



مجلة القلزم للدراستات التطبيقية



ISSN: 1858 - 9553

علمية دولية محكمة - تصدر بالشراكة مع جامعة دنقلا - السودان

في هذا العدد:

□ عناصر التتروجين والفسفور والبوتاسيوم الموجودة في أوراق شجيرة الفبيش
د. وداعه أحمد الطيب - د. مصعب محمد هناعي - د. زينب محمد المصطفي الامام

□ تطوير الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية الاقتصادية
(دراسة حالة مصرف الخرطوم 2015م - 2017م)
د. معتصم حسين بلال

□ أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية
(بالتطبيق علي البنك الإسلامي السوداني - فرع شندي 2023م)
د. مي أحمد عبدالقادر علي - د. سامح الفاضل محمد الفاضل

□ Investigating Reading Comprehension Problems among EFL learners
(A case study at Port Sudan Town)
Dr. Suad Abdelwahid Fadlalla - Osman Alnor Abker Ahmed

□ Investigating the Problems of Learning Mechanical Engineering
Terms in Arabic and English
Intisar Ibrahim Mohamed Elshiek



فهرسة المكتبة الوطنية السودانية - السودان
مجلة القلزم

Al Qulzum Scientific Journal

الخرطوم : مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر 2024
تصدر عن دار آريشريا للنشر والتوزيع - السوق العربي الخرطوم - السودان

ردمك: 1858-9553

الهيئة العلمية والإستشارية

- أ.د سهام محمد أحمد بخيت - رئيس الهيئة - جامعة الزعيم الأزهرى - السودان
- أ.د محمد عبدالوهاب محمد علي - جامعة دنقا - السودان
- أ.د. طارق محي الدين الزاكي -جامعة جدة - المملكة العربية السعودية
- أ.د. سامية صادق إسماعيل - جامعة دنقا - السودان
- أ.د. عاصم عثمان الزبير - جامعة دنقا - السودان
- د. تاج السر علي أحمد عبدالرحمن - جامعة الخرطوم السودان
- د. لنا محمد عبدالمطلب علي - جامعة دنقا
- د. محمد المأمون عبدالرحيم الخضر - جامعة الزعيم الأزهرى - السودان
- د. إبتسام محمد بشير إدريس - جامعة الزعيم الأزهرى - السودان
- د. منى إبراهيم محمد الماحي - محطة أبحاث أسماك البحر الأحمر - السودان
- د. صالحة سيد أحمد عبدالله - جامعة دنقا - السودان
- د. إبتسام محمد عبدالباقي عبدالله - جامعة بخت الرضا - السودان
- د. فردوس عمر عثمان عبدالرحمن - جامعة غرب كردفان - السودان
- د.معالي سعد العوض مختار- جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - السودان

هيئة التحرير

المشرف العام

د. الوليد مصطفى إبراهيم
مدير الجامعة

رئيس التحرير

أ. د. حاتم الصديق محمد أحمد

نائب رئيس التحرير

د. عوض أحمد حسين شبا

سكرتير التحرير

د. حرم مبارك الإمام الحاج

التدقيق اللغوي

أ. الفاتح يحيى محمد عبدالقادر
السودان

الإشراف الإلكتروني

د. محمد المأمون

التصميم الفني

خالد عثمان أحمد

الآراء والأفكار التي تنشر في المجلة
تحمل وجهة نظر كاتبها ولا تعبر بالضرورة عن آراء المركز

ترسل الأوراق العلمية على العنوان التالي
هاتف: +249121566207 - +249910785855
بريد إلكتروني: rsbcrcs@gmail.com
السودان - الخرطوم - السوق العربي
عمارة جي تاون - الطابق الثالث



موجهات النشر

تعريف المجلة:

مجلة (أقلزم) للدراسات السياسية والقانونية، مجلة علمية مُحكمة، تصدر عن مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر. تهتم المجلة بالبحوث والدراسات التي تخص حوض البحر الأحمر والدول المطلة عليه والمواضيع ذات الصلة.

موجهات المجلة:

1. يجب أن يتسم البحث بالجودة والأصالة، وألا يكون قد سبق نشره قبل ذلك.
 2. على الباحث أن يقدم بحثه من نسختين. وأن يكون بخط (Traditional Arabic) بحجم 14 على أن تكون الجداول مرقمة وفي نهاية البحث وقبل المراجع على أن يشار إلى رقم الجدول بين قوسين دائريين ().
 3. يجب ترقيم جميع الصفحات تسلسلياً بالأرقام العربية بما في ذلك الجداول والأشكال التي تلتحق بالبحث.
 4. المصادر والمراجع الحديثة يستخدم أسم المؤلف، اسم الكتاب، رقم الطبعة، مكان الطبع، تاريخ الطبع، رقم الصفحة.
 5. المصادر الأجنبية يستخدم اسم العائلة (Hill, R).
 6. يجب ألا يزيد البحث عن 30 صفحة، وبالإمكان كتابته باللغة العربية أو الإنجليزية.
 7. يجب أن يكون هناك مستخلص لكل بحث باللغتين العربية والإنجليزية على ألا يزيد على 200 كلمة بالنسبة للغة الإنجليزية. أما بالنسبة للغة العربية فيجب أن يكون المستخلص وافياً للبحث بما في ذلك طريقة البحث والنتائج والاستنتاجات، مما يساعد القارئ العربي على استيعاب موضوع البحث وبما لا يزيد عن 300 كلمة.
 8. لا تلزم هيئة تحرير المجلة بإعادة الأوراق التي لم يتم قبولها للنشر.
 9. على الباحث إرفاق عنوانه كاملاً مع الورقة المقدمة (الاسم رباعي، مكان العمل، الهاتف، البريد الإلكتروني).
- نأمل قراءة شروط النشر قبل الشروع في إعداد الورقة العلمية.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد
وعلى آله وصحبه أجمعين

وبعد:

القارئ الكريم ..

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.. نطل على حضراتكم من نافذة
جديدة من نوافذ النشر العلمي، وهي **مجلة القلزم للدراسات
التطبيقية**، ونحن في غاية السعادة والمجلة تصل عددها السادس
بفضل الله تعالى ومنتته.

القارئ الكريم:

هذه المجلة تصدر بالشراكة مع جامعة دنقلا، وهي إحدى الجامعات
السودانية الفتية التي وضعت بصمات مميزة في مسيرة البحث العلمي،
وهذا العدد هو السادس في إطار هذه الشراكة العلمية التي تأتي
في إطار استراتيجية مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر، في
تفعيل الحراك العلمي والبحثي داخل السودانى وخارجه.

القارئ الكريم:

هذا العدد يشتمل على العديد من البحوث والدراسات المهمة ذات
البعد النظري والتطبيقي، ولضمان نجاح واستمرارية هذه المجلة بإذن
الله تعالى، نأمل أن يرفدنا الباحثون بمزيد من إسهاماتهم العلمية
المميزة.

مع خالص الشكر والتقدير للجميع

أسرة التحرير

المحتويات

الصفحة	الموضوع
9	عناصر التتروجين والفسفور والبوتاسيوم الموجودة في أوراق شجيرة الفبيش د. وداعه أحمد الطيب د. مصعب محمد هنائي د. زينب محمد المصطفي الامام
27	تطوير الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية الاقتصادية (دراسة حالة مصرف الخرطوم 2015م - 2017م) د. معتصم حسين بلال
59	أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية (بالتطبيق علي البنك الإسلامي السوداني - فرع شندي 2023م) د. مي أحمد عبدالقادر علي د. سامح الفاضل محمد الفاضل
82	استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على زيادة الودائع وجودة الربحية (دراسة حالة بنك أمدرمان الوطني) (2011 - 2020م) د. محمد الطيب إلياس أ. آدم محمد إبراهيم بروي
103	الثلاثة الذين تحلّفوا عن غزوة تبوك (دراسة تحليلية) د. عبد اللطيف أحمد يعقوب

123	دور التقنية في تطوير الأداء المصرفي بالمصارف السودانية (دراسة حالة بنك أم درمان الوطني للفترة من 2015م-2022م) أ. أمين موسى محمد الحاج
157	Investigating Reading Comprehension Problems among EFL learners (A case study at Port Sudan Town) Dr. Suad Abdelwahid Fadlalla Osman Alnor Abker Ahmed
187	Investigating the Problems of Learning Mechanical Engineering Terms in Arabic and English (A Case Study of Students of the Faculty of Mechanical Engineering University of Khartoum, University of Sudan of Science of Technology and University of Gezira) Intisar Ibrahim Mohamed Elshiek

عناصر النتروجين والفسفور والبوتاسيوم الموجودة في أوراق شجيرة الغبيش

د. وداعة أحمد الطيب

كلية المعلمين - جامعة الدلنج

د. مصعب محمد هنائي

كلية التربية - جامعة كردفان

د. زينب محمد المصطفى الإمام

كلية التربية - جامعة الدلنج

المستخلص:

أجريت هذه الدراسة بهدف معرفة نسب العناصر الغذائية الرئيسية (النتروجين، الفسفور والبوتاسيوم) في أوراق شجيرة الغبيش أختيرت العينات عشوائياً نظام الاختيار العشوائي من منطقة طيبة، محلية القوز، ولاية جنوب كردفان، السودان، حلت العينات بمعامل محطة البحوث الزراعية (الأبيض) ومعامل كلية العلوم جامعة الدلنج لتقدير نسب عناصر النتروجين والفسفور والبوتاسيوم وجد أن متوسط قيم الاس الهيدروجيني للعينات قاعدية 8.06 pH، ومتوسط نسبة للنتروجين 0.39% و الفسفور 46.07% عالي ربما يُعزى ذلك لخصوبة التربة والبوتاسيوم 24.30%. توصى الدراسة بإجراء مزيد من البحوث لمعرفة المركبات الحيوية التي تحتويها أجزاء الشجيرة لمعرفة فوائدها العلاجية.

الكلمات المفتاحية: العناصر الغذائية الرئيسية، الأوراق، شجيرة الغبيشي

Elements of nitrogen, phosphorus and potassium which found in leaves of guerra seneg tree

- Dr. Widaa Ahmed Eltieyb Ahmed
- Dr. Musaab Mohammed Hanai
- Dr. Zeinab Mohammed ElMustafa Elimam

Abstract:

The aimed of the present study was conducted to determine the percentages of the main feedable elements (nitrogen, phosphorus and potassium) in Guerra

Seneg A. Plant Leave. Sample was selected randomly with randomize complete block (RCB) from Teyba area, Goz Locality, southern Kordofan state. The experimental work was done in Faculty of Science Lab, Dalanj University and ARC ElObeid station. The study found that the mean values of pH alkalinity 8.03, the average of nitrogen 0.39%, and phosphours 46.07% very higher may be due to fertility of this soil and potassium 24.30%. The recommended that further research nedded to investigate the biocompunds for treatment benefits.

Keywords: main feedable elements, Leaves, Guerra Seneg.

المقدمة:

تلعب العناصر الكيميائية الغذائية دورياً في التفاعلات الكيميائية الحيوية مثل الهيدروجين والأكسجين والنتروجين. العناصر الكيميائية لها خصائص كيميائية وفيزيائية وتوجد عناصر تسمى بالعناصر الكبرى التي يحتاج إليها النبات بكميات كبيرة ونقصها يؤدي إلى ضرر النبات ولكن زيادتها لا تعطي فائدة ولا ضرر وأهمها الكربون والهيدروجين والأكسجين والنتروجين والفسفور والبوتاسيوم والمغنسيوم والكبريت والحديد. العناصر الغذائية التي تقل حوجتها عن حوجة العناصر الكبرى وتحتاج إليها النبات بكميات ضئيلة مثل البورن والنحاس والمنجنيز والخاصين والسليوم.

يصنف نبات الغبيش من القلويدات وهي أكثر النواتج الطبيعية الثانوية شيوعاً في المملكة النباتية وهناك أكثر من 5000 قلويد تم فحصها من النباتات الطبيعية المتفاوتة في التركيب. والقلويدات لها أهمية طبيعية نسبة تسميتها الشديدة وتعرف بأنها مركبات طبيعية تحتوي على ذرة النتروجين ضمن المركبات الحلقية المعقدة من أصل النبات ولها فعالية ذاتية. شجرة الغبيش تنمو في مناطق السافنا الغنية حيث تكون في الأرضي الرملية وهي نباتات دائمة الخضرة وتتغذي عليها الحيوانات وتستخدم أوراقها في كثير من إحتياجات الإنسان ولها فوائد في تنشيط الدورة الدموية للجسم وإحتباس البول، والقلولون وتستخدم أوراقها الجافة للجروح وتُغلى الأوراق كمشروب لعلاج الحساسية في الجسم، ويغسل بها حالات إلتهاب المفاصل والروماتيزم. الغبيش نبات دائم ويوجد عادة في الأراضي الشديدة التدهور أو المستهلكة ومن فوائده العلاجية يستخدم كمنشط للدورة الدموية للجسم عند غلي أوراق الغبيش بالماء وشربه وعند إحتباس البول و القولون ويوضع مسحوق أوراق الغبيش على الفرج

ويشرب أوراق الغبيش كمشروب لعلاج الحساسية في الجسم ويغسل بها وإستخدامه لحالات إلتهاب المفاصل والروماتيزم. تُستخدم شجرة الغبيش في الوقود والعلف والخشب والطب، وأوراق شجرة الغبيش تستخدم في الطب الشعبي و لطررد الذباب من حظائر الحيوانات.

الغبيش: Gubbish

الرتبة: Sapidales

العائلة: Combretaceae

الإسم العلمي: Guerra Seneg Alensis.

شجيرة صغيرة تصل لحوالي 3 أمتار للحاء رمادي والفروع الصغيرة الجديدة بها شعر قليل. نظام ترتيب الأوراق على الساق متناظرة الأوراق ببيضاوية وتكون متقابلة في ثنائيات ولها طرف حاد طولها حوالي 2.5 سم إلى 6 سم وعرضها من 1.5 إلى 3 سم بها قليل الشعر بالجهتين العليا والسفلى مستديرة وصفراء مخضرة، الكأس يتكون من 5 فصوص مغطاة بنقط سوداء. توجد الثمار في عناقيد وطول الثمرة حوالي 3.4 سم مغطاة بشعر فضي محمر خفيف يشبه شعر سيقان العناكب. التوزيع الجغرافي لنبات الغبيش منتشر في غرب إقليم الساحل في السنغال ومالي والنيجر وبوركينا فاسو كما توجد في شرق منطقة الساحل في السودان وتوجد في الأراضي القوزية الرملية) حيث يوجد الغبيش).

القلويدات Alkaloids:

القلويدات أو أشباه القلويدات عبارة عن مركبات تحمل عنصر النتروجين بشكل أمين وذات تركيب معقد وصفات قاعدية. يمكن الحصول على القلويدات من مصادر نباتية ولها تأثير على مناطق عديدة في الجهاز العصبي في جسم الإنسان. معظم القلويدات تحتوي على حلقة أو أكثر متجانسة أو غير متجانسة، وغالباً ما يوجد في النتروجين وفيها علي هيئة أمين ثلاثي، القلويدات لها تأثير فسيولوجي واضح فمنها ما هو سام جداً ومنها ما يستخدم لعلاج للإنسان. معظم القلويدات مواد صلبة متبلورة ذات طعم شديد المرارة تذوب في المذيبات العضوية إذا كانت على كل قواعد سحرة، أما التي توجد على هيئة أملاح فتذوب في الماء ولا تذوب في المذيبات العضوية غير القطبية. القلويدات من أقدم المركبات العضوية التي تم فصلها بصورة نقية لأهميتها في مجال الطب ولسهولة فصلها من النباتات ويتراوح الوزن الجزيئي للقلويدات ما بين 900-100 ومعظم القلويدات التي لا تحتوي على ذرات أكسجين

تكون سائلة في الحالة الطبيعية مثل قلويد النيكوتين والكوناين سدينا التي تحتوي على ذرات الأكسجين تكون بلورية صلبة فإن جميع القلويدات البلورية لها القدرة على دوران الضوء المستقطب، ولها درجة إنصهار أقل من 200 درجة مئوية، يتم فصل النباتات لكونها مركبات قاعدية حيث يمكن معاملة النبات بحمض معدني مخفف لإذابتها على هيئة أملاح، يرشح المحلول ثم ترسب القلويدات بإضافة قاعدة ومن ثم تستخلص بواسطة مذيبات عضوية.

النتروجين:

يصنف النتروجين ضمن اللافلزات حيث أن مجموعته تسمى باسم مجموعة النتروجين في الجدول الدوري. ويكون في الشروط العادية من الضغط ودرجة الحرارة على شكل غاز عديم اللون والطعم والرائحة وثنائي الذرة. إن النتروجين عنصر شائع في الكون، حيث يدخل في تركيب دب التبانة والمجموعه الشمسية وعلى كوكب الأرض و يشكل غاز النتروجين 87 في المائة الغلاف الجوى للأرض، وبالتالي هو أكثر العناصر الكيميائية من حيث الوفرة إما في القشرة الأرضية فمن النادر إن توجد عنصر النتروجين في الطبيعة على شكل عضوي في تركيب جميع الأنسجة الحية.

جدول رقم(1) نظائر النتروجين

النظائر	الوفرة الطبيعية
N13	مصطنع
N14	99.634 %
N15	0.366 %

غاز النتروجين:

يستخدم غاز النتروجين كغاز خامل وذلك عند الحاجة إلى وسط بديل عن الهواء أو عند متكون تفاعلات الأكسدة - اختزال. من أمثلة على ذلك في المجال الصناعي استخدام غاز النتروجين في مزيج مع غاز ثاني أكسيد الكربون كمادة حافظة للأغذية ويعد النتروجين النقي أحد الإضافات الغذائية. ويستخدم النتروجين كغاز خامل دخوله في مل المصاييح المتوهجة كبديل رخيص الثمن عن الأرغون. يستخدم النتروجين في صناعة الفولاذ وفي بعض الأنظمة ووقود الطائرات من اجل تخفيف خطر اشتعال الوقود ويستخدم في مل إطارات عجلات الطائرات وسيارات السباق.

وفي العمل المخبري الكيميائي يستخدم للتجفيف من اجل تركيز العينات عن طريق انقباض الحجم بتمرير تيار من النروجين المضغوط على سطح العينة السائلة كما يدخل في صناعة الاسمدة (Hinrich et al;1979).

النروجين السائل:

يعد السائل احد أشهر وسائل المبردات في التبريد العميق. مثل الثلج الجاف يستخدم النروجين السائل في مجال التثليج فعلى سبيل مثال يستخدم من اجل الحفظ بالتجميد للعينات الحيوية مثل الدم والبويضات ، ومن اجل العلاج بالتبريد لبعض الحالات الجلدية. يستخدم النروجين السائل في بعض المختبرات وفي تبريد وحدة المكشاف في جهاز الفحص المخبريه مثل أشعه تحت الحمراء والاشعه السنيه والتطبيقات الأخرى. النروجين السائل استخدامه من اجل تبريد وحدة المعالجة المركزية للحواسيب الفائقة الضخمة. يدخل النروجين في تركيب عدد كبير جدا من العقاقير والادويه على شكل مركبات عضوية بمجموعة وظيفية مختلفة وخاصة اشابة القلويات الموجودة في العقاقير المستخلصة من النباتات، (Manahan2000).

البوتاسيوم Potassium:

يعتبر البوتاسيوم من العناصر الأساسية للحياة على كوكب الأرض، ومن الفلزات القلوية القوية وتحتاج كافة النباتات والحيوانات إلى كميات كبيرة من البوتاسيوم وتتحصل النباتات على عنصر البوتاسيوم من التربة التي تنمو فيها، أما بالنسبة للحيوانات فتحصل على البوتاسيوم من النباتات وذلك سواء بشكل مباشر أو خلال إلتهامها لحيوانات أخرى ومنتجات حيوانية تغذت على النباتات. إن عملية حصاد المواد النباتية مثل الحبوب أو الفواكه أو الأوراق النباتات تتسبب في انتزاع عنصر البوتاسيوم الذي امتصته تلك المواد من التربة قبل بداية القرن العشرين في أغلب الأحيان من رماد الأشجار المستخلص بالترشيح القدور المعدنية مما أدى إلى ظهور المصطلح الإنجليزي Potash من أصل كلمة pot أي ash تعني رماد، على رقم كثير من ملح البوتاسيوم المستخلص بالترشيح كان يجزي صناعة الصابون المطلوبة خصيصاً لغسل الأنسجة الصوفية. وتستخدم في الأغلب كلمة بوتاس Potash للإشارة إلى أسمدة البوتاسيوم. (Manahan2000) يساعد في عملية بناء الضوئي وتحليل النشأ يحصل على النبات من الأملاح الذائبة في التربة ونقصه يؤدي إلى ضرر على الأوراق السفلية أيضاً يؤثر على ظاهرة السيادة القيمية وقد تكون الأوراق باللون الأخضر المزرق وتصفّر. تم إكتشاف حاجة النباتات إلى البوتاسيوم من خلال التحليل المعدن لرماد النبات، ومنذ بداية الأمر ويجري قياس محتوى البوتاسيوم بالأسمدة وفقاً لمستوى أكسدة البوتاسيوم K_2O .

كمية البوتاسيوم التي يحتاج إليها الجسم:

يبلغ توسط كمية البوتاسيوم الموجودة في جسم الإنسان 140 جرام من K وهو ما يوازي 1 مليون طن K_2O بالنسبة لإجمالي تعداد العالمي للسكان والبالغ (مليار نسمة)، يحتاج جسم الإنسان إلى كمية يومية من البوتاسيوم بمقدار موسى به، وهو ما يعادل حوالي 2 كج من K_2O للشخص سنوياً، وذلك في ظل خسارة مقدار مماثل.

كمية البوتاسيوم التي يحتاج إليها النبات:

يلعب البوتاسيوم دوراً رئيسياً في دعم قدرة النبات على تحمل أشكال الضغط الخارجي مثل الجفاف والبرودة ومستويات الإضاءة العالية، وهجمات الحشرات والأمراض، يعتبر البوتاسيوم عنصراً أساسياً لدعم الكثير من الوظائف الرئيسية للنبات والتي تتضمن نشاط الأنزيمات، وإنتاج البروتين وعملية التمثيل الضوئي فضلاً عن تواجده في شتى أجزاء النبات. يوجد الجزء الأكبر من البوتاسيوم في النبات بالعصارة الخلوية cell sap حيث يضمن تماسك خلايا النبات وبقيائها تحت الضغط الناتج عن المياه في الخلايا عن طريقه عملية الارتشاح الغشائي (الأوزموزيس Osmosis). وفي حقيقة الأمر أن المياه الموجودة في خلايا النبات هي عبارة عن محلول البوتاسيوم بتركيز عام حوالي 7.8 جرام k لتر 1- مياه، قد يوازي هذا التركيز حوالي 4.9 كج K_2O لكل طن من مياه الأنسجة وقد يحتوي المحصول ذات الكتلة الحيوية العالية على ما يزيد عن 60 طن من مياه الأنسجة في الهكتار.

نقص البوتاسيوم وأعراضه:

نقص البوتاسيوم وأعراضه وتظهر أعراض نقص البوتاسيوم في شكل خضر في أطراف لنبات أو حوافها، نقص البوتاسيوم يظهر في صورة الجوع الخفي ويعاني منها المحاصيل من نقص في البوتاسيوم مع عدم ظهور حالة آثار ملحوظة على المحصول ومستوى جودته، ومن الممكن الحد من تلك الآثار من خلال الاستخدام المباشر لأسمدة البوتاسيوم على المحصول. البوتاسيوم المتواجد في التربة وتتمتع التربة بالخصوبة حتى تكون التربة منتجة وينطبق على إنتاج الغابات أو الأراضي العشبية أو المحاصيل الزراعية وتتمتع التربة بالاحتفاظ بمخزون كبير من العناصر الغذائية الرئيسية المتوفرة في النبات ومنها البوتاسيوم، وتحديد كمية البوتاسيوم الموجود في التربة من خلال التحليل العملي للتربة وهي عملية ضمن الممارسات الجيدة للزراعة ويساعد المزارع في معرفة الكمية المطلوبة من أسمد البوتاسيوم أو مخصباتها لضمان عدم معاناة المحاصيل من نقص بعض العناصر المطلوبة. (Hinrich et:al;1979)

الفسفور:

يعتبر الفسفور قريناً للأزوت من حيث عدد الإلكترونات التكافؤية الخارجية إلا أن اختلاف بينه وبين الأزوت هو أن الفسفور يحتوي على المدار 3d أي يستطيع أن يوسع من تركيبه الإلكتروني ويأخذ الفسفور عدة درجات أكسدة (+5, +3, +1, -3, 0) وأهم درجات الأكسدة هو +5 وأول من أكتشف الفسفور هم العلماء العرب وذلك بتقطير البول مع التراب الخنزف ودعوة بحجر الياقوت ال.....، ثم تطور العالم الكيميائي هينج براند H. Brand من هامبورغ بألمانيا إلى تحضير تبخيرة للبول في حيز بعيد عن الهواء وكان هدفه البحث عن حجر الفلاسفة والمعلوم أن البول يحتوي على ميتا فوسفات الصوديوم وهذا يمزج بالكربون إلى الفسفور. (Manahan2000) وقد سمي الفسفور باللاتينية (حامل النور)، وكان العالم شيل Scheel أول من حضر الفسفور من فوسفات الكالسيوم الطبيعي.

وجود الفسفور في الطبيعة:

يوجد الفسفور حراً في الطبيعة لما يتميز به من نشاط كيميائي ملحوظ وإنما يوجد على شكل مركبات وأهمها:

أولاً: فوسفات الكالسيوم: النقية أو الممزوجة مع كلور أو فلور الكالسيوم مثل:



ثانياً: يدخل في تكوين البروتينات في المملكتين النباتية والحيوانية وكذلك تركيب العظام إذ يوجد على صورة هيدروكسيد أباتيت ويكون حوالي 40% من رماد براز وبول الإنسان والحيوان. (kimit.Tan;1998)

الخواص الفيزيائية:

يظهر هذا الشكل ككتلة شفافة لينة كالشمع وله رائحة تشبه رائحة الثوم وكثافته 1.82 درجة أنصاره $44.1C^\circ$ ودرجة غليانه $280 C^\circ$ ودرجة الاشتعال $30C^\circ$. يذوب بقلية في الحكول وبكثرة في الايثير والبتول والترينتين وثاني كبريت الكربون والزيوت النباتية ويوجد بشكل جزئيات رباعية الذرة P_4 سواء كان محلولاً أو بخاراً، يستحصل

على الفسفور الأبيض بإرجاع فلور أو كلور الأباتيت بالفحم بوجود الرمل المطحون بغية تشكيل سيليكات المعادن عند درجات حرارة 1400 - 1450 درجة مئوية:

الفسفور الأحمر:

تم تسريع عملية تحويل الفسفور الأبيض إلى الأحمر صناعياً وفقاً لما يلي: يجري التحويل بشكل سريع في أو توكلاف حديدي وسط حمام مائي معدني خليطة من الرصاص والقصدير، بدرجة حرارة أعلى من 200°C حيث يبدأ التفاعل ثم ترفع درجة الحرارة بشكل تدريجي عشرة درجات لكل ثلاث ساعات، حتى الدرجة 260°C الدرجة المثالية لحصول التحول، ويحوي الفسفور المتحول حوالي (0.5 - 10%) من الفسفور الأبيض الذي يعزل عن الأحمر بمعالجة المزيج بمحلول هيدروكسيد الصوديوم الممدود والساخن أو ثنائي كبريتيد الكربون حيث ينحل الفسفور غير المتحول ويبقى الأحمر المتحول لعدم انحلاله في هذه المحاليل، ثم يرشح الفسفور في مصافي ضاغطة ويغسل ويجفف ويعبأ في علب معدنية، ويستعمل الفسفور الأحمر في صناعة أعواد الثقاب والمصابيح المتوهجة.

الفسفور الأسود:

إذا سخن الفسفور الأبيض إلى درجة 200°C تحت ضغط مرتفع تكونت صورة أخرى للفسفور ذات لون رمادي يعرف بالفسفور الأسود وكثافته 2.7 ويتميز ببعض الخواص المعدنية. ويتم إنتاج الفسفور الأسود صناعياً بتسخين الفسفور الأبيض إلى درجة 380°C وتحت ضغط مرتفع بوجود وسيط الزئبق ويمتاز الفسفور الأسود عن غيره بأنه ناقل للتيار الكهربائي.

التأصل في الفسفور:

يتميز الفسفور بصفة التأصل المتجه أو أحادي الاتجاه وفي هذا النوع يوجد شكل تأصل واحد في حالة استقرار تحت الظروف الفيزيائية العادية أما الأشكال الأخرى فإنها مستقرة استقراراً مؤقتاً وتميل إلى أن تتحول إلى الصورة المستقرة في الفسفور الأبيض مستقرة استقراراً مؤقتاً ويتكون دائماً عند تكثيف البخار ويميل للتحويل في الصورة المستقرة في الفسفور الأحمر بفعل الضوء أو الحرارة.

وقد عرفت هذه الصورة المستقرة على أنها الفسفور البنفسجي والفسفور الأحمر والفسفور القرمزي وتكون الصورة الثلاثة لمادة واحدة ولكنها تختلف عن بعضها بحجم البلورات فقط، وقد تكون الصورة البنفسجية هي النوع النقي والصورتان هما الشكل البنفسجي غير النقي ونجد تأصل الفسفور يكون متجه فقط.

وجود عنصر الفسفور في النبات:

يدخل عنصر الفسفور في تركيب الإنزيمات والفيتامينات بدونه يتشكل الكلور وبذلك يتعذر على النبات عندئذ امتصاص أول أكسيد الكربون والدور الأهم يلعبه الفسفور في النبات هو دخوله كمحول أساسي في المركبات المعروفة مثل ATP وثنائي الفسفور الأديبوزين ADP وهذه المواد تقوم بتخزين ونقل الطاقة لكل العمليات الحيوية التي يقوم بها النبات. كما أن الفسفور يدخل في الأحماض النووية كما يدخل في تخليق البروتونات تساعده في النمو والتكاثر وانتقال الصفات الوراثية يؤدي الفسفور في التربة اختلاف في العمليات ويحصل على حاجته من الفسفور من التربة ولكن نسبة الاستهلاك بامتصاص النباتات وبعوامل تعرية الأرض ولوجود نسبة من أملاح الفسفورات غير ذائبة ولذلك لا بد من إضافة الأسمدة الفوسفاتية. (Manahan2000)

المواد المستخدمة: حامض الكبريتيك المركز، كبريتات النحاس، البريسمول الاخضر، الفينول الاحمر، هيدروكسيد الصوديوم ، ماء مقطر، كبريتات النحاس ، حامض البوريك، الكحول الايثيلي

الأدوات والأجهزة:

هيتر سخان، ورق معياري،، كاسات معيارية 250 مل، ماصة سعة 50 مل، السحاحة سعة 100مل، ميزان حساس، جهاز كجلدال، جهاز pH، جهاز اسبكتروميتر 660 طول موجي.

الطريقة:

اولا: تجهيز العينة:

جمعت عينة نبات أوراق الغبيش الطرية. وضعت عينة أوراق الغبيش في منشف وجففت بواسطة هواء في غرفة لمدة يومين سحقت العينة بالساحق الزجاجي وكتب عليها دباجة رمز لها بالعينة.

1. pH:

أخذت 5 جرام من العينة المجففة واضيفت لها 15 مل من المقطر في ورق ورجت جيدا لمدة 30-40 دقيقة ثم اخذت منها 5 مل ووضعت في الجهاز للقراءة.(فريدريك.ر.تروه 1991م).

النتروجين: الهضم

أخذت 2 جرام من العينة في دورق زجاجي وأضفت لها 2 جرام من كبريتات النحاس ومن ثم أضيفت لها 3 مل من حمض الكبريتيك المركز ثم وضعت في جهاز كلجدهال لعملية الهضم في درجة حرارة (110---120) دقيقة لمدة (3---3.5) ساعة حتى تكتمل عملية الهضم (مادبو 1988).

التقطير: أخذت 100مل من الماء المقطر و20 مل من هيدروكسيد الصوديوم تركيز (0.01) وتضاف لها 30 مل من العينة المهضومة وتضاف لها امونيا.

المعايرة Titration:

أخذت 5 مل من البوريك في دورق مخروطي مضافة للعينة الت تقطيرها ثم وضعت في السحاحة 50 مل من حمض الكبريتيك (0.01 N). ومن ثم يتم الصب نقطة نقطة حتى يتغير اللون من الأزرق الي الاحمر. (Hamuda;2001).

a. الحسابات

$$N\% = \frac{TV \times N \times 14 \times 6.25 \times 100}{WX1000}$$

حيث :

TV = حجم العينة المعايرة

N = نورمالية حمض الكبريتيك

14 = الوزن الذري

6.25 = معامل الارتباط

W = وزن العينة (خطاب 1996).

تحديد الفسفور:

أخذت 2 مل من عينة أوراق الغبيش المستخلصة، ثم أضيفت 20 مل من بيكربونات الصوديوم . وضعت في جهاز هزاز Shaker لمدة 10 دقيقة في سعة 7 متر ثم رج المحلول. فلتر العينة وحصلت على مستخلص. أخذت من العينة المستخلصة 2 مل، وأضيفت إلى العينة 2 مل من ملبيدات الأمونيوم ثم أضيفت 0.5 مل من استنص كلورايد وسكب في دورق ولوحظ ظهور اللون الأزرق المدرج. وضعت العينة في الجهاز اسبكتروميتر طول موجي 400 ووجدت القراءة فيها وخضعت للمعادلة ادناه.

$$\text{Pinppm} = \frac{\text{ppm} \times v}{S}$$

Pinppm = الفسفور المراد تقديره

Ppm = القراءة من الجهاز

V = حجم الحامض

S = وزن العينة

المرجع (فريدريك، و تروه 1991م)

تحديد البوتاسيوم:

أخذت 2 جرام من العينة في انبوبة اختبار ثم أضيفت 10 مل خلات الأمونيوم (N1.0) ثم رجت جيدا لمدة دقيقة ثم رشحت وأخذت منها 2 جرام في انبوبة مربع صغير ووضعت في جهاز الفلیمفوتومتر ووجدت القراءة فيها وخضعت للمعادلة أدناه.

$$\text{K-ppm} = \frac{\text{ppm} \times v}{S}$$

حيث:

K-ppm = البوتاسيوم المراد تقديره

ppm = القراءة من الجهاز

V = حجم الحامض

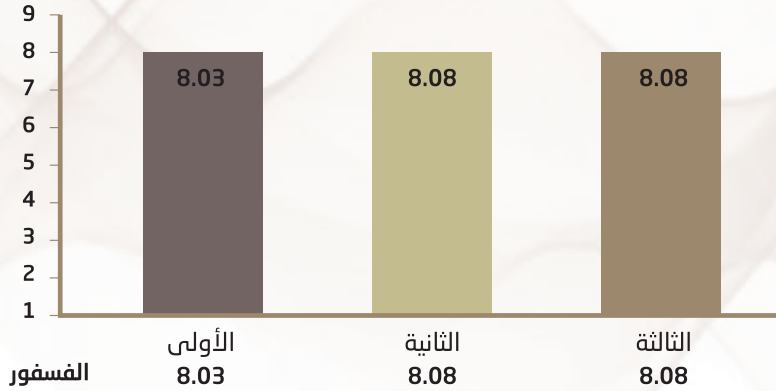
S = وزن العينة

المرجع (فريدريك، و تروه 1991م)

النتائج:

جدول رقم (2): درجة الرقم الهيدروجيني في العينة

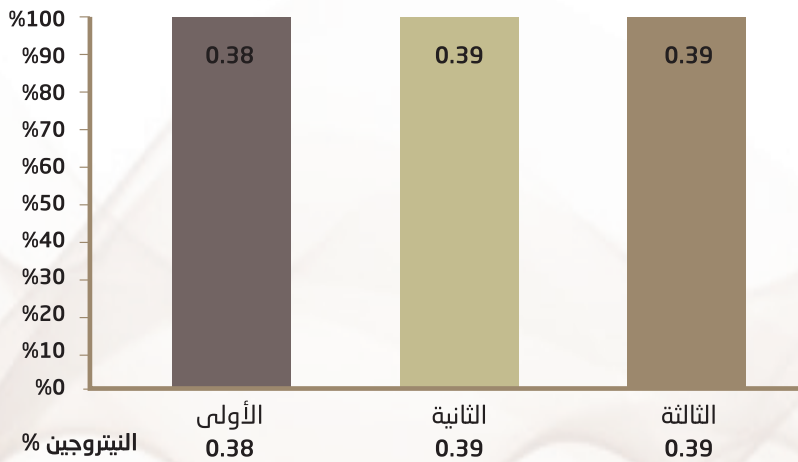
م	العينة	الفسفور
1	الاولي	8.03
2	الثانية	8.08
3	الثالثة	8.08



شكل رقم (1): درجة الرقم الهيدروجيني في العينة :

جدول رقم (3): نسبة النتروجين في العينة

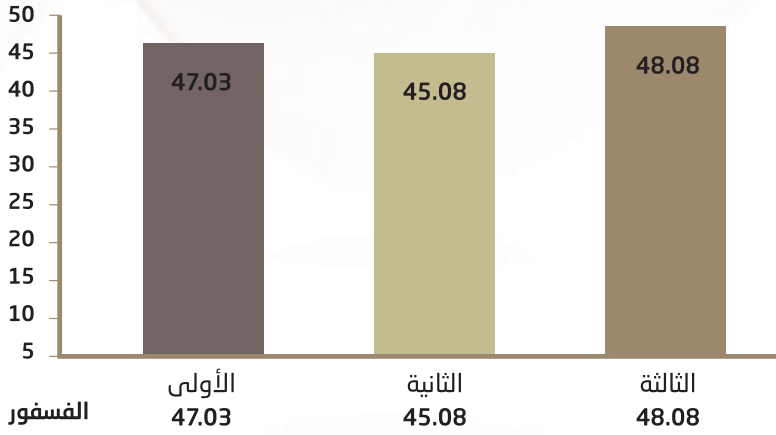
الفسفور	العينة	م
0.38	الاولي	1
0.39	الثانية	2
0.39	الثالثة	3



شكل رقم (2): نسبة النتروجين في العينة

جدول رقم (4): كمية الفسفور في العينة

م	العينة	الفسفور
1	الاولي	47.03
2	الثانية	45.08
3	الثالثة	48.08

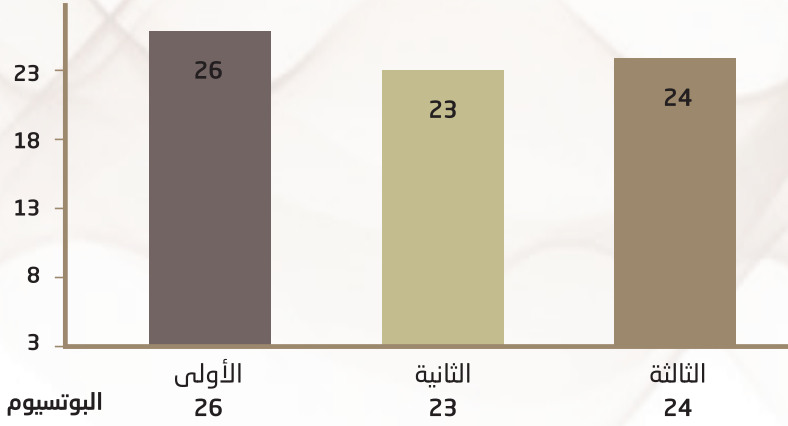


شكل رقم (3) الفسفور في العينة

جدول رقم (5): كمية البوتسيوم في العينة

م	العينة	الفسفور
1	الاولي	26
2	الثانية	23
3	الثالثة	24

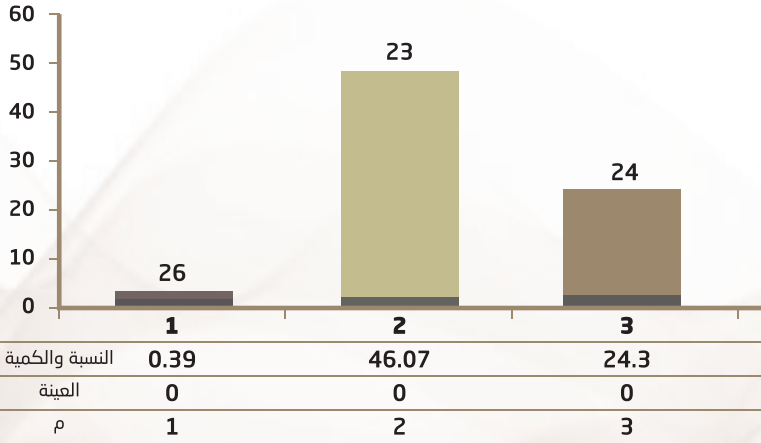
■ عناصر النتروجين و الفسفور والبوتاسيوم الموجودة في أوراق شجيرة الغبيش ■



شكل رقم (4): البوتاسيوم في العينة

جدول (6): متوسط تقدير العناصر في العينة

م	العينة	الفسفور
1	النتروجين	0.39
2	الفسفور	46.07
3	البوتاسيوم	24.3



شكل (5): متوسط تقدير العناصر في العينة

المناقشة:

من خلال اخذ العينات بصورة عشوائية لثلاث تكرارات لكل عنصر تلاحظ ان الارقام متقاربة لحد معقول مما يعزز ان نسبة الغذاء بالنسبة للشجرة في نفس المنطقة واحدة درجة الرقم الهيدروجني في الوسط القاعدي مما يؤكد وجود القويدات في العينة وان جميع العناصر ذات الوسط القاعدي تدخل الصناعات الادوية والأسمدة (عواد 1986) متوسط نسبة النتروجين في العينة 0.39 وهذا يتقارب مع الدراسات السابقة بلبع1998widaa;2010; اما كمية الفسفور في العينة وصلت 46.07 جزء من المليون وهذه كمية كافية لتغذية النبات والتربة حيث انها تتوافق مع الدراسات السابقة hamuda;2001 وبرهان وهجو2000 واخيرا كمية البوتاسيوم 24.03 كجزء من المليون وتعتبر هذه معيارية وتتوافق مع النسب العالمية والدراسات محمد 1989 ومادبو 1988 من خلال التجارب العملية أظهرت نتيجة الدراسة وجود بعض العناصر الكيميائية المستخلصة من أوراق الغبيش هي النتروجين 0.39 والفسفور 46.07 والبوتاسيوم 24.03 وذلك عند متوسط اخذ العينات. توصى الدراسة بالاهتمام بشجرة الجوافة لتحليل المتمثلة في أوراقها لعلاج كثير من الأمراض التي يستخدمها الاهالي في الطب البديل وفق كمية معينة.

المصادر و المراجع:

1. برهان وهجو ، حامد عثمان ،تاج الدين الشيخ موسى، كلية الزراعة ، جامعة الخرطوم وآخر (2000) اساسيات انتاج المحاصيل، دار التعريب بجامعة الخرطوم ، الطبعة الاولى ، مطبعة جامعة الخرطوم.
2. بليع ،دكتور عبد المنعم (1998) ، علوم الارض والمياه ، قسم الأراضي والمياه - كلية الزراعة ، جامعة الإسكندرية ، منشأ المعارف الأسكندرية ص (204- 211)
3. الجيدان: د.حمدين الله د.محمد بن إبراهيم الحسن، المركبات الحلقية غير متجانسة الحيوية ، الناشر عمادة شؤون المكتبات ،جامعة الملك سعود ،ط1 1410م -1989م .
4. العليات، سلمان محمد: كيمياء النباتات الطبيعية (القلويدات)، محمد العليات،عمان،دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ط1،2014م.
5. خطاب، عبد القادر حسين (1996م) (المرشد العملي في الكيمياء الحيوية والزراعية) جامعة الخرطوم كلية الزراعة ، شمبات ، إدارة التعريب ، جامعة الخرطوم ص(97- 100) .
6. فريديريك.ر. تروه (1991م) واخرون. جامعة ولاية ايوا _ الولايات المتحدة الامريكية (تمارين عملية في خصوبة التربة) ترجمة الدكتور ابراهيم سعيد ابراهيم واخر، مراجعة الدكتور فوزي حمد الدومي منشورات جامعة عمر المختار الجماهيرية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية العظمى. ص(61_141).
7. طارق الأستاذ، إسماعيل كاخيا انس سولك الصباغ، جامعة البعث كلية العلوم ، قسم الكيمياء ،الجمعية الكيميائية السورية ،الفسفور(ص 1- 8)، البوتاسيوم (ص 2_17).
8. عبود د.صلاح الدين محمد على -تشجير المناطق القاحلة - المكتبة الوطنية- السودان ،الخرطوم شركة مطابع السودان للعملة2008 (ص240)
9. مادبو د. محمد جاد الكريم موسي (1988) خصزبو الاراضي وتغذية النبات كفرع هام من فروع علوم الأراضي قسم أبحاث التربة بمحطة البحوث الزراعية - الأبيض - السودان
10. محمد، أ. د . فاضل جاسم (1989م) التحليل الكيميائي بمطابقة الامتصاص الذري الجزء الثاني . 47 ص (102- 144)

11. Lavoisier , antoinet Laurent ,(1965) elements of chemistry , in new systematic order: cantning all the modern discoveries , (Google). Hinrich .L. BOHN, et :al, (1934,1979 and 2001) University of Arizona Soil of J.PoyScc , (Chemistry, printed in the United states of America, p(38—214 .ARTS, 84:25
12. Kim H.Tan, (1998).depart of crop and soil sciences, The university of Georgia, Athens, Georgia(Principle of Soil Chemistry) third Edition, .(Revised and Expanded(338
13. Hamuda. M. Asma. (2001); compost as partial substitute for synthetic .fertilizers, Ph.D, Dissertation, U of K .Sudan
14. Manahan, Stanly E (2000), soil.9 ‘environmental chemistry’ Boca Raton .(=CRC press LLC, P (5 – 23
15. Widaa Ahmed Eltieyb Ahmed (2004) An Attempt of compost preparation in EIDallanj from animal’s manure and plant residues M.Sc University of .Dallanj, Dallanj city Sudan

تطوير الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية الاقتصادية

(دراسة حالة مصرف الخرطوم 2015م - 2017م)

د. معتصم حسين بلال

كلية الامارات للعلوم والتكنولوجيا - السودان

المستخلص:

تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية، ما اثر الخدمات المصرفية في التنمية الاقتصادية، ما أثر التجارة الالكترونية علي الخدمات المصرفية، ما هو أثر الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك الخرطوم علي التنمية الاقتصادية. هدفت الدراس إلى التعرف على اثر الخدمات المصرفية في التنمية الاقتصادية، التعرف على اثر التجارة الالكترونية على الخدمات المصرفية، التعرف على اثر الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك الخرطوم على التنمية الاقتصادية. اختبرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك الخرطوم وبين التنمية الاقتصادية، ووجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الخدمات الالكترونية في بنك الخرطوم، بين التنمية الاقتصادية. توصلت الدراسة إلى نتائج منها، ادراك إدارة بنك الخرطوم لتطوير الخدمات المصرفية بالرغم من انعدام إدارة متخصصة تقوم بالممارسة الفعلية والحقيقية. اهتمت ادارة المصرف بالتقنيات الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية والمتمثلة في الصراف الآلي والرسائل الصوتية والتعريفية والخدمات الالكترونية. اوصت الدراسة بدراسة جودة الخدمات المقدمة باستمرار لتواكب التطور العالمي المتسارع. الاهتمام بتقنية المعلومات وخدمة العملاء لان ذلك يدعم علاقة المصرف بالعملاء.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية – الخدمات الالكترونية – التنمية الاقتصادية.

The Development of Banking Services and its Impact on Economic Development

(A Case Study The Bank of Khartoum 2015-2017 AD)

■ Dr. Mutasim Hussein Belal Sedig

Abstract:

The problem of the study is focused questions: What is the impact of banking services on economic development, What is the impact of electronic

commerce on banking services, What is the impact of banking services provided by Bank of Khartoum on economic development. The study aim at identifying the impact of banking services on economic development, to identify the impact of electronic commerce on banking services, and banking services provided by Bank of Khartoum on economic development. The study tested the statistical relationship between banking services provided by Bank of Khartoum and economic development, the statistical relationship between electronic services in Bank of Khartoum, and economic development. The study reached out that, , including, Bank of

Khartoum administration is fully aware with the development of banking services, despite the absence of a specialized department that carries out actual and real practice. The bank's administration paid more attention to modern technologies in providing banking services, such as the automated teller machine, voice messages, tariffs, and electronic services. The study recommended that, the quality of services provided should be studied from time to time to keep pace with the rapid global development, and update information technology and customer service as this supports the bank's relationship.

Key words: Banking services – Electronic services- Economic development

المحور الأول: الإطار العام:

أولاً: الإطار المنهجي:

المقدمة:

يعتبر القطاع المصرفي من بين أهم القطاعات التي تؤدي دوراً مهماً في النشاط الاقتصادي، وهو من أكثر القطاعات استجابة للمتغيرات سواء الدولية أو المحلية، وتتمثل أهم تلك المتغيرات في التطورات التكنولوجية وكذا عالمية الأسواق المالية والتحرر من كل القيود أي تحرير أسعار الفائدة وأسعار الخدمات المصرفية والمالية، بالإضافة إلى إزالة الحواجز التي كانت تمنع بعض المؤسسات المالية من العمل في قطاعات معينة، وأيضاً الاتجاه إلى تطوير وإدارة المخاطر الناجمة عن الإقراض.

يبرز الدور الذي يقدمه الجهاز المصرفي في عملية التنمية الاقتصادية من خلال الائتمان الذي يقدمه لتمويل تكوين رأس المال، وهذا لن يتأتى إلا من خلال ظهور القدرة العالية للمصارف على خلق ائتمان يفوق ما لديها من احتياطات نقدية ورأس مال مدفوع، وودائع متنوعة ناتجة عن ادخار نقدي حالي أو ادخارات من دخول سابقة، وتلك الودائع تتوجه نحو القروض، أي تقدم إلى أصحاب المشروعات على شكل قروض تمكنهم من تحقيق استثمارات تعمل على خلق توسع اقتصادي في كافة المجالات بما يؤدي إلى تحقيق النمو الاقتصادي.

مشكلة الدراسة:

تظهر المشكلة في أن المعاناة من ضعف تمويل الاستثمار بشكل واضح، أدى إلى صعوبة الاستمرار في عملية التنمية الاقتصادية بقوة، وقد أثر ضعف التمويل على أداء المشاريع في المجالات الاقتصادية المختلفة من حيث صغر حجم المشاريع، واعتمادها تكثيف العمل، حيث تعتمد المشاريع في التمويل غالباً على التمويل الذاتي أو تمويل العائلة ونادراً ما تلجأ هذه المشاريع للبنوك بغرض التمويل. ومن هنا فإن مشكلة الدراسة تتلخص في التساؤلات الرئيسية التالية:

1. ما اثر الخدمات المصرفية في التنمية الاقتصادية؟
2. ما اثر التجارة الالكترونية علي الخدمات المصرفية؟

فروض الدراسة:

يمكن صياغة فروض الدراسة كالاتي:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك الخرطوم وبين التنمية الاقتصادية.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الالكترونية في بنك الخرطوم وبين التنمية الاقتصادية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. التعرف على اثر الخدمات المصرفية في التنمية الاقتصادية.
2. التعرف على اثر التجارة الالكترونية علي الخدمات المصرفية.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في أصالتها من حيث إنها تتحدث عن القطاع المصرفي، حيث يعتبر هذا القطاع من القطاعات الاقتصادية الهامة، من كونها تركز على مدى مساهمة المصارف في عملية التنمية الاقتصادية واثراستثماراتها على الناتج المحلي الاجمالي. وعليه يستمد البحث أهمية الدراسة من الاعتبارات التالية:

1. قلة الدراسات السابقة في هذا الموضوع حسب علم الباحث.
2. مساهمة من الباحث لاثراء المكتبة السودانية والعربية.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة علي مصرف الخرطوم.

الحدود الزمانية: الفترة من 2015م-2017م

الحدود البشرية: تقتصر هذه الدراسة على مدراء الادارات ورؤساء الاقسام والموظفين في بنك الخرطوم.

منهج الدراسة:

سوف يتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال دراسة القوانين والتعليمات والمراجع والصادرالمحاسبية والأبحاث السابقة والتي لها علاقة بموضوع البحث، والمنهج الاستقرائي والاستنباطي من خلال جمع الملاحظات والبيانات من الواقع وتحليلها بالاسلوب المناسب لتقديم الاقتراحات والتوصيات اللازمة.

مصادر جمع البيانات:

المصادر الأولية: استمارة الاستبانة

المصادر الثانوية: الكتب والمجلات والرسائل الجامعية والمواقع الالكترونية.

ثانياً: الدراسات السابقة:

دراسة: أحمد، (2007م):

هدفت الدراسة الي دراسة وتقويم نظام تسعير الخدمات المصرفية داخل المصارف السودانية، الوقوف على أهم العوامل التي تؤثر على تسعير الخدمات المصرفية،

الوقوف على أهم الأطر الاقتصادية والمحاسبية لتسعير الخدمات المصرفية. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي والمنهج الاستقرائي. توصلت الدراسة نتائج منها، ان المصارف السودانية لا تهتم كثيراً بالاسس العلمية لتسعير الخدمات المصرفية ويتضح ذلك من خلال التغير البطيء في أسعار الخدمات المصرفية خلال سنوات الدراسة حيث يظهر جلياً اعتماد المصارف السودانية على الرغم من اختلافها من حيث (الحجم والمقدرة والملاءة المالية والتخصص ودرجة استخدام التقنية... إلخ) على تسعير خدماتها عن طريق التعديل في الاسعار الواردة في التعريفات للسنة السابقة إن لم يكن تبني ذات التعريفات وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة ويؤكد عدم صحة الفرضية الاولى. اوصت الدراسة بأن على المصارف الاهتمام بتبني اسس علمية في تسعير خدماتها المصرفية، على المصارف الاهتمام بتطوير الخدمات المصرفية بإدخال التقنية المصرفية والابتكار في الخدمات المصرفية.

دراسة: همت، (2012م):

هدفت الدراسة إلى ابراز أهمية التسويق المصرفي وأثره في المحافظة على العملاء ومعرفة اسباب وجود جزء كبير من الاموال خارج المصارف. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة إلى نتائج منها، العناصر التي تؤثر على جذب العملاء والمحافظة عليهم هي (سعر الخدمة المصرفية، الترويج للخدمة المصرفية، العمليات وخدمات العملاء) وإن أكثر عنصر مؤثر هو الترويج للخدمات المصرفية. اوصت الدراسة بضرورة العمل على تفعيل عناصر المزيج التسويقي التي تتمثل في (التوزيع، وتدريب العنصر البشري، والعمل على تحسين السعر وخدمات العملاء والعمليات للمحافظة على العملاء وجذبهم.

دراسة: مقداد وحلس، (2005م):

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور البنوك الإسلامية في تمويل الاستثمار عموماً والاستثمار طويل الأجل على وجه الخصوص في فلسطين، تحديد حجم ما تستثمره هذه البنوك داخل وخارج الأراضي الفلسطينية. التبعته الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة إلى نتائج منها، إن المصارف تمكنت من تجميع المدخرات من المودعين، حيث قد وصل إجمالي ودائع المصارف في فلسطين حتى عام 2000م حوالي 3.5 مليار دولار أمريكي. اوصت الدراسة بأنه يجب على السلطات المختصة المساهمة في إنجاح دور المصارف الإسلامية لما لها من أثر كبير في تجميع المدخرات وإيجاد البديل المحلي لتمويل عملية التنمية الاقتصادية في فلسطين بعيداً عن السيطرة الأجنبية المتمثلة في القروض الخارجية.

المحور الثاني: الخدمات المصرفية:

أولاً: المصارف:

1. مفهوم المصارف:

كلمة بنك: يقال إنها كلمة مشتق من الكلمة الإيطالية (بانكو) (BANCO) وتعني المنضدة أو الطاولة. ويرجع سبب التسمية، كما أوردت البعض، إلى انتشار عادة استعمال الصرافين للمباردين لمكاتب خشبية، لممارسة أعمالهم في الأسواق، لبيع وشراء العملات المختلفة (أحمد، 1982م، ص32).

مصرف في اللغة: كلمة مصرف (بكسر الراء) في اللغة العربية مأخوذة من الصرف بمعنى (بيع النقد بالنقد) وهي اسم مكان على وزن (مفعل) ويقصد بها المكان الذي يتم فيه الصرف، ووردت كلمة مصرف في سورة الكهف الآية (53) قوله تعالى: (وراء المجرمون النار فظنوا أنهم مواقعوها ولم يجدوا عنها مصرفاً). كما تعني: الجدول واصلها في جدول وهو النهر الصغير ومنها يقال جدول أي مصرف الماء (الرازي، د.ت).

المصرف اصطلاحاً: يعرفه البعض على "أنه مؤسسة مالية إسلامية تقوم بأداء الخدمات المصرفية والمالية، وكما تباشر أعمال الاستثمار، في المجالات المختلفة، في ضوء قواعد وأحكام الشريعة الإسلامية، بهدف المساهمة في غرس القيم والمثل والخلق الإسلامية، في مجال المعاملات، والمساعدة في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية". (حسن، د.ت، ص 50)

يعرفه آخر: "يقصد بالمصارف وبيوت التمويل الإسلامية، تلك المؤسسات التي تباشر الأعمال المصرفية، مع التزامها باجتنب التعامل بالفوائد الربوية أخذاً واعطاءً. بوصفه تعامللاً محرماً شرعاً، وواجتناب أي عمل آخر مخالف لأحكام الشريعة الإسلامية". (غريب، 1398هـ، ص 42)

يعرف الباحث المصرف بأنه مؤسسة مصرفية إسلامية، تعمل على جمع المدخرات، ورفع الوعي الادخاري لدى الأفراد، واستثمار تلك المدخرات في الاستثمار، وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية المالية، بغرض تحقيق مقاصد الاقتصاد الإسلامي، التنموية والاجتماعية والأخلاقية.

2. أهداف المصارف الإسلامية:

تنحصر أهداف المصرف التجاري، في استقطاب الودائع ومن ثم إقراضها. وتنحصر مسئولية المصرف، في مخاطر استرداد أصل الدين مع الفائدة، دون تحمل أعباء تشغيل راس المال زائداً الأرباح. وكذلك من أهدافه تسيير عملية التبادل، وخلق الائتمان والتنمية الاقتصادية (باقر، 1983م، ص 20).

أما المصارف الإسلامية، فإنها تنطلق من الصفات الفكرية المميزة لها، في أداء وظائفها وتحقيق أهدافها، والتي تتمثل في الصفات التالية:

أ. الصفة العقائدية: البعض يعتقد أن المصرف الإسلامي (هو مجرد مصرف لا يتعامل بالربا أخذاً واعطاءً وذلك ما يميزه عن غيره). ولكن هذا الاعتقاد غير صحيح، باعتبار أن المصرف الإسلامي، له أيديولوجيته التي يستمد منها أفكاره، وهي الاقتصاد الإسلامي والشريعة. فهو جزئية لتجسيد مبادئ الإسلام، وكذلك يلتزم بالشمولية في السلوك الإسلامي، بالإضافة إلى عدم تعامله بالربا. تلك هي الصفة العقائدية للمصرف الإسلامي، فالفارق كبير بين المصرف الربوي و اللاربوي (مجلة البنوك الإسلامية، ص 40).

ب. الصفة الاستثمارية: إن الصفة الاستثمارية للمصارف الإسلامية، تستوجب على المصارف الإسلامية، أن تتخذ الاستثمار المباشر أو غير المباشر، سبيلاً لتحقيق أغراضها الربحية والاجتماعية، دون الفائدة التي تتعامل بها المصارف الربوية، فهذا يعني إلغاء الفائدة أخذاً واعطاءً، مما استرعى إنتباه الكثير، وحدى بهم إلى القول كيف يمارس مصرف عمله دون فائدة. أما المصرف الإسلامي فإنه يقوم بالاستثمار مباشرة والفرق واضح وكبير بين الطبيعة الإقراضية والطبيعة الاستثمارية، فالبنك في حالة الإقراض، يجلس مطمئناً على أصل القرض وفوائده، أما في حالة الاستثمارات فالبنك هو الذي يبحث عن الاستثمارات وعن فرصها، وهو الذي يقوم بدراسة الجدوى الاقتصادية للمشروعات الجديدة، ولكن لن تنتفي المخاطر فقد تكون مشاركة بين البنك والعمل أو تكون علي عاتق البنك طبقاً لعقد الإقراض) (الهوراي، د.ت، ص 40).

ج. الصفة الاجتماعية: العائد الاجتماعي للاستثمار الإسلامي، باعتبار انه مهم، لان التنمية الاقتصادية مرتبطة بالتنمية النفسية والاجتماعية، فانفصال النظرة، إلي التنمية الاقتصادية فقط، يجبر المصارف إلى العائد المباشر للاستثمار. ويرون ضرورة وضع معايير لقبول أو رفض الاستثمارات.

د. الصفة التنموية: هو الهدف الأساسي لقيام المصارف الإسلامية وليس تحقيق الربح بقدر ما هو تنمية المجتمع الإسلامي. فنقوم المصارف الإسلامية، بتعبئة

الموارد وتوجيهها للمحتاجين، بغرض النهوض بالمجتمع أساساً، ويأتي الربح عرضاً (الهوراري، مرجع سابق، ص48).

إن الاتجاه الجديد في تعريف عملية التنمية الاقتصادية، يركز على ثلاث قيم جوهرية تتمثل في الآتي (بشير، islamonline.com):

- i. توفير قوت المعيشة: تعني القدرة على تلبية الحاجات الضرورية بما يشمل الطعام والمأوى والصحة والأمن، وهي في مجملها الاحتياجات الأساسية لاستمرارية الحياة لجميع البشر.
- ii. تقدير الذات: تعني أن يكون الشخص إنساناً مكرماً، فواحدة من مقومات الحياة الكريمة الشعور بالقيمة وتقدير النفس الإنسانية، وجميع الأفراد والمجتمعات تحاول أن يكون لها شكلاً أساسياً في تقدير الذات يطلق عليه أحياناً الهوية، أو الأصالة أو السيادة.
- iii. التحرر من العبودية: يقصد بذلك أن يكون الشخص قادراً على الاختيار بحرية تامة، مما يعني التحرر من الجهل والفقر والعادات والمعتقدات الخرافية، والحرية وتوسيع مدى الاختيارات الاقتصادية، بالنسبة للأفراد والمجتمعات وتقليل المعوقات الخارجية لمواصلة تحقيق الأهداف.

ثانياً: الخدمات المصرفية:

1. مفهوم الخدمة المصرفية:

مفهوم الخدمة المصرفية لا يبتعد كثيراً عن مفهوم الخدمة بشكل عام إذ تعرف الخدمة المصرفية بأنها: أي شيء يمكن تقديمه للسوق لمقابلة حاجة المستهلك والاستخدام أو الاستفادة منه ويشمل ذلك الأشياء المادية (منتجات ملموسة أو سلع) والخدمات والأفكار (الناجي، 2003م، ص197).

كما تعرف بأنها تمثل نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد أو المكائن التي تقدم من خلالها وان مستوي الإشباع بالوعي لمستفيد يرتبط بمستوي أداء الأفراد والمكائن أو ذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل أو أن هذه الخدمات قد يرتبط تقديمها بمنتج أو قد لا ترتبط (الصميدعي، يوسف، 2001م، ص63-64).

كما تعرف الخدمة المصرفية بأنها الأنشطة والعمليات المالية للزبائن والمتعلقة بالقيمة والمزودين للخدمات. (العجارمة، 2005م، ص32).

بإستعراض التعريفات السابقة يرى الباحث ترجيح التعريف الاخير للخدمة المصرفية لانه اكثر شمولية إذ أكد على ما جاء بالتعريفات السابقة كما بيّن الاتجاهين النفعي والخصائصي للخدمة المصرفية.

2. خصائص الخدمة المصرفية:

يمكن إيجاز خصائص الخدمة المصرفية في الآتي:

أ. **التأكد من تقديم ما يطلبه العميل:** فالخدمات المصرفية وثقة المصرف ليس من الممكن الحكم عليها للمشتري، بمعنى أن صعوبة تقييم الخدمات المصرفية لأنها غير ملموسة ولعدم قدرة المصرف على تقديم عرض ملموس للخدمة المصرفية فان الحكم النهائي على ما يقدمه الموظف سوف يرتبط بما يطلبه ويتوقعه العميل من هذه الخدمة (الحداد، 1999م، ص53).

ب. **الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك في نفس الوقت (التلازم):** لان الإنتاج والاستهلاك للخدمة المصرفية متلازمان. فالعميل لا يستطيع أن يتداول هذه الخدمة مع طرف ثالث وكل ما يتبقى له هو سعادته أو تعاسته من الخدمة والتي يصعب عليه حتى أن يعيد وصفها للآخرين بأكثر من شعوره بالسعادة أو التعاسة، ولذلك فالاهتمام الرئيسي لرجال التسويق في المصارف هو في العادة خلق المنفعة الزمانية والمكانية للخدمة.

د. **الاعتماد علي الودائع:** تعتمد المصارف علي الودائع في تأدية جميع خدماتها المصرفية والتي تمثل المصدر الأساسي لتمويل المصارف وتحقيق الأرباح للمصرف.

هـ. **تنوع الخدمات المصرفية وتعددتها:** المؤسسات المصرفية تعمل على تقديم مدى واسع للخدمات والمنتجات لملاقاء الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين في مناطق مختلفة الأمر الذي يزيد من صعوبة تسويق هذه الخدمات (العجارمة، مرجع سابق، ص31).

و. **التشتت الجغرافي (الانتشار):** تسعى المصارف إلى امتلاك شبكة من الفروع في شكل متناسب مع تقديم الخدمة المصرفية التي تحقق احتياجات الزبائن بإختلاف مناطقهم الجغرافية .

ز. **التدريب والتطوير للعمالة المصرفية:** تقديم الخدمات المصرفية يتطلب نوعية خاصة من العاملين المهرة والذين يتميزون بسرعة الأداء والدقة في العمل مع توفر الكفاءة العالية ولا يتأتى ذلك إلا من خلال تبني سياسة واضحة ومرنة في تدريب

وتطوير قدرات العاملين لتتواءم وطبيعة المنتجات التي يقدمها المصرف.

ط. استخدام أحدث التقنيات: في ظروف الصيرفة الالكترونية و المصارف الالكترونية تتطلب الأنشطة المصرفية استخدام أحدث التقنيات لتنفيذها. ويتكامل ذلك مع التدريب والتطوير لخلق المصرفي المتخصص العارف بالتطورات المالية والمصرفية في الإطار الجغرافي الإقليمي والدولي (الصميدعي، يوسف، مرجع سابق، ص 65).

ي. المسؤولية الائتمانية: من أهم المسئوليات لأي مصرف هي حماية ودائع ومكاسب زبائنه وهذا مهم ليس في المصارف فقط بل في اغلب المؤسسات المالية الأخرى (العجارمة، مرجع سابق، ص33). ويثير هذا الأمر واجب من واجبات المصارف المتمثل في السرية المصرفية في التعامل مع حسابات الذبون والمعلومات التي يتقدم بها للبنك ويمتد هذا الواجب ليغطي ليس فقط فترة تعامل الزبون مع البنك بل يمتد إلى ما بعد انتهاء تعاملات الزبون مع البنك.

المحور الثالث: التجارة الالكترونية والعمل المصرفي الالكتروني:

أولاً: التجارة الالكترونية:

1. مفهوم التجارة الالكترونية:

يمكن القول بأن مصطلح التجارة الإلكترونية ببساطة يعني استخدام الانترنت والشبكة العنكبوتية العالمية لتبادل العمليات بشتى أشكالها بين الأعمال المختلفة، مع التركيز على استخدام التكنولوجيا الرقمية في العمليات التجارية بين الشركات والأفراد (Laudon, Guericio, 2001,P.7).

قد عرفها البعض بأنها "المعاملات التجارية التي تتم من قبل الأفراد والهيئات والتي تعتمد على معالجة ونقل البيانات الرقمية، بما فيها الصوت والصورة من خلال شبكات مفتوحة مثل الانترنت أو مغلقة، والتي تسمح بالدخول إلى الشبكات المفتوحة" (علي، 2002م، ص306).

لقد ظهر خلاف وجدل حول تعريف التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، وأيهما يندرج تحت الآخر، فالرأي الأول يعتقد بأن التجارة الإلكترونية تشمل جميع العمليات الإلكترونية التي تقوم بها الشركات متضمنة كذلك البنية التحتية لنظم معلومات المنشأة وتضم بالتالي الأعمال الإلكترونية، وحسب هذا الرأي فإن الأعمال الإلكترونية عبارة عن العمليات الرقمية الإلكترونية ضمن بيئة المنشأة فقط، ويقتصر دورها ضمن إجراءات الرقابة الداخلية وكمثال عليها، عملية السيطرة والاطلاع على

حيثيات مخزون الشركة الموجود في موقع بعيد من خلال وسائط تكنولوجيا رقمية. أما الرأي الثاني فيعتقد بأن الأعمال الإلكترونية هي الأشمل ويندرج تحتها جميع أدوات التعامل الإلكترونية الأخرى (Laudon, Guericio, Op.Cit.,P.109).

تعد التجارة الإلكترونية أحد ثمار الثورة المعلوماتية التي يشهدها العالم اليوم، كما تمثل واحداً من موضوعي ما يعرف بالاقتصاد الرقمي (Digital Economy) حيث يقوم الاقتصاد الرقمي على حقيقتين التجارة الإلكترونية (Electronic Commerce) وتقنية المعلومات (IT Information Techninology) والتي باتت تؤثر بلا شك على مختلف الأنشطة الاقتصادية، نظراً لما تمثله من أستثمار في الطاقات الذهنية والقدرات الفكرية للعنصر البشري. وقد تعددت وجهات نظر الباحثين الذين تناولوا مفهوم التجارة الإلكترونية، فمنهم من يرى أنها عمليات بيع وشراء ما بين المستهلكين والمنتجين أو بين الشركات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (T., 1996, P.526-530).

كما يرى البعض أنها عمليات استخدام الشبكة الإلكترونية في المجال التجاري والتي تتيح للمستهلك أن يعقد العديد من صفقات البيع والشراء بأسلوب سريع وسهل (درويش، 2002م، ص6).

عرفت منظمة التجارة العالمية W.T.O التجارة الإلكترونية بأنها "النشاط التجاري الذي يشمل عملية انتاج وترويج وتسويق وبيع وتوزيع المنتجات من سلع وخدمات من خلال شبكة اتصالات الكترونية" (نجار، 2002م، ص14).

يتفق الباحث مع هذا تعريف لأنه يعد من وجهة نظره أكثر شمولية ودقة وأكثر ارتباطاً بأهداف البحث وفرضيته الرئيسة .

2. أهمية التجارة الإلكترونية:

أ. ساهمت التجارة الإلكترونية في تطوير الاسواق التجارية وجعلها اسواق مفتوحة امام الزبائن بغض النظر عن الموقع الجغرافي اذ انها تتعدى الحدود الزمانية والمكانية التي تعيق حركة التعاملات التجارية.

ب. انها تساعد على قيام سوق عالمي الكتروني وخلق بيئة تمكن الزبائن من التحكم بشكل اكثر فاعلية في عملية الشراء والحصول على معلومات حسب الطلب.

ج. انها تقوم على عمليات متبادلة سواء كانت تجارية او خدمية ووجود عدة اطراف تتعامل مع بعضها البعض ووجود جانب تكنولوجي او الكتروني عند

تطبيقها اذ انها لا تتطلب اجتماع اطراف التعامل كما انها لا تشترط وجودهم او اتصالهم بصورة مباشرة.

د. انها تساعد على رفع الكفاءة في الاداء وتحقيق الفاعلية في العمل.

3. خصائص التجارة الالكترونية:

تتسم التجارة الالكترونية بالعديد من الخصائص التي تميزها عن التجارة التقليدية والتي تتمثل بالاتي (رضوان، 1999م، ص349):

أ. عدم وجود مكان جغرافي محدد يلتقي فيه البائعون والمشترون، وإنما يتم التلاقي عبر شبكة الانترنت.

ب. أن عملية التبادل التجاري الالكتروني تتم بأعلى درجة من الكفاءة وبأكثر فعالية وبأقل تكلفة ممكنة، كونها تعتمد التبادل الالكتروني للبيانات Electronic Data Interchange (EDT) والمستندات كأرسال الحوالات المالية والقوانين والكمبيالات والنظم المعلوماتية الأخرى.

ج. تمتاز التجارة الالكترونية بإمكانية مطلقة في عرض منتجاتها من السلع والخدمات على المستهلكين في وقت واحد وعلى مدار الساعة في اليوم الواحد، مما يساهم في تحقيق أقصى فائدة ممكنة لكل من المنتجين أو المستهلكين.

د. أن التجارة الالكترونية تساعد على أنجاز العديد من الصفقات والمعاملات بسهولة ويسر ودون أن يتطلب ذلك أنتقال البائع أو المشتري الى حيثما تعرض هذه المنتجات والخدمات.

هـ. تشكل التجارة الالكترونية عاملاً محفزاً للشركات المتعاملة معها كي تطور خدماتها التجارية بشكل مستمر.

ثانياً: العمل المصرفي الالكتروني:

1. تعريف المصرف الالكتروني:

يمكن تعريف المصارف الإلكترونية " تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الإلكترونية وتوظف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم الخدمات المصرفية بأمان مطلق " (الغندور، 2003م، ص81-83).

في السابق كانت المصارف تستخدم وسائل عديدة للاتصال بعملائها مثل الهاتف،

ولكن مع انتشار الإنترنت والذي كانت بدايات استخدامه عام 1957 أثناء الحرب الباردة بين الولايات المتحدة والاتحاد السوفيتي سابقاً، ثم تطور استخدامها بشكل سريع في جميع أنحاء العالم عام 1969م (Fuller, 2000, P67-68) فمن خلال الإنترنت يمكن للبنك تقديم خدمات مصرفية في المنزل، مثل تسديد الفواتير، والاستفسار عن الرصيد، والتحويل على مدار 24 ساعة في اليوم (Mols, 1998, P331-337) كما يمكن الحصول على الخدمات المصرفية الإلكترونية من أي مكان وفي أي وقت شرط توفر خدمة الإنترنت.

مصطلح المصارف الإلكترونية أو بنوك الإنترنت يعتبر مفهوم متطور وشامل للخدمات المصرفية عن بعد أو البنك المنزلي أو البنك على الخط بمعنى (الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان) (الإنترنت). لكن ليس كل موقع لبنك على شبكة الإنترنت يعني بنكا إلكترونياً، (بريكة، 2006م، ص68) .

2. تطور واستخدامات الصيرفة الإلكترونية:

خلال العقود القليلة السابقة شهدت الصناعة المصرفية تغيرات كثيرة، لكن في الوقت الحالي وبسبب التطور التكنولوجي وانتشار الإنترنت فإن التغيرات كانت جوهرية وأكثر أهمية من التغيرات السابقة، حيث أن الإنترنت ليس أداة تسويقية فقط بل أداة إعلانية، وليست أداة لتسريع التعاملات بل يعتبر الإنترنت الأساس لشكل جديد من الصناعة المصرفية: التطور السريع في وسائل الاتصال دفع الكثير من شركات الخدمات بما فيها المؤسسات المالية للبحث عن وسائل جديدة لإيصال الخدمة لعملائهم، فالتكنولوجيا تعمل على تخفيض التكاليف وتحسين العلاقة بين المستخدم ومزود الخدمة وتطوير قدرات المستخدم على استخدام الخدمات المختلفة:

بدأ استخدام البطاقة الإلكترونية في أمريكا عام 1914 من قبل شركات البترول من خلال إصدار بطاقات معدنية لعملائها لشراء منتجات الشركة وفي عام 1950 بدأت المصارف الأمريكية بالتوسع في إصدار البطاقات واستخدامها، تعتبر بطاقات الصراف الآلي من أكثر الخدمات المصرفية الإلكترونية استخداماً من قبل عملاء المصارف حيث بلغ عدد مستخدميها في أمريكا 89% من إجمالي العائلات الأمريكية في عام 2004م (قدومي، د.ت، ص12).

3. مفهوم العمل المصرفي الإلكتروني:

عرف العمل المصرفي الإلكتروني بأن "يضم كل العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية (مثل

الهاتف، الحاسوب المصرف الآلي الإنترنت، التلفزيون الرقمي وغيرها) وذلك من قبل المصارف أو المؤسسات المالية. وكذلك العمليات التي يجريها مصدرها بطاقات الإيفاء أو الدفع أو الائتمان الإلكتروني على أنواعها كلها أو مروجوها وأيضا المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية إلكترونيا ومواقع العرض والشراء والبيع وتأدية سائر الخدمات الإلكترونية للأدوات المالية على مختلف أنواعها ومراكز التسوية والمقاصة العائدة إليها" (سفر، 2006م، ص9).

عرف أيضا العمل المصرفي عبر الإنترنت بأنه "العمل المصرفي الذي تكون فيه الإنترنت وسيلة أخرى يصبح عميل المصرف قادرا (Systems) الاتصال بين المصرف والعميل، وبمساعدة نظم على الاستفادة من الخدمات الحصول على المنتجات المصرفية المختلفة التي يقدمها المصرف من أو من خلال استخدام أي (host) خلال استخدام جهاز كمبيوتر شخصي موجود لديه يسمى بالضيف مضيف آخر، وكل ذلك عن بعد وبدون الحاجة للاتصال المباشر بكادر المصرف البشري. وتشتمل الخدمات والمنتجات التي يقدمها المصرف لعملائه عبر الانترنت على كافة الخدمات والمنتجات المقدمة لهم عبر الوسائل التقليدية" (قاحوش، 2001م، ص32).

4. مراحل التحول إلى العمل المصرفي الإلكتروني: وتضم (سفر، مرجع سابق، ص 89):

أ. مرحلة التخطيط:

- i. مرحلة تشخيص المشكلات الحالية: وصف الوضع الحالي وصفا دقيقا؛ تحديد المشكلات والمميزات الناتجة عن الوضع الحالي؛ تحديد مدى مساهمة التحول الإلكتروني في معالجة المشكلات وتحقيق مزايا جديدة.
- ii. تحديد عملية التحول وأهداف التطوير: جدوى التحول إلى العمل الإلكتروني؛ عملية التحول (مستوى التكنولوجيا، مجالات التطبيق، توقيت التطبيق)؛ النتائج (المزايا منها: السرعة الدقة التكلفة المتوقعة، الانعكاس على العائد والربحية).
- iii. تقدير وتحديد إمكانيات التطوير: الإمكانيات المادية المطلوبة؛ القوة البشرية.
- iv. إستراتيجية التطوير: إما تدريجي أو فجائي؛ من الداخل أو من الخارج.
- v. إعداد خطة وبرامج التطوير: الخطة العامة؛ البرامج التفصيلية.

ب. تنظيم أنشطة التطوير: وتضم تحديد الأنشطة التطويرية؛ تجميع أوجه

النشاط؛ تحديد الاختصاصات والسلطات والصلاحيات التعديل والتطوير التنظيمي المستدام.

ج. توجيه وقيادة التغيير والتطوير: الإعداد والتحضير للتنفيذ؛ التوجيه بالتغيير وأهميته؛ التدريب والتأهيل؛ التحفيز والتنشيط؛ قيادة التغيير ومواجهة التحديات حاضراً ومستقبلاً؛ الإشراف والرقابة والإرشاد.

د. متابعة وتقييم التطوير: حصر المشكلات الناتجة عن برامج التطوير؛ تحليل وتحديد أسباب المشكلات الناشئة؛ قياس مدى تحقق الأهداف المرسومة؛ إدخال تعديلات على الخطة تبعاً للمستجدات.

المحور الرابع: الدراسة الميدانية:

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، يتكون مجتمع الدراسة الأصلي من جميع الموظفين في بنوك الخرطوم.

أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، حيث قام الباحث بتوزيع عدد (200) استمارة استبيان على المستهدفين من بعض الجهات، وقد استجاب (160) فرداً حيث أعادوا الاستبيانات بعد ملئها بكل المعلومات المطلوبة أي ما نسبته تقريباً (80%) من المستهدفين.

للخروج بنتائج دقيقة قدر الإمكان حرص الباحث على تنوع عينة الدراسة من حيث شمولها على الآتي: (العمر، المؤهلات العلمية، التخصصات العلمية، المؤهلات المهنية، المراكز الوظيفية، سنوات الخبرة).

ثانياً: أداة الدراسة:

أداة البحث عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة، ويوجد العديد من الأدوات المستخدمة في مجال البحث العلمي للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة للدراسة. وقد اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة.

وصف الاستبيان: أرفق مع الاستبيان خطاب للمبحوث تم فيه تنويره بموضوع الدراسة وهدفه وغرض الاستبيان. واحتوى الاستبيان على قسمين رئيسيين:

القسم الأولى: تضمن عبارات عن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، حيث يحتوي هذا الجزء على عبارات حول العمر بالسنوات، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المؤهل المهني، المركز الوظيفي، سنوات الخبرة.

القسم الثانية: يحتوي هذا القسم على عدد (17) عبارة، طلب من أفراد عينة الدراسة أن يحددوا استجاباتهم عن ما تصفه كل عبارة وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج الذي يتكون من خمس مستويات (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، وتم توزيع هذه العبارات على فرضيات الدراسة فرضيتين حيث تضمن الفرضية الأولى 8 عبارات والفرضية الثانية 9 عبارات.

ثالثاً: ثبات وصدق أداة الدراسة:

الصدق الظاهري: للتأكد من الصدق الظاهري للاستبيان وصلاحيته عباراته من حيث الصياغة والوضوح قام الباحث بعرض عبارات الاستبيان على عدد من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين بمجال الدراسة، وبعد استعداته من المحكمين تم إجراء بعض التعديلات التي اقترحت عليه.

الثبات الإحصائي: يقصد بثبات الاختبار أن يعطي المقياس نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة، ويعني الثبات أيضاً أنه إذا ما طبق اختبار ما على مجموعة من الأفراد ورصدت درجات كل منهم، ثم أعيد تطبيق الاختبار نفسه على المجموعة نفسها وتم الحصول على الدرجات نفسها يكون الاختبار ثابتاً تماماً.

كما يعرف الثبات أيضاً بأنه مدى الدقة والاتساق للقياسات التي يتم الحصول عليها مما يقيسه الاختبار. ومن أكثر الطرق استخداماً في تقدير ثبات المقياس هي: (طريقة التجزئة النصفية باستخدام معادلة سبيرمان-براون، معادلة ألفا-كرونباخ، طريقة إعادة تطبيق الاختبار، طريقة الصور المتكافئة، معادلة جوتمان).

أما الصدق فهو مقياس يستخدم لمعرفة درجة صدق المبحوثين من خلال إجاباتهم على مقياس معين، ويحسب الصدق بطرق عديدة أسهلها كونه يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وتتراوح قيمة كل من الصدق والثبات بين الصفر والواحد الصحيح.

الصدق الذاتي للاستبانة هو معرفة صلاحية الاداة لقياس ما وضعت، قام الباحث لإيجاد الصدق الذاتي باستخدام المعادلة التالية:

$$\sqrt{\text{الثبات}} = \text{الصدق}$$

قام الباحث بحساب معامل ثبات المقياس المستخدم في الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية حيث تقوم هذه الطريقة على أساس فصل إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات ذات الأرقام الفردية عن العبارات ذات الأرقام الزوجية، ومن ثم يحسب معامل ارتباط بيرسون بين إجاباتهم على العبارات الفردية والزوجية وأخيراً يحسب معامل الثبات وفق معادلة سبيرمان-براون بالصيغة الآتية:

$$\text{معامل الثبات} = \frac{r \times 2}{r + 1}$$

حيث: (r) يمثل معامل ارتباط بيرسون بين الإجابات على العبارات ذات الأرقام الفردية والإجابات على العبارات ذات الأرقام الزوجية.

لحساب صدق وثبات الاستبيان كما في أعلاه قام الباحث بأخذ عينة استطلاعية بحجم (9) أفراد من مجتمع الدراسة وتم حساب ثبات الاستبيان من العينة الاستطلاعية بموجب طريقة التجزئة النصفية وكانت النتائج كما في الجدول الآتي:

الجدول (1)

الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية على الاستبيان

معامل الصدق الذاتي	معامل الثبات	الفرضيات
0.85	0.73	الأولى
0.91	0.83	الثانية
0.91	0.82	الاستبيان كاملاً

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

يتضح من نتائج الجدول (1) أن جميع معاملات الثبات والصدق لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية على العبارات المتعلقة بكل فرضية من فرضيات الدراسة، وعلى الاستبيان كاملاً كانت أكبر من (50%) والبعض منها قريبة جداً إلى (100%) مما يدل على أن الاستبيان يتصف بالثبات والصدق الكبارين جداً بما يحقق أغراض البحث، ويجعل التحليل الإحصائي سليماً ومقبولاً.

رابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة وللتحقق من فرضياتها، تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية: (التوزيع التكراري للإجابات، النسب المئوية، الوسيط، اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات).

للحصول على نتائج دقيقة قدر الإمكان، تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS والذي يشير اختصاراً إلى الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences.

خامساً: تطبيق أداة الدراسة:

تم توزيع الاستبيان على (160) فرداً، وقد تم تفرغ البيانات والمعلومات في الجداول التي أعدها الباحث، حيث تم تحويل المتغيرات الأسمية (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) إلى متغيرات كمية (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب وتم تفرغ البيانات في الجداول الآتية.

1. الفرضية الأولى: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك الخرطوم وبين التنمية الاقتصادية".

يوضح الجدول (2) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الأولى.

جدول (2)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الأولى

ت	العبارات	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
1	تتناسب نسبة الأرباح الموزعة على المساهمين مع توقعاتهم.	16 10.0%	76 47.5%	40 25.0%	26 16.3%	2 1.3%
2	يتم استغلال الموارد والإمكانيات المتاحة بآليات تمكن من تحقيق أرباح فوق مستوى الهوامش السائدة في السوق المصرفية.	35 21.9%	73 45.6%	37 23.1%	15 9.4%	0 0%

44

0	10	17	80	53	تعديل مواصفات الخدمات المصرفية بإستمرار وبما يتلاءم ورغبات المودعين والمستثمرين.	3
0%	6.3%	10.6%	50.0%	33.1%		
0	4	25	68	63	تستخدم آليات فاعلة لزيادة التدفق النقدي المستقبلي بشكل يلبي متطلبات السياسة الاستثمارية للبنك.	4
0%	2.5%	15.6%	42.5%	39.4%		
2	11	33	70	44	يقدم البنك شروط ميسرة فيما يتعلق بالتمويل التنموي.	5
1.3%	6.9%	20.6%	43.8%	27.5%		
2	9	34	68	47	يقدم البنك خدماته وفق مبدأ التكلفة والعائد (زيادة الأرباح مقابل خفض النفقات)	6
1.3%	5.6%	21.3%	42.5%	29.4%		
0	2	26	76	56	تسعى الإدارة إلى تعظيم ثروة المساهمين من خلال تحقيق عوائد حقيقية على الإستثمار.	7
0%	1.3%	16.3%	47.5%	35.0%		
0	6	22	55	77	تعمل الإدارة على زيادة المبيعات من الخدمات المصرفية المتنوعة عبر الدخول في مجالات جديدة.	8
0%	3.8%	13.8%	34.4%	48.1%		

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

يتبين من الجدول (2) أن عينة الدراسة تضمنت على (566) إجابة وبنسبة (44.2%) موافقة على ما جاء بجميع عبارات الفرضية الأولى، و(391) إجابة وبنسبة (30.5%) موافقة بشدة، و(234) إجابة وبنسبة (18.3%) محايدة، و(83) إجابة وبنسبة (6.5%) غير موافقة، و(6) إجابات وبنسبة (0.5%) غير موافقة بشدة على ذلك، وقد بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد الإجابات الموافقة والمحايدة وغير الموافقة على ما جاء بجميع عبارات الفرضية الأولى (809.52) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28).

2. الفريضة الثانية: "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الخدمات الإلكترونية في بنك الخرطوم والأنشطة ذات الطابع التنموي".

يوضح الجدول (3) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثانية.

جدول (3)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثانية

ت	العبارات	وافق بشدة	وافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة
1	لدى البنك المقدرة على تقديم الخدمات المصرفية بتكنولوجيا حديثة.	99	48	11	2	0
		61.9%	30.0%	6.9%	1.3%	0%
2	يوفر البنك عنصر الأمان والثقة في الخدمات المصرفية بسرية المعلومات.	100	47	13	0	0
		62.5%	29.4%	8.1%	0%	0%
3	يوفر البنك خدمات تمويل الكترونية لأغراض تنموية.	57	56	38	9	0
		35.6%	35.0%	23.8%	5.6%	0%
4	تساعد التجارة الإلكترونية على تلبية إحتياجات ومتطلبات الزبائن وتحقيق أعلى درجات الرضا لديهم.	64	57	32	5	2
		40.0%	35.6%	20.0%	3.1%	1.3%
5	يوفر البنك خدمات الكترونية لتسهيل التبادل التجاري.	74	55	23	7	1
		46.3%	34.4%	14.4%	4.4%	0.6%
6	يوفر البنك خدمات الكترونية لتمويل خدمات الصحة.	41	43	48	26	2
		25.6%	26.9%	30.0%	16.3%	1.3%
7	يوفر إستخدام التجارة الإلكترونية من تكاليف السفر إلى الأسواق المستهدفة.	63	52	29	13	3
		39.4%	32.5%	18.1%	8.1%	1.9%
8	ساعدت الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة الحصة السوقية للبنك.	73	59	23	3	2
		45.6%	36.9%	14.4%	1.9%	1.3%
9	يوفر البنك خدمات الكترونية لتمويل خدمات التعليم.	62	57	28	11	2
		38.8%	35.6%	17.5%	6.9%	1.3%

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

من الجدول (3) يتبين أن عينة الدراسة تضمنت على (633) إجابة وبنسبة (43.9%) موافقة بشدة على ما جاء بجميع عبارات الفرضية الثانية، و(474) إجابة وبنسبة (32.9%) موافقة، و(245) إجابة وبنسبة (17.0%) محايدة، و(76) إجابة وبنسبة (5.3%) غير موافقة، و(12) إجابة وبنسبة (0.9%) غير موافقة بشدة على ذلك، وقد بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد الإجابات الموافقة والمحايدة

وغير الموافقة على ما جاء بجميع عبارات الفرضية الثانية (960.38) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28).

سادساً: اختبار الفرضيات:

1. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

التي تنص على: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك الخرطوم وبين التنمية الاقتصادية".

للتحقق من صحة هذه الفرضية، ينبغي معرفة اتجاه آراء عينة الدراسة بخصوص كل عبارة من العبارات المتعلقة بالفرضية الأولى، ويتم حساب الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة ومن ثم على العبارات مجتمعة، والوسيط هو أحد مقاييس النزعة المركزية الذي يستخدم لوصف الظاهرة والذي يمثل الإجابة التي تتوسط جميع الإجابات بعد ترتيب الإجابات تصاعدياً أو تنازلياً وذلك كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (4)

الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الأولى

ت	العبارات	الوسيط	التفسير
1	تناسب نسبة الأرباح الموزعة على المساهمين مع توقعاتهم	4	موافق
2	يتم استغلال الموارد والإمكانات المتاحة بآليات تمكن من تحقيق أرباح فوق مستوى الهوامش السائدة في السوق المصرفية	4	موافق
3	تعديل مواصفات الخدمات المصرفية بإستمرار وبما يتلاءم ورغبات المودعين والمستثمرين	4	موافق
4	تستخدم آليات فاعلة لزيادة التدفق النقدي المستقبلي بشكل يلبي متطلبات السياسة الأستثمارية للبنك	4	موافق
5	يقدم البنك شروط ميسرة فيما يتعلق بالتمويل التنموي	4	موافق
6	يقدم البنك خدماته وفق مبدأ التكلفة والعائد (زيادة الأرباح مقابل خفض النفقات)	4	موافق
7	تسعى الإدارة إلى تعظيم ثروة المساهمين من خلال تحقيق عوائد حقيقية على الإستثمار	4	موافق

موافق	4	تعمل الإدارة على زيادة المبيعات من الخدمات المصرفية المتنوعة عبر الدخول في مجالات جديدة	8
موافق	4	جميع العبارات	

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

يتبين من الجدول رقم (4) أن قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات الفرضية الأولى بلغت (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد عينة الدراسة موافقين على ما جاء بعبارات الفرضية الأولى.

إن النتيجة أعلاه لا تعني أن جميع أفراد عينة الدراسة متفقون على ذلك، حيث أنه وكما ورد في الجدول رقم (2) أن هناك أفراداً محايدين أو غير موافقين على ذلك، ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين والمحايدين وغير الموافقين للنتائج أعلاه تم استخدام اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات على كل عبارة من عبارات الفرضية الأولى، الجدول رقم (5) يلخص نتائج الاختبار لهذه العبارات:

جدول رقم (5)

نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق للإجابات على عبارات الفرضية الأولى

ت	العبارات	درجة الحرية	قيمة مربع كاي
1	تناسب نسبة الأرباح الموزعة على المساهمين مع توقعاتهم	4	99.75
2	يتم استغلال الموارد والإمكانيات المتاحة بآليات تمكن من تحقيق أرباح فوق مستوى الهوامش السائدة في السوق المصرفية	3	43.70
3	تعديل مواصفات الخدمات المصرفية باستمرار وبما يتلاءم ورغبات المودعين والمستثمرين	3	79.95
4	تستخدم آليات فاعلة لزيادة التدفق النقدي المستقبلي بشكل يلبي متطلبات السياسة الاستثمارية للبنك	3	70.85
5	يقدم البنك شروط ميسرة فيما يتعلق بالتمويل التنموي	4	91.56
6	يقدم البنك خدماته وفق مبدأ التكلفة والعائد (زيادة الأرباح مقابل خفض النفقات)	4	92.31

79.80	3	تسعى الإدارة إلى تعظيم ثروة المساهمين من خلال تحقيق عوائد حقيقية على الإستثمار	7
76.85	3	تعمل الإدارة على زيادة المبيعات من الخدمات المصرفية المتنوعة عبر الدخول في مجالات جديدة	8

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

يمكن تفسير نتائج الجدول رقم (5) كآلاتي:

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين على ما جاء بالعبارة الأولى (99.75) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (2)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن نسبة الأرباح الموزعة على المساهمين تتناسب مع توقعاتهم.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ما جاء بالعبارة الثانية (43.70) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (11.35)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (9/2/4)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أنه يتم استغلال الموارد والإمكانات المتاحة بأليات تمكن من تحقيق أرباح فوق مستوى الهوامش السائدة في السوق المصرفية.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين على ما جاء بالعبارة الثالثة (79.95) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (11.35)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (2)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن مواصفات الخدمات المصرفية تعدل بإستمرار وبما يتلاءم ورغبات المدعين والمستثمرين.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة

الموافقين والمحايدين وغير الموافقين حول ما جاء بالعبارة الرابعة (70.85) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (11.35)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (2)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أنه تستخدم آليات فاعلة لزيادة التدفق النقدي المستقبلي بشكل يلبي متطلبات السياسة الاستثمارية للبنك.

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ما جاء بالعبارة الخامسة (91.56) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (2)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن البنك يقدم شروط ميسرة فيما يتعلق بالتمويل التنموي.

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ما جاء بالعبارة السادسة (92.31) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (2)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن البنك يقدم خدماته وفق مبدأ التكلفة والعائد (زيادة الأرباح مقابل خفض النفقات).

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ما جاء بالعبارة السابعة (79.80) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (11.35)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (2)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن الإدارة تسعى إلى تعظيم ثروة المساهمين من خلال تحقيق عوائد حقيقية على الإستثمار.

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ما جاء بالعبارة الثامنة (76.85) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة (1%)

والبالغة (11.35)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (2)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن تعمل الإدارة على زيادة المبيعات من الخدمات المصرفية المتنوعة عبر الدخول في مجالات جديدة.

مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الأولى والتي نصت على أن: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك الخرطوم وبين التنمية الاقتصادية" قد تحققت.

2. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

التي تنص على الآتي: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية في بنك الخرطوم والأنشطة ذات الطابع التنموي".

للتحقق من صحة هذه الفرضية، ينبغي معرفة اتجاه آراء عينة الدراسة بخصوص كل عبارة من العبارات المتعلقة بالفرضية الثانية، ويتم حساب الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة ومن ثم على العبارات مجتمعةً، والوسيط هو أحد مقاييس النزعة المركزية الذي يستخدم لوصف الظاهرة والذي يمثل الإجابة التي تتوسط جميع الإجابات بعد ترتيب الإجابات تصاعدياً أو تنازلياً وذلك كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (6)

الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثانية

ت	العبارات	الوسيط	التفسير
1	لدى البنك المقدرة على تقديم الخدمات المصرفية بتكنولوجيا حديثة	5	موافق بشدة
2	يوفر البنك عنصر الأمان والثقة في الخدمات المصرفية بسرية المعلومات	5	موافق بشدة
3	يوفر البنك خدمات تمويل الكترونية لأغراض تنموية	4	موافق
4	تساعد التجارة الإلكترونية على تلبية إحتياجات ومتطلبات الزبائن وتحقق أعلى درجات الرضا لديهم	4	موافق
5	يوفر البنك خدمات الكترونية لتسهيل التبادل التجاري	4	موافق
6	يوفر البنك خدمات الكترونية لتمويل خدمات الصحة	4	موافق

7	يوفر استخدام التجارة الإلكترونية من تكاليف السفر إلى الأسواق المستهدفة	4	موافق
8	ساعات الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة الحصة السوقية للبنك	4	موافق
9	يوفر البنك خدمات الكترونية لتمويل خدمات التعليم	4	موافق
	جميع العبارات	4	موافق

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

يتبين من الجدول رقم (6) أن قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى والثانية من الفرضية الثاني بلغت (5)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين بشدة على العبارة الأولى والثانية. كما بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على بقية عبارة الفرضية الثانية (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارات.

إن النتائج أعلاه لا تعني أن جميع أفراد عينة الدراسة متفقون على ذلك، حيث أنه وكما ورد في الجدول من رقم (3) أن هناك أفراداً محايدين أو غير موافقين على ذلك، ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين والمحايدين وغير الموافقين للنتائج أعلاه تم استخدام اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات على كل عبارة من عبارات الفرضية الثانية، الجدول رقم (7) يلخص نتائج الاختبار لهذه العبارات:

جدول رقم (7)

نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق للإجابات على عبارات الفرضية الثانية

ت	العبارات	درجة الحرية	قيمة مربع كاي
1	لدى البنك المقدرة على تقديم الخدمات المصرفية بتكنولوجيا حديثة	3	145.75
2	يوفر البنك عنصر الأمان والثقة في الخدمات المصرفية بسرية المعلومات	2	72.09
3	يوفر البنك خدمات تمويل الكترونية لأغراض تنموية	3	37.75
4	تساعد التجارة الإلكترونية على تلبية إحتياجات ومتطلبات الزبائن وتحقق أعلى درجات الرضا لديهم	4	102.44

123.75	4	يوفر البنك خدمات الكترونية لتسهيل التبادل التجاري	5
43.56	4	يوفر البنك خدمات الكترونية لتمويل خدمات الصحة	6
80.38	4	يوفر استخدام التجارة الإلكترونية من تكاليف السفر إلى الأسواق المستهدفة	7
132.25	4	ساعدت الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة الحصة السوقية للبنك	8
90.06	4	يوفر البنك خدمات الكترونية لتمويل خدمات التعليم	9

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2016م

ويمكن تفسير نتائج الجدول رقم (7) كالآتي:

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين على ما جاء بالعبارة الأولى (145.75) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (11.35)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (3)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أنه لدى البنك المقدرة على تقديم الخدمات المصرفية بتكنولوجيا حديثة.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ما جاء بالعبارة الثانية (72.09) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (2) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (9.21)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (3)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن البنك يوفر عنصر الأمان والثقة في الخدمات المصرفية بسرية المعلومات.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين على ما جاء بالعبارة الثالثة (37.75) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (11.35)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (3)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن البنك يوفر خدمات تمويل الكترونية لأغراض تمويلية.

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين حول ما جاء بالعبارة الرابعة (102.44) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (3)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن التجارة الإلكترونية تساعد على تلبية إحتياجات ومتطلبات الزبائن وتحقيق أعلى درجات الرضا لديهم.

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ما جاء بالعبارة الخامسة (123.75) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (3)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن البنك يوفر خدمات الكترونية لتسهيل التبادل التجاري.

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ما جاء بالعبارة السادسة (43.56) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (3)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن البنك يوفر خدمات الكترونية لتمويل خدمات الصحة.

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ما جاء بالعبارة السابعة (80.38) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (3)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن استخدام التجارة الإلكترونية يوفر من تكاليف السفر إلى الأسواق المستهدفة.

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ما جاء بالعبارة الثامنة (132.25) وهذه القيمة

أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (3)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن الخدمات المصرفية الإلكترونية ساعدت في زيادة الحصة السوقية للبنك.

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ما جاء بالعبارة التاسعة (90.06) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (13.28)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (3)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن البنك يوفر خدمات الكترونية لتمويل خدمات التعليم.

مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثانية والتي نصت على أن: "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الخدمات الإلكترونية في بنك الخرطوم والأنشطة ذات الطابع التنموي" قد تحققت.

المحور الخامس: الخاتمة:

النتائج:

1. ادراك إدارة بنك الخرطوم لتطوير الخدمات المصرفية بالرغم من انعدام إدارة متخصصة تقوم بالممارسة الفعلية والحقيقية.
2. اهتمت ادارة المصرف بالتقنيات الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية والمتمثلة في الصراف الآلي والرسائل الصوتية والتعريفية والخدمات الالكترونية
3. قام البنك بدعم القطاعات الاقتصادية ذات الطابع التنموي والتي أدت إلى الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي والسياسي.

التوصيات:

1. دراسة جودة الخدمات المقدمة باستمرار لتواكب التطور العالمي المتسارع.
2. الاهتمام بتقنية المعلومات وخدمة العملاء لان ذلك يدعم علاقة المصرف بالعملاء.
3. ربط العملاء مع المصرف برسائل تعريفية عن الخدمة المصرفية.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- (1) أحمد، حمود سامي حسن (1982م)، تطوير الأعمال المصرفية بما يتفق والشريعة الإسلامية، ط2، دار الفكر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- (2) أحمد، عماد الدين أحمد السندي (2007م)، أثر طرق تسعير الخدمات المصرفية على الإيرادات في المصارف السودانية" خلال الفترة 2000-2005م"، بحث دكتوراه غير منشور جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.
- (3) باقر، الصدر محمد (1983م)، البنك اللاربوي في الإسلام-أطروحة للتعويض عن الربا، ط8، دار التعارف للمطبوعات، بيروت.
- (4) بريكة، السعيد (2006م)، المصارف الإلكترونية: واقع وتحدي، المؤتمر العلمي الثاني "الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات"، جامعة العلوم التطبيقية، عمان.
- (5) الحداد، عوض بدير (1999م)، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، القاهرة.
- (6) حسن، شحاتة حسين (د.ت)، افتراءات علي البنوك الإسلامية والرد عليها، نقلا من المؤتمر الثاني للمصرف الإسلامي.
- (7) درويش، إبراهيم محمد (2002م)، المعالجة الضريبية للصفقات الالكترونية، مؤتمر المناخ المالي والاستثماري الذي عقدته كلية الاقتصاد للعلوم الادارية- جامعة اليرموك للمدة 29-31 تشرين، أربد.
- (8) الرازي، محمد بن ابي بكر بن عبد القادر (د.ت)، مختار الصحاح، تحقيق: محمود خاطر بك، دار الكتاب العربي، بيروت، مادة (صرف).
- (9) رضوان، رأفت (1999م)، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، بحوث ودراسات.
- (10) سفر، أحمد (2006م)، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس.
- (11) الصميدعي، محمود جاسم، يوسف، ردينة عثمان (2001م)، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي، دار المناهج للنشر، عمان.

- (12) العجارمة، تيسير العجارمة (2005م)، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- (13) علي، زايري بلقاسم ولوباشي (2002م)، طبيعة التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها المتعددة، المؤتمر العلمي السنوي الثاني لتكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة 6-8 أيار - مايو، عمان .
- (14) غريب، الجمال (1398هـ)، المصارف وبيوت التمويل الإسلامية، دار الشروق، جدة.
- (15) الغندور، حافظ كامل (2003م)، محاور التحديث الفعال في المصارف العربية فكر ما بعد الحداثة، جمعية اتحاد المصارف العربية، بيروت.
- (16) قاحوش، نادر ألفرد (2001م)، العمل المصرفي عبر الأنترنت، الدار العربية للعلوم.
- (17) مجلة البنوك الاسلامية، العدد 40.
- (18) مقداد، محمد إبراهيم وحلس، سالم عبد الله (2005م)، دور البنوك الإسلامية في تمويل التنمية الاقتصادية في فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد 13- العدد 1، غزة.
- (19) الناجي، السيد عبده (2003م)، تسويق الخدمات المصرفية الأسس والتطبيق العملي في البنوك، اتحاد المصارف العربية، بيروت.
- (20) نجار، احمد (2002م)، اشكالية البعد الضريبي في التجارة الالكترونية، جامعة الكويت، الكويت.
- (21) همت، مبروكة حسين سليمان (2012م)، التسويق المصرفي واثره في المحافظة علي العملاء دور الوعي المصرفي كمتغير وسيط دراسة القطاع المصرفي في السودان بالتركيز علي بنك الخرطوم، بحث دكتوراه غير منشور جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.
- (22) الهواري، سيد (د.ت)، مامعنى بنك اسلامى.

المراجع الاجنبية:

- Fuller, F.(2000), Getting started with electronic commerce, New York – Harcourt College Publisher.
- Laudon, Kenneth c. & Guericio, Carol (2001), E-commerce, by Eyewire, USA.
- Mols, Niels. (1998), The internet and the bank's strategic distribution channel decisions“, Internet Research, Vol.8, No. 4.
- T,David R., (1996), The Impact of the Tnترنت on the Taxation of Tnternational Transaction, Bulletin for Tnternational of Fisical Documentation , vol. 50,No 11-12.

المواقع الإلكترونية:

- بشير، محمد شريف، التنمية من الكم إلى الانسان، islamonline.com
- قدومي، ثائر، الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الأردنية "دراسة تطبيقية لدور الخصائص الشخصية- المعوقات ومقومات النجاح" الموقع www.aabu.edu.jo/thesis/economy/thesis20.doc
- الموسوعه العربية للكمبيوتر والانترنت \ showac. Php www. C4arab.com

أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية

(بالتطبيق علي البنك الإسلامي السوداني - فرع شندي 2023م)

د. مي أحمد عبد القادر علي

أستاذ مساعد - كلية لاقتصاد والعلوم الإدارية
جامعة شندي

د. سامح الفاضل محمد الفاضل

أستاذ مساعد - كلية لاقتصاد والعلوم الإدارية
جامعة شندي

المستخلص:

تناولت الدراسة عنوان أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية وتمثلت مشكلة الدراسة في أن التسويق الإلكتروني يعتبر من المفاهيم الحديثة والمتجددة والتي تساهم في تحقيق جودة الخدمات المصرفية الا انه لم يجد الاهتمام والتطبيق بصورة صحيحة الأمر الذي اثار لدي الباحثان سؤال رئيسي وهو ما أثر التسويق الإلكتروني في جودة الخدمات المصرفية ، وهدفت الدراسة إلي بيان أثر التسويق الإلكتروني علي جذب العملاء ، وكانت فرضية هذه الدراسة هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين التسويق الإلكتروني وجودة الخدمات المصرفية ، وتم استخدام عدة مناهج وهي المنهج التاريخي ، والمنهج الاستنباطي ، والمنهج الاستقرائي ، والمنهج الوصفي التحليلي،، وتوصلت الدراسة الدراسة الي مجموعة من النتائج كان اهمها :هنالك اهتمام بعملية التسويق الإلكتروني داخل البنك ، ويتم استخدام الوسائل الإلكترونية داخل البنك ، كما توصلت الدراسة الي عدة توصيات منها : ضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال التسويق الإلكتروني والوصول الي العملاء عبر احدث الوسائل الالكترونية التي لها تأثير مباشر علي جودة الخدمات المصرفية

الكلمات المفتاحيه: التسويق الالكتروني،جوده الخدمات المصرفيه،الجوده الفنيه الجوده الوظيفية

The impact of electronic marketing on the quality of banking services

(Applying to the Islamic Bank of Sudan - Shendi Branch 2023 AD)

■ Dr.Mai Ahmed Abd elgadir Ali

■ Dr. Samih Alfadel Mohamed Alfadel

Abstract:

The study addressed the impact of e-marketing on the quality of banking services. The problem of the study was that e-marketing is considered one of the modern and renewable concepts that contribute to achieving the quality of banking services, but it did not receive attention and application correctly, which raised for the researchers a main question, which is what effect E-marketing on the quality of banking services. The study aimed to demonstrate the impact of e-marketing on attracting customers. The hypothesis of this study was that there is a statistically significant relationship between e-marketing and the quality of banking services. Several approaches were used, namely the historical approach, the deductive approach, and the inductive approach. The study reached a set of results, the most important of which was: There is interest in the electronic marketing process within the bank, and electronic means are used within the bank. The study also reached several recommendations, including: the necessity of following up on modern developments in the field of electronic marketing and reaching Customers through the latest electronic means that have a direct impact on the quality of banking service.

Keywords: electronic marketing, quality of banking services, technical quality, functional quality.

الإطار المنهجي والدراسات السابقة:

أولا :الإطار المنهجي:

مقدمة:

بعد الثورة التكنولوجية التي عرفها العالم ظهرت العديد من المفاهيم الجديدة ولعل التسويق الالكتروني للخدمات يعتبر أهم هذه المفاهيم نظرا بتوجهه بصفه مباشرة الي أهم هدف للمنظمه والمتمثل في العميل ومحاولة الوصول إليه وتلبية رغباته بكفاءة وأسرع وقت ممكن. ان استخدام شبكة الانترنت في تقديم الخدمات وضمن جودتها للعملاء ، إضافة إلى إمكانية البحث عن الأساليب المختلفة التي تساعد المصارف في تحقيق رضا كبير من قبل عملائها اتجاهها. كما ان التطور السريع الذي حصل في الخدمات المصرفية وتنوعها واستخدام شبكة الانترنت لتقديم الخدمات المصرفية يتطلب مهارات خاصة من قبل موظفو المصارف للعملاء حتى يتسنى لهم تحقيق الرضا أولا تجاه هذه الخدمات والبحث فيما بعد عن كيفية تطوير جودة الخدمات المصرفية باستخدام التسويق الالكتروني.

مشكلة الدراسة:

تمثلت مشكلة الدراسة في ان التسويق الالكتروني يعتبر من المفاهيم الحديثة والمتجددة والتي تساهم في تحقيق جودة الخدمات المصرفية الا انه لم يجد الاهتمام والتطبيق بصورة صحيحة الامر الذي اثار لدي الباحثان سؤال رئيسي وهو ما أثر التسويق الالكتروني في جودة الخدمات المصرفية

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في معرفة المنافع الأساسية التي يبحث عنها العملاء ويفضلون تواجدها في المصارف حتى تتمكن هذه المصارف من توفيرها وتقديمها لهم على شبكة الانترنت لضمان جودتها، إضافة إلى مساعدة المصارف في الاستحواذ على اهتمام العملاء وجذبهم للتعامل معها،

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى ما يلي:

1. التعرف علي واقع استخدام التسويق الالكتروني.

2. المساهمة في توفير قاعدة معلومات من شأنها مساعدة المصارف لتبني مفهوم التسويق الإلكتروني في التعامل مع العملاء.

3. بيان اثر التسويق الإلكتروني في جذب العملاء

فرضية الدراسة:

هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التسويق الإلكتروني وجودة الخدمات المصرفية

مناهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة علي المناهج التالية :

المنهج التاريخي : لاستعراض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة

المنهج الاستنباطي : لتحديد مشكلة الدراسة وصياغة الفرضيات .

المنهج الاستقرائي : لتكوين الإطار النظري .

المنهج التحليلي الوصفي: لتحليل بيانات الدراسة الميدانية

مصادر جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات علي المصادر التالية :

مصادر البيانات الثانوية: الكتب، المجلات العلمية، الرسائل الجامعية، المؤتمرات والمنشورات والتقارير، والمواقع الإلكترونية .

مصادر البيانات الأولية: الاستبانة .

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الاتي :

الحدود المكانية: محلية شندي (البنك الإسلامي السوداني) فرع شندي .

الحدود الزمانية : 2023 م .

الحدود الموضوعية : التسويق الإلكتروني ، الخدمات المصرفية.

الحدود البشرية : جميع العاملين بالبنك الإسلامي السوداني – فرع شندي

ثانيا: الدراسات السابقة:

1/ دراسة عدالة وجمال:

هدفت الدراسة الي معرفة اثر التسويق الالكتروني علي رضا العملاء حيث تم اجراء دراسة تطبيقية علي عينه من البنوك التجارية الجزائرية وتمثلت مشكله الدراسة في ان التسويق الالكتروني للخدمات المصرفية يهدف اساسا الي زيادة المنافع التي يتحصل عليها ويستفيد منها كل من العملاء والمصرف الا انه من الصعوبة تحقيق رضا العميل عن الخدمات الإلكترونية المقدمه، اعتمد الباحثان علي المنهج الوصفي والمنهج التحليلي خلصت الدراسة الي عدة نتائج اهمها وجود علاقته ايجابية بين التسويق الالكتروني ورضا العملاء عن الخدمات المصرفية الالكترونيه، كما توصلت الدراسة الي عدة توصيات أهمها ضرورة متابعة المستجدات واخر التقنيات المستخدمة في مجال التسويق الالكتروني، من اجل الوصول الي العملاء.

2/ دراسة جابر:

هدفت هذه الدراسة إلي معرفة دور الابداع التسويقي في تحسين جودة الخدمات المصرفية لدي البنوك التجارية الكويتية وذلك من وجهه نظر موظفي دوائر التسويق، وتمثلت مشكلة الدراسة من خلال عدم وضوح الرؤية فيما اذا كانت البنوك التجارية قد قدمت خدمات ذات نوعية عالية لعملائها ام لا؟، اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الابداع التسويقي وتحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الكويتية بحسب اختيار الانحراف المتعدد، كما توصلت الدراسة الي عدد من التوصيات وكانت اهمها: العمل علي فتح قنوات اتصال بين إدارات المصارف والعملاء لتبقي المؤسسات المصرفية اكثر مرونة بما يحقق لها الميزة التنافسية.

الإطار النظري للدراسة:

أولا: التسويق الإلكتروني:

جاءت كثير من المفاهيم حول تعريف التسويق الالكتروني حيث يعرف كليل التسويق الالكتروني بأنه استخدام قوة شبكات الاتصال المباشر واتصالات الحاسب والوسائل التفاعلية الرقمية لتحقيق الاهداف التسويقيه ' أما ابو فارة فعرفه علي انه ادارة التفاعل بين المنظمه والمستهلك في فضاء البيئه الافتراضية التي تعتمد اساسا

علي تكنولوجيا الإنترنت من تحقيق المنافع المشتركة⁽¹⁾. وعمليات التسويق الإلكتروني لا تركز فقط علي عمليات بيع المنتجات الي المستهلك بل تركز أيضا علي ادارة العلاقات بين المنظمه من جهة وبين المستهلك وعناصر البيئه الداخليه والبيئه الخارجي من جهة ثانية .وعليه يمكن نعرف التسويق الإلكتروني علي انه مجموعه من الأنشطة التسويقيه التي تستخدم الحاسب وتكنولوجيا الإعلام والإتصال ،في مقدمتها شبكة الانترنت من أجل تسويق السلع والخدمات.⁽²⁾ حيث اننا نجد العديد من المؤسسات والشركات تتجه الي التسويق الإلكتروني للاستفادة منه علي النحو التالي :- تحقيق التواجد الإلكتروني علي الانترنت عن طريق المواقع. - توفير المعلومات الكافيه الضرورية والمستجدة عن المنظمه . - الوصول الي السوق العالمية وبالتالي الوصول الي كل المستهلكين في كل الاماكن. - إمكانية خدمة المستهلكين 24 ساعه يوميا وطوال الاسبوع. - الإنترنت وسيله تسمح بالتفاعل بين المنتج والمستهلك وبالتالي توفر المنظمه فرص الحصول علي التغذية العكسية من العملاء حول المنتج.

أهداف التسويق الإلكتروني:

يسعي التسويق الإلكتروني للاهداف الاتية:⁽³⁾

- زيادة المبيعات من خلال التوزيع والترويج في نطاق أوسع
- تقديم قيمه مضافه للعملاء
- التقرب للزبائن من خلال متابعتهم والإجابة علي تساؤلاتهم وخلق سبل الحوار معهم
- تخفيض تكاليف الخدمات ،معاملات البيع والادارة ،مطبوعات البريد، وبالتالي زيادة الارباح عن المعاملات
- توسيع وتعزيز العلامة التجارية حيث ان الانترنت وسيله جديده لخلق قيم جديده وخلق الوعي والإدراك بالعلامة التجارية لدي العملاء

مزايا التسويق الإلكتروني:

- سهولة الوصول علي المعلومات عن اي خدمه مصرفية ومميزاتها :⁽⁴⁾
- امكانية الحصول علي اي خدمه مصرفية لأي شخص أو فرد أو منظمه
- انخفاض تكاليف التسويق الإلكتروني مقارنة بتكاليف التسويق العادي

- انتاج وتسويق الخدمات المصرفية عبر الانترنت تتيح فرصه لاستخدام إستراتيجية التسويق الفردي

عيوب التسويق الالكترونية⁽⁵⁾

- قد لا يكون هنالك تقبل لدي بعض العملاء لعملية الشراء عن طريق الانترنت
- احتمال وجود بعض المؤسسات الوهميه
- عدم وجود سرية في التعامل فقد يتم كسر والدخول للمعلومات من قبل هكر الانترنت وعدم متابعة العملاء للتطوير الالكتروني

ثانيا : جودة الخدمات المصرفية:

تعيش المصارف في عالم يشهد تغيرات بيئية عديدة في ظل العولمة والمعلوماتية وتقدم الاتصالات ، وهذا ما يجعلها أمام تحديات عديدة تتطلب وجود إدارة كفؤة وواعية تعمل على بذل جهود متواصلة للحفاظ على حصتها السوقية مع ضمان ولاء عملائها، إذ يعتبر الاهتمام بالجودة من أهم الإستراتيجيات المتبعة لضمان التميز والتفوق في هذا المجال. ونظرا لأهمية الخدمات التي تقدمها هذه المصارف ، فإن إداراتها مطالبة بتحسين جودة الخدمات المقدمة بما يفي بالتزاماتها ويجعلها قادرة على تلبية توقعات العملاء.⁽⁶⁾

لقد أدى ازدياد حدة المنافسة بين المصارف سواء على المستوى المحلي أو على المستوى العالمي إلى قيام الإدارة بالبحث عن وسائل لتحسين مزاياها التنافسية وخاصة في مجال المنافسة غير السعرية. حيث لجأت هذه المصارف إلى الارتقاء بجودة الخدمات التي تقدمها لعملائها بهدف المحافظة على هؤلاء العملاء واستقطاب عملاء جدد. ويقوم العميل بالمقارنة بين مستوى ما يتوقعه من الخدمة التي يتلقاها من المصرف الذي يتعامل معه وبين مستوى الخدمة التي يتلقاها بالفعل. فإذا كان مستوى الخدمة المقدمة مساويا لمستوى الخدمة المتوقعة أو أكثر منها ، فإن تلك الخدمة يمكن أن تتمتع بالجودة ، أما إذا كان مستوى الخدمة المقدمة أقل من مستوى الخدمة المتوقعة، فإن تلك الخدمة لا يمكن أن تتمتع بالجودة.⁽⁷⁾

تعتبر التحسينات المستمرة احدى اهم ركائز فلسفة ادارة الجودة الشاملة، حيث ان الاستمرار في تحسين العمليات وطرق الانتاج وغيرها يساهم في تلبية رغبات العميل واحتياجاته وطموحاته. وينبغي ان تقوم استراتيجيات التحسينات المستمرة على أساس

الاقتناع بأن الوقاية من الوقوع في الأخطاء أفضل بكثير وأقل كلفة من تصحيح الأخطاء ومعالجتها بعد وقوعها. ان وضع استراتيجية طويلة المدى للتحسينات المستمرة وربط هذه الاستراتيجية باستراتيجيات الدوائر الأخرى في المنظمة يعتبر من أهم اسباب نجاح نظام التحسينات المستمرة.

يتم التركيز في جودة الخدمات المصرفية أساساً على ثقافة الجودة والتي تتمحور حول التميز في الأداء بهدف تحقيق متطلبات العملاء والتفوق عليها وذلك من خلال أداء العمل الصحيح من المرة الأولى والعمل على إجراء التحسينات المستمرة في كافة النشاطات والعمليات. وتندرج جودة الخدمات المصرفية ضمن ثلاث زوايا رئيسة تتعلق بجودة المدخلات من ودائع وموارد بشرية ومادية ومالية وجودة العمليات كالخطيط والتنظيم واتخاذ القرار والتحفيز والتقييم ، وكذلك بجودة المخرجات مثل القروض وبطاقات الائتمان والخدمات المالية وغير المالية الأخرى.⁽⁸⁾

خصائص الخدمات المصرفية:

1. الخدمات البنكية لا يمكن تخزينها، انها ليست ملموسة وتنتج وتستهلك فور طلب الزبون لها.
2. الخدمات البنكية ليست محمية ببراءة اختراع، أي خدمه جديدة يمكن لأي بنك آخر تقديمها
3. الخدمات البنكية غير قابلة للتقسيم أو التجزئة أو الانفصال عن تقديمها
4. جودة الخدمات البنكية غير قابلة للفحص قبل تقديمها للزبون
5. يمكن تقييم الخدمات البنكية داخل الدولة وخارجها خاصة الحوالات المالية

الخصائص الرئيسية لجودة الخدمات المصرفية⁽⁹⁾:

1. الجودة الفنية _ ويتطلب هذا النوع من الجودة الاعتماد علي موظفي المصرف ذوي الخبرات والمعارف المتميزة بالخدمات المصرفية وإجراءاتها المتنوعة، ويلائم هذا النوع الخدمات المصرفية المعقدة مثل: خطط التقاعد والمعاشات حيث تعد المعرفة الفنية مطلباً رئيسياً واضحاً

2. الجودة الوظيفية _ يركز هذا النوع علي المصادفة الخدمية والكيفية التي تقدم بها الخدمة، وهي تتطلب التفاعل النفسي بين المصرف وزبائنه ويجب أن تسعى

إدارة المصرف لتعزيز جودة الخدمة المصرفية ومتابعة احتياجات وتوقعات الزبائن وقياس الجودة ورضاء الزبون

ثالثاً: الدراسة الميدانية:

إجراءات الدراسة الميدانية:

سوف يتم هنا توضيح مجتمع الدراسة وعينة الدراسة والتعرف على الأداة المستخدمة لجمع البيانات ومعرفة الأساليب المتبعة في تحليلها.

أولاً: مجتمع الدراسة:

ان مجتمع الدراسة المستهدف هو العاملين بالبنك الإسلامي السوداني _ فرع شندي

ثانياً: أداة الدراسة:

من أجل التعرف على البيانات الأولية للدراسة وتحليل نتائج الدراسة والتحقق من تحقق اهداف وفرضيات الدراسة تم اختيار الاستبانة كأداة أساسية لجمع الحقائق الميدانية.

حيث تم استخدام الاستبانة ذات الأسئلة المغلقة باستخدام التدرج الخماسي للإجابات عن أسئلة محاور الاستبانة (مقياس ليكرت الخماسي) وهي:

أوافق بشدة - أوافق - محايد - لا أوافق - لا أوافق بشدة

جدول رقم (1): المقياس الخماسي للاستبانة

المستوى / الاتجاه	المتوسط المرجح
أوافق بشدة	من 4.20 - 5
أوافق	من 3.40 - 4.19
محايد	من 2.60 - 3.39
لا أوافق	من 1.80 - 2.59
لا أوافق بشدة	من 1 - 1.79

المصدر: إعداد الباحثان ، من الدراسة الميدانية 2023 م .

وقد اشتملت الاستبانة علي (6) اسئلة لبيانات شخصية (7) اسئلة في محور واحد .

ثالثاً: الصدق البنائي للاستبانة :

رابعاً: ثبات وصدق الاستبانة:

لإجراء اختبار الثبات لأسئلة الاستبانة تم استخدام معامل الثبات (ألفا كرونباخ)، ومعامل الثبات يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هنالك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر وعلى العكس إذا كان ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، وكلما اقتربت قيمة الثبات من الواحد كان الثبات مرتفعاً وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضاً. وإذا كانت قيمة الثبات أكبر من 0.5 ذلك يعني أن عبارات الاستبيان ثابتة .

إن زيادة قيمة معامل ألفا كرو نباخ تعني زيادة مصداقية البيانات بصورة طردية.

ويتم حساب معامل الصدق (Validity) ، عن طريق حساب جذر معامل الثبات ، وهو يعرف بصدق المحك .

إن الثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة. أما الصدق فيقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.

جدول رقم (2)

قيمة معامل ألفا كرونباخ (كل المحاور) Reliability statistics

عدد عبارات الاستبيان	قيمة معامل الثبات	قيمة معامل الصدق
7	0.92	0.96

المصدر : إعداد الباحثان ، من نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية، 2023م

الجدول أعلاه يوضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تساوي 0.92 وهي مرتفعة كثيراً وذلك يعني أن اجابات الباحثين علي عبارات الاستبانة تتميز بدرجة ثبات عالي ، كما نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للصدق تساوي 0.96 وهي مرتفعة جدا وذلك يعني أن اجابات الباحثين علي عبارات الاستبانة أيضا تتميز بدرجة صدق عالية .

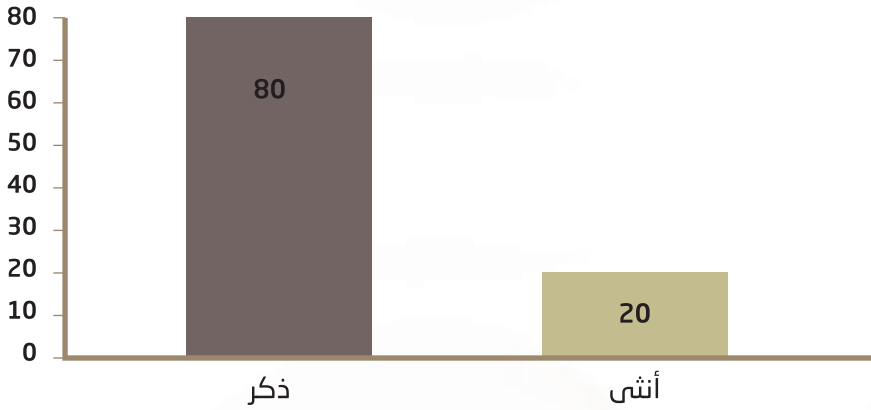
البيانات الشخصية :

1- النوع :

النسبة المئوية	العدد	النوع
80.0	24	ذكر
20.0	6	أنثى
100.0	30	المجموع

المصدر : إعداد الباحثان ، من نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية، 2023م

من الجدول رقم (3) نلاحظ أن غالبية افراد العينة المبحوثة كانوا من الذكور حيث بلغ عددهم 24 فرد بنسبة 80%.

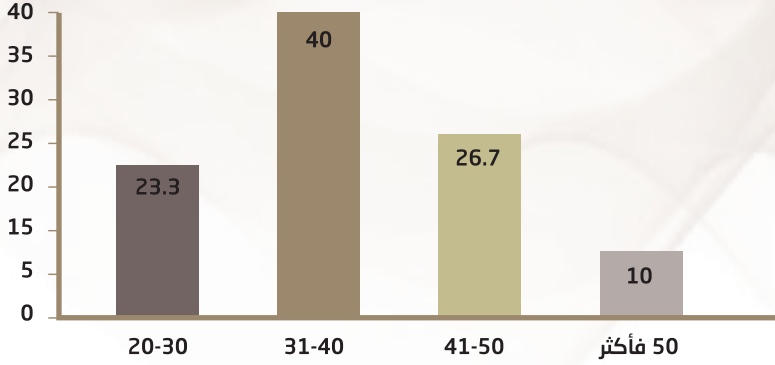


2- العمر

النسبة المئوية	العدد	العمر
23.3	7	30-20
40.0	12	40-31
26.7	8	50-41
10.0	3	50 فأكثر
100.0	30	المجموع

المصدر : إعداد الباحثان ، من نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية، 2023م

من الجدول رقم (4) نلاحظ أن غالبية افراد العينة المبحوثة كانت أعمارهم في الفئة العمرية (31-40سنة) حيث بلغ عددهم 12 فرد بنسبة %40.

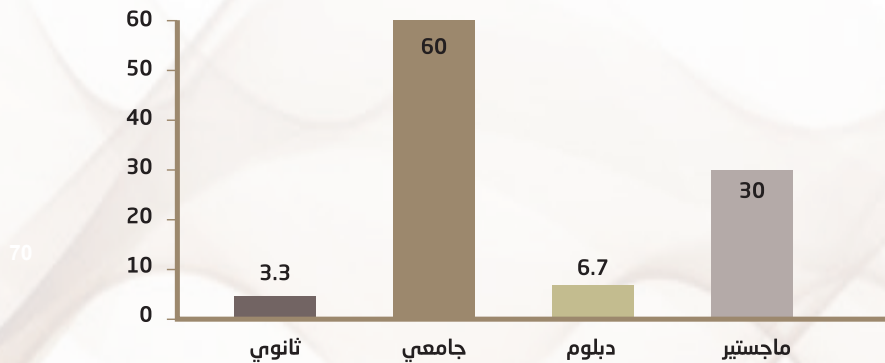


3- المؤهل العلمي :

العمر	العدد	النسبة المئوية
ثانوي	1	3.3
جامعي	18	60.0
دبلوم	2	6.7
ماجستير	9	30.0
المجموع	30	100.0

المصدر : إعداد الباحثان ، من نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية، 2023م

من الجدول رقم (5) نلاحظ أن غالبية افراد العينة المبحوثة كان مؤهلهم العلمي في جامعي حيث بلغ عددهم 18 فرد بنسبة %60.

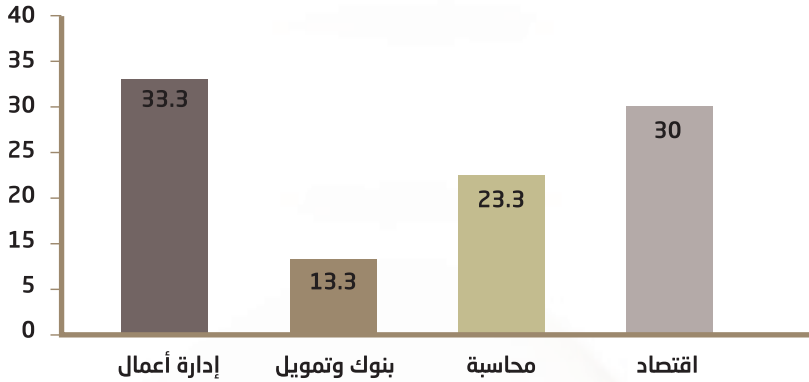


4- التخصص:

النسبة المئوية	العدد	العمر
33.3	10	ادارة أعمال
13.3	4	بنوك وتمويل
23.3	7	محاسبة
30.0	9	اقتصاد
100.0	30	المجموع

المصدر : إعداد الباحثان ، من نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية، 2023م

من الجدول اعلاه رقم (6) نلاحظ أن غالبية افراد العينة المبحوثة كان تخصصهم هو ادارة الأعمال حيث بلغ عددهم 10 فرد بنسبة %33.3.

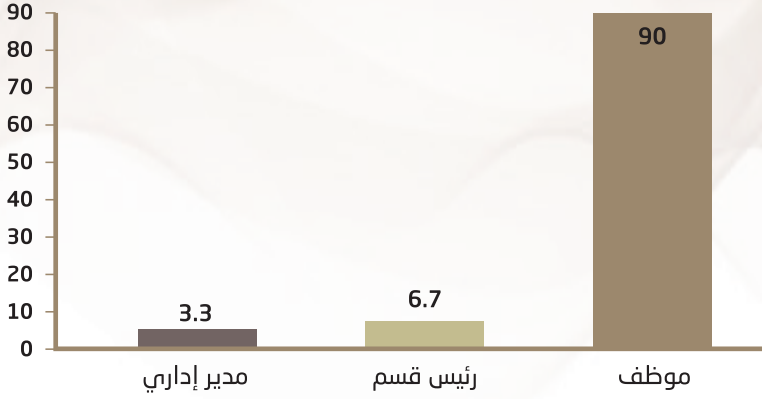


5- المسمى الوظيفي:

النسبة المئوية	العدد	العمر
3.3	1	مدير اداري
6.7	2	رئيس قسم
90.0	27	موظف
100.0	30	المجموع

المصدر : إعداد الباحثان ، من نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية، 2023م

من الجدول اعلاه رقم (7) نلاحظ أن غالبية افراد العينة المبحوثة كان مسماهم الوظيفي هو (موظف) حيث بلغ عددهم 27 فرد بنسبة %90.

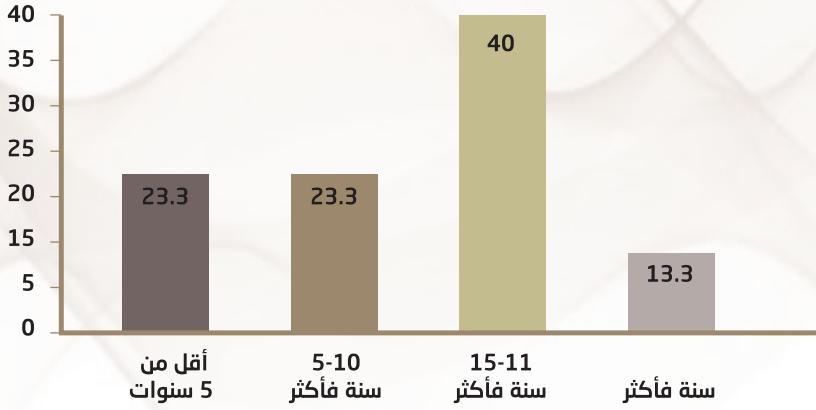


سنوات الخبرة :

النسبة المئوية	العدد	العمر
23.3	7	أقل من 5 سنوات
23.3	7	5-10 سنوات
40.0	12	11-15 سنة
13.3	4	16 سنة فأكثر
100.0	30	المجموع

المصدر : إعداد الباحثان ، من نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية، 2023م

من الجدول اعلاه رقم (8) نلاحظ أن غالبية افراد العينة المبحوثة سنوات خبرتهم كانت (11-15 سنة) حيث بلغ عددهم 12 فرد بنسبة %40.



وصف عبارات الاستبانة :

-1

النسبة المئوية	العدد	الاجابة
36.7	11	اوافق بشدة
26.7	8	اوافق
33.3	10	محايد
3.3	1	لا اوافق
100.0	30	المجموع

المصدر : إعداد الباحثان ، من نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية، 2023م

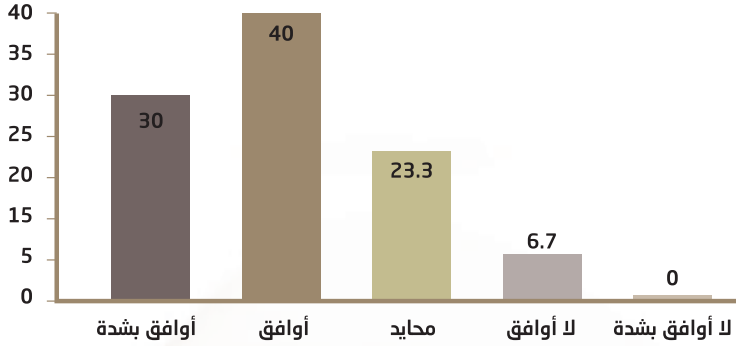
نلاحظ من الجدول اعلاه رقم (9) أن غالبية أفراد العينة المبحوثة أجابوا على العبارة (المصرف الذي يقوم بمتابعة اخر التطورات في ادوات التسويق الالكتروني يعتبر أكثر جودة في تقديم الخدمة للعملاء) ب (اوافق بشدة) حيث بلغ عددهم 11 فرد بنسبة 36.7%.

2-

النسبة المئوية	العدد	الاجابة
30.0	9	اوافق بشدة
40.0	12	اوافق
23.3	7	محايد
6.7	2	لا اوافق
0	0	لا اوافق بشدة
100.0	30	المجموع

المصدر : إعداد الباحثان ، من نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية، 2023م

نلاحظ من الجدول اعلاه رقم (10) ان غالبية افراد العينة المبحوثة اجابوا علي العبارة (المصرف يمتاز بتقديم الخدمات التي يقدمها في مجال التسويق الالكتروني) ب (اوافق) حيث بلغ عددهم 12 فرد بنسبة 40%.



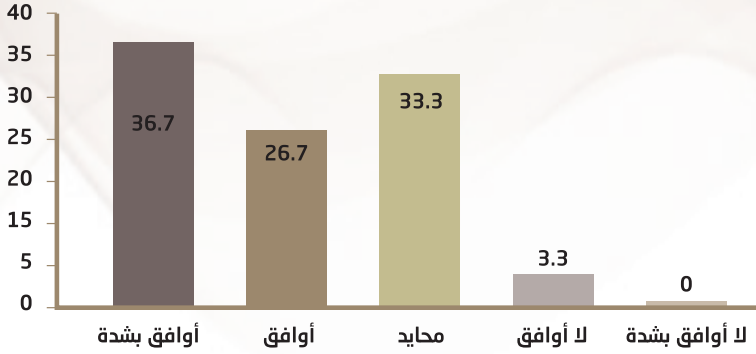
3-

النسبة المئوية	العدد	الاجابة
36.7	11	اوافق بشدة
26.7	8	اوافق
33.3	10	محايد
3.3	1	لا اوافق
0	0	لا اوافق بشدة
100.0	30	المجموع

المصدر : إعداد الباحثان ، من نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية، 2023م

نلاحظ من الجدول اعلاه رقم (11) أن غالبية أفراد العينة المبحوثة أجابوا على العبارة (للمصرف موقع الإلكتروني يسهل الوصول إليه ومعلوم لكافة عملائه

ب (أوافق بشدة) حيث بلغ عددهم 11 فرد بنسبة 36.7%.



4-

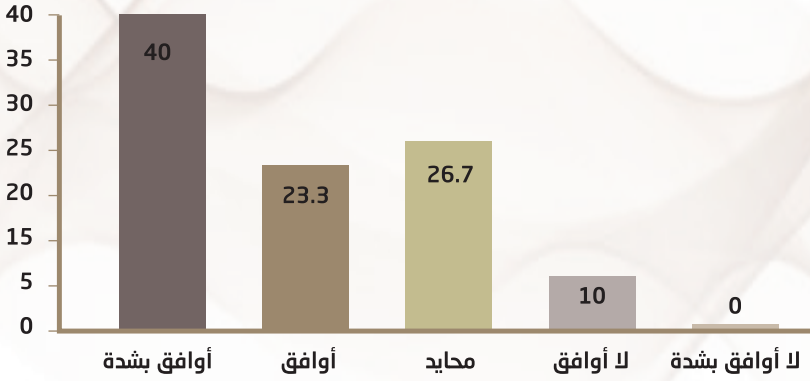
الاجابة	العدد	النسبة المئوية
اوافق بشدة	12	40.0
اوافق	7	23.3
محايد	8	26.7
لا اوافق	3	10.0
لا اوافق بشدة	0	0
المجموع	30	100.0

المصدر : إعداد الباحثان ، من نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية، 2023م

نلاحظ من الجدول اعلاه رقم (12) أن غالبية أفراد العينة المبحوثة أجابوا على العبارة (التسويق الإلكتروني يؤدي الخدمات المطلوبة علي شكلها الصحيح بوقت أسرع وتكلفة أقل

ب (اوافق بشدة) حيث بلغ عددهم 12 فرد بنسبة 40%.

■ أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية



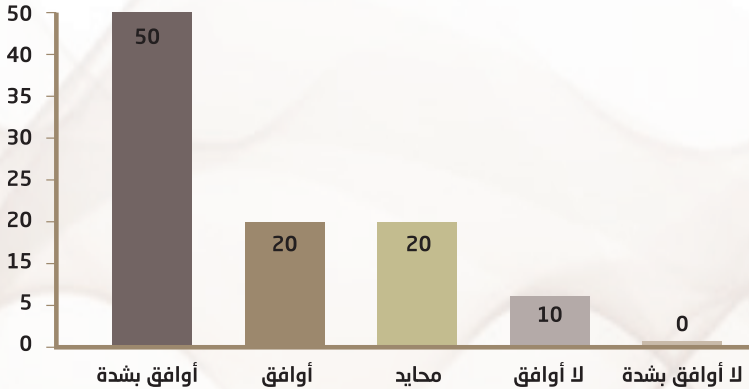
-5

النسبة المئوية	العدد	الاجابة
50.0	15	اوافق بشدة
20.0	6	اوافق
20.0	6	محايد
10.0	3	لا اوافق
0	0	لا اوافق بشدة
100.0	30	المجموع

المصدر : إعداد الباحثان ، من نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية، 2023م

نلاحظ من الجدول اعلاه رقم (13) أن غالبية أفراد العينة المبحوثة أجابوا على العبارة (يسعي المصرف لاستخدام أساليب حديثة في الترويج علي الموقع الإلكتروني

ب (اوافق بشدة) حيث بلغ عددهم 15 فرد 50 بنسبة %.



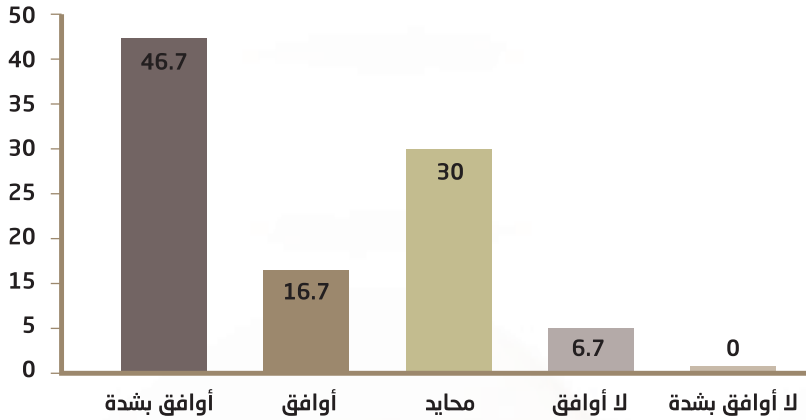
76

6 -

النسبة المئوية	العدد	الاجابة
46.7	14	اوافق بشدة
16.7	5	اوافق
30.0	9	محايد
6.7	2	لا اوافق
0	0	لا اوافق بشدة
100.0	30	المجموع

المصدر : إعداد الباحثان ، من نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية، 2023م

نلاحظ من الجدول اعلاه رقم (14) أن غالبية أفراد العينة المبحوثة أجابوا على العبارة (يقوم المصرف بتدريب العاملين على كافة البرامج الحديثة والمتطورة لمعرفة كيفية التعامل معها ب (اوافق بشدة) حيث بلغ عددهم 14 فرد 46.7 بنسبة %.



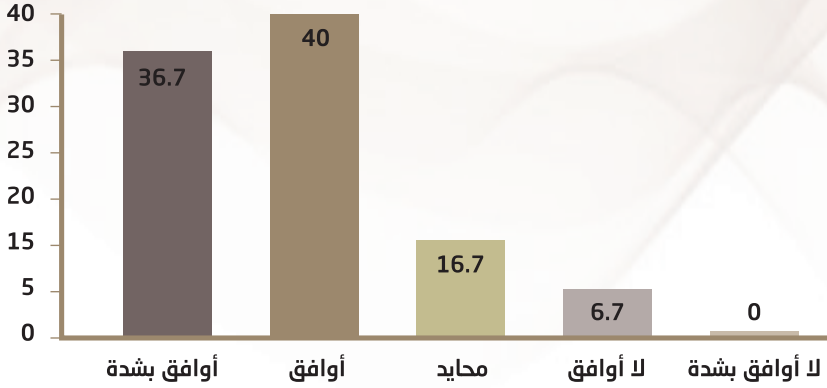
7 -

النسبة المئوية	العدد	الاجابة
36.7	11	اوافق بشدة
40.0	12	اوافق
16.7	5	محايد
6.7	2	لا اوافق
0	0	لا اوافق بشدة
100.0	30	المجموع

المصدر : إعداد الباحثان ، من نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية، 2023م

نلاحظ من الجدول اعلاه رقم (15) أن غالبية أفراد العينة المبحوثة أجابوا على العبارة (تتوفر خدمات التسويق الإلكتروني في كل الاوقات للعميل

ب (وافق) حيث بلغ عددهم 12 فرد بنسبة 40 %.



تحليل فرضيات الدراسة:

لتحليل فرضيات هذه الدراسة سوف يتم استخدام اختبار مربع كاي لجودة المطابقة لمعرفة ما اذا كان هنالك فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي عبارات فرضيات الدراسة , فاذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) لاختبار مربع كاي أقل من مستوي المعنوية 0.05 فان نتيجة الاختبار معنوية أي أنه توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة ولمعرفة لصالح من يوجد الفرق نحسب قيمة الوسط الحسابي للعبارة فاذا كانت قيمةالوسط الحسابي تساوي 5 فذلك يعني أن اجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة واذا كانت قيمة الوسط الحسابي تساوي 4 فان اجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة واذا كانت قيمة الوسط الحسابي تساوي 3 فان اجابات المبحوثين تميل ل(محايد) واذا كانت قيمة الوسط الحسابي للعبارة تساوي 2 فذلك يعني ان اجابات المبحوثين تميل نحو عدم الموافقة واذا كانت قيمة الوسط الحسابي للعبارة تساوي 1 فذلك يعني ان اجابات المبحوثين تميل نحو عدم الموافقة بشدة, أما اذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) لاختبار مربع كاي أكبر من مستوي المعنوية 0.05 فان نتيجة الاختبار غير معنوية أي أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين علي العبارة (اجابات المبحوثين علي العبارة متقاربة) .

تحليل الفرضية:

(هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التسويق الالكتروني وجودة الخدمات المصرفية)

رقم	العبرة	القيمة المسحوبة لاختبار مربع كاي	القيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي (sig)	التفسير	قيمة الوسط الحسابي للعبرة	التفسير
1	المصرف الذي يقوم بمتابعة اخر التطورات في ادوات التسويق الالكتروني يعتبر أكثر جودة في تقديم الخدمة للعملاء	8.13	0.04	يوجد فرق معنوي بين اجابات المبحوثين علي العباره	4	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة
2	المصرف يمتاز بتقديم الخدمات التي يقدمها في مجال التسويق الالكتروني	7.06	0.07	يوجد فرق معنوي بين اجابات المبحوثين علي العباره	4	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة
3	للمصرف موقع الإلكتروني يسهل الوصول إليه ومعلوم لكافة عملائه	8.13	0.04	يوجد فرق معنوي بين اجابات المبحوثين علي العباره	4	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة
4	التسويق الالكتروني يؤدي الخدمات المطلوبة علي شكلها الصحيح بوقت أسرع وتكلفة أقل	5.40	0141	لايوجد فرق معنوي بين اجابات المبحوثين علي العباره	4	إجابات المبحوثين متقاربة

إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة	4	يوجد فرق معنوي بين اجابات المبحوثين علي العبارة	0.013	10.80	يسعي المصرف لاستخدام أساليب حديثّة في الترويج علي الموقع الالكتروني	5
إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة	4	يوجد فرق معنوي بين اجابات المبحوثين علي العبارة	0.013	10	يقوم المصرف بتدريب العاملين علي كافة البرامج الحديثة والمتطورة لمعرفة كيفية التعامل معها	6
إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة	4	يوجد فرق معنوي بين اجابات المبحوثين علي العبارة	0.02	9	تتوفر خدمات التسويق الالكتروني في كل الاوقات للمعمل	7

من الجدول اعلاه :

نلاحظ ان غالبية عبارات الفرضية قيمها الاحتمالية أقل من مستوي المعنوية 0.05 مما يعني بانه توجد بها فروق معنوية بين اجابات المبحوثين لكل عبارات الفرضية المذكورة اعلاه وهذه الفروق تميل لصالح الموافقين من خلال قيمة الوسط الحسابي لعبارات الفرضية متحققة ولصالح الموافقين.

الخاتمة:

من خلال ماتم التوصل إليه في دراسه التطبيقية تبين وجود علاقة بين التسويق الالكتروني وجودة الخدمات المصرفيه من خلال مساهمة التسويق الالكتروني في تحقيق جودة الخدمات المصرفية كما اتضح للباحثان أن التسويق الالكتروني له دور فعال في مساعدة المصارف مما ينعكس ايجابا علي جودة الخدمات المصرفيه المقدمه.

النتائج:

1. هنالك اهتمام بعملية التسويق الالكتروني داخل البنك
2. يتم استخدام الوسائل الالكترونيه داخل البنك
3. يهتم البنك بتجويد بالخدمات المصرفية المقدمه للعملاء
4. يتم تدريب العاملين بالبنك علي البرامج الالكترونيه الحديثه
5. يوفر البنك قواعد ومعلومات تساعد العملاء علي تلبية احتياجاتهم في كل الاوقات
6. يعمل البنك علي خلق الثقه والطمأنينه بينه وبين العملاء

التوصيات:

1. بعد الاطلاع على نتائج الدراسة وتحليلها بشكل جيد وواضح يوصي الباحثان بما يلي:
2. ضرورة متابعة التطورات الحديثه في مجال التسويق الالكتروني والوصول الى العملاء عبر أحدث الوسائل الالكترونيه باعتبار أن لها تأثير مباشر على جودة الخدمات المصرفية.
3. ضرورة أن تقوم البنوك بتوفير قواعد بيانات ومعلومات تسويقية تساعد العملاء على تلبية احتياجاتهم ومساعدتهم في اتخاذ قراراتهم فيما يتعلق بالأموار المصرفية.
4. أن تقوم البنوك بإجراء دراسات لمتابعة كل ما هو جديد فيما يتعلق بتطوير الخدمات المصرفية.
5. أن تعمل البنوك على خلق جو من الثقه والطمأنينه والأمان في علاقاتها مع العملاء.
6. ضرورة أن تقوم البنوك بتوفير تنوع في الخدمات المصرفية لتأثيرها المباشر على جودة الخدمات المصرفية.
7. أن تقوم البنوك بإجراء دراسات والاستفادة من عنصر الوقت ليصار الى تقديم الخدمات بأسرع ما يمكن لارتباط السرعة بجودة الخدمات المصرفية
8. أن تراعي البنوك العوامل الديمغرافية لعملائها في مزيجها التسويقي ومزيج خدماتها المصرفية.

المصادر والمراجع

- (1) أحمد يوسف ابو فاره ، التسويق الالكتروني - عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت، ط3، (الاردن: عمان ، دار وائل للنشر والتوزيع، 2009)،، ص 3
- (2) محمد الصيرفي، التسويق الالكتروني، (مصر: القاهرة، دار الفكر الجامعي، 2007)، ص 8
- (3) أحمد سمير محمد، التسويق الالكتروني، (لاردن: عمان، دار المسيره للنشر والتوزيع، 2009)، ص 5
- (4) أحمد نواعرة، الاتصال والتسويق بين النظرية والتطبيق، (الاردن: عمان ، دار اسامه للنشر والتوزيع' 2010)، ص 11
- (5) رحيم حسن، هواري معراج، الصيرفه الإلكترونية، (الجزائر: الجزائر، جامعة شلف، 2004)، ص 16
- (6) سليمان، عبدات، وآخرون، تسويق الخدمات البنكيه واثره علي رضا الزبون، رسالة ماجستير منشورة في ادارة الاعمال ، الجزائرمعهد العلوم الاقتصادية التجارية
- (7) النعسه، وصفى عبد الرحمن، التسويق المصرفي، (الاردن: عمان، دار الصفاء، ط2010، 1)، ص 9
- (8) الصرن، رعد حسن، عولمة جودة الخدمات المصرفيه، (سوريا: دمشق، دار التواصل العربي للطباعه والنشر 2007)، ص 18
- (9) الطائي، يوسف، واخرون، التسويق الالكتروني، (الاردن: عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2009)، ص 6
- (10) عدالة العجال، جلام كريمه، التسويق الالكتروني واثره علي رضا العميل، رسالة ماجستير منشورة ، الجزائر ، جامعة مستغانم.
- (11) جابر حمدان العجمي ، دور الابداع التسويقي في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، رسالة ماجستير منشورة في إدارة الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط ، 2011 م .

استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على زيادة الودائع وجودة الربحية

(دراسة حالة بنك أمدرمان الوطني) (2011 - 2020م)

د. محمد الطيب إلياس

قسم الاقتصاد والعلوم الإدارية
جامعة بورتسودان الأهلية

أ. آدم محمد إبراهيم بروي

قسم الاقتصاد والعلوم الإدارية
جامعة بورتسودان الأهلية

المستخلص:

تتلخص مشكلة الدراسة في إظهار دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة الودائع وجودة الربحية بالتطبيق على بنك ام درمان الوطني ، وتهدف الدراسة إلى التعرف على دور الخدمات المصرفية في جلب الودائع ومن ثم تحقيق أرباح للبنك وأيضاً تقديم إطار مفاهيمي لجودة الأرباح وجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية ، بالإضافة إلى الوقوف على تحديد مستوى الجودة في الخدمة المصرفية والتي من شأنها زيادة الودائع وبالتالي زيادة الأرباح وجودتها، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج القياسي متمثلاً في مقدرات المربعات الصغرى العادية لاختبار وجود علاقة بين المتغير التابع والمستقل. كشفت نتائج التحليل عن وجود علاقة طردية ومعنوية احصائياً بين الخدمات المصرفية الالكترونية والودائع والربحية

كلمات مفتاحية: السودان، بنك ام درمان الوطني، الخدمات المصرفية الالكترونية، الودائع، وجودة الربحية.

The use of Electronic banking Services on Increase Deposits and profitability

(Quality Case Study Omdurman National Bank) (2011-2020 AD)

■ Dr.Mohamed Altayib Alyass Fadlallah

■ Adam Mohammed Ibrahim Brroy

Abstract:

The study aimed to show the role of Electronic banking services on increase deposits and profitability quality case study Omdurman national bank, introduce conceptual frame for profit quality and electronic banking services and its reflection on banking profitability. during the period 2011-2020. The study used the analytical descriptive method and econometric method, ordinary least squares (OLS) to test the existence of such relation. The study revealed the existence of a direct and statistically significant relationship between Electronic banking services and profitability.

Key word: Sudan, Omdurman National Bank, Electronic Banking Services, Deposits, profitability Quality

المقدمة:

تعتبر التقنية من أهم العوامل التي تساهم في نجاح ونمو الصناعة المصرفية، حيث تساهم في تخفيض التكلفة ونقل الخدمات المصرفية عبر قنوات بديلة، وفتح آفاق التوسع في الخدمات دون الانتشار للفروع، كما تساعد المصارف على تحسين مستوى الأداء. ومن هنا أصبحت استخدام التقنية من أكبر التحديات التي تواجه القطاع المصرفي

طبيعة مشكلة الدراسة :

تكمن مشكلة البحث في السؤال الرئيسي ما هو أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على الودائع وربحية المصارف التجارية؟، وللإحاطة بموضوع البحث تم تجزئة الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

أ. ماهي العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وزيادة الودائع ببنك ام درمان الوطني ؟

ب. هي العلاقة بين تطبيق أنظمة الخدمات المصرفية الإلكترونية وجودة الأرباح ببنك ام درمان الوطني ؟

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية الدراسة من خلال الآتي :

الأهمية العلمية:

- يعتبر موضوع الخدمات المصرفية الإلكترونية موضوع حديث وجدير بالبحث بخصوصه ، وذلك لإبراز أهميته في مدى نجاحه في تحقيق أهداف البنك .
- بالإضافة إلى استعراض مختلف الخدمات المصرفية الإلكترونية من أجل محاولة إيجاد التكامل فيما بينها.
- تعد هذه الدراسة ذات فائدة تسويقية للبنوك على إختلاف أنواعها، نظراً لما تقدمه من شرح وتدعيم للعلاقة الخدمات المصرفية الإلكترونية وزيادة الأرباح.

الأهمية العملية:

- إن تطبيق بنك ام درمان الوطني للخدمات الإلكترونية يساهم في تحقيق أهداف البنك تحديد المعالم الرئيسية التي يجب أن تكون عليها الخدمات الإلكترونية وماهي حوجة العميل وقد تختلف حسب جغرافيا فروع البنك المختلفة ، وتنبية الإدارة لأهمية التطور ومواكبة التكنولوجيا حتى يقدم البنك كل ما هو جديد من خدمات مصرفية إلكترونية.
- وتقوم هذه الدراسة بالوقوف على المعوقات التي تحول دون التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية ووضع الحلول والتوصيات التي تساعد في تطبيقها.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة لتحقيق الآتي:

1. التعرف علي الخدمات المصرفية الإلكترونية .
2. التعرف على الخدمات المصرفية الإلكترونية واثرها على زيادة الودائع وجودة الأرباح.

3. التعرف عن تنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك ام درمان الوطنى ومواكبتها لثورة المعلومات الإلكترونية.
4. تسليط الضوء على الفوائد التي ستعود على ام درمان الوطنى مستقبلاً عندما يطور ويستحدث في الخدمات المصرفية الإلكترونية..

فرضيات الدراسة:

لتحقيق أهداف البحث تم إختبار الفرضيات الآتية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وزيادة الودائع بالبنك.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية و جودة أرباح البنك .

أدوات جمع بيانات البحث:

المصادر الثانوية : تتمثل في الكتب والدوريات العلمية والمراجع والرسائل الجامعية المنشورة وغير المنشورة والشبكة الدولية للمعلومات .

حدود الدراسة :

1. الحدود المكانية : بنك أمدرمان الوطني.
2. الحدود الزمانية : 2011-2020 م.

منهجية الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة إتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي والقياسي ،

المعالجات الإحصائية المستخدمة :

منهج تحليل البيانات :

تبحث الدراسة طبيعة العلاقة بين المتغيرات التابعة والمستقلة ، لذا سوف تعتمد منهج التحليل الكمي والوصفي لتحديد اتجاه وقوة العلاقة بين متغيرات الدراسة ، وذلك من خلال استخدام برنامج التحليل الاحصائي لاجراء الاختبارات الاحصائية التحليلية الآتية :

1. تحليل التباين : وذلك لاختبار احصائية لكل متغير من متغيرات الدراسة المستقلة
2. تحليل الانحدار البسيط والمتعدد وذلك لتحديد المتغيرات ذات الاثر الاكبر على عناصر الدراسة
3. معامل الارتباط بيرسون للتعرف على اتجاه العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة
4. معامل التحديد المعدل.

الدراسات السابقة :

يتناول الباحثان بعض الدراسات المرتبطة بموضوع الدراسة التي تمت في الفترات السابقة ، ومن هذه الدراسات ، دراسة بخيت،(2021) (1) والتي هدفت إلى معرفة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على زيادة ربحية البنوك من خلال دراسة العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والربحية وتقليل المخاطر المتعلقة بالخدمات المصرفية وإنعكاس ذلك في الربحية وأهم ما توصلت إليه من نتائج وجود علاقة إرتباطية إيجابية بين الخدمات المصرفية وزيادة الربحية كذلك وجود علاقة إيجابية بين تقليل المخاطر المرتبطة بالخدمات المصرفية الإلكترونية وزيادة الربحية ، وأوصت الدراسة بضرورة إدارة للتسويق المصرفي تهدف إلى التميز وجذب العملاء. وفي نفس الإتجاه جاءت دراسة الخزرجي (2020م) (2) وهدفت الدراسة للتعرف على مدى استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في الشمول المالي ومن نتائج الدراسة أن هنالك أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية على الشمول المالي في البنوك العراقية وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني البنوك العراقية المزيد من الإبتكارات المالية لمجاراة القطاع المصرفي العالمي والتغلب على القيود المفروضة لتمكن هذه البنوك من تقديم العروض الجاذبة للعملاء. أما دراسة الوزيرة (2018م) (3) فقد هدفت الى التعرف على واقع توفر خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية حيث أنها لازالت في مرحلة أولوية. واستنتجت الدراسة أن اعتماد الصيرفة الإلكترونية يساعد في تخفيض التكلفة وزيادة حجم السوق من خلال الخدمات المصرفية عن بعد كذلك تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية يعتمد على وجود أنظمة دفع الكترونية تتلاءم مع متطلبات العملاء وتتميز بالسهولة والوضوح، من أهم ما أوصت به الدراسة نشر الوعي المصرفي لدى الشعب الجزائري وتعريفه بأهمية استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية مما يرفع من حجم التعاملات وزيادة الثقة فيها كذلك تطوير أدوات الدفع المستعملة في النظام المصرفي الجزائري والاعتماد عليها بشكل كبير.

وجاءت دراسة عوض آخرون، (2017) (4) هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في مجال الخدمات المصرفية، كذلك التعرف على تأثير استخدام تلك الأدوات والتقنيات الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية ومن نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الفلسطينية والتكلفة التشغيلية والربحية وكذلك السيولة النقدية والميزة التنافسية وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها بضرورة الاطلاع على تجارب البنوك العالمية بهدف أن تتجه البنوك الوطنية الى تطبيق خدمات الصيرفة الشاملة تدريجياً. وأيضاً جاءت دراسة هالة (2017) (5) حيث أنها هدفت إلى دراسة مفهوم الصيرفة الإلكترونية كآلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، توصلت الدراسة إلى أن الصيرفة الإلكترونية تساهم في تطوير وتنويع الخدمات المصرفية؛ وذلك بتطوير الخدمات الموجودة وابتكار خدمات مصرفية جديدة مقنعة للعملاء وأوصت الدراسة بضرورة نشر ثقافة مالية و مصرفية من خلال الوسائل الإعلامية المتنوعة داخل المجتمع. كما تمحورت دراسة أبو رمان (2016) (6) هدفت الدراسة الى الكشف عن جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على تعزيز ولاء العملاء وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تأثيرية بين أبعاد جودة الخدمات الالكترونية وولاء العملاء تجاه البنوك التجارية الأردنية وذلك من خلال جودة العلاقة بين البنك والعميل ، واوصت الدراسة بضرورة أن تولى البنوك الخدمات الالكترونية اهتماماً كبيراً من خلال استخدام وسائل اتصال ذات اعتمادية وفاعلية عالية وذات خصوصية وامان. وفي نفس الإتجاه جاءت دراسة كمال ، (2016) (7) لتناقش دور التسويق والحملات الترويجية في ظل انتشار خدمات الصيرفة الإلكترونية واستخدامها بواسطة زبائن وعملاء البنوك وكذلك دراسة أهم مقومات وعناصر نجاح الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر عملاء البنوك فضلاً عن أهم مقومات ومخاطر الصيرفة الإلكترونية. وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها : عدم قيام المصرف بالدور التوعوي اللازم لنشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية بالرغم من انخفاض مخاطر هذه الخدمات. وأيضاً لا تتوفر المعرفة الكافية لبعض العملاء في التعامل مع الخدمات المصرفية الإلكترونية. كما أوصت الدراسة بضرورة نشر الوعي المصرفي للخدمات المصرفية الإلكترونية من قبل مصرف أراجحي والرياض بمحافظة الأفلاج . و القيام بالدور التوعوي اللازم لنشر الثقافة المصرفية الإلكترونية بالمحافظة عبر الوسائل الإعلامية المختلفة. كما تناولت دراسة صلاح (2016) (8) أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، أن مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل عام في البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان وفروعه من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً، أخيراً خلصت

الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها تبين من نتائج الدراسة أن مستوى تأثير أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية محل الدراسة (سهولة الاستخدام، وتوفير الوقت، والسرية، والأمان) كانت مرتفعة، مما يتطلب من البنك ضرورة المحافظة على المستوى المرتفع لأبعاد جودة تلك الخدمات ومراقبتها من حين لآخر.. أما دراسة العضائية وآخرون(2016) (9) تناولت العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الانترنت من وجهة نظر العملاء هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الانترنت من وجهة نظر العملاء . وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الانترنت في إقليم الجنوب لا يزال منخفضاً، وأوصت الدراسة المصرفية الالكترونية عبر الانترنت والتركيز على عامل الفائدة والمنافع التي يدرکہا العميل للخدمات المصرفية الالكترونية وأن تهتم المصارف بتطوير أنه يؤدي تطبيق نظام التكاليف على أساس النشاط الموجه بالوقت على المنشآت الخدمية إلى زيادة دقة قياس تكلفة الخدمة المقدمة للعملاء وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية للمنشأة.

الإطار النظري:

نشأة المصارف وتطورها:

إرتبط ظهور المصارف التجارية تاريخياً بتطور نشاط الصيرافة والصاغة، فمنذ وقت بعيد كان الصيرافة يحتفظون بالأموال والذهب التي يودعها لديهم التجار، ورجال الأعمال، وكل من يرغب في الحفاظ على أمواله من الضياع، ومع مرور الزمن أصبح الناس يقبلون الإيصال فيما بينهم كوسيلة للتبادل ويبقى الذهب مكدساً في خزائن الصائغ، وقد تنبه الصائغ لذلك فأصبح يقرض مما لديه من الذهب مقابل فائدة، وهكذا نشأت وظائف المصرف التقليدية كالإيداع والإقراض، ولعل أول مصرف قام كان في البندقية عام 1157 م ثم توالى بعد ذلك ظهور المصارف فظهر مصرف أمستردام عام 1609 م ومصرف إنجلترا عام 1694 م ومصرف فرنسا عام 1800 م (رمضان و آخرون، 2006م، ص56)(10).

جاءت ثورة الإتصالات لتتيح للمصارف فرصة الإستفادة منها فكان نتاج ذلك ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي وذلك لتأثر السريع لهذا القطاع بما يجري من تطورات لذا كان من الضروري إعادة النظر في النظام التقليدي، وقد فرض دخول الإنترنت للنشاط التجاري ولادة التجارة الإلكترونية مما حدا بالمصارف أن تستفيد من ذلك لتقدم لعملائها ما يعرف بالصيرفية الإلكترونية.

الصيرفة الإلكترونية: تناول العديد من الكتاب تعريفها فقد عرفت بأنها تقديم الخدمات المصرفية بإستعمال تكنولوجيات المعلومات والإتصال من خلال الإنترنت والموزعات الآلية والشبكات الخاصة والهاتف النقال والحاسب الشخصي فهي تتيح خدمة مصرفية سريعة وبتكلفة أقل وبدون إتقاء مكاني بين العميل والبنك.(نور الدين،2011، ص 252)(11).

الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الإنترنت:

تتنوع الخدمات المصرفية التي يمكن تقديمها عبر الإنترنت من الإستفسار عن رصيد الحسابات، وأسعار الفائدة، وأسعار الصرف، وتحويل الأموال، والاستشارات وشراء الاوراق المالية، وإجراء المدفوعات المختلفة، وتحميل التقارير، والحصول على المعلومات الاقتصادية وخدمات السمسرة، وقد حددت اثنين من الأسباب الأساسية الكامنة وراء تطوير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وهي أولاً: أن المصارف توفر الكثير من الوقت والتكاليف من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية. وقد ثبت أن هذه النافذة المصرفية عبر الإنترنت هي أرخص الوسائل لتقديم الخدمات المصرفية، ثانياً: أن المصارف إستطاعت تقليص عدد الموظفين في فروعها مما مهد الطريق لوسائل الخدمة الذاتية في الإنتشار وذلك لشعور الكثير من الزبائن والعملاء أن الخدمات التقليدية تأخذ الكثير من الوقت والجهد.(رائد وآخرون،2016م،ص534). (12) ويمكن تقسيم مواقع المصارف على شبكة الإنترنت إلى ثلاثة أقسام كما يلي: (قاحوش، 2001م، ص 34)(13)

الموقع المعلوماتي: ويقوم من خلاله المصرف بتقديم معلومات حول الخدمات والمعاملات المالية والمصرفية وبرامجه وتقنياته المختلفة للعميل.

الموقع التفاعلي او الاتصالي: ويسمح هذا النوع من المواقع بتفاعل بسيط للعميل مع المصرف من خلال السماح له بتعبئة النماذج وتعديل القيود والحسابات والتواصل مع المصرف.

الموقع التبادلي (التنفيذي): وهو أفضل أنواع المواقع حيث يتيح للمستخدم القيام بكافة العمليات والخدمات والأنشطة المصرفية التي يوفرها المصرف كما يتيح له إدارة حساباته المالية وإجراء الحركات المالية كالتحويل المالي والإستفسار عن الأرصدة ودفع الفواتير وتعديل معلومات الحساب.

ويمكن القول أن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت التي تقدم للعملاء الأفراد تتمثل في خدمة إدارة الحسابات، خدمات دفع الفواتير، خدمات فتح الحسابات الجديدة، خدمات

الحوالات المالية، وخدمات تقديم طلبات القروض ومنح الموافقة عليها، أما الخدمات المقدمة للمؤسسات أو المنشآت فهي بالإضافة إلى الخدمات السابقة تقدم المصارف خدمات إدارة الحسابات وخدمات إدارة النقد، تسديد الالتزامات بين المؤسسات، إدارة صناديق التقاعد والمنافع الأخرى للموظفين. (رائد وآخرون، 2016م، ص 535).

ولقد دعت التطورات الاقتصادية العالمية على إعادة التفكير في وضع إستراتيجيات جديدة وتطوير نماذج أعمال تسمح لهم بالمنافسة والإستمرار ضمن عالم يشهد تطوراً كبيراً حيث مما أدى إلى الإستعانة بحلول مصرفية ذكية تجعل الأنظمة الآلية في البنوك تتطور والكيف مع معطيات التكنولوجيا لذا فإن الخدمات المصرفية الإلكترونية عرفت بأنها تقديم الخدمات المصرفية مباشرة للعملاء من خلال التفاعل الآلي مع القنوات الإلكترونية المختلفة التي يوفرها البنك لجميع المستخدمين (الأفراد والشركات). (عبد المنظر، 2001م، ص 109)(14). ويكمن تعريف الخدمة المصرف.

أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية :

تتمثل أهمية الخدمة المصرفية الإلكترونية في أن هذه الخدمات تمثل الركيزة الأساسية للعديد من الصناعات المصرفية أو العنوان الرئيسي للتعاملات المصرفية المستقبلية والتي ستمكن العملاء من إتمام غالبية أعمالهم وعملياتهم المصرفية وإحتياجاتهم بكل سهولة ودون زيارة أي فرع من فروع البنك، لذلك برزت أهمية البنوك في الوقت الحالي مما يلي: (منير، 1996م، ص 23)(15).

1. تحقيق الترابط بين نجاح البنك وبين توجيهه الإبداعي في مجال توظيف التكنولوجيا وإستثمارها في التعرف على حاجات العملاء والسعي لتحقيقها بما يحقق الميزة التنافسية والمحافظة عليها.

الودائع المصرفية:

تعرف الوديعة المصرفية بأنها مبلغ من المال يمنحها الزبون إلى المصرف وفق عقد يسمح للزبون

بالإستفادة من خدمات المصرف، ويمكنه من سحب الوديعة وفق صيغة يتفق عليها، وقد يحصل على

فائدة معينة ويوجب الزبون حماية الوديعة والمحافظة عليها، فيما يسمح للمصرف إستغلالها بالصيغة التي يراها مناسبة لفترة محددة أو غير محددة. (سعيد، 2013م، ص 135). (16).

أهمية الودائع المصرفية:

تعتبر الودائع المصرفية المورد الرئيسي الذي يمكن المصارف التجارية من مباشرة منح الإئتمان، بحيث يتمثل الإئتمان المصرفي في خلق ما يسمى بالنقود المصرفية، فالجهاز المصرفي هو الركيزة الأساسية لأي تطور اقتصادي واجتماعي فهو المركز الرئيسي لتجميع المدخرات من الأفراد والشركات والمؤسسات العمومية، وتوجيهها نحو من التسهيلات الإئتمانية والقروض مختلف أنواعها وأجالها، كما تساهم في تمويل الإستثمارات في مختلف أنشطة القطاعات الإقتصادية والإجتماعية المملوكة للدولة والقطاع الخاص، كل هذا من أجل المساعدة على النهوض بمستلزمات النمو الإقتصادي والإجتماعي. (عصمت، 2017م، ص 43). (17).

مفهوم الربحية:

يعد هدف تعظيم الربحية أحد أهم الأهداف التي تسعى المصارف لتحقيقها، وهي أساس بقائها وإستمرارها في سوق العمل. تسعى المصارف إلى تحقيق هدف تعظيم الربحية إرضاءً وتلبيةً لمصالح جميع الأطراف المتعاملة معها من مساهمين ومودعين ومقرضين. فالمساهمون يهتمهم بالدرجة الأولى تعظيم ثروتهم، أما بالنسبة للمودعين والمقرضين فتمثل الربحية بالنسبة لهم مصدر الإطمئنان على أموالهم. وتعد الربحية إضافة لذلك موضع الثقة بالنسبة للجهات الرسمية (وليد وآخرون، 2002م، ص133). (18) يمكن تعريف الربح بأنه مجموع ما يحصل عليه المستثمر في المستقبل مقابل تضحيته بأمواله في الوقت الحالي على شكل توظيفات إستثمارية لفترة زمنية محددة. (سيرين، 2009م، ص38). (19) يدل مصطلح الربحية على قدرة المصرف على المتابعة في تحقيق الأرباح السنة تلو الأخرى، وهي حالة يكون فيها الدخل المتحقق خلال فترة معينة أكبر من المصروفات والنفقات المدفوعة خلال نفس الفترة. (خليل، 2016م، ص62). (20) كما تعرف الربحية على أنها العلاقة بين الأرباح المتحققة والإستثمارات التي أدت إلى تحقيق هذه الأرباح (علي وآخرون، 2013م، ص15). (21) وتهدف البنوك التجارية إلى تعظيم أرباحها عن طريق حشد أكبر قدر ممكن من الودائع وبأقل تكلفة ممكنة، ثم توظيفها لتحقيق أقصى عائد ممكن، وتتحقق الأرباح من خلال: (إسماعيل، 2015م، ص140) (22)

- الفوائد الدائنة على التسهيلات الإئتمانية .

- العمولات الدائنة التي تتقاضاها البنوك مقابل خدماتها التي تقدمها للآخرين،

- الأرباح المحققة من شراء وبيع العملات الأجنبية.

- إيرادات أخرى كعوائد الإستثمار في الأوراق المالية، العوائد الناجمة عن خصم الكمبيالات، أي أرباح رأسمالية ناتجة عن بيع أصل بأعلى من قيمته الدفترية.

جدول رقم (1)

يوضح كيفية حساب معدلات العوائد

النوع	المعادلة
معدل العائد على الإستثمار (ROA)	صافي الربح ÷ إجمالي الأصول %
معدل العائد على الملكية (ROE)	صافي الربح ÷ مجموع حقوق الملكية %
معدل العائد على الودائع	صافي الربح ÷ إجمالي الودائع %
معدل هامش الربح الصافي	صافي الربح ÷ إجمالي الإيرادات %

المصدر: دريد كامل إدارة البنوك المعاصرة دار الميسرة 2012 / ص 110.(23)

أهمية الودائع المصرفية في نشاط البنوك التجارية:

تعتبر الودائع المصرفية المورد الرئيسي الذي يمكن المصارف التجارية من مباشرة منح الإئتمان، بحيث يتمثل الإئتمان المصرفي في خلق ما يسمى بالنقود المصرفية، وذلك بغرض إكتساب الفائدة للمقرضين لهذه النقود، مما يعطي المشروعات المقترضة العاملة في قطاعات النشاط الإقتصادي المختلفة مبالغ نقدية سائلة وهذا يؤدي إلى تسيير وتسيير المبادلات.

فالجهاز المصرفي هو الركيزة الأساسية لأي تطور إقتصادي وإجتماعي فهو المركز الرئيسي لتجميع المدخرات من الأفراد والشركات والمؤسسات العمومية، وتوجيهها نحو منح التسهيلات الإئتمانية والقروض بمختلف آجالها وأنواعها، كما تساهم في تمويل الإستثمارات في مختلف أنشطة القطاعات الإقتصادية والإجتماعية المملوكة للدولة والقطاع الخاص، كل هذا من أجل المساعدة على النهوض بمستلزمات النمو الإقتصادي والإجتماعي. (عصمت، 2017م، ص ص 42-43).

الإستراتيجيات الأساسية لجذب الودائع:

توجد إستراتيجيتان أساسيتان لجذب الودائع المصرفية والتي يمكن للبنوك الإعتماد عليها لتنمية حجم وودائعها وتتمثل في:

1. إستراتيجية المنافسة السعرية: وتتمثل في دفع فائدة أعلى للمودعين بالرغم من

أهمية هذه الإستراتيجية ليس في النشاط المصرفي فحسب إنما في معظم مجالات النشاط الإقتصادي، إلا أن بعض التشريعات المصرفية لاتسمح بدفع فوئد على الودائع الجارية، الأمر الذي يقلل من دور هذه الإستراتيجية في جذب الودائع. (حسان، 2007م، ص 116) (24).

2. إستراتيجية المنافسة الغير السعرية: وهي التي لا تستند ألى دفع فوائد على الودائع وإنما تسعى إلى تقديم خدمات مختلفة بأسعار تنافسية، أي أنها تستند إلى تقديم مجموعة من الخدمات المصرفية التي تساعد أو تساهم في جذب العميل وتحفيزه لأيداع أمواله لدى البنك. وتتنافس البنوك في ذلك من حيث السرعة والدقة وإنخفاض التكاليف وأهم هذه الخدمات تتمثل في: (الحسيني وآخرون، 2003م، ص 118) (25).

- تحصيل المستحقات.
- سداد المدفوعات نيابة عن العميل.
- سرعة أداء الخدمة.
- التوسع في تقديم خدمات متنوعة .
- إدارة محفظة الإستثمار للمودعين.
- التميز في تقديم الخدمات الإلكترونية التي من شأنها راحة العميل.

عرض وتحليل النتائج :

يتكون النموذج من متغيرين تابعين هما الودائع والربحية ومتغير مستقل واحد وهو الخدمات المصرفية الإلكترونية.

العلامات المتوقعة لمتغيرات النموذج:

من المتوقع أن تكون العلاقة بين حجم الودائع والربحية علاقة إيجابية بمعنى أن تسهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة الودائع بالبنك وبالتالي جودة الأرباح المحققة بالبنك. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (2)

جدول رقم (2)

معامل الارتباط بين تطور ونمو الودائع المصرفية والخدمات البنكية الإلكترونية

		EPS	Crediet
EPS	Pearson Correlation	1	0.557
Sig.	(2-tailed)		0.094
	N	10	10
Crediet	Pearson Correlation	0.557	1
Sig.	(2-tailed)	0.094	
	N	10	10

إعداد الباحثان من بيانات الدراسة 2022م.

يلاحظ من الجدول رقم 2 أن معامل الارتباط موجب وقيمه 56% وبالرغم من أن قيمته متوسطة فهو دلالة علي وجود علاقه بينهما . مما يعني أن 56% من التغيير الذي يمكن أن يحدث في الودائع والأرباح تعود إلى التغيير في تنوع وإستخدام وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية وهذا ما يوضحه الرسم البياني رقم (1).

النموذج:

أخذاً في الإعتبار قصر فترة الدراسة (11) سنة و أن هناك فجوات في البيانات في بعض السنوات مما يحد من القدرة على إستخدام فترات تباطوء على سبيل المثال لهذا تم إستخدام أسلوب المربعات الصغرى العادية

كما يظهر في الجدول رقم (3) أدناه فإن النموذج ككل معنوي كما يبدو من إحصائية (F) التي قيمتها 3.598 ، كما أن إحصائية R-squared (معامل التحديد) معامل الارتباط موجب وقيمه 56%

جدول رقم (3) نموذج تأثير الخدمات المصرفية علي الودائع:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.557a	0.310	0.224	1.78801E10

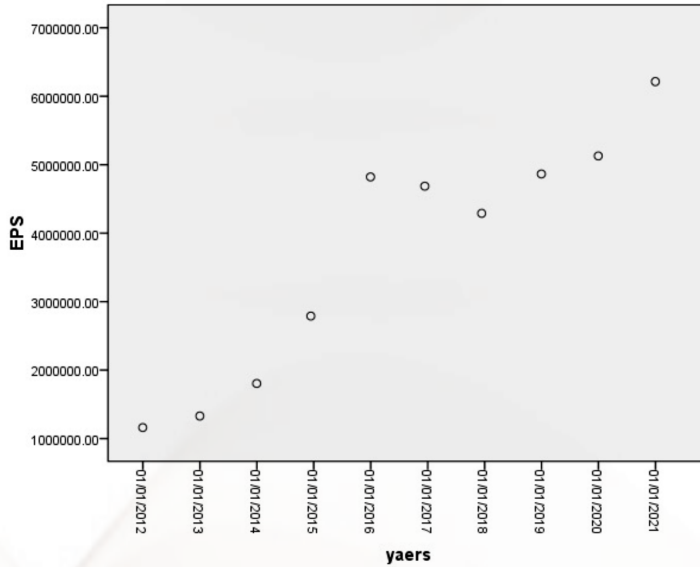
إعداد الباحثان من بيانات الدراسة 2022م.

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.150E21	1	1.150E21	3.598	.094a
Residual	558E21	8	3.197E20		
Total	3.708E21	9			

إعداد الباحثان من بيانات الدراسة 2022م.

من خلال جدول تحليل التباين نجد أن العلاقة معنوية بين تطور الخدمات المصرفية ونمو الودائع .

رسم بياني رقم (1): تطور ونمو الخدمات البنكية الإلكترونية خلال فترة الدراسة



إعداد الباحثان من بيانات الدراسة 2022م

تقييم النموذج:

يتبين من النموذج أن العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والودائع علاقة موجبة وبما أن للبنك ودائع في نمو متزايد خلال فترة الدراسة هذا يتيح للبنك إستغلال هذه الودائع في توليد الأرباح عن طريق أساليب وطرق الإستثمار المختلفة وهذا شأنه أن يزيد من جودة الأرباح المحققة.

جدول رقم(4)

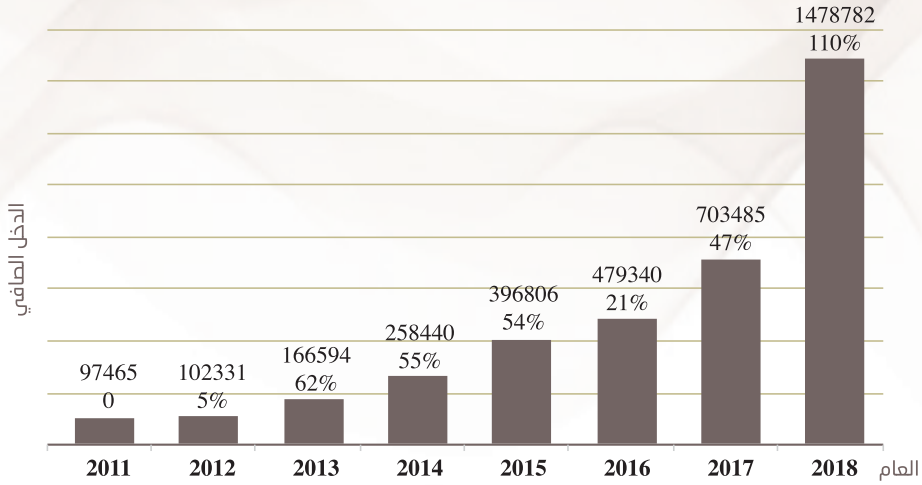
يوضح تطور أرباح البنك في الفترة من العام 2011م وحتى العام 2020م.

العالم	الدخل الصافي	نسبة الزيادة
2011	97465	-
2012	102331	5%
2013	166594	62%
2014	258440	55%
2015	396806	54%
2016	479340	21%
2017	703485	47%
2018	1478782	110%
2019	1427024192	-
2020	19546124	-
الإجمالي	1450020963	-

المصدر: إعداد الباحثان من خلال إحصائيات بنك أم درمان الوطني للفترة من 2011 - 2020م.

يلاحظ من الجدول رقم (4) زيادة الدخل الصافي لبنك ام درمان الوطني حيث حقق في العام 2013م صافي دخل بلغ 166594 الف جنيهه بنسبة زيادة 55% مقارنة بالعام 2012م . كذلك في العام 2018م حقق دخل صافي بلغ 1478782 جنيهه بنسبة زيادة تجاوزت 100% مقارنة بالعام السابق . قد يكون سبب الزيادة في الارباح التي حققها بنك ام درمان الوطني خلال هذه الفترة استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية التي ساهمت في زيادة الودائع وبالتالي انعكست ايجاباً في زيادة ارباح البنك .

شكل رقم (2) يوضح الدخل الصافي لبنك ام درمان الوطني خلال الفترة من 2011-2018 م



الخاتمة:

يتبين من خلال هذه الدراسة ان العلاقة بين استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية والودائع وجودة الربحية في المصارف ايجابية أن معامل الارتباط موجب وقيمته %56 وبالرغم من أن قيمته متوسطه فهو دلالة علي وجود علاقته بينهما . مما يعني أن %56 من التغيير الذي يمكن أن يحدث في الودائع والأرباح تعود إلى التغيير في تنوع وإستخدام وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية و السبب في العلاقة الطردية بين استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية والودائع المصرفية و معدل الربحية يعود إلى أنه كلما تطورت الخدمات المصرفية زاد عدد عملاء البنك لسهولة الوصول الى خدمات البنك وبالتالي زيادة حجم وداائعهم لديه وزيادة الارباح .

النتائج و التوصيات:

تناولت الدراسة اثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على ربحية البنوك التجارية كما هدفت إلى دراسة العلاقة الارتباطية بين استخدام الخدمات الالكترونية والربحية . لتحقيق هدف الدراسة تم استخدام اسلوب المربعات الصغرى العادية OLS وبعد التحليل توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات .

النتائج :

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي :

1. تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية في زيادة ودائع البنك
2. استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يزيد من ربحية البنك وجودتها

التوصيات :

بناءً على النتائج أعلاه يوصي الباحثان بالآتي :

1. ضرورة إستمرار المصارف في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وإبتكار منتجات جديدة تلبي حاجات العملاء وتواكب التطور المصرفي .
2. لابد للمصارف من الإتجاه نحو الصيرفة الإلكترونية نسبة لأنها تقلل التكاليف .
3. لعملية جذب الودائع لا بد للمصارف من الإتجاه والتركيز على المنافسة الغير سعرية والتي من شأنها تقديم خدمة تنافسية تزيد الإيرادات و تعمل على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
4. ضرورة تقديم الخدمة الإلكترونية بلغة بسيطة يستطيع العملاء فهمها والتعامل معها .
5. لتحسين الخدمة الإلكترونية لابد من ضرورة دراسة رضا العملاء بصورة مستمرة مما يزيد من جودة الخدمة المصرفية المقدمة .

المصادر والمرجع

- (1) محمد بهاء الدين بخيت وآخرون، (2016م) أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية، مجلة البحوث الحاسبية.
- (2) الخزرجي، فؤاد محمد الخزرجي، (2020م) مدى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في الشمول المالي- دراسة ميدانية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي لقسم العلوم الحاسبية .
- (3) اوصميرالوزيرة . (2018) . خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري. مجلة اقتصاديات المال والاعمال، العدد 7.
- (5) هالة عبدلي(2017) الصيرفة الالكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان - الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الشرق الأوسط.
- (7) كمال محمد حامد الفكي (2016) ، دور التسويق في إنتشار خدمات الصيرفة الإلكترونية بالمملكة.
- (8) صلاح الدين مفتاح سعد الباهي(2016) أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن:
- (10) رمضان، زياد سليم، و جودة، محفوظ أحمد (2006) الاتجاهات المعاصرة في إدارة المصارف. عمان: دار وائل.
- (11) نور الدين جليد، أمينة بركان(2011) الصيرفة الإلكترونية والمصارف الإلكترونية، المركز الجامعي جامعة جيلاني بونعامة الجزائر، مجلة العلوم القانونية والإنسانية، العدد العاشر.
- (12) رائد محمد العضالفة، هشام عثمان المبيضين، محمد خليل السميرات، (2016) العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الانترنت من وجهة نظر العملاء - دراسة ميدانية على إقليم الجنوب- الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 12، العدد3.
- (13) نادر قاحوش. (2001). العمل المصرفي عبر الإنترنت (الإصدار ط 1). عمان: مكتبة الرائد العلمية.
- (14) عبد المنطلب عبد الحميد، (2001) العولمة وإقتصاديات البنوك، الطبعة الأولى (القاهرة: دار الجامعة.
- العربية السعودية دراسة تطبيقية علي مصارف محافظة الأفلاج ،مجلة الدراسات التجارية المعاصرة العدد2 .

- (15) منير إبراهيم هندي، (1996) إدارة البنوك التجارية، مدخل إتخاذ القرار، الطبعة الثالثة مركز دلتا للطباعة والنشر الإسكندرية.
- (16) لفته سعيد عبد السلام، (2013م) إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي، الذاكرة للنشر والتوزيع، بغداد، للنشر والتوزيع.
- (17) عصمت السيد سيد أحمد معتز، (2017م) أثر الودائع المصرفية على النشاط امقتصادي في السودان دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني خلال الفترة 2005 - 2015م، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة النيلين.
- (18) وليد زكريا صيام، حسني علي، (2002)، العوامل المؤثرة على ربحية البنوك التجارية في الأردن "دراسة ميدانية"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الإقتصاد والإدارة، المجلد 16 العدد الثاني.
- (19) سيرين سميح أبو رحمة (2009م)، السيولة المصرفية وأثرها في العائد والمخاطرة "دراسة تطبيقية على الكصارف الفلسطينية"، رسالة ماجستير منشورة، قسم إدارة الأعمال كلية الجامعة الإسلامية، غزة - فلسطين.
- (20) خليل محمد الخنسية (2016م)، أثر السيولة والمخاطرة على ربحية المصارف العاملة في سوريا، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تشرين كلية الإقتصاد قسم العلوم المالية والمصرفية.
- (21) محمد سامي محمد علي، مريم محسن لبيب، نور الدين مرتاح، (2013م)، أثر استخدام الصيغ المالية الإسلامية في تحسين ربحية البنوك التقليدية، ورقة مقدمة إلى المؤتمر الثانية للدراسات النقدية في المحاسبة والتمويل، الإمارات العربية المتحدة.
- (22) اسماعيل ابراهيم عبد الباقي، (2015م) إدارة البنوك التجارية، عمان : دار غيداء للنشر والتوزيع .
- (23) دريد كامل (2012م) إدارة البنوك المعاصرة عمان : دار الميسرة.
- (24) حسان أبو سمرة، تطوير سياسة الودائع المصرفية في ظل نظرية إدارة الخصوم (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الوطنية العاملة في فلسطين) رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين.
- (25) الحسيني فلاح حسن، الدوري مؤيد عبدالرحمن ، إدارة البنوك مدخل كمي وإستراتيجي معار، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

الثلاثة الَّذِينَ تَخَلَّفُوا عَنْ غَزْوَةِ تَبُوكَ (دراسة تحليلية)

د. عبداللطيف أحمد يعقوب
أستاذ مساعد - جامعة الشرق للعلوم والتكنولوجيا

مستخلص:

هذا البحث يتناول قصة الثلاثة الذين تخلفوا عن غزوة تبوك بدون عذر، ولكنهم ما كانوا كفيرهم ممن تخلفوا وتعذروا بأعذار واهية، وقبل النبي أَعذارهم، وإنما صدقوا وبيّنوا لرسول الله صلى الله عليه وسلم أنهم تخلفوا بدون عذر، فأحال رسول الله صلى الله عليه وسلم أمرهم إلى الله يحكم في شأنهم، فكان أن عوقبوا عقوبة شديدة، فصبروا وثبتوا حتى تاب الله عليهم ليتوبوا، فاستبانت ثمرة الصدق، وأن النجاة فيه، { فَلَوْ صَدَقُوا اللَّهَ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ } [محمد : 21]، وظهرت عاقبة الابتلاء، فهي إلى خير، { وَعَسَى أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَكُمْ وَعَسَى أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ } [البقرة : 216]. وتأتي أهمية البحث في أنه يزيد الارتباط بالقصص القرآني، والذي بيّنته السنّة، وتحقيق فوائدها. وقد أتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، لجمع وتحليل البيانات. وخلصت الدراسة إلى نتائج مهمة، منها: صدق الرجوع إلى الله والتوبة سبب لقبولها. أن الله تعالى يتجاوز عن عباده المذنبين مهما عظمت ذنوبهم، إذا صدقوا الرجوع إليه وأحسنوا. العقاب النفسي قد يكون أصعب من العقاب البدني، وحرص الصحابة على تنفيذ أوامر رسول الله صلى الله عليه وسلم، حتى لو تعلق الأمر بأقرب الناس إليه، وأن المسلم لا يستجيب للإغراءات فيتخلى عن دينه، وجواز هجر المذنب أكثر من ثلاثة أيام إذا وقع منه ما يستدعي ذلك، وأن الذهاب للمسجد بعد الرجوع من السفر، من هدى سيدنا رسول الله صلى الله عليه وسلم. وبناء على النتائج تقدم الدراسة التوصيات التالية: على أهل العلم الاستفادة من القصص التي حفل بها القرآن والسنّة النبويّة، بترجمة دروسها وعبرها إلى واقع بعيشه الناس، مع الاهتمام بالنواحي العملية إزاء الأخلاق الفاضلة، كالصدق والصبر والتحمل، بالتعزيز المعنوي والمادي.

الكلمات المفتاحية: تبوك، الذين خَلَّفُوا، ضاقت عليهم الأرض، لا ملجأ من الله إلا إليه، تاب عليهم، الصدق.

The three companions of Prophet Mohammed who didn't join the battle of Tabouk (analytical study)

■ Dr. Abdellateef Ahmed Yagoub

Abstract:

This research paper discusses the story of the three companions of Prophet Mohammed who didn't join the battle of Tabouk without an excuse. However, the prophet accepted their excuses because they told the truth. Then Prophet Mohammed submitted their case to Almighty. As a result they were severely punished but they stand their ground and stick to their strong faith and thus Allah Almighty forgave them. Sometimes, the consequence of problems can have a happy ending. This study is significant as it increases connection with Quran story tales and their benefits to believers. The researcher used the descriptive analytical method to collect and analyze data. The most important findings are that it is important to resort to Allah and repent for his forgiveness. Allah forgives his worshipers whatever their sins are provided that they repent and do good deeds. Spiritual punishment may be much harder than physical punishment. Prophet's companions are keen to obey his orders even if it is about their closest relative. Muslims should not fall a victim to temptations. Going to mosque to pray after returning from a travel is a Sunnah of Prophet Mohammed. Based on the above findings the study recommends that scholars should benefit from these story tales and interpret their lessons. It is important to take care of moral and ethics such as honesty, patience and endurance and reinforce them physically and spiritually.

Key words: Tabouk left behind - distress - resort to Allah - forgiveness

مقدمة:

قصّة الثلاثة الذين خلفوا، والتي قصّ الله علينا خبرهم في سورة التّوبة، وهم الذين تخلّفوا عن غزوة تبوك⁽¹⁾، صحيح أنّ المتخلفين كثير، ولكن تجلّى في شأن هؤلاء الصّدق، وما جنحوا إلى الكذب كما فعل كثير من المنافقين الذين اعتذروا لرسول الله صلى الله عليه وسلّم وهم كاذبون، فالمؤمن لا يكذب مهما كانت الدوافع، عن مُحمّد بن كعب القُرظيّ، أنّه قال: « لا يَكْذِبُ الكاذِبُ إِلَّا مِنْ مَهَانَةٍ نَفْسِهِ عَلَيْهِ⁽²⁾ ». »

تخلّفوا دون أعذار ولذلك عوقبوا عقوبة كانت شديدة، وهي مقاطعتهم مقاطعة شاملة، وقد أحسن الصّحابة امتثال الأمر كما أمرهم رسول الله صلى الله عليه وسلّم، وتلك ثمرة المتابعة والانقياد.

ولقد كانت المقاطعة عظيمة، حتى ضاقت عليهم الأرض بما رحبت، ولكنهم صبروا وتحملوا بصدق، وذلك شأن المؤمن الصادق، {وَمَا كَانَ لِمُؤْمِنٍ وَلَا مُؤْمِنَةٍ إِذَا قَضَى اللَّهُ وَرَسُولُهُ أَمْرًا أَنْ يَكُونَ لَهُمُ الْخِيَرَةُ مِنْ أَمْرِهِمْ وَمَنْ يَعْصِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ فَقَدْ ضَلَّ ضَلَالًا مُبِينًا} [الأحزاب : 36].

نعم لما أحسنوا اللجوء إلى الله تعالى، وصدقوه، هيئ لهم أسباب التّوبة، فتاب عليهم ليتوبوا، وسجل الله ذلك قرآنا يتلى إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها.

ونحن اليوم أحوج ما نكون للارتباط بهذه القصص، وترجمة دروسها لواقع معيش، {فَأَقْصَصِ الْقَصَصَ لَعَلَّهُمْ يَتَفَكَّرُونَ} [الأعراف : 176].

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى بيان:

1. الحكمة النبويّة في علاج القضايا الخطيرة، بما يستأصلها من النفوس.
2. أنّ من أخطأ ثمّ رجع عن خطئه وأناب إلى الله يجد الله غفورا رحيمًا، ويبدل سيئاته حسنات.
3. أنّ الله يتوب على عباده رحمة بهم، حتى تحسن أوبتّهم إلى الله تعالى.
4. أنّ ما يكرهه المسلم قد يكون خيرا له، وإن بدا غير ذلك.

المنهج المتّبع في الدراسة:

أتّبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي

أسباب اختيار الموضوع:

تضافرت عدّة أسباب لاختيار الموضوع منها:

1. تنامي الحركة النفاقيّة في العالم على المستويات المختلفة، سياسيّة، إعلاميّة، اقتصاديّة، اجتماعيّة، وغيرها، ومراعاة المصالح بعيدا عن القيم.
2. في الوقوف على غزوة تبوك، على بعد شقتها، وقلّة ذات اليد للمسلمين، وقلّة عددهم، والحر الشديد، ومع ذلك حققوا النّصر، إشارة إلى أنّ الواقع المعيش اليوم إذا أحسنّا اللجوء إلى الله وصدقناه، نصرنا على أعدائنا.
3. الاحتياج للقذوات يحتم علينا أن نقف مع أصحاب الرسول صلى الله عليه وسلم، والمواقف التي مرّت بهم، حلوها ومرّها، فهم خير القذوات.
4. حاجة المجتمع إلى ما يحفزه للتوبة والرجوع إلى الله تعالى، في ظل المغريات الداعية للخروج عن الفطرة، وتنكب الجادّة.

تقدمة لسورة التوبة:

سورة التوبة، سورة مدنيّة، وآياتها تسع وعشرون ومائة آية، وقد ذكر لها أكثر من اسم فهي سورة التوبة لكثرة ذكر التوبة فيه، وهي سورة براءة لافتتاحها بها، وهي الفاضحة كما ورد في الحديث عن سَعِيدِ بْنِ جُبَيْرٍ، قَالَ: قُلْتُ لِأَبْنِ عَبَّاسٍ: سُورَةُ التَّوْبَةِ، قَالَ: «التَّوْبَةُ هِيَ الْفَاضِحَةُ، مَا زَالَتْ تَنْزِلُ، وَمِنْهُمْ وَمِنْهُمْ، حَتَّى ظَنُّوا أَنَّهَا لَنْ تُبْقِيَ أَحَدًا مِنْهُمْ إِلَّا ذَكَرَ فِيهَا» (3).

فقد فضحت المنافقين، وتسمى بسورة العذاب، ، عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ سَلَمَةَ، عَنْ حَدِيثِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، قَالَ: «مَا تَقْرَأُونَ رُبْعَهَا، يَعْنِي بَرَاءَةَ، وَإِنَّكُمْ تُسَمُّونَهَا سُورَةَ التَّوْبَةِ وَهِيَ سُورَةُ الْعَذَابِ» هَذَا حَدِيثٌ صَحِيحٌ الْإِسْنَادِ وَلَمْ يُخْرِجَاهُ (4) ، وقد ذكر المفسرون لها أسماء عديدة.

ورود عن أَبِي بِنِ كَعْبٍ: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَرَأَ يَوْمَ الْجُمُعَةِ بَرَاءَةَ، وَهُوَ قَائِمٌ يُدْكَرُ بِأَيَّامِ اللَّهِ، وَأَبِي بِنِ كَعْبٍ وَجَاهِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَأَبُو الدَّرْدَاءِ وَأَبُو ذَرٍّ، فَعَمَزَ أَبِي بِنِ كَعْبٍ أَحَدَهُمَا فَقَالَ: مَتَى أَنْزَلْتَ هَذِهِ السُّورَةَ

يَا أَبِي؟ فَإِنِّي لَمْ أَسْمَعْهَا إِلَّا الْآنَ فَأَشَارَ إِلَيْهِ، أَنْ اسْكُتْ، فَلَمَّا انصَرَفُوا، قَالَ: سَأَلْتُكَ مَتَى أَنْزَلْتَ هَذِهِ السُّورَةَ فَلَمْ تُخْبِرْنِي. قَالَ أَبِي: لَيْسَ لَكَ مِنْ صَلَاتِكَ الْيَوْمَ إِلَّا مَا لَعَوْتُ، فَذَهَبْتُ إِلَى رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَذَكَرْتُ ذَلِكَ لَهُ، وَأَخْبَرْتُهُ بِأَلْذِي قَالَ أَبِي، فَقَالَ: «صَدَقَ أَبِي» (5).

عن ابن إسحاق قال، بعث رسول الله صلى الله عليه وسلم أبا بكر الصديق رضى الله عنه أميراً على الحاج من سنة تسع، ليقوم للناس حجهم، والناس من أهل الشرك على منازلهم من حجهم. فخرج أبو بكر ومن معه من المسلمين، ونزلت «سورة براءة» في نقض ما بين رسول الله صلى الله عليه وسلم وبين المشركين من العهد الذي كانوا عليه فيما بينه وبينهم: أن لا يصد عن البيت أحد جاءه، وأن لا يخاف أحد في الشهر الحرام. وكان ذلك عهداً عاماً بينه وبين الناس من أهل الشرك. وكانت بين ذلك عهد رسول الله صلى الله عليه وسلم وبين قبائل من العرب خصائص إلى أجل مسمى، فنزلت فيه وفيمن تخلف عنه من المنافقين في تبوك، وفي قول من قال منهم، فكشف الله

فيها سرائر أقوام كانوا يستخفون بغير ما يظهرون، منهم من سمي لنا، ومنهم من لم يسم لنا (6).

الآية التي وردت في ذلك:

{وَعَلَى الثَّلَاثَةِ الَّذِينَ خَلَفُوا حَتَّىٰ إِذَا ضَاقَتْ عَلَيْهِمُ الْأَرْضُ بِمَا رَحُبَتْ وَضَاقَتْ عَلَيْهِمْ أَنفُسُهُمْ وَظَنُّوا أَن لَا مَلْجَأَ مِنَ اللَّهِ إِلَّا إِلَيْهِ ثُمَّ تَابَ عَلَيْهِمْ لِيَتُوبُوا إِنَّ اللَّهَ هُوَ التَّوَّابُ الرَّحِيمُ} [التوبة: 118].

ووردت القصة مفصلة في الصحيحين، في حديث طويل، عن عبد الرحمن بن عبد الله بن كعب بن مالك، أن عبد الله بن كعب بن مالك، وكان، قائداً كعب من بنيه، حين عمي، قال: سمعت كعب بن مالك، يحدث حين تخلف عن قصة، تبوك، قال كعب: لم تخلف عن رسول الله صلى الله عليه وسلم في غزوة غزاهما إلا في غزوة تبوك، غير أنني كنت تخلفت في غزوة بدر، ولم يعاتب أحدًا تخلف عنها، إنما خرج رسول الله صلى الله عليه وسلم يريد غير قريش، حتى جمع الله بينهم وبين عدوهم على غير معاد، ولقد شهدت مع رسول الله صلى الله عليه وسلم ليلة العقبة، حين تواقنا على الإسلام، وما أحب أن لي بها مشهد بدر، وإن كانت بدر، أذكر في الناس منها، كان من خبري: أنني لم أكن قط أقوى ولا أيسر حين تخلفت عنه، في تلك الغزاة، والله ما اجتمعت عندي قبله راجلتان قط، حتى جمعتهما في

تِلْكَ الْغَزْوَةُ، وَلَمْ يَكُنْ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يُرِيدُ غَزْوَةَ إِلَّا وَرَى بَعِيرَهَا، حَتَّى كَانَتْ تِلْكَ الْغَزْوَةُ، غَزَاهَا رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِي حَرِّ شَدِيدٍ، وَاسْتَقْبَلَ سَفَرًا بَعِيدًا، وَمَقَارًا وَعَدُوًّا كَثِيرًا، فَجَلَّى لِلْمُسْلِمِينَ أَمْرَهُمْ لِيَتَأَهَّبُوا أَهْبَةً غَزْوِهِمْ، فَأَخْبَرَهُمْ بِوَجْهِهِ الَّذِي يُرِيدُ، وَالْمُسْلِمُونَ مَعَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ كَثِيرٌ، وَلَا يَجْمَعُهُمْ كِتَابٌ حَافِظٌ، يُرِيدُ الدِّيَانَ، قَالَ كَعْبٌ: فَمَا رَجُلٌ يُرِيدُ أَنْ يَتَّعِبَ إِلَّا ظَنَّ أَنْ سَيَخْفَى لَهُ، مَا لَمْ يَنْزِلْ فِيهِ وَحْيُ اللَّهِ، وَغَزَا رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ تِلْكَ الْغَزْوَةَ حِينَ طَابَتِ الثَّمَارُ وَالظَّلَالُ، وَتَجَهَّزَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَالْمُسْلِمُونَ مَعَهُ، فَطَفِقَتْ أَغْدُو لِكَيْ أَتَجَهَّزَ مَعَهُمْ، فَأَرْجِعْ وَلَمْ أَقْضِ شَيْئًا، فَأَقُولُ فِي نَفْسِي: أَنَا قَادِرٌ عَلَيْهِ، فَلَمْ يَزَلْ يَتِمَادَى بِي حَتَّى اشْتَدَّ بِالنَّاسِ الْجِدُّ، فَأَصْبَحَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَالْمُسْلِمُونَ مَعَهُ، وَلَمْ أَقْضِ مِنْ جَهَازِي شَيْئًا، فَقُلْتُ أَتَجَهَّزُ بَعْدَهُ بِيَوْمٍ أَوْ يَوْمَيْنِ، ثُمَّ أَلْحَقُهُمْ، فَعَدَوْتُ بَعْدَ أَنْ فَضَلُوا لِأَتَجَهَّزَ، فَرَجَعْتُ وَلَمْ أَقْضِ شَيْئًا، ثُمَّ عَدَوْتُ، ثُمَّ رَجَعْتُ وَلَمْ أَقْضِ شَيْئًا، فَلَمْ يَزَلْ بِي حَتَّى أَسْرَعُوا وَتَفَارَطَ الْغَزْوُ، وَهَمَمْتُ أَنْ أُرْتَجِلَ فَأُدْرِكُهُمْ، وَلَيْتَنِي فَعَلْتُ، فَلَمْ يُقَدِّرْ لِي ذَلِكَ، فَكُنْتُ إِذَا خَرَجْتُ فِي النَّاسِ بَعْدَ خُرُوجِ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَطُفْتُ فِيهِمْ، أَحْزِنَنِي أَنِّي لَا أَرَى إِلَّا رَجُلًا مَغْمُوصًا عَلَيْهِ النِّفَاقُ، أَوْ رَجُلًا مِمَّنْ عَدَرَ اللَّهُ مِنَ الضُّعَفَاءِ، وَلَمْ يَذْكُرْنِي رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ حَتَّى بَلَغَ تَبُوكَ، فَقَالَ: وَهُوَ جَالِسٌ فِي الْقَوْمِ بِتَبُوكَ: «مَا فَعَلَ كَعْبٌ» فَقَالَ رَجُلٌ مِنْ بَنِي سَلِمْةَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، حَبَسَهُ بُرْدَاهُ، وَنَظَرُهُ فِي عَطْفِهِ، فَقَالَ مُعَاذُ بْنُ جَبَلٍ: بئسَ مَا قُلْتَ، وَاللَّهِ يَا رَسُولَ اللَّهِ مَا عَلِمْنَا عَلَيْهِ إِلَّا خَيْرًا، فَسَكَتَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، قَالَ كَعْبُ بْنُ مَالِكٍ: فَلَمَّا بَلَغَنِي أَنَّهُ تَوَجَّهَ قَافِلًا حَضَرَ نِي هَمِّي، وَطَفِقْتُ أَنْذَكُرُ الْكَذِبَ، وَأَقُولُ: بِمَاذَا أَخْرُجُ مِنْ سَخَطِهِ غَدًا، وَاسْتَعْنْتُ عَلَى ذَلِكَ بِكُلِّ ذِي رَأْيٍ مِنْ أَهْلِي، فَلَمَّا قِيلَ: إِنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَدْ أَظَلَّ قَادِمًا زَاحَ عَنِّي الْبَاطِلُ، وَعَرَفْتُ أَنِّي لَنْ أَخْرُجَ مِنْهُ أَبَدًا بِشَيْءٍ فِيهِ كَذِبٌ، فَأَجْمَعْتُ صِدْقَهُ، وَأَصْبَحَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَادِمًا، وَكَانَ إِذَا قَدِمَ مِنْ سَفَرٍ، بَدَأَ بِالْمَسْجِدِ، فَيَرْكَعُ فِيهِ رُكْعَتَيْنِ، ثُمَّ جَلَسَ لِلنَّاسِ، فَلَمَّا فَعَلَ ذَلِكَ جَاءَهُ الْمُخَلَّفُونَ، فَطَفِقُوا يَتَذَرُونَ إِلَيْهِ وَيَجْلِفُونَ لَهُ، وَكَانُوا بِضِعَّةٍ وَثَمَانِينَ رَجُلًا، فَقَبِلَ مِنْهُمْ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَلَانِيَتَهُمْ، وَبَابِعَهُمْ وَاسْتَغْفَرَ لَهُمْ، وَوَكَّلَ سَرَائِرَهُمْ إِلَى اللَّهِ، فَجِئْتُهُ فَلَمَّا سَلَّمْتُ عَلَيْهِ تَبَسَّ بِسَمِّ الْمُغْضَبِ، ثُمَّ قَالَ: «تَعَالَ» فَجِئْتُ أُمِّشِي حَتَّى جَلَسْتُ بَيْنَ يَدَيْهِ، فَقَالَ لِي: «مَا خَلَفَكَ، أَلَمْ تَكُنْ قَدْ ابْتِغَيْتَ ظَهْرَكَ». فَقُلْتُ: بَلَى، إِنَّي وَاللَّهِ لَوْ جَلَسْتُ عِنْدَ غَيْرِكَ مِنْ أَهْلِ الدُّنْيَا، لَرَأَيْتُ أَنْ سَأَخْرُجَ مِنْ سَخَطِهِ بِعُذْرٍ، وَلَقَدْ أُعْطِيتُ جَدَلًا، وَلِكَيْي وَاللَّهِ، لَقَدْ عَلِمْتُ لَيْنَ حَدِيثِكَ الْيَوْمَ حَدِيثَ كَذِبٍ تَرْضَى بِهِ عَنِّي، لِيُوشِكَنَّ اللَّهُ أَنْ يُسَخِّطَكَ عَلَيَّ، وَلَيْنَ حَدِيثُكَ حَدِيثَ صِدْقٍ، تَجِدُ عَلَيَّ فِيهِ،

إِنِّي لَأَرْجُو فِيهِ عَفْوَ اللَّهِ، لَا وَاللَّهِ، مَا كَانَ لِي مِنْ عُذْرٍ، وَاللَّهِ مَا كُنْتُ قَطُّ أَقْوَى، وَلَا أَيْسَرَ مِنِّي حِينَ تَخَلَّفْتُ عَنْكَ، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «أَمَا هَذَا فَقَدْ صَدَقَ، فَقُمْ حَتَّى يَقْضِيَ اللَّهُ فِيكَ». فَقُمْتُ، وَتَارَ رَجَالٌ مِنْ بَنِي سَلَمَةَ فَاتَّبَعُونِي، فَقَالُوا لِي: وَاللَّهِ مَا عَلِمْنَاكَ كُنْتَ أَذْنَبْتَ ذَنْبًا قَبْلَ هَذَا، وَلَقَدْ عَجَزْتَ أَنْ لَا تَكُونَ اعْتَذَرْتَ إِلَى رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بِمَا اعْتَذَرَ إِلَيْهِ الْمُتَخَلِّفُونَ، قَدْ كَانَ كَافِيكَ ذَنْبَكَ اسْتِغْفَارُ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لَكَ، فَوَاللَّهِ مَا زَالُوا يُؤْتِبُونِي حَتَّى أَرَدْتُ أَنْ أَرْجِعَ فَأُكَذِّبَ نَفْسِي، ثُمَّ قُلْتُ لَهُمْ: هَلْ لَقِيَ هَذَا مَعِيَ أَحَدٌ؟ قَالُوا: نَعَمْ، رَجُلَانِ، قَالَا مِثْلَ مَا قُلْتَ، فَقِيلَ لَهُمَا مِثْلَ مَا قِيلَ لَكَ، فَقُلْتُ: مَنْ هُمَا؟ قَالُوا: مُرَارَةُ بْنُ الرَّيِّعِ الْعُمَرِيُّ، وَهَلَالُ بْنُ أُمَيَّةَ الْوَاقِفِيُّ، فَذَكَرُوا لِي رَجُلَيْنِ صَالِحَيْنِ، قَدْ شَهِدَا بَدْرًا، فِيهِمَا أَسْوَةٌ، فَمَضَيْتُ حِينَ ذَكَرُوهُمَا لِي، وَنَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْمُسْلِمِينَ عَنْ كَلَامِنَا أَيُّهَا الثَّلَاثَةُ مِنْ بَيْنِ مَنْ تَخَلَّفَ عَنْهُ، فَاجْتَنَبْنَا النَّاسَ، وَتَغَيَّرُوا لَنَا حَتَّى تَنَكَّرْتُ فِي نَفْسِي الْأَرْضُ فَمَا هِيَ الَّتِي أَعْرِفُ، فَلَبِثْنَا عَلَى ذَلِكَ حَمْسِينَ لَيْلَةً، فَأَمَّا صَاحِبَايَ فَاسْتَكَانَا وَقَعَدَا فِي بُيُوتِهِمَا بِيَكْيَانِ، وَأَمَّا أَنَا، فَكُنْتُ أَشَبَّ الْقَوْمِ وَأَجْلَدُهُمْ فَكُنْتُ أَخْرُجُ فَأَشْهَدُ الصَّلَاةَ مَعَ الْمُسْلِمِينَ، وَأَطُوفُ فِي الْأَسْوَاقِ وَلَا يَكْلُمُنِي أَحَدٌ، وَآتَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَاسْلَمَ عَلَيْهِ وَهُوَ فِي مَجْلِسِهِ بَعْدَ الصَّلَاةِ، فَأَقُولُ فِي نَفْسِي: هَلْ حَرَكَ شَفَتَيْهِ بَرْدَ السَّلَامِ عَلَيَّ أَمْ لَا؟ ثُمَّ أَصَلِّي قَرِيبًا مِنْهُ، فَأَسَارِقُهُ النَّظَرَ، فَإِذَا أَقْبَلْتُ عَلَى صَلَاتِي أَقْبَلَ إِلَيَّ، وَإِذَا التَّقْتُ نَحْوَهُ أَعْرَضَ عَنِّي، حَتَّى إِذَا طَالَ عَلَيَّ ذَلِكَ مِنْ جَفْوَةِ النَّاسِ، مَشَيْتُ حَتَّى تَسَوَّرْتُ جِدَارَ حَائِطِ أَبِي قَتَادَةَ، وَهُوَ ابْنُ عَمِّي وَأَحَبُّ النَّاسِ إِلَيَّ، فَسَلَّمْتُ عَلَيْهِ، فَوَاللَّهِ مَا رَدَّ عَلَيَّ السَّلَامَ، فَقُلْتُ: يَا أَبَا قَتَادَةَ، أَنْشَدُكَ بِاللَّهِ هَلْ تَعْلَمُنِي أَجِبُّ اللَّهُ وَرَسُولُهُ؟ فَسَكَتَ، فَعُدْتُ لَهُ فَنَشَدْتُهُ فَسَكَتَ، فَعُدْتُ لَهُ فَنَشَدْتُهُ، فَقَالَ: اللَّهُ وَرَسُولُهُ أَعْلَمُ، ففَاضَتْ عَيْنَايَ، وَتَوَلَّيْتُ حَتَّى تَسَوَّرْتُ الْجِدَارَ، قَالَ: فَبَيْنَا أَنَا أُمِثِّي بِسُوقِ الْمَدِينَةِ، إِذَا نَبْطِي مِنْ أَنْبَاطِ أَهْلِ الشَّامِ، مِمَّنْ قَدِمَ بِالطَّعَامِ يَبِيعُهُ بِالْمَدِينَةِ، يَقُولُ: مَنْ يَدُلُّ عَلَيَّ كَعْبِ بْنِ مَالِكٍ، فَطَفِقَ النَّاسُ يُشِيرُونَ لَهُ، حَتَّى إِذَا جَاءَنِي دَفَعَ إِلَيَّ كِتَابًا مِنْ مَلِكِ عَسَانَ، فَإِذَا فِيهِ: أَمَّا بَعْدُ، فَإِنَّهُ قَدْ بَلَغَنِي أَنَّ صَاحِبَكَ قَدْ جَفَاكَ وَلَمْ يَجْعَلْكَ اللَّهُ بِدَارِ هَوَانَ، وَلَا مَضِيعَةً، فَالْحَقُّ بِنَا نَوَاسِكَ، فَقُلْتُ لِمَا قَرَأْتَهَا: وَهَذَا أَيْضًا مِنَ الْبَلَاءِ، فَتَيَمَّمْتُ بِهَا التَّنَوُّرَ فَسَجَرْتُهُ بِهَا، حَتَّى إِذَا مَضَتْ أَرْبَعُونَ لَيْلَةً مِنَ الْخَمْسِينَ، إِذَا رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَأْتِينِي، فَقَالَ: إِنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَأْمُرُكَ أَنْ تَعْتَزَلَ أَمْرَاتِكَ، فَقُلْتُ: أَطْلُقُهَا؟ أَمْ مَاذَا أَفْعَلُ؟ قَالَ: لَا، بَلْ اعْتَزَلْهَا وَلَا تَقْرَبْهَا، وَأَرْسَلْ إِلَى صَاحِبِي مِثْلَ ذَلِكَ، فَقُلْتُ لِأَمْرَأَتِي: الْحَقِي بِأَهْلِكَ، فَتَكُونِي عِنْدَهُمْ، حَتَّى يَقْضِيَ اللَّهُ فِي هَذَا الْأَمْرِ، قَالَ كَعْبٌ: فَجَاءَتْ أَمْرَأَةٌ هَلَالُ بْنُ أُمَيَّةَ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَقَالَتْ: يَا رَسُولَ اللَّهِ: إِنَّ هَلَالُ بْنَ أُمَيَّةَ

شَيْخُ ضَائِعٍ، لَيْسَ لَهُ خَادِمٌ، فَهَلْ تَكَرَّهُ أَنْ أُخْدَمَهُ؟ قَالَ: «لَا، وَلَكِنْ لَا يَقْرَبُكَ». قَالَتْ: إِنَّهُ وَاللَّهِ مَا بِهِ حَرَكَةٌ إِلَى شَيْءٍ، وَاللَّهِ مَا زَالَ يَبْكِي مُنْذُ كَانَ مِنْ أَمْرِهِ، مَا كَانَ إِلَى يَوْمِهِ هَذَا، فَقَالَ لِي بَعْضُ أَهْلِي: لَوْ اسْتَأْذَنْتَ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِي امْرَأَتِكَ كَمَا أَذِنَ لِامْرَأَةِ هِلَالِ بْنِ أُمَيَّةَ أَنْ تَخْدُمَهُ؟ فَقُلْتُ: وَاللَّهِ لَا أَسْتَأْذِنُ فِيهَا رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، وَمَا يُدْرِينِي مَا يَقُولُ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا اسْتَأْذَنْتَهُ فِيهَا، وَأَنَا رَجُلٌ شَابٌّ؟ فَلَيْثُتُ بَعْدَ ذَلِكَ عَشْرَ لَيَالٍ، حَتَّى كَمَلْتُ لَنَا خَمْسُونَ لَيْلَةً مِنْ حِينَ نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ كَلَامِنَا، فَلَمَّا صَلَّيْتُ صَلَاةَ الْفَجْرِ صُبْحَ خَمْسِينَ لَيْلَةً، وَأَنَا عَلَى ظَهْرِ بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِنَا، فَبَيْنَا أَنَا جَالِسٌ عَلَى الْحَالِ الَّتِي ذَكَرَ اللَّهُ، قَدْ ضَاقَتْ عَلَيَّ نَفْسِي، وَضَاقَتْ عَلَيَّ الْأَرْضُ بِمَا رَحَبَتْ، سَمِعْتُ صَوْتَ صَارِخٍ، أَوْفَى عَلَى جَبَلٍ سَلَعُ بِأَعْلَى صَوْتِهِ: يَا كَعْبُ بْنُ مَالِكٍ أَبِشْرٍ، قَالَ: فَحَزَرْتُ سَاجِدًا، وَعَرَفْتُ أَنْ قَدْ جَاءَ فَرَجٌ، وَأَذَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بِتَوْبَةِ اللَّهِ عَلَيْنَا حِينَ صَلَّى صَلَاةَ الْفَجْرِ، فَذَهَبَ النَّاسُ يُبَشِّرُونَنَا، وَذَهَبَ قَبَلَ صَاحِبِي مُبَشِّرُونَ، وَرَكَضَ إِلَيَّ رَجُلٌ فَرَسًا، وَسَعَى سَاعٍ مِنْ أَسْلَمَ، فَأَوْفَى عَلَيَّ الْجَبَلِ، وَكَانَ الصَّوْتُ أَسْرَعَ مِنَ الْفَرَسِ، فَلَمَّا جَاءَنِي الَّذِي سَمِعْتُ صَوْتَهُ يُبَشِّرُنِي، نَزَعْتُ لَهُ ثَوْبِي، فَكَسَوْتُهُ بِإِهْمَامًا، بِبِشْرَاهُ وَاللَّهِ مَا أَمْلِكُ غَيْرَهُمَا يَوْمَئِذٍ، وَاسْتَعْرْتُ تَوْبَتَيْنِ فَلَيْسَتْهُمَا، وَأَنْطَلَقْتُ إِلَى رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَيَتَلَقَانِي النَّاسُ فَوْجًا فَوْجًا، يَهْنُونِي بِالتَّوْبَةِ، يَقُولُونَ: لَتَهْنِكَ تَوْبَةُ اللَّهِ عَلَيْكَ، قَالَ كَعْبُ: حَتَّى دَخَلْتُ الْمَسْجِدَ، فَإِذَا رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ جَالِسٌ حَوْلَهُ النَّاسُ، فَقَامَ إِلَيَّ طَلْحَةُ بْنُ عُبَيْدِ اللَّهِ يَهْرُولُ حَتَّى صَافَحَنِي وَهَنَانِي، وَاللَّهِ مَا قَامَ إِلَيَّ رَجُلٌ مِنَ الْمُهَاجِرِينَ غَيْرُهُ، وَلَا أَنْسَاهَا لِطَلْحَةَ، قَالَ كَعْبُ: فَلَمَّا سَلَّمْتُ عَلَى رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، قَالَ: رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، وَهُوَ يَبْرُقُ وَجْهُهُ مِنَ السُّرُورِ: «أَبِشْرُ بَخِيرٍ يَوْمَ مَرَّ عَلَيْكَ مُنْذُ وَلَدْتِكَ أُمَّكَ»، قَالَ: قُلْتُ: أَمِنْ عِنْدِكَ يَا رَسُولَ اللَّهِ، أَمْ مِنْ عِنْدِ اللَّهِ؟ قَالَ: «لَا، بَلْ مِنْ عِنْدِ اللَّهِ». وَكَانَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا سُرَّ اسْتَنَارَ وَجْهُهُ، حَتَّى كَانَتْهُ قِطْعَةٌ قَمَرٍ، وَكُنَّا نَعْرِفُ ذَلِكَ مِنْهُ، فَلَمَّا جَلَسْتُ بَيْنَ يَدَيْهِ قُلْتُ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، إِنَّ مِنْ تَوْبَتِي أَنْ أَنْخَلَعَ مِنْ مَالِي صَدَقَةً إِلَى اللَّهِ وَإِلَى رَسُولِ اللَّهِ، قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «أَمْسِكْ عَلَيْكَ بَعْضَ مَالِكَ فَهُوَ خَيْرٌ لَكَ». قُلْتُ: فَإِنِّي أَمْسِكُ سَهْمِي الَّذِي بَخِيرَ، فَقُلْتُ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، إِنَّ اللَّهَ إِنَّمَا نَجَانِي بِالصَّدَقِ، وَإِنَّ مِنْ تَوْبَتِي أَنْ لَا أَحْدَثَ إِلَّا صِدْقًا، مَا بَقِيْتُ. فَوَاللَّهِ مَا أَعْلَمُ أَحَدًا مِنَ الْمُسْلِمِينَ أَبْلَاهُ اللَّهُ فِي صِدْقِ الْحَدِيثِ مُنْذُ ذَكَرْتُ ذَلِكَ لِرَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، أَحْسَنَ مِمَّا أَبْلَانِي، مَا تَعَمَّدْتُ مُنْذُ ذَكَرْتُ ذَلِكَ لِرَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِلَى يَوْمِي هَذَا كَذِبًا، وَإِنِّي لَأَرْجُو أَنْ يَحْفَظَنِي اللَّهُ فِيمَا بَقِيْتُ، وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَى رَسُولِهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: {لَقَدْ تَابَ اللَّهُ عَلَى النَّبِيِّ وَالْمُهَاجِرِينَ

وَالْأَنْصَارِ} [التوبة: 117] إِلَى قَوْلِهِ {وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ} [التوبة: 119] فَوَاللَّهِ مَا أَنْعَمَ اللَّهُ عَلَيَّ مِنْ نِعْمَةٍ قَطُّ بَعْدَ أَنْ هَدَانِي لِلْإِسْلَامِ، أَعْظَمَ فِي نَفْسِي مِنْ صِدْقِي لِرَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، أَنْ لَا أَكُونَ كَذِبْتُهُ، فَأَهْلِكَ كَمَا هَلَكَ الَّذِينَ كَذَّبُوا، فَإِنَّ اللَّهَ قَالَ لِلَّذِينَ كَذَّبُوا - حِينَ أَنْزَلَ الْوَحْيَ - شَرًّا مَا قَالَ لِأَحَدٍ، فَقَالَ تَبَارَكَ وَتَعَالَى: {سَيَخْلِفُونَ بِاللَّهِ لَكُمْ إِذَا انْقَلَبْتُمْ} [التوبة: 95] إِلَى قَوْلِهِ {فَإِنَّ اللَّهَ لَا يَرْضَى عَنِ الْقَوْمِ الْفَاسِقِينَ} [التوبة: 96]، قَالَ كَعْبٌ: وَكُنَّا تَخْلَفْنَا أَيُّهَا الثَّلَاثَةُ عَنْ أَمْرِ أَوْلِيكَ الَّذِينَ قَبِلَ مِنْهُمْ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ حِينَ حَلَفُوا لَهُ، فَبَايَعَهُمْ وَاسْتَغْفَرَ لَهُمْ، وَأَرْجَأَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَمْرَنَا حَتَّى قَضَى اللَّهُ فِيهِ، فَبِذَلِكَ قَالَ اللَّهُ: {وَعَلَى الثَّلَاثَةِ الَّذِينَ خَلَفُوا} [التوبة: 118]. وَلَيْسَ الَّذِي ذَكَرَ اللَّهُ مِمَّا خَلَفْنَا عَنِ الْغَزْوِ، إِنَّمَا هُوَ تَخْلِيفُهُ إِيَّانَا، وَإِرْجَاؤُهُ أَمْرَنَا، عَمَّنْ حَلَفَ لَهُ وَعَاتَدَرَ إِلَيْهِ فَقَبِلَ مِنْهُ (7).

من هم الثلاثة؟

القرآن لم يصرح بأسمائهم، وإنما ذكرتهم السنة، كما ورد في الحديث، عن جابر في قوله: (وعلى الثلاثة الذين خلفوا)، قال: كعب بن مالك، وهلال بن أمية، ومرة بن الربيع، وكلهم من الأنصار (8)

عن عكرمة: (وأخرون مرجون لأمر الله)، قال: هم الثلاثة الذين خلفوا (9).

1/ مرة بن الربيع، وقيل: ابن ربيعة الأنصاري العمري، من بني عمرو بن عوف، قاله أبو عمر.

وقال هشام بن الكلبي: هو مرة بن ربعي بن عدي بن زيد بن عمرو بن زيد بن جشم بن حارثة بن الحارث بن الخزرج بن عمرو بن مالك بن الأوس. صحابي مشهور، شهد بدرًا على الصحيح، هو أحد الثلاثة الذين تيب عليهم، وهو أحد الثلاثة الذين تخلفوا عن رسول الله صلى الله عليه وسلم في غزوة تبوك، فنزل القرآن في شأنهم: وعلى الثلاثة الذين خلفوا.

عن جابر في قوله تعالى: وعلى الثلاثة الذين خلفوا، قال: هم كعب بن مالك، ومرة بن الربيع، وهلال بن أمية، كلهم من الأنصار (10).

2/ هلال بن أمية بن عامر بن قيس بن عبد الأعلم بن عامر بن كعب بن واقف - واسمه مالك - بن امرئ القيس بن مالك بن الأوس الأنصاري الواقفي، شهد بدرًا وأحداً، وكان قديم الإسلام، كان يكسر أصنام بني واقف، وكانت معه رايته يوم

الفتح. وأمه أنيسة بنت هدم، أخت كلثوم بن الهدم الذي نزل عليه النبي صلى الله عليه وسلم لما قدم المدينة مهاجرا، وهو الذي لاعن امرأته ورمها بشريك بن سحماء . وهو أحد الثلاثة الذين تخلفوا عن غزوة تبوك، وهم: هلال هذا، وكعب بن مالك، ومرارة بن الربيع، فأنزل الله عز وجل فيهم: وعلى الثلاثة الذين خلفوا الآية (11) .

3/ كعب بن مالك بن أبي كعب عمرو الأنصاري، الخزرجي، العقبي، شاعر رسول الله صلى الله عليه وسلم وصاحبه، وأحد الثلاثة الذين خلفوا، فتاب الله عليهم، شهد العقبة، وله عدة أحاديث، تبلغ الثلاثين، اتفقا على ثلاثة منها، وانفرد البخاري بحديث، ومسلم بحديثين، روى عنه: بنوه؛ عبد الله، وعبيد الله، وعبد الرحمن، ومحمد، ومعبد بنو كعب، وجابر، وابن عباس، وأبو أمامة، وعمر بن الحكم، وعمر بن كثير بن أفلح، وآخرون، وحفيده عبد الرحمن بن عبد الله، وقال ابن أبي حاتم: كان كعب من أهل الصفة، وذهب بصره في خلافة معاوية .

قال كعب: لما انكشفنا يوم أحد، كنت أول من عرف رسول الله -صلى الله عليه وسلم- وبشرت به المؤمنين حيا سويا، وأنا في الشعب، فدعا رسول الله -صلى الله عليه وسلم- كعبا بلأتمته، وكانت صفراء، فلبسها كعب، وقاتل يومئذ قتالا شديدا حتى جرح سبعة عشر جرحا (12) .

وَعَلَى الثَّلَاثَةِ الَّذِينَ خَلَّفُوا أَي تَرَكُوا وَأَخْرَجُوا عَنْ قَبُولِ التَّوْبَةِ فِي الْحَالِ، كَمَا قَبِلَتْ تَوْبَةَ أَوْلَئِكَ الْمُتَخَلِّفِينَ الْمُتَقَدِّمِ ذَكَرَهُمْ، وَالثَّلَاثَةُ هُمُ كَعْبُ بْنُ مَالِكٍ، وَمَرَارَةُ بْنُ الرَّبِيعِ، وَهَلَالُ بْنُ أُمِيَّةَ، وَكُلُّهُمْ مِنَ الْأَنْصَارِ، لَمْ يَقْبَلِ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ تَوْبَتَهُمْ حَتَّى نَزَلَ الْقُرْآنُ بِتَوْبَتِهِمْ.

وقوله تعالى: حَتَّى إِذَا ضَاقَتْ عَلَيْهِمُ الْأَرْضُ بِمَا رَحُبَتْ أَي مَعَ سَعَتِهَا، وَهُوَ مِثْلُ الْحِيرَةِ فِي أَمْرِهِمْ، كَأَنَّهُمْ لَا يَجِدُونَ فِيهَا مَكَانًا يَقْرُونَ فِيهِ، قَلَقًا وَجَزَعًا مِمَّا هُمْ فِيهِ، إِذْ لَمْ يُمْكِنْ لَهُمُ الذَّهَابُ لِأَحَدٍ، لَمْنَعِ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مِنْ مَجَالَسَتِهِمْ وَمَحَادَثَتِهِمْ.

و (إذا) يجوز كونها شرطية جوابها مقدر، وأن تكون ظرفية غاية لما قبلها وَضَاقَتْ عَلَيْهِمُ أَنْفُسُهُمْ أَي قَلْبُهُمْ مِنْ فِرطِ الْوَحْشَةِ وَالْجَفْوَةِ وَالْغَمِّ، بِحَيْثُ لَا يَسْعَاهَا أَنْسٌ وَلَا سُرُورٌ، وَذَلِكَ لِأَنَّهُمْ لَازِمُوا بِيُوتِهِمْ، وَهَجَرُوا نَحْوًا مِنْ خَمْسِينَ لَيْلَةً، وَفِيهِ تَرَقُّ مِنْ ضَيْقِ الْأَرْضِ إِلَى ضَيْقِهِمْ فِي أَنْفُسِهِمْ، وَهُوَ فِي غَايَةِ الْبَلَاغَةِ وَظَنُّوا أَي عَلِمُوا أَنَّ لَا مَلْجَأَ مِنَ اللَّهِ أَي لَا مَفْرَّ مِنْ غَضَبِ اللَّهِ إِلَّا إِلَيْهِ أَي إِلَى اسْتِغْفَارِهِ ثُمَّ تَابَ عَلَيْهِمْ لِيَتُوبُوا أَي

ليستقيموا على توبتهم، ويستمروا عليها، أو ليعدّوا من جملة التائبين، أو المعنى: قبل توبتهم ليتوبوا في المستقبل، إذا صدرت منهم هفوة، ولا يقنطوا من كرمه إِنَّ اللَّهَ هُوَ التَّوَّابُ الرَّحِيمُ⁽¹³⁾ .

قوله تعالى: (ثم تاب عليهم ليتوبوا إن الله هو التواب الرحيم) فبدأ بالتوبة منه. قال أبو زيد: غلطت في أربعة أشياء: في الابتداء مع الله تعالى، ظننت أني أحبه فإذا هو أحبني، قال الله تعالى: «يحبهم ويحبونه» [المائدة: 54]. وظننت أني أرى عنه فإذا هو قد رضي عني، قال الله تعالى: «رضي الله عنهم ورضوا عنه» [المائدة: 119]. وظننت أني أذكره فإذا هو يذكرني، قال الله تعالى: «ولذكر الله أكبر». وظننت أني أتوب فإذا هو قد تاب علي، قال الله تعالى: «ثم تاب عليهم ليتوبوا». وقيل: المعنى ثم تاب عليهم ليثبتوا على التوبة، كما قال تعالى: «يا أيها الذين آمنوا آمنوا» [النساء: 136] وقيل: أي فسح لهم ولم يعجل عقابهم كما فعل بغيرهم، قال عز وجل: «فبظلم من الذين هادوا حرمنا عليهم طيبات أحلت لهم» [النساء: 160]⁽¹⁴⁾ .

قال الزمخشري: وقرأ الأعمش: وعلى الثلاثة المخلفين بما رحبت برحبها، أي: مع سعتها، وهو مثل للحيرة في أمرهم، كأنهم لا يجدون فيها مكاناً يقرون فيه قلقاً وجزعاً مما هم فيه وضاعت عليهم أنفسهم أي قلوبهم، لا يسعها أنس ولا سرور، لأنها خرجت من فرط الوحشة والغم، وظنوا وعلموا أن لا ملجأ من سخط الله إلا إلى استغفاره ثم تاب عليهم ليتوبوا ثم رجع عليهم بالقبول والرحمة كرهة بعد أخرى، ليستقيموا على توبتهم ويثبتوا، وليتوبوا أيضاً فيما يستقبل إن فرطت منهم خطيئة، علماً منهم أن الله تواب على من تاب ولو عاد في اليوم مائة مرة⁽¹⁵⁾ .

مشروعية التبشير بما يسر، فقد بشر رسول الله صلى الله عليه وسلم كعباً رضي الله عنه، «أبشّر بخير يوم مرّ عليك منذ ولدتك أمك»، قال: قلت: أمّن عندك يا رسول الله، أم من عند الله؟ قال: «لا، بل من عند الله»، وكذلك بشره غير واحد من الصحابة رضي الله عنهم، يا كعب بن مالك أبشّر، فذهب الناس يبشروننا، وذهب قبل صاحبني مبشرون، ورغص إلي رجل فرسا، وسعى ساع من أسلم، فأوفى على الجبل، وكان الصوت أسرع من الفرس، فلما جاءني الذي سمعت صوته يبشّرني.

فالمؤمن يبشّر أخاه إذا جاءه ما يسره، ويفرح لذلك، وذلك من الإيمان، عن عبد الله، أن رسول الله صلى الله عليه وسلم مرّ بين أبي بكر وعمر رضي الله عنهما، وعبد الله يصلي، فأفتتح بسورة النساء، فسحلها، فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «من أحب أن يقرأ القرآن غصاً، كما أنزل فليقرأه على قراءة ابن أم عبد»،

ثُمَّ قَعَدَ، ثُمَّ سَأَلَ، فَجَعَلَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، يَقُولُ: «سَلْ تُعْطَهُ، سَلْ تُعْطَهُ»، فَقَالَ: فِيمَا يَقُولُ: اللَّهُمَّ إِنِّي أَسْأَلُكَ إِيْمَانًا لَا يَزِيدُ، وَنَعِيمًا لَا يَنْقُدُ، وَمُرَافَقَةً نَبِيًّا مُحَمَّدًا فِي أَعْلَى جَنَّةِ الْخُلْدِ، فَآتَى عُمَرُ عَبْدَ اللَّهِ لِيُبَشِّرَهُ، فَوَجَدَ أَبَا بَكْرٍ قَدْ سَبَقَهُ، قَالَ: إِنَّكَ إِنْ فَعَلْتَ، إِنَّكَ لَسَابِقُ بِالْخَيْرِ (16) .

مشروعية معاهدة الله على الصدق، كما فعل كعب رضي الله عنه، فَقُلْتُ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، إِنَّ اللَّهَ إِنَّمَا نَجَانِي بِالصِّدْقِ، وَإِنَّ مِنْ تَوْبَتِي أَنْ لَا أَحَدَّثَ إِلَّا صِدْقًا، مَا بَقِيَتْ. فَوَاللَّهِ مَا أَعْلَمُ أَحَدًا مِنَ الْمُسْلِمِينَ أَبْلَاهُ اللَّهُ فِي صِدْقِ الْحَدِيثِ مُنْذُ ذَكَرْتُ ذَلِكَ لِرَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، أَحْسَنَ مِمَّا أَبْلَانِي،

{مِنَ الْمُؤْمِنِينَ رَجَالٌ صَدَقُوا مَا عَاهَدُوا اللَّهَ عَلَيْهِ فَمِنْهُمْ مَنْ قَضَىٰ نَحْبَهُ وَمِنْهُمْ مَنْ يَنْتَظِرُ وَمَا بَدَّلُوا تَبْدِيلًا} [الأحزاب : 23].

ما أجمل الاعتراف ولو كان الأمر شاقًا على النفس، فهذا هو كعب يقر بصدق لما قال له رسول الله صلى الله عليه وسلم: «مَا خَلَّفَكَ، أَلَمْ تَكُنْ قَدْ ابْتِغْتَ ظَهْرَكَ». فَقُلْتُ: بَلَى، إِنِّي وَاللَّهِ لَوْ جَأَسْتُ عِنْدَ غَيْرِكَ مِنْ أَهْلِ الدُّنْيَا، لَرَأَيْتُ أَنْ سَأَخْرُجَ مِنْ سَخَطِهِ بَعْدُ، وَلَقَدْ أُعْطِيتُ جَدًّا، وَلِكِنِّي وَاللَّهِ، لَقَدْ عَلِمْتُ لَيْنَ حَدَّثْتُكَ الْيَوْمَ حَدِيثَ كَذِبٍ تَرْضَىٰ بِهِ عَنِّي، لِيُوشِكَنَّ اللَّهُ أَنْ يُسَخِّطَكَ عَلَيَّ، وَلَيْنَ حَدَّثْتُكَ حَدِيثَ صِدْقٍ، تَجِدُ عَلَيَّ فِيهِ، إِنِّي لَأَرْجُو فِيهِ عَفْوَ اللَّهِ، لَا وَاللَّهِ، مَا كَانَ لِي مِنْ عُذْرٍ، وَاللَّهِ مَا كُنْتُ قَطُّ أَقْوَى، وَلَا أَيْسَرُ مِنِّي حِينَ تَخَلَّفْتَ عَنكَ، صَدَحَ بِتَلْكَمِ الْكَلِمَاتِ، وَبَيْنَ عَظِيمِ خَوْفِهِ لِرَبِّهِ، وَجَلِيلِ إِعْظَامِهِ لِرَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، وَلِذَلِكَ جَاءَتْ شَهَادَةُ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «أَمَّا هَذَا فَقَدْ صَدَّقَ، فَقُمْ حَتَّىٰ يَقْضِيَ اللَّهُ فِيكَ»، ولقد قضى الله في شأنه بعدما طهر من ذلك الذنب.

الصبر عند البلاء، وعدم التردد في حسم القضايا الخطيرة، كما فعل كعب لما جاءته رسالة من ملك عَسَانَ، فإِذَا فِيهِ: أَمَّا بَعْدُ، فَإِنَّهُ قَدْ بَلَغَنِي أَنَّ صَاحِبَكَ قَدْ جَفَاكَ وَلَمْ يَجْعَلْكَ اللَّهُ بَدَارَ هَوَانٍ، وَلَا مَضِيْعَةٍ، فَالْحَقُّ بِنَا نُؤَاسِكَ، فَقُلْتُ لَمَّا قَرَأْتُهَا: وَهَذَا أَيْضًا مِنَ الْبَلَاءِ، فَتَيَمَّمْتُ بِهَا التَّنَوُّرَ فَسَجَرْتُهُ بِهَا. تعدد هذه القصة من القصص الشائقة، التي قصها الله علينا في القرآن، حيث ظهرت فيها الإيمانيات في أعلى صورته، فكان دافعًا قويًا للثبات على الحق، والإفادة منها.

وظهر النفاق في أعلى صورته في تبوك، فكان التمهيص والتصفية، وكانت المفاصلة، فالؤمنون لبعضهم أولياء، ومناصرتهم في الحق وعلى الحق.

الخاتمة:

بفضل الله وتوفيقه، ومن خلال هذه الورقة البحثية، وقف الباحث على هذه القصة الشائقة، والتي حملت الصدق، وبيّنت عاقبته، وظهر فضل هؤلاء الثلاثة، الذين صدقوا الله، فصدقهم وتاب عليهم، وسجل الله ذلك قرآناً يتلى إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها.

وقد توصل الباحث إلى النتائج والتوصيات الآتية:

النتائج:

1. صدق الرجوع إلى الله والتّوبة سبب لقبولها.
2. أن الله تعالى يتجاوز عن عباده المذنبين مهما عظمت ذنوبهم، إذا صدقوا الرجوع إليه وأحسنوا.
3. حرص الصحابة على تنفيذ أوامر رسول الله صلى الله عليه وسلّم، حتى لو تعلق الأمر بأقرب الناس إليه.
4. العقاب النفسي قد يكون أصعب من العقاب البدني.
5. المسلم لا يستجيب للإغراءات فيتخلى عن دينه، وجواز هجر المذنب أكثر من ثلاثة أيام إذا وقع منه ما يستدعي ذلك.
6. الذهاب للمسجد بعد الرجوع من السفر، من هدى سيدنا رسول الله صلى الله عليه وسلّم.
7. الصدق في نقل الخبر ولو كان على الإنسان نفسه، من سمات الصادقين، كما فعل كعب رضي الله عنه في نقله القصة لابنه، كما وردت عند المحدثين.
8. جواز أن يعاهد الإنسان ربه على أن يفعل أو أن لا يفعل، مع الوفاء بذلك.
9. التخلّف عن الجهاد مع القدرة عليه، يعدّ ذنباً وإثماً كبيراً.
10. في البلاء تمحيص، وما يعقبه خير لمن صبر.
11. أنّ كلّ ابن آدم خطّاء، والخيريّة فيمن إذا أخطأ أقرّ بخطئه، وأناب إلى الله وأكثر من الحسنات.
12. منقبة هؤلاء الثلاثة الذين تاب الله عليهم، فتابوا، وذلك دليل على صدقهم، وحسن أوبتهم.

13. مشروعيّة السجود إذا بُشّر بما يسره.
14. مشروعيّة البكاء عند البلاء، لا من باب التّسخط، ولا الاعتراض على أمر الله، وإنما لتأنيب النفس ومحاسبتها لتعود لرشدّها.

التوصيات:

1. على أهل العلم الاستفادة من القصص التي حفل بها القرآن والسنة النبويّة، بترجمة دروسها وعبرها إلى واقع يعيشه النّاس.
2. الاهتمام بالنّواحي العمليّة إزاء الأخلاق الفاضلة، كالصدق والصّبر والتّحمل، بالتّعزيز المعنوي والمادي.
3. تضمين المناهج التعليميّة هذه القصص للإفادة منها.

الهوامش

(1) تبوك: بالفتح ثم الضم، وواو ساكنة، وكاف: موضع بين وادي القرى والشام، وقيل بركة لأبناء سعد من بني عذرة وقال أبو زيد: تبوك بين الحجر وأول الشام على أربع مراحل من الحجر نحو نصف طريق الشام، وهو حصن به عين ونخل وحائط ينسب إلى النبي، صلى الله عليه وسلم، ويقال إن أصحاب الأيكة الذين بعث إليهم شعيب، عليه السلام، كانوا فيها ولم يكن شعيب منهم، وإنما كان من مدين، ومدين على بحر القلزم على ست مراحل من تبوك، وتبوك بين جبل حسمى وجبل شرورى، توجه النبي صلى الله عليه وسلم، في سنة تسع للهجرة، وهي آخر غزواته، لغزو من انتهى إليه أنه قد تجمع من الروم وعاملة ولخم وجذام، فوجدهم قد تفرقوا فلم يلق كيذا ونزلوا على عين فأمرهم رسول الله، صلى الله عليه وسلم، أن لا أحد يمس من مائها، فسبق إليها رجلان وهي تبض بشيء من ماء فجعلوا يدخلان فيها سهمين ليكثر مأوها فقال لهما رسول الله، صلى الله عليه وسلم: ما زلتما تبوكان منذ اليوم، فسميت بذلك تبوك والبوك: إدخال اليد في شيء وتحريكه، ومنه باك الحمار الأتان إذا نزا عليها، يبوکها بوکا وركز النبي، صلى الله عليه وسلم، عنزته فيها ثلاث ركزات، فجاشت ثلاث أعين، فهي تهمي بالماء إلى الآن وأقام النبي، صلى الله عليه وسلم، بتبوك أياما حتى صالحه أهلها، شهاب الدين أبو عبد الله ياقوت بن عبد الله الرومي الحموي، معجم البلدان، الناشر: دار صادر، بيروت، 1995 م، ط2، (14/2).

وفي هذه الغزوة ظهر الإيمان الصادق، من المؤمنين، وتجهز المسلمون، وأنفقوا نفقة عظيمة، مادية وعينية، حتى إن بعضهم جاء بصاع هو ما يملكه، {الَّذِينَ يَلْمِزُونَ الْمُطَّوِّعِينَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ فِي الصَّدَقَاتِ وَالَّذِينَ لَا يَجِدُونَ إِلَّا جُهْدَهُمْ فَيَسْخَرُونَ مِنْهُمْ سَخِرَ اللَّهُ مِنْهُمْ وَلَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ} [التوبة: 79]، ورجع بعضهم لعدم وجود ما ينقلهم إلى تبوك، {وَلَا عَلَى الَّذِينَ إِذَا مَا أَتَوْكَ لِتَحْمِلَهُمْ قُلْتَ لَا أَجِدُ مَا أَحْمِلُكُمْ عَلَيْهِ تَوَلَّوْا وَأَعْيُنُهُمْ تَفِيضُ مِنَ الدَّمْعِ حَزَنًا أَلَّا يَجِدُوا مَا يُنْفِقُونَ} [التوبة: 92]، وظهر النفاق في أعلى صورته، فثبطوا الهمم، وأحدثوا شرخا في الصف، ولكن كشفهم الله وفضحوا.

(2) أحمد بن الحسين بن علي بن موسى الخُسرَوِجَردي الخراساني، أبو بكر البيهقي، حققه وراجع نصوصه وخرج أحاديثه: الدكتور عبد العلي عبد الحميد حامد، أشرف على تحقيقه وتخريج أحاديثه: مختار أحمد الندوي، صاحب الدار

- السلفية ببومباي - الهند، شعب الإيمان، الناشر: مكتبة الرشد للنشر والتوزيع بالرياض بالتعاون مع الدار السلفية ببومباي بالهند، 1423 هـ - 2003 م، ط1، بالرقم 4554، (6/ 515).
- (3) محمد بن إسماعيل أبو عبدالله البخاري الجعفي، تحقيق: محمد زهير بن ناصر الناصر، الجامع المسند الصحيح المختصر من أمور رسول الله صلى الله عليه وسلم وسننه وأيامه = صحيح البخاري، الناشر: دار طوق النجاة (مصورة عن السلطانية بإضافة ترقيم محمد فؤاد عبد الباقي)، 1422 هـ، ط1، بالرقم 4882، (6/ 147).
- (4) أبو عبد الله الحاكم محمد بن عبد الله بن محمد بن حمدويه بن نعيم بن الحكم الضبي الطهماني النيسابوري المعروف بابن البيع، تحقيق: مصطفى عبد القادر عطا، المستدرک على الصحيحين، الناشر: دار الكتب العلمية - بيروت، 1411 - 1990 م، ط1، الرقم 3274، (2/ 361) وهو صحيح.
- (5) أبو عبد الله أحمد بن محمد بن حنبل بن هلال بن أسد الشيباني، المحقق: شعيب الأرنؤوط - عادل مرشد، وآخرون، إشراف: د عبد الله بن عبد المحسن التركي، مسند الإمام أحمد بن حنبل، الناشر: مؤسسة الرسالة، الطبعة: الأولى، 1421 هـ - 2001 م، ط1، بالرقم 21287، (35/ 209)، وهو حديث صحيح.
- (6) محمد بن جرير بن يزيد بن كثير بن غالب الأملي، أبو جعفر الطبري، المحقق: أحمد محمد شاكر، جامع البيان في تأويل القرآن، الناشر: مؤسسة الرسالة، 1420 هـ - 2000 م، ط1، (14/ 96,97).
- (7) محمد بن إسماعيل أبو عبدالله البخاري الجعفي، تحقيق: محمد زهير بن ناصر الناصر، الجامع المسند الصحيح المختصر من أمور رسول الله صلى الله عليه وسلم وسننه وأيامه = صحيح البخاري، بالرقم 4418، (6/ 3) — (7). مسلم بن الحجاج أبو الحسن القشيري النيسابوري، تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي، المسند الصحيح المختصر بنقل العدل عن العدل إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم، الناشر: دار إحياء التراث العربي - بيروت، بالرقم 2769، (4/ 2120).
- (8) محمد بن جرير بن يزيد بن كثير بن غالب الأملي، أبو جعفر الطبري، المحقق: أحمد محمد شاكر، جامع البيان في تأويل القرآن، (14/ 544).
- (9) محمد بن جرير بن يزيد بن كثير بن غالب الأملي، أبو جعفر الطبري،¹¹⁸ المحقق: أحمد محمد شاكر، جامع البيان في تأويل القرآن، (14/ 465).

(10) أبو الحسن علي بن أبي الكرم محمد بن محمد بن عبد الكريم بن عبد الواحد الشيباني الجزري، عز الدين ابن الأثير، أسد الغابة، الناشر: دار الفكر - بيروت، عام النشر: 1409هـ - 1989م، (4 / 358)، أبو الفضل أحمد بن علي بن محمد بن أحمد بن حجر العسقلاني، تحقيق: عادل أحمد عبد الموجود وعلى محمد معوض، الإصابة في تمييز الصحابة، الناشر: دار الكتب العلمية - بيروت، 1415هـ، ط1، (6 / 52).

(11) أبو الحسن علي بن أبي الكرم محمد بن محمد بن عبد الكريم بن عبد الواحد الشيباني الجزري، عز الدين ابن الأثير، أسد الغابة، (4 / 630, 631)، أبو الفضل أحمد بن علي بن محمد بن أحمد بن حجر العسقلاني، تحقيق: عادل أحمد عبد الموجود وعلى محمد معوض، الإصابة في تمييز الصحابة، (6 / 428).

(12) شمس الدين أبو عبد الله محمد بن أحمد بن عثمان بن قايماز الذهبي، المحقق: مجموعة من المحققين بإشراف الشيخ شعيب الأرنؤوط، سير أعلام النبلاء، الناشر: مؤسسة الرسالة، 1405هـ / 1985م، ط3، (2 / 523, 524).

(13) محمد جمال الدين بن محمد سعيد بن قاسم الحلاق القاسمي، المحقق: محمد باسل عيون السود، محاسن التأويل، الناشر: دار الكتب العلمية - بيروت، 1418هـ، ط1، (5 / 520).

(14) أبو عبد الله محمد بن أحمد بن أبي بكر بن فرح الأنصاري الخزرجي شمس الدين القرطبي، تحقيق: أحمد البردوني وإبراهيم أطفيش، الجامع لأحكام القرآن = تفسير القرطبي، الناشر: دار الكتب المصرية - القاهرة، 1384هـ - 1964م، ط2، (8 / 288).

(15) أبو القاسم محمود بن عمرو بن أحمد، الزمخشري جار الله، الكشاف عن حقائق غوامض التنزيل، الناشر: دار الكتاب العربي - بيروت، ط3، 1407هـ، (2 / 318, 319).

(16) محمد بن حبان بن أحمد بن حبان بن معاذ بن مَعْبَد، التميمي، أبو حاتم، الدارمي، البُستي، المحقق: شعيب الأرنؤوط، صحيح ابن حبان بترتيب ابن بلبان، الناشر: مؤسسة الرسالة - بيروت، 1414هـ - 1993م، ط2، بالرقم 7067، (15 / 543, 544)، قال الشيخ شعيب الأرنؤوط: إسناده حسن.

المصادر والمراجع

القرآن الكريم.

- (1) أبو الحسن علي بن أبي الكرم محمد بن محمد بن عبد الكريم بن عبد الواحد الشيباني الجزري، عز الدين ابن الأثير، أسد الغابة، الناشر: دار الفكر - بيروت، عام النشر: 1409هـ - 1989م.
- (2) أبو الفضل أحمد بن علي بن محمد بن أحمد بن حجر العسقلاني، تحقيق: عادل أحمد عبد الموجود وعلي محمد معوض، الإصابة في تمييز الصحابة، الناشر: دار الكتب العلمية - بيروت، 1415 هـ، ط1.
- (3) أبو عبد الله أحمد بن محمد بن حنبل بن هلال بن أسد الشيباني، المحقق: شعيب الأرنؤوط - عادل مرشد، وآخرون، إشراف: د عبد الله بن عبد المحسن التركي، مسند الإمام أحمد بن حنبل، الناشر: مؤسسة الرسالة، 1421 هـ - 2001 م، ط1.
- (4) أبو عبد الله الحاكم محمد بن عبد الله بن محمد بن حمدويه بن نعيم بن الحكم الضبي الطهماني النيسابوري المعروف بابن البيع، تحقيق: مصطفى عبد القادر عطا، المستدرک علی الصحیحین، الناشر: دار الكتب العلمية - بيروت، 1411 - 1990، ط1.
- (5) أحمد بن الحسين بن علي بن موسى الخسروجردي الخراساني، أبو بكر البيهقي، حققه وراجع نصوصه وخرج أحاديثه: الدكتور عبد العلي عبد الحميد حامد، أشرف على تحقيقه وتخريج أحاديثه: مختار أحمد الندوي، صاحب الدار السلفية ببومباي - الهند، شعب الإيمان، الناشر: مكتبة الرشد للنشر والتوزيع بالرياض بالتعاون مع الدار السلفية ببومباي بالهند، 1423 هـ - 2003 م، ط1.
- شمس الدين أبو عبد الله محمد بن أحمد بن عثمان بن قايماز الذهبي، المحقق: مجموعة من المحققين بإشراف الشيخ شعيب الأرنؤوط، سير أعلام النبلاء، الناشر: مؤسسة الرسالة، 1405 هـ / 1985 م، ط3.
- (6) شهاب الدين أبو عبد الله ياقوت بن عبد الله الرومي الحموي، معجم البلدان، الناشر: دار صادر، بيروت، 1995 م، ط2.

- (7) محمد بن إسماعيل أبو عبدالله البخاري الجعفي، تحقيق: محمد زهير بن ناصر الناصر، الجامع المسند الصحيح المختصر من أمور رسول الله صلى الله عليه وسلم وسننه وأيامه = صحيح البخاري، الناشر: دار طوق النجاة (مصورة عن السلطانية بإضافة ترقيم محمد فؤاد عبد الباقي)، 1422هـ، ط1.
- (8) محمد بن جرير بن يزيد بن كثير بن غالب الآملي، أبو جعفر الطبري، المحقق: أحمد محمد شاكر، جامع البيان في تأويل القرآن، الناشر: مؤسسة الرسالة، 1420 هـ - 2000 م، ط1.
- (9) محمد بن حبان بن أحمد بن حبان بن معاذ بن مَعْبَد، التميمي، أبو حاتم، الدارمي، البُستي، المحقق: شعيب الأرنؤوط، صحيح ابن حبان بترتيب ابن بلبان، الناشر: مؤسسة الرسالة - بيروت، 1414هـ - 1993م، ط2.
- (10) محمد جمال الدين بن محمد سعيد بن قاسم الحلاق القاسمي، المحقق: محمد باسل عيون السود، محاسن التأويل، الناشر: دار الكتب العلمية - بيروت، 1418 هـ، ط1.
- (11) مسلم بن الحجاج أبو الحسن القشيري النيسابوري، تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي، المسند الصحيح المختصر بنقل العدل عن العدل إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم، الناشر: دار إحياء التراث العربي - بيروت.

دور التقنية في تطوير الأداء المصرفي بالمصارف السودانية

(دراسة حالة بنك أم درمان الوطني للفترة من 2015م-2022م)

أ. أمين موسى محمد الحاج

طالب دكتوراه - جامعة وادي النيل

المستخلص:

استهدفت هذه الدراسة معرفة دور التقنية الحديثة في تطوير الأداء بالمصارف السودانية بالتطبيق على بنك أم درمان الوطني للفترة من (2015م-2022م). وتكمن مشكلة الدراسة في ماهية دور التقنية المصرفية في تطوير الأداء بالمصارف السودانية، وافترضت الدراسة وجود علاقة ايجابية ما بين استخدام التقنية وتطوير الأداء بالمصارف السودانية، اتبعت الدراسة المنهج التاريخي و الوصفي التحليلي، كما توصلت الدراسة الى عدد من النتائج منها ان للتقنية المصرفية اثر ايجابي على مؤشرات الأداء المصرفي ببنك أم درمان الوطني، كما أوصت بضرورة الاهتمام بتدريب الموظفين بالمصارف بالمعارف والعمل على التقنية حتى تلحق المصارف السودانية بركب المصارف العالمية، كما أوصت بمواكبة ما هو جديد من التقنيات واستجابه حتى تتمكن المصارف السودانية من المنافسة اقليمياً وعالمياً.

الكلمات المفتاحية: التقنية المصرفية، الأداء المصرفي، تطوير الأداء، المصارف السودانية.

The role of technology in developing banking performance in Sudanese banks

(Case study of Omdurman National Bank
for the period 2015-2022AD)

■ Amin Musa Mohamed Al hag

Abstract:

This study aimed to know the role of modern technology in developing performance in Sudanese banks by applying it to the Omdurman National

Bank for the period from (2015 AD - 2022 AD). The problem of the study lies in the role of banking technology in developing performance in Sudanese banks. The study assumed the existence of a positive relationship between the use of technology and developing performance in Sudanese banks. The study followed the historical and descriptive analytical approach. The study also reached a number of results, including that banking technology has a positive impact on Banking performance indicators at Omdurman National Bank, It also recommended the need to pay attention to training bank employees with knowledge and working on technology so that Sudanese banks can catch up with international banks. It also recommended keeping up with and importing new technologies so that Sudanese banks can compete regionally and globally.

Keywords: banking technology, banking performance, performance development, Sudanese banks.

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة: المقدمة:

شهدت القطاعات الخدمية بصورة عامة والقطاع المصرفي السوداني بصورة خاصة تسارعاً ملحوظاً في السنوات الأخيرة في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات الحديثة وخاصة في بعض المصارف الخاصة والتي أدت بمجموعها إلى إحداث تحول جذري في العمل، وكان القطاع المصرفي واحد من أوائل القطاعات التي استفادت من الثورة التكنولوجية واستخداماتها المتعددة في المجالات المالية حيث كان لها الأثر الكبير على تحسين الخدمة للعملاء بالإضافة إلى تخفيض التكاليف، كما شهدت الصناعة المصرفية ظهور طرق حديثة لتقديم الخدمات المصرفية ساهمت في خلق بيئة افتراضية صالحة لاستيعاب معظم الأنشطة وممارستها عن بعد فاستخدام الهاتف مثلاً ساهم بشكل فعال في تقديم منتجات جديدة كعمليات الصيرفة الالكترونية وبطاقات الائتمان وخدمات التطبيقات المصرفية فضلاً عن ما حققه استخدام الإنترنت في المجال المصرفي من إلغاء قيود الزمان والمكان والحصول على الخدمات المطلوبة بطريقة أسهل وأسرع وبتكلفة مخفضة. ومنذ بداية التسعينات شرع بنك السودان المركزي في تنفيذ برامج وإجراءات لتعزيز وسلامة الجهاز المصرفي وتنميته

وكان ادخال التقنية الحديثة في العمل المصرفي احد اهم محاور اهتمام بنك السودان المركزي، وفي إطار تنفيذ هذه السياسة اصبح بنك ام درمان الوطني مواكباً للتقنيات الحديثة في العمل المصرفي بصورة كبيرة ومتقدمة فأصبح يحتل المرتبة الاولى ورائداً للتقنية المصرفية الحديثة على مستوى المصارف السودانية لعدة سنوات.

مشكلة الدراسة:

يعتبر الجهاز المصرفي في السودان من أكثر القطاعات إستجابةً للتطور التقني لأن التقنية اصبحت بمثابة العمود الفقري لأداء المصارف وبإعتبارها أداة للتنافس بين المصارف المختلفة لذلك يطراً علينا السؤال التالي:

ما هو دور تقنية المعلومات في تطوير أداء وعمل المصارف السودانية؟ وبنك أم درمان الوطني بصفة خاصة؟ والذي تتفرع منه الأسئلة التالية:

- ما هو دور التقنية في زيادة الإيرادات بالمصارف السودانية؟
- ما مدى مساهمة التقنية في زيادة الارباح بالمصارف السودانية؟
- ما مدى مساهمة تقنية المعلومات في زيادة حجم المعاملات بالمصارف السودانية؟

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة العلمية من أهمية الدراسة في إبراز الدور الذي تلعبه التقنية في تنمية وتطوير أداء المصارف السودانية ومن ثم بمثابة محاولة للفت انتباه الباحثين والمختصين في هذا المجال لجعلها نقطة بداية وانطلاقة لكتابات وبحوث يمكن ان تنشط لإثراء هذا المجال. بينما أهمية الدراسة العملية تنبع من أهمية التقنية المصرفية نفسها وذلك للدور الملموس الذي تلعبه في ضمان بقاء المصارف ومقدرتها على المنافسة محلياً وعالمياً.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الآتي:

- التعرف بالتقنية المصرفية ومساهمتها في تطوير أداء المصارف السودانية؟
- التعرف على دور التقنية المصرفية في زيادة الإيرادات والارباح بالمصارف.
- إبراز دور تقنية المعلومات في زيادة حجم المعاملات بالمصارف السودانية.

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

هنالك علاقة ايجابية ما بين استخدام التقنية وتطوير الأداء بالمصارف السودانية. والتي تتفرع منها الفرضيات التالية:

- استخدام التقنية ومواكبتها يؤدي الى زيادة الإيرادات ببنك ام درمان الوطني.
- استخدام التقنية يؤدي الى زيادة الأرباح ببنك ام درمان الوطني.
- توجد علاقة ايجابية وطردية بين التطور التقني وزيادة حجم المعاملات بالمصارف السودانية.

منهج الدراسة:

إعتمد الدراسة على المنهج التاريخي من خلال تتبع تاريخ التطور التقني بغرض الوصول الى اثبات الفرضيات وكذلك المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال وصف البيانات وتحليلها بأسلوب عملي لإثبات معلومات الدراسة.

مصادر وأدوات جمع البيانات:

سيتم في هذه الدراسة استخدام المصادر الأولية متمثلة في المقابلات بالإضافة الى منشورات المصارف والأوراق العلمية التي تطرقت لهذا المجال، كما سيتم استخدام بعض المصادر الثانوية مثل الكتب والمجلات.

حدود البحث:

الحدود الزمانية: من 2015م - 2022م

الحدود المكانية: بنك ام درمان الوطني

الدراسات السابقة:

1- دراسة زهير عبد الله، 2008:

أثر التقنية المصرفية على أداء المصارف- دراسة حالة بنك ام درمان الوطني.

126

تتركز مشكلة الدراسة في كيفية استقطاب الأموال الموجودة خارج الجهاز المصرفي

باعتبار ان هنالك معوقات تحول دون وصول هذه الأموال، ويهدف البحث إلى إبراز أهمية التقنية المصرفية في إستقطاب الودائع وتحقيق أهداف المصرف. اتبعت الدراسة المنهج الإستقرائي، والمنهج التحليلي لتحليل فرضيات البحث عن طريق الإستبيان، وقامت الدراسة على عدد من الفرضيات أهمها أن إستخدام التقنية المصرفية يؤدي إلى إستقطاب أكبر قدر من الودائع، وكذلك افترضت ان عدم الوعي المصرفي يؤدي الى هروب الودائع.

توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها أن استخدام تقنية المعلومات والتطور الإلكتروني في العمل المصرفي يؤدي الى سرعة إنجاز الخدمة المصرفية وتقوية المركز التنافسي للمصرف، أما أهم التوصيات التي أوصت بها الدراسة فهي لابد من إزالة القيود التي من شأنها أن تحد من نشاط التقنية المصرفية، وكذلك لابد من إنشاء هيئة الكترونية للتنسيق الدائم فنياً وإدارياً وقانونياً.

2- دراسة سنهوري شريف، 2009م:

نظم المعلومات المصرفية ودورها في كفاية أداء المصارف- دراسة حالة بعض المصارف.

وتتمثل مشكلة البحث في أن إتباع المصارف للنظام التقليدي وعدم استخدامها للتكنولوجيا أدى إلى تدني الأداء بها وهذا يقلل من فرص دخولها للمنافسة.

وقامت الدراسة على عدد من الفرضيات تتلخص في أن استخدام النظم المصرفية الحديثة والتوسع في استخدامها يؤدي الى سهولة الوصول والتعامل مع المعلومات المتعلقة ببيانات العمل، وكذلك يؤدي الى تحفيز العاملين بالجهاز المصرفي على تدريب وتطوير أنفسهم وهذا يؤدي الى تقليل التكلفة للخدمات المصرفية المقدمة مما ينعكس إيجاباً على زيادة إيرادات المصرف. استخدمت الدراسة المنهج التحليلي والمنهج الإحصائي لعرض وتحليل البيانات واختبار صحة الفرضيات.

اهم ما استنتج الباحث من دراسته هو أن الفروض التي رمت الدراسة اختبارها كلها صحيحة. أما أهم التوصيات التي أوصت بها الدراسة هي ضرورة تقديم خدمات مصرفية تعتمد على تقنية حديثة تتماشى مع طبيعة السوق ذو البيئة المتغيرة والمتطورة بالإضافة الى ضرورة إجراء تعديلات على مكونات الهياكل التنظيمية وذلك لاستيعاب نظم المعلومات المصرفية والاهتمام بنوع التدريب الذي يجب أن تتلقاه القوى العاملة.

3- دراسة فوزية احمد، 2010م:

أثر استخدام التقنية الحديثة على أداء المصارف السودانية:

هدفت الدراسة الى معرفة المعوقات التي تواجه القطاع المصرفي عند تطبيق التقنية المصرفية بالسودان. وقد تم وضع عدد من الفروض أبرزها أن سنوات خبرة العاملين بالمصرف تؤثر على تقبل استخدام التقنيات المصرفية المستحدثة، وكذلك افترضت ان تعامل العميل مع المصرف بواسطة التقنيات الحديثة يؤثر سلباً على التواصل بين العميل والعاملين بالمصرف. اتبعت الدراسة المنهج الإحصائي، والمنهج التحليلي لتحليل فرضيات البحث عن طريق الاستبيان. ومن اهم النتائج التي خرجت بها الدراسة ان المستوى التعليمي لدى العاملين بالمصارف يزيد من درجة تقبلهم لإستخدام التقنيات المصرفية الحديثة. وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها الإهتمام بالتدريب المستمر للكوادر المصرفية في مجال استخدام التقنيات الحديثة في العمل المصرفي، كذلك اوصت الدراسة بالإهتمام بالعملاء لمعرفة احتياجاتهم المعرفية والتدريبية ذات الصلة بإستخدام التقانات المصرفية الحديثة التي ترضي طموحاتهم.

4- الأمين المبارك، 2016م:

دور التقنية في تطوير الأداء المصرفي بالمصارف السودانية-دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي للفترة من 2005-2025م.

هدفت الدراسة الى اختبار العلاقة ما بين استخدام التقنية المصرفية وزيادة النشاط المصرفي من خلال تقديم الخدمات المصرفية لعملاء بنك فيصل الإسلامي، تكمن مشكلة الدراسة في معرفة الى أي مدى استفادت المصارف السودانية من التقنية الحديثة. افترضت الدراسة وجود علاقة بين استخدام التقنية المصرفية وتطوير الأداء المصرفي في بنك فيصل الإسلامي. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل بيانات الاستبانة باستخدام لبرنامج (SPSS). توصلت الدراسة الى نتائج أهمها أن استخدام التقنية الحديثة بالمصارف ادى إلى توفير الجهد والمال والوقت وجودة الخدمة المقدمة للعملاء، كما أوصت بضرورة إحكام التنسيق بين المصارف وشركات الاتصال والاهتمام بالتدريب التقني المتقدم للعاملين بالمصارف.

128

ومما سبق يتضح أن هنالك العديد من الدراسات تطرقت الى دور التقنية في تطوير أداء المصارف ولكن من زوايا وأبعاد مختلفة منها التي ركزت على جانب استقطاب

الودائع، ومنها ما تناول الموضوع من حيث التسهيل على العملاء والموظفين، ومنها التي تطرقت لجانب جودة الخدمة المقدمة وزيادة حجم النشاط المصرفي بعد تطبيق التقنية الحديثة، ومن الدراسات السابقة أيضاً ما تناول الموضوع من حيث عامل التدريب بحيث أن التدريب على استخدام التقنية يؤدي الى تحسين كفاءة استخدامها وبالتالي زيادة كفاءة الأداء المصرفي. ومن الدراسات السابقة أيضاً من أخذت الموضوع من الناحية السلبية فمثلاً في دراسة (فوزية) افترضت أن تعامل العميل مع المصرف بواسطة التقنيات الحديثة يؤثر سلباً على التواصل بين العميل والعاملين بالمصرف. تتفق دراسة الباحث مع الدراسات السابقة في أن للتقنية المصرفية أثر إيجابي لتطويع أداء المصارف السودانية وتقديمها، أما ما يميز دراسة الباحث عن الدراسات السابقة الآتي:

- تطرقت الدراسة على أثر التقنية على إيرادات وأرباح المصارف وهي من أهم أهداف المصرف التي يريد تحقيقها.
- تناولت الدراسة تقدير المعاملات والعمليات المصرفية التي كانت التقنية المصرفية سبباً رئيسياً في تزايد اعدادها بينما أغفلتها الدراسات السابقة.
- تطرقت الدراسة للخدمات التقنية التي تقدمها المصارف وبالتحديد في المصرف موضع الدراسة بينما لم تتطرق الدراسات السابقة بتفصيل الخدمات المقدمة.
- استخدمت الدراسات السابقة الاستبيان كأداة لتحليل الفرضيات، بينما لم يستخدمها الباحث في الدراسة، بل اتبعت الدراسة تحليل التقارير الرسمية الصادرة من الجهات موضع الدراسة كميّاً.
- قامت الدراسة بسد الفجوة التاريخية بينها وبين الدراسات السابقة مع العلم ان التكنولوجيا تتطور على دار اليوم والساعة، وقد مر الجهاز المصرفي السوداني في تلك الفترة بعدد من التحديات والصعوبات (أزمة شح السيولة، جائحة كورونا، عدم الاستقرار السياسي الذي شهده السودان...) وكل هذا أدى الى بروز أهمية العمل المصرفي عن بعد بواسطة نظم التقنية، وقد غطت وشملت الدراسة تلك الفترات.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة:

المحور الأول : مفهوم التقنية المصرفية:

تعتبر التقنية مهمه جداً لكونها تستخدم في جميع مجالات الحياة خاصةً العملية، فعندما نتأمل روتين حياتنا اليومية ونحاول أن نحصي أدوات التقنية عندها سندرك أهمية التقنية في حياتنا مثل استخدامنا للسيارات والحاسوب والإنترنت والتلفون وغيرها من الكثير. وفيما يلي بعض التعريفات حول مفهوم التقنية:

- التقنية هي الطريقة التي تطبق بها المعارف وهي التي تشمل الآلات والطرق والأدوات والأساليب، وذلك من أجل تحويل الموارد الى عناصر يحتاج اليها كافة الناس، وهي التي تعد من اهم عوامل التغيير التي تعمل على تجهيز وإنتاج البضائع، فضلاً عن القيام بدورها في تقديم الخدمات (روان مرسي، 2019م).

- التقنية بشكل عام تعني الاستخدام المفيد لمختلف مجالات المعرفة. (الهوش، 1996، ص97)

- وعرف قانون منطقة دبي الحرة للتكنولوجيا والتجارة الإلكترونية والإعلام رقم(1) لسنة 2002م التقنية على انها كافة مجالات الكمبيوتر وتسجيل البيانات والتلفاز والفيديو وخدمات الاتصالات وتخزين واسترجاع وإرسال المعلومات باستخدام الوسائل التقنية ومعدات الكمبيوتر وبرامجه وأنظمة وشبكات الاتصال بكافة أنواعها. (حجازي، 2003، ص65)

- ايضاً عرفت منظمة اليونيدو المدلول الاقتصادي للتقنية باعتبارها مجموعة المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لتصنيع منتج او عدة منتجات اذن فهي عبارة عن تطبيق الخبرات والمعارف والفنيات المكتسبة في عمل انتاجي ملموس. (الأخرس، 2008، ص66)

- تعرف التقنية المصرفية على انها استخدام التكنولوجيا وكل ما يتصل بالمكونات المادية وغير المادية للحاسبات الآلية وشبكات اتصالاتها وقواعد بياناتها في المعاملات المالية للبنوك. أما الصيرفة الإلكترونية تعني قيام المصارف بتقديم الخدمات المصرفية باستخدام وسائط الاتصال الإلكترونية الحديثة. (جبريل، 2008، ص2) ¹³⁰

وتتضمن تقانة المعلومات والاتصالات ايضاً تجهيزات مختلفة من معدات وبرامج

وشبكات اتصال مثل الإنترنت والإنترنت وقواعد البيانات، بالإضافة الى العنصر الأهم وهو مهارات الأفراد في استخدام هذه التجهيزات (الجبوري، 2016، ص147)، فقد تم إدخال تقنية المعلومات والاتصالات في العديد من المجالات وأهمها تقديم خدمات جديدة ضمن المصارف (البطاقات المصرفية، وخدمات الرسائل النصية....)، كما تم الاستعانة بها في مجال تنظيم العمل المصرفي عن طريق دمج جميع جوانب العمل المصرفي ضمن نظام واحد تخزين البيانات والمعلومات ضمن قواعد تتسم بالمركزية تتيح إمكانية خفض التكاليف ورفع سرعة الاتصال للأقسام فيما بينها (ابراهيم، بيطار، 2019، ص125).

ونظراً للدور الكبير لتقانة المعلومات واستخدامها في القطاع المصرفي فإنها تعتبر ذي أهمية خاصة لأنها يمكن أن تؤثر على عمليات البنك وأدائه من خلال تطوير منتجات مالية متطورة جديدة، أو قنوات تسليم بديلة مقارنة بشبكة الفروع التقليدية (الإنترنت البنكي)، أو تقنيات محسنة جديدة يمكن أن تقلل من التكاليف المصرفية بمرور الوقت. (أمنة، 2022م، ص16)

المحور الثاني: مفهوم الأداء المصرفي:

هنالك أدبيات عدة تناولت الاداء المصرفي إلا ان أغلبها كانت تفتقر إلى التعرف بمفهومه وعند استعراض الأدبيات التي تناولت الأداء وحاولت أن تعطي مفهوما له نجدها تشير إلى عدم وجود اتفاق حول مفهوم محدد له ، إذ أن هنالك اختلافاً في وجهات النظر بشأن تحديد المعايير والمؤشرات الخاصة بالأداء والتي يجب استخدامها.

ومن هذه التعريفات:

عرف (Daft) الأداء على انه قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال استخدام الموارد. (Daft، p12، 2003)

ويرى (David) إن الأداء يمثل نتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعة.. (David، p324، 2011)

أما القطامين (فقد أشار إلى الأداء بأنه النتيجة النهائية لنشاط منظم. (القطامين، 2002، ص166)

وعلى الرغم من هذا التباين في تعريف الأداء إلا إن أغلب الباحثين يعبرون عن الأداء

المصرفي من خلال مدى النجاح الذي يحققه المصرف في تحقيق أهدافه وانسجاماً مع وجهة النظر هذه يعرف الأداء المصرفي بأنه تعبير عن الكيفية التي يستخدم فيها المصرف موارده المادية والبشرية بالشكل الذي تجعله قادراً على تحقيق أهدافه. (زينب، 2010، ص84)

أهداف الاداء المصرفي:

1. الهدف الأساسي للأداء المصرفي تجسد في تطوير الأداء المالي وتحسين مستوى النشاط المصرفي ليتماشى في تطوره مع التوسع والتقدم الاقتصادي للبلد.
2. تحقيق عدد من الأهداف النوعية المتعلقة أساساً بإمداد الوظيفة التخطيطية والإشرافية بالمعلومات والبيانات التي تمكنهم من حسن أدائهم لمهامهم.
3. لتحقيق الهدف الأساسي لتقويم الأداء وأهدافه الفرعية المكتملة له يجب أن يتميز بعددٍ من الخصائص أهمها شموله لفروع وأقسام النشاط المصرفي كافة.
4. ارتباط تقويم الأداء بالوظائف الإدارية الأخرى كالتنظيمية والتخطيطية وضرورة تمتع هذه الأهداف بالواقعية والموضوعية والقدرة العالية للقائمين عليها بتحقيق نتائج ايجابية
5. تمتع هذه العملية بالمرونة والقدرة على التطور الدائم لتتماشى مع التطورات والتغيرات الحاصلة في البنية الاقتصادية عموماً والنشاط المصرفي خصوصاً. (نبراس، 2019، د.ص)

المحور الثالث: دور بنك السودان المركزي في تطبيق التقنية المصرفية:

تم إنشاء إدارة تعني بالتقنية المصرفية في ابريل 2000م وفقاً لما نصت عليه السياسة المصرفية الشاملة في عام 1999م، ثم التحقت بالإدارة العامة للرقابة المصرفية عام 2005م لما لها من دور إشرافي ورقابي.

ثم تم إنشاء إدارة نظم الدفع وفق القرار الإداري رقم(12) للعام 2006م بالمهام الآتية:

- الإشراف على نظم الدفع القومية.

- وضع استراتيجيات وخطط التطوير التقني ذات الطابع القومي للقطاعين المصرفي والمالي.
 - وضع المعايير والمواصفات التقنية ونشرها ومراقبة الالتزام بها.
 - وضع السياسات والإجراءات والضوابط لنظم الدفع القومية ومتابعة الالتزام بها.
 - ضمان حماية وتوفير وموثوقية العمليات المصرفية والمالية عبر نظم الدفع القومية.
 - المشاركة في فض النزاعات الخاصة بنظم الدفع القومية.
 - المساهمة في إعداد التشريعات الخاصة بالعمل المصرفي الإلكتروني.
 - المساهمة في الترويج والإعلام للخدمات المصرفية والمالية الإلكترونية.
 - تمثيل البنك في الفعاليات والمبادرات التقنية الإقليمية والعالمية الخاصة بنظم الدفع. (الأمين، 2016، ص4)
- ايضاً ساهم بنك السودان المركزي في تطوير التقنية المصرفية بتأسيس شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية المحدودة (EBS).

شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية المحدودة: (Electronic Banking Services)

تم إنشاء شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية (EBS) في العام 1999م وباشرت نشاطها في مايو 2000م كشركة مساهمة خاصة بين بنك السودان المركزي والشركة السودانية للاتصالات واتحاد المصارف السودانية بهدف تطوير نظام المقاصة الإلكترونية التي توفر خدمة الربط بين المصارف السودانية وبنك السودان المركزي، ونظام التسويات الآني (سراج).

وبدأت في مباشرة تنفيذ مشاريعها في بدايات عام 2001م حيث تمكنت الشركة بعد تأسيسها من احداث حراك فعال في المجتمع الاقتصادي رفع من درجة اهتمامها بالتقنية المصرفية وبذلك اصبح مشروع التقنية المصرفية بالسودان مشروع قومي تم توفير الدعم الرسمي له من قبل الدولة. (غازي، 2004، ص60)

بالنسبة لرسالة الشركة فهي تنص على (توفير وسائل دفع الكترونية حديثة لمصارف متطورة تسهيلاً لاحتياجات زبائنهم وتحقيقاً لوفرة تمويلية من اجل تهضة اقتصادية).

اما بالنسبة للمساهمين : بنك السودان المركزي بنسبة 49%، وشركة سوداتل بنسبة 30%، والبنوك بنسبة 21%. اما الشركاء الاجانب فهم شركة بنوك مصر للتقدم التكنولوجي وشركة (CSC) اللبنانية.

بالنسبة للخدمات التي تقدمها الشركة فهي:

1. خدمات شبكة سويفت.
2. خدمات محول القيود القومي.
3. خدمات المقاصة الالكترونية للشيكات.
4. خدمات تشخيص البطاقة المصرفية.
5. خدمات شبكة المعلومات المصرفية. (مصدر الالكتروني، www.ebs-sd.com/ar)

قامت الشركة بتأسيس عدد من المراكز لتطوير الانظمة المصرفية منها:

1-مركز شامخ لتطوير البرامج والانظمة المصرفية:

وهو مركز متخصص في البرامج والأنظمة المصرفية والتي من شأنها القيام بتحسين وتطوير اداء الجهاز المصرفي في السودان ليتواءم مع الانظمة المصرفية العالمية بحيث يعتمد العمل المصرفي الحديث على توفير برامج مصرفية تقدم خدمات حديثة للعملاء كالربط بماكينات الصراف الآلي والخدمة المصرفية عبر شبكة الانترنت وغيرها من الخدمات الحديثة.

2- مركز شامخ لخدمات شبكة سويفت:

وهي جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك وقد انشأت عام 1973م في بلجيكا كجمعية تعاونية بين المصارف الادارية والامريكية وذلك بهدف توحيد انظمة الدفع الالكترونية وتبادل البيانات المالية المختلفة بين تلك المصارف، وقد قامت جمعية سويفت ببناء نظام عالمي موحد وهو نظام مستخدماً اشعارات موحدة لتلك

المدفوعات المالية عبر شبكة آمنة للحفاظ على سرية المعلومات المالية المتبادلة. وحتى تتمكن المصارف السودانية من الاستفادة من مزايا التقنية المصرفية الحديثة بشبكة سويفت في أنظمة الدفع الإلكتروني بينها وبين البنوك الأخرى في شتى أنحاء العالم تم انشاء مركز شامخ لخدمات شبكة سويفت في العام 2000م والفكرة الاستراتيجية للمركز هي تقليل تكلفة الاشتراك العالمية للمصارف بدخولها للشبكة العالمية منفردة وتقديم الخدمات مركزياً مما يتيح تجويدها ببناء كوادر مؤهلة لادارتها.

ويقوم بذلك بربطه للمصارف السودانية من جهة وشبكة سويفت من جهة أخرى بواسطة أجهزة الكمبيوتر والاتصالات، وتجدر الإشارة الى ان المركز انطلق العمل به في منتصف العام 2000م ووصلت نسبة عدد البنوك التي تتعامل بشبكة سويفت اكثر من 95% من عدد البنوك العاملة بالسودان، كما تم ادخال فروع المصارف السودانية بالخارج في جمعية سويفت وكذلك فروع المصارف الاجنبية العاملة في السودان.

وايضاً هنالك مركز شامخ لخدمات الدفع الإلكتروني ومركز شامخ لخدمات شبكة المعلومات المصرفية ومركز تدريب التقنيات المصرفية، وكلها أدت الى إنتشار الصيرفة الالكترونية والتعامل الرقمي داخل المصارف السودانية. (انور، 2012، د، ص)

خدمات أنظمة الدفع الإلكتروني في السودان:

1- محول القيود القومي: (National Switch):

تم تقديم خدمات الدفع الإلكتروني بداية عام 2003م بتطبيق تجربة بطاقة شامخ الذكية للدفع المقدم في العام 2006م، وتطورت التجربة بإنشاء محول القيود القومي وهو نظام إلكتروني يربط اطراف متعددة مثل شبكة الصراف الآلي ونقاط البيع والبنوك مصدرة البطاقات، وهو يقوم بتحويل المعاملات بين الاطراف المذكورة اعلاه واجراء التسويات المالية واصدار التقارير، كما يساعد في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء التي تشمل العديد من الخدمات المتطورة بفضل الانظمة والبرامج المعلوماتية والرقمية المتطورة والشاملة متمثلة في السحب النقدي والاستعلام عن رصيد وكشف حساب مصغر والايدياع النقدي والتحويل من حساب الى آخر وغيرها من الخدمات المصرفية.

2- المقاصة الالكترونية: (Electronic Clearing)

وهو نظام لإجراء عمليات التقصي بين المصارف السودانية إلكترونياً، وتم تطبيقه في ديسمبر من العام 2006م وهو النظام الذي يعتمد على إرسال صورة الكترونية من الشيك من البنك المستفيد الى البنك الدافع عبر نظام الكتروني متقدم ليقوم البنك الدافع بالرد الكترونياً خلال نفس اليوم للبنك المستفيد ليقوم بإضافة مبلغ الشيك لمودعه إذا كان الرد بالإيجاب ، كما يتم إرسال تقارير نتائج المقاصة لبنك السودان وذلك للقيام بعملية التسوية، مما أدى الى توفير واختصار الزمن والوقت.

3- التسويات الفورية الإجمالية (سراج): (Real Time Gross Settlement)

شرع بنك السودان المركزي والمصارف التجارية في تنفيذ برامج يطمح الى تطوير التحويلات المالية، وتسوية الحسابات فيما بين المصارف والجهات العامة لدى البنك المركزي إلكترونياً، بحيث تعمل هذه المنظومة على تحويل الاموال عالية القيمة في نفس الوقت بين المصارف وهذا النظام يأتي في إطار استراتيجية البنك المركزي لترقية الجهاز المصرفي السوداني من خلال تطوير التقنية المصرفية وإصلاح وتطوير نظم الدفع. (انور، مصدر سابق)

لذلك يلاحظ إن بنك السودان المركزي قد أوصى في معظم سياساته على محور نظم الدفع والتقنية المصرفية واستخدام المعرفة وبالتحديد في سياستي العام 2013م والعام 2023م حيث كان هنالك بند شدد بالحرص على انظمة الدفع الالكترونية والنظم الحوسبة حيث ورد فيه الاتي:

- تبني سياسات من قبل البنوك تسمح بسرعة التداول للمدفوعات بواسطة آليات تتاح فيها الفرص الموازية للقطاع الخاص والمصارف مثل نقاط البيع والاجهزة النقاله والتجارة الالكترونية.
- تشجيع التعامل بالنقود الإلكترونية مما يسهل عملية التداول.
- وضع المواصفات والمعايير لنظم الدفع. (سياسة بنك السودان 2013، ص18)

المحور الرابع: التقنية بينك امدرمان الوطني:

بنك امدرمان الوطني شركة مساهمة عامة ذات مسئولية محدودة وهو من المؤسسات الوطنية الرائدة وركيزة مهمة ودعامة من دعائم الإقتصاد الوطني في مجال

الصيرفة والإستثمار والتجارة الخارجية وذلك عبر شبكة من المراسلين منتشرة في معظم انحاء العالم. بدأت مرحلة التأسيس في يناير 1993م وزاول نشاطه في اغسطس 1993م متزامناً مع عيد الجيش القومي، وذلك بتقديم كافة الخدمات المصرفية والاستثمارية وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، وخلال خمسة وعشرون عاماً استطاع بنك امدرمان الوطني تحقيق توسعاً شاملاً رأسياً وافقياً بحيث غطت خدماته كل أنحاء السودان. وقد بدأ البنك نشاطه بفرعين هما فرع الخرطوم وفرع امدرمان، ثم توسع افقياً ليلبغ عدد فروع البنك (32) فرع في العام 2023م فرع موزعه بين العاصمة القومية والولايات. (منشورات بنك امدرمان، 2023)

التطورات التقنية بينك أمدرمان الوطني:

بجهاز رئيسي واحد وخمسة اجهزة (Foxpro) بدأ البنك عمله بنظام مصرفي يعمل بنظام طرفية وكان هذا النظام في غاية من البساطة ثم تم تطوير هذا البرنامج من شركة كأول بنك سوداني يستخدم نظام قواعد (ORACLE) بيت الراجح السودانية وهو نظام البيانات ويتميز هذا النظام بسرعة عالية، والتأمين لحفظ البيانات وسهولة إسترجاعها بينما كان التعامل في البنك فيما بين الفروع عبر الراديو فقد تم استحداث نظام للإتصال بين الفروع ونقل البيانات والمعلومات مما ساعد على (DATA CLOUD) سرعة إجراء التحويل فأصبحت المعاملات تتم بصورة أسرع من الطرق التقليدية، وفي لتمرير المعاملات (ABB) نفس المجال تم إستحداث نظام أسرع آخر وهو نظام عبر الفروع لجعل البنك كله كاونتر واحد وتمكنه من اجراء المعاملة المصرفية من أي فرع دون التقييد بالفرع نفسه، ويحتفظ فيه العميل بحسابه الخاص. بعد ذلك قام بإستجلاب وهو أحدث نظام مصرفي في السودان حيث يقدم (PENTA BANK) النظام المصرفي التقارير والبيانات المطلوبة ويتميز بسرعة كبيرة في تنفيذ المعاملات ودرجة عالية من الأمان ويحتوي على نظام الصلاحيات لكل فرد حسب مستواه الاداري. ثم تم استحداث وهو نظام الفرع الإفتراضي لتسريع المعاملة بين (VBS) برنامج جديد وهو برنامج الفروع وتسهيل تقديم الخدمات بينها. ايضاً تم إدخال نظام البريد الالكتروني الداخلي في المكاتبات بين الإدارات والعاملين بالبنك وهو نظام حديث يتم (OUT LOOK) فيه إرسال المكاتبات خلال ثواني لكل الموظفين وإستقبال الردود على تلك المكاتبات بالسرعة المطلوبه مما يسهل من عملية إنجاز المعاملات الداخلية. (وجدي، 2009، ص ص78-79)

في أكتوبر 2015م، وهو نظام (BANKS) وأخيراً قام البنك بإدخال نظام بانكس مصرفي شامل يعمل بنظام الفرع الواحد أي يمكن للموظف ان يدخل على أي فرع والقيام بالعمليات المصرفية بكل سهولة وهو آخر نظام ادخله البنك حتى تاريخه.

الخدمات التقنية بينك امدرمان الوطني:

1- الصراف الآلي (ATM):

قام البنك بإدخال خدمة الصراف الآلي كأول بنك سوداني يقدم هذه الخدمة حيث شكلت هذه المبادرة خطوة كبيرة نحو كسب البنك لميزة تنافسية وأعطت البنك ميزة نسبية بحيث إرتبط بأذهان الجمهور بأنه البنك المبادر والأكثر قدرة على إرضاء متطلباتهم، كما تمكن بطاقة بنك امدرمان الوطني من الصرف نقداً عبر الصرافات المرتبطة بالشبكة وذلك (NAPS) والشبكة القطرية (BENEFIT) المصرية (123) والشبكة البحرينية بعملاتهم الوطنية.

2- خدمة الهاتف المصرفية:

تم إدخال هذه الخدمة والتي تساعد على الاستعلام على الارصدة والاستفسار عن أسعار العملات الاخرى دون الحاجة الى زيارة البنك مما يوفر للعميل فرصة الحصول على المعلومة بسهولة وفي الوقت الذي يناسبه.

3- الإنترنت المصرفي (بنكي نت):

على شبكة الانترنت www.onb.com.sd قام بنك امدرمان الوطني بتأسيس موقعه لتقديم خدمات الاستعلام عن الأرصدة وتوفير كشوفات الحسابات وطلب دفاتر الشيكات كموقع تفاعلي بين العملاء وموظفي البنك، وهي خدمة مصرفية الكترونية عبر الأنترنت تضع معاملاتك المالية في متناول يدك، وتمنحك القدرة على إدارة حساباتك لدى بنك امدرمان الوطني بكل سهولة وأمان، كما تتيح الخدمة إجراء العديد من المعاملات المصرفية وفق خيارات متعددة دون التحرك من مكتبك او منزلك.

ومن مميزات خدمة بنكي نت (الاستعلام عن رصيد، عرض الحركات في الحساب، تحميل وطباعة كشف حساب، أسعار صرف العملات، التحويل بين الحسابات في البنك، دفع الفواتير، سداد الرسوم، طلب دفاتر الشيكات، وخدمات اخرى.....).

4- خدمة الموبايل المصرفي (أوكاش):

وهي خدمة تقوم بنفس خدمة الهاتف المصرفية ولكن عبر جهاز الموبايل الأكثر توفراً وسهولة في التعامل.

إن تطبيق الموبايل المصرفي من بنك أم درمان الوطني (أوكاش) هو تطبيق آمن ومبسط يتيح لك تنفيذ معاملاتك المصرفية مباشرةً من هاتفك الشخصي وفي أي وقت وأي مكان، مما يجعل التعامل مع البنك أسهل وأكثر راحة حيث يعد التطبيق بمثابة فرع متنقل بين يديك، وكل ما تحتاج إليه لاستخدام تطبيق الموبايل المصرفي هو جوال مزود بخدمة الإنترنت.

ومن مميزات خدمة الموبايل المصرفي من بنك أم درمان الوطني، انه يمكنك من إجراء كافة معاملاتك المصرفية سواء كان العميل داخل السودان أو خارجه، إمكانية دفع الفواتير وسداد الرسوم، توفر الخدمة على مدار 24 ساعة.

5- خدمة الرسائل المصرفية:

تمكن خدمة (رسائل امدرمان المصرفية) من إنجاز معظم العمليات المصرفية وفي أي في الهواتف النقالة (SMS) زمان ومكان وذلك عبر استخدام نظام الرسائل القصيرة وتوفر الخدمة للعميل عدد كبير من المميزات والتعاملات عبر حسابك بكل سهولة وأمان ومن هذه المميزات: (خدمة مجانية، الاستعلام عن رصيد، كشف حساب مصغر، التحويل بين حسابات العميل، الخدمة متوفرة على مدار الساعة، الخدمة متوفرة لدى كل شبكات الاتصال، لا تحتاج الى هاتف ذكي، لا تحتاج الى الاتصال بالإنترنت).

6- خدمات نقاط البيع (P.O.S):

وهي محطات تستخدم في سداد قيمة المشتريات في المواقع التجارية المختلفة باستخدام البطاقة البلاستيكية وقد قام البنك بتوزيع هذه الماكينات في المواقع الحيوية، وقد انتشرت في معظم المراكز والمؤسسات وهي تمنح العملاء كافة خيارات الدفع والسداد والكثير من الخدمات الاخرى ومن مميزات خدمة نقاط البيع ببنك امدرمان الوطني: (سحب فوري لكل حاملي البطاقات المصرفية المغنطة، دفع الفواتير وسداد الرسوم، دفع قيمة المشتريات، كشف حساب مختصر لآخر العمليات على حسابك،

الاستعلام عن الرصيد، طباعة ايصال بالعملية، تغيير الرمز السري للبطاقة المصرفية، تفادي مخاطر حمل النقود، استخدام البطاقة في نطاق واسع من الأسواق والمراكز الخدمية، سهولة التعامل مع نقاط البيع المتنوعة، سرعة عملية الدفع).

7- محفظة امدرمان الإلكترونية:

وهي بطاقة دفع (لا ترتبط بحساب مصرفي) أي لا يشترط للحصول عليها فتح حساب بالبنك، يمكن استخدامها لتخزين أي مبلغ من النقود وتتيح تنفيذ العديد من المعاملات المالية عبر قنوات الدفع المختلفة مثل (الصراف الآلي، نقاط البيع، الرسائل القصيرة، والانترنت للتجارة الإلكترونية). ولها ثلاثة انواع هي:

- البطاقة الذهبية: وهي بطاقة خاصة للوكلاء بعد استيفائهم لشروط الوكيل الصادرة من تصدر مشخصة (EBS) بنك السودان المركزي وحصولهم على ترخيص من شركة بإسم الوكيل.

- البطاقة الفضية: وهي بطاقة تمنح لجهات لها كشف عملاء مثل المرتبات أو التجار الذين يعملون تحت الوكلاء في المحفظة، وتصدر مشخصة وبها اسم العميل.

- البطاقة الأساسية: هي بطاقة لعامة الجمهور لإستخدامها في كافة القنوات للإستمتاع بخدمات المحفظة الإلكترونية وتصدر بدون إسم ويتم تسجيل الإسم بإستخدام الموبايل.

ومن الخدمات المتاحة عبر بطاقة محفظة بنك امدرمان الإلكترونية (كشف حساب واستفسار عن رصيد، سحب نقدي، ايداع نقدي، دفع المشتريات وسداد الفواتير، شراء الكهرباء، شحن وشراء الرصيد، التحويل بين البطاقات، التحويل عبر الصراف الآلي، تغيير الرقم السري، التجارة الإلكترونية، سداد الرسوم الحكومية).

8- خدمات المقاصة الإلكترونية:

ويقدم البنك خدمات المقاصة الإلكترونية لصالح عملائه ويرتبط البنك عبر هذه الشبكة بالبنوك المحلية الأخرى ويستخدمها في تحصيل شيكات العملاء في وقت قياسي وإضافتها لحساباتهم او صرفها نقداً.

9- الارشيف الإلكتروني:

وهي خدمة داخلية توفر للموظفين و للعملاء الحصول على مستنداتهم ومعاملاتهم التي يطلبونها بصورة سريعة وواضحة.

10- البريد الإلكتروني الداخلي:

وهي خدمة تستخدم داخليا لتبادل المكاتبات والمنشورات بين الموظفين فيما بينهم وبين الموظفين والإدارات، وكذلك فيما بين الفروع المختلفة حيث يتم التبادل بصورة سريعة جدا وأمنه. (منشورات ادارة التسويق، بنك امدرمان، 2020م)

11- بطاقة الفيزا (VISA CARD):

وهي بطاقة بلاستيكية إلكترونية ترتبط مع الحسابات البنكية، وتساعد على استخدام المال المتوفر بالحساب مقابل خصم مبلغ مالي بسيط لقاء الحصول على هذه الخدمة المصرفية، وهي بطاقة عالمية تستخدم في كل دول العالم ويتطلب للحصول عليها فتح حساب بعملة (الدولار الامريكى)، وهي تستخدم في عمليات الشراء والبيع داخل وخارج السودان، وتتم طباعتها عبر شركات متخصصة خارج السودان ثم يتم شحنها وإرسالها للسودان وتسليمها للبنك والذي يقوم بدوره بتفعيلها وتسليمها للعميل، وهي مهمة جداً خصوصاً للمغتربين لأنها تساعدهم في عمليات التحويل والمعاملات اليومية.

وقد تم انطلاق العمل بها منذ منتصف العام 2021م بفروع بنك امدرمان الوطني المختلفة وحتى تاريخ اليوم حسب معلومات الباحث.

ومما سبق يلاحظ الباحث ان بنك امدرمان الوطني من البنوك المواكبة في جانب الابداع والتطوير المصرفي مما يجعله من البنوك التي بادرت بالدخول الى عالم اقتصاد المعرفة والعالم الرقمي وهذا جعله في مركز الصدارة وكذلك محققاً لشعاره(رائد التقنية المصرفية الحديثة في السودان).

اختبار الفروض:

قامت الدراسة على فرضية رئيسية تتولد منها ثلاثة فرضيات فرعية هي:

هنالك علاقة ايجابية ما بين استخدام التقنية وتطوير الأداء بالمصارف السودانية.

والتي تتفرع منها الفرضيات التالية:

- استخدام التقنية ومواكبتها يؤدي الى زيادة الإيرادات لبنك امدرمان الوطني.
- استخدام التقنية يؤدي الى زيادة الأرباح لبنك امدرمان الوطني.

توجد علاقة ايجابية وطردية بين التطور التقني وزيادة حجم المعاملات بالمصارف السودانية.

وقد قام الباحث للجوء الى بيانات كمية متمثلة في الإحصائيات الصادرة عن بنك السودان المركزي متمثلة في التقارير السنوية، وكذلك التقارير الدورية التي تصدر عن بنك امدرمان الوطني، والتي تم تقسيمها-أي التقارير- الى فترات حسب الفترة التي يتناولها الإصدار والتي كانت- أي الفترات- تحتوي وتغطي فترة الدراسة (2015م-2022م).

ايضاً قام الباحث بتوحيد العملات على مدار فترة الدراسة بالعملة المحلية (الجنيه السوداني) حتى تكون الفرضيات ذات صدق ودقة، وسوف يتم اختبار الفرضيتين الأولى والثانية نسبة لارتباطهما ببعضهما البعض وذلك كما يلي:

الفرضية الأولى:

استخدام التقنية ومواكبتها يؤدي الى زيادة الإيرادات لبنك امدرمان الوطني.

الفرضية الثانية:

استخدام التقنية يؤدي الى زيادة الأرباح لبنك امدرمان الوطني.

وتثبت صحة تلك الفرضيتان من خلال الأرقام والحقائق التي تم أخذها ونقلها من واقع عمل الباحث ومن التقارير السنوية لبنك امدرمان الوطني كدراسة حالة من بين المصارف السودانية حيث يلاحظ أن هنالك زيادة مضطردة في إيرادات وارباح البنك تناغم التطور المستمر في استخدام التكنولوجيا الرقمية بالبنك تناغم طردي، وهذا دليل على أن لتكنولوجيا المعلومات دور أساسي وإيجابي في زيادة الإيرادات والأرباح كما موضح بالجدول التالية:

أولاً: الإيرادات:

جدول رقم (1) إيرادات البنك (المبالغ بالآلاف الجنيهات السودانية) للفترة من (2015م الى 2022م)

المبلغ	2015م	2016م	2017م	2018م	2019م	2020م	2021م	2022م
58,959,308	1,196,336	1,651,733	2,383,067	4,397,672	4,879,130	7,611,779	25,215,619	58,959,308

المصدر: اعداد الباحث من تقرير بنك امدرمان الوطني للعام 2022م بمعاونة موظفين الإدارة المالية ببنك امدرمان الوطني.

ومن الجدول اعلاه يلاحظ ان إيرادات بنك امدرمان الوطني متزايدة كل عام وهذا يتناغم طردياً مع التطور التقني بالبنك مما يدل على ان بنك أمدرمان الوطني مواكب للتطور التقني والذي بدوره قد أثر ايجاباً على معدل الإيرادات السنوي، وعلى الأداء العام للبنك.

ثانياً: الأرباح:

جدول رقم (2): أرباح البنك (المبالغ بالآلاف الجنيهات السودانية) للفترة من (2015م الى 2022م)

المبلغ	2015م	2016م	2017م	2018م	2019م	2020م	2021م	2022م
17,596,995	396,806	479,348	703,485	1,478,782	1,487,449	1,786,676	6,303,533	17,596,995

المصدر: اعداد الباحث من تقرير بنك امدرمان الوطني للعام 2022م بمعاونة موظفين الإدارة المالية ببنك امدرمان الوطني.

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن كل الأعوام شهدت تزايد مضطرد في حجم الأرباح المحققة وهذا يتناسب طردياً مع التطور السنوي في الأنظمة التقنية ومن المعلوم أن بنك امدرمان الوطني من البنوك المواكبة والساعية جداً للتطوير التقني مما انعكس ايجاباً على الأداء المصرفي بصورة عامة ومستوى الأرباح بصفة خاصة.

ايضاً نلاحظ أن الأرباح شهدت قفزات كبيرة خصوصاً في عامي 2021م و 2022م، حيث قفزت الأرباح من 1,786,676 جنيهه سوداني إلى 6,303,533 جنيهه بمعدل نمو 2.6%، كما شهدت ارتفاع ملحوظ وكبير جداً في العام 2022م بلغ 17,596,995

جنية بمعدل نمو بلغ %1.8. ويرجع ذلك لأن تلك الفترتين شهدت قفزات في المجال التقني متمثلاً في تحسين خدمة التطبيق الخاص ببنك امدرمان الوطني (أوكاش) مما جذب عدد كبير من العملاء وبالتالي ازدياد حجم الودائع، وكذلك ظهور بطاقات (الفيزا كارد) مما أدى الى زيادة حجم الودائع من العملة الحرة (الدولار الأمريكي) وهذا كله انعكس على زيادة حجم الإيرادات والأرباح بفضل التطور التقني.

وتأكيداً لما سبق يمكن ان نوضح مساهمة الخدمات المصرفية في رفع كفاءة وتطوير الأداء المصرفي وفقاً للجدول الآتي:

جدول رقم (3): عائد الخدمات المصرفية لبنك امدرمان الوطني (المبالغ بالآلاف الجنيهات السودانية) للفترة من (2015م الى 2022م)

العالم	2015م	2016م	2017م	2018م	2019م	2020م	2021م	2022م
المبلغ	157,238,007	252,491,085	543,588,161	508,267,983	622,492,300	665,757	4,180,395	11,101,096

المصدر: اعداد الباحث من تقرير بنك امدرمان الوطني للعام 2022م بمعاونة موظفين الإدارة المالية ببنك امدرمان الوطني

ومن الجدول أعلاه يتضح جلياً المساهمة الفعالة للتقنية المصرفية على أداء البنك وذلك من خلال الزيادة المضطردة سنوياً والعوائد المتحصل عليها والتي تنعكس ايجاباً على حجم الإيرادات والأرباح ومن ثم أداء البنك ككل، كما نلاحظ فقط في العام 2018م حدث تراجع في مستوى العائد من الخدمات المصرفية مقارنة بالعام 2017م ، ثم بعدها استمر عائد الخدمات المصرفية بالتزايد في الأعوام التي تليها بصورة ملحوظة جداً.

الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ايجابية وطردية بين التطور التقني وزيادة حجم العمليات والمعاملات بالمصارف السودانية.

ويتضح ذلك من خلال ملاحظة الإقبال المتزايد يومياً من العملاء على التعامل المصرفي نتيجة لزيادة الوعي المصرفي لدى المواطنين، وذلك بواسطة استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية المختلفة (بطاقات الصراف الآلي، التطبيقات على الهاتف) الأمر الذي جعل الخدمات المصرفية في متناول الجميع بكل سهولة ويسر حيث أصبح للعميل

أن يقوم بالكثير من الخدمات المصرفية عن بعد دون الوصول الى البنك، الأمر الذي أدى الى زيادة حجم العمليات والمعاملات على مدار الزمن، مما يعود ذلك ايجاباً على عائدات البنوك. ويمكن توضيح ذلك من خلال تقارير بنك السودان المركزي وبالتحديد في بند (محور نظم الدفع والتقنية المصرفية) الذي يرد في كل التقارير السنوية لبنك السودان المركزي، وسوف يوضح الباحث ذلك من خلال فترة الدراسة بغرض إثبات الفرضية اعلاه:

(1) في التقرير السنوي للعام 2016م هدفت السياسة في محور نظم الدفع والتقنية المصرفية الى تطوير نظم الدفع وزيادة إنتشارها وترقية العمل المصرفي من خلال التوسع في النظم والمعدات الإلكترونية الحديثة والمتطورة بما يواكب تطور التقنية المصرفية العالمية حيث تم الآتي:

- إطلاق مشروع الدفع عبر الموبايل بمشاركة خمسة مصارف تجارية كمقدمي خدمة مالية وخمسة مقدمين لخدمة العملاء وشركتي اتصال.
- التصديق لشركتين لتقديم خدمات المحفظة الإلكترونية.
- التصديق لثمانية من المصارف التجارية وشركتين من شركات القطاع الخاص لتقديم خدمات تحصيل الرسوم إلكترونياً.
- اعداد وتجهيز متطلبات الربط الإقليمي لنظام الدفع والتسويات لدول الكوميسا.
- توفير وتصديق استخدام وسائل الدفع الإلكترونية لتحصيل رسوم الخدمات الحكومية عبر التطبيقات المختلفة. والجدول التالي يوضح التطور في وسائل نظم الدفع بنهاية كل من عامي 2015م و 2016م.

جدول رقم (4): التطور في وسائل نظم الدفع بنهاية كل من عامي 2015م و 2016م

نظام الدفع	2015م	2016م	معدل التغير(النمو)%
البطاقات المصرفية	1,116,643	1,380,579	23.6
الصرافات الآلية	1,047	1,189	13.6
نقاط البيع	2,885	3,480	20.6

المصدر: ادارة نظم الدفع بنك السودان المركزي، 2016

من خلال الجدول (4) اعلاه يتضح إرتفاع عدد ماكينات الصراف الآلي من 1,047 ماكينة بنهاية العام 2015م الى 1,189 ماكينة بنهاية العام 2016م بمعدل نمو %13.6، وارتفاع عدد البطاقات المصرفية من 1,116,648 بطاقة خلال عام 2015م الى 1,380,579 خلال عام 2016م بمعدل تغير %23.6، كما إرتفع عدد نقاط البيع من 2,885 بنهاية عام 2016م الى 3,480 بنهاية عام 2016م. وهذا يؤكد حجم الإقبال الكبير على الخدمات المصرفية التقنية من قبل العملاء مما يؤكد زيادة حجم المعاملات بالمصارف السودانية كما موضح بالجدول أدناه:

جدول رقم(5): المعاملات المصرفية الإلكترونية خلال عامي 2015م و 2016م

المعاملات بالبطاقة المصرفية (محول القيود القومي)	العام
22,564,336	2015م
25,860,051	2016م
14.6%	نسبة التغير(النمو)%

المصدر: شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية المحدودة(شامخ) 2016م

من الجدول رقم(5) اعلاه يلاحظ أنه ارتفع حجم المعاملات بالبطاقة المصرفية من 22.6 مليون خلال عام 2015م الى 25.9 مليون خلال عام 2016 بمعدل %14.6 وهذا يدل على أن التوسع في الخدمات التقنية يؤدي الى جذب عدد كبير من العملاء وبالتالي زيادة حجم المعاملات المصرفية.

(2) في التقرير السنوي للعام 2018م هدفت السياسة في محور نظم الدفع والتقنية المصرفية الى الدفع بعملية التحول نحو الاقتصاد الرقمي من خلال تطوير نظم الدفع وزيادة انتشارها، حيث تم الآتي:

- التصديق لعدد 27 شركة لتقديم خدمات الدفع الإلكتروني وذلك لتوسيع دائرة الخدمات المصرفية الإلكترونية من غير فروع بنكية وعبر شبكات الوكلاء على النحو التالي:(عدد 8 شركات تقدم تطبيقات الهاتف، عدد 9 شركات تقدم خدمة نقاط البيع، عدد 3 شركات تقدم منصة للتجارة الإلكترونية، شركة واحدة تقدم خدمة المحفظة الإلكترونية، عدد 6 شركات تقدم تطبيق نظام محول القيود).

- تنفيذ حملات إعلامية قومية توعوية لأنظمة الدفع، بالإضافة الى المشاركة في اسبوع التقنية المصرفية بهدف دعم استخدام المنتجات المصرفية الإلكترونية المتاحة كالنقود الإلكترونية وتعزيز الثقة بها. والجدول التالي يوضح التطور في أنظمة الدفع بنهاية كل من عامي 2017م الى 2018م:

جدول رقم(6):أنظمة الدفع بنهاية كل من عامي 2017م الى 2018م

التاريخ	عدد البطاقات المصرفية	عدد الحسابات في نظام الدفع عبر الموبايل	عدد الصرافات الآلية	عدد نقاط البيع
2017-12-31م	3,487,986	2,842,056	1,344	3,905
2018-12-31م	3,962,127	5,596,482	1,596	16,162
نسبة الزيادة%	13.6	96.9	18.8	313.9

المصدر: ادارة نظم الدفع بنك السودان المركزي،2018م

ايضاً يلاحظ جلياً الزيادة المضطربة والتطور المستمر في أنظمة الدفع من الجدول اعلاه مما يؤكد التقدم التقني بالنسبة للمصارف وازدياد حجم المعاملات والعمليات المصرفية من قبل العملاء، وبما أن هذه الفترة (2017م-2018م) أولت اهتمام بالدفع عن طريق الموبايل، شهد ذلك زيادة ملحوظه في عدد المعاملات والجدول التالي يوضح ويدعم ذلك.

جدول رقم (7):المعاملات المصرفية الإلكترونية خلال عامي 2017م و 2018م

معدل الزيادة	حجم المعاملات بالجنية		معدل الزيادة	عدد المعاملات		معاملات المشتركين
	2018م	2017م		2018م	2017م	
985.5%	1,061,842,928	97,813,118	235.9%	4,433,136	1,319,739	خدمات(شحن رصيد، دفع فواتير، تحويلات مالية....الخ
681%	1,073,751,065	137,458,334	143.2%	2,049,353	842,632	الإيداعات والسحوبات

المصدر: ادارة نظم الدفع بنك السودان المركزي،2018م

ايضاً يلاحظ جلياً من خلال الجدول رقم(7) لعامي 2017م و 2018م التزايد المستمر سنوياً بل على مستوى الشهر واليوم في عدد المعاملات ويعود ذلك الى استخدام العملاء للتقنية المصرفية وأنظمة الدفع لأن العملاء اصبح معظم اعتمادهم على الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف (التطبيقات)، وذلك يعتبر إثبات للفرضية القائلة (توجد علاقة ايجابية وطرديّة بين التطور التقني وزيادة حجم العمليات والمعاملات بالمصارف السودانية).

3) في التقرير السنوي للعام 2020م هدفت السياسة في محور نظم الدفع والتقنية المصرفية لدعم عملية التحول نحو الاقتصاد الرقمي وتطوير نظم الدفع وزيادة انتشارها من خلال التوسع في النظم والمعدات الإلكترونية والحديثة والمتطورة في مجالي الدفع والتسويات الإلكترونية والخدمات المصرفية الإلكترونية بما يواكب التطورات التقنية العالمية، وتم تحقيق الآتي:

ارتفاع عدد الشركات والمصارف المُصدّق لها بتقديم خدمات الدفع الإلكتروني وهذا بدوره يؤدي الى زيادة حجم المعاملات المختلفة كما في الجدول التالي:

جدول رقم(8): عدد شركات الدفع الإلكتروني المصرح لها بالعمل لعامي(2019م-2020م)

عام	2019م	2020م
تطبيقات الهاتف	5	5
نقاط البيع	22	36
منصات التجارة الإلكترونية	2	2
المحفظة الإلكترونية	1	3
تطبيق نظام محول القيود	26	38
اخرى(خدمة البطاقات مدفوعة القيمة ،خدمة دفع الرسوم الجامعية، خدمة تغذية الصرافات الآلية)	1	3
المجموع	57	87

المصدر: بنك السودان المركزي- إدارة نظم الدفع 2020م

ظل عدد المصارف المشاركة في نظام الدفع عبر الموبايل في نهاية العام 2020 ثابتاً عند 11 مصرف كما في العام 2019م وازداد حجم طلبها للنقود الالكترونية من 1,227 مليون جنيه بنهاية العام 2019 الى 1,883.5 مليون جنيه بنهاية العام 2020 بنسبة زيادة بلغت 53.5% عن العام 2019، فيما بلغ عدد المشتركين في الخدمة حوالى 10.5% مليون مشترك بنهاية العام 2020 مقارنة ب 7.6 مليون مشترك بنهاية العام 2019 بنسبة زيادة 38.2%.

وفيما يلي عدد وحجم المعاملات في نظام الدفع الإلكتروني عبر الموبايل، و وسائل الدفع الإلكترونية:

جدول رقم(9): وسائل الدفع الإلكترونية بنهاية عامي (2019م-2020م)

نظام الدفع	2019م	2020م	معدل التغير (النمو) %
ماكينات الصراف الآلي	1,591	1,572	-1%
البطاقات المصرفية	4,006,471	4,726,555	18%
نقاط البيع	32,384	39,739	23%
بطاقة المحفظة الإلكترونية	1,087,572	1,446,028	33%

المصدر: بنك السودان المركزي-إدارة نظم الدفع 2020م

ومن الجدول رقم (9) اعلاه يلاحظ انخفاض في عدد ماكينات الصراف الآلي بعدد 19 ماكينة ويعزى السبب الى الإحجام عن تركيب ماكينات جديدة وإغلاق بعضها وتدمير البعض الآخر من ماكينات الصراف الآلي نتيجة لعدم الإستقرار السياسي في تلك الفترة وما تبعه من الفوضى والتخريب لبعض المؤسسات ومنها ماكينات الصراف الآلي.

أما بقية أنظمة الدفع فهي في حالة ازدياد ونماء وتطور الأمر الذي بدوره سيؤدي الى زيادة عدد المعاملات والعمليات المصرفية خصوصاً بالتطبيقات البنكية عبر الموبايل (بنك، فوري، أوكاش.....الخ)، بالإضافة الى خدمات الرسائل القصيرة الواردة من البنوك وذلك لرغبة المواطنين لمواكبة التطور المصرفي التقني، والجدول ادناه يوضح ذلك:

**جدول رقم(10): عدد وحجم المعاملات في نظام الدفع الإلكتروني عبر الموبايل
بنهاية عامي (2019م-2020م)**

معدل الزيادة	حجم المعاملات بملايين الجنهات		معدل الزيادة	عدد المعاملات بآلاف		معاملات المشتركين
	2020م	2019م		2020م	2019م	
257.7%	7,821.8	2,186.7	6.8%	5,388.6	5,043.7	خدمات (شحن رصيد، دفع فواتير، تحويلات مالية..... الخ

المصدر: بنك السودان المركزي-إدارة نظم الدفع 2020م

ومن خلال الجدول رقم(10) يلاحظ ايضاً أن هنالك تزايد في عدد المعاملات والعمليات من خلال أنظمة الدفع الإلكتروني وهذه الزيادة تتناسب طردياً وتعتبر ذات علاقة ايجابية مع التطور التقني بالمصارف السودانية.

(4) اما في التقرير السنوي للعام 2021م، فنلاحظ أن كل مؤشرات ايجابية كما موضحة بالجدول التالية:

جدول رقم(11): وسائل الدفع الإلكترونية بنهاية عامي(2020م الى 2021م)

معدل التغير(النمو) %	2021م	2020م	نظام الدفع
-3.1	1,523	1,572	ماكينات الصراف الآلي
38.0	6,522,124	4,726,555	البطاقات المصرفية
12.9	44,846	39,739	نقاط البيع
58.3	2,288,773	1,446,028	بطاقة المحفظة الإلكترونية

المصدر: بنك السودان المركزي-إدارة نظم الدفع 2021م

جدول رقم(12): عدد وحجم المعاملات في نظام الدفع عبر الموبايل بنهاية كل من عامي 2020م و 2021م

معدل الزيادة	حجم المعاملات بملايين الجنيهاً		معدل الزيادة	عدد المعاملات بالآف		معاملات المشتركين
	2021م	2020م		2021م	2020م	
175.7%	21,562.5	7,821.8	25.8%	6,783.1	5,388.6	خدمات(شحن رصيد، دفع فواتير،تحويلات مالية....الخ

المصدر: بنك السودان المركزي-إدارة نظم الدفع 2021م

ومن خلال الجدولين(11) و(12) والجداول السابقة والتي لوحظ من خلالها التناغم ما بين التطور التقني والزيادة السنوية المستمرة في عدد المعاملات يثبت صحة الفرضية الثالثة بشكل مؤكد والتي تنص على وجود علاقة ايجابية وطردية بين التطور التقني وزيادة حجم المعاملات بالمصارف السودانية.

خاتمة:

هدفت الدراسة الى معرفة دور التقنية في تطوير الأداء المصرفي وكانت الدراسة حول المصارف السودانية بالإشارة الى بنك امدرمان الوطني بصفة خاصة، حيث توصلت إلى النتائج والتوصيات التالية:

النتائج:

- أ. للتقنية المصرفية أثر إيجابي في تطوير الأداء بالمصارف السودانية.
- ب. تؤدي التقنية والتكنولوجيا المستخدمة بالمصارف السودانية الى التوسع في الخدمات المقدمة وتقديمها بشكل ميسر.
- ج. للتقنية المصرفية دور ايجابي في جذب اكبر عد من العملاء وبالتالي زيادة حجم العمليات والمعاملات داخل المصارف السودانية.
- د. القطاع المصرفي من أكثر القطاعات استجابة للتطورات التقنية وأكثرها حاجة واستخداما لها.

- هـ. تؤدي التقنية المصرفية الى زيادة الإيرادات والأرباح بالمصارف السودانية وبنك امدرمان الوطني بصفة خاصة.
- و. لبنك السودان المركزي دور بارز في إدخال التقنية المصرفية بالمصارف السودانية وذلك من خلال الزراع التقني له المتمثل في شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية المحدودة (EBS).
- ز. الخدمات التقنية ببنك امدرمان الوطني تمتاز بالانتشار والتطور مما يؤكد دور البنك في نشر الوعي المصرفي، مما أثار ايجاباً على مؤشرات البنك (الإيرادات والأرباح وعائد الخدمات المصرفية).

التوصيات:

- أ. ضرورة الاهتمام بالجانب التقني بالمصارف السودانية بغرض التوسع في منافذ الخدمات المقدمة.
- ب. تحسين النظم التقنية المستخدمة داخل المصارف وذلك بغرض المحافظة على العملاء وبالتالي زيادة حجم العمليات والمعاملات مما ينعكس إيجاباً على زيادة الإيرادات والأرباح المحققة.
- ج. تنسيق الجهود المشتركة بين المصارف العالمية في الدول المتقدمة والمصارف المحلية بالسودان وذلك لمواكبة وملاحقة التقدم التقني المصرفي بغرض سد الفجوة الرقمية.
- د. التنسيق الدائم الفني والإداري والقانوني بين بنك السودان المركزي والمصارف العاملة بغرض التشجيع على إدخال الجديد من التكنولوجيا.
- هـ. تهيئة المناخ الاستثماري للشركات الأجنبية التي تعمل في مجال التقنية المصرفية وذلك للاستفادة منها في أتمته النظم المصرفية والنظم الرقمية في الدولة ككل.
- و. والتدريب المتكامل والمستمر للموظفين على استخدام الأنظمة الحديثة المدخلة مع الاستمرار في التوعية المصرفية للعملاء حتى تستطيع المصارف السودانية المنافسة مع بقية المصارف العالمية.

ز. تفعيل نظام أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية العملاء تفادياً لمخاطر التقنية المصرفية.

ح. إجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول هذا الموضوع باعتبار أن التقنية في حالة تطور مستمر ومتجدد على مستوى اليوم والساعة وتقديم مقترحاتها للجهات ذات الصلة وذلك لبذل الجهود وتكثيفها لجلب الجديد والحديث من الأنظمة التقنية.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

أ- الكتب:

- (1) الهوش، أبوبكر محمد الهوش، (1996م)، تقنية المعلومات وكتبة المستقبل، عصمي للنشر والتوزيع، القاهرة.
- (2) حجازي، عبد الفتاح بيومي، (2003م)، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية.
- (3) ابراهيم الاخرس، (2008م)، الآثار الاقتصادية والاجتماعية لثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الدول العربية (الانترنت والمحمول نموذجاً)، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى.
- (4) القطامين، احمد (2002)، الإدارة الاستراتيجية، حالات ونماذج تطبيقية، دار مجدي للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، الأردن.

ب- الرسائل والبحوث العلمية:

- (5) زينب جواد عبيد، (2010م)، اثر الخدمات المصرفية غير المربحة على الاداء المصرفي، رسالة ماجستير، جامعة كربلاء، العراق.
- (6) وجدي وقيع الله، (2009م)، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك امدرمان الوطني، رسالة ماجستير، أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية، الخرطوم.

ج- المجلات العلمية:

- (7) جبريل، احمد صديق، (2008م)، قياس أثر التقنية على أداء بنك فيصل الإسلامي السوداني، ورقة علمية منشورة بمجلة البنك، الخرطوم.
- (8) إحسان علي مبارك الجبوري، (2016م)، دور التكنولوجيا في تحسين الأداء المصرفي، دراسة عينة من المصارف الخاصة العراقية، مجلة مدينة العلم الجامعية، المجلد 8، العدد 2.

- (9) ابراهيم حنا، بيطار مني، (2019م)، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأداء المالي للمصارف التجارية في سوريا، مجلة جامعة حماة، المجلد الثاني، العدد 11.
- (10) آمنة مؤيد عبد الله، (2022م)، أثر استخدام تقانة المعلومات والاتصالات على الأداء المالي للمصارف، دراسة حالة عينة من المصارف العراقية الخاصة، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، العراق، بغداد، المجلد 3، العدد 2.
- (11) الأمين المبارك، (2016)، دور التقنية في تطوير الأداء المصرفي بالمصارف السودانية، دراسة حالة بنك فيصل الاسلامي السوداني للفترة (2005-2015)، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، المجلد 18، العدد 1.

د- الدوريات والمحاضرات والنشرات:

- (12) نبراس جاسم كاظم، (2019م) محاضرات في ادارة المصارف، جامعة بغداد.
- (13) غازي حفظ الله، (2004م)، الصيرفة الالكترونية، مقال منشور بمجلة المصارف، العدد 6.
- (14) أنور عمار، (2016م)، محاضرة بعنوان الصيرفة الالكترونية، أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية، الخرطوم.
- (15) منشورات إدارة التسويق بنك امدرمان الوطني، خدمات البنك، 2020.
- (16) تقرير بنك امدرمان الوطني للعام 2022م.
- (17) منشورات بنك امدرمان الوطني للعام 2023م.
- (18) سياسة بنك السودان المركزي للعام 2013م.
- (19) التقرير السنوي لبنك السودان المركزي، 2016م، ادارة نظم الدفع.
- (20) التقرير السنوي لبنك السودان المركزي، 2018م، ادارة نظم الدفع.
- (21) التقرير السنوي لبنك السودان المركزي، 2020م، ادارة نظم الدفع.
- (22) التقرير السنوي لبنك السودان المركزي، 2021م، ادارة نظم الدفع.

ه-مواقع الإنترنت:

(23) روان مرسي،(2019م)، موقع الموسوعة العربية الشاملة، عبر الرابط أدناه:

www.Mosoah.com

(24) موقع شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الرابط أدناه:

www.ebs-sd.com\ar

ثانياً: المراجع الإنجليزية:

Organization theory and desig, Seventh ,Richard L ,Daft edition , Prentic (25)
.2003

David, Fred, Strategic Management, Global Edition ,publishing, as (26)
.prentice

ثالثاً: المقالات الشخصية:

(27) محمد حسن حبيب (2023م)، الإدارة المالية، بنك امدرمان الوطني، مقابلة
شخصية حول إيرادات وأرباح البنك.

:

Investigating Reading Comprehension Problems among EFL learners

(A case study at Port Sudan Town)

■ Dr. Suad Abdelwahid Fadlalla

Department of English language and linguistics
Faculty of Education university of Kassala

■ Osman Alnor Abker Ahmed

College of Graduate studies

Abstract:

This study aims at investigating reading comprehension problems encountered by 3rd year secondary school students in port Sudan locality. The study aimed at developing learners' ability to understand reading comprehension text. The study followed the descriptive analytical method. The research resulted in many findings to mention some: Most of the students have difficulties in reading comprehension, and these difficulties are: vocabulary, sentences structure. There is no gradation for the lessons of reading comprehension texts in the syllabus from easy to difficult. The most important recommendations are as follows: The ministry of education also should give enough training to English language teachers on how to teach students reading skills. must choose English teachers carefully and particularly who teach at basic level schools. Faculties of education must take students who have percentage 80% at least in Sudan school certificate.

تقصي المشاكل التي تواجه دارسي اللغة الإنجليزية كلفة أجنبية في فهم النص

(دراسة حالة المدارس الثانوية بمدينة بورتسودان)

د. سعاد عبدالواحد فضل الله

كلية التربية - جامعة كسلا

أ. عثمان النور ابكر احمد

كلية الدراسات العليا - جامعة كسلا

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على صعوبات فهم قراءة النص التي تواجه طلاب المدارس بالمرحلة الثانوي (الصف الثالث) في محلية بورتسودان. هدفت الدراسة إلى تنمية قدرات فهم واستيعاب الطلاب للمواضيع الواردة في قطع القراءة الصامتة ، ولفت انتباه المعلمين والباحثين لتواضع قدرات الطلاب في القراءة والاستمرار في دراسة القصور في هذا الجانب ، اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي، لأنه يتلاءم مع أهدافه وطبيعته . ولوضع هذه المنهجية ضمن واقع المشكلة ، استخدم الباحث أساليب محددة (الأدوات) مثل الاستبانة لتحقيق وإثبات الهدف من الدراسة. توصل البحث لحزمة من النتائج نورد أهمها فيما يأتي : هنالك شيعوع لأخطاء الطلاب في مهارات اللغة الإنجليزية الأربعة داخل الفصل. ضعف اهتمامات الطلاب وندرة في المواد المكتبية المتعلقة بتدريس مادة اللغة الانجليزية ، ذو أثر قوي على مستويات الطلاب. ضعف المنهج جاء نتيجة عدم ترابط الدروس المقررة فيه. تمثلت أهم التوصيات في الآتي: على وزارة التربية و التعليم إعطاء التدريب الكافي لمعلمي اللغة الانجليزية في كيفية تدريس فهم قراءة النص . ضرورة أن تحسن وزارة التربية والتعليم اختيار المعلمين بدقة وخاصة أولئك المراد تعيينهم في مدارس الأساس. يتعين على كليات التربية أن تحدد نسبة %80 على الأقل للقبول بها من حملة الشهادة السودانية يجب على المدارس الثانوية خفض عدد الطلاب داخل الفصول لتسهيل عملية تقييم الطلاب ومستوياتهم في القراءة وزيادة مهاراتهم الفرعية.

1.0 Introduction:

Reading comprehension is considered as one of the prominent English skills for learners . In this skill, students are required to catch some implied and stated information from the text by interpreting or analyzing the sentences to really get the answers for the questions.

Students have various problems in doing reading comprehension test related to their level of mastery. Students with rich knowledge of vocabulary will find that reading comprehension is easy . So will those with good knowledge on grammar. Each students may face different difficulty from others causing different needs on teaching methods and learning activities .

This study aims to determine the difficulties faced by students in doing reading comprehension test to decide which methods and learning activities are applicable in the classroom to enhance their skills. to overcome the problems , it is very important to know the difficulties as well . By finding the causes . lecture can give students the best treatment to help them overcome the difficulties . **Keywords** :investigation ,EFL reading comprehension problems

1.1 Aims of the study:

This study aims at investigating reading comprehension problems encountered by 3rd year secondary school students in port Sudan locality. The study aimed at developing learners' ability to understand reading comprehension text .

1.2 Scope of the study:

The scope of the study was the researcher focus on reading comprehension to investigating reading comprehension problems that facing 3th year students at secondary school in port Sudan locality .

1.3 Statement of the Problem:

The majority of third year secondary school students in port Sudan locality are facing problems in reading as they do not understand the text. Student

unable to answer comprehension questions as they do not understand the text and finding it difficult.. In other words, there is a gap between the students reading ability in . and the quality and level of reading that their syllabus need.

Few research studies have been done to investigating reading comprehension problems particularly in port Sudan Town , therefore reading comprehension problems of the 3th year secondary school is the main concern of this study .

1-4 Methodology and procedure:

The researcher has adapted the descriptive analytical method .the questionnaire has been designed for teachers of English language and the test for the students in locality of the study, the 3rd year , secondary school the students have been chosen randomly.

2-0. LITERATURE REVIEW:

2.1 section one Theoretical Frame work:

Reading is an important skill to help people learn from human knowledge and experience. Though reading, knowledge has greatly contributed to the growth of mankind. Reading is the fastest and simplest way to raise people's education level. Hung and Tzeng, (2001: 86). Research on reading showed that reading is actually an active process, in which the reader create meaning from the printed works. As Goodman (1976 : 3) described reading is a psycholinguistic guessing game in which the reader actively interacts with the text to construct meaning.

For many students, reading is by far the most important of the four language skill in foreign language (FL).

FL has to process good reading proficiency. Research in reading comprehension has identified two major approach, which emphasizes that poor readers either lack specific recognition or words, encoding meaning of sentence or making

inferences. Kirby, (1988 :12) The only correct way towards competent reading comprehension performance consists of improving skills. The second suggest that poor readers either already possesses the required skills to be good readers or could develop them relatively easily if they were taught to adopt the correct strategy for reading.

2.2 Theoretical Background of Reading:

There are many theories concerning reading comprehension, different authors have given their contribution to this important aspect of language learning. Since this research focuses on reading comprehension difficulties, the researcher is going to focus on these two important approaches: "bottom-up" and "top-up".

Bottom-up theory is the traditional standpoint that has been used to understand the reading comprehension process.

According to Nunan (1991: 11); reading in this view is logically a matter of decoding a series of written symbols into their aural equivalents in the quest for making sense of the text.

It is based on the smallest linguistic units of a text from which particular knowledge schemas are activated. In this view, the comprehension process starts with words (their pronunciation, semantic value. Morphology,, etc), which later give access to more to more extensive units (syntagms – sentences – paragraphs) and finally to interpreting the whole text. Based on this approach the whole message of the text is considered the sum of the information in each paragraph.

The interpretation of each paragraph is determined by the previous interpretation of each sentence which is result of interpreting each word, and so on. Bottom-down approach is indirect opposition to the Bottom-up model. According to Nunan (1991:23),Dubin and Bycina(1991:10)they clarify that psycholinguistic model of reading and the top-down model are inexact

concordance. Thus, the " Bottom-up" stand point is that comprehension begins with more general aspects such as : the title, the basic idea of each paragraph ,,etc; and subsequently, goes into smaller linguistic units. In this way, this type of processing is principally based on the prior knowledge the speaker has, and in the communicative situation. Thus, in order to understand a paragraph, then later turn to the sentences and words that make up the message. Top-down allow the understanding of an ambiguous text because it activates high level schemas that guide the reading process. Thus, it is very important to use the prior knowledge and reader expectation in the comprehension process.

Both top-down and Bottom-up perspectives now form the basis of every study related to reading comprehension.

However, several authors had developed different theories in order to explain reading comprehension in relation to memory, thus, giving a contribution to the identification of problems related to reading comprehension.

Generally, these days, it seems that there is a consensus that reading both in L_1 and FL is an interactive process in which reader employs both bottom-up recognition skills and top-down interpretative strategies. This means the idea of one complementing the other in order to be proficient reader, has gained wide recognition. It is assumed that a good reader uses prior knowledge and prediction skills (top-down processing) to facilitate the recognition of words (bottom-down processing) to facilitate higher-level interpretation of texts . Eskey (1986,2-21)

2.3 Class Organization while – Reading:

According to Nuttal (1983 :18), there are three kinds of class organization in reading. The first one is individual model, which makes that each reader must understand the text for himself; nobody else can do it for the student. Nuttal (1983 : 159) says : The advantage is that every student can read material that sets him and can progress at his own pace, but naturally this demands careful

organization and plentiful supply of materials. The other class organization in reading is the opposite of the individual mode and it is a teacher – centered class.

In this case, the class work with the one text only and largely the teacher controls the way the text is talked. The third mode is the group work mode, much of the guidance comes not from the teacher, but from fellow students.

The effort to understand the text is made jointly, however, Nuttal (1983: 16) says: It should be clear that the three approached, do not have to be mutually exploring; they can readily be combined during the sequence of a reading lesson, which might – for example; begin with a teacher center phase. This sort of combination is ruled out only when a fully individualized program is operating, with every students reading different material, but even in this case, you do not have to operate the program every period, but on alternate periods of individualized reading with periods of group or teacher-centered work.

2.4 Students Reading Strategies and Styles on their Reading Comprehension Task:

Researchers have identified reading strategies and styles to include analytical and synthetic. The analytic and synthetic style corresponds to the surface and deep style, respectively in Biggs (1988 :27) and Entuin (1988 : 41). Kirby (1988 : 57) approaches reading performance from perspective of information processing. He says that :

"Reading includes processing information through eight hierarchical levels : features, letters, sounds, words, chink, ideas, main ideas and themes respectively. "Features", he says; are the lines or curves of which letters are composed; "letter" are visual patterns composed of feature, "Sound" refers to sounding out letters or letter combination; "Words" are stored in long term memory and must be accessed by their visual or phonological 'Sound' features.

"Chunk" refers to grouping words into units of meaning, i.e. prepositions. This basic unit of comprehension a meaning representation is retained in long-term memory, of the original sequence of words.

According to Kirby (1988 : 58) the sixth level in the hierarchy, is the "ideas". Despite the previous levels, ideas are no longer exact replicas of what is on the page; instead, they are obstructions of meaning. The seventh level that is "main idea" represents a distillation of what has been represented in the text. The main idea of the text provides "a summary" of what it says, that is, the gist of the text, and has to be constructed from the ideas presented in the text.

Both; the sixth and seventh levels are concerned, in Kirby's view, with "meaning generation". Themes (the final level), he says , are interpretation of what the text is trying to say and often are not stated explicitly in the text.

Kirby (1988 : 58) states that :

Information processing can occur at all these eight levels simultaneously.

In other words, it is noteworthy that; Kirby (1988 : 59) emphasizes that; strategies and styles are involved at all levels of information processing in reading. In order to work at a particular level smoothly, it is necessary for the lower levels to function automatically. For example, if the reader is having difficulty in identifying words (level 4) then grouping words in units of meaning (level 5) can become very difficult.

2.5 Successful Reading Comprehension Strategies:

The background knowledge of a reader, helps him to comprehend a text. Bernhart: (1984, 68) says that ;

Skilled readers comprehend text actively constructing meaning, integrating information from the text with relevant information from their background knowledge. Text structure knowledge helps a reader to see relation between

ideas, including relationship between main ideas and details.

Researchers have witnessed that both L₁ and ESL studies, students who have been taught how to identify text structure and use this knowledge to guide their reading process have exhibited better comprehension and recall of information than readers lacking such knowledge. (Tesol Quarterly, 1992:292).

2-11.Section Two: Previous studies:

In this part ,the researcher will review some previous studies related to this research .

Study No 1

Abass Abdel RahmanAlansary 2000 (The Impact of Strategies on reading Comprehension),

He explain that students are facing difficulties in reading skills, they are also weak in comprehension and understanding English discourse, they can neither read fast nor comprehend well what they read so reading deals with comprehension and understanding of a text. After the tests, results reflected that the learners were very weak and poor in their speed of reading because of the weakness of knowledge and experiences beside the materials. The researcher found out that teachers have to be trained, reading lessons have to be well arranged to the learners and parents encourage their children to read text books of interest.

Study No 2

- this study carried out by Nouf Rashdan Almutairi (2018), under the title (Reading comprehension difficulties a mong EFL learners) this study is focusing on the effective reading strategies for increasing the reading comprehension .

* the result of the study that the teachers teaching strategies can help students in reading comprehension .

Study No 3

- this study carried out by Salah Mohammed(2017),(Reading comprehension problems in EFL exam) the researcher focused on the learners reading comprehension skill in EFL exam .in this research the researcher mentions the difficulties that learners faces in reading in second language . the difficulties cover all aspects of linguistics , such as grammar(syntax),pronunciation (phonetics), and meaning of words (semantics).

- this study carried out by Irena Shehu (2015),(Reading comprehension problems) the focused of this study is to find out the result whether skimming and scanning can improve students reading ability .

. Study No 4

- this study carried out by Karen L. Sanford (2015),(Factors that affect reading skills) .

* the result from this study findings suggest variety of cognitive and effective factors influence reading comprehension.

Study No 5

- this study conducted by Zeinab (2011) , under title (The ability in using reading comprehension Expository text)The aim of the study is to develop reading through expository texts.

* The result of the study revealed that the subjects` ability in using reading comprehension skills in expository texts was not proficient. The researcher views this type of programs is not valid in some cases so the researchers must be used the methods which are suitable for their problems, subjects and areas.

Study No 6

This study is done by McNamara (2006).under the title (young readers` difficulties in comprehending text) The goal of this this is to develop a better

understanding of young readers' difficulties in comprehending text, and how those difficulties vary as a function of reader aptitudes and text genre.

*The results of this study highlight the importance of text genre and reader knowledge when examining reading comprehension abilities and difficulties.

Study No 7

- this study carried out by Khalid Ahmed (1997) , under the title (The impact of strategies on reading comprehension) in his study the researcher stated that most of the students are very weak in the reading and understanding the texts and the research proved that reading a second language is complex. However, the solution is that students have to know the reading and the purpose of reading of any texts. As a matter of fact reading without comprehension is useless.

Methodology of the study:

3.1 Subject:

The participants in this study are both: the students of the third year of secondary schools who studying English language. and English language teachers who teaching English language at secondary school third level in port Sudan locality .Students are selected randomly from four different secondary school third level . Abdorabu Girls secondary School. AlBarberry Boys secondary school. African Council secondary schools (Private)(Boys and Girls). AlQabas boys and girls schools.

they were both females and males .the total number of the participants are forty students and thirty teachers .

3.2 Tools of data collection:

the researcher used written for data collection .the reason behind choosing a test lies in the fact that the test will reinforce the purpose of the study .the

second instrument is used to collect data in this study is a questionnaire. It based on the previous research on reading comprehension of the third year of the secondary school

3.3 Validity and reliability:

To ensure the validity of the questionnaire it was given to a jury in the field of TEFL teachers to examine the structure, logical flow of the questionnaire wording , clarity ,length and order of the questions . They accepted the items of the questionnaire in general but suggested some modifications, they suggested modification in mechanics of writing such as the items(sentences structure) . The researcher then made some modifications based on their comment.

The reliability (Cronbach Alpha) ,was calculated as an indicator of homogeneity to the level of instrument as whole. the value of Cronbach Alpha for all items was 80%, which is statistically acceptable .

4.0 Results and Discussion:

4.1 Students' test:

Table No (4- 1):

Students according to their Gender

Items	Male	Female	Total
Male and Female	20	20	40
	50%	50%	100%

Above table shows the gender of the students, and found that the half of them 50 % were Males, and also 50% of them were Females.

Table No(4-2):

Word *harvesting* inline 14 means gathering crops

Items		Male	Female	Total
1. Word harvesting inline 14 means gathering crops.	Frequency	15	25	40
	Percent	12.5%	87.5%	100%

Above table shows that more than half of the respondents have fallen to choose the correct answer about (Word harvesting inline 14 means gathering crops) Whereas 12.5 % of them have chosen the correct answer, and 87.5% chosen the incorrect answer

Table No (4-3):

Fodder in line 13 means food for people

Items		Male	Female	Total
2. Fodder in line 13 means food for people	Frequency	21	19	40
	Percent	52.5%	47.5%	100%

Above table shows that most 52.5 % of the respondents have chosen the correct answer about (**Fodder** in line 13 means food for people).Whereas 47.5% of them have fallen to choose the correct answer.

Table No(4-4):

The most useful tree in northern Sudan is apple

Items		Male	Female	Total
3. The most useful tree in northern Sudan is apple	Frequency	30	10	40
	Percent	75%	25%	100%

Above table shows that more than half 75 % of the respondents have chosen the correct answer about (The most useful tree in northern Sudan is apple).

while 25 % of them have fallen to choose the correct answer.

Table No (4-5):

About 600 million people suffer from malnutrition

Items		Male	Female	Total
4. About 600 million people suffer from malnutrition	Frequency	11	11	40
	Percent	72.5%	27.5%	100%

Above table (5) shows that , most 72.5 % of the respondents have fallen to choose the correct answer about 27.5% of them have chosen the correct answer .

Table No (4-6):

The word agricultural in line 8 means kill the trees.

Items		Male	Female	Total
5. The word agricultural in line 8 means kill the trees	Frequency	29	11	40
	Percent	72.5%	27.5%	100%

The above table shows most of responders have chosen the correct answer (72.5%) while (27.5%) of them have fallen to choose the correct answer

Table No (4-7):

What are the two problem mentioned in the passage ?

Items		Male	Female	Total
6. What are the two problem mentioned in the passage?	Frequency	27	13	40
	Percent	67.5%	32.5%	100%

The above table shows most of responders have chosen the correct answer

(67.5%) while (32.5%) of them have fallen to choose the correct answer to the question (What are the two problem mentioned in the passage?)

Table No (4-8):

What can help us to solve these problems?

Items		Male	Female	Total
7. What can help us to solve these problems?	Frequency	14	26	40
	Percent	35%	65%	100%

The above table shows that most of responders have chosen the incorrect answer (65%) while (35%) of them have succeeded to choose the correct answer to the question: (What can help us to solve these problems?)

Table (4-9):

Where will most of the increase in population take place?

Items		Male	Female	Total
8. Where will most of the increase in population take place?	Frequency	29	11	40
	Percent	72.5%	27.5%	100%

The above table shows that most of responders have chosen the correct answer (72.5%) while (27.5%) of them have fallen to choose the correct answer to the question (Where will most of the increase in population take place?)

Table (4-10):

Why is such a big population a problem?

Items		Male	Female	Total
9. Why is such a big population a problem?	Frequency	29	11	40
	Percent	72.5%	27.5%	100%

The above table shows that most of responders have chosen the correct answer (72.5%) while (27.5%) of them have fallen to choose the correct answer to the question: (Why is such a big population a problem?)

Table No (4-11):

How many people suffered from malnutrition?

Items		Male	Female	Total
10. How many people suffered from malnutrition?	Frequency	8	32	40
	Percent	20%	80%	100%

The above table shows that most of responders have chosen the incorrect answer (80%) while (20%) of them have succeeded to choose the correct answer to the question: (How many people suffered from malnutrition?)

Table (4-12):

Trees are the source of

Items		Male	Female	Total
11. Trees are the source of	Frequency	14	26	40
	Percent	35%	65%	100%

The above table shows that most of responders have chosen the incorrect answer (65%) while (35%) of them have succeeded to choose the correct answer to the question: (How Trees are the source of

Table No (4-13):

Trees can protect the environment by

Items		Male	Female	Total
12. Trees are the source of	Frequency	18	22	40
	Percent	55%	45%	100%

Students who answered the above question regarding the question which questioning them about (Trees can protect the environment by.....), (55%) of them reached to the correct answers, while (45%) have fallen to answer the above question.

Table (4-14):

(14) Forest products create

Items		Male	Female	Total
13. Forest products create	Frequency	12	28	40
	Percent	30%	70%	100%

Students who answered the above question regarding the question which questioning them about (**Forest products create**), (70%) of them have fallen to answer the above question, and (30%) reached to the correct answers.

Table No (4- 15):

All over the world millions of are being planted

Items		Male	Female	Total
14. All over the World millions of are being planted	Frequency	16	24	40
	Percent	40%	60%	100%

Students who answered the above question regarding the question which questioning them about (**All over the world millions of are being planted**), (60%) of them have fallen to answer the above question, and (40%) reached to the correct answers.

Table No (4-16):

The world population is now about Million people

Items		Male	Female	Total
15. The world population is now about million people	Frequency	14	26	40
	Percent	35%	65%	100%

The above table shows that most of respondents have chosen the incorrect answer (65%) while (35%) of them have succeeded to choose the correct answer to the question: (**The world population is now about million people**).

Table (4-17) verification of the students test:

The final statistic of correct and Incorrect Students

Items	Frequency	Male	Female	Total
Valid Correct answer	313	52.2	52.2	52.2
Incorrect answer	287	47.8	47.8	100.0
Total	600	100.0	100.0	

Table (4-18):

The Final Statistics of Correct and Incorrect Students' answers

Items	Frequency	Percent
Correct	313	52.2
Incorrect	287	47.8
Total	600	100.0

The percentage of the correct answers (52.2%), while (47.8%) was the percentage of the incorrect answers. This results realize that "Most of the students have difficulties in reading comprehension and these difficulties are in vocabulary ,sentences structure , tested students have difficulties in finding the meaning of unfamiliar words .and most of tested students do not know the actual meaning of difficult words in given comprehension passage .the results shows that third year students facing difficulties in reading comprehension .

4.3 Discussion and test the Domains:

Table No (36):

Verifying the Correctness of the Domain No. (1)

Descriptive Statistics

Items	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Students face difficulties in vocabulary	30	1	5	2.73	1.285
Students feel that reading lessons are boring due to limited knowledge	30	1	5	2.53	1.252

Students find difficult words by self-study	30	1	5	2.33	1.470
Students predict and give wrong answers	30	1	5	1.90	1.373
Valid N (listwise)	30	1	5		

Discussion the Domain of difficulties in reading comprehension:

After independent sample descriptive statistic was applied to identify any significant differences in responses concerning the Domain of: (Third year secondary school students face difficulties in reading comprehension), the results according to Table (36). The highest Statement No. (1) And (2) which can be read No. (1) (students face difficulties in vocabulary), No. (2) (Students feel that reading lessons are boring due to limited knowledge) both of them reveal significant importance with positive value.

The out-figure of the Standard Deviation for the two statement recoded respectively No. 1) (1.285) and (2.73) (1.252) and Mean (2.53), No(1). for each separately.

Accordingly; the two statement results verify the text of the Domain that says: "Third year secondary school students face difficulties in reading comprehension.

Table No (37):

Verifying the Correctness of the Domain No. (2)

Descriptive Statistics

Items	N	Minimun	Maximun	Mean	Std. Deviation
The teachers of English don't use teaching reading lessons	30	1	5	2.03	1.426
Teachers explain to their students the difficult words in texts	30	1	3	1.73	0.640
The teachers of English do not motivate students to focus on reading comprehension	30	1	5	2.63	1.426
The unqualified teachers of English in basic	30	1	3	1.70	0.702
Valid N (list wise)	30				

Discussion the Domain of teachers of English at Secondary school do not play a significant role in addressing reading comprehension difficulties.

Statistical procedure the results and discussion of the second Domain (teachers of English at secondary school do not play a significant role in addressing reading comprehension difficulties), and after independent descriptive statistic was applied to identify any significant differences in responses concerning this Domain, the results according to Table No(37), The statement which can be verify the truth of the Domain correctness, represent in the following measured statement: (the teachers of English don't use teaching aids in teaching reading lessons) which reveals its Significant with positive value.

The out-figure of the Standard Deviation for this statement recoded is (1.426) and Mean (2.03), in addition to the statement in the third rank which says (The teachers of English do not motivate students to focus on reading comprehension) with value of Standard Deviation (1.63) and Mean (2.426) Accordingly; the above two statements, will verify the correctness of the Domain text that says:

“Teachers of English at secondary school do not play a significant role in addressing reading comprehension difficulties.

Table No (38)

Verifying the Correctness of the Domain No. (3):

Descriptive Statistics

Items	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
The syllabus conception of reading text are very difficult to the student	30	1	5	3.20	1.324
The syllabus reading comprehension is upper student level	30	1	5	3.20	1.324
There is no gradation for the for the lessons of reading comprehension texts in the syllabus from easy to difficult	30	1	4	1.50	0.820
The production of the reading comprehension texts book is not attractive or less exciting	30	1	5	2.37	1.450
Valid N (listwise)	30				

Discussion the Domain of Syllabus doesn't participate in addressing reading comprehension difficulties:

Statistical procedure the results and discussion of the third Domain (Secondary school syllabus doesn't participate in addressing reading comprehension difficulties) and after independent sample descriptive statistic was applied to identify any significant differences in responses' answers concerning this Domain, the results according to Table No (38) showed that the highest Statement was No. (3) Which says "There is no gradation for the lessons of reading comprehension texts in the syllabus from easy to difficult", and statement No. (1): (The syllabus conception of reading text is very difficult to the student) which reveal their Significant with positive value.

The out-figure of the Standard Deviation for the statement recoded is (.820) and Mean of (1.50) , while the statement No. (1) (1.324) and Mean of (3.20) for each separately.

Accordingly; these two statements, the above results will verify the correctness of the Domain text that says:

"Secondary school syllabus doesn't participate in addressing reading comprehension difficulties"

Table No (39):

Verifying the Correctness of the Domain No. (4)

Descriptive Statistics

Items	N	Minimun	Maximun	Mean	Std. Deviation
The student are facing difficulties in reading comprehension from the first time of reading English	30	1	4	2.20	0.664
The istructions of reading comprehension activities are not clearly stated in the basic syllabue	30	1	2	1,40	0.498
There teachers at basic school are not show the pupils the important of reading comprehension	30	1	4	1.77	0.774
Valid N (listwise)	30				

Discussion the Domain of teaching reading comprehension at the first time :

Statistical procedure the results and discussion of the fourth Domain (Reading comprehension need to be taught at the first time of learning the language), and after independent sample descriptive statistic was applied to identify any significant differences in responses' answers concerning this Domain, the results according to Table No (39) showed that the highest Statement was No. (2) Which says “The instructions of reading comprehension activities are not clearly stated in the basic syllabus”, and statement No. (1): (The students

are facing difficulties in reading comprehension from the first time of reading English) which reveal their Significant with positive value.

The out-figure of the Standard Deviation for the statement recoded is (.498) and Mean of (1.40) , while the statement No. (1) (.664) and Mean of (2.20) for each separately.

Accordingly; these two statements, the above results will verify the correctness of the domain text that says: “Reading comprehension needs to be taught at the first time of learning the language”.

5-1 Findings:

After the researcher conducted and analyzed the questionnaire data and the test , he found the following .

1. Most of the students have difficulties in reading comprehension ,and these difficulties are :vocabulary ,sentences structure
2. The teachers of English do not motivate students to focus on reading comprehension.
3. There is no gradation for the lessons of reading comprehension texts in the syllabus from easy to difficult.
4. The instructions of reading comprehension activities are not clearly stated in the basic syllabus

References:

- Nunan, D, 1988, *The Learner – Centered Curriculum*, Cambridge : Cambridge University Press. 64-66
- Johnson, P, 1982, *Effects on Reading Comprehension of Building Background Knowledge*, *TESOL Quarterly*."164 : 503 – 516.
- McDonald, I and Christopher Shaw, 1993, *Material and Methods (ELT) : A teacher ; Guide*, black wall Publisher. 36
- Kush, J. M. Watkin, 1996, *Long-Term Stability of Children Attitudes Towards Reading*. *The Journal of Educational Research*. 89 : 315 – 319.
- Nunan, D, 1999, *Second Language Teaching and Learning*,., Boston, Mass : Heinlein and Heinlein.
- Alderson, J. C. 1984, *Reading in a foreign language. A reading problem or A language problem.*"In 1 : 2 Alderson and A. H Urguhart led) : 1 – 24.
- Barnhart, Ew. B. 1984, *Towards an information processing perspective in Foreign Language Reading*," *Modern Language Journal*. 68 : 322- 239.
- Shahuddin, *Pengantar Psikologi Pendidikan*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1990), Cet. Ke-1, 95
- Yusuf B. Albader. *Difficulties in Second Language Reading*. School of Linguistics & English Language Bangor University.(1999.69).
- Richard and Karen learners reading difficulties. *Guildford press publications*, New York ,NY10012 (2007.283).
- Diane Larsen-Freeman and Michael H. Long, *An Introduction to second language Acquisition Research*, (New York: Longman, 1990), 214 .
- Lisa De Bortoli - Sue Thomson., *Contextual factors that influence the achievement of Australia's Indigenous* (Victoria: ACER Press, 2010), 28.
- Eskey, D. E, Dubin F. and Grabe, W. *Theoretical Foundation. Teaching second*

language reading for academic purpose– Wesley Published Co.1986,2-21

*Williams, E, 1984. Reading in the Language Classroom. London : Macmillan.
World Book encyclopedia – 1992 , Reading (1st ed 16 : 155 – 163.*

*Bernhardt, E.B. and James, (J. The Teaching and Testing of Comprehension
in Foreign Language Learning. Proficiency, Policy, and Professionalism in
Foreign Language Education:65-81.1987.*

*Anderson, N.J. (1991). Individual differences in strategy use in second
language reading and testing. The Modern Language Journal, 75(4), 460-
472.*

Jim Scrivener article . (2001). Reading Comprehension New York.

*Pilamer. Strategies for reading in a second language. Journal of Reading
27(5): 412 – 416.1984.*

*Lisa De Bortoli - Sue Thomson., Contextual factors that influence the
achievement of Australia's Indigenous, 35 .*

*Seliger, Herbert W. Improving reading speed and comprehension in English
as a second language. English Language Teaching 27(1): 48 – 51.1972.*

Appendix

students test

Text of Passage:

Nowadays the world faces two major problems. First; how to meet the need of an increasing population and how to improve the environment. With healthy and productive environment, we will be able to feed the people of the world. Trees can be helping us to solve these problems. All over the world millions of trees are being planted. The world population is 5.000 million and is expected to rise to 8.500 million by 2025. That increase will take place in developing countries where 60% increase in **agricultural** production will be needed to make sure that there is enough food for everyone. About 500 million people suffer from malnutrition and 15 million people die from it every year. Forest resources develop and improve living standards for the people. Forests supply us with timber for building, firewood, fruits and gum Arabic. Trees are source of **fodder** for the cattle and certain substances for medicine. The **harvesting** of forest products creates employment, brings income and hard currency. Trees can protect the environment by reducing erosion and making the soil rich. The roots of the trees and the shelter of the leaves stop the soil from being blown away by the wind.

(A) Write (T) for true and (F) for false:

1. Word **harvesting** inline 14 means gathering crops. ()
2. **Fodder** in line 13 means food for people. ()
3. The most useful tree in northern Sudan is apple . ()
4. About 600 million people suffer from malnutrition. ()
5. The word **agricultural** in line 8 means kill the trees. ()

(B) Give short answers:

1. What are the two problem mentioned in the passage?
2. What can help us to solve these problems?
3. Where will most of the increase in population take place?
4. Why is such a big population a problem?
5. How many people suffered from malnutrition?

(C) Draw a circle round the letter of the best answer:

1. Trees are the source of

- | | |
|-----------------|---------------|
| a. water | b. fodder |
| c. malnutrition | d. population |

2. Trees can protect the environment by

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| a. Reducing the erosion | b. making the soil poor |
| c. food | d. eating fruits |

3. Forest products create

- | | |
|-----------------|---------------|
| a. A population | b. employment |
| c. the wind | d. roots |

4. All over the world millions of Are being planted

- | | |
|--------------|-------------|
| a. Buildings | b. shelters |
| c. leaves | d. trees |

5. The world population is now about million people

- | | |
|----------|---------|
| a. 8.500 | b. 60% |
| c. 5.000 | d. 2025 |

Investigating the Problems of Learning Mechanical Engineering Terms in Arabic and English

(A Case Study of Students of the Faculty of Mechanical Engineering University of Khartoum, University of Sudan of Science of Technology and University of Gezira)

■ Intisar Ibrahim Mohamed Elshiek

Abstract:

This study aims to investigate the Investigating the problems that face ME students in learning mechanical engineering terms in Arabic and English at the Faculty of Mechanical Engineering, University of Khartoum. The main hypothesis is that many teachers and students show a variety of attitudes towards mechanical engineering instructions. This study follows the descriptive-analytical approach. The sample consisted of (30) teachers and (60) students. Two tools of data collection were used; a questionnaire and an observation checklist. (SPSS) was used to analyze the data. The study found the lack of specialized and standardized resources in Sudanese universities hinder students learning outcomes. The study recommends that teachers should use some diversified, useful and effective strategies in mechanical engineering terms instructions.

Key words : investigation - mechanical engineering – attitudes - hinder

التحقق في مشاكل تعلم مصطلحات الهندسة الميكانيكية باللغتين العربية والانجليزية

(دراسة حالة طلاب كلية الهندسة الميكانيكية جامعة الخرطوم،
وجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، وجامعة الجزيرة)

أ. إنتصار إبراهيم محمد الشيخ - باحث

المستخلص:

تهدف الدراسة للتحقق من المشاكل التي تواجه الطلاب في تعلم المصطلحات التقنية في كلية الهندسة التقنية في جامعة الخرطوم. من الفرضيات الأساسية للدراسة يبدي الطلاب والمعلمين عدد من المواقف المختلفة تجاه تعلم المصطلحات التقنية. إتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة للإستبيان وقائمة الملاحظة في جمع البيانات من العينة المكونة من (309) معلماً و (60) طالباً كما أُستخدم البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية لتحليل البيانات. توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن نقص المصادر المختصة والموحدة وراء إعاقه نتائج التعلم. توصي الدراسة المعلمين لإستخدام استراتيجيات متنوعة ن مفيدة ومؤثرة لتدريس مصطلحات الهندسة التقنية.

كلمات مفتاحية : تحقيق - هندسة ميكانيكية - اتجاهات - يعرقل.

CHAPTER ONE

INTRODUCTION:

1.0 Background:

Scientific terminology is of a vital importance in the educational process since they are the vessel of special agreed set of words that express a scientific concept or notion. Thus, one language for teaching and sufficient university books nevertheless are pillars of a healthy schooling environment for all students, in particular students of ME.

Despite the government formal decision on February 1991 on the Arabization of Higher Education Institutions, English terms and references have already been equivalent into Arabic; English persists as the preferred language of most Sudanese academics and university students. Actually, many teachers use Arabic in teaching their subjects while others teach in English in the same class.

1.1 Statement of the Problem:

In the last few decades, it has been noticed that students of ME performance has deteriorated. This may be connected to dealing with learning in two languages, Arabic and English in the classroom. Furthermore, the lack of specialized and standardized resources hinder students learning outcome.

1.2 Objectives of the Study:

1. To explore the significance of learning mechanical engineering terms
2. To find out which instruction language do students prefer in classroom when learning MET English or Arabic.
3. To detect problems that faced by students when learning MET

1.3 Questions of the Study:

1. What is the significance of learning mechanical engineering for students?
2. To what extent learning in one language improves student's performance at university level.
3. How far does the lack of specialized references hinder students of ME learning process?

1.4 Hypotheses of the Study:

1. Students of ME are not aware of the significance of learning mechanical engineering
2. Studying in Arabic instead of English has a negative impact on students' performance.
3. Lack of specialized and updated ME references and standardization of equivalent terms hinder learning of the mechanical engineering terms.

1.5 Significance of the Study:

This study will be of great value to those who are interested in the field of translation and Arabicization as well the findings of the study can be of a great importance in changing teachers of ME attitudes towards the teaching methods.

1.6 Methodology of the Study:

The descriptive-analytical method will be used. The sample of this study will be selected randomly. The population of the study consisted of three groups. The first group included (20) twenty ME university teachers. The second group comprised (60) sixty ME students. The third group contained (10) teachers of grade five mechanical engineering at Faculty of ME, University

of Khartoum, University of Sudan and University of Gezira. Two tools of data collection will be used; a questionnaire and an observation checklist.

1.7 Limits of the Study:

The topic of the study is limited to ‘An Investigation into the Classroom Interaction when Learning MET into Arabic and English at University of Khartoum, University of Sudan and University of Gezira. The study will be conducted during the academic year (2019-2022).

1.8 Terms and abbreviations.

ME stands for Mechanical Engineering

MET stands for Mechanical Engineering Terms

CHAPTER TWO

Literature Review:

2.1 Introduction :

Terminology is not a completely new field of study. The theory of terminology has been a subject of debates in various fields. Just recently, it has been systematically developed with full consideration of its principles, bases and methodology. In this chapter, the researcher will review the literature related to the history of terminology, the concept, and other related issues to the field of terminology.

2.2 Historical Development in the Field of Terminology:

In the 18th and 19th centuries, scientists were the leaders in terminology. They were mainly alarmed by the proliferation of terms. They were worried about

the diversity of forms and the relationships between forms and concepts. Neither the nature of concepts nor the foundations for creating new terms were of concern to them. (Sajer, 1999:12)

In the 20th century, engineers and technicians became involved. Rapid progress and the development of technology required not only the naming of new concepts but also agreement on the terms to be employed. Because of practice, terminological work began to be organized in certain specialized fields.

Alain (1995:8) states that during the first half of the 20th century, neither linguists nor social scientists paid special attention to terminology. Terminology, as it is understood today, first began to take shape in the 1930s. The work of Eugen Wüster, an Austrian linguist considered a father of terminology, was very important for the development of modern terminology. In his doctoral dissertation in 1930, he presented arguments for systematizing working methods in terminology. He also established a number of principles for working with terms and outlined the main points of a methodology for processing terminological data.

The significance role of terminology in the modernization of language became apparent in this period. Moreover, the spread of personal computers brought about a major change in the conditions for processing terminological data.

2.3 Traditional View on Terminology:

While the view of traditional terminologists had been unquestioned for a long time, their principles started to be questioned and criticized at the end of 20th century. The main purpose of traditional terminology was to assign a new term to a new concept that appeared in a language. In the naming process, terminologists started from the concept, which they placed into a concept system, on the basis of which it had been defined before being named as a

term (the onomasiological approach). Their focus was on exploring the ways in which to make terminology as efficient and unambiguous as possible.

The views on terminology as a scientific discipline vary considerably, and there are currently a number of treatments of this field. Some scholars say it is a science. Others think it is just a practice a daily work. As many theories say, terminology have a status of a separate scholarly discipline with its own theory and owe its theoretical assumptions to more consolidated disciplines. (Chovanec; 2005:55).

To conclude, it can be said that traditional terminology had a number of dogmatic principles, confused the principles with facts and converted wishes into reality. It failed to create a theoretical framework that would support its own principles and methods. In essence, the interests of standardization impeded research.

2.4 The view of Terminology as a Science, an Art or a Practice:

Alain (1995:19) mentions that not all experts agree that terminology constitutes a separate scientific discipline, nor do they all consider it a theoretical subject. For some, terminology is a practice dealing with social needs that are related to political and/or commercial ends. In the opinion of others, terminology is a true scientific discipline that owes much to the other subject fields, from which it borrows fundamental concepts. It is, nevertheless, considered a separate discipline in the sense that it has reformulated and synthesized the original foundations so that it could build its own field. There are many intermediate positions, the advocates of which, although admitting that terminology contains some original theoretical features, are persuaded that it only conceives of them within the framework of other, more consolidated disciplines.

Richard and Wright (1993:24) see it as the art of analyzing terms in context and the systematic study of naming and labelling concepts with the aim of developing vocabulary for a given field.

2.5 Standarization of the Scientific Terminology:

Terminology is considered of great importance in all sciences. It is defined by Al-Khwarizmi, (1993: 43) as “the key of sciences”. Al- Qassimi (2004) argues that understanding terminology is half of science, because “the term is a word that expresses a concept, and knowledge is a set of concepts that are related to each other in the form of a system.” He adds that the terminology is necessary for the scientific approach, as the latter cannot be correct unless it is built on precise terminology.

Peter (1995:90) asserts that many people are not aware of terminology, and some of them neglect it for a reason or another. In other words, academicians and academics have not conducted a survey of what was actually used in the scientific field prior to developing their new terminology. The terminology of Arab academicians, academics and scholars remains in the textbooks because unfortunately, the majority of the Arab masses are still illiterate, or because these publications are not widely spread. Thus, the public continues to use irregularly borrowed words.

2.6 Characteristics of the Standard Terminology:

There are agreed upon characteristics of standard terminology Al-Hamzawi, (1985:41) illustrates that the goal of the Arabic standard terminology is to customize every concept of a scientific terminology to an Arabic terminology to be chosen from among the multiple synonyms. The methodologies of the Arab linguistic and scientific academies summarize this subject in four charactersitics; steadiness, easy circulated, appropriateness and accessibility.

2.7 Challenges of learning in Mechanical Engineering:

One of the greatest challenges that studying mechanical engineering presents is the absence of the platform to conduct practicals, workshops, seminars and laboratory experiments (Thomson, 2011:69). According to a similar study by Morris (2015:41), this phenomenon is because of the lack of home-based learning, and many students cannot afford to have their home-based labs or even conduct many of the necessary experiments at home. Thus, students who study engineering and many of the Science, Technology, Engineering, and Mathematics (STEM) courses through practical platforms have these disadvantages as they learn using school-based systems. A general belief is that practical learning is effective for students in full-time work, who strive to balance their commitments towards their jobs with those towards their education (Kim et al, 2005:85).

2.8 The strategies of learning engineering terms:

Several strategies that both learners and providers of learning can use to make it more effective within the engineering education perspective. Thomson (2011:45) suggested that creating and maintaining an effective course site would be crucial to provide good support to learners as well as to provide timely feedback. This would ensure that learners of engineering, who are usually rushing to beat time deadlines, do not suffer delays from a malfunctioning site. Fandl and Smith (2014) recommend that it is crucial for instructors and online learners to maintain a close communication so that queries and feedback are offered smoothly and efficiently. This study stated that this close relationship ensures excellent performance for the learners.

To sum up, terminology is a scientific field of great importance. Many scholars say it is a systematic study of naming and labelling concepts with the aim of developing vocabulary for a given field. It has been developed by linguists from traditional point to meet the modernized and standardized requirements of jobs.

CHAPTER THREE

Methodology of the Study:

3.1 Population of the Study:

The population of the study consisted of three groups. The first group included (20) twenty ME university teachers. The second group comprised (60) sixty ME students. The third group contained (10) teachers of grade five mechanical engineering at Faculty of ME, University of Khartoum, University of Sudan and University of Gezira.

3.2 Sample of the Study:

The sample of this study was selected randomly. It consisted of three groups; teachers and students of mechanical engineering at Faculty of ME, University of Khartoum, University of Sudan and University of Gezira. The sample took place in, Gezira and Khartoum States in the academic year 2019 -2022.

3.3 Tools of Data Collection:

Two tools of data collection were adopted to support the study; a questionnaire and observation checklist.

3.3.1 The Questionnaire:

The researcher designed two questionnaires for both the teachers and students. The questionnaires aimed at measuring the different attitudes of Sudanese university mechanical engineering teachers and students in ME terms instructions.

3.3.1.1 The Validity of Questionnaire:

The questionnaire was shown to a panel of three university professors. The final form of the questionnaire was drawn out after taking their comments, opinions, and advice into consideration.

3.3.1.2 The Reliability of Questionnaire:

A pilot experimentation of the questionnaire was performed on faculty of mechanical engineering students. Reliability of the questionnaire was calculated using the internal consistency estimate of reliability. The calculated Cronbach's Alpha was (0.75) for both teachers' and students' questionnaire.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	No of Items
.750	18

$$a = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum r}{s}\right)$$

The analysis of Cronbach's Alpha is (0.75) of the two questionnaires which reveals that there is a strong correlation.

3.3.2 The Observation Checklist:

The researcher attended (10) ten lectures in ME level (5) classroom using a checklist to find out students understanding lessons given in both Arabic and English. The aim of the observation checklist is to observe and collect primary data in a systematic and a purposeful way of watching and revising the students' learning of ME terms.

3.3.2.1 The Validity of the Observation Checklist:

In order to ascertain and construct its validity, the observation checklist was shown to a senior EFL lecturer. He is a Ph.D. holder in English, his remarks and suggestions regard formatting and organization, of the checklist, are highly valuable.

3.4 Data Analysis:

The data which were collected for this study were analyzed by using Statistical Packages for Social Science Program (SPSS).

CHAPTER FOUR

Data Analysis and Discussion:

4.0 Introduction:

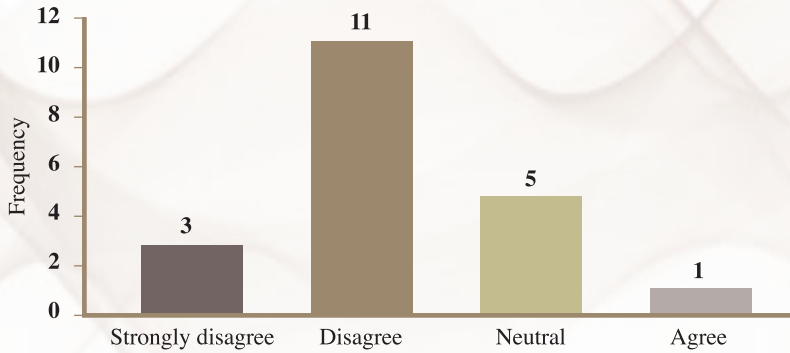
In this chapter, the data was analyzed, discussed and interpreted based on the results of both the teachers and students' questionnaire and the observation checklist.

4.1 Analysis of the Questionnaire:

This section attempts to explore the attitudes of EFL teachers towards mechanical engineering terminologies instruction. The questionnaire consisted of (9) nine statements accompanied by five options; strongly disagree and disagree, neutral, strongly agree, agree

Table (4.3) The political decision of Arabization of Higher Education improved student's Academic outcome.

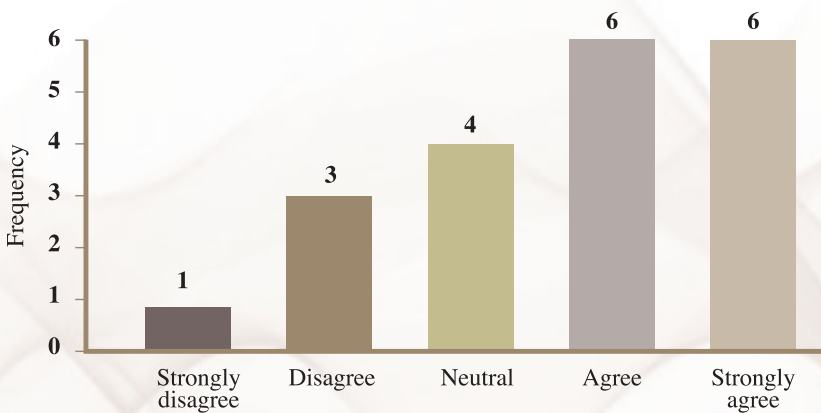
Aalid	Frequency	Percent
Strongly disagree	8	40.0
Disagree	6	30.0
Neutral	1	5.0
Agree	1	5.0
Strongly agree	4	20.0
Total	20	100.0



The analysis regarding this statement reveals (40.0%) of the respondents are strongly disagree and (30.0%) are disagree. The results indicate the majority of the respondents disagree with that political decision has not any effects on Arabization on improving student's Academic outcome.

Table (4.4) The Arabization decision is implemented fully by teachers in your University.

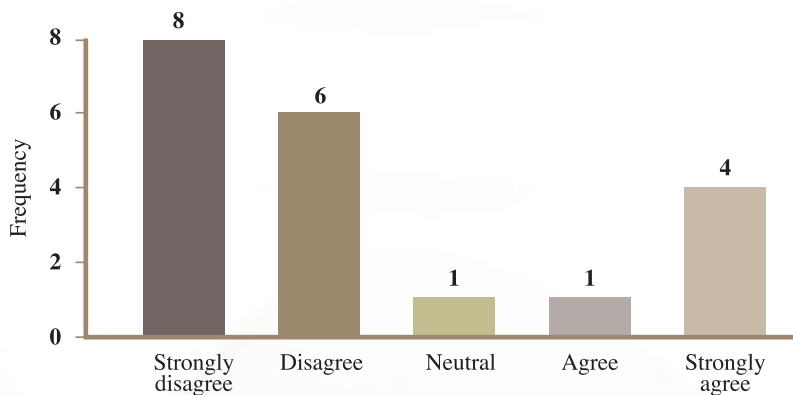
Aalid	Frequency	Percent
Strongly disagree	3	15.0
Disagree	11	55.0
Neutral	5	25.0
Agree	1	5.0
Total	20	100.0



The analysis of the above table shows (55.0%) of the respondents are disagree to the above statement, (15.0%) strongly disagree while (25.0%) are neutral. This means that Arabization or using mother language in teaching these terms are not implemented by teachers.

Table (4.5) and Classroom interaction to instruction language in English is

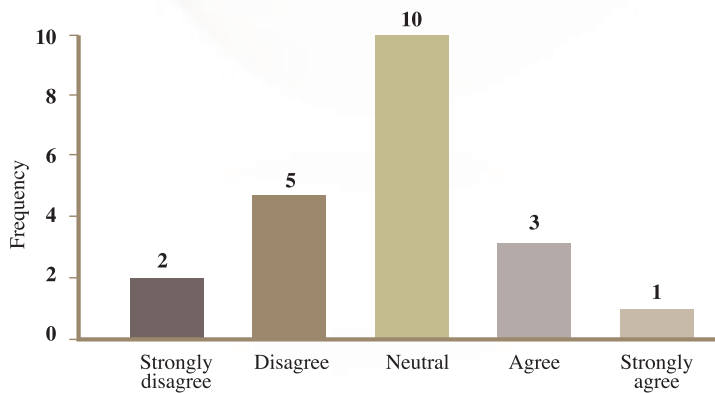
Aalid	Frequency	Percent
Strongly disagree	2	10.0
Disagree	5	25.0
Neutral	9	45.0
Agree	3	15.0
Strongly agree	2	5.0
Total	20	100.0



The analysis of table (4.7) reflects (25.0%) of the respondents are disagree and (10.0%) are strongly disagree, while (45.0%) are neutral to the above statements. The majority of the responses reveal that classroom interaction is not achieved when using English in instruction.

Table (4.6) Lack of specialized references costs more time and efforts in lesson preparation

Aalid	Frequency	Percent
Strongly disagree	1	5.0
Disagree	3	15.0
Neutral	4	20.0
Agree	6	30.0
Strongly agree	6	30.0
Total	20	100.0



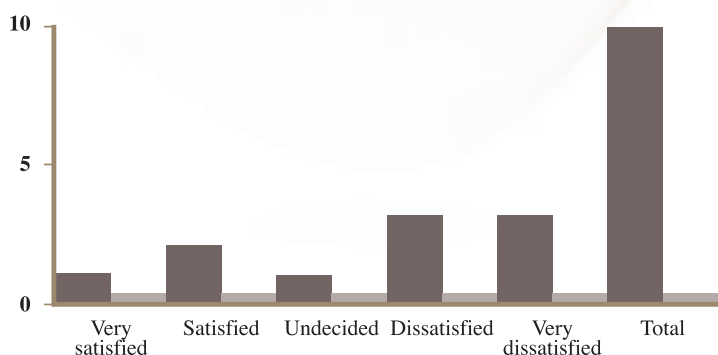
The analysis of the above table shows (30.0%) of the respondents are strongly agree and (30.0%) are agree with the above statement. The results reveal the problem of the lack of the exact references, which will help the teachers in preparing their lessons well.

4.3 Analysis of the Observation Checklist:

The researcher proposed an observation checklist to collect information from teacher regarding using Arabic and English language in instruction.

Table (4.7) the students' understanding of lectures taught in Arabic is.

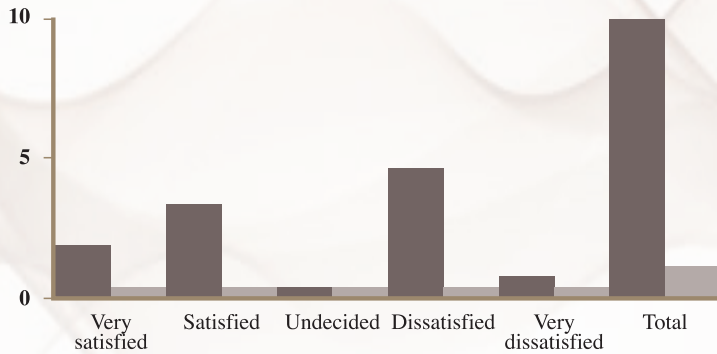
Aalid	Frequency	Percent
Very satisfied	1	10.0%
Satisfied	2	20.0%
Undecided	1	10.0%
Dissatisfied	3	30.0%
Very dissatisfied	3	30.0%
Total	10	100.0%



The analysis of the above table shows that (30. %) of the respondents are very dissatisfied, (30. %) are satisfied, (10. %) are undecided to the above statement. The results indicate the majority of the respondents do not prefer to be taught their subjects in Arabic language.

Table (4.20) and figure (4.20) the students' understanding of lectures taught in English is.

Aalid	Frequency	Percent
Very satisfied	2	20.0%
Satisfied	3	30.0%
Undecided	0	0.0%
Dissatisfied	4	40.0%
Very dissatisfied	1	10.0%
Total	10	100.0%



The results of the above table shows (40. %) of the participants dissatisfied, (30. %) satisfied, and (20. %) of the teachers are very satisfied to the above statement. The results also reveal that the students who their level in English are able to comprehend their subject and receive studying in English.

Discussion of the Results in Relation to the Hypotheses of the Study

4.0 Hypothesis (1) Students of ME are not aware of the significance of learning mechanical engineering:

The analysis of the questionnaire and the observation checklist reveal the majority of the students face problems when learning in two languages Arabic and English. Moreover, they are not aware of the significance of using which language in their subjects' instructions. These responses show the importance of translated mechanical engineering terms in increasing students' comprehension of scientific subjects.

1. Hypothesis (2) Students performance hinder when studying in Arabic rather than English language:

In the analysis of the questionnaire and the observation checklist, the results indicate the majority of the respondents prefer to use Arabicization in their teaching and learning of mechanical engineering terms in the classroom.

Moreover, the results reflect the significance of Arabicization in enhancing students' achievement when learning mechanical terms.

Hypothesis (3) Lack of specialized and updated ME references and standardization of equivalent terms hinder learning of the mechanical engineering subjects.

The results of the analysis reveal two problems regarding mechanical terms instructions. The first one is the weak vocabulary knowledge of the students which resulting from the lack of specialized dictionaries in this field. The second problem is the lack of the exact references, which will help the teachers in preparing their lessons well.

CHAPTER FIVE

Conclusion, Findings and Recommendations:

5.0 Conclusion:

The study is intended mainly to investigate classroom interaction when learning mechanical engineering terms in Arabic and English. As it is known that mechanical engineering terms acquisition is one of the most challenging obstacles engineering students must overcome. The main problem is that students face difficulties in learning ME terms. The researcher adopted the descriptive-analytical method to carry out this study. Two tools of data collection were used; a teachers' questionnaire and an observation checklist. The study finds out that the students face a number of problems in learning ME terms. Moreover, it reflected the usefulness and effectiveness of using visual aids in teaching and learning these terms.

5.1 Findings:

The findings of the study are as follow:

1. The study finds out that the performance of ME students has deteriorated by the use of two languages in instructions.

-
2. The lack of specialized and standardized resources in Sudanese universities hinder students learning outcomes.
 3. Both students and teachers depended entirely on student's textbooks and confined only to the reading passage to teach and learn ME terms.
 4. University students face difficulties in ME acquisition due to the lack of specialized dictionaries.
 5. There a weak classroom interaction when Arabic language is used in instructing, since all references are in English.
 6. The study displayed that some students prefer teaching and learning new ME term in the Arabic language.

5.2 Recommendations:

Based on the findings of the study, the researcher recommends with the following:

1. Both teachers and students should give more effort to mechanical engineering terms teaching and learning because of their great importance.
2. Teachers should use some diversified, useful and effective strategies to improve the interaction when learning and using mechanical terms.
3. To teach MET, terms should be grouped into different types of lexical sets such as similar meaning, opposites, derivatives, collocations or multi-word verbs, inclusion and so on.
4. Teachers should avoid to use direct translation in teaching new mechanical terms.

References

Ali Al- Qassimi, (2007) Terminology, its Principles and Practice, the Lebanon Publishers Library , 2007 , p .132 .

Al-Khwarizmi, Ibn Turk (1993): Revisiting A Controversy Over A Priority Of Discovery, Rabat , Morroco.

Chovanec, J. (2005) ‘Neznalost neomlouvá aneb k tzv. demystifikaci právního jazyka’. ToP (tlumočení-překlad) 16(3), 9–11.

Fandl, K. J. and Smith, J. D. (2014) Success as an online student: Strategies for effective learning. Oxon: Routledge.

Ferguson C, (1959) “Diglosia” Word .H. Felber, `` international efforts to overcome difficulties in technical communication ‘’. A paper presented to the third European Congress on Information systems and networks (Munchenen: Velag Documentation, 1977) vol, 1, p.90.

Kim, K. J., Liu, S. and Bonk, C. J. (2005) ‘Online MBA students’ perceptions of online learning: Benefits, challenges, and suggestions’, Internet and Higher Education, 8(4), pp. 335–344.

Mohammed Rashad Al-Hamzawi,(1984) Arabic Methodology for setting a terminology :from Unification to Patterning in “ Lissan Al-Arab Journal

Morris, A. (2015) ‘The ugly duckling’, Training & Development [1839-8561], 42(4), pp. 14– 15.

Peter. W (1995) Conceptology in Terminology Theory, Semantics and Word Formation.Vienna: TermNet.

Rey, Alain (1995) Essays on Terminology. Translated and edited by Juan C. Sager. Amsterdam and Philadelphia: John Benjamins.

Richard. S, and Wright. E (1993) Standardizing Terminology for Better Communication. American Society for Testing and Materials.

Rita. T (2000) Towards New Ways of Terminology Description. The sociocognitive Approach. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Sajer. J. (1999) Theory of concepts in Terminology , translated by Jawwad Samaana, Lissan Al-Arab Journal , ed. 47

Thomson, D. (2011) ‘Conversations With Teachers: on the Benefits and Challenges of Online Learning for Gifted Students’, Gifted Child Today, 34 (3), pp. 31–39.



دار آريثيريا للنشر والتوزيع
Arrythria for Publishing and Distribution

ردمك ISSN: 1858-9553