دور التخطيط الاستراتيجي في البنوك الالكترونية

دراسة استطلاعية لآراء عيّنة من قيادات البنك الإسلامي الأردني

د. شفيق شاكر د. محمود نور أحمد أبو سنينة

جامعة البترا الخاصة جامعة الإسراء الخاصة بنك القاهرة عمّان

ملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى رصد أهمية تطبيق التخطيط الاستراتيجي في البنوك الإلكترونية، وقد اعتمدت الدراسة منهجا تكامليا في وصف وتحليل المتغيرات الرئيسة، وذلك من خلال بلورة الإطار النظري، وصياغة فرضيات الدراسة، وتصميم الاستبانة المناسبة لجمع البيانات.

حرصت الدراسة على استخدام الوسائل الاحصائية الملائمة في معالجة البيانات من حيث وصف واختبار الفرضيات حيث تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) واستخراج قيم التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج لوصف متغيرات الدراسة وتحليل العلاقات بينها، وانتهت بمجموعة من الاستنتاجات والتوصيات.

مقدمة :

التخطيط نشاط انساني وخيار عقلاني موجه للعمل المستقبلي بهدف حل المشكلات حيث أن العميل البنكي بحاجة للحصول على حل لمشكلته وليس مشاهدة عرض يقدم له، هذه أول الحقائق التي يمثل إدراكها مبرر لوجود البنك الإلكتروني بل أسس نجاحه، لهذا كان موقع شركة E loan – المتخصصة بالإقراض الالكتروني – على سبيل المثال – مميزا بين سائر المواقع الشبيهة ويميزها عن جهات الإقراض غير الإلكترونية، الأنه ليس مجرد موقع يعرض الإقراض بالوسائل التقنية، بل لأنه يساعد المستخدمين على تحديد وحساب احتياجاتهم وخيارتهم المتطلبة لحل مشاكلهم ثم يقدم حزمة من العروض والخدمات التي تتفق مع رغبة وطلب العميل.

سنتناول في هذا البحث المحاور العامة للدراسة بالوقوف عليها وتحديد ماهيتها، حيث يقدم الفصل الأول منهجية الدراسة، بينما يشرح الفصل الثاني الإطار النظري للبحث، ويأتي الفصل الثالث ليقدم الإطار العملي، لنصل في الفصل الرابع إلى أهم الاستنتاجات والتوصيات.

الفصل الأول: منهجية الدراسة

أولا: مشكلة البحث

إن اول الحقائق المبررة وجود البنك الإلكتروني حيث ان البنوك غير الإلكترونية تقدم جزءا من الحلول لمشكلات الزبون لكنها لا تقدم حلولا شاملة أو تقدم حلولا جزئية بكلف عالية ، فإذا علمنا ان التنافس على اشده في سوق العمل المصرفي ، وعنوانه الخدمة الشاملة والاسرع بالكلفة الاقل.

1-هل يمكن تطبيق التخطيط الاستراتجي على خطط عمل البنوك الإلكترونية؟

2-هل يمكن تنفيذ استراتجيات التطوير لعمل البنوك الإلكترونية من قبل المؤسسات المصرفية التي لم تعتمد هذة المنهجية منذ تأسيسها؟

3-كيف يمكن الجمع بين التطوير في البنوك الإلكترونية وإستراتيجات العمل غير الإلكتروني ؟

4-ما اثر البنوك الإلكترونية على البنوك غير الإلكترونية؟

5-ما هي نقاط القوة والضعف التي تتمتع بها البنوك الإلكترونية؟

6-ما هي استراتجيات التطوير التي يجب ان تعتمد للأتمتة؟

ثانيا: أهداف البحث

1-معرفة الالزامية لوجود إستراتجية التطوير على البنوك الإلكترونية

2-معرفة اثر عمل البنوك الإلكترونية على تطوير القطاع التجاري المصرفي الاردني ومحصلته على المجتمع

3- تعميق اهمية الوعي لاستخدام الأتمتة في الحكومة الإلكترونية،القطاع التجاري،قطاع المصرفي وما لها من دور في دخولنا للسوق الدولي

ثالثا:اهمية البحث

ان البنوك الإلكترونية فرصة لتحقيق معدلات افضل للمنافسة والبقاء في السوق ، وببساطة ، فان الظن ان البنك الإلكتروني مجرد ادارة لعمليات مصرفية وحسابات مالية ظن خاطئ ، لان التقنية تتيح للزبون بذاته ان يدير مثل هذه الاعمال ولا يأبه بها ، ان وجود البنك الإلكتروني مرهون بقدرته على التحول الى موقع للمعلومة ومكان للحل المبني على المعلومة الصحيحة ، انه مؤسسة للمشورة ، ولفتح آفاق العمل لفرص الاستثمار وادارتها للخدمة المالية السريعة باقل الكلف ومكان للادارة المتميزة لاحتياجات الزبون مهما اختلفت ، ولما يمكن ان تسميه ، وقفة التسوق الواحدة (One – stop shopping) ، كموقع (Intuit Quicken. Com) اذ يلحظ المستخدم ان هذا الموقع يقدم خدمات مالية وضريبية واستشارية واستثمارية ويعرض حزما من الخدمات الشاملة تتلاقى مع متطلبات الزبائن لحل مشكلاتهم .

رابعا: فرضيات البحث

1. هناك علاقة بين تطبيق الاستراتجية و عمل البنك الإلكتروني

2. هناك علاقة طردية في زيادة الارباح للبنوك التي بدأت باعتماد البنوك الإلكترونية

3. هناك علاقة ترابط في البنوك الاردنية بين العمل الإلكتروني وغير الإلكتروني

4. هناك علاقة لزوم لوجود الحكومة الإلكترونية الاردنية لتفعيل استراتجيات التطوير في البنوك الإلكترونية

5.هناك علاقة خوف من استخدام الانترنت في الامور المالية مما يضعف استراتجيات انشاء البنوك الإلكترونية

6.هناك علاقة ذو دلالة احصائية للتخطيط الاستراتجي على عمل البنوك الإلكترونية

خامسا:عينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي البنك الإسلامي الأردني(الإدارة العامة) بلغ عدد العينة (20) موظف.

سادسا:محددات الدراسة:

واجهت الدراسة صعوبات ومعوقات عديدة شكلت محددات على نطاقها ومدى شمولها من الناحيتين النظرية والعملية ومن أهم محددات هذه الدراسة ما يلي:

1. محدودية امكانات الباحث من حيث عدم توفر الوقت الكافي لدراسة شاملة عن الموضوع

2. حداثة مفهوم الحكومة الإلكترونية وبالتالي غموضه لدى بعض المبحوثين مما شكل صعوبة في جمع البيانات الميدانية الدقيقة.

سابعا: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

سوف يتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS واستخراج قيم التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرفات المعيارية واختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الاول :التخطيط الاستراتجي

إن السؤال عن غرض التخطيط ومعناه كان وما زال يلاقي إلى حد ما أجوبة متعددة في الحقب الزمنية المختلفة ومن أشخاص مختلفين، ويذكر أن آينشتاين قال مرة نفس الشيء عن العلم. وهذا معناه عدم وجود اتفاق بين الباحثين على تعريف محدد لمفهوم التخطيط، وإن كان هناك شبه إجماع غير مباشر على محتوى هذا المفهوم في مستوياته ومراحله المختلفة على الرغم من اختلاف الزوايا التي تم تناول هذا المفهوم منها.

التخطيط ضرورة من ضرورات الحياة للإنسان، حيث إن الإنسان يخاف ويحذر مما يخبئه له المستقبل، لهذا أصبح التخطيط بالمعنى الحديث هو محاولة توقع الخطر أو المجهول وتجنبه، أو على الأقل الحد من خطورته وعواقبه، لذلك لم تعد كلمة التخطيط كلمة غريبة أو غير مألوفة لأسماعنا، فكثيراً ما نجدها تتردد في إطار المناقشات أو الحوارات التي قد يثيرها بعض الأفراد أو الجماعات .

اولا:تعريف التخطيط لغة:

1.يعرف قاموس أكسفورد الفعل الثلاثي "خطط": بالفعل صمم أو نظم مسبقا أو سلفا.

ثانيا:التخطيط اصطلاحا:

1. يعرفه بنتون Benton على أنه تحضير ذهني للنشاط من أجل العمل أي بناء خارطة ذهنية Mental Map، فهذا التعريف يشمل كل فعل مقصود، يجب أن يتصور ويثبت في الخيال قبل أن يأخذ مكانه في الحقيقة، وهذه هي قاعدة التفكير قبل العمل.

2.عرفه فريدمان Friedman بأنه طريقة تفكير وأسلوب عمل منظم لتطبيق أفضل الوسائل المعرفية من أجل توجيه وضبط عملية التغيير الراهنة بقصد تحقيق أهداف واضحة ومحددة ومتفق عليها.

3.عرف ميردال Myrdal التخطيط كمفهوم تنموي بأنه برنامج يظهر إستراتيجية الدولة على المستوى الوطني، وإجراءات تدخلها إلى جانب قوى السوق من أجل دفع وتطوير النظام الاجتماعي.

ثالثا: أنواع التخطيط

هناك عدة معايير يمكن تصنيف أنواع التخطيط على ضوئها، وذلك على النحو التالي:

1. حسب الأساس الزمني:

وينقسم التخطيط وفقاً للفترة الزمنية التي تستغرقها الخطة إلى ثلاثة أنواع هي :

أ.التخطيط قصير الأجل :

وهو الذي يحاول أن يخطط لفترة لا تزيد عن سنتين في أطول الحالات وغالباً ما تكون الفترة المحددة سنة واحدة فقط أو أقل، وهذا النوع من التخطيط يتعلق بالمستقبل القريب ويهدف هذا التخطيط إلى معالجة الأزمات الطارئة التي قد تستمر لمدة قصيرة والتغلب عليها، وغالباً ما يستخدم هذا النوع عند إقامة مشروع عام بقصد حل مشكلة قائمة بذاتها، وكلما قصرت المدة الزمنية للخطة كلما كان بإمكان الإدارة التحكم فيها وتنفيذها بدقة وذلك لسهولة وضع التصور والشكل الكلي للمستقبل القريب والتنبؤ به.

ب. **التخطيط متوسط الأجل** :

وهو الذي يغطي فترة تتراوح في معظم الأحيان بين ثلاث وخمس سنوات، أما المدى المألوف لمثل هذه الخطط عادة فهو التخطيط لمدة خمس سنوات، ويقصد بالتخطيط متوسط الأجل ذلك الذي يغطي أكثر من سنة وحتى خمس سنوات.

ج. التخطيط طويل الأجل :

يهدف هذا النوع من التخطيط إلى وضع خطط لفترة زمنية طويلة المدى وعادة تستغرق أكثر من خمس سنوات إلى عشرين سنة مقبلة أو أكثر، وكلما طالت المدة الزمنية للخطة كلما زادت صعوبة التنبؤ بمشاكل المستقبل وأخذها في الحسبان، ولكن الإداري والقائد الفعال هو الذي يصل إلى التنبؤ المعقول والقريب من الدقة على أن يجعل الخطة تتسم بالمرونة المطلوبة للتماشي مع متغيرات الزمن أثناء التنفيذ.

المبحث الثاني: ماهية الإستراتيجية

الغرض من هذا هو تسليط الضوء على ماهية الإستراتيجية، وهنا لن نقف عندها بالتفصيل فنحن بصدد التطرق للمفاهيم العامة فقط، وبالتالي سنحاول تحديد كل من مفهوم الإستراتجية والأنواع المختلفة من الإستراتيجيات التي تتبعها البنوك الإلكترونية الحديثة.

اولا:مفهوم الإستراتيجية

سنعرض بعض التعريفات المتعلقة بالإستراتيجية كمفهوم، والمقدمة من طرف عدد الكتاب والباحثين. وتتمثل إجمالا في :

يرى Alfred Chandler أنها تمثل:{ إعداد الأهداف والغايات الأساسية طويلة الأجل للمؤسسة، واختيار خطط العمل وتخصيص الموارد الضرورية لبلوغ هذه الغايات}. و ترى Rverd School انها {مجموعة القرارات المهمة للاختيارات الكبرى المتعلقة بالمؤسسة في مجموعها، والرامية أساسا إلى تكيف المؤسسة مع التغير، وكذلك تحديد الغايات الأساسية، والحركات من أجل الوصول إليها}.

اما " Morgenstren ": فيقول أن:{ الإستراتيجية هي تتابع حركة لاعب عقلاني تماما، في إطار ذي منفعة معينة خلال لعبة ذات قواعد محددة، هذا اللاعب يعرف توزيع احتمال النتائج بمقياس دالته المنفعية، لكل من الاختيارات الممكنة}".

كما يمكننا في النهاية الخروج بتعريف شامل وعام للاستراتيجية وهو:

{الإستراتيجية هي مجموعة من القرارات والنظم الإدارية التي تحدد رؤية ورسالة المنظمة Vision & Mission في الأجل الطويل في ضوء ميزاتها التنافسية Competitive Advantage وتسعى نحو تنفيذها من خلال دراسة ومتابعة وتقييم الفرص والتهديدات البيئية Opportunities & Threats وعلاقاتها بالقوة والضعف التنظيمي Strengths & Weaknesses وتحقيق التوازن بين مصالح الأطراف المختلفة Stakeholders}.

ثانيا: أنواع الإستراتيجيات

لا يمكننا حصر جميع أنواع الإستراتيجيات الموجودة، لأنها تتميز بالتنوع والاختلاف، وهذا حسب المدرسة أو النظرة التي يبني عليها الكتاب تقسيماتهم للإستراتيجية، ولكن هناك نوعين من الإستراتيجات تمثلان المعيار أو التصنيف الأساسي الذي يمكن أن ندمج تحته أهم الأنواع الأخرى، وهما:

1- إستراتيجيات النمو:

وهي الاستراتيجيات التي تسعى المؤسسة من خلالها إلى توسيع مكانتها في السوق، وبالتالي زيادة أرباحها، وضمان بقائها لأكبر فترة ممكنة.

2- إستراتيجيات الزوال:

وهي استراتيجيات تعتمدها المؤسسات تمهيدا للانسحاب من السوق.

ثالثا: إستراتيجية التخطيط في البنوك

إن رسالة المنظمة تحاول جعل الرؤية أكثر تحديداً، أما الأهداف فهي تعمل على جعل الرسالة أكثر تركيزا}. إن العملية الإدارية في المؤسسة المصرفية عملية معقدة ومتشعبة من المهام والوظائف، التي تسعى في النهاية إلى تجميع وتنسيق وتوجيه ومراقبة مجهودات أفرادها، من أجل تحقيق هدف مشترك. وتحقيق هذا الهدف لا يتأتى إلا في ظل إدارة حديثة تعتمد التخطيط الإستراتيجي

كوسيلة لرفع كفاءة المنظمة ككل.حيث اننا في عصر تكنولوجيا المعلومات فيجب على المنظمة ان تواكب التطور بإدخال الأتمتة في أنظمتها وتفعيلها من خلال انشاء البنوك الإلكترونية.

رابعا: نظام التخطيط الاستراتيجي

لقد عُرِّفَ التخطيط الاستراتيجي على أنه: "عملية متواصلة ونظامية يقوم فيها الأعضاء من القادة في المنظمة باتخاذ القرارات المتعلقة بمستقبل تلك المنظمة وتطورها، بالإضافة إلى الإجراءات والعمليات المطلوبة لتحقيق ذلك المستقبل المنشود وتحديد الكيفية التي يتم فيها قياس مستوى النجاح في تحقيقه".

خامسا: إجراءات التخطيط الاستراتيجي

يقصد بالإجراءات في معناها العام مجموعة القواعد، الطرق والتقنيات، التي تسمح بتكوين وإعداد نشاط معين وتوجيهه حتى النهاية المرغوبة. وبالتالي فإن إجراءات التخطيط الاستراتيجي تعمل على جمع تصورات ذهنية بعدد من المصالح الوظيفية والعملية، من خلال طرح الأسئلة التالية ومحاولة الإجابة عنها:

1.ماذا يلائمنا أن نفعل؟.

يقتضي هذا السؤال دراسة المحيط لمعرفة الفرص والتهديدات المناسبة.

2.ماذا نستطيع أن نفعل؟.

والإجابة تكون بتحديد نقاط القوة والضعف بعد دراسة المؤسسة وطاقاتها.

3.ماذا نريد أن نفعل؟.

يبين هذا السؤال طموحات المسيرين، والمؤسسة عامة.

4.ماذا سنفعل؟.

وفي هذه المرحلة يتم تحديد الاستراتيجيات والخطط العملية.

فعلى هذه الإجراءات أن تتطابق مع المنهجية العامة للمؤسسة، وهنا علينا أن نعرف أنه لا توجد منهجية متطابقة في كل زمان ومكان، مما يستدعي على المؤسسة تكييف هذه الإجراءات مع هيكلها وتنظيمها بحيث تعطيها طابع المرونة.

المبحث الثالث: البنك الإلكتروني

اولا:تعريف البنك الإلكتروني:

يستخدم تعبير او مصطلح البنوك الإلكترونية (Electronic Banking) او بنوك الإنترنت (Internet Banking) كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد او البنوك الإلكترونية عن بعد (Remote Electronic Banking) أو البنك المنزلي (Home Banking) او البنك على الخط (Online Banking) او الخدمات المالية الذاتية (Self – Service Banking) ، وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بادارة حساباتهم وانجاز اعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل او المكتب او أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون ، ويعبر عنه بعبارة (الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان)

ثانيا: انماط البنوك الإلكترونية وخدماتها .

ليس كل موقع لبنك على شبكة الانترنت يعني بنكا الكترونيا ، وسيظل معيار تحديد البنك الإلكتروني مثار تساؤل في بيئتنا العربية الى ان يتم تشريعيا تحديد معيار منضبط في هذا الحقل.

ووفقا للدراسات العالمية وتحديدا دراسات جهات الاشراف والرقابة الامريكية والاوروبية ، فان هناك ثلاثة صور اساسية للبنوك الإلكترونية على الانترنت :-

1.الموقع المعلوماتي ، Informational وهو المستوى الاساسي للبنوك الإلكترونية او ما يمكن تسميته بصورة الحد الادنى من النشاط الإلكتروني المصرفي ، ومن خلاله فان البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

2.الموقع التفاعلي او الاتصالي Communicative بحيث يسمح الموقع بنوع من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات او نماذج على الخط او تعديل معلومات القيود والحسابات .

3.الموقع التبادلي Transactional وهذا هو المستوى الذي يمكن القول ان البنك يمارس فيه خدماته وانشطته في بيئة الكترونية ، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول الى حساباته وادارتها واجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير واجراء كافة الخدمات الاستعلامية واجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك او مع جهات خارجية .

لدى استعراض واقع العمل المصرفي الإلكتروني ، فان غالبية البنوك في العالم قد انشات بشكل او باخر مواقع معلوماتية تعد من قبيل المواد الدعائية ، واتجهت معظم المواقع الى استخدام بعض وسائل الاتصال التفاعلي مع الزبون ، على عكس المواقع التبادلية ، التي لا تزال اتجاهات البنوك نحوها تخضع لاعتبارات عديدة ، فهذه المواقع تعني قدرة الزبون على التعامل مع الخدمة المصرفية عن بعد ومن خلال الانترنت ، ولعل هذا ما يجعلنا نتمسك بالقول الذي نوضحه لاحقا من ان البنوك الإلكترونية انما هي البنوك التي تقع في نطاق النمط الثالث من الانماط المتقدمة .

والفهم الصحيح لكل مستوى من المستويات المتقدمة يتطلب الوقوف على الخدمات التي يباشرها البنك في كل مستوى ، ويوضح الجدول رقم 1 الخدمات المصرفية لكل نوع من الانواع المتقدمة.

الجدول رقم (1) أنماط البنوك الإلكترونية ومحتوى الخدمات الموافقة لكل نمط منها*

Information delivery		
Advanced interactivity level	**Intermediary level of interactivity**	**Basic interactivity level**
Use customizing resources	Intermediary level of interactivity	Electronic brochure
Some subscription option	Report downloads	Promotional information
Advertisement	Recruitment forms	Ways for contact the bank
Discussion groups.	Hot links to other sites	Special offer announcements

Banks use the Web to improve relationship with customers		
The advanced level of interactivity	**Intermediary interactivity level**	**Basic interactivity level**
More advanced technologies, such as videoconference,	advising tools (as calculators, for example)	e-mail and forms are the ways a client has to make suggestions and complains

The Web is a vehicle for the most common transactions		
Advanced level of interactivity	**Intermediary interactivity level**	**Lowest level of interactivity**
Promoting the use of some e-cash as a way to develop transactions through the Web.	A client can have access for information on accounts through balance and statement	Opening accounts
	Fund transfer	Requesting products and services.

Card requests	Bill payments	
Investment and credit applications	Client has to have some access to the bank database	

(*) www.worldjute.com/ebank.html

ثالثا: تغير القناعة بشأن أمن الإنترنت أساس تنامي القناعة بالبنوك الإلكترونية

من فترة قصيرة مضت لم نكن نسمع احدا يقر ان شبكة الإنترنت بيئة آمنة ، وربما لا نزال نحن مع القول ان تحقيق درجة مقبولة من الامن على الشبكة امسى اهم متطلبات التواؤم مع استحقاقاتها ، وتصبح مشكلة امن المعلومات اكثر حدة بالنسبة لعمليات التحويل النقدي باشكالها المختلفة . غير ان الاتجاه نحو قبول الانترنت كواسطة تبادل يزداد يوميا ، ربما بسبب شيوع الاهتمام بامنها ، وتحديدا عبر الإبداع المتزايد في ميدان وسائل امن التقنية وامن المعلومات ، الى جانب الاهتمام التشريعي والتنظيمي لتوفير الحماية لبيانات ومعلومات الانترنت وربما ،بسبب ان البنوك الفاعلة الكبرى دخلت المعركة، وشيئا فشيئا تضيق فرص الاختيار بين العمل على الشبكة او البقاء خارجها ، وتتجه عوامل السوق واستراتيجيات التسويق والادارة نحو استثمار الانترنت بيئة للعمل ، لانها تحتل مكانا يتسع يوما فيوم في ميدان النشاط التجاري والمالي

ان المستخدمين تتزايد قناعاتهم بتحقق مستوى من الامن ، لكن خياراتهم تتوقف على مدى فعالية اجراءات الامن ، ومن هنا كان التحدي الاول لصناع القرار هو امن المعلومات وتحصين مواقع العمل من الاختراقات الخارجية والداخلية ، ولعل من اكثر العوامل مساهمة في الاتجاه نحو قبول التعامل المالي على الشبكة نشوء ووجود بوالص تامين على مخاطر العمل عبر الشبكة ، وكلنا يعلم انه بقدر توفر التأمين من الخطر تتلاشى الخشية من حصوله ، لان المال مضمون ، ان لم يكن بسبب ما تفرضه وتتطلبه شركات التامين من اجراءات سلامة وامن ، وذلك بفضل وجود التعويض عند تحقق الخطر .

رابعا: أهمية البنوك الإلكترونية

ان الزبون بحاجة للحصول على حل لمشكلته وليس مشاهدة عرض يقدم له ، هذه اول الحقائق التي يمثل ادراكها مبرر وجود البنك الإلكتروني بل اساس نجاحه ، لهذا كان موقع شركة E-Loan المتخصصة بالاقراض الإلكتروني – على سبيل المثال - مميزا بين سائر المواقع الشبيهة ويميزها عن جهات الاقراض غير الإلكترونية ، لانه ليس مجرد موقع يعرض الاقراض بالوسائل التقنية ، بل لانه يساعد المستخدمين على تحديد وحساب احتياجاتهم وخياراتهم المتطلبة لحل مشاكلهم ثم يقدم حزمة من العروض والخدمات التي تتفق مع رغبة وطلب العميل .

ان البنوك غير الإلكترونية ، تقدم جزءا من الحلول لمشكلات الزبون لكنها لا تقدم حلولا شاملة او تقدم حلولا جزئية بكلف عالية ، فاذا علمنا ان التنافس على اشده في سوق العمل المصرفي ، وعنوانه الخدمة الشاملة والاسرع بالكلفة الاقل ، فان البنوك الإلكترونية فرصة لتحقيق معدلات افضل للمنافسة والبقاء في السوق ، وببساطة ، فان الظن ان البنك الإلكتروني مجرد ادارة لعمليات مصرفية وحسابات مالية ظن خاطئ ، لان التقنية تتيح للزبون بذاته ان يدير مثل هذه الاعمال ولا يأبه بها ، ان وجود البنك الإلكتروني مرهون بقدرته على التحول الى موقع للمعلومة ومكان للحل المبني على المعلومة الصحيحة ، انه مؤسسة للمشورة ، ولفتح آفاق العمل ، مكان لما يمكن ان تسميه ، وقفة التسوق الواحدة (One – stop shopping) . اذ يلحظ المستخدم ان هذا الموقع يقدم خدمات مالية وضريبية واستشارية واستثمارية ويعرض حزما من الخدمات الشاملة تتلاقى مع متطلبات الزبائن لحل مشكلاتهم .

كما ان الاتجاه نحو الدفع النقدي الإلكتروني المصاحب لمواقع التجارة والاعمال الإلكترونية يقدم مبررا لبناء البنوك الإلكترونية ، فشركات التامين النفط ، الطيران ، الفنادق ، ...الخ تتجه بخطى واثقة نحو عمليات الدفع عبر الخط او الدفع الإلكتروني ، وهي عمليات تستلزم – ان لم يكن موقع الشركة يوفر وسائل الدفع النقدي – وجود حسابات بنكية او حسابات تحويل او نحوها ، وترك الساحة دون تواجد يعني دفع القطاعات المشار اليها الى ممارسة اعمال مالية على الخط لسد احتياجاتها التي لا توفرها جهات العمل المصرفي المتخصصة .

واللجوء الى البنوك الإلكترونية ، لجوء لاحد وسائل المنافسة ودرء مخاطر المنافسة المضادة، وهو ايضا لجوء الى تقديم خدمات شاملة بوقت قصير من عدد محدود من الموظفين ولقاء كلف اقل ، باعتبار ان البنك الإلكتروني يوفر في كلفة موجودات الوجود الفعلي للبنك (المقر والموظفين والمصروفات والفروع وغيرها) لكن علينا ان نعلم ان الوفرة في تكلفة تقديم الخدمة لا يتعين ان تعود للبنك نفسه ، فهذا لا يقيم فرقا بينها وبين الخدمات غير الإلكترونية ، لهذا تقوم البنوك الإلكترونية على قاعدة رئيسة اخرى وهي ان الوفرة في كلفة الخدمة عائد تشاركي بين البنك والعميل ، ومن هنا كانت بدلات تقديم الخدمة للعميل اقل بكثير مما يؤديه بالنسبة للخدمات الشبيهة غير الإلكترونية .

قد لا يكون صحيحا قول احد اشهر باحثي البنوك الإلكترونية ان الاتجاه الحتمي نحو البنوك الإلكترونية يوجه رسالة الى البنوك التقليدية – كما يسميها – مضمونها ان اللعبة قد انتهت ، (Game is Over) ، ربما في ذلك مبالغة ، فلا يزال العمل البنكي(سيما) ضمن محاولاته اللحاق بركب التقنية واستثمار التكنولوجيا قائما ومزدهرا ، لكن الخشية من تطورات دراماتيكية في وقت لا تتوفر لنا القدرة ولا الخيارات للتواؤم معها ، او ربما نكون عندها قد تاخرنا كثيرا في ظل حقيقة ان الوجود المبكر على الشبكة عامل هام من عوامل النجاح .

خامسا: استراتيجيات مواجهة التحديات القانونية في بيئة البنوك الإلكترونية:-

على البنوك إدراك ان التقييم لمدى نجاح ومكانة البنك لا يقوم على ذات المعايير المعهودة في البيئة السابقة على التواجد على الانترنت ، ذلك ان تقييم مواقع البنوك يخضع ايضا لاعتبارات اخرى غير اعتبارات نطاق الخدمة وحجم البنك والمعايير التقييمية التقليدية الاخرى ، ومرد ذلك الطبيعة الخاصة لبنوك الانترنت وحاجتها الى استراتيجيات امنية وتسويقية وتصميمية تختلف عن البنوك العادية ، لها اثر في مستوى نجاح البنك ومستوى الموثوقية بخدماته ، لهذا اعتمدت معايير مختلفة ، منها على سبيل المثال المعايير التالية :-

مدة عمل البنك في البيئة الافتراضية

2. عدد وانماط ونوعية الخدمات الإلكترونية المقدمة .

3. مستوى الامن والموثوقية من خلال الوسائل المتبعة

4. آليات العمل والمعايير المتبعة

5. بساطة الاجراءات التقنية وفعالية الوثيقة القانونية

6. حجم الروابط التي يوفرها موقع البنك الإلكتروني وجهات خدمة الدعم والخدمات الوسيطة او الاضافية ،

7. مستويات النماء وتطوير الاعمال مقيسة باتجاهات النماء في بيئة الانترنت

8. مقاربة المعايير المتقدمة مع حجم المؤسسة المصرفية وسوقها البشري والانمائي والفئة التي تصنف ضمنها .

9. الاطار والمحتوى المعلوماتي المقدم على موقع البنك.

10. الاطار التفاعلي مع الزبون .

11. الوجود الاضافي والفعلي لموقع البنك على الارض وقدرة الوصول الى مواقع خدماته الفعلية

وبتدقيق هذه المعايير وغيرها يلاحظ ان جهة التقييم لم تعد بالضرورة جهة مصرفية بل ان غالبية هذه المعايير يقوم بها مستشارون تقنيون او امنيون او قانونيون او نحو ذلك وخلاصة التقييم تكون محلا للمواد الاعلامية المختلفة مما يضع البنك في تحدي التأثير بالرأي العام او تاثر الرأي العام بأية احفاقات.

وفيما يتعلق بالبنك الراغب في اقتحام عوالم البنوك الإلكترونية او يسعى الى توفير حماية فاعلة لنشاطه الذي بدأه في هذا الحقل ، يتعين ان تنطلق الاستراتيجيات القانونية من قاعدة ان الحماية القانونية لها ذات القدر من الاهمية التي تحظى به الجاهزية التقنية وتحظى به سياسات التسويق. ولترجمة هذا الاساس الى مهام وخطط يتعين تهيئة كادر قانوني عارف مدرك لطبيعة المخاطر

المحتملة جاهز لمواجهتها ، ولا نقصد بالكادر هنا المحامين والمستشارين فقط ، انما عناصر البحث والتطوير القانوني المناط بها ادراك كل جديد والتعامل مع كل خطر محتمل ، وقد اظهرت الدراسات التحليلية ان نمط ووسائل اداء وطبيعة معارف العاملين في حقل الحماية القانونية لمشاريع الاعمال الإلكترونية تتميز محتوى وشكلا وتكتيكا عن نمط ووسائل واداء وطبيعة معارف غير العاملين في هذا الحقل . كما ان أهم عناصر استراتيجيات الاداء القانوني لمشاريع تقنية المعلومات عموما بناء قواعد المعلومات المتطورة على الدوام التي تكفل بقاء الادارات القانونية على الاطلاع على كل جديد لان ما يحدث لدى الغير اصبح على قدر كبير من الاهمية في ظل ما تثيره هذه الاعمال من مشكلات تنازع القوانين والاختصاص .

ان القرن الحادي والعشرين ، استلزم ولم يزل يتطلب ، تحليلا شاملا (COMPREHENSIVE ANALYSIS) للخدمات والمنتجات المالية الإلكترونية وللتجارة الإلكترونية ، كمدخل لتحديد سمة البنوك الإلكترونية ، بنوك القرن ، ولا يستقيم الوعي بهذه المؤسسة الجديدة من مؤسسات عالم الادارة والمال ، بل لا يتعين اقتحام عوالمها دون :-

1- تحليل الاتجاهات الحديثة نحو الخدمات المالية المؤتمتة (ELECTRONIC FINANCIAL SERVICES)، كما ونوعا.
2- تحديد المخاطر المالية والادارية المحتملة (مخاطر الاعمال)
3- تحديد الاحتياجات المادية والفنية والمعرفية والبشرية والاستشارية المتطلبة لهذا النمط المستجد من الاعمال وبشكل خاص اعتماد معايير الامن والخصوصية .
4- تحديد التحديات القانونية الناجمة في بيئة علاقات البنوك الإلكترونية وحلولها .
5- فحص وتقييم القواعد التنظيمية المتصلة بتجارة الانترنت عموما والبنوك الإلكترونية على وجه الخصوص .
6- وضع خطط العمل المناسبة والملائمة لتطبيق انشطة العمل البنكي الإلكتروني وضمان التغذية والتطوير ومواصلة التقييم والبحث للموائمة مع التطورات السريعة في هذا القطاع.

ان ادراك البنوك الإلكترونية ، نظاما واستراتيجية ومنافع ، منوط كمتطلب سابق معرفة استراتيجيات التجارة الإلكترونية ومعرفة نطاقها وعلاقتها بعمليات اتمتة الأعمال وادارتها ،

والتمييز بين طوائف وصور التجارة الإلكترونية ومعرفة كيف يمكن ان تطبق التجارة الإلكترونية ومتطلباتها وتحدياتها، وبعد الاحاطة بهذا المتطلب السابق ، يتعين ادراك تأثير خدمات الخط التكنولوجي على العمل البنكي . وادراك مدى وكيفية تأثير التقنية على علاقة الزبون بالخدمة المالية . ووصف المشكلات التي تخلقها التقنية في بيئة العمل البنكي ، ووصف الطرق المستحدثة لتحقيق البنوك عوائد ربحية من خلال البنوك الإلكترونية و تحديد العناصر المتصلة بالقواعد الجديدة للتنافس في بيئة العمل البنكي .

الفصل الثالث :الإطار العملي

المبحث الأول: نبذة عن البنك الإسلامي الأردني

تأسس البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار كشركة مساهمة عامة محدودة سنة(1979)لممارسة الأعمال التمويلية والمصرفية والاستثمارية طبقا لأحكام الشريعة الإسلامية الغراء.كما باشر الفرع الأول للبنك العمل في (22-9-1979)برأسمال مدفوع لم يتجاوز المليوني دينار من رأس مال المصرح به البالغ أربعة ملايين دينار،وقد أصبح رأسماله (خمسة وستون)مليون دينار أردني (أي حوالي 92مليون دولار أمريكي).

يقدم البنك خدماته المصرفية والاستثمارية والتمويلية من خلال فروعة البالغة (56فرعا و10مكاتب) والمنتشرة في جميع أنحاء المملكة ،كما يقدم خدمات الصراف الآلي والتي يبلغ عددها في الفروع والمرافق العامة في جميع أنحاء الأردن(66)جهازا

يعمل في البنك الإسلامي حوالي (1498)موظفا وموظفة يتصرفون بالخبرة والدراية الكافية لتقديم الخدمات المصرفية الإسلامية.

وبلغ عدد حسابات العملاء العاملة في البنك حولي (598)ألف حساب وبلغ العدد القائم للعمليات التموليه في نهاية عام 2006حوالي 99الف عملية.

تعتمد إستراتجية البنك على عناصر أساسية تحكم عملة في السوق المصرفي وهي:

1.المحافظة على قوة المركز المالي للبنك

2.زيادة حصة البنك في السوق المصرفي

3.الحفاظ على ترسيخ القيم والمثل العليا التي تحملها رسالة البنك الإسلامي

سياسة الجودة

يسعى البنك الإسلامي الأردني لتقديم خدمات ومنتجات مصرفية متميزة والالتزام بتطويرها وتحسينها،وابتكار خدمات جديدة بما ينسجم مع مبادئ قيم الشريعة الإسلامية الغراء وتحقيق تطلعات المتعاملين من خلال أهداف الجودة وفق المتطلبات الواصفة الدولية الايزو(9001-2000)

المبحث الثاني: تحليل عينة الدراسة

أولا: التخطيط الاستراتيجي واثره في عمل البنوك الإلكترونية

جدول رقم (2) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب كفاية درجة الامان في البنوك الإلكترونية

الفقرة	العدد	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	1	5.0
غير موافق	10	50.0
موافق الى حد ما	3	15.0
موافق	3	15.0
موافق بشدة	3	15.0
المجموع	20	100

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (2) بأن أعلى نسبة من المبحوثين اجابوا بغير الموافقة بنسبة بلغت (50%)، ثم وبنسبة متساوية لكل من موافق لحد ما وموافق وموافق بشدة بنسبة بلغت (15%).

جدول رقم (3) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب دور البنوك الإلكترونية في زيادة الارباح

الفقرة	العدد	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	2	10.0
غير موافق	1	5.0
موافق الى حد ما	7	35.0
موافق	8	40.0
موافق بشدة	2	10.0
المجموع	20	100

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (3) بأن أعلى نسبة من المبحوثين اجابوا بموافق بنسبة بلغت (40%)، ثم نسبة الذين اجابوا بموافق لحد ما بنسبة (35%). أما ادنى نسبة اجابات فكانت لغير الموافق بنسبة (5%).

جدول رقم (4) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب ربط البنوك الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

الفقرة	العدد	النسبة المئوية
موافق الى حد ما	2	10.0
موافق	9	45.0
موافق بشدة	9	45.0
المجموع	20	100

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (4) بأن أعلى نسبة من المبحوثين اجابوا بموافق وموافق بشدة بنسبة بلغت (45%) الى كل منهما، أما أدنى نسبة إجابات فكانت موافق الى حد ما بنسبة (10%).

جدول رقم (5) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب تفضيل البنك الإلكتروني عن البنك غير الإلكتروني

الفقرة	العدد	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	3	15.0
غير موافق	4	20.0
موافق الى حد ما	10	50.0
موافق	3	15.0
المجموع	20	100

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (5) بأن أعلى نسبة من المبحوثين اجابوا موافق الى حد ما بنسبة بلغت (50%)، أما أدنى نسبة إجابات فكانت غير موافق بشدة و موافق ما بنسبة (15) الى كل منهما.

جدول رقم (6) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب البنك الإلكتروني و تشجيع الإستثمار في الأردن

الفقرة	العدد	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	1	5.0
غير موافق	2	10.0
موافق الى حد ما	9	45.0
موافق	8	40.0
المجموع	20	100

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (6) بأن أعلى نسبة من المبحوثين اجابوا موافق الى حد ما بنسبة بلغت (45%)، أما أدنى نسبة إجابات فكانت غير موافق بشدة ما بنسبة (5).

جدول رقم (7) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب تحقيق ميزة تنافسية للبنك الإلكتروني

الفقرة	العدد	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	1	5.0
موافق الى حد ما	1	5.0
موافق	10	50.0
موافق بشدة	8	40.0
المجموع	20	100

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (7) بأن أعلى نسبة من المبحوثين اجابوا بموافق بنسبة بلغت (50%)، ثم نسبة الذين اجابوا بموافق بشدة بنسبة (40%). أما ادنى نسبة اجابات فكانت لبقية الفقرات بنسبة (5%).

جدول رقم (8) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب التخطيط الاستراتيجي في البنوك على أدارة التغير

الفقرة	العدد	النسبة المئوية
موافق الى حد ما	3	15.0
موافق	9	45.0
موافق بشدة	8	40.0
المجموع	20	100

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (8) بأن أعلى نسبة من المبحوثين اجابوا بموافق بنسبة بلغت (45%)، ثم نسبة الذين اجابوا بموافق بشدة بنسبة (40%). أما ادنى نسبة اجابات فكانت موافق الى حد ما بنسبة (15%).

جدول رقم (9) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب التخطيط الاستراتيجي على رفع الفاعلية التنظيمية في البنوك الإلكترونية

الفقرة	العدد	النسبة المئوية
غير موافق	2	10.0
موافق الى حد ما	1	5.0
موافق	9	45.0
موافق بشدة	8	40.0
المجموع	20	100

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (9) بأن أعلى نسبة من المبحوثين اجابوا بموافق بنسبة بلغت (45%)، ثم نسبة الذين اجابوا بموافق بشدة بنسبة (40%). أما ادنى نسبة اجابات فكانت موافق الى حد ما بنسبة (5%)

جدول رقم (10) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب استخدام البنك الإلكتروني

الفقرة	العدد	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	1	5.0
موافق الى حد ما	6	30.0
موافق	6	30.0
موافق بشدة	7	35.0
المجموع	20	100

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (10) بأن أعلى نسبة من المبحوثين اجابوا بموافق بشدة بنسبة بلغت (35%)، أما ادنى نسبة اجابات فكانت غير موافق بشدة بنسبة (5%)

جدول رقم (11) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب الاطار التفاعلي مع البنوك الإلكترونيه

الفقرة	العدد	النسبة المئوية
موافق الى حد ما	8	40.0
موافق	7	35.0
موافق بشدة	5	25.0
المجموع	20	100

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (11) بأن أعلى نسبة من المبحوثين اجابوا موافق الى حد ما بنسبة بلغت (40%)، ثم نسبة الذين اجابوا بموافق بنسبة (35%). أما ادنى نسبة اجابات فكانت موافق بشدة بنسبة (25%)

جدول رقم (12) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب دور التخطيط الاستراتيجي في إنشاء البنوك الإلكترونية

الفقرة	العدد	النسبة المئوية
موافق الى حد ما	3	15.0
موافق	9	45.0
موافق بشدة	8	40.0
المجموع	20	100

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (12) بأن أعلى نسبة من المبحوثين اجابوا بموافق بنسبة بلغت (45%)، ثم نسبة الذين اجابوا بموافق بشدة بنسبة (40%). أما ادنى نسبة اجابات فكانت موافق الى حد ما بنسبة (15%)

جدول رقم (13) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب فاعلية البنوك الإلكترونية في الأردن

الفقرة	العدد	النسبة المئوية
موافق الى حد ما	12	60.0
موافق	6	30.0
موافق بشدة	2	10.0
المجموع	20	100

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (13) بأن أعلى نسبة من المبحوثين اجابوا موافق الى حد ما بنسبة بلغت (60%)، ثم نسبة الذين اجابوا بموافق بنسبة (30%). أما ادنى نسبة اجابات فكانت موافق بشدة بنسبة (10%)

جدول رقم (14) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحماية القانونية من الهكر

الفقرة	العدد	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	1	5.0
موافق الى حد ما	3	15.0
موافق	11	55.0
موافق بشدة	4	20.0
غير موافق بشدة	1	5.0
المجموع	20	100

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (14) بأن أعلى نسبة من المبحوثين اجابوا بموافق بنسبة بلغت (55%)، ثم نسبة الذين اجابوا بموافق بشدة بنسبة (20%). أما ادنى نسبة اجابات فكانت غير موافق بشدة بنسبة (5%)

المبحث الثالث :اختبار فرضيات الدراسة

أولا:هناك علاقة بين تطبيق الاستراتجية و عمل البنك الإلكتروني

جدول رقم (15) نتائج اختبار (ت) للعينة الواحدة One-Sample Statistics لاختبار العلاقة بين دور تطبيق الاستراتجية و عمل البنك الإلكتروني

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(ت) المحسوبة	قيمة(ت) الجدولية	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
4.25	0.72	26.533	1.96	19	0.000

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (15) وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% **بين دور تطبيق الاستراتجية و عمل البنك الإلكتروني**، حيث بلغ متوسط الإجابات

(4.25) وهـو أعلـى مـن متوسـط المقيـاس الافتراضـي (3)، وبلغـت قيمـة (ت) المحسـوبة (26.533) والدلالة الإحصائية لها (0.000). وبناء عليه تقبل فرضية الدراسة.

ثانيا: هناك علاقة طردية في زيادة الارباح للبنوك التي بدأت باعتماد البنوك الإلكترونية

جـدول رقـم (16) نتـائج اختبـار (ت) للعينـة الواحـدة One-Sample Statistics لاختبار العلاقة الطردية في زيادة الارباح للبنوك التي بدأت باعتماد البنوك الإلكترونية

المتوسـط الحسابي	الانحـراف المعياري	قيمـة(ت) المحسوبة	قيمـة(ت) الجدولية	درجـات الحرية	الدلالـة الإحصائية
3.89	3.90	52.105	1.96	19	0.000

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (16) وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% في زيـادة الأربـاح للبنـوك الـتي بـدأت باعتمـاد البنـوك الإلكترونيـة ، حيـث بلـغ متوسـط الإجابات (3.89) وهو أعلى من متوسط المقياس الافتراضي (3)، وبلغت قيمة (ت) المحسوبة (52.105) والدلالة الإحصائية لها (0.000). وبناء عليه تقبل فرضية الدراسة.

ثالثا:هناك علاقة ترابط في البنوك الاردنية بين العمل الإلكتروني وغير الإلكتروني

جدول رقم (17) نتائج اختبار (ت) للعينة الواحدة One-Sample Statistics لاختبار العلاقة في البنوك الاردنية بين العمل الإلكتروني وغير الإلكتروني

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(ت) المحسوبة	قيمة(ت) الجدولية	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
4.35	0.67	29.000	1.96	19	0.000

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (17) وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% في البنوك الاردنية بين العمل الاكتروني وغير الإلكتروني، حيث بلغ متوسط الإجابات (4.35) وهو أعلى من متوسط المقياس الافتراضي (3)، وبلغت قيمة (ت) المحسوبة (29.000) والدلالة الإحصائية لها (0.000). وبناء عليه تقبل فرضية الدراسة.

رابعا: هناك علاقة لزوم لوجود الحكومة الإلكترونية الاردنية لتفعيل استراتجيات التطوير في البنوك الإلكترونية جدول رقم (18) نتائج اختبار (ت) للعينة الواحدة One-Sample Statistics لاختبار العلاقة بين لزوم وجود الحكومة الإلكترونية الاردنية لتفعيل استراتجيات التطوير في البنوك الإلكترونية

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(ت) المحسوبة	قيمة(ت) الجدولية	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
2.65	0.93	12.698	1.96	19	0.000

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (18) وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين لزوم لوجود الحكومة الإلكترونية الاردنية لتفعيل استراتجيات التطوير في البنوك الإلكترونية، حيث بلغ متوسط الإجابات (2.65) وهو ادنى من متوسط المقياس الافتراضي

(3)، وبلغت قيمة (ت) المحسوبة (29.000) والدلالة الإحصائية لها (0.000). وبناء عليه ترفض فرضية الدراسة.

خامسا:هناك علاقة خوف من استخدام الانترنت في الامور المالية مما يضعف استراتجيات انشاء البنوك الإلكترونية

جدول رقم (19) نتائج اختبار (ت) للعينة الواحدة One-Sample Statistics لاختبار العلاقة بين الخوف من استخدام الانترنت في الامور المالية مما يضعف استراتجيات انشاء البنوك الإلكترونية

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(ت) المحسوبة	قيمة(ت) الجدولية	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
3.19	0.55	26.101	1.96	19	0.000

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (19) وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين الخوف من استخدام الانترنت في الامور المالية مما يضعف استراتجيات انشاء البنوك الإلكترونية، حيث بلغ متوسط الإجابات (3.19) وهو اعلى من متوسط المقياس الافتراضي (3)، وبلغت قيمة (ت) المحسوبة (26.101) والدلالة الإحصائية لها (0.000). وبناء عليه تقبل فرضية الدراسة

سادسا:هناك علاقة ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي على عمل البنوك الإلكترونية

جدول رقم (20) نتائج اختبار (ت) للعينة الواحدة **One-Sample Statistics**

لاختبار العلاقة بين ذو دلالة التخطيط الاستراتيجي وعمل البنوك الإلكترونية

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(ت) المحسوبة	قيمة(ت) الجدولية	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
3.68	0.25	65.132	1.96	19	0.000

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (20) وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% للتخطيط الاستراتيجي على عمل البنوك الإلكترونية، حيث بلغ متوسط الإجابات (3.68) وهو أعلى من متوسط المقياس الافتراضي (3)، وبلغت قيمة (ت) المحسوبة (65.132) والدلالة الإحصائية لها (0.000). وبناء عليه تقبل فرضية الدراسة

الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الأول: الاستنتاجات

لقد توصل البحث الى الاستنتاجات التالية:

1.لا يوجد عملية ترويج للبنك الإلكتروني في الأردن

2.يوجد ربط بين الحكومة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية

3.لايوجد اعداد كبيرة من الافراد يستخدم البنك الإلكتروني

4.لا يوفر البنك الإلكتروني جميع الخدمات المصرفية

5.لايوجد حماية كافية على استخدام البنك الإلكتروني

6.يوجد علاقة قوية بين التخطيط الإستراتيجي والبنك الإلكتروني

7.لا يوجد دراسات كافية عن البنوك الإلكترونية

المبحث الثاني: التوصيات

1.زيادة عملية الترويج لدى البنوك لعملية البنك الإلكتروني

2.زيادة الخدمات في البنوك الإلكترونية

3.زيادة الحماية على مستخدمي البنك الإلكتروني

4.تشجيع أفراد المجتمع على استخدام البنك الإلكتروني

5.زيادة الرقابة من قبل الحكومة الإلكترونية على البنوك الإلكترونية

6.زيادة الدراسات عن موضوع البنك الإلكتروني

المراجع

1. حديد ، جواد، الواقع المصرفي العربي ومدى إنسجامه مع فكرة ومفهوم المصارف الشاملة، مع إشارة خاصة إلى التجربة الأردنية، ندوة إتحاد المصارف العربية، 20- 23 يوليو 1994.
2. شاكر، شفيق كايد، التحليل البيئي وأثره في صياغة الاستراتيجية، أطروحة دكتوراة، جامعة بغداد، 2002/3/12م
3. شحاتة، إبراهيم، بعض الاتجاهات المعاصرة في التشريعات المصرفية: مع المقارنة بالوضع في دول مجلس التعاون الخليجي، محلق الأهرام الاقتصادي، 1996/10/28م.
4. مركز بحوث بنك مصر: التخطيط الإستراتيجي في البنوك في عالم متغير، أوراق بحثية، بنك مصر، القاهرة، 1/ 6/ 1999.
5. مواقع الانترنت :- www.nupedia.com ,http://encarta.msn.com http://history.cc.ukans.edu/history, http://ihr.sas.ac.uk/ihr , http://www.hyperhistory.com www.duke.edu www.entreworld.org, www.washingtonpost.com , , www.wwlia.org www.matisee.net/files/glossary www.sakhr.com ،www.duhaime.org

-7 David, Fred, Strategic Management: Concept and Cases, New Jersey, Prentice Hall, 11th ed, 2007.

8- Dess, G.,Lmpin, G, And Einser, A., Strategic Management: Creating Competitive Advantage, Boston, M,Graw – Hill, 2007.
9- Hill, C., And Johns, G., Strategic Management: An Integral Approach, Boston, Miffin Company, 7th ed., 2007.
10- Wheelen, Thomas and Hunger, David, Strategic Management and Business Policy, Upper Sadde Rives, 11th ed., 2008.

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة الموظف المحترم

السلام عليكم ورحمة الله،،

الموضوع: استبانه

يقوم الباحثون باعداد دراسة حول

(دور التخطيط الاستراتجي في البنوك الالكترونية)

لذا نرجوا منكم التكرم بدراسة كل فقرات الاستبانة،والاجابة عليها بدقة وموضوعية.

علماً بان المعلومات التي ستتفضلون بها سوف تستخدم لاغراض البحث العلمي فقط،وسيتم التعامل معها بمنتهى السرية.

شاكرين لكم حسن تعاونكم **الباحثون**

عبارات الاستبانة

يرجى وضع إشارة (X) داخل مربع الإجابة التي ترى إنها اقرب إلى رأيك :

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
1	إن درجة الأمان في البنوك الإلكترونية كافية					
2	للبنوك الإلكترونية دور في زيادة أرباح البنوك					
3	يوجد ربط بين البنوك الإلكترونية والحكومة الإلكترونية					
4	تفضل استخدام البنك الالكتروني عن البنك غير الإلكتروني					
5	البنوك الإلكترونية تشجع الاستثمار في الأردن					
6	يحقق البنك الالكتروني ميزة إضافية					
7	يساعد التخطيط الإستراتيجي في البنوك على إدارة التغيير					
8	يعمل التخطيط الاستراتجي على رفع كفاءة وفاعلية الأداء في البنوك الإلكترونية					
9	أشجع استخدام البنك الالكتروني					
10	هناك إطار تفاعلي مع البنوك الالكترونية					
11	التخطيط الاستراتجي له اثر في إنشاء البنوك الالكترونية					
12	البنوك الإلكترونية تعمل بكفاءة					
13	القانون الأردني يحمي العملاء من الهكر					