

جامعة سالفورد
دراسات المحاسبة و الاقتصاد و علوم الإدارة
درجة الماجستير في المصارف الدولية و الموارد المالية

المصارف الالكترونية : تبني المصارف الالكترونية ، ما هي العبر التي يمكن تعلمها لتطوير
المصارف الالكترونية في ليبيا من التطور الذي تم في الدول المتقدمة ؟

دراسة قدمها الأستاذ احمد سويسى محمد

إشراف الدكتورة كلير هيلم

2005- 2004

المصارف الالكترونية :- تبنى المصارف العاملة خلال شبكة الانترنت (ما هي العبر التي يمكن تعلمها) لتطوير المصارف الالكترونية في ليبيا من التطور الذي تم في الدول المتقدمة ؟

صفحة رقم	قائمة المحتويات
1	عرفان و تقدير
2	الفصل الأول - مقدمة
3	خلفية المصارف ، و المصارف الالكترونية في ليبيا
4	أهداف البحث و أغراضه
5	تعريف المصارف الالكترونية
6	خدمات المصارف الالكترونية و كيفية استخدامها
7	مزايا المصارف الالكترونية و ما يؤخذ عليها
8	الفصل الثاني المراجعة الأدبية
9	المراجعة العامة عن :-
10	المصارف الالكترونية في المملكة المتحدة
11	خدمات و منتجات المصارف الالكترونية في المملكة المتحدة
12	الاستنتاج
13	الفصل الثالث
14	المقدمة
15	مراجعة السياق
16	هيكلية نظام المصارف الكترونية الليبية
17	الملكية الخاصة
18	هيكلية المصارف الالكترونية الليبية
19	الوضع الحالي و المستقبلي للمصارف الالكترونية في ليبيا
20	التحليل و النتائج
21	العينات
22	معلومات عامة
23	آلات الصرف الآلي
24	المصارف العاملة على قنوات الإرسال

عرفان و تقدير

أود أن أتقدم بالشكر لكل من مد لي يد المساعدة و ساعدني للقيام بهذه الدراسة حتى و لو كان ذلك بكلمة واحدة .

كما أنني أتقدم بوافر الشكر للدكتورة كلير هيلم و التي أشرفت علي و قدمت لي المساعدة و النصح مما مكنني بالقيام بهذا العمل بالطريقة اللائقة .

كذلك كل الأصدقاء و الطلاب الليبيين لمعاونتهم لي في إجراء المسح ، و إلي مكتبة الجامعة التي وفرت لي كل المصادر و المراجع الضرورية الواردة في هذه الدراسة .

34	المصارف من خلال الهاتف
35	المصارف من خلال شبكة الانترنت
37	ملخص:-
38	الفصل الرابع - الاستنتاج و المقترحات
39	المقترحات
40	الدراسات المستقبلية
41	ملحق 1 استبيان
46	مسرد بيان المؤلفات
50	ملحق 2 محصلة تحليل الاستبيان

رقم الصفحة	الجدول	رقم
12	توجيهات المدفوعات	1
36	مشاكل المصارف الالكترونية	2

الفصل الأول - مقدمة

1-1 مقدمة

لقد أصبحت المصارف الالكترونية و بشكل مطرد ، وسيلة رائجة لتقديم و توفير الخدمات المصرفية في البلدان المتقدمة خاصة في المملكة المتحدة .

و البعض من المصارف و التي ظلت و بصورة تقليدية تركز جهودها على توفير خدماتها من خلال ما يعرف بشارع المال ، فأنها الآن و في الوقت الحاضر تقدم خدماتها بالوسائل الالكترونية . وبالإضافة إلى ذلك ، فإن شركات جديدة وشركات تابعة قد تم تأسيسها من اجل هدف أوحده ، ألا وهو تقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الانترنت. ولقد ظهرت للوجود ولأول مرة تقنية المصارف الالكترونية ، وتمت مزاولتها من قبل المصارف المركزية في الولايات المتحدة الأمريكية ولقد كان نظام الاتصال للإحتياطي الفيدرالي هو أول المبادرين للعمل بالتقنية الالكترونية ، بل و سجل أكثر من نصف مليون تحويل مالي عام 1920 .

و بالرغم من أن بداية التقنية الالكترونية قد شهدت تزايداً في استخدام هذه التقنية ، فإن المستند الورقي قد كان لا يزال مستعملاً في أغلب التحويلات المتدفقة ما بين الخزائن المشتركة و بين المصارف . و على سبيل المثال فإن المستند الورقي قد كان مستخدماً لتقديم التحويلات التي تتم إلكترونياً من أجل أن يتم حفظ التحويلات الشفوية في نسخ معتمدة .

و في المملكة المتحدة فإن نظام المقاصة القائم على المستند الورقي قد كان بنحو مقارن ذو كفاءة مشهودة ، و هذا ما يمكن أن يوضح بأن الضغط نحو التحول من الزبائن المشتركين إلى التقنية الجديدة في المملكة المتحدة ، قد كان أقل مما هو الأمر عليه في الولايات المتحدة . و لقد أوضح الخبير (ويلش) بأنه (نتيجة لذلك) فإن اهتمام المصارف في المملكة المتحدة قد توجه أولاً نحو تحسين الخدمات في داخل النظام المصرفي بدلاً من تطوير الروابط بين الزبائن المشتركين و هو الأمر الذي كان الشاغل الأكبر بالنسبة للمصارف في الولايات المتحدة (مرجع ويلش 1999 Welch)

1-2 خلفية المصارف اللاكترونية في ليبيا

إن النظام المصرفي الليبي يعمل على أساس أنه نظام مصرفي مملوك للقطاع العام ، مع قلة من المصارف تعمل بصفقتها مصارف خاصة و في نطاق أنشطة محدودة ، مثل التعامل في مجال الادخار و منح القروض للزبائن .

إن مصرف التجارة و التنمية ، هو احد المصارف الخاصة ، و الذي خطط له في عام 2005 ليكون المصرف الرائد في ليبيا ليستهل بداية العمل كمصرف من خلال شبكة الانترنت .

و المصارف الالكترونية في ليبيا لديها استخدامات محدودة في النظام المصرفي بشكل عام .

ما عدا القليل من المصارف الخاصة التي بدأت تبني ذلك النظام في الآونة الأخيرة.

و لقد تم تأسيس المصرف البريطاني العربي للتجارة في يونيو 1972 بالعاصمة البريطانية لندن، و قد أمد

النظام المصرفي الليبي بشبكة واسعة من مكاتب مجموعة HSBC و مؤسسات التراسل في كل المراكز

المالية الرئيسية SWEFT فإن باستطاعته تقديم خدمات مصرفية الكترونية منافسة إلي زبائنه .

(مرجع ONLINE Banking Libya)

1-2 هدف البحث و أغراضه

إن هدف هذه الأطروحة هو :-

أن تقوم بتعريف المشاكل و العبر التي يمكن للنظام المصرفي الليبي أن يعيها و يتعلمها من التطور الذي تم في البلدان المتقدمة مثل المملكة المتحدة.

و أهداف هذا البحث هي:-

1- القيام بتوصيف المصارف الإلكترونية و بتعريف فوائدها، و لماذا يتم استخدامها ؟

2 - تفسيرات المصارف الإلكترونية و تعريفاتها ، و التي يمكن تقسيمها إلي الآتي :-

- تطورها في البلدان الأخرى خاصة في المملكة المتحدة
- المصارف الالكترونية في ليبيا
- المزايا - و المآخذ للمصارف الالكترونية
- 4- الخدمات المصرفية من خلال شبكة الانترنت
- 5- مشاكل المصارف من خلال شبكة الانترنت

و هذه الدراسة سوف تركز على المشاكل التي واجهت المصارف الالكترونية في البلدان المتقدمة ، و الكيفية التي تم بها تفاديها عند القيام بتبني المصارف الالكترونية في المصارف الليبية .

1-4 تعريف المصارف الالكترونية

ان المصارف الالكترونية يمكن تعريفها على إنها ذلك النظام الذي يستخدم الآليات الالكترونية ، أو التقنيات على الخطوط المباشرة في القطاع المصرفي من أجل تقديم و توفير الخدمات المصرفية للزبائن .

و هناك العديد من التعريفات للمصارف الالكترونية و ذلك وفقاً للمهمة التي يتم من اجلها استخدام المصارف الالكترونية .

و على سبيل المثال ، فإن **حسام العبد** قد أوضح بأن (المصارف الالكترونية هي مصطلح يستخدم كمظلة للعمليات التي يمكن أن يقوم بها الزبون لأداء تحويلات الكترونية ، بدون ان يتجشم مشقة زيارة مؤسسة مشيدة من الطوب و الاسمنت) و المصطلحات آلائية كلها تشير إلي شكل أو آخر من المصارف الالكترونية :-

المعاملة المصرفية من خلال حاسوب شخصي ، المعاملة المصرفية من خلال شبكة الانترنت ، المعاملة المصرفية الفعلية ، المعاملة المصرفية من خلال خط مباشر ، المعاملة المصرفية المنزلية ، المعاملة المصرفية الالكترونية عن بعد و المعاملة المصرفية من خلال الهاتف .

و المعاملة المصرفية من خلال الحاسوب الشخصي و من خلال شبكة الانترنت ، أو من خلال الخط المباشر هي الأكثر تداولاً في الاستخدام .

و على كل حال ، فإنه يتوجب ملاحظة ان المصطلحات المستخدمة لتصنيف مختلف أنواع المصارف الالكترونية غالباً ما يتم استخدامها بشكل يمكن من استعمال أحداها بدلاً من الأخرى .

(ما هو تعريف المصارف الالكترونية)

توجد كذلك آراء أخرى مثل (ان مصطلح المصارف الالكترونية يتم استخدامه لوصف ما يتم توفيره من معلومة أو خدمات من قبل مصرف إلي زبائنه من خلال حاسوب أو التلفاز) (مرجع دانيال 1999)

و لقد قام بينتون أ- جيب Benton E .GUP بتعريف المصارف الالكترونية على إنها

(أول الأشياء التي تتبادر للذهن ، عندما يفكر المرء في المستقبل الآتي للمصارف .

و من الأمور المفترضة بشكل عام ان المصارف الالكترونية هي شئ جديد و إنها ستحل محل أو ستكون إضافة ملحقة للعديد من قنوات توصيل الخدمات المصرفية المجزئة و مصطلح المصارف

الالكترونية المستخدم هنا يشير إلي أي نشاط مصرفي يتم التوصل له بوسائل الكترونية

(مرجع :- موقع بشبكة الانترنت)

1-5 خدمات المصارف الالكترونية وكيف يمكن استخدامها

إن المصارف الالكترونية تشمل آلات الصرف الآلي ، و مراكز الاتصال الآلي ، و الصرف الرقمي ، و الهواتف ذات الشاشات ، و الصيرفة من خلال شبكة الانترنت و التلفاز .

و هناك العديد من وسائل استخدام المصارف الالكترونية ، و على سبيل المثال و كما أوضح الخبير جيب ب . B .GUP بأن (المصارف الالكترونية يمكن استخدامها للصيرفة بالتجزئة و أعمال

التحويلات من اجل التجارة ، كذلك من اجل تسهيل تحويلات المبالغ الكبيرة بالدولار . كما أنه أوضح

أيضا بأن الأمر المساوي في الأهمية هو إن المصارف الالكترونية هي ظاهرة عالمية)

(مرجع موقع جيب على شبكة الانترنت) و المصطلح كما هو مستخدم هنا فإنه يشمل التحويلات

المالية (ان بعض المؤسسات تخصص فقط مواقع على شبكة الانترنت لتوفير معلومات عن الخدمات

التي تقدمها .

و لكنها لا تسمح بأي تحويلات . هذا أمر لا يمكن اعتباره تحت غطاء تعريف المصارف الالكترونية ،

و على أي حال ، فإن مواقع شبكة الانترنت القابلة للتحويلات تعتبر مصارف الكترونية)

(مرجع جيب GUB على شبكة الانترنت)

(إن الخدمات الأكثر تطوراً هي تلك التي توفر للزبون الفرصة ليحصل على إمكانية للدخول إلي حسابه ، و ان يتمكن من القيام بتحويلات أو شراء منتجات بخط مباشر) (مرجع دانيال 1999 Daniel)

6-1 مزايا المصارف الالكترونية و ما عليها من مآخذ

6-1 - أ إن إمكانية الوصول لاكتشاف شبكة الانترنت الدولية كان بمثابة ثورة ، و لقد كان أمراً له تأثيره الواسع على مدى كبير من الأنشطة الإنسانية ابتداءً من التسوق ، و الخدمات المصرفية ، و الحجز للسفر في العطل و الأجازات ، و تجميع البيانات ، و توزيع المعلومات ، و على الاتصالات . و هذه النشاطات و التي تقوم بها مؤسسة معينة ، أو مصرف ، أو مركز تجاري للتسوق ، أو المكتبة ، يمكن الآن الدخول إليها بينما المرء جالس على كرسيه المريح في منزله ، و ذلك بمجرد ضعفه زر على فأرة الحاسوب. إن فوائد المصارف الالكترونية كما تمت الإشارة إليها يقال عنها أيضا (ان الصيرفة من خلال الخط المباشر قد كانت من البطء في النمو بحيث أنها قد فاتها إزدهار النقطة الفاصلة (على شبكة الانترنت) و بالطبع فأنها أيضا قد فاتها الإخفاق التام أيضا . ان الصيرفة على الخط المباشر تروق للبعض لكونها ملائمة وستفهم الخصوصية و ان أربعة أشخاص من مجموع عشرة يقولون بأنها هامة جداً بالنسبة لهم ، إذ إنها تمكنهم من ممارسة النشاط المصرفي دون الاضطرار للتحدث مع أي احد) (مرجع جورج 2002 george).

إن الكثير من الجهود و الوقت قد بذلت من أجل أن يصبح هذا النظام تجربة مفضلة و مبسطة لقطاع كبير من مستخدمي المصارف الالكترونية.

و قابلية التنقل عند المصارف الالكترونية قد تجعل لهذا النظام ميزة إضافية ، و هي انه و إذا ما كنت خارج الوطن و واجهت مشكلة مادية من أي نوع ، فأنت تستطيع الدخول إلي حسابك في أي وقت و من أي مكان ، لطالما كانت شبكة الانترنت و جهاز حاسوبك الشخصي تحت تصرفك .
و هذه قد تكون الفائدة الأساسية للمصارف الالكترونية ، جنباً إلي جنب مع الخدمة المصرفية القائمة على الفرع كذلك كونك قادراً على تهيئة أو إلغاء أي تحويلات ذات تأثير على حسابك .

مزايا المصرف من خلال الخط المباشر و المأخذ عليه:

و كما و سبقت الإشارة بوضوح إلي المصارف الالكترونية في المملكة المتحدة فإن أعداد الناس الذين يستخدمون المصرف من خلال الخط المباشر ، قد ازدادت بشكل ملحوظ خلال الستة اشهر الأخيرة بحيث تجاوزت 5.5 مليون شخص ، انطلاقاً من العدد السابق و البالغ 4 مليون شخص في ابريل الماضي و جاء في مسح تم أجرؤه و نشر في الأسبوع الماضي ، أوضح موري Mori بأن النتائج قد أكدت بأن المصداقية العامة في استخدام الخدمات المالية خلال الخط المباشر قد تنامت بشكل مضطرد ، إلي جانب التأمين ، و قيودات الحسابات . و لقد كان طلب البطاقات الائتمانية و حسابات التوفير و الدخول إليها هي الأوفر خطأ و الأكثر شعبية (مرجع ريد لمعلومات الأعمال 2001) .

(Reed Business Information Limited, (2001)

و هذا الارتفاع في أرقام الإقبال قد يكون هو الدليل الأوضح بأن هذا الشكل المصرفي الموائم و المفيد ، هو في حقيقة الأمر يزداد رواجاً . و الدوائر المالية حول العالم هي أيضاً و باستمرار تحاول أن تضع مقاييساً تجعل من تطوير هذه الخدمات و تيسر كونها في متناول اليد .
و خلاصة الأمر فإنه و حتى يتم دمج كامل للخدمات المصرفية ، فإن الناس يستخدمون فقط الصيرفة من خلال الخط المباشر لتحويل أموالهم ، أو لتسديد فواتيرهم ،
و لكنهم سوف يضطرون للذهاب إلي فرع مصرفهم للحصول على قروض ، أو معلومات عن استثمار

و التصديق عليه . أما بالنسبة لبعض الناس فأنها تجربة مصرفية جديدة ، و عليه فإن البنية التحتية المادية للمصارف من الصعب أن تزول .

1-6 - ب و من بين بعض المأخذ على المصارف الالكترونية : هي أن البعض لا يزالون يشككون في مقاييس تأمين التحويلات المرتبطة بالمصارف الالكترونية ، و كونهم يخشون ان المعلومات الشخصية ذات القيمة المتعلقة بالمصرف قد تصبح متعرضة بدون حماية للاختلاس و السرقة . و الأمر الآخر هو إن قدامى المتعاملين قد لا يكونون ذوي دراية تامة باستخدام الحاسوب . (إن أي إخفاق في المصرفية من خلال الخط المباشر قد يؤدي إلي تصدع ثقة المتعاملين في استخدام شبكة الانترنت لأداء الخدمات المالية ، و ذلك وفقاً لنسبة 45 % من مديري الشبكات الذين استجابوا لاستطلاع رأي لمؤسسة WEEKLY – HARVAY الذي يجري بالحاسوب أسبوعياً للإجابة على سؤال محدد BIG QUESTION (مرجع توماس 2003 THOMAS) و هذا يشير إلي حقيقة إن وقوع الفوضى في عمل شبكة الانترنت ، بما في ذلك خلل الرقائق الالكترونية المصاحب لذلك ، قد يكون بمثابة مثبط هم لمستخدمي المصارف عبر الخط المباشر و يخمد حماسهم . و بالإضافة إلي ذلك فإن الأهمية الخاصة التي يراها ليون ديست Leon Deist المدير التنفيذي لترويج التسويق في مؤسسة Arivia Kom بقوله أن الخدمات المصرفية من خلال الخط المباشر لم تصل بعد إلي مستوى نهاية الدمج الطبيعي التي يطلبها الزبائن . و يضيف إلي ذلك بأنه و حتى يحين ذلك الوقت الذي يتسنى فيه للزبون إيجاد مدخل خلال الخط المباشر إلي حساباته ، بما في ذلك القروض المنزلية ، و تمويل السيارة ، و الاستثمارات ، فإن الزبون سيكتفي فقط باستخدام الخدمات المصرفية من خلال الخط المباشر من اجل التحويلات الأكثر ضرورة .

(مرجع 2002 Comtext) .

ص 9

إن الشروع في المصارف الإلكترونية قد يستغرق وقتاً و لكي تتمكن من استخدام حساب بالخط المباشر ،قد يتطلب منك ذلك ان تقدم تعريف شخصي ، و ان تقوم بملء نموذج لدى فرع مصرف ، أو قد تحتاج إلي ان ترسلها بالبريد إلي المصرف ، و هذا قد يستغرق وقتاً لترتيبه .

و إذا رغبت زوجتك في استخدام أو إدارة حسابك بصورة مشتركة من خلال الخط المباشر ، فإنها تحتاج إلي أن تملأ نموذجاً آخر قبل أن يقوم المصرف بإطلاعها على كل مدخراتك بشكل مشترك و في آن واحد .

و مقارنة بفتح حساب مصرف لدى الفرع ، فإن ذلك يمكن ان يتم بشكل أسرع و أسهل من ذلك الذي يتم بالنسبة لخدمة الخط المباشر .

(مزايا الصيرفة من خلال الخط المباشر و المأخذ عليها)

(Advantages and disadvantages of E-banking).

الفصل الثاني :- مراجعة السياق

2- المراجعة العامة للسياق

2-1 المصارف الالكترونية في البلدان المتقدمة

ان فكرة الإقبال علي المصارف الالكترونية قد لاقى اهتماماً خاصاً في الدراسات الأكاديمية خلال السنوات العديدة الماضية ، و على سبيل المثال فان الدوريات المصرفية قد كرست إصدارات خاصة حول الموضوع (مرجع كارجيليتو Karjalisto 2002) و لكي يمكن تكوين قاعدة لهذه الدراسة الحالية ، فان ثلاثة مجالات من الأدبيات قد تمت مقارنتها . و تلك الدراسات تؤكد على و تناقش بشكل عام المصارف الالكترونية في البلدان المتقدمة مثل المملكة المتحدة .

و في هذا الفصل تجري محاولة لتقديم الأدبيات الحالية حول تطور المصارف في البلدان المتقدمة مثل المملكة المتحدة . و لمدى أوسع فقد تم تقسيم الفصل إلي عدة أقسام . و فيما يلي المقدمة . فإن هذا الفصل سيتناول مراجعة مختصرة للنظام الاقتصادي لمصارف التجزئة في المملكة المتحدة . هذا القسم يشرح المراجعة العامة ، و يحاول أن يغطي بعض المسائل المرتبطة بالمصارف الالكترونية بصفة عامة ، مثل الوضع في المملكة المتحدة ، و سيتم تناول الصيرفة من خلال شبكة الانترنت في الفصل الأتي كحالة دراسة للمصرفية من خلال شبكة الانترنت .

2-1-1 المصارف الالكترونية في المملكة المتحدة

إن المملكة المتحدة هي إحدى الدول الأكثر تقدماً فيما يختص بتقديم خدمات المصارف الالكترونية . ووفقاً لما يعتقد كل من سكوت Scott و ويلثام Waltham فإن (مصرف U.K) قد كان أول المبادرين إلي تقديم نظام مساندة لاتخاذ القرار مبني على جهاز الحاسوب، إلي عمليات التسليف المدمجة بالسوق الأوسط لقطاع مصارف التجزئة بالمملكة المتحدة .

(مرجع سكوت و ويلثام Scott Waltham)

و لقد أوضحت مؤسسة داتا مونيتر Data monitor بأن (هناك نوعين رئيسيين من المصارف خلال الخط المباشر في المملكة المتحدة ، المصرف من خلال شبكة الانترنت المدمج (أو الارتباط) و هو يمثل العملية التقليدية لمصرف ذو مباني ، و هذا النوع من المصارف خلال شبكة الانترنت لا يستطيع العمل بشكل مستقل من المصرف الرئيسي (مرجع داتامونيتر - مصارف المملكة المتحدة العاملة خلال الخط المباشر)

و هناك آخرون مثل تايلور Taylor (1994) يجادل في المسألة بقوله إن المصارف البريطانية خلال الثمانينات قد أصبحت أعمالاً صعبة و ذات تحديات . إن التبدل من التحفظ المريح للشركات المؤسسة و عملاء القطاع الخاص الموسرين ، إلي السوق المتكثف من حاملي الأسهم الصغيرة ، قد خلق ضغوطات غير مريحة ، اقلها ذلك الضغط الغير مسبوق ، من قبل نوع جديد من الزبائن الذين يلحون بإصرار على اعتبار النقود على أنها سلعة. المصارف الحرة كانت أحدى النتائج ، فقد أصبحت المصارف و المؤسسات المالية الأخرى تتنافس على الأعمال ، و هذا بدوره أدي لوضع المصارف في موقف صعب ، عندما تدنت اقتصاديات دول الغرب إلي الركود تزامناً مع نفس الوقت تقريباً الذي بدأت فيه البلدان الأقل تقدماً في شتى مناطق العالم تتخلف عن الإيفاء بديونها الضخمة .

(مرجع تايلور Taylor ((1994)) .

و وفقاً لما يراه مينتل Mental (2001) فإن (أسواق اليوم أكثر تعدداً في أشكالها و تعقد أماكنها بالنسبة للمستهلكين ، فيما يختص بعدد المنتجات المتوفرة لهم . و الترتيب الواسع للممولين ، الأمر الذي يجعل الاختيار من بينها صعباً و الكثير من المعلقين في هذا المجال يجادلون بأن اقتصاداً جديداً هو في سبيله للتكون ، و ينشأ فيما حول الخبرة في معالجة المعلومات و الاتصالات .

و بالتحديد فإن التقنيات الجديدة تمكن المؤسسات في البلدان المتقدمة من ان تقدم خدمات مختلفة تماماً إلي الزبائن ، و ان تحقق مستويات من الإنتاجية لم يمكن نيلها حتى وقتنا هذا .

(مرجع مينتل Mental 2000)

2-1-2 خدمات و منتجات المصارف الالكترونية في المملكة المتحدة

إن المصارف الالكترونية تتكون اساساً من خمسة قنوات تصريف :-
آلات الصرف الآلي - و المصارف من خلال الهاتف و من خلال الحاسوب الشخصي و المصارف من خلال شبكة الانترنت ، و المصارف من خلال التلفاز .
(مرجع هيورد هاميلتون 2001)

و يفترض كل من تان Tan و تيو Teo (2000) بأن (كل ما ازدادت استخدامات منتجات و خدمات المصارف ، فإنه يصبح من الأكثر احتمالاً أن يتم تبني المصارف من خلال الانترنت) . و بطريقة أو بأخرى فإن هذا قد يكون صحيحاً إذا تم تقديم العناصر المتعلقة بذلك . و هذه العناصر سيتم شرحها أدناه مع كل قناة .

و سيتم اختبارها في حالة تبني وسيلة الانترنت في ليبيا و ذلك في الفصل الثاني .
إن قنوات المصارف الالكترونية قد كان لها تطبيقات هامة خاصة في المملكة المتحدة .
و التي ستتم مناقشتها باختصار في القسم الأتي . و بما إن التركيز الرئيسي للأطروحة هو على المصارف الالكترونية فإن الأمر بشكل خاص سيكون حول المصارف من خلال شبكة الانترنت :

2-1-2-1 خدمات المصارف الالكترونية في المملكة المتحدة

2-1-2-1-1 آلات الصرف الآلي

لقد تم تطوير آلات الصرف الآلي في فترة السبعينات لتقوم بتقديم خدمات المصارف الالكترونية ، و التي ثبت إنها ناجحة للغاية لأنها قد سمحت للزبائن بتلقي الخدمات المصرفية خارج ساعات دوام المصارف .نتيجة لذلك و بمضي الوقت فان استخدامات آلات الصرف الآلي قد انتشرت لدرجة انه قد أصبحت هناك أكثر من 30. 000 آلة صرف إلي في أنحاء المملكة المتحدة في الوقت الحاضر .
(مرجع باركليز 2001 Barclays)

جدول 1 :- توجيهات المدفوعات

1999	1998	1997	1996	1995
28.600	24.600	23. 200	22.100	20. 900

المصدر :- APACS توجيهات المدفوعة 1995 - 1999 (تقرير السوق 2000)

ص 13

إن الجدول أعلاه يوضح بأنه و خلال الأعوام 1995 - 1999 م قد كانت هناك زيادة مضطردة في إعداد آلات الصرف الآلي في المملكة المتحدة .

و آلات الصرف الآلي تقدم الخدمات للناس من خلال دخولهم لأرصدة حساباتهم .

و البيانات المصغرة ، و المسحوبات النقدية ، و أي استعمال جانبي فيما يختص بحساباتهم .

و في البداية كانت هناك رسوم على استخدام آلات الصرف الآلي التابعة لمصرف آخر و لكن حالياً

فإن العديد من المصارف قد اتحدت ، و لم يعد الزبائن يطالبون برسوم لدى دخولهم على آلات الصرف

الآلي من خلال حلقة اتصال بشبكة خاصة بذلك. و بدأ أصبح بشكل متزايد من الراحة و السهولة على

الزبائن استخدام آلات الصرف الآلي . و على سبيل المثال ، فإن مصارف رويال بانك أوف سكوتلاند

Royal Bank of Scotland ، و HSBC ، و لويدز Lloyds TSB و مصرف باركليز

Barclays كلها قد اتحدت و انضمت إلي شبكة Link network و أصبح زبائنهم لا تقتصر

معاملاتهم على مصارف ATMS فقط . (مرجع Barclays , press Releass2001) .

2-1-2-1-2 المصارف من خلال الهاتف :

إن نظام المصارف من خلال الهاتف قد بدأ في أعوام السبعينات ، و يقوم بتوفير الدخول إلي أرصدة

حساب الصكوك و القيام بتسديد الفواتير .

و هناك نوعين من مصارف الهاتف: الأول منها يمكن الدخول إليه بالهواتف التي بدون أزرار ،

و التي تسمح للزبائن بالاتصال و من ثم يتم توصيلهم فوراً لمتلقي خدمات الزبائن ، و الذي بدوره ينفذ

طلباتهم بعد ان يمررهم خلال عمليات أمنية . أما النوع الثاني من مصارف الهاتف: فهو ذو خدمات

آلية متوفرة من خلال الهواتف ذات الأزرار ، و يستطيع الزبائن بمفتاح الهاتف تمرير رقم اشتراكهم و

رموز المرور للوصول لحساباتهم و الاستماع إلي بيانات أرصدتهم. و بعض المصارف تقوم أيضا

بتوفير التحويلات ما بين الحسابات .

بما أن مستخدمي المصارف من خلال الهاتف قد تضاعفت أعدادهم أربعة مرات فيما بين الأعوام 1994 - 2000 (مرجع تقرير السوق Market Report 2000) فان ذلك يشير الي ان هناك حركة ايجابية من قبل الناس تجاه المصارف من خلال الهاتف . و لا يعني ذلك فقط ان هناك زيادة في أعداد الناس المستخدمين للمصارف من خلال الهاتف ، بل في حقيقة الأمر فان المصارف قد قامت خلال السنوات القليلة الماضية بتوسيع خدماتها التي تقدمها من خلال الهاتف . فقد أنشاء مصرف باركليز عدد ثلاثة مراكز اتصال في المملكة المتحدة . و كلها تتعامل مع سيل المكالمات الواردة من الزبائن ، و تقريباً فان حوالي 55 % من الفروع أصبحت مركزية في أدائها من خلال مراكز الاتصال و التي تتولي تلقي المحادثات الواردة إلي الفروع (مرجع باركليز 2001)

و أصبح استخدام مراكز المحادثات يتم بصورة مكثفة من قبل أعداد أكثر و أكثر من المصارف . لأنها توفر عليها التكاليف .

ان فكرة ربط الفروع مركزياً ، و تشجيع و حث الزبائن على الاتصال هاتفياً لطرح تساؤلات بسيطة ، تمنح الطاقم المشرق على الفرع إمكانية التركيز على الاختصاصات الجوهرية ، التعامل مع أمور الزبائن في الفرع ، بالأحرى عن الإجابة على محادثاتهم الهاتفية . و با مكان الزبائن الدخول إلي مدى متكامل من الخدمات خلال الهاتف ، و ان يرتبوا لأي سحبيات زائدة ، و ان يطلبوا قروضاً ، و أن يلغوا الديون المباشرة ، و يتقدموا لنيل رهونات و يفتحوا أو يوقفوا الحساب ، و يقوموا بالتحويلات ، و ان يسددوا فواتيرهم .

و يظهر توجهاً مماثلاً في المصارف الأخرى بالمملكة المتحدة ، هو إن المصارف قد اتجهت إلي رفع سقف مدى الخدمات المتوفرة من خلال الهاتف

2-1-2-1-3 المصارف من خلال التلفاز .

ان المصارف من خلال التلفاز مازالت في مرحلة البداية ، إذ انه لا يوجد الكثير من تلك المصارف التي أسست حتى الآن بشكل كامل الدخول من خلال وصلات التلفاز . و مع ذلك فإن نسبة عشرة بالمائة من الناس في المملكة المتحدة نجدهم مسجلين لدى وصلات التلفاز بحلول عام 1999 (مرجع بحث فليتشر Fletcher)

و المزايا الأساسية للخدمات المبنية على التلفاز ، هي إنها يمكن تقديمها إلي الجمهور السكاني العريض ، لأنه و بصورة تقريبية فان كل منزل يحتوى على تلفاز .

2-1-2-1-4 المصارف على الخط المباشر .

ان الحاسوب الشخصي ، و المصرف المنزلي ، و المصارف الالكترونية ، و المصارف من خلال شبكة الانترنت ، كلها مسميات للخدمات المصرفية على الخط المباشر .

و هذه الأنظمة تشير إلي استخدام الحاسوب للدخول إلي المصرف .

و لقد وضع الحاسوب موضع الاستخدام في عالم المصارف لأول مرة فيما بين الأعوام 1950 -1960 و أصبح وسيلة إنجاز في المصارف بشكل واسع في منتصف السبعينات.

(مرجع 1999 E ssiNger)

و يشرح كل من Hewer و Hamilton (2000) ان هناك مدخلين اتخذتهما المصارف لتوفير خدمات الخط المباشر من خلال الحاسوب الشخصي .

و المصارف من خلال الحاسوب الشخصي ، هي عندما يلجاء الزبون إلي تركيب رقائق الكترونية متخصصة في حاسوبه يقوم المصرف بتوفيرها ، و هذه تسمح للزبائن بالاتصال من خلال وسيط

و خط هاتفي للدخول إلي الشبكة الدولية و استخدام الرقائق الالكترونية للمصرف أو رقائق توفرها شبكة خدمات انترنت ، مثل BT للانترنت او شبكة (AOL) . و في نهاية المطاف فان شبكة

الانترنت قد أخذت الاتجاه السائد للمصارف على الخط المباشر على إنها تقنية مستمرة في هذا الاتجاه ، و إنها قد كانت مقتصرة فقط على المتحمسين للحاسوب ، و أصبحت امراً سهلاً للمستهلك العادي .

(مرجع Banks)

إن المصارف على الخط المباشر تسمح للزبائن بالاتصال بحشد من الخدمات المصرفية من خلال حاسوب شخصي موصل بحواسيب المصرف عن طريق شبكة الانترنت (مرجع 2000 Gandy) .

و كل المصارف التي تقدم خدمات مصرفية الكترونية .

تسمح لعملائها بان يراجعوا لرصدهم ، و إن يستفسروا عن كشوفات حساباتهم و ان يحولوا أموال بين الحسابات ، و إن يصدروا مدفوعات فواتير .

الأنظمة الأكثر تطوراً تسمح للعملاء بان يتقدموا لطلب قروض و إن يفرغوا معلومات عن الحسابات في حوا سيبهم ، و إن يقايضوا في الأسهم و الودائع المصرفية المتبادلة ، و أن يتمعنوا في الصور المجسدة لقصاصات صكوك إبداعاتهم .

و المصارف المقتصرة على شبكة الانترنت ، هي مصارف موجودة فقط على الشبكة العالمية ، و الطريقة الوحيدة للدخول على هذا النوع من المصارف على الخط المباشر ، هي من خلال شبكة الانترنت ، و ليس لديها أي فروع طبيعية متواجدة بحيث يمكن التعامل معها وجهاً لوجه .

و هذه المصارف توفر خدماتها المصرفية من خلال شبكة الانترنت ، و في بعض الحالات من خلال الهاتف و الأمثلة على المصارف القائمة بصورة بحتة على شبكة الانترنت في المملكة المتحدة هي مصارف Smile و مصرف Egg و مصرف Cahoot و في بعض الحالات فان هذه المصارف القائمة بصورة بحتة على شبكة الانترنت ، يكون لها وجود مادي طبيعي ، و لكن ذلك يكون تحت اسم تجاري مختلف ، و على سبيل المثال فان مصرف Egg هو مصرف مقتصر على شبكة الانترنت و لكنه مملوك تحت اسم Prudential .

و بالرغم من ان المصارف الالكترونية توفر العديد من أنواع الخدمات و المنتجات . فان هناك عدداً من المشاكل ذات الارتباط بالمصارف الالكترونية في البلدان المتقدمة (في المملكة المتحدة) و التي ستقوم هذه الدراسة بالقاء الضؤ عليها في الفصل القادم بشكل أدبي مركز .

2-2-1-2 مشاكل و عوائق مصارف شبكة الانترنت

في حين ان شبكة الانترنت يمكن ان تكون مصدراً رئيسياً لكميات هائلة من المعلومات ، فإنها أيضاً يمكن ان تكون مصدراً لمشاكل محتملة و كامنة .

و هناك العديد من المشاكل ذات الارتباط بالمصارف من خلال شبكة الانترنت و هذه المشاكل قد تؤثر.

على مستخدمي خدمات الانترنت بطريقة تعوق أداء الأعمال و أيضاً تصيب مقدار الثقة في المصارف من خلال الانترنت نتيجة لذلك.

و يري كل من TAO و TEO (2000) ، افتراضية ان (كلما انخفضت المخاطرة عند استخدام المصارف من خلال الانترنت ، كلما زاد احتمال تبني المصارف من خلال الانترنت .)

و المقولة المقتبسة أعلاه توضح بان المشاكل المرتبطة بالمصارف من خلال الانترنت متعددة ، و يمكن أن تتجدد نتيجة لكون البرامج و الرقائق قابلة للتجديد في استخدامات الانترنت ، و بالنسبة للمصارف فإنها لكي تكتسب ثقة الزبائن و ائتمانهم ، فانه يتوجب عليها حل مشاكل المصارف من خلال الانترنت و العمل على الحد منها . و لكن النقص و الحد من مشاكل الانترنت يمكن ان لا يكون الحل الوحيد لاكتساب ثقة و ائتمان العملاء . فقد يقرر بعض العملاء استخدام المصارف من خلال الانترنت حتى مع وجود المشاكل المرتبطة بذلك لأنهم يحصلون على فوائد أكثر ، بالمقارنة مع تلك المشاكل المتعلقة و هذه الدراسة سوف تسلط الضوء على بعض أنواع المشاكل المرتبطة بالمصارف من خلال الانترنت في البلدان المتقدمة مثل المملكة المتحدة ، و من ثم كيفية تجنب هذه المشاكل عند تبني المصارف من خلال الانترنت في بلاد تتجه نحو التنمية مثل ليبيا

(سيكون ألقاء الضوء من خلال مراجعة التطبيق)

و المشاكل التي سيتم تناولها في هذه الدراسة هي :- تدابير الحماية ، الخصوصية ، القبول من قبل الزبون ، و إمكانية الدخول ، و بعض المشاكل الأخرى ذات الارتباط بالمصارف من خلال الانترنت .

1-2-2-1-2 مسألة تدابير الحماية

إن من العناصر الرئيسية التي تكبح نمو و تقدم المصارف الالكترونية هو مخاوف تدابير الحماية (مرجع Dalamator) و غالباً ما يحتاج الناس لان يتأكدوا من ان أموالهم مؤمنة و لن يتم استخدامها بطريقة غير قانونية .

و لقد عانت الكثير من المصارف .

حالات حرجة فيما يختص بتأمين الخدمات المصرفية من خلال الخط المباشر .
و كيفما كان الحال فان المعايير العامة للمصارف من خلال الانترنت في المملكة المتحدة يتم مراقبتها
و الإشراف عليها من قبل اتحاد الخدمات المالية (FSA) .
و هناك مثال لمشكلة خطيرة لتدابير الحماية في السنوات الأولى لبداية موقع شبكة مصرف باركليز .
فعملاء المصرف الذين كانوا يدخلون على حساباتهم من خلال الخط المباشر ، كان من الممكن ان
يتركوا حساباتهم مفتوحة بحيث يمكن إساءة استخدامها نسبة لخطأ أمني في النظام المصرفي لشبكة
مصرف باركليز (مرجع ليدن و لينشي 2000) . و في اللحظة التي تلي إنهاء الخدمات على الخط
المباشر ، فان أي حساب يمكن إعادة الدخول إليه مباشرة باستخدام زر العودة للبداية على موقع
الشبكة . فإذا ما دخل احد العملاء على حسابه في المصرف من خلال قاعة عامة للانترنت ، فان
المستخدم أو الزبون التالي با مكانه استخدام هذه الوسيلة لاستطلاع تفاصيل بيانات المصرف .
و هذه المشكلة لا تؤثر فقط على مصرف باركليز ، لان مصارف أخرى مثل TSB - Lloyds
و مصرف Nat west و مصرف Smile تواجه كلها نفس القضية ، فهم يطلبون من عملائهم إعادة
إدخال كلمة المرور إذا ما حاولوا إعادة الدخول بعد الانتهاء .
و من دون كل مصارف المملكة المتحدة ، فان مصرف باركليز قد لآفي انتقاداً شديداً على ذلك
التصرف ، لان مصرف باركليز قد حمل مسئولية تدابير الحماية على المستخدم من نهاية الطرف
الأخر . و أخيراً فان مصرف باركليز قد صحح الآن ذلك على صفحته في الشبكة .
2-2-2-1-2 مسألة الخصوصية .
لقد نتج عن مسألة الخصوصية أيضا مخاوف عند كلا الجانبين ، سوى لدى المصرف أو العملاء . ان
الملائمة مع العدد الكبير من العملاء الذين يمكنهم الدخول إلي الانترنت ، قد نتج عنها مخاوف كبيرة
بين العملاء (مرجع و كيفيلد ونايت 2000) فالعملاء يخشون من ان مستخدمين آخرين للشبكة
العالمية ، قد يتمكنوا من استطلاع بياناتهم الشخصية بل و ان يستخدمونها .و المثال على مشكلة
الخصوصية ، انه و في عام 2000 قد اضطر مصرف باركليز لإيقاف خدماته المصرفية .لفترة قرابة
الأربعة ساعات بعد حدوث أخفاق في تدابير الحماية .
فقد قام العملاء بالإبلاغ عن انه كان بإمكانهم رؤية تفاصيل حسابات عملاء آخرون .

(مرجع Ticehurst 2000) . و انه لأمر غير سار بالنسبة للمصارف إن لا تحترم خصوصية عملائهم . هذه مسألة هامة يتوجب التعامل معها بحذر ، مع ذلك التزايد المستمر في استخدام قنوات الانترنت لأغراض مصرفية .

ص 19

2-1-2-3 مسألة القبول من جانب العملاء

إن القبول من جانب عملاء المصرف للتقنية الجديد ، هو العامل الرئيسي الذي يجعل من تبنى المصارف من خلال الانترنت أمراً مقبولاً (مرجع Esungur 1999) .
و تقبل المصارف من خلال الانترنت قد يعتمد على عاملين ، الأول هو الثقة التي يوليها العملاء للتقنية الجديدة ، هذه الثقة يمكن ربطها بموانع تدابير الحماية و العامل الثاني هو مدى أحساس العملاء بالراحة لدى استخدامهم للتقنية الجديدة و تفهمهم لها .
و في اقتباس من تقرير السوق (2000) جاء فيه (بغض النظر عن حقيقة ان نسبة أعداد الداخلين إلي شبكة الانترنت هي في تزايد مستمر ، فان ذلك قد يعني ان المستهلكين قد اصبحو مهئين بشكل أفضل لاستخدام الانترنت . و لكن فيما يختص بالسلوكية ، فإنهم يظلون بطيئين في تخليهم عن القنوات التقليدية مثل الفروع المحلية للمصارف أو مراكز الاتصالات . و الاقتباس الوارد أعلاه يشير إلي الإحساس النفسي و آراء العملاء تجاه التقنية الجديدة و القنوات التقليدية للمصارف لديها ارتباطاتها الخاصة مع العملاء ، بينما العملاء يقومون باستخدام خدمات المصرف من خلال طاقم الفرع .
و من جانب آخر فان استخدام المصارف من خلال الانترنت ، قد يكون تجربة مختلفة تماماً مقارنة مع الخدمات التقليدية من خلال الفروع .

و من هذه النقطة الأساسية تستطيع ان نرى التحديات الكبرى التي لا تزال المصارف تواجهها ، في مجال التوسع في خدمات المصارف من خلال شبكة الانترنت .

2-1-2-2-4 مسالة إمكانية الدخول

قد يصاب أي من العملاء بخيبة أمل من الدخول إلي المصارف عندما يقلل احد اقرب الفروع اليه أبوابه ، و لا يكون لديه المعرفة الكافية لاستخدام الحاسوب أو كيفية الدخول إلي الانترنت . و في نفس الوقت فان العملاء الآخرين و الذين يتوفر لهم الدخول إلي شبكة المصارف قد يمتلكهم الإحساس بأنهم بعيدين عن المصارف .

و المثال على ذلك ، انه في يناير 2001 قام مصرف Egg بإيقاف الدخول مؤقتاً إلي الحسابات المصرفية من خلال الخط المباشر ، و ذلك بدون إنذار مسبق أو أبداء تفسير إلي عملائه (مرجع واكفيلدونايث 2000) و نشأت صعوبات بالنسبة للعملاء في الدخول إلي حساباتهم المصرفية و إلي بياناتهم الشخصية لعدة أيام . و لقد كان الأمر غير مقبول للعملاء بان لأ يتم إخطارهم لتلك الفترة الزمنية ، و لربما حدث تأثير ضار طويل الأمد على الأداء المصرفي من خلال الخط المباشر للمصرف . و في مثل هذه الحالة فان العملاء يصيبهم الضيق و لا يرتاحون لان تظل أموالهم أو تصريف شئون أعمالهم لدى نظام ينكر عليهم مجرد الإخطار .

2-1-2-2-5 مسالة حسن السمعة

و هذه المسالة تختص بالرأى السلبي للعملاء أو حتى أولئك المحتمل أن يكونوا عملاء ، تجاه العمل المصرفي من خلال الخط المباشر للمصرف ، و هذا قد ينتج عنه مخاطرة حقيقية لخسارة و ذائع مصرفية . و وفقاً للجنة بازل Basle committee 1998 عن الإشراف المصرفي فان (إن المخاطرة بالسمعة قد تشمل أفعالاً تؤدي إلي نشوء تصور سلبي دائم لدى الرأى العام عن كل العمليات المصرفية للدرجة التي

تكون فيها مقدره المصرف على إقامة علاقة مع الزبون و الحفاظ عليها قد ضعفت بشكل ملحوظ (و تفسير الاقتباس المذكور أعلاه ، هو ان المشكلة قد تنشأ من طرائق أداء و عمل تقوم بها مؤسسة ما بحيث تؤدي إلي خلق تصور سئ في عقول الناس عن هذه المؤسسة . و هذا التصور أو الانطباع سيدوم لوقت طويل و بشكل مؤثر على عموم العمليات المصرفية .

6-2-2-1-2 المسألة القانونية

إن المسائل القانونية قد تنشأ من مخالفة القوانين و اللوائح التي تحكم العمل . و المسائل القانونية تمثل ضعف و عدم تيقن حقوق الإنشاء و الالتزامات تجاه التعاملات من قبل الأطراف . و هذا يؤدي إلي تأثير سلبي على المصارف من خلال الانترنت بحيث يتولد لدى العملاء إحساس بأنهم غير أمنين و يفقدون الثقة في ان تقدم لهم كعملاء اتفاقيات قانونية و شرعية . و كما ورد من لجنة بأسيل Basil committee عن الإشراف المصرفي فان (المصارف عندما تختار إن تعزز خدمات للزبائن بالقيام بوصل مواقعها في شبكة الانترنت مع مواقع أخرى ، فإنها أيضا قد تواجه مخاطر قانونية . فقد يقوم مختلس باستخدام الموقع الموصول للاحتيال على سلب احد زبائن المصرف ، و قد يواجه بعدها المصرف دعوى قضائية من العميل) . ان مشاكل توصيل المواقع المصرفية من خلال الانترنت مع مواقع أخرى في الشبكة العالمية ، هو إنها تهيئ الإمكانية للمختلسين للوصول إلي حسابات الزبائن بالمصرف ، و ذلك بالتسهيل المصرفي من خلال الانترنت . و النتيجة المنطقية لذلك ، هي انهيار الثقة في المصارف من خلال الانترنت ، و ازدياد خسارة فقدان للعملاء .

7-2-2-1-2 المشكلات الأخرى المرتبطة بالمصارف من خلال الانترنت .

هنالك الكثير من المشاكل الأخرى المتعلقة بالمصارف من خلال الانترنت .
و بعض هذه المشاكل متعلق بالدعم و أخرى متعلقة بشبكة الانترنت .
و هذه المشاكل هي مشاكل الدعم التقني ، و مشكلة الدعم الحكومي ، و مشاكل التهجمات و التي تحدث نتيجة للدخول على شبكة الانترنت .

7-2-2-1-2 أ مسألة الدعم التقني

وفقاً لما أدلي به كل من Tan و Teo 2000 فانه (كلما ازداد مدي التفهم التقني و الدعم الذي يتوجه به للمصارف من خلال الانترنت فان الاحتمال يصبح اكبر في أن يتم تبني المصارف من خلال الانترنت .

و يمكن تفسير ذلك بان احتياجات المصارف من خلال الانترنت للدعم التقني تضمن تطويرها و بالتالي ازدياد احتمال تقبلها و تبنيها من قبل العملاء .

و تنشأ المشكلة من قصور الدعم التقني و الذي بصورة ما يؤدي الي تدني الثقة لدى العملاء .

7-2-2-1-2 ب الدعم الحكومي

إن الدعم الحكومي أصبح من العناصر الهامة لتبني المصارف من خلال الانترنت و بدون وجود دعم حكومي ، فانه يصبح من الصعب جداً إن يتم تبني المصارف من خلال الانترنت .

7-2-2-1-2 ج مشاكل التهجمات

هنالك العديد من أنواع التهجمات التي يمكن أن تضر بالمصارف

من خلال الانترنت . و هذه التهجمات تهدف للحصول على معلومات شخصية من اجل استخدامها بشكل غير قانوني ، أو إعادة استخدامها لاختلاس أموال من العملاء الذين يتعاملون مع حساباتهم من خلال الخط المباشر .

و هذه الدراسة .

سوف تركز على ثلاثة أنواع من التهجّمات و هي :- توقيف الخدمة ، الاقتحام ، و سرقة المعلومة .
7-2-2-1-2 توقيف الخدمة

ان التهجّم بطريقة توقيف الخدمة يهدف إلي إيقاف الزبون عن إمكانية استخدامه لحاسوب الشخصي .
و يحدث هذا عادة من مهاجم يقوم بالتحميل الزائد للنظام بعدد كبير من الرسائل ، و مطالبات تتعلق بالشبكة ، و عمليات معالجة ، و هذا يعني انعدام توفر أي وسائل للزبون الذي يدخل إلي الشبكة ، من خلال نفس الحاسوب الشخصي الذي يستخدمه للوصول لحسابه من خلال الخط المباشر . كذلك يمكن ان يتم الأمر نفسه باستغلال التدفق خلال الرقائق مما يؤدي إلي تعليق أداء النظام .

7-2-2-1-2 خ الاقتحام

و الاقتحام يشمل ذلك المتهجم الذي يستطيع استخدام حاسوبك و كأنه مستخدم شرعي . و هذا يتم دائماً باستخدام اسم مالكه و كلمة المرور الشرعية للمستخدم الحقيقي .

7-2-2-1-2 ه سرقة المعلومة

انه ليس بالأمر الضروري للمتجهّمين الدخول إلي حاسوبك لسرقة المعلومة . العديد من هذه الخدمات بها ثغرات أمنية ، يستطيع المهاجم من خلالها استغلال هذه الخدمات لإفشاء معلومات أكثر مما تنتويه أنت .

2-1-2 الاستنتاج

هذا الفصل يحدد معالم القنوات الخمسة الالكترونية التوصيلية الرئيسية في البلدان المتقدمة ، مثل آلات الصرف الآلية ، و المصارف من خلال التلفاز ، و المصارف من خلال الهاتف ، و المصارف من خلال الخط المباشر ، و التركيز الرئيسي لهذه الدراسة سيكون على الخط المباشر أو بالا خري المصارف من خلال شبكة الانترنت .

و بالرغم من أن المصارف الالكترونية لديها العديد من القنوات التي تقدم خدماتها و منتجاتها من خلالها ، فان هناك الكثير من المشاكل المتعلقة بهذه القنوات ، و التي تعيق العملاء الذين يستخدمون هذه الخدمات المصرفية الالكترونية .

و المشاكل المتعلقة بالمصارف الالكترونية مثل مسألة تدابير الحماية ، و مسألة الخصوصية ، و مسألة القبول من طرف الزبون ، و مسألة إمكانية الدخول ، و مسألة السمعة ، و المسألة القانونية ، و المسائل الأخرى التي وردت مسبقاً ، كلها ذات أهمية فيما يختص بتبني المصارف الالكترونية في البلدان المتجهة نحو التطور مثل ليبيا .

في هذا الفصل يتم تطبيق و اختبار الأهداف الموضوعية التي تم استعراضها في الفصل السابق . إن الأفكار ، و الخدمات ، و المشاكل المتعلقة بالمصارف الالكترونية ، و التي ورد شرحها في الفصل السابق ، يمكن وضعها موضع الاختبار ، حتى يصبح من الممكن اتخاذ قرار بإمكانية تطبيقها أو عدمه في ليبيا . و المراجعة التي تتناول ذلك تستخدم أيضاً أدوات محددة للمساعدة في تحرى و استكشاف مدى العبر التي يمكن تعلمها من البلدان المتقدمة ، و من ثم وضع خطوات واضحة لتبني المصارف الالكترونية في ليبيا . و سيتم استخدام البيانات الأساسية مثل الخط المباشر و أوراق استبيان يتم توزيعها ، لإلقاء مزيد من الضوء و توكيد الافتراضات الواردة في الآراء و الأدبيات المستعرضة .

ان الأسباب التي أدت إلي اقتصار المسح على ليبيا و المملكة المتحدة هي انه و بداية فان المصارف في ليبيا قد بدأت حديثاً في تطوير نظام المصارف الالكترونية و بينما المملكة المتحدة هي إحدى أكثر الدول المتقدمة في مجال المصارف ، خاصة المصارف الالكترونية .

و ثانياً فان الثورة الجديدة في تطوير شبكة الانترنت و المصادر الالكترونية الأخرى في ليبيا ، بإمكانها ان توفر مصارف الكترونية بشكل عام و مصارف من خلال شبكة الانترنت بشكل خاص و هذا الفصل سيتم تقسيمه إلي ثلاثة أقسام كالآتي :- أولاً :- البحث النقدي و التوضيحي لمدى الخدمات التي يمكن تقديمها من خلال المصارف الالكترونية ، و الكيفية التي يمكن للعملاء الحصول من خلالها على منافع من هذه الخدمات في ليبيا .

ثانياً البحث النقدي لخدمات المصارف الالكترونية لتوضيح مدى الكيفية و التي تؤثر بها مشاكل المصارف الالكترونية على العملاء .

و القسم الأخير من الدراسة سيرد فيه الاستنتاج للنائج و التوصيات المقدمة للمستخدمين الحاليين و المتوقعين للمصارف الالكترونية في ليبيا .

2-3 مراجعة السياق
1-2-3 المصارف الليبية
1-2-3 مقدمة

لقد بدأ نظام المصارف الليبية في تحرير و إضفاء الصفة الوطنية على نظام المصارف الليبية في التسعينات ، و ذلك بالسماح للقطاع الخاص بامتلاك المصارف . و لكن التغيرات الواقعية لتحرير التجارة الخارجية في النظام المصرفي بدأت فعلياً خلال عام 2001 بعد العمل لفترة طويلة كمصارف وطنية فقط . و في تقرير صادر من 2002 Rating development system ورد بان (عملاء القطاع الخاص لم يعود يتوجب عليهم العمل من خلال الاحتكارات الكبيرة المملوكة للدولة ، و المصارف التجارية نفسها قد أصبحت حرة في تنمية علاقاتها المصرفية الخارجية . و أصبح لديها ارتباط مباشر مع نظام SWIFT في عام 2001 و لم تعد بحاجة إلي التعامل مع المصرف الليبي العربي الخارجي لتقوم بالتحويلات الخارجية . و مع ذلك فان المنافسة بين المصارف التجارية الخمسة المملوكة للدولة لم يحين أوانها بعد ، و ليس هناك إلا مصرف واحد فقط مملوك للقطاع الخاص . و ظلت القيود المتشددة المفروضة مركزياً سارية لمدة طويلة بحيث لم تسمح بابتداع ممارسات جديدة . هذا يعني أن التطور داخل القطاع المصرفي في ليبيا قد استهلته المصارف التجارية ذات التعامل المباشر أو الغير مباشر مع المؤسسات الخارجية ، و لم يظهر أي وجود للقطاع الخاص آنذاك . و ورد أيضا من 2000 Rating development system في تقرير آخر (لكن مصرف القطاع الخاص بدأ في إنشاء نظام مصارف حديث و متضامن ، مؤكدا انه سيجذب أحجام أعمال كبيرة من المؤسسات التي تود أن تستخدم نظام تحويلات يتمتع بكفاءة) بالإضافة إلي ذلك ، فان حظر الأمم المتحدة للتجارة قد تم رفعه ، و من ثم تستطيع

المصارف الأجنبية أن تتقدم للافتتاح فروع ذات تقنية عالية طالما توجد تبادلية للاميازات الخاصة بالتجارة في أسواق بلدانها .

و هذه التغيرات سوف تحث المصارف الأخرى للبحث عن وسائل تستطيع بها أن ترفع من كفاءتها . و هذا يفسر الجهود التي يبذلها القطاع الخاص لتطوير الأعمال المصرفية و المصارف الالكترونية الجديدة . مثل هذه الجهود قد أصبحت تتضح بشكل اكبر فيما يختص بالمصارف الالكترونية .

2-2-3 هيكلية نظام المصارف الليبية

لقد ظل نظام المصارف في ليبيا تحت التحكم الكامل من قبل الدولة حتى منتصف التسعينات ، و في فترة لاحقة بدا مصرف التجارة و التنمية المملوك من القطاع الخاص (BCD) في ممارسة أعماله بحلول عام 1996 م بمدينة بنغازي و هي إحدى اكبر المدن في ليبيا . لا يزال مصرف التجارة و التنمية هو الوحيد الذي يعمل كمصرف من قطاع خاص بين المصارف الأخرى مثل المصرف السياحي ، و المصارف الأخرى التي سمح لها بالتعاون مع المصارف الأجنبية ذات الأعمال المشتركة مع المصارف و الشركات الليبية ، و لكن التحرير الذي انطلق منذ عام 2002 قد رفع بشكل ملحوظ معدل الأعمال العالمية في ليبيا ، و وفر الفرصة للمصارف المحلية لتبدأ في العمل كمصارف دولية . علاوة على ذلك ، فان البعض يرى بأنه قد تكون هناك علاقة بالتسوية التي تمت فيما يختص بالقيود المفروضة من قبل الولايات المتحدة في بدايات عام 2003 و التي قد تؤدي إلي زيادة في التحويلات الأجنبية للمصارف المحلية . ان مصرف ليبيا المركزي هو المراقب للعمل المصرفي و يمثل السلطة الوطنية المالية في ليبيا . و مصرف ليبيا المركزي هو الذي يتحكم في المودعات المالية في المصارف التجارية الخمسة المملوكة للدولة .

و جاء في تقرير صادر Ragtime development system 2000 بان (الدولة تملك ثلاثة مصارف متخصصة أخرى ليست داخلة في المعاملات الدولية ، المصرف الزراعي ، و مصرف التنمية ، و مصرف الادخار و الاستثمار العقاري . و قد يكون مصرف التنمية شريكاً مثيراً للاهتمام بالنسبة للمؤسسات الأجنبية لأنه يدير العديد من عقود الإنشاء المحلية ، و لكن المصرفان الآخران لا يتوفر لها إلا القليل من المعاملات الخارجية . و مصرف الادخار

و الاستثمار العقاري نسبياً ليس ناشطاً و لكن عليه أن يتبنى شكلاً اكبر بالقطاع بتقديم العون بقروض أسكان تتولاها حالياً SocBs .

3-2-3 الملكية الخاصة

أن القسم المتعلق بالملكية الخاصة محرم في قطاع المصارف داخل ليبيا .
و كينونة الشركات محددة بحوالي 5 % . و الكيانات المملوكة الأخرى مثل النشاط الأسرى
و مجموعات العمل الأخرى يمكن أن تكون ما بين 1% و 2% .

و المؤسسات الوحيدة في ليبيا التي لديها ملكية خاصة هي المؤسسات المملوكة للدولة (SOES)
و التي تشمل غالبية شركات النفط و التي تنتج حوالي 95 % من المداخيل الأجنبية إلى ليبيا .
و هناك قطاع وحيد مخصص بالكامل و هو قطاع السياحة
(مرجع 2002 Rating developments limited) .

3-2-4 هيكلية المصارف الالكترونية الليبية

ان المظهر الرئيسي للمصارف الالكترونية في ليبيا يتبدى في المصرف الليبي العربي الخارجي ،
و هذه المؤسسة لديها أفضل نظام تقنية معلوماتي في البلاد .
و المصارف التجارية المملوكة للدولة (الوارد ذكرها في الفصل الأول من الدراسة) هي النوع الآخر من
المصارف الليبية التي تقوم بتطوير المصارف الالكترونية في الأنظمة الخاصة بها . و مع ذلك فان
هذا التطوير يمكن النظر إليه كخطوات أساسية نحو تنمية المصارف الالكترونية .

و الاستثمار العقاري . و قد يكون مصرف التنمية شريكاً مثيراً للاهتمام بالنسبة للمؤسسات الأجنبية ، لأنه يدير العديد من عقود الإنشاء المحلية ، و لكن المصرفان الآخريان لا يتوفر لها إلا القليل من المعاملات الخارجية . و مصرف الادخار و الاستثمار العقاري نسبياً ليس ناشطاً و لكن عليه يتبنى شكلاً أكبر بالقيام بتقديم العون بقروض أسكان تتولاها حالياً SacBs .

3-2-3 الملكية الخاصة

إن القسم المتعلق بالملكية الخاصة محرم في قطاع المصارف داخل ليبيا . و كينونة الشركات محددة بحوالي 5% . و الكيانات المملوكة الاخرى مثل النشاط الأسري و مجموعات العمل الأخرى يمكن إن تكون ما بن 1% و 2% .

و المؤسسات الوحيدة في ليبيا التي لديها ملكية خاصة ، هي المؤسسات المملوكة للدولة (SOES) و التي تشمل غالبية شركات النفط و التي تنتج حوالي 98% من المداخل الأجنبية الي ليبيا . و هناك قطاع وحيد مخصص بالكامل و هو قطاع السياحة (مرجع 2002 Rating developments limited) .

3-2-4 هيكلية المصارف الالكترونية الليبية

ان المظهر الرئيسي للمصارف الالكترونية في ليبيا يتبدي في المصرف الليبي العربي الخارجي ، و هذه المؤسسة لديها أفضل نظام تقنية معلوماتي في البلاد . و المصارف التجارية المملوكة للدولة (الوارد ذكرها في الفصل الأول من الدراسة) هي النوع الأخر من المصارف الليبية التي تقوم بتطوير المصارف الالكترونية في الأنظمة الخاصة بها . و مع ذلك فان هذا التطوير يمكن النظر إليه كخطوات أساسية نحو تنمية المصارف الالكترونية .

و يرجع ذلك لكون البلاد ليس لديها وسيلة دخول إلى تقنية المعلومات الحديثة ، بسبب العقوبات المفروضة دولياً على ليبيا . و الأسباب الأخرى تشمل البنية التحتية ، طرق الاتصالات الوطنية البعيدة المدى التي لا يمكن التعويل عليها ، و البعد الجغرافي للفروع في بعض المدن و التي تقع بحوالي ألف ميل بعيداً عن طرابلس و بنغازي .

3-2-5 حاصر و مستقبل المصارف الالكترونية في ليبيا

إن المصارف الالكترونية الليبية تعتمد على التطوير الأساسي لطرق الاتصالات البعيدة المدى في البلاد . إن النقص في طرق الاتصالات بعيدة المدى يمكن تجاوزه خلال السنوات القليلة القادمة . وكما ورد في تقرير (Rating developments limited 2002) (كما ان المتعهدين الأجانب يقومون بإنشاء دوائر الاتصال و الربط عالية السعة ما بين المدن ، فان المصارف في نفس الحين لديها الخيار في ربط الفروع البعيدة من خلال أنظمة الأقمار الصناعية للربط VSAT . و لقد نما إلي علمنا بان المصرف المركزي في ليبيا يعمل على إنشاء نظام الكتروني لمقاصة المدفوعات لكل مصارف البلاد خلال عام ، و على الرغم من إن الخطة تعتمد على بنية تحتية قومية بشكل فوقي ، فانه و حتى ذلك الحين ، فان المدفوعات ما بين الأجزاء المتباعدة في البلاد ، يمكن إن تستغرق ما بين أسبوع واحد و أربعة أسابيع لتتم مقاصتها ، و المصرف المركزي ينشد النصيحة العالمية عن كيفية تحديث الأنظمة ما بين المصارف)

و هذا قد يبين بان المصارف الليبية تهدف إلي تنمية هائلة في مراحل الاتصالات بعيدة المدى و المصارف الالكترونية .

بالرغم من النتائج المترتبة من كل التحقيقات المقارنة التي يمكن أن يقوم بها المرء على مصادر البيانات الثانوية ، فان الحقيقة التي تظل، هي أن هناك اهتمامات محددة تنشأ من النتائج التي تم استخلاصها من بيانات كانت أصلاً مقصود بها استخدام آخر .

هذه الاهتمامات عادة ما تجعل من البحث الرئيسي أمراً يستحق المجهودات الزائدة التي اقتضاها . و انطلاقاً من التركيز المتخصص للغاية و بشكل فريد في هذه الدراسة ، فان البحث الرئيسي قد لعب دوراً متميزاً في جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة .

و لتحقيق غرض هذه الدراسة ، فان أداة البحث التي تم الانتفاع بها قد كانت على شكل استبيانات . و بينما انه من الجلي ان طرق أخرى قد كان متاحاً ان يتم اختيارها كوسيلة لتجميع البيانات لهذه الدراسة ، فان هذه الطرق لتجميع البيانات تشمل بيانات ثانوية و بعض البيانات الأخرى المحتملة . فان استخدام هذه الطرق لم تكن ملائمة نسبة لبعض العوامل التي تشمل الأتي :-

* ان الطبيعة الجغرافية المنتشئة للدراسة ، تجعل من الصعب مثلاً إجراء المقابلات و تصبح بذلك وسيلة مكلفة .

* إن المدة المتاحة بشكل محددة للقيام بالبحث التجريبي للدراسة ،مثله مثلها الأنواع الأخرى لجمع البيانات ، تحتاج لوقت طويل لتهيئة ، و القيام به و تحليله .

إن الأقسام السابقة قد أظهرت الفوائد و المصاعب المتعلقة بالمصارف الالكترونية ، و هذا القسم يهدف إلي توفير البيانات الأساسية لاستكشاف الخدمات التي تقدم من خلال المصارف الالكترونية بشكل ابعد . و البيانات التي يتم جمعها تلمس من المواطنين الليبيين الكيفية التي يستخدمون بها هذه الخدمات سوى في بلادهم أو في المملكة المتحدة .

كما ان البيانات يؤمل ان تظهر

المشاكل المتعلقة بهذه الخدمات ، و الفوائد التي يمكن أن توفرها.

و لقد تم تحليل بيانات الاستبيانات باستخدام SPSS V12 و هنالك ملخص وارد في الملحق 2 .

و الاستبيان يسلط الضوء على الخدمات الأربعة الآتية :-

* مصارف آلات الصرف الآلي

* المصارف من خلال التلفاز

* المصارف من خلال الهاتف

* المصارف من خلال شبكة الانترنت

2-3-3 العينة

1-2-3-3 معلومات عامة

لقد تم إرسال عدد أربعون استبيان ، و تم تلقي و استلام عدد 29 بمعدل استجابة 72.5 % . كل

المستجيبين من الذكور و العمر المتوسط 33.66 بأعمار تتراوح ما بين 27-50 عام .

و كل المستجيبين لديهم حساب مصرفي في ليبيا . و متوسط 100 % لديهم حساب مصرفي لمدة

10.62 عام و أدنى مدة كانت 3 أعوام ، و أقصى مدة كانت 25 عام . و بالمقارنة فان 26 من 29

قد كان لديهم حساب مصرفي في المملكة المتحدة . و متوسط المدة للمستجيبين الذين لديهم حساب

مصرفي كانت 3.55 عام . و ادني مدة لامتلاك حساب مصرفي في المملكة المتحدة كانت شهر واحد

و أقصى مدة كانت 13 عام .

2-2-3-3 آلات الصرافة الآلية .

ان آلات الصرافة الآلية هي التي تستطيع من خلالها ان تسحب مبلغ نقدي ، او ان تدخل على حسابك

المصرفي .

و السؤال الموجه إلي المستجيبين هو كم من المرات يستخدمون آلات الصرف الآلي في المملكة المتحدة ؟ و هذه الأرقام يمكن تحديدها بان نسبة (29/8) من المستجيبين يستخدمون آلات الصرف الآلي يومياً ، و نسبة (13/29) يستخدمون آلات الصرف الآلي من مرة واحدة إلي مرتين في الأسبوع ، بينما نسبة (29/4) فقط من المستجيبين يستخدمون آلات الصرف الآلي ما بين القيمة و الأخرى . بينما في ليبيا نجد ان نسبة (29/26) من المستجيبين لم يسبق لهم ابدأ استخدام آلات الصرف الآلي .

و السبب الذي يجعل الغالبية من المستجيبين يقومون باستخدام آلات الصرف الآلي في المملكة المتحدة هو أنها سهلة الاستخدام (29/21) و البعض الآخر ذكر لأنها تعمل و يمكن الدخول إليها طيلة 24 ساعة . أما النسبة ما بين (29/16) و (29/13) فقد ذكروا بأنها توفر عليهم الإنفاق . و نسبة ثلاثة فقط من المستجيبين قد استفادوا من آلات الصرف الآلي في ليبيا . و وافق احدهم بأنها سهلة الاستخدام ، و الثاني منهم ذكر ان الدخول إلي الحساب المصرفي ممكن طيلة 24 ساعة ، أما الثالث فقد ذكر بأنها توفر عليه الوقت .

ان لم تكن من مستخدمي آلات الصرف الآلي في المملكة المتحدة فما السبب؟

فيما يتعلق بالمشاكل المرتبطة بالآلات الصرف الآلي في المملكة المتحدة ، فقد كان هناك ثلاثة فقط واجهتهم مشاكل متعلقة بالآلات الصرف في المملكة المتحدة ، فاحد المستجيبين ذكر بأنه يحس بعدم الأمان ، و الثاني ذكر بأنه غير واثق من قدرته على استخدامها ، أما الثالث فقد ذكر بأنه لا يتوفر له الدخول لآلات الصرف الآلي .

لماذا لا تستخدم آلات الصرف الآلي في ليبيا ؟

بالرغم من انه توجد العديد من الأسباب التي تمنع المستجيبين من استخدام آلات الصرف الآلي في ليبيا ، فان هناك سبباً واحداً يمكن أن يجد القبول في سياق التحليل ، و هو إن هذه الخدمة غير متوفرة في ليبيا . أن إمكانية استخدام آلات الصرف الآلي غير متوفرة أو محدودة . و أوضحت النتائج بان هناك نسبة (29/24) من المستجيبين قد أجابوا بنعم على إن الخدمة غير متوفرة في ليبيا.

3-2-3-3 المصارف من خلال التلفاز

إن المصارف من خلال التلفاز هي تلك الخدمة التي يمكنك من خلالها الدخول إلي حسابك المصرفي من خلال جهاز التلفاز الخاص بك (عادة من خلال كابل أو توصيله قمر صناعي) من اجل الإطلاع على تفاصيل حساباتك .

و لأجراء بعض التحويلات المصرفية . و بحسب ما نستطيع أن نرى من خلال نتائج الاستبيانات ، فان هناك واحد فقط من 29 نسبة (29/1) من المستجيبين يقومون باستخدام المصارف من خلال التلفاز في ليبيا .

بينما نجد انه في المملكة المتحدة توجد نسبة ثلاثة من 29 من المستجيبين يقومون باستخدام المصارف من خلال التلفاز . و واحد من هؤلاء يستخدم تلك الخدمة مرة أو اثنان في الأسبوع ، بينما اثنان منها يستخدمانها ما بين الفينة و الأخرى .

و حتى بوجود عدد قليل من المستجيبين الذين يستخدمون المصارف من خلال التلفاز في المملكة المتحدة ، فأنهم جميعهم يتفوقون على أنها سهلة عند الاستخدام ، و توفر لهم دخولا طيلة 24 ساعة ، كما أنها توفر عليهم الوقت .

إن أسباب عدم استخدام المصارف من خلال التلفاز في المملكة المتحدة هي أنها لا توفر الإحساس بالأمان و الحماية بنسبة (29/7) و انه لا توجد إمكانية دخول مناسبة للتلفاز بنسبة (29/5) و أن الخدمة غير متوفرة بنسبة (1) و انه لا توجد ضرورة لاستخدامها بنسبة (29/7) أما السبب الرئيسي فهو عدم المعرفة بوجود مثل هذه الخدمة بنسبة (29/9) .

و بالمقارنة ، فانه و في ليبيا لم يكن أي من المستجيبين قد استفاد من خدمة المصارف من خلال التلفاز ، حتى و لو كانت هذه الخدمة متوفرة في ليبيا بنسبة (29/1) و الأسباب الداعية لعدم استخدام المصارف من خلال التلفاز في ليبيا من قبل العديد من المستجيبين بنسبة (29/28) هي إنهم لا يشعرون بأنها آمنة أو توفر حماية بنسبة (3) و بأنه لا يوجد إحساس بالخصوصية بنسبة (1) و بأنه غير متأكد من كيفية استخدامها بنسبة (4) و بأنه لا توجد ضرورة لاستخدامها بنسبة (7)

و بأنه لم يكن هناك إدراك بتوفر تلك الخدمة بنسبة (29/5) و السبب الرئيسي هو أن هذه الخدمة غير متوفرة في ليبيا بنسبة (29/19) .

و من خلال ما ورد أعلاه ، نستطيع القول بان خدمة المصارف من خلال التلفاز ليست بشائعة الاستعمال ، و سواء أن كانت في المملكة المتحدة ، بل حتى و لو كانت متيسرة في ليبيا .

3-3-2-4 المصارف من خلال الهاتف

إن المصارف من خلال الهاتف ، و هي تلك الخدمة التي تقوم بالاتصال خلالها بمركز مخابرة من اجل معرفة تفاصيل حسابك ، و لإجراء بعض التحويلات المصرفية .

و لقد أظهرت نتيجة الاستبيانات ، بان أكثر من نصف عدد المستجيبين بنسبة (29/16) يستخدمون المصارف من خلال الهاتف في المملكة المتحدة .

و لكن و في ليبيا فانه توجد فقط نسبة (29/6) من المستجيبين الذين يستخدمون المصارف من خلال الهاتف .

لماذا يقوم المستجيبين باستخدام المصارف من خلال الهاتف في المملكة المتحدة ؟

ان هناك العديد من الفوائد للمصارف الالكترونية خاصة المصارف من خلال الهاتف كما و سبق التوضيح في الفصل السابق و في دلائل نتيجة الاستبيانات .

المستجيبين يقومون باستخدام المصارف من خلال الهاتف في المملكة المتحدة لأنها سهلة الاستخدام بنسبة (29/8) و لأنها يمكن الدخول إليها طيلة 24 ساعة بنسبة (29/6) و النصف من المستجيبين تقريباً يري انها توفر عليهم الوقت لدى استخدام لها بنسبة (29/14) .

لماذا يقوم المستجيبين باستخدام المصارف من خلال الهاتف في ليبيا ؟

ان الأسباب التي تؤدي المستجيبين إلي استخدام المصارف من خلال الهاتف في ليبيا هي ، و بنسبة (29/2) يرون بأنها سهلة الاستخدام ، و بنسبة (29/1) فقط يرون لأنها متيسرة طيلة 24 ساعة للدخول إلي الحسابات ، أما بالنسبة (29/5) فيرون أنها توفر عليهم الوقت ، هذه الفوائد هي نفسها التي يجدها مستخدمي المصارف من خلال الهاتف عند استخدامهم لهذه الخدمة في المملكة المتحدة .

لماذا لا يستخدم المستجيبين المصارف من خلال الهاتف في المملكة المتحدة ؟

إن المستجيبين لا يستخدمون المصارف من خلال الهاتف لعدة أسباب مثلاً لأنهم ليس متأكدين من كيفية استخدامهم لها بنسبة (29/4) و لأنهم ليس لديهم وسيلة دخول بالهاتف ، و بعضهم لا يحتاجون لاستخدامها بل يستخدمون قنوات أخرى بدلا عنها بنسبة (29/4) و لبعض الآخر لأنهم لم يكونوا يعلموا بوجود هذه الخدمات بنسبة (29/3) .

لماذا لا يستخدم المستجيبين المصارف من خلال الهاتف في ليبيا ؟

بالرغم من ليبيا قد طورت البنية التحتية للاتصالات بعيدة المدى ، و لكن لا يزال هناك نقص فيما يختص بإنشاء قنوات اتصال للمصارف من خلال الهاتف .
و هذا ما يفسر ظاهرة النسبة العالية من المستجيبين الذين صرحوا بان هذه الخدمات غير متوفرة في ليبيا .

و الأسباب الأخرى الواردة مؤثرة على مدى استخدام المصارف من خلال الهاتف ، مثل القول بان هذه الخدمات غير آمنة و لا حماية فيها بنسبة (29/2) و بأنه لا يتوفر الإحساس بالخصوصية بنسبة (29/2) و بأنه غير مؤكد كيفية القيام باستخدامها بنسبة (29/1) بأنه لا يتوفر أماكنية الدخول على الهاتف بنسبة (29/2) و بأنه لا ضرورة لاستخدامها بنسبة (29/1) و بأنه لم يكن هناك علم بوجودها بنسبة (29/1) .

3-2-5 المصارف من خلال شبكة الانترنت.

إن المصارف من خلال شبكة الانترنت هي تلك الخدمات التي- يمكنك الدخول بها إلي حسابك المصرفي من خلال حاسوبك الشخصي للحصول على تفاصيل الحسابات ، و لأجراء بعض التحويلات المصرفية .

و نتائج الاستبيانات تظهر بان هناك نسبة (29/12) من المستجيبين الذين يستخدمون المصارف من خلال شبكة الانترنت في المملكة المتحدة .

بينما لا يوجد أي احد يقوم باستخدام المصارف من خلال شبكة الانترنت في ليبيا .

و فيما يختص بالفوائد التي يجنيها المستجيبين عند استخدامهم للمصارف من خلال الانترنت في المملكة المتحدة ، فان هناك نسبة (12/11) يقولون بان المصارف من خلال الانترنت هي سهلة الاستخدام . و نسبة (12/12) أو 100 % من أولئك الذين يستخدمون المصارف من خلال الانترنت يصرحون بأنها توفر لهم خدمات على مدى 24 ساعة للدخول إلي. حساباتهم المصرفية ، و نفس النسبة من هولاء يعترفون بأنها توفر عليهم الوقت لدى استخدامهم لها .

و بما انه لا يوجد بين المستجيبين من قام قبلاً باستخدام المصارف من خلال شبكة الانترنت في ليبيا ، عليه فلا يوجد أي مستفيد من هذه الخدمات في ليبيا .

يوجد في المملكة المتحدة نسبة 17 شخص لا يستخدمون المصارف من خلال الانترنت لماذا ؟ إن السبب في عدم استخدام المصارف من خلال شبكة الانترنت هو أمر ذو علاقة بالعديد من الدوافع ، مثلاً كما هو موضح في الجدول الآتي :-

النسبة	التفسير
17/6	إنها ليست آمنة
17/3	أنها ليست ذات خصوصية
17/7	عدم التأكد من كيفية استخدامها
17/3	لا يوجد مدخل إلي شبكة الانترنت

و في ليبيا ، فان غالبية المستجيبين تقريباً ليس لديهم مدخل من خلال الحاسوب الشخصي إلي شبكة الانترنت بنسبة 93% ، و لكن قناة المصارف من خلال شبكة الانترنت ليست متوفرة في ليبيا كما يتضح من النسبة التي تصل إلي (82.8 %) و هناك نسبة (29/6) من المستجيبين يصرحون التي تصل إلي (82.8 %) و هناك نسبة (29/6) من المستجيبين يصرحون بأنهم لا يحتاجون إلي استخدام هذه الخدمات ، بينما نسبة (29/4) من المستجيبين يصرحون بأنهم لم يكن لديهم علم بهذه الخدمات .

ص 37 ملخص

- ان آلات الصرف الآلي هي الأكثر رواجاً و شعبية من بين وسائل المصارف الالكترونية في المملكة المتحدة .
- و نسبة 86% يقومون باستخدامها في المملكة المتحدة .
- و لكن نسبة 90 % لم يسبق لهم ابدأ استخدامها في ليبيا .
- و في الحقيقة فان نسبة 82.8 % من المستجيبين قد صرحوا بان هذه الخدمات لا وجود لها .
- و المصارف من خلال التلفاز ليست رائجة كوسيلة من وسائل المصارف الالكترونية ، سوي في المملكة المتحدة أو في ليبيا .
- المصارف من خلال الهاتف يتم استخدامها من قبل المستجيبين في المملكة المتحدة و في ليبيا .
- المصارف من خلال شبكة الانترنت يتم استخدامها في المملكة المتحدة ، و لكن لا يتم استخدامها في ليبيا حتى بعد تطوير البنية التحتية للاتصالات البعيدة المدى بالبلاد .

الفصل الرابع :- الاستنتاج و المقترحات إن العديد من المؤسسات قد أصبحت مرتبطة إلكترونياً مع عملاتها خاصة في البلدان المتقدمة مثل المملكة المتحدة .

و هذه الدراسة تشير إلي البعض من النتائج الهامة التي قد تضيف معارف جديدة فيما يتعلق بالمصارف الالكترونية .

و هذه الدراسة قد وضحت الإطار العام للمصارف الالكترونية ، و كيفية تطويرها ، و ماهية العبر التي يمكن تعلمها في ليبيا من المصارف الالكترونية في البلدان المتقدمة مثل المملكة المتحدة ، و نتائج هذه الدراسة توضح بان هناك العديد من قنوات المصارف الالكترونية التي يمكن تطويرها ، في سبيل إن يتم توفير خدماتها إلي عملاتها .

و فيما يلي بعض من هذه النتائج :-

إن المشاكل الرئيسية لقنوات المصارف الالكترونية في ليبيا هي في تواجد هذه الخدمات ، أو في كونها غير معروفة جيداً من قبل العملاء ، خاصة المصارف من خلال شبكة الانترنت .

و مثلما أظهرت نتائج البحث ، فان أي من المستجيبين لم يسبق له استخدام المصارف من خلال شبكة الانترنت في ليبيا ، حيث يتوفر الدخول من خلال شبكة الانترنت .

و في المملكة المتحدة فان هناك بعض مشاكل المصارف الالكترونية خاصة فيما يتعلق بالمصارف من خلال التلفاز .

و هذه المشاكل مثال اتساق هذه القنوات مع القنوات الأخرى للمصارف الالكترونية ، أو لأنه لا يتوفر الإعلان الكافي لهذه القنوات .

كما ورد في مراجعة السياق ، الذي حدد خمسة قنوات للتوصيل الالكتروني في البلدان المتقدمة و هي ، آلات الصرف الآلي و المصارف من خلال التلفاز ، و المصارف من خلال الهاتف ، و المصارف على خط المباشر أو المصارف من خلال شبكة الانترنت .

و لقد وضح من السياق بان المصارف الالكترونية لديها العديد من القنوات التي توصل بها خدماتها و منتجاتها ، كذلك ورد ذكر وجود العديد من المشاكل المرتبطة بهذه القنوات ، و التي تتداخل مع استخدام العملاء الذين يتلقون هذه الخدمات المقدمة من المصارف الالكترونية .

و المشاكل المرتبطة بالمصارف الالكترونية تشمل ، تدابير الحماية ، و مسالة الخصوصية ، و مسالة القبول لدى العملاء ، و مسالة القدرة على الدخول ، و مسالة السمعة ، و المسالة القانونية ، و المسائل الأخرى و التي سبق و إن تم إيرادها ، و هي كلها هامة فيما يختص بإنجاز المصارف الالكترونية من قبل البلدان الساعية للتطور مثل ليبيا .

لقد أظهرت نتائج هذه الدراسة ، بان استخدام المصارف من خلال الهاتف في ليبيا هو الأكثر استخداماً من القنوات الأخرى للمصارف الالكترونية .

و لم يستخدم أي من المستجيبين في ليبيا المصارف من خلال شبكة الانترنت ، مثلما يتم استخدامها في المملكة المتحدة .

المقترحات و الدراسات المستقبلية .

بعد توضيح المشاكل المتعلقة بالمصارف الالكترونية فانه يمكن تقديم بعض المقترحات كالاتي :-

1- بما إن المملكة المتحدة تتمتع بكونها تمتلك أكثر الأنظمة تطوراً في مجال المصارف الالكترونية و أفضل القنوات الكاملة التجهيز للخدمات المصرفية الالكترونية ، فانه يتوجب على ليبيا الاستفادة من هذا التطور آخذة في الاعتبار و الحسبان المشاكل التي قد تتعلق بذلك .

و بما إن ليبيا هي بلد واسع الأرجاء و لديها اتصالات بعيدة المدى بشكل عالي الجودة ، و قدرة و إمكانية دخول في شبكة الانترنت فانه يتوجب

أن يكون هناك نظام مصارف الكترونية متساوق في قدرته بحيث يتيح الإمكانية لكل العملاء في شتى أنحاء البلاد للدخول إلي حساباتهم المصرفية .

الدراسة المستقبلية .

و فيما يختص بالدراسات المستقبلية فانه يمكن تقديم مقترح توسيع هذه الدراسة بحيث يمكن أن تغطي كل قنوات المصارف الالكترونية ، كذلك تلك المشاكل التي يمكن أن تؤثر على مسالة تبني المصارف من خلال شبكة الانترنت في ليبيا و كذلك البلدان الأخرى المتجهة نحو التطور .

Bibliography

Chapter (1)

Comtex, (2002), 'Online Banking Services Yet to Offer Total Integration to Customers', Africa News Service, Sept 25, 2002 p1008268u8193.

Daniel. E, (1999), 'Provision of electronic banking in the UK and the Republic of Ireland', International Journal of Bank Marketing, City University Business School, London, UK, p 72-82

George, T., (2002), 'Online Banking Blooming, Finally', Information Week, pNA.

Jayawardhena. C & Foly. P, (2000), 'Changes in the banking sector- the case study of Internet banking in the UK', Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy, Volume 10. Number 1. pp. 19-30.
MCB University Press. ISSN 1066-2243

Providence Business News, (2002), 'Internet banking: viewed as essential to service', Abstract, Providence Business News, v17 i10 p19 (1).

Reed Business Information Limited, (2001), 'Online banking soars to 5.5 million users', Computer Weekly, p4 (1).

Soh. C et al, (1997), 'The Use of the Internet for business: the experience of early adopters in Singapore', Internet Research :

Electronic Networking Applications and Policy, Volume 7. Number 3.
pp. 217-228, MCB University Press. ISSN 1066-2243

Tan. M & Teo. T. H, (2000), Factors Influencing the Adoption of Internet Banking, Journal of the Association for Information Systems, Volume 1, Article 5, University of Singapore.

Thomas, D., (2002), 'The Big Question: online banking failures',
Computer Weekly, p2.

Online Banking in Libya, Bank of Commercial and Development,
published by
CR2, 2005, available at:
http://newsweaver.ie/cr2/e_article000369951.cfm?x=b11,0,w accessed
on 12/05/2005

Welch. B, (1999), *Electronic Banking and treasury security*, Second
edition, produced with association with NatWest bank, Woodhead
Publishing Limited, Cambridge, England

What is the definition of "e-banking"? On BankersOnline.com 8/18/03
at:
http://www.bankersonline.com/technology/gurus_tech081803d.html
accessed on 12/05/2005

Chapter (2)

Banks, E (2001), E-revolution John Wiley & Sons, New York.

Basle Committee on Banking Supervision (1998), Risk Management for Electronic Banking and Electronic Money Activities, Basle, [Online Resource] accessed at: <http://www.bis.org/publ/bcbs35.pdf>, (September 29, 2005)

Baxter, J. (2000) Personal Banking Market Report, Key Note Ltd. UK

Daniel, E., Molyneux, P. and Sharpe, G. (1998), Electronic Banking in Europe, The Stationery Office, London.

Datamonitor, United Kingdom-online banking, Industry profile, Reference Cod: 183-360, can be retrieved at: www.datamonitor.com

Datamonitor (1999) The Armchair Banking Revolution, Press Release, [online], Available at: <http://www.datamonitor.co.uk>. [2005, September 27]

Essinger, L. (1999) Electronic banking in Europe, Business Intelligence Reports, The Stationary Office. UK

Karjaluoto, H., Mattila, M. and Pento, T. (2002), "Electronic banking in Finland – consumer beliefs and reactions to a new delivery channel",
Journal of Financial Services Marketing, Vol. 6 No. 4, pp. 346-61.

Leyden, J. & Lynch, I. (2000) Barclays' Web Bank Suffers Security Breach [Online Resource] Available at: <http://www.newsroom.co.uk>
[2005, October 10]

Mintel International Group, 2000, Top 50 UK Retailers, Retail Intelligence's UK Retail Rankings

Mintel International Group, 2001, Top 50 UK Retailers, Retail Intelligence's UK Retail Rankings.

Scott. S & Walsham. G, no date, Shifting Boundaries and New Technologies: a case study in The UK Banking sector, retrieved at:
<http://delivery.acm.org/10.1145/360000/353068/p177-scott.pdf?key1=353068&key2=0906673211&coll=GUIDE&dl=ACM&CFID=11111111&CFTOKEN=22222222> 11/08/2005

Taylor. C, 1994, Where technology provides the service solution,
Volume 4 Number MCB University Press, pp. 21-23

Ticehurst, J. (2000) Barclays Online Bank Suffers Another Blow [online resource], Available at: <http://www.vnunet.com> [2005, September 27]

Wakefield, J. and Knight, W. (2000) Online Banks Failing Customers
[Online sources], Available at: <http://wwwzdnet.com> [2005, September
28]

Chapter (3)

Rating Developments Limited (2002), The Libyan Banking System,
Electronic Report ordered from: www.worldinformation.com
[11/08/2005] Hhh88