



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

هيئة التعليم التقني

كلية الشيخ عبد الله البدرى

قسم التقنية الاجتماعية

التخصص : نظم معلومات محاسبية ومصرفية

بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم التقني

بعنوان :

أثر التقنية الحديثة على إدارة الأعمال المصرفية  
بالتطبيق على بنك أم درمان الوطني

إعداد الطالب:

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 :

الأميرة العوض

١٥٧٥

## الإهداء

لأنني منك صموذ وكبرياء... وبإسمك أتوج طريق الخطاء  
لأنك علمتيني كيف أرقى للناس السناء... أهديك نوراً  
بين يدي كأ جزءاً من أمانك وهناءك

### أمي أحييت

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

### أبي العزيز

لرجال كمحادن العز لا تصدأ...  
ولعطاء أشبه بما يكون البحر  
ولخالدين في ذاكرة الشكر والتقدير

### إخوتي الأعزاء

هم الذين كانوا لي نعم الحو و السند

### أساتذتي الأجلاء

أقف لكم إجلالاً بقدر عطاءكم المديد وحصيلة عمري تقديراً  
ووفاءً لكم مني عنانيد الفرح المتألقة ومليون فرح  
وأمل مع شروق فجر جديد نحو مستقبل أسمي  
إذا أصاب المرء بحض طلابية

## 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 في جميع مجالات الانتاج والخدمات ، وتتفاعل الادارة كفكر نظري وتطبيقي مع المستجدات والتطورات التي تحدث في العالم ، وبذلك تتأثر الادارة العامة بأفكار ووسائل واليات التقنية الحديثة . وتختلف حاجة كل منظمة للتقنية حسب طبيعة عملها وهذه الدراسة تبحث في تأثير استخدام التقنية الحديثة على ادارة الاعمال المصرفية . وذلك حسب التساؤلات الآتية:

- ١/ هل تؤثر التقنية الحديثة على التخطيط المالي .
  - ٢/ هل تؤثر التقنية الحديثة على الرقابة المالية .
  - ٣/ هل تؤثر التقنية الحديثة على السياسات المالية في البنك .
- فروض البحث :

- ١/ هناك علاقة بين التقنية الحديثة والتخطيط المالي .
- 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 في البنك .
- ٢/ التعرف على مفهوم التخطيط المالي .
- ٣/ التعرف على الرقابة المالية والسياسات المالية في البنك .
- ٤/ الحصول على درجة الدبلوم التقني .

### أهمية البحث :

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

### مجتمع البحث :

الادارة والعاملين في بنك أمدرمان الوطني .

### منهج البحث :

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

### ادوات جمع البيانات :

استخدم في هذا البحث نظام الاستبيان كأداة لجمع البيانات الاولية وكذلك استخدم المقابلة الشخصية .

مَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا

وَيَرْزُقْهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا

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 فى 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 فى 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 البحتة 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 وتوزيع 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 بأنه " نظام متكامل صمم لاجل توليد وجمع وتنظيم وتخزين واسترجاع وبتث المعلومات فى داخل المؤسسة او المنظمة او اى جهة 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 اللازمة لتدعيم واستمرار العمليات العادية واليومية 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 سويًا 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) ، ص ٧

٥- المرجع السابق

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

- ١/ الحاسب الالى باجزائة واجهزته الازمة لتحضير المعلومات وتحليل البيانات وايضا تجميع انواع البرامج المبرمجة والتي 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 والتي 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 موانمة للمستخدم للاستعلام والتفاعل الفوري مع النظام.اذن " نظام دعم اتخاذالقرار " هو نظام مبنى على استخدام الحاسب ويتصف بالمرونة والتكيف . ويتم تطويره 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 تحتوى على المعرفة بجانب البيانات والنماذج.

---

١/ على فهمى ، نظم دعم اتخاذ القرارات ، ( القاهرة : دار الجامعة ) ، ص ٦

### 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 و داخل 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 سواء 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 نفعاً

للفرد والتي لها إما قيمة مدركة في الإستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي

يتم إتخاذها.



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 التي يقصدها هذا المقرر هي طريقة للتفكير وحل المشكلات ، وهي أسلوب التفكير الذي يوصل الفرد إلى النتائج المرجوة أى أنها وسيلة وليست نتيجة ، و أنها طريقة التفكير فى استخدام المعارف والمعلومات والمهارات بهدف الوصول إلى نتائج لإشباع حاجة الإنسان وزيادة قدراته ، لذا يري اللقاني والجمال أن التكنولوجيا تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويرها 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 حاجاته 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 سلبيًا وإيجابيًا ، والجهود التى تبذل للتحكم فيها .
- ٤/ التعامل مع الأجهزة والمعدات التكنولوجية، لتنظيم أدائها مع صيانتها وتطويرها.

www. itcore.maktoobblog.com/١

www.gafsa.jeun.fr/t٧٩٢٧-topic/٢

www.fnatk.com /٣

- ٥ / اكتساب بعض المهارات الأساسية في استخدام العدد والأدوات البسيطة ، مع تطبيق قواعد الأمن والسلامة في استخدامها . (١)
- ٦ / زيادة الثقة بالنفس والقدرة على المشاركة في 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 الوعي باستشعار المشكلات قبل ظهورها ، واتخاذ الاحتياطات الواقية لتجنب آثارها .
- ١٠ / تعرف مصادر التعلم المختلفة معها ، وعدم الاقتصار على الكتاب المدرسي أو المعلم فقط.
- ١١ / زيادة المشاركة الإيجابية والعمل التعاوني في فريق ، والتدريب على أسلوب طرح الآراء ، ومناقشة الآخرين واحترام الرأي الآخر ، 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 التطبيقية الأخرى.
- ١٤ / تعرف خصائص النظام ( مدخلاتها وتشغيلها ومخرجاتها ) ، وتقييم كل عنصر من عناصرها.

## خصائص التكنولوجيا :

وتتميز التكنولوجيا بالخصائص الآتية : (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 أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات .
- ٧/ التكنولوجيا عملية نظامية تعنى بالمنظومات ومخرجاتها نظم كاملة أي أنها نظام من نظام .

- ٨/ التكنولوجيا هادفة تهدف للوصول إلى حل المشكلات
- ٩ / التكنولوجيا متطورة ذاتياً تستمر دائماً في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين .

## العناصر التكنولوجية :

القدرة التكنولوجية Technological Capability

وهذا يعنى قدرة الاشتراك في 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](http://www.ankawa.com)

٢/ [www.hsm2.yoo7.com](http://www.hsm2.yoo7.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 المسؤولية الإنسانية تجاه القرارات والأحداث وضرورة

معرفة: (٢)

- ١/ وجود التكنولوجيا في المنهج ليست هدفا في ذاتها ، بل لطبيعتها الطلاب بأنفسهم.
  - ٢/ الطرق التي تستخدم ملامح التكنولوجيا ، والتي ظهرت في العالم الاجتماعي لها أسبابها وتأثيراتها معًا .
- من المهم أن يفهم الطلاب أساليب العمل المنظم في عشرة مجالات تصف الأنواع المختلفة من المعرفة والمهارات التكنولوجية ، وهذه هي العشرة نقاط التي تسهم في تفعيل العمل بالتعليم التكنولوجي.

---

١/ الموقع السابق

٢/ الموقع السابق

المبحث الثالث :

التكنولوجيا واستخداماتها في 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 منطقي لتأدية وظيفة محددة. ويقرر ( هاينك Heinich ١٩٨٤ ) بأن اساس تكنولوجيا التربية ليست نظريات التعلم كما هو الاعتقاد عند بعض التربويين ، وبأن هناك تعريفين يمكن الاستفادة منهما في تعريف تكنولوجيا التربية هما: (١)

تعريف ( جلبرت Galbraith ١٩٧٦ )

التكنولوجيا هي التطبيق النظامي للمعرفة العملية ، او معرفة منظمة من اجل اغراض عملية.

تعريف ( دونالد بيل Donald Bell ١٩٧٣ )

التكنولوجيا هي التنظيم الفعال لخبرة الانسان من خلال وسائل منطقية ذات كفاءة عالية وتوجيه القوى الكامنة في البيئة المحيطة بنا للاستفادة منها في الربح المادى .

تعريف المجال المصرفي :

المؤسسات المالية هي منشآت اقتصادية متخصصة تعمل في ادارة الاموال حفظا واقرضا او بيعا وشراء فهي اماكن التقاء عرض الاموال بالطلب عليها ، وتتضمن هذه المؤسسات البنوك وصناديق التوفير وبيوت الاستثمار وشركات وهيئات التأمين والبورصات . (٢)

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

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

استخدامات التكنولوجيا في المجال المصرفي :

ايداع المبالغ في الماكينات الالكترونية والسحب النقدي 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)

## مزايا التكنولوجيا في المجال المصرفي :

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

## عيوب التكنولوجيا في المجال المصرفي :

كثيرا ما نتغنى بالتكنولوجيا ودورها الهام في شتى مناحي الحياة وهي 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 التي تعترضهم عبر البريد الالكتروني ومواقع العمل الرقمية يشنت انتباه الموظفين ويفقدون التركيز ، ودلت 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 الكتروني او للبحث عن معلومات موجودة في رسائل قديمة ومحفوظة او لاجراء اتصال بالهاتف المحمول لا تبدد وقت الموظف خلال الرد فقط ، بل ترغمة على اضاءة ما يعدل ضعف ذلك الوقت ١٠ او ٢٠ مرة من اجل استجماع أفكاره والعودة الى النقطة التي أوقف عندها عمله .(٢)

## ماهي البنوك الالكترونية :

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

## اولا : مفهوم البنوك الالكترونية وانماطها :

### ١/ تعريف البنوك الالكترونية وتطورها التاريخي :

هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل البنوك الالكترونية او بنوك الانترنت او البنوك الالكترونية عن بعد او البنك المنزلي 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 في المنزل او المكتب وفي اي مكان ووقت يرغبه ويعبر عنها " بالخدمة المالية عن بعد " .

١/ الموقع السابق

٢/ الموقع السابق

٣/ WWW.ityarabic.org/e-businers

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 ( Microsoft Money ) وحزمة ( Ntuits Quiken ) وحزمة ( Mecas Managing your money ) . فالمقصود اذن بالصيرفة الالكترونية هو اجراء العمليات المصرفية بشكل الكترونى والتي تعد الانترنت من اهم اشكالها ، وبذلك فهى بنوك افتراضية تنشئ 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 للبطاقات الذاكرة ( Cartes amemoire ) لتصبح عام ١٩٩٢ كل البطاقات المصرفية بطاقات بر غوثية 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/ تامة أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية اما فى مجال التجارة او مجال الاستثمار والناجحة عن عمولة الاسواق .  
٢/ تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الاعلام والاتصال ، او ما يعرف " بالصدمة التكنولوجية " التى 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 الأدنى للنشاط الالكترونى المصرفى ، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية .

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

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

ثانيا : مزايا البنوك الالكترونية :

تتفرد 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 طلب 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 :

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

ب/ امداد العملاء بطريقة التأكد من ارصدهم لدى المصرف .

ج/ تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا .

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

هـ/ 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 موظفيه 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 المصرفي الالكتروني والتقليدي من ناحية التكاليف فى توزيع المنتجات المصرفية

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

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

www.ityarabic.org/e-businers

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 المصرفي 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](http://www.bank.org/arabic/period)

مكتبة

مكتبة

وبذلك فإن 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 الرئيسية 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 الى على اساس المعايير التاريخية . فاذا كان من الممكن وضع معايير جديدة للاعمال التى ستنتج فى المستقبل اعتمادا على البيانات الماضية فإنه ينبغى الاتصيح 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 فإن نتيجة ما حققة تشير الى كفاءة التى يستحق عليها مكافأة اما اذا قوم اداوة استنادا الى معيار رقم المبيعات الذى ينبغى ان تكون بناء على التنبؤ 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 فإن 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 توجيهية وهناك مظهرين اساسيين لعملية 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 انه سيتم التعرف بسرعة التخطيط المالى طويل الاجل .

١/ المرجع السابق ، ص ١٤٠

٢/ عبد الحميد مصطفى ابو ناعم ، اساسيات الادارة المالية ، (دين) ، ص ٢٤٩

## الخطط المالية " الاستراتيجية " طويلة الاجل :

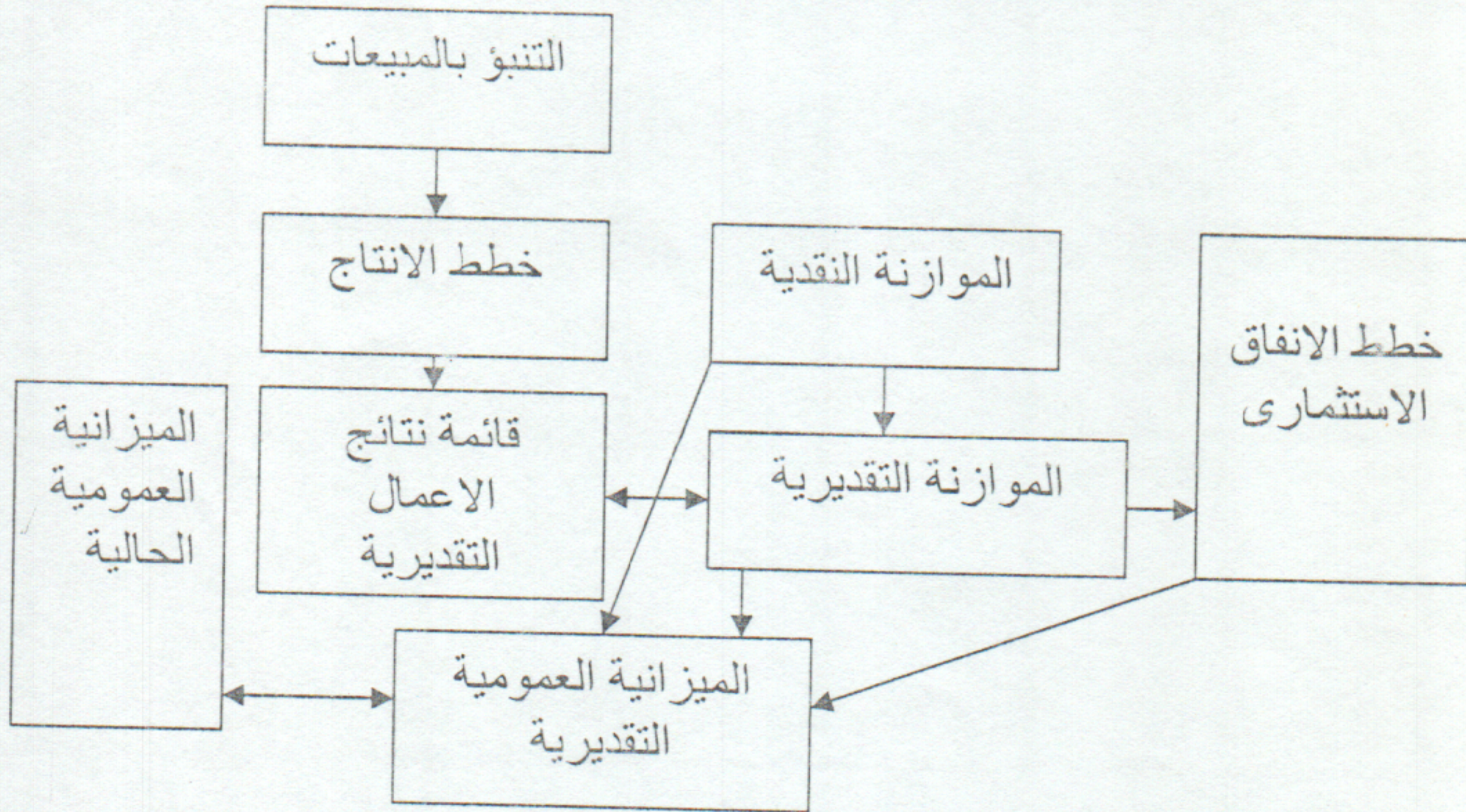
يقصد بالخطط المالية طويلة الاجل القرارات المالية المخططة طويلة الاجل وكذلك النتائج المالية المتوقعة لهذه القرارات وعادة ما تغطي هذه القرارات مدة طويلة تتراوح بين " ٢ الى ١٠ سنوات " وتقوم معظم المنظمات الناجحة بأعداد خطط مالية طويلة الاجل يتم مراجعتها كلما توافرت بيانات جديدة وحاكمة في نفس الوقت (١) وتتوقف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

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

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

## الخطط المالية قصيرة الاجل :

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



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 والتي 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 .