

001(1) Introduction.pdf  
002(2) Indexs.pdf  
003(3) CH1 Page.pdf  
004(4) CH1- Method.pdf  
005(1) CH 2-page.pdf  
006(2) CH 2-2.pdf  
007(3) CH 3-page.pdf  
008(4) CH 3-2.pdf  
009(1) CH4 Page.pdf  
010(2) CH4.pdf  
011(3) CH5 Page.pdf  
012(4) CH5.pdf  
013(1) QA Sheet Page.pdf  
014(2) QA Sheet.pdf  
015(1) AR Summery Table page.pdf  
016(2) AR Summery Table.pdf  
017(6) Front Pages.pdf  
018(7) AR Sum.pdf  
019(1) Front Page.pdf  
020(2) EN Sum.pdf  
021(1) References Page.pdf  
022(2) References.pdf



كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال

دور المعلوماتية في تحسين كفاءة وفعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية  
عبر شبكة الإنترنت

The Role of Informatics in Enhancing the Efficiency and Effectiveness  
of Electronic Banking Services: Internet Based Services

رسالة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد

سامح سعيد توفيق إبراهيم

إشراف

الأستاذ الدكتور / محمد الشحات درويش	الدكتورة / منى صلاح الدين شريف
أستاذ إدارة الأعمال	مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة – جامعة عين شمس	كلية التجارة – جامعة عين شمس

2009

بسم الله الرحمن الرحيم

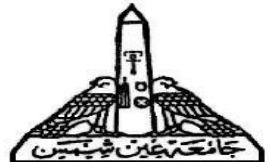
﴿شَهِدَ اللَّهُ أَنَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ وَالْمَلَائِكَةُ وَأُولُوا الْعِلْمِ قَائِمًا بِالْقِسْطِ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ﴾

الآية رقم (18) سورة آل عمران

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

" من سلك طريقا يلتمس فيه علما سهل الله له طريقا إلى الجنة وإن الملائكة لتضع أجنحتها رضا لطالب العلم وإن طالب العلم يستغفر له من في السماء والأرض حتى الحيتان في الماء وإن فضل العالم على العابد كفضل القمر على سائر الكواكب، إن العلماء ورثة الأنبياء وإن الأنبياء لم يورثوا دينارا ولا درهما إنما ورثوا العلم فمن أخذه أخذ بحظ وافر "

صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم



## رسالة ماجستير

اسم الباحث: سامح سعيد توفيق إبراهيم  
عنوان الرسالة: دور المعلوماتية في تحسين كفاءة وفعالية الخدمات المصرفية  
الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت

أسم الدرجة: (ماجستير)

### لجنة الإشراف والحكم:

مشرفا ورئيسا

الأستاذ الدكتور/ محمد الشحات درويش  
أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة – جامعة عين شمس

عضوا

الأستاذة الدكتورة / عائشة مصطفى المنياوي  
أستاذ التسويق ووكيل الكلية لخدمة المجتمع وشئون البيئة  
بكلية التجارة – جامعة عين شمس

عضوا

الدكتورة / همت مصطفى أحمد  
مدير عام – بنك الاستثمار العربي

تاريخ مناقشة الرسالة: 2009/ 4 / 21

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ / / 2009

ختم الإجازة :

موافقة مجلس الجامعة

2009 / /

موافقة مجلس الكلية

2009/ /

## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد وآله وأصحابه الطيبين الطاهرين وبعد،،،

يسعدني ويشرفني وقد وفقني الله لإنجاز هذا العمل أن أتقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان والتقدير إلى السيد الفاضل الأستاذ الدكتور/ محمد الشحات درويش لتكريمه بقبول الإشراف ورئاسة اللجنة للحكم على هذه الرسالة ولما أبداه سيادته من اهتمام ومتابعة علمية جادة وصادقة خلال كافة مراحل إعداد الرسالة، فلسيادته يتقدم الباحث بوافر الشكر وعظيم التقدير والامتنان وجزاه الله تعالى عني وعن جميع الباحثين خير جزاء ومتعه الله بوافر الصحة والعافية.

كما يتوجه الباحث بخالص الشكر والتقدير إلى السيدة الفاضلة الدكتورة/ منى صلاح الدين شريف لتكريمها بقبول الإشراف على هذه الرسالة، إذ كان لأرائها القيمة وتوجيهاتها المتميزة أكبر الأثر في إنجاز هذا العمل من المراحل الأولى حتى النهاية مع تشجيعها المستمر لي والوقوف بجانبني أمام الصعاب، فلسيادتها كل الشكر والامتنان.

كما يتوجه الباحث بخالص الشكر والتقدير إلى السيدة الفاضلة الأستاذة الدكتورة/ عائشة مصطفى المنياوي لتفضلها بالموافقة على المشاركة في لجنة المناقشة، وعلى ما أدته من جهد ووقت ثمينين في قراءة الدراسة والحكم عليها، فلسيادتها عظيم الشكر والتقدير.

كما يتوجه الباحث بخالص الشكر والتقدير إلى السيدة الفاضلة الدكتورة/ همت مصطفى أحمد هندي لتفضلها بالموافقة على المشاركة في لجنة المناقشة، وعلى ما أدته من جهد ووقت ثمينين في قراءة الدراسة والحكم عليها، فلسيادتها عظيم الشكر والتقدير.

وأخيرا يتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير والامتنان لكل من ساعده ووقف إلى جانبه في جميع مراحل إعداد هذا البحث وخاصة أفراد عينة البحث لما قدموه من تعاون مثمر خلال الدراسة التطبيقية للبحث.

## الإهداء

إلى أغلي و أطيّب إنسانة في حياتي، و نور قلبي...  
إلى أمي

إلى والدي العزيز وأخوتي

إلى أصدقائي على ناجح، السيد عادل، رافي كورويان،  
ومحمد مغاوري

## قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
33-1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1	1/1 - المقدمة.....
2	2/1 - الدراسات السابقة.....
22	3/1 - خلفيات المشكلة.....
24	4/1 - الدراسة الاستطلاعية.....
25	5/1 - مشكلة البحث.....
26	6/1 - أهداف البحث.....
27	7/1 - فروض البحث.....
27	8/1 - متغيرات البحث.....
28	9/1 - أهمية البحث.....
29	10/1 - منهج الدراسة وحدود البحث.....
33	11/1 - هيكل البحث.....
79-35	الفصل الثاني: المعلوماتية
35	1/2 - المقدمة.....
36	2/2 - ماهية المعلوماتية.....
41	3/2 - التخطيط الاستراتيجي وتخطيط النظام المعلوماتي.....
51	4/2 - تنظيم الهيكل الوظيفي للنظام المعلوماتي.....
56	5/2 - تطوير النظام المعلوماتي.....
64	6/2 - جودة مخرجات النظام المعلوماتي.....
68	7/2 - الرقابة على النظام المعلوماتي والأمن المعلوماتي.....
78	8/2 - المراجع المستخدمة.....

المحتويات	الصفحة
الفصل الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت	128-81
1/3- المقدمة.....	81
2/3- ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية	
عبر شبكة الإنترنت.....	82
3/3- نشأة الخدمات المصرفية الإلكترونية	
عبر شبكة الإنترنت.....	88
4/3- مؤشرات ومعدلات استخدام الخدمات	
المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت.....	90
5/3- العوامل التي تدفع البنوك إلى تطبيق نظام	
الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت.....	96
6/3- مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية	
عبر شبكة الإنترنت والمبادئ الاستراتيجية لإدارتها.....	100
7/3- العوامل المؤثرة على تقديم الخدمات	
المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت في مصر.....	107
8/3 - كفاءة وفعالية الخدمات المصرفية	
الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت.....	116
9/3- المراجع المستخدمة.....	124
الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية	161-130
1/4 - المقدمة.....	130
2/4 - الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة.....	130
3/4 - اختبارات الفروض.....	146



الصفحة	المحتويات
167-163	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
163	1/5 – المقدمة.....
163	2/5 – نتائج البحث.....
166	3/5 – التوصيات.....
178-169	قائمة المراجع
169	أولاً: المراجع العربية.....
173	ثانياً: المراجع الأجنبية.....
	قائمة الملاحق
6-1	استمارة الاستقصاء.....
7-1	جدول ملخص الدراسة باللغة العربية.....
4-1	ملخص الدراسة باللغة العربية.....
4-1	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية.....

## قائمة الأشكال

الصفحة	أسم الشكل	رقم الشكل
37	العلاقة بين تقنيات المعلومات وبين أنظمة المعلومات المختلفة	1-2
40	مكونات النظام	2-2
41	نظم المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال	3-2
42	العلاقة بين الإدارة الإستراتيجية للمنظمة ككل وبين الإدارة الإستراتيجية لنظم المعلومات	4-2
45	العلاقة بين المدخلات والمخرجات للنظم الفرعية لنظام المعلومات	5-2
46	إستراتيجية التحويل لتخطيط النظام المعلوماتي	6-2
49	مراحل الموافقة على التخطيط المقترح	7-2
50	التكامل بين إستراتيجية الأعمال وإستراتيجية نظم المعلومات	8-2
51	رسم تخطيطي للنظم المركزية واللامركزية	9-2
54	نظم المعلومات الإدارية والمستويات التنظيمية في منظمات الأعمال	10-2
56	العوامل المؤثرة على تطوير النظام المعلوماتي	11-2
57	وحدات الطلب التفصيلية الخاصة لبناء نظم المعلومات	12-2
60	علاقة نظم المعلومات بالمستويات الإدارية والقرارات المتخذة	13-2
62	علاقة تصميم النظام المعلوماتي بمرحلة الاختبار التجريبي	14-2
63	علاقة صيانة نظام المعلومات بالمرحل المختلفة لتخطيط وتنظيم وتطوير النظام المعلوماتي	15-2
64	أبعاد جودة وخصائص المعلومات	16-2
68	وسائل الرقابة المختلفة على النظام المعلوماتي	17-2
72	خسائر الجريمة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية	18-2
74	تصنيف القطاعات الأكثر تعرضا للجرائم الإلكترونية	19-2
84	منظومة التجارة الإلكترونية	1-3
86	نموذج تحويل الأموال بين الحسابات المصرفية عبر موقع البنك على شبكة الإنترنت	1-3
89	تقدير أعداد مستخدمي شبكة الإنترنت في العالم (بالمليون نسمة)	3-3
91	معدلات انتشار الإنترنت البنكي بدول أسيا الباسيفيكية	4-3
92	معدل استخدام المؤسسات للخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت بدول الاتحاد الأوروبي	5-3
93	معدل الاستخدام الفعلي والتقديري لخدمة الإنترنت البنكي في الولايات المتحدة الأمريكية	6-3
94	عدد مستخدمي الإنترنت للحصول على الخدمات المصرفية والنصيب السوقي في الولايات المتحدة الأمريكية	7-3

الصفحة	أسم الشكل	رقم الشكل
96	عدد مستخدمي الإنترنت البنكي في أستراليا	8-3
98	التكلفة المرتبطة بتقديم الخدمات المصرفية عبر قنوات التوزيع المختلفة	9-3
100	معايير توكيد العلامة التجارية في ذهن عملاء الإنترنت البنكي	10-3
108	تقدير إعداد ومعدلات النمو في استخدام الإنترنت في مصر	11-3
109	تصنيف استخدام المؤسسات المصرفية والمالية للإنترنت طبقا لسرعة الاتصال	12-3
109	درجة الاستعداد الإلكتروني في مصر	13-3
110	مؤشر الإتاحة الرقمية في مصر	14-3
111	تقدير مستخدمي الإنترنت من المؤسسات للحصول على الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت في مصر	15-3
112	تقدير استخدام الإنترنت من الأفراد للحصول على الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت في مصر	16-3
117	العوامل المؤثرة على الإنتاجية	17-3
117	دورة إدارة الإنتاجية	18-3
119	متطلبات قياس الإنتاجية	19-3
121	الإنتاجية والكفاءة والفعالية	20-3

## قائمة الجداول

الصفحة	أسم الجدول	رقم الجدول
30	البنوك المقدمة للخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت في مصر	1-1
44	العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي للنظام المعلوماتي ومشروع نظام معلومات الإنترنت البنكي	1-2
52	مقارنة بين بدائل تنظيم النظام المعلوماتي	2-2
86	أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت	1-3
123	كفاءة وفعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت	2-3
130	توزيع مفردات عينة الدراسة طبقاً لطبيعة العمل	1-4
131	توزيع مفردات عينة الدراسة طبقاً للمستوى الوظيفي	2-4
132	معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ	3-4
134	معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية	4-4
136	توزيع مفردات عينة الدراسة طبقاً لدرجة الموافقة على العبارات الخاصة بقياس تخطيط نظام معلومات الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت	5-4
138	توزيع مفردات عينة الدراسة طبقاً لدرجة الموافقة على العبارات الخاصة بقياس تنظيم الهيكل الوظيفي لنظام معلومات الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت	6-4
139	توزيع مفردات عينة الدراسة طبقاً لدرجة الموافقة على العبارات الخاصة بقياس تطوير النظام المعلوماتي للخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت	7-4
140	توزيع مفردات عينة الدراسة طبقاً لدرجة الموافقة على العبارات الخاصة بقياس جودة مخرجات نظام معلومات الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت	8-4
142	توزيع مفردات عينة الدراسة طبقاً لدرجة الموافقة على العبارات الخاصة بقياس الرقابة على نظام معلومات الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت	9-4
143	توزيع مفردات عينة الدراسة طبقاً لدرجة الموافقة على العبارات الخاصة بقياس عناصر فعالية الخدمات المصرفية	10-4

الصفحة	أسم الجدول	رقم الجدول
145	توزيع مفردات عينة الدراسة طبقاً لدرجة الموافقة على العبارات الخاصة بعناصر كفاءة الخدمات المصرفية	11-4
147	أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين تخطيط النظام المعلوماتي وفعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك	12-4
148	أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين تخطيط النظام المعلوماتي وكفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك	13-4
150	أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين تنظيم الهيكل الوظيفي للنظام المعلوماتي وفعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك	14-4
151	أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين تنظيم الهيكل الوظيفي للنظام المعلوماتي وكفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك	15-4
152	أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين تطوير النظام المعلوماتي وفعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك	16-4
153	أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين تطوير النظام المعلوماتي وكفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك	17-4
155	أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين جودة المعلومات داخل النظام المعلوماتي وفعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك	18-4
156	أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين جودة المعلومات داخل النظام المعلوماتي وكفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك	19-4
157	أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين أمن النظام المعلوماتي وفعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك	20-4
158	أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين أمن النظام المعلوماتي وكفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك	21-4
159	اختبار الفرق بين وسطين (T – Test) دراسة مدى وجود فروق معنوية بين اتجاهات مفردات الدراسة نحو فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة على أساس الاختلاف في طبيعة العمل	22-4
160	اختبار الفرق بين وسطين (T – Test) دراسة مدى وجود فروق معنوية بين اتجاهات مفردات الدراسة نحو كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة على أساس الاختلاف في طبيعة العمل	23-4
161	اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة مدى وجود فروق معنوية بين مفردات الدراسة نحو فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة على أساس الاختلاف في المستوى الوظيفي	24-4
161	اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة مدى وجود فروق معنوية بين مفردات الدراسة نحو كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك محل الدراسة على أساس الاختلاف في المستوى الوظيفي	25-4

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

## 1/1 - المقدمة

يعتبر التقدم التكنولوجي المستمر وبالأخص في مجال الاتصالات التي تعتبر أحد أهم التطورات التي يعيشها العالم اليوم المحرك الأساسي في التطورات الموجودة في الوقت الحالي، إلا أنها ليست المحرك الوحيد لهذه التطورات، حيث أن التطور الكبير في تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات قد أسهم بصورة كبيرة في زيادة معدلات النمو على المستوى الاقتصادي.

وقد كان من نتائج هذا التطور في تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات، ظهور نوع جديد من المعاملات، يسمى المعاملات الإلكترونية تختلف عن المعاملات التقليدية التي نعرفها، من حيث البيئة التي تتم فيها هذه المعاملات، مما مهد الطريق للبنوك والمؤسسات المالية في العالم أجمع للاستفادة بالميزات النسبية عند تبني نظام معلوماتي كفء وفعال يمكن من خلاله الاستفادة من شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) في الوصول إلى عملاء البنك في كافة بقاع العالم، وجذب عملاء جدد، محققا الانتشار الجغرافي مع كسر الحاجز الزمني والمكاني للخدمات المصرفية، ومستفيدا من اقتصاديات خفض التكاليف التشغيلية وزيادة القدرة التنافسية مع البنوك والمؤسسات العالمية التي تخطط لدخول السوق المصرفية العربية كأحد انعكاسات اتفاقية تحرير الخدمات المالية في إطار اتفاقية الجات ومنظمة التجارة العالمية.

ولذلك فالبنوك أمام مرحلة جديدة من مراحل المنافسة بحثا عن المستقبل من خلال تطوير استراتيجيه مدعمة بتكنولوجيا المعلومات، تأخذ في اعتبارها الظروف العالمية، والتغيرات التي طرأت على منظمات المال والاقتصاد، وذلك برفع درجة الأولوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تخدم أهداف البنوك.

ويعنى هذا أن البنوك بصدد قضية مفتوحة تمثل تحديا أمامها، تتطلب المزيد من الجهد من أجل بلورة نظام معلومات عالي الاعتمادية، يساعد على إدارة الإنترنت، والاستفادة منها بقدر متوافق، يحقق مصالح البنك والعميل من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية. وللوصول إلى نظام معلوماتي يخدم إستراتيجية الوصول للعملاء من خلال شبكة الإنترنت، فإن ذلك يتطلب امتلاك نظام معلوماتي يتسم بالكفاءة والفعالية سواء من حيث تخطيط النظام، وتنظيم هيكله الوظيفي وتطويره، وصولا إلى جودة معلومات النظام وتأمينه ضد المخاطر المختلفة.

وأصبحت الإدارة الحديثة للخدمات المصرفية بصفة عامة، والخدمات المصرفية الإلكترونية بصفة خاصة، تعتمد اعتمادا كبيرا على ما توفره نظم المعلوماتية من معلومات عالية الاعتمادية، تمكن البنوك من تحسين كفاءة وفعالية الخدمات المصرفية المقدمة. وهذا وتعيش مصر حاليا عصرا اقتصاديا يمكن أن يوصف بأنه عصر التحرر الاقتصادي مما نشاهده من اندماجات البنوك وتطوير هياكلها المالية والبشرية والتكنولوجية.

وتتسم الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت في السوق المصرفية المصرية بالتقنية العالية على الرغم من حداثة العهد، حيث حصل أول بنك على ترخيص تقديم هذه الخدمات من البنك المركزي المصري في نهاية عام 2002.