

الاستهلال

قال الله تعالى:.

﴿أَلْأَجَلُ عَلَيَّ عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ ۚ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ﴾

صدق الله العظيم

(سورة يوسف، الآية رقم 55)

الإهداء

تتسجم الأحرف لتحكي روعة أناس تتضاءل امامهم الكلمات ...
فيعم الصمت والسكون أرجاء المكان ليسمع الزمان بوح الحنايا
بروعة أناس منحوا واعطوا
الى من وضع الله الجنات تحت اقدامها ... اعترافاً بفضلها أُمي
إلى مرشدي في غياهب الدجى ... أبي
الى من منحوني الثقة لمواصلة المشوار فأعطوني بلا كلل ولا ملل
الى من حثوني على الصبر والمثابرة والطمع الى الغايات النبيلة
أساتذتي الأجلاء
الى اصدقائي الأوفياء
الى كل أصحاب القيم والمبادئ السامية في وطني الحبيب
إلى كل هؤلاء ... أهدي ثمرة جهدي هذا لعل أوفيهم قليلاً من إغداقهم علي

الباحث

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أفضل خلق الله سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى اله وصحبه اجمعين ، مدفوعون برغبة المعرفة المنحوتة فى دواخلنا لصدى قطرات العرق فوق جبينكم وهى تسقط على سطح الأرض ساقية ساحات ممتدة بين أقدامنا..أسألتنى إحتراماً بقدر الصمت فى حضرة عظيم يتلو آيات الله وفخراً ووساماً على سطح النيل الرابط فى بهو الشمس.عزاً وفخراً .لقامة الوطن

وسمو العظماء ودعوات الصالحين والفقراء لأسرة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا تتقدمهم الدكتورة / هويدا علي عبدالقادر والتي أشرفت على هذا البحث المتواضع، وقد كان لإرشاداتها وتوجيهاتها القيمة كبير الأثر فى ان يخرج هذا البحث بصورته الحالية، فشكري وتقديري لهذه الأستاذة الانسانية التى اهدت من فجر ايامها نوراً ليضي لنا عتمة الطريق.

والشكر أجزله الى كل البنوك التى شملها هذا البحث لمجهوداتهم ومساعدتهم القيمة والشكر من قبل ومن بعد الله عز وجل الذي وفقني في اتمام هذا البحث.

الباحث

المستخلص

تناول البحث موضوع نظم المعلومات المصرفية ودورها في رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي، وتمثلت مشكلة البحث في ان إتباع النظام التقليدي في العمليات المصرفية أدى إلى بطئها وزيادة عدد الأطراف المشاركة فيها وبالتالي تدنى أداء الجهاز المصرفي بصورة عامة. إضافة إلى ذلك النظام اليدوي يزيد من تكلفة الخدمات المصرفية والجهد المبذول للحصول على تلك الخدمات. ولا يقدم مخرجات ملائمة في الوقت المناسب بصورة كافية ومرضية. مما يقلل من ثقة جمهور المتعاملين مع المصرف.

يهدف البحث إلى التعرف على أحدث ما أخرجته الصناعة المصرفية نتيجة تأثرها بثورة نظم المعلومات. وبيان دور نظم المعلومات المصرفية في أداء العاملين بالجهاز المصرفي ومواكبتهم للتطورات المصرفية. ومسعى الدراسة في هذا الإتجاه يجئ لإبراز مدى الدور الذي تلعبه تلك النظم والتقنية المصرفية على أداء هذه العناصر بشي من التفصيل المعتمد على مقاييس منتخبة. إضافة إلى توضيح الأثر الإيجابي الذي حققته تكنولوجيا المعلومات على النظام المحاسبي في المصارف، والتتويه إلى الرضاء التام الذي تلاقيه هذه الخدمات المتطورة من قبل عملاء المصارف. والتأكيد على إدارة هذه النظم المعلوماتية الهامة بأسس علمية، تقوم على التحليل الواقعي والتقييم الحقيقي للدور الذي تلعبه في أداء الجهاز المصرفي السوداني.

تمثلت أهمية البحث في انه عندما تحول الإقتصاد من إقتصاد تقليدي إلى إقتصاد رقمي غير ملموس في ظل ثورة التقدم في تكنولوجيا الكمبيوتر ونظم المعلومات، كان لابد للجهاز المصرفي من مواكبة هذا التحول الإقتصادي بتطبيق نظم المعلومات المصرفية ومعرفة آثارها على تحرير الخدمات المصرفية وحركة رؤوس الأموال على القطاع المصرفي.

استخدم الباحث المنهج التاريخي لتأصيل ظاهرة إستخدام المصارف السودانية لنظم التقنية الحديثة، كما إستخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الميدانية لعرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات. وهي كما يلي:

التوسع في الخدمات المصرفية في ظل نظم المعلومات والتطور الإلكتروني يدفع بالمصارف لتقديم خدمات مصرفية مستحدثة ومتطورة ومبتكرة لعملائها تتناسب مع التطورات في البيئة المحيطة. إستخدام النظم المصرفية الحديثة في العمليات المصرفية يؤدي إلى سهولة الوصول والتعامل مع المعلومات المتعلقة ببيانات العملاء. تجويد أساليب تقديم الخدمات المصرفية بإستخدام نظم المعلومات المصرفية يؤدي إلى تحفيز العاملين بالجهاز المصرفي على التدريب وتطوير أنفسهم بما يتناسب مع التطورات المصرفية. إستخدام نظم المعلومات المصرفية يؤدي

إلى تنوع وسهولة استخدام الخدمة المصرفية وبالتالي سرعة إنجازها مما يوفر زمن العميل وجهده وماله ويضمن إستمرارها. تطبيق نظم المعلومات المصرفية يؤدي إلى تقليل التكلفة للخدمات المصرفية المقدمة وبالتالي تؤثر إيجاباً في زيادة إيرادات المصرف.

توصل الباحث الى عدة نتائج من اهمها ما يلي:

إستخدام نظم المعلومات المصرفية أدى إلى تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية لإشباع رغبات العملاء المتطورة. الخدمات المصرفية التي يتحصل عليها العملاء بإستخدام النظم المصرفية الحديثة تمتاز بالسهولة واليسر وقلة التكلفة. تمتاز الخدمات المصرفية الحديثة التي تقدم بواسطة النظم والتقنية الحديثة بانها قليلة التكلفة الإدارية مقارنة مع تكلفة الخدمة التقليدية مما ساعد على زيادة إيرادات المصرف.

كما خرجت الدراسة بعدة توصيات من اهمها ما يأتى:

الاهتمام بالخدمات المعتمدة على نظم المعلومات المصرفية لانها تتيح للعميل الخيارات المختلفة التي تساعده فى اتخاذ القرار. ضرورة استخدام نظم المعلومات المصرفية لانها تودى الى سهولة تقديم الخدمة المصرفية ويسرها وقلة تكلفتها. تطوير نظم المعلومات المصرفية حتى تتمكن المصارف من تقديم خدمات مصرفية قليلة التكلفة الادارية وبالتالي تضمن زيادة ايراداتها وزيادة نصيبها فى السوق.

ABSTRACT

This research studied the role of banking information systems in upgrading the efficiency of banks performance.

The problem of the research was comprised in the fact that following traditional methods in offering banking services has led to slowing down the service and increasing staff occupation, thus lowering banks performance in general. In addition to that, the manual system proved to be unreliable, ill-timed, unsatisfactory and mistrusted by customers.

The research aimed at knowing the latest products of banking industry induced by the information systems, and showing the role of banking information systems in the performance of bank personnel and their assimilation to banking development. It also aimed at drawing attention to the customer satisfaction gained by using information technology development.

This research is important because the recent economical transition due to information and computer technology development, necessitated the examination of the impact of such economical change on the liberalization of banking services and capital direction towards the banking sector.

The historical methodology was used in this research to verify the application of Sudanese banks to modern technological systems.

The descriptive, analytical methodologies were also used in the field study to present and analyze the data and, to test the following hypothesis:-

The expansion of banking services induced by electronic and informational development enabled the banks to provide developed, modern and innovative services. Using modern information system in banking operations leads to easy access to and dealing with customers' data and information. The qualification of service rendering by using banking information systems leads to staff motivation to develop and train themselves to cope with the development in banking. Using banking information leads to variation and ease in using the service offered, therefore, money, time and effort saving to the customer. The application of banking information system leads to services cost reduction and eventually revenue increase.. Using modern technology and systems in giving bank services increases the banks chances in entering international competition.

The researcher reached many results of which the most important are:-

Using banking information system led to rendering high quality banking services that satisfied customers evolving needs. Banking services offered

to customers through using modern banking system were easily attainable and less charged. The modern banking services offered by modern technology and systems have less managerial costs compared to the traditional services. This helped in increasing profits.

Among many suggested recommendations, the following are the most important:-

Banks must attend to services based on banking information systems, since they offer various opportunities to the customer, helping him in decision making. Banks must use banking information systems because they facilitate offering banking service and lowering its price to customers. Developing banking information systems so that banks can minimize administrative costs and eventually increase their market share and profits.

فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الاستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص
و	Abstract
ح	فهرس الموضوعات
ي	فهرس الجداول
ل	فهرس الأشكال
الفصل التمهيدى : الإطار العام للبحث والدراسات السابقة	
2	المبحث الأول: الإطار العام للبحث
8	المبحث الثانى:الدراسات السابقة
الفصل الأول: الجهاز المصرفى السودانى ومراحل تطوره	
12	المبحث الأول: نشأة البنوك وأنواعها
20	المبحث الثانى: هيكل الجهاز المصرفى السودانى
26	المبحث الثالث: الخدمات المصرفية التقليدية وأهميتها الإقتصادية
الفصل الثانى: نظم المعلومات المصرفية	
46	المبحث الأول : مفهوم وأساسيات النظام
58	المبحث الثانى : نظم المعلومات
69	المبحث الثالث : نظم المعلومات المصرفية
الفصل الثالث : نظم المعلومات المصرفية فى القطاع المصرفى السودانى	
90	المبحث الأول : التطور التقنى بالقطاع المصرفى السودانى
106	المبحث الثانى : دور شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية فى التقنية المصرفية

120	المبحث الثالث :الخدمات المصرفية الإلكترونية للجهاز المصرفي السوداني
	الفصل الرابع:الدراسة الميدانية
150	المبحث الأول: نبذة تعريفية عن المصارف مكان الدراسة
155	المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات
	الفصل الخامس :والنتائج والتوصيات
188	المبحث الأول : النتائج
191	المبحث الثاني: التوصيات
194	قائمة المراجع
201	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
43	توزيع الاستثمارات فى البنوك العربية	1-1
71	خصائص نظم المعلومات	1-2
107	الجهات المشتركة فى مشروع التقنية والدور الرئيسى لكل جهة	1-3
123	فترات عمل وتوقف النظام منذ بدء خدمة الصراف الالى	2-3
124	المصارف السودانية التى تقدم خدمة الصراف الآلى (حتى يوليو/2007م)	3-3
156	التوزيع التكرارى النسبى للمبحوثين حسب العمر	1-4
158	التوزيع التكرارى النسبى للمبحوثين حسب التخصص	2-4
159	التوزيع التكرارى النسبى للمبحوثين حسب المؤهل العلمى	3-4
161	التوزيع التكرارى النسبى للمبحوثين حسب الخبرة العملية	4-4
162	التوزيع التكرارى النسبى للمبحوثين فقرات الفرضية الأولى	5-4
164	التوزيع التكرارى النسبى للمبحوثين فقرات الفرضية الثانية	6-4
165	التوزيع التكرارى النسبى للمبحوثين فقرات الفرضية الثالثة	7-4
1167	التوزيع التكرارى النسبى للمبحوثين فقرات الفرضية الرابعة	8-4
169	المؤشرات المالية لبنك فيصل السلامى	9-4
170	المؤشرات المالية لبنك ام درمان الوطنى	10-4
170	المؤشرات المالية لبنك البركة السودانى	11-4
171	المؤشرات المالية للبنك الاسلامى السودانى	12-4
172	المؤشرات المالية لبنك المزارع التجارى	13-4
174	الأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية لفقرات الفرضية الأولى	14-4
175	نتائج اختبار مربع كآى لفقرات الفرضية الأولى	15-4
177	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الفرضية الثانية	16-4
178	نتائج اختبار مربع كآى لفقرات الفرضية الثانية	17-4
180	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الفرضية	18-4

	الثالثة	
181	نتائج اختبار مربع كآي لفقرات الفرضية الثالثة	19-4
183	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الفرضية الرابعة	20-4
184	نتائج اختبار مربع كآي لفقرات الفرضية الرابعة	21-4

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1-1	هيكل الجهاز المصرفي	21
2-1	هيكل الجهاز المصرفي السوداني	24
3-1	هيكل الجهاز المصرفي السوداني	25
1-2	النظم الفرعية والبيئة الخاصة بالنظام بالتطبيق على منظمة الأعمال	48
2-2	المكونات الأساسية للنظام وعمليات التفاعل بينها بالتطبيق على منظمة الأعمال	50
3-2	أبعاد المعلومات التي تحدد قيمة المعلومات	53
4-2	طبيعة ووظائف نظام المعلومات	55
5-2	طبيعة ووظائف نظام المعلومات	56
6-2	أنوع نظم المعلومات وفقاً للمستويات المختلفة في المنظمة	62
7-2	تصنيف نظم المعلومات المصرفية	78
8-2	إتجاهات تدفق المعلومات داخل المصرف	82
9-2	نموذج ديلون وماكلن لنجاح نظم المعلومات	85
10-2	النموذج الشامل لتقييم نجاح نظم المعلومات	86
11-2	نموذج ديلون وماكلن المعاد تشكيله ، 2002	87
1-3	الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للتقنية المصرفية	99
2-3	الأطراف المشاركة في نقاط خدمات البيع	119
3-3	مراحل تداول الشيك الإلكتروني	134
4-3	النسب المئوية للمعاملات الإلكترونية بالمواقع	135
1-4	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب العمر	157
2-4	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب التخصص	158
3-4	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المؤهل العلمي	160
4-4	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب الخبرة العملية	161