

مستوى جاهزية المنظمات المالية لمدى تبني فكرة البنوك الالكترونية

دراسة لأراء عينة من القيادات في مصرف الشرق الأوسط

للاستثمار العراقي ومصرف الرشيد فرع الزهور في محافظة نينوى

م.م. هيثم حسن مصطفى

المعهد التقني/ الموصل – قسم إدارة المكتب

المستخلص

تتحدد المسافات وتتأثر العلاقات بطبيعة الخدمات التي تقدمها المنظمات لزبائنها ، ولما كانت المنظمات المالية المصرفية هي الاكثر انشدادا بل سعيا لتأمين التواصل مع زبائنها وعلى النحو الذي يحدو بها الى كسبهم بشتى السبل والمسالك ، فقد تجلت اهمية العمل بفكرة البنوك الالكترونية وبما يؤشر تلك الخدمة ويفضي عن مدلولاتها في اطار السعي لجذب الزبائن واقرار المنافسة في اطار فكرة البنوك الالكترونية وهذا ماتجلى في ميدان الدراسة التي اتخذت من مسألة التوجس من قبل القيادات الادارية سببا لاثارة مشكلة الدراسة والتي تجلت في التساؤل الاتي:-

الى اى مدى يمكن لمنظماتنا المالية المصرفية الاحاطة بمتطلبات التقنية وبمستوى جاهزية متمكن وعلى نحو يمكنها من توظيفها في ميدان عملها ومن ثم بيان اهميتها خدمة للمستفيدين منها؟

المقدمة

تميل المنظمات المالية الى انتهاز الفرص التي تؤمن لها سبل التواصل مع زبائنها كونهم الاساس لها والمصدر، وقد كانت التقانات المعاصرة احد هذه السبل وعلى نحو يشاع فيه ضرورة الاخذ بفكرة البنوك الالكترونية والتي تمثل توجه جديد لخدمة هؤلاء الزبائن وادارة العلاقة معهم في ظل الخدمة المقدمة لهم ، الا ان القيادات الادارية في تلك المنظمات لازالت تنتوجس ازاء الاجابة على اية تساؤلات بشأن توظيف التقنيات في العمل المصرفي وحتى وأن جاءت الاجابة فهي بحدود البرود والنفور اقل منها الى الانشداد وسبب ذلك جملة مسوغات عالقة في اذهان تلك القيادات تجاه مسألة الاخذ او التبني بهذه الفكرة، الامر الذي دفع الباحث الى تبني دراسة هذا الموضوع ضمن مجتمع بحثي جديد (المنظمات المالية المصرفية).

أولاً- الدراسات السابقة :

فيما يلي استعراض لاهم الدراسات والتي هي ذات الصلة بموضوع البحث "البنوك الالكترونية ومتطلباتها" واعتمد الباحث في عرض الدراسات السابقة على الحداثة واستيفاء

مقومات البحث العلمي ورصانة المؤسسة العلمية التي تبنت الدراسة، وعلى اساس اهميتها وصلتها بموضوع الدراسة وكما في ادناه:

١- دراسة عرب، ٢٠٠٢

عنوان الدراسة: البنوك الالكترونية ، الفكرة وخيارات القبول والرفض ج ١.
اليات عمل البنوك الالكترونية وعناصر النجاح ، ج ٢
البنى التحتية لمشروع البنوك الالكترونية ، ج ٤

طبيعة الدراسة:

سلسلة دراسات شاملة وعلى اجزاء نشرت في مجلة اتحاد المصارف العربية ومجلة البنوك في الاردن، حيث قامت بتسليط الضوء على البنوك على الخط (onlin Banking) والتي تعتمد اساس فكرة البنوك الالكترونية، وتطرفت كذلك حول تطور فكرة الخدمة عن بعد وميلاد البنوك الالكترونية ، وكذلك حول أمن الانترنت وتغيير القناة بشأنه والذي هو اساس تنامي القناة بالبنوك الالكترونية وتطرفت كذلك عن ماهو مطلوب لبناء البنوك الالكترونية ولماذا هذا التوجه؟

٢- دراسة جابر، ٢٠٠٣

عنوان الدراسة: استخدام التقنيات المعلوماتية في خدمة زبائن المصارف اللبنانية ، دراسة امكانية تطبيق البنوك الالكترونية.

طبيعة الدراسة: رسالة ماجستير مقدمة الى الجامعة الاسلامية ، لبنان، ٢٠٠٣ حيث بينت اساليب استخدام التقنيات المعلوماتية الالكترونية والمستخدمه حاليا في اغلب البنوك العالمية ، وكيفية الاستفادة والاستعانة بالخبرات ومجالات تطبيقها في خدمة الزبائن.

كذلك تطرقت الدراسة حول اكساب العاملين والزبائن بنفس الوقت المعلومات حول كيفية استخدام هذه التقنيات والمهارات اللازمة من خلال التدريب والمعرفة التامة بكل جوانبها وصولا الى تقديم خدمات مصرفية الكترونية تواكب متطلبات التقدم والتطور الحاصل في بلدان العالم ، كذلك بينت الدراسة امكانية تطبيق البنك الالكتروني ومتطلباته والسلبيات والايجابيات والكبوات التي تعترض نجاح عملية تطبيقه.

٣- دراسة القصاص، ٢٠٠٤

عنوان الدراسة: تجربة البنك الالكتروني في الاردن - الطموحات والتحديات.

طبيعة الدراسة: اطروحة دكتوراه مقدمة الى جامعة عمان العربية للدراسات العليا، حيث تناولت اهمية البنوك الالكترونية ومنتجاتها ومتطلباتها والتحديات التي تواجه تطبيقها (في الاردن) ، وتوصلت الى نتيجة بأن متطلبات تطبيق البنك الالكتروني متوفرة في الاردن لكن الامر يتطلب من البنوك الاردنية وضع خطط متكاملة ومجكمة طويلة الامد تتصف بالمرونة من

اجل الدخول في تجربة البنك الالكتروني وعلى البنوك الصغيرة ان تعمل على دعم مركزها المالي من خلال زيادة رأسمالها او من خلال اندماجها مع بعضها لانشاء مؤسسة مصرفية كبيرة قادرة على المنافسة في السوق المصرفي.

ثانيا - منهجية البحث

١- مشكلة البحث:

تعد التقنية المدخل الفاعل ليمومة واستمرارية المنظمات المعاصرة على نحو عام والمالية خاصة ، الامر الذي حدى بهذه المنظمات الى توظيف هذه التقنية في ميدان عملها ، وعدها الشريك الفعلي في كل نشاط تؤديه وفي كل حركة تبتغيها . من هنا بدأت المصارف المطالبة بأستحضار وتوظيف مجموعة من الاليات بل المتطلبات لاقرار هذه

التقانة في ميدان العمل كونها تجسيد حي للاتجاهات التقنيه المعاصرة ، ولما كانت تلك المنظمات المالية هي اليد الفاعلة لكافة الانشطة الميدانية عليه اقتضت الضرورة الاهتمام بهذا الجانب ، الامر الذي دفع الباحث الى اثاره مشكلة البحث من خلال التساؤل الاتي:

الى اى مدى يمكن لمصارفنا الاحاطة بمتطلبات التقنية وعلى نحو يمكنها من توظيفها في ميدان عملها ومن ثم بيان اهميتها خدمة للمستفيدين منها؟

٢- هدف البحث:

يكمن هدف البحث في سعيه لتحقيق الاتي:

- ١- بيان الحلفية الفكرية للتقانة في المجال المصرفي مع الاشارة للقيود المحددة لها.
- ٢- بيان متطلبات توظيف التقنية في الميدان المصرفي .
- ٣- الكشف عن جاهزية المصارف ميدان البحث لاعتماد فكرة التقنية.

٣- فرضية البحث:

تكمن فرضية البحث في الاتي:

تتحدد جاهزية المصارف لتبني فكرة البنوك الالكترونية تبعا لاجابات المبحوثين بشأن المتطلبات المعبرة عنها.

٤- عينة البحث واسباب الاختيار:

تمثلت عينة الدراسة بمدرء ورؤساء اقسام ومسؤولي الشعب في المصارف عينة البحث (مصرف الشرق الأوسط للأستثمار العراقي ومصرف الرشيد/ فرع الزهور في محافظة نينوى) وقد كانت حجم العينة ٢٠ فردا ، علما ان الاستبانة عدت الاداة الرئيسة في جمع البيانات اضافة للمقابلات الشخصية ، اما عن اسباب اختيار عينة الدراسة فقد تمثلت بالاتي:

- ١- قلة الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة على مستوى المنظمات المالية العراقية حسب اطلاع الباحث .
- ٢- العينة التي تم اختيارها تمثل القيادات الادارية لهذه المنظمات والتي لها الشأن في احتواء واحتضان هكذا دراسة .
- ٣- المساعدة التي ابداهها ا لمبحوثين وكل مامن شأنه افادة الباحث في دراسته.
- ٤- أهمية دراسة مستوى الجاهزية في المنظمات بشكل عام والمالية بشكل خاص وحسب قناعة الباحث.

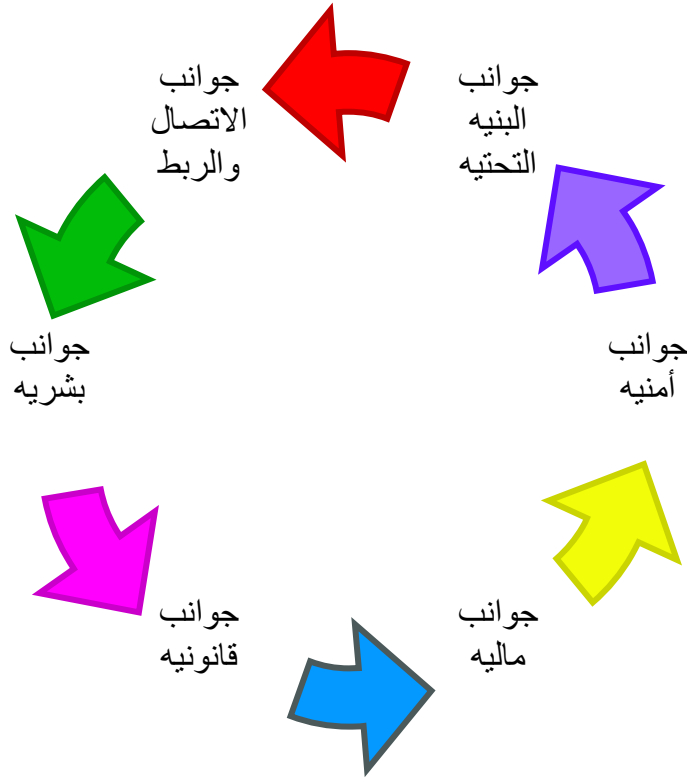
ثالثا: الإطار النظري

المبحث الأول: الجاهزية الالكترونية

يقتضي مفهوم التعاملات الالكترونية او يمكن تسميتها التعاملات عن بعد، بتهيئه ظروف مناسبة وملائمة للمنظمات الماليه وبالتالي للجهات الحكوميه المختلفه، اذ يتطلب ذلك من هذه المنظمات ان تقيم مدى جاهزيتها واستعدادها لتبني مشاريع التعاملات الالكترونيه ((ومن ضمنها البنوك الالكترونيه)) ، وهذا مايعرف بالجاهزية الالكترونيه ، (www.yesser.gov.sa) ، (اما بخصوص الجاهزية كمفهوم ، فتتعلق الفكرة اساسا من الاستعداد لمواجهة حالة معينة تستحق التدبر المسبق ، وبالتالي فقد اصبحت الجاهزية خيارا استراتيجيا وليست ترفا فكريا او انفاقا غير منتج ، وعندما لاتكون المنظمة جاهزة فأنها ستعاني من امور عديدة من بينها ضعف الانتاجية وضعف قدرتها على الاستجابة لطلبات الزبائن وغير قادرة على تحسين مركزها التنافسي (السالم ، العجلوني ، ٢٠٠٨ ، ٤).

تختلف اسس قياس الجاهزية الالكترونيه باختلاف الامكانيات والقدرات وباختلاف الرؤى والاهداف الاستراتيجيه لكل منظمه ،ويقوم مفهوم الجاهزية الالكترونيه على تقييم شامل لمعرفه الاطار المؤسسي والعديد من الجوانب الاخرى مما يساعد أي منظمه على ادراك مدى قدرتها على تطبيق التعاملات الالكترونيه او الخدمات الالكترونيه ،ومن هذه الجوانب (شكل رقم ١) :

شكل (١)



جوانب الجاهزية الالكترونيه

المصدر: www.yesser.gov.sa

اولاً: جوانب البنيه التحتيه اذ يتم دراسته الوضع الحالي للبنيه التحتيه من حيث جوده شبكات الاتصالات وعدد الاجهزه المتوفره ونوعيتها والبرامج والانظمه المستخدمه وكفاءتها ويتعين على ذلك توضيح المشاكل التقنيه والفنيه وتحديد نواقص الانظمه من جوانب تتعلق بالبنيه التحتيه الضروريه .

ثانياً: جوانب الاتصالات والربط حيث يتم دراسة وسائل الاتصال التي تربط المنظمات الماليه داخليا وخارجيا ويقيم مدى توافرها ونوعيتها وكفاءتها على مستوى المنظمه.

ثالثاً: جوانب بشريه توضح دراسته هذا العامل مدى توفر الخبرات اللازمه في مجال

تقنيه

المعلومات بالاضافه الى تقييم فهم العاملين في المنظمه لمفهوم التعاملات الالكترونيه وقدرتهم على مواكبه التطورات والمتغيرات المصاحبه لتطبيق مشاريع التقنيات الالكترونيه

وكذلك التطرق الى قياس مدى استعداد هؤلاء العاملين لتبني وقبول التغيير والمشاركة فيه ودعمه.

رابعا: جوانب نظامية:

يتضمن تقييم الجاهزية الالكترونية ، دراسه البيئه القانونيه من حيث قدره القوانين والتشريعات الموجوده على دعم اجراءات تطبيق التقنيات الالكترونيه

خامسا: جوانب ماليه:

اذ توضح عملية تقييم الجوانب الماليه ،مقدار الموارد الماليه المرصوده وحصصها في الميزانيه اضافته الى قدره المنظمه بالحصول على الدعم المالي.

سادسا: جوانب أمنية:

يتم في هذا المجال دراسة قدرة المنظمة على توفير الامان والسرية في حفظ المعلومات وتبادلها بالإضافة الى مدى استعداد المنظمة للمحافظة على بيانات وخصوصية المنتفعين من خدمات المنظمة ويلاحظ في هذه الايام ظهور عدد كبير من المقاييس والمعاملات التي تستخدم لحساب مقدار جاهزية المجتمع لتوظيف تقنيات المعلومات والاتصالات في تسيير دفة أنشطة المختلفة مع تقييم مستوى سيادة هذه التقنيات وتأثيراته المحتملة على مجتمع بذاته. وبصورة عامة تبرز أماننا خمسة تيارات رئيسة في هذا المضمار هي :

(Kauffman,etal.,2005)

التيار الاول: يضم مقاييس منفردة لأصلة لها بالمعايير الاقتصادية حيث تحدد قيم هذه المقاييس في ضوء البيانات المتوفرة مثل عدد الخطوط الهاتفية وحجم استخدام الانترنت وعدد الحواسيب الشخصية وتعد مؤشرات كمية لمتغيرات لاتملك صلة مباشرة بالمنظومة الاقتصادية.

التيار الثاني: يضم مقاييس ترتكز الى مؤشرات اقتصادية ذات صلة بتقنية المعلومات والاتصالات ، وينصب اهتمام هذه المقاييس على بيان الصلة القائمة بين تقنية المعلومات وحجم الأموال المستثمرة والنمو الاقتصادي وتوفير فرص عمل للقوى العاملة.

التيار الثالث: يتناول مستوى تبني تقنية المعلومات والاتصالات ومستوى انتشارها في المجتمع.

التيار الرابع: يقترح معامل منفرد يضم مجموعة متغيرات ذات صلة بتقنية المعلومات والاتصالات والمتغير الاقتصادي او الثقافي.

التيار الخامس: يتضمن جملة من المقاييس التي تتعلق بحساب مستوى الفاصل الرقمي بين المجتمعات .

ولقد شاع استخدام المعاملات المنفردة (التي تقع في دائرة التيار الرابع) وكثير الاهتمام بها لما توفره من معايير تجمع تحت مظلتها أكثر من متغير يحاول استيعاب الحالة.

المبحث الثاني:

البنوك الإلكترونية

المفهوم والأهمية:

يستخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الإلكترونية أو بنوك الانترنت ، كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت في مطلع التسعينات مثل مفهوم الخدمات المالية عن بعد ، أو البنوك الإلكترونية عن بعد Remote Electronic Banking ، أو البنك المنزلي ، أو البنك على الخط، أو الخدمات المالية الذاتية ، (خليفة ، هند ، ٢٠٠٥) ، وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك الكترونيا عن طريق المنزل أو المكتب أو أى مكان آخر وفي الوقت الذى يريده الزبون ، ويعبر عنه بعبارة الخدمات المالية في كل وقت ومن أى مكان، (www.arablow.org/eBanking.htm).

ويمكن تعريف البنك الإلكتروني بأنه جميع العمليات المصرفية التي تتم من خلال الوسائل الإلكترونية وعلى نحو خاص من خلال شبكة الانترنت (القصاص، خليل، ٢٠٠٤، ١٢) ، إضافة الى ذلك فإنه نتيجة للتطور الهائل في التقنيات الخاصة بالمعلومات والاتصالات وظهور شبكة الانترنت ودخولها في عالم النشاط التجارى ، ظهرت مفاهيم الاعمال والتجارة الإلكترونية ، وفي ظل هذا تطورت الخدمات المالية الإلكترونية واصبحت تضم جميع الخدمات الاستثمارية وإدارة الأوراق المالية والتواصل مع البورصات العالمية وذلك من خلال العديد من الأشكال الإلكترونية ومنها البنك الإلكتروني الذى أصبح اهم هذه الاشكال، (Douglas E., 7, 2006) وأنه وفي ظل وجود شبكة الانترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها ووفقا لموقع احصاءات العالم للانترنت world stats internet ، لعام ٢٠٠٦ ، والمتضمن على بيانات ومعلومات حول استخدام شبكة الانترنت في العالم وفي دول الشرق الاوسط مقارنة بعدد السكان لتلك الدول ، ويشير التقرير الى الحقائق التالية:

١- معدل النمو في استخدام شبكة الانترنت في العالم قد ارتفع خلال فترة الست سنوات من ٢٠٠٠ - ٢٠٠٦ بمعدل ٢٠٠% وان نسبة السكان في العالم الذين يستخدمون شبكة الانترنت وصلت الى ١٦% من مجموع سكان العالم حيث ازداد عدد مستخدمي الانترنت في العالم عن مليار مستخدم في نهاية عام ٢٠٠٦ .

٢- النمو في استخدام شبكة الانترنت في دول الشرق الاوسط قد ارتفع خلال الست سنوات من ٢٠٠٠ الى ٢٠٠٦ بمعدل (٤٧٩%) عما كان عليه في عام ٢٠٠٠ ، وان ذلك الاستخدام يمثل (١,٨%) من مجموع الاستخدام في العالم ، واصبح عدد المستخدمين للانترنت في دول الشرق الاوسط يزيد عن ١٩ مليون مستخدم وهي لاشك زيادة طبيعية تشير الى التطور الكبير للاستخدام من قبل سكان دول الشرق الاوسط عموما لشبكة الانترنت ، وتجدر الاشارة الى ان عدد سكان دول الشرق الاوسط حسب الاحصائيات الواردة في التقرير حوالي ١٩٠ مليون نسمة في نهاية عام ٢٠٠٦ ، ويمثل سكان الشرق الاوسط مانسبته ٢,٩% من مجموع سكان العالم الذي يزيد عن ٦ مليار و ٦٠٠ مليون نسمة.

ويشير الجدول رقم (١)، الى التطور المتزايد في استخدام شبكة الانترنت في دول الشرق الاوسط ، وبعد تحليل بياناته تبين الاتي:

أ-ارتفاع عدد مستخدمي شبكة الانترنت في دول الشرق الاوسط من ٣,٢٨٤,٨٠٠ مليون مستخدما عام ٢٠٠٠ الى مايزيد عن ١٩ مليون مستخدم عام ٢٠٠٦ وبزيادة مقدارها ١٥,٧٤٣,٦٠٠ مليون مستخدما عن عدد المستخدمين في عام ٢٠٠٠ بمعنى زيادة خمسة اضعاف.

جدول (١)

احصاءات استخدام الانترنت في دول الشرق الاوسط وعدد السكان

الدول	السكان/تقديرات ٢٠٠٦	استخدام الانترنت في عام ٢٠٠٦	استخدام الانترنت حسب آخر البيانات المنشوره	نسبه السكان المستخدمين للانترنت	النسبه مقارنه مع الشرق الاوسط	النمو خلال الفترة ٢٠٠٠- ٢٠٠٦
البحرين	٧٢٣,٠٣٩	٤٠,٠٠٠	١٥٢,٧٠٠	%٢١,١	% ٠,٨	%٢٨١,٨
ايران	٦٩,٤٤٢,٩٠٥	٢٥٠,٠٠٠	٧,٥٠٠,٠٠٠	%١٠,٨	% ٣٩,٤	%٢,٩٠٠
العراق	٢٦,٦٢٨,١٨٧	١٢,٢٠٠	٣٦,٠٠٠	%٠,١	%٠,٢	%٢,٩٠٠
الاردن	٥,٢٨٢,٥٥٨	١٢٧,٣٠٠	٦٢٩,٥٠٠	%١١,٩	%٣,٣	%٣٩٤,٥
الكويت	٢,٦٣٠,٧٧٥	١٥٠,٠٠٠	٧٠٠,٠٠٠	%٢٦,٦	%٣,٧	%٣٦٦,٧
لبنان	٤,٥٠٩,٦٧٨	٣٠٠,٠٠٠	٧٠٠,٠٠٠	%١٥,٥	%٣,٧	%١٣٣,٣
عمان	٢,٤٢٤,٤٢٢	٩٠,٠٠٠	٢٤٥,٠٠٠	%١٠,١	%١,٣	%١٧٢,٢
فلسطين	٣,٢٥٩,٣٦٣	٣٥,٠٠٠	٢٤٣,٠٠٠	%٧,٥	%١,٣	%٥٩٤,٣
قطر	٧٩٥,٥٨٥	٣٠,٠٠٠	١٦٥,٠٠٠	%٢٠,٧	%٠,٩	%٤٥٠,٠
المملكة العربية السعودية	٢٣,٥٩٥,٦٣٤	٢٠٠,٠٠٠	٢,٥٤٠,٠٠٠	%١٠,٨	%١٣,٣	%١,١٧٠,٠
سوريا	١٩,٠٤٦,٥٢٠	٣٠,٠٠٠	٨٠٠,٠٠٠	%٤,٢	%٤,٢	%٢,٥٦٦,٧
الامارات العربية المتحدة	٣,٨٧٠,٩٣٩	٧٣٥,٠٠٠	١,٣٩٧,٢٠٠	%٣٦,١	%٧,٣	%٩٠,١
اليمن	٢٠,٧٦٤,٦٣٠	١٥,٠٠٠	٢٢٠,٠٠٠	%١,١	%١,٢	%١,٣٦٦,٧
المجموع/ الشرق الاوسط	١٩٠,٠٨٤,١٦١	٣,٢٨٤,٨٠٠	١٩,٠٢٨,٤٠٠	%١٠,٠	%١٠,٠	%٤٧٩,٣

المصدر: (www.worldstatsinternet.com)

ب - ارتفاع استخدام شبكة الانترنت في جميع دول الشرق الاوسط وبمعدلات متفاوتة وقد حققت دولة الامارات العربية اعلى نسبة مقارنة مع عدد السكان حيث وصلت نسبة استخدام شبكة الانترنت الى ٣٦% من مجموع السكان محققة بذلك المرتبة الاولى بين دول الشرق الاوسط.

ويصل عدد مستخدمي شبكة الانترنت في الامارات مايقارب مليون و ٤٠٠ الف مستخدم وتمثل مانبسته ٧,٣% من مجموع مستخدمي الانترنت في الشرق الاوسط. وجاءت دولة العراق في المرتبة الاخيرة حيث لم يزيد عدد مستخدمي الانترنت عن ٣٦ الف مستخدم ، وتمثل نسبة ضئيلة مقارنة بعدد السكان حيث لم تتجاوز ٠,١% كما انها لاتمثل الا ٠,٢% من مجموع مستخدمي الانترنت في دول الشرق الاوسط. ونلاحظ ايضا ان تكلفة اجراء المعاملات المصرفية عن طريق الانترنت تشكل نحو ١٥% من تكلفتها ، بينما تكون ٥٠% في حال الاعتماد على البنك التقليدي، وكما واضح بالشكل رقم ٤ (www.dynamicnet.net.,2007)

ومن جانب اخر تزايد عدد مستخدمي الانترنت في العالم بمعدلات هائلة سنويا تفوق معدل النمو السكاني بمراحل ، العقد الماضي بالذات شهد زيادة هائلة في اعداد المستخدمين للانترنت ، فقد اقتصر عدد مستخدمي الانترنت في نهاية ٢٠٠٠ على ٣٦١ مليون مستخدم في العالم ، اما في نهاية عام ٢٠٠٩ بلغت تقديرات اعداد مستخدمي الانترنت في العالم ١٧٣٤ مليون مستخدم، اي بنسبة زيادة ٣٨٠% بين هاتين السنتين ، ويمثل هؤلاء حوالي ٢٥% من اجمالي سكان العالم، معنى ذلك انه من بين كل مائة فرد في العالم يستخدم ٢٥ فردا واحدا الانترنت وهو متوسط منخفض بشكل عام، غير ان هذا المعدل يخفي اختلافات واضحة بين المناطق الجغرافية المختلفة في العالم ، على سبيل المثال في الوقت الذي يستخدم فيه ستة اشخاص فقط الانترنت من بين كل مائة شخص في افريقيا، فأن العدد يرتفع الى ٧٤ شخصا في امريكا الشمالية، وان نسبة المستخدمين للانترنت في منطقة الشرق الاوسط تبلغ ٢٨ شخصا من كل مئة شخص، وبين عامي ٢٠٠٠ و ٢٠٠٩ كان معدل نمو المستخدمين في الشرق الاوسط هو الاكبر عالميا حيث بلغ معدل نمو اعداد المستخدمين بين هذين العامين ١٦٤٨% ، جدول رقم (٢).

افاق استخدام الانترنت عالميا مازالت محدودة على الرغم من هذه الزيادة الهائلة في اعداد المستخدمين ، ومن وجهة نظري النمو الهائل في استخدام الانترنت في المستقبل سوف يأتى من اسيا والتي تضم اكبر عدد سكان العالم (٣,٨) مليار نسمة يستخدم منهم ١٩ شخص فقط من كل مائة شخص للانترنت ، وافريقيا حيث يزداد معدل النمو في اعداد المستخدمين بصورة هائلة.

وأنه في ظل التطور الهائل في شبكة الانترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها وكذلك التطور في تقنيات الحوسبة والاتصال والتي حققت تبادلا سريعا وشاملا للمعلومات ضمن سياسة وخطط الانسياب السلس للبيانات ومفهوم المعلومة على الخط ،

(الميتاني، يوسف، ٢٠٠٣، ٣٨)، ترافق ذلك مع استثمار الانترنت في ميدان النشاط التجاري الالكتروني ضمن مفاهيم الاعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية. ومع ازدياد الاعتماد على نظم الحوسبة في ادارة الأنشطة وازدياد القيمة الاقتصادية للمعلومات ككيان معنوي، امسى هو المحدد الاستراتيجي للنجاح في قطاعات المال والاستثمار المالي، (الرماني، زيد، ٢٠٠٦، ١٣)، وفي ظل ذلك كله تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط، لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ الاعمال عبر خط خاص ومن خلال برمجيات نظام كومبيوتر الزبون، الى بنك له وجود كامل على الشبكة يحتوى موقعه كافة البرمجيات اللازمة للاعمال المصرفية (ابو عكر، اناس، ٢٠٠٥، ٦٧)

جدول (٢)

احصاءات مستخدمي الانترنت في العالم

اقاليم العالم	عدد السكان (٢٠٠٩)	عدد مستخدمي الانترنت ديسمبر (٢٠٠٩)	عدد مستخدمي الانترنت (أحدث البيانات)	النسبة الى أجمالي السكان	معدل النمو بين عامي ٢٠٠٠ و ٢٠٠٩	النسبة الى الاجمالي العالمي
افريقيا	٩٩١,٠٠٢,٣٤٢	٤,٥١٤,٤٠٠	٦٧,٣٧١,٧٠٠	٦,٨٠%	% ١٣٩٢,٤٠	٣,٩٠%
آسيا	٣,٨٠٨,٠٧٠,٥٠٣	١١٤,٣٠٤,٠٠٠	٧٣٨,٢٥٧,٢٣٠	% ١٩,٤٠	% ٥٤٥,٩٠	% ٤٢,٦٠
اوروبا	٨٠٣,٨٥٠,٨٥٨	١٠٥,٠٩٦,٠٩٣	٤١٨,٠٢٩,٧٩٦	% ٥٢,٠٠	% ٢٩٧,٨٠	% ٢٤,١٠
الشرق الاوسط	٢٠٢,٦٨٧,٠٠٥	٣,٢٨٤,٨٠٠	٥٧,٤٢٥,٠٤٦	% ٢٨,٣٠	% ١٦٤٨,٢٠	٣,٣٠%
أمريكا الشمالية	٣٤٠,٨٣١,٨٣١	١٠٨,٠٩٦,٨٠٠	٢٥٢,٩٠٨,٠٠٠	% ٧٤,٢٠	% ١٣٤,٠٠	% ١٤,٦٠
أمريكا اللاتينية والكاريبي	٥٨٦,٦٦٢,٤٦٨	١٨,٠٦٨,٩١٩	١٧٩,٠٣١,٤٧٩	% ٣٠,٥٠	% ٨٩٠,٨٠	% ١٠,٣٠
أستراليا	٢٠١,٣٤,٧٠٠	٧,٦٢٠,٤٨٠	٢٠,٩٧٠,٤٩٠	% ٦٠,٤٠	% ١٧٥,٢٠	١,٢٠%
اجمالي العالم	٦,٧٦٧,٨٠٥,٢٠	٣٦٠,٩٨٥,٤٩٢	١,٧٣٣,٩٩٣,٧٤١	% ٢٥,٦٠	% ٣٨٠,٣٠	% ١٠٠,٠٠

المصدر : <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>

ان ثورة تكنولوجيا الاتصالات الالكترونية قد باتت شأنا اساسيا في الحياة اليومية للمجتمعات واعمال المؤسسات الاقتصادية عموما، ولاسيما المالية والمصرفية، اذ تزايد اهتمام القطاع المصرفي العالمي والعربي، (ملحم، محمد، ٢٠٠٤، ١٢)، بتقديم الخدمات المالية والمصرفية بواسطة الانترنت، (شكل رقم ٢)، والتجارة الالكترونية للوصول الى قاعدة جديدة وعريضة من الزبائن، وعلى هذا الاساس فإن البنوك التي لا تستثمر في الانظمة المعلوماتية ولا تعتمد التكنولوجيا الكافية والمتطورة التي تمكنها من تطوير استراتيجيتها المصرفية، لاشك انها ستواجه تحديات شديدة تحد من نشاطاتها المالية والمصرفية وخاصة في الاسواق المتطورة (٧، 2006, Busse).

اضافة لذلك ان دخول البنوك مجال البنوك الالكترونية، Internet Banking اعطاها زخما للتوسع في عدد الخدمات المصرفية الحديثة والارتقاء بجودتها لتحقيق اهداف اهمها خفض التكاليف على المدى البعيد (شكل رقم ٣) وزيادة القدرة التنافسية لهذه البنوك محليا وعالميا، (شقيير، عمر، ٢٠٠١، ١٧).

اذن يمكن القول ان البنك الالكتروني هو عبارة عن خدمة مصرفية على الانترنت تقدم لتمكين الزبون من الدخول الامن للانترنت لحسابه الشخصي اذ توفر هذه الخدمة الوصول الى البنك من خلال شبكة الانترنت وعلى مدار اربع وعشرين ساعة يوميا، (Terence Roche, 2005^{٣٧})، اي بإمكان الزبون اجراء العملية المصرفية التي يرغب القيام بها لتسديد الفواتير والتحويل من حساب لآخر والاطلاع على اخر العمليات التي تمت على حسابه الشخصي وعمليات مصرفية اخرى عديدة، وذلك من اي مكان بالعالم ودون مقابل مادي، والتكلفة المترتبة على ذلك هي فقط خدمات توفير الشبكات والاشتراك فيها، (سفر، احمد، ٢٠٠٦، ٤٣).

ان العصر الحادي والعشرين استلزم ولم يزل يتطلب تحليلا شاملا للخدمات والمنتجات المالية الالكترونية، كمدخل لتحديد سمة البنوك الالكترونية، بنوك القرن، (مجلة البنوك في الاردن، ٢٠٠٠)، بل لا يتعين اقتحام عوالمها دون:

١- تحليل الاتجاهات الحديثة نحو الخدمات المؤتمتة (Electronic Financial Service)، كما ونوعا.

٢- تحديد المخاطر المالية والادارية المحتملة (مخاطر الاعمال).

٣- تحديد الاحتياجات المادية والفنية والمعرفية والبشرية والاستشارية المطلوبة لهذا النمط المستجد من الاعمال ولاسيما اعتماد معايير الامن والخصوصية.

٤- تحديد التحديات القانونية الناجمة في بيئة علاقات البنوك الالكترونية وحلولها.

٥- فحص وتقييم القواعد التنظيمية المتصلة بتجارة الانترنت عموماً والبنوك الالكترونية على وجه الخصوص.

٦- وضع خطط العمل المناسبة والملائمة لتطبيق أنشطة العمل البنكي الالكتروني وضمان التغذية والتطوير ومواصلة التقييم والبحث لمواكبة التطورات السريعة في هذا القطاع.

وبشأن المزايا والخصائص التي تتمتع بها خدمة البنك الالكتروني او الانترنت المصرفي فإنها متنوعة وكما مبين ادناه:

١- العمل على مدار اليوم ، اي ان الخدمة متواصلة ٣٦٥ يوم في السنة بما فيها ايام العطل والاعياد.

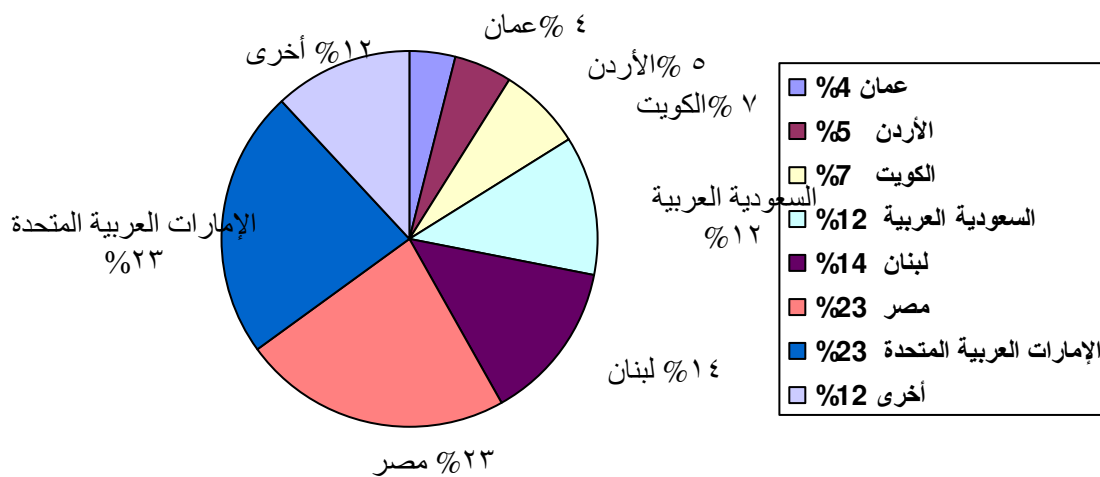
٢- تمكين الزبون من الاطلاع على العملية التي يرغب القيام بها والاطلاع على جميع الحسابات الاخرى.

٣- سهولة اجراء التحويلات المالية داخل البلد وخارجه.

٤- والاهم من ذلك كله ، هو توفير درجة الامان المطلوبة بصورة عالية فضلاً عن ان الزبون سواء كان في المكتب او في المنزل او في اي مكان يوجد به تتوفر هذه الخدمة له.

٥- انخفاض تكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية والتي تقدم عبر البنك الالكتروني وتقدر بحوالي السنت الواحد مقارنة بكلفة الخدمة المصرفية التقليدية والتي تتجاوز الدولار، (قاسم ،محمد، ٢٠٠٥، ٣٦)، وكما مبين بالجدول رقم (٣).

الشكل (٢)



(التوزيع الجغرافي لمستخدمي الانترنت في العالم العربي ٢٠٠٠)

المصدر: نحلة، علي، ٢٠٠٢

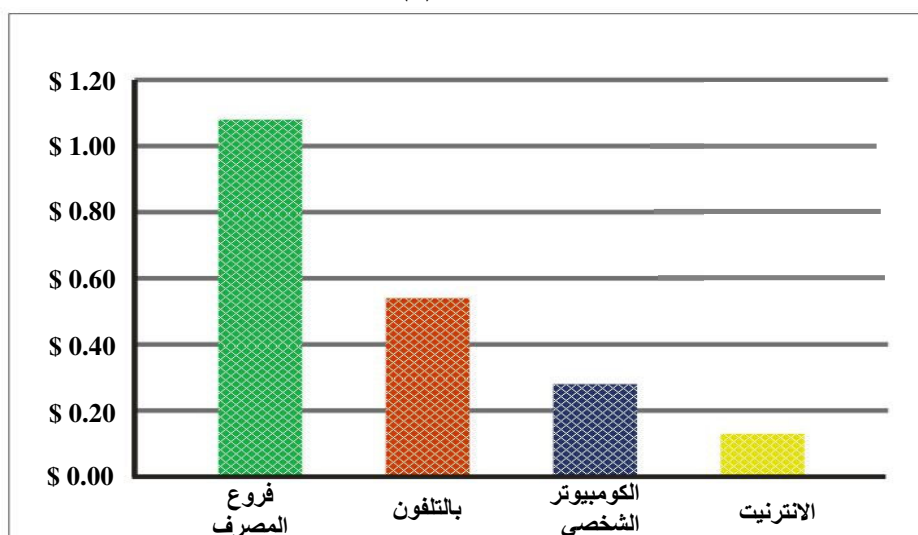
الجدول (٣)

تقدير تكلفة الخدمات المصرفية عبر قنوات مختلفة

الخدمة	التكلفة
من فروع الخدمة المصرفية	1.07 \$
بالتلفون	0.54 \$
الصراف الآلي	0.27 \$
من الكمبيوتر الشخصي	0.02 \$
بالانترنت	0.01 \$

المصدر: (قاسم، محمد، ٢٠٠٢)

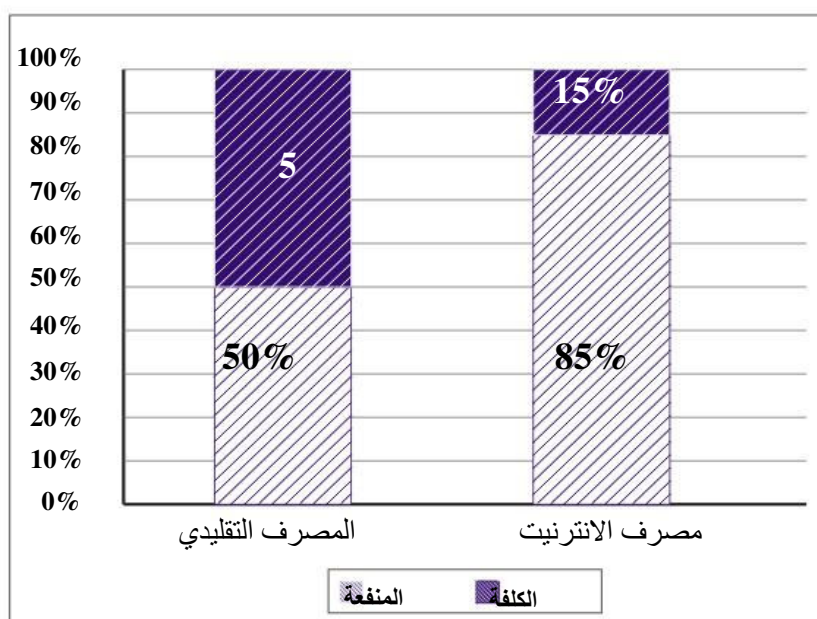
شكل (٣)



تكلفة الخدمة المصرفية / ١

المصدر: نحلة، علي، ٢٠٠٢

شكل (٤)



تكلفة الخدمة المصرفية تشاركية مع الزبون

المصدر: www.dynamicnet.net, 2007

رابعاً: الدراسة الميدانية:

أشرت اجابات المبحوثين في المنظمه عينة البحث (جدول رقم ٤) ان ٨٥% منهم اتفقوا على وجود خطط استراتيجية على مستوى مصارفهم وبما يؤمن سعيها للتواصل مع المستجندات التقنية ، اذ انها لاتستطيع التواصل دون اعلان الاستتفار التام لكل قدراتها لاحتضان فكرة الالكترونيات وعدها سبيلا فاعلا لبقاءها ومن ثم استمراريتها ، وهنا مدخلا لضرورة توافر قدرا من الدعم لدن القيادات الادارية بغض النظر عن طبيعة هذا الدعم وتأثيراته وهذا ما عبرت عنه اجابات ٦٣٧٥% من المبحوثين وبوسط حسابي (٣٨٧٥٠٠) الامر الذي يوفر لنا انطبعا بأن حالة الدعم امرا لامفر منه لعملية تبني فكرة البنوك الالكترونية ، كونه العنصر المثير للطاقت الكامنة والمساهم الفعلي في تحمل اية تبعات ، وهنا اشارة الى اهمية تحريك القدرات الذهنية وعلى نحو يسهم في استيعاب متطلبات هذه الفكرة ومن ثم العمل بمضمونها دون الانصراف وراء المجهودات والمحددات لها ويؤمن ذلك من خلال اجابات المبحوثين اذ اتفق ٥٦% منهم على اهمية هذه القدرات ويدعم ذلك الوسط الحسابي (٣٨٠٠٠) ، مما يدل على اهمية توافر القدرات الذهنية عند التعامل مع فكرة البنوك الالكترونية ، والاكثر النظر الى هذه القدرات كأجابة فاعلة لاحتواء بل احتضان هذه الفكرة وعدها احد الاستجابات الصحيحة للتعامل مع متطلبات العصر .

ومما لاشك فيه ان احتضان فكرة البنوك الالكترونية يستلزم تخصيصات مالية تفوق ماهو محدد لان الامر قد لا يكون رهن المال بل قد ينصرف الى ضرورة استثمار هذا المال لتحريك الازدهان في ظل التجارب والممارسات الى حد ان الفعل يسبق القول، ففكرة البنوك الالكترونية لم تكن تتغنى به المنظومات بل من الاجدر العمل بمضمونه ورصد كل مايمكنها من اجل تحقيقه ، وتماشيا مع ذلك فقد تبين ان ٦٥% من المبحوثين اتفقوا على ذلك ، الامر الذى يفسر لنا جملة مدلولات منها مايؤشر اهمية الجانب المالي في ترسيخ فكرة البنوك الالكترونية واخر ينصرف الى ضرورة تفعيل القدرات الذهنية في اطار المادية وثالث يتجراً الى اهمية الحوار مع الالكترونيات في اطار فحواه الانشداد الى المستقبلات ، فالاخيرة تكون غامضة مالم يلزمها (فعال وفعاليات ، اثر وتأثيرات) وهذه قد تكون مصحوبة بعدد لاحصر له من المخاطر وحتى التهديدات سواء اكانت تلك مصدرها الادارات ام الافراد وحتى البيئة ، مما يجعل الامر اكثر تعقيدا وعلى نحو يثير كثير من التداعيات وهذا ماتجلى في

اجابات ٦٢% من المبحوثين يدعم .

الجدول (٤)

اراء عينة البحث حول مستوى جاهزية المنظمات المالية لمدى تبني فكرة البنوك الالكترونية

الفقرات	أتفق بشدة		أتفق		محايد		لا أتفق		لا إتفق بشده		الوسط الحسابي
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
١	٨	٤٠	٩	٤٠	٢	١٠	١	٥	-	-	٤٢,٠٠
٢	٤	٢٠	١	٦	٢	١٠	١	٥	-	-	٤٠,٠٠
٣	٤	٢٠	١	٦	٣	١٥	١	٥	-	-	٣,٩٥
٤	٥	٢٥	٧	٣٠	٥	٢٥	٣	١٠	-	-	٣,٧٠
٥	٣	١٥	١	٦	٤	٢٠	١	٥	-	-	٣,٨٥
٦	٦	٣٠	٧	٣٠	٦	٣٠	١	٥	-	-	٣,٩٠
٧	٦	٣٠	١	٥	١	٥	٣	١٥	-	-	٣,٩٥
٨	٣	١٥	٧	٣٠	٨	٤٠	٢	١٠	-	-	٣,٥٥
٩	٥	٢٥	١	٦	٢	١٠	-	-	-	-	٤,١٥

٣,٧٠ ٠٠	-	-	١ ٠	٢	٢ ٥	٥ ٥	١ ٠	١ ٥	٣	١ ٠
٣,٥٠ ٠٠	-	-	١ ٥	٣	٣ ٠	٦ ٥	٩ ٥	١ ٠	٢	١ ١
٣,٧٥ ٠٠	-	-	١ ٥	٣	١ ٥	٣ ٥	١ ٠	٢ ٠	٤	١ ٢
٣,٧٥ ٠٠	-	-	٥	١	٢ ٠	٤ ٠	٧ ٤	١ ٥	١	١ ٣
٣,٨٠ ٠٠	-	-	٥	١	٣ ٠	٦ ٥	٩ ٥	٢ ٠	٤	١ ٤
٣,٨٥ ٠٠	-	-	٥	١	٢ ٠	٤ ٠	٦ ٢	١ ٥	٣	١ ٥
٣,٨٥ ٠٠	-	-	١ ٥	٣	٢ ٠	٤ ٠	٦ ٥	٣ ٥	٧	١ ٦
٣,٧٠ ٠٠	-	-	٥	١	٣ ٠	٦ ٥	١ ١	١ ٠	٢	١ ٧

المصدر: اعداد الباحث بأعتداد المخرجات البرمجية لنظام (SPSS)

ذلك الوسط الحسابي (٣٧٠٠٠٠) مما يعني ان المخاطر قائمة والتهديدات موجودة لاي فعل في مجابهته وهذا يستلزم فحص وتشخيص ومراجعة واعداد تنبؤات بغية تحجيم تلك التحديات ، مع الانتباه الى اهمية انتزاع فكرة الالكترونيات من احضان التحديات ووضعها في اطار التجاذبات ، ولكي يمكن تأمين ذلك فالامر يستلزم الاخذ بنظر الاعتبار أهمية الاعداد المخطط للبرامج التدريبية ذات الصلة بالتطبيقات الالكترونية ، كونها تسهم في رفد المتدرب بمجموعة من المعارف والمهارات التي تعد من صميم المتطلبات الالكترونية ، فالحقيقة التدريبية الخاصة بالالكترونيات تمثل اشمل واعمق بل ادق الحقائق لانها تحوى تفرعات وتعالج مشكلات مثلما توسع مدارك وتثير ومضات فكرية وعلى نحو يمكن العاملين من امكانية التعامل مع هذه الالكترونيات وهذا ماجاء منسجما مع اجابات ٨٥% من المبحوثين يدعم ذلك الوسط الحسابي (٣٦٠٠٠٠) .

التوصيات والمقترحات

أولاً - التوصيات

يرى الباحث ان هناك مجموعة من التوصيات التي يجب الاخذ بها بنظر الاعتبار للتوجه الجاد واحتواء فكرة البنوك الالكترونية وتتمثل بالاتي :

- ١ - تحقيق درجة عالية من التعاون ومد جسور التكامل مع بقية دول المنطقة والمجتمع العالمي وتحديد الرؤى المستقبلية بهذا الخصوص.
- ٢ - السعي الدائم لتحسين الاستراتيجية عبر الارتقاء بمستوى البنى التحتية والمعايير المستخدمة.
- ٣ - الاسارة الى صعوبة المنافسة بين مصارفنا والمصارف العربية والعالمية اذا لم تتخبط بهذا الركب المتطور واستخدامها للتقنيات الحديثة.
- ٤ - ضمان تكامل اداء المكونات المختلفة لمنظومتى المعلومات والاتصالات والمنظومة الاقتصادية لكي تتعاق من خلال الاستراتيجية والسياسة الاقتصادية الخاصة بأحتواء هذه التقانات الحديثة.
- ٥ - تحديد حجم الاحتياجات من خلال مراقبة وتقثيم التطبيقات للمعايير الملائمة للبنية التحتية المعلوماتية.
- ٦ - ضياغة اهداف واضحة ضمن استراتيجيات ترتكز الى مؤسسات تترابط انشطتها في رسم الخطط المستقبلية التي تضمن حصول نمو متواصل في أنشطة التقنيات الالكترونية لانها تحتاج الى وقت لتأسيس جذور قوية لها.
- ٧ - الارتقاء بمستوى الجاهزية الالكترونية وترسيخ متطلباتها بمتانة وتكامل متلازمين.
- ٨ - ضمان امن معلوماتي رصين يحكم العملية بجميع حيثياتها.
- ٩ - انهاء قدرات منظوماتية تمتلك المهارة والخبرة المناسبة لديمومة أنشطة التقنيات الالكترونية.
- ١٠ - سن قوانين وتشريعات ووضع انظمة تدقيق ورقابة جازمة لاحكام العملية بجميع جوانبها.

ثانياً-المقترحات

- لقد خرج الباحث من هذه الدراسة بعدد من المقترحات والتي تتمثل بالاتي:-
- ١ - التعبئة الاجتماعية وتنقيف المجتمع بأحاطته بكافة التقنيات الحديثة لما توفره من مرونة وسرعة وسهولة وقلة تكاليف بكافة اجراءات التعاملات الالكترونية.
 - ٢ - ضرورة توفير البنى التحتية والمتمثلة بالكوادر البشرية المدربة وكذلك توفيراً خطوط الاتصالات المتطورة.
 - ٣ - وضع برامج تدريبية متخصصة وعلى كافة المستويات للاحاطة بما توصلت اليه الدول المتقدمة في هذا المجال.
 - ٤ - التنويه على مدى التأخر والتخلف اذا صح التعبير في مصارفنا اليوم وما فاتها من فرص للحاق بهذه التقنيات الحديثة.
 - ٥ - ان استخدام التقنيات الحديثة سيوفر المزايا الكثيرة للفرد والمصرف والمجتمع بشكل عام اضافة الى المزايا التي تتجلى لالغاء اعتبارات الزمان والمكان.

**Levels of Readiness of Financial Organization for the Extent to which the
Idea of Electronic Banks is Adopted
A study of the Opinions of a Sample of Leaders in Financial Organizations**

ABSTRACT

Distances are determined and relationships are affected by the type of services the organization offers. Since the financial and banks organizations are on of the top organizations that work to ensure connection with their customers, to the extent that quarantees attracting them in different ways, thus came the idea of adopting the Electronic Banks that was done in a way that explain and indicate services aming to attract customers using it adopting compaction, and the effect of the electronic procedures.

This was clear in the field of the study when the managerial leaderships took the adoption of taking forward to evoke the problem of the study to answer the question: To what extent can our financial organizations be aware of the needs of electronic techniques and considering it an effective way to attract their customers within the bank services offered to them.

المصادر العربية:

- ١- ابو بكر ، اناس فخرى محمد ، "اثر تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت على العمل المصرفي، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، جامعة اليرموك، عمان ،الاردن، ٢٠٠٥.
- ٢- الرماني، زيد بن محمد ، ثورة الوسائط المعلوماتية، ٢٠٠٦، (www.al-jazirah.com).
- ٣- القصاص ،خليل، تجربة البنك الالكتروني في الاردن، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان للدراسات العليا، عمان ، الاردن، ٢٠٠٤ ابو الليل، ابراهيم الدسوقي، الجوانب القانونية للتعاملات الالكترونية، مجلس النشر العلمي، الكويت، ٢٠٠٦.
- ٤- الميثاني، يوسف عبد الرحمن، اثر نظام المعلومات الادارية في تحسين كفاءة وفاعلية المصارف التجارية الاردنية، رسالة ماجستير غير منشورة ، عمان، الاردن، ٢٠٠٣، الجنبهي، منير، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ٢٠٠٥.
- ٥- سفر، احمد، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية ، المؤسسة الحديثة للكتاب، ليبيا، ٢٠٠٦ .
- ٦- الخضر علي، ترجمان غياث، التسويق الدولي، منشورات كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، ٢٠٠٤.
- ٧- شقير، عمر، العمل الالكتروني في البنوك والمؤسسات المالية المصرفية، مجلة البنوك في الاردن، العدد الثاني، المجلد ٢٠، ٢٠٠١ الكيلاني ، محمود، التشريعات التجارية والمعاملات الالكترونية، دار وائل، عمان، الاردن، ٢٠٠٤.
- ٨- خليفة، هند، البنوك الالكترونية وخدماتها، جريدة الرياض اليومية، العدد ١٣٣٢٣ في ٢٠٠٥.
- ٩- قاسم ، محمد محسن ، التعاقد عن بعد ، دار الجامعات الجديدة للنشر، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٥ النجار ، فريد واخرون، وسائل المدفوعات الالكترونية، الدار الجامعية، الاسكندرية، ٢٠٠٦.
- ١٠- ملحم ، محمد فضل، التجارة الالكترونية والقطاع المصرفي الاردني، مجلة البنوك في الاردن، العدد السادس، المجلد ١٩، ٢٠٠٠ .
- ١١- السالم، مؤيد، العجلوني، محمد " المؤتمر العلمي الثامن: " ادارة التغيير ومجتمع المعرفة " جامعة الزبوتنة ، ٢٠٠٨) .

المصادر الاجنبية:

- 1- Budhiraja, et al., 2003- <http://www.mit.gov.in>.
- 2- Douglas E.comer, 2006.
- 3- Geo Since.(2002), e-readiness Guide: How to Develop and Implement a national e-readiness action plan in Developing Countries, Geo Since International, Release Date: April 2002.



- 4- Kauffman, R.J.,&A.Kumar,(2005), Acritical Assessment of the Copabilities of five Measures for ICT Development, MIS Research center, Last revised, March 18, 2005.
- 5- McConnell.(2001), Ready?Net. Go! Partenersgip Leading The Globul Economy, McConnell International&Witsa, USA.
- 6- Patty Brewer, Internet Banking Solutions Digital Insight , (www.aba.com) , 2007 .
- 7- Rob Katz, M- Banking Accelerates , one M- pesa at a time , ٢٠٠٧www.worldchanging.com
- 8-Torsten Busse, , " Banking industry seeks net User's trust ", (www.cnn.com) , 2006.
- 9.Terence Roche, Online Banking , 2006.
- 10- UN, (2004). E-Commerce&Development Report-2004, UN. Geneva.

مواقع الانترنت

www.arablaw.org/leBanking.ht
www.dynamicnet.net.2007
www.internetworldstats.com/stats.htm
www.smartcards.gov
www.worldststsinternet.com
www.yesser.gov.sa

الملحق - أ -

استمارة استبانة

السلام عليكم

تمثل استمارة الاستبانة هذه جزءا من متطلبات اعداد البحث الموسوم

" مستوى جاهزية المنظمات المالية لمدى تبني تطبيق فكرة البنوك الالكترونية "

وتعد مشاركتكم تعزيزا للصورة الحقيقية وذات اثر ايجابي في اخراج هذا البحث بالمستوى الذى يحتم وصوله للغاية المطلوبة منه.

لذا نرجو تفضلكم مشكورين بأختيار الاجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال ، شاكرين حسن استجابتكم ومتمنين لكم دوام الموفقية.

مع وافر الشكر والتقدير

الباحث

ت	العبارات	أُتفق بشده	أُتفق	محايد	لا أُتفق	لا أُتفق بشده
١-	تمتلك منظمتي رؤية مستقبلية تجاه التوجه الالكتروني في العمل المصرفي					
٢-	تضع منظمتي تصوراتها لخدمه تطلعاتها الالكترونيه					
٣-	توظف منظمتي تكتيكاتها لخدمه ستراتييجيتها في العمل الالكتروني					
٤-	يمكن لمنظمتي احتواء التحديات الالكترونيه التي تعترضها في العمل المصرفي الالكتروني					
٥-	تسخر منظمتي مجموعه من الخيارات الستراتييجيه عند انتقاء التقانه الالكترونيه في المجال المصرفي					
٦-	تمتلك منظمتي انماط فكريه مشجعه تجاه الخدمات المصرفيه الالكترونيه					
٧-	تستحضر منظمتي امكانياتها لاستيعاب التوجهات الالكترونيه في المجال المصرفي					
٨-	تتشدد منظمتي الى اجراء المبادله الفكريه بين عاملها عند توظيف أي تقانات الكترونيه					
٩-	لدى منظمتي توجهات ايجابيه لتنميه قدرات العاملين فيها على العمل المصرفي الالكتروني					
١٠-	تعقد منظمتي اتفاقات مع ذوي الخبره في جانب العمل المصرفي الالكتروني					
١١-	تقوم منظمتي لجذب العاملين من ذوي المهارات التقنيه العاليه					
١٢-	تتيح منظمتي لعاملها الاطلاع على احدث المستجدات التقنيه					
١٣-	تهيئ منظمتي كل امكانياتها من اجل تطبيع عاملها على الخدمات المصرفيه الالكترونيه					
١٤-	تستحضر منظمتي قدراتها لدعم ذوي الاتجاهات الالكترونيه من العاملين فيها					
١٥-	تمد منظمتي يد التفاعل مع العاملين من ذوي الاهتمام الالكتروني وتنتظر اليهم بعين الاعتبار					
١٦-	تمتلك منظمتي تخصيصات ماليه كافيه لدعم انشطتها الالكترونيه					
١٧-	تعتمد منظمتي الى الاحاطه بكل التبعات الناجمه عن اقتنائها الخدمات المصرفيه الالكترونيه					



ت	العبارات	أُتفق بشده	أُتفق	محايد	لا أُتفق	لا أُتفق بشده
١-	تمتلك منظمتي رؤية مستقبلية تجاه التوجه الالكتروني في العمل المصرفي					
٢-	تضع منظمتي تصوراتها لخدمه تطلعاتها الالكتروني					
٣-	توظف منظمتي تكتيكاتها لخدمه ستراتييجيتها في العمل الالكتروني					
٤-	يمكن لمنظمتي احتواء التحديات الالكترونية التي تعترضها في العمل المصرفي الالكتروني					
٥-	تسخر منظمتي مجموعه من الخيارات الاستراتيجية عند انتقاء التقانه الالكتروني في المجال المصرفي					
٦-	تمتلك منظمتي انماط فكريه مشجعه تجاه الخدمات المصرفيه الالكتروني					
٧-	تستحضر منظمتي امكانياتها لأستيعاب التوجهات الالكتروني في المجال المصرفي					
٨-	تنشد منظمتي الى اجراء المبادله الفكريه بين عاملها عند توظيف أي تقانات الكترونيه					
٩-	لدى منظمتي توجهات ايجابية لتنمية قدرات العاملين فيها على العمل المصرفي الالكتروني					
١٠-	تعقد منظمتي اتفاقات مع ذوي الخبره في جانب العمل المصرفي الالكتروني					
١١-	تقوم منظمتي لجذب العاملين من ذوي المهارات التقنيه العاليه					
١٢-	تتيح منظمتي لعاملها الاطلاع على احدث المستجدات التقنيه					
١٣-	تهيئ منظمتي كل امكانياتها من اجل تطبيع عاملها على الخدمات المصرفيه الالكتروني					
١٤-	تستحضر منظمتي قدراتها لدعم ذوي الاتجاهات الالكتروني من العاملين فيها					
١٥-	تمد منظمتي يد التفاعل مع العاملين من ذوي الاهتمام الالكتروني وتنتظر اليهم بعين الاعتبار					
١٦-	تمتلك منظمتي تخصيصات ماليه كافيه لدعم انشطتها الالكتروني					
١٧-	تعتمد منظمتي الى الاحاطه بكل التبعات الناجمه عن اقتنائها الخدمات المصرفيه الالكتروني					