

دور الانترنت في تدعيم الصيرفة الالكترونية

مدخل تحليلي لاستخدام الانترنت في الخدمة المالية

المدرس المساعد محمد تركي عبد العباس
جامعة كربلاء/ كلية الإدارة والاقتصاد

المستخلص :-

استحوذ علم تقنية المعلومات على كثير من الدراسات الأكاديمية لأسباب عديدة منها قدرة التكنولوجيا على تجاوز عصري الوقت والموقع ، باستخدام نظم الاتصالات الشبكية في تأمين اتصال ذو اتجاهين. ونمت بذلك الحاجة إلى تطويع الحاسوب وشبكة الانترنت لخدمة المؤسسات المصرفية في تقديم خدماتها وفقاً لنظام العمل الالكتروني. لذا تمت صياغة اثارات بحثية وعلى النحو الاتي :-

١. هل يمكن تبني عمليات تحسين الخدمة المصرفية بوصفها متغيرات تساهم في تطبيق النظام الالكتروني؟
٢. كيف يمكن للمؤسسة توظيف شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمة للزبائن وما هي المميزات عند التطبيق هذا النظام؟

وعلى هذا الأساس تناولت الدراسة الحالية بالعرض والاستقراء مفاهيم الاتصالات الشبكية ومضامين الصيرفة الالكترونية، مؤكدة إن تطبيق العمل الالكتروني عملية ديناميكية معقدة كونها تتطلب الإبداع الفكري للأفراد بعيداً عن سياقات العمل التقليدية وفق مفاهيم الخدمة الالكترونية. ومن الطبيعي ان اتمام عمليات الخدمة يساهم في توفير الكلفة والوقت للمؤسسة المالية وزبائنها.

ABSTRACT

Information AI- technology Science has been the focus of numerous studies Academicism because as the can technology to cross racial Location and Time. Using Wide Area Network Communication System, in Achieving Two – way Communication. And if it growth Thereby to need for Subdual Internet Network and Computer, for Banking Institution Service in offering Services according to Electric Work System. If it hence indices have been designed as follows:-

1. Is it process suitable banking services improvement variable contribute in Electric system Application.
2. How the Institution employ as a way of realizing the offering customer services and why Advantages Application pf system.

حجم المصارف الاتحادية وقدرتها على فتح سلسلة متكاملة من الفروع تخضع لمركزية الفرع الرئيسي. (Hempel & Simonson - 1999 :681). ومن ثم نمت الحاجة الى المصارف المراسلة نتيجة لرغبة المؤسسات في إيجاد نظام لتحصيل الصكوك المسحوبة من قبل الزبائن على مؤسسات اخرى، وقد أفرزت هذه التجارب تطبيق نظام المصارف الالكترونية كونها تقدم تشكيلة واسعة من الخدمات المالية وتستخدم الحاسبات الآلية في العمل إذ تعد هذه الوحدات بمثابة منافذ توزيع او فروع مصرفية.

منهجية البحث وخطته :-

ان البحث في اساسة ذو منهج نظري تم اعتماد ما كتب في موضوعات شبكة الانترنت منذ مطلع السبعينات من القرن العشرين ولحد الان ، وتعريف الصيرفة الالكترونية بهدف توضيح العلاقة بين المؤسسة المالية وزبائنها ، اما خطة البحث فسيجري عرض محتويات البحث على وفق اربع محاور اساسية :-

أهمية البحث :-

تنشق أهمية البحث من واقع العصر الرقمي الذي انتشرت وتعددت فيه أنظمة الاتصالات الحديثة على مستوى العالم إذ تعد الصيرفة الالكترونية واحدة من أهم رموز القرن الحالي كونها أمنت افقا واسعة امام تطور الخدمة المصرفية امتزج مع التطور المعرفة الإدارية والاقتصادي.

أهداف البحث :-

يهدف البحث الحالي إلى تقديم إطار نظري ينسجم مع الحالة المصرفية الجديدة التي أفرزتها مفردات تقنية الخدمة وبتعبير أدق يهدف إلى إبراز الأتي :-

On this basis the study introduces the concept Network Communications Electric Banking implication. In refutation Electric work Application process

dynamic that to require idea Inventor from context work of the nature a automation process Service Contribute of the Saving in Cost and Time for Customers Institution .

المقدمة :-

يعد عصر المعلومات الذي نعيشه هو امتداد للثورة الإنتاجية (1776 - 1880) التي أحدثت اختلافات جذرية في طريقة تقديم المنتجات. تلتها ثورة العجلة وحركة خط التجميع الصناعي في أوروبا ل فورد و سورن سون - Heizer & Render (7 :2001). وقد استمرت إسهامات العلماء في مختلف مجالات البحث العلمي ومنها نظم المعلومات العالمية المستخدم في إجراء اتصالات تفاعلية بين المورد والزبون. وبالتحديد تعود الجذور التاريخية لأنظمة المعلومات الالكترونية الى بواكير القرن العشرين اذ بدأت في الميدان الالكتروني تقني عام (1906) بتكوين الجمعية العالمية الالكترونية وظهرت الحاجة الى تطوير التقنية الالكترونية في الاتصالات الحديثة باستخدام الحاسبة والضغط على مفتاح واحد ، فالأفكار والحاجات والرغبات والطلبات تنتقل الآن خلال لحظات بدلاً من أيام . هذه التغيرات تركت أثراً كبيرة جداً على العمليات المصرفية فالمصارف المحلية تصبح وطنية ومن ثم إقليمية حتى أصبحت عالمية اعتماداً على التكنولوجيا الواضحة في الحاسوب والاتصالات و تكاليف العمل الواطنة. فنشأت السلسلة المصرفية التي تشير الى

طراز التشبيك الرجعي Open Systems Interconnection

مستند يبين وظائف مختلف البروتوكولات التشغيلية ويفسر آليات تفاعلها ، إذ يقسم الطراز عملية التشبيك الى سبع طبقات هي :- (كريغ زاکر -2006-42).

١	التطبيقات	APPLICATION
٢	التقديم	Presentation
٣	الجلسة	Session
٤	الإرسال	Transport
٥	الشبكة	Network
٦	وحدة البيانات	Data-link
٧	المادية	Physical

تبين الأجزاء مفاهيم الاتصالات الشبكية عندما تسير البيانات نزولاً في الطراز ، اذ تقوم البروتوكولات المشغلة في مختلف الطبقات بتحضيرها وإرسالها عبر الشبكة . وتنفذ نفس البروتوكولات العملية نفسها في الاتجاه المعاكس .

الشبكات المحلية Local Area Network

مجموعة من الكمبيوترات موجودة قريبة نسبياً من بعضها و متصلة من خلال وسائط شائعة كنوع معين من الكابلات يقتصر امتدادها على غرفة او طابق او ربما مبنى(الحموي و الهالالي - 2007: 61).

الشبكات الواسعة Wide Area Network

شبكة دولية واسعة تستعمل خطوط الهاتف او موجات الراديو او المودم او أي تقنية اتصالات أخرى نحصل عليها من مجهزة الخدمة الخارجي مركز الاتصال (Jones et al -2000- 553).

١. تحديد دور شبكة الانترنت في تأمين اتصال ذو اتجاهين وفق إجراءات تفاعلية بين المورد والريون.

٢. تقديم عرضاً فكرياً ونظرياً لموضوع الاتصالات الشبكية والوقوف على منافع الصيرفة الالكترونية .

٣. صياغة نموذج مقترح لتطبيق العمل الالكتروني المصرفي ومناقشة الصعوبات التي تحد من إمكانية تطبيق نظام الصيرفة الالكترونية في الوقت الحاضر.

الاتصالات الشبكية:- إطار مفاهيمي

تشير التطورات العلمية في عالم تكنولوجيا الاتصالات الى قفزات سريعة في التقدم المعرفي التكنولوجي خاصة عبر المفاهيم الرئيسة لنظرية التشبيك العالمي وتطبيقاتها بفاعلية وامان . وبفضل تبني نظرية التشبيك واستخدام منتجات وتقنيات مايكروسوفت الحالية فان الوسائط اللاسلكية اصبحت قادرة في الوقت الحاضر على إجراء الاتصال الفاعل بين طرفين أكثر من الوقت السابق . وببساطة الاتصال بالانترنت يجعل الحاسوب جزءاً من شبكة المعلومات العالمية (Caldwell et al - 2006 :10). قبل الخوض في دراسة وتحليل أنموذج الصيرفة الالكترونية ، لابد من محاولة الإجابة على تساؤل مهم كثيراً ما يراود المختصين في حقل تقنية الخدمة حول ماهية الاتصالات الشبكية ؟ وللإجابة على هذا التساؤل، ينبغي أن نتعرف على طراز التشبيك الرجعي والشبكات المحلية والواسعة ومن ثم الانترنت.

نشأة وتطور الانترنت (بروتوكول IP) Internet Protocol

تعود بدايات التطور لشبكة الانترنت من خلال عمليات البحث والتطوير (Arpanet) التي كانت مقاصدها عسكرية في بدء الأمر ، إذ صممت في عام 1957 لهذا الغرض وأنشئت في عام 1969 من قبل وزارة الدفاع الأمريكية لتسهيل مهمة اشتراك العسكريين والحكوميين والأكاديميين والباحثين للاتصال بوساطة البريد الإلكتروني والاشتراك في منظومة البيانات (الطعامنة، العلوش، 2004 : 157). واقتصر عمل هذه الشبكة على أربع مواقع لجامعات هي- جامعة كاليفورنيا في مدينة سانتا باربارا- وجامعة كاليفورنيا في لوس انجلوس - وجامعة يوتا - ومعهد ستانفورد للأبحاث ثم بدأت هذه الشبكة تنمو وتتطور مع الزمن (قنديلجي و السامرائي - 2002 : 427) ويقدم البروتوكول احدى خدمات ارسال البيانات الى أنظمة اخرى على الشبكة المحلية تم نشر هذه البروتوكولات كمعايير للانترنت في مواقع مجانية من بينها صفحة (WWW.ietf.org). وتم تطوير بروتوكولات (IP) في 1970 و 1980 من القرن العشرين بتطبيق قاعدة توزيع البيانات والاتصالات البرمجية . وقدرت الانترنت في تحقيق الفوائد التالية للمؤسسة :- (Graham -1998 : 118).

١. رضا الزبون والولاء.

٢. في تطوير نظام العمل.

٣. انخفاض تكاليف الاتصالات الشبكية.

مفهوم الانترنت Internet Concept

تستقطب شبكة الانترنت العالمية وما تقدمه هذه الشبكة من خدمات أساسية اهتمام المختصين الأكاديميين ورجال الأعمال ذلك ان

شبكة الانترنت تخص نحو ثلثي سكان الكرة الأرضية ، وشاع استخدام الانترنت نتيجة التطور العلمي والتكنولوجي الذي ساد في العقود الأخيرة من القرن المنصرم . واخذت تحتل هذه الشبكة أهمية عالمية فقد حتم هذا على المؤسسات الإنتاجية والخدمية ان تتعامل مع زبائنها عبر شبكة الانترنت . وتؤكد الدراسات الغربية على وجود أعداد متزايدة من المدراء تبحث عن علم التكنولوجيا واليات عمل شبكة المعلومات الواسعة وعرفها (Dorling - 1997 : 12) (The Network of Networks) الانترنت شبكة الشبكات. وهي مجموعة من خطوط الاتصالات الشبكية التي تغطي كل شبر في العالم . ووصفها (Chisholm - 1999 : 1) بانها شبكة معلوماتية تهدف الى تقديم خدماتها لكل الأفراد بالتساوي.

ويرى (Jones et al -2000 : 553). ان الانترنت شبكة او قاعدة دولية تمكن المدراء من تحسين الاتصال ضمن شركاتهم الخاصة باستخدام وإيجاد نوع جديد من وسائط الاتصال الحديثة في حين عرف (كريغ زاكر - 2006 : 42) الانترنت بانها عبارة عن مجموعة من الكمبيوترات متصلة مع بعضها البعض تخدم الملايين من المستخدمين وتنمو بنسبة تفوق 100 % سنوياً.

عناصر الانترنت:-

يؤكد مفهوم عناصر الانترنت على أهمية البيانات بعدها موارد متنوعة ينبغي السيطرة عليها وإدارتها مركزياً ، وقسم الأكاديميين الانترنت الى فئات رئيسية هي:- (HiSoftware - 2006 : 13)ⁱ

١. البريد الإلكتروني E-Mail

٢. مجموعات الأخبار Usenet

عائقا سلبياً أمام عجلة التنمية الاقتصادية في عالم اليوم ، وبهذا فان ثمة تحديات صعبة تواجه المؤسسات المصرفية المعاصرة فالبالد لن يستطع أن يكون منافساً عالمياً من الدرجة الأولى بمدخلات من الدرجة الثانية فالموارد المادية والمالية والتكنولوجيا المتقدمة هي مدخلات من الدرجة الثانية ولغرض تطوير العمل المصرفي وفقاً للصيرفة الالكترونية العالمية ومخرجاتها جودة الخدمة تتطلب مدخلات تتصف بالتكنولوجيا المتقدمة .

الصيرفة الالكترونية :-

تعد مسألة الإبداع والمنافسة في تكنولوجيا الخدمة رأس مال مصرفي لا يمكن الاستغناء عنه في الصناعة المصرفية ويبين منهج العلاقة بين المصارف التقليدية ومؤسسات الصيرفة الحديثة التي تتعامل مع زبائنها عن طريق شبكات الانترنت التي تسمح لها في عرض وتقديم منتجات مصرفية جديدة تمتاز بسهولة الاستخدام وسرعة وصولها الى الزبائن (الالكترونياً) . من خلال قناة توزيع الخدمات المالية بشكل جماعي تسمى الصيرفة الإلكترونية (Hansson et al - 2006 - 11) . والصرف في اللغة يعني الصوت لما كان الصوت يحصل بتقلب الثمن والمثمن وشرعاً بيع الإثمان بللذهب والفضة (النجفي - 1367هـ - ج2 : 3) وفي القرآن (قال تعالى فما تستطيعون صرفاً"ii (19) -س الفرقان .

وعرفها (Chisholm - 1999 : 12) قناة لتسليم المنتجات المصرفية للزبائن من خلال شبكة اتصالات معلوماتية تخضع لمعايير دولية . ويرى (373 : 2000 - Paciello) . ان الصيرفة الالكترونية استخدام تقنيات المعلومات في عقد الصفقات المالية بين المصارف وزبائنها ووصفتها

٣. الشبكة العنكبوتية WWW. (World Wide Web)
٤. نقل الملفات FTP. (File Transfer Protocol)

واهم ما يجب ان نعرفه عن الانترنت هوانها شبكة معلوماتية تعتمد اللغة الإنكليزية كلغة رسمية وان الإبحار في هذه الشبكة مجاني تما ماً ولكن الثمن الذي ندفعه هو لتوفير الخدمة لنا.

البيئة المصرفية (التقليدية والالكترونية)

تفاوتت بيئات الاعمال فيما بينها بمظاهر الرقي والتقدم العلمي في القطاع الاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي وما تفرزه هذه المظاهر من ابتكارات واختراعات تكنولوجية تنتقل من نظام الى آخر (30 : 2003 - Nielsen) . فالتطورات التقنية تحمل بين طياتها حالات عدم الاستقرار البيئي الذي يلقي ضغوطاً على المؤسسات المصرفية من اجل مواكبة التقدم التقني في مجال تقنية الخدمات والاتصالات والمعلومات ، الى جانب أعباء القوى الأساسية في الخدمة المصرفية (الزبائن و العمليات والمؤسسات المالية) في الوقت الذي مازالت المصارف التقليدية تركز على تطبيق السياسات المالية والنقدية في الدول النامية وتهمل التأثيرات البيئية على زبائنها .

وعلى هذا الاساس تعد المؤسسات المالية ركناً أساسياً من أركان النظام المالي في أي مجتمع اقتصادي سواء كان نامي أم متقدم وقد تعاظمت تلك الأهمية التي توليها المجتمعات الاقتصادية الحديثة نتيجة لتأثيراتها الايجابية في دفع معدلات التنمية. وان إهمال دور المؤسسات يجعلها تقف

وبالشكل المطلوب. اذ تكون مطابقة لمعايير جودة الخدمة (219 - 2003 - Mark)

٢. المعلومات:- تشير إلى الثقة المتميزة والأمانة بين صانع الخدمة والزبون اذ يستطيع الأخير ان يحصل على المعلومات الدقيقة قبل انجاز عملية التبادل الالكتروني للخدمة.

٣. توفير الوقت والجهد :- تعمل المصارف الالكترونية على مدار الساعة ، وهذا يدل على الرغبة المسبقة في تزويد المستخدم بالخدمة الالكترونية من اجل ضمان المصالح المشتركة لجميع الأطراف .

٤. نيل رضا الزبون:- شعور شخصي ناتج عن أفكار ايجابية يطلقها الزبون عند الحصول على الخدمة وبالوقت نفسه (- Kotler & Armstrong 36: 2000).

المنافع المتحققة للمؤسسة المصرفية :-

١. الدقة :- يتم صناعة الخدمة بما يناسب ادراك الزبون ووفقاً لحاجة الخاصة بدون أخطاء .
٢. السرعة :- وتشير الى المهارة والخبرة التي يحتاجها صانع الخدمة من اجل تنفيذ الصفقة الكترونياً والاستجابة لحالة السوق بما يخص إدخال خدمات او إجراء التغيرات الهيكلية .
٣. انخفاض الكلف :- تتمتع الاتصالات الالكترونية الحديثة بقدرات هائلة على نقل المعلومات والبيانات بأقصر وقت واقل تكلفة وتغني عن مصاريف التأمين والتنقل الموقعي للعميل.
٤. المرونة :- إمكانية إجراء التغير والتعديل عند حدوث خلل او مشكله في تقديم الخدمة.

فرص الصيرفة الالكترونية:-

iii (F F I) بانها تفاعل المؤسسة المالية مع الزبون باستخدام شبكة الانترنت ، وهذا الإجراء يتطلب من المؤسسة هجر الأدوات الطبيعية للعمليات المصرفية كالشيكات الورقية واعتماد الوسائل التقنية الحديثة. وعرفتها (- Basel committee 3 - 2003) بانها العمليات المصرفية التي تقدم للزبائن بوسائل الكترونية تعتمد أنظمة الحاسوب و تستخدم شبكة الانترنت العالمية .وعلى هذا ترى لجنة بازل ان هذه الوسائل زادت اخطار وعدلت اخرى فالإخطار الجديدة تتطلب جمع المعلومات الضرورية لتلافيها، والأخطار التقليدية ترتبط بالنشاطات المصرفية، وبالتالي لابد من صياغة إستراتيجية (ادارية، اقتصادية، قانونية (تطبيقية للمصارف الالكترونية. ويرى (- Nielsen 35 : 2003) بانها نظام تبادل مالي يوظف تقنية الاتصالات الحديثة في العمل المصرفي. وتعدّها iv (F T C) عبارة عن نظام الكتروني يعمل على تقديم خدمات مالية بكامل العناية للزبون، ويشمل هذا النظام كافة العمليات المطلوبة لإجراء الصفقات التجارية والصناعية. وهذه الصفقات يصعب ابرام عقودها في حال غياب تقنية الخدمة.

منافع استخدام الصيرفة الالكترونية

:-

استطاعت المؤسسات المصرفية استشراف مستقبل خدماتها التقليدية ونقلتها الى عالم الالكترونيات عند تطبيق نظام الصيرفة الالكترونية واتساع دائرة تأثير الخدمات الالكترونية على الزبائن كونها تقدم منافع وياتجاهين هما :-

١. الملائمة :- تتوافق الصفات التي تحملها الخدمة الالكترونية مع رغبة الزبون في الحصول على الخدمة أي انجاز الخدمة في وقت الاتصال

٣. ضرورة إعادة هندسة العمليات والوظائف المصرفية والإدارية بسبب رفع نسبة مخاطرة امن البيانات ويعد هذا تحدياً للبنوك يؤدي الى ارتفاع تكاليف ادارة البيانات ، وبالتالي ستضطر لوضع سياسات وخطط جديدة للتعامل مع المخاطر الناجمة عن تقنيات الخدمة الكترونية.

٤. صعوبة اعادة النظر ب برامج ومقررات واستراتيجيات المؤسسات المصرفية وضعف تحديث برامج جودة خدماتها المالية فلا بد من إدخال أنظمة تقنية المعلومات ونظم الاتصالات وهندسة البرمجيات (الحاسوب) والاستعانة ببرامج الادارة الإلكترونية.

٥. وفر الانترنت فرصة اكبر للتنافس من خلال خلق خدمة اوسع من الخدمات التي اصبح بالامكان تقديمها ، وهذا الوضع عرض البنوك المحلية تحدياً والعربية عموماً الى مخاطر حتمية اذ ستجد هذه البنوك نفسها في منافسة غير متكافئة مع البنوك العالمية التي تنوعها بشكل كبير.

٦. مكنت تكنولوجيا الانترنت مؤسسات غير مصرفية من الدخول لسوق تقديم الخدمات المصرفية ، بسبب عجز القطاع المصرفي عن سد المتطلبات السريعة الناشئة عن هذه التكنولوجيا. اذ وجدت هذه المؤسسات نفسها وسائل دفع نقدي تقنية وتستطيع انشاء قواعد بيانات خاصة بحساب عملائها وقد تمنحهم ضمن سياساتها تسهيلات بالوفاء بالتزاماتهم نحوها ، أي انها مارست اعمال مصرفية دون ان تعلم ، مما شكل تحدياً جديدا امام البنوك

العلاقة بين الصيرفة الالكترونية

والزبون :-

١. التركيز على الزبون كونه يمثل قاعدة للتغيير في العملية المصرفية ومخرجاتها.

٢. المحافظة على العملاء الحاليين وذلك من خلال إيصال الخدمات للعملاء بدلاً من وصول العميل للخدمة بالاضافة الى العديد من الخدمات الجديدة والمبتكرة الاخرى التي قدمها الانترنت والتي تهدف الى زيادة رضا الزبون.

٣. زيادة عدد مستخدمي الانترنت بسرعة هائلة وتوفر الخدمات عبر الانترنت يعني استقطاب عملاء جدد مهتمين بخدمات البنوك المبتكرة والتي لم تكن موجودة في الماضي.

٤. توفير المناخ الاستثماري المناسب لمزاولة الخدمة الإلكترونية بمختلف المؤسسات للتحويل وبشكل تدريجي من الخدمة التقليدية إلى الإلكترونية عبر إستراتيجية تلي الاحتياجات الفعلية للزبائن

٥. إنشاء هيئة استشارية عليا (قانونية ، ادارية ، اقتصادية) متخصصة في العمل الالكتروني المصرفي.

٦. دعم وتطوير معايير المنافسة الإنتاجية للخدمة وتقنيات الاعمال المصرفية باستثمار السرعة في التعاقد والإنجاز.

تحديات ومعوقات الصيرفة

الالكترونية:-

١. الأمية المعلوماتية وضعف استخدام الحاسوب الشخصي والانتشار النسبي في وسائل الاتصال عن بعد.

٢. صعوبة التنسيق بين المصارف وإيجاد آليات مناسبة للتعاون في مجال أساليب تفعيل عمليات الصيرفة الإلكترونية والدعوة إلى عقد اجتماعات يناقش من خلالها وضع الخدمات الإلكترونية وآفاقه المستقبلية .

إن التكنولوجيا الحديثة في العمليات

المصرفية لا تغني عن الجانب الإنساني لذا لابد

من ادراك طبيعة العلاقة الشخصية بين الزبون

والمؤسسة . وتتم عملية تحديد الصيرفة الالكترونية

على عدة مستويات أهمها:-

(الصناعة الالكترونية و حجم المؤسسة و

الخدمة الالكترونية نفسها) ولهذا فان الخطوة

الأولى في هذه العملية هي تحديد المستوى الذي

يتم عنده تحديد العلاقة (- www.gartner

2002:p.10). كي تتمكن المؤسسة المصرفية من

بناء علاقة متينة وقوية مع الزبائن من خلال ما يتم

تزويدهم به من معلومات وبيانات مختلفة عبر

الصيرفة الالكترونية . وهذا الحافز يعد موقع

تنافسي للمؤسسة تستخدمه في تشجيع الطلب

على الخدمة الالكترونية من اجل تحقيق التواصل

بين المؤسسة المصرفية والزبون على المستوى

الداخلي والخارجي.

نموذج الصيرفة الالكترونية :- (المقترح)

يعد النموذج الاساس المهم للقطاع

المصرفي اذ يؤمن اتفاقاً جديدة للخدمة الحالية

ويوفر مرونة لاستخدامات مستقبلية تنمو مع الرقي

الحضاري للزبون . فيقدم النموذج عرضاً تمهيدياً

لتصميم قاعدة رصينة للعمليات المصرفية تستخدم

أنموذج بياني لوصف هيكل ونوع العلاقات التي

يسمح باستخدامها.

ومن هذا المنطلق تناول ال تصميم أسس

الصيرفة الالكترونية ومميزات تطبيقها، اذ يتميز

العمل الالكتروني بقدرات شمولية تسمح بوجود

أكثر من علاقة منطقية واحدة بين مختلف العناصر

المكونة للنظام ويمتاز باستقلالية التنظيم البياني

للعمليات المصرفية ، ويعتمد على قواعد بيانات

نظرية في صياغة نظام الصيرفة الالكترونية وفق

المراحل الآتية :-

١. مرحلة التأسيس :-

يتم في هذه المرحلة تحديد احتياجات

الزبائن و دراسة الأسواق المصرفية المستهدفة

واختيار نوع التكنولوجيا الذي يحقق أعلى درجة

من الكفاءة والفاعلية الاقتصادية والإدارية

للمؤسسة . وتحديد الموارد المالية

والمعلوماتية. فضلاً عن تكييف الأنظمة والأساليب

المستعملة في تحويل المدخلات الى مخرجات.

٢. مرحلة الاتصال :-

في هذه المرحلة يسعى المصرف الى

توثيق العلاقات الطيبة مع الزبائن عن طريق إيصال

المعلومات الدقيقة عن الأنشطة والبرامج

المستخدمة في العمليات المصرفية من خلال عقد

المؤتمرات والندوات التي تبين برامج الخدمة

الالكترونية والتركيز على دور شبكة الانترنت في

توثيق علاقات إستراتيجية مع الزبائن عن طريق

التغذية العكسية.

٣. مرحلة التبادل الالكتروني :-

تجري عملية العقد والاشتراك المصرفي

بين المصرف والزبون عن طريق استخدام وسائل

وأدوات الكترونية وتكنولوجية توفر الخدمات

المطلوبة بالوقت والمكان الملائم وتشمل (

الائتمان ، النقد، الدفع ، والادخار)، اذ يتم عقد

وتنفيذ الخدمات بواسطة الوسائل الالكترونية

كما حددها (Clark) بطاقة الائتمان والبطاقة

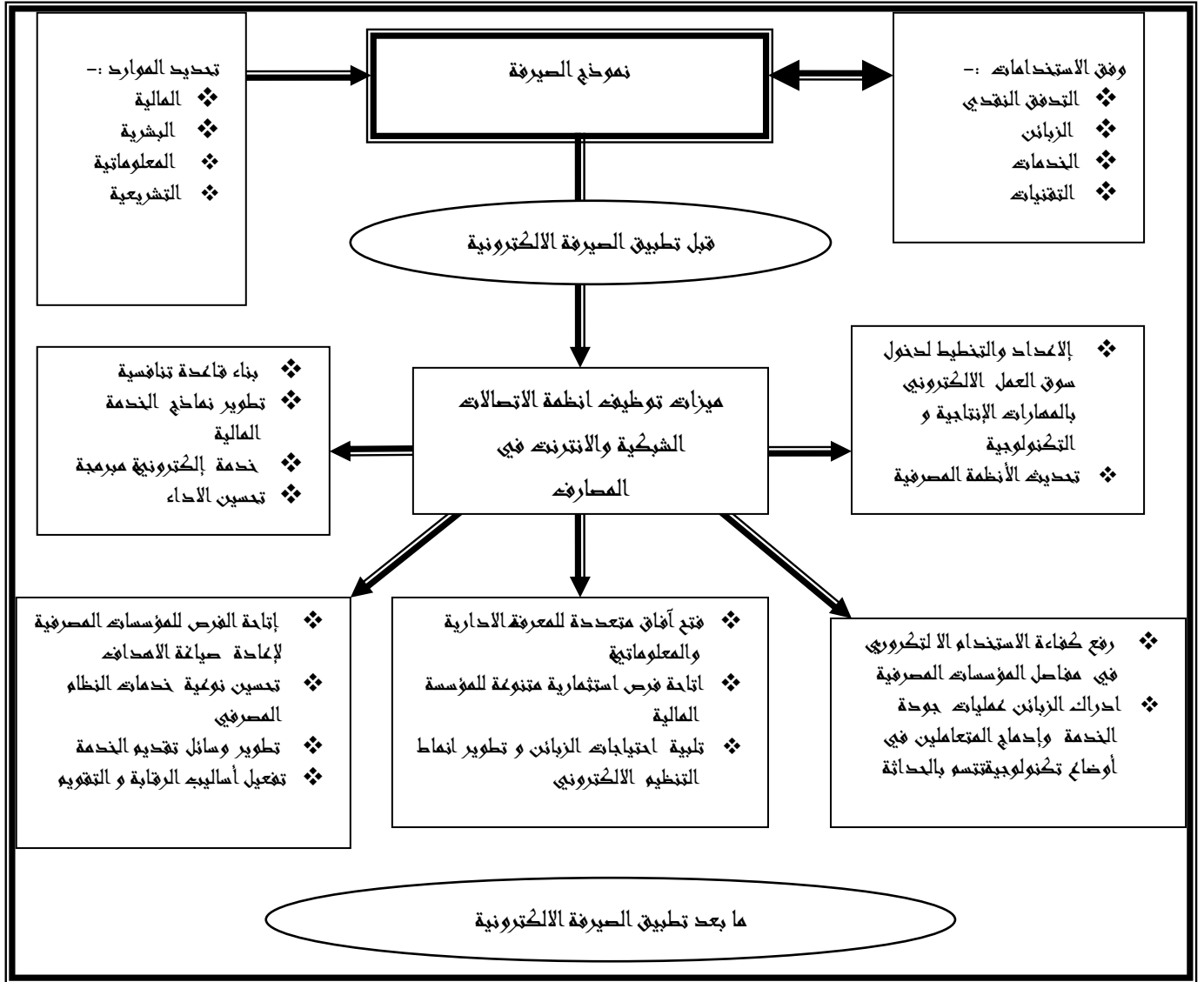
الذكية و الصراف الآلي و الهاتف الالكتروني

والبريد الالكتروني والكمبيوتر والانترنت لضمان

عمليات التبادل الالكتروني (Clark - 2002

:17).

الوظيفة الاساسية لهذا النموذج تصميم
 وإنتاج الخدمات المالية باستخدام الحاسوب
 العمليات بال جودة والكفاءة عند تكاملها مع
 الأنظمة الفرعية.
 أنموذج الصيرفة الالكترونية ومميزات توظيفها في المصارف



المصادر :- أعداد الباحث بعد الاطلاع على الأدبيات العلمية المتعلقة بالموضوع

تمهد الطريق لتأسيس وتوسيع قاعدة الخدمات الالكترونية والعمل باتجاه تقليل الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة والنامية وبناء نظام مصرفي الكتروني يتفق مع تطورات البيئة المحيطة بالمؤسسة وتأثيرها على مساحة وحقل العمل المصرفي.

٢ ان الخدمة الالكترونية العنصر الحاسم في العمليات المصرفية والطريقة الموضوعية في الانتقال إلى مجتمع المعلومات واقتصاديات المعرفة والارتقاء بالمستوى الذي يؤهل مصارفنا للمنافسة العربية والعالمية وفق فلسفة وقيم السياسة المالية والنقدية.

٣ القطاع المصرفي بحاجة لمناخ استثماري يعمل على تطوير البنية التحتية والكفاءات العلمية المؤهلة لتقنية الخدمة والاتصالات لزيادة مرونة الجهاز المصرفي وسرعة الاستجابة للتحويل التدريجي من المصارف التقليدية إلى الإلكترونية من خلال إستراتيجيات مدروسة تلبي الاحتياجات الفعلية للزبائن . حسب ملكية رأس المال وطبيعة نوع الخدمة الالكترونية الممكن اعتمادها.

ومن هذا المنطلق يرى الأكاديميين ان النمو سيكون حلف المؤسسات التي نجحت في دراسة متغيرات البيئة واستطاعت توظيف تقنيات شبكة الانترنت في سبيل تحسين علاقاتها مع الزبائن بكفاءة.

التوصيات :-

١ ان الإطار المقترح يحتاج الى اختبار تطبيقي يخضعه للنقد والتعديل فهو لا يزال مجرد محاولة متواضعة لم تتجاوز وضع الأفكار النظرية لموضوع بكر لازالت الحاجة متزايدة لبحثه والتقصي في

الاستنتاجات والتوصيات

تعد تقنية الخدمة مسار تستخدمه المؤسسات المالية (المصرفية) لتوفير متطلبات الزبائن وبما يعزز جودة الخدمات التي تقدمها (Mark - 219-p-2003) . ونظراً لما أفرزته البيئة التنافسية من حتمية التعامل مع بيئات غير مستقرة تتسم بحالة عدم التأكد وتباين تبعاً لاختلاف حجم المؤسسة ومستوى التكنولوجيا فكان الأسلوب الجديد في التعامل مع متغيرات البيئة (السياسية والاقتصادية والاجتماعية والقانونية والتكنولوجية) لفهم وتحديد مساحة عمل المؤسسة وزبائنها. فضلاً عن فلسفة المؤسسة في قيم وأسبقيات السياسة الاستثمارية فيها . اذ ان حجم المؤسسة وطبيعة ملكية رأس المال ونوع الأنشطة المسموح بها ومستوى التطور التقني المستخدم عوامل ينبغي دراستها.

فكانت شبكة الانترنت هي الأداة الفاعلة في تأمين التفاعل بين المؤسسة وبيئتها الالكترونية الجديدة وهذا يتطلب الاهتمام بموضوع الصيرفة الالكترونية كونه يمثل سلسلة منطقية قد تجد بدايتها بمستوى الزبون ثم في تقييم جودة نشاط المؤسسة المالية. وجاءت دراستنا الحالية بعدد من الاستنتاجات و التوصيات المفيدة للقرار المصرفي وتطبيق العمل الالكتروني أهمها :-

الاستنتاجات :-

١ الخدمة لبنة أساسية من لبنات العمل المصرفي الإلكترونية ، والوسيلة الأساسية التي

تفاصيل مميزات توظيف الأنظمة الالكترونية والانترنت في العمليات المصرفية.

٢ ضرورة اعتماد المؤسسات المصرفية على تقديم الخدمات الالكترونية بهدف توفير متطلبات الزبائن منها الدقة والسرعة للقضاء على عنصري الوقت والموقع ، وإمكانية تقديم خدمات تكون متاحة أكثر للعملاء لفترات زمنية غير محددة (24 ساعة يومياً) وفي أماكن متعددة وباقل التكاليف.

٣ ضرورة الاستعانة بالخبرات العلمية التي استطاعت اعتماد الخدمات الالكترونية وتطوير الكوادر المصرفية والإفادة من تجارب الدول المتقدمة في تطبيق الصيرفة الالكترونية وصياغة الأنظمة والتشريعات القانونية التي تخدم متطلبات الخدمة الالكترونية المصرفية ووضع قيود تحكم دخول المؤسسات المالية لسوق تقديم الخدمة وحصر عمليات العمل الالكتروني بالمصارف.

المصادر

المصادر العربية :-

١. ابن منظور ، جمال الدين ممد بن كرم ((لسان العرب)) المجلد الأول قم إيران 1405 هـ نشر آداب الحوزة العلمية
٢. أنجفي ، محمد حسن ((جواهر الكلام)) الجزء الأول طهران - إيران - 1367 هـ دار الكتب الإسلامية
٣. الحموي ، فايز مصطفى و الهاللي ، عدنان هادي ((أساسيات شبكات الحاسوب)) الطبعة الأولى جامعة الإسراء - عمان - الأردن - جبهة للنشر والتوزيع 2007 .
٤. الطعامة ، محمد محمود و العلوش ، طارق شريف ((الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي)) القاهرة - مصر - دار الجامعة للنشر والتوزيع 2004
٥. قنديلجي ، عامر إبراهيم و السامرائي ، إيمان فاضل تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاته ((عمان ، الأردن ، مؤسسة الوراق الطبعة الحديثة 2002
٦. زاهر ، كريغ ((الشهادة + Network)) الطبعة الأولى ، الدار العربية للعلوم ، 2006 ، [Http://www.neelwafurat.com](http://www.neelwafurat.com)

Book

7. Dorling, Kindersley “ The Internet “ London publisher – Jonattan Reed -1997
8. Gareth R. Janes & Jennifer M. George & Charles W. L. Hill “ Contemporary Management “ McGraw – Hill - Printer – Van Hoffinann - Inc-2000
9. George , H. Hempel & Donald, G. Simonson “ Bank Management “ Text and Cases , New York . Printed in United states of America .Inc – 1999
10. Haizer, Jay & Barry, Render “ Operations Management “ 6ed USA-Prentice – Hill- Inc-2001
11. Kotler, Philip & Armstrong, Gary “ Marketing an Introduction “ printed in McGraw – Hill _New jersey 07458 5th ed 2000
12. Mark land, Robent E. & Shawneek , Vickery & Robent , Davis A. Operation management – Concept in manufacturing and service By printed West Publishing Company – New York ed2003 (<http://www.bis.org>.)

Internet

13. Basel committee Secretariat ((Basel Committee)) on Banking Supervision, Mr. Laurent Mouël -2003 Bank for International Settlements – 20003
14. Caldwell et al. (editors). ((Web Content Accessibility Guidelines Working)) 2006. Available at <http://www.w3.org/TR/2006>
15. Chisholm, W. Vanderheiden, G., Jacobs, I. (editors). 1999a. ((Web Content Accessibility Guidelines)) W3C Recommendation 5-May-1999. Web Accessibility Initiative, World Wide Web Consortium. Available at <http://www.w3.org/TR/1999/WAI>
16. Clark J. ((Building Accessible Websites)) New Riders – Indianapolis - 2002 :p17- WWW Clark @ . com
17. Graham, Curtis ((Business Information Systems)) Analysis , Design and practice 3ed printed in singaore – 1998
18. Hansson et al ” Web Accessibility Policy for Nordea's Web Services “ Version 1.05. Nordea. Not available for public review – 2006
19. HiSoftware. Cynthia Says Portal Web accessibility analysing tool. Available at 2006 : 30. www.cynthiasays.com
20. http://www4.gartner.com/5_about/press_releases/2002
21. Nielsen J. Usability ((Introduction to usability)) Article from August 25, 2003. Available [23.2.2006] at <http://www.useit.com/alertbox>
22. Paciello M "Web Accessibility for People with Disabilities " CMP Books – Lawrence. 2000
23. WWW . ftc.gov -2006-
24. WWW.ietf.org

القرآن الكريم سورة الفرقان الآية (19)

ⁱ - www.cynthiasays.com

ⁱⁱ الصرف في اللغة يعني الصوت لما كان الصوت يحصل بتقلب الثمن والمثمن وشرعا "بيع الإئتمان الذهب والفضة (ألنجفي ، جواهر الكلام ، 1367هـ - ج 2 : 3).

صرفا " : من أوكله له حق التصرف بالأموال . والبنك مكان صرف الأموال ومبادلة العملة (ابن منظور ، لسان العرب ، 1405هـ : ج 10 : 403)

ⁱⁱⁱ المؤسسة المالية الاتحادية . Federal Financial Institution (p.1 - 2001-)

(www.consumer.gov)

^{iv} لجنة التجارة الفدرالية . Federal Trade Commission (WWW . ftc.gov -2006- p.2)