

المركز الجامعي الونشريسي - تيسمسيلت -
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبية



الموضوع:

دور تكنولوجيا المعلومات في ترقية تنافسية البنوك

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة تيسمسيلت

مذكرة تخرج تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية

تخصص - مالية مؤسسة -

تحت اشراف:

د. طالم صالح

اعداد الطالبتان:

❖ بريان خديجة

❖ دهان ايمان

لجنة المناقشة

الأستاذ: زهرة مصطفى.....رئيسا

الأستاذ : طالم صالح.....مشرفا

الأستاذ : بن غالية فؤاد.....مناقشا

السنة الجامعية: 2019/2018

إنني رأيت أنه لا يكتب أحد كتاباً في يومه إلا قال في تحفه: لو خير
هذا لكان أحسن، ولو زيد هذا لكان أفضل، ولو ترك هذا لكان أجمل،
وهذا من فضل العبر، وهو دليل على استيلاء النقص على جملة البشر.

عماد الأصماني.

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله أولا وأخيرا على نعم الله سبحانه وفضله الجزيل علينا بتوفيقه لنا لدراسة هذا البحث

المتواضع

ولهذا لا يتبقى إلا القليل من الذكريات وشكر الأشخاص مشوا في دربنا وزرعوا فينا التفاؤل

والشجاعة، فنحن نتوجه إليهم بالشكر.

فأولا نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ الفاضل طالم صالح على نصائحه ووقوفه بجانبنا لتحضير لهذا

البحث بشكل جيد وكذلك نشكر عمال البنك الوطني الجزائري - وكالة تيسمسيلت - لمساعدتهم

لنا في حصول على معلومات خاصة بالبنك المناسبة لعنوان بحثنا

وفي الأخير نقدم الشكر بكلمات طيبة لكل من وقف أو ساعدنا في هذه الدراسة.

الإهداء.

إلى من بلغ الرسالة ونصح الأمة، محمد رسول الله صلى الله عليه وسلم.

إلى تاج رأسي وقرّة عيني، ومن علمني معنى الكفاح، وأكبر داعم لي أبي الكريم.

إلى التي ربّنتني صغيرة وسهرت علي كثيرا إلى زهرة أيامي ونور إمامي وعطر أعلامي، ومنبع
حناني أمي الغالية.

إلى من وقفتم بجانبني ونصحتني وساعدتني في مشواري خالتي فلة.

إلى من أظهروا لي ماهو أجمل من الحياة إخوتي: فاطمة، بلقاسم، سهيلة، أعلام.

إلى جميع أصدقائي وأحبتي الذين قضيت معهم أجمل اللحظات حورية، كريمة، بثينة، حميدة،
الهام، سهام.

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد وأهدي ثمرة جهدي لهم.

إيمان

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تمت الصالحات والصلوة والسلام على خير موجه البشر سيد الصالحين محمد
صلى الله عليه وسلم وبعد

بكلمة طيبة و صدر رحب أهدي ثمرة جهدي إلى | أحلى وأغلى كلمة نطقى بها لساني وسمعتها
أذني وأحس بها قلبي، إلى التي رضاها عنى بالدنيا كلها إلى الجوهرة التي أنارت دربي
وطريقي، إلى فرحة قلبي إلى التي لا أستطيع أن أضف لها ما بداخلي وأن قلته أعجز عن إثباته
والصدر الحنون أمي أطال الله عمرها.

إلى الروح الطيبة والقلب الحنون | إلى نور حياتي إلى قدوتي في الحياة إلى الذي منحني كل
الشيء ولم يبخل عليا يوما إلى سدي الواحد والوحيد بعد الله سبحانه وتعالى خالي العزيز أطال الله
في عمره وحفظه لي.

إلى جميع خالاتي الأعماء فاطمة، ذهبية، خيرة، فريجة، نجاة، على دعمهم ووقوفهم بجانبني.

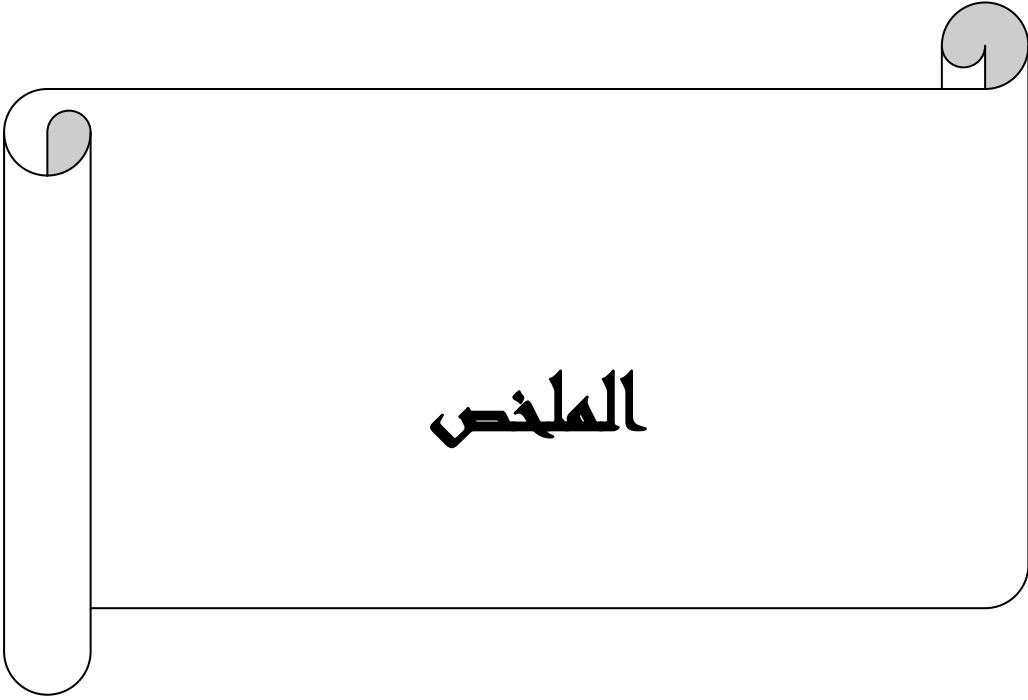
إلى قرة عيني ورفيقة دربي في الحياة أختي فاطمة.

إلى خالي رابع.

إلى كل برعم صغير في العائلة نورته بسمته وجوهنا مرام، شفاء، خفران.

إلى أعمز صديقاتي سكينه، عالمة، خديجة وكل صديقة وصديق كانوا معي خلال سنوات الدراسة.

خديجة



الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في ترقية تنافسية البنوك. بما أن العالم اليوم يشهد تطورات واختراعات معرفية فبالتالي توجهت البنوك إلى إدخال هذه تكنولوجيا المعلومات في كافة عملياته البنكية وهذا ما ساهم في ظهور اقتصاديات دول العالم، وقد فرضت هذه التغيرات المعرفية المعلوماتية بيئة تنافسية بين مختلف المؤسسات المالية ولهذا سعى كل بنك لاستغلال موارده المالية والبشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى مزايا تنافسية تمكنه من ترشيد التكاليف وتقليص الجهود، وتحسين خدماته المالية لتحقيق أرباح عالية والوصول إلى قاعدة جيدة من العملاء لبلوغ مركز تنافسي ذو مستوى أفضل، وهذا ما زاد من درجة التنافسية بين مختلف البنوك الجزائرية وكذلك أدى إلى التطور السريع من الوضع التقليدي إلى الوضع الحديث في الوسائل المستخدمة لدفع معاملات التجارية لأنها تتميز بسرعة وتكاليف أقل وهذا ما سهل عمل الزبون والبنوك.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، تنافسية، بنوك.

Abstract :

This study aims to recognise the role of information technology in the banks competitiveness. Since the world to day witnesses an information revolution and knowledge invention. There fore, banks went to the admission of this information technology in all their knowledge operations. And this what has contributed into the appearance of world countries economies. And these knowledge information technology changes has imposed a competitive environment between the different financial institutions. So, each bank endeavours to exploit its financial and human resources in the field of information technology to reach competitiveness advantages that enable the rationalisation of costs, reduce efforts and improve financial services through investing its capital to obtain high profit and access a good base of clients to reach a competitive centre of a better level. And this which has led to the rapid development from traditional status to the modern one in the means used to boost commercial transactions because it is characterised with rapidity and low costs. And this what facilitates the lash of clients and banks.

Key words : information technology, competitiveness, banks.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الشكر والتقدير

الإهداء

الملخص

فهرس المحتويات

قائمة الاشكال

أ	مقدمة:
6	الفصل الاول: مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات
7	تمهيد
8	المبحث الأول: عموميات حول التكنولوجيا
8	المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا
10	المطلب لثاني: مجالات التكنولوجيا
11	المطلب الثالث: نظريات التكنولوجيا
12	المطلب الرابع: أنواع التكنولوجيا
13	المبحث الثاني: أساسيات حول المعلومات
16	المطلب الثاني: أنواع وخصائص المعلومات
19	المطلب الثالث: مصادر المعلومات
21	المبحث الثالث: مكونات ومراحل تطور تكنولوجيا المعلومات
21	المطلب الأول: تعريف وأهمية التكنولوجيا المعلومات
23	المطلب الثاني: خصائص ومكونات تكنولوجيا المعلومات
25	المطلب الثالث: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات
26	المطلب الرابع: أثار تكنولوجيا المعلومات
29	الفصل الثاني: الاطار المفاهيمي لتنافسية البنوك

30	المبحث الأول: لمحة حول البنوك
31	المطلب الأول: ماهية البنوك
33	المطلب الثاني: خصائص عامة لعمليات البنوك
34	المطلب الثالث: أنواع البنوك
35	المطلب الرابع: وظائف البنوك
37	المبحث الثاني: أساسيات حول التنافسية
38	المطلب الأول: ماهية التنافسية
39	المطلب الثاني: أنواع التنافسية
40	المطلب الثالث: المستويات والإستراتيجيات المعتمدة في التنافسية
42	المطلب الرابع: مؤشرات قياس التنافسية
43	المبحث الثالث: أهم محددات تنافسية البنك
43	المطلب الأول: مفهوم تنافسية البنك
44	المطلب الثاني: دراسة الإستراتيجيات التنافسية للبنوك المنافسة
45	المطلب الثالث: معايير ومبادئ تنافسية البنوك
47	المطلب الرابع: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أبعاد التنافسية
49	خلاصة :
50	الفصل الثالث: الجانب التطبيقي دراسة حالة البنك الوطني الجزائري - وكالة تيسمسيلت -
51	تمهيد:
52	المبحث الأول: بطاقة فنية للبنك الوطني الجزائري - تيسمسيلت -
52	المطلب الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري - تيسمسيلت
52	المطلب الثاني: التقسيم الوظيفي للوكالة
54	المطلب الثالث: وظائف البنك الوطني الجزائري
55	المطلب الرابع: أهداف البنك الوطني الجزائري

55	المبحث الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك
55	المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات في البنك.....
56	المطلب الثاني: متطلبات تطبيق ونجاح تكنولوجيا المعلومات في البنك
57	المطلب الثالث: إجراءات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في البنك
57	المطلب الرابع: أهم الوسائط الإلكترونية.
60	المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكترونية وأهم العوامل المؤثرة فيها
60	المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية.....
63	المطلب الثاني: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية.....
64	المطلب الثالث: عوامل تطور وسائل الدفع الإلكترونية.....
66	المطلب الرابع: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية
70	خاتمة
71	قائمة المراجع والمصادر

قائمة الأشكال

قائمة الاشكال:

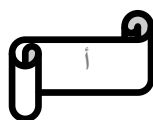
الصفحة	العنوان	الرقم
15	عملية تراكم المعرفة في سياق ارتباط القرارات بالمعلومات والبيانات	01-01
20	مصادر المعلومات في المنظمة.	01-02
21	دور حياة المعلومات.	01-03
43	نموذج تحليل استراتيجية التنافسية.	02-01
54	الهيكل التنظيمي للوكالة.	03-01
55	موقع البنك الوطني الجزائري- وكالة تيسمسيلت- من منظومة البنك الوطني الجزائري	03-02
63	شكل البطاقة البنكية بحسب وجهها وظهرها	03-03

مقدمة:

من أهم التطورات العصرية التي يشهدها العالم اليوم هو تكنولوجيا المعلومات، حيث تعتبر من أهم العناصر المساهمة في التطور وتسريع وتيرة النمو والتنمية، من الملاحظ أن الوقع الأكثر لتكنولوجيا المعلومات هو في الميدان الاقتصادي حيث تساهم في تحسين وتطوير مختلف خدمات المؤسسات الاقتصادية وهيكلها وكذلك إستراتيجياتها المعتمدة عليها في عملها، ولهذا لا شك أن المتغير التكنولوجي المعلوماتي قد أسهم في إحداث العديد من المتغيرات وتطوير الميزة الإبداع والإبتكار لدى البشرية والمؤسسات.

ولقد ساهمت تكنولوجيا والنظم الحديثة في عمليات البحث والتطوير التي تكون مصدر أساسيا للمعلومات وتوفرها بطريقة صحيحة وسليمة بين مختلف العاملين في مستويات الوظيفة الإدارية والتي تمكن من انجاز عملية اتخاذ القرارات الإدارية بسهولة مع توفير الزمن والتكلفة وتكون تتميز هذه المعلومة بالمرونة والوضوح ولهذا تسعى مختلف المؤسسات على الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات ومواكبة التطور والعملية لجعلها في ميدان التنافس والتنافسية مع غيرها من المؤسسات من اجل احتلال موقع ومكانة مرموقة في السوق، حيث كان لهذه التطورات التي عرفها الاقتصاد العالمي إلى التأثير على الأنظمة والأنشطة البنكية والمالية وعلى مستوى درجة التنافسية حيث ساهمت هذه الأخيرة في ترقية وتطوير بفعل سعي كل فرد أو مؤسسة إلى استثمارات مهارات وكفاءات من أجل الإبداع والتميز، حيث سعى كل بنك بما أنه مؤسسة مالية وله دور هام في بناء الاقتصاد الوطني وبنية مالية متينة على تقديم مجموعة من الامتيازات التي تميزه عن البنوك الأخرى المنافسة من أجل جذب المستثمرين والعملاء، وذلك ما يتيح فرص تنوع مصادر التمويل له وزيادة رأس المال، لأن البنكي يعتبر جزء من أجزاء النظام حيث يكون النظام المالي من الأفراد والمؤسسات الأسواق المالية حيث أن التغير في أنواع الخدمات والمنتجات التي تقدمها مختلف المؤسسات المالية تساهم في تنافسية بينها، سواء على المستوى المحلي أو الدولي ولهذا يلجأ كل بنك من أنواع البنوك على توسع تعاملاته وتحكم في قدراته على توليد الائتمان والودائع.

ولهذا يسعى كل بنك إلى تقديم خدمات أكثر تكون متطورة و متميزة عن غيرها للحصول على عملاء وحصص في السوق، ولتعرف على المزيد من الأهمية والدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والتطورات في زيادة التنافسية بين المؤسسات المالية والتي لها أهمية كبيرة في تطوير وترقية الاقتصاد نتطرق إلى الإشكالية الرئيسية المتمثلة في:



أولاً: الإشكالية:

ما دور تكنولوجيا المعلومات في ترقية تنافسية البنوك؟
ويمكن تجزئة الإشكالية الرئيسية إلى مجموعة أسئلة فرعية لتسهيل الدراسة وهي كالتالي:

- 1- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات؟
- 2- ما المقصود بالتنافسية وأهم مؤشراتهما؟
- 3- فيما يتمثل واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات في البنك لاكتساب مزايا تنافسية؟

ثانياً: الفرضيات:

انطلاقاً من الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية، يمكن وضع الفرضيات التالية، والتي سنحاول إثبات صحتها أو نفيها من خلال هذه الدراسة:

الفرضيات الفرعية:

- 1- تكنولوجيا المعلومات عبارة عن مجموعة من الأجهزة تقوم بمعالجة البيانات والمعلومات ؛
- 2- تسعى التنافسية لتحسين الجودة والتميز أمام المنافسين بإعتماد على مجموعة مؤشرات كالربحية ووجود حصة في السوق؛
- 3- أنظمة الدفع الإلكتروني تسمح بمعالجة كم هائل من المعلومات وتطوير الخدمات لتكيف مع البيئة التنافسية.

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع:

من أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع هي:

- 1- اعتبار موضوع البحث من المواضيع الحديثة والعصرية الذي لاقى اهتمام العديد من الباحثين؛
- 2- اهتمام بالخدمات البنكية لكونها تمثل جزء كبير في التنمية الاقتصادية؛
- 3- التعرف على أهم التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات التي يشهدها القطاع البنكي من اجل تطوير مختلف خدماته.

رابعاً: أهمية البحث:

- 1- حداثة الموضوع وانتشاره الواسع بحيث أصبح مركز اهتمام العديد من المنظمات الحديثة؛
- 2- إثراء المكتبة العلمية والبحث العلمي في مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات؛
- 3- معرفة واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

خامساً: أهداف البحث:

لهذا البحث مجموعة من الأهداف وهي كالتالي:

- 1- التعرف على تكنولوجيا وأهم النظريات التي تقوم عليها لمواكبة العولمة؛
- 2- تحديد أهم مؤشرات تنافسية لتحديد درجة تأثيرها؛
- 3- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البنكية؛
- 4- التعرف على أهم تطبيقات وأدوات لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة من طرف البنك .

سادساً: أبعاد الدراسة:

تم تحديد الأبعاد التالية:

- 1- البعد الزمني: منذ منتصف الثمانينات من القرن التاسع عشر بداية ظهور الثورة الرقمية وتوظيف تطبيقاتها في البنوك.
- 2- البعد المكاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري-تيسمسيلت.

سابعاً: منهج الدراسة:

لدراسة البحث اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام منهج الوصفي لدراسة الجانب النظري والتعرف على عموميات والمفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وتنافسية البنوك أما المنهج التحليلي لدراسة حالة بنك الجزائر-تيسمسيلت لتعرف على مختلف الأدوات الحديثة التي يعتمد عليها في نشاطه.

ثامناً: هيكل البحث:

لدراسة موضوع دور تكنولوجيا المعلومات في ترقية تنافسية البنوك تم تقسيمه إلى ثلاث فصول، الفصلين الأولين هما للجانب النظري والفصل الثالث دراسة حالة وهي كالتالي:

الفصل الأول: تم التعرف فيه على مفاهيم عامة ومبسطة حول تكنولوجيا المعلومات وأهم آثارها في مختلف المجالات؛

الفصل الثاني: هو الإطار المفاهيمي لتنافسية البنوك حيث تطرقنا فيه إلى ثلاث مباحث تم التعرف فيها على مختلف استراتيجيات والمعايير التي ساهمت في تعزيز تنافسية البنوك، وكذلك دور تكنولوجيا المعلومات عليها؛

الفصل الثالث: هو دراسة حالة البنك الوطني الجزائري-تيسمسيلت- تم التعرف فيه على وكالة تيسمسيلت رقم 277 وأهم وسائل الدفع الالكترونية المستخدمة فيه.

تاسعا: دراسات سابقة:

بنيت الدراسات الحالية على نتائج العديد من الدراسات التي أثبتت دور تكنولوجيا المعلومات في ترقية تنافسية بين البنوك من خلال إدخال وسائل حديثة ومتطورة في مختلف عملياتها. ونذكر من بينها:

1- بن ستره أمال، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين تسيير المصارف-دراسة حالة البنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ثنية الحد 432، مذكرة لنيل شهادة ماستر، في علوم التسيير، تخصص تسيير مؤسسات، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، سنة 2015-2016، وهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مختلف أنواع التكنولوجيا المعلومات ومدى تطبيقها في المصرف لتسييره، ولقد توصلت الباحثة في هذه الدراسة إلى: أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك كالهاتف ووسائل الدفع الالكترونية. وكذلك مساهمتها في تحسين أداء البنك.

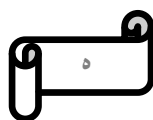
2- محمد يدو، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحسين الخدمة المصرفية، مذكرة ماجستير، جامعة ببليدة، سنة 2007، هدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهم العراقيل التي تواجه البنوك الجزائرية، ومن نتائج هذا البحث التوصل إلى دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين المعاملات البنكية وإيجاد الحلول المناسبة للعراقيل التي تواجه البنوك.

3- معطي سيد أحمد، واقع تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، تخصص حوكمة الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سنة 2011-2012، وهدف هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات البنوك الجزائرية من أجهزة حديثة لتقديم أحسن خدمات المصرفية للوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن وكذلك الوصول إلى أهم

المتغيرات السريعة التي تشهدها البنوك ومن نتائج هذا البحث نذكر تم اعتبار أن تكنولوجيا أداة أساسية لتوفير المعلومات اللازمة في تأدية النشاط، تسهل تكنولوجيا عمليات ما بين البنوك وكسب عملاء جدد.

4- سلوى محمد الشرف، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق مزايا تنافسية في المصارف العامة في قطاع غزة، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال المالية، رسالة ماجستير، هدف هذه الدراسة إلى تنمية دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات المالية من أجل النمو والتطوير وتحقيق مختلف الأهداف وقد خلصت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات توفر الوقت والجهد، وتساهم في تحسين جودة الخدمات وبالتالي تحسين صورة المصرف، اعتبار تكنولوجيا المعلومات مصدر أساسيا لتغذية عمليات وأنشطة الجهاز المصرفي.

أما نحن من خلال تطرقنا لهذا الموضوع هو محاولة ابراز استخدام كافة التقنيات والوسائل التي تم إدخالها على جهاز عمل المؤسسات المالية خاصة البنوك، وهذا ما أدى إلى التسابق بين مختلف البنوك لاكتساب مزايا تنافسية مؤهلة بأساليب حديثة ومتطورة، وكذلك كانت هذه الدراسة كمحاولة لتكملة بعض النقائص والنقاط كالتعرف على دور وأهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير التنافسية وتم التطرق كذلك إلى أهم مؤشرات قياس هذه الأخيرة.



الفصل الأول:

مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات

تمهيد:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات قاعدة أساسية ومورد هام لأداء فعاليات وممارسات مختلف المنظمات، كما ساهمت تكنولوجيا المعلومات في معالجة الكم الهائل من البيانات وتزويد الإدارات العليا بتقارير سريعة ودقيقة لإنجاز أعمالها وتقديم استشارات اللازمة لها لاتخاذ القرارات بشكل صائب. وتعد تكنولوجيا المعلومات عاملاً حيوياً في إنتاج المنتجات وتقديم الخدمات، إذ ساهم استخدام الحاسوب وتطبيقاته المتعددة في خلق تغيرات هائلة في سياق العمليات وإدارتها بغية تعزيز المزايا التنافسية للمنظمة .

ولقد تطرقنا في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث وهي كالتالي:

المبحث الأول: عموميات حول التكنولوجيا؛

المبحث الثاني: أساسيات حول المعلومات؛

المبحث الثالث: مكونات ومراحل تطور تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الأول: عموميات حول التكنولوجيا.

يشهد العالم اليوم تطور ملحوظ في عالم الاقتصاد وذلك بسبب الدور المهم الذي تلعبه التكنولوجيا في المنظمات الاقتصادية حيث تتضمن تعاملات وتبادلات وصفقات واسعة، تتم باستخدام التكنولوجيا سواء على النطاق المحلي أو الدولي، وقد انتشرت تطبيقات تكنولوجيا في شتى المجالات وجميع المستويات، وهي إحدى العوامل المهمة في بيئة الأعمال في الوقت الراهن، والتي أصبحت تحتل المرتبة الأولى في ترقية المؤسسات لذا تعد هذه الشبكة خدمة مكملة لها وأصبح يتطلب من المنظمات على اختلاف تخصصاتها وأحجامها مواكبة هذا التقدم التقني الهائل.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا

كبداية في هذا المبحث سوف نستهل عملنا باعطاء مجموعة تعاريف لتكنولوجيا والتعرف على أهميتها في المنظمة. الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا: لمصطلح التكنولوجيا تعاريف متعددة واختلفت هذه التعاريف من باحث إلى آخر، ومن أهم هذه التعاريف نتعرف على مايلي:

1- تعد كلمة (Technology) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الإلتباس والتأويل إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية (Technique) في حين يرى آخرون اختلافا واضحا بينهما، ويرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي.¹

2- وتعريف آخر يدل على مصطلح تكنولوجيا على أنها مجموعة من الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لأغراض علمية وتطبيقية التي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته، وتلبية تلك الحاجيات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية وكذا التاريخية.²

3- ويعتقد كذلك كل من "ماهر إسماعيل"، "وصلاح الدين محمد توفيق" أن التكنولوجيا ليست مجرد علم أو تطبيق أو مجرد أجهزة، بل هي أعم وأشمل من ذلك فهي نشاط إنساني يشمل الجانب العلمي و الجانب التطبيقي.³

¹ - محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، الإسكندرية- مصر، سنة 2009، ص 13.

² - كاميليا يزغش، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توجيهات الإستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة-دراسة حالة المطاحن الكبرى للجنوب بسكرة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، علوم تسيير، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2008-2009، ص 66.

³ - نورالدين زمام، صباح سليمان، تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العلمية التعليمية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 11، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة-الجزائر، جوان 2013، ص 65.

4- التكنولوجيا هي مجموعة من المعارف والخبرات والمهارات المتاحة والمتراكمة تسيروها أنظمة متناسقة منهجيا المحسدة عمليا في الآلات والتجهيزات الأوتوماتيكية والإلكترونية، يستخدمها الأفراد في نشاطاتهم، سعيا لتسهيل مهامهم وتلبية حاجاتهم الضرورية والاجتماعية، استجابة للاقتصادية المستقبلية في إطار الثوابت الثقافية للمجتمع.¹

5- تعتبر التكنولوجيا من أحدث الأدوات للمؤسسة والإدارات، بل حتى الحكومات وأصبح مفهومها مرتبط بتطور وتقدم المجتمعات، فهي تعتبر من الأدوات الأكثر مساهمة بطريقة مباشرة في بناء مجتمع ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة.²

تعريف شامل لتكنولوجيا هي: الأدوات والأجهزة والمواد الناتجة عن تطبيق المعرفة العلمية.

الفرع الثاني: أهمية التكنولوجيا.

تحتل التكنولوجيا دورا حيويا في مختلف المنظمات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز وتحسين وتعزيز ديمومة مراكزها التنافسية ومن أهم فوائدها التي حققتها تكنولوجيا نتعرف عليها في هذه النقاط التالية:

1- تقليل تكاليف العمل المباشر فمثلا: اعتمدت شركة (Fiat) على تكنولوجيا متقدمة في عملها مما خفضت قوتها العاملة نتيجة لاستثماراتها العالية في أجهزة الإنسان الآلي؛

2- المساهمة الكبيرة لتكنولوجيا في تحسين الجودة إذ قامت إحدى الشركات المعروفة باستخدام معدات مناولة المواد المؤتمتة والمسيطر عليها بواسطة الحاسوب مما خفضت نسب أخطائها في العمليات الإنتاجية وتحسين جودة منتجاتها بشكل متميز؛

3- تؤدي التكنولوجيا المتطورة في سرعة أوقات تسليم المنتجات من خلال تقليل أوقات التشغيل والتأخيرات في عمل؛

4- تحسين الظروف البيئية إذ ساهمت التكنولوجيا الحديثة في القضاء على صعوبات من خلال تقليل الحاجة لأدوات الحماية من الأصوات فضلا عن تقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير؛

¹ - سعيدة أعراب، التكنولوجيا وتغيير القيم الثقافية للموارد البشرية في المؤسسة الخاصة الجزائرية- دراسة حالة المؤسسة لصناعة المواد والأدوية الحيوانية، مذكرة نيل شهادة الماجستير، في علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري-قسنطينة، سنة 2005-2006، ص12.

² - بوعلي فريد، فضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة اتصالات الجزائر- مديرية العلماتية للاتصالات، مذكرة نيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محند أولحاج، سنة 2013-2014، ص03.

5- تمثل تكنولوجيا ظاهرة اجتماعية تكيفية باعتبارها تعني مجموعة الوسائل التي يستخدمها الأفراد لسيطرة على المتغيرات البيئية المحيطة بهم وإشباع احتياجاتهم مما يتطلب تجسيدها باختراعات وتجديدات وإبداعات في السلع والخدمات والوسائل والعمليات؛

6- أثرت التقنيات الحديثة على تحسين المستمر الداء العمليات في المنظمات، إذ تشير نتائج إحدى الدراسات إلى تأثير التكنولوجيا الجديدة على الأداء الداخلي في المصانع.¹

المطلب الثاني: مجالات التكنولوجيا.

تتضمن التكنولوجيا وسائل وأدوات تشمل المعدات والأجهزة، والموارد والمعلومات التي بواسطتها يمكن توسيع أفاق العمل المادية والعقلية التي توجه لاكتشاف معرفة جديدة وتطبيقها، أو تكنولوجيا تتعلق بالمنتج والخدمة أو تكنولوجيا العمليات:

أولاً: تكنولوجيا المنتج:

وتتم بنقل الأفكار إلى منتوجات وخدمات جديدة من خلال تقديم معارف و طرق جديدة لأداء العمل و الإنتاج والتي تتطلب التنسيق والتعاون بين مختلف عمليات المنظمة لتلبية رغبات الزبائن . وتتطلب عملية البحث عن تقنيات جديدة للمنتج إلى التعاون بين الأقسام التسويق والعمليات لتحديد كيفية إنتاج سلعة أو الخدمات بكفاءة عالية.

ثانياً: تكنولوجيا العملية:

تتم بالطرق والإجراءات التي تساهم في أداء الأعمال داخل المنظمة، فهي عبارة عن الكائن والأجهزة التي تؤدي إلى إنتاج المنتوجات أو تقديم الخدمات.

ثالثاً: تكنولوجيا المعلومات:

تركز على التقنيات المتعلقة باكتساب ونقل المعلومات بهدف حصول المنظمة على أفضل القرارات اللازمة لتقديم المنتوجات والخدمات الجديدة، وتشمل عملية تجميع ومعالجة وتوزيع المعلومات المناسبة لاسيما التقنيات المستندة على الحاسوب.²

¹ - غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا المفاهيم ومداهيل تقنيات تطبيقات عملية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2007، ص ص 41-42.

² - غسان قاسم اللامي، مرجع سابق ذكره، ص ص 36-37.

المطلب الثالث: نظريات التكنولوجيا.

يجب أن يكون لكل دولة قاعدة للعلوم والتكنولوجيا وسياسة وطنية تحدد الأهداف والموارد، والأولويات والموازنات والمعايير ومن الضروري التوفيق والتنسيق بين التكنولوجيا والعلوم وللتكنولوجيا مجموعة من نظريات تعتمد عليها وتصنف كآتي:

الفرع الأول: نظرية عالمية لتكنولوجيا: تؤمن هذه النظرية أن التكنولوجيا والعلوم ملك العالم أجمع ويجب توفيرها للبشرية جمعاء دون إحتكار وتحقيق عوامة العلوم والتكنولوجيا بمشاركة البشرية والتعاون بين مراكز الأبحاث في العالم، وتقوم منظمة التنمية الصناعية التابعة للأمم المتحدة UNLDO بالعمل على مشروع تبادل المعلومات الفنية مع منظمة براءات الاختراع التابعة للأمم المتحدة، هذا بجانب دور الانترنت في إمكانية معرفة المعلومات الجديدة.

الفرع الثاني: نظرية توطين التكنولوجيا: وتفسر هذه النظرية العلاقة بين التنمية المستدامة والقاعدة الوطنية للتكنولوجيا وربطها بالصناعة المحلية بدلا من تصديرها أو تحويلها إلى الخارج، مثال الصناعات البيئية والطب النبوي (الأعشاب الطبية) والفنون المحلية، وتلعب الحاجات والمراكز الأبحاث دورا أساسيا في عملية التأصيل التكنولوجي والطبي، وتحتاج الدولة العربية إلى توطين التكنولوجيا في شكل شبكات عامة.

الفرع الثالث: نظرية تنقل التكنولوجيا من الخارج: وتفترض هذه النظرية أنه من السهولة بمكان أن تقوم الشركات المحلية بالتعاون مع الشركات للقارات في عملية نقل وزراعة التكنولوجيا في الدول المضيفة أو بالتراخيص أو المشاركة أو غيرها، ولكن العمل على تحويل نقل التكنولوجيا المناسبة لكل دولة عربية.

الفرع الرابع: نظرية التحالفات التكنولوجية الإستراتيجية: حيث يتم التفاوض على نقل التكنولوجيا من خلال التحالف الاستراتيجي بين الحكومات أو الشركات أو الأبحاث الخاصة مثال ذلك ما يتم بين شركات الأدوية والكمبيوتر والمستشفيات المحلية والعالمية للإتفاق على الأبحاث المشتركة والتجارب العلمية والميدانية المتفرقة ومن الضروري التوافق والتكامل والتنسيق بين أطراف التحالف التكنولوجي العربي والآخر الأجنبي.¹

¹ - فريد راغب النجار، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الثانية، الدار الجامعية، إسكندرية - مصر، سنة 2009، ص ص 377-378.

المطلب الرابع: أنواع التكنولوجيا.

تصنف التكنولوجيا على أساس عدة معايير نوجزها فيما يلي:

الفرع الأول: على أساس درجة التحكم: تنقسم التكنولوجيا حسب هذا المعيار إلى:

أولاً: التكنولوجيا الأساسية: وهي تكنولوجيا شائعة، وتمتلكها المؤسسات الصناعية وتكون درجة التحكم فيها كبيرة جداً.

ثانياً: تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق، حيث تمتلكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية، وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.

الفرع الثاني: على أساس أطوار حياتها: حيث تمر التكنولوجيا بعدة مراحل الانطلاق، النمو، النضج والزوال وفق لذلك تنقسم إلى:

أولاً: تكنولوجيا وليدة؛

ثانياً: تكنولوجيا في مرحلة النمو؛

ثالثاً: تكنولوجيا في مرحلة النضج.

الفرع الثالث: على أساس محل استخدامها: وتنقسم إلى:

أولاً: تكنولوجيا مستخدم داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عالي من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي؛

ثانياً: تكنولوجيا خارج المؤسسة: عدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو أخرى يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي، من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

الفرع الرابع: على أساس كثافة رأس المال: وفقاً لهذا المعيار تصنف التكنولوجيا إلى:

أولاً: التكنولوجيا المكثفة للعمل: وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس مال الوحدة من الإنتاج فيما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج الوحدة، وبفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية والفقيرة في الموارد ورؤوس الأموال؛

ثانياً: التكنولوجيا المكثفة لرأس المال: وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عمل، وهي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة؛

ثالثا: التكنولوجيا المحايدة : وهي تكنولوجيا يتغير فيها معامل رأس المال و العمل بنسبة واحدة، لذلك فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة .

الفرع الخامس: على أساس درجة التعقيد: نذكر في هذا الشأن الأنواع التالية:

أولا: التكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وهي تكنولوجيا شديدة التعقيد والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة؛

ثانيا: التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في الدول النامية، استيعابها إلا أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الاستثمار.¹

المبحث الثاني: أساسيات حول المعلومات.

تعد منظمات الأعمال الأكثر تأثرا بالتطورات التي تتم في تكنولوجيا المعلومات التي دخلت في كافة أعمال ونشاطات المنظمة من أتمتة الإنتاج إلى عمليات تصميم المنتجات بالإضافة إلى استخدامها في معالجة البيانات والمعلومات حيث أصبحت هذه الأخيرة عنصرا هاما من عناصر الإنتاج المعلومات المنظمة، لذلك اتجهت المنظمات إلى تصميم وبناء أنظمة معلومات من أجل السيطرة على الكم الهائل من وصلها إلى كافة المستويات الإدارية بشكل موثوق ودقيق من أجل مساعدة على اتخاذ القرارات التي تمكن المنظمة من استمرارية و إمكانية في التعامل مع العالم الخارجي.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية المعلومات.

لقد فرضت التحولات الجديدة في مجال المعلومات إستخدام مفاهيم معاصرة أخرى مثل عصر المعلومات وللمعلومات أهمية واضحة في إتخاذ القرارات وتنفيذ العمليات المتعلقة بالأنشطة الرئيسية والفرعية، وبالتالي تحسين أداؤها ومكانتها الإستراتيجية التي تعمل بها في المنظمات.

الفرع الأول: مفهوم المعلومات: يشير لقد تعددت واختلقت تعاريف لمصطلح المعلومات ومن أهم التعاريف نذكر:

¹ -هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقياسا كنسب المؤسسة ميزة تنافسية-دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبليس، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، في علوم التسيير، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2015-2016، ص ص 23-24.

- 1- مصطلح المعلومات (information) بأنها البيانات التي تمت معالجتها والاستفادة منها في صنع القرارات لذا لا بد من معرفة البيانات، وعملية المعالجة التي بواسطتها تتحول البيانات إلى معلومات أو من مدخلات إلى مخرجات، وأخذ بعين الاعتبار الاختلاف الواضح بين البيانات والمعلومات¹.
- كما عرف عبد الهادي بوعزة المعلومات (information) بأنها عبارة عن نتيجة معالجة البيانات مثل النقل أو الاختيار والتحليل، أو هي نتائج التفسيرات أو التعديلات والتي عادة ما تأخذ شكل تقرير مركب من هذه البيانات من أجل استخدامها استخدام الأمثل².
- 2- كلمة معلومات هي مشتقة من كلمة علم (inform) وهي أي المعلومات مشتقة من الكلمة الفرنسية واللاتينية التي تكتب بنفس الطريقة (information) كما يعرف البعض المعلومات أيضاً بأنها عبارة عن بيانات DATA تحت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين، يقود إلى اتخاذ القرار، ومن الواضح أن هذا التعريف متأثر بعلاقة المعلومات بصناعة القرارات واتخاذها³.
- 3- يمكن تعريف بأنها بيانات مقدمة في صورة نافعة لمتخذي القرارات أي أن المعلومات تمثل إضافة جديدة لمتخذي القرارات لأنها تحد من درجة عدم التأكد وتزيد من درجة المعرفة المتعلقة بالمشكلة محل القرار⁴.
- 4- المعلومات هي بيانات منسقة ومرتبطة (organized DATA) تم تنظيمها ووضعها في إطار ذي مغزى محدد بحيث يتمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها، إذن المعلومات هي كل المعطيات والبيانات التي تساعد في عملية اتخاذ القرارات سواء على مستوى الفرد أو المؤسسة وهي التي تعتبر الحالة المعرفية للشخص في موضوع ما أو مجال ما، وعليه فإن مصطلح المعلومات (information) هو مرتبط بمصطلح البيانات من جهة وبمصطلح من جهة وبمصطلح المعرفة (knowledge) من جهة أخرى⁵.

¹ - عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات الإدارية في إتخاذ القرارات، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2011، ص ص 88-89.

² - عدنان عواد الشوابكة، مرجع سبق ذكره، ص 89.

³ - علاء الدين عبد القادر الجنابي، عامر إبراهيم قند يلحي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة السابعة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2015، ص 30.

⁴ - صبحي محمود الخطيب، عمروعباس العنتر، نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الثانية، دار المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية -مصر، سنة 2008، ص 34.

⁵ - حسين عجلان حسن، إستراتيجيات الإدارة المعرفة، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2008، ص 36-37.

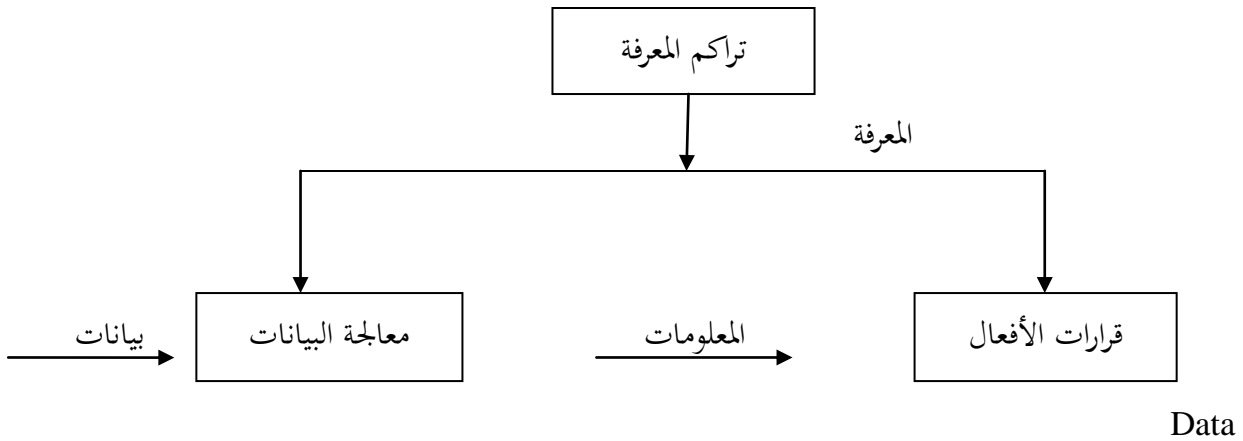
ومن خلال هذه التعاريف المختلفة اتضح لنا أن تعريف المعلومات هيا: المعلومات هي عبارة عن حقائق وأفكار وبيانات تخص فكرة معينة وتكون مرتبة ومتناسقة وصحيحة لكي تمكن متخذ القرار من اتخاذ قرارات سليمة داخل المنظمة بغية تحقيق هدف معين .

المفاهيم التي لها صلة بالمعلومات

➤ **مفهوم المعرفة:** هي عبارة عن معلومات تم تنظيمها ومعالجتها لتحويلها إلى خبرة أو معرفة مبتكرة لا تعرف عنها شيء من قبل أو تصف شيء يوسع من معارفنا السابقة أو يعدل منها وهي الحصيلة النهائية لاستخدام المعلومات من قبل صانع القرار والمستخدمين الذين يحولون المعلومات إلى معرفة وعمل مثمر يخدمهم.¹

➤ **مفهوم البيانات:** هي المعطيات البكر، الأرقام، الأصوات والصور وتغيرات بالعالم الواقعي كما هو أو كما فيه من الأصوات والأفعال، وتغيرات وإنها المادة الخام التي تجمع بناء على ما يحصل من أفعال وأحداث بطريقة تسجيلية وبالتالي تعتبر الحاضنة الأساسية تنبثق عنها المعالجة بشتى ألوانها وأشكالها.²

الشكل رقم (01-01): عملية تراكم المعرفة في سياق اعتبار القرارات بالمعلومات والبيانات.



المصدر: سعد غالب ياسين، نظم مساندة القرارات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان -الأردن، سنة 2010، ص14.

الفرع الثاني: أهمية المعلومات: تلعب المعلومات دورا هاما وحيويا يظهر ذلك في :

- 1- إثراء البحث العلمي وتطوير العلوم والتكنولوجيا؛
- 2- تساهم في بناء إستراتيجيات المعلومات على المستوى الوطني؛

¹ - عاطف جابرته، أشرف غريب، نظم المعلومات للموارد البشرية، الطبعة الأولى، الدار الأكاديمية للنشر والتوزيع، مصر، سنة 2014، ص 10.

² - سعد غالب ياسين، نظم مساندة القرارات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان -الأردن، سنة 2010، ص 13-14.

- 3- تعتبر العنصر الأساسي في صنع واتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة؛
- 4- لها أهمية كبرى في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والإدارية وغيرها؛
- 5- تنمية قدرات المجتمع على الاستفادة من المعلومات المتاحة؛
- 6- ترشيد وتنسيق جهود المجتمع في البحث العلمي والتطوير على ضوء ما هو متاح من المعلومات؛
- 7- الارتفاع بمستوى كفاءة وفعالية الأنشطة الفنية في الإنتاج والخدمات؛
- 8- لها دور كبير في التوقيت المناسب من خلال دورة المعالجة و الإدخال و التقارير.¹

المطلب الثاني: أنواع وخصائص المعلومات.

للمعلومات مجموعة من الخصائص والأنواع تجعلها تتمتع بقدرات عالية وتأثيرات متزايدة في مختلف المجالات ويمكن إستنتاج هذه الأنواع والخصائص إنطلاقاً مما سبق.

الفرع الأول: أنواع المعلومات: تنقسم المعلومات إلى أقسام عديدة حسب الغرض من الاستخدام ومن أبرزها:

أولاً: المعلومات التطويرية أو الائتمانية: مثل قراءة الكتاب أو مقال والحصول على مفاهيم وحقائق جديدة الغرض منها تحسين المستوى العلمي والثقافي للإنسان وتوسيع مداركه؛

ثانياً: المعلومات الانجازية: مثل استخدام المستخلصات والمراجع والوثائق الأخرى في إكمال عمل مطلوب إنجازه؛

ثالثاً: المعلومات التعليمية: مثل قراءة المفردات الدراسة والمواد التعليمية؛

رابعاً: المعلومات الفكرية: وهي الأفكار والنظريات والفرضيات حول العلاقات التي من الممكن أن توجد بين عناصر المشكل؛

خامساً: المعلومات البحثية: وهذه تشمل التجارب وإجراءها ونتائجها.²

الفرع الثاني: خصائص المعلومات: يرتبط نجاح عملية اتخاذ القرار بتوفير المعلومات الملائمة و تشير الدراسات إلى أن 90% من نجاح القرار يعتمد على المعلومات و 10% على القدرات ومهارات متخذ القرار ومن هنا يتضح أهمية ودور المعلومات الملائمة لاتخاذ القرار، ومن أهم خصائص التي يجب أن تتوفر في المعلومات المقدمة لمتخذ

¹ - عز الدين مالك الطيب محمد، دور تكنولوجيا المعلومات في البحث العلمي في الاقتصاد الإسلامي، في الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة أم درمان الإسلامية- جمهورية السودان، سنة 2007، ص 308.

² - عز الدين مالك الطيب محمد، مرجع سبق ذكره، ص 309.

القرار والتي تكون ذات قيمة لمستخدميها سيتم عرضها وفق ثلاث أبعاد رئيسية هي (البعد الزمني، البعد المضمون، البعد الشكلي).

أولاً: البعد الزمني: يتضمن هذا البعد الجوانب التالية :

1- التوقيت: ويقصد به توفير المعلومات في الزمن المناسب لمتخذ القرار و قد تكون المعلومة مفيدة في الزمن الحاضر ولكن قد تفقد أهميتها بعد زمن قليل، لذا على المدير أن يكون قادراً على الحصول على المعلومات في وقت الحاجة إليها.

2- الحداثة: أن يجب أن تكون المعلومات متجددة وحديثة للاستفادة منها عند تقديمها لمتخذ القرار حيث تلعب الحداثة دور هاماً في جودة المعلومات إذ تقل قيمة المعلومات بتقدمها.

3- الفترة الزمنية: ويقصد بها الفترة الزمنية المطلوبة توفير معلومات عنها، على سبيل المثال يحتاج المدير معلومات عن حجم المبيعات للسنوات الخمس الماضية، فالمعلومات الملائمة هي التي تعطي الفترة الزمنية المطلوبة الاستعلام عنها.

ثانياً: بعد المضمون (المحتوى)

1- الدقة: ويقصد به خلو المعلومات من الأخطاء حيث أن المعلومات تساهم في جودة القرارات، كما تعمل على تجنب القرارات الخاطئة وتقلل من التكلفة وإهدار الوقت ويختلف مدى الدقة في المعلومات المطلوبة حسب الحاجة إلى استخدام وطبيعة المشكلة، كما أن دقة النظام المعلوماتي يؤدي إلى زيادة تكلفة المعلومات لذا لا بد من الموازنة بين تكلفة المعلومات والعائد المتوقع الحصول عليه في حالة دقة المعلومات.

2- الصدق والثبات: هي إعطاء المعلومات نفس النتائج التي أعطتها في كل مرة استخدمت فيها وأن تكون المعلومات التي يقدمها النظام تمتاز بالصدق والواقعية وتتطابق مع معطيات الواقع شكلاً ومضموناً وتوجهها.

3- الملائمة: أن تكون المعلومات ووثيقة الصلة ولها دور في تحسين عملية اتخاذ القرار، ولا بد أن تكون ملائمة للموضوع ولها صلة بالمشكلة المراد اتخاذ القرار.

4- الشمولية: ويقصد بها قدرة المعلومات على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة أو عن الحقائق الظاهرة لموضوع الدراسة مع تقديم بدائل الحلول المختلفة لها حتى تتمكن الإدارة من تأدية وظائفها المختلفة، وعلى المدير أن يقدر كمية التفاصيل اللازمة عن المشكلة حتى يتجنب الوقوع في بحر من المعلومات ما يسمى (بالإغراق).

5- الإيجاز: أي تقديم المعلومات اللازمة لكل مستوى إداري وما يتناسب مع متطلباته من المعلومات إذ لا بد من الإيجاز في المستوى الاستراتيجي دون الخوض في كم كبير من المعلومات عن الموضوع، ويمكن تحلل النظم أن يساعد المدير على تحقيق هذه المهمة بطريقة منطقية.

ثالثا: البعد الشكلي: يتعلق البعد الشكلي بكيف تقدم المعلومة وتكون حاضرة لمن يطلبها، فهي تتعلق بالإجابة على تساؤل (كيف) ويتضمن الجوانب التالية:

1- الوضوح: ويقصد به تقديم المعلومات بطريقة وشكل سهل فهمها من قبل المستخدم كلما أمكن ذلك، بحيث تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض حتى يتمكن المدير من الوصول إلى القرارات صائبة.

2- التنظيم: ويقصد به تقديم المعلومات بترتيب وتنسيق ضمن معايير محددة مسبقا كي يتم تعظيم الاستفادة منها.

3- المرونة: يقصد بها قابلية المعلومات على التكيف لأكثر من مستخدم وأكثر من تطبيق كذلك يجب أن تكون المعلومات متوفرة بشكل مرن يمكن استخدامه من قبل المستويات الإدارية المختلفة بفعالية في عملية اتخاذ القرار.

4- العرض: ويقصد به طريقة عرض المعلومات، أي تقدم بشكل مناسب تكون مختصرة أو تفصيلية أو بشكل كمي أو وصفي، وأن تعرض على شكل جداول توضيحية.¹ بالإضافة إلى خصائص أخرى يتميز بها المعلومات تشمل مايلي:

أولاً: الاقتصاد: تعد اقتصاديات المعلومات من الأمور المهمة عند مناقشة موضوع المعلومات، وتكون المعلومات اقتصادية إذا كانت قيمتها أكبر من كلفتها، أما إذا كانت العكس فتكون المعلومات غير اقتصادية، كما تصل قيمة المعلومات إلى الصفر إذا لم تستخدم وتوظف من قبل المستفيدين خدمة لأغراضهم المختلفة.

ثانياً: عدم التحيز: المعلومات ذات طبيعة محايدة لا تجايب أحداً أو تجاها دون الآخر، إلا إذا تم تحريفها أو تعديلها أو تغييرها أو التلاعب بها، فالمعلومات غير المتحيزة أو المحايدة تساعد المستفيدين منها على اتخاذ القرارات متزنة ومتوازنة ومنطقية.

ثالثاً: قابلية القياس: وتعني هذه الخاصية إمكانية القياس الكمي للمعلومات أو التعبير عنها بقيمة رقمية ويتم القياس باستخدام أدوات مثل: (الاختبارات، الملاحظة، القوانين الرياضية، الأوزان) وغيرها.

¹ - عاطف جابر طه، مرجع سبق ذكره، ص ص 13-15.

رابعاً: النقل: فالمعلومات لها قابلية النقل عبر مسارات محددة (الانتقال الموجه) ووسائط معروفة (كتب، دوريات اسطوانات مدججة... الخ) والبث لمن يرغب من المستفيدين.

خامساً: الاندماج: فالمعلومات تتمتع بقدرة عالية على الاندماج للعناصر المعلوماتية إذ يمكن بسهولة ضم عدة قوائم بيلوغرافية لمصادر المعلومات في قائمة واحدة أو تكوين نص جديد من أفكار يتم استخلاصها من نصوص سابقة.¹

المطلب الثالث: مصادر المعلومات.

هناك عدة مصادر للحصول على المعلومات وفقاً لاحتياجات المنظمة ومن هذه المصادر نذكر مايلي:

الفرع الأول: المصادر الداخلية: وهي تتكون من أشخاص مثل المشرفين ورؤساء الأقسام والمديرين بمختلف مستوياتهم داخل المنظمة ويتم تجميع المعلومات هنا ما على أساس رسمي طبقاً للأحداث التي وقعت بالفعل وأيضاً قد يتم التجميع على أساس غير رسمي من خلال الاتصالات والمناقشات غير الرسمية.

الفرع الثاني: المصادر الخارجية: وتتضمن هذه المصادر بعض التقسيمات مثل العملاء والموردين والمنافسين والنشرات المهنية والاتحادات الصناعية والهيئات الحكومية وهذه المصادر تمد المنظمة بالمعلومات البيئية والتنافسية التي تعطي المديرين قاعدة هامة من المعلومات تساعد على اتخاذ ما يروونه من القرارات.

أولاً: مصادر المعلومات في المنظمة: مصادر المعلومات المتدفقة في أي نظام معلومات يتواجد في المنظمة يأخذ عدة أشكال منها:

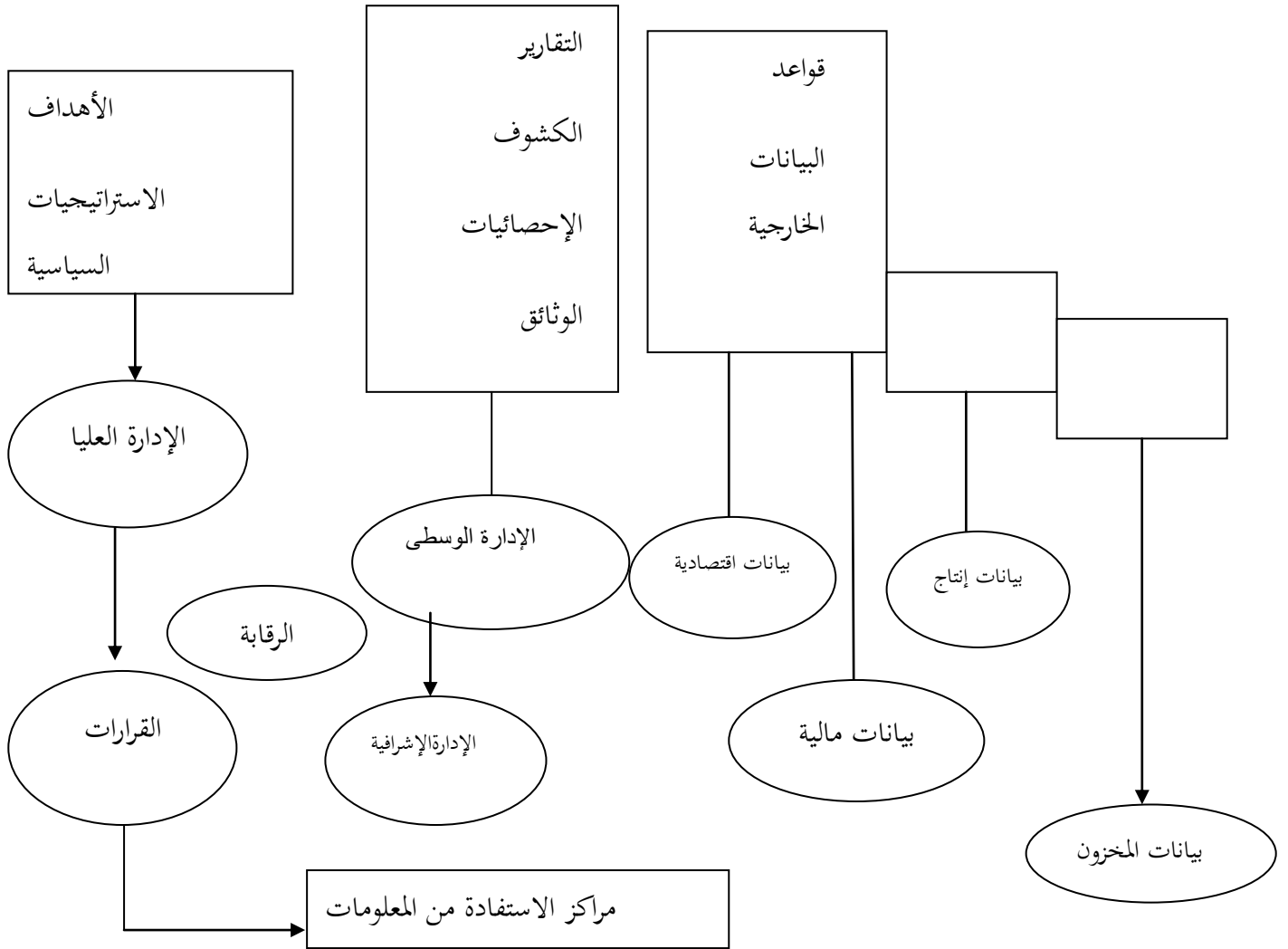
- 1- وثائق العمل المستخدمة في الأنشطة مثل: الفواتير والشبكات؛
- 2- تقارير الأداء أو أوضاع العمل كالتقارير المالية وكشوف المصروفات وتقارير المخزون؛
- 3- التعليمات والقرارات والإجراءات والقواعد المنظمة للأداء والبرامج والموازنات؛
- 4- البيانات البيئية مثل: تحليل السكان والتنبؤات الاقتصادية والتطورات العلمية والتكنولوجية.

الشكل التالي يوضح مصادر المحيطة بالمنظمة والمتفاعلة مع المستويات الإدارية المختلفة المتواجدة بها.²

¹ - عمر أحمد همستري، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2013، ص 32.

² - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص ص 297-298.

الشكل رقم: (01-02): مصادر المعلومات في المنظمة.



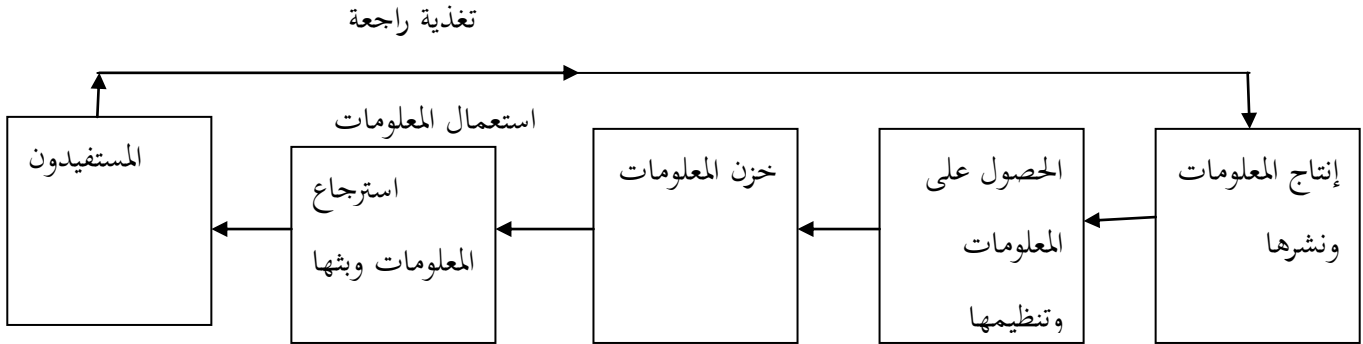
المصدر: محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية-مصر، سنة 2009،

ص 297.

المطلب الرابع: دورة حياة المعلومات.

تسير المعلومات في سلسلة حلقات متصلة ومتراطة منذ لحظة إنتاجها ومتى وصولها إلى المستخدمين للإفادة منها لأغراضهم المختلفة مستمرة لا تنقطع مادامت المعلومات ويوضح الشكل التالي دورة مقصودة:¹

الشكل رقم (03-01): دورة المعلومات



المصدر: عمر أحمد همشري، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة، ط01، دار صفاء للنشر والتوزيع، سنة 2013، ص36.

المبحث الثالث: مكونات ومراحل تطور تكنولوجيا المعلومات.

تقوم تكنولوجيا المعلومات بمساعدة الرؤساء والمعينين في مختلف المنظمات على القيام بالأعمال التجميع والمعالجة والتخزين والاسترجاع لبيانات والمعلومات المتاحة لديهم أو التي يمكن الحصول عليها وكذلك يعتمدون عليها، كمصدر هام في تعزيز الفرص لديهم في سوق المنافسة سواء كان محلي أو عالمي، ولقد أصبحت تكنولوجيا أحد أهم سبل تنظيم القدرات التنافسية لمختلف المنظمات الأعمال المعاصرة.

وتعد التكنولوجيا المعلومات من الأدوات الرئيسية التي يحتاجها الإنسان وخاصة المدراء في الشركة لكي يواجهوا التغيرات والتطورات المحيطة به.

المطلب الأول: تعريف وأهمية التكنولوجيا المعلومات.

يتميز العالم بتغيرات متسارعة تفرضها التنافسية وهذا ما يفرض على المنظمات ادراك أهمية تكنولوجيا المعلومات ولهذا سوف نتطرق إلى مفاهيم وأهمية تكنولوجيا المعلومات.

¹ - عمر أحمد همشري، مرجع سبق ذكره، ص36.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات: لقد تعددت واختلقت تعاريف لمصطلح تكنولوجيا المعلومات ومن أهم هذه المفاهيم نستخلص مايلي:

- 1- تعرف بأنها أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وقرنها أو توزيعها، وتصنف تحت عنوان أوسع وأشمل هو (التقنيات المستندة إلى الحاسوب) لعلاقتها المباشرة بنشاطات المحلية في المنظمة.¹
- 2- ويعرف (Briem1996) تكنولوجيا المعلومات على أنها تقنيات المعلومات المعتمدة على أنظمة المعلومات المحوسبة، فهي قوة رئيسية للمتغيرين المنظمي والإداري، وأدائها في اتخاذ القرارات، وتصميم الهياكل الإدارية ومهام العمل الوظيفي في مختلف المنظمات ذات نشاط عالي.²
- 3- وتعريف آخر يعبر عن تكنولوجيا المعلومات على أنها مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت وتعامل مع البيانات والمعلومات من حيث حجمها وتحليلها وتنظيمها واسترجاعها في الوقت السريع والمناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة.³
- 4- ويعرف قاموس ماكميلان تكنولوجيا المعلومات بأنها: حيازة معالجة، تخزين وبث المعلومات ملفوظة، مثبة ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الالكتروني والاتصالات السلكية واللاسلكية ومبني على أساس الالكترونيات.⁴ ومن خلال هذه التعاريف نتواصل إلى تعريف خاص للتكنولوجيا المعلومات "هي مجموعة من الأدوات والأنظمة والأجهزة المعروفة والمتطورة تستخدم لحل المشاكل متصلة باستخدام المعلومات المتوفرة"

الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات: إن تكنولوجيا المعلومات قد أصبحت المحفز الرئيسي لنشاطات الأعمال في العالم اليوم وذلك بسبب القدرات أو الإمكانيات لهذه التكنولوجيا المتمثل في:

- 1- القيام بحسابات رقمية كبيرة الحجم بالغة السرعة.
- 2- التزويد باتصالات سريعة ورخيصة ضمن المنظمات؛
- 3- خزن كميات كبيرة من المعلومات في مكان صغير وسهل الوصول إليه؛
- 4- السماح بالحصول السريع والرخيص على كميات كبيرة من المعلومات في كل أرجاء العالم؛
- 5- زيادة فاعلية وكفاءة الأشخاص العاملين في مجاميع سواء في موقع واحد أو في عدة مواقع؛
- 6- تقدم وبوضوح معلومات تتحد العقل البشري؛
- 7- تشغيل عمليات الأعمال شبه الآلية و المهام المنجزة يدويا وبشكل آلي.¹

¹ -غسان قاسم داوود اللامي ، أميرة شكروني البياني، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال و الاستخدامات و التطبيقات، الطبعة الأولى، دار الورق للنشر والتوزيع عمان - الأردن، سنة 2010، ص16.

² -هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، نظم إدارة المعلومات منظور الاستراتيجي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، سنة 2012، ص20.

³ -عامر إبراهيم قند يلحي، علاء الدين القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة السابعة، دار المسيرة، عمان-الأردن ، سنة 2015، ص32.

⁴ -محمد الصبري، مرجع سبق ذكره، ص 19.

المطلب الثاني: خصائص ومكونات تكنولوجيا المعلومات.

تعد تكنولوجيا المعلومات من أدوات التسيير المستحدثة في ظل التغيرات والعالم الرقمي حيث تتكون من مجموعة أجهزة ووسائل تساعد على توفير المعلومات والبيانات وكذلك لها خصائص تميزها وهذا ماسوف نتوصل إليه في هذا المطلب.

الفرع الأول: خصائص التكنولوجيا المعلومات: يمكن رصد أهم الخصائص التي تميز تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

أولاً: الزيادة: أي أن تكنولوجيا المعلومات تجلب لنا طرق جديدة إضافة إلى التي كنا نملكها مثل الهاتف النقال؛

ثانياً: السرعة: هي المعلومة الآتية على شكل كتابة، صورة أو صوت يتم تبادلها بسرعة كبيرة في خلال أجزاء من ثانية نحو كل العالم وبين عدة متواصلين؛

ثالثاً: الصغر: هي عملية التصغير سمة هامة في ميدان تكنولوجيا المعلومات مثل تطور أجهزة الحواسيب الإلكترونية التي تطورت من أجهزة كبيرة جدا عند ظهورها إلى محمولة في اليد في أيامها هذه، بل محمولة في الجيب؛

رابعاً: التكاليف: تكلفة اقتناء استعمال تكنولوجيا المعلومات على ما يبدو في انخفاض مستمر مما سهل انتشارها، حيث أصبحت في متناول غالبية المجتمعات؛

خامساً: تقليص المكان: حيث أصبحت كل المكان الكترونياً متجاوزة؛

سادساً: تعداد القنوات: تكنولوجيا المعلومات تجعل مستعمل المعلومة مرسل ومستقبل في نفس الوقت، مما يؤدي إلى خلق نوع من التفاعل بين مختلف المشاركين في عملية الاتصال، نتيجة تبادل مختلف الأدوار وهكذا تصبح عملية الاتصال عملية خطية ذات اتجاهين؛

سابعاً: اللاتزامن: التي تعني انه بإمكان أكثر من شخص استعمال نفس المعلومة في وقت واحد².

الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات: يشير كل من (اللامي والبياني 2010) إلى أن تكنولوجيا المعلومات تتكون من أربعة تقنيات فرعياً هي:

¹ - هاشم فوزي، جليل كاظم العارضي، مرجع سبق ذكره، ص 27-28.

² - بوعبدلي زهرة، إشكالية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير التجارة الخارجية، مجلة Al Riyad for Business Economics (Issn 2437-0916)، جامعة خميس مليانة، العدد 03، رقم 02، جوان 2017، ص 21.

أولاً: المكونات المادية: وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستخدمين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة التي تضم (عدداً من الأشياء) وحدة المعالجة المركزية (cpu) واللوحة الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى بالحكومات المادية، فتحسين ذاكرة الحاسوب وقدراتها على معالجة البيانات، وسرعتها تمثل مجالاً واسعاً لتطورات التكنولوجيا الحديثة، ويعد العلماء والمهندسون في شركات الحسابات والاتصالات مصدراً أساسياً لهذه التطورات الهائلة.

ثانياً: البرمجيات: وتعني برامج الحاسوب التي تعمل إدارة المكونات المادية وتشغيلها، كما تقوم بمختلف التطبيقات، ولأهميتها أصبحت تكنولوجيا أساسية لتشغيل الحاسوب كما في البرمجيات (Sun Microsoft).

وتساهم البرمجيات في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمنخرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات، لذلك فهي تتضمن نظم التشغيل النهائية مثل: معالج الكلمات، برمجيات التطبيقات المرتبطة بمهام الأعمال المتخصصة.

وقسمت برمجيات الحاسوب بشكل عام على:

1- برمجيات النظام: تعد من البرمجيات الضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته ببعضها ويضم هذا النوع من البرمجيات برامج التشغيل والتي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعدها الشركة المصنعة للحاسوب وتخزن فيها داخلياً وتعد جزءاً لا يتجزأ من الحاسوب نفسه.

2- برمجيات التأليف: هي مجموعة البرامج التي تعنى بترجمته التعليمات والايجازات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة.

3- البرمجيات التطبيقية: وهي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية إذ يمكن تطبيقها مع تغيرات طفيفة، وتشتمل هذه البرامج على كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها.¹

ثالثاً: القواعد البيانات: وهي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو هي المعلومات المخزونة في أجهزة ووسائل تخزين البيانات مثل مشغل الأقراص الصلبة للحاسبة (Hard Driv) والأقراص المرنة (Floppy Driv) أو الأشرطة وقواعد البيانات قد تكون متعلقة بسجلات المخزون في الشركة والأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات

¹ - غسان قاسم داود اللامي، مرجع سبق ذكره، ص 20.

وبيانات تتعلق بالتكاليف أو معلومات تخص احتياجات الزبائن وغيرها، وتتوافر قواعد بيانات مباشرة بعضها تنظم بشكل أرقام ومؤشرات اقتصادية وأسعار السوق والمخزون وقسم آخر منها تجمع على أساس موضوعات أو كلمات مثل: معلومات عن الطقس والظروف الجوية والموضوعات المنشورة في الصحف والمجالات.

رابعاً: شبكات الاتصال: وهي المكون الأخير لتكنولوجيا المعلومات ويعتقد البعض أنها الأكثر أهمية في أدوات أو وسائل الاتصالات عن بعد مثل الهواتف، والفاكس والألياف الضوئية (FiberOpti) ومكوناتها الأخرى التي تكون الشبكات الإلكترونية التي مكنت مستخدمي أجهزة الحاسوب من الاتصال بأي موقع بصورة مباشرة، والاتصال بأي مستخدم آخر للحاسوب في أي موقع آخر، وتعد شبكة الانترنت (Intranet) شبكة انترنت داخلية للشركة كما استخدمتها شركة جنرال إلكترونيك للأغراض الأمنية للربط بين مختلف النظم الإلكترونية للشركة، كما يمكن ربط عدة شركات بشبكة الكمبيوتر مثل الارتباط مع المجهزين والتي تعمل على أساس شبكة الانترنت المفتوحة.¹

المطلب الثالث: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات.

يعد عالمنا الذي نعيشه رهن التغيير والتطور السريع مما يعجز عن رصد التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات بشكل دقيق ولكن الأمر المسلم به هو أن تكنولوجيا المعلومات هي ثمرة تطورات عبر الزمن يمكن اختصار مراحلها فيما يلي:

الفرع الأول : مرحلة ثروة المعلومات الأولى: منذ حوالي 3600 قبل الميلاد، ثم اختراع الكتابة ومختلف وسائل حفظ المعلومات فاستطاع السومريون للكتابة على الطين اللين مما أنتج إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تندثر بمجرد وفاة الإنسان أو ضعف قدراتها الذهنية، إلا أنها كانت باهظة الثمن وحكر فقط على فئة الأغنياء ورال الأعمال.

الفرع الثاني : المرحلة الثانية: عصر ظهور الطباعة إذ يعتبر الألماني غوتنبرغ، بطل هذه الفترة في القرن 16 والفاعل الأساسي في نشر المعلومات وذلك لكثرة مطبوعاته ونشرها من جهة وظهور عصر التنوير من جهة أخرى ما أعطى لأوروبا حق الأسبقية في التقدم على العالم بثلاث قرون.

الفرع الثالث: مرحلة الثالثة: لقد كان اكتشاف التلغراف 1987 ردة فعل حتمية الاتصال بغية توفير فعالية أكبر في تبادل المعلومات وذلك إبان ظهور الثروة الصناعية ثم اكتشاف الهاتف من خلال قوة وسرعة التيار الكهربائي في

¹ - هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، مرجع سبق ذكره، ص ص 32-33.

نقل الصوت عبر الأسلاك النحاسية، وتواتت الاختراعات في مجال الاتصال كجهاز الفونوغراف في القرن التاسع عشر عن طريق T.Edison.

الفرع الرابع: المرحلة الرابعة: تميزت باختراع الحاسوب وتطوره ومراحل أجياله المختلفة وما له من أثر إيجابي على حركة تدفق المعلومات عبر وسائل اتصال التي لها صلة بالحواسيب.

الفرع الخامس: المرحلة الخامسة: إنها الثورة الخامسة، والتي بدأت من النصف الثاني من قرن العشرين حتى يومنا هذا، وهي تعتمد بالدرجة الأولى على اكتساح الأقمار الصناعية وشبكات الألياف الصوتية ذات السرعة الفائقة في عالم المعلومات في نقل الأنباء والبيانات، الصور، كنتيجة حتمية للتزابط الهائل بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة، وتكنولوجيا الاتصال المختلفة وخير برهان على استخدام الانترنت كأداة تختصر العالم بأسره في حروف ثلاث "WWW"، وقد عبر قنديل عن هذه الفترة بالتردد بقوله: فمن الكمبيوتر الذي يعمل بالصمامات الأيونية الحرارية إلى آخر يعمل كمبيوتر يمكن حمله في الجيب ومن إدخال البيانات بأكوام من الكروت الورقية إلى اعتماد لوحة المفاتيح ثم الفأرة.¹

المطلب الرابع: آثار تكنولوجيا المعلومات.

إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات قد أحدثت تطورات هائلة على مستوى المؤسسات، كما استطاعت هذه التطبيقات أن تغزو جميع المؤسسات العامة والخاصة على مختلف أنواعها، وسنسلط الضوء على آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال أثرها على مختلف الجوانب وهي كالتالي:

الفرع الأول: الآثار الاجتماعية: إن تكنولوجيا المعلومات لا تمنحنا فقط أساليب مختلفة للعمل والتفكير والترفيه بل إنها تقدم لنا أيضا بعض الخيارات الأخلاقية المختلفة، والتحويلات الثقافية التي تنعكس وتساعد فيتوجيه السلوك والتصرفات مما يخلق آثار على بنية المجتمع وبناء القيمي ويترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات، وهذا يخلق آثار إيجابية و سلبية على المجتمع منها:

1- الآثار المستقبلية على العملية التربوية والتعليمية وتطوير البحث العلمي والتقني، وما يترتب على ذلك من خلق فلسفة جديدة في الانفتاح والتعاون الدولي في مجال المعلومات؛

2- كيفية تسخير هذه التكنولوجيا في حل المشكلات وتخفيف المعاناة التي يتعرض لها الأفراد؛

¹ - طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية- دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء تيارت، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة وهران 2، سنة 2014-2015، ص ص 11-12.

3- تشجيع السلوكيات الجديدة من المطالبة بالمساواة والعدالة الاجتماعية وحرية التعبير وبناء العلاقات الشخصية وحماية حقوق الملكية والفكرية... الخ.¹

الفرع الثاني: الآثار الاقتصادية: تحت تأثير عصر المعلومات وثورة تكنولوجيا المعلومات تغيرت عدة مفاهيم، فقد أصب حراس المالي الفكري أهم نسبيًا من رأس المال المادي وأصبحت المعلومات قوة وثروة تضفي على العمل قيمة مضافة إلا أن الاقتصاد المعاش هو اقتصاد المعلومات، كما تميزت هذه الثروة بتقلها السريع عكس المنتجات الاقتصادية والزراعية والصناعية ولعل الآثار الاقتصادية الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات، يتمثل في استخدام الحاسب الإلكتروني، كأحد العناصر الأساسية المكونة لهذه التكنولوجيا وذلك لما تتميز به هذه الآلات من انخفاض في مستويات أسعارها وسهولة تشغيلها و ضمان تدفق المعلومات بشكل أفضل.²

¹- بوعلي فريدة ، فوضيل حكيمة، مرجع سبق ذكره، ص61.

²- زغبة مروة، غالق فتيحة، تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ودورها في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة-دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء و الغاز تسمسليت، مذكرة تخرج شهادة ماستر، معهد العلوم الاقتصادية ، المركز الجامعي تسمسليت، سنة 2015-2016، ص 39.

خلاصة

تعد تكنولوجيا موردا هاما لأداء فعاليات وممارسات منظمات الأعمال كافة، إذ ساهم ظهور تكنولوجيا المعلومات في معالجة الكم الهائل من البيانات وتزويد الإدارات العليا بتقارير سريعة ودقيقة لإنجاز أعمالها لمواكبة العولمة والعصرنة، ومن خلال ما تم درسه في هذا الفصل تعرفنا على أنها تتكون من مجموعة الأجهزة والمعدات الحديثة والمتطورة التي تقوم بجمع ومعالجة وتخزين المعلومات من مختلف المصادر الداخلية والخارجية لتسهيل عمل مختلف المستويات الإدارية.

وكذلك تطرقنا في هذا الفصل إلى آثار مختلفة لتكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات خاصة في الميدان الاقتصادي لما لها من أهمية بالغة في تطور والنهوض بالاقتصاد، والانفتاح على الأسواق العالمية من خلال مساهمتها في تطوير وتحسين عملية الإنتاج والمنتجات وزيادة الإبداع والابتكار ولهذا أصبحت تكنولوجيا المعلومات من العناصر الأساسية لمواكبة عملية التطور.

1

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لتنافسية البنوك

تمهيد:

لقد أدى التطور الذي حدث على تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مختلف وظائف المؤسسات إلى الرفع من مستوى التنافسية، سواء بين المؤسسات الصغيرة أو الكبيرة وخاصة المؤسسات المالية كالبنوك. لهدف تحسين المستوى الاقتصادي والدخل الوطني فتنافسية البنوك هي من المواضيع التي تحضباهاتمام الاقتصاديين والباحثين، حيث أصبح للتنافسية إستراتيجيات ومؤشرات تعتمد عليها المنظمات لزيادة الإزدهاراالإقتصادي والانفتاح على الأسواق المحلية عامة والأسواق العالمية خاصة، ولهذا تسعى المؤسسات المالية إلى تطوير الخدمات والإستفادة من التطورات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين الخدمات المصرفية وتحقيق رغبة العملاء من أجل زيادة وتحسين تنافسية البنوك.

وينقسم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: لمحة حول البنوك؛

المبحث الثاني: أساسيات حول التنافسية البنوك؛

المبحث الثالث: أهم محددات تنافسية البنوك.

المبحث الأول: لمحة حول البنوك.

تعتبر البنوك من أهم المؤسسات المالية المساهمة في تطور العمليات الاقتصادية والتجارية حيث أنها في أمس الحاجة إلى هذه المؤسسة المالية لتدعيم نشاطها، وذلك لتحقيق التنمية الاقتصادية، ولهذا فان تمويل مشاريع المؤسسة يفترض أن يتم عن طريق مواردها الموجودة فيها لكن نظرا لطبيعة المبادلات القائمة على أساس العقود والدفع المؤجلة أصبح من ضروري على المؤسسة اللجوء إلى مصادر خارجية من اجل تمويل مشاريعها ويتمثل في المنشآت المصرفية.

المطلب الأول: ماهية البنوك.

تعتبر البنوك من مكونات الاقتصاد الوطني وله أهمية بالغة في مختلف الاقتصاديات، حيث يقوم بمختلف الوظائف والنشاطات ليصبح قناة تمويل التنمية والنهوض بمختلف القطاعات.

الفرع الأول: نشأة البنوك: يختلف الباحثين الاقتصاديين حول نشأة البنوك فالبعض يرجعها إلى قدم المعاملات التجارية مستندا بذلك إلى أقدم التشريعات والبعض يرجع نشأتها إلى نشأة النقود والحاجة إلى حمايتها وتداولها إلا أن الثابت في العصر الحديث إن نشأة البنوك الحديثة يرجع إلى القرون الوسطى.

حيث عمل الصاغة في تلك الفترة عمل البنوك فقد كان الناس يقومون بإيداع الأموال لديهم والحصول على صكوك تثبت ملكيتهم، للأموال ثم تطورت العملية بعد ذلك حيث أصبح الناس بحاجة لنقل الأموال من مكان إلى آخر مع التقليل من مخاطر السرقات وقطاع الطرق فظهرت فكرة الصكوك لحامله بحيث أنه يمكن ملكية الأموال من شخص إلى آخر بانتقال الصكوك على أن يقوم حامل الصكوك بتحويلها إلى نقد من خلال صائغ محب في المنطقة التي يتواجد بها.

ومع تطور الزمن لاحظ هؤلاء الصاغة أن هناك حجم كبير من الأموال يبقى في خزائنها للحفاظ حتى لو قام بعض الأشخاص بسحب جزء، من هذه المبالغ فإن هناك أشخاص آخرين يقومون بإيداع مبالغ جديدة فقام هؤلاء الصاغة باستثمار جزء من الأموال مع الاحتفاظ بجزء كاحتياطي لمواجهة السحوبات الطائفة.

لاحظ المودعون أن الصاغة يستفيدون من أموالهم الأصلية فأصبح المودعون يبحثون عن أشخاص يودعون الأموال لديهم مقابل الحصول على عائد وهو ما أصبح يعرف بعد ذلك بالفوائد ومن هنا نشأت نواة أول بنك في إيطاليا عام 1157م ثم تلاه بعد ذلك في مدينة برشلونة ليشمل جميع دول أوروبا.¹

¹ - إيهاب نظمي إبراهيم، حسن توفيق مصطفى، محاسبة المنشآت المالية (البنوك وشركات التأمين)، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، سنة 2009، ص 11.

الفرع الثاني: مفهوم البنك: لقد تعددت واختلفت تعريفات الاقتصاديين لمصطلح البنك ومن أهم هذه التعاريف نذكر ما يلي:

1- إن كلمة بنك أو banco، أصلها إيطالي ومعناها الحقيقي عند أول استخدامها هو المصطبة التي يجلس عليها الصرافون لتحويل العملة ثم تطور المعنى ليصبح المنضدة Complion. وهو الموضوع الذي يتم فيه عملية المتاجرة بالنقود¹.

2- ويعرف معجم آخر البنك بأنه أي منشأة تتعامل بالنقود تقبلها من العملاء في شكل إيداعات وتحترم طلباتهم في سحبهم كلها أو بعضها وتقوم بتحصيل الشبكات لعملائها كما تقوم بمنح القروض أو استثمار الودائع الزائدة حتى يتم طلبها من قبل أصحابها².

3- البنوك هي مكان الالتقاء عرض الأموال بالطلب عليها، حيث تتجمع لأموال على شكل ودائع لدى البنوك وتأخذ شكل أقساط تأمين في شركات التأمين وشكل، مدخرات في صناديق التوفير البريدية³.

4- يمكن القول أن البنك هو مؤسسة تعمل كوسيط مالي بين مجموعتين رئيسيين من العملاء المجموعة الأولى لديها فائض من الاموال وتحتاج إلى الحفاظ عليه وتنمية، والمجموعة الثانية هي مجموعة من العملاء تحتاج إلى أموال لأغراض أهمها: الاستثمار أو التشغيل أو كلاهما⁴.

5- وفي الولايات المتحدة الأمريكية يعرفه القانون المصرفي بأنه: منشأة حصلت على تصريح للقيام بأعمال البنوك سواء حصلت على هذا التصريح من الحكومة المركزية (الاتحادية أو الفيدرالية) أو من حكومة الولاية التي تباشر فيها نشاطها، ومن ثم بين القانون صراحة وظائف المصرف الأمريكي والشروط الواجب توافرها لمباشرة هذه الوظائف بحيث تكون الحدود واضحة بينه وبين المؤسسات الأخرى⁵.

ومن خلال هذه التعاريف المختلفة للبنك نستخلص تعريف عام له " البنك هو مؤسسة مالية تقوم بقبول الودائع المالية، وتقديم القروض المتنوعة للأفراد مقابل فوائد، وكذلك يؤدي البنك دور الوسيط في مختلف العمليات والخدمات المالية ".

الفرع الثالث: أهمية البنوك: تظهر أهمية البنوك في العصر الحديث بأدائها أرسدة ضخمة من الودائع الصغيرة على مستوى الوفورات المحققة من الحجم المبير وذلك بما يلي:

¹ - فضيل فارس، التقنيات البنكية- محاضرات وتطبيقات، الطبعة الأولى، مطبعة الموساك رشيد، القبة-الجزائر العاصمة، سنة 2013، ص 17.

² -عاطف جابر طه، تنظيم وإدارة البنوك، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، إسكندرية-مصر، سنة 2010، ص 05.

³ -أنس البكري، وليد الصافي، النقود والبنوك بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، سنة 2009، ص 110.

⁴ -محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2002، ص 13.

⁵ -خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2006، ص 19.

- 1- بدون هذه الوساطة يتعين على صاحب المال أن يجد المستثمر المطلوب والعكس بالشروط والمدة الملائمة لاثنين؛
 - 2- بدون المصارف تكون المخاطر أكبر لاقتصار المشاركة على مشروع واحد؛
 - 3- نظرا لتنوع إستثماراتالبنوك فإنها توزع المخاطر مما يجعل في الإمكان الدخول في مشاريع ذات مخاطرة عالية
 - 4- يمكن للبنوك نظرا لحجم الكبير والأرصدة أن تدخل في المشاريع طويلة الأجل؛
 - 5- أن وساطة البنوك تزيد من سيولة الاقتصاد بتقديم أصول قريبة من النقود تدر عائدا مما يقلل الطلب على النقود؛
 - 6- يتقدم أصول مالية متنوعة المخاطر مختلفة، وعائد مختلف، وشروط مختلفة للمستثمرين فإنها تستوعب جميع الرغبات وتستجيب لها؛
 - 7- تشجيع الأسواق الأولية التي تستثمر وتصدر الاموال المالية التي يحجم عنها الأفراد خوفا من المخاطر.¹
- المطلب الثاني: خصائص عامة لعمليات البنوك.**

إذا كان من الصعب وضع تعريف جامع لكل عمليات البنوك أو حصرها في تعداد معين لأنها شديدة التنوع، سريعة التطور، وتتخذ أحيانا أشكالا مركبة من أكثر من عمل من طبيعية قانونية مختلفة، إلا أن هذه الأعمال على تعدادها وتنوعها تتميز بخصائص معينة وهي كالتالي:

أولاً: تعتبر تجارية بنص القانون جميع عمليات البنك إذ قضى قانون التجارة الجزائري في المادة الثانية منه بأن "يعد عملا تجاريا بحسب موضعه" كل عملية بنكية ، أو عملية صرف أو سمسرة، أو خاصة بالعمولة.

ثانياً: تتميز الأعمال المصرفية بقيامها على الإعتبار الشخصي والمقصود بذلك أن هذه العمليات بطبيعتها تقوم على ثقة كل من طرفيها في الآخر، وهذا الاعتبار يؤثر في مضمون العمل وفي بقاءه، وهو يبدو أكثر من جانب نظرة البنك، إلى عملية فهو قبل أن يتعامل معه وخاصة إذا كانت العملية فيها مخاطرة مالية يقدر احتمالات وقوع الخطر بالنظر إلى أخلاقيات العميل وإمكانياته وهو لا يقوم على العملية إلا إذا كانت هذه العناصر، فإذا طرأ ما يهز بعض هذه العناصر تعرضت العلاقة بينهما إلى الانهيار، وكذلك يقوم الاعتبار الشخصي بالنسبة إلى العميل فهو يقبل طلب الخدمة من البنك، دون بنك آخر على الأقل في بعض صور هذه الخدمات البنكية بالنظر الى سلوك البنك وسمعته القائمة على هذا السلوك ، وهو لا يرضى عادة أو يؤديها إليه بنك آخر.

¹ - محمد عبد الفتاح الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 19.

ثالثاً: لعمليات البنوك طابع نمطي فمعظمها يتم بأسلوب موحد لكل عملية في شكل نموذج لا يخرج عنه البنك وتلتزمه جميع البنوك، وهذا ما دفع بعض الفقه إلى القول بأن الكثير من الأعمال البنكية له وصف عقد الإذعان فالبنك لديه نماذج مطبوعة تتضمن الأحكام التفصيلية لكل عملية من العمليات التي يباشرها، فهناك نموذج لحساب الوديعة وآخر للحساب الجاري، وآخر لفتح الإ اعتماد، والعميل لا يقوم بمناقشة ما ورد من شروط وأحكام في هذه النماذج.

رابعاً: لعمليات البنوك طابع دولي تحلى مع ازدهار التجارة الدولية، ويتمثل في توحيد الأنظمة الخاصة لبعض الأعمال البنكية إما بصورة تلقائية عن طريق النقل والتقليد، وإما بواسطة المعاهدات التي تعد من المصادر الدولية للقانون البنكي، فمثلاً الحساب الجاري له مفهوم واحد في كافة البنوك أي كان البلد التي توجد فيه هذه الخبرة وكذلك الحال بالنسبة للحساب الوديعة أو الاعتماد المستندي.¹

المطلب الثالث: أنواع البنوك.

تختلف الدول من حيث نظمها الاقتصادية، وتبعاً لذلك تختلف النظم البنكية من دولة لأخرى، ويتكون الجهاز البنكي من مجموعة من البنوك تختلف في أنواعها تبعاً لتخصصاتها وهي كالتالي:

الفرع الأول: البنك المركزي: وهو شخصية اعتبارية عامة مستقلة تقف على قمة النظام البنكي، حيث يتولى تنظيم السياسة النقدية والائتمانية والبنكية والإشراف على تنفيذها وفقاً للخطة العامة للدولة، وتعتبر أموال البنك أموال خاصة وله الحق في الاطلاع على دفاتر وسجلات البنوك بما يكلفه الحصول على كافة المعلومات التي تساعد على تحقيق أغراضه.

الفرع الثاني: البنك التجاري: يأتي في المرتبة الثانية بعد البنك المركزي، حيث يتخذ تسمية أخرى " مصارف الودائع، لقد عرفها أحد الكتاب على أن " البنك التجاري هو المنشأة أو الشركة المالية التي تقبل الودائع من الأفراد والهيئات (الأشخاص المعنوية) تحت الطلب ولأجل ثم تستخدم هذه الودائع في فتح الحسابات والقروض (الائتمانات) بقصد الربح.

الفرع الثالث: بنك الاستثمار: وتسمى أيضاً ببنوك الأعمال، حيث تنتمي بدورها إلى البنوك غير التجارية نظراً لكون أن رؤوس أموالها الخاصة تهيمن على الجزء المعبر من مواردها وفي ذات الوقت لا تقبل على العموم الودائع.

¹ - ريس عبد الحق، هشام حريز، وآخرون، دور البنوك الأجنبية في تمويل الاقتصادي وتقييم أدائها من حيث العائد والمخاطرة، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية-مصر، سنة 2014، ص 25-26.

الفرع الرابع: البنوك الإسلامية: أنها البنوك والمؤسسات المالية التي ينص قانون إنشائها ونظامها الأساسي صراحة على الالتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية، وعلى عدم التعامل بفائدة أخذ أو إعطاء. فالبنوك الإسلامية تقوم بمختلف العمليات البنكية والمالية ونشاط الاستثماري وتقدم مختلف الخدمات البنكية من منطلق مبدأ مفاده: "الإستجابة لأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية واجتناب الأساليب المخالفة لأحكامها وعلى رأسها الربا".

الفرع الخامس: البنوك الصناعية: يتركز نشاطها على أساس تمويل الأنشطة الصناعية من خلال منح القروض للمؤسسات العاملة في قطاع الصناعة من أجل تمويل شراء الآلات والتوسع في استثمارات هذه المؤسسات وغيرها.

الفرع السادس: البنوك الزراعية: حيث يتخصص نشاطها في تمويل الأنشطة الزراعية وما يرتبط بها، من خلال منح قروض للرفع من حجم الإنتاج الزراعي، واستصلاح الأراضي الصحراوية واستغلال أراضي البور، وحفر الآبار، وكذلك مشاريع الري بما فيها تربية المواشي والأبقار والدواجن وغيرها.

الفرع السابع: البنوك العقارية: وهي تلك البنوك التي تتخصص في منح قروض طويلة الأجل قد تتراوح مدتها على المستوى الدولي من عشرين سنة إلى مدة ثلاثين سنة من أجل تمكين زبائنهم من إقتناء أراضي للبناء، ومن أجل بناء سكنات أو ترميمها أو إقتناء سكنات جاهزة.

الفرع الثامن: بنوك الادخار: وتسمى أيضا ببيوت الادخار، حيث يتركز نشاطها على أساس تجميع المدخرات من الأفراد و العائلات، وهي بذلك تنمي الوعي لدى هؤلاء الأفراد و العائلات على السواء بضرورة وأهمية ادخار أموالهم لديها مقابل منح البنوك الادخار لهم دفاتر الادخار كدليل قانوني يؤكد دائيتهم تجاهها مقابل الحصول على الفوائد مثلا أو اقتناء سكن، فتقوم هذه البنوك باستثمارها استثمارا غير محفوف بالمخاطر بما يقابله من حجم المدخرات المودعة لديها فعليا.¹

المطلب الرابع: وظائف البنوك:

تعددت وظائف البنوك وفق لمتطلبات التطور في النشاط الإقتصادي لتحسين نوعية الخدمات ومن بين هذه الوظائف نذكر مايلي:

الفرع الأول: قبول الودائع وتنمية الادخار: تقوم البنوك التجارية بصفة معتادة بقبول الودائع الأفراد والهيئات التي تدفع عند الطلب أو بناء على أخطار سابق أو بعد انتهاء أجل محدد ولا تقتصر وظيفة البنك التجاري على

¹ - فضيل فارس، مرجع سبق ذكره، ص ص 37-46.

مجرد قبول ودائع يقدمها الأفراد والهيئات، بل تتعدى هذه الوظيفة السلبية لتصبح وظيفة ايجابية تتمثل في جذب هذه الودائع عن طريق تنمية الوعي الادخاري، وحث الأفراد والهيئات على الادخار.

ويمكن تقسيم أنواع الإيداعات التي يقدمها المودعون لدى البنوك التجارية إلى أربعة أقسام رئيسية هي:

أولاً: حسابات جارية (دائن): الحسابات الجارية لدى البنوك التجارية هي الحسابات التي تتضمن معاملات متبادلة بين البنك والطرف الآخر وقد يتمثل الطرف الآخر في شخص أو أشخاص طبيعيين (أفراد) أو في أشخاص اعتباريين (شركات وهيئات أو بنوك أخرى) وقد تكون أرصدة بعض الحسابات الجارية لدى البنوك التجارية أرصدة تتمثل في المبالغ المستحقة للطرف الآخر بمجرد طلبها، أو قد تكون أرصدة بعض هذه الحسابات مدينة وتتمثل في المبالغ المستحقة للبنك التجاري على الطرف الآخر (نقدية لدى المراسلين وفروع البنوك الأخرى).

ثانياً: حسابات صندوق التوفير: تلجأ البنوك التجارية إلى تشجيع العملاء (محدودي الدخل عادة) على الادخار عن طريق فتح حسابات توفير لهؤلاء العملاء تمنحهم بعض المميزات مثل دفع نسبة فائدة سنوية محددة عن المبالغ التي يحتفظ بها العملاء في حسابات صندوق التوفير وتحدد قيمة الفائدة التي يحصل عليها العميل بقيمة المبالغ التي يحتفظ بها.

ثالثاً: حسابات الودائع (بإخطار): تعمل البنوك التجارية على جذب المدخرات على اختلاف أنواعها فتقوم بتنوع حسابات الودائع للأفراد والهيئات بحيث يمكن للعملاء اختيار النوع المناسب لهم من حسابات الودائع. فمن العملاء من يجد نفسه أنه من غير الحاجة لمبلغ معين من المال لمدة غير معلومة على وجه التحديد، ويرغب في استثمار هذه المبالغ طول فترة عدم حاجته إليها.

رابعاً: حسابات الودائع لأجل: قد يجد بعض العملاء أنهم في غير حاجة إلى مبالغ معينة لمدة محددة ومعلومة فيلجأون إلى إيداع هذه المبالغ في حسابات ودائع لأجل محدد لا يحق لهم سحبها إلا بعد انقضاء الأجل المحدد.

الفرع الثاني: موازنة عمليات التمويل الداخلي والخارجي بما يحقق أهداف خطة التنمية:

تعمل البنوك التجارية على تنمية الادخار وقبول الودائع قصيرة الأجل لكي تستخدم هذه الودائع في عمليات التمويل الداخلي والخارجي بما يحقق أهداف خطة التنمية. فمن أهم أنواع الاستثمارات التي تلجأ إليها البنوك التجارية لتمويل المشروعات وتخدم الاقتصاد وتنمية وهي كالتالي:

أولاً: منح (تقديم) التسهيلات الائتمانية قصيرة الأجل فتقوم البنوك التجارية بتقديم القروض والسلفيات للعملاء لتمويل عمليات الإنتاج والتسويق الداخلي والخارجي وتطالب البنوك التجارية العملاء في معظم الأحوال بتقديم الضمانات الكافية للبنك حتى يتجنب مخاطر عدم الوفاء للعملاء بالتزاماتهم أو تحد من هذه المخاطر.

ثانياً: المساهمات في إنشاء مشروعات جديدة أو تدعيم المركز المالي لمشروعات قائمة عن طريق الاكتتاب في رؤوس الأموال هذه المشروعات فتلجأ للاشتراك في أحد المشروعات عن طريق تقديم قروض طويلة الأجل، وذلك لدعم الاقتصاد القومي والمساعدة في تحقيق أهداف خطة التنمية.

ثالثاً: الاستثمارات قصيرة الأجل في شراء الأسهم والسندات من الدرجة الأولى مثل: السندات الحكومية وأسهم وسندات الشركات التي يتأكد للبنك سلامة مركزها المالي. وكثيراً ما يلجأ البنك التجاري إلى تكوين محفظة أوراق مالية تحتوي على تشكيلة من الأوراق المالية التي يسهل تحويلها إلى نقدية دون التعرض للخسائر وهذا ما يتمشى مع عاملي السيولة والأمان يلاحظ أنه عند اختيار البنك لطريقة استثمار أموال المودعين فإنه لابد أن يوازن ثلاثة عوامل رئيسية يجب أخذها في الاعتبار عند إقرار سياسية الاستثمار. وهذه العوامل نتعرف عليها هي:

1- **الربحية:** يسع البنك التجاري إلى توجيه الاستثمار إلى المصادر تحقق أقصى ربح ممكن بحيث يتمكن البنك من سداد الفوائد المستحقة للمودعين ومقابلة الالتزامات الأخرى، ويحقق معدلات أرباح مناسبة تكفي لتكوين الاحتياطات اللازمة لتدعيم المركز المالي للبنك ولتوزيع أرباح مناسبة لأصحاب رأسمال البنك.

2- **الأمان (ضمان):** من المعروف إن معدلات الأرباح تكون أكثر ارتفاعاً عند درجة المخاطر التي يتعرض لها المستثمرون. ولما كانت البنوك التجارية تعتمد إلى حد كبير على أموال المودعين في عملية تمويل المشروعات، فإن البنوك التجارية لابد وأن توازن بين الربحية ودرجة المخاطر التي يتعرض لها نتيجة عملية التمويل

3- **السيولة:** تعتمد البنوك التجارية اعتماد كبيراً على مصادر الأموال قصيرة الأجل التي يقدمها المودعون كما أن جزءاً كبيراً من هذه الإيداعات يكون من حق المودعين سحبها عند الطلب، أو بعد فترة قد تكون قصيرة من تاريخ إخطار البنك برغبة المودعين في سحب هذه الأموال. معنى ذلك أن البنك التجاري قد يتعرض إلى مواجهة طلبات سحب كبيرة في وقت واحد مما يحتم على البنوك التجارية التي تحتفظ بمعدل السيولة يتناسب مع إجمالي التزامات الديون قصيرة الأجل ولا يقتصد بالإحتفاظ بمعدل السيولة معين أن يحتفظ البنك بأمواله في صورة مبالغ نقدية سائلة حيث أنه إذا فعل ذلك فإنه لن يتمكن من تحقيق أرباح وإنما يقصد بالسيولة في هذا المجال القدرة على تحويل بنود الاستثمار إلى نقدية سائلة بسرعة دون التعرض للخسائر.¹

المبحث الثاني: أساسيات حول التنافسية.

¹ - محمد عبد الفتاح الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص ص 20-21.

لقد أصبح مصطلح التنافسية أكثر استخداما في السنوات الأخيرة بفعل الانفتاح على الأسواق والاتجاه المتزايد نحو السوق، ولهذا المنافسة تشكل عنصر هاما وأساسيا من عناصر البيئة التنافسية للمؤسسة، وهذا ما يدفع بالمؤسسات إلى البحث عن العناصر التي بواسطتها تستطيع التفوق على منافسيها.

المطلب الأول: ماهية التنافسية.

إن سرعة التغيرات الحاصلة في العالم في جميع المجالات أثر على معظم الاقتصاديات الحديثة وبذلك برزت سمات جديدة للعالم وظهور مصطلح التنافسية، ومن هنا أصبحت المنظمات في موقف يحتم عليها التكيف مع البيئة التنافسية.

الفرع الأول: مفهوم التنافسية: لقد تعددت وإختلفت التعاريف لمصطلح التنافسية من قبل الاقتصاديين والباحثين ومن أهم هذه التعاريف نذكر ما يلي:

1- جاءت الفكرة الأولى لمفهوم التنافسية من أدبيات مدرسة إدارة الأعمال كونها تشكل الأساس لتحليل إستراتيجية قطاع الأعمال، إذ تتنافس الشركات في الحصول على الموارد وأكبر نسبة من الحصص في الأسواق، يهدف تحقيق أكبر قدرة من الربحية.¹

2- وهناك تعريف التنافسية على مستوى الدولة بأنها " هي قدرة البلد على زيادة حصة في السوق من الصادرات، أو تحقيق معدل نمو مرتفع ومستمر وتعرف أيضا بأنها" القدرة على المحافظة على ميزان تجاري إيجابي.²

3- تعرف أيضا بأنها"القدرة على الصمود أمام المنافسين بغرض تحقيق الأهداف من ربحية ونمو، استقرار وتوسع، إبتكار وتجديد، وتسعى المنظمات ورجال الأعمال بصفة مستمرة إلى تحسين المراكز التنافسية بشكل دوري نظرا لاستمرار المتغيرات العالمية والمحلية.³

4- فمثلا يرى بعض الباحثين أن تعريف التنافسية على مستوى الوطني: تمثل فكرة عريضة تضم الإنتاجية الكلية ومستويات المعيشة والنمو الاقتصادي بينما يرى آخرون أن ضيقا يركز على التنافسية السعر التجارية.⁴

¹ - ظافر محمد حمود، القدرة التنافسية للمنتجات القطنية السورية في إطار تحرير التجارة الدولية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، في الاقتصاد، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق سوريا، سنة 2015، ص2.

² - بوازيد وسيلة، مقارنة الموارد الداخلية والكفاءات كمدخل للميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية/ دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، علوم التسيير، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، سنة 2011-2012، ص07.

³ - بلماحي أحمد، شعني محمد زكرياء، الميزة التنافسية و الإستراتيجية البنكية دراسة حالة البنوك الجزائرية -سعيدة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة الطاهر مولاى-سعيدة، سنة 2016، ص 07.

⁴ - نوري منير، تحليل التنافسية العربية في ظل العولمة الاقتصادية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد رقم 04، جامعة شلف الجزائر، ص22.

5- ويرى مجلس التنافسية الصناعية الأمريكي: التنافسية هي مقدرة البلد على إنتاج السلع والخدمات تنشأ فيها شروط الأسواق الدولية وفي الوقت نفسه بتنمية المداحيل الحقيقية.¹ ومن هذه التعاريف لمختلف الباحثين والاقتصاديين نستنتج تعريف خاص للتنافسية " هي مقدرة المؤسسة على توفير للمستهلك خدمة أو منتج بكفاءة وجودة عالية من المنافسين الآخرين لخلق مكانة لهذه المؤسسة في مختلف الأسواق".

الفرع الثاني: أسباب التنافسية: تتعدد الأسباب التي جعلت التنافسية ركنا أساسيا في نظام الأعمال الجديد، والتي تمثل في حقيقتها نتائج العولمة وحركة المتغيرات ومن أهم الأسباب نجد:

- 1- تعدد الفرص في السوق العالمي نتيجة تحرير التجارة الدولية؛
- 2- وفرة العمليات عن مختلف الأسواق نتيجة تطور أساليب بحوث السوق والشفافية التي تتعامل بها مختلف المؤسسات؛
- 3- سهولة الاتصال وتبادل المعلومات بين مختلف الوحدات وفروع المؤسسات بفضل شبكة الانترنت من آليات الاتصالات الحديثة؛
- 4- تدفق نتائج البحوث والتطورات التقنية وتسارع مختلف عمليات الإبداع والابتكار؛
- 5- مع زيادة الطاقات الإنتاجية وارتفاع مستويات الجودة، والسهولة النسبية في دخول منافسين جدد تحول السوق إلى سوق مشتريين تتمركز القوة الحقيقية فيه للعملاء الذين انفتحت أمامهم فرص الاختبار والمفاضلة بين بدائل متعددة لإشباع رغباتهم بأقل تكلفة وبأيسر الشروط، ومن ثم تصبح التنافسية هي الوسيلة الوحيدة للتعامل في السوق من خلال العمل على اكتساب وتنمية القدرات التنافسية.²

المطلب الثاني: أنواع التنافسية.

تفرق الكثير من الأدبيات الاقتصادية بين عدة أنواع من التنافسية وهي:

الفرع الأول: تنافسية التكلفة أو السعر: بمعنى أن المنظمة ذات التكاليف الأرخص تتمكن من تصدير السلع إلى الأسواق الخارجية بصورة أفضل، ويدخل هنا أثر سعر الصرف.

¹- أعراب سعيدة، مرجع سبق ذكره، ص 19.

²- آسية دهنون، دور نظم الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة اتصالات الجزائر بالوادي، العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمه لخضر بالوادي، سنة 2014-2015، ص ص 23-24.

الفرع الثاني: التنافسية غير السعرية: من منطلق أن حدود التنافسية معروفة ومحدودة بالعديد من العوامل غير التقنية وغير السعرية، فإن بعض الكتاب يتكلمون عن المكونات غير السعرية في التنافسية.

الفرع الثالث: تنافسية النوعية: التي تشمل عنصر الابتكار، إذ أن المنتجات المبتكرة ذات النوعية الجيدة، والأكثر ملائمة للمستهلك من خلال أن المنظمات المصدرة ذات السمعة الطيبة في السوق المحلي والسوق الخارجي، تتمكن من تصدير سلعة حتى ولو كانت ذات سعر أعلى من أسعار سلع منافسيها.

رابعاً: التنافسية التقنية: والتي تدور حول تنافس المنظمات ذات الصناعات عالية التقنية (صناعة مركبات الفضاء، صناعة الغواصات الذرية، الطائرات العملاقة، القطارات الطائرة....)¹.

المطلب الثالث: المستويات والإستراتيجيات المعتمدة في التنافسية.

سنتطرق في هذا المبحث على مجموعة من استراتيجيات ومستويات المعتمدة في التنافسية وهي كالتالي:

الفرع الأول: مستويات التنافسية: يمكن التمييز بين ثلاث مستويات للتنافسية، مستوى الدولة الاقتصاد الوطني، مستوى القطاع، مستوى المؤسسة وهي كما يلي:

أولاً: التنافسية على مستوى الدولة: يتضح أن تنافسية البلد، تنطلق من اعتبار النمو، ليس هو الهدف الوحيد، إذ غالباً ما يتم الاهتمام بالتشغيل وإعتبرات تنمية أخرى لا تهتم بها المؤسسات الاقتصادية لا تعمل في الفراغ، وإنما تمارس نشاطات في بيئة وطنية محددة (الدولة) وهذه البيئة الوطنية قد تكون معززة لتنافسية المؤسسات أو معوقة لها.

ومن ثم فإن أداء المؤسسات يتحدد بطبيعة البيئة الوطنية التي تعمل فيها و التي تتحدد بدورها بظروف مختلفة بعضها طبيعي (مثل: وفرة أو ندرة عوامل معينة، و الموقع الجغرافي و عدد سكانها وغيرها....).

وبعضها خاص بنوعية السياسات والتشريعات الاقتصادية والاجتماعية التي تضعها الدولة، وبطبيعة الدور الاقتصادي الذي تمارسه الدولة والذي يحدد علاقاتها بالمؤسسات الإنتاجية والخدمية ويمدى إنتاج الاقتصاد الوطني على الاقتصاد العالمي.

فتنافسية البلد ما، تقتضي تحسين الإنتاجية من خلال المنافسة في نشاطات اقتصادية ذات أجور مرتفعة الأمر الذي يتضمن تحقيق معدل نمو مرتفع، ومستمر الدخل الفرد، وبالتالي ارتفاع مستوى المعيشة لإفراده،

¹ - محمد كمال السيد طايل، معايير الجودة الشاملة (الإدارة، الإحصاء، الاقتصاد)، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2013، ص 323.

فمعدل الصادرات ومستوى تدفق الاستثمار الأجنبي يعدان من أهم المحددات التي تؤثر في المقدرة على التنافسية لما لها من أثر كبير في رفع معدل الداخلي للفرد إذ ما تم توجيهها إلى قطاعات ذات قيمة مضافة عالية

ثانيا: التنافسية على مستوى القطاع: التنافسية على مستوى قطاع تعني قدرة للمؤسسات في قطاع صناعي معين، في دولة ما، على تحقيق نجاح مستمر في الأسواق الدولية دون الاعتماد على الدعم والحماية الحكومية وبالتالي تتميز تلك الدولة في هذه الصناعة وتقاس تنافسية صناعة معينة من خلال الربحية الكلية للقطاع وميزانه التجاري ومحصلة الاستثمار الأجنبي المباشر الداخل والخارج، إضافة إلى مقاييس تتعلق بالتكلفة والجودة للمنتجات على مستوى الصناعة، ويكون القطاع تنافسيا، إذا كانت الإنتاجية الكلية فيه، مساوية لها لدى المؤسسات الأجنبية المزمحة، أو اعلى منها أو كان مستوى تكاليف الوحدة بالمتوسط يساوي تكاليف الوحدة للمزاحمين الأجانب، أو يقلل عنها العديد من الدراسات التي أجريت مقارنات دولية للإنتاجية الكلية للعوامل ونموها حسب مختلف القطاعات الاقتصادية، وأجريت تقسيما لفوارق التكلفة و الأصول التفاوض في مستويات الإنتاجية.

ثالثا: التنافسية على مستوى المؤسسة: طبقا لتعريف هيئة التجارة و الصناعة البريطانية، فان التنافسية هي قدرة على الإنتاج السلع الصحيحة والخدمات بنوعية الجيدة والسعر المناسب، وفي نفس الوقت المناسب وهذا يعني تلبية حاجيات المستهلكين بشكل أكثر كفاءة من المؤسسات الأخرى.¹

الفرع الثاني: إستراتيجيات التنافسية: من أجل استمرار العيش والبقاء في بيئات العمل العالمية، يتوجب على المنظمات أن تتبنى إستراتيجيات واسعة تقدم لها ميزة تنافسية دائمة. إذ أن كل هذه الإستراتيجيات يمكن أن تقع ضمن واحد أو أكثر من هذه الفئات الإستراتيجية:

أولا: إستراتيجيات الكلفة القيادية: وهي الإستراتيجيات التي تقع ضمن الفئة التي تسعى إلى تحسين الكفاءة وتعنى سعي المنظمة نحو الاحتفاظ بتكلفة الإنتاج والتوزيع عند الحدود الدنيا الممكنة مما ينتج للمنظمة المعنية في تحديد أسعار البيع للمنتجات والخدمات المقدمة من قبلها بالأسعار التي يتعذر على المنظمات المنافسة في البيع مثلها، وهذا ما يجعلها المنطقة القيادية الفاعلة في الأسواق التي تتعامل معها.

ثانيا: إستراتيجية التمايز: تهدف الإستراتيجيات في هذه الفئة إلى إضافة القيمة إلى المنتجات والخدمات حسب مايراه الزبائن. تنطوي هذه الإستراتيجيات على إكتساب المعرفة والتقنية والتفوق فيها على المنافسين الآخرين،

¹ - حسان بوبعابة، فعالية نظم المعلومات الاستراتيجية في ترشيد القرارات ودعم القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية- دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف مسيلة، سنة 2013-2014، ص ص 184-185.

وتنطوي أيضا على التحسين المستمر للجودة ومحاولة إكتساب النزعة التفرقية على المنافسين الآخرين، من خلال السباق التنافسي الإستراتيجي وتقسيم الخدمات التي تدعم وتعزز ثقة الزبائن وتضيق القيمة لهم مقابل المبالغ التي يدفعونها كسعر للحصول على هذه السلع أو هذه السلع أو الخدمات بمختلف أنواعها.

ثالثا: إستراتيجيات السوق المحدد: وتستهدف هذه الإستراتيجية التحديد الدقيق على سوق معينة والتركيز الكامل عليها وعادة ما تكون هذه السوق متخصصة في مجالات من الصعب على غيرها من المنافسين التعامل معها، لما تنطوي عليه هذه المنظمة من قدرات فائقة تحول دون اختراقها من سواها من المنظمات العاملة الأخرى في السوق ذاته.¹

المطلب الرابع: مؤشرات قياس التنافسية.

هناك العديد من الأدوات والمؤشرات تختلف باختلاف مستوى التحليل، إذ كان على مستوى الدولة أو المستوى القطاع أو على مستوى المؤسسة ومن أهم هذه المؤشرات نجد:

الفرع الأول: الربحية: تشكل الربحية مؤشرا كافيا على التنافسية الحالية ومقياسا لها، وإذا كانت ربحية المؤسسة التي تزيد البقاء في السوق ينبغي أن يمتد لفترة من الزمن فإن القيمة الحالية لأرباح المؤسسة تتعلق بالقيمة السوقية لها، إن نسبة القيمة السوقية للدين ورؤوس الأموال الخاصة بالمشروع على تكلفة استبدال الأصول تسمى مؤشر توين وإذا كانت هذه النسبة أقل من واحد يعتبر المشروع غير تنافسي.

الفرع الثاني: تكلفة الصنع: وفق النموذج النظري للمنافسة الزهية تكون المؤسسة غير تنافسية، إذا كان متوسط تكلفة الصنع تتجاوز سعر منتجاتها في السوق ويرجع ذلك اما لانخفاض الانتاجية التي يمكن أن تفسر على أنها تسيير غير فعال أو أن عوامل الانتاج مكلفة كثيرا أو للسببين معا إن تكلفة الصنع المتوسطة بالمقارنة مع تكلفة صنع المنافسين تمثل مقياسا كافيا للتنافسية في فرع نشاط ذي إنتاج متجانس ما لم يكن ضعف التكلفة على حساب الربح المستقبلي للمؤسسة، أما بالنسبة لقطاع نشاط ذي إنتاج غير متجانس فإن ضعف ربحية المؤسسة يمكن أن يفسر بارتفاع التكاليف الكلية، وقد تكون المنتجات التي تقدمها أقل جاذبية من منتجات المنافسين مع افتراض تساوي الأمور الأخرى قد تكون سببا في ضعف ربحية المؤسسة وبالتالي ضعف الحصة في السوق.

الفرع الثالث: الإنتاجية الكلية لعوامل الإنتاج: الإنتاجية الكلية للعوامل تقيس الفاعلية الكلية التي تحول فيها المؤسسة مجموعة عوامل الإنتاج إلى منتجات، ومن الممكن مقارنة الإنتاجية الكلية والعوامل أو نموها لعدة

¹ - حضير كاظم حمود، روان منير الشيخ، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، سنة 2010، ص ص 50-51.

مؤسسات على مستويات محلية ودولية، ويمكن إرجاع نموها سواء إلى التغيرات التقنية وتحرك دالة التكلفة نحو الأسفل أو إلى تحقيق وفورات في الحجم، كما يتأثر هذا المؤشر بفروقات في الأسعار المستندة إلى التكلفة الحديثة.

الفرع الرابع: الحصنة من السوق: من الممكن أن تكون المؤسسة ذات ربحية وتستحوذ على جزء هام من السوق الداخلية دون أن تكون التنافسية على المستوى الدولي، ويحدث هذا عندما تكون السوق المحلية محمية بعوائق اتجاه التجارة الدولية، كما يمكن للمؤسسات الوطنية أن تكون ذات ربح آني ولكنها غير قادرة على المنافسة عند تحرير التجارة أو بسبب أوضاع السوق لذا ينبغي مقارنة تكاليف المؤسسة مع تكاليف المنافسين الدوليين. وعندما تكون هناك حالة توازن في قطاع النشاط ذي إنتاج متجانس حيث كلما إنخفضت التكلفة الحدية للمؤسسة بالقياس إلى تكاليف المنافسين، كلما كانت حصتها من السوق أكبر نتيجة لانخفاض التكاليف الكلية وانعكاساتها على مستوى الأسعار فيزداد ربح المؤسسة، أما بالنسبة لقطاع النشاط ذي إنتاج غير متجانس فإن ضعف ربحية المؤسسة يمكن أن يفسر بارتفاع التكاليف الكلية، وقد تكون المنتجات التي تقدمها أقل جاذبية من منتجات المنافسين مع إفتراض تساوي الأمور الأخرى، قد تكون سببا في ضعف ربحية المؤسسة وبالتالي ضعف حصنة في السوق.¹

المبحث الثالث: أهم محددات تنافسية البنك.

يسعى كل بنك إلى اكتساح السوق وخلق سمعة جيدة للحصول على زبائن وتوفير مصادر التمويل وذلك باعتماد على مجموعة من المعايير والمبادئ في نشاطه وتتعرف على ذلك في هذا المبحث التالي:

المطلب الأول: مفهوم تنافسية البنك.

تتيح التنافسية بين البنوك فرصة التعامل مع مختلف الأسواق البنكية، ولقد تعدد مفهوم تنافسية البنك على إختلاف الباحثين نذكر منها مايلي:

1- يعرف طارق طه (الميزة التنافسية على أنها الوضع الذي يتيح للبنك التعامل مع أسواقه، ومع عناصر البيئة المحيطة به بصورة أفضل من منافسيه بمعنى أن الميزة التنافسية تعبر عن مدى قدرة البنك على الأداء بطريقة يعجز منافسيه عن القيام بمتلها).²

¹ - بوزيد وسيلة، مرجع سبق ذكره، ص ص 9-10.

² - علام مختارية، بالمقدم آمنة، الميزة التنافسية في البنوك التجارية، دراسة حالة بنكا الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة سعيدة، مذكرة لنيل شهادة ماستر، في علوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة مولاي الطاهر سعيدة، سنة 2016-2017، ص 54.

2- تنافسية البنوك هي منافسة بنكية تنحصر في السلوك الذي تتبعه البنوك للاستحواذ على الأسواق ويكون التنافس في هذه المنظمات من خلال المنتجات الجديدة والتسويق واستخدام التكنولوجيا والأسعار.¹

3- التنافسية البنكية هي عملية ديناميكية تتغير باستمرار يتغير مكوناتها الذاتية التي تشمل الموارد البشرية ومواردها التقنية، ويعتبر البنك قادرا على المنافسة، إذ استطاع المحافظة على حصته في السوق أو زيادتها عبر الزمن، غير أن تكوين وتنمية قدراتها التنافسية يتوقف على تكامل عناصرها والمقومات التي تتعامل معها الإدارة من خلال مدخل النظم فالخصائص المميزة لها هي الموقع في السوق و القيام بأداء أعمالها من خلال تقديم وتطوير خدماتها الحالية وجديدة.²

ومن خلال هذه المفاهيم نتوصل إلى تعريف الإجرائي لمصطلح تنافسية البنك"هي مجموعة من السلوكيات والاستراتيجيات التي يضعها البنك للقيام بمختلف وظائفه، من أجل التميز في منتجاته وخدماته المصرفية عن البنوك الأخرى المنافسة، من أجل إكتساب مكانة وسمعة جيدة في السوق لتحقيق أهدافه وزيادة أرباحه المالية.

المطلب الثاني: دراسة الإستراتيجيات التنافسية للبنوك المنافسة.

من الضروري على أي بنك أن يختار إستراتيجية قائمة على الميزة التنافسية بحيث يأخذ بعين الاعتبار ردود أفعال المنافسين حيث قدم P.KOTTLER (1991) في هذا الصدد أربعة أنماط لاستراتيجيات رد الفعل المحتمل من المنافسين وهي :

الفرع الأول: إستراتيجية المنتظر: بموجب هذه الإستراتيجية لا يتخذ المنافسين أي رد فعل سريع، فقد يكون ذلك راجع إلى تأكد المنافسين من ولائهم أو لنقص موارده المالية أو لأنه يخطط للخروج من ذلك النشاط.

الفرع الثاني: الإستراتيجية الانتقائية: بموجبها يقدم المنافس على التحرك فقط في مواجهة بعض الاستراتيجيات وليس كلها، فقد يتحرك في حالة تخفيض الأسعار أو في حالة وجود جودة عالية، فان البنك ينتقي ضمن الاستراتيجيات متاحة التركيز على إستراتيجية واحدة بناء على التغيرات البيئية.

الفرع الثالث: إستراتيجية النمر: بموجبها يتحرك المنافس بسرعة وعنق في حالة إحساسه بغزو السوق الذي ينشط فيه، كوسيلة لتحذير المنافسين بأنه قادر على المواجهة.

¹ -حمو محمد، زيدان محمد، إدارة تكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك مع إشارة إلى البنوك الجزائرية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، في العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 16، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، جوان 2016، ص 91.

² - آسية قاسمي، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، في علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، سنة 2014-2015، ص ص 289-290.

الفرع الرابع: إستراتيجية غير المتوقعة: وفقا لهذه الإستراتيجية يكون تصرف المنافس بطريقة عشوائية مقصودة، بحيث يجعل من الصعب على المنافسين توقع رد فعله بناء على تاريخه أو موقفه الاقتصادي، أو أي عنصر آخر، وفي عام 1999 قدم كل من M.CUSUMONO&D.YOUFFI، إستراتيجية حديثة تقوم على ثلاث مبادئ رئيسية، ويطلق عليها إستراتيجية RAMEL.

✓ المبدأ الأول: التحرك بسرعة في تطبيق أفكار جديدة لتجنب المواجهة مع المنافسين وذلك عن طريق:

1- التحرك في تطبيق مزيج جديد يمكن البنك من تحديد منطقة المنافسين؛

2- التحرك في تطبيق سياسات سريعة يتعذر على المنافسين مواجهتها؛

3- المرونة في مواجهة المؤثرات الخارجية؛

4- عدم التعامل مع الحركة السريعة كبديل للرؤيا طويلة الأجل.

✓ المبدأ الثاني: المرونة وتعني التعامل بخطة دقيقة وفي الوقت المحدد مع تغيرات السوق المفاجئة التي تفرضها البنوك المنافسة.

✓ المبدأ الثالث: يتحسن استغلال للقوى الفاعلة عن طريق استخدام عناصر القوة في إستراتيجية المنافسين ويشترط هذا المبدأ التعاون مع الآخرين المهديين بنجاح المنافسين¹.

الفرع الخامس: إستراتيجية التركيز: وتهدف إلى التركيز على قطاع محدد مثل السوق وقدمته، وتستخدم محورين الأول تحقيق ميزة التنافسية في التركيز على التكلفة والثاني تحقيق ميزة تنافسية في تحقيق التميز المركز في السوق المستهدف في المنتجات ومنطقة جغرافية محدودة وتعمل المنظمات التي تتبع إستراتيجية التركيز عادة في توجيه الجهود التسويقية لخدمة سوق ضيقة على نحو أكثر فعالية أو كفاءة من المنافسين الذين يتنافسون على نطاق أوسع، وتمتص المنظمة التي تستخدم إستراتيجية التركيز في العالي بدرجة عالية من ولاء العملاء وهذا الولاء قد لا يشجع المنظمات المنافسة على الدخول في سوقها إلا أن المنظمات التي تتبع إستراتيجيات مركزة قائمة على أساس التميز قد تتمكن من تحميل التكلفة العالمية على العملاء نظرا لعدم وجود منتجات بديلة قريبة منهم².

المطلب الثالث: معايير ومبادئ تنافسية البنوك.

¹ - العمودي نسبية، دور استراتيجيات التسويق المصرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، في علوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة شهيد خضر الوادي، سنة 2015، ص 51-50.

² - لؤي صبحي دحور، دور المعرفة السوقية في اختيار الاستراتيجيات التنافسية دراسة عينة من مؤسسات التعليم العالي الخاصة الأردنية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، ماي 2010، ص 36.

مع تزايد حدة المنافسة وتنوع رغبات الزبائن أصبح بإمكان خلق قدرة تنافسية للبنك تهيء له تميزاً عن منافسيه وتعتمد على مجموعة من المعايير والمبادئ سنتعرف عليها كالتالي:

الفرع الأول: معايير تنافسية البنوك: تتعدد معايير القدرة التنافسية للبنك والتي يمكن اعتبارها من زاوية أخرى أحد مؤشرات جودة الإدارة والتحكم في التسيير ويمكن تحديد أهم هذه المعايير كما يلي:

- 1- مدى تبني مفهوم وأسلوب إدارة الجودة الشاملة؛
- 2- مدى الاهتمام بالتدريب المستمر للعاملين وحجم المخصصات التي ترصد لذلك؛
- 3- مدى الاهتمام ببحوث التطوير المصرفي؛
- 4- مدى وجود التوجه، أي استلهاهم حاجات ورغبات العملاء كأساس لتصميم أهداف واستراتيجيات وسياسات الأداء البنكي والخدمة البنكية، والسعي المستمر للاستجابة لحاجات ورغبات العملاء والتكيف مع متغيراتها؛
- 5- مدى زرع وتنمية روح الفريق الواحد على مختلف مستويات البنك؛
- 6- مدى توفر العمالة المصرفية المؤهلة؛
- 7- مدى استخدام أحدث التكنولوجيات الصناعية المصرفية؛
- 8- الحصة السوقية للبنك ونسبتها إلى إجمالي الحصة السوقية للجهاز المصرفي؛
- 9- القدرة على التعامل مع المتغيرات البيئية المحلية والعالمية.¹

الفرع الثاني: مبادئ التنافسية البنكية: تكمن أهمية القدرة التنافسية للبنوك من كونها تعمل على توفير البيئة التنافسية الملائمة لتحقيق كفاءة تخصيص الموارد واستخدامها، وتشجيع الإبداع والابتكار مما يؤدي إلى تحسين وتعزيز الإنتاجية، والارتقاء بمستوى نوعية الخدمة المقدمة ويعتمد النجاح في تحسين القدرة التنافسية على مبدئين أساسيين هما:

أولاً: تشجيع الاستثمار المحلي: لجذب الاستثمار الأجنبي باعتبارها مصدراً أساسياً للتمويل وسيلة هامة لنقل التكنولوجيا بالإضافة إلى المهارات وقدرات الابتكار بين الأمر الذي يؤدي إلى رفع مستوى الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات.

¹ - بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 03، جامعة حسبية بن بوعلی شلف، بدون سنة، ص 261.

ثانيا: **تنشيط قطاع الصادرات:** إن فتح أسواق جديدة وتحسين جودة الخدمات ونوعيتها سيسمح للبنوك التجارية بوضع إستراتيجية مستقبلية تقدم وتسوق عملها المصرفي خارجيا من خلال قدراتها التنافسية الدولية، إن ضمان توفير وتحقيق هذين المبدأين لا بد من توفر برنامج تأهيلي للمؤسسة البنكية يستند إلى ثلاث محاور هي:

- 1- تشجيع الاستثمارات غير المادية التي تهدف إلى تحسين القدرة التنافسية للبنك في مجال الإمكانيات البشرية والتنظيمية، والمعرفة العلمية والدراسات والبحث عن أسواق جديدة.
- 2- الاستثمارات المادية والتي تساعد على تحسين القدرة التنافسية من خلال تجديد تجهيزات وتحديث تقنياتها، بما يحقق أعلى كفاءة من خلال تخفيض تكاليف الإنتاج ورفع نسبة استغلال الطاقة المتاحة.
- 3- إعادة الهيكلة المالية من خلال دعم وزيادة الموارد المالية الذاتية، والتحكم في حجم ونوعية الديون وتمويل الاستثمارات برؤوس أموال مستقرة نسبيا، وترشيد استعمال القروض البنكية.¹

المطلب الرابع: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أبعاد التنافسية.

يمكن توضيح الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحقيق تنافسية للمؤسسات وذلك من خلال مساهمتها الجادة في تأثير على مختلف أبعادها:

الفرع الأول: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المنتجات: يمكن تعريف الجودة على أنها القدرة على تحقيق رغبات العميل بشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضا التام، إذ تعد الجودة من أهم مؤشرات التسيير، ولضمان التسيير الفعال للمنظمة يجب المحافظة على تحسين المستمر للجودة ويرتكز على ثلاث مراحل وهي:

- 1- جمع المعلومات وتحليلها من خلال الاعتماد على نظم المعلومات الفعالة المتوفرة لدى المؤسسة لتوصل إلى رغبات وحاجات العملاء؛
 - 2- الإبداع والتطوير وذلك عن طريق الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة للمعلومات لتحقيق المواصفات المطلوبة من قبل العملاء؛
 - 3- إرضاء العملاء من خلال تقييم المنتجات تتسم بالجودة المطلوبة.
- ومن خلال المراحل السابقة يمكن استنتاج الأهمية البالغة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين المنتجات وذلك من خلال تقليص الجودة المتدنية وتقليل من المنتجات المعيبة من شأنها أن تساعد في تكوين اسم تجاري ذي سعة جيدة وتقليل الجهد والوقت وتحقيق رغبات العميل وجعله أكثر ارتباط بالمنتج.

¹ - عيسى نبوية، وأبوختي نصيرة، المهارات القيادية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة المصرفية- دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري لولاية تلمسان، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، جامعة أبو بلقايد تلمسان- الجزائر، بدون عدد، ديسمبر 2017، ص 228.

الفرع الثاني: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق السيطرة على الأسواق: يعتبر البقاء في السوق من أسمى الأهداف التي تسعى لها المؤسسة من خلال ترويج لمنتجاتها وتوزيعها من أجل تنمية حصتها السوقية وهنا تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات كأحدي أهم الوسائل التي تساعد المؤسسات في أداء تلك الوظائف من خلال تطوير الإستراتيجيات سريعة وذلك من أجل المواجهات والبقاء وذلك عن طريق توفير المعلومات الضرورية عن المنافسين والأسواق، وعليه تكمن هذه التكنولوجيات المؤسسة من اتخاذ جملة من القرارات الإستراتيجية من شأنها أن تحقق للمؤسسة الميز التنافسية من جهة والعمل على استدامتها من جهة أخرى .

الفرع الثالث: كفاءة العمليات: تؤدي كفاءة العمليا إلى احداث تحسينات جوهرية في عمليات البنوك وبالتالي تحقيق تنافسية مستعينة في ذلك بتكنولوجيا المعلومات الحديثة وترتكز المعلومات على فلسفة التوجه إلى تسويق أكثر فاعلية حيث يمكن عرض السلع والخدمات على المستوى العالمي، وعلى مدار اليوم مما يوج أسواقا جديدة للمستهلك، ويخفف نفقات بناء الأسواق ومصاريف الترويج، وكذلك التواصل مع المؤسسات الأخرى والزبائن أينما وجدوا.

الفرع الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الإبداع والتطور: تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا كبيرا في تعزيز قدرة المؤسسة على الإبداع والتطوير وتحقيق سبق على المنافسين في قطاع الأعمال، من خلال تطبيق أفكار جديدة لم يسبق أنما طبقت من قبل وذلك من خلال التميز بخلق منتجات حديثة أو تطوير المنتجات الحالية أو باستخدام أساليب إدارية وتكنولوجيا حديثة سواء في إعادة تدريب العاملين وتحفيزهم، أو إعادة هندسة العمليات أو التوسع في التجارة الإلكترونية وتحول من الصفات التقليدية إلى الأنظمة الأوتوماتكية الحديثة أو توفير بنية تحتية للاتصالات وتوفير قواعد البيانات شاملة وحديثة ، كل هذا من شأنه أن يعزز من قدرة المؤسسة في اكتساب ميزات تنافسية جديدة.¹

¹ -هنا عبد اوي، مرجع سبق ذكره، صص 191-192.

خلاصة:

إن التنافسية هي تقديم خدمة أو منتج بجودة عالية لتحقيق رغبات العملاء، وكذلك لها أثر على البنوك وعلى مختلف الخدمات البنكية، ولهذا نتوصل إلى أن لتنافسية البنوك أثر على تطور الإقتصاد الوطني، بحيث تعرفنا في هذا الفصل إلى مختلف إستراتيجيات التنافسية المعتمد عليها، كإستراتيجية التركيز وتكلفة القيادة وغيرهما، وكذلك تطرقنا إلى مجموعة من المؤشرات لقياس قدرة التنافسية وتحليلها حيث تبني تنافسية البنوك على مجموعة من المعايير المحددة والمنظمة لها، ومركز تنافسي، وهو نقطة التوازن والمكافئة التي تحصل عليها البنوك نظير ما تقدمه لأجل إستمرارها وتطرقنا إلى أهم مؤشرات قياس التنافسية وكذلك معايير تنافسية البنوك على أنها الوضع الذي يتيح للبنك التعامل مع أسواقه ومع عناصر البنية المحيطة به بصورة أفضل من منافسيه.

الفصل الثالث:

الجانب التطبيقي دراسة حالة

البنك الوطني الجزائري - وكالة

تيسيرت -

تمهيد:

بعد أن تناولنا في الفصلين السابقين على الجانب النظري حول مجموعة من المفاهيم والمصطلحات كالمعلومات والتنافسية، سنتعرف في هذا الفصل الأخير على الجانب التطبيقي حول دراسة حالة البنك الوطني - تيسمسيلت -

وذلك لمعرفة البطاقة الفنية لتعريف بهذا البنك وعلى أهم الوظائف التي يؤديها من أجل تحقيق عوائد متنوعة ولقد كان لبروز تكنولوجيا المعلومات انعكاسا واضحا على العمل البنكي مما أدى إلى انتقال وسائل الدفع التقليدية إلى وسائل الدفع الإلكترونية المتطورة نتيجة لتطور المتسارع لهذه التكنولوجيا حيث سهلت هذه الوسائل المعاملات المالية إلكترونيا وأضفت تغيرات بارزة تمس الخدمات البنكية وسوف نتعرف عليها في هذا الفصل حيث تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث وهي كالتالي:

المبحث الأول: بطاقة فنية لبنك الوطني الجزائري -وكالة تيسمسيلت؛

المبحث الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك؛

المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكترونية المستخدمة في البنك.

المبحث الأول: بطاقة فنية للبنك الوطني الجزائري -تيسمسيلت- .

يشكل البنك الوطني الجزائري دعامة للنشاط الاقتصادي لما له دور في إنعاش الاقتصاد الوطني، حيث يعتبر مؤسسة مالية وخدمية لأنه يقدم خدمات بنكية ومالية وتسهيلات بنكية بما يستجيب ويتلاءم مع متطلبات زبائنه ولهذا يعمل على الاستخدام للموارد المالية والبشرية والمادية بالانسجام والتوافق من أجل تحقيق أهدافه والقيام بوظائفه بكفاءة عالية .

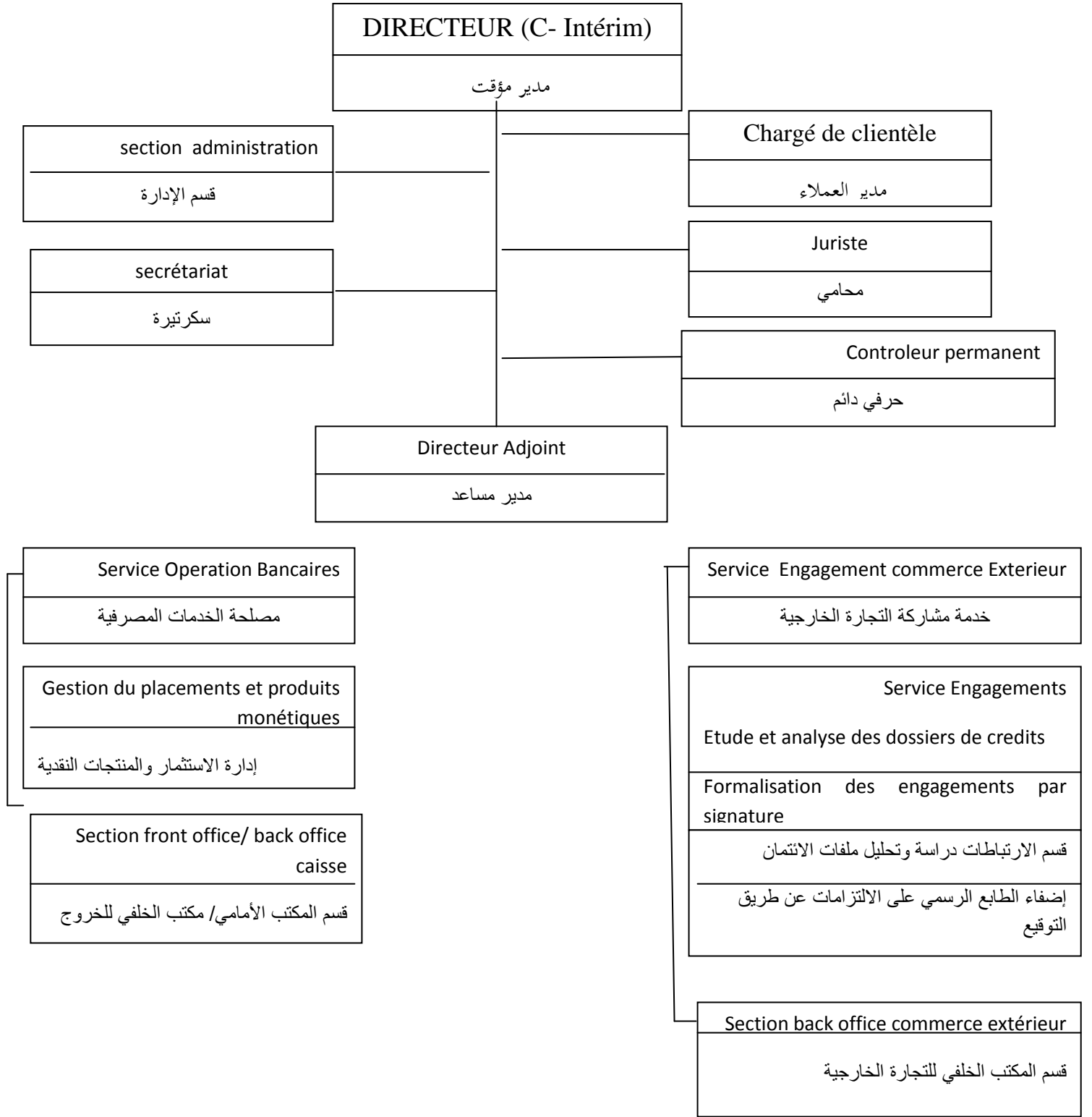
المطلب الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري-تيسمسيلت.

تأسس البنك الوطني الجزائري في 13 جوان 1966 في شكل مؤسسة وطنية مسيرة عن طريق التشريع الجزائري ويضم هذا البنك مجموعة من وكالات متفرعة عبر التراب الوطني وتحتل وكالة تيسمسيلت مرتبة 277 وتتفرع هذه الوكالة عن مديرية الجهوية لولاية الشلف والتي تحمل هيا مرتبة 196 إذ تشرف على أعمال الوكالة وتراقبها. وتضم هذه الوكالة حوالي 14 عامل يسهرون على حسن التسيير لها وتقديم خدمات تتلاءم مع متطلبات مختلف الزبائن حيث تلعب هذه الوكالة دور الوسيط بين مختلف المتعاملين الاقتصاديين الذين يرغبون في الحصول على حقوقهم من البنك، وآخرون يودون ترتيب ديون عليهم من البنك، وبذلك يحصل على مبالغ مقابل ما يقدمه من خدمات ومن خلالها تترتب للبنك مجموعة من الحقوق و التزامات، حيث مجموع هذه الأصول والخصوم تشكل ميزانية للبنك.¹

المطلب الثاني: التقسيم الوظيفي للوكالة.

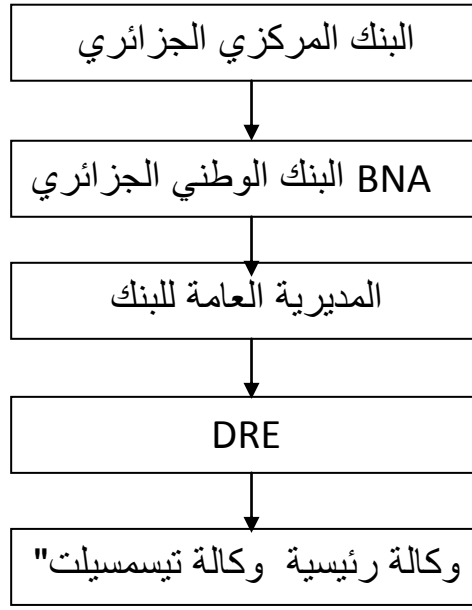
يقصد بالتقسيم الوظيفي للوكالة على أنه البناء الذي يحدد التركيبة الداخلية للوحدة الصناعية، يرافقها من مسؤوليات وصلاحيات وظيفية، ومختلف العلاقات بين العاملين من أجل تحقيق أهداف الوكالة.

¹ - وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.



المصدر: وثائق المؤسسة

شكل رقم:(02-03): موقع البنك الوطني الجزائري- وكالة تيسمسيلت- من نظام البنكي الجزائري.



المصدر: وثائق المؤسسة.

المطلب الثالث: وظائف البنك الوطني الجزائري.

تقوم وكالة تيسمسيلت بمجموعة من الوظائف نتعرف عليها فيما يلي:

- 1- إقراض البنك للمنشآت الصناعية الخاصة؛
- 2- قبول الودائع؛
- 3- تمويل نشاطات القطاع العام الصناعي والتجاري وكذا الخاص؛
- 4- تمويل الاستثمارات الإنتاجية؛
- 5- تنفيذ كل ما يتعلق بعملية ضمان القروض لحساب الدولة؛
- 6- القيام بعمليات الاقتناء، البيع، الإيجار، وعمليات أخرى متعلقة بالعقارات؛
- 7- تأجير خزائن وأجنحة خزائن من أجل المعادن النفيسة والوثائق؛
- 8- يلعب دور الوسيط في الاكتتاب، وبيع المستندات العمومية والأسهم؛
- 9- بيع وشراء العملات الصعبة؛
- 10- تحصيل القروض السندية، ضمان حسن التنفيذ والتسديد؛
- 11- تنفيذ العمليات المالية مع الخارج؛
- 12- تتعاقد لمنح القروض، السلفيات، المنح بالرهن الحيازي؛
- 13- استلام وتحويل السندات وتغطية كل التحويلات، الصكوك، قسيمة الفواتير والوثائق التجارية والمالية.¹

¹ - وثائق مقدمة من المؤسسة.

المطلب الرابع: أهداف البنك الوطني الجزائري.

يعمل نشاط البنك الوطني الجزائري على تحقيق ثلاثة أهداف وهي كالتالي:

الفرع الأول: تحقيق أقصى ربحية: إن تحقيق أكبر قدر من الأرباح يعتبر لوظيفة الأساسية لإدارة البنك، يعني أن

تكون إيرادات البنك أعلى من النفقات حيث تشمل إيرادات البنك إجمالاً:

الفوائد، الأتعاب مقابل الخدمات، عوائد الاستثمار في الأوراق المالية، والعوائد الناجمة عن خصم الأوراق التجارية.

أما فيما يتعلق بتكاليف البنك فإنها تشمل عموماً: الفائدة التي يدفعها البنك المودعين، المصاريف الإدارية مثل

الرواتب.

الفرع الثاني: تجنب لنقص شديد في السيولة: ويعني ذلك في مقدرة البنك على الوفاء بالتزامه اتجاه المودعين في

حالة الطلب على سحب ودائعهم، ومقدرته على مقابلة طلبات الائتمان، وتتكون السيولة البنك هي:

1- **السيولة الحاضرة:** وهي الأرصدة الحاضرة والمودعة في البنك المركزي؛

2- **السيولة شبه الحاضرة:** تتمثل في الجواتل المخصصة التي تتكون من اذونات الخزينة التجارية المخصصة.

الفرع الثالث: تحقيق أكبر ربح من الأمان للمودعين والبنك: بخصوص أمان المودعين، على إدارة البنك أن

تراعي عدم المماس بودائعهم، وذلك بتحديد حد أدنى للخسائر التي يمكن أن يتحملها في نشاطه المعتاد، ما

بالنسبة لأمان الخسائر فهو يعني مدى ثقة الإدارة بأن التسهيلات المصرفية التي تمنح سوف يتم تسديدها في

تواريخ استحقاقها المحددة ليتم إقراضها مجدداً والحصول على أكبر عائد ممكن لذلك يجب عليها أن تضع قواعد

محددة للإقراض وتقليل مقدار المخاطرة المصرفي.¹

المبحث الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك.

لقد عرفنا فيما سبق على مواصلة خاصة بالتكنولوجيا المعلومات والبنك وعلى أهم وظائفه وفي هذا المبحث

سننتقل إلى الدور التي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في البنك لتحسين الخدمات المقدمة للعملاء.

المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات في البنك.

ساعدت تكنولوجيا المعلومات في تغيير أنماط العمل ومنهجية الإدارة وأثرت على ربحية البنوك وأتاحت لها إمكانية

ضخمة للتوسع على النحو التالي:

1- إتمام آلاف العمليات في بعض ثواني بصرف النظر عن حجمها أو المدى المكاني الذي تتم فيه؛

¹ - ليمش أسماء، دور البنوك المركزية في مراقبة نشاط البنوك التجارية -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ماستر، علوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم، سنة 2015-2016، ص ص 79-80.

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري-وكالة تيسمسيلت-

- 2-الربط بين فروع البنوك الواحد المنتشرة واشتراكها في تقديم خدمات مصرفية جيدة ومختلفة ما يترتب عليه رفع الكفاءة التشغيلية للبنوك وزيادة مستوى التنافسي دوليا؛
- 3-مساعدة الإدارة العليا للبنك على اتخاذ القرارات المناسبة وإمدادها بمواقف يومية وشهرية، مما يساعد على تخطيط النشاط وبرمجة التنفيذ والرقابة؛
- 4-زيادة القيمة المضافة لدى البنوك من خلال توسعها في أنشطتها التي تتوقف على توافر المعلومات والبيانات وإمكانية تفسيرها وتخزينها وتبادلها، خاصة مع تزايد الاتجاه إلى نظام الصيرفة الشاملة التي تتميز بتوفير الخدمات التي تعتمد على كثافة المعلومات والبيانات؛
- 5-تسهيل عملية الربط الدولي بين مختلف البنوك وذلك في مجال تبادل المعلومات والبيانات المصرفية؛
- 6-تدويل النشاط المالي والمصرفي وتوسيع نطاق السوق المالية العالمية والمساعدة في إزالة الحواجز الخاصة في ظل تحرير المالي والبنكي، في إطار جولات المنظمة العالمية للتجارة الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات؛
- 7-تسهيل تسنيد أنشطة الأسواق المالية الدولية بحيث تقل الحاجة إلى وجود علاقة مباشرة بين القرض و المقترض ويتحول دور البنوك إلى إدارة الإصدارات المالية والترويج لها أنشطة الصيرفة الاستثمارية؛
- 8-تسهيل معالجة كافة البيانات التفصيلية المتعلقة بالجدارة الائتمانية للمؤسسات المختلفة بما يساعد على توسيع قائمة عملاء القروض.¹

المطلب الثاني:متطلباتتطبيق ونجاح تكنولوجيا المعلومات في البنك.

ومن أهم العوامل نذكر مايلي:

الفرع الأول: إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات: أصبحت إدارة المعرفة احدى الاستخدامات الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات لبيئة أعمال اليوم، فقد بدأت البنوك تهتم ببناء نظام ولكنها تفتقر لإطار يناسب إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات بشكل فاعل مما يتطلب تقييم شامل لمختلف التقنيات واستراتيجيات إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات .

الفرع الثاني: قضايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات: يتطلب فريقا قويا يتألف من رؤساء الأقسام والمدراء يكونوا واسعى الإطلاع بتكنولوجيا المعلومات وفي أغلب الوظائف أو الخدمات.ولتطوير وتحسين مستوى الأداء البنكي يتطلب تطبيق خطة تكنولوجيا المعلومات جيدة، فضلا عن أن دعم وتدخل الإدارة العليا ضروري لإجراء بعض التغييرات الضرورية للأعمال التنظيمية من أجل استيعاب نظم تكنولوجيا المعلومات.

¹-حمو محمد، مرجع سبق ذكره، ص 89.

الفرع الثالث: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات: يتطلب من البنك استخدام خدمة الانترنت وتحديث وتطوير مواقعها الالكترونية ويكون ذلك من خلال إتباع التحالفات الإستراتيجية مع شركة تكنولوجيا المعلومات لأجل عرض جودة الخدمات المقدمة من قبل البنك.¹

المطلب الثالث: إجراءات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في البنك.

حتى تتم الاستفادة من تطبيق تكنولوجيا البنكية وتطوير جودة الخدمات البنكية والارتقاء إلى مستوى التحديات التي تواجه العمل البنكي:

1- إيجاد بيئة قانونية وتشريعية مناسبة؛

2- تنويع الخدمات البنكية وتقليل التكاليف، خاصة في ظل المنافسات التي أصبحت تواجه البنك، وفي ظل تحرير تجارة الخدمات المالية وظهور نظام البنوك الشاملة؛

3- الارتقاء بالعنصر البشري، باعتباره أحد الركائز الأساسية للارتقاء في العمل البنكي؛

4- تطوير التسويق البنكي باعتبار أمرا ملحا في ظل احتدام المنافسة؛

5- مواكبة المعايير الدولية التي فرضتها الساحة البنكية العالمية والمؤسسات الدولية، عن طريق تدعيم رأس مال البنك وتطوير السياسات الائتمانية للبنوك، والاهتمام بإدارة المخاطر مع تحديث نظم الإدارة والسياسات البنكية.²

المطلب الرابع: أهم الوسائط الالكترونية.

العديد من القنوات أو الوسائط الالكترونية التي تستخدم في عمليات الدفع الالكترونية وهي:

الفرع الأول: أجهزة الصراف الآلي: ساهمت أجهزة الصراف الآلي في تقديم خدمات بنكية لزيائن حسب احتياجاتهم ومتطلباتهم وتعرف عليه كما يلي:

أولاً: مفهومه: بدأت الخدمات الصراف الآلي في الظهور في السبعينيات من القرن العشرين، وسط إقبال متواضع من المصرفيين في بادئ الأمر، ولكن تطور عمل هذا الصراف مكنها من تقديم خدمات متطورة ومتقدمة إضافة إلى خدماتها الأصلية. حيث هو عبارة عن ماكينة مبرمجة تحتفظ فيها النقود بطريقة معينة، وتستطيع التعرف على البطاقات الخاصة، والسماح بإدخال مبلغ نقدي مغطي في رصيد حساب صاحب البطاقة.

¹ - نفس المرجع، ص 102.

² - نور سعادية، سميحة منعي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية- دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية قالمة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، سنة 2015-2016، ص 97.

من أهم خصائصه نذكر مايلي:

- 1- الخدمة السريعة مقارنة بإجراءات الصرف داخل المصرف؛
- 2- خدمات الصراف الآلي تلغي الحاجة إلى حمل النقود، إذ باقتناء البطاقة يمكن تسويق وإجراء التعامل النقدي دون الحاجة لحمل النقود؛
- 3- أجهزة الصراف الآلي يمكن الوثوق بها أكبر من غيرها نظرا لأنها على درجة العالية من الأمان وغير معرضة للأخطاء المحاسبية، وملائمة لأماكن الشراء والتسوق، حيث أنها متوفرة في كل فروع المصرف المصدر للبطاقة والمصارف المرتبطة معه، وفي المراكز التجارية والفنادق والمطارات.
- 4- أجهزة الصراف الآلي قريبة وملائمة لأماكن الشراء والتسوق، حيث أنها متوفرة في كل فروع المصرف المصدر للبطاقة والمصارف المرتبطة معه، وفي المراكز التجارية والفنادق والمطارات.

ثانيا: أنواع الصرافات الآلية: هناك ثلاثة أنواع من الصرافات الآلية وهي:

- 1- **الصراف الصالات:** هو الصراف الذي تتوفر فيه جميع فروع المصرف، ومراكز التسوق والمستشفيات والمطارات الدولية والمحلية التي توفر خدمة السحب النقدي للعملاء.
- 2- **الصراف السيارات:** حيث تتوزع هذه الأجهزة في الطرق الرئيسية في جميع المدن وتوفر الخصوصية والراحة التامة للعميل الذي يتمكن من معاملاته بدون الحاجة إلى مغادرة السيارة.
- 3- **الصراف المتنقل(الجوال):** تعمل أجهزة الصراف الآلي المتنقل في جميع الأماكن التي لا تتوفر فيها خطوط الاتصال بالشبكة، وبهذه الخدمة أصبح بمقدور البنك تقديم خدماته للعملاء في جميع المناطق النائية التي لاتصل إليها شبكة الاتصالات.

الفرع الثاني: نقاط البيع: تعتبر خدمة نقاط البيع من وسائل الدفع الالكترونية التي تعتمد أساسا على نظام التحويل الالكتروني للأموال حيث تعتبر نقاط البيع هو كناية عن نظام التحويل الالكتروني للأموال يمكن صاحب بطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الائتمان، أن يسدد قسمة مشترياته من المتجر أو المؤسسة وهو ينظم خدمة قيمة المشتريات الخاصة بالعميل من حسابه وإجراء التحويل إلى حساب البائع، حيث يقوم البنك آليا من خلال هذه الخدمة بخضم قيمة المشتريات من حساب العميل ويضعها فورا في حساب البائع في المقابل عمولة معينة لحساب البنك.

الفرع الثالث: الانترنت المصرفي: أتاح الانترنت للبنوك خدمات الصراف المنزلي حيث إتجهت البنوك بدلا من التوسع في إنشاء المقاربة الجديدة لها إنشاء مواقع لها على هذه شبكة يتم من خلالها توفير الخدمات المصرفية لكل

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري -وكالة تيسميسيلت-

عملاتها، مثل دخول إلى حساب العميل والقدرة على تحويل الأموال ودفع الفواتير وإنزال المعلومات شخصية، حيث يمكنه من التأكد من أرصده لدى المصارف ويسهل عليه طريقة دفع قيمة الكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا، ويرشدهم إلى استخدام الطرق والأساليب الفعالة والمؤكدة لإدارة محفظهم المالية ويعد الانترنت المصرفي أيضا ترويجا للمصرف.

الفرع الرابع: الهاتف المصرفي: خدمة الهاتف المصرفي يتم تأديتها لمدة 24 ساعة يوميا طوال العام حتى أيام الاجازات والعطل الرسمية، إذ يوجد اتصال مباشر بين الكمبيوتر الخاص بالعميل وكمبيوتر البنك يستطيع العملاء الاستفسار عن حساباتهم كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل دفع فواتير التلفون والغاز والكهرباء فضلا عن تقديم جميع العمليات المصرفية، وهكذا يختلف المفهوم التقليدي للبنك ويصبح عبارة عن رقم مخزن في ذاكرة تلفون أو عبارة عن عنوان الكتروني عن شبكة الانترنت العالمية ومن ثم يطلق عليه البنك المحمول أو الهاتف المصرفي.

الفرع الخامس: المقاصة المصرفية: قد حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفي، كما ظهر نظام التسوية في الوقت الحقيقي التي تمت فيه خدمات مقاصة الدفع الالكترونية للتسوية الالكترونية في المدفوعات بين البنوك وذلك ضمن نظام المدفوعات الالكترونية، وهو نظام الكتروني للمقاصة ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو تأجيل وبنفس قيمة اليوم.¹

الفرع السادس: الفاكس: يعرف الفاكس بأنه جهاز تصوير ونسخ ضوئي بالهاتف، يمكن من خلاله نقل الرسائل والمستندات بكافة أنواعها وبكامل محتوياتها كالأصل تماما، والفاكس يحقق عدة فوائد في استعماله تتمثل في سرعة التعامل ونقل المعلومات والمستندات من مكان إلى مكان آخر بصورة مضمونة مطابقة للأصل ودون تدخل طرف ثالث، مع المحافظة على السرية في المعلومة، أما الاتفاقية الدولية فقد أعطت المستندات المرسله بالفاكس حجية في الإثبات.

الفرع السابع: رسائل بريد الالكتروني: تقوم فكرة البريد الالكتروني على تبادل الرسائل الالكترونية والملفات والرسوم والصور والبرامج وغير ذلك عن طريق إرسالها من مرسل إلى شخص أو أكثر وذلك باستعمال عنوان البريد الالكتروني للمرسل إليه بدلا من عنوان البريد التقليدي، وهو أيضا أحد الخدمات المتاحة عبر الانترنت

¹ - سماح شعبور، مصباح مرايطي، وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر- واقع وتحديات- دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالة البنكية لولاية تبسة، مذكرة لنيل شهادة ماستر، علوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي- تبسة، سنة 2015-2016، ص ص 35-34-31.

وشبكات الحاسوب الأخرى، كما أنه يعتبر واحد من أشكال الرسائل الفورية التي يمكن إرسالها واستقبالها في نفس الوقت ويعد واحد من الوسائل المهمة التي تستخدمها المؤسسة.¹

المبحث الثالث: وسائل الدفع الالكترونية وأهم العوامل المؤثرة فيها.

شكلت العمليات المصرفية الإلكترونية، التي سخرت إنجازات تكنولوجيا المعلومات في مصلحتها، وسيلة مهمة لتطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية بكفاءة عالية وسرعة في الأداء تمكنت من خلالها من تقديم وظائف مالية واقتصادية هامة.

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية.

للبنك مجموعة من الوسائل الدفع التي ساهمت بدفع عجلة التطور الخدمات البنكية ومن هذه الوسائل نعرف عليها في هذا المبحث وهي كالتالي:

الفرع لأول: النقود الإلكترونية: تعتبر النقود وسيلة من وسائل الدفع في مختلف التعاملات وتعرف عليها وعلى أنواع كما يلي:

أولاً: مفهومها: هي عبارة عن نقود غير ملموسة، تأخذ صورة وحدات إلكترونية وتخزن في مكان آمن جدا على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يستخدمه في إتمام عملية البيع أو الشراء والتحويل وغير ذلك من العمليات.

ثانياً: أنواع النقود الإلكترونية: يوجد نوعان من النقود الإلكترونية:

1- **النقود الإلكترونية الاسمية:** حيث تحتوي وحدة النقد الإلكتروني على معلومات تتعلق بهوية كل الأشخاص الذين تداولوها وهي في هذا تشابه بطاقات الائتمان، حيث يستطيع المصرف يقتفي أثر وحدة النقد التي أصدرها أثناء تداولها.

2- **النقود الإلكترونية غير الاسمية:** حيث يتم تداول وحدة النقد دون الإفصاح عن حاملها إلا إذا حاول شخص ما أن ينفقها أكثر من مرة واحدة.²

الفرع الثاني: الشيك الإلكتروني: هو عبارة عن رسالة تحتوي جميع البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي حيث يقوم أحد الطرفين العلاقة بتحريره للطرف الآخر وإرساله له عبر البريد الإلكتروني، وتكون جميع التوقعات التي يتضمنها الشيك توقعات إلكترونية ومن ثم فإنه يتمتع بنفس قوة الشيك الورقي، في الدول التي تعتبر التوقيع

¹- أحمد عزمي الحروب، السندات الرسمية الالكترونية دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، ص ص 111-124.

²- زهير بشناق، العمليات المالية المصرفية الالكترونية، الطبعة الأولى، رياض الصلح، بيروت-لبنان، سنة 2006، ص 251.

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري -وكالة تيسميسيلت-

الإلكتروني بمثابة التوقيع اليدوي وتعطيه حجية في الإثبات، ومن مميزات هذه التقنية أنه الذي لا يشترط توافر كل من الطرفين على حساب بنفس البنك الذي يقوم بعملية المقاصة، لأن ظهور نظام المقاصة الآلية أعطى إمكانية إجراء المقاصة بين البنوك بعيدا عن الإجراءات اليدوية، وكما أسفلنا القول فإنه مادام أن الشيكات الإلكترونية تتوفر على جميع البيانات التي يتطلبها المشرع في الشيكات العادية فلا يوجد أي إشكال في اعتبارها شيكات قانونية.¹

الفرع الثالث: بطاقة الائتمان: هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها المصارف، وهي من أشهر الخدمات البنكية الحديثة بموجب هذه البطاقة يستطيع المتعاملون الحاملون لهذه البطاقة الحصول على ائتمان متفق عليه مع المصارف، وهذا الائتمان يقومون بسداده بعد مدة معينة وهذه البطاقة فضلا عن كونها أداة للوفاء أو الدفع، ويعود الفضل في استخدام هذه الأداة إلى شركة البترول الأمريكية التي استخدمتها في مطلع العقد الثاني من القرن العشرين عام 1950 كما تم استخدامها كوسيلة دفع هامة في الأعمال البنكية. وهنا عدة أنواع منها وهي كالتالي:

أولا: بطاقة السحب والمزايا التي تمنح لحاملها: يوجد نوعان من بطاقات السحب هما:

1- **البطاقة العادية أو الفضية:** هي بطاقة ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبيا وتمنح لأغلب العملاء من أطباق الحد الأدنى من المتطلبات عليهم، وتوفر هذه البطاقة جميع أنواع الخدمات المقدمة كالشراء من التاجر، والسحب النقدي من المصارف، وأجهزة السحب الآلية.

2- **البطاقة الذهبية:** وهي بطاقة ذات حدود ائتمانية عادية لدى بعض المنظمات راعية البطاقة مثل الفيزا أو ائتمان غير محدود بسقف معين لدى البعض، وبجانب ذلك يتمتع حاملها ببعض المزايا الإضافية المجانية مثل التأمين ضد الحوادث والحصول على استشارات طبية وقانونية، وتوصيل الرسائل لجميع أنحاء العالم.

ثانيا: البطاقة حسب الاستخدام: ويوجد نوعان منها هما:

1- **بطاقة الائتمان العادية:** وهي النوع الأغلب ويستخدم في الشراء من التجار، والحصول على الخدمات، والسحب النقدي من أجهزة السحب الآلي أو المصارف المشتركة في عضوية البطاقة.

¹ - محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، سنة 2009، ص 50.

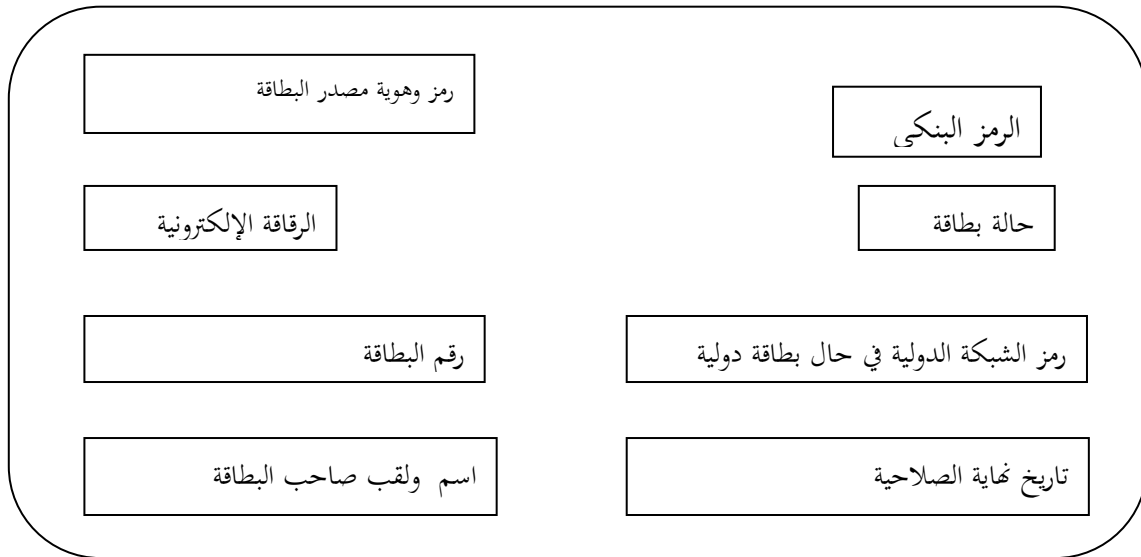
الفصل الثالث : الجانب التطبيقي -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري-وكالة تيسميسيلت-

2- بطاقة السحب النقدي الإلكتروني: وتستخدم فقط في عملية سحب النقود إما من أجهزة الصرف الآلي الدولية أو في الأجهزة القارئة لشريط المغناطيسي المزود بها المصارف المشتركة في عضوية البطاقة، وإلى جانب ذلك نجد البطاقة المحلية وهي التي يقتصر استخدامها داخل حدود الوطن في مصرف المصدر لبطاقة وبالعملة المحلية.¹

الفرع الرابع: بطاقة ضمان الشيكات: هي تلك البطاقة التي تستخدم كضمان للشيك البنكي، أي بعبارة أخرى ترفق بالشيك البنكي عند قيام صاحبه بتسديد ماعليه مقابل اقتناؤه للسلعوالخدمات. حيث بعض المتاجر لاتقبل من زبائنها عند اقتناء السلع مثلا التسديد بالشيك البنكي بل يجب أن يرفق هذا الأخير ببطاقة تتضمن اسم حاملها وتوقيعه النموذجي ورقم حسابه والحد الأقصى، السقف المصرح به بما يستجيب لاستخدام البطاقة الذي يتعهد البنك مصدرالبطاقة بسداده.

الفرع الخامس: بطاقة الصراف الآلي: هي تلك البطاقة التي تصدرها البنوك أو الجهات الأخرى التي رخص لها القانون صراحة، تستخدم من طرف صاحبها لسحب النقود من الصرافات الآلية مع شرط أن يكون الحساب البنكي للزبون صاحب البطاقة برصيد يقابل ما يتم سحبه من طرف هذا الأخير، كما تستخدم لإيداع الأموال والاستفسار عن رصيد الحساب.²

شكل رقم (03-03): شكل البطاقة البنكية بحسب وجهها وظهرها



¹-عرابة رايح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد08، سنة2012، ص ص 15-16.

²-فضيل فارس، مرجع سبق ذكره، ص ص 266-267.

الشريط المغناطيسي

خانة مخصصة لامضاء صاحب البطاقة

عنوان البنك الصادر

هام جدا: في حالة سرقة او ضياع او استعمال غير قانوني للبطاقة يجب ابلاغ البنك والمصالح الامنية بشكل فوري.

المصدر: فضيل فارس، التقنيات البنكية- محاضرات وتطبيقات، الطبعة الأولى، مطبعة الموساك رشيد، القبة -الجزائر العاصمة، سنة 2013، ص 260.

المطلب الثاني: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية.

تتميز وسائل الدفع الالكترونية بالخصائص التالية:

الفرع الأول: الدفع الالكتروني يتسم بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من قبل جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خصوصا وأن عمليات التجارة تتوسع إقليميا ودوليا، وبذلك تساعد وسائل الدفع الالكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل.

الفرع الثاني: يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، أي من خلال المسافات يتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال الالاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد لتسوية أي معاملة.

الفرع الثالث: يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:

أولاً: من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذه الغرض، ومن ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن التسوية المعاملات الأخرى بغير هذه الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوع مقدماً؛
ثانياً: من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقاً لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك.

الفرع الرابع: يلتزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.¹

المطلب الثالث: عوامل تطور وسائل الدفع الالكترونية.

هناك العديد من العوامل التي أدت إلى تطور وسائل الدفع وتحويلها من الشكل التقليدي إلى أشكال أخرى تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرق مختلفة أكثر تطوراً، ولعل أهم هذه العوامل ما سنتطرق إليه فيما يلي:

الفرع الأول: تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية: أدى ظهور وسائل الدفع التقليدية على كثير من المشاكل الناجمة عن حمل النقود، كالسرقة والضياع ونقل عبء حملها إن كانت بمبالغ كبيرة، فأصبحت بذلك بديلة عن النقود، وبالتالي سهلت الكثير من العمليات خاصة منها التجارية، لذلك أصبح إحساس بالأمان الذي ولدته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جداً، إلا أن لهذه الوسائل مشاكل كثيرة ومنها.

أولاً: انعدام الملائمة: فالحاجة إلى وجود الشخصي سواء شخصياً أو عبر التلفون، لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية، وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير في اقتناء منتج أو خدمة مما ينتج عنه تكلفة أعلى، وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة لانخفاض المبيعات أو فقدها.

ثانياً: عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي: لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي ويتوقف التأخير في تحقق فعلي على نوعية السداد للمدفوعات بشيكات مثلاً تستغرق ما يصل إلى أسبوع.

ثالثاً: انعدام الأمان: فالتوقيعات يمكن أن تزور والشيكات والكمبيالات والسندات لأمر يمكن أن تسرق أو تضيع، والتجار يمكن أن يلجؤوا للغش والاحتيال بمختلف أشكاله.

¹-رابح حمدي باشا، وهيب عبد الرحيم، تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، جامعة شلف، بدون عدد وسنة، ص ص 171-170.

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري -وكالة تيسمسيلت-

رابعا: ارتفاع تكلفة المدفوعات: إن كل معاملة تكلف مبلغ ثابت من المال، وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات. وأكبر مشكل يواجه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية، وهو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب الانتشار الواسع لها.

الفرع الثاني: استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي: كان لتطور تكنولوجيا حدوث ثورة في المعاملات المصرفية من خلال شبكة الانترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية، وظهرت في هذه الفترة شركات توفر خدمة الانترنت حيث تزود الأشخاص باشتراك بخدمة الانترنت، وهو ما ساعد البنوك لعرض خدماتها مما سمح للعملاء بقضاء أشغالهم دون حاجة لتعامل مع الموظفين، أو الانتظار ساعات طويلة في طوابير لأجل قضاء مصلحة مصرفية، وتوفر البنوك هذه الخدمات بصفة ايجابية كثيرة منها الملائمة والكفاءة والسرعة والوفر الاقتصادي والعميل من خلال شبكة يمكن له أن يراجع حساباته ويفحصها ويسدد الفواتير الخاصة به في أي وقت ودون التقيد لمواعيد العمل الرسمي لموظفين البنوك، فأصبحت هناك ضرورة ملحة لتطبيق تقنيات حديثة في البنوك من أجل:

- 1- التعامل بكفاءة مع النمو الهائل والمتسارع لعدد حسابات العملاء بالبنوك؛
- 2- تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات، فقد ازداد حجم استخدام الشيكات كأداة لدفع وزيادة ضخمة عقب الحرب العالمية الثانية، وتقليص استخدام النقود إلى حد ما ولقد شكك الكثير من المصرفيين في مدى قدرة البنوك على التعامل مع هذا الكم الهائل من الشيكات وما يصاحبها من كم هائل أيضا من المعاملات الورقية.
- 3- ساهمت هذه الشبكة في تطور مفهوم التجارة ليظهر مصطلح التجارة الإلكترونية والتي يكون الدفع فيها إلكترونيا مما ساهم واستوجب ضرورة استحداث طرق الدفع التقليدية، لتظهر بذلك وسائل الدفع الإلكترونية الأكثر ملائمة للمعاملات المصرفية الإلكترونية.

الفرع الثالث: التوجه نحو التجارة الإلكترونية: منذ تسعينات القرن الماضي تمت الاستفادة من الإمكانيات الهائلة لاستعمال شبكة الانترنت في التسويق والمعاملات التجارية على نطاق واسع، وهو ما أطلق عليه اصطلاحا بتجارة الإلكترونية ، حيث أصبحت شبكة الانترنت سوقا مفتوحا للبيع والشراء وبذلك استدعت الضرورة على استحداث وسائل الدفع تكون ملائمة

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري -وكالة تيسمسيلت-

لطبيعة ومتطلبات التجارة الإلكترونية، وقد استفادت الشركات بدورها نتيجة لظهور شبكة الانترنت والتجارة الإلكترونية وبالتالي وسائل السداد الإلكترونية، من انخفاض التكاليف مقارنة بطريقة إرسال الفواتير الورقية ثم بعدئذ إجراء تسليم المدفوعات.¹

المطلب الرابع: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية.

تكتسب وسائل الدفع مجموعة من العيوب والمزايا لحاملها وهي كالتالي:

الفرع الأول: مزايا وسائل الدفع: انطلاقا من المعلومات المقدمة مسبقا توصلنا إلى مجموعة من مميزات وعيوب وسائل الدفع الالكترونية تمثلت في:

أولا: مزايا البطاقات البنكية:

1- بالنسبة لحاملها: تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها:

1-1- تمنحه الأمان بدل حمل النقود الالكترونية وتفادي السرقة والضياع؛

1-2- تحقق لحاملها السداد من أي عملة كانت وبهذا يستريح العميل من إجراء تداخل العملات وخروجها في

بعض البلدان التي بها قيود على تحويل العملة، أو من خروجها أو دخولها؛

1-3- قد يلتزم التاجر بتخفيض ثمن السلعة لحامل البطاقة عن السعر السوقي حسب الالتزام.

2- بالنسبة للتاجر:

1-2- تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها تزيح عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن

العبء يقع على عاتق البنك؛

2-2- استيفاء رسوم وتجديدها وتبديلها عند الضياع أو السرقة؛

2-3- تحصيل البنك على نسبة من ثمن البضاعة يستوفيه من التاجر عند تسديده لقيمة قسيمة البيع أو خدمة؛

2-4- الحصول على فرق سعر العملة الأجنبية عند تحويل العملة محليا إليها فهو يأخذ فائدة بيع الصرف عندما

يسدد بالعملة الأجنبية ويستلم بالعملة المحلية.

3- بالنسبة لمصدرها:

1-3- استيفاء رسوم إصدار البطاقة وتجديدها وتبديلها عند الضياع أو السرقة.

¹-نعيمه مولفرعة، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، العدد06، جامعة التكوين المتواصل-تيارت، 11 أكتوبر2016، ص ص 483-487.

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري-وكالة تيسمسيلت-

2-3- تحصيل البنك على نسبة من ثمن البضاعة يستوفيهها من التاجر عند تسديده لقيمة قسيمة البيع أو خدمة كما قد يحصل على نسبة من ثمن عند تسديد العميل ما عليه كأجر لتسديد لبنك دينه للتاجر.

ثانيا: مزايا النقود الالكترونية: للنقود مزايا عديدة منها:

- 1- تكلفة تداولها زهيدة أي أن تحويل الأموال الإلكترونية تكون أقل تكلفة بالنسبة للأنظمة البنكية التقليدية
- 2- لا تخضع للحدود أي يمكن تحويلها من أي مكان بالعالم وفي أي وقت وذلك لاعتمادها على الانترنت.
- 3- بسيطة وسهلة الاستخدام أي أنها تقوم بتسهيل العمليات البنكية إلى حد كبير.

ثالثا: مزايا الشيكات الالكترونية:

- 1- دفتر الشيكات الالكتروني يحقق الوظائف نفسها التي يقوم بها الشيك العادي.
- 2- تقلص من تكلفة الإدارة والدفع، تسوية المدفوعات.
- 3- تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في 48 ساعة فقط بالمقارنة مع الشيكات العادية والتي يتم تسويتها في وقت أطول.

الفرع الثاني: عيوب وسائل الدفع الالكترونية.

أولا: بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل لزيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم السداد حامل البطاقة في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء .

ثانيا: بالنسبة للتاجر: إن حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه، ويضع اسمه في القائمة السوداء، وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات في نشاطه التجاري.

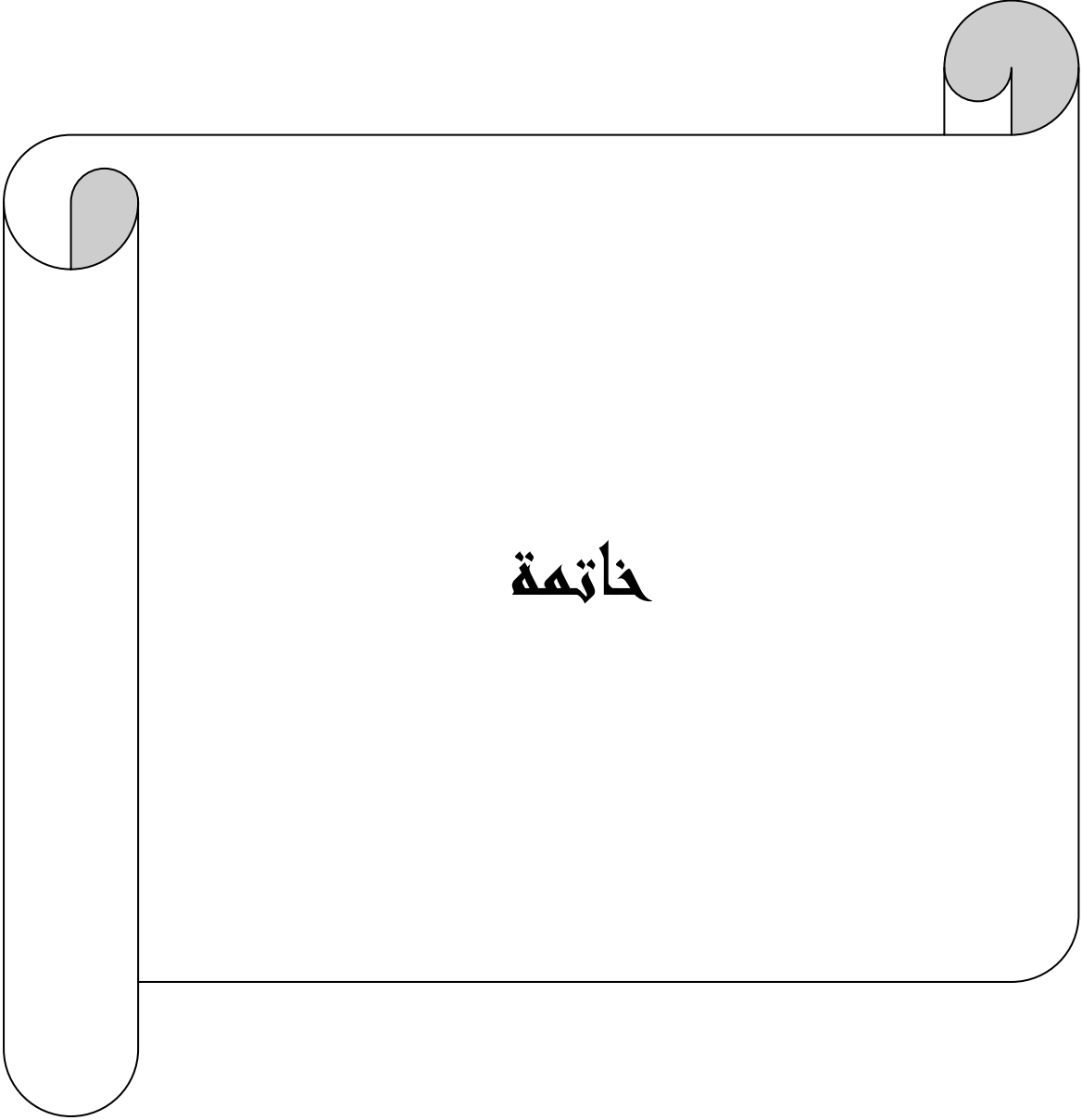
ثالثا: بالنسبة لمصدرها: أهم خطر يواجه مصدرها هو عدم سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك نفقات ضياعها.¹

¹-بشرى مذكور، أثر وسائل الدفع الالكتروني على الأداء المالي للبنوك دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة أم البواقي 324، مذكرة لنبيل شهادة ماستر أكاديمي، العلوم الاقتصادية، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهدي-أم البواقي، سنة 2016-2017، ص ص 23-21.

خلاصة الفصل

لقد تعرفنا في هذا الفصل على دور تكنولوجيا المعلومات وانعكاسها على الاقتصاد فأدى ذلك إلى توليد اقتصاد رقمي مما برز وسائل متطورة على العمل البنكي، ومن منطلق ذلك يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا هاما في انتقال العمل البنكي من صورته التقليدية إلى صورته الحديثة والإلكترونية مما سمحت هذه الأخيرة في ربح الوقت و تسوية مختلف العمليات البنكية وكذلك لأنها سهلة الاستعمال وغير مكلفة.

ومن جانب آخر لقد إتاحتها البنوك ورخصت لزيائنها باستعمالها لأجل تمكينهم من تحقيق رغباتهم بالانسجام مع متطلباتهم عند اقتناء حاجياتهم من السلع والخدمات، حيث منذ أن بدأت تكنولوجيا المعلومات تستخدم في عمل البنوك أضحت هذه الأخيرة تتسارع نحو عصنة أنظمة الدفع والسحب وتقديم خدمات بنكية جديدة و متطورة تتصف بالفعالية في الأداء والسرعة في الإنجاز في وقت قصير مقارنة بالخدمات البنكية التقليدية وذلك ما أدى إلى زيادة التنافسية البنكية ومحاولة التواجد فيها وتحقيق علاقات مع مختلف الزبائن وكذلك كان لتكنولوجيا المعلومات دورا بارزا فيما يخص إدارة البنوك وهيكلتها وتنسيق فيما بين مصالحها في تأدية وظائفها بشكل متطور.



خاتمة

خاتمة

شهدت السنوات الأخيرة تطورات هائلة في مختلف المجالات الاقتصادية والعلمية والتكنولوجية وغيرها، فهذه العناصر الرقمية والمعلوماتية تمثل فرصة أمام إدارة الأعمال وإدارة تكنولوجيا المعلومات لتحقيق قفزة مهمة ومعتبرة لتطوير والاندماج في الاقتصاد الافتراضي العالمي، فتطبيق أدوات هذه التكنولوجيا الحديثة بات من الضروري العمل بها للاستفادة الواسعة مما تقدمه من كفاءة وسرعة ومعالجة البيانات، وإعطاء النتائج المراد الوصول إليها في وقت وجيز جدا ودون التعرض للأخطاء التي قد ترتكب من طرف الإنسان التي تحيط به الظروف المتغيرة حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات من المستلزمات الضرورية للتغلب على التحديات المتزايدة التي توجهها في الوقت الراهن.

وذلك لأهميتها الواضحة في تنفيذ العمليات البنكية التي أصبحت تلعب دورا مهما في تحريك الاقتصاد القائم على التقنية الحديثة، ففي ظل التغيرات التي عرفها الاقتصاد العالمي على مختلف الأصعدة والتي كان لها تأثير هام على البنوك باعتبارها الدعامة الأساسية لأي اقتصاد، حيث وجدت البنوك نفسها أمام تنافسية قوية تفرض عليها إثبات وجودها وذلك طبعاً من خلال تحسين أدائها وزيادة عوائدها ورفع من مستوى الخدمات التي تقدمها لكي تواجه متطلبات المحيط البنكي وقد كان من نتائج تقدم تكنولوجيا المعلومات ظهور مصطلح جديد يعرف بوسائل الدفع الإلكترونية التي أصبحت تستخدم في البنوك لزيادة تنافسيتها وتقديم أفضل خدمة في إجراء المعاملات التجارية، ومن ثم برزت معطيات هذه التجارة المستحدثة فضلا عن معطيات التجارة التقليدية العادية وتلعب البنوك دورا مهما في مجال التقنيات الحديثة فالعمليات المالية الإلكترونية حديثة العهد ولكنها ليست وليدة الصدفة ولا شك أن أهم ما يميز العمل البنكي في عصر العولمة هو تعاظم الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات وبغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات البنكية وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة البنكية التي تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء، ومن بين ما أفرزه هذا التطور الذي يعرف بتكنولوجيا المعلومات وما يشهده المحيط البنكي من تقنيات وتطورات بما فيها تنامي المنافسة بين البنوك والتي أدت إلى تحول جذري في العمل وذلك باستبدالها بدعامة افتراضية إلكترونية أدت إلى وجود أدوات دفع إلكترونية المتمثلة في البطاقات المصرفية كأول أداة تم اعتمادها، ثم دمج النقود الإلكترونية فالشيكات الإلكترونية، وكل هذه الأدوات ساهمت في تطوير المعاملات الإلكترونية الأمر الذي جعلها تحظى باهتمام كبير وقبول واسع من طرف أغلبية البنوك.

مما سبق نستخلص أن وسائل الدفع الإلكترونية تهدف إلى عصرنة البنوك لمواكبة تحديات العصر وتعزيز المكانة التنافسية في سوق أعمال التجارة الإلكترونية، لرفع كفاءة أدائها التجاري على مستوى البنوك على اختلاف أنواعها حيث أصبح العالم قرية صغيرة مترابطة، سمحت بتجاوز البعد الزمني والمكاني وأثرت في تنفيذ المعاملات البنكية

ومن هذا المنطلق، توصلنا إلى مجموعة من النتائج نستعرضها فيما يلي مختبرين في نفس الوقت مدى تطابقها مع الفرضيات المطروحة في البداية، كما سنحاول تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات.

أولاً: إختبار صحة الفرضيات.

مما سبق وبناءً على دراسة الموضوع من جانبين النظري والتطبيقي والنتائج المتوصل إليها نجد أن :

1-الفرضية الرئيسية: وتوصلنا من خلال دراسة هذا البحث إلى الاتفاق مع مضمون هذه النظرية على أن تكنولوجيا المستحدثة توفر المعلومات بشكل دقيق ومرن من خلال عمليات البحث والاكتشاف وتؤدي كذلك إلى تطوير ميزة الابداع والتميز فبالتالي زيادة التنافسية بين البنوك لتطوير خدماتهم لاكتساب قاعدة ومركز في السوق المالي وجذب عملاء جدد؛

2- الفرضية الفرعية الأولى: تعتبر تكنولوجيا المعلومات من الأجهزة تقوم بمعالجة البيانات والمعلومات الفرضية صحيحة حيث تتوفر تكنولوجيا المعلومات على مجموعة من الأساليب والوسائل، التي توفر مختلف الأجهزة المتطورة سواء تكون مرتبطة أو غير مرتبطة، وكذلك توفر المعلومات بمختلف أنواعها داخل المنظمة للمساعدة في عملية إتخاذ القرار في الوقت المناسب؛

3-الفرضية الفرعية الثانية: تسعى التنافسية لتحسين الجودة والتميز أمام المنافسين باعتماد على مجموعة مؤشرات كالربحية ووجود حصة في السوق، الفرضية صحيحة لأن التنافسية ركن أساسي في نظام الأعمال وهي تسعى إلى تحسين المراكز التنافسية بشكل دوري نظراً لإستمرار المتغيرات العالمية والمحلية، حيث تشكل الربحية مؤشراً كافياً على التنافسية الحالية ومقياساً لها فإذن القيمة الحالية لأرباح المؤسسة تتعلق بالقيمة السوقية لها.

4-الفرضية الفرعية الثالثة:أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية،تسمح بمعالجة كم هائل من المعلومات وتطوير الخدمات لتكيف مع البيئة التنافسية، الفرضية تتوافق مع ماتم التوصل إليه إن عصرنة أنظمة الدفع الإلكترونية ساهمت في تقديم خدمات بنكية جديدة ومتطورة تتصف بالفعالية في الأداء والسرعة في الإنجاز في وقت قصير وذلك ما أدى إلى زيادة التنافسية البنكية، وقدسهلت في عملية الربط الدولي بين مختلف البنوك في مجال تبادل

المعلومات والبيانات البنكية وتطوير جودة الخدمات البنكية و الإرتقاء إلى مستوى التحديات التي تواجه العمل البنكي وإيجاد بيئة قانونية تشريعية مناسبة.

ثانيا: نتائج الدراسة: توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- التكنولوجيا تتطلب أفراد ذو كفاءة ومهارات من أجل التحكم في البرمجيات وضمان الاستخدام الأمثل لها؛
- 2- تعمل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على تخزين المعلومات والبيانات ومعالجتها وتحويلها؛
- 3- تساهم تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرار داخل المنظمة؛
- 4- إن توفر المعلومات في الوقت المناسب يساهم من تقليل التكلفة واختصار الوقت؛
- 5- تمكن المعلومات من إعطاء صورة شاملة حول المشكلة أو الوضعية والحقائق؛
- 6- تعتبر تكنولوجيا المعلومات القاعدة الأساسية في تطوير مؤسسات لتطوير مؤسسات الدولة؛
- 7- تشجع المنافسة على تطوير كفاءة وخبرة العاملين من خلال الإبداع والابتكار؛
- 8- تسعى البنوك الجزائرية لإدخال تكنولوجيا المعلومات في الأنشطة والمعاملات التجارية لزيادة الأرباح وتنويع مصادر التمويل؛
- 9- تحسين جودة الخدمات والمنتجات يساعد على جذب العملاء؛
- 10- يسعى كل بنك إلى الحفاظ على مكانته في السوق من خلال تحسين خدماته للعميل ورفع جودة منتجاته مقارنة مع منافسيه؛
- 11- شدة المنافسة بين المؤسسات يساهم من تطوير الخدمات والمنتجات وبالتالي تطوير الاقتصاد البلد والتجارة المحلية؛
- 12- تعتبر البنوك من الدعامة الأساسية لبناء اقتصاد وطني متين تواكب التطورات العصرية.

ثالثا: نتائج الدراسة التطبيقية:

- 1- يتبنى البنك الوطني الجزائري مفهوم دور تكنولوجيا المعلومات من خلال التطور الذي عرفته البنوك وكذا التطور الذي شهدته وعرفته التقنيات الحديثة والأنظمة؛
- 2- يصعب على البنوك جعل الخدمة في جوهرها أحد مجالات التنافس فيما بينها، وبين البنوك الأخرى وبالتالي كان أمامها حل واحد لتعزيز تنافسيتها هو إحداث تغييرات في أسلوب تقديم وعرض الخدمة مما جعلها تتبنى قنوات البنوك الإلكترونية وكذا أدوات الدفع الإلكترونية؛

3- يرى موظفو البنك الوطني الجزائري أن التكنولوجيا تمكن البنك من جمع المعلومات وتحليلها كما أنها تسمح بمواكبة التطورات التكنولوجية المحيطة بالبنك؛

4- عملاء البنك الوطني الجزائري راضون على مستوى جودة خدمة البنك إلكترونيا بمختلف أبعادها؛

5- يدرك عملاء البنك الوطني الجزائري أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة؛

6- الأساليب والطرق المستخدمة لمواجهة التطورات العالمية الحديثة؛

7- يعمل البنك الوطني الجزائري على مواكبة التطورات التكنولوجية التي يشهدها العمل البنكي.

رابعاً: توصيات:

1- التركيز على مواكبة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات بالشكل الذي يمكن البنوك من زيادة كفاءتها في مجال استخدام هذه الأنظمة في تحسين الأداء؛

2- تكوين إدارات متخصصة في مراقبة وتحليل المحيط التكنولوجي للبنك؛

3- الاهتمام بالمعلومات لأنها أساس عملية التكنولوجيا والاعتماد على الوسائط الإلكترونية؛

4- العمل على تخصيص جهة مستقلة خاصة بتكنولوجيا المعلومات وقواعد البيانات بهدف الاستفادة من هذه الأنظمة؛

5- إضافة خدمات أخرى للموقع الإلكتروني للبنك ليؤدي وظيفته الترويجية، كمنح الزبائن فرصة لإبداء رأيهم حول الخدمات المقدمة من طرف البنك ومعرفة رغباتهم وتطلعاتهم؛

6- ضرورة وضع مصلحة مختصة بالتكنولوجيا تكون مستقلة عن مصلحة البحث والتطوير لما لها من أهمية في ظل التطورات المتسارعة في المجال التكنولوجي؛

7- توفير الحوافز المادية والمعنوية لدفع العاملين للمشاركة في عملية تكنولوجيا المعلومات؛

8- إضافة خدمات أخرى للموقع الإلكتروني للبنك ليؤدي وظيفته الترويجية، كمنح الزبائن فرصة لإبداء رأيهم حول الخدمات المقدمة ومعرفة رغباتهم وتطلعاتهم؛

9- عدم الاكتفاء بعدد محدود من الخدمات الإلكترونية، حيث يجب على البنك الوطني الجزائري تنويع خدماته الإلكترونية وابتكار خدمات إلكترونية جديدة والاستفادة من خبرات البنوك المنافسة؛

10- التواصل مع هيئات البحث العلمي من خلال المشاركة في الندوات والمؤتمرات والتشجيع على الاختراع؛

11- على إدارة البنك الوطني الجزائري دعم الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات الحديثة لمواكبة التطورات التكنولوجية المحلية والعالمية لضمان بقاءه في المنافسة.

خامسا: آفاق الدراسة:

- 1- أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء البنك؛
- 2- البنوك الرقمية في الجزائر الواقع والآفاق؛
- 3- إدارة مخاطر تكنولوجيا المعلومات في البنوك.



قائمة المراجع والمصادر

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب.

- 1- أحمد عزمي الحروب، السندات الرسمية الالكترونية دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
- 2- أنس البكري، وليد الصافي، النقود والبنوك بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2009.
- 3- إيهاب نظمي إبراهيم، حسن توفيق مصطفى، محاسبة المنشآت المالية(البنوك وشركات التأمين)، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2009.
- 4- حسين عجلان حسن، إستراتيجيات الإدارة المعرفة، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2008.
- 5- خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2006.
- 6- خضير كاظم حمود، روان منير الشيخ، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، سنة 2010.
- 7- زهير بشنق، العمليات المالية المصرفية الالكترونية، الطبعة الأولى، رياض الصلح، بيروت-لبنان، سنة 2006.
- 8- سعد غالب ياسين، نظم مساندة القرارات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2010.
- 9- صبحي محمود الخطيب، عمرو عباس العنتز، نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الأولى، دار المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية-مصر، سنة 2008.
- 10- عاطف جابر طه، أشرف غريب، نظم المعلومات للموارد البشرية، الطبعة الأولى، الدار الأكاديمية للنشر والتوزيع، مصر، سنة 2014.
- 11- عاطف جابر طه، تنظيم وإدارة البنوك، الطبعة الأولى، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، إسكندرية -مصر، سنة 2010.
- 12- عبد الحق رايس، هشام حريز، وآخرون، دور البنوك الأجنبية في تمويل الاقتصادي وتقييم أدائها من حيث العائد والمخاطرة، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية-مصر، سنة 2014.

- 13- عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، سنة 2011.
- 14- علاء الدين عبد القادر الجنابي، عامر إبراهيم قنديلجي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة السابعة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، سنة 2015.
- 15- عمر أحمد همستري، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان-الأردن ، سنة 2013.
- 16- غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا المفاهيم ومداحيل تقنيات تطبيقات عميلة، الطبعة الأولى، دار المناهج والتوزيع، عمان، الأردن، سنة 2007.
- 17- غسان قاسم داوود اللامي ، أميرة شكروبي البياني، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال و الاستخدامات والتطبيقات، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2010.
- 18- فريد راغب النجار، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الثانية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، إسكندرية-مصر، سنة 2009.
- 19- فضيل فارس، التقنيات البنكية- محاضرات وتطبيقات، الطبعة الأولى، مطبعة الموساك رشيد، القبة-الجزائر العاصمة، سنة 2013.
- 20- محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، الإسكندرية-مصر، سنة 2009.
- 21- محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2002.
- 22- محمد كمال السيد طایل، معايير الجودة الشاملة (الإدارة، الإحصاء، الاقتصاد)، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2013.
- 23- محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2009.
- 24- هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2012.

ثانيا: المذكرات

- 1- أحمد بلماحي ، شعني محمد زكرياء، الميزة التنافسية و الإستراتيجية البنكية دراسة حالة البنوك الجزائرية - سعيدة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، العلوم التجارية، جامعة الطاهر مولاي-سعيدة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، سنة 2016.

- 2- أسماء لعيمش، دور البنوك المركزية في مراقبة نشاط البنوك التجارية-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ماستر، علوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سنة 2015-2016.
- 3- آسية دهنون، دور نظم الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة اتصالات الجزائر بالوادي، العلوم التجارية، جامعة حمه لخضر بالوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سنة 2014-2015.
- 4- آسية قاسيمي، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، في علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بومرداس، سنة 2014-2015.
- 5- بشرى مذكور، أثر وسائل الدفع الالكتروني على الأداء المالي للبنوك دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة أم البواقي 324، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، العلوم الاقتصادية، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن المهدي-أم البواقي، سنة 2016-2017.
- 6- حسان بوبعاية، فعالية نظم المعلومات الاستراتيجية فب ترشيد القرارات ودعم القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية- دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف-مسيلة، سنة 2013-2014.
- 7- سعيدة أعراب، التكنولوجيا وتغيير القيم الثقافية للموارد البشرية في المؤسسة الخاصة الجزائرية- دراسة حالة المؤسسة صناعة المواد والأدوية الحيوانية، مذكرة نيل شهادة الماجستير، في علم الاجتماع والديموغرافيا، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري-قسنطينة، سنة 2005-2006.
- 8- سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر- واقع وتحديات- دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالة البنكية لولاية تبسة، مذكرة لنيل شهادة ماستر، علوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي- تبسة، سنة 2015-2016.
- 9- طويهرى فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية- دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء تيارت، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة وهران 2، سنة 2014-2015.

- 10- عز الدين مالك الطيب محمد، دور تكنولوجيا المعلومات في البحث العلمي في الاقتصاد الإسلامي، في الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة أم درمان الإسلامية- جمهورية السودان، سنة 2007.
- 11- فريد بوعللي، حكيمة فضيل، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة اتصالات الجزائر-مديريةالعلماتية للاتصالات، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص مالية والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محند أولحاج، 2013-2014.
- 12- كاميليا يزغش، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توجيهات الإستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة-دراسة حالة المطاحن الكبرى للجنوب بسكرة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، علوم تسيير، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة- الجزائر، سنة 2008-2009.
- 13- لؤي صبحي دحبور، دور المعرفة السوقية في اختيار الاستراتيجيات التنافسية دراسة عينة من مؤسسات التعليم العالي الخاصة الأردنية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، ماي 2010.
- 14- محمد حمودظافر، القدرة التنافسية للمنتجات القطنية السورية في إطار تحرير التجارة الدولية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، في الاقتصاد، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق سوريا، سنة 2015.
- 15- مختارية علام، أمانة بالمقدم، الميزة التنافسية في البنوك التجارية-دراسة حالة بنكا الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة سعيدة، مذكرة لنيل شهادة ماستر، في علوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مولايالطاهر سعيدة، سنة 2016-2017.
- 16- مروة زغبة، فتيحة غالق، تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ودورها في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة-دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز تسمسيلات، مذكرة تخرج شهادة ماستر، معهد العلوم الاقتصادية ، المركز الجامعي تسمسيلات، سنة 2015-2016.
- 17- نسيبة العمود، دور استراتيجيات التسويق المصرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، في علوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة شهيد لخضر الوادي، سنة 2015.
- 18- نور سعايدية، سميحة منعي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الميزة التنافسية للبنوكالتجارية- دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية قالمة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في

العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قلما، سنة 2015-2016.

19- هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية-دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبليس، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، في علوم التسيير، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وعلوم جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2015-2016.

20- وسيلة بوازيد، مقارنة الموارد الداخلية والكفاءات كمدخل للميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية- دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، علوم التسيير، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، سنة 2011-2012.

ثالثا: المجالات:

1- رباح حمدي باشا، وهيبة عبد الرحيم، تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، جامعة شلف، بدون عدد وسنة.

2- زهرة بوعبدلي، إشكالية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير التجارة الخارجية، مجلة Al Riyad for Business Economics (issn 2437-0916)، جامعة خميس مليانة، العدد 03، رقم 02، جوان 2017.

3- عبد القادر بريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 03، جامعة حسيبة بن بوعلي شلف، بدون سنة.

4- عيسى نبوية، نصيرة أوبختي، المهارات القيادية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة المصرفية- دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري لولاية تلمسان، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، جامعة أبو بلقايد تلمسان- الجزائر، بدون عدد، ديسمبر 2017.

5- منير نوري، تحليل التنافسية العربية في ظل العولمة الاقتصادية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد رقم 04، جامعة شلف الجزائر.

6- محمد حمو، محمد زيدان، إدارة تكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك مع إشارة إلى البنوك الجزائرية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، في العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، العدد 16، جوان 2016.

- 7- نعيمة مولفرعة، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، العدد 06، جامعة التكوين المتواصل-تيارت، 11 أكتوبر 2016.
- 8- نور الدين زمام، صباح سليمان، تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 11، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة-الجزائر، جوان 2013.