

الحاسبات والإتصالات خلق بنية تحتية لمنظمات الأعمال، هذه البنية التحتية المتسعة وفرت لنا أدوات للإتصال عبر العالم.

ففي مجال المصارف فقد أدى التطور التكنولوجي إلى التوسيع الكبير في إستخدام الكمبيوتر، حيث أدى إلى السرعة في تقديم الخدمات، وتقليل الأعباء البيروقراطية وتوفير الوقت لكل من العملاء والعاملين في المصارف، وقد أدى هذا أيضا إلى مواكبة التزايد الكبير في حجم المعاملات المالية، وإمكانية حصول العميل على الخدمات المطلوبة في أي فرع من فروع المصرف في أي منطقة من المناطق داخل الدولة دون الحاجة إلى الإتصال بالفرع الذي قام العميل بفتح حساب فيه<sup>(١)</sup>.

و من خلال هذا المبحث سنحاول التعرف على أهم مراحل التطور التكنولوجي الذي شهده العمل المصرفي وكذا أهم الخدمات المصرفية التي تجسدت بفصل هذا التقدم.

### مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي:

حصل في العمل المصرفي بين عام ١٩٥٠ وعام ١٩٧٠ ثلاثة تطورات مهمة، إبتدأت بإدخال المحترفين (Professional) إلى العمل المصرفي أعقاب نهاية الحرب العالمية الأولى في عام ١٩١٤، ومن ثم دخول ثقافة التسويق والبيع، ثم مرحلة تنامي دور التكنولوجيا المتقدمة، ولقد مر إستخدام التكنولوجيا من قبل المصارف بست مراحل وهي:

#### أ- مرحلة الدخول :

وهي مرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية، حيث بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا يدخلون إلى المصارف لإيجاد الحلول التكنولوجية لمشاكل الأعمال المصرفية الخلفية، مثل مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية، والتقارير المحاسبية، ولم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعليا التنفيذية سواء في الحلول المقترحة أو في كلفتها، فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل المصرفي.

#### ب- مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا:

وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال وكانت مرحلة تحضير

(١) سامر جلد - البنوك التجارية والتسويق المصرفي - دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى

أوسع لدخول التكنولوجيا، وتميزت هذه المرحلة بعدم وجود تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعليا.

### ج- مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء:

و تميزت هذه المرحلة بالتكاليف العالية، حيث بدأ الإهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا.

### د- مرحلة ضبط أو السيطرة على التكاليف:

و هي مرحلة ضبط الإستثمار في التكنولوجيا، وعمدت الإدارات إلى الإستعانة بأخصائيين وإستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف.

### هـ- مرحلة إعتبار التكنولوجيا أصلا كباقي أصول المصرف:

و بالتالي يجب أن يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول، وهنا إبتدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا.

### و- مرحلة إعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال المصرف:

و هي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا، والتي إرتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي، وتحسين الضبط على الصعيد العملي، وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي<sup>(١)</sup>.

و من أهم الخدمات المصرفية التي تجسدت نتيجة التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا ما يلي:

### وسائل الدفع الإلكترونية :

ويقصد بالدفع الإلكتروني على أنه مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، والنقود الإلكترونية والشيكات الإلكترونية، والبطاقات الذكية.

#### ١- البطاقات البنكية<sup>(٢)</sup>:

الأداة تكون بإسم بطاقة إقراض، أو بطاقة خدمات مصرفية، أو بطاقة شيك مضمون،

(١) ناظم محمد نوي الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات - الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع - دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان ٢٠٠٨، ص ص ٢٥ - ٢٦.

(٢) عبد الوهاب إبراهيم أبو سليمان - البطاقات البنكية الإقراضية والسحب المباشر من الرصيد - دار القلم، دمشق ٢٠٠٣، ص ٣٩.