

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: العلوم الاقتصادية. التخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسات.

علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين الخدمة البنكية.

دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة مستغانم 405.

تحت إشراف :

مقدمة من طرف الطالبة:

أ.د. محمد عيسى محمد محمود.

طيب باشا خيرة .

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	وهراني مجدوب	أستاذ محاضراً	جامعة مستغانم
مقررا	محمد عيسى محمد محمود	أستاذ تعليم عالي	جامعة مستغانم
مناقشا	حيمور مصطفى	أستاذ محاضر	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2023/2022

الإهداء

إلى من أفضّلها على نفسي، ولما لا فلقد ضحت من اجلي ولم تدخر جهدا في سبيل إسعادي على الدوام أُمي الحبيبة.

إلى إخوتي، من كان لهم الأثر البالغ في الكثير من العقبات والصعاب.

إلى جميع أساتذتي الكرام من لم يتوانوا في مد يد العون لي.

إلى أصدقائي ومعارفي الذين احترمهم.

إلى كل هؤلاء اهديهم هذا العمل المتواضع، سائلا الله ان ينفعنا به ويمدنا بتوفيقه.

طيب باشا خيرة

الشكر

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات و الصلاة والسلام على رسوله الكريم ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين.

بادئا اشكر واحمد رب العالمين شكرا جزيلا طيبا مباركا فيه الذي أثارني بالعلم وزينني بالحلم، وأكرمني بالتقوى، وانعم بالعافية، وأنار طريقي وأعانني في إتمام هذه الدراسة وتقديمها على الشكل الذي هي عليه اليوم، فله الحمد والشكر وهو الرحمان المستعان.

وعرفانا بالمساعدات التي قدمت حتى يخرج هذا العمل إلى النور أتقدم بجزيل الشكر والتقدير للأستاذ محمد عيسى محمد محمود الذي قبل تواضعا للإشراف هذا العمل، فله أخلص التحية وأعظم تقدير على كل ما قدمه .

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل عمال وكالة القرض الشعبي الجزائري لولاية مستغانم الذين استقبلوني بكل احترام وتقدير.

الصفحة	الموضوع
	الإهداء
	الشكر
I	الفهرس
III	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
6	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المفهامي لتكنولوجيا المعلومات الخدمة البنكية
10	تمهيد
11	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الخدمة البنكية
11	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
17	المطلب الثاني: ماهية الخدمة البنكية
21	المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة البنكية
23	المبحث الثاني: تطور تكنولوجيا المعلومات في البنك
23	المطلب الأول: مراحل تطور التكنولوجي في البنك
25	المطلب الثاني: الخدمة البنكية الالكترونية وأنواعها
28	المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة البنكية
29	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة مستغانم405.

31	تمهيد
32	المبحث الأول: لمحة عامة حول بنك CPA والخدمات المقدمة من قبله
32	المطلب الأول: نشأة بنك القرض الشعبي الجزائري
35	المطلب الثاني: تقديم وكالة مستغانم 405
37	المطلب الثالث: أنواع القروض المقدمة في القرض الشعبي الجزائري
42	المبحث الثاني: عرض وتحليل الاستبيان
42	المطلب الأول: تصميم الاستبيان
43	المطلب الثاني: تحليل الاستبيان
50	المطلب الثالث: نتائج المستخلصة من الدراسة التقييمية في بنك القرض الشعبي الجزائري
51	خلاصة الفصل
53	خاتمة
57	قائمة المراجع
	الملخص

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	المبلغ المحدد لسلطة كل مجلس قرض لمنح القرض العقاري.	39
02	طريقة تعبئة القرض العقاري.	41
03	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.	43
04	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة .	43
05	توزيع عينة الدراسة من حيث المعلومات التعريفية.	44
06	أسئلة تتعلق بحقيقة استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك.	45
07	توزيع النسبي للأسئلة المتعلقة بحقيقة استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك.	46
08	أسئلة تتعلق بتطور التكنولوجيا في البنك.	47
09	توزيع النسبي للأسئلة المتعلقة بتطور التكنولوجيا في البنك.	48

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
14	المكونات المادية لنظام الحاسوب.	01
16	وظائف تكنولوجيا المعلومات.	02
21	دورة حياة الخدمة البنكية.	03
34	الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري.	04
35	الهيكل التنظيمي لوكالة مستغانم 405.	05
38	شروط العامة لمنح قرض عقاري.	06
46	التوزيع النسبي لجدول رقم (07).	07
49	التوزيع النسبي لجدول رقم (09).	08



مقدمة عامة.

تعد تكنولوجيا المعلومات العصب الأساسي في أي مؤسسة و التي تربط النشاطات الإدارية ببعضها ، حيث أصبح يتطلب من المنظمات على اختلاف أنواعها و أحجامها مواكبة هذا التقدم التقني الهائل، الذي يساعد المؤسسات في إدارة حركات البيانات و العمل على تحليلها و إيصالها إلى الإدارة العليا ، كما أن لتكنولوجيا المعلومات دور كبير في الرقابة على العمليات التي تقوم بها المنظمة لما تمتاز به من سرعة في توفير المعلومات المطلوبة ، و تتطلع المؤسسات التي تطبق تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الأداء الأفضل ، و أصبحت الكثير من المؤسسات تستخدم أحدث التقنيات في مجال النظم المحسوبة القائمة على مبادئ الحداثة و التطور بما يوافق متطلبات العمل البلوغ الأهداف المرجوة.

كما تعتبر البنوك من المنظمات التي تعمل على تحسين أدائها و خدماتها المقدمة و تنمية رؤى مستقبلية واضحة بخصوص العمليات المقدمة فيها و انطلاقا من ذلك فهي تعمل على إدخال تقنيات حديثة تطور نوعية الخدمة المقدمة فيها ، لذا تحتاج هذه البنوك إلى بيانات و معلومات و معارف ملائمة و دقيقة لصياغة الأهداف ، و صناعة القرارات و تحتاج إلى نظام إداري مناسب لتنفيذ تلك القرارات ، و لضمان تنفيذ البرامج و الخطط التي تضمن توفير معلومة للجميع ، و منه تحقيق الخدمة المطلوبة مع استخدام أمثل للموارد المالية و البشرية المتاحة.

و نظرا لأهمية تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها الكبير على القرار المتخذ من قبل المديرين و كذلك تطوير الأداء فقد جاءت هذه الدراسة لتبين علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات بتحسين أداء الموظفين في البنوك الجزائرية و بالتالي تحسين الخدمات البنكية.

أ. إشكالية البحث:

استنادا لما سبق تتجلى إشكالية البحث أو الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

• ما هي علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين الخدمة البنكية بالجزائر عامة ووكالة مستغانم خاصة؟

ولإحاطة بجوانب الإشكالية تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

• ما مفهوم تكنولوجيا المعلومات؟ وما هي وظائفها؟

• ماذا نقصد بالخدمة البنكية؟

• ما مدى مساعدة تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات البنكية الخاصة بوكالة مستغانم؟

ب. فرضيات الدراسة:

- تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع المجالات وهذا راجع لدور هذه الأخير في تسهيل وتسريع من تداول المعلومات بين مختلف الأطراف.
- إن تبني وسائل تكنولوجيا المعلومات في القطاع البنكي يؤدي إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع من مستوى أداء البنك.

ج. أهداف الدراسة:

- إعطاء صورة عن مختلف التغيرات التي لحقت بالعمل البنكي خاصة بعد التطورات الحاصلة في قطاع تكنولوجيا المعلومات.
- التعرف على مختلف التأثيرات التي تنتج عن التوجهات الحديثة للخدمة البنكية.

د. أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع الدراسة أهمية بالغة نظرا للتحديات الكبيرة التي يواجهها القطاع البنكي الجزائري في ظل التطورات التي تشهدها هذه الفترة، بالإضافة إلى تغير نشاط البنوك من بنوك ودائع إلى بنوك تقدم خدمات متطورة ومتنوعة معتمدة في ذلك على تطور تكنولوجيا المعلومات التي ساهمت وبشكل كبير في نمو أنظمة التمويل و الدفع الالكترونية.

هـ. أسباب اختيار الموضوع:

تكمن أسباب اختيار الموضوع في أسباب موضوعية وأخرى شخصية:

• الدوافع الموضوعية:

- الاهتمام بالخدمات البنكية لكونها تمثل جزء كبير في التنمية الاقتصادية .
- يعتبر الموضوع المدروس من أهم وأبرز ركائز كل دولة تطمح للتقدم والرفق.

• الدوافع الذاتية:

- الميل الشخصي والرغبة في معرفة آخر التطورات التكنولوجية في القطاع البنكي وأخر منتجات الصيرفة الالكترونية.

و. حدود الدراسة:

فيما يخص الحدود المكانية ، تمت الدراسة على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة مستغانم 405. أما بالنسبة للحدود الزمنية ، تمت الدراسة من 01 جوان إلى غاية 20 جوان 2023.

ز. منهج الدراسة :

للإجابة على الإشكالية المطروحة في الدراسة وكذا الأسئلة الفرعية وإثبات صحة الفرضية أو نفيها، تم اختيار المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وذلك من أجل جمع المعلومات المتعلقة بالجانب النظري للدراسة وإبراز المفاهيم المرتبطة بالموضوع، وكذا الاعتماد على المنهج التحليلي في الدراسة التطبيقية وذلك لربط الجانب النظري بالواقع العملي والاستعانة الأدوات الإحصائية كالجداول والأشكال البيانية .

ح. تقديم خطة الدراسة:

بناء على طرح الإشكالية وأهداف الدراسة تم تقسيم البحث إلى فصلين، إضافة إلى مقدمة وخاتمة. يتم تناول الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و الخدمة البنكية في الفصل الأول حيث تم التطرق في المبحث الأول ماهية تكنولوجيا المعلومات وكذا الخدمة البنكية، أما المبحث الثاني فقد شمل تطور تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي.

أما بالنسبة إلى الفصل الثاني فقد تم التطرق فيه لدراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة مستغانم 405 ، إذ تم تقسيمه إلى مبحثين ، المبحث الأول تم تقديم فيه الوكالة، أما المبحث الثاني تناول الدراسة الميدانية .

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا
المعلومات وخدمة البنكية.

تمهيد:

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة، وإحدى المواضيع التي شغلت حيزا كبيرا من اهتمام لاسيما على مستوى المؤسسات وخاصة المؤسسة الخدمائية التي أصبحت تواجه العديد من التحديات ، مما جعلها تتبنى أساليب حديثة لتمكن من مواكبة التطورات ومواجهة هذه التحديات ، وذلك بالاعتماد على أهمية تحسين الخدمة المقدمة من طرفها .

وعلى هذا الأساس تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كما مبين في الآتي:

- المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والخدمة البنكية.
- المبحث الثاني: تطور تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الخدمة البنكية.

يعيش العالم المعاصر تقدما في مختلف المجالات ، وبعده التقدم في تكنولوجيا المعلومات من أهم هذه المجالات التي شهدت هذا التقدم ذلك أن العمل بات يقوم على المعلومات. وتعد الخدمات البنكية أحد الأنشطة الاقتصادية الهامة في أي دولة، وإذا نظرنا إليها كنشاط اقتصادي نجد انه ينطوي على العديد من الخصائص.

سنحاول في هذا المبحث التعرف على تكنولوجيا المعلومات وكذا تبيان أهميتها وأيضا التعرف على مفهوم الخدمة البنكية وخصائصها:

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.

أولا: تعريف تكنولوجيا المعلومات:

تعددت واختلفت التعاريف حول تكنولوجيا المعلومات نذكر منها ما يلي:

- "تكنولوجيا المعلومات تعتبر أحد الأدوات الهامة المتاحة للمديرين للتكيف و التعامل مع التغيير، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات هي المسؤولة عن تلاحم وتماسك التنظيم كوحدة واحدة"¹.
- "هي مختلف أنواع الاكتشافات، المستجدات و الاختراعات التي تعاملت و تتعامل مع البيانات و المعلومات من حيث جمعها، تحليلها، تنظيمها، تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة و المتاحة"².
- "هي عبارة عن تقنيات متطورة تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها و التي تستخدم من المستخدمين في مختلف مجالات الحياة"³.

¹ جمال ابو شنب، "العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية حتى الآن"، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999، ص28.

² عامر إياهم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، "نظم المعلومات الإدارية"، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص32.

³ حميد السالمي، علاء عبد الرزاق، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، دار وائل للنشر، عمان، 1997، ص 09.

– " نطاق واسع من القدرات و المكونات أو العناصر المتنوعة المستخدمة في معالجة و تخزين و توزيع البيانات بالإضافة إلى دورها في خلق المعرفة"¹.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات تتكون من الحواسيب و البرمجيات بالإضافة إلى شبكات الاتصال و غيرها من الأجهزة اللازمة للقيام بمعالجة و تخزين و تنظيم و إرسال و استرجاع المعلومات و ذلك بالكفاءة و السرعة العالية.

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تتميز تكنولوجيا المعلومات بعدة خصائص، يمكن حصرها فيما يلي²:

- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن إلكترونيا متجاورة.
- تقليص الأماكن: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة تفاعل بين الباحث والنظام.
- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل و مرسل في نفس الوقت.
- اللاتزامنية: و تعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم ، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- اللامركزية: و هي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال ، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.
- قابلية التحرك و الحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته مثل: الحاسوب النقال، الهاتف النقال...الخ.

¹ سعد غالب ياسين، " أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج، عمان، الأردن، 2006، ص 307

² عطاء الله أحمد سويلم الحسبان، " الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات"، دار الراية للنشر، عمان، الأردن،

- قابلية التحويل: و هي نقل المعلومات من وسط إلى آخر ، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
- العالمية: و هو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا ، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة و معقدة تنشر عبر مختلف مناطق العالم.

ثالثا: أهمية تكنولوجيا المعلومات:

تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال ما يلي¹:

- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم من خلال استخدام كفاءات وعمال ذوي تخصصات في الإعلام الآلي.
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال بين مختلف الإدارات.
- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.
- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا و التفرغ لواجبات أكثر أهمية مثل الأهداف الإستراتيجية.
- تمكن أعضاء المؤسسة من الحصول على المعلومات من أي مكان متواجدين فيه.
- تساعد على تطوير ورفع كفاءات وقدرات مسؤولي الإدارة .
- تسمح بتبادل المعلومات المختلفة مع الشركاء الخارجيين للمؤسسة " الزبائن، الموردن...".
- الابتكار والتجديد بدون انقطاع.
- تساعد تكنولوجيا المعلومات في زيادة معدل مقابلة طلبات العملاء، وتحسين مهارات حل المشكلات، وزيادة فعالية الموارد، وتحسين دور القادة، وإمداد مختلف الوظائف بالمعلومات اللازمة.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات كثر في التعلم الفردي و التعلم التنظيمي، حيث أنها تخلق المعرفة التي تمكن المنظمات من تحسين القدرات وتعزيز الأداء التعامل مع الغير.

¹ سناء عبد الكريم الخناق ، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة" ، ملتقى دولي ، جامعة بسكرة،

الجزائر، يومي 12-13 نوفمبر 2005، ص238.

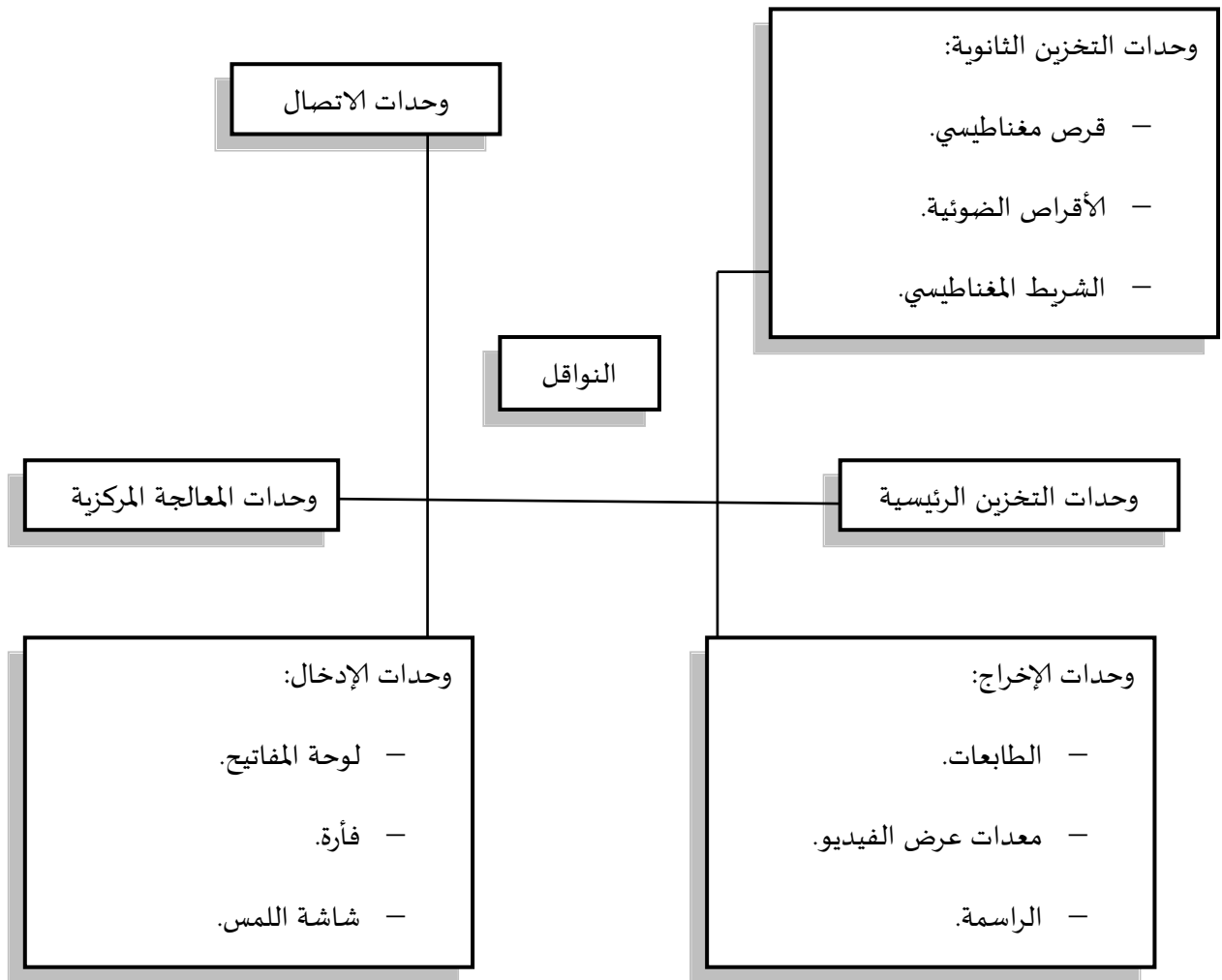
رابعاً: مكونات تكنولوجيا المعلومات.

تنقسم مكونات تكنولوجيا المعلومات إلى:

- المكونات المادية: وتمثل في شبكات الحاسوب و التي تتكون من مجموعة من الأجهزة التي تنتمي إلى وسائط التراسل، أما معدات التراسل فتمثل مجموعة الأجهزة التي بواسطتها ترتبط أجهزة الشبكة المختلفة مع بعضها البعض لأداء وظائف مختلفة، وتمثل في جهاز الحاسوب و ملحقاته مثل الشاشة ، لوحة المفاتيح ، الطابعة ، بالإضافة إلى القرص ، الصلب ، مكبرات الصوت ، الفأرة ، ماسح الضوء ، مودم ، و المعدات الحاسوبية هي التي تمثل الخواص الملموسة لمواد الكتابة.

تستخدم المكونات المادية في عمليات إدخال البيانات و معالجتها ، و استخراج المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات المناسبة و تحسين أداء الأعمال ، و الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (01): المكونات المادية لنظام الحاسوب.



المصدر: سعد غالب ياسين ، " أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات " ، دار المناهج للنشر و التوزيع ،

عمان ، 2006 ، ص 140.

المكونات البرمجية: بعد أن تحدثنا عن الجانب المادي الملموس من تكنولوجيا المعلومات ، لا بد من التحدث عن الجانب المكمل لهذه المنظومة و هي البرمجيات التي بدونها لا تعمل الأجهزة و المكونات المادية، و بعبارة أخرى ، لا توجد لها أي قيمة تذكر بدونها ، تضم البرمجيات عدة أنواع من البرامج أو التطبيقات التي تمكن الحاسوب من أداء الأعمال التي تطلبها منه ، و يحتوي البرنامج على مجموعة تعليمات منسقة ينفذها الحاسوب ، حيث تؤدي إلى نتيجة مفيدة للمستخدم و هناك ثلاثة أنواع من التطبيقات و هي:¹

- التطبيقات القاعدية : و هي تضم كل البرامج المشغلة للآلة، و هي برامج أنشئت خصيصا لتنظيم سير المكونات الآلية للحاسوب فهي التي تقوم بتفسير الأوامر الآتية من المستخدم و تحويلها إلى إشارات تشغل بها المعدات ، و تكون كل هذه البرامج ما يسمى بنظام التشغيل.
- التطبيقات العامة : و هي جميع البرامج التي يستعملها الإنسان لإنجاز عمل معين بواسطة الحاسوب كتابة النصوص أو إنشاء برامج أو إعداد جداول... الخ
- التطبيقات المفيدة : و هي جميع التطبيقات العلمية ، و كذا التطبيقات المعدة لأغراض تعليمية و لإقامة هذا النوع من التطبيقات نستعمل لغات البرمجة المختلفة و قد تطور علم البرمجة عما كان عليه في العقد الماضي ، حيث يتم استخدام اليوم برامج الرياضيات و برامج الاستعمالات العامة من قبل الطلاب و العلماء بسهولة نسبية، و ازدادت هذه البرامج انتشارا في السنوات الأخيرة .
- الشبكات: تعرف الشبكة بأنها جهازين أو أكثر من الحواسيب الآلية مرتبطة ببعضها البعض بما يسمح لمستخدميها من الاتصال و التفاعل و تقاسم الموارد ، و تعد من أدوات تكنولوجيا المعلومات المساهمة في تشجيع العاملين على تعظيم الإنتاجية.²

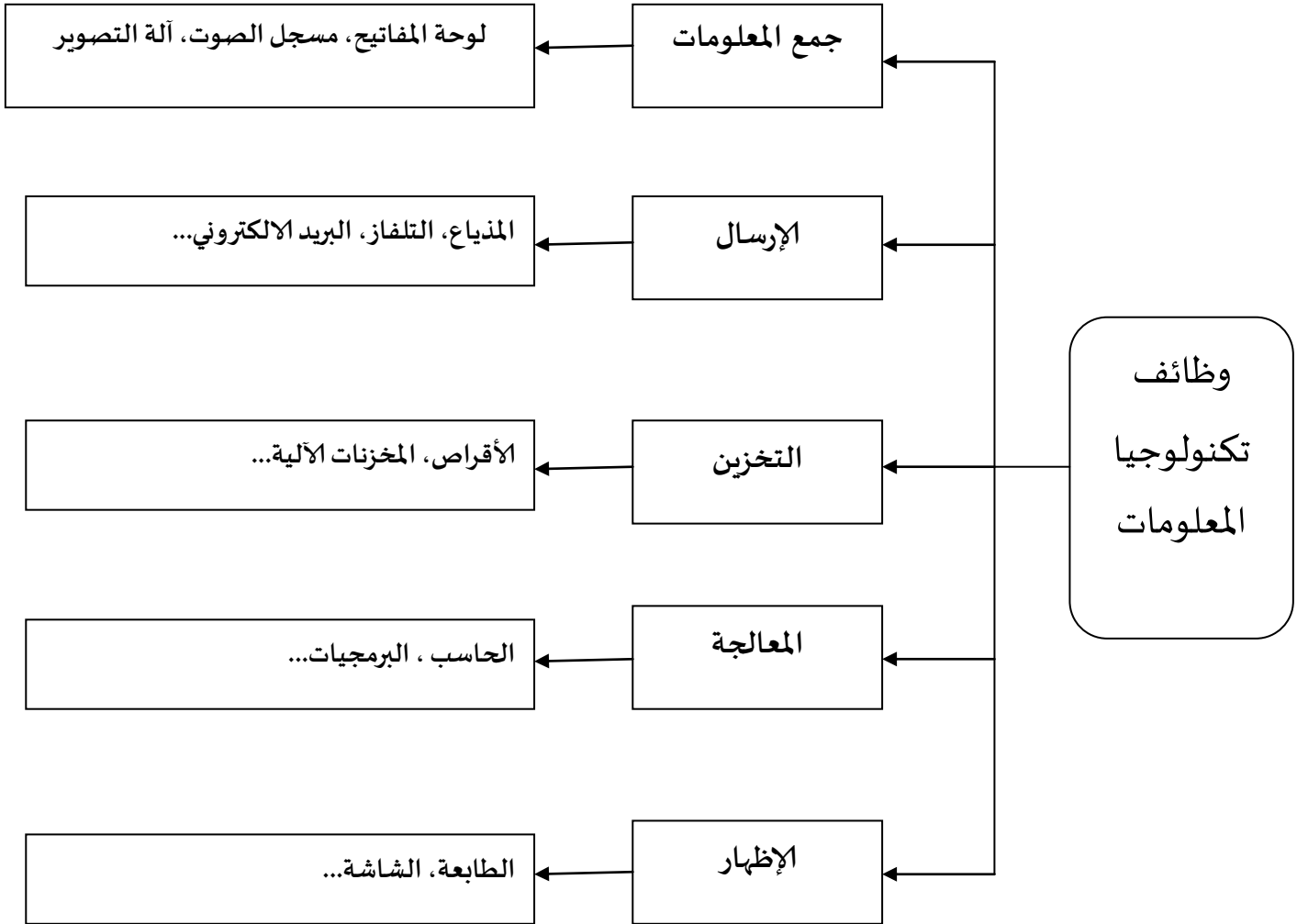
خامسا: وظائف تكنولوجيا المعلومات.

تؤدي تكنولوجيا المعلومات خمسة وظائف أساسية تتمثل في جمع المعلومات، إرسالها ، تخزينها، معالجتها، إظهارها وقت الحاجة باستخدام العديد من الوسائل و الأدوات و يمكن إبراز ذلك في الشكل الموالي:

¹ محمد أمين بونيف ، " تكنولوجيا المعلومات و أثرها على المهنة المكتبية بالمكتبات الجامعية الجزائرية" ، مذكرة ماجستير تخصص علم المكتبات و التوثيق ، جامعة الجزائر ، 2009 ، ص25.

² نزار الرايس ، " التعايش مع التكنولوجيا" ، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ، مصر ، 2007 ، ص375.

الشكل رقم(02): وظائف تكنولوجيا المعلومات.



المصدر: مهوب سماح، ص 07.

سادسا: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات.

يمكن حصر هذه الآثار فيما يلي¹:

• الآثار الإيجابية:

— أول تأثير لتكنولوجيا المعلومات هو على المستوى الاجتماعي، فكل تطور في التكنولوجيا فهو يدل على حتمية تغيير المجتمع و حضارته ، ذلك أن أي اختراع أو تطور في التكنولوجيا يرافق جو من التحضر.

¹ فني فضيلة ، " دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة " ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة بسكرة ، 2008 ، ص-ص 74-75 .

- مساعدة المؤسسات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية، و التقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة و هياكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات.
- زيادة الاختراعات و التجربة من الإنتاجية و التي تؤدي إلى تخفيض التكاليف و بالتالي ارتفاع الاستهلاك.
- التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوجود شبكة اتصال وسيطة بين الشركات، و هذا ما يساهم في تخفيض تكاليف التنقل و الإقامة.
- تحقيق تكامل عالي الأسواق رأس المال من خلال وضع ترتيبات و إجراءات أكثر مرونة لضمان حركة رأس المال على المستوى العالمي.
- تقديم وسائل عمل أفضل للموظفين و المراجعين مما ينعكس إيجابيا على التنظيم.
- تعزيز المسائلة و الشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء و التزوير.
- الآثار السلبية:
- تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع نسبة البطالة ، و ذلك نتيجة لظهور آلات و معدات حديثة تحل محل الأفراد تقدم منتجات ذات نوعية و بأقل تكاليف بدون أخطاء.
- تكنولوجيا المعلومات تجعل العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية ، حيث تتدخل الآلات في معاملات الأفراد فيما بينهم.
- سمحت التكنولوجيا الجديدة بظهور النقود الإلكترونية و التي تمثل تهديد للسيادة النقدية.
- الحكومة تجد نفسها أمام معضلة فرض الرقابة في إطار حقوق المستهلك و الصالح العام دون المساس بالحرية و التفتح.

المطلب الثاني: ماهية الخدمة البنكية.

أولاً: تعريف الخدمة البنكية.

نذكر عدة تعاريف منها:

– الخدمة البنكية هي "مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والأعراف و القواعد القانونية التي يتم عرضها وإنتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون لاتخاذ القرارات المالية الرشيدة"¹. وعرفت أيضا على أنها: "مصدر لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن تتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه لخدمة المصرفية"².

وعرفت أيضا على أنها: "مصدر لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن تتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه لخدمة المصرفية"².

وعرفت الجمعية الأمريكية لتسويق الخدمة : على أنها منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل.³

و هناك تعريف أشمل حيث عرفت على أنها: "تصرفات و أنشطة تقدم من طرف إلى آخر، و هذه الأنشطة غير ملموسة ، و لا يترتب عليها نقل ملكية شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يقترن أولا عند تقديمها بمنتج مادي ملموس"⁴

ومن خلال التعاريف السابقة نجد ما يلي:

■ قد ترتبط الخدمة البنكية بمنتج ملموس مادي أو قد لا ترتبط بذلك.

■ تدرك الخدمة من خلال المنفعة التي تقدمها للمستفيد.

ثانيا: خصائص الخدمة البنكية.

تتميز الخدمات المصرفية عن غيرها من الخدمات بالخصائص التالية:⁵

1. عدم الملموسية :

إن الخدمة المصرفية بطبيعتها ليست شيئا ملموس يمكن الحكم على مواصفاته، فالحكم النهائي مرتبط بما يطلبه العميل.

¹ تامر البكري و احمد الرحومي، "تسويق الخدمات المالية"، الطبعة الأولى، إثراء للنشر و التوزيع، عمان 2008 ، ص82 .

² رعد حسن الصرن، "عولمة جودة الخدمة المصرفية"، مؤسسة الوراق لنشر وتوزيع، عمان، 2007، ص272.

³ نظام موسى سويدان ، "التسويق المعاصر" ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن، 2009، ص244.

⁴ بدير الحداد، "تسويق الخدمات المصرفية"، دار البيان للطبع و النشر، الطبعة الأولى ، القاهرة، ص48.

⁵ صباح محمد أبو تايه، "التسويق المصرفي بين النظرية و التطبيق"، دار وائل للنشر ، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص 70-69.

2. الاعتماد على الودائع:

تعتمد المصارف على الودائع في تأدية جميع خدماتها والتي تمثل المصدر الأساسي لتمويل وتحقيق الأرباح.

3. تعدد وتنوع الخدمات:

يتعين على المصرف تقديم مجموعة واسعة من الخدمات التي تلي تنوع احتياجات الزبائن.

4. تغير الطلب:

لا يمكن لموظف المصرف إنتاج عينات من الخدمة وإرسالها للزبون للحصول على موافقة عن جودتها قبل شراء.

5. الانتشار الجغرافي:

من بين مميزات الخدمة المصرفية سرعة الإنتشار من خلال فتح أكبر عدد من الفروع المصرفية.

6. التوازن ما بين النمو والمخاطر:

عندما تكون المنتجات المصرفية ذات مخاطر لا بد أن تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن بين التوسع في البيع والحذر من ارتفاع المخاطر.

ثالثاً: أنواع الخدمات البنكية.

يقوم البنك بتقديم خدمات عدة في هذا المجال، منها تحصيل الشيكات و الحوالات، و الكمبيالات بالإضافة إلى تقديم خدمات الهدف منها الكسب عن طريق بيع و شراء الأوراق المالية وغيرها، وفيما يلي عرض لأهم الخدمات:¹

1. خدمات قبول الودائع البنكية: يقبل البنك الودائع من عملائه ويصنفها إما على أساس مدى فترة المودع على سحبه كودائع تحت الطلب وودائع لأجل أو على أساس ودايع التوفير كخدمات فتح الحساب الجاري من خلال الإيداع و السحب.

¹ أحمد طرطار ، سارة خليبي، "جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك"، مداخلة الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص36.

2. خدمات التحصيل: تكون خدمات التحصيل إما داخلية، حيث تمارس البنوك من خلالها تسوية الديون عن طريق المخالصة أو الترحيل في الحساب، أو تكون خارجية كأن يتم الاتفاق بين المصدر والمستورد على إرسال البضائع دون فتح اعتماد مسندي لصالح المصدر حيث يقوم البنك بنقل جميع المعلومات والوثائق إلى المستورد.

3. خدمات حفظ الأوراق المالية: قد يودع العملاء لدى البنك أوراقهم المالية للمحافظة عليها و القيام بخدماتها فتهيء البنوك خزائن محكمة لحفظ تلك الأوراق نظير أجر يتقاضاه البنك من مودعي تلك الأوراق.

4. خدمات بيع و شراء العملات الأجنبية: تهتم البنوك بصورة عامة بعمليات بيع و شراء العملات الأجنبية، لغرض توفير قدر كاف منها لمواجهة حاجة العملاء ، و لأجل الحصول على ربح إذا كانت أسعار الشراء أقل من أسعار البيع.

تقوم البنوك إلى جانب خدماتها السابقة بتسهيلات بنكية و تقديم القروض، و تشمل هذه التسهيلات ما كان قبيل الكفالات و الضمانات إلى أن تنتهي بقرض، و تتمثل أهم هذه الخدمات في:¹

1. خدمات تقديم القروض والتسهيلات: تقسم القروض البنكية إلى قروض طويلة، متوسطة و قصيرة الأجل، و تتخذ عملية الإقراض هذه تارة صورة قرض عادي يتقدم الزبون بطلبه إلى البنك و يتسلم بموجبه مقدارا محددًا من النقود، و تتخذ أخرى صورة فتح اعتماد، و يقصد به وضع البنك تحت تصرف عميله مبلغًا معين من النقود لمدة محددة، و يكون للزبون حق السحب منه.

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

3. خدمات خصم الكمبيالات على أساس البيع: يقوم المستفيد بتقديم الكمبيالات إلى البنك طالبًا خصمها، أي بيع الدين الذي تمثل الورقة، فيملك البنك بموجب هذا البيع الدين الذي كان المستفيد يملكه في ذمة محرر الكمبيالة لقاء الثمن الذي يدفعه فعلاً إليه.

الخدمات البنكية الحديثة: " لقد حدث تطور هام في أسلوب و مجال نشاط البنوك خلال السنوات الأخيرة، فقد تعددت و تنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها البنوك و بالتالي أسلوب تقديمها للعملاء، و يرجع ذلك لعدة

¹ أحمد طرطار وسارة حليبي، مرجع سبق ذكره، ص 37.

أسباب أهمها الاستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلومات والحاسبات الآلية، التزايد المستمر في احتياجات ورغبات العملاء، التحول في فلسفة العمل البنكي و التسويق البنكي حيث أصبحت البنوك تستهدف شريحة واسعة من العملاء ولا تقتصر على شريحة أو فئة محدودة منهم، و تحول الاهتمام من التركيز على أداء الخدمات البنكية إلى التركيز على وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات الائتمان وآلات الصراف الآلي ATM و نظم التحويل الإلكتروني للأموال و الخدمات البنكية عن بعد و الخدمات البنكية عن طريق الإنترنت أو ما يسمى بالصيرفة الإلكترونية¹.

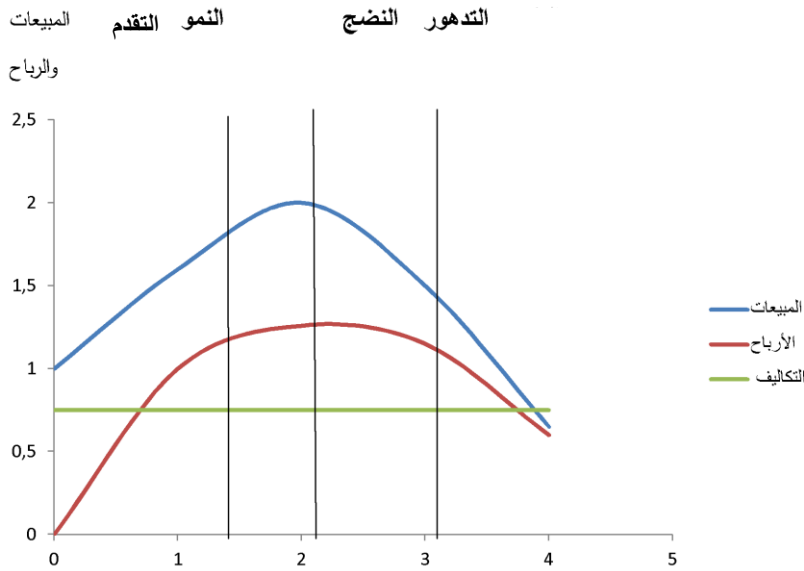
المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة البنكية.

من الأمور المعروفة هي أن أي خدمة بنكية لها دورة حياة، تبدأ من المرحلة الأولى ثم تمر بمرحلة النمو، ثم مرحلة النضج وصولاً إلى مرحلة الانحدار أو الاختفاء:

1. مراحل دورة الحياة الخدمة البنكية:

تمر الخدمة البنكية بأربع مراحل هي:

الشكل رقم (03): دورة حياة الخدمة البنكية.



المصدر: حميد الطائي، بشير العلاق، تسوية الخدمات -مدخل استراتيجي وظيفي وتطبيقي- دار البازوري. الأردن ، 2009، ص210.

¹ بريش عبد القادر، "التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمة المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية"،

أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود مالية، جامعة الجزائر، 2006، 236.

من الشكل أعلاه يتضح لنا أربع مراحل أساسية للخدمة البنكية وهي:¹

- أ. مرحلة التقدم: في هذه المرحلة يكون الطلب على الخدمة البنكية ضعيفا لعدم معرفة الأفراد بها لكونها جديدة وتطرح إلى السوق لأول مرة لذلك يجب التركيز على الأنشطة الإعلانية بهدف تعريف الأفراد بالخدمة المصرفية المقدمة وفوائدها.
- ب. مرحلة النمو: تعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل في دورة حياة الخدمة البنكية، وتتميز هذه المرحلة بزيادة الطلب ونموه على الخدمة، وتستمر هذه المرحلة ما دام حجم التعامل بالخدمة لم يصل إلى أعلى مستوياته الموضوعية أو المحددة من طرف البنك.
- ج. مرحلة النضج: تتصف هذه المرحلة بوصول حجم التعامل بالخدمة والأرباح الناتجة عنها إلى مستوى أعلى ويتميز هذا المستوى بشدة المنافسة بين البنوك.
- د. مرحلة التدهور: في هذه المرحلة يقل الطلب على الخدمة وذلك لعدة أسباب، فقد تكون الخدمة قد أصبحت لا تلي حاجيات ورغبات الأفراد أو ظهور خدمات بنكية ذات منافع جديدة وأكثر انسجاما مع حاجات ورغبات الأفراد، الأمر الذي يدفع البنك إلى تعديل الخدمة أو حذفها.

2. العوامل المؤثرة في دورة الحياة:

توجد مجموعة من العوامل المؤثرة على سلوك الخدمات البنكية وعلى دورة حياتها، تصنف هذه العوامل إلى:²

- أ. عوامل تتعلق بالخدمة البنكية:
 - درجة التحديث في الخدمة البنكية ودرجة التعقد.
 - توافق الخدمة البنكية المقدمة مع قيم وعادات وتقاليد المجتمع.
 - مدى إمكانية التعرف والاقتناع على مزايا وتكاليف الخدمة البنكية قبل التعامل.

¹ تيسير العجارمة، "التسويق المصرفي"، دار الحامد، الأردن، الطبعة الأولى، 2005، ص ص: 151-153.

² حميد الطائي، بشير العلاق، مرجع سبق ذكره، ص 210.

ب. عوامل تتعلق بالبنك:

- حجم البنك وحصته من السوق المصرفي.
- درجة اهتمام البنك بأنشطة بحوث تطوير الخدمة وتحديثها.
- خبرة البنك وتاريخه في السوق.

ج. عوامل تتعلق بالسوق المصرفي:

- طبيعة المنافسة في السوق المصرفي.
- مستوى الفن التكنولوجي المستخدم.
- طبيعة المتعاملين معهم.
- الظروف الاقتصادية المحلية والدولية.

المبحث الثاني: تطور تكنولوجيا المعلومات في البنك.

يشهد الاقتصاد العالمي ثورة معلوماتية مست جميع القطاعات ،ونجد من ضمنها القطاع البنكي، وقد تأثر هذا الأخير بشكل إيجابي، حيث لعبت تكنولوجيا المعلومات دور هام في تحسين الأداء داخل البنوك، الأمر الذي جعل من تقديم الخدمات البنكية أكثر سرعة وسهولة ودقة فضلا عن المساهمة في تحقيق رغبات العملاء وتحقيق الربح والنمو.

ومن هذا المنطلق سنتعرف على التغييرات الناتجة عن تكنولوجيا في القطاع البنكي من خلال التطرق الى المراحل التي مرت بها والخدمات البنكية الإلكترونية:

المطلب الأول: مراحل التطور التكنولوجي في البنك.

مر استعمال تكنولوجيا المعلومات في البنوك بست مراحل حتى وصلت إلى ما هي عليه اليوم وهي¹:

أ. مرحلة الدخول: وهي المرحلة التي دخلت فيها تكنولوجيا المعلومات إلى أعمال البنوك، بغرض إيجاد حلول لبعض المشاكل البنكية كالتأخر في إعداد التقارير المالية و المحاسبية، وهنا بدأ الأخصائيون في

¹ وسيم محمد الحداد و آخرون، " الخدمات المصرفية الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان ، 2012، ص58.

شؤون التكنولوجيا في الدخول إلى هذا المجال لإيجاد حلول لهذه المشاكل، وهو ما فرض على البنوك المزيد من الاستثمار في هذه المرحلة.

ب. مرحلة تعميم الوعي التكنولوجي: وهي المرحلة التي تم خلالها البدء بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين في البنك، وذلك من خلال التدريب الداخلي والخارجي، كان الهدف من هذه المرحلة التحضير لدخول أوسع لتكنولوجيا إلى العمل البنكي.

ج. مرحلة دخول الاتصالات و التوفير الفوري لخدمات العملاء: وهي المرحلة التي بدأت فيها البنوك باستخدام تكنولوجيا المعلومات في التوفير الفوري للخدمات المقدمة لعملائها، وأصبحت هذه العملية ممكنة بفعل دخول صناعة الاتصالات إلى العمل البنكي وتميزت هذه المرحلة ببدء اهتمام الإدارة العليا بتكنولوجيا المعلومات نظرا للتكاليف المتزايدة التي تطلبها هذه المرحلة من جهة و التعقيدات التي نتجت عن سير العمل من جهة ثانية.

د. مرحلة ضبط التكاليف: وهي المرحلة التي بدأت البنوك فيها عملية ضبط الاستثمار في التكنولوجيا الأمر الذي استدعى الاستعانة بأخصائيين والمستشارين في شؤون تكنولوجيا المعلومات من أجل المساعدة على فهم هذه التكنولوجيا، و بالتالي اكتشاف طرق الاستفادة منها والاستثمار فيها.

هـ. مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلا من أصول البنك: تعتبر هذه المرحلة مهمة لما لها من اهتمام كبير بمختلف نواحي تكنولوجيا المعلومات و من قبل جميع المسؤولين في البنك، باعتبار تكنولوجيا المعلومات أصلا من أصول البنك، وعلى هذا الأصل أن يجني مردودا كباقي الأصول و هنا بدأت إدارة التكنولوجيا.

و. مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال البنك: وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات داخل البنك، والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي وتحسين الضبط على الصعيد العملي و تسويق تكنولوجيا المعلومات على الصعيد الخارجي، وما عزز هذا الاتجاه العوامل التالية:

- أن استخدام تكنولوجيا المعلومات لم يقتصر كما كان في السابق على قطاع الأعمال الإنتاجية فقط، بل أنها تقدمت بسرعة إلى الأعمال الأساسية للبنوك .
- ارتقت أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية لتصبح ميدان أساس ي ضمن أعمال البنوك و التي تعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا المتقدمة.

– أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت أداة لإدارة البنك من أجل الاطلاع و مراقبة حسن سير الأعمال على النحو المنشود، ومن أجل إعداد التقارير الخاصة بالبنك.

المطلب الثاني: الخدمة البنكية الالكترونية و أنواعها.

أولاً: تعريف الخدمة البنكية الالكترونية.

التعريف الأول: " تقديم الخدمات البنكية مباشرة للعملاء من خلال التفاعل الآلي مع القنوات الإلكترونية المختلفة التي يوفرها البنك لجميع المستخدمين الأفراد و الشركات على مدار الساعة".¹

التعريف الثاني: " المنتجات و الخدمات الحالية التي تغيرت جذريا إلى الشكل الرقمي و تقدمها شبكة الانترنت عن طريق و سائل تكنولوجيا المعلومات الأكثر وضوحا و انتشارا، زيادة على ذلك الانترنت يقدم وظائف تفاعلية مع عملائه و يمكنهم من الحصول على خدمات إلكترونية".²

ومنه يمكن أن نقول أن الخدمة البنكية الالكترونية هي تلك الخدمات التي تم إنشائها عن طريق توظيف كافة التطورات الحديثة و تقديمها عبر الوسائل الإلكترونية، سواء في المنزل أو في المكتب أو بواسطة الهاتف الثابت أو الجوال، من أجل الخروج من دائرة الخدمات التقليدية و كسب رضا العملاء.

ثانياً: أنواع الخدمات البنكية الالكترونية.

تقدم البنوك عدة خدمات نذكر منها:

1. الخدمات البنكية من خلال الصرافات الآلية: وهي أكثر الخدمات الإلكترونية انتشارا، حيث توفرها البنوك في معظم فروعها بهدف تخفيض ضغط العمل و تجنب الإجراءات الإدارية و تلبية حاجات العملاء المالية بعد أوقات العمل و خلال العطل فهي تعمل على مدار 24 ساعة، حيث توضع على الجدران الخارجية للبنك أو في الأماكن العامة كالمطارات و المراكز التجارية و الجامعات و غيرها، و الصراف الآلي وسيلة تستخدم في العديد من العمليات البنكية التقليدية و غير التقليدية مثل السحب

¹ معهد الدراسات المصرفية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة إضاءات، العدد 12، الكويت، 2013، ص 2.

² عرابية رابع، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية، العدد 8، الجزائر، 2012، ص 14.

- أو الإيداع النقدي، الاستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد آخر، الحصول على كشف رصيد مختصر، والسحب النقدي باستخدام بطاقات الائتمان".¹
2. خدمة البنك الهاتفية: هي تلك الخدمات البنكية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول، من خلال استخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للاستعلام عن أرصده و كذلك للخصم منه تنفيذاً لأي من الخدمات البنكية المطلوبة.²
3. خدمة الرسائل القصيرة: هذه خدمة تتيح للعميل استقبال رسائل قصيرة للعديد من الخدمات البنكية والحركات التي تمت على حساباته، إضافة إلى معلومات ترويجية عن البنك بحيث يستقبلها بشكل منتظم على هاتفه الخليوي في أي مكان و في أي وقت.³
4. خدمة نهائي نقطة البيع الإلكترونية: تمنح هذه الخدمة عملاء البنوك مرونة كبيرة في تسديد قيمة مدفوعاتهم إلكترونياً كبديل عن النقود الورقية والشيكات، وخاصة إذا كانت المبالغ المطلوبة كبيرة، حيث يتم استخدام جهاز للدفع الآلي متصل بشبكة إلكترونية مع البنوك يتم فيه التحويل الإلكتروني للنقود من حساب العميل إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل البنكية حيث يستخدمه العميل عند دفع قيمة الخدمات والبضائع التي يحصل عليها لدى محلات البيع بالتجزئة كالمحلات التجارية و المطاعم ومحطات الوقود وغيرها.
5. الخدمة البنكية عبر شبكة الانترنت: وتعرف هذه الخدمة أيضاً ببنك الانترنت، فهي عبارة عن إنجاز المعاملات البنكية من خلال الدخول على موقع البنك على الانترنت، حيث تسمح هذه الخدمة المريحة الآمنة للعملاء الذين لديهم بطاقات السحب الآلي من الدخول لمعلوماتهم البنكية من أي مكان وعلى مدار الساعة سواء من المنزل أو المكتب، و يتم إعطاء العميل رقم شخصي تعريفياً لتسهيل الدخول وإجراءات المعاملات المالية.
6. خدمة الدفع الإلكترونية: هي خدمة تمكن العملاء من تسديد مستحققاتهم إلكترونياً بواسطة وسائل دفع، و تتمثل أهم وسائل الدفع الإلكترونية فيما يلي:

¹ معهد الدراسات المصرفية، مرجع سبق ذكره، ص 2.

² وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 64.

³ ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدالات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 70.

— بطاقة الائتمان: وهي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك، وهي من أشهر الخدمات البنكية الحديثة، بموجب هذه البطاقة يستطيع المتعاملون الحصول على ائتمان متفق عليه مع البنوك، وهذا الائتمان يقومون بتسديده بعد مدة معينة، وهذه البطاقة فضلا عن كونها أداة للوفاء أو الدفع، فإنها تمنح لحاملها ائتمانا بنكيا قصير الأجل.

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

- بطاقة السحب: ويوجد نوعان من بطاقات السحب هما البطاقة الفضية و البطاقة الذهبية.
- بطاقة حسب الاستخدام: ويوجد نوعان من هذه البطاقة هما بطاقة الائتمان العادية و بطاقة السحب النقدي الالكتروني.

— النقود الإلكترونية: يشمل مصطلح النقود الإلكترونية مجموعة متنوعة من المنتجات المصممة لتزويد المستهلكين ببدائل لطرق الدفع التقليدية، وإزاء تنوع هذه المنتجات و التطور المتلاحق للأنظمة التي تحكم هذه النقود، فإنه من الصعب التوصل إلى تعريف جامع و دائم يتضمن كافة المميزات من النواحي القانونية و التقنية و الاقتصادية، و قد عرف البعض النقود الإلكترونية بأنها التمثيل الإلكتروني للنقود التقليدية، حيث يقوم العميل بشراء عملات إلكترونية من البنك الذي يقوم بإصدارها و تحميلها على الكمبيوتر الخاص بالعمل، فتكون في صورة وحدات إلكترونية تعمل محل العملات العادية وتكون بنفس القيمة المحددة لتلك العملات العادية.¹

— الشيكات الإلكترونية: و هو رسالة إلكترونية موثقة و مؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك ليعتمده و يقدمه البنك الذي يعمل عبر الإنترنت، ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، و بعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك و إعادته إلكترونيا إلى مستلم الشيك ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا، و يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.²

¹ عرابية رابع، مرجع سبق ذكره، ص 16.

² عبد الكريم قندوز، بومدين نورين، الصرافة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثاني، المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة الشلف، 2012، ص 7.

المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة البنكية.

أصبحت البنوك من أكثر المؤسسات استخداماً لتكنولوجيا المعلومات وقد استفادت من هذه التكنولوجيا في تطوير الخدمات التي تقدمها وزيادة انتشار الخدمات البنكية وفي زيادة كفاءة العمل البنكي. فلقد تعددت آثار التكنولوجيا الحديثة على التنظيمات البنكية وتعرضت معظم البنوك المحلية والدولية لغزو تقني حديث ومن أبرز ملامح هذا الغزو نجد:¹

- تسمح التكنولوجيا للبنك بتنوع أسواقها أي التعامل مع عدد كبير من قطاعات النشاط المختلفة.
- إن الابتكار التكنولوجي قد يساعد البنوك على اللحاق بالخدمات الجديدة لكنه في نفس الوقت لا يضمن بيع الخدمات خاصة إذ بلغت هذه الخدمات مرحلة النضج وذلك بسبب تأخر تسويقها من قبل البنوك.
- بالنسبة لمديري البنوك تعد التكنولوجيا سلاحاً ذو حدين ، فمن ناحية فهي مؤثرة وفعالة حيث تؤثر في كفاءة التنفيذ والأداء في البنوك و من ناحية أخرى فهي تفرض قيوداً ومحددات على تلك البنوك، إضافة على أنها تمنح للبنوك القدرة على إيجاد وتقديم منتجات وخدمات مالية جديدة للعملاء، وأن النجاح والمنافسة في هذه المجالات من شأنه أن يخلق طلب جديد على المنتجات والخدمات المالية التي تقدمها البنوك.
- تعد التكنولوجيا عنصراً أساسياً في إستراتيجية البنوك بسبب تأثيرها على الأنشطة المتعلقة بتقديم منتجات وخدمات جديدة وكذلك بسبب احتمال قيام المنافسة بين البنوك باستخدام هذا النوع من التكنولوجيا.

¹ رجال فؤاد ، تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود ومالية، جامعة بسكرة، 2005-2006، ص ص: 91-92 .

خلاصة الفصل:

تلعب البنوك دورا هاما في أي اقتصاد و أي دولة في العالم، وتعتبر الركيزة الأولى لتحقيق توجهات و أهداف سياسات الدول الاقتصادية، وحتى يتحقق هذا الدور وجب على البنوك تحسين من خدماتها، مما يعني انه أصبح لازما على البنوك الارتقاء من العمل التقليدي إلى العمل البنكي الالكتروني والاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات ، وذلك بهدف جذب عملاء جدد، حيث يتعين على هذه البنوك التي تملك الصيغة الالكترونية أن تمتلك المعرفة و القدرة على وضع إستراتيجية شاملة، تمكنها من زيادة سرعة أداء عملها مما يحقق علاقة رضا جيدة و دائمة مع العملاء.

الفصل الثاني:

دراسة حالة "القرض الشعبي
الجزائري" وكالة مستغانم.

تمهيد:

شهدت الساحة البنكية المحلية و العالمية خلال الفترة الأخيرة تقدما هائلا في مجال التكنولوجيا، لذلك وجب على البنوك بصفة عامة و البنك القرض الشعبي الجزائري بصفة خاصة مواكبة هذا التطور.

فلقد أبرزت التغيرات في تكنولوجيا المعلومات صيغة جديدة للمعاملات امتازت في جوهرها بقيمة الأداء البنكي، لتلبية الحاجات المالية و النقدية العصرية و توسيع العمليات البنكية لتشمل كل الشرائح، لذا عمل البنك CPA على تبني أساليب حديثة تتماشى و المتطلبات المتزايدة و تهدف إلى تطوير الخدمات البنكية. و ذلك من خلال عصرنة الوسائل المستخدمة لتطوير خدماته.

وبالتالي جذب الزبائن و اكتساب البنك ميزة الريادة في أداء العمل، و من هذا المنبر سيتم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين كالآتي:

- المبحث الأول: لمحة عامة حول بنك CPA و الخدمات المقدمة من قبله.
- المبحث الثاني: تحليل و عرض نتائج الاستبيان.

المبحث الأول: لمحة عامة حول بنك CPA و الخدمات المقدمة من قبله.

القرض الشعبي الجزائري crédit populaire d'Algérie ، ويعرف بـ cpa ، وهو مؤسسة بنكية هامة، متمركزة على تراب الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. وهو بنك من أفضل البنوك الجزائرية الرائدة والمتفوقة مصرفيا على مستوى الخدمات البنكية الفريدة والمتميزة. عرف هذا البنك أهمية كبيرة على المستوى التجاري وفي المجال المصرفي بواسطة قيمه ومبادئه كالحداثة، الخبرة، الالتزام والمهارة.

المطلب الأول: نشأة بنك القرض الشعبي الجزائري.

(1) الفرع الأول: نبذة تاريخية حول تأسيس هذا البنك.

ظهر بنك القرض الشعبي الجزائري بعد الاستقلال، حيث تأسس كبنك الودائع بموجب المرسوم رقم 336/66 الصادر في 29 ديسمبر 1966 برأس مال قدره 15 مليون دينار جزائري أما حاليا فيقدر رأس ماله بـ 48 مليار دينار.

وتأسس على أنقاض مجموع من البنوك وقد تقلصت فروعه بعد تأسيس بنك التنمية المحلية BDL، خصيصا لتمويل عمليات المنشآت المالية، وتبع لمبدأ التخصص البنكي فقد تكفل القرض الشعبي الجزائري بمنح القروض للقطاع الحرفي والفنادق والقطاع السياحي بصفة عامة، وكذلك قطاع الصيد والمهن الحرة. ومن هنا فإن القرض الشعبي الجزائري يمارس جميع العمليات البنكية كبقية البنوك الجزائرية بالإضافة إلى تمويل القطاع العام والخاص.

يعتبر بنك القرض الشعبي الجزائري عبارة عن إدماج البنوك التالية¹:

- البنك الشعبي التجاري والصناعي لوهران BPCIO بتاريخ 1966/12/29.
- البنك الجهوي التجاري والصناعي لعنابة BPCIAN بتاريخ 1966/12/29
- البنك الجزائري المصري بتاريخ 1968/06/30 .
- البنك الشعبي التجاري والصناعي للجزائر BPCIA بتاريخ 1966/12/29.
- البنك الشعبي التجاري والصناعي بقسنطينة BPCIC بتاريخ 1966/12/29.

¹ الوثائق داخلية لبنك.

— البنك الجهوي للقرض الشعبي الجزائري العاصمة BICIA بتاريخ 01/01/1968.

— بنك مرسيليا للقرض SMC .

وهو ثاني بنك تجاري تم تأسيسه ،ولقد تطور رأسماله من 1966 إلى يومنا هذا:

— في سنة 1966 كان 0.015 مليار دينار جزائري.

— في سنة 1983 كان 0.8 مليار دينار جزائري.

— في سنة 1991 كان 5.6 مليار دينار جزائري

— في سنة 1996 كان 13.6 مليار دينار جزائري.

— في سنة 2001 كان 21.6 مليار دينار جزائري.

— في سنة 2005 كان 37.4 مليار دينار جزائري.

— في سنة 2008 كان 39.2 مليار دينار جزائري.

— في الوقت الحالي 48 مليار دينار جزائري.

(2) الفرع الثاني: تعريف بنك CPA.

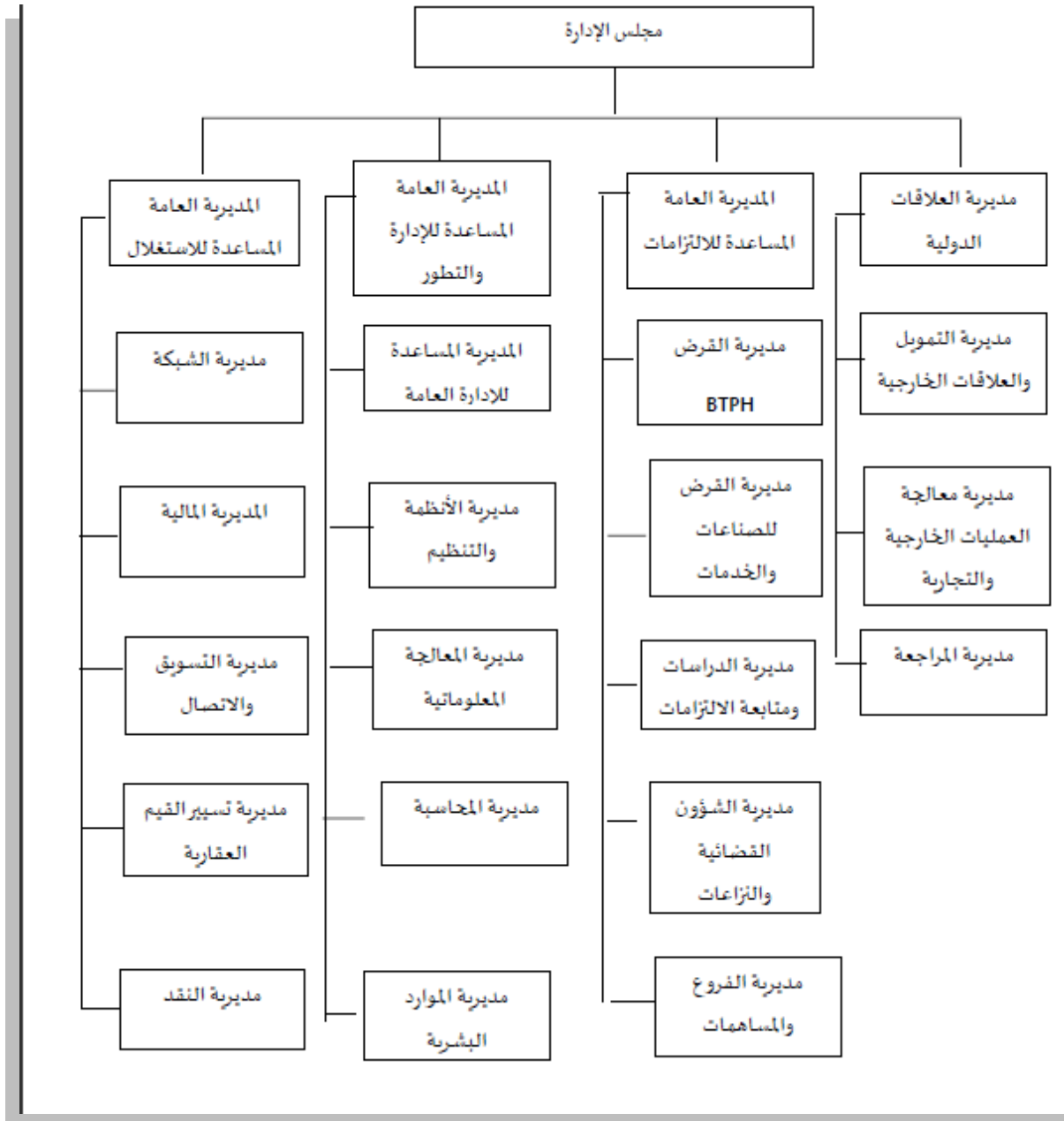
يعتبر بنك القرض الشعبي الجزائري من أهم البنوك التي تقوم بمنح القروض، واستطاع تقديم أكبر الخدمات ذات الجودة لزملائه، يتمثل شعار البنك في "البنك في استماعكم"، كما قام بنك القرض الشعبي الجزائري بمنح قروض قصيرة الأجل ابتداء من سنة 1971.

(3) الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري.

تم وضع هيكل تنظيمي جديد سنة 1994 يمس مختلف شبكات الاستغلال، وذلك لمسايرة تطور الجهاز المصرفي، كما أدخلت معدات وتجهيزات جديدة ومستحدثة في ميدان الإعلام الآلي، ذلك لتحقيق نظام معلومات جديد خاص بالبنك (ارتباط كل المعلومات بواسطة نظام الكمبيوتر لجميع الوكالات والفروع)، تشمل كل البنوك

التجارية الوطنية للقرض الشعبي الجزائري هيكلًا تنظيميًا عامًا خاص به يعكس كل الوظائف والنشاطات التي يقوم بها البنك وهذا ما سيبيّنه الشكل التالي¹:

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي لقرض الشعبي الجزائري.



المصدر: الوثائق الداخلية لبنك.

¹الوثائق الداخلية لبنك.

المطلب الثاني: تقديم وكالة مستغانم 405.

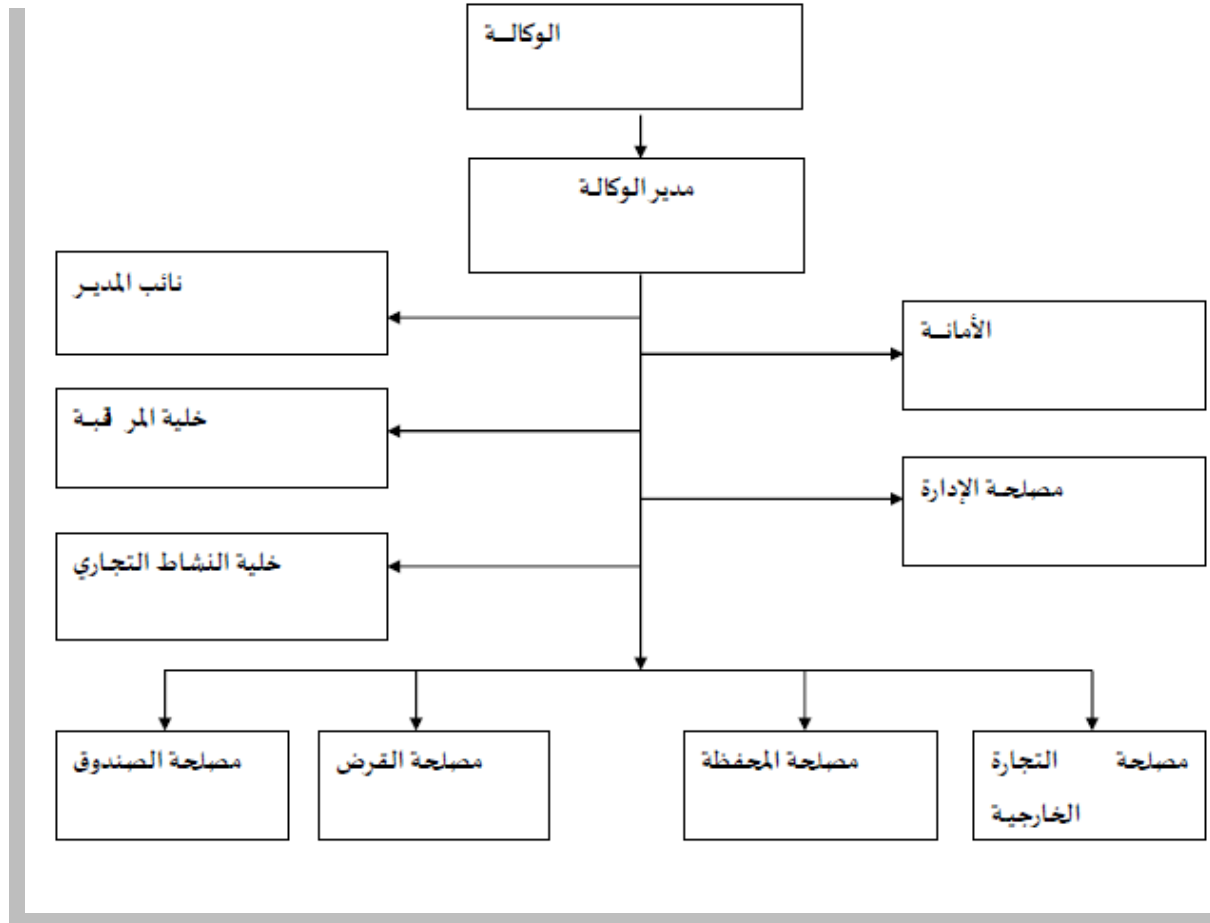
(1) الفرع الأول: تعريف الوكالة.

وكالة القرض الشعبي الجزائري بمستغانم تعد واحدة من عشر وكالات تابعة إلى شبكة الاستغلال لولاية وهران.

إن الوكالة صورة للبنك الرئيس ي فالهيكل التنظيمي للوكالة لا يختلف كثيرا عن الهيكل العام لبنك القرض الشعبي الجزائري، تقوم الوكالة بتحقيق نشاطات ووظائف القرض الشعبي الجزائري من خلال تقديم القروض للأفراد والمؤسسات وإقامة العلاقات الخارجية، بالإضافة إلى خدمة الزبائن بواسطة مصلحة الصندوق وذلك بقبول الودائع والسحب وكذا التحويل.

(2) الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة مستغانم.

الشكل رقم(05): الهيكل التنظيمي لوكالة مستغانم.



المصدر: الوثائق الداخلية لبنك.

يتألف الهيكل التنظيمي العام لوكالة مستغانم المديرية بمساعدة كل من مصلحة الإدارة والأمانة العامة وستة مصالح مختلفة، وتمثل مهام الوكالة في قبول ودائع الزبائن وتقديم القروض بمختلف أنواعها وكذلك تسيير وسائل الدفع، وللقيام بكل هذه المهام يجب على الوكالة البنكية أن تستوفي الهيكل التنظيمي بمختلف تفرعاته والتي تتمثل فيما يلي:

أ. مدير الوكالة:

هو المسؤول الأول الذي يسهر على السير الحسن للوكالة من أولوياته ضمان السير العادي لكل مصالح الوكالة، تطبيق الخطة الاقتصادية المسطرة من طرف المديرية العامة للبنك. وبناء على الأهداف المسطرة من طرف المديرية العامة للوكالة البنكية، يقوم مديرها بإعداد البرنامج الذي يسمح بتحقيق هذه الأهداف في غضون السنة، وعليه تقييم سيرورة هذا البرنامج كل نهاية ثلاثي بإعداده تقرير للنشاط التجاري، وهذا من أجل تصحيح مسار النشاط للوكالة في حالة إظهار تقرير عدم مطابقة الأهداف للخطة المسطرة.

ب. نائب المدير:

هو المسؤول الثاني داخل البنك، من مهامه مساعدة المدير في تطبيق الخطة المسطرة وفي حالة غياب المدير يصبح هو المسؤول الأول داخل المؤسسة.

ج. الأمانة:

هذه المصلحة تعتبر همزة وصل بين المدير وعلاقته مع العمال فيما يخص الإمضاءات، استقبال الشكاوى للعمال، وكذلك تستقبل البريد الوارد والصادر من الوكالة.

د. خلية المراقبة:

هي الخلية التي تقوم بمراقبة كل العمليات البنكية والتي تعمل على دقة ونزاهة كل الكتابات المحاسبية التي تصدر كل يوم.

هـ. مصلحة الإدارة:

هذه المصلحة تدير كل الوسائل اللوجيستية لضمان السير الحسن للوكالة، وذلك لإدارتها للميزانية التي تخصصها المديرية العامة من أجل مصاريف التجهيزات والتسيير.

و. خلية النشاط التجاري:

مهام هذه الخلية تكمن في تجميع كل المعلومات التي تخص نشاط الوكالة كالحسابات المفتوحة والقروض الممنوحة، ودائع الزبائن... إلخ. وتقوم بتقديمها إلى مدير الوكالة لتقييم نشاط هذه الأخيرة.

ز. مصلحة الصندوق:

هي المصلحة الأولى التي يحتك بها الزبون حيث فيها تفتح الحسابات البنكية و القيام بعمليات الدفع و السحب اكتابة سندات الصندوق و كذلك عمليات التحويل من حساب إلى آخر.

ح. مصلحة المحفظة:

مهامها تستخلص في استلام وخصم الأوراق التجارية والشيكات.

ط. مصلحة التجارة الخارجية:

هذه المصلحة تقوم بتسيير كل العمليات التي لها علاقة مع البلدان الأخرى من حيث الصادرات والواردات، حيث أن القانون الجزائري يحتّم على كل مستورد أو مصدر أن تتم هذه العملية بواسطة بنك تجاري يملك الرخصة من طرف البنك المركزي بهذا النوع من العمليات، وعلى المصلحة أن تراعي كل القوانين التي تسنها الدولة فيما يخص العمليات التجارية الخارجية.

ي. مصلحة القرض :

تعتمد هذه المصلحة على خليتين، الأولى تبدأ مهامها من وضع الملف من طرف الزبون إلى غاية منحه القرض، أما الثانية فتتمثل في خلية متابعة القروض تبدأ مهامها هذه الأخيرة من مرحلة منح القرض إلى غاية التسديد الكلي للقرض ومراقبة عملية التسديد.

المطلب الثالث: أنواع القروض المقدمة في القرض الشعبي الجزائري¹.

يوفر القرض الشعبي الجزائري عدة فئات من القروض أهمها:

• القرض العقاري:

القرض العقاري هو في الأساس معمول لتمويل السكن وجعل الحصول على عقار سهل. يأخذ هذا القرض عدة صيغ، منها القرض العقاري لشراء مسكن جديد والقرض العقاري لأشغال التهيئة أو القرض العقاري

أ. ¹ <https://economy.faharas.net>

لبناء أو توسيع مسكن فردي. كما يوفر القرض الشعبي الجزائري قرض عقاري لشراء مسكن لدى الخواص إلى جانب قرض عقاري بفائدة مدعمة لشراء مسكن ترقوي جماعي وبناء مسكن ريفي.

الشكل رقم (06): الشروط العامة لمنح قرض عقاري.

البيان	الشروط
الزبون	- يجب أن يكون له الصلاحية القانونية لاكتساب القرض. - السن 65 عام نهاية مدة القرض و يسمح حق 70 سنة إذا كان راتب ألتقاعد 10 % - مبرر راتب دائم الدخل يكون على أقل 000 دج - القسط الشهري يعادل 30% من الراتب الشهري الصافي و يستطيع في حالة دخوله كفتيل أن يصل 60% - بالنسبة للتاجر على الأقل سنة من بداية النشاط لأن قيمة القرض تحدد بالنتيجة و الصافية.
العقار	-أن يكون عقد الملكية مسجل و مشهر بالمحافظ العقارية. -يجب أن يكون غير مرهون. -يكون باسم الزبون. -يكون فيه التراب الجزائري.
الكتفيل	-أحد والدين -الزوج أو الزوجة -الابن أو الابنة. -كفالة عينية من عند الموثق.
مدة القرض	-25 سنة بالنسبة لبناء مسكن أو شرائه. -25 سنة بالنسبة لتهيئة مسكن. -يمكن أن يصل مدة القرض 30 سنة.
الحد الأدنى	1.00.000 دج
قيمة القرض	-80% من الكشف الكمي و القيمي للبتاية -80% من قيمة المنزل حسب الوعد بالمبلغ -70% من الكشف الكمي و القيمي في تهيئة السكن
الضمانات	-رهن الملكية و يكون من الدرجة الأولى -التأمين على الكوارث الطبيعية -التأمين على الحياة طيلة القرض

المصدر: الوثائق الداخلية لبنك.

– كيفية منح القرض (إجراءات):

- سلطة اتخاذ القرار: إن سلطة اتخاذ قرار منح القرض العقاري هي من صلاحيات مجلس القرض، هذا حسب مبلغ القرض، و يجب أن يمنح كل مجلس القرض في حدود السلطة.

جدول(01): المبلغ المحدد لسلطة كل مجلس قرض لمنح القرض العقاري.

المبلغ	مجلس القرض
يصل المبلغ حتى 300.000.00 دج.	دائرة الأفراد
يصل المبلغ حتى 5000.000.00 دج.	المدير العام

المصدر: حسب وثائق من البنك.

يجتمع مجلس القرض بطلب من رئيسه، أين يقوم بدراسة ملفات القرض الموضوعة على مستواه أين يقرر الأعضاء منح القرض أم لا، وهذا طبعا في حدود المبالغ المذكورة في جدول أعلاه.

▪ الوثائق اللازمة لملف القرض:

✓ الوثائق المشتركة بين مختلف أنواع القروض:

— طلب قرض.

— ترخيص بالسحب.

— شهادة الميلاد.

— شهادة الإقامة.

— شهادة عائلية أو شخصية على حسب الحالة العائلية.

— نسختين طبق الأصل لبطاقة الهوية.

— شهادة العمل.

— شهادة الراتب الأشهر الثلاثة الماضية.

✓ إذا كان الشخص معنويا:

— نسخ من السجل التجاري أو البطاقة الحرفية.

— نسخة من البطاقة الرمادية.

- شهادات تثبت قيمة الربح السنوي المستخرجة من مديرية الضرائب.
- ✓ الوثائق الخاصة بكل صنف:
- 1. القرض من أجل بناء سكن فردي:
- قيمة المبنى المراد بناؤه .
- شهادة مستخرجة من طرف مهندس أو خبير يحدده البنك.
- إثبات نسخة التمويل الذاتي.
- رخصة بناء أقل من 03 سنوات.
- 2. القرض من أجل التوسع أو إكمال البناء:
- شهادة سلبية الرهن للمسكن لأقل من 03 سنوات.
- رخصة البناء حسب نوع الإشغال المقامة.
- المبلغ التقديري للأشغال، يقدم من طرف مهندس معماري أو مكتب الدراسات المعتمد.
- 3. القرض من أجل شراء مسكن قديم لدى مقاول:
- نسخة من عقد الملكية السكن من عند البائع أو شهادة تثبت بناء السكن و ملكية الأرض التي بني عليها.
- وعد بالبيع موثق أو وثيقة يمنحها البنك تمضى من طرف البائع و المشتري.
- شهادة سلبية الرهن السكن المراد بيعه .
- تقرير مهندس معماري أو مكتب الدراسات معتمد من طرف البنك.
- ✓ طريقة تعبئة القرض حسب المبلغ و المدة:

جدول(02): طريقة تعبئة القرض العقاري.

نوع القرض	المبلغ	طريقة الدفع	شروط الدفع
البناء 80% من المبلغ المقدر	أقل من 200.000.00 دج	دفعة واحدة	تقديم الأشغال ب50% حسب التقرير التقني.
	ما بين 200.000.00 دج و400.000.00 دج	دفعة أولى 50% دفعة ثانية 50%	عند افتتاح ورشة البناء عند اكتمال الأشغال الكبرى للبناء
	أكثر من 400.000.00	دفعة أولى 50% دفعة ثانية 30% دفعة ثالثة 20%	عند افتتاح ورشة البناء عند وصول الأشغال 50% من الأشغال الكبرى
تهيئة 70% من المبلغ المقدر	في حدود 80% من قيمة الضمان	دفعة واحدة	تقديم شهادة تبين بداية الأشغال
شراء سكن 80% من مبلغ الشراء	في حدود 80% من قيمة الضمان	دفعة واحدة	تحرير شيك لحساب الموثق في حالة شراء من الأشخاص أوفي حساب المقاول المكلف بالبناء

المصدر: حسب وثائق من البنك.

• تمويل القروض المصغرة:

يطلق القرض الشعبي الجزائري بالتعاون مع الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر عدة قروض مصغرة لمن يعاني من البطالة لافتتاح مشروعه الخاص والمواطنين ذوي الأجور الصغيرة والمتوسطة.

• القروض المدعمة من الدولة:

يعمل القرض الشعبي الجزائري على الاستثمار الدائم في المشاريع، كما يساعد في تمويل نشاط الشركات الناشئة ويوفر خدمات لتمويلها. وتقدم هذه القروض حسب المشاريع والقدرة على السداد. من أبرز الوسائل

المتاحة لتمويل مشاريع إنشاء المؤسسات الخاصة، قرض الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب، قرض الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة وقرض الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر.

• القروض الاستهلاكية:

وتتجسد بالأساس بواسطة خدمة $c'plus\ conso$ حيث أن القرض الاستهلاكي، هو قرض ذو بعد قصير أو متوسط يسهل شراء السلع الاستهلاكية، وخدمة $c'plus\ auto$ وهي تتمثل في توفير قرض لشراء سيارة سياحية جديدة. يمكن لأصحاب الجنسية الجزائرية المقيمين بالجزائر والخاضعين للشروط القانونية والمتصرفين لغرض التمتع بهذه الخدمات.

المبحث الثاني: عرض وتحليل الاستبيان.

المطلب الأول: تصميم الاستبيان.

تم اعتماد الاستبيان لتوضيح الجانب الحقيقي من تطبيق تكنولوجيا المعلومات في البنك الجزائري وعلى هذا الأساس تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة المتمثلة في موظفي بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة مستغانم، كما هو موضح من خلال تحليل الاستبيان.

✓ بناء الاستبيان:

صمم هذا الاستبيان بطريقة مبسطة حيث كان عبارة عن استبيان الكتروني، احتوى على أسئلة واضحة، اعتمدنا على مجموعة من الأسئلة المغلقة، بطريقة المعتمدة التالية:

■ مقدمة الدراسة:

تعد مقدمة الاستبيان ضرورية كانت على شكل رسالة موجّهة لعينة الدراسة (15 عينة) ذلك لتقديم موضوع الدراسة، وتحصلنا على 11 إجابة من العينة المدروسة، الهدف من الدراسة هو معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسن الخدمات البنكية.

■ محتوى الدراسة:

تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أقسام:

أ. القسم الأول: يتكون من البيانات العامة (بيانات شخصية) لعينة الدراسة ويتكون من 5 أسئلة.

ب. القسم الثاني: تم التطرق من خلاله إلى أسئلة تتعلق بواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك. ويتكون من 10 أسئلة.

ج. القسم الثالث: تم التطرق من خلاله إلى أسئلة تتعلق بتطور الخدمات البنكية. ويتكون من 8 أسئلة مغلقة وسؤال واحد مفتوح .

المطلب الثاني: تحليل الاستبيان.

✓ خصائص وسمات عينة الدراسة.

جدول (03): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

العدد	الجنس
07	أنثى
04	ذكر
11	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان.

جدول (04): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة.

مكلف بالزيائن.	مكلف بالدراسات مستوى 02	مكلف بالدراسات مستوى 01	رئيس مصلحة	مدير الوكالة	
01	03	03	0	0	أنثى
0	0	02	01	01	ذكر

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان.

يتضح من الجدول أعلاه أن عدد الإناث يفوق عدد الذكور أي يوجد تفاوت في عدد العينة المدروسة من ناحية الجنس حيث عدد الإناث (07) وعدد الذكور (04).

أما فيما يخص الوظيفة نلاحظ وجود تقسيم في الوظائف بين الجنسين:

إنفراد الذكور بوظيفة رئيس مصلحة، بينما كانت الحصة الأكبر للإناث في ما يخص وظيفة مكلف بالدراسات سواء كانت من المستوى الأول أو من المستوى الثاني ، وإنفراد الإناث بوظيفة مكلف بالزيائن.

جدول (05): توزيع العينة من حيث المعلومات التعريفية.

سنوات الخدمة			المؤهل العلمي			العمر			البيان
أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	أخرى	دراسات عليا	جامعي	25 إلى 35 سنة	35 إلى 45 سنة	أكثر من 45 سنة	
02	01	01	01	0	03	01	03	0	ذكور
02	04	01	0	01	06	0	04	03	إناث

المصدر: من إعداد الطالبة.

بالنسبة للعمر نلاحظ أن الفئة أكثر نشاط هي الفئة المتوسطة العمر ما بين 35-45 سنة.

وبخصوص المؤهل العلمي فأكبر عدد يمثل الإناث في ما يخص المستوى الجامعي وقسم الباقي بين مستوي الدراسات العليا و المؤهلات الأخرى.

ويلاحظ بصفة عامة أن أكثر أفراد العينة سواء إناث أو ذكور هم من حملة الشهادات الجامعية وهذا مؤشر هام على توفر عنصر المعرفة مما قد يساهم في متابعة وانجاز المهام سواء داخل البنك أو خارجه.

وأخيرا ما يتعلق بسنوات الخدمة أي خبرة العمال فنجد كل من الجنسين يمتلك خبرة أقل من خمسة سنوات والفئة الأكبر كانت لأكثر من خمسة سنوات بتفاوت بين الذكور و الإناث بتفوق الإناث في الفئة ما بين 05-10 سنوات ، أما فيما يخص الفئة أكثر من 10 سنوات فكانت متساوية بين الجنسين، هذا يدل على أن أفراد العينة يمتلكون خبرة اعتبار أن ما يقارب 45.5% كانت ما بين 5-10 سنوات خبرة. وهذا مؤشر هام على خبرة عناصر العينة و إلمامهم بالمعلومات الكافية على العمل البنكي.

✓ تحليل أسئلة الاستبيان:

جدول (06): أسئلة تتعلق بحقيقة استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك.

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غ موافق بشدة
01	يتضح لديك مفهوم استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل.	03	06	00	02	00
02	يخفض استخدام تكنولوجيا المعلومات من المصاريف المالية للبنك.	03	07	01	00	00
03	استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي تقلل من أخطاء الأفراد العاملين أثناء أداء مهامهم.	02	06	01	01	01
04	يوفر البنك وسائل تقنيات تكنولوجيا المعلومات التي يحتاجها لانجاز العمل بيسر.	01	05	00	04	01
05	يقوم البنك بتنمية مهارات وقدرات العاملين على استخدام تكنولوجيا المعلومات.	01	03	03	03	01
06	يسمح استخدام تكنولوجيا المعلومات في توفير إمكانية العمل عن بعد من خلال الانترنت.	01	08	00	02	00
07	استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات يساعد في تدقيق وضبط المعلومات.	04	07	00	00	00
08	لدى البنك التكنولوجيا التي تمكن من تخزين وحفظ المعلومات التي تخص العملاء.	06	03	00	02	00
09	يعتمد نظام المعلومات في البنك بشكل كلي على الكمبيوتر.	01	03	01	06	00
10	يستطيع البنك التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى	02	05	00	01	03

						النظام الإلكتروني بشكل كلي.
--	--	--	--	--	--	-----------------------------

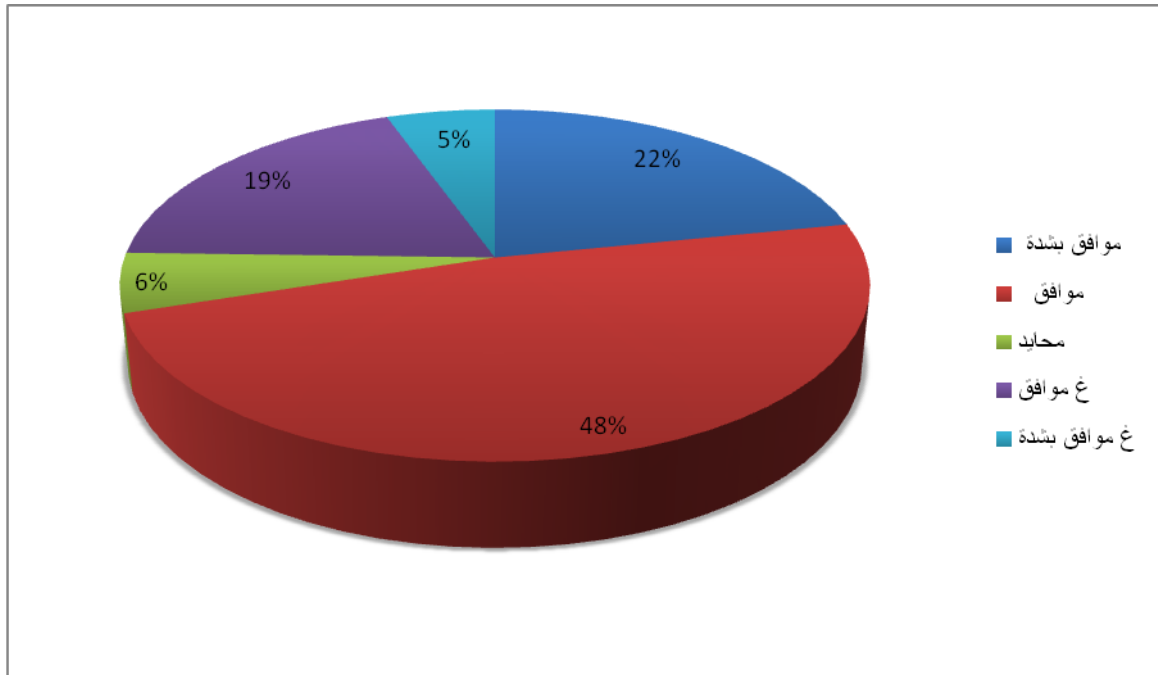
المصدر: من إعداد الطالبة.

جدول (07): توزيع النسبي للأسئلة المتعلقة بحقيقة استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك.

البيان	النسبة المئوية%
موافق بشدة	21.81%
موافق	48.18%
محايد	5.45%
غير موافق	19.1%
غير موافق بشدة	5.45%

المصدر: من إعداد الطالبة.

الشكل (07): يوضح التوزيع النسبي لجدول رقم 07.



المصدر: من إعداد الطالبة.

يلاحظ من الشكل أعلاه وبناء على أسئلة الاستبيان الموضحة التالي:

بناء على رأي أفراد العينة المدروسة فإن مفهوم كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي موضح و بشكل كبير حيث يمتلك أغلبية الموظفين فكرة عن استخدام هذه التكنولوجيا إذ بلغت نسبة هذه الفئة 48% (موافق) بحيث جاءت في المرتبة الأولى.

كما أن الأفراد الذين لا يمتلكون فكرة حول كيفية استخدام هذه التكنولوجيا (غير موافق) كانت نسبتهم تتجاوز الربع بقليل بنسبة 19% وهذا الذي لا يمكن التغاضي عنه فهذا يدل على وجود نقص كبير في كفاءة وثقافة العمال عن كل ما يخص التكنولوجيا خاصة وأننا في عصر التطور.

هذا يدل على أن مستوى الموظفين في هذا الجانب هو مستوى متوسط قد يعود إلى عدم انتشار ثقافة تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في العمل البنكي بشكل رئيسي ، بحيث لم يصل بعد البنك في نظام معلوماته إلى اعتماده بشكل كلي على الكمبيوتر وهذا حسب رأي الموظفين في هذا البنك إذ بلغ عدد (غير موافق) على عبارة (يعتمد نظام المعلومات في البنك بشكل كلي على الكمبيوتر) 6 من أصل 11 وأما بنسبة إلى فكرة التخلي عن الشكل الورقي والاعتماد على النظام الإلكتروني كلياً فكانت الآراء متباينة بين الموافق و المعارض ، وكان عدد (موافق) 5 من أصل 11.

ولا ننكر أن المؤسسة (البنك) تسعى إلى نشر ثقافة التكنولوجيا واعتمادها بشكل أكبر من خلال توفيرها لمختلف الوسائل التكنولوجية وتنمية مهارات وقدرات الموظفين من هذه الناحية لمواكبة ومجارات تطور هذه التكنولوجيا في العمل البنكي مما سهل على العامل انجاز مهامه.

جدول (08): أسئلة تتعلق بتطور الخدمات البنكية.

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غ موافق بشدة
01	يعمل البنك على تحسين نوعية قاعدة البيانات باستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا	01	07	00	02	01
02	يقدم الموقع الإلكتروني للبنك خدمات مصرفية للزبائن.	00	09	01	00	01
03	هناك إقبال على استخدام الصراف الآلي الخاص	01	05	00	05	00

					بالوكالة	
00	01	01	06	03	تراقب الإدارة مدى تعطل الصراف الآلي وتصليحه في الوقت المناسب.	04
03	07	01	00	00	الإقبال على الشبابيك أصبح قليلا بعد اعتماد الصراف الآلي.	05
01	02	02	05	01	تتميز الخدمات المقدمة بالتنوع و السرعة في الانجاز	06
00	00	01	09	01	يقدم البنك خدمة الكترونية عبر الهاتف الجوال	07
00	00	02	08	01	يقوم البنك بعمليات التحويل المالي الالكتروني	08

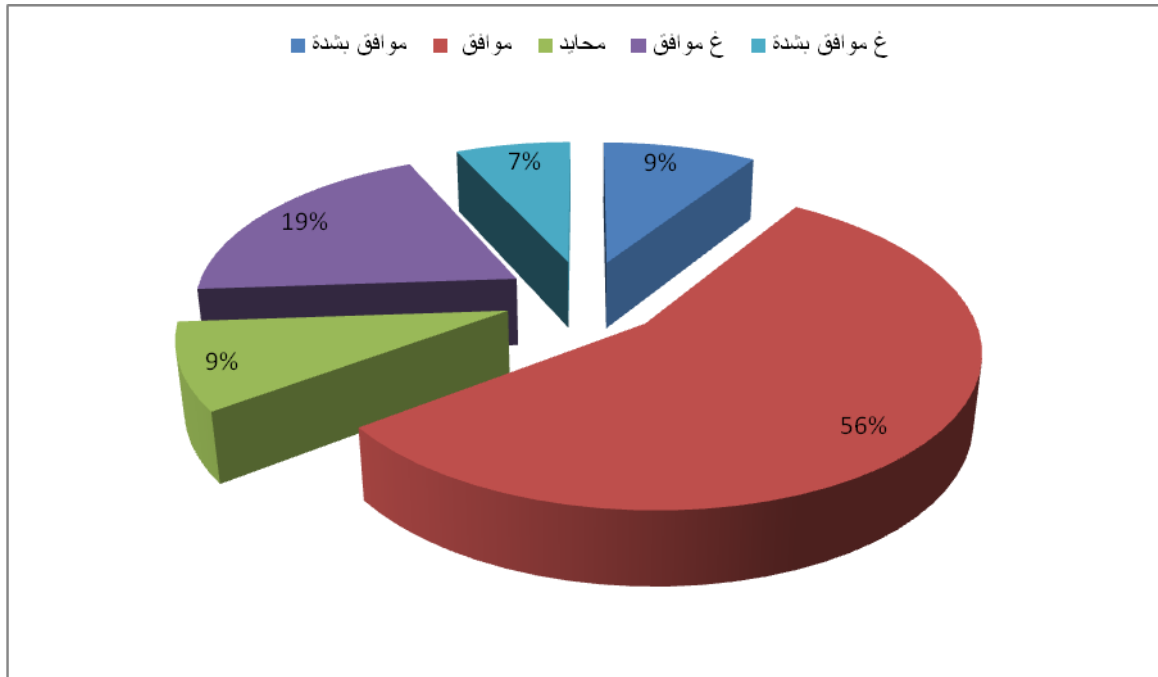
المصدر: من إعداد الطالبة.

جدول (09): توزيع النسبي للأسئلة المتعلقة بتطور التكنولوجيا في البنك.

النسبة المئوية%	البيان
9.1%	موافق بشدة
55.68%	موافق
9.1%	محايد
19.31%	غير موافق
6.81%	غير موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة.

الشكل(08): يوضح التوزيع النسبي لجدول رقم 09.



المصدر: من إعداد الطالبة.

الهدف من وراء أسئلة تطور التكنولوجيا في البنك هو معرفة مدى تحسن الخدمات البنكية سواء من ناحية طريقة الإنجاز أي إنجاز الخدمات أو المهام بدون أخطاء أو نقول التقليل من هذه الأخطاء ، أو من ناحية سرعة إنجاز هذه الخدمة، بعد إدخال عنصر التكنولوجيا في العمل البنكي وهذا ما يتضح من خلال الشكل أعلاه.

النسبة الغالبة من إجابات العينة كانت "موافق" بنسبة 56% بتقريب. حيث احتلت كل من عبارة (يقدم موقع الالكتروني للبنك خدمات مصرفية لزبائن) وعبارة (يقدم البنك الخدمة الالكترونية عبر الهاتف الجوال) المرتبة الأولى بعدد 9 من أصل 11.

وهذا ما يدل على أن الخدمات البنكية قد تحسنت لتصبح تقدم لزبائن بطريقة الخدمة عم بعد.

بينما النسبة التي تليها فكانت "غير موافق" بـ 19% وهي نسبة مقارنة بالنسبة التي تسبقها،

وكانت نسبة كل من "موافق بشدة" و"محايد" بـ 9% وجاءت "غير موافق بشدة" في المرتبة الأخيرة بـ 7%.

وبالتالي من خلال الشكل أعلاه يمكن القول أن تطور تكنولوجيا المعلومات في البنك شيء واقعي وحاصل ولا يمكن التخلي عنه في وقتنا الحالي ولكن بالنسبة للبنك فلا يزال وجود نقص في تطبيق تكنولوجيا المعلومات في البنك بشكل كلي من بعض النواحي.

✓ تحليل السؤال المفتوح:

خلال إعداد الاستبيان تم وضع سؤال مفتوح واحد تمثل كما يلي: "ملاحظتكم ومقترحاتكم التي يمكن إضافتها".

بالنسبة لهذا السؤال فقد تعددت الإجابات على النحو التالي:

هناك من الموظفين من يرى أن البنك يعمل على تطوير خدماته الالكترونية وتنويعها ، لكن هناك موظفين آخرون كان لديهم تساؤلات حول أمن النظام الالكتروني إذ كان موثوق به.

وبالتالي يمكن القول أن يوجد تطور وتحسن في تكنولوجيا المعلومات في البنك وكذا الخدمات البنكية لكن لم نرتقي بعد إلى مستوى عالي المطلوب .

المطلب الثالث: نتائج المستخلصة من الدراسة التقييمية في بنك القرض الشعبي الجزائري.

الدراسة لهذا البنك والتي شملت الاستبيان ، وبعد تلخيص الإجابات نعرض النتائج التالية:

— يتمتع عمال البنك بالمؤهلات الكافية لتعايش مع متطلبات الاقتصاد التقليدي أما بالنسبة لتعايش مع التطورات التكنولوجية فتكون كفاءة العمال متوسطة وتختلف من عامل إلى آخر، وهذا راجع لعدم انتشار ثقافة هذه التكنولوجيا بشكل أوسع.

— يعمل البنك على تطوير خدماته الالكترونية وتنويع خدماته .

— هناك نسبة كبيرة من الزبائن التي لم تتأقلم بعد مع التطور التكنولوجي الحاصل في البنك بعكس الشباب و المقاولين الذين يطلبون من البنك خدمات أكثر تطورا.

— على البنك الإسراع في استعمال تكنولوجيا المعلومات خاصة ونحن في عصر السرعة ومن أجل اللحاق بالمنافسين وإلا سيخسر زبائنه لأنه لا زال يعتمد بشكل كبير على الأوراق و البريد.

— التسهيل للعامل بالبنك استخدام تكنولوجيا من الهاتف ذكي و بوجود الانترنت وبالتالي إمكانية القيام بمهامه عن بعد.

— زيادة سرعة تقديم الخدمات لزبائن.

— رغم توافد الزبائن على الصراف الآلي هذا لم يقلل من الإقبال على الشبايك.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم دراسة حقيقة تطوير وتحسين الخدمات البنكية بعد دخول عنصر تكنولوجيا المعلومات لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة مستغانم 405. الذي يعد ثاني بنك تجاري جاء بعد BNA. إذ يلعب دورا مهما في مجال منح القروض لمختلف القطاعات، وذلك من خلال تشكيلة الخدمات التي يقدمها لمواكبة تطلعات الزبائن.

وقد سعى البنك في إطار تطوير الخدمات إلى تحسين أداءه بما تفرضه التطورات الحالية ، و استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي لتقليل من تكاليف و أعباء الخدمات التقليدية بإدخال نظم وآليات إلكترونية تسهل و تسرع التحويلات المالية عن طريق مختلف و سائل الدفع الإلكترونية المتوفرة.

خاتمة عامة.

شهد العالم خلال السنوات الماضية تطورا سريعا جدا في أشكال تكنولوجيا المعلومات التي كان لها أثر على النشاط الاقتصادي، حيث ظهرت خلال النصف الثاني من تسعينات القرن الماضي مجموعة من المصطلحات التي تشير إلى دور تكنولوجيا المعلومات في النشاط الاقتصادي مثل مصطلح اقتصاد المعرفة واقتصاد المعلومات، فقد شمل هذا التطور جميع مجالات الحياة، و بصفة خاصة البنوك التي تشهد تحديات هائلة في العقدين الأخيرين من العقدين الأخيرين من القرن الماضي و بداية القرن الحالي فأصبحت البنوك تعمل في ظل بيئة متغيرة تحت تأثير عدة عوامل منها تكنولوجيا المعلومات.

ومن خلال دراستنا لموضوع علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين الخدمة البنكية، نجد أن الدور الذي أتت به تكنولوجيا المعلومات إلى البنوك ليس لكي تلغي الخدمات البنكية التقليدية، بل لكي تعطيها نوع من الديناميكية و الحركة السريعة ونوع من السهولة فالعمليات البنكية التي كانت معقدة و تتطلب ساعات كثيرة لانجازها، أصبحت الآن تنجز في دقائق، مع انخفاض الأخطاء والتعطيلات، ورغم تكلفتها العالية إلا أن ما تحققه من أرباح وفوائد يفوق بكثير ما ينفق عليها.

أ. نتائج الدراسة:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الموضوع، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- إن الخدمة المصرفية هي أساس عمل البنك لذلك يعمل على تطويرها وطرح خدمات جديدة ومتميزة في السوق.
- تتوفر في الوكالة وسائل تكنولوجيا المعلومات حديثة لكنها محدودة.
- لا زال العملاء من كبار السن لم يتأقلموا مع هذه التكنولوجيا الحديثة.
- بعض العاملين في البنك ليس لديهم أدنى فكرة حول مفهوم التكنولوجيا.
- تتمثل تكنولوجيا المعلومات بالبنوك في الصيرفة الالكترونية.
- الطبيعة العمومية ملكية البنك مما جعلها تتمتع باحتكار النشاط المصرفي، وما ترتب عنه من نقص في الابتكار والتطور والمنافسة.
- هناك فجوة كبيرة بين العمل المصرفي العالمي المتطور والعمل المصرفي الوطني في مجال تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية الحديثة.

- يعمل البنك دائما على تنمية مهارات وقدرات العمال لترتقي إلى المستوى المطلوب و مواكبة هذا التطور.
- يعمل الصراف الآلي 24/24 و 7/7 و ذو ملائمة دائمة فالسيولة موجودة حتى في المواسم والأعياد، مما جعل كل الزبائن راضون على ذلك.
- يقدم البنك من خلال موقعه الالكتروني عدد من الخدمات الالكترونية في إطار ما يعرف بخدمة المصرف الالكتروني و الذي يسمح للعملاء التواصل مع المصرف في أي وقت ومن بين الخدمات التي يقدمها : خدمة الاطلاع على الرصيد ، خدمة البريد الالكتروني والتي تتيح للعملاء إرسال شكاوي ومقترحات.

ب. اختبار صحة الفرضيات:

لقد تم وضع بعض الفرضيات في مقدمة البحث، والتي حاولنا اختبارها من خلال محتوى الدراسة حيث تم التوصل إلى ما يلي:

- الفرضية الأولى: نرى من خلال دراستنا أنه في ظل التقدم التكنولوجي وتزايد استخدام تكنولوجيا المعلومات في الكثير من المجالات وعلى كافة الأصعدة وذلك لما تقدمه من مزايا للمستخدمين باستعمالهم للأدوات والتقنيات الحديثة التي تسهل وتسرع من نقل المعلومات بين مختلف أطراف العمل. وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.
- الفرضية الثانية: بالنسبة لهذه الفرضية فهي صحيحة وذلك لأن لتكنولوجيا المعلومات أثر على الخدمات المصرفية ويكمن هذا الأثر في توجه هذه الخدمات إلى العمل المصرفي الالكتروني الذي يعكس تطور وتحسن هذه الخدمات بعد دخول عنصر التكنولوجيا في العمل البنكي .

ج. اقتراحات الدراسة:

- من خلال ما جاء في هذه الدراسة، وبناء على النتائج العامة المتوصل إليها، يمكن تقديم بعض الاقتراحات التي تتماشى مع ما تم التوصل إليه على النحو التالي:
- يمكن للإدارة الخاصة بالبنك أن تدعم بشكل أكبر الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات الحديثة لمواكبة هذه التطورات سواء كانت محلية أو عالمية.

- ضرورة اهتمام البنوك الجزائرية بالصيرفة الالكترونية ومختلف المنتجات التي أفرزها تطبيق تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية لتلبية حاجيات ورغبات الزبون.
- الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بالاستعانة ببيوت الخبرة في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية، وكذلك الرفع بكفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات ولأصحاب التخصصات في الميدان المصرفي.
- العمل على تقوية البنية التحتية للجهاز المصرفي وذلك بزيادة تطوير خدمات البنك في مجال التكنولوجيا.

د. أفاق الدراسة:

وأخيرا، ما يمكن قوله هو أن دراسة موضوع البحث أدى إلى إظهار أهمية تكنولوجيا المعلومات ودورها في تنشيط العمل المصرفي وهذا ما أدى إلى إمكانية اقتراح بعض المواضيع كأفاق للدراسة:

- الاستثمار في العنصر البشري يؤدي إلى رفع من جودة البنوك الجزائرية.
- تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة التعليم العالي.



قائمة المراجع

أ. الكتب:

1. بدير الحداد ، تسويق الخدمات المصرفية ، الطبعة الأولى ، دار البيان للطبع و النشر، القاهرة.
2. تامر البكري و احمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر و التوزيع، عمان 2008.
3. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى ،دار الحامد، الأردن، 2005.
4. جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية حتى الآن ، دار المعرفة الجامعية، مصر 1999.
5. حميد السالمي و علاء عبد الرزاق، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، دار وائل للنشر، عمان، 1997.
6. حميد الطائي و بشير العلاق، تسوية الخدمات –مدخل استراتيجي وظيفي وتطبيقي-، دار اليازوري، الأردن، 2009.
7. رعد حسن الصرن، عولة جودة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق لنشر وتوزيع، عمان، 2007.
8. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، 2006.
9. صباح محمد أبو تايه، التسويق المصرفي بين النظرية و التطبيق، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.
10. عامر ابواهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008 .
11. عطاء الله أحمد سويلم الحسبان، الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات، دار الراية للنشر، عمان، الأردن، 2009 .
12. نزار الرايس ، التعايش مع التكنولوجيا ، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ، مصر، 2007.
13. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدالات، الصيرفة الإلكترونية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان، 2008.
14. نظام موسى سويدان ،التسويق المعاصر ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن، 2009.

15. وسيم محمد الحداد و آخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2012.

ب. الرسائل الجامعية:

1. بريش عبد القادر ، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمة المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود مالية، جامعة الجزائر، 2006.
2. رجال فؤاد ، تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود و مالية، جامعة بسكرة، 2005-2006.
3. فني فضيلة ، دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة بسكرة، 2008.
4. محمد مين بونيف ، تكنولوجيا المعلومات و أثرها على المهنة المكتبية بالمكتبات الجامعية الجزائرية ، مذكرة ماجستير تخصص علم المكتبات و التوثيق ، جامعة الجزائر، 2009.

ج. الأوراق البحثية:

1. عرابة رابح ، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري ، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية ، العدد 8 ، الجزائر ، 2012.
2. معهد الدراسات المصرفية ، الخدمات المصرفية الإلكترونية ، مجلة إضاءات ، العدد 12 ، الكويت ، 2013.

د. المداخلات العلمية:

1. أحمد طرطار ، سارة حليبي، جودة الخدمات المصرفية كآلية. لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مداخله الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.
2. سناء عبد الكريم الخناق ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة، ملتقى دولي ، جامعة بسكرة، الجزائر، يومي 12-13 نوفمبر 2005.
3. عبد الكريم قندوز ، بومدين نورين ، الصرافة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مداخله ضمن الملتقى الدولي الثاني ، المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة الشلف، 2012.

هـ. مواقع الانترنت:

1. <https://economy.faharas.net>

الملخص:

تهدف دراستنا إلى توضيح علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات بتحسين الخدمة البنكية. إذ أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الشكل التقليدي للخدمة البنكية الذي يستوجب الاتصال المباشر بين العملاء و البنك وغيره إلى الشكل الإلكتروني مما ساعد على تطوير هذه الخدمة ، حيث أصبحت ذو مستوى عالي وإمكانية وصولها إلى عدد أكبر من العملاء.

فقد سعى كل مصرف إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة والاستفادة بما تقدمه من الانجازات والأدوات الحديثة لتطوير خدماته والتي هي أساس العمل بالتحول نحو خدمات مصرفية الكترونية، وهذا ما يحاول بنك القرض الشعبي الجزائري الوصول إلي، حيث توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أنه يعتمد من خلال موقعه الإلكتروني على شبكة الانترنت للتعريف بنفسه و بكل الفروع التابعة له ، إضافة إلى تعريف العملاء بخدماته البنكية التقليدية منها و الإلكترونية، وهذه الأخيرة ما زالت تقتصر فقط على خدمة الصرافات الآلية و البطاقة البنكية ، إضافة إلى تقديم بعض الخدمات على موقعه الإلكتروني مثل خدمة الاطلاع على الحساب.

الكلمات المفتاحية:

الخدمة البنكية، تكنولوجيا المعلومات، الخدمة البنكية الإلكترونية.

Abstract :

Our study aims to clarify the relationship of the use of information technology to improve the banking service. The impact of the use of information technology on the traditional form of banking service, which requires direct contact between customers and the bank, and its change to the electronic form, which helped to develop this service, as it became a high level and the possibility of its access to a number greater than the customer.

Every bank has sought to use advanced information technology and take advantage of the achievements and modern tools it offers to develop its services, which are the basis for working by shifting towards electronic banking services. On the Internet, to introduce itself and all its affiliated branches, in addition to introducing customers to its traditional and electronic banking services, and the latter is still limited only to ATM and bank card services, in addition to providing some services on its website such as account viewing service.

Keywords :

Banking Service , Information Technology , Electronic banking service.