

المركز الجامعي الوشريسي - تيسمسيلت -
معهد العلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الموضوع:

تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمة المصرفية

دراسة ميدانية للبنك الوطني الجزائري-وكالة تيارت-
للفترة الممتدة من مارس إلى ماي 2019

مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال.

إشراف الأستاذ
صافة بن عيسى

إعداد الطالبة
خليفة مليكة

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا

د. حمو زروقي أمال

مناقشا

د. سهلي رقية

مشرفا

د. صافة بن عيسى

السنة الجامعية 2019/2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ "

صدق الله العظيم

قال العماد الأصفهاني

"إنبي رأيت أنه لا يكتب إنسانا كتابا في يومه إلا قال في

نفسه لو خير هذا لكان أحسن ولو

زيد هذا لكان يستحسن ولو قدم هذا لكان أفضل ولو ترك

هذا لكان أجمل وهذا من

أعظم العبر وهو دليل على استلاء النقص على جملة البشر"

شكر وتقدير

نشكر الله على هداية لنا إلى طريق العلم وعلى قوة الصبر التي أعطانا إياها
لتخطي أهم مراحل حياتنا بنجاح.

لابد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية

وقبل أن نمضي نتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والمحبة إلى الذين حملوا أقدس
رسالات الحياة.

إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة إلى جميع أساتذتنا الأفاضل.

وإلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد.

أما الشكر الذي هو من النوع الخاص للأستاذ المشرف

صافة بن عيسى

لك مني كل الثناء والحب والتقدير بعدد قطرات المطر،

لك باقة من الشكر والعرفان.

إهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إلى من وصّانا الله بهما في قوله : " ووصّينا الإنسان بوالديه إحساناً "

الوالدان العزيزان

أمي التي لم أجد كلمة توفي حقّها... أبي الذي ربّاني على الفضيلة و الأخلاق

إلى إخوتي الذين كانوا لي خير سند طوال مشواري في الدراسة و الحياة

إلى صديقات الروح

إلى رفيقات الدراسة

إلى كلّ من وسعته ذاكرتي ولم تسعه مدكّرتي

إلى كلّ من يعرفني بمناسبة حلاوة الحديث

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
03	تطور العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة.	1-1
12	أساسيات عمل جدار النار	2-1
24	علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومات	3-1
47	مفهوم جودة الخدمات المصرفية	1-2
50	أبعاد جودة الخدمات المصرفية	2-2
51	محاور لتطوير الخدمات المصرفية	3-2
71	الهيكلة التنظيمية لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري	3-1
78	توزيع العينة حسب متغير الجنس	2-3
79	توزيع العينة حسب متغير السن	3-3
79	توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	4-3
84	توزيع العينة حسب متغير الجنس	5-3
85	توزيع العينة حسب متغير السن	6-3
85	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	7-3
86	توزيع العينة حسب الوظيفة	8-3
87	توزيع العينة حسب الوسائل التكنولوجية المستخدمة	9-3

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	أنواع نظم المعلومات	08
2-1	مفهوم تكنولوجيا المعلومات	12
1-2	أبعاد جودة الخدمات المصرفية	48
1-3	توزيع موظفي وكالة تيارت.	70
2-3	مقياس الإجابات على الفقرات.	75
3-3	صدق الثبات (كرونباخ ألفا).	77
4-3	معامل الارتباط بيرسون بين المحاور.	78
5-3	توزيع العينة حسب متغير الجنس.	78
6-3	توزيع العينة حسب متغير السن.	79
7-3	توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	79
8-3	مقياس تحليل النتائج: مقياس ديكرارت الحماسي.	80
9-3	تقييم المكونات المادية المستخدمة في البنك.	80
10-3	تقييم البرمجيات المستخدمة في البنك.	81
11-3	تقييم الشبكات المستخدمة في البنك.	82
12-3	تقييم الموارد البشرية المستخدمة في البنك.	83
13-3	توزيع العينة حسب متغير الجنس.	84
14-3	توزيع العينة حسب متغير السن.	85
15-3	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.	85
16-3	توزيع العينة حسب الوظيفة.	86
17-3	توزيع العينة حسب الوسائل التكنولوجية المستخدمة.	87
18-3	توزيع العينة حسب الخدمات المقدمة من قبل البنك.	87
19-3	تقييم جودة الخدمات المصرفية في البنك (بعد الاعتمادية).	89
20-3	تقييم جودة الخدمات المصرفية في البنك (بعد الاستجابة).	89
21-3	تقييم جودة الخدمات المصرفية في البنك (بعد الأمان).	90
22-3	تقييم جودة الخدمات المصرفية في البنك (بعد التعاطف).	91

قائمة الجداول

92	تقييم جودة الخدمات المصرفية في البنك (بعد الجوانب المادية).	23-3
93	تقييم أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المصرفية.	24-3

قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
106	استمارة الاستبيان	01
111	الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري	02

الملخص

لعل أهم ما يميز العمل المصرفي في ظل هذه المعطيات، سرعة الاستجابة للتطورات التكنولوجية المتلاحقة التي غيرت باستمرار من طبيعة العمل المصرفي و المالي وهي تتحول به بشكل متنامي، بغرض إعادة تعريف الخدمات المصرفية و في استحداث الكثير من الخدمات الجديدة القائمة على ركائز الكترونية و التي لم يكن ممكنا أن تتواجد لولا ثورة تكنولوجيا المعلومات وافرزاتها المتلاحقة من جهة والسعي نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد هذه تكنولوجيا ومن أجل ترقية وتطوير وتوسيع وسائل تقديم الخدمة المصرفية وفي زيادة انتشارها جهة أخرى، بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية. لقد تناولت هذه الدراسة المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) بمكوناته المختلفة والمتغير التابع المتمثل في (جودة الخدمات المصرفية بأبعادها) وبموجب ما تقدم اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والقياسي التطبيقي بالاستعانة ببرنامج SPSS، وهدفت الدراسة إلى الإجابة على مجموعة من التساؤلات إذ تم على ضوءها بناء الإطار النظري للدراسة وصياغة فرضيات الدراسة لاختبار اثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات المصرفية. وقد أكدت الدراسة التي أجريت في الفترة الممتدة من مارس إلى ماي 2019 على البنك الوطني الجزائري - وكالة تيارت- على اعتماده على تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير، كما بينت نتائج الدراسة أن البنك يحقق مستوى الجودة المطلوبة. مما ساهمت في تحسين الخدمات المصرفية.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات، الخدمات المصرفية.

Abstract

One must know that the fast response to the series of technological development, is what makes banking more important among these data. Which have changed banking and money affairs while transfirming it in a progressive way in order to give another definition to banking services and to restore most of the new services which depend on electronics that couldn't exist without revolutionassing data and its successive results on the one hand and trying to achieve good benifist from technologies and to prosper,develop and expand the means of banking services and to make it enlarge its spread on the other hand in a way that goes with the fast development of banking services.

This study has dealt with the independent variety(data technology) and its different composites and the dependent variety which characterises (the quality of the banking services and its dimentions) according to it the study relied on description analysic, mesurment and practice though thr use of the spss programme. This stady aimed to answering some questions on which we based the theoretical side of the stady and making hypotheses of the stady to examine the effect if thedata technologies to better banking services. The stady which was held from march to may had tackled in the algerian bank – tiaret agency- on its reliance on the data technology. The results of the stady has shown that the bank realises the quality needed which has better the banking services.

Key word: data technology, banking services.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
١- و	المقدمة العامة
31-1	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات
01	تمهيد
02	المبحث الأول: المعلومات ونظام المعلومات
02	المطلب الأول: أساسيات حول المعلومات
06	المطلب الثاني: مفاهيم حول نظام المعلومات
09	المطلب الثالث: امن المعلومات
15	المبحث الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات
15	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وخصائصها
19	المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات
23	المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومات
25	المبحث الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات
25	المطلب الأول: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات
27	المطلب الثاني: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات
29	المطلب الثالث: أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات
31	خلاصة الفصل
64-33	الفصل الثاني: الخدمات المصرفية
33	تمهيد
34	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول البنوك
34	المطلب الأول: مفهوم البنوك ووظائفها

فهرس المحتويات

36	المطلب الثاني: أنواع البنوك وخصائصها
40	المطلب الثالث: مصادر تمويل البنوك
42	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الخدمات المصرفية وتطورها
42	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية وخصائصها
44	المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية ودورة حياتها
46	المطلب الثالث: تحسين جودة الخدمات المصرفية واليات تطورها
55	المبحث الثالث: التطور التكنولوجي في العمل المصرفي
55	المطلب الأول: مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي
56	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية
62	المطلب الثالث: اثر تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية
64	خلاصة الفصل
95-66	الفصل الثالث: تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات للبنك الوطني الجزائري -وكالة تيارت-
66	تمهيد
67	المبحث الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري
67	المطلب الأول: نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري
68	المطلب الثاني: بطاقة فنية للبنك الوطني الجزائري-وكالة تيارت-
71	المطلب الثالث: خدمات ومنتجات البنك الوطني الجزائري
73	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
73	المطلب الأول: طريقة الدراسة
75	المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية وثبات الاستبيان
77	المطلب الثالث: تحليل الاستبيان
94	خلاصة الفصل
96	الخاتمة العامة
100	قائمة المراجع و المصادر
105	الملاحق

فهرس المحتويات

1- توطئة:

تعيش البشرية اليوم في وقتنا الحاضر عالم متغير، عالم اختلف كثيرا عما كان من قبل انه عالم تكنولوجيا المعلومات المتقدمة و الفائقة، العالم الذي يتجه نحو التكتلات المعلوماتية البعيدة المدى.

إن التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في المجالات المختلفة يعتبر أهم ما يميز العقود الأخيرة من القرن الماضي وبداية القرن الجديد لقد غيرت ثورة المعلومات خلال العقود الأربعة الأخيرة من القرن الماضي في بنية مصادر الثروة بأكثر مما غيرته الثورة الصناعية ذاتها فلم يعد مصب الثروة ماديا بل أصبح معلومة أو معرفة يتم تطبيقها في العمل من اجل خدمة ناتج ذي قيمة اقتصادية .

وعلى الرغم من ضرورة توافر المعلومات لأي منظمة، إلا أن ذلك ليس كافيا لحل المشكلات التي قد تواجهها، فالمعلومات يجب أن توضع في نظام يسهل عملية الحصول عليها في الوقت الملائم و بالقدر المناسب، حيث شهدت المنظمات العامة و الخاصة نقلة كبيرة في أنظمة المعلومات، تمثلت في استخدام الحاسب و قواعد البيانات و شبكات الاتصال، بالإضافة إلى الوسائل التكنولوجية الأخرى التي ساهمت في وجود نظام معلومات يعتمد بشكل أساسي على استخدام الحاسب.

و قد انعكس التطور التكنولوجي على تطور الأنشطة الاقتصادية عامة و الصناعة المصرفية خاصة و ما انبثق عنها من خدمات يتطلب تحسينها باستخدام تكنولوجيا المعلومات فأصبح تطور الخدمات المصرفية يعد واحدا من الاتجاهات المهمة و الحديثة التي شهدت توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة في مختلف المجتمعات بسبب تزايد دورها الكبير في الحياة المعاصرة خاصة بعد تكاملها مع المنتجات المادية في تحقيق المنافع المطلوبة. فالتطور التكنولوجي الكبير يسهل عملية انجاز المعاملات المصرفية و تقليل الجهد؛ الوقت و العناء اعتمادا على الأساليب الالكترونية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية، كخدمات الصرف الآلي و نظام التحويل الالكتروني للنقود ، بالإضافة إلى التغيرات التي طرأت على نمط سلوك العملاء من خلال اهتمامهم المتزايد بكل من الزمان و المكان الذي يقدم فيه الخدمة المصرفية، هذا ما جعل البنوك المعاصرة تستجيب تدريجيا للتغيرات الحاصلة في أنماط المستهلكين لضمان المحافظة على حصتها السوقية و السعي لكسب حصة سوقية أكبر.

حيث أدركت البنوك في اقتصاديات الدول المتقدمة الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات و انعكاساتها

على مستوى الخدمة المقدمة و رضا الزبائن عنها.

و مع بداية انفتاح السوق المصرفي الجزائري و ظهور البنوك الخاصة تجدد البنوك الجزائرية نفسها أمام حتمية تبني تكنولوجيا متطورة مع العمل على تحسين مستوى خدماتها و التركيز على الزبون لضمان البقاء في السوق و القدرة على المنافسة.

2- إشكالية البحث:

انطلاقا مما سبق يمكن حصر إشكالية البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المصرفية؟

للإجابة عن هذا التساؤل الرئيسي ارتأينا إلى طرح التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها في البنك الوطني الجزائري (BNA)؟

2- هل يحقق البنك الوطني الجزائري (BNA) مستوى جودة الخدمة المصرفية المطلوبة؟

3- ما تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المصرفية لبنك (BNA)؟

3-فرضيات الدراسة:

انطلاقا من إشكالية الدراسة و التساؤلات الفرعية السابقة تم وضع مجموعة من الفرضيات تتمثل في ما يلي:

- يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها في البنك الوطني الجزائري (BNA) بشكل كبير.

- يحقق البنك الوطني الجزائري (BNA) مستوى جودة الخدمة المصرفية المطلوبة.

- يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات تأثيرا ايجابيا على تحسين الخدمات المصرفية لبنك (BNA).

4-أسباب اختيار الموضوع:

يرجع اختيارنا لهذا البحث للأسباب التالية:

• أسباب ذاتية:

- جزء مشروط من اجل إنهاء مرحلة الماجستير.

- الاهتمام بالمواضيع الحديثة و الرغبة في البحث و الاطلاع على مثل هذه المواضيع.

• أسباب موضوعية:

- التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المصرفية.

- التعرف على المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات المصرفية.

5-أهداف الدراسة:

يمكن تقسيم الدراسة إلى هدفين رئيسيين هما:

هدف علمي: يتمثل في محاولة تقديم خلفية نظرية للموضوع و ذلك من خلال عرض مقاربات كتاب و باحثين في المجال و توضيح الرؤيا اتجاه موضوع تكنولوجيا المعلومات و علاقتها بالخدمات المصرفية.

هدف عملي: يتمثل في التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات في المصارف و مدى مساهمتها في تحسين الخدمة المصرفية.

6-أهمية الدراسة:

- حداثة الموضوع يربط بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، وبالنظر للمزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات من خلال مسايرة و تتبع المصارف للتطورات التكنولوجية.
- أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات المصرفية و دورها في تحسين خدماتها.
- مساهمة الموضوع في إثراء المجال المعرفي و تقديم إضافة جديدة و تدعيم الباحثين للقيام بدراسات عديدة لمثل هذه المواضيع.

7-حدود الدراسة:

الحدود المكانية: شملت الدراسة البنك الوطني الجزائري BNA.

الحدود الزمنية: تمت هذه الدراسة التطبيقية بهذه المؤسسة خلال الفترة الممتدة من مارس إلى ماي 2019.

8- منهج البحث و الأدوات المستخدمة:

يهدف الإجابة على إشكالية البحث و إثبات مدى صحة الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي فيما يخص الجانب النظري باعتباره ملائم لتقرير الحقائق و فهم مكونات الموضوع بينما تم الاعتماد على منهج القياسي التطبيقي فيما يخص الجانب التطبيقي الذي يهدف لجمع البيانات الخاصة بالبنك و تنظيمها و تفسيرها بهدف الوصول إلى النتائج، و كل هذا بالاعتماد على الاستبيان.

9-الدراسات السابقة:

● دراسة شيروف فضيلة بعنوان " أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة قسنطينة، 2010 ، وهدفت الباحثة من خلال لدراستها هذه إلى تبين أثر تطبيق مفهوم التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، حيث توصلت الباحثة إلى لأن هناك مشاكل عديدة يصعب فيها تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بنفس الأسلوب الذي يطبق في الدول المتقدمة، حيث أن تطبيقها في بعض المصارف بالجزائر مزال متأخرا ويقتصر على فئة قليلة من العملاء لحاجاتهم الضرورية لهذه الخدمة.

● دراسة عبد القادر بريش بعنوان "التحرير المصرفي و متطلبات الخدمة المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية". أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود و مالية، جامعة الجزائر 2006، هدف الباحث من خلال دراسته إلى تحديد الآليات و الميكانيزمات التي تمكن إرشاد منظومة مصرفية وطنية قادرة على المنافسة في ظل المتغيرات و التطورات التي البيئة المصرفية العالمية، حيث توصل الباحث إلى تبني سياسة التحرير المصرفي فرضته التطورات الاقتصادية العالمية، خاصة بموجة التحرير الاقتصادي والمصرفي التي شملت الاقتصاديات الاشتراكية التي تبنت التحول نحو اقتصاد السوق، و وجد الباحث أن تبني الجزائر لهذه السياسة جاء في سياق الإصلاحات الاقتصادية المصرفية.

● دراسة نسرين عياشي عمر، "دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك"، دراسة حالة وكالتي بنك البركة و بنك التنمية المحلية بالوادي، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، 2014. حيث توصلت الباحثة إلى:
- تحقق الجودة في الخدمة المصرفية المقدمة من قبل البنك.

- توجد عدة مداخل لتنمية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك منها مدخل التكلفة، السرعة، الراحة، لكن أهمها مدخل الجودة.
- من أهم متطلبات تحسين القدرات التنافسية للبنوك الجزائرية خلق ثقافة الجودة الشاملة في البنك و عدم الاكتفاء فقط بالمسائل المالية.

10-متغيرات الدراسة:

- تكنولوجيا المعلومات: متغير مستقل
- الخدمات المصرفية: متغير تابع
- 11-صعوبات الدراسة:

من بين الصعوبات التي واجهت هذا البحث هي:

- صعوبة التعامل مع العملاء و خاصة أنهم ذو مستويات علمية و فئات عمرية مختلفة، الأمر الذي أوجب علينا بذل جهد و وقت إضافيين لإتمام جمع و استرجاع الاستمارات الموزعة.

12- تقسيمات الدراسة:

بالنسبة للخطة فقد شملت جانبين احدهما نظري ممثل بفصلين و الآخر تطبيقي ممثل بفصل واحد كما يلي:

تناول الفصل الأول مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات، و الذي قسم إلى ثلاث مباحث، الأول بعنوان المعلومات و نظام المعلومات و الثاني تناول ماهية تكنولوجيا المعلومات، أما المبحث الثالث تمثل في استخدامات تكنولوجيا المعلومات.

أما الفصل الثاني، فجاء تحت عنوان الخدمات المصرفية الذي قسم بدوره إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول تناول مفاهيم عامة حول المصارف، و المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى مفاهيم أساسية حول الخدمات المصرفية و تطورها، و أما المبحث الثالث فكان بعنوان التطور التكنولوجي في العمل المصرفي.

وأخيرا الفصل الأخير بعنوان دراسة ميدانية حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمة المصرفية للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت، الذي قسم إلى مبحثين، حيث تناولنا في الأول تقديم عام للبنك الوطني الجزائري، أما المبحث الثاني كان بعنوان الإطار المنهجي للدراسة.

تمهيد

يشهد العالم حالياً تغيرات جوهرية في مجال التطبيق التقني خاصة في مجال المعلوماتية، بالإضافة إلى تغيرات جوهرية في تناول علم الإدارة كمنهج و أسلوب دون المساس بالمبادئ و الأسس التي قام عليها. حيث تعتبر جودة التعامل مع المعلومات من العوامل الأساسية التي يمكن أن تغير من الوضع الحالي غير المقبول في العمل الإداري في دول العالم الثالث مع قدوم القرن الحادي و العشرين، قرن الاقتصاد المبني على المعرفة و الإدارة بالمعلوماتية.

إذ تعد المعلومات اليوم مورداً مهماً و رئيساً من موارد المنظمة، ذلك أنها تشكل عاملاً هاماً لنجاح المنظمة في تحقيق رسالتها و أهدافها، خاصة في ظل عالم يتميز بدرجة عالية من التعقيد و التغير، نتيجة التطورات التكنولوجية المتسارعة، إضافة إلى ما أفرزته التحديات العالمية المصاحبة للانفتاح الاقتصادي نحو الأسواق العالمية، و ظهور الشركات متعددة الجنسيات، و انتشار مفاهيم التخصص و العولمة، أصبحت المعلومة سلاحاً تنافسياً، و مورداً استراتيجياً يتوقف عليه نجاح المنظمة أو فشلها.

و في ظل تنامي تطور المنظمات ازدادت أهمية نظام المعلومات فأصبحت طريقة جمع المعلومات و المعرفة تتم بطرق و مواصفات عملية و موضوعية.

و لجعل هذه المعلومات فعالة في استخدامها فقد ظهر ما يسمى بالشبكات المعلوماتية، التي أصبحت المكمل لاختصار الوقت و الجهد و المكان، و ذلك باستخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات و حفظ وصولها للمستفيدين.

و من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى ثلاث مباحث هي:

المبحث الأول: المعلومات و نظام المعلومات.

المبحث الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الأول: المعلومات و نظام المعلومات

يقال إن أكثر مخلفات الإنسان بقاء و مقاومة للزمن هي كلماته أي المعلومات التي خلفها فهو يموت وكلماته لا تموت و التاريخ شاهد على ذلك، و من المعلوم أن عصرنا الحاضر و بلا أدنى شك هو عصر المعلومات أو كما يطلق عليه البعض عصر انفجار المعلومات، أو ثورة المعلومات، و كل تلك التسميات أضحت سمة العصر و لم تأت من فراغ و إنما جاءت للدور الذي تلعبه و مازالت تلعبه المعلومات في تغيير حياة المنظمات والمجتمعات على حد السواء.

وعلى الرغم من ضرورة توافر المعلومات لأية منظمة، إلا أن ذلك ليس كافيا لحل المشكلات التي قد تواجهها، فالمعلومات يجب أن توضع في نظام معلومات. إذ تعتبر نظم المعلومات المتطورة أحد المداخل التي تعتمد عليها الإدارة الحديثة في حل المشاكل العديدة.

وتعتبر النظم المناسبة من أهم الشروط اللازمة لنجاح نظام المعلومات و تحقيق أهدافه، و أيضا لا بد من وجود كفاءات بشرية لتحليل و تصميم و تشغيل النظم، و استخدام النتائج المستخرجة منه.

المطلب الأول: أساسيات حول المعلومات.

واصل التطور العلمي مسيرته و أعطى دفعا قويا نحو الأمام، حيث مهد طريقا لظهور ثورة أخرى جديدة و هي ثورة المعلومات.

أولا مفهوم المعلومات:

لكي نفهم مصطلح المعلومات لا بد أن نفرق في البداية بينها و بين البيانات (المعطيات):

- 1- البيانات هي عبارة "عن مجموعة من الحقائق غير المنظمة قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض أي ليس لها معنى حقيقي و لا تؤثر في سلوك من يستقبلها"¹.
- كما تعرف أيضا "حقائق مجردة لم يجر عليها أية معالجات فهي تمثل مواد خام"².
- 2- أما المعلومات فهي "مجموعة من البيانات التي تمت معالجتها و تم ترتيبها و وضعها بشكل مفهوم و ذات معنى و مفيد للجنس البشري"³.

¹ محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 36.

² شريف أحمد العاصي، نظم المعلومات الإدارية، مصر، 2004، ص 28.

³ خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 22.

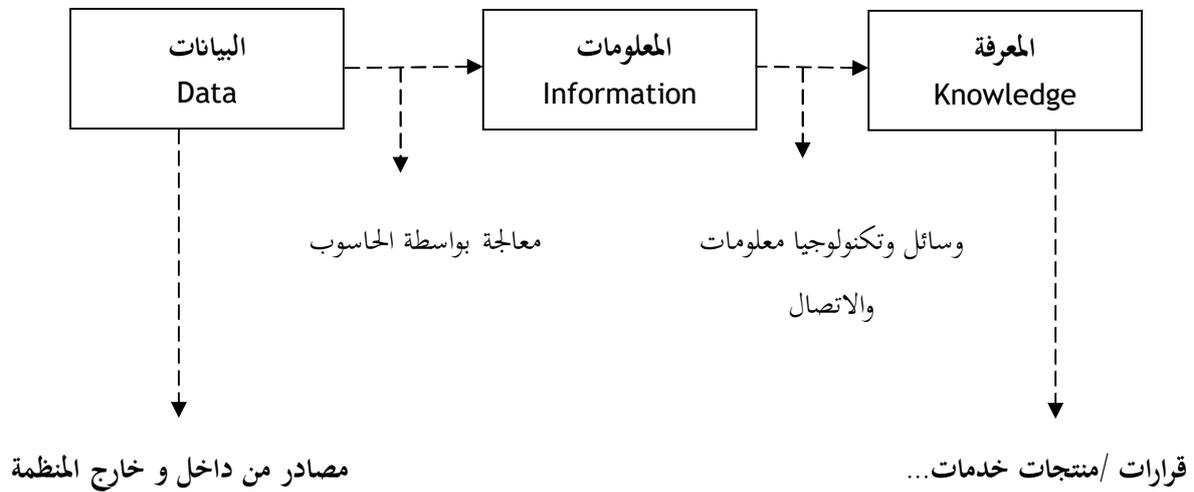
كما تعرف المعلومات بأنها "البيانات التي تمت معالجتها بطريقة هادفة لتكون أساس لاتخاذ القرارات فهي وليدة البيانات التي تم جمعها عن موضوع معين، و إذا ما تم إعادة تنظيمها و ترتيبها و معالجتها بشكل صحيح ومنظم ستعمل على تغيير أو تعديل الحالة المعرفية للإنسان، و بالتالي سوف تؤثر في عملية اتخاذ القرار سواء بالنسبة للأفراد أو المنظمات أو المجتمعات"⁴.

إذا فالمعلومات هي البيانات التي تمت عملية ترجمتها و تحليلها عن طريق وصفها أو تزويدها إما بمجال أو ظرف أو موقف معين للحصول على بيانات منقحة و مصنفة تعبر عن غرض معين.

مصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، و بمصطلح المعرفة من جهة أخرى، فالمعرفة هي الحصيصة المهمة و النهائية لاستخدام و استثمار المعلومات من قبل صناع القرار و المستخدمين الآخرين، الذين يحولون المعلومات إلى المعرفة و عمل مستمر يخدمهم و يخدم مجتمعاتهم.

إذا فعلاقة المعلومات بالمعرفة و البيانات فهي موضحة بالشكل الموالي:

الشكل رقم (1-1) : تطور العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة.



المصدر : عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين جنابي، نظم المعلومات و تكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، 2008، ص 31.

⁴ جعفر جاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر للنشر، الأردن، 2005، ص 11

و عليه فالمعلومات قد لا تكون شيئاً يمكن لمسه أو يمكن رؤيته أو سماعه أو الإحساس به فنحن عادة نصبح على علم بشيء ما أو بموضوع ما إذا طرأ تغيير على حالتنا المعرفية في ذلك الموضوع.
ثانياً: خصائص المعلومات:

تتميز المعلومات بمجموعة عديدة من الخصائص أهمها ما يلي:

التوقيت : يعني أن تكون المعلومات مناسبة زمنياً لاستخدامات المستخدمين خلال دورة معالجتها و الحصول عليها؛

- **الوضوح :** يجب أن تكون المعلومات واضحة و خالية من الغموض؛
- **الدقة :** و تعني أن تكون المعلومات خالية من أخطاء التجميع و التسجيل، حتى يمكن الاعتماد عليها في تقدير احتمالات المستقبل و مساعدة الإدارة في تصوير واقع الأحوال؛
- **الصلاحية:** و تعني أن تكون المعلومات ملائمة أو مرنة و مناسبة لطلب المستخدم؛
- **القياس الكمي:** و تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات؛
- **المرونة:** تعني أن تكون المعلومات ملائمة و تتكيف مع رغبات أكثر من مستفيد؛
- **عدم التحيز :** و تعني عدم تغير محتوى المعلومات مما يؤثر على المستخدم أو تغير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف و رغبات المستخدمين؛
- **إمكانية الحصول عليها:** و تعني إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة و سرعة أي تكون المعلومات سهلة المنال؛
- **الشمول:** و يشير لقدرة المعلومات على الإحاطة بجميع جوانب الموضوع و تغطية كافة اهتمامات المستخدمين وتكون هذه المعلومات في شكلها النهائي و كلما ازدادت نسبة الاكتمال في المعلومات كلما كانت أكثر فائدة.
- **قابلية التحقق:** أي أن المعلومات المقدمة يجب أن تكون قابلة للمراجعة و الفحص و التحقق من صحتها ودقتها.

ثالثا: أهمية المعلومات

- إن توفر المعلومات المناسبة و في الوقت المناسب يؤدي إلى تحقيق مجموعة من المكاسب نظرا لأهميتها في حياتنا الخاصة و لمؤسساتنا و مجتمعاتنا، حيث تكمن أهميتها في النقاط الآتية⁵:
- المعلومات ضرورية و مطلوبة لتطوير قرارات الفرد و المجتمع و لها دور أساسي في إنجاح أي نشاط أو أي مشروع؛
 - ضمان القرارات السليمة في جميع القطاعات و على مختلف مستويات المسؤولية؛
 - المعلومات دعامة أساسية من دعائم البحث العلمي في مختلف الموضوعات و التخصصات؛
 - توفير بدائل و أساليب حديثة لحل المشكلات الفنية و اختيارات تكفل الحد من هذه المشكلات في المستقبل؛
 - تساعد المعلومات في نقل الخبرات للآخرين و على الاستفادة من المعرفة المتاحة بالفعل؛
 - زيادة مستوى المعرفة لدى المستفيد من المعلومات حيث تزوده بتصور عقلي عند فرد أو مجموعة من الأفراد أو مجموعة من الأنشطة أو الأهداف؛
 - المعلومات هي أساس عملية الاتصال الإنساني في المجتمع بكل مستوياته، و كذلك الاتصال المستعين بالحاسبات الالكترونية و بالتالي فهي محور عمل كل مؤسساته المختلفة؛
 - المعلومات تزداد قيمتها و يتعاضد دورها خلال الأزمات، و لتجنب هذه المواقف الحرجة لابد أن يوفر نظام المعلومات الإدارية في المنظمة المعلومات التي تساعد متخذ القرار على التنبؤ بما يمكن أن يحكمه المحيط من فرص و تهديدات، و ذلك بالكم المناسب و في الوقت المناسب، و الجودة و النوعية المطلوبة و ذلك لصناعة قرارات لمواجهة التهديدات أو الاستفادة من الفرص و إمكانية الإلمام بكل ما يتعلق بالأزمة و مسارات تطورها.

⁵ بالقيود صباح، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة 2، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2013، ص 125

المطلب الثاني: نظام المعلومات

تعتبر نظم المعلومات من النظم الأساسية في المنشأة حيث أنها تساعد الإدارة العليا في عمليات التخطيط، التنظيم، الرقابة و اتخاذ القرارات، كما يمكن تشبيه نظام المعلومات بنظام الإنتاج الذي تتعامل معه المادة الخام ليحولها إلى المنتج النهائي الذي يستخدم من طرف المستفيدين.

أولاً: تعريف نظام المعلومات

نظم المعلومات عبارة عن مجموعة منظمة من الموارد: مادية، برمجيات، أفراد، بيانات، و إجراءات تسمح بجمع، معالجة، تخزين، و إيصال المعلومات (على شكل بيانات، نصوص، صور، أصوات... الخ) في المنظمات⁶. بمعنى أن نظام المعلومات هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة مع بعضها البعض والتي تعمل على جمع لمختلف البيانات و المعلومات و تخزينها و بثها و توزيعها على المستفيدين بغرض دعم القرارات، و تأمين التنسيق و السيطرة على المنظمة، أو الجهة المستفيدة⁷.

لماذا نظام المعلومات؟ و ما هي تحدياته الإدارية؟

لأنه أصبح أمراً أساسياً لأسباب عدة هي⁸ :

- **سرعة:** حيث أن الإجراءات التوثيقية المطلوبة للمعلومات و أوعيتها المختلفة، تكون أسرع بكثير عند استخدام الحواسيب، و خاصة بالنسبة لاسترجاع المعلومات.
- **الدقة:** حيث أن احتمالات الوقوع في الخطأ أكبر بكثير في النظم التقليدية اليدوية من النظم الحوسبية، وذلك نتيجة التعب و الاجتهاد الذي يصيب الإنسان في مجال العمل اليدوي، أما الحاسوب فان أدائه يكون بنفس القابلية و الدقة، سواء كان ذلك في الدقائق الأولى من عمله أو في الدقائق الأخيرة منها، بغض النظر عن وقت العمل و مدته و ظروفه.
- **توفير الجهود:** فالجهد البشري في النظم التقليدية هو أكبر من الجهد المبذول في النظم الحوسبية، سواء كان ذلك على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات و مصادرها المختلفة و معالجتها و خزنها

⁶ يحيى دريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، مذكرة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و العلوم التجارية، تخصص علوم التسيير، 2005، ص57.

⁷ عامر إبراهيم قندلجي و آخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار الدسنة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2009، ص27

⁸ عامر إبراهيم قندلجي و آخرون، مرجع سابق، ص38

والسيطرة عليها من قبل اختصاصي التوثيق، أم على مستوى استرجاع المعلومات و المصادر و الاستفادة منها من قبل الباحث و المستفيدين الآخرين.

- **كمية المعلومات:** أن حجم المعلومات المخزونة بالطرق التقليدية محدودة مهما كان حجم الإمكانيات، قياسا بالإمكانيات الكبيرة و المتنامية لذاكرة الحواسيب، و وسائط الحفظ و التخزين الالكترونية.

ثانيا: وظائف نظام المعلومات

يقوم نظام المعلوماتية بالوظائف التالية :

- 1- **تجميع البيانات:** و يتم ذلك من خلال مصادر داخلية و خارجية، الداخلية المتمثلة في النشاطات الداخلية في المؤسسة بواسطة التقارير أو سير الآراء و غيرها من الوسائل، أما المصادر الخارجية فتتمثل في طريقة المسح الشامل.....الخ.
- 2- **تشغيل البيانات:** و هي عملية تحويل البيانات إلى معلومات باستخدام كافة الوسائل مثل التصنيف، الترتيب، الفرز، التلخيص و إجراء العمليات الحسابية على البيانات لتحويلها إلى معلومات ثم تخزين في قواعد البيانات و قد تعد على شكل نماذج.
- 3- **إدارة البيانات:** و هي الوحدة التنظيمية التي تعمل على تخزين و تحديث و استدعاء البيانات و وضعها في ملفات و قواعد البيانات، بتحديثها، و إجراء عمليات التشغيل عليها لتحويلها إلى معلومات مفيدة للمستخدم.
- 4- **رقابة و حماية البيانات و المعلومات:** و هي العمليات التي تتضمن التأكد من خلو هذه البيانات من الأخطاء من خلال المراجعة و ضمان عدم التلاعب و الاختراق للنظام و العبث بالبيانات و المعلومات.
- 5- **إنتاج المعلومات (المخرجات):** و هي الخلاصة النهائية لعملية معالجة البيانات و الوصول إلى المعلومات المطلوبة من قبل المستفيد لتوفيرها لمتخذ القرارات في المؤسسة عند الطلب.

ثالثا: أنواع نظم المعلومات هناك أنواع متعددة من نظم المعلومات أهمها ملخصة في الجدول التالي⁹:

الجدول رقم(1-1): أنواع نظم المعلومات

نوع النظام	مخرجاته	مستخدميه	المستوى التنظيمي	هدفه
SI pour dirigeants SID أو نظام الإدارة العليا Executive Support System ESS	اتخاذ القرارات الإستراتيجية وتجميع البيانات الداخلية والخارجية	المدرء العامون	نظم المستوى الاستراتيجي الإدارة العليا	لمساندة المديرين الذين يشغلون الوظائف الإدارية العليا والذين لهم تأثير ملموس على سياسات و خطط واستراتيجيات المنظمة
Système d'aide à la décision SAD أو نظام دعم القرارات Decision Support System (DDS)	تقارير خاصة وتحليلات القرار وأجوبة على الاستفسارات	المتخصصون وهيئة الإدارة	نظم المستوى الإداري بين الإدارة الوسطى و العليا	مساعدة المديرين عند اتخاذهم لقرارات غير متكررة أي لا يمكن تحديدها مسبقا
SI de gestion SIG أو نظام المعلومات الإدارية Management Information System MIS	تقارير ملخصة و استثنائية وحسب الطلب	مدرء الإدارة الوسطى	نظم المستوى الإداري الإدارة الوسطى	لتزويد الإدارة الوسطى بالتقارير أو الوصول المباشر للمعلومات الضرورية للتخطيط و التنظيم و القيادة و الرقابة على أنشطة المؤسسة، أو على مساعدتهم على اتخاذ القرار
Système de Connaissances SC أو نظام المعرفة Knowledge System KS	نماذج و رسومات بيانية	عمال المعرفة المتخصصون والتقنيون ، المهندسون	نظم المستوى المعرفي بين الإدارة التشغيلية و الوسطى	مساعدة المؤسسة في دمج المعرفة داخل المؤسسة والمساعدة في التحكم بالمعلومة لصالحها

⁹حريزي فاروق، أشكال و جداول محاضرات مقياس نظم المعلومات، ص1

يمكن استخدامها في نطاق أعمال و أنشطة المكاتب، وتجهيز المكاتب آليا	نظم المستوى المعرفي بين الإدارة التشغيلية و الوسطى	الكتابة	وثائق و جداول و مراسلات	Système d'automatisation de bureau SAB أو نظام تجهيز المكاتب آليا Office Automation System OAS
خدمة المستويات التشغيلية داخل المنظمة، و يعتمد هذا النظام على الحاسب الآلي لتسجيل البيانات الروتينية اليومية	نظم المستوى العملياتي في الإدارة التشغيلية	الموظفون التشغيليين والمراقبين	تقارير تفصيلية و قوائم وملخصات	Système de traitement des transactions STT أو نظام معالجة الأحداث Transaction processing System TPS

المصدر: حريزي فاروق، أشكال و جداول محاضرات مقياس نظم المعلومات، ص1

المطلب الثالث: امن المعلومات

أصبح أمن المعلومات ضرورة ملحة و ليس حلا اختياريا، بل يمكن القول أن أي مشروع يتضمن حلا تقنيا لابد أن يرافقه مشروع توأم لأمن المعلومات، أو أن يشتمل على التجهيزات اللازمة لحماية المعلومات التي يجري التعامل معها و معالجتها ونقلها.

اولا: مفهوم أمن المعلومات

إن علم أمن المعلومات هو العلم الذي يعنى بحماية المعلومات من المخاطر التي قد تتعرض لها، و يمكن تعريف أمن المعلومات بشكل مختصر بأنه: حماية المعلومات من الوصول غير المسموح به، و تعرف لجنة أنظمة الأمن القومي الأمريكية امن المعلومات بانه: " حماية المعلومات و عناصرها المهمة بما في ذلك الأنظمة و الأجهزة التي تستخدم هذه المعلومات و تخزينها و ترسلها"¹⁰، و بهذا يتسع مفهوم أمن المعلومات ليشمل المحاور الآتية:

¹⁰ ذيب بن عايش القحطاني، أمن المعلومات، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر الرياض، 2015 ص 58

- حماية المعلومات من الضرر بأشكاله كافة سواء كان مصدره أشخاص (كالمخترقين)، أم برامج (فيروسات الحاسب الآلي)، و سواء كان متعمدا، أم عن طريق الخطأ.
- حماية المعلومات من الوصول غير المصرح به أو السرقة، أو الالتقاط، أو التغيير، أو إعادة الاستخدام.
- تمكين أنظمة تقنية المعلومات و البرامج التطبيقية لدى المنشأة من العمل بشكل آمن.

ثانيا: الحاجة لأمن المعلومات

كما أوضحنا سابقا، فإن أمن المعلومات ليست ترفا و لا حلولا أو إجراءات اختيارية، و إنما ضرورة ملحة ظهرت الحاجة إليها من خلال الأسباب التالية¹¹:

1. حماية الأصول المعلوماتية المهمة من أي أخطار تهددها: فالحاجة لحماية هذه الأصول تأتي من وجهين: الوجه الأول أنه لا يمكن للمنشأة أن تستمر دون بقاء هذه الأصول العاملة متاحة، أما الوجه الثاني أن توفير هذه الأصول كلف مبالغ و جهود كبيرة تستحق أن يبذل من أجلها الوقت و الجهد و المال لحمايتها و من الأمثلة على الأصول المعلوماتية الحرجة: قواعد البيانات، أنظمة التشغيل، البرامج التطبيقية،... الخ.
2. حاجة أعمال المنشأة و أنشطتها إلى ذلك، حيث أصبحت المعلومات تشكل ثروة حقيقية للمنشأة وموردا مهما من مواردها.
3. حاجة المستخدمين من الخدمات الالكترونية إلى ذلك، و معنى ذلك أن المستخدمين من الخدمات الالكترونية بحاجة إلى حماية معلوماتهم من كل ما يضر بها.
4. انتشار الخدمات الالكترونية عن بعد مثل: الخدمات الحكومات الالكترونية و التعليم عن بعد، و لإتمام هذا النوع من الخدمات فلا بد من توفير الحماية اللازمة للمعلومات و لجميع الأنظمة و التجهيزات، التي تخزنها أو تعالجها أو تنقلها لدى كل مقدم الخدمة و المستخدم على حد سواء.
5. كثرة التهديدات المعلوماتية و تنوعها و تعدد مصادرها، و الخطورة في ذلك أنه قد توجد جملة من التهديدات داخل المنشأة في أنظمتها المعلوماتية أو في موظفيها إذا لم يحتاط لها فقد تضرر بالمعلومات.

¹¹ ذيب بن عايض القحطاني، مرجع سابق، ص 59-60

6. انتشار الهجمات الالكترونية على إختلاف أنواعها، و إختراق الشبكات و تدمير الأنظمة و ظهور فيروسات الحاسب الآلي.

ثالثا: إجراءات حماية نظم المعلومات

يجب على إدارة أمنية المعلومات في المنظمة أن تعمل على تصميم و تطوير أنظمة تتيح لها إمكانية تنفيذ إجراءاتها الأمنية بشكل يضمن تكامل الأنظمة و ترابطها و بشكل يدعم الأهداف التي كانت قد وضعتها. و في ما يلي مجموعة من الإجراءات الوقائية أو الإجراءات العلاجية لحل كافة المشكلات التي قد تتعرض لها المنظمة¹²:

1. التخطيط الوقائي لحماية أمنية المعلومات

و هي الخطط و السياسات و الإجراءات التي تتخذها المنظمة في محاولة التنبؤ بالتهديدات و الجرائم والأخطاء التي قد تواجه أمنية نظم المعلومات. و من بين الأنظمة و التقنيات التي من شأنها توفير الحماية و الأمن منها:

1-1- تقنية الأمن و الحماية ضد الفيروسات

حيث الفيروس هو برنامج مكتوب بإحدى لغات البرمجة، و هو قادر على التكاثر و التناسخ، و يستطيع الدخول إلى البرامج و إحداث أضرار جسيمة و تدمير و تهديد أمن المعلومات، و من الإجراءات المضادة لها:

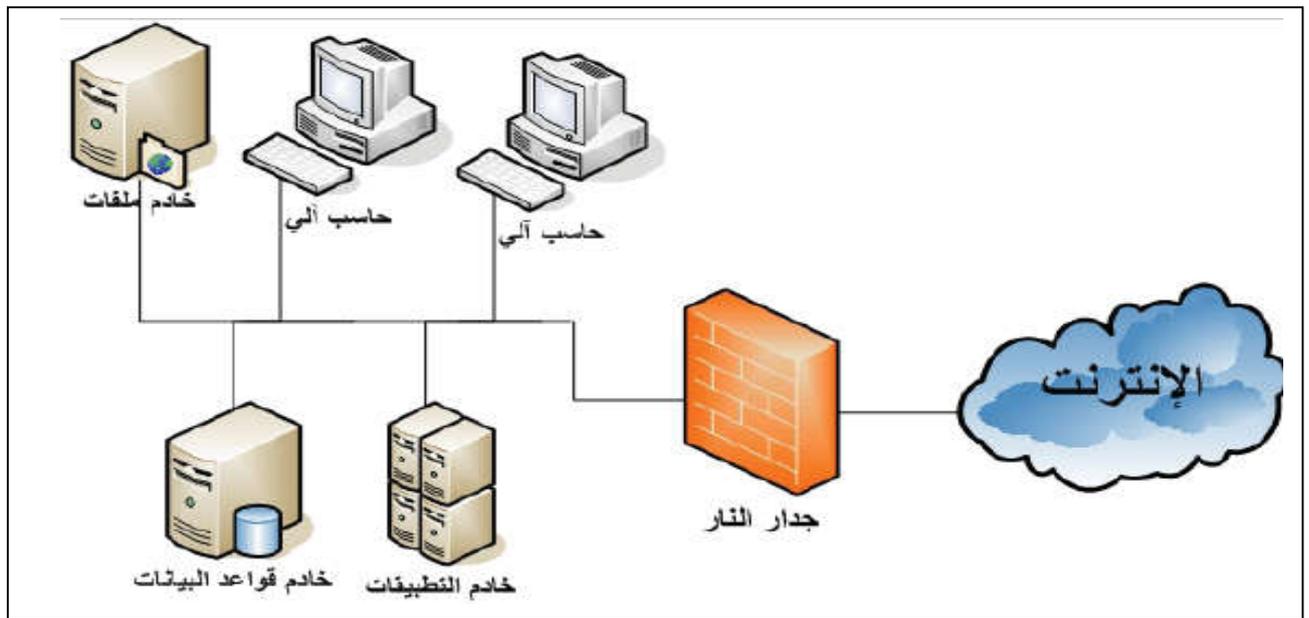
- عمل مسح كامل و يومي لكافة مكونات الحاسوب باستخدام برنامج مضاد للفيروسات و الذي يجري تنصيبه على الحاسوب مع ضرورة العمل و تحديثه باستمرار.
- فحص كافة البرامج و أدوات التخزين المتنقلة بواسطة البرنامج المضاد للفيروسات قبل الشروع باستخدامها، و عدم فتح أو تشغيل المجهول المصدر منها.
- ضرورة الاحتفاظ بنسخ كاملة من كافة الملفات الموجودة في النظام.

¹² معطى سيد احمد، واقع و تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على أنشطة البنوك التجارية، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2011-2012، ص100-106

2-1- جدار النار

و هو نظام أو مجموعة الأنظمة التي تعمل على منع أي وصول غير مصرح به لشبكة المنشأة. و جدار النار إما يكون جهازا مستقلا خاصا يصنع لهذا الغرض و به برامج الخاصة به، أو يكون برنامجا يركب على أجهزة الحاسب الآلي العادية، و يكون طبقة عازلة بين شبكة المنشأة و العالم الخارجي.

الشكل رقم(1-2): أساسيات عمل جدار النار



المصدر: ذيب بن عايض القحطاني، أمن المعلومات، الرياض، ص 254

3-1- حماية خصوصية المعلومات

يعني حماية البيانات الشخصية في البيئة الرقمية و ذلك من خلال توفير الموقع أو (مزودي الخدمات) معلومات أو معايير الأمن التي من شأنها ضمان سرية البيانات و سلامة الاستخدام و ذلك من خلال كلمات السر و التشفير و غيرها.

2. أنظمة الرقابة على أمنية المعلومات

تقوم إدارة المنشأة بوضع نظام رقابي على كافة عناصر المعلومات من أجهزة، برمجيات، قواعد بيانات، وكذلك الأفراد للتأكد من قدرتها على تحقيق الأمان و الأمن للنظام، و تشمل هذه الأنظمة كافة الطرق المستخدمة و السياسات و الإجراءات للتأكد من حماية موجودات المؤسسة.

2-1- الرقابة على الدخول

- حيث تملك معظم الأنظمة آلية المصادقة للسماح أو لمنع الدخول لبيئة نظام الحاسوب و يقصد بالمصادقة: بأنها عملية تحديد هوية المستخدمين لتمكينهم من الدخول إلى نظام الحاسوب كاستخدام قزحية العين، الوجه، نبرة الصوت،..الخ، كلها تستخدم كهوية للشخص للسماح له بالدخول إلى نظام الحاسوب.

- عند الحاجة إلى نشر البيانات عبر شبكة الحاسوب تستخدم تقنية Encryption و هي طريقة أمنية تستخدم لتشفير الرسائل لتصبح غير مفهومة لأي شخص يتعرض للرسائل أثناء عملية المرور.

- التوقيع الرقمي للتعريف بالهوية الشخصية للمستخدم.

2-2- الرقابة العامة

يقصد بالرقابة العامة هي رقابة شاملة تشكل صيغة العمل التي بواسطتها تتم الرقابة على استخدام برامج الحاسوب الموجودة في المنشأة، الرقابة على المكونات المادية، و الرقابة على عمليات تنفيذ النظام للتأكد من أن نظم المعلومات المبنية على الحاسوب تقابل احتياجات المستخدمين.

3. الأنظمة التشريعية و القانونية لحماية و أمن المعلومات

جاء في إصدار إجراءات و تشريعات قانونية لحماية أمن المعلومات كنتيجة حتمية للتهديدات والانتهاكات الكثيرة على أمن و نظم و تكنولوجيا المعلومات، سواء ما حدث منها عن طريق الصدفة أو بشكل مقصود أو ما يدخل ضمن الكوارث الطبيعية، و من بين التشريعات القانونية:

✓ تشريعات الملكية الفكرية في حقل حماية البرمجيات؛

✓ تشريعات جرائم الكمبيوتر و من ثم تطورها لتشمل جرائم الانترنت؛

- ✓ التشريعات المالية و المصرفية في ما يتصل بالمال الالكتروني؛
- ✓ تشريعات التجارة الالكترونية (التوقيع الالكتروني، التعاقد الالكتروني، و التسويق الالكتروني).

المبحث الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات

تعد المعلومات القاعدة الأساسية لأي تطور حضاري في أي مجتمع فبدون المعلومات لا تستطيع المجتمعات و المنظمات أن تتطور أو تحافظ على تطورها إذ تعتمد عملية التطور على حصر المعلومات بالشكل الذي يسهل استخدامها و الاستفادة منها.

إن تكنولوجيا المعلومات جعلت معظم المنظمات تتحول من العمل الروتيني (الورقي) إلى العمل الفكري المنظم الذي يعتمد لغة الأرقام و الحقائق و الأفكار من اجل استثمار وقت و جهد العاملين بها، فمن خلال الاستخدام المتنامي لأجهزة الحاسوب و البرمجيات و وسائل الاتصال المتطورة تقوم المنظمات و بشكل مستمر بإجراء مسح سريع و فوري للمعلومات المطلوبة بقصد اتخاذ القرارات اللازمة في الوقت المناسب. و عليه سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات من عدة زوايا و كذا مختلف مكوناته، إضافة إلى علاقتها بنظام المعلومات.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و خصائصها

أصبحت تكنولوجيا المعلومات ميزة العصر الذي نعيش فيه و تقف وراء كل نجاح أو تفوق يحققه الأفراد و المنظمات

أولاً: تعريف التكنولوجيا

يرجع أصل كلمة التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما **TECHNO** تعني التشغيل الصناعي و الثاني **LOGOS** أي العلم و المنهج، و عليه فهي تعني علم التشغيل الصناعي¹³. و يعرف معجم **WEBSTER** التكنولوجيا "بأنها اللغة التقنية و العلم التطبيقي و الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي فضلاً عن كونها مجموعة من الوسائل المستعملة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم"¹⁴.

و منه نستنتج أن تكنولوجيا تسعى عموماً إلى تحويل الموارد الأولية إلى سلع جاهزة من خلال الطرق والأساليب و الأدوات و المعدات و كل ما له علاقة بهذا التحويل.

¹³ غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006، ص 22

¹⁴ Webster Illustrated Contemporary Dictionary on Encyclopedic, edition, Fergusson Publishing vo U.S.A, 1982,p: 755

ثانيا: تكنولوجيا المعلومات

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم تكنولوجيا المعلومات، و يمكن تصنيف هذه التعاريف في أربع مجموعات، وذلك على النحو التالي:

المجموعة الأولى : المفاهيم التي تركز على الأجهزة التي تشملها تكنولوجيا المعلومات.

المجموعة الثانية : المفاهيم التي تركز على الأنشطة التي تقوم بها تكنولوجيا المعلومات.

المجموعة الثالثة : المفاهيم التي تركز على الأجهزة التي تشملها تكنولوجيا المعلومات و كذلك الأنشطة التي تؤديها هذه الأجهزة.

المجموعة الرابعة : المفاهيم التي تركز على الأجهزة و كذلك الأنشطة بالإضافة إلى العنصر البشري الذي يقوم باستخدام تلك الأجهزة في أداء هذه الأنشطة.¹⁵

و للتوضيح أكثر نتطرق للجدول التالي :

الجدول رقم(1-2): يمثل مفهوم تكنولوجيا المعلومات

البيان	مفهوم تكنولوجيا المعلومات
المجموعة الأولى : المفاهيم التي تركز على الأجهزة التي تشملها تكنولوجيا المعلومات.	يعرف Palvia تكنولوجيا المعلومات بأنها "تشمل جميع الجوانب المتعلقة بالحاسبات الآلية (المكونات المادية، و البرامج الجاهزة) و الاتصالات عن بعد و آلية المكاتب"
	أما عبد المجيد الرفاعي فيرى تكنولوجيا المعلومات هي "تقنيات المعلومات المستخدمة في جميع المجالات بدءا من التجهيزات و البرمجيات وصولا إلى التقنيات المستخدمة في مجال الاتصال."
	و يعرف التقرير الاقتصادي الدولي الذي يصدره صندوق النقد الدولي تكنولوجيا المعلومات بأنها "تتضمن الحاسبات الآلية البرامج الجاهزة ومعدات الاتصال عن بعد."
	و يعرف البعض تكنولوجيا المعلومات بأنها " نظم الحاسب التطبيقية التي

¹⁵ عبد الله فرغلي علي موسى: تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني، ط1 ، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع ، مصر، 2008 ، ص 20

<p>تتضمن كل من الأجهزة المادية للحاسبات البرامج الجاهزة و شبكات الاتصالات عن بعد و التي توجد في بيئة الأعمال."</p>	
<p>يرى البعض أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يتمثل في " معالجة، و تخزين، و إرسال و عرض، و إدارة، و تنظيم، و استرجاع المعلومات."</p>	<p>المجموعة الثانية: المفاهيم التي تركز على الأنشطة التي تقوم بها تكنولوجيا المعلومات دون الإشارة إلى الأجهزة التي تستخدم في القيام بهذه الأنشطة.</p>
<p>عرف Laudon & Turner تكنولوجيا المعلومات بأنها " مكونات الحاسب الآلي، و البرامج الجاهزة التي تستخدم في جمع و نقل و معالجة و توزيع البيانات في المنظمة."</p> <p>ويرى Rofle أن تكنولوجيا المعلومات هي " التكنولوجيا المبنية على الإلكترونيات و التي يمكن أن تستخدم في جمع و تخزين و معالجة و وضع هذه المعلومات في حزم متكاملة و من ثم الوصول إلى المعرفة."</p> <p>و يرى Lucas أن تكنولوجيا المعلومات هي " كل أشكال التكنولوجيا المطبقة لمعالجة و تخزين و توزيع المعلومات في شكل إلكتروني، و المعدات المادية المستخدمة لهذا الغرض تتضمن الحاسبات الآلية و معدات الاتصال و الشبكات و أجهزة الفاكس"</p>	<p>المجموعة الثالثة: المفاهيم التي تركز على أجهزة تكنولوجيا المعلومات و الأنشطة التي تقوم بها معا.</p>
<p>يرى Turban أن " تكنولوجيا المعلومات تتضمن جميع أنظمة المعلومات بالمنظمة المبنية على تكنولوجيا المعلومات، و كذلك جميع المعلومات، و كذلك جميع المستخدمين منها."</p>	<p>المجموعة الرابعة: المفاهيم التي تركز على الأجهزة، و كذلك الأنشطة بالإضافة إلى العنصر البشري.</p>

المصدر: عبد الله فرغلي علي موسى: تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، ط 1، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص 25- 27.

و تأسيسا على ما تقدم يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي:

- الأجهزة و المعدات البرمجيات و شبكات الاتصال التي تستخدم في إنجاز أعمال بدقة عالية.

- أدوات تتسم بالقدرة على تجميع كميات هائلة من المعلومات و تحليلها و تنظيمها و استرجاعها عند الحاجة آليا بسرعة فائقة.
- تهدف إلى تحقق الاستفادة القصوى من المعلومات الضرورية التي تساعد المديرين في عملية اتخاذ القرارات في الوقت المناسب وبالذقة المطلوبة.
- الاستفادة من الملاك البشري الكفاء و القادر على استخدام المعدات و الأجهزة لانجاز الأعمال بدقة.

ثالثا خصائص تكنولوجيا المعلومات

تتميز بمجموعة من الخواص أهمها¹⁶:

- **تقليص الوقت**، فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الكترونيا متجاورة.
- **الذكاء الاصطناعي** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة و تقوية فرص تكوين المستخدمين من اجل الشمولية و التحكم في عملية الإنتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال**: توجد مجموعة من التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال و هذا ما يزيد تدفق المعلومات ما بين المستعملين و الصناعيين و كذا منتجي الآلات و يسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات.
- **التفاعلية**: إن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل و مرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار و هو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات و باقي الجماعات.
- **اللامركزية**: و هي خاصية تسمح باستغلال تكنولوجيا المعلومات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله.
- **قابلية التواصل**: و تعني إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم الصنع منه.

¹⁶مراد رايس، تأثير تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، علوم التسيير، فرع إدارة أعمال، 2005-2006، ص29.

- **التلازمية** : وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت ، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت ، ففي البريد الإلكتروني مثلا نجد الرسالة ترسل مباشرة من المرسل إلى المستقبل و دون الحاجة إلى تواجد هذا الأخير أثناء العملية.
- **قابلية التحرك و التحويل** : و هي إمكانية نقل المعلومات من وسيط أو حامل للآخر ، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات

فيما يلي سيتم توضيح هذه المكونات على النحو التالي¹⁷ :

أولا : المكونات المادية (الحاسبات الآلية):

الحاسبات الآلية هي أجهزة إلكترونية قادرة على معالجة البيانات و ذلك من خلال استقبال البيانات وتخزينها واسترجاعها آليا و إجراء العمليات الحسابية و المنطقية عليها و تهدف عملية معالجة البيانات إلى استخراج النتائج التي يحتاجها متخذي القرار أو مستخدم البيانات و ذلك من خلال إتباع مجموعة تفصيلية من الأوامر و التعليمات المكتوبة بلغة حزم البرامج.

و تتميز الحاسبات الآلية بسرعة تنفيذ التعليمات و بقدرتها التخزينية العالية و بارتفاع معدلات إنتاجيتها بصورة هائلة و بكفاءتها العالية في نقل المعلومات و دقة النتائج و المخرجات.

كما تقوم الحاسبات الآلية بعدة وظائف أساسية هي الإدخال، المعالجة، الإخراج، التخزين و ذلك كما يلي:

وظيفة الإدخال : و هي عملية يتم فيها تغذية الحاسب بالبيانات عن طريق جمع و إعداد و إدخال البيانات بغرض معالجتها.

وظيفة المعالجة : و يقصد بها تغيير الشكل الداخلي للعناصر و ذلك باستخدام لغات الحاسب .

وظيفة الإخراج : و يقصد بهذه الوظيفة تحويل البيانات إلى مخرجات في صورة معلومات .

وظيفة التخزين : أي استبقاء بعض البيانات حتى يمكن استرجاعها عند الحاجة إليها و ذلك دون الحاجة إلى إعادة إدخالها.

17 - محمد فهمي طلبة، الحاسبات الإلكترونية مكوناتها وتطبيقاتها، المكتب المصري الحديث للنشر، القاهرة، 2000، ص5-7

ثانيا : البرمجيات¹⁸ :

إن الحاسبات الآلية تعمل و تؤدي وظائفها بالاستناد إلى مجموعة ايعازات متسلسلة يطلق عليها البرمجيات و هي عبارة عن مجموعة أو سلسلة من الايعازات التي تخبر الحاسوب عن كيفية أداء مهام معين، فهي تتمثل في كل من نظم التشغيل و لغات الحاسوب و تطبيقات الحاسوب.

ثالثا : قواعد البيانات: هي مجموعة متكاملة من البيانات التي تنظم و تخزن بطريقة يسهل من خلالها استرجاعها و تجب أن تضم الهياكل الأساسية لقواعد البيانات بصورة تتوافق مع احتياجات المنظمات و تسمح بسهولة الوصول إليها كما يجب أن تكون بالشكل الذي يمكن من خلاله إجراء أكثر من برنامج تطبيقي عليها و يكون ذلك، من خلال مجموعة من البرامج التي تساعد على القيام بهذه الوظائف و تسمى هذه البرامج بنظم إدارة قواعد البيانات.

رابعا : الشبكات: و تتمثل أساسا في: الإنترنت، الانترانت و الاكسترانت

1- الإنترنت:

يرجع أصل كلمة "إنترنت" (Internet) أو ما يسمى " بالنت "إلى شبكة" أربانت " (ARPANET) التي أنشئت سنة 1968 م من طرف وكالة مشروعات البحوث المتقدمة بوزارة الدفاع الأمريكي (ARPA) (Département of Defanced Advanced Research Project Agency) سنة 1966 م وهذا بهدف توصيل مراكز البحث و تداول المعلومات المرتبطة بوزارة الدفاع الأمريكية. و في سنة 1979 م راودت بعض طلبة جامعة" دوك "ب" دورهام " فكرة تتمثل في ربط أجهزة الحاسوب بهدف تبادل معلومات علمية من الموقع العسكري إلى الجامعة.

و يمكن إعطاء تعريف للإنترنت كما يلي:

عبارة عن شبكة مكونة من آلاف الشبكات المتصلة ببعضها البعض حول العالم¹⁹ ، أي أنها عبارة عن تجمع عالمي لشبكات الحاسوب و التي من خلالها يمكن للمستخدمين تبادل البيانات و المعلومات، و لهذا فهي تسمى شبكة الشبكات، و تقدم شبكة الإنترنت مجموعة متنوعة من الخدمات و التي تشمل:

¹⁸ عماد الصباغ ، نظم المعلومات ، ماهيتها مكوناتها، ط، 1 دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2000 ، ص77

¹⁹ محمد الصبري، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009 ص216

- أ. البريد الإلكتروني: يعتبر البريد الإلكتروني القوة الموجهة للإنترنت، فبواسطته يمكن للمستعمل إرسال رسالة مكتوبة خلال ثوان إلى صندوق بريد إلكتروني متوافر على الشبكة في الجانب الآخر من العالم، و هذا بتكلفة منخفضة و في أي وقت و من أي مكان.²⁰
- ب. البحث: لم تعد المعلومة حكرا على أحد، حيث يمكن الوصول إلى مصدر المعلومات الأساسية لأي موضوع من خلال ما يسمى "محركات البحث" (Search engine) و هي مواقع على الشبكة وظيفتها البحث عن المعلومات مثل موقع (Yahoo).وموقع(Google) .
- ج. البرامج: حيث توجد العديد من البرامج على المواقع المختلفة و التي يمكن تحميلها مجانا و نقلها و تخزينها واستخدامها بكل سهولة.
- د. مجموعات المناقشة: توجد الآلاف من مجموعات المناقشة على الإنترنت و التي تهتم بالكثير من الموضوعات مثل: البيئة، الموسيقى، الدراسة بالخارج...الخ، و تتيح المشاركة فيها الالتقاء للأشخاص الذين تكون لهم الاهتمامات نفسها.
- هـ. المحادثة أو الدردشة: حيث يمكن للمتصلين بالإنترنت إجراء مكالمات و تبادل الرسائل و حتى نقل الصور من خلال برامج المحادثة.
- و. الدعم الفني: تقدم معظم المنظمات مواقع لها على الإنترنت، حيث تتيح لعملائها الاتصال بقسم الدعم الفني وخدمة العملاء للإجابة عن الاستفسارات الخاصة بمميزات منتج معين أو حل مشاكل الاستخدام.
- 2- الانترنت²¹:

استعمل مصطلح الانترنت لأول مرة سنة 1994 م، و هو يعبر عن شبكة حاسوب داخلية خاصة بالمنظمة، تستخدم فيها تكنولوجيا الإنترنت و لكن ضمن حلقة محدودة، أي أنها محجوزة لأعضاء من المنظمة نفسها، و يهدف بناء مثل هذه الشبكات إلى تأمين الوصول إلى مختلف مصادر المعلومات الخاصة بها بسهولة وفاعلية و بأرخص التكاليف و هذا لمختلف أعضاء الجماعة، و تستخدم شبكات الانترنت عادة ل:

- نشر وثائق المنظمة إلكترونيا.

- تنمية الصلات الأفقية بين زملاء العمل، و الحد من السلطات غير المبررة لبعض المراكز البيروقراطية بالمنظمة.

²⁰ محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص479.

²¹ أمين علوطي، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة علوم إنسانية، السنة السادسة، العدد38، 2008.

-توزيع البرمجيات حيث يمكن استخدام الانترنت توزيع البرامج الجديدة أو ترقية القديمة و ذلك بوضعها في مزود الشبكة و إتاحة الوصول إليها لأعضاء المنظمة لاستخدامها عند الحاجة.

-تقديم خدمة النظام التفاعلي مثلة في الرسائل الإلكترونية و"مجموعات التحاور" (Groupware) حيث يقوم كل فرد بتقديم العمل الموكل إليه من خلالها .

3- الاكسترنات:

تعد الإكسترنات نتاجا لتزاوج كل من الإنترنت الانترنت، فهي شبكة انترانت تم توسيعها لتمتد إلى جمهور خارجي محدود و مختار (زبائن، موردين، موزعين، عملاء...الخ) و الذي له علاقة بطبيعة نشاطها، حيث تسمح له بالمرور عبر الحواجز الأمنية الإلكترونية التي تمنع ولوج الدخلاء و الوصول لبيانات المنظمة.

و تمتاز المعلومات في الإكسترنات بالأمان و هذا يمنع الإخلال بالأمن من المستخدمين غير المرخص لهم بالدخول للشبكة، و يتصل المستخدمون المرخص لهم بشفافية بشبكات منظمات أخرى من خلال الإكسترنات.

خامسا: مهارات الموارد البشرية²²

يُعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات إذ يمكن وصفه بأنه تراكم ضمني لمعرفة في أذهان العاملين في المنظمة، و تعد تهيئة مهارات بشرية من ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات، ويتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة ويعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات لأنه المسؤول عن السيطرة وإدارة وتشغيل المكونات الأخرى فيها. ويقاس تفوق المنظمة بما تمتلكه من معلومات وخبرات ومهارات وقدرة المحافظة على مستوى متفوق منها داخل المنظمة بما يدعم ويعزز أدائها التنافسي من خلال التطوير المبدع والإستراتيجي لمخرجاته ، وبالنتيجة يمنحها القدرة على الاستجابة بشكل دائم لبيئة العمل المتغيرة بسرعة .

وتصنف الموارد البشرية إلى صنفين، الأول ويشكل الغالبية والذين يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين والذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها من دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها في مجال الحاسوب. أما الصنف الثاني فيتكون من:

-**المتخصصون:** من محللين و مصممي النظم، المبرمجين، المختصون في تشغيل الأجهزة و صيانتها و المتخصصون في تقنيات الاتصالات و هؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.

²² سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، دراسة حالة- مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية- اطروحة دكتوراه جامعة تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية ، تخصص بنوك ، 2015-2016، ص43-44

-الإداريون : يشارك في إدارة النظام ، مسؤول قاعدة المعلومات ، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام (من محاسبين، رجال بيع، مهندسين ، مدراء و مستهلكين).

المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومات

وتكمن العلاقة في ما يلي²³:

أورد (Hayes) تعريفاً يقول من خلاله أن "تكنولوجيا المعلومات هي الإطار الذي يضم علم الحاسوب الموظف لصالح نظم المعلومات، والشبكات، والاتصالات، وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الإنساني للمنظمة". و بنفس الاتجاه، يؤكد (Turban) على أن تكنولوجيا المعلومات هي الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات و الذي يمثل المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات و الوسائط الأخرى.

و في كثير من الأحيان يستخدم مصطلح تكنولوجيا المعلومات (IT) بشكل متبادل مع نظام المعلومات (IS) أو يمكن استخدامه بشكل واسع لوصف مجموعة من نظم المعلومات وكثير ممن يخلط بين (IT) و (IS) في حين أن مصطلح (IS) أوسع من (IT).

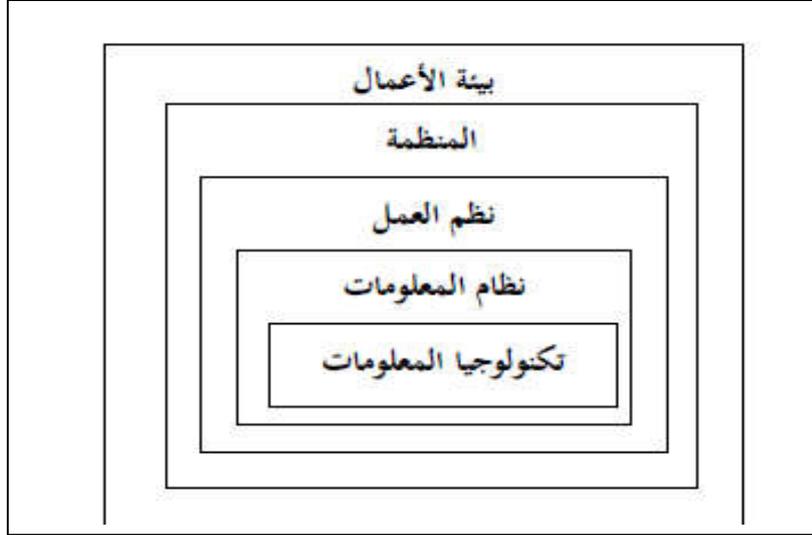
أما الطائي فيرى تكنولوجيا المعلومات أنها " تمثيل للجانب التكنولوجي لنظام المعلومات كما تستخدم كبديل لها في أحيان أخرى فبينما اعتمدت مهمة معالجة البيانات، خزن المعلومات، تحديثها، استرجاعها، وتوصيلها إلى المستخدمين على الأساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن و التي أثبتت محدوديتها وعجزها عن انجاز هذه المهمة على النحو المطلوب خاصة بعد الازدياد الهائل في حجم ونوع البيانات و بات الوضع يحتم ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيقات نظام المعلومات."

و بهذا الصدد يشير (Alter) إلى أن نظام المعلومات " ما هو إلا نظام للعمل يستخدم تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى المعلومات أو نقلها أو خزنها أو استرجاعها أو عرضها و هذه المعلومات تستخدمها أنظمة العمل التي تدعمها نظم المعلومات و تتألف المنظمات من أنظمة العمل المترابطة والتي تتنافس في بيئة الأعمال." أما (Meclean) فيرى أن نظم المعلومات تختلف عن تكنولوجيا المعلومات فالأولى تضم مدخلات وعمليات ومخرجات في حين أن الثانية تتضمن مراجعة الأنظمة الفرعية لنظام المعلومات.

و بحسب التعاريف السابقة فتكنولوجيا المعلومات ما هي إلا جزء من نظام أوسع و أشمل ألا و هو نظام المعلومات ، و الشكل رقم (1-3) يوضح ذلك:

²³ سحنون خالد، مرجع سبق ذكره ص32-33

الشكل رقم (1-3): علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومات



المصدر : سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، دراسة حالة- مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية- اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك، جامعة تلمسان، 2015-2016، ص 32-33

المبحث الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات

حظيت تقنيات ووسائل التكنولوجيا خلال الفترات القليلة باهتمام كبير ورغبة في الحصول عليها سواء من قبل المصنعين أو المستعملين، خصوصا فيما يتعلق بالمنافع التي يمكن أن تعود على المنظمات التي تتبنى هذه التقنيات، ونظرا لسرعة انتشار تكنولوجيا المعلومات فقد مست جميع الأنشطة والميادين وهذا راجع إلى مدى تقبلها في حد ذاتها كبديل أو ضرورة لا بد منها لتسيير أفضل للمصالح.

وعليه سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات وكذا آثار هذا الاستخدام، إضافة إلى معوقاتهما.

المطلب الأول: مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات

إن إمكانية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مختلف الميادين قد وسّعت من مجالات استخدامها وهذا راجع لتعدد أنواعها المادية منها وغير المادية، ومن أهم المجالات التي قدمت فيها تكنولوجيا المعلومات خدمة كبيرة هي:

(1) مجال التعليم والتعلم:

وذلك من خلال²⁴:

- برمجيات مساندة التعليم و التعلم: و الهدف منها زيادة إنتاجية المعلم و المتعلم في مواجهة تضخم و تعقيد المادة التعليمية.
- نظم المعلومات التربوي: و الذي يساعد في وضع السياسات التربوية و التخطيط لها و أيضا تنظيمها.
- التعلم عن بعد: حيث تتيح تكنولوجيا المعلومات و على رأسها الحاسوب و الإنترنت أخذ الدروس ومحاضرات و الحصول على أرقى الدرجات و الشهادات و من أشهر المراكز التعليمية و التدريبية، دون الاضطرار للتنقل لهذه الأماكن.

(2) التجارة الالكترونية:

- و يقصد بها القيام بعمليات العرض و البيع و الشراء للسلع و الخدمات و المعلومات عبر نظام الكتروني بين المنتج و المورد و المستهلك، بحيث تحقق الشركات عدة فوائد منها²⁵:
- تسويق أكثر فاعلية حيث يمكن عرض السلع على المستوى العالمي و على مدار اليوم.

²⁴ عبد الله فرغلي علي موسى، مرجع سبق ذكره، ص39

²⁵ عبد الكريم عواد وآخرون، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، مركز المناهج، فلسطين، 2005 ص6.

• التواصل الفعال مع الشركات الأخرى و الزبائن أينما وجدوا، و في المقابل توفر التجارة الالكترونية الوقت والجهد للزبائن دون عناء السفر و هدر الوقت في الانتظار، كما تؤمن حماية المنتجات و الأموال و حرية اختيار السلعة و الثمن.

(3) **مجال الإعلام و الثقافة:** أسهمت التكنولوجيا في تقديم خدمة كبيرة في رفع المستوى الثقافي للشعوب، فالورق ثم الطباعة و نتاجها من مطبوعات و كتب و صحف و مجلات و الوثائقيات المصورة حول شتى القضايا و النشر من خلال الانترنت أسهمت جميعا في إيصال المعرفة إلى قطاعات واسعة و مكنت كذلك الكثيرين من النشر بتكلفة مقبولة.²⁶

و قد أسهمت تكنولوجيا المعلومات في سهولة توفير المعلومة و معالجتها و بثها في وقت قصير و كذلك ترجمتها إلى عدة لغات.

(4) **المجال العسكري:**

كانت الأسلحة المختلفة عاملا أساسيا في كسب الحروب قديما، و كان دور تكنولوجيا المعلومات مهما في توصيل الرسائل و المعلومات و حديثا دخلت تكنولوجيا المعلومات المجال العسكري بشكل أوسع فهناك الصواريخ الموجهة بالحاسوب و أنظمة اتصال حديثة و قنابل ذكية و غيرها.²⁷

(5) **المجال الاقتصادي و المالي:** تكنولوجيا المعلومات تشكل قطاعا مهما في اقتصاد كثير من الدول و ذلك من اجل²⁸:

- تطوير أعمال البنوك: و الهدف منها تحسين الخدمة، سرعة ضبط الحسابات، مساندة الرقابة المالية على البنوك.
- إدارة الاستثمارات: بتعظيم العائد على الاستثمارات و تحليل المخاطر.
- إقامة النماذج الاقتصادية: لتحليل أداء النظم الاقتصادية و تقييم الاستراتيجيات.
- تحويل الأموال إلكترونيا: و الهدف منه سرعة الخدمة و تقليل العمل الورقي للعمليات ما بين البنوك.
- نظم معلومات أسواق الأوراق المالية: و الهدف منها فورية بث المعلومات للمتعاملين، استخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم و المؤشرات الاقتصادية الأخرى.

²⁶ عبد الكريم عواد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص7.

²⁷ مرجع سبق ذكره، ص8.

²⁸ مراد رايس، مرجع سبق ذكره، ص31.

المطلب الثاني : آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

رغم ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من مزايا للمستخدم و بما أنها قد اكتسحت جميع مجالات الحياة و باتت تعتبر المستعمل الحديث إلا أنه هناك آثار سلبية لاستخدام هذه التكنولوجيا و يمكن حصر هذه الآثار فيما يلي²⁹ :

1- الآثار الإيجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات:

يمكن تلخيص هذه الآثار في النقاط التالية:

- أول تأثير لتكنولوجيا المعلومات هو على المستوى الاجتماعي، فكل تطور في التكنولوجيا فهو يدل على حتمية تغيير المجتمع و حضارته، ذلك أن أي اختراع أو تطور في التكنولوجيا يرافق جو من التحضر الجديد؛
- مساعدة المؤسسات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية، و التقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة و هياكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات؛
- التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوجود شبكة اتصال وسيطة بين الشركات، و هذا ما يساهم في تخفيض تكاليف التنقل و الإقامة... الخ؛
- زيادة الاختراعات و التجربة من الإنتاجية و التي تؤدي إلى تخفيض التكاليف و الأسعار و بالتالي ارتفاع الاستهلاك؛
- تطبيق التجارة الإلكترونية التي تشمل تبادل أشياء ذات قيمة بين طرفين أو أكثر من خلال وسائل إلكترونية غالباً ما تكون الانترنت مما يحقق الميزة التنافسية، و تحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء و تحسين العلاقات مع الموردين؛
- تنمية قدرات الأفراد من خلال اكتساب المعلومات الهادفة و أخذ قرارات أحسن؛
- تعزيز المسائلة و الشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء و التزوير؛
- تقديم وسائل عمل أفضل للموظفين و المراجعين مما ينعكس إيجابياً على التنظيم.

²⁹ في فضيلة، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، جامعة بسكرة، كلية علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، 2008، ص 74-75

الآثار السلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات : قد تنتج بعض الآثار السلبية عن تكنولوجيا المعلومات و التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع نسبة البطالة، و ذلك نتيجة لظهور آلات و معدات حديثة تحل محل الأفراد تقدم منتجات ذات نوعية و بأقل تكاليف و بدون أخطاء؛
- سهلت الثورة المعلوماتية نقل و شراء الثقافات المختلفة على مستوى العالم غير أن هذه الإمكانيات يمكن أن تؤدي إلى هيمنة ثقافية و لغوية في الفضاء المعرفي كما أن نقل الثقافات و أساليب الحياة هي عملية غير مرحب بها في بعض المجتمعات؛
- تكنولوجيا المعلومات قد تسمح لبعض المتشددين و المعارضين بنشر أفكارهم و دعواتهم و ذلك بتلميغها بالتكنولوجيا الحديثة، مما يجعل الأفراد يتقبلونها فتكون هناك صعوبات كبيرة لمواجهتها و محاربتها نظرا لنسبة الإقبال عليها؛
- تكنولوجيا المعلومات تجعل العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية، حيث تتدخل الآلات في معاملات الأفراد فيما بينهم؛
- سمحت التكنولوجيا الجديدة بظهور النقود الإلكترونية و التي تمثل تهديد للسيادة النقدية.
- الحكومة تجد نفسها أمام معضلة فرض الرقابة في إطار حقوق المستهلك و الصالح العام دون المساس بالحرية و التفتح؛
- التكنولوجيا الحديثة تؤثر سلبا على البيئة ذلك أن إنتاج الحاسبات الآلية يحتاج استنزاف شديد للموارد.

من خلال ما تم ذكره، تظهر لنا مختلف الآثار المترتبة عن تكنولوجيا المعلومات، و التي استطاعت أن تندمج في مختلف المجالات سواء على مستوى الأفراد و الحكومات و المؤسسات و على الرغم من بعض السلبيات فإن تكنولوجيا المعلومات تساهم في رفع مستوى الأداء و كذا الاستخدام المثل للطاقات البشرية مع تقليص الإجراءات الإدارية و تنظيمها تنظيما دقيقا.

المطلب الثالث: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات

إن تطبيق التقنية المعلوماتية لا يحتاج فقط هيئة متخصصة، أو مجرد إتاحة الاتصال بالشبكة البينية (الانترنت)، أو تبادل رسائل البريد الإلكتروني... فيوجد أكثر من ذلك لكي يكون هناك تعبير فعلي عن استخدام هذه التكنولوجيا التي أصبح لا غنى عنها في مختلف الأنشطة العملية و غير العملية، فما زالت هناك معوقات تقف أمام هذه التقنية في عديد من الدول على الرغم من تطبيقها و من بين هذه المعوقات نذكر ما يلي:

1- معوقات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات: تضم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الحديثة خليطاً من أجهزة الحاسوب، نظم الهاتف و الانترنت و تلعب هذه الأخيرة دوراً مهماً في البنية التحتية حيث يتم استخدامها كقناة اتصال رئيسية مع الزبائن و العاملين و الوسطاء... الخ.³⁰

و لاشك أن أدوات تكنولوجيا المعلومات عرضة للخراب و السرقة و الأخطاء و الاستعمالات الخاطئة، لذلك فإن أي إخفاق لأنظمة المعلومات في إنجاز العمل كما هو مطلوب يكلف الكثير، فالمنظمات التي تعتمد على تكنولوجيا معلومات بشكل كبير ستتعرض إلى خسارة كبيرة إذا حدث إخفاق ما.

2- المعوقات الفنية: و تتمثل هذه المعوقات في قلة الأشخاص المؤهلين في نظم المعلومات و عدم كفاية التدريب و انخفاض مستوى الكوادر الفنية من خريجي الجامعات في هذا الخصوص.

3- المعوقات التقنية: التي يمكن ذكرها في ما يلي³¹:

- صعوبة اختيار الأجهزة المناسبة نظراً لتعدد الكبير في الأنواع و النظم المختلفة، بالإضافة إلى سرعة تطور هذه الآلات و ما يزيد الأمر تعقيداً شدة المنافسة في سوق الحواسيب مما يجعل الاختيار صعباً.

- السرعة الكبيرة لتقدم أجهزة الحاسبات الإلكترونية، مما يؤدي في معظم الحالات إلى تغيرات كبيرة في الأنظمة القائمة.

- قلة و عدم الاستعمال الجيد و الصحيح للانترنت.

- وجود تكنولوجيا مقلدة في الأسواق مما يجعل منها ذات نوعية رديئة.

³⁰ فالخ الحوري، معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في مستوى جودة الخدمات،-دراسة ميدانية في قطاع البنوك الأردنية-، ملتقى دولي، سوريا، 26-28، نوفمبر، 2007، ص30

³¹ عصام الدين محمد علي، تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية، ملتقى دولي، سوريا، 15-17، مارس، 2005، ص، 11-12

4- المعوقات الاجتماعية: و تتضمن هذه المعوقات ما يلي:

- الفجوة الكبيرة الفاصلة بين الفنيين العاملين في مجال المعلومات و بين المستخدمين من هذه التكنولوجيا، مما يجعل الاتصال و التفاهم بين هاتين الفئتين ضعيفة و نتيجة لذلك يتم تصميم أنظمة لا تلبي حاجة المستخدمين في معظم الحالات.

- زيادة نسبة الأمية في الدول المتخلفة.

- عدم إدخال التكنولوجيا في الحياة العملية بمجرد أنها باهظة التكلفة.

5- المعوقات التشريعية:

إن التشريعات الحكومية غير المساندة لانتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات بحجة أنها ذات تكاليف باهظة خاصة في الدول المتخلفة، أو منع استعمال تكنولوجيا معينة في مجالات ما كالمحاكم التي تعتمد على التوثيق المستندي و أيضا المراكز الإدارية الحكومية التي تلجأ إلى الطرق القديمة في معالجة عملياتها.

و من هذه المعوقات نذكر ما يلي:

● فرض رسوم جمركية على التكنولوجيا المستوردة.

● كما أن كثير من الدول تسن تشريعات مخالفة تحد من التدفق السلس للمعلومات و البيانات.

و بالرغم من أن الكثير من المجالات قد تم إدخال التكنولوجيا و الأجهزة فيها، إلا أن معظمها لا يزال عاجزا عن تحقيق الاستفادة الكاملة من إمكانات هذه الأجهزة و النظم و توظيفها كأداة فعالة في تنمية الموارد المعلوماتية للمجتمع.

خلاصة الفصل

تحولت ثورة تكنولوجيا المعلومات خلال السنوات الأخيرة إلى ما يشبه بالجواد الجامع الذي ينطلق بأقصى سرعة في أي اتجاه يريد دون توجيه من أحد، فالمعلومات هي قوة القيادة في عمل اليوم، إذ تهتم المنظمات الناجحة بالمعلومات التي تساعد في تحقيق الميزات التنافسية، و بالتالي أصبحت المعلوماتية مركز للاقتصاد الحديث وموردا هاما من موارده.

و ما ساعد في ذلك هو التزاوج الذي حصل بين تكنولوجيا المعلومات مع تكنولوجيا الحاسبات الالكترونية، مما أدى إلى إحداث تغييرات كبيرة و جذرية في معالجة و توزيع و تخزين كم هائل من البيانات بل أكثر من ذلك، فقد حولت تكنولوجيا المعلومات الاقتصاد الكلاسيكي إلى اقتصاد رقمي أين انتقل الكثير من العمل العضلي إلى نشاط ذهني رقمي.

و قد حاولنا من خلال هذا الفصل تسليط الضوء على ماهية المعلومات، نظام المعلومات و تكنولوجيا المعلومات و أهم مكوناتها، و في الأخير تطرقنا إلى مجالات استخداماتها فقد أثرت تكنولوجيا المعلومات على مجالات مختلفة بشكل ايجابي و ساهمت في تحسينه نحو الأفضل، و منها المجال المصرفي الذي يعتبر من أهم الميادين التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المقدمة. و هذا ما سيتم التطرق إليه في الفصل الموالي.

تمهيد

تلعب المصارف دورا رياديا و هاما في الحياة الاقتصادية للدولة ، فالنظام المصرفي يساهم و بشكل مباشر و كبير في تطور الاقتصاد الوطني و تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال مجمل الخدمات و التسهيلات التي يقدمها و أيضا بمساهمته في تمويل عديد المشاريع و التي تزيد في القيمة المضافة للنتاج الوطني المحلي . حيث تعتبر الخدمات المصرفية العامل الأساسي في تطوير نشاط البنوك إذ أنها تؤدي دورا هاما في تعزيز قدراته من خلال تأثيرها على تفضيلات العملاء، و قد تعددت مفاهيمها بتعدد خصائصها، و ذلك راجع لاختلاف الحاجات و الرغبات .

كما يمكن القول بأن الخدمات المصرفية كغيرها من أوجه النشاطات الاقتصادية مرت بالعديد من مراحل التطور، حيث تحول النشاط من مجرد القيام بعمليات الإقراض و الإيداع في داخل حدود الدولة المعنية إلى قيام المصارف بالدخول في مجالات الاستثمار و تملكها للكثير من المشروعات الصناعية و الخدمات التجارية، وكذلك قيامها بتصدير و تسويق خدماتها إلى خارج حدود الدولة .

و لقد أدى تبني تكنولوجيا المعلومات في المصارف إلى التأثير على الخدمات المصرفية و تطويرها تماشيا مع التطورات السريعة الحاصلة في المجال المصرفي، لتظهر الصيرفة الإلكترونية .

و بناء على ما تقدم سنركز من خلال هذا الفصل على الخدمة المصرفية من خلال ثلاث مباحث

ستكون على النحو التالي:

المبحث الأول : مفاهيم عامة حول البنوك؛

المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول الخدمات المصرفية و تطورها؛

المبحث الثالث : التطور التكنولوجي في العمل المصرفي .

المبحث الأول : مفاهيم عامة حول البنوك

تشكل البنوك القاعدة الأساسية لبناء القطاعات المختلفة لأي اقتصاد في أي دولة، فالقطاع البنكي يمثل عصب النشاط الاقتصادي، فمن خلال الأموال المودعة لديها يتم تمويل المشروعات الاستثمارية في مختلف المجالات، كما تلعب دور الوساطة المالية بين أصحاب العجز و أصحاب الفائض في الموارد المالية و تسعى إلى تحقيق أعلى عائد ممكن.

و لهذا الغرض سيتم التطرق من خلال المبحث إلى مفهوم البنوك و وظائفها، إضافة إلى أنواعها و مصادر تمويلها.

المطلب الأول: مفهوم البنوك و وظائفها

أولاً : مفهوم البنوك

يقصد بها المكان الذي يتم فيه الصرف، و كلمة بنك ذات الأصل الأوروبي و المشتقة من الكلمة الإيطالية "بنكو" التي تعني المنضدة أو الطاولة، و سر هذه التسمية أن الصرافين كانوا يستعملون مناضد خشبية لممارسة أعمالهم في أسواق بيع و شراء العملات المختلفة و ذلك في القرون الوسطى¹.

أما بالنسبة للتعريف الخاصة بالبنوك فهي تختلف باختلاف القوانين و الأنظمة التي تحكم أعمالها، و التي تتباين من بلد لآخر، كما تختلف باختلاف طبيعة نشاط هذه البنوك و شكلها القانوني. و يمكن إبراز مفهوم البنوك من خلال عدة تعريف نذكر منها:

البنك هو مؤسسة تستقبل الأموال من الأفراد و تستخدمها لتنفيذ عمليات الإقراض و العمليات المالية².
البنك هو منشأة مالية تقوم بقبول الودائع من القطاعات المختلفة، و توفيرها للقطاعات التي تحتاجها على شكل قروض أو سلفيات، بالإضافة لأداء بعض الخدمات المالية للمتعاملين معها³.

أما التعريف الذي أورده المشرع الجزائري و المتعلق بالنقد و القرض فهو ينص على أن "البنك هو شخصية اعتبارية تمتهن بصفة دائمة كل وظائف البنوك من استقبال الودائع، منح قروض و توفير وسائل الدفع وتسييرها"⁴.

و من خلال ما سبق يمكننا أن نستخلص التعريف التالي:

¹ خالد أمين عبد الله- العمليات المصرفية الطرق المحاسبية الجديدة ، ط2- دار وائل للنشر ، الأردن ، 2000، ص16

² عبد الحميد عبد المطلب- البنوك الشاملة عملياتها و إدارتها- الدار الجامعية ، مصر ، 2000 ، ص95

³ جعفر الجزائر- البنوك في العالم ، ط3، دار النقاش للطباعة والنشر والتوزيع ، بيروت، 1985، ص6

⁴ قانون النقد والقرض 10\90 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 16 الصادر بتاريخ 4-4-1990

البنك هو مؤسسة مالية نقدية رسمية وظيفتها جمع الودائع و منح القروض و تسهيل وسائل الدفع حيث تلعب دورا هاما في الوساطة المالية.

ثانيا: وظائف البنوك

1- الوساطة المالية

تعمل البنوك على خلق قناة جديدة تمر عبرها الأموال من أصحاب الفائض المالي إلى أصحاب العجز المالي، من خلال تعبئة الادخار (الفوائض المالية) من أفراد و مؤسسات، و منحها على شكل قروض لأصحاب العجز المالي، و تعتبر الوساطة المالية من أهم الوظائف البنكية، إضافة إلى ذلك تعتبر صناعة تمويل⁵.

2- جمع الودائع

يعتبر جمع الودائع أحد أهم وظائف البنك، و الودائع تمثل الجزء الفائض من مداخيل بعض العائلات والمؤسسات و المحتفظ بها في البنك، و قد تكون لفترات مختلفة (طويلة، متوسطة أو قصيرة الأجل) و تمثل الودائع أهم مورد مالي للبنك الذي بدوره يحولها إلى قروض للتمويل.

فالوديعة هي "كل ما يقوم الأفراد و الهيئات بوضعه في البنوك بصفة مؤقتة، قصيرة أو طويلة على سبيل الحفظ أو التوظيف و تتجسد هذه الودائع في أغلب الأحيان في شكل نقود قانونية، كما يمكن أن تأخذ أشكالا أخرى (كالذهب... الخ⁶.

3- منح القروض البنكية

يعتبر منح القروض من أهم الوظائف التي يؤديها البنك، و قد تكون هي الغاية التي من أجلها أوجد البنك، فالودائع البنكية لا معنى لها إذا لم توظف في شكل قروض تمنح لتمويل مختلف نشاطات الاقتصاد.

إلى جانب ذلك تقوم البنوك بمباشرة نشاطها بجملة من أعمال و خدمات تقدمها لعملائها و هي المتعارف بتسميتها بعمليات البنوك أو "الأعمال المصرفية" التي ورد تعريفها في المادة 110 من قانون النقد

⁵ بوسنة كريمة، البنوك الأجنبية كمصدر لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر- دراسة حالة البنوك الفرنسية- ، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان،

تخصص مالية دولية ، 2011 ، ص6

⁶ الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجزائرية ، 2000 ، ص14

والقرض 10/90 التي كان مضمونها ما يأتي : "تتضمن الأعمال المصرفية، تلقي أموال الجمهور، عمليات القرض و وضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن و إدارة هذه الوسائل"⁷، و من ضمن هذه الأعمال:

- قبول الودائع و توظيفه
- إصدار الشيكات و قبضها
- خصم الأوراق التجارية
- عمليات الصرف و تأجير الخزائن الحديدية
- شراء و بيع العملات الأجنبية
- تمويل الإسكان الشخصي من خلال الإقراض العقاري
- المساهمة في خطط التنمية الاقتصادية

المطلب الثاني: أنواع البنوك و خصائصها

أولاً: أنواع البنوك

تختلف أنواع البنوك من خلال اختلاف نشاطها و شكل ملكيتها، و من حيث علاقتها بالدولة و جنسيتها و أيضاً من حيث شرعية عملياتها.

1- من حيث طبيعة النشاط:

1-1- البنوك المركزية: و يطلق عليها أيضاً اسم "بنك البنوك" لكونه يقف على قمة النظام المصرفي سواء من ناحية الإصدار النقدي أو من ناحية العمليات المصرفية و تحقيق الرقابة عليها، إضافة إلى توليه إدارة احتياطات الدولة من الذهب و العملات الصعبة و توجيه السياسة النقدية فيها.

1-2- البنوك التجارية: تمثل البنوك التجارية القسم الأكبر من النظام المصرفي، و تأتي في الدرجة الثانية في التسلسل بعد البنك المركزي الذي يباشر عليها الرقابة و يؤثر في قدرتها على خلق النقود والودائع و تتمتع بالشخصية الاعتبارية و الاستقلال المالي و تسمى "بنوك الودائع" لكونها تقبل الودائع من الأفراد و المؤسسات و "بنوك الائتمان" لأنها تقدم قروض.⁸

⁷ قانون النقد والقرض 10/90 المجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 16 الصادر بتاريخ 18-4-1990 ص 532

⁸ خالد أمين عبد الله - العمليات المصرفية الطرق المحاسبية الجديدة، ط2، دار وائل للنشر، الأردن، 2000، ص 18.

1-3- البنوك المتخصصة : و تسمى أيضا بنوك التنمية، فهي في الأصل بنوك الاستثمار تختص بقطاع معين، و هي من المؤسسات المالية الواسعة الانتشار في العالم حاليا، حيث تعتمد هذه البنوك على مصادرها الداخلية في القيام بوظائفها و تعتمد في تمويل أنشطتها التي تتخصص فيها على مواردها الذاتية ولا تمثل الودائع بالنسبة لها دورا ملحوظا للبنوك هذا و يمكن تقسيم البنوك المتخصصة من حيث عمليات التمويل التي تقوم بها إلى الأنواع التالية:

أ - البنوك الصناعية : تقوم بتقديم السلف و القروض و مساعدة الصناع للقيام بأعمالهم على أتم وجه و رفع مستوى الصناعة و المساهمة في إنشاء شركات صناعية .

ب - البنوك الزراعية: تقوم هذه البنوك بمنح سلف للزراع لمدة قصيرة لضمان المحاصيل للقيام بالأعمال الزراعية.

ج -البنوك العقارية : توظف أموالها في منح قروض ذات آجال مقابل رهن عقاري بضمان أراضي زراعية و ذلك لاستصلاح الأراضي أو بناء عقارات، و في أغلب الأحوال توضع هذه البنوك تحت إشراف الدولة للمحافظة على الثروة القومية.

1-4- بنوك الاستثمار: و هي مصارف تباشر أنشطة تتصل بتجميع و تعبئة المدخرات، و ذلك بهدف خدمة عمليات الاستثمار و التنمية، فهي بذلك يطلق عليها عدة تسميات مثل :مصارف الأعمال كما تدعى في فرنسا، و مصارف التجارة في إنجلترا، و مصارف الاستثمار في الولايات المتحدة الأمريكية، كما يطلق عليها أحيانا مصارف التنمية باعتبارها مصارف تسعى إلى التنمية من خلال زيادة حجم الاستثمارات.

1-5- بنوك الادخار والتوفير: تمثل منشآت مالية تتولى تجميع المدخرات الفردية من الأفراد و المنشآت الخاصة و الحكومية على شكل ودائع مع التركيز على ودائع غير القابلة للسحب الفوري، و من ثم القيام بإعادة إقراض هذه المدخرات بعد تأدية الالتزامات القانونية التي تحددها التشريعات المصرفية و التعليمات التي يصدرها البنك المركزي لآجال مختلفة أو على شكل أسهم وسندات.

2- من حيث الملكية: و تنقسم إلى⁹:

1-2- بنوك عامة: هي البنوك التي تمتلكها الدولة و تمتلك كامل رأسمالها و تشرف على أعمالها وأنشطتها، و من أمثلتها البنك الوطني الجزائري، البنك الجزائري الخارجي، بنك الفلاحة و التنمية الريفية، القرض الشعبي الوطني،... الخ.

⁹ واضح نعيمة، العوامل المؤثرة على اتخاذ قرار منح القروض البنكية للمؤسسات الاقتصادية- حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية تلمسان - ، مذكرة دكتوراه جامعة تلمسان، كلية علوم اقتصادية، 2017 ، ص10.

2-2- البنوك الخاصة: تأخذ هذه البنوك شكل الملكية الفردية أو شركات الأشخاص حيث تعود ملكيتها إلى شخص واحد أو عائلة أو مجموعة شركاء.

2-3- البنوك المختلطة: و هي البنوك التي تتشارك في إدارتها كلا من الدولة و الأفراد أو الهيئات، ولكي تحافظ الدولة على سيطرتها على هذه البنوك فإنها تعتمد على امتلاك النصف من رأس المال بما يسمح لها بالإشراف عليها و توجيهها بما ينسجم و السياسة المالية والاقتصادية للدولة.

3- من حيث جنسيتها : و تنقسم إلى ¹⁰ :

3-1- البنوك الوطنية: و هي البنوك التي تعود ملكيتها إلى أشخاص طبيعية أو معنوية تابعة للدولة التي تقوم هذه البنوك على أرضها، أي البنوك التي يكون رأس مالها و إدارتها وطنيا.

3-2- البنوك الأجنبية: هي البنوك التي تعود ملكيتها إلى رعايا دولة أخرى غير الدولة التي مسجلة فيها، أي البنوك التي تكون مؤسسة في دولة أجنبية و افتتحت لها فرعا في الدولة المحلية.

3-3- البنوك الإقليمية: هي البنوك التي يشترك في ملكيتها عدد من دول منطقة معينة .

3-4- البنوك و الصناديق الدولية : هي بنوك و صناديق منبثقة عن هيئات دولية، كالبنك العالمي وصندوق النقد الدولي.

4- من حيث شرعية عملياتها : و تنقسم إلى ¹¹ :

4-1- بنوك تقليدية (ربوية): و هي تلك البنوك التي تقوم بصفة معتادة بقبول الودائع و منح القروض مقابل فائدة محددة، شرط أن يكون معدل الفائدة على القرض أكبر من معدل الفائدة على الوديعة، لأنها بنوك تهدف إلى تحقيق الربح، إلى جانب القيام بعمليات أخرى.

4-2- البنوك الإسلامية: هي مؤسسة مصرفية هدفها تجميع الأموال و المدخرات من كل من لا يرغب في التعامل بالربا (الفائدة) ثم العمل على توظيفها في مجالات النشاط الاقتصادي المختلفة وكذلك توفير خدمات مصرفية متنوعة للعملاء بما يتفق مع الشريعة الإسلامية و يحقق دعم أهداف التنمية الاقتصادية و الاجتماعية في المجتمع.

¹⁰ خالد أمين عبد الله، مرجع سبق ذكره ص22-23

¹¹ واضح نعيمة، ، مرجع سبق ذكره ، ص11-12

ثانيا خصائص البنوك:

1- الخصائص المميزة للبنك المركزي :

للبنك المركزي خصائص عديدة و من أهمها:¹²

- البنك المركزي هو مؤسسة تصدر النقود القانونية للدولة، أي خلق النقود التي تتمتع بالقدرة الإيجابية على الوفاء بالالتزامات، و هو كذلك المشرف و المتحكم في شؤون النقد و توجيه السياسة النقدية في الاقتصاد للوطن.
- يحتل البنك المركزي الصدارة في الجهاز المصرفي و له القدرة على إصدار النقد و إلغائها من ناحية، والقدرة على التأثير في إمكانيات البنوك التجارية في إصدار نقود الودائع من ناحية أخرى، فهو يمثل السلطة المشرفة على جميع البنوك داخل الدولة.
- يعتبر الوحدة المركزية الوحيدة التي تحتكر عملية إصدار النقد القانوني، و يشرف على الائتمان، لهذا لا يمكن تصور تعدد الوحدات المصدرة للنقد مع استقلال بعضها على بعض.

2- الخصائص المميزة للبنوك التجارية :

تتميز البنوك التجارية بالخصائص التالية¹³ :

- تتميز البنوك التجارية بقدرتها على خلق الائتمان.
- تمثل البنوك مشروعات رأسمالية تهدف لتحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح بأقل قدر من النفقات.
- تمثل الموارد الذاتية للبنوك التجارية من (رأس المال، الاحتياطات، الأرباح غير الموزعة) حيث تمثل نسبة صغيرة من المجموع الكلي لمواردها، و هذا يعني أن الموارد الخارجية تمثل النسبة الكبيرة من المجموع الكلي، هذا وتمثل الودائع عادة النسبة الأكبر من مواردها غير الذاتية.

¹² محمد سعيد سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005، ص13

¹³ مرجع سابق، ص11

3- الخصائص المميزة للبنوك غير التجارية (المتخصصة) :

تتميز البنوك غير التجارية (البنوك المتخصصة) بالخصائص التالية¹⁴ :

- تعتمد البنوك المتخصصة بالإضافة إلى مواردها الذاتية على موارد خارجية و التي غالبا ما يكون مصدرها الاقتراض من السوق المالي، و قد تقترض أيضا من البنك المركزي و البنوك التجارية.
- تقوم بعملية الاستثمار المباشر عن طريق إنشاء مشروعات جديدة وليس على عملية الإقراض فقط.
- كما أنها لا تتلقى الودائع من الأفراد و أنها تعتمد على رؤوس أموالها و ما تصدره من سندات تستحق بعد آجال طويلة، و ما تعقده من قروض طويلة الأجل تحصل عليها من البنك المركزي و بعض البنوك الأخرى.
- يتمثل النشاط الرئيسي للبنوك المتخصصة بعمليات الائتمان طويل الأجل لخدمة نوع محدد من النشاط الاقتصادي.

المطلب الثالث: مصادر تمويل البنوك

لقد تطور مفهوم التمويل في الآونة الأخيرة، و ذلك لضرورة حاجة المؤسسات مهما كان نوعها وشكلها، و هذا قصد مواجهة التحديات الاقتصادية و استمرارية النشاط و التوسع، و يمكن التمييز بين مصدرين أساسيين لتمويل البنوك وهي كالتالي¹⁵ :

- 1- الموارد الذاتية (الداخلية) : و هي تلك الموارد التي يكون مصدرها داخلي، و تنقسم إلى :
 - 1-1- رأس المال المدفوع : و هو يمثل قيمة الأسهم التي دفعها الأفراد أو المؤسسون مساهمة منهم في رأس مال البنوك، و عادة تمثل نسبة ضئيلة من إجمالي الموارد المتاحة للبنوك.
 - 1-2- الأرصدة الاحتياطية : و هي نسبة تقتطع من الأرباح السنوية تضاف إلى رأس المال، تميز نوعين من الاحتياطات و هي :
 - احتياطات قانونية : و هي نسبة من الأرباح السنوية تكون إلزامية بنص قانوني يفرضه البنك المركزي.
 - احتياطات خاصة : و هي احتياطات اختيارية تحتفظ بها البنوك التجارية بمحض إرادتها وفقا لنظامها وقانونها الأساسي، بغية تدعيم مركزها المالي.

¹⁴ عبد الغفار حنفي، إدارة المصارف، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2002، ص 63-64

¹⁵ محمود سحنون ، الإقتصاد النقدي و المصرفي- دار بقاء للنشر والتوزيع ، الجزائر، 2003، ص 77، 78

- 1-3- الأرباح غير الموزعة : في الحالات العادية يترتب على نشاط البنك أرباحا في نهاية السنة، فلا يقوم بتوزيعها كلها بل يحتفظ بجزء منها يضاف إلى رأس مال البنك.
- 2- الموارد الخارجية: و هي تلك الموارد التي يكون مصدرها من خارج البنك التجاري و تتكون أساسا من
- 2-1- الودائع : و تمثل أهم موارد البنك التجاري، فهي تمثل نسبة هامة من إجمالي موارد البنك و هي عدة أنواع و لكل نوع خصائص و مميزات (وودائع جارية ، وودائع بإخطار ، وودائع التوفير .)
- 2-2- القروض : و هي أموال يحصل عليها البنك التجاري من مختلف المؤسسات، و خاصة منها البنك المركزي و المؤسسات المالية المحلية و الأجنبية.

المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول الخدمات المصرفية و تطورها

يسعى كل بنك إلى تقديم مجموعة من الخدمات تتماشى مع احتياجات الزبائن و رغباتهم، و مع تزايد الاهتمام بالخدمات و نوعيتها، أصبحت البنوك تسعى لاكتساب ميزات تنافسية لجذب أكبر عدد من العملاء و زيادة حجم التبادلات المالية و هذا متوقف على الخصائص التي تتميز بها خدماتها.

من خلال هذا المبحث سيتم التعرف أكثر على الخدمات المصرفية و خصائصها إضافة إلى أنواعها وآليات تطورها

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية و خصائصها

أولاً: مفهوم الخدمات المصرفية

إن مفهوم الخدمة المصرفية لا يختلف كثيراً عن مفهوم الخدمة بصفة عامة، و نظراً لتعدد التعريفات الخاصة بالخدمة سنحاول عرض البعض منها في البداية ثم الانتقال إلى التعريفات الخاصة بالخدمة المصرفية.

عرفت الجمعية الأمريكية لتسويق الخدمة على أنها "منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل"¹⁶.

أما Dubois و Kotler فيعرفانها كما يلي: "هي كل نشاط أو أداء يخضع للتبادل، حيث يكون هذا التبادل غير ملموس، و لا يتم فيه تحويل الملكية، كما يمكن أن تكون مرتبطة بمنتج مادي أو مستقلة عنه"¹⁷.

أما تعريف الخدمة المصرفية، و كما أشرنا إليه سابقاً لا يختلف كثيراً عن مفهوم الخدمة بشكل عام حيث تعرف الخدمات المصرفية بأنها مجموعة من الأنشطة و العمليات ذات المضمون المنفعي الكائن في العناصر الملموسة و غير الملموسة و المقدمة من قبل المصرف، و التي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها و قيمتها النفعية أو التي تشكل مصدر لإشباع حاجتهم و رغباتهم المالية و الائتمانية الحالية و المستقبلية في الوقت ذاته مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين¹⁸.

¹⁶ نظام موسى سويدان، التسويق المعاصر، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص244

¹⁷ Philip Kotler et Bernard Dubois , **Marketing Management**, public union edition, Paris, 2000, P 454

¹⁸ سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الحاج لخضر - باتنة، كلية العلوم الاقتصادية تخصص تسويق، الجزائر، 2009، ص31.

وهناك تعريف أشمل حيث عرفت على أنها "تصرفات و أنشطة و أداءات تقدم من طرف إلى آخر، وهذه الأنشطة غير ملموسة، و لا يترتب عليها نقل ملكية شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يقترن أولاً عند تقديمها بمنتج مادي ملموس"¹⁹.

كما عرفت الخدمات المصرفية تحديداً على أنها "مجموعة الخدمات التي تقدمها المصارف لعملائها عبر خدمات الإيداع و الائتمان و الاستثمار، و هي خدمات عديدة و متنوعة و عادة ما ترتبط بالخدمات الرئيسية الثلاث المشار إليها و تشمل مجموعتين من الخدمات هما الخدمات المصرفية التقليدية، و الخدمات غير التقليدية أو المستحدثة"²⁰.

من التعاريف السابقة للخدمة المصرفية يتضح ما يلي:

- تكون الخدمة المصرفية في الغالب غير ملموسة.
- قد ترتبط الخدمة المصرفية بمنتج ملموس مادي أو قد لا ترتبط بذلك.
- لا يمكن تملك الخدمة، و إنما يمكن الاستفادة من عرضها.

ثانياً: خصائص الخدمات المصرفية

تتمثل جميع خصائص الخدمات المصرفية فيما يلي²¹:

- 1- اللاملموسية : إن أبرز ما يميز الخدمة عن السلعة أنها غير ملموسة بمعنى أن ليس للخدمة وجود مادي، و من الناحية العملية فإن عمليتي الإنتاج و الاستهلاك تحدثان في آن واحد، و يترتب عن خاصية اللاملموسية أي صعوبة معاينة أو فحص الخدمة قبل شرائها.
- 2- عدم التماثل في طريقة تقديم الخدمة : تتميز الخدمات بخاصية التباين أو عدم التجانس طالما أنها تعتمد على مهارة أو أسلوب أو كفاءة مزودها و زمان تقديمها، كم أن مزود الخدمة يقدم خدماته بطرق مختلفة اعتماداً على ظروف معينة، و بذلك تتباين الخدمة المقدمة من قبل نفس الشخص أحياناً.
- 3- الزوال : تتعرض الخدمات للزوال و الهلاك عند استخدامها، إضافة إلى عدم إمكانية تخزينها فالخدمة تتلاشى بمجرد تقديمها.

¹⁹ عوف بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، ط8، دار البيان للطبع والنشر، القاهرة، ص21

²⁰ الدسوقي حامد أبوزيد، إدارة البنوك (النظرية والتطبيق)، ط2، دار الثقافة العربية، القاهرة، ص2

²¹ حميد الطائي وآخرون، التسويق الحديث (مدخل شامل)، ط8، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن، 2010، ص 129

4- التلازمية : و هي عبارة عن درجة الترابط بين الخدمة ذاتها و بين الشخص الذي يتولى تقديمها، و تشير خاصية التلازمية إلى وجود علاقة مباشرة بين مزود الخدمة و المستفيد، حيث يتطلب الأمر غالبا حضور و تواجد المستفيد من الخدمة عند تقديمها و هذا ما يحقق لتسويق الخدمات ميزة خاصة، حيث يتم الإنتاج و تسويق الخدمة في آن واحد، كما أن تواجد مقدم و طالب الخدمة معا له تأثير على النتائج المتوقعة من الخدمة.

5- الملكية: إن عدم انتقال الملكية يمثل خاصية مميزة للخدمات

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية و دورة حياتها

أولا : أنواع الخدمات المصرفية

إن اختلاف حجم المؤسسات المصرفية و طبيعة عملها، اقتضى تقديم خدمات مصرفية معينة إلى السوق وفقا لإمكاناتها و قدراتها لتلبية حاجات و رغبات العملاء الحاليين و المرتقبين، مما أدى إلى إنتاج أنواع متعددة من تلك الخدمات و التي يمكن تقسيمها إلى²²:

1- الخدمات المصرفية التي تمارسها البنوك لصالح العملاء:

يقوم البنك بتقديم خدمات عدة في هذا المجال:

1-1- خدمات قبول الودائع المصرفية : يقبل المصرف الودائع من عملائه و يصنفها إما على أساس مدى فترة المودع على سحبها كودائع تحت الطلب و وودائع لأجل، أو على أساس وودائع التوفير كخدمات فتح الحساب الجاري من خلال الإيداع و السحب.

1-2- خدمات حفظ الأوراق المالية : قد يودع العملاء لدى المصرف أوراقهم المالية للمحافظة عليها و القيام بخدماتها فتهيئ المصارف خزائن محكمة لحفظ تلك الأوراق نظير أجر يتقاضاه المصرف من مودعي تلك الأوراق.

1-3- خدمات بيع و شراء العملات الأجنبية: تهتم المصارف بصورة عامة بعمليات بيع و شراء العملات الأجنبية، لغرض توفير قدر كاف منها لمواجهة حاجة العملاء، و لأجل الحصول على ربح.

2- خدمات تقديم القروض و التسهيلات لمنظمات الأعمال.

تقوم المصارف إلى جانب خدماتها السابقة بتسهيلات مصرفية و تقديم القروض، و تتمثل أهم هذه

الخدمات في :

²² أحمد طرطار وسارة حليمي، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مداخلة الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة قسنطينة، 2010، ص36

2-1- خدمات تقديم القروض و التسهيلات: تقسم القروض المصرفية إلى تسليفات طويلة، متوسطة و قصيرة الأجل، و تتخذ عملية التسليف هذه تارة صورة قرض عادي يتقدم العميل بطلبه إلى المصرف و يتسلم بموجبه مقدارا محددًا من النقود، و تتخذ أخرى صورة فتح اعتماد، و يقصد به وضع المصرف تحت تصرف عميله مبلغًا معين من النقود لمدة محددة، و يكون للعميل حق السحب منه.

2-2- خدمات خصم الأوراق التجارية: و هي شكل من أشكال التسليف البنك، إذ يتقدم المستفيد من الورقة التجارية ذات الأجل المحدد قبل موعد استحقاقها إلى المصرف، ليحصل على قيمتها مسبقًا مع حصول المصرف على خصم تعجيل الدفع.

3- الخدمات المصرفية الحديثة

لقد حدث تطور هام في أسلوب و مجال نشاط المصارف خلال السنوات الأخيرة، فقد تعددت وتنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها المصارف و بالتالي أسلوب تقديمها للعملاء، و يرجع ذلك لعدة أسباب أهمها:

- الاستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلومات و الحاسبات الآلية،
- التزايد المستمر في احتياجات و رغبات العملاء،
- التحول في فلسفة العمل المصرفي و التسويق المصرفي حيث أصبحت المصارف تستهدف شريحة واسعة من العملاء.

و من بين الخدمات الحديثة نذكر:

وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات الائتمان وآلات الصراف الآلي و نظم التحويل الإلكتروني للأموال والخدمات المصرفية عن طريق الإنترنت أو ما يسمى بالصيرفة الإلكترونية.

ثانيا: دورة حياة الخدمة المصرفية

تتكون دورة حياة الخدمة المصرفية من نفس المراحل الأربعة لدورة حياة أي منتج أو خدمة أخرى و بالتالي فإن الخدمة المصرفية تمر بأربعة مراحل و هي التقديم، النمو، النضج و الانحدار، حيث ترتبط هذه المراحل بحجم مبيعات الخدمة أو الأرباح المحققة الناتجة عنها.

و الخدمة المصرفية تمر بأربعة مراحل أساسية هي:

1- مرحلة التقديم:

يطلق على الخدمة أنها في مرحلة التقديم عندما تقدم للمرة الأولى أو من أن شكل الخدمة الحالية قد تم تغييره، و كما هو الحال بالنسبة للسلع الجديدة، لا تحصل الكثير من الخدمات الجديدة على درجة القبول من المستهلكين

و لا تظهر إلى أبعد من ذلك في دورة الحياة، و هنا تظهر ميزة الخدمة على السلع بأن العديد من الخدمات يمكن تقديمها على نطاق ضيق و يمكن توسيعها إذا لقيت القبول من المستهلكين، و هذا بدوره يقلل من درجة المخاطرة المالية المصاحبة لمرحلة التقديم، و في معظم الحالات تكون الخسائر أقل تكلفة.

2- مرحلة النمو:

في مرحلة النمو يزداد نمو الخدمات حيث تظهر التدفقات النقدية الإيجابية لدى معظم المؤسسات، و بسبب نمو اتساع الصناعة فإن ذلك يتبعه طلب كبير على الخدمة مما يسمح للعديد من المؤسسات من رفع أسعارها، و الأسعار العالية تعني هوامش عالية و أرباح كبيرة، و بسبب هذه الأرباح تظهر مؤسسات جديدة لتقدم نفس الخدمة مما يؤدي إلى زيادة المنافسة، و تظهر قطاعات سوقية جديدة و لكي تبقى المؤسسات في وضع تنافسي جيد عليها أن تقوم بتطوير ميزة تنافسية داعمة .

3- مرحلة النضج:

في هذه المرحلة تصل مبيعات المؤسسات إلى أعلى ما يمكن، و لكن في نهاية هذه المرحلة تعود المبيعات للانخفاض و تزداد حدة المنافسة، إذ أنها الطريقة الوحيدة أمام المؤسسات لإبعاد المنافسين عن طريقها لزيادة حصتها السوقية أو زيادة أرباحها، و تكون نتيجة هذا التنافس انخفاض أرباح معظم المؤسسات الضعيفة للخروج من الصناعة.

4- مرحلة الانحدار:

تسمى أيضا مرحلة التدهور و فيها يقل الطلب على الخدمة و ذلك لعدة أسباب، فقد تكون الخدمة قد أصبحت لا تلي حاجات و رغبات الزبائن أو ظهور خدمات مصرفية ذات منافع أكثر انسجاما مع حاجات ورغبات الأفراد، الأمر الذي يؤدي بالبنك إلى تعديل الخدمة أو حذفها و إدراج خدمات جديدة تلي احتياجات العملاء.

المطلب الثالث: تحسين جودة الخدمات المصرفية و آليات تطورها

إن تقديم الخدمة المصرفية يتطلب مراعاة المنافع التي تقدمها للعميل و قدرته على شرائها مع إتاحتها له في الوقت و المكان المناسبين مع مستوى من الجودة المميزة و بذل مجهودات لخلق الحافز لدى العميل لاتخاذ القرار باختيارها و التفاعل مع المصرف و الولاء له، فتحسين الخدمة المصرفية و تطويرها تعتبر من أهم النشاطات سواء كان ذلك بإضافة خدمات جديدة أو تطوير و تعديل الخدمات القائمة أو حذف بعض الخدمات مؤقتا أو كلية خاصة بعد التطورات التكنولوجية السريعة.

أولاً: جودة الخدمات المصرفية

تعد جودة الخدمة سلاحاً تنافسياً مهماً، تستخدمه معظم المؤسسات لجذب الزبائن و تحقيق التمايز والريادة في السوق، و فيما يلي توضيح لمفهوم جودة الخدمات المصرفية

1- تعريف جودة الخدمات المصرفية

ليس من السهل إعطاء مفهوم واضح و دقيق لجودة الخدمة لتعدد و تباين آراء الباحثين باختلاف وجهة نظرهم و من أهمها نذكر:

- يعرف رعد حسن الصرن جودة الخدمة المصرفية "فيما يقوله العميل و ليس فيما يقول و ينادي به المصرف، و تتحقق جودة الخدمة المصرفية انطلاقاً من إستراتيجية مقادة بالعميل وفقاً لما يتوقعه".²³
 - و يشير طارق طه إلى مفهوم الجودة المصرفية "في قدرة البنك على توفير مستوى أداء للخدمة المصرفية يحقق إشباع تام لاحتياجات العميل"²⁴.
 - و تعرف أيضاً على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة.²⁵
 - و بشكل أدق يقصد بالجودة في الخدمات المصرفية في نظر Pierre Eiglier, Eric Langeard "القيمة التي يحصل عليها العميل، و التي تشبع احتياجاته و ترضي توقعاته مثلما هو منتظر".
- فجودة الخدمة المصرفية في مفهومها يقصد بها مقابلة البنك لتوقعات العميل من الخدمات المصرفية المقدمة، بمعنى أن ما يتوقعه العميل من مستوى جودة يتطابق فعلياً مع ما يقدمه البنك و هو المفهوم الجوهري لجودة الخدمات المصرفية. الشكل الموالي يوضح مفهوم جودة الخدمات المصرفية:

الشكل رقم (2-1): مفهوم جودة الخدمات المصرفية



المصدر: عوض بدير حداد تسويق الخدمات المصرفية البيان للطباعة والنشر الطبعة الأولى مصر 1999 ص 337

²³ رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2007، ص 37.

²⁴ طارق طه، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، دار الكتب، الإسكندرية، 2000، ص 126.

²⁵ عوض بدير الحداد، مرجع سبق ذكره، ص 336.

و يعني هذا الشكل انه إذا توافقت إدراكات العملاء للأداء الفعلي مع توقعاتهم له فإنهم سوف يكونون راضين عن الخدمة، أما إذا فاق الناتج التوقعات أو تجاوزها تعتبر مميزة و أخيرا إذا تحقق العكس و هو أن الناتج لم يرقى إلى مستوى التوقعات أو جاوزت التوقعات الإدراكات الفعلية أو ناتج الخدمة فإنها تصبح رديئة و من ثم العميل سوف يكون غير راض عنها.

2- أبعاد جودة الخدمة المصرفية .

لقد قام فريق من الباحثين وهم PAVASUYAMAN,ZEITHAML BERRY بسلسلة من الدراسات كان أحد أهدافها التوصل إلى الأبعاد المستخدمة بواسطة العملاء في نمذجة توقعاتهم و إدراكهم للخدمة المسلمة و قد توصل الباحثون إلى تقديم عشرة أبعاد رئيسية و هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-1) يوضح أبعاد جودة الخدمات المصرفية

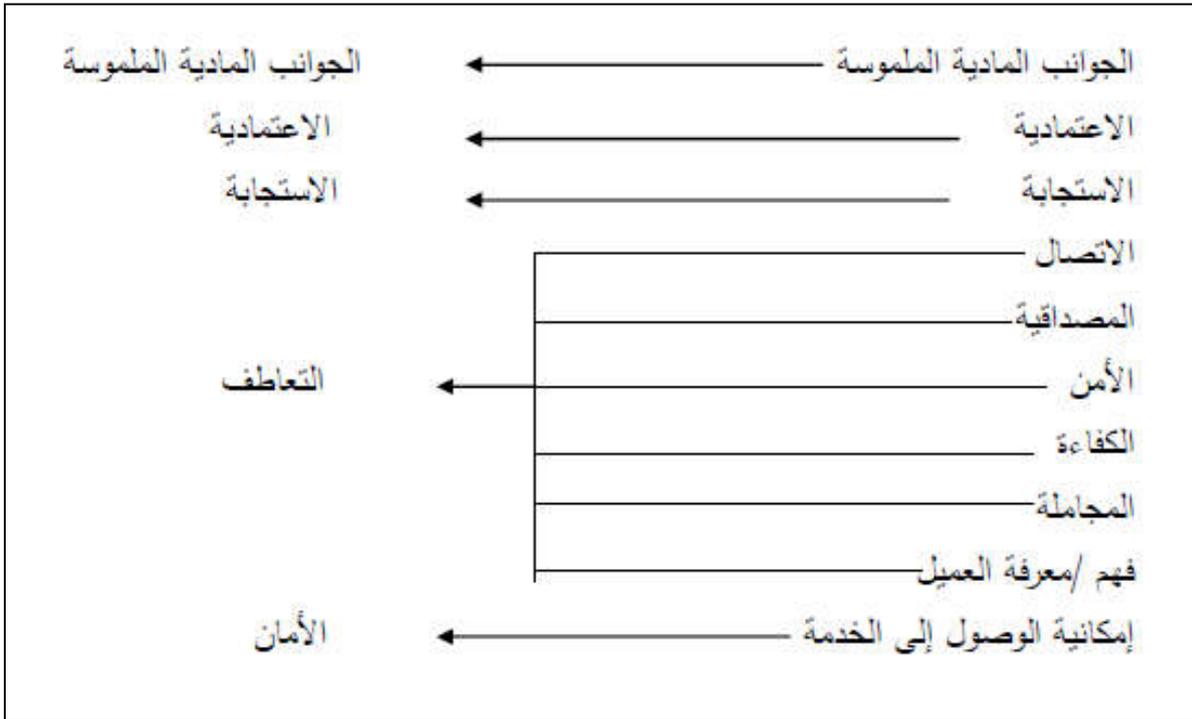
المكونات	الأبعاد
تشمل على ثبات الأداء و على انجاز الخدمة بطريقة صحيحة كما يرغب العميل في أول مرة، و تنفيذ البنك لوعوده نحو العميل بدقة و بصورة أكبر تفصيلا و ذلك عن طريق:	الاعتمادية
- الدقة في الحسابات. - تقديم الخدمة بصورة صحيحة. - الوفاء بتقديم الخدمة للعميل في المواعيد المحددة، و خلال فترة محددة من الوقت.	
رغبة موظفي البنك في مساعدة العملاء و تقديم خدمة فورية لهم و تشمل:	سرعة الاستجابة من قبل العاملين
- إعلام العميل عن تقديم الخدمة و موعد الانتهاء من تقديمها - تقديم خدمات فورية - الاستجابة الفورية لاحتياجات العملاء، مهما كان انشغال الموظفين - التقرب من العملاء - الرد الفوري على استفسارات العملاء أو شكاويهم	
و تعني قيام البنك بتوظيف العاملين الذين يتوفرون على قدر كبير من المعرفة و المهارة مما يؤهلهم في التعامل مع العملاء و إعطائهم صورة حسنة عن البنك.	المهارات
وضع كل التسهيلات في تقديم الخدمة نحو العميل من خلال:	السهولة في تقديم الخدمة
- سهولة الاستفسار عن الخدمة المراد تحقيقها عن طريق الهاتف أو الانترنت - مدة الانتظار في تقديم الخدمة. - ملائمة مكان تقديم الخدمة.	

<p>- ملائمة مواعيد عمل البنك.</p>	
<p>و ذلك من خلال:</p> <p>- حسن خلق العاملين في تقديم الخدمة.</p> <p>- روح الصداقة التي يتمتع بها موظفي البنك ممن لهم اتصال مباشر مع العملاء.</p> <p>- حسن مظهر موظفي البنك.</p> <p>- تقدير ظروف العملاء و التعاطف معهم.</p>	<p>معاملة العملاء</p>
<p>و يعني تقديم الخدمة باللغة التي يفهمها العملاء و تشمل على النقاط التالية:</p> <p>- تقديم توضيحات مفصلة عن الخدمة المقدمة</p> <p>- تحديد تكلفة الخدمة المقدمة</p> <p>- التأكيد على أن كل المشاكل المرتبطة بالخدمة يمكن حلها.</p>	<p>الاتصال</p>
<p>و تعني التزام الصديق مع العملاء بحيث تتولد لديهم روح الثقة بينهم و بين البنك. الأمر الذي يؤدي إلى أخذ صورة حسنة و انطباع جيد نحو البنك مما يؤدي إلى:</p> <p>- الثقة في اسم البنك</p> <p>- الترويج للبنك مما يكسبه ثقة العديد من عملاء السوق المصرفية</p>	<p>المصداقية</p>
<p>توفير الأمان من المخاطر المتعلقة بالعمليات المصرفية عن طريق:</p> <p>- توفير مختلف التسهيلات الخاصة بعمليات إيداع أو سحب الأموال</p> <p>- المحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بحسابات العملاء</p> <p>- توافر موظفي الأمن داخل و خارج البنك.</p>	<p>الأمان</p>
<p>تفهم رغبات و احتياجات و طلبات العملاء عن طريق:</p> <p>- الاستماع إلى انشغالاتهم.</p> <p>- تقديم اهتمام خاص لكل عميل مما يتوافق مع رغباته.</p>	<p>فهم أفضل للعملاء</p>
<p>- التصميم و التنظيم الداخلي للبنك</p> <p>- تكييف البنك من حيث درجة الحرارة و غيرها</p> <p>- حداثة الأجهزة و المعدات المستعملة في تقديم الخدمة.</p>	<p>الجوانب المادية الملموسة</p>

المصدر: خلوف زهرة، دور العصر البشري في تحسين جودة الخدمات المصرفية- حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية- مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف 2007، ص72-73

وقد قامت الدراسات الحديثة بتلخيص هذه الأبعاد العشرة في خمسة فقط أطلق عليها نموذج جودة الخدمة ، و تشمل النواحي المادية المتطورة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان و التعاطف كما هي موضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-2) يلخص أبعاد جودة الخدمات المصرفية



المصدر: جبلي هودي، قياس جودة الخدمات المصرفية- حالة بنك البركة الجزائري- مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في تخصص علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة 2010، ص74.

ثانيا: آليات تطوير الخدمات المصرفية

1- مفهوم تطوير الخدمات المصرفية

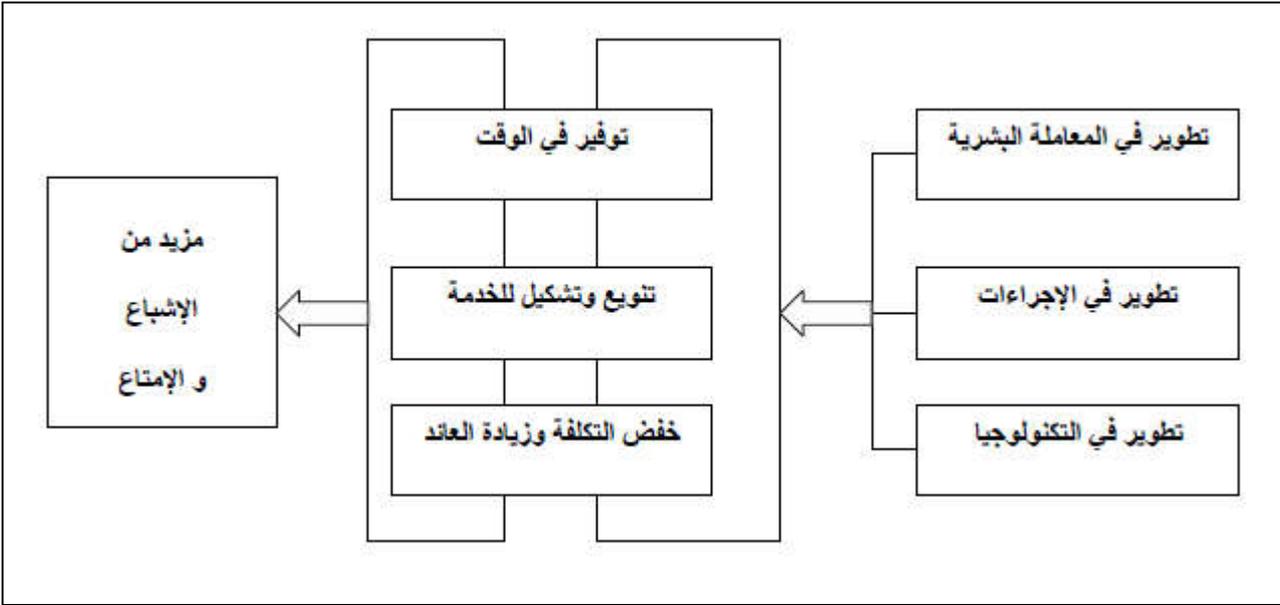
المقصود بتطوير الخدمات المصرفية إضافة مزايا جديدة للخدمات القائمة بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات مثل²⁶:

- إدخال تحسينات و تعديلات على الخدمة المصرفية الموجودة في طريقة تقديمها.
- استحداث خدمات و تقديمها ضمن مزيج الخدمات الحالي للبنك.

²⁶ هواري معراج، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية، في المصارف الجزائرية -حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بغرداية- رسالة دكتوراه، المدرسة العليا للتجارة، 2001، ص20.

- مد الخدمة المصرفية القائمة إلى مناطق جغرافية جديدة و تقديمها إلى شرائح جديدة من العملاء.
و يخضع التطوير في البنوك إلى منظومة ابتكارية لها محاور و لها في نفس الوقت جوانب و أهمية و أهداف
كما يظهرها لنا الشكل التالي:

الشكل رقم (2-3): يوضح محاور لتطوير الخدمات المصرفية



المصدر: محسن احمد الخضيرى، التسويق المصرفي، ط 1، دار ايتراك للنشر والتوزيع، مصر، 1999، ص232.

يتضح من خلال الشكل السابق أن هناك ثلاث محاور لتطوير الخدمات المصرفية تتمثل في:

المحور الأول: تطوير أول يتمثل في تطوير المعاملة البشرية لتصبح أكثر كفاءة، و يتحول معها العميل إلى صديق متعاون، بل إلى شريك في النجاح و في تحقيق الأهداف التسويقية.

المحور الثاني: تطوير في الإجراءات و الخطوات و المراحل التي يتعين أن يمر بها العميل حتى يحصل على الخدمة المصرفية، لتصبح أكثر بساطة و أيسر و أعلي درجة من السهولة.

المحور الثالث: التطوير المستمر في التكنولوجيا المستخدمة في البنوك، بإدخال كل الأنظمة الالكترونية من أجل راحة العميل و تحقيق المنفعة المكانية و الزمنية.

2- مصادر تطوير الخدمة المصرفية

1-2- المصادر الداخلية لتطوير الخدمة المصرفية: و هي أهم المصادر فعالية و قدرة على تغذية البنك بالعديد من الأفكار الابتكارية المبدعة، و التي يمكن أن يستفيد منها البنك في تصميم و تقديم خدمات مصرفية أكثر إشباعا لاحتياجات العميل.

و من أهم هذه المصادر الداخلية نذكر ما يلي: ²⁷

أ- إدارة البحوث و التطوير بالبنك:

تقوم هذه الإدارة بالعديد من البحوث و الدراسات التي تتصل بالخدمات التي يقدمها البنك بالسوق المصرفي، و التي من خلالها يمكن تقديم اقتراحات لتطوير الخدمات المصرفية الحالية، أو بإدخال خدمات جديدة و هذا من أجل الاحتفاظ بالمركز التنافسي للبنك.

ب- إدارة التسويق بالبنك: تعد وظيفة تحسين و تطوير الخدمات المصرفية الشغل الشاغل لإدارة التسويق وذلك من خلال القيام بالدراسات التحليلية لكل من:

- السوق المصرفي المحلي و الدولي و المستجدات و التغيرات التي تطرأ في أي منها.

- احتياجات و رغبات العملاء في ظل تنامي السوق المصرفي و اتساعه ليشمل كافة أنحاء العالم، في إطار تيارات التحرر الاقتصادي، و العولمة المصرفية.

- أساليب تقديم الخدمات المصرفية و ما طرأ عليها من تحسينات و تطورات سواء بالإضافة أو بالحذف، أو بالدمج، أو بالتحسين، أو بتقديم الجديد.

ج- مديري البنك و الرؤساء التنفيذيين:

يمكن لمديري البنك و رؤسائه التنفيذيين نتيجة لمعايشتهم للواقع العملي و الظروف المختلفة المحيطة بالبنك، التقدم باقتراحات لتطوير الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك.

د- موظفي البنك:

نتيجة للاحتكاك المباشر بين موظفي البنك و عملائه، يتعرف الموظف على الانطباع المتولد لدى العميل عن الخدمة و مدى ملاءمتها لإشباع احتياجاته و رغباته، و مدى إمكانية تطوير هذه الخدمة، و من هنا يفضل دائما

²⁷ محسن احمد الخضيري، التسويق المصرفي، ط 1، دار ايتراك للنشر والتوزيع، مصر، 1999، ص 266-267

فتح المجال أمام أصحاب الأفكار المبدعة من العاملين في البنك لكونهم من أقدر المصادر على تقديم مقترحات جيدة و فعالة لتحسين الخدمات المصرفية.

2-2- المصادر الخارجية لتطوير الخدمة المصرفية:

تظم هذه المجموعة كافة المصادر التي تقوم بتقديم أفكار، آراء أو تعليقات يكون من شأنها تطوير الخدمة المصرفية القائمة أو إدخال خدمة جديدة، و من أهم هذه المصادر ما يلي:

أ- عملاء البنك الحاليين:

كثيرا ما يقوم عملاء البنك الحاليين بالتعبير عن آرائهم و تعليقاتهم عن الخدمة المصرفية التي يقدمها البنك، سواء بالاستحسان أو بالرفض، و قد يكون ذلك بالتعبير بشكل مباشر لموظفي البنك، أو قد يكون كتابة للمسؤولين بالبنك، و يعد صندوق الاقتراحات من أهم عوامل حث العميل على تقديم رأيه في الخدمة أو اقتراحاته بشأن تطويرها، و التي يجب الاهتمام بتحليلها و استخلاص الأفكار المناسبة منها لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة.

ب- البنوك التابعة و الوكالات

حيث تقوم البنوك بتأسيس بعض الشركات و البنوك التابعة التي يتم تخصيصها لمزاولة نوع معين من أنواع النشاط المصرفي، أو خدمة منطقة معينة و تقوم هذه البنوك التابعة بدور هام جدا في تزويد البنك الأم بدراسات متعمقة عن الأسواق الدولية و المناطق البعيدة المتواجدة فيها، حيث تعمل كمركز استطلاع متقدم لجمع البيانات و المعلومات عن هذه الأسواق.

ج- البنوك المنافسة

كما يستقي البنك أفكاره عن تطوير الخدمات المصرفية التي يقوم بتقديمها، بدراسة ما تقوم البنوك المنافسة بتقديمه لعملائها في السوق، بل أن بعض البنوك تنتظر إلى حين قيام بعض البنوك الرائدة بتقديم خدمة جديدة في السوق، فإذا حققت نجاحا، قامت هذه البنوك بتقليدها.

د- معاهد البحث العلمي

ايضا تهتم الرسائل الجامعية التي أعدت عن النشاط المصرفي بدراسة الخدمات المصرفية، وتحليلها و نقدها و اقتراح تطويرها وفقا لما استخلصه الباحث من نتائج يمكن تطوير الخدمة المصرفية، وبذلك تكون الرسائل الجامعية و الأبحاث الأكاديمية مصدرا هاما من مصادر تطوير الخدمات المصرفية، و كثيرا ما تقوم البنوك بتبني بعض

الدراسات و البحوث الجامعية، و الإنفاق عليها و استضافة الباحثين في الندوات التي يحضرها خبراء التسويق لمناقشة أفكارهم و التعرف على اقتراحاتهم عن قرب.

أ- وكالات الإعلان

تقوم وكالات الإعلان نتيجة لاحتكاكها المباشر بالسوق المصرفي بتقديم اقتراحات للبنوك لتطوير الخدمات المصرفية المعلن عنها حتى يحقق الإعلان أهدافه، أهمها زيادة حجم التعامل على الخدمة المصرفية المعلن عنها، خاصة و أن تصميم الحملة الإعلانية، و تنفيذها و متابعة نتائجها قد يكشف عن بعض أوجه التصور القائمة في خصائص و مميزات هذه الخدمات، و من ثم يمكن معالجتها و تطويرها بشكل سليم، و كثيرا ما تسعى شركات الإعلان إلى إقناع البنوك بأهمية وضع مقومات جذب جماهيرية معينة في الخدمة المصرفية المعلن عنها، حيث تضمن تحقيق هدفين هما:

- نجاح الحملة الإعلانية و ازدياد جماهيرها، و ازدياد الثقة في شركة الإعلان.
- نجاح عملية ترويج الخدمة المصرفية المعلن عنها، و زيادة التعامل معها.

المبحث الثالث: التطور التكنولوجي في العمل المصرفي

أدى التقدم التكنولوجي إلى ظهور العديد من التطورات في الأنشطة المصرفية، و يعد هذا التقدم من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي، حيث اهتمت المصارف بشكل كبير بالتقنيات المعلوماتية ذات الكفاءة العالية بغية ابتكار خدمات مصرفية متطورة بما يتلاءم و المتطلبات الحديثة، ولعل من أهم مظاهر التقدم هي الخدمات الالكترونية.

من خلال هذا المبحث سيتم التعرف أكثر على مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي و الخدمات المصرفية الالكترونية إضافة إلى أثر التكنولوجيا على الخدمات المصرفية.

المطلب الأول: مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي

مر استعمال تكنولوجيا المعلومات في المصارف بست مراحل حتى وصلت إلى ما هي عليه اليوم وهي²⁸ :

1- **مرحلة الدخول** : و هي المرحلة التي دخلت فيها تكنولوجيا المعلومات إلى أعمال البنوك، بغرض إيجاد حلول لبعض المشاكل المصرفية كالتأخر في إعداد التقارير المالية و المحاسبية، و هنا بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا في الدخول إلى المصارف لإيجاد حلول لهذه المشاكل، و هو ما فرض على المصارف المزيد من الاستثمار في هذه المرحلة.

2- **مرحلة تعميم الوعي التكنولوجي**: و هي المرحلة التي تم خلالها البدء بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالبنك، و ذلك من خلال التدريب الداخلي و الخارجي، و كان الهدف من هذه المرحلة التحضير لدخول أوسع للتكنولوجيا إلى العمل المصرفي.

3- **مرحلة دخول الاتصالات و التوفير الفوري لخدمات العملاء**: تميزت هذه المرحلة بالتكاليف العالية حيث بدأ اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا، و جاءت هذه المرحلة كنقطة تحول بالنسبة للمصارف من التقليدية إلى الحديثة، فبدخول تكنولوجيا الاتصال و المعلومات أصبحت سرعة أداء الخدمات عالية جدا مما بدأ الاهتمام بإدارة التكنولوجيا كأداة لتطور عمل البنوك و بالتالي زيادة ربحيتها.²⁹

4- **مرحلة ضبط التكاليف**: هي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، فعمدت الإدارات إلى الاستعانة بالأخصائيين و الاستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم لضبط التكاليف نظرا لتكلفتها العالية.³⁰

²⁸ وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 58

²⁹ ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح عبد اللات، الصيرفة الالكترونية الأدوات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ص25

³⁰ ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص 26.

- 5- مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلا من أصول البنك: حيث تتمثل في كل الأجهزة الالكترونية و التقنيات المتطورة من إعلام آلي و شبكات الانترنت المتطورة كلها تعد أصلا من أصول المصارف، و بالتالي يجب أن يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول و هنا بدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا³¹.
- 6- مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال البنك: و هي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات بتفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي و تحسين الضبط على الصعيد العملي و تسويق تكنولوجيا المعلومات على الصعيد الخارجي، و ما عزز هذا الاتجاه العوامل التالية:
- أن تكنولوجيا المعلومات لم يقتصر استخدامها كما في السابق على قطاع الأعمال الإنتاجية، بل أنها تقدمت بسرعة إلى الأعمال الأساسية للبنوك و على تنوعها.
 - تصاعد أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية كميدان أساسي ضمن أعمال البنوك و التي تعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا المتقدمة.
 - البحث المستمر من قبل البنوك عن الطرق الكفيلة بتحسين دخلها و ربحيتها الإجمالية، حيث أصبح واضحا أن استخدام التكنولوجيا المتقدمة على نحو رشيد يساهم في رفع الكفاءة التشغيلية للبنوك و يعزز فعالية إدارتها و الرقابة على أعمالها.
 - أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت أداة لإدارة البنك من أجل الإطلاع و مراقبة حسن سير الأعمال على النحو المنشود، و من أجل إعداد التقارير الخاصة بالبنك.

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية

إن الاستخدام الهائل لتكنولوجيا المعلومات في مجال الخدمات المصرفية أدى إلى تحويل كبير في نمط تقديم الخدمات، و الأهم من ذلك هو تطويرها من حيث أنها كانت تقدم بأساليب تقليدية ثم أصبحت تقدم بطريقة الكترونية، و هي النموذج المتطور للخدمات المصرفية، ذلك كله في ظل التقدم التكنولوجي و انتشار استخدام الانترنت بشكل مذهل.

أولا: تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية

تعرف الخدمة المصرفية الإلكترونية على أنها: "تلك الخدمات المصرفية التي تم إنشائها عن طريق توظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال و المعلومات و تقديمها عبر الوسائل الإلكترونية، سواء في

³¹ ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص 26.

المنزل أو في المكتب، أو بواسطة الهاتف الثابت أو الجوال، و غيرها من الوسائل الإلكترونية المتطورة من أجل الخروج من دائرة الخدمات التقليدية و كسب رضا العملاء".

ثانياً: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

يمكن تصنيف الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى:³²

1- **خدمات الصراف الآلي:** و هي أكثر الخدمات الإلكترونية انتشاراً، حيث توفرها المصارف في معظم فروعها بهدف تخفيض ضغط العمل و تجنب الإجراءات الإدارية و تلبية حاجات العملاء المالية بعد أوقات العمل و خلال العطل فهي تعمل على مدار 24 ساعة، حيث توضع على الجدران الخارجية للمصرف أو في الأماكن العامة كالمطارات و المراكز التجارية و الجامعات و غيرها، و الصراف الآلي وسيلة تستخدم في العديد من العمليات المصرفية التقليدية و غير التقليدية مثل السحب أو الإيداع النقدي، الاستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد آخر، الحصول على كشف رصيد مختصر، و السحب النقدي باستخدام بطاقات الائتمان.

فنظام خدمة الصراف الآلي يتميز بما يلي :

- سرية المعاملات، حيث لا يستطيع العميل التعامل مع النظام إلا من خلال الرقم السري الخاص به.

- سهولة و سرعة التعامل مع الآلة حلاً لمشاكل الانتظار و الزحام.

2- **خدمة المصرف الهاتفية (الهاتف المصرفي):** هي تلك الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها، حيث تمنحهم حق الاتصال الهاتفي بالبنك من خلال رقم مخصص مرتبط بالحاسوب المركزي للبنك، و بعد ذلك يطلب من العميل إدخال رقمه السري و طلب الخدمة التي يريد، كالاتصال عن أرصده، و تتيح هذه الخدمة للعملاء التحكم في حساباتهم و إجراء عمليات الدفع و تحويل الأموال من أي مكان في العالم بواسطة هواتفهم المحمولة.

3- الصيرفة عبر التلفزيون:

عبارة عن ربط الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل و حساب المصرف، بحيث يمكن الدخول من خلال الرقم السري إلى حساب المصرف أو شبكة الانترنت و تنفيذ العمليات المطلوبة و هذه الطريقة تسمح بالتفاعل السهل و خصوصاً لربات البيوت و لاسيما في حال عدم توفر جهاز حاسوب، حيث بدأت العديد من الشركات

³² معهد الدراسات المصرفية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة إضاءات، العدد 12، الكويت، 2013، ص 2

في التحول لتقديم خدماتها بالمشاركة مع المؤسسات المالية، نظرا للسعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومة عبر الصور.

4- خدمة الرسائل القصيرة: هي خدمة تقنية تسمح للعميل بمتابعة كافة العمليات المصرفية التي تمت على حساباته الشخصية من خلال استلامه رسالة نصية على هاتفه المحمول، و من أهم أنواع الرسائل تحويل الراتب، التحويلات بين الحسابات، الإيداع النقدي، السحب النقدي، و معاملات استخدام بطاقات الائتمان، إضافة إلى معلومات ترويجية عن المصرف.

5- خدمة نهائي نقطة البيع الإلكترونية: تمنح هذه الخدمة عملاء المصارف مرونة كبيرة في تسديد قيمة مدفوعاتهم إلكترونيا كبديل عن النقود الورقية و الشيكات، و خاصة إذا كانت المبالغ المطلوبة كبيرة، حيث يتم استخدام جهاز للدفع الآلي متصل بشبكة إلكترونية مع المصارف يتم فيه التحويل الإلكتروني للنقود من حساب العميل (المشتري) إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل المصرفية، حيث يستخدمه العميل عند دفع قيمة الخدمات و البضائع التي يحصل عليها لدى محلات البيع بالتجزئة كالمحلات التجارية و المطاعم و محطات الوقود وغيرها.

6- الخدمة المصرفية عبر شبكة الانترنت: تعرف هذه الخدمة أيضا بمصرف الانترنت، فهي عبارة عن إنجاز المعاملات المصرفية من خلال الدخول على موقع البنك على الانترنت، حيث تسمح هذه الخدمة المريحة الآمنة للعملاء الذين لديهم بطاقات السحب الآلي من الدخول لمعلوماتهم المصرفية من أي مكان و على مدار الساعة، سواء من المنزل أو المكتب، و يتم إعطاء العميل رقم شخصي تعريفني لتسهيل الدخول و إجراءات المعاملات المالية، و بالتالي يمكن للعملاء التحكم بأموالهم مع توافر إجراءات حماية و أمان في عملية التصفح و البحث والعرض، و من أهم المعاملات التحقق من أرصدة الحسابات و الودائع، فتح حسابات جديدة، دفع الفواتير إلكترونيا، شراء أو بيع الاستثمارات و الاستفسار عن أسعار الفوائد على القروض... الخ.

7- نظام خدمة : *E-Switch*³³

تتمثل في الربط بين فروع البنك الواحد، حيث يتمكن العميل من السحب والإيداع من حسابه لدى أي فرع من دون حضوره إلى الفرع الذي فتح فيه حسابه، كذلك الأمر بالنسبة للشبكات، كما تمثل هذه الخدمة في

³³ سحنون خالد، مرجع سبق ذكره، ص102-106

ربط البنك مع البنوك الأخرى لتحويل منه و إليه، و تبادل الرسائل المالية وغير المالية إلكترونياً عبر النظام المشفر و على درجة عالية من الإتقان.

8- نظام التحويلات المالية الإلكترونية:

يعرف نظام التحويلات المالية الإلكترونية "عملية منح الصلاحية لبنك ما، للقيام بحركات التحويلات المالية (الدائنة و المدينة) إلكترونياً من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونياً عبر الهواتف و أجهزة الكمبيوتر و أجهزة المودم عوضاً عن استخدام الأوراق مثل خدمات التحويل الإلكتروني للصكوك و المقاصة الإلكترونية و يتم بموجبه تحويل بيانات الصكوك الكتائبية إلى بيانات إلكترونية و يتم تسوية الصكوك عن طريق تحويل الأموال بناءً على البيانات الإلكترونية بدلاً من حركة الصكوك الورقية، أما المقاصة الإلكترونية فإنها نظام لتسوية مدفوعات الصكوك إلكترونياً بين البنوك بدلاً من المدفوعات الورقية في غرف المقاصة، حيث تسجل المدفوعات الإلكترونية على شريط ممغنط.

9- خدمة الدفع الإلكترونية: تعددت وسائل الدفع الإلكترونية و اتخذت أشكالاً مختلفة تتلاءم مع طبيعة المعاملات و تسوية المدفوعات، حيث كان أول ظهور لها في شكل بطاقات بنكية و مع التطور في مجال التكنولوجيا أخذت أشكالاً جد متطورة و متنوعة و هي:

9-1- البطاقة الذكية:

هي عبارة عن بطاقة في حجم بطاقة الائتمان المعروفة، مثبت بداخلها ذاكرة إلكترونية أو دائرة إلكترونية متكاملة، و يسجل في ذاكرة البطاقة قيمة مالية معينة، كما يجري تسجيل العمليات و خصم المسحوبات من هذه القيمة و حساب الرصيد المتبقي، فهي كمبيوتر متنقل، و تمثل حماية كبيرة من التزوير و سوء الاستخدام، حيث تتيح الأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية أو للتدقيق في الحسابات المالية لصاحبها، و يتم تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها في هذه البطاقات.³⁴

9-2- النقود الإلكترونية :

يمكن تعريف النقود الإلكترونية على أنها "قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدماً أو غير مرتبطة بحساب بنكي و تستعمل كأداة للدفع" و تعرف كذلك على أنها مستودع للقيمة النقدية، يحتفظ بها على شكل إلكتروني، و تستعمل كأداة للدفع.

³⁴ محمد توفيق سعودي، بطاقات الائتمان والأسس القانونية الناشئة عن استخدامها، دار أمين للنشر، عمان، الأردن، 2001، ص 260.

و النقود الإلكترونية تتجسد في حامل النقد الإلكتروني، و الذي يسمح بإجراء الدفع خاصة في المشتريات الصغيرة، من احتياطي نقدي معد سلفا، مجسد في بطاقة النقد الافتراضي، و الذي يتمثل في برامج تسمح بإجراء الدفع عبر شبكات مفتوحة لاسيما الانترنت، و هنا يكون الاحتياطي النقدي المعد سلفا مخزن في الكمبيوتر دون أن يكون مجسد في حامل ما³⁵.

9-3- الشيكات الإلكترونية:

عبارة عن رسالة إلكترونية موثقة و مؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه المصرف الذي يعمل عبر الإنترنت، ليقوم المصرف أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، و بعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك و إعادته إلكترونيا إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا، و يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه³⁶.

9-4- بطاقة الائتمان : هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها المصارف، و هي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة، بموجب هذه البطاقة يستطيع المتعاملون الحصول على ائتمان متفق عليه مع المصارف، و هذا الائتمان يقومون بسداده بعد مدة معينة، و هذه البطاقة فضلا عن كونها أداة للوفاء أو الدفع، فإنها تمنح لحاملها ائمانا مصرفيا قصير الأجل.

هناك عدة أنواع من بطاقات الائتمان يمكن ذكر منها في ما يلي:

1- أنواع بطاقات الائتمان من حيث التعامل بها و تتمثل في³⁷:

أ- **بطاقات الخصم المباشر:** حيث حامل هذه البطاقة يكون قد فتح حساب في البنك المصدر للبطاقة، ويكون الحساب جاريا مما يشترط فيها أن يكون الرصيد مساويا للحد الأدنى الذي يريد حامل البطاقة الشراء به، و يستطيع البنك الخصم مباشرة من حساب العميل الجاري المفتوح لديه.

³⁵ لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، قسم العلوم الاقتصادية، 2009، ص39.

³⁶ عبد الكريم قندوز، بومدين نورين، الصرافة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثاني، المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة الشلف، 2012، ص 7.

³⁷ جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة، الأردن، 2008، ص28-31

ب- **بطاقات الخصم الشهري:** هذا النوع من البطاقات قد يستخدم كأداة الوفاء و الائتمان في نفس الوقت، حيث يشترط على العميل صاحب الحساب الجاري أن يكون قد دفع في حسابه مبلغا في حده الأدنى ومساويا للحد الأعلى للقيمة المسموح بها و تحدث المحاسبة بشكل شهري.

ج- **بطاقات الائتمان القرضية:** حيث أن حامل هذه البطاقة يقوم على مبدأ عدم الدفع المسبق لمصدر البطاقة، فهو لا يدفع كل المستحقات في نهاية الشهر و إنما بشكل أقساط دورية متناسبة مع دخله، و ما تبقى من المستحقات يعتبر قرضا بالإضافة إلى الفوائد.

2- **أنواع بطاقات الائتمان من حيث المزايا التي تمنحها لصاحبها:** حيث نجد³⁸:

أ- **البطاقة الفضية:** هي بطاقة ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبيا، و تمنح لأغلب العملاء و توفر هذه البطاقة جميع أنواع الخدمات المقدمة، كالشراء من المتاجر، و السحب النقدي من المصارف، و أجهزة السحب الآلية.

ب- **البطاقة الذهبية:** هي بطاقة ذات حدود ائتمانية عادية لدى بعض المؤسسات مثل بطاقة VISA أو ائتمان غير محدود بسقف معين لدى البعض مثل AMERICAN EXPRES ، تصدر للعملاء ذوي القدرة المالية العالية، و بجانب ذلك يتمتع حاملها ببعض المزايا الإضافية مثل التأمين ضد الحوادث، والحصول على استشارات طبية و قانونية و توصيل الرسائل إلى جميع أنحاء العالم...إلخ، مما يزيد رسم الاشتراك فيها عن البطاقة الفضية، كما يوجد لدى المؤسسات الأخرى أنواع أخرى تتفاوت في المزايا الائتمانية مثل البطاقة الخضراء و البطاقة الماسية.

3- **أنواع بطاقات الائتمان من حيث الاستخدام و تتمثل في³⁹:**

أ- **بطاقات الائتمان العادية:** أكثر أنواع البطاقات استخداما، فهي تستخدم في الشراء والحصول على خدمات و إمكانية السحب النقدي من الصراف.

ب- **بطاقات السحب النقدي الإلكتروني:** تستخدم في عملية سحب النقود سواء من أجهزة الصراف الآلي المحلي أو الدولي.

³⁸ ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، مرجع سبق ذكره، ص 73.

³⁹ جلال عايد الشورة، مرجع سبق ذكره، ص 32-33.

ج- بطاقات محلية: هذا النوع لا يستخدم إلا داخل حدود إقليم البنك المصدر للبطاقة و في نفس عملة الإقليم.

المطلب الثالث : أثر تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية.

أدى التقدم التكنولوجي إلى إحداث العديد من التغيرات و التطورات في مجال الأعمال المصرفية و يعتمد الأثر الاقتصادي للتكنولوجيا الجديدة على معدل تزايد تلك التكنولوجيا و كذلك درجة استيعابه بواسطة المصارف و المؤسسات المالية الأخرى، حيث أصبحت المصارف من أكثر المؤسسات استخداما لتكنولوجيا المعلومات و استفادت من هذه التكنولوجيا في تطوير الخدمات التي تقدمها و زيادة انتشار الخدمات المصرفية و في زيادة كفاءة العمل المصرفي.

فقد تعددت آثار التكنولوجيا الحديثة على التنظيمات المصرفية و تعرضت معظم المصارف المحلية والدولية لغزو تقني حديث غير من مفاهيمها التقليدية و من أبرز ملامح هذه الآثار نجد⁴⁰ :

- بالنسبة لمديري المصارف، تعد التكنولوجيا سلاحا ذو حدين، فمن ناحية فهي مؤثرة و فعالة حيث تؤثر في كفاءة التنفيذ و الأداء في المصارف و من ناحية أخرى فهي تفرض قيودا و محددات على تلك المصارف، إضافة إلى أنها تمنح للمصارف القدرة على إيجاد و تقديم منتجات و خدمات مالية جديدة للعملاء، و أن النجاح و المنافسة في هذه المجالات من شأنه أن يخلق طلب جديد على المنتجات والخدمات المالية التي تقدمها المصارف.

- تعد التكنولوجيا عنصرا أساسيا في إستراتيجية المصارف بسبب تأثيرها على الأنشطة المتعلقة بتقديم منتجات و خدمات جديدة و كذلك بسبب احتمال قيام المنافسة بين المصارف باستخدام هذا النوع من التكنولوجيا.

- تؤثر التكنولوجيا في نمو و تطور تشكيلة الخدمات المتنوعة و المتميزة و تصبح للبنك القدرة على تقديم تشكيلة واسعة من الخدمات التي تتلاءم مع رغبات العملاء، كما تساعد المصارف في التغلب على مشكلة تقادم المنتجات و الخدمات إضافة إلى إيجاد خدمات جديدة من شأنها تنويع قاعدة إيرادات البنك من الرسوم و العمولات بدلا من الاعتماد بصورة كبيرة على الإيرادات الناتجة عن الفرق بين سعري الفائدة المدينة و الدائنة.

- تسمح التكنولوجيا للمصرف بتنويع أسواقها أي التعامل مع عدد كبير من خطابات النشاط المختلفة.

⁴⁰ رجال فؤاد، تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، 2006، ص 91-92

- تؤثر التكنولوجيا على اليد العاملة بالمصارف ذلك أن هذه القوى البشرية سوف تتأثر بهذه التغيرات ويجب توفر بعض الصفات فيها لمواكبة هذه التطورات كالجدارة في العمل من خلال توفر المهارات على الحسابات الإلكترونية، و توفير روح الإبداع و التطوير للأحسن.
- تؤثر التكنولوجيا على التسويق المصرفي ذلك أن استخدام التكنولوجيا جعل العالم كقرية صغيرة، و سهل هذا الاستخدام الاتصالات السريعة مما انعكس على مفهوم التسويق المصرفي و أصبح من الضروري تطوير شكل و أدوات التسويق المصرفي و استخدام أدوات تكنولوجية حديثة في نشر أدوات التسويق المصرفي حول العالم كاستعمال أدوات إعلانية للمصرف على شبكة الانترنت لضمان انتشار الدعاية.
- إن الابتكار التكنولوجي قد يساعد المصارف على اللحاق بالخدمات الجديدة لكنه في نفس الوقت لا يضمن بيع الخدمات خاصة إذ بلغت هذه الخدمات مرحلة النضج، و ذلك بسبب تأخر تسويقها من قبل المصارف.

خلاصة الفصل

تعتبر البنوك العمود الفقري و الركيزة الأساسية الأولى لتحقيق أهدافه، إذ أنها تساهم في تعبئة المدخرات وجعلها تحت تصرف الأعوان الاقتصاديين بغية استغلالها بأكثر إنتاجية مما يؤدي إلى وضع قطار التنمية على الطريق الملائم.

من خلال هذا الفصل، نكون قد وضحنا أهم المحاور الأساسية التي يجب أن يشملها تحديث و عصرنه المنظومة المصرفية من خلال استعمالها للتكنولوجيا الجديدة بهدف مواكبة المعايير الدولية، حيث تم تسليط الضوء على مفاهيم عامة حول البنوك، الخدمات المصرفية و تطورها، و كذا تأثير تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية، و إجمالاً لما سبق، يمكننا القول إلى أن البنوك اليوم أصبحت مضطرة لمواجهة التحديات الجديدة في ظل اقتصاد السوق، الذي يهدف إلى وضع سياسة استراتيجية عن طريق توفير حزمة متكاملة و متنوعة من الخدمات المالية و المصرفية والاستثمارية بتقنية متطورة و تكاليف منخفضة و جودة عالية بغية الوصول إلى رضا العملاء، و ذلك كله بهدف المحافظة على مكانتها في السوق المصرفية، و هذا ما سيتم تناوله في الفصل الموالي (التطبيقي).

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

تمهيد

إن البنك الوطني الجزائري يسعى إلى التأقلم مع التغيرات التي تشهدها البيئة المصرفية الجزائرية نتيجة انفتاح هذه الأخيرة على الأسواق المصرفية العالمية، و من أجل تحقيق ذلك فإن مسؤولي البنك بذلوا مجهودات كبيرة بغية مواجهة المنافسة التي فرضها اقتصاد السوق و الحفاظ على مكانة البنك في السوق المصرفية الجزائرية كمصرف رائد في مجال العمل المصرفي، سواء بالانتشار الجغرافي المميز عبر كافة التراب الوطني، أو عن طريق توسيع و تنويع الخدمات المصرفية التي يقدمها.

و عليه تناولنا في هذا الفصل ما يلي:

المبحث الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

المبحث الأول : تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA

سنتطرق في هذا المبحث إلى التعريف بالبنك الوطني الجزائري، الذي يعتبر أحد أقدم البنوك في الجزائر وذلك من خلال التطرق إلى نشأة هذا البنك و تنظيمه إضافة إلى أهم الخدمات التي يقدمها من خلال وكالة تيارت.

المطلب الأول : تقديم البنك الوطني الجزائري BNA

أولا : نشأة و تطور البنك الوطني الجزائري

تأسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تدير بواسطة القانون الأساسي لها و التشريع التجاري و التشريع الذي يخص الشركات ما لم تتعارض مع القانون الأساسي المنشئ لها.

و من خلال المادة السابعة، سمح للجمهور بالمساهمة في رأس المال بمعدل قدره 5 بالمائة، لكن بحلول عام 1970 تم وضع حد لهذه المساهمات الخاصة في رأس مال البنك، أين تم شراء جميع هذه المساهمات من طرف الدولة ليصبح البنك ملك للدولة.

حسب القانون الأساسي فإن البنك يسير من قبل رئيس مدير عام ومجلس إدارة من مختلف الوزارات و يعمل كبنك ودائع قصيرة و طويلة الأجل و تمويل مختلف حاجيات الاستغلال و الاستثمار لجميع القطاعات الاقتصادية كالصناعة، التجارة، الزراعة.

و حتى سنة 1982 قام البنك الوطني الجزائري بكل الوظائف كأى بنك تجاري إلا أنه كان له حق الامتياز في تمويل القطاع الزراعي بمد الدعم المالي و القروض و هذا تطبيقا لسياسة الحكومة في هذا المجال.

في 16 فيفري 1989 أصبح البنك الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية على شكل شركة بالأسهم، تدير وفقا لقوانين 01-88 و 03-88 و 04-88 ل 12 جانفي 1988 و قانون 88-119 ل 21 جوان 1988 و قانون 88-177 ل 28 سبتمبر 1988 و بالقانون التجاري، و بقيت تسميته بالبنك الوطني الجزائري و بالاختصار ب و ج، و بقي المقر الاجتماعي بالجزائر ب 8 شارع شيفيفارة و حددت مدته ب 99 سنة ابتداء من التسجيل الرسمي بالسجل التجاري.

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

في شهر جوان 2009 تم رفع رأس مال البنك الوطني الجزائري، حيث انتقل من 14.600 مليار دينار جزائري إلى 41.600 مليار دينار جزائري و ذلك بإصدار 27.000 سهم جديد يحمل كل سهم قيمة 01 مليون دينار جزائري تم اكتتابها و شرائها من قبل الخزينة العمومية.¹
مع نهاية سنة 2018 تم رفع رأس مال لبنك إلى 150 مليار دينار جزائري.

ثانيا: الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري

يتكون البنك الوطني الجزائري من عدة أقسام و فروع موجودة في الملحق رقم (2).

المطلب الثاني: بطاقة فنية للبنك الوطني الجزائري-وكالة تيارت-

في البداية، سنتطرق في فرع دراسة الحالة بتقديم الوكالة، بالإضافة إلى دراسة الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540.

أولا: تقديم وكالة تيارت 540

تعتبر وكالة تيارت وكالة رئيسية صنف A نظرا للأعمال الهامة التي تقوم بها، تحمل الرقم 540، تم إنشاؤها مباشرة عقب إنشاء البنك الوطني الجزائري، و تتفرع الوكالة عن مديرية الاستغلال لولاية مستغانم التي بدورها تحمل رقم 198 حيث تشرف على أعمال الوكالة وترعاها، يقع مقرها بشارع الانتصار لمدينة تيارت تضم حسب الإحصائيات حوالي 23 موظف موزعين على مختلف المكاتب ومصالح البنك كما يلي:²
الجدول (1.3) توزيع موظفي وكالة تيارت.

المدير	01	Directeur d'agence
المدير المساعد	01	Directeur adjoint
رؤساء المصلح	03	Chefs de services
رؤساء الأقسام	04	Chefs de sections
مكلفون بالدراسة	07	Chargés d'étude
مكلفون بالزبائن	02	Chargés de clientèle
أمناء الصندوق	02	Caissiers

1 الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري <http://www.bna.dz>

2 رئيس مصلحة القروض، البنك الوطني الجزائري، وكالة تيارت 540

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA - وكالة "تيارت"

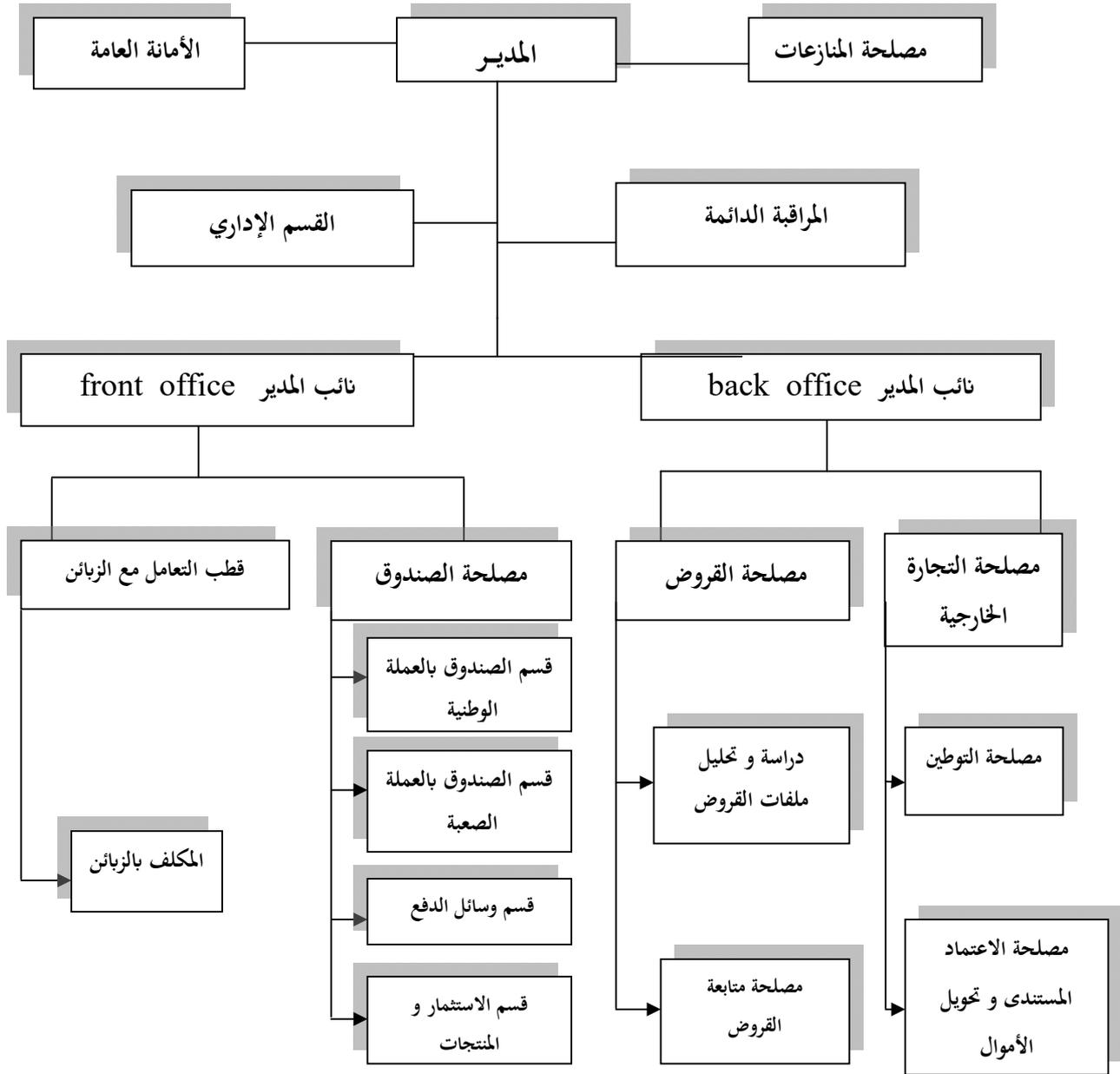
Guichiers	02	موظفي الشباك
Femme de ménage	01	عاملة النظافة
Total	23	المجموع

المصدر : نائب المدير، وكالة البنك الوطني الجزائري - تيارت 540

يذكر أن وكالة تيارت للبنك الوطني الجزائري، عرفت تنظيما إداريا جديدا بداية من سنة 2017 ، كان القصد منه تحسين أداء الوكالة نحو عملائها من خلال الفصل بين الخدمات المقدمة أمام الشبايبك و تلك الخاصة بمنح القروض و عمليات التجارة الخارجية، في ظل رغبة البنك عصرنه خدماته و تحديد دقيق للمسؤوليات داخل الوكالة و أيضا تسهيل حصول العملاء على خدمات مختلفة و متنوعة و ذات جودة في أفضل الظروف.

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

ثانيا: الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري
الشكل (1.3) الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري



المصدر : نائب المدير، وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

ثالثا : مهام وكالة تيارت 540

- تقوم وكالة تيارت بعدة مهام و ذلك عن طريق مجموعة من النشاطات تسمح بتطوير و نمو البنك وجذب عدد أكبر من الزبائن لتسهيل خدمات تقديم القرض و عملية الصرف، و من بين تلك المهام نذكر ما يلي :
- تحصيل العملات الصعبة.
 - تمويل الاستثمارات الإنتاجية.
 - تنفيذ كل ما يتعلق بعملية ضمان القروض.
 - استقبال التسديدات نقدا أو عن طريق الشيكات.
 - التعاقد لمنح القروض أو السلفيات.
 - قبول الودائع.
 - تغطية كل التحويلات.
 - ضمان حسن سير العمليات المالية مع الخارج.
 - المساهمة في رأس مال العديد من البنوك التجارية.
 - إقراض البنك المنشآت الصناعية و حتى الخاصة منها.

المطلب الثالث: خدمات و منتجات البنك الوطني الجزائري

يقدم البنك الوطني الجزائري لزبائنه من أفراد، مهنيين و حرفيين و مؤسسات تشكيلة واسعة من الخدمات نلخصها فيما يلي ³:

1-الخدمات المقدمة للأفراد: و تتمثل في ما يلي:

- خدمات الودائع، خدمات فتح حساب شيكي، حساب بالعملة الصعبة، و إصدار الشيكات.
- خدمات الإيداع، السحب، الدفع و التحويل بالدينار أو بالعملة الصعبة.

³ تم تلخيص خدمات البنك الوطني الجزائري بناء على المعلومات المستقاة من الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري <http://www.bna.dz>

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA - وكالة "تيارت"

- خدمات النقدية: وضع البنك الوطني الجزائري تحت تصرف زبائنه، الذين يملكون حساب شيكي، بطاقة السحب CIB و التي تسمح لهم بالقيام بسحب النقود في أي وقت (24سا/24سا)، و (7أيام/7أيام) وذلك على مستوى موزعات الصرف الآلي المختلفة.
- خدمات المساعد: يقوم البنك الوطني الجزائري بإسداء النصح و الاستشارة لزبائنه، عن طريق أشخاص مكلفين بذلك على مستوى كل فرع من فروعهم، و ذلك بتقديم حلول مكيفة حسب حاجة كل زبون.
- خدمات الادخار و التوظيف : يضع البنك الوطني الجزائري أيضا تحت تصرف زبائنه دفتر للادخار و ذلك لتسهيل عمليات سحب و إيداع النقود، بالفائدة أو بدون فائدة حسب رغبة الزبون.
- تمويل العقارات : يخص هذا المنتج تمويل العقارات كالسكنات الجديدة، سكنات قديمة، توسيع، بناء ذاتي.
- تمويل السيارات : يقوم البنك الوطني الجزائري بتمويل السيارات السياحية الموجهة للأفراد.
- خدمة كراء صناديق
- 2- الخدمات المقدمة للمؤسسات: و تتمثل في خدمات الودائع، فتح حساب جاري، حساب بالعملة الصعبة، و إصدار الشيكات.
- خدمات المساعدة : و تشمل إسداء النصح و الاستشارة فيما يخص إنشاء، تطوير و توسيع المؤسسات
- خدمات الادخار و التوظيف.
- التمويلات: و تضم
- *تمويل الاستغلال عن طريق الصندوق (تمويل المواد الأولية، المنتجات النصف مصنعة، السلع الموجهة لإعادة البيع، تمويل المستحقات، تمويل مسبق للتصدير).
- *تمويل السيارات : و تشمل تمويل السيارات النفعية.
- خدمات على مستوى دولي وتشمل:
- *تنظيم تدفقات التجارة الخارجية (الاعتماد المستندي للاستيراد، الاعتماد المستندي للتصدير).
- و يواصل البنك الوطني الجزائري تطوير خدماته المقدمة للأفراد من خلال تقديم منتجات جديدة مبتكرة بما في ذلك التأمين على الحياة و الممتلكات.

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

سنتناول في هذا المبحث الإطار المنهجي من خلال التطرق إلى طريقة الدراسة و أدوات المعالجة الإحصائية، اختبار و ثبات صدق الاستبيان بالإضافة إلى تحليل الاستبيان.
المطلب الأول: طريقة الدراسة.

أولا : مجتمع الدراسة:

يتعامل "البنك الوطني الجزائري"- وكالة تيارت- مع زبائنه الممثلين في أفراد و مؤسسات، لكن اقتصرنا في دراستنا هذه على مجتمع يتكون من موظفي البنك و مجموعة من زبائنه من فئة الأفراد، و ذلك لربح الوقت وصعوبة الاتصال بالمؤسسات.

ثانيا : عينة الدراسة:

بالنسبة للموظفين: تشكلت عينة الدراسة من 15 موظف بالوكالة، و قد تم توزيع 15 استمارة و تم استعادتها كلها، و هي صالحة للتحليل.

بالنسبة للزبائن: تشكلت عينة الدراسة من 40 زبون للوكالة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، و قد تم توزيع 40 استمارة و تم استعادتها كلها، لكن منها 35 استمارة فقط كاملة صالحة للتحليل.

ثالثا : أسلوب جمع البيانات:

تم استخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع بيانات عينة الدراسة، لما للاستبيان من أهمية في توفير الوقت و الجهد للطالب، حيث تم تصميمه ليتم توجيهه لزبائن و موظفي البنك.

و قد تم تقسيم الاستبيان الخاص بالموظفين إلى:

الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة ممثلة في (الجنس، العمر، المستوى التعليمي).

الجزء الثاني: يتعلق بمتغيرات الدراسة إذ يحتوي على محور واحد يتعلق بالمتغير المستقل و هو تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك و خصصت له اثني عشر سؤال مقسمة على أربعة مكونات لتكنولوجيا المعلومات و تم تقسيم الأسئلة على النحو التالي:

1- المكونات المادية (الحاسبات الآلية) : خصصت لها الأسئلة من (1 الى 3).

2- البرمجيات: خصصت لها الأسئلة من (4 الى 6).

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

3- الشبكات: خصصت لها الأسئلة من (7 إلى 9).

4- الموارد البشرية: خصصت لها الأسئلة من (10 إلى 12).

بينما الاستبيان الخاص بالزبائن فقد تم تقسيمه إلى:

الجزء الأول : يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة ممثلة في (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة،

أكثر وسائل التكنولوجيا المستخدمة، الخدمات المقدمة من قبل البنك).

الجزء الثاني: يتعلق بمتغيرات الدراسة إذ يحتوي على محورين، يتناول المحور الأول المتغير التابع مستوى جودة

الخدمات المقدمة من طرف البنك و خصصت له إحدى عشر سؤال مقسمة على خمسة أبعاد و تم تقسيم

الأسئلة على النحو التالي:

1- بعد الاعتمادية: لقياس دقة الخدمة، توفير المعلومات حول الخدمات، و خصص له السؤالين (1 و 2).

2- بعد الاستجابة: لقياس سرعة الحصول على المساعدة في حالة استفسار أو مشكلة، و خصص له

السؤالين (3 و 4).

3- بعد الأمان : لقياس شعور العميل بالثقة في التعامل مع البنك و خصص له السؤالين (5 و 6).

4- بعد التعاطف : حيث تم دمج كل من المجاملة و فهم أفضل للزبون، إضافة إلى كفاءة الموظفين وخصص

له الأسئلة من (7 إلى 9).

5- بعد الجوانب المادية الملموسة : خصص له السؤالين (10 و 11)

بينما يتناول المحور الثاني أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المصرفية، حيث

خصصت له 8 أسئلة.

وقد عرضت جميعها باستخدام مقياس ديكارت الخماسي الذي يتكون من الأوزان التالية:

الجدول رقم (3-2): مقياس الإجابات على الفقرات

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية و ثبات و صدق أداة الدراسة

أولاً: أساليب المعالجة الإحصائية

لقد أُستخدم في التحليل برنامج SPSS (Statistical Package for Social Science) و هو من البرامج المتقدمة التي تستخدم في إدارة البيانات و تحليلها في مجالات متعددة و منها التطبيقات الإحصائية، كما يستخدم في إجراء التعديلات الإحصائية المختلفة من إدخال البيانات و تلخيصها و عرضها بأشكال هندسية و بيانات وحسابات و مقاييس النزعة المركزية و التشتت و معامل الارتباط و معدلات الانحدار و اختبارات الفروض الإحصائية، بالإضافة إلى تحليلات إحصائية متقدمة.

كما تطرقنا في دراستنا هذه إلى استخدام الأساليب التالية:

- 1- **المتوسط الحسابي** : و ذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات مفردات مجتمع الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسط متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.
- 2- **الانحراف المعياري** : للتعرف على مدى انحراف استجابات مفردات الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، و لكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي. و يلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات مفردات الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات و انخفض تشتتها بين المقياس.
- 3- **اختبار معامل ألفا كرونباخ و معامل الصدق α** : لقياس ثبات فقرات الاستبيان.
- 4- **النسب المئوية** : هي طريقة للتعبير عن عدد على شكل كسر من مئة و يرمز لها ب %.
- 5- **التكرارات**: هو عدد المرات أو المشاهدات التي وقعت في الحادثة أو الدراسة.

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

6- معامل بيرسون : يستخدم لمعرفة هل هناك علاقة بين المتغيران و يقيس قوة العلاقة، حيث يكون الارتباط قويا عند اقتراب قيمته من الواحد، وضعيفا عند اقترابه من الصفر، و تكون قيمته موجبة عندما يكون الارتباط طردي، و الارتباط العكسي عندما تكون القيمة سالبة.

الدراسة أداة صدق و ثبات : ثانيا

1- قياس مدى ثبات الاستبيان : تم حساب معامل كرونباخ ألفا للتأكد من ثبات أداة الدراسة و النتائج المتحصل عليها كانت كالتالي:

جدول رقم(3-3) : صدق الثبات (كرونباخ ألفا)

اسم المتغير	قيمة الثبات
مكونات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة	0,824
أبعاد جودة الخدمات المصرفية	0,921
الاستمارة ككل	0,87

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يلاحظ من الجدول رقم أن معاملات الثبات لجميع معاملات الدراسة مقبولة وهي أكبر من النسبة المعيارية 0,6 حيث بلغ معامل كرونباخ ألفا للاستمارة ككل 0,87 و منه الاستمارة تتمتع بالثبات.

2- صدق الاستبيان

2-1- الصدق الظاهري للأداة

من اجل أن نتعرف على مدى صدق أداة الدراسة التي قمنا بوضعها ومن اجل معرفة مدى مناسبة الاستبيان لما سيقاس، تم عرضها على عدد من المحكمين، من أساتذة المركز الجامعي تسمسليت وتم الأخذ بملاحظاتهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة، بشكل دقيق بما يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة في فقراتها.

2-2- صدق الداخلي للأداة

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قمنا بتطبيقها ميدانيا على بيانات العينة الكلية، حيث قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة درجة الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه، كما توضح ذلك نتائج التالية:

الجدول رقم (3-4): معامل الارتباط بيرسون

المحاور		مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة	اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المصرفية
مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة	Cdp Sig N	1 35	0.597 0.00 35
اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المصرفية	Cdp Sig N	0.597 0.00 35	1 35

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين المحورين عند مستوى الدلالة 0.01 قد بلغت 0.597 وهذا دليل على وجود ارتباط متوسط الدلالة لكلا المحورين اقل من 0.01

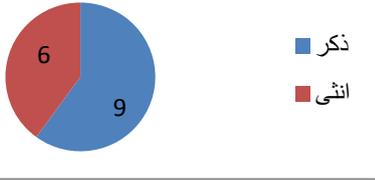
المطلب الثالث: تحليل الاستبيان

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

أولاً: الاستبيان الخاص بالموظفين

الجزء الأول: تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين (الجنس، العمر، المستوى التعليمي).

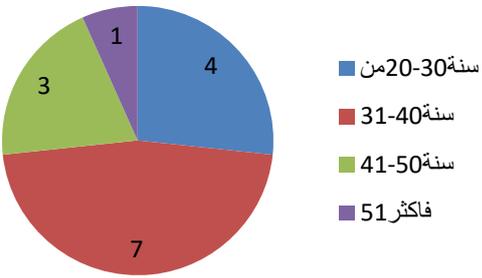
1- متغير الجنس

الشكل رقم (3-2) : توزيع العينة حسب متغير الجنس		الجدول رقم (3-5): توزيع العينة حسب متغير الجنس		
 <p>■ ذكر ■ انثى</p>	النسبة المئوية %	التكرار	الجنس	
	60%	9	ذكر	
	40%	6	انثى	
	100%	15	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الأكبر في البنك هي للذكور بنسبة 60% في حين بلغت نسبة الإناث 40% وهي نسب متقاربة و تدل أن البنك يعمل على الاستفادة من الجنسين على حد سواء.

2- متغير السن :

الشكل رقم (3-3) : توزيع العينة حسب متغير السن		الجدول رقم (3-6): توزيع العينة حسب متغير السن		
 <p>■ سنة 20-30 من ■ سنة 31-40 ■ سنة 41-50 ■ فاكثراً 51</p>	النسبة المئوية %	التكرار	السن	
	26,7%	4	من 20-30 سنة	
	46,7%	7	سنة 31-40	
	20%	3	سنة 41-50	
	6,6%	1	51 فاكثراً	
	100%	15	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

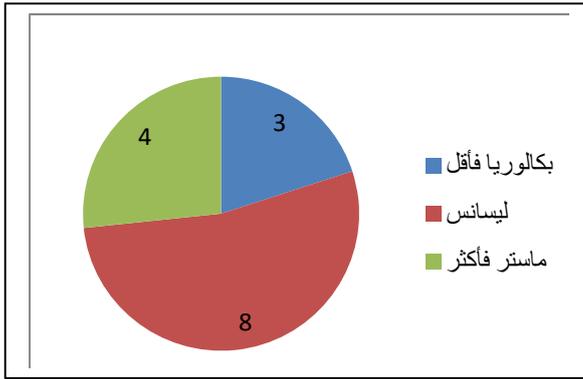
يظهر من خلال الجدول أن نسبة 73,4% من موظفي البنك تتراوح أعمارهم ما بين 20 و 40 سنة وهي الفئة الأكثر نشاطاً في البنك، بينما نجد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 41 و أكثر من 51 سنة لا

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

تتعدى 26,6% ومنه فإن البنك يغلب عليها طابع الشباب، الأمر الذي يساعد البنك على تحسين خدماته بصورة مستمرة نظرا للطابع الشبابي الذي يجب التجديد ويتمتع بدافعية كبيرة للعمل.

4- متغير المستوى التعليمي :

الشكل رقم (3-4) : توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي



الجدول رقم (3-7): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
بكالوريا فأقل	3	20%
ليسانس	8	53.3%
ماستر فأكثر	4	26.7%
المجموع	15	100%

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أن المستوى التعليمي الغالب على عمال وموظفي البنك جامعي حيث يقدر ب 80% (53,3% ليسانس و 26,7% ماستر فأكثر) في حين مستوى بكالوريا فأقل قدر ب 20% .
و بهذا نجد أن البنك يعتمد على الفئات ذات المستوى التعليمي العالي وذلك لضمان جودة العمل و الاستمرار ومواكبة التكنولوجيات الحديثة والمساهمة في تحسين صورتها لدى الجمهور الخارجي.

الجزء الثاني: تحليل عبارات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك الوطني الجزائري

الجدول رقم: (3-8) :مقياس تحليل النتائج :مقياس ديكارت الخماسي

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA-
وكالة "تيارت"

المتوسط الحسابي	المستوى	الدلالة
من 1 إلى أقل من أو تساوي 1.79	غير موافق بشدة	منخفضة جدا
من 1,8 إلى أقل من أو تساوي 2.59	غير موافق	منخفضة
2.6 إلى أقل من أو تساوي 3.39	محايد	متوسطة
3.4 أقل من أو تساوي 4.19	موافق	مرتفعة
4.2 أقل من أو تساوي 5	موافق بشدة	مرتفعة جدا

المصدر : من إعداد الطالبة

1- المكونات المادية (أجهزة ومعدات)

الجدول رقم (3-9): تقييم المكونات المادية المستخدمة في البنك

العبرة	ك %	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	ك	6	7	2	0	0	4.27	0.704
	%	40.0	46.7	13.3	0	0		
2	ك	5	9	1	0	0	4.27	0.594
	%	33.3	66.0	6.7	0	0		
3	ك	4	10	1	0	0	4.20	0.561
	%	26.7	66.7	6.7	0	0		
المكونات المادية	%	33.3	59,7	8,8	0	0	4.24	0.033

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك بالنسبة لكل عبارة من العبارات الثلاثة

التي تعكس المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك.

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

أظهرت نتائج التحليل لإجابات أفراد عينة الدراسة في البنك أن نسبة (93%) من أفراد العينة اتفقوا على اهتمام البنك باستخدام الأجهزة والمعدات.

وجاء المعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارة الثالثة التي تحدد تقييم الموظفين للمكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك فقدرت ب(4.24) مما يعكس درجة مرتفعة جدا من الموافقة، كما يدل عليه الانحراف المعياري الذي قدر ب(0.033) والذي يقيس مقدار تشتت إجابات الموظفين، مما يشير إلى أهمية استخدام الأجهزة والمعدات في تقديم الخدمة المصرفية.

2- البرمجيات

الجدول رقم (3-10): تقييم البرمجيات المستخدمة في البنك

العبارة	ك %	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
4	ك	2	7	6	0	0	3.73	0.704
	%	13.3	46.7	40.0	0	0		
5	ك	2	7	5	1	0	3.80	0.676
	%	13.3	46.7	33.3	6.7	0		
6	ك	2	7	6	0	0	3.73	0.704
	%	13.3	46.7	40.0	0	0		
البرمجيات		13,3	46.7	37.8	2.2	0	3.75	0.033

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

أظهرت نتائج التحليل لإجابات أفراد عينة الدراسة في البنك أن نسبة (60%) من أفراد العينة اتفقوا على اهتمام البنك بجودة البرمجيات المستخدمة في حين أن (2.2%) من أفراد عينة الدراسة أشاروا إلى عدم اهتمام البنك بالبرمجيات أما (37.8%) من أفراد العينة أحادوا عن الإجابة. وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري (0.033) ومتوسط حسابي (3.75) مما يدل على أهمية استخدام البرمجيات من قبل البنك عند تقديم الخدمة المصرفية.

3- الشبكات

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

الجدول رقم(3-11): تقييم الشبكات المستخدمة في البنك

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	ك %	العبارة
0.884	3.73	1	3	2	8	1	ك	7
		6.7	20.0	13.3	53.3	6.7	%	
0.632	3.60	0	3	7	4	1	ك	8
		0	20.0	46.7	26.7	6.7	%	
0.986	3.60	1	1	5	6	2	ك	9
		6.7	6.7	33.3	40.0	13.3	%	
0.060	3.64	4,5	15.5	31,1	40	8.9	%	الشبكات

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

لقد بينت التحاليل لإجابات أفراد عينة الدراسة (الموظفين) تباين في الإجابات، حيث حازت العبارة 7 التي مفادها " يمتلك البنك موقع ضمن الشبكة الدولية (الانترنت) يتيح لها إنجاز أعمالها وتوجيه أنشطتها من خلال الحصول على المعلومات بالجودة المطلوبة" على موافقة بنسبة (60%) في حين أن (20%) أشاروا إلى عدم اهتمام البنك بالشبكة الدولية الانترنت. أما العبارة 8 التي مفادها " توفر الانترنت المعلومات الكافية للبنك لتشخيص الفرص والتهديدات البيئية" فقد حازت على موافقة بنسبة (33,4%) فقط في حين (20%) من الموظفين أشاروا إلى عدم توفير الانترنت المعلومات الكافية للبنك. أما (46.7%) أحادوا عن الإجابة. في حين أن العبارة 9 التي مفادها " تحقق الشبكة الداخلي(الانترنت)والخارجية مع أصحاب المصالح (الاكسترنز) المرونة والأمان في نقل وتبادل المعلومات " فكانت نسبة الموافقة متوسطة فقد بلغت (53,3%).

وجاء المعدل العام للمتوسطات الحسابية للعبارات الثلاثة التي تحدد تقييم الموظفين للشبكات المستخدمة في البنك فقدرت ب (3.64) مما يعكس درجة مرتفعة من الموافقة. وهذا يعني أن هناك مستوى مقبول من توفير شبكات ووسائل الاتصالات اللازمة لنقل البيانات والمعلومات بين أقسام البنك والبنوك الأخرى.

4- الموارد البشرية

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

الجدول رقم (3-12): تقييم الموارد البشرية المستخدمة في البنك

العبارة	ك %	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
10	ك	2	5	7	1	0	3.67	0.724
	%	13.3	33.3	46.7	6.7	0		
11	ك	1	8	5	1	0	3.73	0.594
	%	6.7	53.3	33.3	6.7	0		
12	ك	1	5	7	2	0	3.60	0.632
	%	6.7	33.3	46.7	13.3	0		
الموارد البشرية	%	8.9	39.9	42,2	8.9	0	3.67	0.052
			7	3				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ما يلي:

في العبارة 10 المتعلقة ب" يتلقى العاملون التدريب بشكل دوري لتطوير مهاراتهم وقدراتهم في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات" يتضح حسب إجابة المبحوثين أن النسب جاءت متساوية بين محايد وموافق بنسبة 46,7 وهذا يدل على يوجد اهتمام من قبل البنك بتنمية الموارد البشرية وتكوينهم لكن غير كافي.

في حين العبارة 11 المتعلقة ب" يمتلك العاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات الرغبة والاستعداد لتعلم الجديد والتكيف مع متطلبات العمل للتعامل مع التقنيات الحديثة" يتضح حسب إجابة المبحوثين أن النسبة الغالبة تقدر ب(60%) أوافق وهذا راجع إلى امتلاك العاملون الرغبة في تعلم التقنيات الحديثة.

أما العبارة 12 المتعلقة ب" تتناسب معارف ومهارات العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم" تبين لنا حسب إجابة المبحوثين أن النسبة الغالبة هي محايد أي لم تحدد إجاباتهم بالموافقة أو عدم الموافقة حيث قدرت بنسبة 46,7%، وتليها نسبة 33.3% من المبحوثين الذين كانت إجاباتهم بموافق وهذا يدل أن هناك توافق بين مهارات العاملين وطبيعة الأعمال الموكلة إليهم.

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

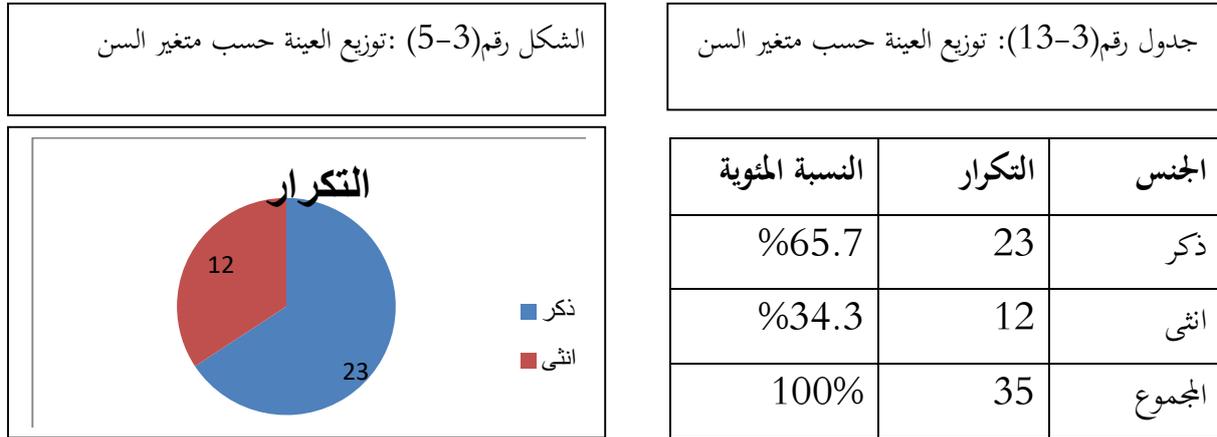
وجاء المعدل العام للمتوسطات الحسابية للعبارات الثلاثة بنسبة (3.67) مما يعكس درجة مرتفعة من الموافقة و بإجماع أفراد العينة، والانحرافات المعيارية ب(0.052).

ومن هنا نستنتج أن البنك الوطني الجزائري (BNA) يستخدم تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها بشكل كبير.

ثانيا: الاستبيان الخاص بالزبائن

الجزء الأول: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة ممثلة في (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، أكثر وسائل التكنولوجيا المستخدمة، الخدمات المقدمة من قبل البنك).

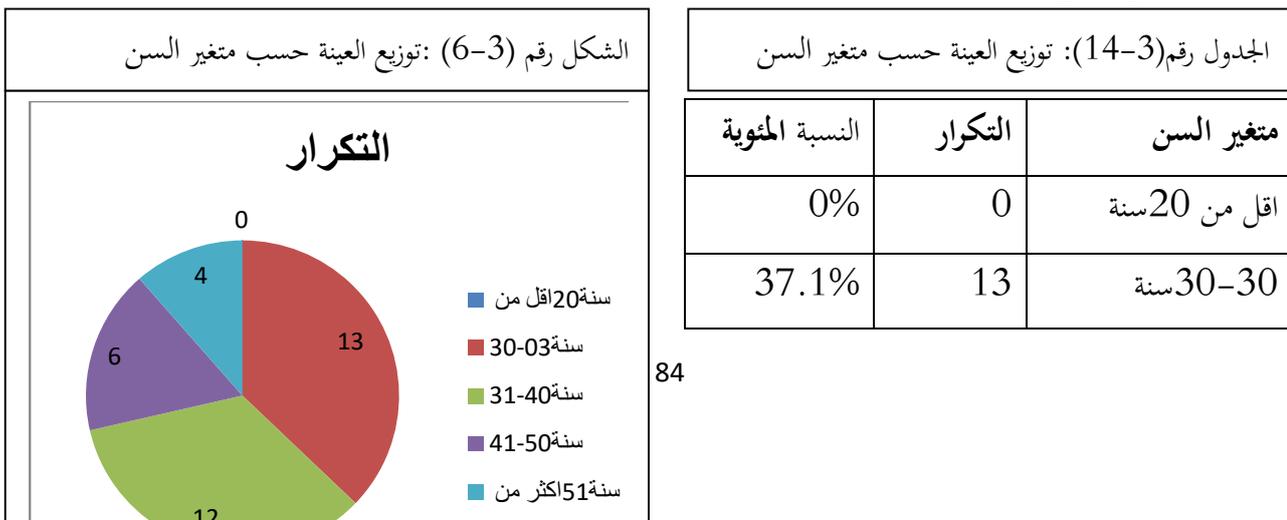
1- متغير الجنس



المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من الجدول أن توزيع الذكور في العينة قد بلغ(23) فردا أي بنسبة 65,7% من مجموع الباحثين (الزبائن)، في حين عدد الإناث بلغ (12) أي بنسبة 34,3% من المجموع الكلي للعينة المبحوثة، وذلك راجع في تقديرنا لطبيعة توجه المجتمع ونظرتهم للعمل حيث أن أغلبية العاملين فيه من الرجال(وهذا راجع إلى أن أغلبية المتعاملين مع البنك هم رجال).

2- متغير السن



الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

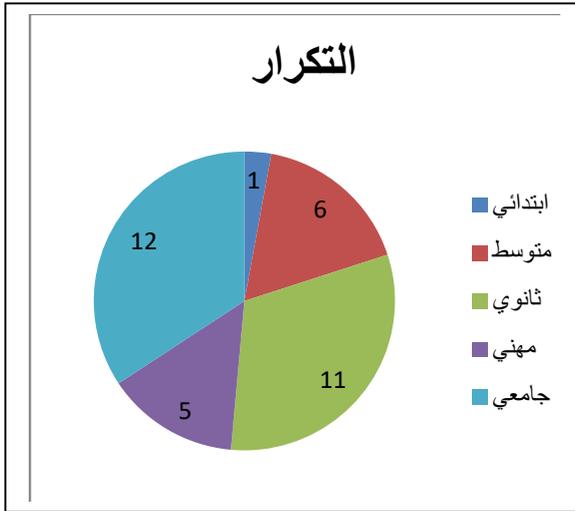
34.3%	12	31-40 سنة
17.1%	6	50-41 سنة
11.4%	4	أكثر من 51 سنة
100%	35	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن أغلبية الزبائن من فئة الشباب بنسبة (71,4%) أي (37.1+ 34.3)، وهذا ما يوضح وجود سياسات في البنك لدعم الشباب. كما سجلت نسبة (17.1%) للفئة التي تقع أعمارهم ما بين (50-41) ، فيما لا تتجاوز فئة 50 فأكثر نسبة (11.4%).

3- متغير المستوى التعليمي

الشكل رقم (3-7) : توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



الجدول رقم (3-15): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	1	2.9%
متوسط	6	17.1%
ثانوي	11	31.4%
مهني	5	14.3%
جامعي	12	34.3%
المجموع	35	100%

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات Spss

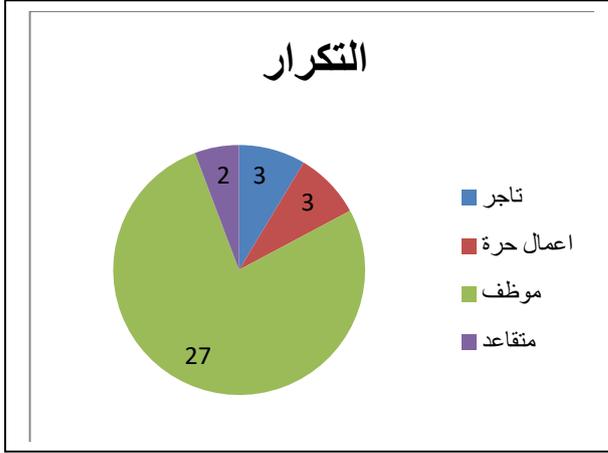
نلاحظ من خلال الجدول أن كانت أعلى نسبة فيه بالنسبة للفئة الجامعية، حيث بلغت نسبتهم (34.3%) من عينة الدراسة، وتأتي بعدها مباشرة فئة الثانوي حيث بلغت نسبتهم (31.4%) ، و تأتي في الأخير فئة الابتدائي حيث بلغت نسبتهم (2.9%).

4- متغير الوظيفة

الشكل رقم (3-8) : توزيع العينة حسب الوظيفة

الجدول رقم (3-16): توزيع العينة حسب الوظيفة

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"



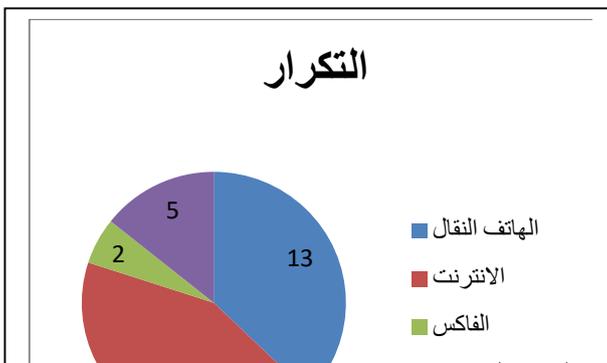
الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
تاجر	3	8.6%
أعمال حرة	3	8.6%
موظف	27	77.1%
متقاعد	2	5.7%
المجموع	35	100%

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات Spss

يتضح من الجدول السابق أن (27) من عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (77.1%) من إجمالي عينة الدراسة هم موظفين وهي الفئة الأعلى ، وهذا أمر طبيعي لأن هذه الفئة هي الأكثر تعاملًا مع البنك، في حين أن نسبة (8.6%) من إجمالي عينة الدراسة هم أصحاب المهن الحرة وتجار، أما بالنسبة لفئة المتقاعدين فقد بلغ عددهم فقط (2) بنسبة قدرها (5.7%) من إجمالي عينة الدراسة.

5- أكثر وسائل التكنولوجيا الحديثة المستخدمة للحصول على الخدمة المصرفية

الشكل رقم (3-9): توزيع العينة حسب الوسائل التكنولوجية المستخدمة



الجدول رقم (3-17): توزيع العينة حسب الوسائل التكنولوجية المستخدمة

وسائل التكنولوجيا المستخدمة	التكرار	النسبة المئوية
الهاتف النقال	13	37.1%
الانترنت	2	5.7%
الفاكس	5	14.3%
المجموع	20	57.1%

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

37.3%	13	الهاتف النقال
42.8%	15	الانترنت
5.7%	2	الفاكس
14.3%	5	البريد الالكتروني
100%	35	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات Spss

يتضح من الجدول السابق أن (15) زبائن من العينة الدراسة أي بنسبة (42.8%) يستخدمون الانترنت ثم تليها فئة الزبائن اللذين يستخدمون الهاتف النقال بنسبة (37.3%)، ثم الفئة التي تتعامل بالبريد الالكتروني بنسبة (14.3%)، أما الزبائن الذين يتعاملون بالفاكس فنسبتهم لا تزيد عن (5.7%) من إجمالي العينة المدروسة.

6- الخدمات المقدمة من قبل البنك

الجدول رقم (3-18): توزيع العينة حسب الخدمات المقدمة من قبل البنك

النسبة المئوية	التكرار	الخدمات المقدمة من قبل البنك
11.4%	4	خدمة مصرفية عبر الهاتف
5.7%	2	خدمة مصرفية عبر الهاتف النقال
8.6%	3	خدمة مصرفية عبر الرسائل النصية
5.7%	2	خدمة مصرفية عبر الانترنت
17.1%	6	خدمات الدفع الالكتروني
14.3%	5	خدمات الصراف الآلي
0%	0	خدمة الاعتماد المستندي الالكتروني
2.9%	1	خدمة تحويل النقود الكترونيا
34.3%	12	خدمة البطاقة الذكية
100%	35	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات Spss

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

تبرز الإجابات المتحصل عليها في الجدول أعلاه أن البنك يقدم مجموعة من الخدمات. وتباينت الإجابات الزبائن حسب كل زبون والخدمات المستفاد منها، حيث نجد أن 12 فردا أي بنسبة (34%) من الزبائن يستفدون من خدمة البطاقة الذكية ، تليها خدمات الدفع الالكترونية بتكرار 6 أي بنسبة (17.1%) في حين نجد أن خدمات الصراف الآلي سجلت بتكرار 5 أي بنسبة (14,3%) ، وتليها كل من خدمة مصرفية عبر الهاتف و خدمة مصرفية عبر الرسائل النصية بتكرار 4 و3 على التوالي، في حين نجد نسبة ضعيفة جدا من الزبائن الذين يستخدمون خدمة تحويل النقود الكترونيا أي بتكرار 1، أما خدمة الاعتماد المستندي الالكتروني لم تكن أي إجابة بشأنها.

نستنتج أن البنك يوفر مجموعة من الخدمات المصرفية والتي تعتمد بالدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات منها: الخدمات المصرفية عبر الصرافات، البطاقة الذكية، خدمات عبر الانترنت، خدمات عبر الهاتف، خدمات الدفع الالكترونية.....

الجزء الثاني:

1- تحليل عبارات المحور الأول مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك الوطني

الجزائري BNA

أولا: بعد الاعتمادية

الجدول رقم (3-19): تقييم جودة الخدمات المصرفية في البنك (بعد الاعتمادية)

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA-
وكالة "تيارت"

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	ك %	العبرة
0.985	3.97	2	0	5	18	10	ك	1
		5.7	0	14.3	51.4	28.6	%	
0.707	3.97	0	4	9	14	8	ك	2
		0	11.4	25.7	40.0	22.9	%	
0	3.97	2.8	5.7	20	45.7	25.8		بعد الاعتمادية

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات Spss

أظهرت النتائج المتحصل عليها من إجابات عينة الدراسة (الزبائن) أن (71.5%) من أفراد العينة يرى أن البنك يقدم الخدمات بصورة صحيحة وفي المواعيد المحددة في حين (8.5%) من أفراد العينة لا يرون ذلك. أما (20%) من أفراد العينة أحادوا عن الإجابة. وجاء المعدل العام للمتوسطات الحسابية للعبارتين التي تحدد تقييم الزبائن لجودة الخدمات المصرفية للبنك (بعد الاعتمادية) فقدرت ب(3.97) مما يعكس درجة مرتفعة من الموافقة ويجمع أفراد العينة، كما يدل عليه الانحراف المعياري الذي قدر ب(0) والذي يقيس مقدار تشتت إجابات الزبائن.

ثانيا: بعد الاستجابة

الجدول رقم(3-20): تقييم جودة الخدمات المصرفية في البنك (بعد الاستجابة)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	ك %	العبرة
1.162	3.66	4	5	7	12	7	ك	3
		11.4	14.3	20.0	34.3	20.0	%	

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

0.879	3.86	1	4	10	12	8	ك	4
		2.9	11.4	28.6	34.3	22.9	%	
0.1	3.76	7.1	12,8	24.3	34.3	21.5	%	بعد الاستجابة

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات Spss

أظهرت النتائج المتحصل عليها من إجابات عينة الدراسة (الزبائن) أن (55.8%) من أفراد العينة يرى أن العاملين في البنك كانوا على استعداد لتقديم الخدمات بالشكل الذي يحقق رغبات الزبائن، في حين (19.9%) من أفراد العينة لا يرون ذلك، أما (24,3%) من أفراد العينة أحادوا عن الإجابة. وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري مقداره (0,1) ووسط حسابي مقداره (3.76) إذ يشير إلى أن هناك درجة مرتفعة من الاستجابة لدى البنك لتحقيق رغبات الزبائن.

ثالثا: بعد الأمان

الجدول رقم (3-21): تقييم جودة الخدمات المصرفية في البنك (بعد الأمان)

العبارة	ك %	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
5	ك	13	16	6	0	0	4.20	0.719
	%	37.1	45.7	17.1	0	0		
6	ك	15	15	3	2	0	3.34	0.639
	%	42.9	42.9	8.6	5.7	0		
بعد الأمان	%	40	44.3	12.9	2.8	0	3.77	0.43

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات Spss

أظهرت النتائج المتحصل عليها من إجابات عينة الدراسة (الزبائن) أن (84.3%) من أفراد العينة يؤكدون توفر أجهزة السلامة والأمان والإجراءات المعتمدة من قبل البنك للحفاظ على ممتلكات الزبائن، في حين (12,9%) من أفراد العينة أحادوا عن الإجابة. وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري مقداره (0.43)

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

ووسط حسابي مقداره (3.77) مما يعكس درجة مرتفعة من الموافقة و بإجماع أفراد العينة، وهذا يدل على توفر السلامة والأمان عند تعامل الزبائن مع البنك.

رابعا : بعد التعاطف

الجدول رقم(3-22): تقييم جودة الخدمات المصرفية في البنك (بعد التعاطف)

العبارة	ك %	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
7	ك	13	14	5	1	2	4.06	1.027
	%	37.1	40	14.3	2.9	5.7		
8	ك	14	13	5	1	2	4.09	1.040
	%	40.0	37.1	14.3	2.9	5.7		
9	ك	9	11	10	2	3	3.71	1.126
	%	25.7	31.4	28.6	5.7	8.6		
بعد التعاطف	%	34.3	36.2	19	3.8	6.7	3.95	0.17

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات Spss

أظهرت النتائج المتحصل عليها من إجابات عينة الدراسة (الزبائن) أن (70.5%) من أفراد العينة اكدو على إمكانية البنك معرفة وفهم رغبات الزبائن وتقديم الاهتمام لهم وأيضا هناك اتفاق على أن عمال البنك يمتلكون المعارف والمهارات اللازمة لتقديم الخدمة المصرفية، في حين (10.5%) من أفراد العينة لا يرون ذلك. أما (19%) من أفراد العينة أحادوا عن الإجابة. وقد حصل هذا المتغير على انحراف معياري مقداره (0,17) ووسط حسابي مقداره (3.95) مما يعكس درجة مرتفعة من الموافقة و بإجماع أفراد العينة.

خامسا: بعد الجوانب المادية الملموسة

الجدول رقم(3-23): تقييم جودة الخدمات المصرفية في البنك (بعد الجوانب المادية الملموسة)

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	ك %	العبارة
0.933	4.20	1	2	6	10	16	ك	10
		2.9	5.7	17.1	28.6	45.7	%	
1.045	4.29	2	0	3	11	19	ك	11
		5.7	0	8.6	31.4	54.3	%	
0.044	4.25	4.3	2.8	12.9	30	50	%	بعد الجوانب المادية

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات Spss

جاء المعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارتين التي تحدد تقييم الزبائن لجودة الخدمات المصرفية للبنك (بعد الجوانب المادية) فقدرت ب(4.25) مما يعكس درجة مرتفعة جدا من الموافقة وبإجماع أفراد العينة، كما يدل عليه الانحراف المعياري الذي قدر ب(0.044) والذي يقيس مقدار تشتت إجابات الزبائن.

وأظهرت النتائج المتحصل عليها من إجابات عينة الدراسة (الزبائن) أن (80%) من أفراد العينة يرون انه هناك توفير تسهيلات مادية ذات العلاقة المباشرة بتقديم الخدمة المصرفية ، في حين (7.1%) من أفراد العينة لا يرون ذلك. أما (12.9%) من أفراد العينة أحادوا عن الإجابة.

نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها أن البنك الوطني الجزائري (BNA) يحقق مستوى جودة الخدمة المصرفية المطلوبة.

2- تحليل عبارات المحور الثاني أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المصرفية

الجدول رقم(3-24): تقييم أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المصرفية

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA-
وكالة "تيارت"

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	ك %	العبارة
0.843	4.23	1	0	3	17	14	ك	1
		2.9	0	8.6	48.6	40.0	%	
0.608	4.43	0	0	2	16	17	ك	2
		0	0	5.7	45.7	48.6	%	
0.817	4.26	1	1	2	17	14	ك	3
		2.9	2.9	5.7	48.6	40.0	%	
0.845	4.14	1	3	4	15	12	ك	4
		2.9	8.6	11.4	42.9	34.3	%	
0.933	4.20	1	1	6	11	16	ك	5
		2.9	2.9	17.1	31.4	45.7	%	
0.710	4.29	0	1	5	14	15	ك	6
		0	2.9	14.3	40.0	42.9	%	
0.750	4.29	0	2	6	11	16	ك	7
		0	5.7	17.1	31.4	45.7	%	
0.718	4.31	0	1	5	13	16	ك	8
		0	2.9	14.3	37.1	45.7	%	
0.08	4.27	اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المصرفية						

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات Spss

يوضح الجدول أعلاه الوسط الحسابي والانحراف المعياري بالنسبة لكل عبارة من العبارات التي تعكس اثر

استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المصرفية.

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

وجاء المعدل العام للمتوسطات الحسابية للعبارات التي تحدد تقييم اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المصرفية في البنك فقدرت ب(4.27) مما يعكس درجة موافقة مرتفعة جدا، كما يدل عليه الانحراف المعياري الذي قدر ب(0.08) والذي يقيس مقدار تشتت إجابات الزبائن. حيث نلاحظ أن العبارات كلها تقريبا متساوية ذات درجة موافقة مرتفعة جدا ، هذا يبرز أن غالبية أفراد العينة توافق على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات لها تأثير ايجابي في تحسين الخدمات المصرفية المقدمة إليهم من طرف البنك.

خلاصة الفصل

الفصل الثالث واقع تحسين الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك BNA- وكالة "تيارت"

من خلال الدراسة الميدانية حاولنا إسقاط مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية على إحدى البنوك الجزائرية وهو البنك الوطني الجزائري (BNA) وذلك من خلال الاستقصاء الذي قمنا به بوكالة تيارت، ولقد أظهرت النتائج المحققة عن الدراسة التطبيقية ما يلي:

- تم التوصل إلى أن البنك الوطني الجزائري -وكالة تيارت- يستخدم تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها;
- تم التوصل إلى أن لدى البنك الوطني الجزائري-وكالة تيارت-تكنولوجيا معلومات تواكب التطور الحاصل في الساحة المصرفية الجزائرية ;
- التوصل إلى أن البنك الوطني الجزائري -وكالة تيارت-يوفر مجموعة من الخدمات المصرفية والتي تعتمد بالدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات منها:الخدمات المصرفية عبر الصرافات، خدمة البطاقة الذكية، خدمات عبر الانترنت، خدمات عبر الهاتف، خدمة الدفع الالكترونية ;
- تم التوصل إلى أن زبائن البنك الوطني الجزائري-وكالة تيارت- راضون عن مستوى جودة الخدمات بمختلف أبعادها التي يقدمها البنك;
- تم التوصل إلى أن زبائن -وكالة تيارت -يدركون أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية وتحسينها.

في ظل البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة و التطورات والتغيرات الحاصلة في مجال الأعمال المصرفية، أصبح استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات واقعا لا مفر منه، وأمر أساسي لمواكبة هذه التغيرات، الأمر الذي دفع بالمصارف لإيجاد آليات جديدة في استخدام وتنويع الخدمات المصرفية باعتبارها بيئة ملائمة لإنجاز العمليات المصرفية، فاستخدام تكنولوجيا المعلومات لن يغير مفهوم العمل المصرفي ولكنها تقود إلى احدث تغييرات في أساليب التعامل مع الزبائن ، من خلال إجراء تحسينات وتغييرات في الخدمة المصرفية و توفير خدمات مالية و التخلص من متطلبات التواجد في الفروع المصرفية لتقليل من التعقيدات الإدارية ، كما تعتبر وسيلة لتخفيض التكاليف التشغيلية ، والتأسيسية للفروع و من ثم زيادة الأرباح وخفض رسوم خدمة الزبائن على العمليات المختلفة وابتكار برامج جديدة وكذلك المحافظة على الحصة التنافسية ودخول أسواق جديدة لمواكبة التطورات الحالية والمستقبلية.

فلقد كان لتكنولوجيا المعلومات تأثير على العمل المصرفي من خلال ما توفره هذه التكنولوجيا من الوقت والجهد المبذول لإنجاز العمل و من خلال الحصول على المخرجات المطلوبة من المدخلات المختلفة باستخدام التطبيقات و البرامج التي تعمل على إعداد وعرض التقارير المالية في الوقت المناسب وبالشكل الذي يضمن تحقيق الفائدة للمستخدمين، فجاح استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات في النشاط المصرفي مرتبط بضرورة توفير هذه الأدوات ومهارة ومعرفة الموظفين بها والمرونة في التعامل لتفعيل فكرة استخدامها في العمل المصرفي. كنتيجة لذلك أصبح من الضروري إن لم نقل لزاما على البنوك الجزائرية الاستفادة من التجارب الرائدة في مجال العمل المصرفي الحديث، وذلك لتحسين المنظومة المصرفية الجزائرية التي تعاني من تأخر نسبي. وقد حاولنا في هذا البحث تناول موضوع اثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المصرفية، بحيث تعرفنا على جانبه النظري والتطبيقي الذي تم إسقاط الدراسة على بنك الوطني الجزائري-وكالة تيارت-، وتوصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات.

أولا:نتائج الدراسة النظرية

- أصبح الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و تبني الأعمال الإلكترونية ضرورة في عصر العولمة و الانفتاح العالمي على الأسواق.
- ظهور تكنولوجيا المعلومات يكسب المؤسسات المصرفية مزايا تنافسية أكثر و يزيد في احتمال دخولها إلى الأسواق العالمية.
- عملت تكنولوجيا المعلومات على توسيع نطاق الخدمات المقدمة من قبل المصارف و تنوعها، كما أنها أتاحت تقديم الخدمات المصرفية من خلال منافذ توزيعية جديدة مثل:الموزعات الآلية،... إلخ.
- ساهمت أيضا تكنولوجيا المعلومات في توزيع حجم السوق المستهدف بالنسبة للبنوك، وكذلك على اعتبار أن الخدمات المصرفية أصبحت متاحة بشكل أكبر أمام الزبائن.

- إن الخدمة المصرفية هي أساس قيام البنك فهو يقوم بتقديمها للراغبين فيها، ويعمل على تطويرها وطرح خدمات جديدة.
- ساهم انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة توقعات الزبائن بشأن جودة الخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف، حيث أصبح معيار المفاضلة بين المصارف بالنسبة للزبائن.

ثانيا: نتائج الدراسة الميدانية

- توفر الوكالة على وسائل تكنولوجيا حديثة لكن محدودة.
- يوفر البنك مجموعة من الخدمات المصرفية والتي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات منها: الخدمات المصرفية عبر الصرافات الآلية، وهو تبعا لذلك يوفر لزيائنه عدد من البطاقات المصرفية والتي تختلف خصائصها حسب حاجاتهم المختلفة.
- إدراك زبائن البنك الوطني الجزائري(عينة الدراسة) -وكالة تيارت- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.
- البعد عن ما يرقى إليه العمل المصرفي العالمي المتطور والعمل المصرفي الوطني في مجال تقديم الخدمات المصرفية.
- الطبيعة العمومية للملكية البنك وما يترتب عنه نقص الابتكار والتطوير والمنافسة.

ثالثا: نتائج اختبار الفروض

- حسب النتائج المتوصل يمكن اختبار صحة وخطأ الفرضيات الفرعية حيث أن:
- النتيجة الأولى تؤكد صحة الفرضية الأولى التي مفادها يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها في البنك الوطني الجزائري (BNA) بشكل كبير.
 - النتيجة الثانية تؤكد صحة الفرضية الثانية التي مفادها يحقق البنك الوطني الجزائري (BNA) مستوى جودة الخدمة المصرفية المطلوبة.
 - النتيجة الثالثة تؤكد صحة الفرضية الثالثة التي مفادها أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر تأثيرا إيجابيا في تحسين الخدمات المصرفية.
- وبناء على النتائج المتوصل إليها يمكن دعم الفرضية الأساسية للبحث والتي مفادها أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر في تحسين الخدمة المصرفية من خلال التوجه نحو عمل مصرفي حديث وترقية جودة الخدمة وتطوير وسائل تقديمها بما يخدم التطلع نحو بنوك متقدمة.

رابعاً: الاقتراحات والتوصيات

- القيام بإجراء دراسات ميدانية بين المدة وأخرى للتعرف على آخر المستجدات التي تظهر في مجال التكنولوجيا المصرفية، لغرض تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن، وكذلك التعرف على الخدمات التي تقدمها البنوك المنافسة.
- التوسع في استخدام شبكة الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات الحديثة بأعلى كفاءة وقل تكلفة.
- العمل على استطلاع آراء الزبائن بين مدة وأخرى بخصوص العمل المصرفي، لغرض التعرف على رغباتهم ومقترحاتهم وأنواع الخدمات التي يرغبون في الحصول عليها.
- تعميق وعي إدارات البنوك بأهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات، لما لها من دور بارز في ظل التغييرات والظروف المختلفة التي يشهدها العالم، من خلال الاطلاع على التجارب العربية والعالمية وما توصلت إليه في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- إشراك العاملين في دورات تكوينية وتدريبية متخصصة في تكنولوجيا المعلومات المصرفية، وأساليب تقديم الخدمة واكتساب الخبرات اللازمة للنهوض والارتقاء بجودة الخدمة المصرفية المقدمة.
- توفير الأمن في مختلف العمليات المصرفية الالكترونية وخلق الطمأنينة لدى الزبون وإشعاره انه لا يوجد خطر على أمواله عند استخدامه للوسائل التكنولوجية (الموزعات الآلية للنقود).

خامساً أفاق الدراسة

- دراسة هذا الموضوع من خلال توسيع قاعدة الاستبيان واعتماد عينات للعديد من البنوك لدراسة أوجه المقارنة.
- إستراتيجية تطوير الموارد البشرية بالبنوك الجزائرية العمومية مع دراسة حالة.
- دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل ودعم العلاقة بين الزبون والبنك.

أولاً: الكتب:

- 1- جعفر الجزائر- البنوك في العالم ، ط3، دار النقاش للطباعة والنشر والتوزيع ، بيروت،1985.
- 2- جعفر جاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر للنشر،الأردن،2005.
- 3- جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكترونية، ط1، دار الثقافة ، الاردن، 2008.
- 4- حميد الطائي وآخرون، التسويق الحديث (مدخل شامل)، ط8، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن، 2010 .
- 5- خالد أمين عبد الله- العمليات المصرفية الطرق المحاسبية الجديدة ، ط2 -دار وائل للنشر ، الأردن ،2000.
- 6- خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع،عمان،2012.
- 7- الدسوقي حامد أبوزيد، إدارة البنوك (النظرية والتطبيق)، ط2، دار الثقافة العربية، القاهرة.
- 8- ذيب بن عايش القحطاني، امن المعلومات، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر الرياض،2015.
- 9- رعد حسن الصرن،عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2007.
- 10- سعيد سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة،مصر، 2005.
- 11- شريف أحمد العاصي، نظم المعلومات الإدارية، دار نشر و مكان النشر، 2004.
- 12- طارق طه، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، دار الكتب، الإسكندرية، 2000 .
- 13- الطاهر لطرش،تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجزائرية ، 2000 .
- 14- عامر إبراهيم قندلجي و آخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار الدستة للنشر والتوزيع والطباعة، الاردن، 2009 .
- 15- عبد الحميد عبد المطلب- البنوك الشاملة عملياتها و إدارتها- الدار الجامعية ، مصر، 2000.
- 16- عبد الغفار حنفي، إدارة المصارف، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2002 ص، 63-64
- 17- عبد الله فرغلي علي موسى :تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني، ط1 ، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع ، مصر، 2008 .
- 18- عماد الصباغ ، نظم المعلومات ، ماهيتها مكوناتها، ط1 دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن، 2000.

- 19- عوف بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، ط8، دار البيان للطبع والنشر، القاهرة.
- 20- غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006 .
- 21- الكريم عواد وآخرون، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، مركز المناهج، فلسطين، 2005 .
- 22- محسن احمد الخضير، التسويق المصرفي، ط 1، دار ايتراك للنشر والتوزيع، مصر، 1999.
- 23- مُجّد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009 .
- 24- مُجّد توفيق سعودي، بطاقات الائتمان والأسس القانونية الناشئة عن استخدامها، دار أمين للنشر، عمان، الاردن، 2001 .
- 25- مُجّد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
- 26- مُجّد فهمي طلبه، الحاسبات الالكترونية مكوناتها وتطبيقاتها، المكتب المصري الحديث للنشر، القاهرة، 2000 .
- 27- محمود سحنون ، الإقتصاد النقدي و المصرفي- دار بهاء للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2003+
- 28- ناظم مُجّد نوري الشمري ، عبد الفتاح عبد اللات، الصيرفة الالكترونية الأدوات ومعيقاتها التوسع، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- 29- نظام موسى سويدان، التسويق المعاصر، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009 .
- 30- وسيم مُجّد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإللكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012 .

ثانيا: الأطروحات والرسائل الجامعية:

- 1- بالقيدوم صباح، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه ، جامعة قسنطينة 2، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، 2013.
- 2- بجي دريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، مذكرة ماجستير، جامعة مُجّد بوضياف، بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، تخصص علوم التسيير، 2005.

- 3- بوسنة كريمة، البنوك الأجنبية كمصدر لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر - دراسة حالة البنوك الفرنسية- ، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، تخصص مالية دولية، 2011 .
- 4- رحال فؤاد، تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، 2006.
- 5- سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، دراسة حالة- مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية- اطروحة دكتوراه جامعة تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية ، تخصص بنوك ، 2015-2016.
- 6- سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الحاج لخضر - باتنة، كلية العلوم الاقتصادية تخصص تسويق، الجزائر، 2009.
- 7- فني فضيلة، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، جامعة بسكرة، كلية علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، 2008.
- 8- لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الاشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، قسم العلوم اقتصادية، 2009.
- 9- مراد رايس، تأثير تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، علوم التسيير، فرع إدارة أعمال ، 2005-2006
- 10- معطى سيد احمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك التجارية، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2012.
- 11- هواري معراج، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية، في المصارف الجزائرية -حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بغرداية- رسالة دكتوراه، المدرسة العليا للتجارة، 2001 .

- 1- لمين علوطي، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة علوم إنسانية، السنة السادسة، العدد38، 2008،
- 2- معهد الدراسات المصرفية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة إضاءات، العدد 12 ، الكويت، 2013.

رابعاً: الملتقيات العلمية والمؤتمرات:

- 1- أحمد طرطار وسارة حلبي، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتنفيذ الميزة التنافسية للبنك، مداخلة الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة قسنطينة، 2010.
- 2- عبد الكريم قندوز، يومدين نورين، الصرافة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثاني، المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي، جامعة الشلف، 2012.
- 3- عصام الدين مُجد علي، تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية، ملتقى دولي، سوريا، 15-17، مارس، 2005 .
- 4- فالح الحوري، معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في مستوى جودة الخدمات-دراسة ميدانية في قطاع البنوك الأردنية-، ملتقى دولي، سوريا، 26-28، نوفمبر، 2007.

خامساً: القوانين:

- 1- قانون النقد والقرض 10\90 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 16 الصادر بتاريخ 4-1990
- 2- قانون النقد والقرض 10\90 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 16 الصادر بتاريخ 18-4-1990 ص532

سادساً: كتب باللغة الفرنسية:

Philip Kotler et Bernard Dubois , **Marketing Management**, public union edition, Paris, 2000 .

الملحق رقم (1) استمارة الاستبيان

استمارة الأسئلة الموجهة لموظفي البنك الوطني الجزائري (وكالة تيارت)

في إطار إنجاز مذكرة ماستر تحت عنوان " تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات المصرفية للبنك الوطني الجزائري " نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة وذلك وضع إشارة (X) في المربع الذي يتفق مع رأيكم بغرض استعمالها لغرض علمي بحت

بيانات شخصية:

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن: من 20-30 31-40 41-50 51 فأكثر

3- المؤهل العلمي: بكالوريا فأقل ليسانس ماستر فأكثر

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك الوطني الجزائري

مكونات تكنولوجيا المعلومات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
يسعى البنك إلى توفير أجهزة الحاسوب الحديثة والمتطورة مع ملحقاتها وبما يخدم توجهها الاستراتيجي					
يمكن من خلال أجهزة الحاسوب تحقيق التواصل بين أقسام البنك من جهة وبيئته الخارجية من جهة أخرى وبما يحقق الحصول على أفضل المعلومات والتبادل المرن لها					
تستجيب أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لحاجة البنك من معلومات					
تتسم البرمجيات المتوفرة لدى الشركة بالمرونة لإمكانية استخدامها من أكثر من مستفيد في وقت واحد					
تعمل البرمجيات المستخدمة في النظام الحالي بصورة متكاملة مما يسهل عملية تبادل المعلومات بالجودة العالية					
يمكن تحديث البرمجيات المستخدمة في البنك بما يتفق					

					مع احتياجات إدارته من معلومات
					يملك البنك موقع ضمن الشبكة الدولية (الانترنت) يتيح لها إنجاز أعمالها وتوجيه أنشطتها من خلال الحصول على المعلومات بالجودة المطلوبة
					توفر الانترنت المعلومات الكافية للبنك لتشخيص الفرص والتهديدات البيئية
					تحقق الشبكة الداخلي(الانترنت)والخارجية مع أصحاب المصالح (الاكسترنت)المرونة والأمان في نقل وتبادل المعلومات
					يتلقى العاملون التدريب بشكل دوري لتطوير مهاراتهم وقدراتهم في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات
					يملك العاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات الرغبة والاستعداد لتعلم الجديد والتكيف مع متطلبات العمل للتعامل مع التقنيات الحديثة.
					تناسب معارف ومهارات العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم

استمارة الأسئلة الموجهة لربان البنك الوطني الجزائري (وكالة تيارت)

في إطار انجاز مذكرة ماستر تحت عنوان " تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات المصرفية للبنك الوطني الجزائري " نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة وذلك وضع إشارة (X) في المربع الذي يتفق مع رأيكم بغرض استعمالها لغرض علمي بحت.

أسئلة عامة:

- 1- الجنس: ذكر انثى
- 2- السن: اقل من 20 من 20-30 31-40 41-50 51 فأكثر
- 3- المؤهل العلمي: ابتدائي متوسط ثانوي مهني جامعي
- 4- الوظيفة: تاجر أعمال حرة موظف متقاعد
- 5- ما هي أكثر وسائل التكنولوجيا الحديثة التي تستخدمها للحصول على الخدمة المصرفية؟. الهاتف النقال الانترنت الفاكس البريد الالكتروني

6- ما هي الخدمات التي يقدمها البنك؟.

خدمة	خدمة	خدمة	خدمات	خدمات	خدمة	خدمة	خدمة	خدمة
مصرفية	مصرفية	مصرفية	الصراف	الدفع	مصرفية	مصرفية	مصرفية	مصرفية
عبر	عبر	عبر	الآلي	الالكتروني	عبر	عبر	عبر	عبر
الهاتف	الهاتف	الهاتف			الانترنت	الرسائل	الهاتف	الهاتف
						النصية	النقال	

المحور الأول: مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA

أبعاد الجودة	موافق	موافق	محايد	غير	غير موافق
--------------	-------	-------	-------	-----	-----------

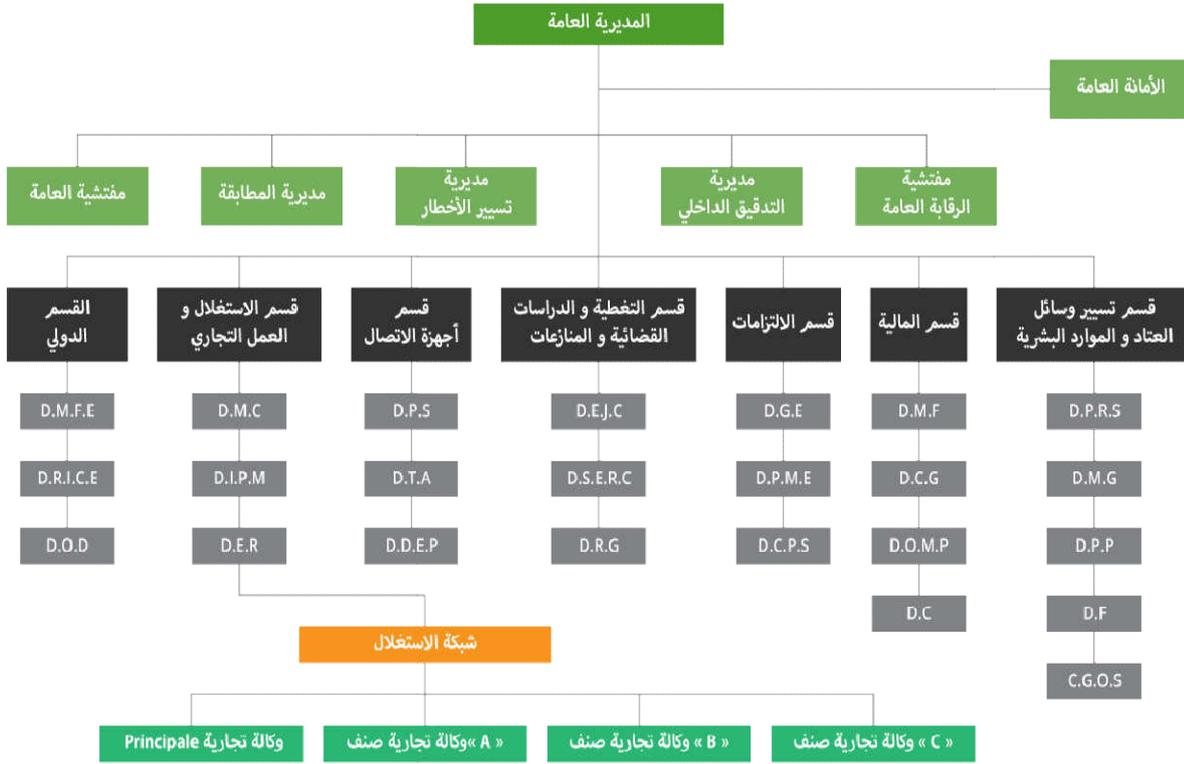
بشدة	موافق			بشدة	
					يقدم البنك الخدمة بصورة صحيحة.
					يفي بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة، وخلال فترة محددة من الوقت.
					يستجيب البنك بشكل فوري لاحتياجات العملاء، مهما كان انشغال الموظفين.
					يعمل على الرد الفوري على استفسارات العملاء وشكاويهم.
					اشعر بالثقة و الأمان عند تعاملي مع البنك.
					يحافظ البنك على سرية وامن المعلومات المتعلقة بحسابات العملاء.
					يقدم البنك اهتمام خاص لكل عميل بما يتوافق مع رغباته.
					يتمتع العاملین بحسن الخلق في تقديم الخدمة.
					يوظف البنك العمال الذين يتوفرون على قدر كبير من المعرفة والمهارة.
					يستعمل البنك أجهزة والمعدات حديثة لتقديم الخدمة.
					البنك مكيف من حيث درجة الحرارة وغيرها

المحور الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المصرفية

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات
---------------	-------	-------	-----------	-------------------	----------

					استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل البنك يوفر لك الجهد
					استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك يسهل المعاملات المصرفية
					استخدام تكنولوجيا المعلومات يوفر معلومات دقيقة تماما وفي الوقت المناسب
					استخدام تكنولوجيا المعلومات يجعل المعلومات التي يتم الحصول عليها أكثر دقة
					استخدام تكنولوجيا المعلومات يجعل التعامل مع البنك أكثر مرونة
					استخدام تكنولوجيا المعلومات يجعل المعاملات المصرفية مفهومة أكثر وواضحة
					استخدام تكنولوجيا المعلومات يجذب أكثر عدد من الزبائن
					تؤثر تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف على تحسين الخدمات المصرفية

الملحق رقم(2) الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري



الهيكل الملحقة بقسم الالتزامات

DGE: مديرية المؤسسات الكبرى

DPME: مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

DCPS: مديرية القروض للأفراد والقروض الخاصة

الهيكل الملحقة بقسم المالية

DC: مديرية المحاسبة

DOMP: مديرية تنظيم المناهج والإجراءات

DCG: مديرية مراقبة التسيير

DMF: مديرية السوق المالي

الهيكل الملحقة بقسم تسيير وسائل العتاد والموارد البشرية

DPRS: مديرية الموظفين والعلاقات الاجتماعية

DMG: مديرية الوسائل العامة

DPP: مديرية المحافظة على التراث

DF: مديرية التكوين

CGOS: مركز تسيير الخدمات الاجتماعية

الهيكل التابعة للقسم الدولي

DMFE: مديرية التحركات المالية مع الخارج

DRICE: مديرية العلاقات الدولية والتجارة الخارجية

DOD: مديرية العميات المستندية

الهيكل الملحقة بقسم العمل التجاري

DER: مديرية تأطير الشبكات

DMC: مديرية التسويق والاتصال

DIPM: مديرية وسائل الدفع والنقد

الهيكل الملحقة بقسم أجهزة الإعلام

DDEP: مديرية تطوير الدراسات والمشاريع

DTA: مديرية التكنولوجيات والهندسة

DPS: مديرية الإنتاج والخدمات

الهيكل الملحقة بقسم التغطية والدراسات القانونية والمنازعات

DSERC: مديرية المتابعة والتغطية وتحصيل القروض

DEJC: مديرية الدراسات القانونية والمنازعات

DRG: مديرية تحصيل الضمانات

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا المعلومات

الفصل الثاني!

الخدمات المصرفية
المصرفية

الفصل الثالث

دراسة ميدانية في البنك الوطني الجزائري وكالة "تيليرت"

الملاحق

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الحمد لله الذي هدانا لهذا
الذي كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله

لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ