

"مرافق المعلومات وإدارات التقنية بقطاع البنوك بجمهورية مصر العربية: دراسة الواقع ورؤية المستقبل . سارة بهجت غنيم حافظ." أطروحة ماجستير. إشراف علاء مغاوري. كلية الآداب . جامعة المنصورة ، ٢٠١٥.

عرض وتحليل: د. ميساء محروس أحمد مهران.
قائم بعمل رئيس قسم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب - جامعة الإسكندرية.

مشكلة الدراسة:

يعد قطاع البنوك من القطاعات المهمة لبناء اقتصاد الدول، ولا يمكن بناء اقتصاد قوى بدون الاعتماد على المعلومات وما يستجد منها باستمرار ، وبالتالي تعد مرافق المعلومات بقطاع البنوك من أهم المصادر الرئيسية التي تقدم معلومات في المجال المصرفي والآن نلاحظ الزيادة البالغة في تلك المرافق المعلوماتية التي مثلت معاناة وصعوبة لموظفي البنوك والباحثين المصرفيين على حد سواء، وتركزت إشكالية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- تراجع الاهتمام بتلك المرافق المعلوماتية وقلة المترددين عليها.
- اتجاه الإدارة العليا ببعض البنوك إلى إلغاء إدارات البحوث التي تتبعها تلك المرافق نظرا لضعف الإقبال عليها وقلة الانتفاع بها.
- معظم المرافق المعلوماتية لا تقدم خدماتها لفئة عملاء البنوك على الرغم من كونها الفئة الأكثر عرضة للوقوع في فخ الجرائم المعلوماتية ولا سيما في مجتمعنا العربي.

أهمية الدراسة:

إن ثورة المعلومات والاتصالات واستخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت قد أثرت على الصناعة المصرفية؛ سواء من حيث الإدارة الداخلية للبنوك كاستخدام الحاسب الآلي في عمليات (حفظ المعلومات وتخزينها - أمن المعلومات - وتحليل البيانات واتخاذ القرارات) أو خدمة العملاء في التجارة الإلكترونية من خلال وسائل الدفع الإلكتروني التي تتيحها البنوك لعملائها وذلك توفير للوقت والجهد واختصار المدة التي تفصل بين اصدار الأمر وتنفيذه لتحقيق طلب العميل. كما أمكن التعامل المشفر مع بيانات العملاء مما يعزز من السرية، وكذلك التخفيف من الأعمال الورقية، والعمل على توسيع نشاطات البنك داخل حدود الوطن وخارجها. وعلى الرغم من فوائد الكون الرقمي واتساعه بصورة رهيبه فقد مهد في الوقت نفسه لظهور مرحلة من الجرائم المعلوماتية التي لم تعد تعهدها البشرية من قبل. وبناء على ذلك تبين مدى حاجة العاملين في الجهاز المصرفي إلى الاستمرار في الدراسة والبحث والاطلاع لمتابعة كل ما هو جديد، حتى يتوفر لهم أحدث الكتب والدرويات والمطبوعات وتوعية العملاء بالخدمات المصرفية المقدمة والجرائم المعلوماتية المستحدثة بقطاع البنوك المصرية. وكان لابد من اتجاه تلك المرافق بقطاع البنوك الى رقمنة مقتنياتها لتوفيرها لمستفيديها على اختلاف فئاتهم نظرا لسرعة الأداء للعمل المصرفي وضيق في وقت كل من العميل وموظف البنك والباحثين المصرفيين على حد سواء .

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى التعرف إلى مرافق المعلومات بقطاع البنوك وخدماتها ومقتنياتها وضرورة التعاون بين مرافق المعلومات وإدارات التقنية بداخل قطاع البنوك وذلك لتوعية العملاء بالمعاملات والخدمات المصرفية المقدمة بالشكل التقليدي والإلكتروني وكذلك الجرائم المعلوماتية بقطاع البنوك، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الإجرائية التالية:

1. التعرف الى البنية التقنية والموارد البشرية العاملة بمرافق المعلومات وإدارات التقنية بقطاع البنوك.
2. دراسة واقع مرافق معلومات البنوك- محل الدراسة- من حيث الموقع والتجهيزات والمقتنيات والعمليات الفنية والخدمات المقدمة.
3. رصد الجرائم المعلوماتية الأكثر شيوعا في قطاع البنوك، والتعرف على سبل مكافحتها والوقاية منها.
4. قياس الوعي المعلوماتي بالخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة والجرائم المعلوماتية المستحدثة لدى العاملين والمستفيدين من قطاع البنوك .

تساؤلات الدراسة:

وتعتمد الدراسة في تحقيق أهدافها على التساؤلات الآتية :

1. هل تسهم مرافق المعلومات بقطاع البنوك في الرقي بالمستوى المهني وتنمية خبرات الموظفين والباحثين المصرفيين بقطاع البنوك وتفي باحتياجاتهم؟
2. هل يؤثر المستوى الثقافي والاجتماعي وعدم توافر الوعي المعلومات بقطاع البنوك على إقبال العملاء للتعامل مع الخدمات المصرفية الإلكترونية ويعرضهم للجريمة المعلوماتية ؟
3. هل البنوك باعتبارها مؤسسات مالية قادرة ماديا ولديها إدارات لتقنية المعلومات يمكن أن نتيج كيانات مندمجة للعمل على انشاء شبكة مكاتب رقمية مصرفية تعاونية؟
4. ما الجرائم الإلكترونية الأكثر شيوعا في قطاع البنوك؟ وما سبل مكافحتها والوقاية منها؟

منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

أعتمدت هذه الدراسة على **المنهج الميداني** بشقيه الوصفي والتحليلي الذي يقوم على استقراء واقع هذه المرافق ومقتنياتها وكيفية إدارة التقنية في قطاع البنوك ورصد الجرائم الإلكترونية المستحدثة في هذا القطاع، وقد تم تجميع بيانات عنها وتصنيفها ثم تحليلها من خلال الاعتماد على العديد من الأدوات والوسائل ؛وهي:

1. **قائمة المراجعة:** للحصول على البيانات الأساسية عن البنية التقنية والموارد البشرية العاملة بمرافق المعلومات وإدارات التقنية داخل قطاع البنوك المصرية.
2. **المقابلة الشخصية:** حيث شكلت المقابلة الشخصية مع مجموعة من المسؤولين عن مرافق المعلومات وإدارات التقنية مصدرًا مهما ، ورئيسًا للحصول على المعلومات ،
3. **الاستبيان:**

تم إعداد ثلاثة استبيانات لكل من:

- **العاملين بمرافق المعلومات داخل القطاع البنكي** للتعرف على مدى إمكانية تحويل مقتنياتها من شكلها التقليدي الى شكلها الرقمي.
- **استبيان للمستفيدين من مرافق المعلومات.**
- **استبيان لعملاء البنوك** للتعرف على مدى خبرة ودراية عملاء البنوك بالخدمات المصرفية الإلكترونية وأحدث أشكال الجرائم المعلوماتية .

نبذة عن كل فصل من فصول الدراسة:

شملت الدراسة أربعة فصول :

حيث يتناول **الفصل الأول**: قطاع البنوك في مصر: مرافق المعلومات وإدارات التقنية من حيث المفهوم والوظيفة وأعطى نبذة تاريخية عن قطاع البنوك وتطورها عبر العصور والتركيز على نشأة البنوك المصرية وأنواع البنوك من (مركزية- تجارية - متخصصة- استثمار وأعمال- إسلامية- الإدخار- وعرف بإدراوات التقنية ووظيفتها وأشار إلى أثر المعلومات على قطاع البنوك ثم تناول بشئ من التفصيل المؤسسات المصرفية والبنوك - عينة الدراسة - وهى(البنك المركزي المصري- البنك الأهلي المصري- البنك العقاري المصري العربي - بنك قناة السويس- بنك الإسكندرية - البنك المصري الخليجي - مصرف أبو ظبي الإسلامي المصري- البنك العربي- بنك فيصل الإسلامي المصري- المعهد المصرفي المصري)حيث تم التعريف بتطورها التاريخي وأهميتها في القطاع المصرفي المصري.

وقد تناول **الفصل الثاني**: قطاع البنوك في مصر :البنية التقنية والموارد البشرية فقد استعرض البنية التقنية بمرافق المعلومات وإدارات التقنية داخل قطاع البنوك المصرية والتمثلة في العتاد (الأجهزة والملحقات من (أجهزة كمبيوتر- مساحات ضوئية- هواتف - آلات تصوير واستنساخ)وبرمجيات من(برامج تشغيل - برامج التطبيقات) ومدى اتصالها بشبكة الانترنت ،ومناقشة التقنيات الحديثة المستخدمة في بعض مرافق المعلومات داخل قطاع البنوك مثل (تقنية **DLA+RFID**) بالإضافة إلى دراسة الموارد البشرية بكل من المرافق المعلوماتية وإدارات التقنية من حيث توزيعهم العددي وسماتهم الشخصية وجنسياتهم ومؤهلاتهم العلمية ومدى تخصصهم العلمي ودرجاتهم الوظيفية ومدى تدريبهم وتأهيلهم بمرافق المعلومات وإدارات التقنية في (تخصص المكتبات والمعلومات- في النظم الالية - الحاسب الآلي والإنترنت- إنشاء المكتبات الرقمية- بإدارات التقنية)باعتبار العنصر البشري الركيزة الأساسية لنجاح أى عمل واستمراره .

أما **الفصل الثالث**: تناول الإفادة من مرافق المعلومات والخدمات المصرفية حيث أوضح واقع مرافق المعلومات -عينة الدراسة- داخل قطاع البنوك المصرية ؛من حيث الموقع والمبنى الأثاث من (مقاعد ومناضد ووحدات الرفوف بأنواعها المختلفة ونظام التهوية والإضاءة ومقتنيات مرافق المعلومات من حيث (أعدادها ،وموضوعاتها ،والتنظيم الفني لها من عمليات فهرسة وتصنيف) وخدمات المعلومات المقدمة بها من (إعارة خارجية - إطلاع داخلي- توجيه وإرشاد - خدمة مرجعية- إحاطة جارية- بث انتقائي للمعلومات-التصوير والاستنساخ- البحث في قواعد البيانات) والإشارة إلى النظم الآلية المستخدمة بمرافق المعلومات داخل قطاع البنوك ،وإلقاء الضوء على الموارد المالية بمرافق المعلومات والميزانية المخصصة لكل مرافق معلوماتي

وذلك لمعرفة مدى إفادة موظفي البنوك والباحثين المصرفيين من مرافق المعلومات داخل قطاع البنوك (من حيث سماتهم الشخصية ،وجنسياتهم وأعمارهم ، ومؤهلاتهم العلمية ، ودرجاتهم الوظيفية) وقياس مدى معرفة المستفيدين بوجود مرافق معلوماتية داخل قطاع البنوك، والتعرف على الشكل الذى يفضلهُ المستفيدون عند الاطلاع على مصادر المعلومات/ ومدى إفادة المستفيدين من قواعد البيانات العالمية/ وتقييم المستفيدين للخدمات المعلومات التي تقدمها تلك المرافق /ومدى تلبية مرافق المعلومات لأحتياجاتمستفيديها،ودور تلك المرافق في الرقى بالمستوى المهني والبحثي بالنسبة للمستفيدين،والتعرف على الصعوبات التي تواجه المستفيدين في الحصول على مصادر المعلومات ،ومقترحاتهم للتغلب على تلك الصعوبات ،وتقديم رؤية مستقبلية مقترحة لتأسيس مكتبة رقمية مصرفية متخصصة في القطاع المصرفي وفوائدها وفوائد التعاون بين مرافق المعلومات في قطاع البنوك ، والإفادة من الخدمات

المصرفية والتعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية ودوافع ظهور الصيرافة الإلكترونية، والتعرف على أشكالها، ووسائل الدفع المالي الإلكتروني؛ لمعرفة مدى إفادة كل من موظفي وعملاء البنوك منها في القطاع المصرفي لقياس الوعي بتلك الخدمات الإلكترونية المستحدثة.

أما الفصل الرابع: تناول الجريمة المعلوماتية في قطاع البنوك فقد استعرض مفهومها وخصائصها ودوافع ارتكابها وصعوبات اكتشافها وفئات وسمات المجرم المعلوماتي وفئات مرتكبيها والتطرق لأنواع الجرائم المعلوماتية المالية بقطاع البنوك مثل جرائم السرقة الإلكترونية والنصب والاحتيال المعلوماتية وجريمة غسيل الأموال عبر شبكة الإنترنت والإشارة إلى الوسائل التي يتبعها موظفو البنوك وعملاؤها للتعرف على أشكال الجرائم المعلوماتية وإلقاء الضوء على أشكال الجرائم الأكثر حدوثاً في قطاع البنوك المصرية التي تسببت في خسائر اقتصادية أرهقت اقتصاد الدولة وأسباب حدوثها وسبل مكافحتها .

أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة:

أولاً: النتائج:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج على ضوء ماسبق عرضه في فصول الدراسة وبيان النتائج كما يلي:

١. توافر بنية تقنية جيدة بمرافق معلومات كل من البنك المركزي المصري والمعهد المصرفي المصري وبنك فيصل للإسلامي المصري وتميزها بمجموعة قوية من المقتنيات وتقديم خدمات معلومات متميزة، ومعاناة كل من مكاتب البنك الأهلي المصري والبنك العربي والبنك المصري الخليجي وبنك الإسكندرية والبنك العقاري المصري العربي من قلة عدد المقتنيات وضعف الخدمات المعلوماتية المقدمة لضعف الميزانية وقلة عدد العاملين المؤهلين المتخصصين في مجال المكاتب والمعلومات.
٢. تميزت جميع المرافق المعلوماتية -عينة الدراسة - بالتهوية الجيدة وتوفير التجهيزات الخاصة بالتدفئة والتكييف ماعدا مكتبي بنك الإسكندرية والبنك المصري الخليجي.
٣. أن حوالى أكثر من نصف موظفي البنوك -عينة الدراسة- إذا تيسرت لهم مكتبة رقمية مصرفية سيطلعون عليها من حين لآخر لأنشغالهم في العمل وضيق الوقت بالنسبة لهم .
٤. بعض موظفي البنوك يعتمدون على المواقع الإلكترونية للحصول على معلومات حول الجرائم المعلوماتية بدلا من زيارة مرفق المعلومات التابع للبنك نظرا لأنشغالهم الدائم في العمل.
٥. بدأت في الآونة الأخيرة مكتبة بنك فيصل الإسلامي المصري في الاتجاه لرقمنة مجموعاتها تمهيدا لتأسيس مكتبة رقمية مصرفية متخصصة تتاح عبر شبكة الإنترنت تخدم جميع فئات المستفيدين.

ثانياً: التوصيات:

بعد هذا العرض لمجموعة النتائج التي توصلت لها الدراسة تقدم الدراسة بعض التوصيات المستخلصة لعل الأخذ بها يساهم في تطوير القطاع المصرفي أوتيسير خدماته؛ وهى:

- ١- إنشاء مكتبة رقمية متخصصة في القطاع المصرفي عبر شبكة الإنترنت تخدم كل من موظفي البنوك والباحثين المصرفيين، وتخصيص موارد مالية كافية لتأسيس تلك المكتبة الرقمية.
- ٢- رقمنة محتويات مرافق المعلومات مع مراعاة حقوق الملكية الفكرية، وإسناد مشروع رقمنة محتويات المرافق إلى جهة واحدة تتوافر لديها بنية تقنية جيدة وقوي بشرية مدربة ومؤهلة منعا لتكرار الجهود وإهدار المال.

- ٣- إتاحة المكتبة الرقمية المقترحة للاستخدام من جانب عملاء البنوك لزيادة الوعي بالخدمات المصرفية الإلكترونية والبرامج المعلوماتية المستحدثة، والاستعانة بالموارد البشرية العاملة بإدارات التقنية داخل قطاعات البنوك لما تتسم به من قدرات ذهنية وعقلية متميزة في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- ٤- إيجاد تعاون مشترك بين إدارات التقنية والمرافق المعلوماتية حيث تقوم إدارات التقنية بإصدار نشرة بصفة دورية بالمعاملات المصرفية الإلكترونية الجديدة وأشكال الجرائم المعلوماتية المستحدثة بالبنوك.
- ٥- الاشتراك في قواعد البيانات العالمية الاقتصادية، وتوفير دورات تدريبية للعاملين غير المتخصصين بمجال المكتبات والمعلومات لتأهيلهم للمساهمة في تقديم خدمات معلومات متميزة للمستفيدين.