

- 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 الإنترنـت

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 الدكتوره / منى صلاح الدين شريف
أستاذ إدارة الأعمال مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة – جامعة عين شمس

2009

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شَهَدَ اللَّهُ أَنَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ وَالْمَلَائِكَةُ وَأُولُو الْعِلْمِ قَائِمًا بِالْقِسْطِ لَا إِلَهَ
إِلَّا هُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ

الآية رقم (18) سورة آل عمران

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

" من سلك طریقاً یلتمس فيه علماً سهل الله له طریقاً 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 ديناراً ولا درهماً إنما ورثوا العلم فمن أخذه أخذ
بحظ وافر "

صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم



**كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال**

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:

مشرفاً ورئيساً الأستاذ الدكتور / محمد الشحات درويش
أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس

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

عضووا الدكتورة / همت مصطفى أحمد
مدير عام - بنك الاستثمار العربي

تاريخ مناقشة الرسالة: 2009/ 4 / 21

الدراسات العليا
أجازت الرسالة بتاريخ / 2009 : ختم الإجازة :

موافقة مجلس الجامعة
2009 / / موافقة مجلس الكلية
2009 / /

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلوة والسلام على سيدنا محمد وآلها وأصحابه الطيبين
الطاهرين وبعد،،،

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

كما يتوجه الباحث بخالص الشكر والتقدير إلى السيدة الفاضلة الدكتورة / مني صلاح الدين شريف لتكريمه 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 بجانبي أمام الصعاب، فلسيادتها كل الشكر والامتنان.

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

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

الإهداة

إلى أعلاي و أطيب إنسانة في حياتي، و نور قلبي...
إلى أمي

إلى والدي العزيز وأخوتي

إلي أصدقائي على ناجح، السيد عادل، رافي كورويان،
ومحمد مغauri



قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
33-1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة 1 1/1 2 2/1 22 3/1 24 4/1 25 5/1 26 6/1 27 7/1 27 8/1 28 9/1 29 10/1 33 11/1
79-35	الفصل الثاني: المعلوماتية 35 1/2 36 2/2 41 3/2 51 4/2 56 5/2 64 6/2 68 7/2 78 8/2

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

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

قائمة الأشكال

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

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

قائمة الجداول

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

الصفحة	أسم الجدول	رقم الجدول
145	توزيع مفردات عينة الدراسة طبقاً لدرجة الموافقة على العبارات الخاصة بعنصر 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

١/١ - المقدمة

يعتبر التقدم التكنولوجي المستمر وبالاخص 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 الحاسوبات والمعلومات قد أسهم بصورة كبيرة في زيادة معدلات النمو على المستوى الاقتصادي.

وقد كان من نتاج هذا التطور في تكنولوجيا الحاسوبات 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 بالمميزات 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، محققاً الانتشار الجغرافي مع كسر الحاجز الزمني والمكاني للخدمات المصرفية، ومستفيداً 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 بحثاً عن المستقبل من خلال تطوير استراتيجية مدعومة بتكنولوجيا المعلومات، تأخذ في اعتبارها الظروف العالمية والتغيرات التي طرأت على منظمات المال والاقتصاد، وذلك برفع درجة الأولوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تخدم أهداف البنك.

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

وأصبحت الإدارة الحديثة للخدمات المصرفية بصفة عامة، والخدمات المصرفية الإلكترونية بصفة خاصة، تعتمد اعتماداً كبيراً على ما توفره نظم المعلوماتية من معلومات عالية الاعتمادية، تمكن البنك من تحسين كفاءة وفعالية الخدمات المصرفية المقدمة. وهذا وتعيش مصر حالياً عصراً اقتصادياً يمكن أن يوصف بأنه عصر التحرر الاقتصادي مما شاهده من اندماجات البنوك وتطوير هيكلها المالية والبشرية والتكنولوجية.

وتتسم الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترت 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.