنك وإفواؤه بمتطلبات بنك السودان المركزي:

احتل البنك موقعاً متقدماً بين وحدات الجهاز المصرفي واستجاب لمتطلبات البنك المركزي التي ترمي إلى مواكبة التطورات والمتغيرات المصرفية العالمية .

١. في سبيل مواكبة التطورات العالمية ومتطلبات بنك السودان في مجال إدارة المخاطر قام البنك باستخدام إدارة متخصصة (إدارة المخاطر) ووضع السياسات والإجراءات المناسبة لتعميم أفضل الممارسات المتوقعة مع متطلبات بنك السودان المركزي مما جعل البنك موضع إشادة من البنك المركزي .
٢. قام البنك بتنشيط علاقاته الخارجية مع البنوك ومؤسسات التمويل مما أدى لزيادة التسهيلات الخارجية الممنوحة للبنك .
٣. قام البنك بتسخير التقنية الحديثة لخدمة عملائه ومستفيديه بكافة قطاعاتهم مع التزام قوي بمعايير مهنية رفيعة المستوى وذلك باستخدام أحدث وسائل تقنية المعلومات مما قرب البنك أكثر من عملائه وذلك لإرضاء توقعاتهم ، بحيث تؤدي العمليات المصرفية بجودة وكفاءة عالية وفي وقت وجيز ، كما تم تطبيق المنتجات التقنية الحديثة عبر محول القبول الخاص بالبنك عبر شبكة متقدمة من ماكينات الصراف الآلي ونقاط البيع ، بالإضافة إلى الخدمات المقدمة عبر الإنترنت وخدمة الرسائل القصيرة وخدمة الموبايل المصرفي ، هذا فضلاً عن إدخال البنك لخدمة التحصيل الإلكتروني والتسجيل الإلكتروني لطلاب الجامعات عبر فروع البنك المنتشرة في كافة أنحاء السودان ، كما أسس البنك فرعين إلكترونيين متكاملين (فرع الرياض الإلكتروني وفرع المحطة الوسطى الخرطوم الإلكتروني) يقدمان خدمات مصرفية متقدمة عبر الأجهزة المتعددة .
٤. تم تدريب وتأهيل الموظفين داخلياً وخارجياً مما كان له الأثر الواضح في تجويد الأداء وترقية الخدمة ، كما صممت البرامج التدريبية لكي تشمل كافة المستويات انطلاقاً من مبدأ التميز وأداء الخدمة المتقنة ، كما قام البنك بتحسين رواتب العاملين ومخصصاتهم .

### التصنيفات والجوائز التي نالها البنك خلال العام ٢٠١٥م:

١. حصل بنك فيصل الإسلامي السوداني على شهادات المطابقة لثلاثة أنظمة متوافقة مع معايير المنظمة الدولية للتقييس (الأيزو) وهي (ISO 9001, ISO 14001) وشهادة المطابقة مع نظام

- السلامية والصحة المهنية البريطاني (OHSAS 18001)<sup>(٣٦٤)</sup> واستيفاء مؤشرات المواصفة (ISO 26000) والخاصة بالمسؤولية الاجتماعية ، وبذلك يكون بنك فيصل الإسلامي السوداني المؤسسة المصرفية الوحيدة في السودان الحاصلة على هذه الشهادة.
٢. كما منحت رئاسة الجمهورية البنك جائزة "التميز في المسؤولية الاجتماعية" ، وذلك تكريماً لمنهج البنك القائم على المساهمة الفاعلة في دعم برامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالبلاد .
٣. حصل بنك فيصل الإسلامي السوداني على جائزة التميز المصرفي في السودان للعام ٢٠١٦م في حفل توزيع جوائز التميز والإنجاز المصرفي العربي للعام ٢٠١٦م الذي نظمه الاتحاد الدولي للمصرفيين العرب وعقد في مدينة بيروت ، وذلك بتطبيق أحدث النظم في الإدارة وتقنية المعلومات وطرق الصيرفة الإلكترونية من أجل تطوير أفضل المنتجات وإنجاز كافة أنواع المعاملات وتقديم كافة الخدمات المصرفية والاستثمارية للعملاء بسرعة وكفاءة تناظر مثيلاتها في أفضل الأنظمة المصرفية العالمية<sup>(٣٦٥)</sup> .

### خدمة الرواد سداد:

تعد امتداداً للخدمات التقنية المتقدمة التي ظل البنك يقدمها لعملائه وجمهور المستفيدين في القطاع المصرفي صرح السيد/ المدير العام للبنك ، الأستاذ/ علي عمر إبراهيم فرح ، أن (الرواد سداد) هي عبارة عن عملية طلب وسداد رسوم الخدمات و / أو طلب ودفع ثمن السلع والمشتريات بين المستفيدين والمؤسسات الحكومية العامة والخاصة عبر الإنترنت ، حيث يتم طلب السلعة أو الخدمة ومن ثم إكمال عملية السداد أو الدفع عبر الإنترنت باستخدام نافذة عبر الموقع الإلكتروني للبنك [www.fibsudan.com](http://www.fibsudan.com) والتي تمثل بوابة الدفع الإلكتروني لبنك فيصل الإسلامي السوداني ، أن أهداف هذه الخدمة توفير لإمكانية السداد للمستفيد من أي مكان على مدار الـ ٢٤ ساعة طيلة أيام الأسبوع وإتاحة الخدمات لقطاع أكبر من جمهور المستفيدين وتقليل الوقت الضائع في سداد ورسوم الخدمات بالطرق التقليدية ، وتقليل عمليات التعامل مع النقد واستحداث محفز لنظم الأعمال الإلكترونية<sup>(٣٦٦)</sup> .

أن الخدمة الجديدة تساهم في زيادة الناتج القومي المحلي كنتيجة لزيادة الاستثمار في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى جانب دورها في تحسين كفاءة العمليات التي تتم عبر التجارة الإلكترونية ، بالإضافة إلى مساهمتها في خفض التكاليف الأمر الذي يؤدي إلى استقرار الأسعار وثباتها ، أن أهم مزايا خدمة الرواد سداد يتمثل في سهولة التعامل مع الخدمة عبر الإنترنت والسرعة في إجراء المعاملات والدقة في جلب المعلومات من المصدر مباشرة والسرعة التامة في إكمال عملية السداد والأمان في إجراء المعاملات المالية بصورة شخصية<sup>(٣٦٧)</sup> . وبالتالي نشر الثقافة المعلوماتية .

ومما يجدر ذكره أن بنك فيصل الإسلامي السوداني يقدم عدداً مقدرًا من الخدمات المصرفية الإلكترونية في أساليب وقوالب مبتكرة تتجاوز نمط الأداء العادي والخدمات التقليدية ولا تنقيد بمكان معين أو بوقت محدد منها على سبيل المثال ، الفرع الإلكتروني الرواد موبايل ، البنك على الإنترنت<sup>(٣٦٨)</sup> .

### خدمة قروشي:

اعتبر خبراء في الصناعة المالية والمصرفية أن الخدمات التي أطلقتها بعض المصارف تنفيذاً لإستراتيجية بنك السودان المركزي الرامية للتحكم في حركة الكتلة النقدية ضمن منظومة النظام المصرفي ، والتي تعد من أهمها خدمة (قروشي) التي أطلقتها بنك فيصل الإسلامي السوداني بالتعاون مع شركة (سوداني) ، اعتبروا أنها قد أفضت إلى تقديم خدمات إيجابية من حيث مردودها الاقتصادي والثقافة المعلوماتية ، إلى جانب تقديمها لخدمات مميزة يستفيد منها المستفيدين بقطاعاتهم المختلفة .

(٣٦٤) طلال الهادي البشير . - رئيس قسم الأيزو (الجودة) - إدارة البحوث والتطوير للبنك - مقابلة الأربعم الساعة ١٠ ص الموافق ٢٠١٦/٠٩/٠٧ م .

(٣٦٥) الرائد . نشرة دورية يصدرها بنك فيصل الإسلامي السوداني . - ع ١١١ ، يونيو ٢٠١٦ م . - ص ٤ .

(٣٦٦) علي عمر إبراهيم فرح . المدير العام للبنك . الرائد . - ع ١٠٦ - مارس ٢٠١٥ م . - ص ٤ .

(٣٦٧) أحمد عثمان تاج الدين نائب المدير العام . الرائد ، ع ١٠٦ ، مارس ٢٠١٥ م . - ص ٤ .

(٣٦٨) الرائد نشرة دورية ينشرها بنك فيصل الإسلامي السوداني - العدد (١٠٦) - مارس ٢٠١٥ م . - ص ٦ .

وأشاد الخبراء بالنتائج التي حققتها هذه الخدمات حتى الآن في مجال تسهيل عمليات التحويل المالية والتي استفادت منها قطاعات عريضة في المجتمع مثل الطلاب ، حيث أنها ذات مزايا حيوية تتمثل في سرعة إجراء العمليات وإجراء التحويل ما يقلل الوقت في الوصول إلى المستخدمين أو الجهات المستهدفة

يذكر أن خدمة (قروشي) التي أطلقها البنك العام الماضي تمكن المستخدمين من التعامل المالي من شراء وسداد مختلف الخدمات من خلال الهواتف المحمولة وذلك عبر نقاط البيع والوكلاء وأفرع البنك المنتشرة في كل السودان ، ما يقلل الحاجة لحمل النقود ويحدد مخاطر فقدها<sup>(٣٦٩)</sup> ويساعد في نشر الثقافة المعلوماتية للمستخدم السوداني .

### ما هي الإضافة التي من المتوقع أن يقدمها الفرع إلى جمهور عملائه المستخدمين<sup>(٣٧٠)</sup> :

يوجد بفرع المحطة الوسطى الجديد فرع إلكتروني وهو بمثابة نقلة نوعية في عالم المصرفية الإلكترونية التي تقوم على التفاعل المباشر بين العميل والأنظمة الإلكترونية المتطورة التي تثري التجربة المصرفية للعملاء . خاصة أن البنك يدير قاعدة العملاء الأكبر في السوق عبر عدة قنوات متنوعة تشمل الفروع وأجهزة الصرف الآلي ونقاط البيع وخدمات الإنترنت المصرفية .

ويمثل الفرع الإلكتروني خطوة جديدة في إنجازات البنك على صعيد تنوع الخدمات المصرفية المقدمة لقطاع الأفراد وهو الفرع الإلكتروني الثاني بعد فرع الرياض وبعد قناة إلكترونية جديدة تساعد على نقل تعاملات العملاء الاعتيادية إلى فرع آلي مبتكر ، وهذا من شأنه أن يتيح للبنك مجالاً أوسع لخدمة العملاء بمستوى جودة أفضل يعكس على رضاهم العام ، حيث أن هذا المشروع هو أحد الحلول التي ستساهم في رفع مستوى الخدمات المصرفية في السوق المحلية .

يقوم الفرع الإلكتروني بخدمة العملاء المستخدمين على مدار الـ ٢٤ ساعة طوال أيام الأسبوع حيث يمكن للعملاء الاستفادة من الخدمات التالية:

- السحب النقدي من ماكينات الصراف الآلي الخاصة ببنك فيصل والبنوك الأخرى .
- إيداع شيكات المقاصة ، حيث يمكنك ماكينات الصراف المتوفرة بالفرع الإلكتروني من إيداع أي شيك يخص بنك فيصل أو أي بنك آخر ، إلى حسابك بالبنك .
- ماكينات الإيداع النقدي إذ يتوفر بالفرع الإلكتروني ماكينات الإيداع النقدي التي تمكن العملاء من إيداع أي مبلغ في حساباتهم مباشرة وبدقة عالية .
- طلب دفاتر شيكات .

وفي إطار التقنية الذاتية ، يتيح فرع المحطة الوسطى الإلكتروني لعملاء بنك فيصل الإسلامي السوداني الحصول على دفاتر الشيكات في فترة زمنية وجيزة بالدقائق بدون أي تعقيدات .

### ماكينات شراء الخدمات:

مرعاة لاحتياجات المستخدم اليومية يوفر فرع المحطة الوسطى الإلكتروني خدمة شراء الخدمة (شراء الكهرباء ، شحن الرصيد ، دفع رسوم الجامعات والرسوم الحكومية) عن طريق ماكينة مخصصة لهذه الأغراض ، وقد وضعت هذه الماكينة للتعامل النقدي المباشر بدون بطاقات مصرفية .

### مقومات العمل المصرفي لبنك فيصل الإسلامي السوداني:

مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز نظم الدفع المصرفية والتجارة الإلكترونية والتي تتمثل في الآتي:

- التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية .
- وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية .

(٣٦٩) المصدر السابق نفسه .

(٣٧٠) الرند . نشرة دورية يصدرها بنك فيصل الإسلامي السوداني . ع - ١١٠ ، أبريل ٢٠١٦ م . - ص - ١١ .

- التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية .
- الكوادر المؤهلة للعمليات المصرفية .
- الوعي والثقافة المعلوماتية للعمليات المصرفية .
- التكامل والشراكة للعمليات المصرفية .

#### رابعاً: إجراءات الدراسة الميدانية

- تم تصميم استمارة إستبانة تتكون من جزئين هما :
- **الجزء الأول :** بيانات الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة بحيث تشمل النوع ، العمر ، المؤهل العلمي ، التخصص ، المسمى الوظيفي ، سنوات الخبرة. والتي ساعدت على تصنيف مجتمع الدراسة ومعرفة صفاته وخصائصه الأساسية.
  - **الجزء الثاني :** عبارة عن معلومات الدراسة الأساسية والتي تم الحصول عليها من خلال مستوى الإجابات المتدرجة هي ( موافق ، محايد ، غير موافق )

#### مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من رؤساء الأقسام والمحاسبين والإداريين والموظفين ببنك فيصل الإسلامي بفروعه الثلاث ( الخرطوم ، بحري ، أم درمان ) وتم توزيع ( ٣٠ ) إستمارة أستبيان لفروع البنك .

#### ثبات الأداة :

المقصود بثبات الأداة أو ثبات الاستبانة أنها تعطي نفس النتائج إذا ما تم ملء الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط . أو بتعبير آخر يعني الاستقرار في النتائج التي يتم الحصول عليها وعدم تغييرها بشكل واضح فيما لو تم إعادة توزيعها على العينة المستهدفة مرة أخرى خلال فترة زمنية أخرى

#### إجراءات تطبيق الدراسة :

بعد أن تم تحكيم الاستبانة من قبل المتخصصين في المجال تم إعدادها بصورتها النهائية ومن ثم وزعت على عينة قسدية مكونة من ( ٣٠ ) فرداً وتمت الإجابة على ( ٢٨ ) استمارة استجابة بلغت نسبة ( ٩٣% ) كما هو موضح بالشكل رقم ( ١ ) .

#### تحليل استمارة الاستبيان :

تم استخدام برنامج (SPSS) لتحليل البيانات إحصائياً وهو إختصار لـ (٣٧١) ومن مميزاته أنه يساعد في إجراء التحليل الإحصائي للبيانات بسهولة وسرعة .

#### جدول (١) عدد الاستبانات

النسبة	العدد	البيان
١٠٠%	٣٠	عدد الاستبانات الموزعة
٧%	٢	الاستبانات التي تم استرجاعها
٠	٠	عدد الاستبانات المستبعدة
٩٣%	٢٨	عدد الاستبانات المستخدمة

المصدر : إعداد الباحث



## أولاً : البيانات الشخصية :

جدول (٢) : الجنس لأفراد عينة الدراسة

الجنس	العدد	النسبة (%)
ذكر	٢٨	١٠٠%
أنثى	٠	٠%
المجموع	٢٨	١٠٠%

المصدر : إعداد الباحث ، بالاعتماد على بيانات الاستبانة ، ٢٠١٦ م .  
يلاحظ من الجدول اعلاه أن ١٠٠% من أفراد العينة من الذكور ، ويرجع ذلك أن جميع موظفي بنك فيصل الإسلامي من فئة الذكور .

جدول (٣) العمر لأفراد عينة الدراسة

العمر	العدد	النسبة (%)
أقل من ٢٥ سنة	٣	١١%
٢٥-٣٥	١٣	٤٦%
٣٦-٤٥	١٠	٣٦%
٤٦-٥٥	٢	٧%
٥٦ فما فوق	٠	٠%
المجموع	٢٨	١٠٠%

المصدر : إعداد الباحث ، بالاعتماد على بيانات الاستبانة ، ٢٠١٦ م .  
يلاحظ من الجدول اعلاه أن ٤٦% من أفراد العينة أعمارهم تتراوح ما بين ٢٥-٣٥ سنة ، بينما ١١% منهم أعمارهم أقل من ٢٥ سنة ، و ٣٦% منهم أعمارهم ٣٦-٤٥ سنة ، و ٧% منهم أعمارهم ٤٦-٥٥ سنة .

جدول (٤) المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة

المؤهل العلمي	العدد	النسبة (%)
دبلوم	٠	٠%
بكالوريوس	٢٥	٨٩%
دبلوم عالي	١	٤%
ماجستير	٢	٧%
دكتورة	٠	٠%
المجموع	٢٨	١٠٠%

المصدر : إعداد الباحث ، بالاعتماد على بيانات الاستبانة ، ٢٠١٦ م .  
يلاحظ من الجدول اعلاه أن ٨٩% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي بكالوريوس ، بينما ٤% منهم مؤهلهم العلمي دبلوم عالي ، و ٧% منهم مؤهلهم العلمي ماجستير .

جدول (٥) : التخصص لأفراد عينة الدراسة

التخصص	العدد	النسبة (%)
محاسبة	١٢	٤٣%
إدارة أعمال	٣	١١%
مالية ومصرفية	٦	٢١%
أخرى	٧	٢٥%
المجموع	٢٨	١٠٠%

المصدر : إعداد الباحث ، بالاعتماد على بيانات الاستبانة ، ٢٠١٦ م .

يلاحظ من الجدول اعلاه أن ٤٣% تخصصهم محاسبية ، و ١١% منهم إدارة أعمال ، و ٢١% منهم دراسات مالية ومصرفية ، و ٢٥% لهم تخصصات أخرى مختلفة .

جدول (٦) : المسمى الوظيفي لأفراد عينة الدراسة

النسبة (%)	العدد	المسمى الوظيفي
٢١%	٦	مسئول خدمة عملاء
٤%	١	مدقق داخلي
٣٢%	٩	رئيس قسم
٤%	١	مراقب ( مساعد مدير )
٤%	١	مدير فرع
٣٦%	١٠	أخرى
١٠٠%	٢٨	المجموع

المصدر : إعداد الباحث ، بالاعتماد على بيانات الاستبانة ، ٢٠١٦ م .

يلاحظ من الجدول اعلاه أن ٢١% من أفراد العينة يشغلون وظيفة مسئول عملاء ، و ٤% منهم يشغلون وظيفة مدقق داخلي ، و ٣٢% منهم يشغلون وظيفة رئيس قسم ، و ٤% منهم مراقبين ، ومدراء فروع ، و ٣٦% منهم لهم مسميات وظيفية أخرى .

جدول (٧) : سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة

النسبة (%)	العدد	سنوات الخدمة
٢٩%	٨	أقل من ٥ سنوات
٣٢%	٩	٥-١٠
١٤%	٤	١١-١٥
٢٥%	٧	أكثر من ١٥ سنة
١٠٠%	٢٨	المجموع

المصدر : إعداد الباحث ، بالاعتماد على بيانات الاستبانة ، ٢٠١٦ م .

يلاحظ من الجدول اعلاه أن ٥٠% من أفراد العينة مدة خدمتهم ٥ سنوات وأقل من ١٠ سنوات ، و ١٦% منهم أقل من ٥ سنوات، و ٣١% منهم من ١٠ سنوات وأقل من ١٥ ، و ٣% منهم ١٥ سنة فأكثر . مما سبق يتضح أن غالبية أفراد العينة سنوات خدمتهم بين ٥-١٠ سنوات و ١٠-١٥ سنة ، ويعزى ذلك أن المؤسسة بها موظفين ذوي خبرة عالية .

### ثانياً : معلومات عامة

جدول رقم (٨) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة المبحوثة عن: المعلومات العامة

م	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
المجال الأول : تتوافر ملائمة التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية في بنك فيصل الإسلامي السوداني لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية .				
١	تتوفر ضوابط قانونية لحماية الحق في البيانات الشخصية وحماية نظم المعلومات في مخاطر الاعتداء عليها	٩٣%	٢%	-
٢	تتوفر ضوابط قانونية لحماية برامج الكمبيوتر من مخاطر القرصنة والأعمال التي تقع ضمن دائرة الملكية الفكرية وحماية حق المؤلف	٨٢%	١١%	٢%

م	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
٣	تراعي التشریعات التجارية المستجدة التقنية في أنظمة الدفع النقدي ونقل الأموال بالطرق الإلكترونية .	٢١ %٧٥	٤ %١٤	٣ %١١
٤	تتوفر تشريعات لتقنين الأعمال الإلكترونية والاهتمام بالتنظيم القانوني لبطاقات الإئتمان	٢٥ %٨٩	٢ %٧	١ %٤
٥	يتم اعتماد المستندات الإلكترونية وقبول اعتماد التوقيعات عليها وغير ذلك من إجراءات التوثيق القانونية المستخدمة في الصفقات التجارية التي تتم عبر العمليات المصرفية الإلكترونية	٢١ %٧٥	٦ %٢١	١ %٤
٦	تتم معالجة القضايا المالية والمصرفية المتعلقة بأعمال الصيرفة الإلكترونية من خلال نظام القضاء بشكل فاعل .	١٠ %٣٦	١٨ %٦٤	-
٧	يوجد تشفير وأنظمة متقدمة للإنذار المبكر لأمان الشبكات وأنظمة المعلومات .	٢٠ %٧١	٥ %١٨	٣ %١١
٨	تتوفر شبكات اتصالات وشبكات إلكترونية تربط فروع بنك فيصل مع بعضها البعض	٢٢ %٧٩	٦ %٢١	-
٩	تتوفر خدمات مالية متنوعة تشمل دفع الفواتير إلكترونياً وعرض الأرصدة المالية .	٢٣ %٨٢	٤ %١٤	١ %٤
١٠	توفر أجهزة الصراف الآلي (ATM) وماكينات نقاط البيع الخدمة الذاتية للمستخدمين وتعتبر من ركائز التوزيع الإلكترونية المعروفة .	٢٣ %٨٥	٣ %١١	٢ %٤
١١	تتوفر خدمات مصرفية آلية من خلال المنزل والمكتب وبواسطة الهاتف الجوال والإنترنت .	١٩ %٦٨	٧ %٢٥	٢ %٧
١٢	يعتمد البنك التوقيع الإلكتروني بدلاً عن التوقيع اليدوي .	١٤ %٥٠	١٠ %٣٦	٤ %١٤
١٣	تعمل إدارة البنك على رفع كفاءة المستخدم السوداني وسلوكه في مواكبة تقنيات الأجهزة التكنولوجية المتطورة .	٢١ %٧٥	٥ %١٨	٢ %٧
١٤	تتوافر خطة تدريبية تغطي الجوانب التي يحتاجها المستخدم السوداني للتعامل مع عمليات الصيرفة الإلكترونية ومخاطرها.	٢١ %٧٥	٥ %١٨	٢ %٧
١٥	يتم توعية كافة الموظفين حول سياسة أمن المعلومات وذلك من خلال دورات متخصصة .	٢٣ %٧٢	٣ %١١	٢ %٧
١٦	يدرك المستخدم بأن وضع البنك الضوابط اللازمة في إطار الخدمات والمنتجات الإلكترونية التي يقدمها له لغرض تسهيل أعماله وتلبية متطلباته واحتياجاته .	١٩ %٦٨	٩ %٣٢	-
١٧	تتوافر المهارات السلوكية الكافية لدى عملاء البنك للتعامل مع أحدث التطورات التقنية للعمليات المصرفية .	١٥ %٥٣	١٢ %٤٣	١ %٤
١٨	من السهولة تغيير ثقافة المستخدم لقبول التكنولوجيا الحديثة لتعزيز عمليات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية .	١٥ %٥٣	١٢ %٤٣	١ %٤
١٩	يفضل مستخدمي البنك ممارسة عمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل أكبر من عمليات الصيرفة التقليدية .	٢١ %٧٥	٧ %٢٥	-

م	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
٢٠	يطبق بنك فيصل الإسلامي مشاريع الشراكة والتعاون المعلوماتي باعتبار ذلك من المشاريع اللازمة لبقائه أمام المصارف الوافدة ومواجهة متطلبات التجارة الإلكترونية .	١٨ %٦٤	١٠ %٣٦	-

المصدر : إعداد الباحث ، بالاعتماد على بيانات الاستبانة ، ٢٠١٦ م .

#### جدول (٩): نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لآراء المبحوثين حول العبارات

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
موافق	٤٠٠	%٧١
محايد	١٣٣	%٢٤
غير موافق	٢٧	%٥
المجموع	٥٦٠	%١٠٠

المصدر : إعداد الباحث ، بالاعتماد على بيانات الاستبانة ، ٢٠١٦ م .

يتبين من الجدول رقم (٩) أن عينة الدراسة تضمنت على (٤٠٠) إجابة بنسبة (٧١%) موافق بجميع العبارات ، حيث نجد أن (١٣٣) إجابة محايد بنسبة بلغت (٢٤%) كما نجد (٢٧) إجابة غير موافق بنسبة بلغت (٥%) .

مما سبق يتضح أن أعلى نسبة من أداء أفراد العينة الدراسية مجتمعة موافقين ومن خلال التعبير الوصفي للعبارات مجتمعة يتوصل الباحث إلى صحة إثبات عبارات المعلومات العامة .

#### تحليل المضمون وعرض النتائج:

كما أكد المدير العام لبنك فيصل الإسلامي السوداني بأن أداء البنك خلال العام ٢٠١٥م جاء وفق التوقعات المخطط لها في بعض مؤشرات الأداء وذلك نظراً لقيام البنك بتطوير العديد من الخدمات المصرفية التي كان لها الدور الفعال في دخول عدد من العملاء في منظومة البنك والتأثير الملموس والمباشر في المجتمع<sup>(٣٧٢)</sup> . وإن امتلاك البنك لشبكة واسعة من الصرافات الآلية والتي بلغت بنهاية العام ٢٠١٥م عدد ١٤٠ صرافاً آلياً كان له الأثر الكبير في تسهيل عمليات السحب والإيداع والخدمات الأخرى المصاحبة المقدمة لعملاء البنك بصفة خاصة . وكافة المتعاملين مع الجهاز المصرفي كما أن فروع البنك الإلكترونية في كل من الرياض والمحطة الوسطى (الخرطوم) يقدمان الكثير من الخدمات إلكترونياً لكافة المستفيدين الذين ليست لديهم حسابات بالمصارف كخدمات شراء الكهرباء وسداد الفواتير وغيرها من الخدمات آلياً على مدار الـ ٢٤ ساعة<sup>(٣٧٣)</sup> .

في جانب التسجيل الإلكتروني لطلاب الجامعات أبان م. جعفر عمر أحمد مدير إدارة تقنية المعلومات بالبنك أنه قد تم توسيع مظلة النواذ التي يمكن أن تتم عملية سداد الرسوم الجامعية عبرها . حيث تقدم جميع فروع البنك بالعاصمة والولايات خدمة التسجيل الإلكتروني للطلاب بالبنك عدا الفرع الرئيسي . وكذلك جميع صرافات البنك الآلية . إضافة إلى خدمة الرواد موبايل التي تتيح للطلاب أو من ينوب عنه إجراءات عمليات السداد للرسوم الجامعية عبر أجهزة الهاتف النقال (الموبايل) وقد جاءت هذه المبادرات لقطاع التعليم العالي بعد أن توسعت دائرة الجامعات التي ارتبطت مع أنظمة البنك الإلكترونية لتسهيل عمليات السداد للرسوم الجامعية للطلاب . والتي شملت عدداً كبيراً من الجامعات بالخرطوم والولايات كما أشار أن هنالك العديد من الخدمات الإلكترونية لمؤسسات الدولة والقطاع الخاص والتي

(٣٧٢)الباقر أحمد النوري - المدير العام - مجلة الرائد: بنك فيصل الإسلامي السوداني . - ع ١١٠ ، أبريل ٢٠١٦م - ص ٧ .  
(٣٧٣)عبده آدم ابراهيم . - مدير إدارة الدفع الآلي . مجلة الرائد: بنك فيصل الإسلامي السوداني . - ع ١١٠ ، أبريل ٢٠١٦م . - ص ٧ .

تتضمن التحصيل بأنظمة المرتبات الإلكترونية والخدمات الأخرى المصاحبة . حيث تم تطوير هذه الخدمات لتصبح أكثر سهولة وسرعة<sup>(٣٧٤)</sup> .

كما أن عدد المشتركين في خدمة (الرواد موبايل) بلغ الأربعين ألف مشترك بنهاية العام ٢٠١٥م كما تم تصميم خدمة (الرواد موبايل) في إطار سعي بنك فيصل الإسلامي السوداني لتقديم خدمات مميزة ومبتكرة لعملائه المستخدمين تلبية لكافة إحتياجاتهم ورغباتهم حيث يتيح النظام تقديم عدد من الخدمات المصرفية لعملاء البنك في سرية وأمان ، لما يتمتع به من الخصوصية الكاملة نسبة لأن المستخدم (العميل) يتعامل مع التطبيق عبر هاتفه الشخصي مستفيداً منه على مدى الـ ٢٤ ساعة في الحصول على عدد من الخدمات التي تشمل:

### الاستعلامات:

١. الاستعلام عن أسعار العملات .
٢. الاستعلام عن الرصيد .
٣. الاستعلام عن موقف شيك .
٤. كشف حساب مصغر (آخر عشر حركات) .

### المعاملات:

- ١- التحويل من حساب إلى حساب .
- ٢- التبرعات (التبرع لجهات خيرية) .

### شراء الخدمات:

- ١) سداد رسوم الجامعات .
- ٢) إعادة شحن رصيد الموبايل .
- ٣) سداد الفواتير .
- ٤) شراء الكهرباء للجمهور .
- ٥) شراء الكهرباء للكلاء .
- ٦) رسوم الجمارك .

وأفاد بشير علي عبد الكريم بأن البنك يعمل باستمرار على تحسين وترقية أداء خدمة (الرواد موبايل) لإضافة خدمات وميزات جديدة بما يخدم عملاءه (مستفيدينه) ويلبي إحتياجاتهم وأشار إلى تزايد الوعي الثقافي بأهمية الخدمة والمزايا التي توفرها . وإنعكس ذلك في الإقبال المتنامي على الاشتراك فيما بين عملاء البنك حيث بلغ عددهم أربعين ألف بنهاية العام ٢٠١٥م<sup>(٣٧٥)</sup> .

مثل الرواد أون لاين ، الرواد سداد ، نقاط البيع ، التسجيل والتحويل الإلكتروني ، الإيداع النقدي عبر الصراف الآلي وغيرها .

كما أكد أحمد الصديق جبريل ببنك فيصل الإسلامي السوداني أن الأنظمة والمعايير والتعليمات تعد أهم أسس وعوامل نجاح البنك إذ أن الالتزام بالبنك يعد أداة لدرء المخاطر تحقيقاً لسلامة وكفاءة النظام المالي المصرفي<sup>(٣٧٦)</sup> .

التطور المتسارع في عالم المعلومات والمعلوماتية لا يتوقف عند محطة واحدة . في إطار هذه المواكبة قامت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمركز القومي للمعلومات بالتعاون مع الوكالة

(٣٧٤)جعفر عمر أحمد . - مدير إدارة تقنية المعلومات . - مجلة الرائد: بنك فيصل الإسلامي السوداني .- ع ١١٠ ، أبريل ٢٠١٦م .- ص ٧ .  
(٣٧٥) بشير علي عبد الكريم . مساعد المدير العام للقطاع الإداري . الرائد نشرة دورية ينشرها بنك فيصل الإسلامي السوداني - العدد (١١٠) - أبريل ٢٠١٦م - ص ٩ .  
(٣٧٦) أحمد الصديق جبريل . مدير إدارة الالتزام ببنك فيصل الإسلامي السوداني . الرائد بنك فيصل الإسلامي .- ع ١١١ ، يونيو ٢٠١٦م .- ص ٧ .

الوطنية الكورية لتطوير صناعة المعلومات بتدشين الخطة الموجهة للحكومة الإلكترونية والانتقال إلى الحكومة الذكية ٢٠١٦-٢٠٢٠م برعاية رئاسة الجمهورية والمهندسة تهاني عبد الله وزيرة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات . والذي وجه من خلالها الوزارات والمؤسسات الحكومية بضرورة التوجه نحو الرقمنة والحكومة الإلكترونية باعتبار أن ذلك توجهاً استراتيجياً يهدف إلى المواكبة والتطور . ومدى استخدامها لبرامج المعلوماتية عبر الخدمات التي تقدمها<sup>(٣٧٧)</sup> .

كما أوضح المهندس محمد عبد الرحيم مدير المركز القومي للمعلومات الخطوات الواسعة نحو الحكومة الإلكترونية والشراكات الناجحة التي تمت بين المركز ووزارة المالية ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي ووزارة الأوقاف والإرشاد ، ووزارة الداخلية عبر السجل المدني وغيرها من الشراكات مع القطاع المصرفي مشيراً إلى الحدث الأكبر وهو إطلاق بوابة السودان الإلكترونية<sup>(٣٧٨)</sup> .

### النتائج:

بناءً على المعلومات المتوافرة من واقع الحكومة الإلكترونية في السودان تم التوصل إلى عدد من النتائج هذا بالإضافة إلى النتائج التي تم التوصل إليها من الدراسة الميدانية ببنك فيصل الإسلامي السوداني كأحد البنوك الرئيسية التي تعمل الآن على تطبيق المعاملات الإلكترونية وفيما يلي عرض لهذه النتائج :-

١. وجود شبكة قومية للمعلومات تغطي عدد كبير من المؤسسات الحكومية .
٢. وجود شبكات إتصال تغطي نسبة كبيرة من المساحة المأهولة بالسكان .
٣. استغلال الامكانيات المتاحة في البنية التحتية المعلوماتية وتفعيلها .
٤. إحكام التنسيق والتعاون مع الشركاء في جميع المجالات التي تخدم الحكومة الإلكترونية .
٥. تعمل الحكومة على الاهتمام بتدريب وتأهيل العاملين في المجال .
٦. استخدام آليات الشراكة بين القطاعين العام والخاص .
٧. بدأ التطبيق نحو حوسبة أورنيك ١٥ (التحصيل المالي الإلكتروني) في مرحلته الأولى .
٨. عدم تنفيذ مشروع التوقيع الإلكتروني .
٩. عدم وجود معايير خاصة بإجراءات مشاريع المعلوماتية .
١٠. يمثل المركز القومي للمعلومات الجهة الرسمية المسؤولة عن تنفيذ توجهات الدولة فيما يتعلق بالمعلوماتية والحكومة الإلكترونية .
١١. تفعيل برامج التميز للإبداع والابتكار في مجال الحكومة الإلكترونية بإقامة البرامج المعرفية والمسابقات وورش العمل والسمنارات والمؤتمرات والملتقيات .
١٢. يتفق معظم أفراد العينة المبحوثة على أهمية إسهام تطبيقات الحكومة الإلكترونية في رفع مستوى الثقافة المعلوماتية للمستفيد .
١٣. يتفق معظم أفراد العينة المبحوثة على أهمية دور المصارف السودانية في تعزيز خدمات الحكومة الإلكترونية .
١٤. جميع أفراد عينة الدراسة موافقون على تنفيذ عمليات الصيرفة الإلكترونية في الأسواق المالية .
١٥. وجود عدد من التشريعات للمعاملات الإلكترونية وجرائم المعلوماتية . وتنظيم مهن الحاسوب .
١٦. الجهود المتواصلة في مجال الدفع الإلكتروني .
١٧. تجسير الفجوة الرقمية والوصول إلى مجتمع معرفي شامل .
١٨. بناء الحكومة الإلكترونية والتحول إلى الحكومة الذكية .
١٩. تقديم الخدمات الإلكترونية لجمهور المستفيدين .

(٣٧٧) تدشين الخطة الموجهة للخطة الإلكترونية والانتقال للحكومة الذكية . - ٢٠١٦-٢٠٢٠م . - مجلة السودان الرقمية . - ٦٤ نوفمبر ٢٠١٥م . - ص ٢٤-٢٥

(٣٧٨) محمد عبد الرحيم يسن . مدير المركز القومي للمعلومات . - منتدى الإعلام الرقمي الخامس يناقش الفرص والتحديات لأورنيك ١٥ الإلكتروني . - مجلة السودان الرقمية . - ٦٤ نوفمبر ٢٠١٥م . - ص ٢٧ .

## التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة رأت الباحثة ضرورة تقديم عدد من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تحسين تطبيق الحكومة الإلكترونية مما يؤدي إلى رفع الثقافة المعلوماتية للمستخدم السوداني وسلوكه . وفيما يلي عرض لأهم هذه التوصيات: -

١. عمل لقاءات مشتركة بين المصارف السودانية لبحث ومناقشة التغلب على صعوبات تطبيق تقنيات الصيرفة الإلكترونية لتعزيز دورها في تطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية .
٢. تضافر الجهود التثقيفية والتعليمية لتغيير ثقافة المجتمع السوداني وعملاء المصارف لقبول التغيير في العمل المصرفي الإلكتروني ومواكبة التكنولوجيا المتطورة .
٣. توعية المعنيين بوسائل الأمن ولفت انتباههم إلى مخاطر الاعتداءات على المعلومات ووسائل الحماية اللازمة .
٤. العمل على ربط المصارف السودانية مع بعضها البعض بشبكات إلكترونية .
٥. ضرورة تطوير آليات التعامل مع جرائم الكمبيوتر والإنترنت بالإضافة إلى أنظمة التشفير لضمان سرية وأمن وخصوصية المعلومات التي هي أساس انتشار التجارة الإلكترونية وتطويرها .
٦. ضرورة تعزيز وتطوير التشريعات القانونية المستقلة لمراقبة العمليات المصرفية الإلكترونية .
٧. دعم وتشجيع الأبحاث والدراسات التي تتناول الحكومة الإلكترونية والوعي المعلوماتي للمستخدمين .
٨. مراجعة الأنظمة والتطبيقات التخصصية وكافة الإجراءات المقدمة للمستخدم الداخلي والخارجي .
٩. أوصت الدراسة بزيادة مستوى الإدراك للمنافع المحتملة للتجارة الإلكترونية من خلال بناء الثقافة الإلكترونية في المجتمع السوداني .
١٠. ضرورة العمل على تعزيز الوعي بالثقافة المعلوماتية وتوفير الحماية والأمان اللازمين عند استخدام العمليات المصرفية الإلكترونية .
١١. ضرورة تعزيز دور البنوك في تطوير أدائها وتوسيع دائرة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة لمستخدميها .
١٢. كسب ثقة العملاء من خلال تحسين رضا المستخدمين والعمل على أخذ العوامل الواردة في الدراسة في الاعتبار لكسب المزيد من العملاء الجدد .
١٣. تعزيز دور الشركاء في مواجهة التحديات .
١٤. الإسهام في بناء مجتمع المعرفة .
١٥. تحفيز الكوادر المؤهلة والمطورة لهذه النظم لجذبها واستمراريتها في العمل وبالتالي تحد من الهجرة لذوي الخبرة .
١٦. عدم إجازة أو تمويل أي مشروع أو برنامج في مجال المعلومات إلا بعد موافقة المركز القومي للمعلومات وضمان اتساق ذلك مع الإستراتيجية المعلوماتية.
١٧. نشر الثقافة الإلكترونية في المجتمع لتصبح أداة تعامل بين جمهور المستخدمين لتوفير مزيد من الشفافية والمعلوماتية.
١٨. العمل على إزالة تضارب الصلاحيات بين السلطات الاتحادية والولائية والمحلية لضمان نشر وتطوير خدمات الاتصالات .
١٩. المساهمة في توفير البيئة الجاذبة والملائمة للعمل في الولايات لتشجيع العاملين في المجال .
٢٠. حث المجتمع ومكوناته للمحافظة على البنى التحتية للاتصالات مثل الأبراج والشبكات والألياف والكوابل .

## المصادر والمراجع

### أولاً: الكتب العربية:

١. أحمد فضل شهلول . ثقافة الطفل في عصر التكنولوجيا ، ١٥/٠٥/٢٠٠٣ م .
٢. حريم حسين . إدارة المنظمات . - عمان: دار الخادم للنشر ، ٢٠٠٣ م .
٣. حورية الملكي . تكنولوجيا الحاسوب والعملية التعليمية .
٤. عبد الرحمن تيشوري . الإدارة الإلكترونية .
٥. عمر محمد بن يونس . المجتمع المعلوماتي . - القاهرة: دار النهضة العربية ، ٢٠٠٦ م .
٦. هاني شحادة الخوري . الكتاب ومستقبل النشر الإلكتروني ، ٢٣ كانون الثاني ٢٠٠٤ م .
٧. ياسين ، سعد غالب . الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاته العربية . - الرياض: معهد الإدارة العامة ، ٢٠٠٥ م .
٨. يونس عرب ، الحكومة الإلكترونية ، مفهومها ونطاقها وعناصرها .

### ثانياً: الدوريات والمجلات:

١. أحمد الصديق جبريل . مدير إدارة الالتزام ببنك فيصل الإسلامي السوداني . الرائد بنك فيصل الإسلامي . - ١١١٤ ، يونيو ٢٠١٦ م . - ص ٧ .
٢. أحمد عثم أنت اج الدين نائب المدير العام . الرائد ، ١٠٦٤ ، مارس ٢٠١٥ م . - ص ٤ .
٣. الباقراحمد النوري . المدير العام - مجلة الرائد: بنك فيصل الإسلامي السوداني . - ع ١١٠ ، أبريل ٢٠١٦ م - ص ٧ .
٤. بشير علي عبد الكريم . مساعد المدير العام للقطاع الإداري . الرائد نشرة دورية ينشرها بنك فيصل الإسلامي السوداني - العدد (١١٠) - أبريل ٢٠١٦ م - ص ٩ .
٥. تدشين الخطة الموجهة للخطة الإلكترونية والانتقال للحكومة الذكية . - ٢٠١٦-٢٠٢٠ م . - مجلة السودان الرقمية . - ع ٦ نوفمبر ٢٠١٥ م . - ص ٢٤-٢٥ .
٦. جعفر عمر أحمد . مدير إدارة تقنية المعلومات . - مجلة الرائد: بنك فيصل الإسلامي السوداني . - ع ١١٠ ، أبريل ٢٠١٦ م . - ص ٧ .
٧. الحكومة الإلكترونية . مجلة الحياة العلمية . هيئة الإبداع العلمي ، السودان ، ع ٣ مارس ٢٠٠٥ م . - ص ١٤ .
٨. حمد عبد الله اللحيدان . الثقافة الإلكترونية والمعلوماتية محور مجتمع المعرفة - مقالة . جريدة الرياض - ١٤ نوفمبر ٢٠٠٨ م . - ع ١٤٧٥٣ .
٩. الرائد نشرة دورية ينشرها بنك فيصل الإسلامي السوداني - العدد (١٠٦) - مارس ٢٠١٥ م . - ص ٦ .
١٠. الرئد . نشرة دورية يصدرها بنك فيصل الإسلامي السوداني . - ع ١١٠ ، أبريل ٢٠١٦ م . - ص ١١ .
١١. الرائد نشرة دورية يصدرها بنك فيصل الإسلامي السوداني . - ع ١١٠ - أبريل ٢٠١٦ م . - ص ١١ .
١٢. الرائد . نشرة دورية يصدرها بنك فيصل الإسلامي السوداني . - ع ١١١ ، يونيو ٢٠١٦ م . - ص ٤ .
١٣. عبد المجيد ميلاد . بناء القدرات في مجتمع المعلومات ، جريدة الصباح ٣١ يوليو ٢٠٠٥ م .
١٤. عبده آدم إبراهيم . مدير إدارة الدفع الآلي . مجلة الرائد: بنك فيصل الإسلامي السوداني . - ع ١١٠ ، أبريل ٢٠١٦ م . - ص ٧ .
١٥. علي عمر إبراهيم فرح . المدير العام للبنك . الرائد . - ع ١٠٦ - مارس ٢٠١٥ م . - ص ٤ .
١٦. كمال بطوش . المكتبة الجامعية العربية في ظل مجتمع المعلومات : حتمية مواكبة ثورة التكنولوجيا الرقمية ، ٩ شباط ٢٠٠٤ م .



١٧. محمد عبد الرحيم يسن . مدير المركز القومي للمعلومات . - منتدى الإعلام الرقمي الخامس يناقش الفرص والتحديات لأورنيك ١٥ الإلكتروني .- مجلة السودان الرقمية .- ٦ع نوفمبر ٢٠١٥ م .- ص ٢٧ .
١٨. هشام عزمي . ثقافة المعلومات في القرن الحادي والعشرين - العدد ٨ مارس ٢٠٠٦م - أستاذ علم المعلومات المساعد بجامعة قطر .

### ثالثاً: المقابلات:

١. طلال الهادي البشير . رئيس قسم الأيزو (الجودة) - إدارة البحوث والتطوير بالبنك - مقابلة الأربعاء الساعة ١٠ ص الموافق ٢٠١٦/٠٩/٠٧ م .
٢. محمد الفاتح . إدارة مجتمع المعلومات - المركز القومي للمعلومات - مقابلة الأحد ٢٠١٦/٠٩/٠٤ م الساعة ١٠:٣٠ ص .

### رابعاً: التقارير:

١. بنك فيصل الإسلامي السوداني .- التقرير السنوي ٢٠١٥ م .- ص ٢٨ .
٢. حكومة السودان الإلكترونية .- ملحق .- ص ١٣ .
٣. حكومة السودان الإلكترونية . ملحق السودان الرقمية . - مجلة فصلية تعني بمجتمع المعلومات والاتصالات - بنابر ٢٠١٥ م . ص ٣ .
٤. سوودد محمد حسين .- موجهاة خطة المعلوماتية ٢٠١٥-٢٠٢٠ م . برنامج التنسيق الثاني لمديري مراكز المعلومات الولايات - القصارف ، ٢ أغسطس ٢٠١٦ م .
٥. موقف تنفيذ الحكومة الإلكترونية للعام . ملحق السودان الرقمية، ٢٠١٤م - ص ١٠ .
٦. وزارة العلوم والاتصالات . المركز القومي للمعلومات .- تقرير عن موقف تنفيذ الحكومة الإلكترونية للعام ٢٠١٤ م .- ص ٦ .

### خامساً: المؤتمرات:

١. خالد الحلبي - أنشطة الاتحاد . المؤتمر ٢٧ أعلم . فعاليات . المكتبات والمعلومات والثقافة المعلوماتية في مجتمع المعرفة العربي "تحديات الواقع ورهانات المستقبل" .
٢. عثمان بن صالح العامر ، دور المؤسسات التعليمية في تحقيق الأمن الخلفي والمجتمعي في عصر العولمة . ورقة عمل مقدمة لندوة المجتمع والأمن المنعقد بكلية فهد الأمنية .

## الملاحق

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
استبانة الدراسة

جامعة أم درمان الإسلامية  
كلية الآداب  
قسم المكتبات والمعلومات

أخي الموظف  
السلام عليكم ورحمة الله تعالى  
وبعد

تقوم الباحثة بإعداد دراسة بعنوان:

تأثير الحكومة الإلكترونية على الثقافة المعلوماتية للمستفيد السوداني وسلوكه "دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني" وذلك استكمالاً لمتطلبات الدراسة . علماً بأن الإجابة قد تستغرق بعضاً من وقتك الثمين إلا أننا نتطلع إلى تعاونك معنا علماً بأن هذه البيانات ستعامل بسرية وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

وتقبلوا فائق الاحترام

الباحثة/ د. فائزة إبراهيم احمد  
موبايل: ٠٩١٢٢٣٢٨٣٨

### الجزء الأول : معلومات عامة :-

الرجاء وضع علامة (✓) في المربع الذي ينطبق عليك :

- (١) الجنس: ذكر  أنثى
- (٢) العمر: أقل من ٢٥  ٢٥-٣٥  ٣٦-٤٦  ٤٦-٥٥  ٥٦ فما فوق
- (٣) المؤهل العلمي: دبلوم  بكالوريوس  دبلوم عالي  ماجستير دكتوراه
- (٤) التخصص: محاسبة  إدارة أعمال  مالية ومصرفية  أخرى
- (٥) المسمى الوظيفي: مسئول خدمة عملاء  مدقق داخلي  رئيس قسم  مراقب (مساعد مدير)  مدير فرع  أخرى
- (٦) سنوات الخبرة: أقل من ٥ سنوات  ٥-١٠  ١١-١٥  أكثر من ١٥ سنة

الرجاء وضع علامة (✓) أمام العبارة المناسبة :

م	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
١.	المجال الأول: تتوافر ملائمة التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية في بنك فيصل الإسلامي لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية .			
٢.	تتوفر ضوابط قانونية لحماية الحق في البيانات الشخصية وحماية نظم المعلومات في مخاطر الاعتداء عليها .			
٣.	تتوفر ضوابط قانونية لحماية برامج الكمبيوتر من مخاطر القرصنة والأعمال التي تقع ضمن دائرة الملكية الفكرية وحماية حق المؤلف .			

م	العبار	موافق	محايد	غير موافق
٤.	تراعي التشريعات التجارية المستجدة التقنية في أنظمة الدفع النقدي ونقل الأموال بالطرق الإلكترونية .			
٥.	تتوفر تشريعات لتقنين الأعمال الإلكترونية والاهتمام بالتنظيم القانوني لبطاقات الإنتمان .			
٦.	يتم اعتماد المستندات الإلكترونية وقبول اعتماد التوقيعات عليها وغير ذلك من إجراءات التوثيق القانونية المستخدمة في الصفقات التجارية التي تتم عبر العمليات المصرفية الإلكترونية			
٧.	تتم معالجة القضايا المالية والمصرفية المتعلقة بأعمال الصيرفة الإلكترونية من خلال نظام القضاء بشكل فاعل .			
٨.	يوجد تشفير وأنظمة متقدمة للإنذار المبكر لأمان الشبكات وأنظمة المعلومات			
٩.	تتوفر شبكات اتصالات وشبكات إلكترونية تربط فروع بنك فيصل مع بعضها البعض .			
١٠.	تتوفر خدمات مالية متنوعة تشمل دفع الفواتير إلكترونياً وعرض الأرصدة المالية .			
١١.	توفر أجهزة الصراف الآلي (ATMS) وماكينات نقاط البيع الخدمة الذاتية للمستخدمين وتعتبر من ركائز التوزيع الإلكترونية المعروفة .			
١٢.	تتوفر خدمات مصرفية آلية من خلال المنزل والمكتب وبواسطة الهاتف الجوال والإنترنت .			
١٣.	يعتمد البنك التوقيع الإلكتروني بدلاً عن التوقيع اليدوي .			
١٤.	تعمل إدارة البنك على رفع كفاءة المستخدم السوداني وسلوكه في مواكبة تقنيات الأجهزة التكنولوجية المتطورة .			
١٥.	تتوافر خطة تدريبية تغطي الجوانب التي يحتاجها المستخدم السوداني للتعامل مع عمليات الصيرفة الإلكترونية ومخاطرها .			
١٦.	يتم توعية كافة الموظفين حول سياسة أمن المعلومات وذلك من خلال دورات متخصصة .			
١٧.	يدرك المستخدم بأن وضع البنك الضوابط اللازمة في إطار الخدمات والمنتجات الإلكترونية التي يقدمها له لغرض تسهيل أعماله وتلبية متطلباته واحتياجاته .			
١٨.	تتوافر المهارات السلوكية الكافية لدى عملاء البنك للتعامل مع أحدث التطورات التقنية للعمليات المصرفية .			
١٩.	من السهولة تغيير ثقافة المستخدم لقبول التكنولوجيا الحديثة لتعزيز عمليات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية .			
٢٠.	يفضل مستخدمي البنك ممارسة عمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل أكبر من عمليات الصيرفة التقليدية .			
٢١.	يطبق بنك فيصل مشاريع الشراكة والتعاون المعلوماتي باعتبار ذلك من المشاريع اللازمة لبقائه أمام المصارف الوافدة ومواجهة متطلبات التجارة الإلكترونية .			

وأشكركم لحسن تعاونكم