

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جمهورية السودان

جامعة النيلين

كلية التجاره والدراسات الاقتصادية - قسم الاقتصاد

بحث تكميلي لنيل درجة البكالوريوس في الاقتصاد

بعنوان:

اثر نظم تقنية المعلومات علي اداء المصارف في السودان في

الفترة

(1999م الي 2003م)

بدراسة حالة

(بنك الادخار والتنمية الاجتماعية)

اعداد الطالب:

ابوبكر عبدالباقي محمد سعد

اشراف البروفيسور :

عصام عبدالوهاب بوب

السودان الخرطوم - يناير 2014م-1435هـ



## الإستهلال

### حديث شريف

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

[ ما تصدق الناس بصدقةٍ مثل علم يُنشر ]

(رواه الطبراني عن سمرة بن جندب)

## الإهداء

بذات الحب الذي منحوني وبكل امتنان اهدي ثمره جهدي

**الي والدي:**

الذي تعلمت منه الصبر والتحمل وعلمني كيف احب العلم وطرق المعرفة.

**الي والدتي:**

التي التحف دفنها وهي تدعو لي بالتوفيق والنجاح.

**الي اخواني واخواتي:**

الذين زينو عقد اسرتي حباً و الفه بنور العلم والمعرفة.

**الي اساتذتي الاجلاء:**

الذين سقوا بذور العلم والمعرفة حتي اثمرت.

**الي اصدقائي وزملائي:**

الذين ساندوني واعانوني, اليهم جميعا اهدي بحثا لا يطول قاماتهم الساميه.

## الشكر والتقدير

الشكر لله اولا واخيرا والحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام علي رسول الله المبعوث رحمة للعالمين خير من حمل الرسالة وبلغ الامانه ونصح الامه وجاهد في الله حق جهاده حتي اتاه اليقين,وبعد:اتوجه بخالص الشكر والتقدير الي :

استاذي الجليل البروفيسور :عصام عبد الوهاب ,الذي تفضل بالإشراف علي هذا البحث وبذل الجهد الكبير لمتابعة تفاصيل العمل مما كان لتوجيهه القويم الفضل في بلوغ هذه الدراسة لشكلها وفحواها الحالي.

وانتقدم بجزيل الشكر لاسرة جامعة النيلين ومكتبة الجامعة,والشكر موصول للاساتذه والمهندسين بينك الادخار والتنميه الاجتماعيه وأسرة بنك السودان المركزي.

والي اناسا فاتني شكرهم وأعتز بذكرهم وكل الشكر والتقدير الي كل من ساهم في اخراج هذا البحث بصورته الحاليه ونسأل الله القبول الحسن,واخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
ا	الاستهلال
ب	الاهداء
ج	الشكر والتقدير
د	قائمة المحتويات
هـ	قائمة الجداول
7-1	القدمه والخطه
	<b>الفصل الاول</b>
	<b>دور تقنية المعلومات في الاداء المصرفي</b>
13-8	البحث الاول:مقدمه عن نظم المعلومات المصرفيه
20-14	المبحث الثاني:تكنولوجيا المعلومات والادوات المصرفيه
	<b>الفصل الثاني</b>
	<b>دراسة حالة بنك الادخار والتنمية الاجتماعيه</b>
25-21	المبحث الاول:مقدمه عن بنك الادخار والتاريخ والنشاه والتطور
34-26	المبحث الثاني:اثر التقنيه المصرفيه الحديثه علي الاداء المصرفي لبنك الادخار
	<b>الفصل الثالث</b>
	<b>تحليل المعلومات المناقشه</b>
35	التكنولوجيا الحديثه وواقع الجهاز المصرفي في السودان
40-36	اداء المصارف السودانيه خلال الفتره(1999م_2003م)
40-36	تطور بعض المؤشرات الماليه
41	النتائج
43-42	التوصيات
44	المصادر والمراجع

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	الموضوع
(32)	جدول رقم (1) خدمة رسائل سودابان
(36)	جدول رقم (2) تطور بعض المؤشرات الماليه
(38)	جدول رقم (3) تطور راس المال
(39)	جدول رقم (4) اعداد القوي العامله بالمصارف السودانيه

## Abstract

The subject of the research is: the impact of IT systems in scientific research on the performance of banks. Which aims to identify the nature of the information systems and developments that accompanied the innovation from one generation to another. The study also targets information systems and how to use them in the performance of the banking. The researcher will address the subject of the study on the application of "Saving and social development bank". This study has been divided into three chapters and an introduction. The first chapter will be talking about the "banking information systems" as well as " information technology and banking instruments ". The second chapter will include an "Introduction about the Saving bank" and the impact of the use of banking technology on the performance of the banking in Saving bank. The third chapter will address the "analysis of the information that has been discussed, the conclusion reached by the researcher and his recommendations. Finally, the list of sources and references that guided the researcher in the writing of his research.



## مستخلص البحث:

يتناول موضوع البحث الآتي:

أثر نظم تقنية المعلومات في البحث العلمي علي أداء المصارف والذي بدوره يهدف الي التعرف علي طبيعة نظم المعلومات والتطورات التي صاحبت نظم المعلومات من جيل الي آخر. وتهدف الدراسة أيضا الي استخدام نظم المعلومات وكيفية الاستفادة منها في الأداء المصرفي وسوف يتناول الباحث موضوع الدراسة بالتطبيق علي "بنك الادخار والتنمية الاجتماعية".

وقد قسمت هذه الدراسة الي ثلاثة فصول ومقدمه

وقد تناول الفصل الاول الحديث عن "نظم المعلومات المصرفيه".

وكذلك الحديث عن "تكنولوجيا المعلومات والادوات المصرفيه"

ويجئ الفصل الثاني موسوما ب"مقدمه عن بنك الادخار" وكذلك اثر استخدام التقنيه المصرفيه علي الاداء المصرفي لبنك الادخار".

اما الفصل الثالث فانه سوف يتناول الحديث عن "تحليل المعلومات التي تمت مناقشتها واستنتاج التي توصل اليها الباحث وايضا التوصيات التي يوصي بها".

واخيرا قائمه المصادر والمراجع التي استرشد بها الباحث في كتابة بحثه.



## المقدمه:

الحمد لله الذي يرفع الذين امنو والذين اوتو العلم درجات.

والصلاة والسلام علي نبينا الكريم الذي امرنا بالتعليم من المهد الي اللحد.وبعد:

نعيش منذ عقود في مجتمع المعلوماتيه التي تلعب فيه تكنولوجيا المعلومات الدور الاكبر في عملية الانتاج الكفو والحديث والذي يتسم بانه انتاج كثيف المعرفه.

ومع تضاعف المعرفه الانسانيه تحول الاقتصاد العالمي الي اقتصاد يعتمد علي المعرفه العلميه,وفي هذا الاقتصاد المعرفي تحقق المعرفه الجزء الاكبر من القيمه المضافه للمعرفه الانسانيه ومفتاح هذه المعرفه هو نظم المعلومات.

فنحن الان نمر بمرحله من التطور تعرف بمرحلة التطور التقني حيث يتم التعامل مع العلوم في مجال التطبيق التكنولوجي والذي بدوره يتفاعل مع كل منجزات العلوم.

مما يجعل الفارق الزمني ضئيلا بين المعرفه المتولده عنها وتطبيقها.

ان السرعه التي يحدث بها التغيير الاقتصادي تشكل تحديا لجميع الدول حتي المتقدمه منها,اضافه للدور المتعاظم للعلم والتكنولوجيا في تطوير المجتمعات.

ويزداد هذا الدور اهميه مع دخول العالم عصر المعرفه الذي انتهت فيه الايدولوجيا وبرزت فيه المعارف والتكنولوجيا وضاقت فيه المسافات بين ظهور المعرفه العلميه والتطبيق الفعلي لها علي ارض الواقع.

مما جعل العالم يعتمد علي العلماء في شرح وتفسير مشاكل المجتمع ووضع الحلول لها, و في هذا العصر امتزجت النظرية بالتطبيق وتداخلت المعارف,ومنها برز الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات.

وتعد المصارف من المنشآت الحيويه ضمن اطار الاقتصاد الوطني,اذ تؤدي دورا رياديا واستراتيجيا في تنفيذ اهداف السياسه الماليه للدوله ومكوناتها بعناصر الائتمان والنقديه, وعليه فانها تسهم اسهاما اساسيا ومهما في تحقيق التنميه الاقتصاديه والاجتماعيه وهذا الامر يتطلب تفعيل اليات عمل المصارف وزيادة كفاءتها وفعاليتها الاداريه.

تشكل المصارف في السودان مؤسسات مالية ضخمة تقدم خدمات الي عدد كبير جدا من المقرضين والمودعين.

ويشكل بناء نظم المعومات واستخدام تقنية المعلومات احد اهم استراتيجية تطوير العمل المصرفي, نظرا الي دور هذه النظم في تحسين انظمة العمليات وتحسين جودة القرارات الاداريه.

## اولا: مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في عدم الاستفادة من نظم المعلومات في الاداء المصرفي بالصوره المطلوبه.

تتمثل مشكلة البحث في مدي تأثير نظم المعلومات في الاداء المصرفي.

## ثانيا: اهمية البحث

نتيجة للتطورات التكنولوجيه المتسارعه في الوقت الحاضر,بات من الضروري علي منظمات الاعمال استخدام تكنولوجيا المعلومات,في مختلف نشاطاتها بهدف مواكبة التطورات وتحديث طرائق العمل في هذه المنظمات,مما لا شك فيه ان البنوك من اكثر المنظمات الاقصاديه تأثيرا واستخداما للتكنولوجيا نتيجة لطبيعة النشاطات التي تقوم بها,ومن هنا تتمثل اهمية البحث للاتي:

1-اصبحت نظم تقنية المعلومات من اهم الادوات المستخدمه في الاداء المصرفي .

2-بروز التقنيه المصرفيه وانتشارها في العالم,واساس هذه التقنيه الجديده وجوهرها هو نظم تكنولوجيا المعلومات.

3-تسهم في القاء الضوء علي درجة استخدام البنوك لتقنية المعلومات.

## ثالثا:اهداف البحث

يسعي البحث الي تحقيق الاهداف الاتيه:

1-تقويم واقع نظم المعلومات في المصارف.

2-دراسة اهم المعوقات التي تعترض نظم المصارف واقتراح الحلول المناسبه لها.

## رابعا:الفرضيات

-الي اي مدي يسهم استخدام نظم تقنية المعلومات والتطور التقني في الاداء المصرفي لبنك الادخار والتنميه الاجتماعيه؟.

-هل استخدام نظم تقنية المعلومات بالقدر المطلوب يعمل علي تحسين جودة العمل المصرفي؟.



## خامسا: منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة في البحث علي:

1- المنهج الاستقرائي: في ملاحظة ومتابعة الظاهره المدروسه.

2- المنهج الاستنباطي: في توضيح مجالات استخدام تقنية المعلومات في البحث العلمي ودورها في التنميه الاقتصاديه.

## سادسا: هيكل الدراسة

لتحقيق اهداف وتساؤلات الدراسة, قسمت الدراسة الي الاتي:

الفصل الاول:

دور تقنية المعلومات علي الاداء المصرفي وفيه:

المبحث الاول: مقدمه عن نظم المعلومات المصرفيه.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والادوات المصرفيه.

الفصل الثاني:

دراسة حالة بنك الادخار والتنميه الاجتماعيه وفيها:

المبحث الاول: مقدمه عن بنك الادخار والتنميه الاجتماعيه.

المبحث الثاني: اثر التقنيه الحديثه علي الاداء المصرفي للبنك.

الفصل الثالث:

-تحليل المعلومات التي تناولها الباحث في البحث العلمي.

-الاستنتاج والتوصيات والمراجع.



## الفصل الاول

دور تقنية المعلومات علي الاداء المصرفي وفيه:

المبحث الاول:مقدمه عن نظم المعلومات المصرفيه.

المبحث الثاني:تكنولوجيا المعلومات والادوات المصرفيه.

## الفصل الاول

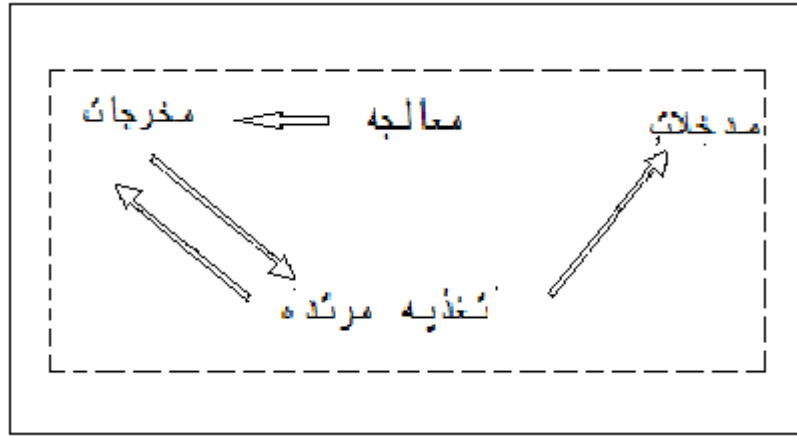
المبحث الاول:

مقدمه عن نظم المعلومات المصرفيه

اولا مفهوم النظام:

هو مجموعه من المكونات المتداخلة مع بعضها البعض والتي تعمل علي نحو متكامل لتحقيق هدف مشترك وفي سبيل ذلك تقبل مدخلات وتجري علي هذه المدخلات عمليات منتظمة من المعالجات لانتاج المخرجات.

ووفق تعريف النظام يمكن تقسيم نموذج مبسط له يبين الحركة التي يتم بها النظام:



ما هو نظام المعلومات؟

نظام المعلومات:

هو نظام يتكون من أشخاص وسجلات البيانات وعمليات يدوية وغير يدوية ويقوم هذا النظام بمعالجة البيانات والمعلومات في أي منظومة.

أو هو مجموعة من العناصر المتداخلة التي تعمل مع بعضها البعض لجمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات المتوفرة عن موضوع ما بشكل منهجي لدعم اتخاذ القرار ولدعم التنظيم والتحكم والتحليل في المنظمه<sup>1</sup>.

-ادريس ثابت عبدالرحمن, نظم معلومات اداريه في المنظمات المعاصره, الدار الجامعيه, (2007م).

## مفهوم نظم المعلومات المصرفية:

### تعريف:

هي عبارة عن مجموعه مترابطة من المكونات المادية والاجراءات التي تعمل بطريقه متكامله من تجميع وتخزين ثم تحويل معالجة البيانات المصرفيه المدخله لها الي معلومات قابله للاستخدام تقيد في عملية اتخاذ القرارات في المصارف المختلفه.

وفي ضوء هذه التعريفات يتضح ان هنالك خمس مكونات اساسيه لتكوين نظام معلومات مصرفي وهذه المكونات هي:

1-موظف المصرف.

2-الادوات المصرفيه.

3-البيانات المصرفيه.

4-البرامج المحاسبيه.

5-اجهزة الحاسب الالكترنيه.

### مقدمه عن نظم المعلومات المصرفيه:

-يلاحظ ان نظم المعلومات تلعب دورا مهما وحيويا في مختلف حياتنا العمليه وبصفه خاصه في اغلب النشاطات الماليه والمصرفيه , ويزداد هذا الدور خطوره يوم بعد يوم و لحظة بعد لحظه , ومن المستحيل فصل انشطه تكنولوجيا المعلومات عن انشطه العمل الرئيسييه في المؤسسات المصرفيه .

ونتيجه للتطور الهائل في مجال الاتصالات وشبكة المعلومات فقد ساهم وساعد هذا التطور في مجال معالجة المعلومات واتاحتها بكل سهوله وبصوره صحيحه وسريعه لمختلف الزبائن والعملاء والمتعاملون معها من داخل وخارج المؤسسات الماليه والمصارف .

ومن هذا المنطلق فان اهمية وحساسيه هذه البيانات تتطلب الحيطه واليقظه وتامينها من خلال سياسات حريصه ومحدده وموثقه لمراجعتها ومراقبة وتدقيق ضوابط امن نظم المعلومات بما يضمن المحافظه علي سرية المعلومات وتكاملها واتاحتها عند الحاجه لادارة العمل المالي والمصرفي المختلف , واذا كانت نظم المعلومات قد ساهمت في سرعة وسهولة اداء الانشطه

الماليه والمصرفيه المختلفه سواء ما هو متصل بالزبائن او العملاء او الانشطه الداخليه, الا انها قد ادت بيان اهمية مواجهه من نوع جديد من المخاطر التي تواجه نظم المعلومات وتطبيقاتها الاليه.

ومن هذه المخاطر:

حالات توقف التشغيل التي قد تحدث اما لاسباب انقطاع التيار الكهربائي او تعطيل وحدة ال "يو بي اس" او وجود عطل في الاجهزه الرئيسيه او حدوث مشاكل في اعاده تحميل البيانات, وقد يحدث التوقف لاسباب اخري مثل الكوارث او تعرض النظام لهجمات فيروسيه تؤدي الي ضياع البيانات.

ومن هنا تصبح استمرارية العمل لمواجهة مثل هذه الطوارئ من الموضوعات الهامه التي يحرص مراجع نظام المعلومات في المصرف علي التاكيد من جودتها وفعاليتها فضلا عن اهمية مدي استعداد موظفي الحاسب الالي بالمؤسسه الماليه او المصرفيه علي التعامل مع هذه الخطط في حالات الطوارئ وتنفيذها بشكل امن بحيث لا يعرض المؤسسه الماليه او المصرف لمشاكل توقف النظام.

وبالرغم من خطورة هذا الموضوع واهميته الا ان العديد من الوؤسسات الماليه والمصرفيه لا تهتم به او انه لا يتم وضعه ضمن اولويات سياساتها التامينيه, وذلك بسبب التكلفة العاليه التي يتطلبها توفير نظام لمواجهة الكوارث, كما انه يعتبر تطويع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الانشطه الماليه والمصرفيه من العوامل الهامه التي ساهمت في توفير المعلومات للمختصين في الوقت المناسب وبالذقه والشكل المناسبين لمساعدتهم في اتخاذ القرارات المؤثره علي العمل, وعلي ذلك فان ضمانات السريه والضوابط الرقابيه علي نظم المعلومات لها اهميتها لمنع غير المختصين من التعامل مع مثل هذه النظم او التلاعب ببياناتها.

- ومما لا شك فيه ان نجاح المؤسسه الماليه او المصرفيه في البقاء والاستمرار وقدرتها علي الاحتفاظ بزبائناتها هو وجود نظام معلومات مع وجود بنيه اساسيه تضمن دقة وسلامة وجودة معلوماتها وكذلك جودة النظم الاليه التي تتعامل بها المؤسسه والتي من خلالها تقدم خدماتها للعملاء والزبائن.

-ان الهدف الاساسي من نظم المعلومات المصرفيه هو توفير معلومات فابله للاستخدام من قبل متحذي القرارات الاداريه في المصارف.



## أنواع نظم المعلومات المصرفية:

توجد عدة أنواع من نظم المعلومات المصرفية المستخدمه ومن اهمها ما يلي:

1-نظام تشغيل التعاملات المصرفية(BTPS).

2-نظام المعلومات الاداريه بالمصارف(BMIS).

3-نظام دعم القرارات المصرفي(BDSS).

4-نظام خبره والذكاء الاصطناعي(BS/AI).

5-نظام دعم القرارات العليا بالمصارف(BESSA).

6-نظام المعلومات العليا بالمصارف(BOIS).

وكل نوع من هذه الانواع من نظم المعلومات المصرفية يناسب مستوي اداري معين داخل المصرف كما يلي:

### 1-مستوي الاداره العليا بالمصرف "top-level management"

يتميز هذا المستوي الاداري باتخاذ القرارات التي تحدد الاهداف الاستراتيجيه للمصرف , وكذلك وضع الخطط طويلة الاجل , لذلك تحتاج هذه المستويات الي معلومات ملخصه تغطي الاحداث الماضيه والجاريه , والتي يمكن خلالها التنبؤ بالظروف المستقبلية بالمصرف ومن اجل ذلك فان نظام دعم الاداره العليا ( DSS ) هي اكثر النظم ملائمة لهذا المستوي التنظيمي كما يمكن الاعتماد علي نظم دعم القرارات المصرفي ( BDSS ) ولكن بصوره اقل من النظام السابق.

### 2-مستوي الاداره الوسطي "meddle-level management"

تتميز هذه المستويات الاداريه باتخاذها القرارات ذات المدي القصير والمتعلقه بتنفيذ الاهداف التنظيميه التي وضعتها الاداره العليا بالمصرف ويتركز عملها في الميزانيات وفي تقييم الاداء , وفي جدولة العمليات وفي الانشطه المصرفيه , وبالتالي فهي تحتاج بصفه اساسه الي معلومات من مصادر داخل المصرف لذا فان نظام دعم القرارات المصرفي " BDSS " ونظم الاداره المصرفيه "BMIS" وهي النظم الاكثر ملائمة لتلك المستويات.



### 3-مستوي الاداره الاولي "first-level management"

يتركز عمل هذه المستويات الاداريه بالعمليات التشغيليه اليوميه للمصرف حيث تقوم بتنفيذ القرارات المتخذة في الاداره الوسطي ومنه فان هذه المستويات الاداريه تحتاج الي معلومات تفصيليه ومركزه وحديثه.

مثال ذلك: الاجراءات المتعلقة بفتح حساب للزبائن واصدار خطابات الضمان ولذلك فان نظام تشغيل التعاملات المصرفيه هو الذي يناسب هذه المستويات .

اما نظم المعلومات المكتبيه فتحتاجها كل المستويات الاداريه في المصرف لرفع انتاجية نشاطها.<sup>2</sup>

---

د:مكي فخري مكي,نظم معلومات مصرفيه,كلية التجاره,جامعة المنصوره,(1999م).

## الفصل الثاني

دراسة حالة بنك الادخار والتنمية الاجتماعية وفيها:

المبحث الاول:مقدمه عن بنك الادخار والتنمية الاجتماعية.

المبحث الثاني:اثر التقنيه الحديثه علي الاداء المصرفي للبنك.

## المبحث الثاني:

### تقنية المعلومات والادوات المصرفية

#### اولاً: تقنية المعلومات:

تمهيد:- تعد تقنية المعلومات القاعده الاساسيه لاي تطور حضاري في اي مجتمع من المجتمعات فبدون المعلومات لا تستطيع المجتمعات والمنظمات ان تتطور او تحافظ علي تطورها , اذ تعتمد عملية التطور علي حصر المعلومات بالشكل الذي يسهل من استخدامها وعملية الاستفادة منها.

ان تكنولوجيا المعلومات جعلت معظم المنظمات تتحول من العمل الروتيني (الورقي) الي العمل الفكري المنظم الذي يعتمد علي لغة الارقام والحقائق والافكار من اجل استثمار جهد ووقت العاملين فيها.

فمن خلال الاستخدام المتنامي لاجهزة الحاسوب والبرامجيات ووسائل الاتصال المتطوره تقوم المنظمات وبشكل مستمر باجراء مسح سريع وفوري للمعلومات المطلوبه بقصد اتخاذ القرارات اللازمه في الوقت المناسب.

ولكي يكون مفهوم تكنولوجيا المعلومات واضحا وجليا نستعرض هنا بعض المفاهيم ذات العلاقه المرتبطه به والتي يمكن من خلالها تحديد مفهوم دقيق لتكنولوجيا المعلومات.

#### - مفهوم التكنولوجيا:

ان ما نشهده اليوم من تغيرات مهمه في المنظمات والمجتمعات ما كان ليحدث لولا التطورات التكنولوجيه الواسعه والتي تسارعت بصوره مطرده مما زاد من صعوبة وضع تعريف محدد لها من قبل الباحثين والمختصين وقد ادت هذه التطورات التكنولوجيه الكبيره والمهمه وما رافقتها من تغيرات متسارعه في بيئة الاعمال في المنظمات الي احداث انعطافات كبيره من المضامين الفكرية والفلسفيه في كثير من المفاهيم التي تم تداولها من قبل الباحثين وفي تعريف التكنولوجيا:<sup>3</sup>

يري سلامه(9-1998) بان مصطلح ( technology ) مشتق من كلمه اغريقيه مؤلفه من مقطعين ( techno) وتعني مهاره ومصطلح (logy) ويقصد بها تنظيم المهاره الفنيه.

<sup>3</sup>-داليا احمد بابكر واخريات,التقنيه المصرفيه الحديثه واثرها علي جودة المصارف,جامعة العلوم التطبيقيه بالاردن(2007م).

كما يري كل من (عقيلي والمؤمن 1998) بان التكنولوجيا في المنظمات تكون علي شكلين:

**الشكل الاول :** وهو تكنولوجيا الالات:وهي تختص بتوفير الوسائل الانتاجيه والادائيه الاساسيه المساعده كالمكائن والادوات والمعدات والاجهزه المختلفه.

**الشكل الثاني :** وهو تكنولوجيا العمل:وهو يختص بتوفير الاساليب الانتاجيه والادائيه للعاملين كاساليب واجراءات العمل والتنفيذ.

### - مفهوم المعلومات:

للمعلومات دور كبير في حركة الانسان وحركة المجتمع وتطورها اذ تعد اليوم اساس نجاح المنظمات في تحقيق الاهداف التي تسعى اليها وقد اختلف الباحثين والمختصين بشأن مفهوم المعلومات فقد عرف (البياتي 1992) المعلومات بانها:

مجموعه من المعلومات والحقائق التي تخص اي موضوع من الموضوعات والتي تكون الغايه منها تنمية وزيادة المعرفة الانسانيه.

### وهناك العديد من وسائل الحصول علي المعلومات:

كالقراءه او الاتصال او ما شابه ذلك من وسائل اكتسابها ووسائل الحصول عليها.

من الملاحظ انه غالبا ما يرتبط بمفهوم المعلومات مفهوم اخران هما المعلوماتيه والمعرفه

**فالمعلومات يمكن تعريفها بانها :** مجموعه من البيانات المنظمه والمنسقه بطريقه توليفيه مناسبه بان تعطي معني خاصا وتركيبه متجانسه من الافكار والمفاهيم تمكن الانسان الاستفادة منها في الوصول الي المعرفة واكتشافها ويكون ذلك عن طريق البرمجيات والاساليب الفنيه المستخدمه في اجهزة الحاسوب عادة "والمعلومات تقودنا الي المعرفة".

يتضح مما تقدم بان المعلومات هي:مجموعه من الحقائق والمفاهيم يمكننا الحصول عليها من مصادر مختلفه وتتم عملية تجميعها وتنظيمها وتحليلها وذلك لاستخلاص ما يمكن الاستفادة منها في عملية اتخاذ القرارات في منظمات الاعمال.

### مفهوم تقنية المعلومات:

ان تقنية المعلومات هي اداه فاعله لانجاز وتطوير العمليات الاداريه في جميع المنظمات وتضمن مجموعه من الاجهزه والمعدات والبرامجيات والاتصالات والعنصر البشري والتي

يترتب علي اعتمادها جميع البيانات الخاصه بنشاطات المنظمه و عملية معالجتها و خزن البيانات و تجهيزها و استرجاعها و تحديثا بسرعه كبيره و مرونه عاليه.

ومن هذا المفهوم قد عرفت تكنولوجيا المعلومات علي انها مجموعه من المستلزمات الماديه "hardware" والبرامجيات "software" وشبكات الاتصال "communication network".

#### - استخدام تقنية المعلومات في الحياه العمليه:

وفقا لاستخدام تقنية المعلومات في هذا العصر يطلق علي هذا العصر مسميات مختلفه فهناك من يطلق عليه عصر المعلومات او ثورة الاتصال او العصر المعلوماتي.

واستخدمت تكنولوجيا المعلومات في شتي ميادين الاعمال و احدثت تطبيقات الحاسوب المستخدمه و تكنولوجيا الاتصال ثوره في طبيعه مؤسسات الاعمال و ترتيب اعمالها اذ اصبح بإمكان المعنيين في منظمات الاعمال استخدام تكنولوجيا المعلومات في عمليات التصميم والتصنيع وفي تقديم شتي الخدمات وفقا لرغبات الزبائن.

#### ونجد ايضا ان تقنية المعلومات تساهم في الحياه الاستراتيجيه من خلال:

1-تقديم تقنية العلوم للمنظمات علي اختلاف انواعها وطبيعه اعمالها في شكل تطبيقات جاهزه يمكن الاستفادة منها في تحقيق الميزه التنافسيه في المستقبل.

2-تدعم تقنية المعلومات التغيرات الاستراتيجيه مثل اعاده هندسة الاعمال والسماح بتبني اللامركزيه من خلال تامين خطوط الاتصال السريعه وتحقيق الانسيابيه وتقليل الازمنه لتصميم المنتجات.

3-تامين المعلومات الاستباقيه في مجال الاعمال والاسواق والمنافسين والتغيرات الحاصله في البيئه الداخليه والخارجيه للمنظمه.

#### ثانيا: الادوات المصرفيه:

- يمثل التقدم التكنولوجي الركيزه الاساسيه التي لها دور مهم في تحديد صياغة عمل المنظمات وتعد المصارف احد اهم القطاعات الرئيسييه التي تاترت كثيره بالانجازات العلميه لعمل تنطوي عليه هذه الانجازات في ابتكارات تؤثر في تحسين وتطوير العمل المصرفي وابتكار خدمات مصرفيه جديده وذلك لتحقيق مستوي اعلي من اشباع حاجيات الزبائن ورغباتهم.

لذلك ادركت المصارف المعاصره الترابط الوثيق بين نجاح المصارف وبين توجهها الابداعي في مجال توظيف التكنولوجيا واستثمارها في تطوير قدرات ومهارات العاملين وخدمات الزبائن من خلال التعرف علي حاجاتهم ورغبتهم بما يحقق للمصرف ميزه تنافسيه.

فضلا عن ذلك فان تطور نشاطات المصارف خلال السنوات الاخيره كان بفضل التقدم العلمي والتكنولوجي السريع الذي يشهده العالم اليوم وقد شجع المؤسسات المصرفيه الاخذ بمبدأ تعدد الخدمات التي تقدمها للزبائن من خلال الادوات المصرفيه التي بدورها تستخدم التكنولوجيا الحديثه في تقديم الخدمه للعميل او الزبون.

بعد ان كانت الخدمات التي تقدمها تقليديه متمثله بقبول الودائع ومنح القروض ,ظهرت خدمات مصرفيه جديده حديثه ومتطوره لتواجه التنوع الكبير في الخدمات المقدمه للزبائن ونتيجه لذلك توسعت المصارف في الاعتماد علي الاجهزه والحاسبات الالكترونيه وشبكات الاتصالات العالميه(الانترنت).

وذلك بهدف تحقيق افضل خدمه ممكنه عن طريق جمع المعلومات وتصنيفها و تبويبها واستخدام برامج مخصصه لذلك , اذ اصبح التحدي الحقيقي للمصارف يتمثل بايجاد مجموعه من الخدمات التي تلبي احتياجات رغبات الزبائن وتفوق توقعاتهم باعتبارهم نقطة البدء في العمل المصرفي وقد ساعد علي ذلك التطور الكبير الذي حققته نظم المعلومات المصرفيه.

ومن جانب اخر فقد كشف الواقع العملي ان الكفاءه في اداء المصارف المختلفه تتوقف اساسا علي كفاءة العاملين والتي تتوقف بدورها علي حسن اختياهم وتدريبهم , مما يتطلب ايجاد الاستراتيجيه المناسبه التي تحقق هدف المصرف في القدره علي المنافسه.

وكنتيجه ظهرت تطبيقات وادوات مختلفه لاستخدام التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمه المقدمه من الصرف ومن هذه الادوات:

1-البطاقه البلاستيكيه "plastic card"

2-بطاقه الائتمان "credit card"

3-بطاقه الدفع "debit card"

4-البطاقه الذكيه "smart card"

5-بطاقه الصراف الالي "automatic teller machine"

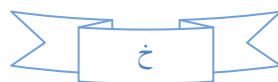


6-البطاقه الزهبيه او الفضيّه "golden or salver card"

ومن التطبيقات المقدمه عبر المصارف:

1-التحويل الالكتروني للاموال "transfer electronic funds"

2-التبادل الالكتروني للبيانات "electronic data interchange"<sup>4</sup>



---

<sup>4</sup> داليا احمد بابكر واخريات , مرجع سابق



## الفصل الثالث

-تحليل المعلومات التي تناولها الباحث في البحث العلمي والتي  
تتمثل في:

- اداء المصارف السودانيه خلال الفتره (1999م\_2003م)  
بالاضافه لبعض المؤشرات الماليه خلال نفس الفتره,
- الاستنتاج والتوصيات والمراجع.

## الفصل الثاني

### المبحث الاول:

#### مقدمه عن بنك الادخار والتنمية الاجتماعيه:

هو مؤسسه تمويليه متخصصه تعني في المقدمه بالفئات الضعيفه من المجتمع والتي تعمل في القطاع الانتاجي والخدمي الذي يوفر لها فرصة التشغيل الذاتي الكامل لتأسيس مجتمعات مستقره علي قرار التاصيل الاسلامي.

المصرف يقدم التمويل لكل القطاعات الاقتصادية من خلال نافذتين في اتساق تام وعمل مؤسس علي الدراسات الاقتصادية والاجتماعيه والمدنيه.

#### النافذتان تتمثلان في:

-الاستثمار التجاري والذي يعتمد علي الودائع والاستثمار الجماعي والذي يعتمد علي الدعم الاجتماعي من وزارة الماليه والاقتصاد الوطني.

-نافذة الاستثمار التجاري تخضع لضوابط البنك المركزي اما نافذة الاستثمار الاجتماعي فتعمل وفق ضوابط ميسره لادخال اكبر شريحه من الفئات الضعيفه في دائرة الاقتصاد.<sup>5</sup>

#### خلفيه تاريخيه عن البنك:

بدأ ميلاد بنوك الادخار في العالم في الدول الاوروبيه في اوائل القرن التاسع عشر بهدف مساعدة الذين يعانون من وطاءة الحاجه ثم انتشر في اجزاء اخري من العالم.

أفتتح بنك الادخار السوداني في يوم الادخار العالمي الموافق 31 اكتوبر من سنة 1974م.

ثم تم اختيار مدينة ود مدني مقرا لرئاسة لان منطقة الجزيره تعتبر منطقه وسط وتزخر بالحرفيين وذوي الدخول المتوسطه والمحدده.

بدأ بنك الادخار عمله برأس مال قدره 2500,000 جنيها سودانيا وفي العام 1982م نتيجته للتوسع في فروع المصرف ارتفع رأس ماله الي ثلاثه مليون جنيه سوداني فتم تحويله الي بنك الادخار والتنمية الاجتماعيه في العام 1995.

<sup>5</sup> -www. ssdbank.com -Miller at 29/12t www. sudaneconomic.net

## دوافع تحويل مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية:

حرصا علي الدولة لمعالجة مشكلة الفقر والبحث في اليات لمحاصرتها في اضيق نطاق لها, جاء مولد مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية كمؤسسه تمويليه متخصصه تؤدي هذا الدور بعيدا عن التقليديه والنمطيه في التمويل والادخار وبموجب ذلك اصدر السيد رئيس الجمهوريه المرسوم المؤقت بانشاء بنك الادخار والتنمية الاجتماعية في يوم التاسع عشر من نوفمبر سنة 1995م, ليكن المصرف خالصا لفقراء السودان يدار بواسطة هيئة امناء لمصلحة هذه الشريحه بغرض اخراجها ما دائرة الفقر , وباشر المصرف عمله الرسمي في الاول من يناير في عام 1996م.<sup>6</sup>

### رأس مال المصرف وموارده:

رأس مال المصرف المصرح به ثلاثة مليار دينار سوداني يتكون من الاتي:

أ- المبلغ المدرج بدفاتر المصرف.

ب- المساهمات الماليه والعينييه التي تدفعها الجهات الاتيه:

1-وزارة الماليه والاقتصاد الوطني.

2-وزارة التخطيط الاجتماعي.

3- بنك السودان المركزي.

4-أي جهات اخري توافق عليها هيئة الامناء.

ج-تتكون الموارد المصرفيه من الاتي:

1-ما يؤول اليه من صافي الشركات والمنشآت التابعه له.

2-الدخل والارباح التي يحصل عليها نتيجة لاعماله.

3-الاعانات والهبات والوصايا والوقف والتبرعات التي تقبلها هيئة الامناء او المجلس.

4- الصكوك الوقفيه التي يصدرها.

<sup>6</sup>-www. ssdbank.com-Miller at 29/12t www. sudaneconomic.net



## 5-الودائع الادخاريه والاستثماريه الجاريه.

د-يكون المصرف في حكم المالك للاموال الموقوفه لصالح الفقراء ويتم التصرف فيها وفقا لاحكام هذا القانون ولا يجوز لاي جهه المطالبه بأي عائد علي المبالغ التي تمت المساهمه بها في رأس المال.<sup>7</sup>

## اهداف مصرف الادخار والتنميه الاجتماعيه:

### 1/ الاهداف العامه:

- 1-السعي لتحسين الوضع المعيشي لمختلف قطاعات المجتمع للمساهمه في تخفيف اثار هيكله الاقتصاد والسياسات الاقتصاديه علي ان تكون متنسقه مع القواعد التأسيليه التي ترمي للمحافظه علي كرامه الانسان وتمكينه من عمارة الارض.
- 2-توجيه موارد المجتمع نحو النشاطات التي تعمق التنميه المستدامه في اطار الاقتصاد الكلي للدوله.
- 3-قيام النموذج المصرفي الاسلامي.

### 2-الاهداف التفصيليه:

- 1-التعامل مع الفقراء من صغار الحرفيين والمنتجين والاسر المنتجه الذين لا يملكون ضمانات عقاريه تؤهلهم للحصول علي تمويل من المصارف التجاريه والمتخصصه.
- 2-خلق قنوات التعامل مع المنظمات المحليه والاجنبيه ومؤسسات الامم في اطار مناخهضه الفقر.
- 3-القيام بعمليات تجميع الموارد والمدخرات لجميع افراد المجتمع.

### استراتيجية المصرف:

- 1-يعمل المصرف وفق السياسات العامه للدوله وذلك لتخفيف حده الفقر.
- 2-يعمل المصرف كأليه لتنسيق جهود المؤسسات والمنظمات والتي تعمل عمل مؤسسي هذا العمل يوظف المال لاغراض التنميه.<sup>8</sup>

<sup>7</sup>-www. ssdbank.com-Miller at 29/12t www. sudaneconomic.net

3- تطوير مفهوم العمل المصرفي لدى الشرائح المستهدفة من خلال التدريب علي كيفية ادارة الاعمال وتوظيف المال والادخار.....الخ.

4- الاهتمام بمشاركة المجتمع المحلي في التخطيط والتنفيذ وادارة المشروعات علي مستوي الفرد والجماعه.

5- الاهتمام بقطاع المرأه في عمليات التدريب والتمويل.

6- يعمل المصرف من خلال نافذتين كما ذكر الباحث سابقا:

- نافذة الاستثمار وفق سياية البنك المركزي.

- نافذة الاستثمار الاجتماعي المنشأه من سياسة البنك المركزي لادخال اكبر شريحه في دائرة الاقتصاد.

### منهج عمل المصرف:

1/يعتمد علي مبدأ المشاركة الشعبيه من القاعده الي القمه وذلك لتحديد الاحتياجات الحقيقيه للمجتمع وذلك باشتراك جميع فعاليات المجتمع في عمليات تخطيط واختبار المشروعات ومن ثم المشاركة في ادارتها.

2/يغطي المصرف كل القطاعات بالتمويل في اطار التنميه الشامله.

3/في تمويلات المرأه يعتمد التمويل الفردي في اطار المجموعه من 5 – 10 افراد في وجود مشرفه علي المجموعه.

### التمويل:

1-التمويل التجاري وهو يخضع لقواعد البنك المركزي.

2-التمويل الاجتماعي وهو مستثنى من قواعد البنك المركزي تيسر فسه طريقة السداد وهوامش الارباح والضمانات.

الفئات المستهدفه:



يستهدف المصرف شرائح المجتمع التي لا تتيسر لها التمويل وفق الصيغ التجاريه وذلك لعدم اهليتها لشروط التمويل ولذلك ورد في قانون المصرف انه يتهدف الفئات التاليه:

\*القطاع النسوي.

\*ذوي الخلل المحدود.

\*الطلاب والخريجين.

\*ارباب المعاشات وصغار الحرفيين.

\*صغار الزراع.

\*صغار المهنيين.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> -www. ssdbank.com -Miller at 29/12t www. sudaneconomic.net

## المبحث الثاني:

اثر التقنيه المصرفيه علي الحديثه علي بنك الادخار والتنمية الاجتماعيه

### مقدمه:

#### اولا:اثر تقنية المعلومات علي المصارف السودانيه:

-في ظل وجود شبكة الانترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها , وفي ظل التطور الهائل في تقنيات الحاسوب والاتصال التي حققت تبادلا سريعا وشاملا للمعلومات ضمن سياسة وخطط الانسياب السريع للبيانات ومفهوم التقنيه علي الخط او ترافق ذلك مع استثمار الانترنت في ميدان النشاط التجاري الالكتروني ضمن مفاهيم الاعمال الالكترونيه ومع ازدياد قيمه الاقتصاديه للمعلومات ,وفي ظل ذلك تطور مفهوم الخدمات الماليه علي الخط لتتحول الفكره من مجرد تنفيذ اعمال عبر خط خاص الي بنك له وجود كامل علي الشبكة العنكبوتيه ويحتوي موقعه علي كافة البرمجيات اللازمه للاعمال المصرفيه .

-ان البنوك الالكترونيه بمعناها الحديث ليست مجرد فرع لبنك يقدم خدمات ماليه وحسب , بل انه موقعا تجاريا واداريا واستشاريا له وجود مستقل علي الخط,

فهو يشير الي النظام الذي يسمح الوصول الي حساباته والي اي معلومات يريدتها والحصول علي مختلف الخدمات والمنتجات المصرفيه من خلال شبكه يربط بها جهاز الحاسوب الخاص به.<sup>10</sup>

-غير ان كل هذا التوجه الايجابي في التعامل مع الانترنت البنكي لا يمكن اخفاء المشاكل التي تواجه هذا التعامل والتي تبدأ من حقيقة ان الموضوع شئ جديد علي التعاملات التجاريه , فبالقدر الذي تدخله هذه الخدمه من تسهيلات في الوقت والجهد والمال , فهي تحمل بين طياتها مشاكللا وهموما كثيره وكبيره.

-ان العمل المصرفي الالكتروني بمعناه الواسع عمل ممارس فعلا وواقعيًا في مختلف المؤسسات المصرفيه والماليه كبيرها وصغيرها , اما بمعناه المتصل بالانترنت اي البنوك الالكترونيه او بنوك الويب فانه الي الان ليست خيار سائر البنوك مع ان الكل يؤكد علي اهميته.

<sup>10</sup> - www.sbu-sd.org.com-Miller at 2/1/2014-www.ssdbank.com

-لقد شهد عقد التسعينات العديد من المتغيرات العالمية السريعة والعميقة والتي ظهرت في الدول النامية وفي السودان ففي هذه الفترة تحول الاقتصاد العالمي الي قرية صغيره متنافسة الاطراف وذلك بفعل التكنولوجيا والمعلوماتيه , ولقد نتج عن ذلك مفهوم جديد الا وهو مفهوم العولمه وتقنية المعلومات الذي لايمكن استيعابه الا في ظل تلك التغيرات وبناءا علي ذلك انتشرت العولمه علي كافة المستويات الانتاجيه والتمويليه والماليه والاداريه ومن ناحيه اخري تطورت انواعها ومجالات تطبيقها وبالضبط علي العولمه الماليه وذلك لكون لها علاقه وطيدة بالجهاز المصرفي وبالتالي يمكن الاشاره في عدد من اثار العولمه علي الجهاز المصرفي.<sup>11</sup>

### تأثير العولمه علي الجهاز المصرفي:

نجد ان الجهاز المصرفي يحتاج الي استراتيجيه لمواجهة عمليات الانفتاح الاقتصادي والتكنولوجيا من خلال تعظيم الاثار الايجابيه المحتمله للعولمه الي اقصي درجه ممكنه وتقليل الاثار السالبه لها الي ادني درجه ممكنه , والعمل علي زيادة القدره التنافسه التي تكون من خلال العوامل الاتيه:

1-التحول الي البنوك الشامله ذات الخدمات المتنوعه والمتطوره لمواجهة المنافسه المصرفيه العالميه.

2-الدخول في التعامل بقوه مع المستحدثات المصرفيه الحديثه.

3-تقوية قاعدة رأس مال البنوك.

4-زيادة عمليات الاندماج المصرفي.

5-تقوية شبكة المعلومات المصرفيه.

6-تنميه مهارات العاملين بالبنوك.

-ان احد متطلبات التغيرات لمواجهة التحديات الاساسيه التي تواجه المصارف هو لاهتمام بالنشاط التسويقي للبنوك حيث يمثل الضمان لتقديم افضل الخدمات للمستهلكين ولتوسيع نطاق اسواقها وزيادة ارباحها بما يحقق عملية الاستقرار والنمو في نشاطها المصرفي.

فتاثير التكنولوجيا علي النشاطات المصرفيه يجب ان تركز اشباع حاجيات المستهلكين الحاليين والمرتبين , حيث ان وظيفة رجال التسويق في ظل ظروف المنافسه ليست المهارة في جعل

<sup>11</sup> - www.sbu-sd.org.com-Miller at 2/1/2014-www.ssdbank.com



المستهلك يتصرف وفق لرغبات ومصالح البنك بقدر ماهي تفهم لمصالح ورغبات العميل ثم جعل البنك يتصرف وفقا لها.

ووفقا لهذا المنطلق فان لدي رجال التسويق عدد من العوامل التي تساعدكم لاشباع رغبات المستلكن ومن هذه العوامل:

1-نوع وماصفات الخدمة المقدمه للعميل.

2-سعر واسس تحديد تكلفة الخدمة.

3-منافذ توزيع الخدمة.

4-برامج ترويج للخدمة.

**ثانيا: اثر تقنية المعلومات المصرفيه الحديثه علي اداء بنك الادخار:**

ظل بنك الادخار والتنمييه الاجتماعيه يساعد في دفع عجلة التنمييه في البلاد وذلك لتقديمه لعدة خدمات مصرفيه للعملاء والمستفيدين والمتعاملين معه وانطلاقا من مبدأ التطور الذي هو سمة الحياه في ظل ادخال تقنيات جديده في العمل المصرفي , اصبحت تقنية المعلومات لها الباع الاكبر في هذا التطور النسبي والتي كانت لها تأثير ايجابي علي اداء البنك وفي تقديم الخدمات المصرفيه الحديثه للزبائن ومواكبه التطورات التكنولوجيه ابتداء من حوسبة البيانات ومعلومات العملاء ومرورا بتقديم الخدمات التي تتم عن طريق الشبكة العنكبوتيه.

وفي هذا الاطار نجد ان هذا البنك يقدم جملة من الخدمات المصرفيه الالكترونيه الحديثه والمتمثله في ابسط صورها في الاتي:<sup>12</sup>

1-التحويل الالكتروني Card Less.

2-سداد فواتير الهاتف الجوال Bill Payment.

3-شرا الكهرباء المتمثله في خدمة "بيتنا نور".

4-رسائل سودابان Sudapan SMS.

5-خدمة تغذية رصيد الهاتف الجوال Mobile

<sup>12</sup> www.sbu-sd.org-Miller at 2/1/2014-www.ssdbank.com

وسوف يتناول الباحث الخدمات التي يقدمها البنك بشئ من التفصيل

### الخدمة الاولى:

### خدمة التحويل الالكتروني:

ففي هذه الخدمة يمكن لغير حملة البطاقة المصرفية استلام تحويل مالي عبر الصراف الالي بمبلغ اقصاه 1000 جنيه سوداني , ومن ثم ارسالها من حامل اداه مصرفسه عبر الصراف الالي.

### مميزات الخدمة:

- 1-سرعة وصول التحويل للمستفيد.
- 2-قلة التكلفة الماليه عند عملية التحويل.
- 3-استلام المبلغ من اي صراف الي في اي زمان زمان.
- 4-اجراء عملية التحويل خلال ساعات من اليوم.
- لاجراء التحويل عبر الصراف الالي اتبع الاتي:<sup>13</sup>
  - 1-من القائمه الرئيسيه اختر "خدمات اخري".
  - 2-اختر خدمة التحويل.
  - 3-ادخل رقم الهاتف الجوال.
  - 4-تحديد المبلغ المراد تحويله.
  - 5-تاكيد تفاصيل الحواله(المبلغ,الهاتف الجوال).
  - 6-استلام اشعار يحتوي علي رقم التحويل.
  - 7-اخطار المستفيد برقم التحويل.
- اما لاجراء استلام تحويل عبر الصراف الالي اتبع الاتي:

1-من شاشة الصراف الالي اضغط علي زر (استلام حواله ماليه)

مع ملاحظه انه لا حاجه للبطاقه المصرفيه.

2-ادخل رقم الحواله ورقم الهاتف الجوال المرسل.

3-استلم تحويلك نقدل من الصراف الالي.

**الخدمه الثانيه:**

**خدمة سداد فواتير الهاتف الجوال:**

يمكن من خلال هذه الخدمه سداد فواتير الهاتف الجوال لشركات الاتصالات المختلفه(زين,سوداني,ام تي ان) وذلك عبر الصرافات الاليه,نقاط البيع ورسائل سودابان القصيره باستخدام البطاقه المصرفيه.<sup>14</sup>

**مميزات الخدمه:**

1-التحصيل الالي والسريع للفواتير.

2-امكانية السداد الكامل او الجزئي للفواتير.

3-تقليل الزحام بمنافذ الدفع.

4-توفير الية سداد الفواتير علي مدار الساعه.

5-امكانية سداد اي فاتوره عبر البطاقه المصرفيه.

لسداد فاتوره عبر الصراف الالي اتبع الاتي:

1-من القائمه الرئيسيه اختر "خدمات اخري".

2-اختر شركة الاتصالات(سوداني,زين,ام تي ان).

3-اختر المشغل.

4-اختر دفع فاتوره.

5- ادخال رقم الهاتف المراد دفع فاتورته بتاكيد الرقم مره اخري.

6- ادخل اخر اربعة ارقام من شريحة الهاتف.

7- اختر المبلغ المراد دفعه ومن ثم اختر دفع الفاتوره كامله.

8- تاكيد الطلب.

9- استلام اشعار بتفاصيل العمليه(رقم الهاتف, رقم الحساب, مبلغ الفاتوره, المبلغ المتبقي).<sup>15</sup>

**الخدمه الثالثه:**

**خدمه رسائل سودابان:**

ففي هذه الخدمه يمكن لصاحب البطاقه المصرفيه متابعة جميع العمليات التي تتم ببطاقته واجراء العديد من المعاملات عبر الرسائل النصيه القصيره وهذه المعاملات هي:

1- السحب النقدي من الصراف الالي.

2- ايقاف البطاقه.

3- الشراء عبر نقاط البيع.

4- تجاوز المبلغ المحدد للسحب.

5- سداد الفواتير.

6- تجاوز عدد الحركات المسموح بها يوميا.

يمكن لحامل البطاقه اجراء المعاملات السابقه بسهولة ويسر وذلك بارسال رساله نصيه قصيره حسب نوع الخدمه المرجوه .

<sup>15</sup> www.sbu-sd.org-Miller at 2/1/2014-www.ssdbank.com

- ويمكن توضيح ذلك في  
الجدول التالي:

الخدمة	صيغة الرسالة
التسجيل	*1000 رقم البطاقة المصرفية#
تنشيط البطاقة	*8000 رقم البطاقة المصرفية#
تسجيل منازعه	*999 رقم البطاقة*المبلغ*التاريخ#
اغلاق البطاقة	*900#
تغيير الرقم السري	*0000 الرقم السري القديم*الرقم السري الجديد(مكون من اربعة ارقام)*تأكيد الرقم السري الجديد#
فقدان الرقم السري	*0000 تاريخ انتهاء الرقم(سنة/شهر/يوم)#
شحن رصيد الهاتف	*9200 اخر اربعة من ارقام البطاقة*رقم الخدمة السري#
سداد فواتير الهاتف	*5000 اخر اربعة ارقام من البطاقة*البلغد المرا سداده*رقم الخدمة السري#
الاستعلام عن الرصيد	*3131 اخر اربعة ارقام في البطاقة*رقم الخدمة السري#
كشف حساب مصغر	*3800 اخر اربعة ارقام في البطاقة*رقم الخدمة السري. ثم ترسل رساله الي 5999 لشبكة MTN, اما في حالة شبكتي وين وسوداني ترسل رساله الي 5999.
المساعدة	*0000*#?

الخدمة الرابعه:

خدمة شراء الكهرباء(خدمة بيتنا نور):

تعتبر هذه الخدمة من الخدمات المهمة التي يقدمها بنك الادخار للمواطنين وهي تعتبر اسهل واسرع طريقه لشراء الكهرباء عبر الصراف الالي ونقاط البيع المنتشرة علي مدار الساعة وبتكلفه زهيدة تعادل جنيه واحد فقط.<sup>16</sup>

مميزات الخدمة:

1-شراء الكهرباء عبر الصرافات الاليه ونقاط البيع.

2-امكانية شراء الكهرباء علي مدار الساعة.

<sup>16</sup> - www.sbu-sd.org.com-Miller at 2/1/2014-www.ssdbank.com

3-تفادي الزحام بمكاتب الكهرباء وخلال ساعات العمل.

4-امكانية شراء الكهرباء باي مبلغ.

لاجراء عملية شراء الكهرباء عبر الصراف الالي اتبع الاتي:

1-من القائمه الرئيسيه اختر خدمات اخري.

2-هيات ومؤسسات.

3-الشركه السودانيه لتوزيع الكهرباء.

4-ادخل رقم العداد وقم بتأكيده.

5-تحديد المبلغ المراد شراء الكهرباء به.

6-تأكيد رقم العداد والبلغ.

7-استلام ايصال يحتوي رقم شحن الكهرباء(مكون من 20رقم).

**الخدمه الخامسه:**

**خدمة تغذية رصيد الهاتف الجوال:**

ففي هذه الخدمه يمكن للزبون تغويه رصيد الهاتف الجوال لشركات الاتصالات المختلفه(زين,سوداني,MTN)عبر الصرافات الاليه او عبر نقاط البيع او عبر رسائل سودابان القصيره باستخدام البطاقه , وذلك بعد خصم قيمة الرصيد من حساب حامل البطاقه المصرفيه.<sup>17</sup>

**مميزات الخدمه:**

1-توفير الية تغذية الرصيد علي مدار الساعه.

2-تعتبر اليه سهله ,سريعه,مريحه.

3-امكانية تغذية رصيد اي هاتف جوال بواسطة البطاقه المصرفيه.

4-تعدد المنافذ المتاحه.

<sup>17</sup> .www.sbu-sd.org.com-Miller at 2/1/2014-www.ssdbank.com

لتغذية رصيد الهاتف الجوال عبر الصراف الالي اتبع الاتي:

1-من القائمه اختر خدمات اخري.

2-اختر شبكات الاتصالات.

3-اختر المشغل(سوداني,زين,ام تي ان).

4-اختر اعادة الشحن.

5-ادخال رقم الهاتف والمبلغ المراد الشحن به وتأكيده.

6-استلام رساله تحتوي تغذية الهاتف الجوال.

وبناء علي ذلك نجد ان بنك الادخار قد استفاد الاستفاده القصوي من جراء استخدامه من التقنيه المصرفيه الحديثه ووصل الي درجه مقدره من الاشباع التكنولوجي من التقنيه المتاحه وهذا ما يثبت صحة الفرضيه الاولي.



## الفصل الثالث

-تحليل المعلومات التي تناولها الباحث في البحث العلمي والتي  
تتمثل في:

- اداء المصارف السودانيه خلال الفتره (1999م\_2003م)
- بالاضافه لبعض المؤشرات الماليه خلال نفس الفتره,
- الاستنتاج والتوصيات والمراجع.



## الفصل الثالث

ويحتوي علي:

-تحليل المعلومات المناقشه

بالاضافه الي النتائج التي توصل اليها الباحث و التوصيات التي يوصي بها وقائمة المصادر والمراجع والمواقع التي استرشد بها الباحث.

اولا:تحليل المعلومات المناقشه

-التكنولوجيا الحديثه وواقع الجهاز المصرفي في السودان

شرع بنك السودان المركزي منذ بداية التسعينات في تنفيذ عدد من البرامج والاجراءات التي تسعى وتهدف الي سلامة الجهاز المصرفي,ومعالجة جوانب الضيق فيه من صغر حجم المصارف في السودان وضيق رؤوس اموالها والمشاكل الماليه والاداريه التي تعاني منها,وذلك اضافة الي مقابله التحديات الخارجيه التي افرزتها التكنولوجيا الحديثه.

تمثلت اهم الاجراءات في اصدار تنظيم العمل المصرفي في العام 1991م,وانشاء الهيئه العليا للرقابه الشرعيه في العام 1992م,كما وضع مشروعا لتوفيق اوضاع البنوك في العام 1994, وذلك بهدف مواكبة التطورات العالميه في معايير السلامه المصرفيه وتقوية المراكز الماليه والفنيه والاداريه للمصارف السودانيه, وبهدف تحقيق اصلاحات شامله في المجالات المصرفيه المختلفه اصدر بنك السودان المركزي السياسه المصرفيه الشامله عام(1999م\_2002م) وقد كان ادخال التقنيات الحديثه في العمل المصرفي احد محاور هذه السياسه.

وفي اطار هذه السياسه وضع بنك السودان برنامجا لاعادة هيكله واصلاح الجهاز المصرفي وذلك بهدف ايجاد كيانات مصرفيه كبيره, اضافة الي معالجة مشكله الديون المتعثره والبدء في اجراءات متخصصه لبنوك القطاع العام.

اداء المصارف السودانيه خلال الفتره(1999م\_2003م):-

الجدول رقم(1)يوضح تطور بعض المؤشرات الماليه للمصارف السودانيه بعد تنفيذ السياسه المصرفيه الشامله وبرنامج اعاده الهيكله.

الجدول رقم(1)



تطور بعض المؤشرات الماليه

التطور حسب العام	1999م	2000م	2001م	2002م	2003م
نمو حجم الودائع	17	35	39	32	33.6
نمو حجم التمويل	2.8	62.6	40.5	43.7	52.6
المصرفيات الي الايرادات	112	75	65	55	46.6
متوسط نسبة كفاءة رأس المال	8	7	11	15.8	10
التعثر	21.4	16.3	15.5	73.9	11.4

المصدر:-التقارير السنويه-بنك السودان المركزي.

من الجدول اعلاه يتضح الاتي :-

1-حجم الودائع:نجد ان هنالك زياده في حجم الودائع المصرفيه خلال الفتره(1999م-2003م) حيث كانت نسبة الودائع %7, %35, %39, %32, %33.6. خلال تلك السنوات علي التوالي.

2-حجم التمويل:نجد ان حجم التمويل في زياده مستمره , الا ان الزياده كانت في حاله متباينه حيث زاد التمويل بنسبه % 62.6 في عام 2000م ومن ثم ارتفع الي % 43.7 في عام 2002م وواصل في الارتفاع حتي وصل الي %52.6 في عام 2003م.

3-المصرفيات الي الايرادات:سعي بنك السودان الي تخفيض النسبه الحاليه في المصارف الي النسبه المتعارف عليها عالميا %55, ويلاحظ من الجدول ان نسبه الايرادات الي المصرفيات في انخفاض مستمر وذلك نتيجة للانخفاض الكبير في المصرفيات الاداريه والعموميه وذلك جراء اغلاق عدد من الفروع العامله والتي كانت تسبب خسائر مستمره ,والاستغناء من اعداد كبيره من العاملين وذلك اما نتيجة للاصلاح المالي والاداري الذي تم لعدد من المصارف او الدمج او لتطبيق التقنيه في احيان اخري ,اضافه لزياده المصرفيات خاصه بند الخدمات المصرفيه خلال الاعوام2999م-2003م.

والذي كانت لانسبه الايرادات الي المصرفيات %112, %75, %65, %55 علي التوالي مما يعتبر مؤشر جيد لاداء المصارف.

4-كفاءة رأس المال :نجد ان هذه النسبه تحسنت كثيرا للبنوك خلال الفتره 1999م-2003م حيث نجد انها بلغت %8,7%,11%,15.8 لهذه السنوات علي التوالي وذلك نتيجة للزيادة الكبيره في رؤوس اموال البنوك.

5-التعثر:بذل بنك السودان مجهودات فيما يختص بمعالجة التعثر والوصول الي النسبه المتعارف عليها عالميا(5%-6%), وقد اثمرت هذه المجهودات بالنزول بنسبة التعثر الي حوالي %14 في عام2002م وذلك بفضل الاجراءات التي تم اتخاذها من قبل المصارف تجاه المدنيين وذلك استنادا الي قانون بيع الاموال المرهونه لسنة1995م.والمتابعه المستمره في بنك السودان عبر اللجان التي كونت خصيصا لمجهودات البنوك فيما يختص بعثر التمويل.

6-رأس المال :-الزم برنامج اعاده الهيكله كل البنوك العامله برفع رؤوس اموالها الي ثلاثه مليار دينار بنهاية العام 2003م, اما فروع البنوك فان الحد الادني لرأس المال لا يقل عن 2مليون دولار امريكي.

الجدول رقم(2)

تطور رأس المال وبعض المؤشرات الاخرى

التطور حسب العام	1999م	2000م	2001م	2002م	2003م
رأس المال والاحتياطات	24	32	47.6	73	110
حجم الاصول	242	357	455	611	789
حجم الارباح	5.8	8.4	12.5	22	29.7

المصدر:التقارير السنويه-بنك السودان.

من الملاحظ ان رأس المال في تزايد مستمر خلال الاعوام وانه ارتفع من 24 في عام1999م الي 110 في عام 2003م وذلك كنتيجة طبيعيه لتنفيذ برنامج اعاده هيكله البنوك.

7-حجم الاصول : نلاحظ من الجدول ان حجم الاصول المصرفيه في الميزانيات المجمعه للمصارف العامله ارتفعت من 242 مليار دينار عام 1999م الي 989 مليار دينار عام 2003م.

8-الارباح: نلاحظ من الجدول ان الزيادة الكبيره في حجم الارباح المحققه خلال الفتره ارتفعت مم 5.8 الي 29.7 مليار دينار وذلك نتيجة لانخفاض المصروفات الاداريه والعموميهجراء سياسات الصلاح التي تمت لعدد من البنوك.

9-مساهمة المصارف في توظيف القوي العامله : نجد ان المصارف السودانيه قد ساهمت في توظيف القوي العامله بشكل مرضي وفاعل كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم(3)

الجدول يبين اعداد القوي العامله بالمصارف السودانيه

اعداد القوي العامله	1999م	2000م	2001م	2002م	2003م
اجمالي العاملين	17763	15100	14129	13773	13254

المصدر اتحاد المصارف السوداني-نشرة المعلومات المصرفيه.

\_من الجدول اعلاه نلاحظ التدني الكبير في اعداد القوي العامله في المصارف السودانيه خلال الفتره 1999م الي 2003م, حيث تقلصت من 17763 في العام 1999م الي 13254 عام 2003م الي وكان التدني نتيجته للآتي:

1-سياسات الاصلاح المالي والاداري لبعض المصارف خلال العشره سنوات الماضيه بالاضافه للدمج الذي حدث لبعض البنوك.

2-متطلبات اعاده هيكله المصارف حيث ان بعض المصارف قامت باغلاق بعض الفروع الخاسره وذلك لتقليل مصروفاتها, وتحسين نسبه مصروفاتها الي ايراداتها.

3- دخول التقنيات الحديثه في بعض المصارف ادي الي اعاده هيكله بعض الادارات والاستغناء عن بعض العاملين.

4-تصفية بعض المصارف ك(مصرف الصفا ونيفا وسيتي).

مما سبق يتضح ان اداء المصارف خلال الفتره 1999م-2003م في تحسين مستمر منذ البدء في تطبيق مراحل السياسه المصرفيه الشامله وبرنامج اعاده الهيكله.

بالرغم من ان كل الخطط وبرامج الاصلاح تعمل بشكل تكاملي في تدعيم المواقف الماليه للمصارف السودانيه, الا ان ادخال التقنيه المصرفيه قد ساهم مساهمه فعاله في تحسين اداء المصارف السودانيه بصوره ايجابيه وكان لها الاثر الايجابي في جودة وعمل المصارف خلال الفتره التي اعتبرت فيها التقنيه المصرفيه جزءا اصيلا من برنامج الاصلاح المصرفي.

-بالرغم من ان كل الخطط وبرامج الاصلاح تعمل بشكل تكاملي في تدعيم المواقف الماليه للمصارف السودانيه, الا ان ادخال التقنيه المصرفيه قد ساهم مساهمه فعاله في تحسين اداء المصارف السودانيه بصوره ايجابيه وكان لها الاثر الايجابي والباع الاكبر في تحسين جودة وعمل المصارف خلال الفتره التي اعتبرت فيها التقنيه المصرفيه جزءا اصيلا من برنامج الاصلاح المصرفي وهذا ما يثبت صحة الفرضيه الثانيه.

## ثانيا:النتائج:

هنالك مجموعه من النتائج التي توصل اليها الباحث من خلال دراسته للموضوع والتي مفادها الاتي:

- 1-ان استخدام نظم تقنيه المعلومات في المصارف يعتبر من الايجابيات في اللحاق بركب العولمه المصرفيه وتعتبر حل لمشكلة التخلف التكنولوجي.
- 2- ان استخدام نظم تقنيه المعلومات بالقدر المطلوب يؤدي الي ربط المصرف مع الفروع الاخري في الولايه وبقية الولايات مما يساعد المصرف في عمليات المقاصه اليوميه مع البنوك الاخري.
- 3- ان استخدام التقنيه المصرفيه تعمل علي زيادة حدة المنافسين المصارف مما يضطرها الي معرفة ومواكبة المزيد من التقنيه المصرفيه وتطبيقاتها في اقل زمن زمن قبل انتشارها علي بقية المصارف.
- 4-ان الاستخدام الامثل لتقنية المعلومات المصرفيه يعمل علي توجيه المصرف الوجهه الصحيحه مما يساعد علي دفع عجلة التنميه الاقصاديه في البلاد.
- 5-استنتج الباحث ان تاثير استخدام تقنية المصارف الحديثه علي النشاطات المصرفيه ، يجب ان تركز علي اشباع حاجيات المستهلكين الحاليين والمرتقبين ووصول المستهلك الي درجه من الاشباع والثقه جراء تعامله مع البنك.

### ثالثاً: التوصيات:

نجد ان استخدام نظم تقنية المعلومات في المصارف يكون لها اثار، هذه الاثار قد تكون ايجابية اوسلبية وتصيح المهمه الملقاه علي عاتق القائمين علي ادارة الجهاز المصرفي تتمثل في تعظيم الايجابيات والتقليل من الاثار السالبه وتتمثل تلك الاثار

#### في الاتي:

1- اعادة هيكله الخدمات المصرفيه.

2- التنوع في النشاط المصرفي ومواكبه التطور في الخدمات المصرفيه.

3- التحويل الي البنوك الشامله.

وتأسيسا علي ما سبق يوصي الباحث بما يلي:

1- لمواجهة المنافسه العالميه يوصي الباحث بأن يعمل الجهاز المصرفي علي معرفه تفاصيل احتياجات السوق المصرفيه وذلك بما لا يتعارض مع الاهداف التي يسعي المصرف الي تحقيقها وكذلك ايضا لابد من التعرف علي طبيعه المنافسه التي يواجهها المصرف.

2- لمواجهة المعوقات التي تعترض النظم المصرفيه يوصي الباحث بالعمل علي تطوير الموارد البشريه بالتدريب والتأهيل وذلك بما يتناسب مع متطلبات التقنيه المصرفيه الحديثه.

3- يوصي الباحث بالتعاون بين المصارف داخليا ومع المصارف الاخري ذات الاهداف المشتركه خارج الدوله وذلك من اجل الاتي:

- تمويل المشروعات الاستثماريه الضخمه والتي تعجز عن تمويلها المصارف المنفرده.

- تمويل عمليات تجاره الخارجيه العربيه.

- تقديم خدمات مصرفيه داخليه متكامله.

4- علي بنك الادخار ان يعي ان الخدمات الماليه الالكترونيه المقدمه من البنوك الاخري تمثل تحديا كبيرا له وبذلك يوصي الباحث بنك الادخار باتباع البحث العلمي تجاه الخدمات الحديثه وذلك من اجل المواكبه التقنيه المصرفيه.

5-يوصي الباحث بنك الدخار بعمل خدمة الایدع النقدي من خلال المنافذ المتعدده للبنك وذلك لتسهل عملية الایدع النقدي وتوفیرها من خلال الصرافات الالیه والتي تتحول بدورها الي (ماکینه صرف وایداع الیه).



واخيرا :المصادر والمراجع والمواقع الالكترونيه:

اولا المصادر:

القران الكريم والسنة النبويه

ثانيا المراجع التي استرشد بها الباحث:

1-د.فخري مكي,نظم معلومات مصرفيه,كلية التجاره,جامعة المنصوره,(1999)م.

2-ادريس ثابت عبدالرحمن,نظم معلومات اداريه في المنظمات المعاصره,الدار الجامعيه(2007م).

3-داليا أحمد بابكر وأخريات,التقنيه المصرفيه الحديثه واثرها علي جودة المصارف,جامعة العلوم التطبيقيه بالاردن(2003م).

4-التقارير السنويه, بنك السودان المركزي.

5-اتحاد المصارف السوداني,نشرة المعلومات المصرفيه.

ثالثا المواقع الالكترونيه:

- [www.ssdbank.com](http://www.ssdbank.com) -Miller at 29/12-[www.sudan](http://www.sudan)  
economic.net

2- [www.ssdbank.com](http://www.ssdbank.com)-Miller at 2/1/2014-[www.sbu-sd.org.com](http://www.sbu-sd.org.com)

