

## دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التميز البنكي دراسة مقارنة بين بنوك القطاع العام والقطاع الخاص نهال محمد السادات إبراهيم

### الملخص:

يهدف هذا البحث التعرف على مدى فاعلية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التميز في البنوك التجارية ، التعرف على مدى الاختلاف بين تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بين البنوك القطاع العام والبنوك القطاع الخاص علي تحقيق التميز البنكي ومحاولة التوصل إلي مجموعة من التوصيات المستخلصة من نتائج الدراسة الميدانية بالبنوك التجارية المصرية .

وفي سبيل تحقيق ذلك اعتمدت المنهج العلمي الاستقرائي والاستنباطي مستخدمة في ذلك أسلوب الدراسة النظرية والميدانية حيث يتم أولاً عرض البيانات والمعلومات المتعلقة بمشكلة البحث ثم إجراء الدراسة الميدانية من خلال توزيع قوائم الاستقصاء علي عينة من مديري والعاملين البنوك المصرية لاختبار فروض البحث باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة والتي توفرها خدمة البرامج الإحصائية SPSS وقد انتهت الدراسة الى موافقة عينة الدراسة علي أهمية محور التطبيقات التكنولوجية بالبنوك التجارية بدرجة موافقة موافق وكانت نسبة الموافقة 80.32% لبنوك القطاع العام ونسبة موافقة 80.39% لبنوك القطاع الخاص وكانت نفس درجة الموافقة لجميع الفئات ، كما توصلت الي أن عنصر البطاقات الممغنطة والبطاقات الذكية ، أجهزة الصراف الآلي و سداد الفواتير الكترونيا هي أهم التطبيقات التكنولوجية التي تري البنوك أهميتها في تحقيق التميز.



## Abstract:

The aim of this research is study the role of information technology application to achieving banking excellence in public sector's banks and in foreign investment banks in Egypt.”

To answer the research question, the researcher has relied on both inductive and deductive approach . also, the research followed by to steps . fist ,identifying all data and the preliminary information related to the problem of the research, second distributing questionnaires on some choosing sample of manger and employee that's are already working in the Egyptian's banks in order to test hypotheses by using SPSS program .

The research has found there are no significant differences between impacts of IT applications on excellence management in public sector banks and foreign investment banks in Egypt, the main research recommend is Using the most appropriate technological applications in banking field and updating them regularly regarding the culture of the society and the bank's vision and mission .



## المقدمة:

تتمثل الغاية السامية للفعل الإداري في الارتقاء بالأداء العام والعمل وفق الحس الاقتصادية من أجل تحقيق الكفاءة والفاعلية معاً . لأن الأداء المتميز يشترط تحقيق هاتين الركيزيتين في نفس الوقت .

فالمنافسة الشرسة والمتغيرات المتسارعة والتطورات التكنولوجية المتزايدة تجعل المؤسسات اليوم في موقف حياة أو موت . ويصبح بلوغ مستوى عادي من الأداء غير كافٍ وحده لمواجهة أعاصير التغير والمنافسة الشرسة وتلبية متطلبات العملاء فلا يمكن لأي مؤسسة أن تركز إلي ذات الأساليب والاستراتيجيات التقليدية السابقة لعصر "الثورة التكنولوجية" حتى تضمن بقاءها ، بل عليها أن تتميز في كل شئ . بحيث صار التميز ضالة كل مدير في المؤسسات الناجحة في العالم . فالتميز ليس شعاراً يرفع في حملة دعائية أو لافتة تعلق على جدران المنشأة بل هو نظام متكامل يضم كل فعاليات الإدارة وتقنياتها بهدف رفع مستوى الأداء إلي درجات عالية تتفوق بها على المنافسين وترقى إلي المستوى العالمي<sup>(i)</sup> .

لذلك نرى أن معظم المنظمات إذا ما إرادات أن تتميز بأدائها عن منافسيها لابد لها من استعمال تكنولوجيا المعلومات من خلال تطبيق عدد من الإجراءات وتدريب المستخدمين على هذه التكنولوجيا لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفاء التي تسعى المنظمة إلي تحقيقه<sup>(ii)</sup> .

ومما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت عاملاً محفزاً للمنظمات الباحثة عن المنافسة والتميز في إنتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفاعلية في أدائها .



## أولاً مشكلة البحث :

علي الرغم من معدلات النمو التي شهدتها القطاع المصرفي المصري إلا أنه يواجه العديد من الصعوبات والتحديات المتمثلة في:-

١. مستوي ودرجة انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية ومستوى استخدامها بين العملاء مازالت لا ترتقي إلي مستوى الخدمات المصرفية المنشود ، حيث إنها في الأغلب تقتصر علي الخدمات المعلوماتية ، كالأستفسار عن الرصيد وطلب كشف الحساب وغير ذلك من الخدمات التقليدية .

٢. ضعف عدد ماكينات الصراف الآلي في مصر بالمقارنة بدول العالم المختلفة، حيث وصل إلي ١٣ ماكينة صراف إلي لكل مائة ألف نسمة و إذا قارنا تلك النسبة بباقي الدول ، تكون ضعيفة حيث يصل عدد ماكينات الصراف الآلي بدولة الكويت ٩٦ ماكينة ، وتصل في لبنان إلي ٤١ ماكينة ، أما المغرب فتصل إلي ٢٣ ماكينة ، وتصل إلي ٥٩ ماكينة في دولة قطر ، و ٦٤ ماكينة في المملكة العربية السعودية ، بينما ترتفع تلك النسبة إلي ١٨٢ ماكينة بالنسبة لروسيا و ١٣٨ ماكينة لإسبانيا و ٩٨ ماكينة لإيطاليا<sup>iii</sup>.

ويمكن للباحثة صياغة مشكلة البحث فيما يلي "

" إلي أي مدى يمكن أن تسهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التميز للبنوك التجارية في جمهورية مصر العربية "

## ثانياً: أهمية الدراسة:

تستمد أهميتها العلمية والعملية من أهمية الموضوعات التي تتناولها متغيرات الدراسة

### ١- الأهمية العلمية:

- أهمية مفهوم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في ظل عصر يتسم بالتغيرات السريعة بالإضافة أهمية مفهوم إدارة التميز والذي يعد من الموضوعات الإدارية الحديثة نسبياً.



- تسعى الدراسة إلى المقارنة بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وإدارة التميز في كل من البنوك القطاع العام والقطاع الخاص .
- **الأهمية العملية:**
- تكتسب الدراسة أهميتها العملية من حاجة البنوك محل الدراسة الميدانية من الاستفادة من نتائج وتوصيات البحث نظراً لما تمثله من أهمية كبرى بالنسبة للاقتصاد القومي.
- توضيح الدور الذي تلعبه تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التميز للبنوك.
- التعرف على أهم السمات والخصائص الواجب توافرها في استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق التميز في الأداء التسويقي للبنوك.

#### ثالثاً: أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في:

- ١- التعرف على مدى فاعلية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التميز في البنوك التجارية.
- ٢- التعرف على مدى الاختلاف بين تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بين البنوك القطاع العام والبنوك القطاع الخاص علي تحقيق التميز البنكي .

#### رابعاً: أسلوب الدراسة

سوف تعتمد الباحثة على أسلوب الدراسة النظرية والدراسة الميدانية لتحقيق أهداف الدراسة كما يتضح على النحو التالي:

#### ١- الدراسة النظرية (المكتبية):

سوف تعتمد الباحثة في تكوين الإطار النظري للدراسة على مراجعة الكتب والدوريات والمجلات العلمية العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة أو تناولت بعض جوانبه، والنشرات الدورية والتقارير التي تصدرها البنوك موضوع الدراسة، بالإضافة إلى القوائم المالية للبنوك.



## ٢- الدراسة الميدانية:

سوف يتم الاعتماد على أسلوب المقابلات الشخصية وقوائم الاستقصاء في جميع البيانات الأولية اللازمة لإجراء الدراسة الميدانية مع مفردات مجتمع الدراسة التي سوف يتم تحديدها.

### خامساً: الفرض الرئيسي للبحث

"لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على تحقيق التميز بين بنوك القطاع العام وبنوك القطاع الخاص في جمهورية مصر العربية"

يتفرع من الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية :

#### - الفرض الفرعي الاول :

"لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على تحقيق التميز بين مديري بنوك القطاع العام ومديري بنوك القطاع الخاص في جمهورية مصر العربية"

#### - الفرض الفرعي الثاني :

"لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على تحقيق التميز بين العاملين ببنوك القطاع العام والعاملين ببنوك القطاع الخاص في جمهورية مصر العربية"

### سادساً : الإطار النظري

سوف تتناول الباحثة في هذا العنصر الجوانب التالية :-

- المحور الأول : الإطار المفاهيمي لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات
- المحور الثاني : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي .



- المحور الثالث : تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على تميز أنشطة البنوك التجارية

وفيما يلي شرح للعناصر السابقة

### المحور الأول : الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

تتناول الباحثة في هذا العنصر مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهميتها وأهدافها ومتطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات ، وتكنولوجيا المعلومات في قطاع البنوك ودورها في تحقيق التميز وذلك من خلال ما يلي :

- ١- مفهوم تكنولوجيا المعلومات.
  - ٢- أهمية تكنولوجيا المعلومات
  - ٣- أهداف تكنولوجيا المعلومات.
  - ٤- متطلبات تكنولوجيا المعلومات.
  - ٥- مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي.
- وفيما يلي شرح للعناصر السابقة

#### ■ مفهوم تكنولوجيا المعلومات

لقد تعددت آراء الكتاب حول مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والجدول التالي يوضح أهم المفاهيم لها من وجه نظر الباحثة .

#### جدول رقم (١)

#### المفاهيم المختلفة لتكنولوجيا المعلومات

المفهوم	الكاتب
الجانب التكنولوجي في نظام المعلومات ، والذي يتضمن الأجهزة وقواعد البيانات والبرمجيات والشبكات وأجهزة أخرى .	١. وصفي عبدالكريم ٢٠١١ (iv)



المفهوم	الكاتب
مجموعة من التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى المعلوماتي والاتصالي ، الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري ، الشخصي أو الجمعي ، التنظيمي أو الواسطي ، أو التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات من خلال الحاسبة الإلكترونية	٢. محمد الفاتح ٢٠١١ <sup>(٧)</sup>
تتضمن تكنولوجيا المعلومات دراسة وتصميم وتطوير وتنفيذ ودعم إدارة نظم المعلومات وخاصة فيما يتعلق بتطبيقات البرمجيات وأجهزة الكمبيوتر لتحويل وتخزين ونقل واسترجاع المعلومات بشكل آمن .	٣. Peter oppong&et. <sup>(vi)</sup> al 2014

وبعد استعراض المفاهيم المختلفة لتكنولوجيا المعلومات يمكن للباحثة تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها "التقنية التي تسمح بإنتاج المعلومات عن طريق استخدام الأجهزة والمعدات بأحدث أنظمة البرمجيات وشبكات الاتصال معتمدة علي نظم قواعد البيانات بهدف توفير تطبيقات متميزة لمستخدميها.

وتتضمن تكنولوجيا المعلومات (IT) ثلاثة أبعاد رئيسية :-

- منظومات حاسوبية (Computer Systems).
- شبكات اتصالات (Communication Networks).
- المعرفة بالتكنولوجيا (Know-How).





### ■ أهمية تكنولوجيا المعلومات.

أجريت دراسة Sobd<sup>(vii)</sup> للتعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المنظمات بوجه عام عن طريق المقارنة بين مستخدم وغير مستخدم التكنولوجيا تبين - أن الحوسبة كأحد مكونات تكنولوجيا المعلومات - تؤدي إلي تحسن مقاييس الأداء الكلي للمنظمة.

وتوصلت دراسة أخرى<sup>(viii)</sup> إلي أن أهمية تكنولوجيا المعلومات تتبع من دعمها لمناهج التسويق المختلفة وخلق قيمة مضافة بالنسبة للبايع وكذلك المشتري.

وتلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً بارزاً في خلق قيمة مضافة للمنظمة خاصة في ظل حدة المنافسة بين المنظمات ، كذلك دورها في فاعلية اتخاذ القرارات وإعادة هندسة عمليات التشغيل ونجاح المنظمات ذات المجالات الإدارية والتنظيمية<sup>(ix)</sup>.

ومكنت تكنولوجيا المعلومات المنظمات من التنسيق بين كافة العمليات والموارد والأعمال للوصول إلي أفضل خدمة ومنتجات للعملاء وتغطية شاملة لكافة الأسواق وتحقيق قيمة أعلى للأعمال<sup>(x)</sup>.

وتأسيساً على ما تقدم فإن الباحثة ترى أن أهمية تكنولوجيا المعلومات تبرز من خلال ما توفره من إسهامات للعاملين والمديرين من خلال اطلاعهم على المعلومات، إذ ان المنظمات التي تكون في مجال المنافسة لابد لها أن تمتلك عناصر ومقومات (السرعة-إدراك الجودة-الإبداع -رؤية قيادية، بناء العلاقات والشبكات) والتي تعد تكنولوجيا المعلومات جزءاً هاماً فيها .

### ■ أهداف تكنولوجيا المعلومات

تتمثل أهداف تكنولوجيا المعلومات فتمثل في<sup>(xi)</sup>:-

- خفض تكاليف الإنتاج وإزالة أثر الميزة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم .



- زيادة سرعة الاتصال وكفاءته وخفض تكاليفه.
- توفير المعلومات الدقيقة والمتجددة وذلك لاتخاذ القرارات الصائبة .
- تبسيط إجراءات وعمليات المؤسسة وجعلها أكثر وضوحاً وفعالية .
- الشفافية وتقليل التزوير ووقوع الأخطاء.
- توفير وتقديم خدمات أكثر وأفضل للعمال وبالتالي تنظيم أحسن .
- استغلال الوقت بطريقة أفضل وحسن استغلال الموارد والمخزون.

#### ■ متطلبات تكنولوجيا المعلومات.

تكنولوجيا المعلومات تؤثر إيجاباً على سير العمل وإدارة تكنولوجيا المعلومات بطريقة صحيحة يجب إدراك أهمية التعامل بكفاءة مع المتطلبات الآتية<sup>(xii)</sup>:

- أ- إعداد وتهيئة الموظفين لإدارة تكنولوجيا المعلومات: فمن أهم أسباب فشل المشاريع المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات عدم الاهتمام بالأفراد القائمين عليها.
- ب- مساعدة الموظفين على التعلم : على القائد الإداري أن يهتم بتطوير وتدريب الموظفين وإقناعهم بضرورة ذلك وتوفير البيئة والإمكانيات.
- ت- تحديد خطوات العمل ومراجعة ذلك : إن تحديد خطوات عمل أي إدارة أو مؤسسة يتأثر بمرور الزمن بما يتناسب مع التغييرات التي تحدثها الظروف، لذا لا بد من مراجعة هذه الخطوات وجعلها فعالة بقدر الإمكان قبل الانتقال إلي حلول تكنولوجيا المعلومات لدعمها.
- ث- تحديد الموارد المستقبلية : بما أن من مهام المدير التخطيط للأعمال المستقبلية فإن هذا يحتم عليه تحديد الموارد اللازمة .



ج- العلاقة الإيجابية مع موظفي تكنولوجيا المعلومات: من الأمور المهمة في المؤسسة بناء علاقة إيجابية وثيقة مع الموظفين والمسؤولين عن تسيير تكنولوجيا المعلومات، وكذلك مع بقية الأفراد في المؤسسة لأن هذا يؤدي إلي نجاح تطبيق هذه التكنولوجيا.

ح- استخدام التكنولوجيا من خارج المؤسسة: أصبح من الشائع جلب المؤسسات للتكنولوجيا التي تحتاجها من جهات ومصادر مختلفة، طالما أن نتائج ذلك تعود بخدمات أفضل وتكاليف أقل من الموارد المتاحة في المؤسسة، إلا أن هذا الأمر يتطلب إدارة قائمة على الاستشارة والدراسة الواعية لتقويم النتائج العائدة على المؤسسة من جراء استخدامها للتكنولوجيا من مصادر أخرى، ولتحقيق هذا الأمر

و استناداً لما سبق تخلص الباحثة إلي أن متطلبات تكنولوجيا المعلومات

تتمثل في :-

١- متطلبات إدارية وتنظيمية وبشرية .

٢- متطلبات فنية .

٣- متطلبات اجتماعية ونفسية .

٤- متطلبات مالية .

#### ■ مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية ..

تعتبر الصناعة المصرفية من أكثر الصناعات حيوية وتجديداً واستقطاباً لكل ما هو جديد في عالم تكنولوجيا المعلومات، ومن مؤشرات ذلك ، الخدمات المالية والمصرفية الإلكترونية المتطورة فكان القطاع المصرفي من القطاعات السباقة التي تبنت استخدامات إلكترونية عديدة ، لتحسين أداؤها ، وإكساب ميزة تنافسية إستراتيجية<sup>(xiii)</sup> .

ولقد تطورت تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية حيث شهدها عدة

مراحل علي النحو التالي :



- ١- مرحلة الدخول: وهي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية (bank office operations).
- ٢- مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا (technology awareness): وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال.
- ٣- مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء (on line real time): وتميزت هذه المرحلة بالتكاليف العالية، حيث بدء اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا.
- ٤- مرحلة ضبط أو السيطرة على التكاليف (cost control): وهي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، وعمدت هذه الإدارات إلى الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شئون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف.
- ٥- مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلاً كباقي أصول المصرف (asset like any other asset): بالتالي يجب أن يجنى هذا الأصل مردوداً كباقي الأصول، وهنا ابتدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا (technology management).
- ٦- مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملاً ضمن أعمال المصرف: وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا

#### ■ أهمية تكنولوجيا المعلومات في قطاع البنوك.

تتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في البنوك في (xiv):-

- ١- إكمال أعمال البنوك : من أجل تحسين الخدمة بشكل عام ، وسرعة الضبط للحسابات، بالإضافة إلي مساندة الرقابة المالية على البنوك .
- ٢- معالجة العمليات المصرفية للإسهام في عملية اتخاذ القرارات في الشئون الاقتصادية .



- ٣- تحويل الأموال إلكترونياً : والهدف منه سرعة الخدمة ، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك .
- ٤- إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الاستراتيجيات.
- ٥- إدارة الاستثمارات : بتعظيم عائد الاستثمارات ، وتحليل المخاطر.
- ٦- تنظيم معلومات أسواق الأوراق المالية من خلال فورية بث المعلومات للمتعاملين واستخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى .
- ٧- التصميم بمساعدة الكمبيوتر: لسرعة تعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه.

### المحور الثاني : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي

قامت الباحثة بجمع بيانات ثانوية عن قطاع البنوك في جمهورية مصر العربية حول تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في القطاع المصرفي وكانت أهم تلك التطبيقات ما يلي:

- ١- أجهزة الصرافة الآلية (ATM).
  - ٢- بطاقات الائتمان.
  - ٣- بطاقات الخصم.
  - ٤- الدفع من خلال ماكينات نقاط البيع (P.O.S).
  - ٥- الصيرفة عبر الهاتف المحمول .
- وفيما يلي البيانات الخاصة بكل تطبيق من التطبيقات السابقة:



• أجهزة الصرافة الآلية (ATM).

بدأت البنوك المصرية في تقديم خدمة الصراف الآلي في الثمانينيات وكان استخدام البطاقات في ذلك يقتصر علي الآلة الخاصة بكل فرع مصدر فقط ، ثم أصبح من الممكن استخدام البطاقة من خلال شبكة ماكينات البنك الواحد اعتبارا من عام ١٩٩٨ ، ومع تطور الجهاز المصرفي وتطور الشبكات والتكنولوجيا المستخدمة أصبح هنا كإمكانية لاستخدام مختلف أنواع البطاقات المصدرة من أي بنك داخل الجهاز المصرفي والتابعة لأي من الهيئات الدولية المصدرة للبطاقات لأداء العمليات المختلفة التي يرغبها العملاء في أي من الماكينات المنتشرة بالدولة وخارجها .

وأظهر التقرير الصادر من البنك المركزي ارتفاع عدد ماكينات الصراف الآلي المستخدمة كما يلي

جدول ( ٢ ) \*

تطور أعداد ماكينات الصرافة الآلية

نسبة الزيادة بالنسبة لعدد السكان	عدد الماكينات	السنة
٣,٢٦%	٦٤٨٨	ديسمبر ٢٠١٣
٦,١١%	٧٢٩٠	ديسمبر ٢٠١٤
١٥,٨١%	٨٤٤٣	ديسمبر ٢٠١٥
١٦,٤٥%	٩٨٣٢	ديسمبر ٢٠١٦

\* المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بالتقارير الدورية لقطاع الرقابة والإشراف للبنك المركزي المصري ٢٠١٧.



ومن الجدول السابق تستخلص الباحثة:

- شهدت السنة الأخيرة من ديسمبر ٢٠١٥ وحتى ديسمبر ٢٠١٦ نسبة زيادة قدرها ١٦,٤٥% بعدد ١٣٨٩ ماكينة.
- أظهر التقرير السنوي ٢٠١٤ : ٢٠١٥ للبنك الأهلي المصري استحوازه على ما يقرب من ثلث السوق فقام بزيادة عدد ماكينات الصراف الآلي وتحسين أماكن تواجده بهدف تقديم خدمات متميزة للعملاء ليصل عددها إلي ٢٤٥٣ آلة ATM بمعدل نمو ١٣% عن عام ٢٠١٤.
- أما عن وضع مصر بالنسبة لدول العالم بالنسبة لعدد ماكينات الصراف الآلي فيوضحه الجدول التالي:

جدول (٣)

مقارنة بين مصر والعالم من حيث عدد ماكينات الصراف الآلي لكل ١٠٠٠٠٠٠ راشد

عدد الماكينات لكل راشد بالنسبة للعالم	جمهورية مصر العربية			عدد السكان	السنة
	عدد الماكينات لكل راشد	الأشخاص الراشدين	عدد السكان من عمر يوم ال ١٤ سنة		
٢٥,٥	١,٣	٥٣٣٦.٩٠٢	٣٢٣.٠٠٠٠٠	٨٥٦٦.٩٠٢	٢٠١٢
٢٦,٥	١١	٥٥٠.١٣٩.٠٩	٣٢٦.٠٠٠٠٠	٨٧٦١٣٩.٠٩	٢٠١٣
٤٥	١٢,١	٥٦٥٧٩٦٧.٠	٣٣.٠٠٠٠٠٠	٨٩٥٧٩٦٧.٠	٢٠١٤
٤٥,٦	١٣,٨	٥٩٢.٨٠٨.٨٤	٣٣٢.٠٠٠٠٠	٩١٥٠.٨٠٨.٨٤	٢٠١٥

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بتقرير البنك الدولي، ماكينات الصراف الآلي لكل ١٠٠ ألف راشد مقارنة بين العالم وجمهورية مصر العربية ، مؤشرات التنمية العالمية، ٢٠١٥، من خلال الموقع الإلكتروني <http://data.albankaldawly.org/indicator/fb.ATM.TOTL>.

.P5.



تستخلص الباحثة مما سبق :

١. انخفاض عدد ماكينات الصراف الآلي في مصر مقارنة بالعالم حيث بلغت في مصر عام ٢٠٠٧ نسبة ٥.٤ مقارنة بالعالم حيث بلغت ٣١,٥ ووصلت في عام ٢٠١٥ إلى ١٣,٨ ماكينة مقارنة بالعالم حيث بلغ ٤٥,٦ وهذا يعني أن عدد الماكينات للعالم بالنسبة لمصر تقدر ب ٣,٣ ضعف عدد الماكينات بمصر ، وهو ما يعني أنه لازال هناك ضعف في أعداد ماكينات الصراف الآلي في ويجب علي القطاع المصرفي زيادة أعدادها وأماكن تواجدها .
٢. وقد أكد النتيجة السابقة ما وصل إليه تقرير التنافسية في إفريقيا لعام ٢٠١٥ ، حيث صنف مصر في المركز ١٢٩ بالنسبة لتوافر الخدمات المالية ، والمركز ١٢٦ بالنسبة للقدرة المالية من أصل ١٤٤ دولة.

#### • بطاقات الائتمان:

تقوم البنوك المصرية بإصدار بطاقات ائتمان دولية بالتعاون مع الهيئات الدولية العاملة في هذا المجال وأهمهم مؤسسة فيزا العالمية وهي الأكثر انتشاراً في مصر فبحسب تقييم لمؤسسة "إيه سي نيلسن" المتخصصة، فإن الحصة السوقية لفيزا عالمياً تقدر بنحو ٦١.٥% وفي مصر لا تختلف كثيراً عن هذه النسبة، ويأتي في المستوى الثاني من حيث الانتشار في مصر بطاقات الائتمان ، وتصدر العديد من البنوك بطاقات ائتمان تابعة لكلا المؤسستين كنوع من تقديم خدمات متنوعة لعملائها.

ولقد ارتفعت نسبة البالغين المالكين للبطاقات الائتمانية من ٥,١% في عام ٢٠١١ إلى ٩,٦% في ٢٠١٤ ، وعلي الرغم من ذلك فإن ٣,٥% ممن يملكون تلك البطاقات يستخدمونها للسداد والتحصيل غير النقدي وهي نسبة ضئيلة مقارنة مع دول منطقة الشرق الأوسط<sup>xv</sup> والجدول التالي يوضح عدد بطاقات الائتمان الصادرة خلال الفترة من يونيو ٢٠١٢ وحتى يونيو ٢٠١٥.





جدول (٤)\*

عدد بطاقات الائتمان في الجهاز المصرفي المصري

السنة	عدد البطاقات	نسبة الزيادة
ديسمبر ٢٠١٣	٢,١٩٧,٥٥٤	٤,٦٢%
ديسمبر ٢٠١٤	٢,٤٥٨,٢٨٣	٥,٣٤%
ديسمبر ٢٠١٥	٣,٢٨٠,٧٩١	٣٣,٤٥%
ديسمبر ٢٠١٦	٣,٨٥٩,٥٥٤	١٧,٦٤%

\* المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بوحدة التقارير الدورية – قطاع الرقابة والإشراف -البنك المركزي المصري، ٢٠١٧.

يتضح للباحثة من الجدول السابق زيادة عدد بطاقات الائتمان من ١,٧٩٨,٩٦٨ في يونيو ٢٠١٢ إلى ٣,٨٥٩,٥٥٤ في ديسمبر ٢٠١٦ أي بزيادة قدرها ٢,٠٦٠,٥٨٦ بطاقة بنسبة زيادة ١١٤,٥٤% وبمعدل زيادة خلال السنة الأخيرة ١٧,٦٤% وهو ما تفسره الباحثة بزيادة الاعتماد على التكنولوجيا وترتبط نسبة الزيادة في عدد بطاقات الائتمان بنسبة الزيادة في عدد الصراف الآلي.

• بطاقات الخصم:

تصدرها البنوك لعملائها من أصحاب الحسابات الجارية، وحسابات التوفير، وتصدرها بعض البنوك لأصحاب الودائع لصرف الأرباح. وتستخدم بطاقات الخصم في السحب النقدي من شبكات الصرافة الآلية، كما يمكن استخدام بعض أنواعها لدفع قيمة المشتريات من خلال نقاط البيع الإلكترونية لدى المنشآت التجارية وتصل أعداد البنوك المصدرة لبطاقات الخصم ٣٣ بنك من بنوك الجهاز المصرفي<sup>(xvi)</sup>. والجدول التالي يوضح عدد بطاقات الخصم الصادرة خلال الفترة من يونيو ٢٠١٢ إلى ديسمبر ٢٠١٥. جدول

(٥)\*



### عدد بطاقات الخصم في الجهاز المصرفي المصري

السنة	عدد بطاقات الخصم	نسبة الزيادة بالنسبة لعدد السكان
ديسمبر ٢٠١٣	١٣,٠٠٦,٥٠٨	٣,٦%
ديسمبر ٢٠١٤	١٤,٥٢٥,٢١٨	٤,٤٢%
ديسمبر ٢٠١٥	١٢,٢٩٢,٠٣٥	(١٥,٣٧%)
ديسمبر ٢٠١٦	١٢,٠٨٢,٥١٣	(١,٧٠%)

\* المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بوحدة التقارير الدورية، قطاع الرقابة والإشراف، البنك المركزي المصري، ٢٠١٧

يتضح للباحثة من الجدول السابق زيادة عدد بطاقات الخصم في يونيو ٢٠١٢ من ١١,٢٨٤,٠٤٢ إلى ١٢,٠٨٢,٥١٣ في ديسمبر ٢٠١٦ أي زيادة قدرها ٧٩٨٤٧١ بنسبة ٧,٠٧% ولكن مع ملاحظة انخفاض في أعداد بطاقات الخصم آخر عامين بنسبة انخفاض ١٥,٣٧% بين عام ٢٠١٤ وعام ٢٠١٥ ثم بنسبة انخفاض ١,٧% بين عامي ٢٠١٥ وعام ٢٠١٦ وتفسره الباحثة بزيادة الاعتماد علي بطاقات الائتمان والتوسع فيها مما أدى إلي تراجع الاعتماد علي بطاقات الخصم .

#### • الدفع من خلال ماكينات نقاط البيع "P.O.S":

بدأت نقاط البيع الإلكترونية في السوق المصري باستخدام الماكينات اليدوية منذ أو آخر السبعينيات لتستخدم معها البطاقات المصدرة في الخارج ذات الكتابة البارزة مثل بطاقات فيزا وبطاقات ماسترد كارد ، ثم تحويل الماكينات في السوق المصري إلي الشكل الآلي عام ١٩٩٤ مع بدء البنوك المصرية في إصدار البطاقات الخاصة بها .



وقد توسعت البنوك منذ ذلك الحين في شبكة نقاط البيع الإلكترونية مع ارتفاع أعداد البطاقات المصدرة في مصر وزيادة الوعي بأهمية استخدامها من قبل أصحاب البطاقات وبالتالي التجار كوسيلة لرفع مبيعاتهم .

كما حدث تطوير مستمر في تكنولوجيا الماكينات وبدأت البنوك منذ عام ٢٠٠٤ استبدال الماكينات بالماكينات الحديثة التي تتعامل مع البطاقات الذكية .

كشفت بيانات تقرير قطاع الرقابة والإشراف للبنك المركزي المصري زيادة الاعتماد على ماكينات نقاط البيع كما يلي :جدول (٦)\*  
عدد ماكينات نقاط البيع في الجهاز المصرفي المصري

السنة	عدد نقاط البيع	نسبة الزيادة
يونيو ٢٠١٢	٤٠,٠٤٦	-
ديسمبر ٢٠١٢	٤٢,٥٤٤	٦,٢٤%
ديسمبر ٢٠١٣	٤٨,٤١٦	٥,٩١
ديسمبر ٢٠١٤	٥٠,٨٠٨	١,١٢( )%
ديسمبر ٢٠١٥	٥٩,٣٥٩	١٦,٨٣%
ديسمبر ٢٠١٦	٦٢,٧٦٤	٥,٧٤%

\* المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بوحدة التقارير الدورية قطاع الرقابة والإشراف البنك المركزي المصري، ٢٠١٧.

يتضح للباحثة من الجدول السابق زيادة عدد نقاط البيع خلال الفترة من يونيو ٢٠١٢ إلى ديسمبر ٢٠١٦ نقطة بيع بنسبة زيادة ٥٦,٧٣%.

#### • الصيرفة عبر الهاتف المحمول :

ظهرت هذه الخدمة في الجهاز المصرفي المصري منذ عام ١٩٩٧ في تركيب وتشغيل مراكز الاتصالات وخدمة لعملاء ، حيث تتيح هذه الخدمة للعملاء بواسطة استخدام ترقيم تمييز شخصي لتلقي الاستفسارات والطلبات من



خلال التليفون علي مدار ٢٤ ساعة علي مدار أيام الأسبوع والرد عليها وتنفيذها تلقائياً.

أما بالنسبة للخدمة البنكية عبر التليفون المحمول فقد بدأ تطبيقها في البنوك المصرية في عام ٢٠٠٠ وهي الخدمة التي تسمح للعملاء باستخدام التليفون المحمول للحصول علي الخدمة المصرفية باعتباره أحد قنوات توزيع تعتمد علي أحدث تكنولوجيا الاتصالات .

### المحور الثالث : تأثير تكنولوجيا المعلومات على تميز أنشطة البنوك التجارية .

تحدث تكنولوجيا المعلومات مجموعة من الآثار على النشاط البنكي العالمي ، وقد ساهمت في تحقيق مكاسب كبيرة للقطاع البنكي بحيث اشتدت المنافسة ما بين البنوك لتقديم خدمات ذات جودة عالية وسرعة فائقة وتكلفة بسيطة مبتعدة تماماً عن الخدمات التقليدية التي كانت تقدمها . حيث تختلف تأثيرات تكنولوجيا المعلومات حسب نشاط البنك وهي متعددة نذكرها من خلال الجدول التالي :

#### جدول رقم ( ٧ )

#### دور تكنولوجيا المعلومات في تميز البنوك

دور تكنولوجيا المعلومات	الآليات المستخدمة
١- مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تغيير القوانين المنظمة للنشاط	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تطوير ومرونة قوانين العمل.</li> <li>• وضع أرضية خاصة من القوانين وتتماشى وطبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تتطلب وجود قوانين من جهة التزام الأطراف المتعامل وقوانين تحمي المتعامل من المخاطر الناتجة.</li> </ul>



	المصرفي
<ul style="list-style-type: none"> <li>• وضع هيكل تنظيمي يتميز بالمرونة، ويساهم في تشجيع الأفراد على الابتكار.</li> <li>• إدراك البنوك أهمية الانفتاح على البيئة الخارجية.</li> <li>• العمل المستمر على إدماج الأنظمة والمعدات المتخصصة لكل قسم بهدف الوصول إلى هيكل مناسب لمتغيرات السوق</li> </ul>	<p>٢- مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تغيير الهيكل التنظيمي للمصرف</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة وخاصة الشبكات بكل أنواعها داخلية وخارجية (الإنترنت - الاكسترانت).</li> <li>• الاقتناع بأهمية وسائل الاتصال الحديثة في تدعيم كل استراتيجيات الاتصال في المصارف وذلك من خلال توفيرها لعامل السرعة وتقليص للوقت.</li> </ul>	<p>٣- مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توفير عنصر الاتصال</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• استخدام أساليب خاصة كالدراسات الاستكشافية والميدانية التي تعتمد في جمع المعلومات الخاصة بالعمل.</li> <li>• معرفة احتياجات العملاء والوصول إلى توقعاته حيث يعتبر العميل منبع التغيرات التي تحدث في البنوك.</li> <li>• تغيير وتطوير التكنولوجيا من فترة لأخرى ومن فئة عملاء لأخرى ومن عميل لآخر</li> </ul>	<p>٤- مساهمة تكنولوجيا المعلومات في التعرف على حاجات العملاء</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تبنى مختلف القنوات المصرفية عن بعد، وإدخال مختلف التقنيات والأنظمة الحديثة التي تأتي بها</li> </ul>	<p>٥- مساهمة تكنولوجيا</p>



<p>تكنولوجيا المعلومات.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• دمج البنوك لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي يساهم في عرض وتقديم خدمات لم تكن من قبل كخدمة الدفع الإلكتروني ، النقود الإلكترونية.</li> </ul>	<p>المعلومات والاتصالات في الابتكار والتجديد</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد نوع وحجم المنافسة في السوق.</li> <li>• التعرف على خدمات المصارف المنافسة وكل ما يترتب عليها من تكلفة، توزيع ، تسعير وذلك من خلال موقع البنك المنافس عبر الإنترنت.</li> </ul>	<p>٦- مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الاعتماد على أدوات وأساليب ترويجية جديدة كالبريد الإلكتروني ، مواقع البنك على الإنترنت، الهاتف المحمول، استخدام ماكينات الصرافة الآلية و الرقمية.</li> </ul>	<p>٧- مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير عنصر الترويج</p>

<sup>xvii</sup>المصدر: من إعداد الباحثة بالاستعانة بمهيو ب سماح.

### سابعاً : الدراسة الميدانية

يتناول هذا العنصر الدراسة الميدانية التي قامت بها الباحثة ، وتحليل نتائج اختبار الفرض الرئيسي للدراسة بغرض تحقيق أهداف الدراسة ، وذلك من خلال القيام بإعداد استقصاء ميداني موجه إلي بنوك القطاع العام وبنوك القطاع الخاص للفئات مديرو البنوك ورؤساء الأقسام ( الإدارة العليا ) ،العاملين بالبنوك (جميع اقسام البنك )، عملاء البنوك.

والجدول التالي يوضح مجتمع وعينة الدراسة الميدانية :



## جامعة قناة السويس – كلية التجارة

دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التميز البنكي دراسة مقارنة بين .....  
نمال محمد السادات إبراهيم

### جدول (٨)

\*قوائم الاستقصاء الموزعة والتي اجري عليها التحليل الإحصائي

بيان نوع البنك	الفئة	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات غير المستردة	عدد الاستمارات المستلمة	نسبة الاستجابة
بنوك القطاع العام	مديرو	96	8	88	91.67%
	عاملين	96	32	64	66.67%
	عملاء	250	78	172	68.80%
	إجمالي	442	118	324	73.3%
بنوك قطاع خاص	مديرو	96	16	80	83.33%
	عاملين	96	3	93	96.88%
	عملاء	250	14	236	94.40%
	إجمالي	442	33	409	92.53%
الإجمالي		884	151	733	82.92%

\*المصدر : من إعداد الباحثة .

### الإحصاء الوصفي تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

### جدول (٩)

\*الإحصاء الوصفي لمحور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية

بيان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الترتيب
١. الخدمات المصرفية التفاعلية من خلال الإنترنت	4.01	0.90	80.18	5



9	78.34	1.20	3.77	٢. التحويل الإلكتروني بين الحسابات
6	92.25	1.09	3.92	٣. التحويل الإلكتروني عن طريق النقاط البيعية
4	76.74	0.93	4.12	٤. خدمة التلي بنك
1	76.74	0.71	4.61	٥. البطاقات الممغنطة والبطاقات الذكية
10	80.36	1.27	3.63	٦. القروض الإلكترونية للعملاء
7	76.74	1.14	3.84	٧. تكنولوجيا البنك الناطق
2	84.55	0.97	4.23	٨. أجهزة الصراف الآلي
8	76.74	1.22	3.84	٩. أجهزة الصراف الآلي التفاعلي
3	84.25	1.02	4.21	١٠. سداد الفواتير إلكترونياً
	80.36	0.58	4.02	المحور بالكامل

تستخلص الباحثة من الجدول السابق ما يلي:

- موافقة عينة الدراسة علي أهمية عناصر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بالبنوك بدرجة موافقة موافق، حيث إن متوسط الإجابات تراوحت بين ٤.٦١ : ٣.٦٣ .
- احتل عنصر البطاقات الممغنطة والبطاقات الذكية المركز الأول من حيث الأهمية النسبية حيث كان متوسط الإجابات له ٤.٦١ بانحراف معياري ٠.٧١٠ ، في حين احتل عنصر القروض الإلكترونية للعملاء المركز





الأخير من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ المتوسط ٣.٦٣ بانحراف معياري ١.٢٧١ ، وتري الباحثة أن هذه النتيجة منطقية حيث إن الحصول علي القروض الإلكترونية للعملاء تستلزم العديد من الإجراءات والتوقعات من قبل العملاء الأمر الذي يؤدي إلي وجود صعوبة في الحصول العملاء علي القروض بشكل إلكتروني .

جدول (١٠) \*

الإحصاء الوصفي لمحور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لمجموعي البنوك التجارية

مجموعة بنوك القطاع الخاص			مجموعة بنوك القطاع العام			بيان
الترتيب والإتجاه العام	الأهمية النسبية %	المتوسط	الترتيب والإتجاه العام	الأهمية النسبية %	المتوسط	
2	84.16	4.21	7	75.66	3.78	١. الخدمات المصرفية التفاعلية من خلال الإنترنت
5	80.35	4.02	9	69.87	3.49	٢. التحويل الإلكتروني بين الحسابات
3	80.46	4.02	6	75.92	3.80	٣. التحويل الإلكتروني عن طريق النقاط البيعية
4	81.85	4.09	4	83.16	4.16	٤. خدمة التلي بنك
1	91.10	4.55	1	93.55	4.68	٥. البطاقات الممغنطة والبطاقات الذكية
7	75.61	3.78	10	69.21	3.46	٦. القروض الإلكترونية للعلاء
9	78.15	3.91	8	75.13	3.76	٧. تكنولوجيا البنك الناطق
8	78.27	3.91	2	91.71	4.59	٨. أجهزة الصراف الآلي
10	74.22	3.71	5	79.61	3.98	٩. أجهزة الصراف الآلي التفاعلي
6	79.77	3.99	3	89.34	4.47	١٠. سداد الفواتير إلكترونياً
موافق	80.39	4.02	موافق	80.32	4.02	المحور بالكامل



تستخلص الباحثة من الجدول السابق ما يلي:

- اتفقت المجموعتين حول أهمية عناصر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بالبنوك التجارية بدرجة موافقة موافق ، حيث إن متوسط الإجابات لمديرو بنوك القطاع العام ٤.٠٢ بينما متوسط الإجابات لمديرو بنوك القطاع الخاص ٤.٠٢ .
- اتفق ترتيب المجموعتين من البنوك علي أن البطاقات الممغنطة والبطاقات الذكية هي أهم عناصر ذلك المحور بمتوسط ٤.٦٨ لمجموعة بنوك القطاع العام ، بمتوسط ٤.٥٥ لمجموعة بنوك القطاع الخاص .

### جدول ( ١١ )

\*الإحصاء الوصفي لمحور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات فئة المديرون في البنوك التجارية

بيان	فئة المديرون لبنوك القطاع العام			فئة المديرون لبنوك قطاع خاص		
	المتوسط	الأهمية النسبية %	الترتيب والاتجاه العام	المتوسط	الأهمية النسبية %	الترتيب والاتجاه العام
١. الخدمات المصرفية التفاعلية من خلال الإنترنت	3.63	72.50	10	4.41	88.25	1
٢. التحويل الإلكتروني بين الحسابات	3.67	73.41	9	4.08	81.50	7
٣. التحويل الإلكتروني عن طريق النقاط البيعية	3.83	76.59	7	4.25	85.00	4
٤. خدمة التلي بنك	4.18	83.64	4	4.11	82.25	6
٥. البطاقات الممغنطة والبطاقات الذكية	4.44	88.86	1	4.41	88.25	2
٦. القروض الإلكترونية للعملاء	3.80	75.91	8	4.01	80.25	8
٧. تكنولوجيا البنك الناطق	4.13	82.50	6	4.33	86.50	3
٨. أجهزة الصراف الآلي	4.28	85.68	3	4.00	80.00	9
٩. أجهزة الصراف الآلي التفاعلي	4.42	88.41	2	3.90	78.00	10
١٠. سداد الفواتير إلكترونياً	4.17	83.41	٥	4.09	81.75	٥
المحور بالكامل	4.05	81.09	موافق	4.16	83.18	موافق



تستخلص الباحثة من الجدول السابق ما يلي:

- اتفقت فئة المديرون حول أهمية عناصر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بالبنوك التجارية بدرجة موافقة موافق ، حيث إن متوسط الإجابات لمديرو بنوك القطاع العام ٤.٠٥ بينما متوسط الإجابات لمديرو بنوك القطاع الخاص ٤.١٦ .
- تباين ترتيب الأهمية بين فئة المديرون للمجموعتين حيث اتجهت آراء مديرو بنوك القطاع العام إلي عنصر البطاقات الممغنطة والبطاقات الذكية ليحتل المركز الأول بمتوسط ٤.٤٤ بينما اتجهت آراء مديرو بنوك القطاع الخاص الخدمات المصرفية الإلكترونية ليحتل المركز الأول بمتوسط ٤.٤١ .
- احتل عنصر الخدمات المصرفية التفاعلية من خلال الإنترنت المركز الأخير من حيث الأهمية النسبية لمديرو بنوك القطاع العام حيث كانت متوسط الإجابات له ٣.٦٣ ، في حين احتل عنصر أجهزة الصراف الآلي التفاعلي لمديرو بنوك القطاع الخاص المركز الأخير من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ المتوسط ٣.٩٠ .

جدول ( ١٢ )\*

الإحصاء الوصفي لمحور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لفئة العاملين في البنوك التجارية

فئة العاملين لبنوك قطاع خاص			فئة العاملين لبنوك قطاع عام			بيان
الترتيب والاتجاه العام	الأهمية النسبية %	المتوسط	الترتيب والاتجاه العام	الأهمية النسبية %	المتوسط	
3	80.65	4.03	5	80.00	4.00	١. الخدمات المصرفية التفاعلية من خلال الإنترنت
4	80.00	4.00	8	65.00	3.25	٢. التحويل الإلكتروني بين الحسابات
6	76.77	3.84	6	75.00	3.75	٣. التحويل الإلكتروني عن طريق النقاط البيعية



2	81.29	4.06	4	82.50	4.13	٤. خدمة التلي بنك
1	93.55	4.68	1	100.0	5.00	٥. البطاقات الممغنطة والبطاقات الذكية
8	71.61	3.58	10	60.00	3.00	٦. القروض الإلكترونية للعملاء
9	70.97	3.55	8	65.00	3.25	٧. تكنولوجيا البنك الناطق
7	76.77	3.84	1	100.0	5.00	٨. أجهزة الصراف الآلي
10	70.97	3.55	7	67.50	3.38	٩. أجهزة الصراف الآلي التفاعلي
5	78.06	3.90	3	97.50	4.88	١٠. سداد الفواتير إلكترونيا
موافق	78.06	3.90	موافق	79.25	3.96	المحور بالكامل

تستخلص الباحثة من الجدول السابق ما يلي:

- اتفقت فئة العاملين حول أهمية عناصر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بالبنوك بدرجة موافقة موافق ، حيث إن متوسط الإجابات للعاملين ببنوك القطاع العام ٣.٩٦ بينما متوسط الإجابات للعاملين ببنوك القطاع الخاص ٣.٩ .
- تباين ترتيب الأهمية بين فئة العاملين للمجموعتين حيث اتجهت آراء العاملين ببنوك القطاع العام إلي عنصر البطاقات الممغنطة والبطاقات الذكية ليحتل المركز الأول بمتوسط ٥ بينما اتجهت آراء العاملين ببنوك القطاع الخاص لعنصر أجهز الحاسب الآلي ليحتل المركز الأول بمتوسط ٤.٦٨ .
- احتل عنصر القروض الإلكترونية للعملاء من حيث الأهمية النسبية للعاملين ببنوك القطاع العام حيث كانت متوسط الإجابات له ٣.٠ ، في حين احتل عنصر أجهزة الصراف الآلي التفاعلي للعاملين ببنوك القطاع الخاص المركز الأخير من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ المتوسط ٣.٥٥ .
- مما سبق يثبت صحة الفرض الرئيسي و الفرعية الخاصة به مما يعني أنه لا يوجد فروق معنوية بين آراء مديري البنوك والعاملين لبنوك القطاع العام وبنوك القطاع الخاص .



ثامناً : النتائج والتوصيات

أ- نتائج الدراسة توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

١. موافقة عينة الدراسة علي أهمية محور التطبيقات التكنولوجية بالبنوك التجارية بدرجة موافقة موافق وكانت نسبة الموافقة 80.32 % لبنوك القطاع العام ونسبة موافقة 80.39 % لبنوك القطاع الخاص وكانت نفس درجة الموافقة لجميع الفئات
٢. يعتبر عنصر البطاقات الممغنطة والبطاقات الذكية ، أجهزة الصراف الآلي و سداد الفواتير الكترونية هي أهم التطبيقات التكنولوجية التي تري البنوك أهميتها في تحقيق التميز. الجدول التالي يوضح تلخيصاً لآراء فئات الدراسة للمحور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من حيث درجة تأثيرها علي تحقيق التميز البنكي علي النحو التالي :

المرکز الأخير	المرکز الأول	الفئة
القروض الإلكترونية للعملاء	البطاقات الممغنطة والبطاقات الذكية	إجمالي عينة الدراسة
القروض الإلكترونية للعملاء	البطاقات الممغنطة والبطاقات الذكية	مجموعة بنوك القطاع العام
أجهزة الصراف الآلي التفاعلي	البطاقات الممغنطة والبطاقات الذكية	مجموعة بنوك القطاع الخاص
أجهزة الصراف الآلي التفاعلي	البطاقات الممغنطة والبطاقات الذكية	مديرو بنوك القطاع العام
أجهزة الصراف الآلي التفاعلي	الخدمات المصرفية الإلكترونية	مديرو بنوك قطاع خاص
القروض الإلكترونية للعملاء	البطاقات الممغنطة والبطاقات الذكية	العاملون ببنوك القطاع العام
أجهزة الصراف الآلي التفاعلي	البطاقات الممغنطة والبطاقات الذكية	العاملون ببنوك القطاع الخاص



ب- التوصيات توصي الباحثة:

١. البنوك التجارية بضرورة الاهتمام بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات باعتبارها العامل الأساسي والحاكم في تحقيق التميز البنكي
٢. دعم بحوث تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بهدف ضمان انتشار تلك الخدمات .
٣. زيادة عدد ماكينات الصراف الآلي لتخفيف التكدس والزحام داخل الفروع.
٤. زيادة عدد اجهزة الدفع من خلال نقاط البيع.
٥. تطوير وتحديث الموقع الالكتروني بحيث يكون أكثر شمولاً وجاذبية لمواكبة التطورات علي الساحة المصرفية .
٦. توفير البرامج التثقيفية من خلال إقامة لقاءات



### هوامش البحث:-

- ١- الهادي بوقفلول ، بومدين بلكبير ، "الأداء التنظيمي المتميز في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات" ، جامعة باصي مختار ، الجزائر ، مجلد ٢ ، عدد ٢ ، ٢٠٠٨ ، ص ٩ .
- ٢- حنان أحمد القضاة ، " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الأردنية الرسمية " ، رسالة ماجستير ، جامعة آل البيت ، الأردن ، ٢٠٠٧ ، ص ١٤٦ .
- ٣- يرجع إلي :  
البنك المركزي المصري ، المعهد المصرفي المصري مجلة المصرفيون ، العدد الثامن ، السنة الثانية ، إبريل ٢٠١٥ ، ص ١٩ .
- ٤- وصفي عبد الكريم الكساسبة ، " تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات " ، ط١ ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ٢٠١١ ، ص ٣٣ .
- ٥- محمد الفاتح حمدي ، "تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الاستخدام والتأثير" كنوز الحكمة للنشر والتوزيع ، الجزائر ، ٢٠١١ ، ص ٢ .
- 6- Peter oppong Hay ford Adjei, Kofi Poku, "The Role of infonation technology in building Customer ioyalty in Banking (Acosesstudy of AGRICUL OEVEIOPMENT BANK LTO., SUNYANI), British Journal of Marketing Studies ,Vol 2 , No 4, August 2014 , , P 12.
- 7- Sobd M, Corn.w, " Therelation ship between Computerization and Performance. Astrater for Maximizing Economic Benefit of Computerization " , **Information and Management Journal** ,vol 6 2005 , P. 178 .
- 8- Balazsrevesz , Maria to rocsik, "Leveraging marketing Performance through in for mation technology use " , **Information and Management Journal** , vol 3, Issue2, P.397.



- ٩- عبد الحميد مغربي، "الإدارة الأصول العلمية والتوجهات المستقبلية لمدير القرن الحادي والعشرين"، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، المنصورة، مصر، ٢٠٠٦، ص ٢٠٨.
- ١٠- بلال خلف السكارنة، " الريادة وإدارة منظمات الأعمال " ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ط١، عمان ، الأردن، ٢٠٠٨، ص ١٩.
- ١١- إبراهيم بختي، "صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتطوير وتنمية الأداء" ، المؤتمر العلمي الدول حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، ٨-٩ مارس ٢٠٠٥، ص ٣٢.
- ١٢- محمد يوسف النمران العطيّات، "إدارة التغيرات والتحديات العصرية للمدير (رؤية معاصرة لمدير القرن الحادي والعشرين)" - ط١- دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، ٢٠٠٦، ص ص ٢٥٦-٢٦١.
- ١٣- ثائر عدنان قديمي ، "العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية : دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية" ، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية : سلسلة العلوم الإنسانية ، ٢٠٠٨ ، ص ٢٩٥.
- ١٤- كمال عبد الحميد زيتون ، "تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال" ، عالم الكتب ، القاهرة ، مصر ، ٢٠٠٢ ، ص ص ١٥٩- ١٦١.
- ١٥- اتحاد الصناعات المصرية ، اتحاد بنوك مصر ، مشروع التحول الي الاقتصاد غير النقدي ، فبراير ٢٠١٦ ، ص ١٩.
- ١٦- عاطف حسن غريب حسن عمرن، أفاق الصيرفة الإلكترونية في مصر ، المسابقة البحثية الخامسة ، البنك المركزي المصري ، المعهد المصرفي المصري ، سنة ٢٠١٤ ، ص ٤٨.
- ١٧- بمهيب سمّاح، "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، ٢٠١٤، ص ص ٣٠ : ٣٣.

