



مجلة القلزم للدراستات التطبيقية



ISSN: 1858 - 9553

علمية دولية مُحكمة - تصدر بالشراكة مع جامعة دنقلا - السودان

في هذا العدد:

□ عناصر التتروجين والفسفور والبوتاسيوم الموجودة في أوراق شجيرة الغبيش
د. وداعه أحمد الطيب - د. مصعب محمد هنائي - د. زينب محمد المصطفى 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: rsbcrsc@gmail.com
السودان - الخرطوم - السوق العربي
عمارة جي تاون - الطابق الثالث



موجهات النشر

تعريف المجلة:

مجلة (القلزم) 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 وبالأرقام العربية بما في ذلك الجداول والأشكال التي تلتق 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.



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 ومنته.

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 السودان 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 تخلّفوا 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

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 واستخدماتها 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 ورأئداً 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:

هناك 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.

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 لتطوير أداء المصارف السودانية وتقدمها، 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 أعدادها 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 كمياً.
- 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 خاصة 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 مرسى، 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 بالكونات 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 ذات 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 القطاعامين (فقد أشار إلى الأداء بأنه النتيجة النهائية لنشاط منظم. (القطاعامين، 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، ص 84)

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 بعدد 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 2000 م 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 أجل 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 الكتروني، 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 سويقت في أنظمة الدفع الإلكتروني بينها وبين البنوك الأخرى في شتى أنحاء العالم تم إنشاء مركز شامخ لخدمات شبكة سويقت 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 لإدارتها.

ويقوم بذلك بربطه للمصارف السودانية من جهة وشبكة سويقت من جهة أخرى بواسطة أجهزة الكمبيوتر والاتصالات، وتجدر الإشارة إلى أن المركز انطلق العمل به في منتصف العام 2000م ووصلت نسبة عدد البنوك التي تتعامل بشبكة سويقت أكثر من 95% من عدد البنوك العاملة بالسودان، كما تم إدخال فروع المصارف السودانية بالخارج في جمعية سويقت وكذلك فروع المصارف الأجنبية العاملة في السودان.

وأيضاً هنالك مركز شامخ لخدمات الدفع الإلكتروني ومركز شامخ لخدمات شبكة المعلومات المصرفية ومركز تدريب التقنيات المصرفية، وكلها أدت إلى إنتشار الصيرفة الإلكترونية والتعامل الرقمي داخل المصارف السودانية. (أنور، 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 أطراف متعددة مثل شبكة الصراف الآلي ونقاط البيع والبنوك مصدرة البطاقات، وهو يقوم بتحويل المعاملات بين الأطراف المذكورة أعلاه وأجراء التسويات المالية وإصدار التقارير، كما يساعد في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء التي تشمل العديد من الخدمات المتطورة بفضل الأنظمة والبرامج المعلوماتية والرقمية المتطورة والشاملة متمثلة في السحب النقدي والاستعلام عن رصيد وكشف حساب مصغر والإيداع النقدي والتحويل من حساب إلى 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 المحوسبة 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 وأفقياً بحيث غطت خدماته كل أنحاء السودان. وقد بدأ البنك نشاطه بفرعين هما فرع الخرطوم وفرع امدرمان، ثم توسع افقياً ليلبلغ 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 الراج السودانى 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 الافتراضي 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 بعملياتهم 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 معاملتك 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 معاملتك 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 والخدمات 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 إيصال 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 أنواع 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 الامريكي)، 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 الجنيهاات السودانية) للفترة من (2015م الى 2022م)

العام	2015م	2016م	2017م	2018م	2019م	2020م	2021م	2022م
المبلغ	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 الجنيهاات السودانية) للفترة من (2015م الى 2022م)

العام	2015م	2016م	2017م	2018م	2019م	2020م	2021م	2022م
المبلغ	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 المضطردة 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

معاملات المشتركين	عدد المعاملات		معدل الزيادة	حجم المعاملات بالجنية		معدل الزيادة
	2017م	2018م		2017م	2018م	
خدمات(شحن رصيد، دفع فواتير، تحويلات مالية.....الخ	1,319,739	4,433,136	235.9%	97.813.118	1.061.842.928	985.5%
الإيداعات والسحوبات	842.632	2,049.353	143.2%	137.458.334	1,073.751.065	681%

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 وطردية 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 الحديثة والمتطورة في مجالي الدفع والتسويات الإلكترونية والخدمات المصرفية الإلكترونية بما يواكب التطورات التقنية العالمية، وتم تحقيق الآتي:

ارتفاع عدد الشركات والمصارف المصدق 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

148

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 (بنكك، 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	

خدمات(شحن رصيد، دفع فواتير، تحويلات مالية..... الخ
5,043.7 5,388.6 %6.8 2,186.7 7,821.8 %257.7

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 الجنيهاات		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 أثر 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 الاولى، الإسكندرية.
- (3) ابراهيم الاخرس، (2008م)، الآثار الاقتصادية والاجتماعية لثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الدول العربية (الانترنت والمحمول نموذجاً)، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الاولى.
- (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:

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

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

ثالثاً: المقالات الشخصية:

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

:



دار آريثيريا للنشر والتوزيع
Arrythria for Publishing and Distribution

ردمك ISSN: 1858-9553