بسم الله الرحمن الرحيم

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

هيئة التعليم التقني

كلية الشيخ عبد الله البدري

قسم التقنية الإجتماعية

بحث تكميلي لنيل درجـــة الدبلوم التقني

بعنوان :

أثر التقنية الحديـ[illegible]الأعمال المصرفية بالتطبيـ[illegible]ال الوطني

إعداد الطالبـ[illegible]

١. علاء الدين عبد الرحيم

٢. سراج الدين محمد عبد الماجد

٣. صفاء محمود حسن

٤. أروي كمال محمد

٥. محمد عادل عز الدين

إشراف الأستاذة :

الأمـــيرة العـــوض

الإهـــــداء

لأني منك صمود وكبرياء...وبإسمك أتوج طريق العطاء
لأنك علمتيني كيف أرقي للناس السناء....أهديك نوراً
بين يدي كان جزءاً من أمانك وهناءك

أمي الحبيبة

النور الذي ألهمني الطريق والأمل وعلمني الإرتقاء رغم الصعاب
فنور الأمل البازق بين أيدينا من عينيك الساهرة ،
ودموع الفرح العارم من جبينك الكادح.

أبي العزيز

لرجال كمعادن العز لا تصـــــدأ...
ولعطـــاء أشـــبه بما يكـــون البحر
ولخالدين في ذاكرة الشكر والتقدير

إخوتي الأعزاء

هـــم الذين كـــانوا لي نعـــم العـــون والسـند

أساتذتي الأجلاء

لكم إجلالا بقدر عطاءكم المديد وحصيلة عمري تقديراً
ووفاءاً لكم مني عناقيد الفرح المتألقة وهليون فرح
وأمل مع شروق فجر جديد نحو مستقبل أسمى
إذا أصاب المرء بعـض طلابة

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة :

تتناول المقدمة مشكلة البحث وفروض البحث واهمية البحث واهداف البحث ومجتمع البحث ومنهج البحث وادوات جمع البيانات والاطار العام للبحث .

مشكلة البحث :

يعيش العالم ثورة تقنية متجددة ومستمرة ومتسارعة فى جميع مجالات الانتاج والخدمات ، وتتفاعل الادارة كفكر نظري وتطبيقي مع المستجدات والتطورات التى تحدث فى العالم ، وبذلك تتأثر الادارة العامة بأفكار ووسائل واليات التقنية الحديثة . وتختلف حاجة كل منظمة للتقنية حسب طبيعة عملها وهذه الدراسة تبحث فى تأثير استخدام التقنية الحديثة على ادارة الاعمال المصرفية . وذلك حسب التساؤلات الاتية:

١/ هل تؤثر التقنية الحديثة على التخطيط المالى .

٢/ هل تؤثر التقنية الحديثة على الرقابة المالية .

٣/ هل تؤثر التقنية الحديثة على السياسات المالية فى البنك .

فروض البحث :

١/ هناك علاقة بين التقنية الحديثة والتخطيط المالى .

٢/ هناك علاقة بين التقنية الحديثة والرقابة المالية .

٣/ هناك علاقة بين التقنية الحديثة والسياسات المالية .

أهداف البحث :

١/ التعرف على مفهوم التقنية الحديثة واستخداماتها فى البنك .

٢/ التعرف على مفهوم التخطيط المالى .

٣/ التعرف على الرقابة المالية والسياسات المالية فى البنك .

٤/ الحصول على درجة الدبلوم التقني .

أهمية البحث :

يمثل هذا البحث احدى المحاولات لدراسة التقنية الحديثة واثرها فى ادارة الاعمال المصرفية وبالرغم من ان هناك بعض الدراسات التى تناولت موضوع التقنية الا انها لم تتناولة بهذا الاسم هذا كان دافعا لتناول هذه الدراسة لذلك سوف يوفر هذا البحث بيانات ومعلومات تساع الباحثين ومتخذى القرار فى البنوك .

مجتمع البحث :

الادارة والعاملين فى بنك أمدرمان الوطنى .

منهج البحث :

استخدم فى هذا البحث المنهج التاريخي والوصفي ومنهج دراسة الحالة لتتبع الظاهرة موضوع البحث .

ادوات جمع البيانات :

استخدم فى هذا البحث نظام الاستبيان كأداة لجمع البيانات الاولية وكذلك استخدم المقابة الشخصية .

الفصل الأول

التقنية الحديثة

بسم الله الرحمن الرحيم

المبحث الاول:

نظام المعلومات بصفة عامه:

تاريخ نظم المعلومات :

نشأ علم نظم المعلومات كأحد افرع علم الحاسوب، كمحاولة لفهم ولفلسفة ادارة التقنية داخل المنظمات . ثم تبلور ليصبح مجال رئيسى فى الادارة ، حيث تزايدت التأكيدات بأنه مجال مهم للبحوث فى الدراسات الادارية، وهو يدرس فى جميع الجامعات الكبرى والمدارس التجارية فى العالم. ولقد باتت المعلومات وتقنية المعلومات في يومنا هذا احد الموارد الخمسة المتاحة للمدراء لتشكيل المؤسسة الى جانب الموارد البشرية والموارد المالية والمواد الخام والالات. وصف (ciborra) دراسة نظم المعلومات بأنها هى الدراسة التى تتعامل مع تطبيقات تقنية المعلومات في المنظمات والمؤسسات بصفة عامة.(١)

مجالات العمل وتطوير تقنية المعلومات:

لنظم المعلومات مجالات عمل مختلفة وهى :(٢)

١/ التخطيط الاستراتيجى للنظام المعلومات .

٢/ نظم المعلومات الادارية .

٣/ تطوير نظم المعلومات عامة .

وكل تخصص ينقسم الى عدد من التخصصات تتداخل مع غيرها من التخصصات والعلوم مثل العلوم الادارية ، علوم الحاسوب البرمجة والهندسة و العلوم البحته و العلوم السلوكية والاجتماعية وادارة الاعمال.

١/ www. Ar.wikipedia.org

٢/ الموقع السابق

نظام المعلومات :

" وهو نظام يتكون من اشخاص وسجلات البيانات وعمليات يدوية وغير يدوية ويقوم هذا النظام بمعالجة البيانات والمعلومات فى اى منظومة ".(١)

كما عرف بأنه " مجموعة من العناصر المتداخلة التى تعمل مع بعضها البعض لجمع ومعالجة وتخزين ووتوزيع المعلومات المتوفرة عن موضوع ما بشكل منهجى لدعم اتخاذ القرار ولدعم التنظيم والتحكم والتحليل فى المنظمة وبناء تصور مالى ومستقبلى واضح من موضوع البحث".(٢)

كما عرف بانه " نظام متكامل صمم لاجل توليد وجمع وتنظيم وتخزين واسترجاع وبث المعلومات فى داخل الموسسه او المنظمه او اى جهه اخرى فى المجتمع ".(٣)

وتوجد العديد من نظم المعلومات المختلفة منها:(٤)

١/ نظم المعلومات الادارية :

" وهو نظام متكامل لكل من العنصر البشرى والالة والذى يهدف الى تزويد المنظمة بالمعلومات الازمة لتدعيم واستمرار العمليات العادية والبومية للمشروع سواء كانت تلك المعلومات تتعلق بالعمليات الداخلية لاطراف البيئة الخارجية التى تتعامل معها المنظمة لادارة عملية اتخاذ القرارات الادارية داخل المشروع".

وان نظرنا الى هذا التعريف فاننا يمكن ان نستنبط سويا العناصر الاساسية لنظام المعلومات الادارية وتشمل هذه العناصر مايلي :(٥)

أ/ الهدف الاساسى من النظام هو تزويدنا بالمعلومات الداخلية والخارجية .

ب/ الهدف الاساسى من هذه المعلومات هو دفع وتأييد العمليات الخاصة بالمشروع ، وادارة وظائف التحليل للبيانات واتخاذ القرارات الادارية وفقا لنتائج هذا التحليل .

ج/ لابد ان يوجد هذا النظام فى تنظيم معين (مشروع معين) .

١- الموقع السابق

٢- www. Alyaseer.net

٣- الموقع السابق

٤- محمد احمد حسن،نظم المعلومات الادارية، (الاسكندرية: دار الجامعة) ، ص٧

٥- المرجع السابق

د/ يستخدم هذا النظام العديد م العناصر و التى اهمها :

١/ الحاسب الالى باجزائة واجهزتة الازمة لتحضير المعلومات وتحليل البيانات وايضا تجميع انواع البرامج المبرمجة والتى تستعمل مع الحاسب الالى .

٢/ الاجراءات اليدوية الازمة للتعامل مع الحاسب الالى والبيانات ذاتها .

٣/ نماذج خاصة لتحليل البيانات ، التخطيط ، الرقابة، واتخاذ القرارات الادارية .

٤/ مجموعة الاصلاحات والبيانات المنسقة والتى تكون سهلة المنال ويزود بها الحاسب الالى .

٢/ نظم دعم اتخاذ القرار :

فى البداية كانت نظم دعم القرار DSS تعرف على انها " نظم تساعد متخذ القرار فى اتخاذ القرارات الادارية فى المواقف شبة المنطقية " هذا التعريف يساعد كثيرا من الاجتهادات مثل مدى ضرورة وجود نظام الحاسب . مدى ضرورة وجود نظام موائمة للمستخدم للاستعلام والتفاعل الفوري مع النظام.اذن " نظام دعم اتخاذالقرار" هو نظام مبنى على استخدام الحاسب ويتصف بالمرونة والتكيف. ويتم تطويرة خصيصا لدعم حل المشاكل الادارية الغير منطقية لتحسين عملية اتخاذ القرار .[١] يعتمد على استخدام البيانات، يحقق اسلوب سهلا للاستخدام ، ويشتمل على رؤية و بصيرة متخذ القرار ، اضافة الى ذلك فمن الممكن ان يحتوى على نماذج ويتم بنائها باسلوب تفاعلى مع مستخدم النظام ويدعم جميع مراحل اتخاذ القرارات الاربعة واخيرا من الممكن ان تتحتوى على المعرفة بجانب البيانات والنمازج.

١/ على فهمى ، نظم دعم اتخاذ القرارات ، (القاهرة : دار الجامعة) ، ص٦

٣/ نظام المعلومات المحاسبي :

لقد تعددت مفاهيم نظام المعلومات المحاسبي بتعدد الكتابات فيه، و نذكر منها ما يلي:(١)

نظام المعلومات المحاسبي هو ذلك الجزء الأساسي و الهام من نظام المعلومات الإداري في المؤسسة في مجال الأعمال الذي يقوم بحصر و تجميع البيانات المالية من مصادر خارج و داخل المؤسسة، ثم يقوم بتشغيل هذه البيانات و تحويلها إلى معلومات مالية مفيدة لمستخدمي هذه المعلومات خارج وداخل المؤسسة.

-و يرى الدكتور "السيد عبد المقصود دبيان" أنه، لأغراض التعريف بنظام المعلومات المحاسبي ، ينبغي علينا في البداية التعرف على معاني المصطلحات التي يتكون منها هذا المجال المعرفي ، و الممتثلة في: نظام، معلومات، محاسبة :(٢)

أ/ النظام : هو مجموعة من الأجزاء التي تتفاعل و تتكامل مع بعضها البعض و مع بيئتها لتحقيق هدف أو أهداف معينة .

ب/ المحاسبة : هي نشاط يقوم على القياس و الاتصال من خلال حصر و تجميع و تشغيل و تحليل البيانات الإقتصادية، ثم إعداد التقارير اللازمة لإيصال تلك المعلومات إلى الأطراف المعنية و التي لها اهتمام بأنشطة المؤسسة سواءً أكانوا أطراف داخليين أو خارجيين.

ج/ المعلومات : تعرف أنها عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح بإستخدامها والاستفادة منها وبالتالي فالمعلومات لها معنى إذ تؤثر في ردود أفعال وسلوك من يستقبلها، أي أنها " البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد والتي لها إما قيمة مدركة في الإستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي يتم إتخاذها.

١/ www.islamfin.go-forum.net/

٢/ الموقع السابق

المبحث الثاني :

مفهوم واهداف وخصائص التكنولوجيا :

تعريف التكنولوجيا :

الشائع لمصطلح التكنولوجيا هو استعمال الكمبيوتر والأجهزة الحديثة ، و مفهوم هذه النظرة محدودة الرؤية ، فالكمبيوتر نتيجة من نتائج التكنولوجيا ، بينما التكنولوجيا التى يقصدها هذا المقرر هى طريقة للتفكير وحل المشكلات ، وهى أسلوب التفكير الذى يوصل الفرد إلى النتائج المرجوة أى أنها وسيلة وليست نتيجة ، و أنها طريقة التفكير فى استخدام المعارفوالمعلومات والمهارات بهدف الوصول الى نتائج لإشباع حاجة الإنسان وزيادة قدراته ، لذا يري اللقاني والجمل أن التكنولوجيا تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويعها لخدمة الإنسان ورفاهيته.(١)

كما عرفت بأنها" جهد إنساني و طريقة للتفكير فى استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية وغير البشرية المتاحة فى مجال معين وتطبيقها فى اكتشاف وسائل تكنولوجية لحل مشكلات الإنسان وإشباع حاجته وزيادة قدراته".(٢)

أهداف التكنولوجيا :

تهدف التكنولوجيا الى تحقيق التالى :(٣)

١/ تنمية التفكير الابتكارى فى دراسة وتحليل المشكلات .

٢/ إضفاء البهجة والمتعة على العملية التعليمية التعلمية لكل من التلميذ والمعلم ، حيث يتم العمل فى مجموعات عمل صغيرة .

٣/ ملاحقة ومتابعة التغيرات التكنولوجية المتلاحقة ، وأثرها على المجتمع سلبًا وإيجابًا ، والجهود التى تبذل للتحكم فيها .

٤/ التعامل مع الأجهزة والمعدات التكنولوجية، لتنظيم أدائها مع صيانتها وتطويرها.

١/ www. itcore.maktoobblog.com

٢/ www.gafsa.jeun.fr/t٧٩٢٧-topic

٣/ www.fnatk.com

٥/ اكتساب بعض المهارات الأساسية فى استخدام العدد والأدوات البسيطة ، مع تطبيق قواعد الأمن والسلامة فى استخدامها .(١)

٦/ زيادة الثقة بالنفس والقدرة عل المشاركة فى الإنتاج .

٧/ ترشيد استخدام الموارد المتاحة لحل المشكلات البيئية باستخدام باقي الخامات والفوارغ...الخ.

٨/ تطبيق حل المشكلات للوقاية من الأخطار الطارئة ، وتجنب آثارها السلبية .

٩/ تنمية الوعى باستشعار المشكلات قبل ظهورها ، واتخاذ الاحتياطات الواقية لتجنب آثارها .

١٠/ تعرف مصادر التعلم المختلفة معها ، وعدم الاقتصار على الكتاب المدرسى أو المعلم فقط.

١١/ زيادة المشاركة الإيجابية والعمل التعاونى فى فريق ، والتدريب على أسلوب طرح الآراء ، ومناقشة الآخرين واحترام الرأى الأخر ، وغرس مبادئ الديمقراطية وممارستها .

١٢/ تقدير قيمة العمل اليدوي واحترام العاملين به .

١٣/ مسايرة نمو مفهوم محو الأمية من مجرد الإلمام بالقراءة والكتابة، إلى عدم القدرة على التعامل مع الوسائل العلمية الحديثة، إلى حل المشكلات التطبيقيةالأخرى.

١٤/ تعرف خصائص النظام (مدخلاتها وتشغيلها ومخرجاتها) ، وتقييم كل عنصر من عناصرها.

١/ الموقع السابق

خصائص التكنولوجيا :

وتمتاز التكنولوجيا بالخصائص الاتية :(١)

١/ التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته .

٢/ التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة .

٣/ التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس .

٤/ التكنولوجيا عملية تشتمل مدخلات وعمليات ومخرجات.

٥/ التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة.

٦/ التكنولوجيا عملية ديناميكية أى أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات .

٧/ التكنولوجيا عملية نظامية تعنى بالمنظومات ومخرجاتها نظم كاملة أى أنها نظام من نظام.

٨/ التكنولوجيا هادفة تهدف للوصول إلى حل المشكلات

٩ / التكنولوجيا متطورة ذاتيا تستمر دائما فى عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.

العناصر التكنولوجية :

القدرة التكنولوجية Technological Capability

وهذا يعنى قدرة الاشتراك فى العمليات النشطة للتكنولوجيا بمعنى : (٢)

معرفة الاحتياجات والفرص للحلول التكنولوجية .

التصميم والتنفيذ والتصنيع والبيع والتشغيل والصيانة واستخدام المنتجات التكنولوجية .

الاكتساب والتطبيق للمعرفة والفهم والمهارات .

الاختبار والتقييم للمنتجات التكنولوجية .

١/ www.ankawa.com

٢/ www. hsm٣.yoo٧.com

مصادر التكنولوجيا Technological Resources :

أي المعرفة والمهارات العقلية والجسمية المتاحة أثناء تنفيذ الأنشطة التكنولوجية

بمعنى : (١)

١/ المهارات والطرق العملية .

٢/ المعرفة العلمية والنظرية وفهم الموارد والعناصر والأدوات .

٣/ المهارات العقلية المتاحة لتعريف الاحتياجات وتحليل المشكلات وتطوير الحلول وتقييم المخرجات .

٤/ القدرة على الاتصال الفكري الشفهي والجغرافي مثل استخدام التكنولوجيا المعلوماتية.

٥/ الصفات الشخصية للتضامن والتعاون والمرونة والإدراك المطلوب.

الوعي التكنولوجي Technological Awareness :

بمعنى أن التكنولوجيا تتضمن المسئولية الإنسانية تجاه القرارات والأحداث وضرورة معرفة:(٢)

١/ وجود التكنولوجيا فى المنهج ليست هدفا فى ذاتها ، بل لطيبسها الطلاب بأنفسهم.

٢/ الطرق التى تستخدم ملامح التكنولوجيا ، والتى ظهرت فى العالم الاجتماعي لها أسبابها وتأثيراتها معًا .

من المهم أن يفهم الطلاب أساليب العمل المنظم فى عشرة مجالات تصف الأنواع المختلفة من المعرفة والمهارات التكنولوجية ، وهذه هي العشرة نقاط التى تسهم فى تفعيل العمل بالتعليم التكنولوجي.

١/ الموقع السابق

٢/ الموقع السابق

المبحث الثالث :

التكنولوجيا واستخداماتها فى المجال المصرفي :

تعريف التكنولوجيا :

عربت كلمة تكنولوجيا ب(تقنيات) من الكلمة اليونانية Techne وتعنى فنا او مهارة ، والكلمة اللاتينية Texere وتعنى تركيبا او نسجا والكلمة Loges وتعنى علما او دراسة ، وبذلك فان كلمة تقنيات تعنى علم المهارات او الفنون ، اى دراسة المهارات بشكل منطقى لتأدية وظيفة محددة. ويقرر (هاينك Heinich ١٩٨٤) بأن اساس تكنولوجيا التربية ليست نظريات التعلم كما هو الاعتقاد عند بعض التربويين ، وبأن هنك تعريفين يمكن الاستفادة منهما فى تعريف تكنولوجيا التربية هما:(١)

تعريف (جلبرت Galbraith ١٩٧٦)

التكنولوجيا هى التطبيق النظامى للمعرفة العملية ، او معرفة منظمة من اجل اغراض عملية.

تعريف (دونالد بيل Donald Bell ١٩٧٣)

التكنولوجيا هى التنظيم الفعال لخبرة الانسان من خلال وساءل منطقية ذات كفاءة عالية وتوجية القوى الكامنة فى البيئة المحيطة بنا للاستفادة منها فى الربح المادى .

تعريف المجال المصرفى :

المؤسسات المالية هى منشات اقتصادية متخصصة تعمل فى ادارة الاموال حفظا واقراضا او بيعا وشراء فهى اماكن التقاء عرض الاموال بالطلب عليها ، وتتضمن هذه المؤسسات البنوك وصناديق التوفير وبيوت الاستثمار وشركات وهيئات التأمين والبورصات .(٢)

يتكون الجهاز المصرفى فى اى مجتمع من عدد من البنوك تختلف وفقا لتخصصها والدور الذى تؤدية فى المجتمع . ويتصدر الجهاز المصرفى فى الدولة البنوك المركزية ، وتتعامل فى السوق المصرفى انواع متعددة من البنوك من اهمها البنوك التجارية ، والبنوك المتخصصة ، وبنوك الاستثمار ، وبنوك الادخار ، والبنوك الاسلامية ، وبنوك تمويل المحليات .

التكنولوجيا لها عظيم الأثر فى المجال المصرفى فهناك الكثير من العمليات التى تحدث وعلى شبكة المعلومات وهى اما عمليات داخلية خاصة بالمصرف نفسة او عمليات خارجية بين المصرف وعملاؤه .

استخدامات التكنولوجيا فى المجال المصرفى :

ايداع المبالغ فى الماكينات الالكترونية والسحب النقدى وتحويل النقدية ودفع فواتيرك الخاصة عن طريق شبكة المعلومات وتتيح لك البنوك خدمات كثيرة عن طريق شبكة المعلومات مثل تقديم الطلبات الخاصة بالتسهيلات والقروض والشكاوى وما الى ذلك.(٣)

١/ WWW.Knol.google.com

٢/ الموقع السابق

٣/ الموقع السابق

مزايا التكنولوجيا فى المجال المصرفى :

بالنسبة للعمليات الداخلية المصرفية تتم بكل سهولة ويسر وتجد ان المصارف كل ثلاثة شهور قادرة على حساب نتيجة البنك ككل بكل فروعه بخطوات واجراءات ميسرة عن السابق . هناك ايضا الحلول المالية التى تستخدمها البنوك والتى أتاحت مزيدا من الدقة والامانة والرقابة والسيطرة على المخزون النقدى للبنك و على جميع تعاملات البنك بالنسبة للتعاملات الخارجية المصرفية او علاقة العملاء بالمصرف ، ولان يمكن ايداع المبالغ فى الماكينات الالكترونية والسحب النقدي بكل سهولة ويسر واكثر سرعة .(١)

عيوب التكنولوجيا فى المجال المصرفى :

كثيرا ما نتغنى بالتكنولوجيا ودورها الهام في شتى مناحى الحياة وهى حقيقة لا محل فيها للجدال الا ان ذلك لا يمنع من ان يظهر بها بعض السلبيات منها ما هو نتج عنها واخرى من سوء استخدام الانسان لها ، من بين تلك السلبيات ما اظهرته دراسة أعدتها شركة احصاء أمريكية ان سيل المعلومات الالكترونية التى تعترضهم عبر البريد الالكترونى ومواقع العمل الرقمية يشتت انتباه الموظفين ويفقدهم التركيز ، ودللت الدراسة على ذلك بأن اقتصاد الولايات المتحدة خسر عام ٢٠٠٦ وحده ما لا يقل عن ٦٥٠ مليار دولار لهذا السبب حيث رأت ان التوقف عن العمل للرد على بريد الكترونى او للبحث عن معلومات موجودة فى رسائل قديمة ومحفوظة او لاجراء اتصال بالهاتف المحمول لا تبدد وقت الموظف خلال الرد فقط ، بل ترغمة على اضاعة ما يعدل ضعف ذلك الوقت ١٠ او ٢٠ مرة من اجل استجماع أفكاره والعودة الى النقطة التى أوقف عندها عمله .(٢)

ماهى البنوك الالكترونية :

شهدت الساحة المصرفية خلال العشرية الاخيرة توسعا كبيرا فى التكنولوجيا البنكية من ابرز مظاهرها انتشار البنوك الالكترونية التى تعد اتجاها حديثا ومختلفا عن البنوك التقليدية والتى نستعرضها فيما يلي :(٣)

اولا : مفهوم البنوك الالكترونية وانماطها :

١/ تعريف البنوك الالكترونية وتطورها التاريخى :

هناك العديد من المصطلحات التى تطلق على البنوك المتطورة مثل البنوك الالكترونية او بنوك الانترنت او البنوك الالكترونية عن بعد او البنك المنزلى او البنك على الخط او البنوك الخدمية الذاتية او بنوك الويب ، وعلى اختلاف المصطلحات فجميعها تشير الى قيام العميل بادارة حساباته او انجاز اعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الانترنت سواء كان فى المنزل او المكتب وفى اى مكان ووقت يرغبه ويعبر عنها " بالخدمة المالية عن بعد " .

١/ الموقع السابق

٢/ الموقع السابق

٣/ WWW.ityarabic.org/e-busiers

وبالتالى يمكن للعميل ان يتصل بالبنك مباشرة بالاشتراك العام عبر الانترنت واجرائة لمختلف التعاملات على اساس ان يزود البنك جهاز الكمبيوتر الشخصى للعميل بحزمة البرمجيات الشخصية لقاء رسوم او مجانا مثل حزمة (Microsofrs Money) وحزمة (Ntuits Quiken) وحزمة (Mecas Managing your money) . فالمقصود اذن بالصيرفة الالكترونية هو اجراء العمليات المصرفية بشكل الكترونى والتى تعد الانترنت من اهم اشكالها ، وبذلك فهى بنوك افتراضية تنشىء لها موقع الكترونى على الانترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع البنك من سحب ودفع وتحويل دون انتقال العميل اليها . وتعود نشأة الصيرفة الالكترونية الى بداية الثمانينات تزامنا مع ظهور النقد الالكترونى ، أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضى فى فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم فى الهاتف العمومى ، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد فى الولايات المتحدة الامريكية . وفى عام ١٩٥٨ اصدرت American Express اول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع ، ثم قامت بعدها ثمانية بنوك باصدار بطاقة " Bank Americard" عام ١٩٦٨ لتتحول الى شبكة Visa العالمية ، كما تم اصدار فى نفس العام البطاقة الزرقاء "Carte Bleue" من طرف ستة بنوك فرنسية . وفى عام ١٩٨٦ قامت اتصالات فرنسا "France Telecom" بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة (Cartes amemoire) لتصبح عام ١٩٩٢ كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثية تحمل بيانات شخصية لحاملها . وخلال منتصف التسعينيات ظهر اول بنك الكترونى فى الولايات المتحدة الامريكية يميز بين نوعين من البنوك كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الالكترونية :

البنوك الافتراضية (بنوك الانترنت) : تحقق ارباحا تصل الى ستة اضعاف البنك العادى .

البنوك الارضية : وهى البنوك التى تمارس الخدمات التقليدية وخدمات الصيرفة الالكترونية . وعموما يرجع ظهور وانتشار البنوك الالكترونية الى عاملين أساسيين:

١/ تامى أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية اما فى مجال التجارة او مجال الاستثمار والناتجة عن عمولمة الاسواق .

٢/ تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الاعلام والاتصال ، او ما يعرف " بالصدمة التكنولوجية " والتى كانت فى كثير من الاحيان استجابة للعامل الاول .

٢/ انماط البنوك الالكترونية :

وفقا لدراسات عالمية اثبتت ان هناك ثلاث صور اساسية للبنوك على الانترنت تتمثل فى :

الاول : الموقع المعلوماتي : يمثل المستوى الاساسى والحد الادنى للنشاط الالكترونى المصرفى ، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجة ومنتجاتة وخدماتة المصرفية .

الثانى : الموقع الاتصالي : يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالى بين البنك والعملاء مثل البريد الالكترونى ، تعبئة طلبات او نماذج على الخط ، وتعديل معلومات القيود والحسابات ، الاستفسارات .

الثالث : الموقع التبادلي : ويمكن من خلالة ان يمارس البنك نشاطاتة فى بيئة الكترونية ، كما يمكن للعميل القيام بمعطم معاملاتة الكترونيا من سداد قيمة الفواتير ، وادارة التدفقات النقدية ، واجراء كافة الخدمات الاستعلامية سواء داخل البنك او خارجة .

ثانيا : مزايا البنوك الالكترونية :

تنفرد البنوك الالكترونية فى تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية تلبية لاحتياجات العميل المصرفي وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك المنافسة، وفيما يلي توضيح لمجالات تميز البنوك الالكترونية :

١/ امكانية الوصول الى قاعدة اوسع من العملاء :

تتميز البنوك الالكترونية بقدرتها على الوصول الى قاعدة عرضية من العملاء دون التقيد بمكان او زمان معين ، كما تتيح لهم امكانية طللب الخدمة فى اى وقت وعلى طول ايام الاسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل ، اضافة الى ان سرية المعاملات التى تميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها .

٢/ تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة :

تقدم البنوك الالكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية ، والى جانبها خدمات اكثر تطورا عبر الانترنت تميزها عن الاداء التقليدي مثل :

ا/ شكل بسيط من اشكال النشرات الالكترونية الاعلانية عن الخدمات المصرفية .

ب/ امداد العملاء بطريقة التأكد من ارصدتهم لدى المصرف .

ج/ تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا .

د/ كيفية ادارة المحافظ المالية (من اسهم وسندات) للعملاء .

ه/ طريقة تحويل الاموال بين حسابات العملاء المختلفة .

٣/ خفض التكاليف :

من اهم ما يميز البنوك الالكترونية ان تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية ، ومن ثم فان تقليل التكلفة وتحسين جودتها هى من عوامل جذب العميل ، ففى دراسة تقديرية خاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة تبين ان تكلفة تقديم خدمة عبر فرع البنك تصل الى ٢٩٥ وحدة ، فى حين تقل عنها فيها لو قدمت من خلال شبكة الانترنت بتكلفة ٤ وحدات ، وتصل الى تكلفة واحدة من خلال الصرافات الالية .

٤/ زيادة كفاءة البنوك الالكترونية :

مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة اجاز الاعمال عن البنوك التقليدية اضحى سهلا على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذى يقوم بتنفيذ الاجراءات التى تنتهى فى اجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية مما لو انتقل العميل الى مقر البنك شخصيا وقابل احد موظفية الذين عادة ما يكونون منشغلون عنه .

٥/ خدمات البطاقات :

توفر البنوك الالكترونية خدمات متميزة لرجال الاعمال والعملاء ذوى المستوى المرموق مثل خدمات سامبا الماسية والذهبية المقدمة لفئة محددة من العملاء على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص ، ومن هذه البطاقات بطاقة سونى التى تمكن العميل من استخدامها فى اكثر من ١٨ مليون من اكبر الاماكن ، وتشمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص ، خدمة مراكز الاعمال ، الاعفاء من رسوم وعمولات الخدمات البنكية ، بالاضافة الى كثير من الخدمات الخاصة الاخرى .

وعموما تتيح البنوك الالكترونية خيارات اوسع للمتعاملين بها وحرية اكثر فى اختيار الخدمات ونوعيتها ، الا ان التحدي الاكبر يتمحور حول مدى فعالية هذه الصيرفة فى كسب ثقة العملاء فيها وهو ما يتطلب من المصرف توفير قاعدة من البيانات لتأدية الخدمات بكفاءة عالية .

ثالثا : مقارنة بين البنوك الالكترونية والبنوك التقليدية :

يتيح الانترنت المصرفي للعملاء فرصة للتسوق الجيد وبتكاليف منخفضة ، بالاضافة الى سهولة الاتصال بالمعلومات المصرفية ، ومن هذا المنطلق لاهمية البنوك الالكترونية نوضح فيما يلى مقارنة بين العمل المصرفى الالكترونى والتقليدى من ناحية التكاليف فى توزيع المنتجات المصرفية

جدول رقم (١/١): فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والانترنت

	دفع الفواتير	توزيع البرمجيات	المعاملات البنكية	تذكرة الطيران
القنوات التقليدية	٢،٢٢ - ٣،٣٢	١٥،٠٠	١،٠٨	٩،١٠
عبر الانترنت	٠،٦٥ - ١،١٠	٠،٢٠ - ٠،١٠	٠،١٣	١،١٨
نسبة التوفير	٦٧%-٧١%	٩٧% - ٩٩%	٨٩%	٨٧%

www.ityarabic.org/e-busines

من تحليل الجدول يتضح ان فرق التكلفة فى دفع الفواتير عبر الانترنت تصل الى نسبة ٧٠% ، ٨٠% فى توزيع البرمجيات ، اما بالنسبة للمعاملات البنكية فرق التكلفة يمثل نسبة توفير ٨٩% ، فى حين فرق التكلفة لتذكرة الطيران تصل الى ٨٧% كنسبة توفير لفرق التكلفة .

وهو ما يستدل بوضوح ان تكلفة العمل المصرفى على الانترنت منخفضة بنسبة كبيرة مقارنة بالقنوات التقليدية الحديثة ، ولاكثر توضيح ندرج الجدول التالى الذى يوضح اهمية التكنولوجيا والصيرفة الالكترونية فى تحسين الخدمات المصرفية

جدول رقم (١/٢): تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة

قناة تقديم الخدمة	تقدير التكلفة
خدمة عبر فرع البنك	+٢٩٥ وحدة
خدمة من خلال مراكز الاتصال الهاتفي	+٥٦ وحدة
خدمة من خلال الانترنت	+٤ وحدة
خدمة من خلال الصرافات الآلية	+١ وحدة

www.bank.org/arabic/period

الفصل الثاني

ماهية الاحصاء الحيوي

وبذلك فأن للتخطيط دورا هاما فى تشجيع كل من مديرى هذه الادارات على دراسة التأثير المالى المتوقع لقرارة على بقية الادارات الاخرى وقياس وقع او تأثير وخططة على التدفقات النقدية وعلى الربحية فى المشروع . وذلك لا يقتصر على مديرى الادارات الرئسية فى المشروع وانما تمتد الى جميع العاملين فى المستويات الادارية وخاصة اذا اشتركوا بصورة ما فى وضع الخطط .

٣/ تنمية معايير الاداء :

تصبح معايير الاداء عندما لا يكون ثمة تخطيط ، قائمة بشكل آلى على اساس المعايير التاريخية . فاذا كان من الممكن وضع معايير جديدة للاعمال التى ستنجز فى المستقبل اعتمادا على البيانات الماضية فأنه ينبغى الاتصبح هى نفسها المعايير الجديدة فلو بلغت مبيعات المؤسسة فى شهر تموز من عام ١٩٦٤ "١٥٠٠٠٠" ل.س على حين وصلت الى "١٦٠٠٠٠" ل.س من نفس الشهر عام ١٩٧٥ فاذا قوم اداء مدير المبيعات اعتماد على المعيار التاريخى فأن نتيجة ما حققة تشير الى كفاءة التى يستحق عليها مكافاءة اما اذا قوم اداؤة استنادا الى معيار رقم المبيعات الذى ينبغى ان تكون بناء على التبؤ بالظروف الاقتصادية ومستوى الدخول . فقد يتبين من واقع خطة المبيعات ان الارقام الخططة تشير الى ان المبيعات كان ينبغى ان تبلغ " ١٨٠٠٠٠" ل.س وعلى هذا فعلى الرغم من تجاوز رقم المبيعات عام ١٩٧٥ لرقمها فى عام ١٩٧٤ من نفس الشهر فأن مقدارها عام ١٩٧٥ هو اقل من مقدارها المخطط على الرغم من صحة التنبؤ الاقتصادى وبذلك يتبين ان الحاجة الى الخطط هى حاجة ماسة لانها تزودنا بالمعايير المناسبة لتقديم اداء الافراد بقية الحكم على نتائج اعمالهم .(١)

تعتبر عملية التخطيط المالى احد المظاهر الاساسية لنشاط اى منظمة حيث تتغير بمثابة اداء تقود عمليات توجية وهنالك مظهرين اساسيين لعماية التخطيط هذه وهى:(٢)

١/ تخطيط النقدية .

٢/ تخطيط الربحية .

وتتضمن عملية تخطيط النقدية اعداد الموازنة النقدية بينما يتم تخطيط الربحية من خلال اعداد قائمة نتائج الاعمال ولا تتوقف فائدة هذه القوائم على التخطيط المالى داخل المنظمة بل انها عادة ما تطلب بواسطة مؤسسات الاغراض المالية والمستقبلية وعادة ما تبدأ عملية التخطيط المالى بأعداد الخطة المالية طويلة الاجل او الخطة الاستراتيجية والتى تساعد بعد ذلك فى اعداد الخطة المالية قصيرة الاجل والموازنات فى تطبيق اهداف المنظمة الاستراتيجية بالرغم من انه سيتم التركيز فى هذا الفصل على التخطيط المالى قصير الاجل الا انة سيتم التعرف بسرعة التخطيط المالى طويل الاجل .

١/ المرجع السابق ، ص ١٤٠

٢/ عبد الحميد مصطفى ابو ناعم ، اساسيات الادارة المالية . (د:ن) ، ص٢٤٩

الخطط المالية " الاستراتيجية " طويلة الاجل :

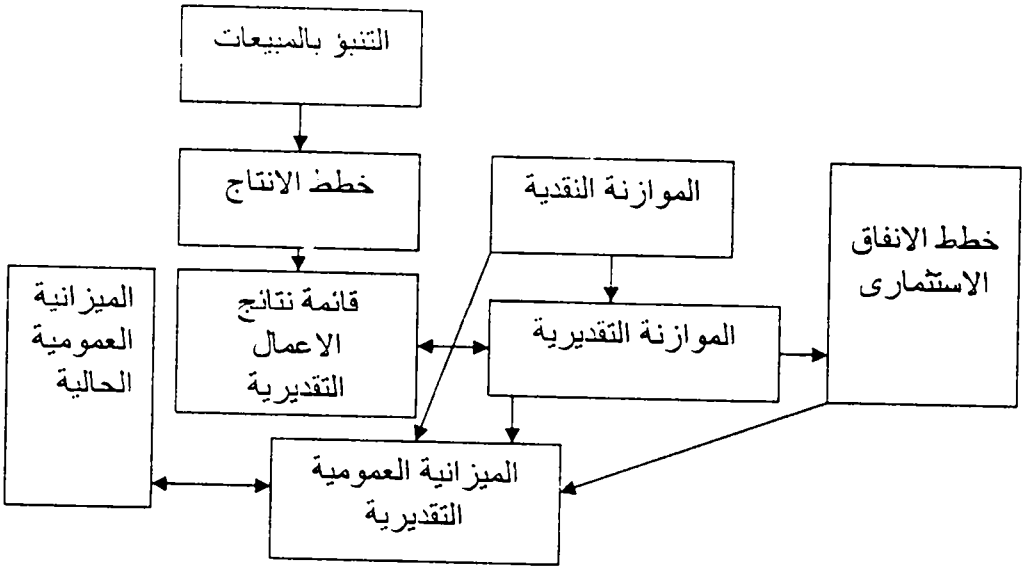
يقصد بالخطط المالية طويلة الاجل القرارات المالية المخططة طويلة الاجل وكذلك النتائج المالية المتوقعة لهذه القرارات وعادة ما تغطى هذه القرارات مدة طويلة تتراوح بين " ٢ الى ١٠ سنوات " وتقوم معظم المنظمات الناجحة بأعداد خطط مالية طويلة الاجل يتم مراجعتها كلما توافرت بيانات جديدة وحاكمة فى نفس الوقت .(١) وتتوقف طول المدة التى تغطيها هذه الخطة على درجة عدم التأكد المرتبطة بنشاط المنظمة .

فكلما كانت درجة التأكد مرتفعة كانت مدة دورة الانتاج قصيرة وكلما كانت المدة التى تغطيها الخطة قصيرة والعكس .

وعادة ما تختص الخطة المالية طويلة الاجل بالاستثمار المقترحة فى الوصول الثابتة انشطة البحوث والتطوير ، القرارات الخاصة فى تطوير المنتجات وتطوير النشاط التسويقى بالاضافة الى اهم مصادر التمويل الخاصة بهذه القرارات السابقة . كما تتضمن ايضا الغاء خطط الانتاج الحالية او الغاء احد انشطة المنظمة او مشروعاتها الحالية او اى شراء متوقع لاى نشاط جديد . وعادة مايتم تدعيم هذه الخطة بمجموعة من الموازنات والخطط قصيرة الاجل .

الخطط المالية قصيرة الاجل :

يقصد بالخطط المالية قصيرة الاجل القرارات المالية المخططة قصيرة الاجل وكذلك الاثار المالية المرتبطة بهذة القرارات وعادة ما تغطى هذه الخطط فترة تتراوح بين " عام او عامين " يعتمد اعداد هذه الخطط السنوية قصيرة الاجل أساسا على بيانات المبيعات المتوقعة بالاضافة الى بيانات التشغيل والبيانات المالية . وعادة ينتج من توافر البيانت السابقة عدد من الموازنات والخطط يوضحها الشكل ٢/١ :



١/ المرجع السابق ، ص ٢٤٩- ٢٥٠

ويوضح الشكل السابق ان اعداد الخطط المالية قصيرة الاجل يمر بالخطوات التالية :(١)

١/ يتم تقدير او تنبؤ المبيعات بالطرق المتعلقة حسب ظروف منتجات المنظمة .

٢/ يتم اعداد خطط الانتاج وتقدير تكاليف التشغيل والخاصة بالمواد الخام والاجور والمصروفات غير المباشرة بالاضافة الى مصاريف التشغيل الاخرى فى ضوء التغيرات والمبيعات فى الخطوة رقم "١" .

٣/ فى ضوء الخطوات "١" ، "٢" يتم اعداد قائمة نتائج الاعمال وكذلك الموازنة النقدية .

٤/ فى ضوء المدخلات والتى تتضمن قائمة نتائج الاعمال والموازنة النقدية وخطط الانفاق الاستثمارى والخطة المالية طويلة الاجل بالاضافة الى الميزانية العمومية الحالية يتم اعداد الميزانية العمومية التقديرية . وسيتم التركيز هنا على اهم المخرجات الرئيسية لعملية التخطيط المالى قصير الاجل وهى :

١/ الميزانية العمومية التقديرية .

٢/ قائمة نتائج الاعمال التقديرية .

٣/ الموازنة النقدية .

١/ المرجع السابق ، ص ٢٥٢