



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية



## عنوان المذكرة :

أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية  
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري – وكالة مستغانم -

مذكرة مكملة من مقتضيات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية  
تخصص اقتصاد مالي وبنكي

إشراف الأستاذ :  
أحمد عمر ستي

إعداد الطالب :  
فحات نورالدين

الاسم واللقب	الصفة	الرتبة
سيد أحمد كبداني	رئيس اللجنة	دكتور ، أستاذ محاضر
عبد القادر موزاوي	مناقش	دكتور ، أستاذ محاضر
عبد الله شهيدة	مناقش	أستاذ محار
أحمد عمر ستي	المشرف	أستاذ محاضر

السنة الجامعية : 2018 – 2019 م

## الملخص :

يهدف هذا البحث إلى تبيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات البنكية ، و يظهر هذا الأثر جليا من خلال تغيير شكل و كيفية تقديم الخدمات البنكية من شكلها التقليدي و الذي يستلزم الاتصال المباشر ما بين العميل و البنك ، على الشكل الإلكتروني بما يساعد على تقليل تكاليف و وقت تقديم الخدمة ، بالتالي تقديم خدمة بنكية ذات جودة عالية و الوصول إلى شريحة أكبر من العملاء .

بذلك فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى البنوك جعل من الخدمات البنكية الإلكترونية أمرا حتميا يفرض نفسه في مستقبل البنوك و تطورها ، و هذا ما يحاول البنك الوطني الجزائري الوصول إليه ، حيث توصلنا من خلال هذا الدراسة إلى أنه يعتمد من خلال موقعه الإلكتروني على شبكة الأنترنت للتعريف بنفسه و بكل الفروع التابعة له ، إضافة إلى تعريف العملاء بخدماته البنكية التقليدية منها و الإلكترونية ، هذه 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 ، طلب دفتر الشيكات .. إلخ .

و تم استنتاج من خلال هذا البحث عملاء البنك الوطني الجزائري راضون على مستوى جودة الخدمة البنكية الإلكترونية بمختلف أبعادها ( الاستجابة ، الاعتمادية ، الأمان الثقة ، الوصول ) بدرجة متوسطة عموما .

## الكلمات المفتاحية :

تكنولوجيا المعلومات ، الخدمات البنكية ، جودة الخدمات البنكية ، جودة الخدمات البنكية الإلكترونية .

## Résumé :

Cette recherche vise à démontrer l'impact de l'utilisation des technologies de l'information sur la qualité des services bancaires , et il semble que cette effet est évident en changeant la forme et où et comment fournir des services bancaires de sa forme traditionnelle , qui nécessite un contact direct entre le client et la banque , au format électronique , contribuant ainsi à réduire le coût et le temps de service fournissant ainsi des services bancaires de haute qualité et accessible à un plus grand segment de clients .

Ainsi , l'utilisation des technologies de l'information au niveau des banques faisant services bancaires électroniques est inévitable à s'imposer dans le futur des banques et de leur développement , et c'est ce qu'il essaie la Banque Nationale d'Algérie rural pour y accéder , d'où nous venons cette étude qui prend en charge le biais de son site Web sur Internet s'identifier et de toutes ses filiales , ainsi que la définition des clients de ses services bancaires traditionnels et électroniques , ce dernier est toujours limitée au service de distributeurs automatiques de billets et les cartes

bancaires , en plus de fournir certains des services sur son site Web , tels que : l'accès aux services sur le compte , demander un chéquier ... etc .

Il a été conclu par ce Agriculture de la recherche et de la Banque Nationale d'Algérie satisfait du niveau de qualité sur les différentes dimensions de service électronique bancaire ( réactivité , fiabilité , sécurité | confiance , accès ) modérément globale .

**Mots clés :**

Technologies de l'information , les services bancaires , la qualité des services bancaires , la qualité des services bancaires électroniques .



إلى من علمني النجاح والصبر .... إلى من علمني العطاء بدون انتظار... أبي .  
إلى من علمتني وعانت الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه ... إلى من كان دعاؤها سر  
نجاحي وحنانها بلسم جراحي ... أمي .  
إلى جميع أفراد أسرتي العزيزة والكبيرة كل باسمه أينما وجدوا .  
إلى ملاكي في الحياة أينما كان .  
إلى أصدقائي رفقاء دربي من داخل الجامعة وخارجها .  
إلى الأستاذ المشرف أحمد عمرستي ، إلى أساتذتي الكرام الذين أناروا دروبنا  
بالعلم والمعرفة .  
إلى كل من يقتنع بفكرة فيدعو إليها ويعمل على تحقيقها ، لا يبغى بها إلا وجه ربي  
و منفعة الناس .  
إليكم أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع .



# شكر وتقدير



أرى لزاما علي تسجيل الشكر وإعلامه ونسبة الفضل لأصحابه ، استجابة لما

قيل :

علامة شكر المرء إعلان حمده فمن كتم المعروف منهم فما شكر

فالشكر أولا للخالق والهادي على أن هداني لسلوك طريق البحث والتشبه

بأهل العلم وإن كان بيبي و بينهم مفاوز .

كما أخص بالشكر أستاذي الكريم ومعلمي الفاضل المشرف على هذا البحث

الأستاذ أحمد عمرستي ، فقد كان حريصا على قراءة كل ما أكتب ثم يوجهني إلى ما

يرى بأرق عبارة وألطف إشارة ، فله مني وافر الثناء و خالص الدعاء .

كما أشكر السادة الأساتذة وكل الزملاء وكل من قدم لي فائدة أو أعانني

بمرجع ، أسأل ربي أن يجزيهم عني خيرا وأن يجعل عملهم في ميزان حسناتهم .

الفهارس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الملخص
	اهداء
	شكر و تقدير
ا	فهرس المحتويات
ا	فهرس الجداول
ا	فهرس الأشكال
أ - ج	مقدمة
20 - 1	الفصل الأول الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات
2	تمهيد
3	المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات
4	المطلب الأول : ماهية التكنولوجيا
5	المطلب الثاني : ماهية المعلومات
8	المبحث الثاني : مداخل إلى تكنولوجيا المعلومات
9	المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات و خصائصها
10	المطلب الثاني : مكونات تكنولوجيا المعلومات
13	المطلب الثالث : أهمية تكنولوجيا المعلومات و الآثار المترتبة على استخدامها
16	المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات في ظل نظام المعلومات
17	المطلب الأول : مفهوم نظام المعلومات
17	المطلب الثاني : أهداف نظام المعلومات و عناصره
19	المطلب الثالث : علاقة نظام المعلومات بتكنولوجيا المعلومات
20	خلاصة الفصل
46 - 21	الفصل الثاني : الخدمة البنكية في ظل التطورات التكنولوجية
22	تمهيد
23	المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول الخدمة البنكية

24	المطلب الأول : مفهوم الخدمة البنكية و أهم خصائصها
25	المطلب الثاني : أنواع الخدمات البنكية
27	المطلب الثالث : دورة حياة الخدمة البنكية
29	المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول جودة الخدمة البنكية
30	المطلب الأول : مفهوم و أهمية جودة الخدمة البنكية
32	المطلب الثاني : مستويات و أبعاد جودة الخدمة البنكية
34	المطلب الثالث : نماذج قياس جودة الخدمات البنكية
37	المبحث الثالث : التطور التكنولوجي في العمل البنكي
38	المطلب الأول : مراحل التطور التكنولوجي في العمل البنكي
39	المطلب الثاني : جودة الخدمات البنكية الإلكترونية
44	المطلب الثالث : أثر التكنولوجيا على الخدمات البنكية
46	خلاصة الفصل
70 – 47	الفصل الثالث : دراسة حالة البنك الوطني الجزائري
48	تمهيد
49	المبحث الأول : تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA
50	المطلب الأول : تعريف البنك الوطني الجزائري BNA
52	المطلب الثاني : مميزات البنك الوطني الجزائري و نشاطه
53	المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري
54	المبحث الثاني : ماهية البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم 871
55	المطلب الأول : تقديم وكالة مستغانم 871
55	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لوكالة مستغانم 871
58	المطلب الثالث : خدمات البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم 871
61	المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات و دورها في تطوير الخدمات البنكية
62	المطلب الأول : الخدمات البنكية المطورة لبنك BNA وكالة مستغانم 871
65	المطلب الثاني : نظام المقاصة الإلكترونية
68	المطلب الثالث : دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة البنكية
70	خلاصة الفصل

71	الخاتمة
75	المراجع

فهرس الجداول

الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
59	نسب الفائدة المطبقة للأموال المودعة في البنك الوطني الجزائري	01
68	تطور عدد الوكالات البنكية للبنك الوطني الجزائري	02

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
11	المكونات المادية لنظام الحاسوب	01
31	جودة الخدمة البنكية من وجهات النظر	02
53	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA	03
56	الهيكل التنظيمي لوكالة مستغانم 871	04
67	يمثل القائمة الرئيسية للاختيارات	05

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
	استمارة تقييم المتربص لدى المؤسسة	01

# المقدمة

تعد نظم 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 الى الإدارة العليا ، كما أن لنظم 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 نظم المعلومات لتحقيق الأداء الأفضل ، و أصبحت الكثير من المؤسسات تستخدم أحدث التقنيات في مجال النظم المحوسبة القائمة على مبادئ الحداثة و التطور بما يوافق متطلبات العمل البلوغ الأهداف المرجوة .

حيث تعيد نظم المعلومات تشكيل قواعد العمل في المؤسسات فلا يوجد جانب من جوانب العمل لم يتأثر بالتكنولوجيا و المعلومات ، لذا فقد أصبحت نظم المعلومات جزءا أساسيا من مقومات نجاح أي مؤسسة ، كذلك في عملية مساندة اتخاذ القرارات ، و قد اتجهت بعض المؤسسات حديثا إلى تطبيق نظم المعلومات تختلف عن أنظمة المعلومات الإدارية القديمة ، و ذلك لأنها مبنية على الحاسب الآلي الذي تم تصميمه بغرض تحسين الخدمة و زيادة الفاعلية من خلال دعم متخذي القرار و واضعي السياسات ، و تطبيق هذه النظم في مجالات التخطيط طويل الأجل .

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 الجودة المطلوبة مع استخدام أمثل للموارد المالية و البشرية المتاحة .

و نظرا لأهمية نظم المعلومات و تأثيرها الكبير على القرار المتخذ من قبل المديرين و كذلك تطوير الأداء فقد جاءت هذه الدراسة لتبين اثر استخدام نظم المعلومات على فاعلية أداء الموظفين في البنوك التجارية الجزائرية .

و انطلاقا مما سبق تتجلى إشكالية البحث أو الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

هل يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات البنكية المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري - وكالة مستغانم - ؟

ينبثق من هذا السؤال الجوهرية جملة من الأسئلة الفرعية ندرجها فيما يلي :

- هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على بعد الاعتمادية في البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم ؟

- هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على بعد الاستجابة في البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم ؟

- هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على بعد الوصول / الموقع الجمالي في البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم ؟
- هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على بعد الأمان / الثقة البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم ؟
- فرضيات البحث :

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة ، تم وضع الفرضية الرئيسة التالية :

الفرضية الرئيسة : يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مختلف أبعاد جودة الخدمة البنكية الالكترونية الاعتمادية ، الاستجابة ، الوصول ، الأمان/الثقة ، الموقع الجمالي .

و تنبثق عن الفرضية الرئيسة مجموعة من الفرضيات الفرعية ندرجها فيما يلي :

الفرضية الفرعية الأولى : يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على بعد الاعتمادية .

الفرضية الفرعية الثانية : يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على بعد الاستجابة .

الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على بعد الوصول الموقع الجمالي .

الفرضية الفرعية الرابعة : يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على بعد الأمان و الثقة .

#### • دوافع اختيار البحث :

يرجع اختيارنا لهذا البحث للأسباب التالية :

- 1- اعتبار موضوع البحث من المواضيع الحديثة نسبيا ، و الذي جذب العديد من الباحثين .
- 2- الاهتمام بالخدمات البنكية لكونها تمثل جزء كبير في التنمية الاقتصادية .
- 3- الأهمية التي يكتسبها الموضوع خاصة في ظل المستجدات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي و البنكي في الوقت الراهن .
- 4- ثراء الموضوع و تشعبه مما يتيح إمكانية مواصلة البحث و التعمق فيه مستقبلا .
- 5- تماشي الموضوع مع التخصص ( اقتصاد مالي و بنكي ) .

#### • أهمية البحث :

ترجع أهمية البحث فيما يلي :

- 1- يتناول موضوعا مهما ألا و هو تكنولوجيا المعلومات و عملية تبنيه و تطبيقه من قبل البنوك التجارية لتحسين جودة خدماتها المقدمة .

2- الأهمية البالغة التي يحظى بها النشاط البنكي و مؤسسات الوساطة المالية و الدور الفعال الذي تلعبه البنوك في تحريك النشاط الاقتصادي و تمويل المجالات الاقتصادية .

### • أهداف البحث :

يهدف هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف التالية :

1- إبراز دور تكنولوجيا المعلومات و التي أصبحت ضرورة حتمية في العمل البنكي ، و في تسهيل المعاملات البنكية ؛

2- إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات ليس على جودة الخدمات البنكية فقط ، و إنما حتى على طبيعة هذه الخدمات في حد ذاتها ، فقد ساعدت على ظهور الخدمات البنكية الإلكترونية .

### • المنهج المستخدم في البحث :

في هذا البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي تم اعتماده من أجل استعراض مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمات البنكية .

أما في الفصل التطبيقي تم الاعتماد على المنهج التحليلي الذي يهدف لجمع البيانات الخاصة بالبنك ، و تنظيمها و تبويبها و تفسيرها بهدف الوصول إلى النتائج و كل هذا بالاعتماد على الاستبيان .

### • الدراسات السابقة :

لقد تعددت و تنوعت الدراسات التي تناولت جوانب هذا الموضوع ، و من أهمها :

1- دراسة محمد يدو " تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في تحديث الخدمة البنكية " ، مذكرة ماجستير جامعة البليدة ، 2007 ، كان هدف الباحث هو محاولة معرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية للتطورات الحاصلة في المجال البنكي و أهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة ، و تبيان مختلف الأدوات الاقتصادية و القانونية التي من خلالها يتم استغلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير النظام البنكي ؛ توصل الباحث في دراسته إلى درجة أهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير الاقتصاد و تسهيل المعاملات و التخلص من بعض المشاكل التي كان يعاني منها الاقتصاد نتيجة اعتماده على تقنيات تقليدية غير فعالة .

2- دراسة شيروف فضيلة بعنوان " أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات البنكية " ، مذكرة ماجستير ، تخصص تسويق ، جامعة قسنطينة ، 2010 ، و هدفت الباحثة من خلال لدراستها هذه إلى تبين أثر تطبيق مفهوم التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات البنكية ، حيث توصلت الباحثة إلى أن هناك مشاكل عديدة يصعب فيها تطبيق طرق و تقنيات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بنفس الأسلوب الذي يطبق في الدول المتقدمة ، حيث أن تطبيقها في بعض البنوك بالجزائر مازال متأخرا و يقتصر على فئة قليلة من العملاء لحاجاتهم الضرورية لهذه الخدمة .

3- دراسة بريش عبد القادر بعنوان " التحرير البنكي و متطلبات تطوير الخدمة البنكية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير ، تخصص نقود و مالية ، جامعة الجزائر ، 2006 ، و هدف الباحث من خلال دراسته إلى تحديد الآليات و الميكانيزيمات التي تمكن إرساء منظومة بنكية وطنية قادرة على المنافسة في ظل التغيرات و التطورات التي تعرفها البيئة البنكية العالمية ، حيث توصل الباحث إلى أن تبني سياسة التحرير البنكي فرضته التطورات الاقتصادية العالمية ، خاصة موجة التحرير الاقتصادي و البنكي التي شملت الاقتصاديات الاشتراكية التي تبنت التحول نحو اقتصاد السوق ، و وجد الباحث أن تبني الجزائر لهذه السياسة جاء في سياق الإصلاحات الاقتصادية و البنكية التي تم مباشرتها مع مطلع التسعينيات من القرن الماضي ، بهدف التحول من نظام الاقتصاد الموجه إلى تبني آليات اقتصاد السوق .

• هيكـل البحث :

لمعالجة إشكالية بحثنا ارتئينا أن يشمل مخطط البحث جانبين ، أحدهما نظري ممثل بفصلين الأول و الثاني و الآخر تطبيقي ممثل بفصل واحد و ذلك بغرض الإجابة على إشكالية الدراسة و الفرضيات الأساسية للبحث :

الفصل الأول : تناول الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات من خلال ثلاثة مباحث تطرقنا في المبحث الأول لأهم المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا و المعلومات ، أما المبحث الثاني فقد جاء كمدخل لتكنولوجيا المعلومات ، و في الأخير يأتي المبحث الثالث الذي تطرقنا فيه إلى نظام المعلومات و علاقته بتكنولوجيا المعلومات .

الفصل الثاني : تطرقنا فيه إلى جودة الخدمات البنكية في ظل التطور التكنولوجي و كان ذلك في ثلاثة مباحث المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الخدمات البنكية و أهم المفاهيم ، أما المبحث الثاني فتناولنا جودة الخدمة البنكية ، و في الأخير يأتي المبحث الثالث الذي تطرقنا فيه إلى جودة الخدمة البنكية في ظل التطور التكنولوجي .

الفصل الثالث : تم فيه إجراء دراسة تطبيقية في بنك عمومي هو البنك الوطني الجزائري - وكالة مستغانم - ، وجاءت هذه الدراسة في ثلاثة مباحث المبحث الأول كان على شكل تقديم البنك الوطني ، أما المبحث الثاني فقد كان عبارة عن بطاقة فنية لبنك BNA وكالة مستغانم ، و أخيرا المبحث الثالث تم فيه سرد منهجية الدراسة و الآثار المترتبة عن استعمال تكنولوجيا المعلومات .

# الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

تمهيد :

لقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات في مختلف الميادين و المجالات مما أدى إلى ظهور تغيرات نوعية من أوجه الحياة و بوتيرة عالية ، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة الأمر الذي أدى إلى ظهور عدد من المداخل و الأنظمة و المفاهيم الحديثة لمواكبة تلك التطورات و تحقيق السرعة في التكيف و الاستجابة مع تلك القوى ، و لا سيما تطوير و تحسين الأداء و الارتقاء بمستوى الأهداف نحو تحقيق الأفضل ، حيث تسعى مؤسسات الأعمال بصورة دائمة إلى تحقيق النجاح و المحافظة عليه قدر المستطاع و ذلك من خلال السعي باستمرار إلى تطوير منتجاتها و تحسين استراتيجياتها و استخدام كافة مكونات تكنولوجيا المعلومات المتطورة .

من خلال هذا الفصل سنحاول استعراض أهم المفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات من خلال ثلاثة مباحث على النحو التالي :

المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات ؛

المبحث الثاني : مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات ؛

المبحث الثالث : نظام المعلومات و علاقته بتكنولوجيا المعلومات .

المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات .

إن التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات في العالم أدى إلى ظهور الاقتصاد المعلوماتي الذي تشكل فيه المعلومات موردا رئيسيا و استراتيجيا ، و يتم دور هذه المعلومات بشكل تام إذ ما تم إيصال هذه المعلومات بالوسيلة و الأداة اللازمة لذلك ، و لهذا فالفرد و المؤسسات يتجهون نحو اكتساب و استخدام تكنولوجيا المعلومات و متابعة كل التطورات فيها .

و سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على ماهية تكنولوجيا المعلومات ، و فحوى مجتمع المعلومات من

خلال المطلبين الآتيين :

المطلب الأول : ماهية التكنولوجيا :

المطلب الثاني : ماهية المعلومات .

## المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا .

أصبحت التكنولوجيا واقعا يجب تفهمه و إدراك أبعاده من خلال ما نلمسه و ما نعيشه في هذه الأيام من تحولات في كثير من الأصعدة ، لذلك سنتناول مفهوم و أنواع التكنولوجيا .

أولا : تعريف التكنولوجيا : يرجع أصل كلمة تكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية ( Techno logos )<sup>1</sup> التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي ، و الثاني ( Logos ) أي العلم أو المنهج ، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الاصطناعي<sup>2</sup>.

و تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها : الأسلوب المنهجي المنتظم الذي نتبعه عند استخدام تراث المعارف المختلفة بعد ترتيبها و تنظيمها في نظام خاص بهدف الوصول إلى الحلول المناسبة لبعض المهام العلمية<sup>3</sup>.

و تعرف أيضا بأنها هي : الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات و الأنشطة الإدارية و التنظيمية و الاجتماعية و ذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع<sup>4</sup>.

و تعرف أيضا بأنها : اللغة التقنية و العلم و الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس و رفاهيتهم<sup>5</sup>.

## ثانيا : أنواع التكنولوجيا .

تصنف التكنولوجيا على أساس مجموعة من العوامل نوجز أهمها في النقاط التالية<sup>6</sup>:

1- على أساس درجة التحكم : حيث نفرق وفق هذا المعيار بين نوعين من التكنولوجيا :

- التكنولوجيا الأساسية ( القاعدية ) : و تشمل التكنولوجيا واسعة الاستخدام في المؤسسات الصناعية و التي تملك المؤسسات درجة كبيرة في التحكم بها ؛
- تكنولوجيا التمايز: و هي على العكس تماما للنوع الأول ، حيث تقتصر ملكيتها على عدد محدود من المؤسسات ، و تكون مميزة لها عن باقي المؤسسات .

2- على أساس أطوار حياتها : حيث يتم التمييز بين ثلاث أنواع من التكنولوجيا تبعا لمراحل حياتها ، و هي

بذلك تصنف إلى :

- تكنولوجيا وليدة ؛

<sup>1</sup> Wenceslao J. Gonzalez , science, technology and society : a philosophical perspective , netbiblo , usa , 2005 , p 09

<sup>2</sup> محمد الصيرفي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2009 ، ص 13 .

<sup>3</sup> محمد حسين الوادي ، بلال محمود الوادي ، المعرفة و الإدارة الإلكترونية و تطبيقاتها المعاصرة ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2011 ، ص 270 .

<sup>4</sup> جمال أبو شنب ، العلم و التكنولوجيا و المجتمع منذ البداية حتى الآن ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 1999 ، ص 81 .

<sup>5</sup> غسان قاسم اللامي ، إدارة التكنولوجيا بالمفاهيم و مداخل و تطبيقات عملية ، دار المنهج للنشر ، عمان ، الأردن ، 2010 ، ص 20 .

<sup>6</sup> قروش عيسى ، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، جامعة بسكرة ، 2008 - 2009 ص 54-

- تكنولوجيا في مرحلة النمو ؛
  - تكنولوجيا في مرحلة النضج .
- 3- على أساس موضوعها : و نميز هنا ثلاث أنواع من التكنولوجيا<sup>1</sup>:
- تكنولوجيا المنتج : و هي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي و المكونة له ؛
  - تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : و تشمل التكنولوجيا المستخدمة في عمليات التصنيع ، التركيب و المراقبة ؛
  - تكنولوجيا التسيير: و هي التكنولوجيا المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم و التنظيم و تسيير نفقات الموارد .
- 4- على أساس أطوار حياتها : حيث يتم التمييز بين ثلاث أنواع من التكنولوجيا تبعا لمراحل حياتها ، و هي بذلك تصنف إلى :
- تكنولوجيا وليدة ؛
  - تكنولوجيا في مرحلة النمو ؛
  - تكنولوجيا في مرحلة النضج .
- 5- على أساس درجة التعقيد : و تصنف وفق هذا الأساس إلى صنفين رئيسيين هما :
- تكنولوجيا عالية الدقة : و هي تكنولوجيا شديدة التعقيد ، بحيث يتم استخدامها في كثير من الأحوال دون الرجوع إلى صانعيها ؛
  - تكنولوجيا عادية : تتميز بدرجة بسيطة من التعقيد ، بحيث يمكن المختصين و التقنيين استيعابها و تطبيقها دون الحاجة للرجوع إلى مالكيها أو صانعيها الأصليين .
- 6- على أساس محل استخدامها : تقسم وفق هذا الأساس إلى نوعين رئيسيين هما :
- تكنولوجيا تستخدم داخل المؤسسة : هي تكنولوجيا تمتلك فيها المؤسسة درجة عالية من الخبرة والكفاءة في استخدامها ؛
  - تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة : هي التكنولوجيا التي لا تستطيع المؤسسة الحصول عليها الأسباب تتعلق بالجانب المالي أو البشري مما يرغب المؤسسة على الحصول عليها من مؤسسة أخرى أو من مورد أو من مقدمي تراخيص استخدامها .
- المطلب الثاني : ماهية المعلومات .

تحولت المعلومات إلى منتجات اقتصادية على غرار الموارد المعروفة في السوق التي تخضع لقانون العرض

<sup>1</sup> قروش عيسى ، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مرجع سابق ، ص 54-55 .

و الطلب ، و أسهمت التحولات التكنولوجية بقسط كبير في تغيير المواقف الفردية من استخدام المعلومات لإضفاء الصفة المادية على قيمتها .

أولاً : تعريف المعلومات : في البداية لابد من التعرف على أصل المعلومات و هي البيانات :

1- البيانات : هي أجزاء غير مرتبة من المعلومات ، يمكن الحصول عليها من مصادر أولية مباشرة عن طريق

أجهزة القياس أو الأفراد أو من مصادر ثانوية داخلية أو خارجية بالنسبة للمؤسسة<sup>1</sup>.

و تعرف أيضا بأنها : مجموعة من الحقائق الموضوعية غير مترابطة عن الأحداث ، و بالتالي فإنها

تصنف مما حدث ، و لا تقدم أحكاما أو تفسيرات أو قواعد العمل و بناء عليه فإنها لا تخبر عما يجب فعله<sup>2</sup>.

و من خلال ما سبق يمكن القول أن البيانات هي مجموعة من الحقائق و المواد الخام غير المرتبة ،

قد تتكون من حروف أو أرقام أو رموز أو صور متعلقة بموضوع معين كبيانات الموظفين ، أسعار الفواتير

، أرقام المبيعات ، حيث يكون الإنسان هو المصدر الأساسي لها من خلال قيامه بتجميع البيانات من

ملاحظاته و مشاهداته و تجربته على الواقع المحيط به ، و ينتج عن هذه البيانات بعد المعالجة ما يطلق

عليه بمصطلح المعلومات .

2- المعلومات :

تعرف المعلومة على أنها : الحقائق و الأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة ، قد يكون هذا التبادل

عبر وسائل الاتصال المختلفة أو عبر مراكز و نظم المعلومات المختلفة في المجتمع ، و الإنسان الذي يحتاج إلى

معلومات و يستخدمها هو نفسه منتج لمعلومات أخرى و ناقل لها عبر و وسائل الاتصال المتاحة له<sup>3</sup>.

و تعرف أيضا على أنها : مجموعة من البيانات المنظمة و المرتبطة بموضوع معين ، و التي تشكل

الحقائق و المفاهيم و الآراء و الاستنتاجات و المعتقدات التي تشكل خبرة و معرفة محسوسة ذات قيمة

مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع ، نحصل على المعلومة نتيجة معالجة البيانات من خلال عمليات

التبويب و التصنيف و التحليل و التنظيم بطريقة مخصصة تخدم هدف معين<sup>4</sup>.

و تعرف أيضا على أنها : مجموعة الحقائق ذات المعنى و المفيدة للعنصر البشري في عمليات معينة مثل

عملية صنع القرارات الإدارية<sup>5</sup>.

و بالتالي يمكن القول بأن المعلومات هي تلك البيانات التي تم جمعها و ترتيبها ثم معالجتها بحيث أصبحت

ذات معنى و مفيدة ، تساعد في صنع القرارات الاستراتيجية ، و تحقيق الأهداف المسطرة ، و لقد أدخلت

الألات كالحسابات و الأجهزة التقنية في ميدان جمع المعلومات و معالجتها ، من أجل الحصول على أكثر دقة

<sup>1</sup> عبد الفتاح بوخمحم ، شابونية كريمة ، تسيير الكفاءات و دورها في بناء الميزة التنافسية، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول التنافسي للمؤسسات و الاقتصاديات ، جامعة بسكرة ، 2005 ، ص 113 .

<sup>2</sup> ربي مصطفى عليان ، اقتصاد المعلومات ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010 ، ص 95 .

<sup>3</sup> عامر إبراهيم قنديجلي ، إيمان فاضل السامرائي ، مرجع سبق ذكره ، ص 28 – 29 .

<sup>4</sup> إيمان فاضل السامرائي ، هيثم محمد الزعبي ، نظم المعلومات الإدارية ، دار صفاء للطباعة ، عمان ، 2004 ، ص 43 .

<sup>5</sup> نبيل محمد المرسي ، نظم المعلومات الإدارية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2006 ، ص 18 .

و أكثر تعبير عن المحيط الذي جمعت منه .

ثانيا : خصائص لمعلومات :

تتميز المعلومات بجملة من الخصائص يمكن إبرازها كما يلي<sup>1</sup>:

- التوقيت : و ذلك بأن تكون المعلومة مناسبة زمنيا الاستخدامات المستفيدين خلال دورة معالجتها و الحصول عليها ، حيث ترتبط هذه الخاصية بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة ( الإدخال و عمليات المعالجة ، إعداد التقارير عن المخرجات للمستفيدين ) ؛
- الدقة : تعني أن تكون المعلومة في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع و التسجيل و معالجة البيانات ؛
- الصلاحية : صلاحية المعلومات هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملائمة نظام المعلومات احتياجات المستفيدين بصورة جيدة و هذه الخاصية يمكن قياسها بشمول المعلومات أو بدرجة الوضوح التي يعمل بها نظام الاستفسار ؛
- الوضوح : بمعنى أن تكون المعلومات واضحة و خالية من الغموض و منسقة فيما بينها دون تعارض ؛
- قابلية المراجعة : و تتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين لمراجعة نفس المعلومات ؛
- عدم التحيز : و تعني غياب القصد من تغيير أو تعديل ما يؤثر في المستفيدين ؛
- إمكانية الوصول : سهولة و سرعة الحصول على المعلومات التي تشير إلى زمن استجابة النظام للخدمات المتاحة للاستخدام ؛
- قابلية القياس : إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة عن نظام المعلومات الرسمي و تستبعد من هذه الخاصية المعلومات غير الرسمية ؛
- الشمول : و هو الدرجة التي يغطي بها نظام المعلومات احتياجات المستفيدين بحيث تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد ودون إيجاز يفقدها معناها .

و إذا كانت المعلومات هي بيانات و حقائق تمت معالجتها حيث يمكن تخزينها استرجاعها و تشكيلها فإن تكنولوجيا المعلومات تعني مجمل الوسائل من أجهزة و برامج تعمل على تسهيل نقل المعلومات على مستوى المؤسسة أو بين المؤسسات المختلفة شاملا ذلك جمع المعلومات و تخزينها و مقارنتها و تحليلها و التخطيط لسهولة استخدامها في الوقت المناسب .

<sup>1</sup> رجي مصطفى عليان ، اقتصاد المعلومات ، مرجع سابق ، ص 112- 109 .

المبحث الثاني : مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات .

إن التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات في العالم أدى إلى ظهور الاقتصاد المعلوماتي الذي تشكل فيه المعلومات موردا رئيسيا و استراتيجيا ، و يتم دور هذه المعلومات بشكل تام إذ ما تم إيصال هذه المعلومات بالوسيلة و الأداة اللازمة لذلك ، و لهذا أصبح الفرد و المؤسسات يتجهون نحو اكتساب و استخدام تكنولوجيا المعلومات و متابعة كل التطورات الحاصلة فيها .

و بصدد دراسة هذه التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، سنتطرق الى مختلف تفاصيلها من

خلال المطالب التالية :

المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات و خصائصها ؛

المطلب الثاني : مكونات تكنولوجيا المعلومات ؛

المطلب الثالث : أهمية تكنولوجيا المعلومات و الآثار المترتبة على استخدامها .

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وخصائصها .

تحتل تكنولوجيا المعلومات مكانة زائدة في العديد من مجالات الحياة ، مما أدى إلى تعدد وجهات النظر حول مفهومها تبعاً للجهة التي تتناولها ، و لهذا سوف نحاول الإلمام بهذا المفهوم .

أولاً : مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

لم تقتصر تكنولوجيا المعلومات كغيرها من المصطلحات الجديدة على مفهوم واحد ، بل تعددت هذه التعاريف و تنوعت تبعاً لرؤية كل واحد لها ، لذا سندرج عدة تعاريف حتى تبرز لنا أوجه الاتفاق بينها ، لنعطي في الأخير تعريفاً لها ؛ و نذكر منها :

تكنولوجيا المعلومات : هي عبارة عن تقنيات متطورة تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها و التي تستخدم من المستفيدين في كافة مجالات الحياة<sup>1</sup>.

و تعرف أيضاً على أنها : " نطاق واسع من القدرات و المكونات أو العناصر المتنوعة المستخدمة في معالجة و تخزين و توزيع البيانات بالإضافة إلى دورها في خلق المعرفة "<sup>2</sup>.

و تعرف أيضاً على أنها : حيازة ، معالجة ، تخزين ، بث معلومات ملفوظة ، مصورة ، متينة ، و رقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني ، و الاتصالات السلكية و اللاسلكية ، و مبني على أساس الإلكترونيات الدقيقة<sup>3</sup>.

و من التعاريف السابقة التي تطرقنا إليها نجد أن تكنولوجيا المعلومات هي مكونات 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 .

ثانياً : خصائص تكنولوجيا المعلومات :

تتميز تكنولوجيا المعلومات بعدة خصائص ، يمكن حصرها فيما يلي<sup>4</sup>:

- تقليص الوقت : فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن إلكترونية متجاورة ؛
- تقليص الأماكن : تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة و التي يمكن الوصول إليها بسهولة ؛
- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة : نتيجة تفاعل بين الباحث و النظام ؛
- تكوين شبكة الاتصال : تتوحد مجموعة من التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال ، و هذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين و الصناعيين و كذا منتجي

<sup>1</sup> حميد السالبي، علاء عبد الرزاق، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، دار وائل للنشر، عمان، 1997، ص 09.

<sup>2</sup> سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، 2006، ص 307.

<sup>3</sup> محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 19.

<sup>4</sup> عطاء الله أحمد سويلم الحسبان، الرقابة الداخلية و التدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات، دار الراية للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص 91.

- الآلات ، و تسمح تبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى<sup>1</sup>؛
- 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 ، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال ، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم ؛
- قابلية التوصيل : و تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية متنوعة الصنع أي بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم فيه الصنع ؛
- قابلية التحرك و الحركية : أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته مثل : الحاسوب النقال ، الهاتف النقال ... إلخ ؛
- قابلية التحول : و هي نقل المعلومات من وسط إلى آخر ، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال ؛
- اللاجماهيرية : و تعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة ، و هذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى واحد ، أو من جهة واحدة إلى مجموعة، أو من مجموعة إلى مجموعة ؛
- الشبوع و الانتشار : و هو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن ؛
- العالمية : و هو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا ، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة و معقدة تنشر عبر مختلف مناطق العالم .

#### المطلب الثاني : مكونات تكنولوجيا المعلومات .

تتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات فيما يلي :

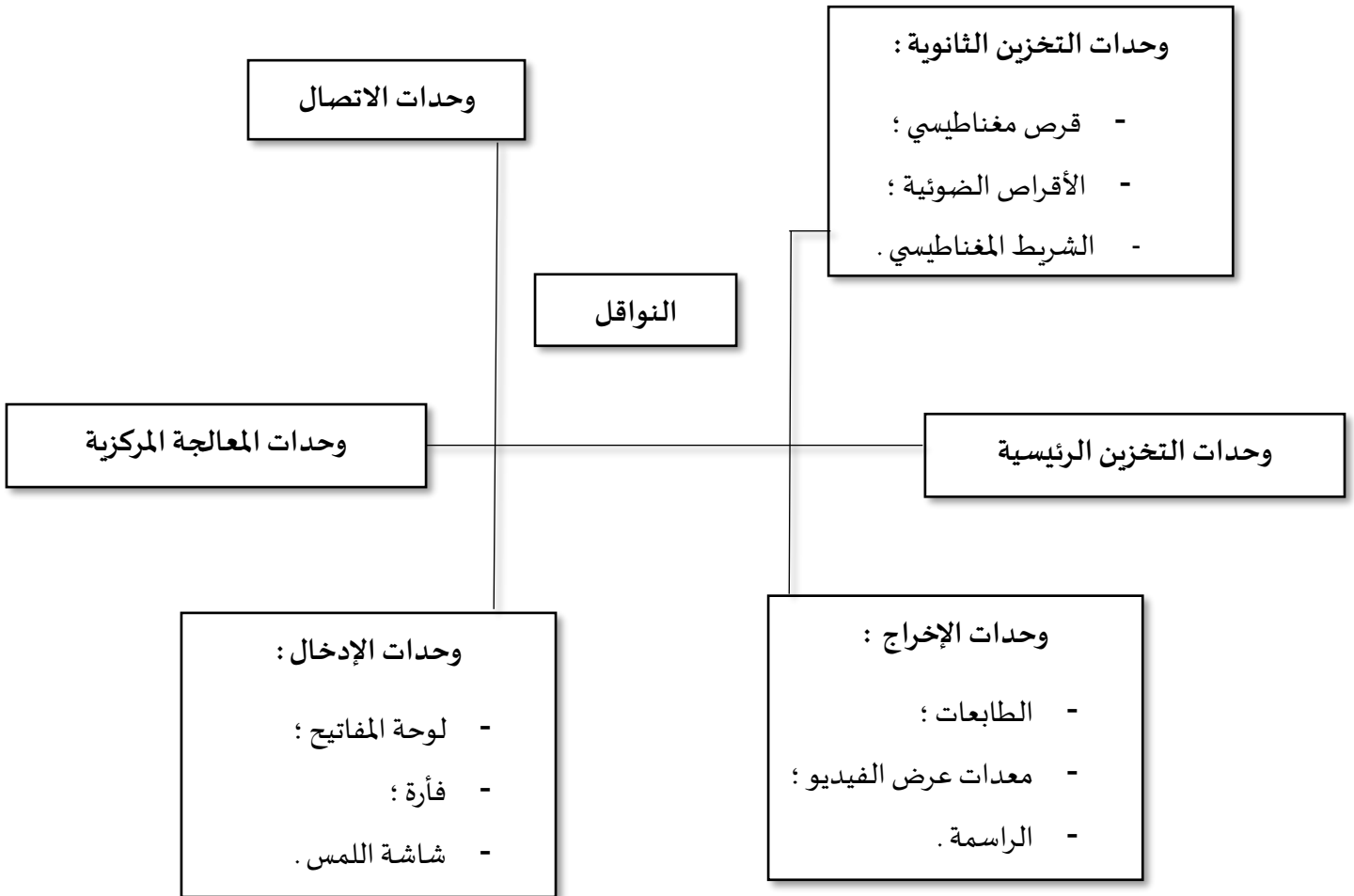
- 1- المكونات المادية : و تتمثل في شبكات الحاسوب و التي تتكون من مجموعة من الأجهزة التي تنتهي إلى وسائط التراسل ، حيث تتولى و سائط التراسل نقل الإشارات التي تمثل البيانات التي يتم تبادلها بين عناصر الشبكة المختلفة سواء كانت هذه الوسائط سلكية أو لا سلكية ، أما معدات التراسل فتمثل مجموعة الأجهزة التي بواسطتها ترتبط أجهزة الشبكة المختلفة مع بعضها البعض لأداء وظائف مختلفة ، و تتمثل في جهاز الحاسوب و ملحقاته مثل الشاشة ، لوحة المفاتيح ، الطابعة ، بالإضافة إلى القرص

<sup>1</sup> عطاء الله أحمد سويلم الحسيان ، الرقابة الداخلية و التدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات ، دار الراجية للنشر ، مرجع سبق ذكره ، ص 91 .

الصلب ، مكبرات الصوت ، الفأرة ، ماسح الضوء ، مودم ، و المعدات الحاسوبية هي التي تمثل الخواص الملموسة لمواد الكتابة<sup>1</sup>.

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 ، 2009 ، ص 140.

2- المكونات البرمجية : بعد أن تحدثنا عن الجانب المادي الملموس من تكنولوجيا المعلومات ، لابد 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

<sup>1</sup> محمد الصيرفي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، مرجع سابق ، ص 31 .

- ينفذها الحاسوب ، حيث تؤدي إلى نتيجة مفيدة للمستعمل و هناك ثلاثة أنواع من التطبيقات و هي <sup>1</sup>:
- **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 المستعمل 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 ... إلخ ، فكل الأعمال التي يمكن القيام بها عديدة و لا تحصى تستدعي فقط نوعا ما من التطبيقات ؛
  - **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 ، و من إيجابيتها المهمة أن جزءا منها يمكن استخدامه كمختبر فعلي لتحليل المعلومات و استنتاج التفسيرات .

**3- 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 <sup>2</sup>.

و تنقسم الشبكات إلى عدة أنواع أهمها :

- **الانترنت** : هو مجموعة هائلة من أجهزة الحاسوب المتصلة فيما بينها ، بحيث يتمكن مستخدموها من المشاركة في تبادل المعلومات و كل شيء آخر تقريبا ، و الإنترنت ليس مجرد مجموعة من المعلومات و الحواسيب و الأسلاك ، و لكنه يحتوي على مجموعة كبيرة من البرامج التي تجعله يعمل مثل المعدات و الحواسيب و الأسلاك و المعلومات و البرامج و المستخدمين أيضا <sup>3</sup>.
- تقدم الإنترنت مجموعة من الخدمات كالتالي <sup>4</sup>:
- **محركات البحث** : و هي برامج تساعدك في الحصول على المعلومات وفقا للكلمات الأساسية التي يحددها المستخدم و هناك العديد منها يستخدم طريقة خاصة في البحث ؛
  - **البرامج** : حيث يمكنك تحميل البرامج بمختلف أنواعها و غالبا ما تكون مجانية ؛
  - **البريد الإلكتروني** : و يعتبر من أهم الخدمات التي تقدمها الشبكة و أثرها فمن خلاله يسمح للمستخدمين

<sup>1</sup> محمد أمين بونيف ، تكنولوجيا المعلومات و أثرها على المهنة المكتبية بالمكتبات الجامعية الجزائرية ، مذكرة ماجستير تخصص علم المكتبات و التوثيق ، جامعة الجزائر ، 2009 ، ص 25 .

<sup>2</sup> نزار الرايس ، التعايش مع التكنولوجيا ، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ، مصر ، 2007 ، ص 375 .

<sup>3</sup> بشير عباس ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطبيقاتها في مجال التجارة النقالة ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، مصر ، 2007 ، ص 119 .

<sup>4</sup> أكاديمية الفيصل العالمية ، أساسيات تكنولوجيا المعلومات ، زمزم ناشرون و موزعون ، الأردن ، عمان ، 2009 ، ص 21 .

تبادل المراسلات بين الأفراد من أطراف العالم ، بسعر زهيد و بسرعة فائقة .

### ● الإنترنت (Intranet) <sup>1</sup>:

تعددت التعاريف المقدمة للإنترنت نذكر منها ما يلي :

تعرف على أنها : " عبارة عن شبكة حاسوب خاصة بالمؤسسة ، تستعمل البروتوكولات و القواعد التي تبنى عليها الإنترنت و ذلك لكي يتمكن الأفراد العاملين من الاتصال ببعضهم البعض و الوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع و أقل تكلفة من الأساليب التقليدية المعتادة ، فهي تقوم بتسهيل الأعمال العديدة التي يتطلبها المكتب و التي تأخذ وقتا و جهدا أو مالا كبيرا لإنجازها ، من هذه الأعمال على سبيل المثال الاجتماعات و التحدث على الهاتف و تحضير الرسائل و المذكرات و إرسال الرسائل بالبريد أو الفاكس و غيرها .

و الأنترنت في الواقع نسخة مصغرة من الأنترنت تعمل داخل المؤسسة ، كما تقدم خدمة إلى الأنترنت مع منع العكس و بذلك تؤمن سورا منيعا حول محتوياتها مع المحافظة على حق وصول العاملين إليها ، بمعنى آخر إن الأنترنت هي التطبيق العملي لاستخدام تقنيات الأنترنت و الويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة لرفع كفاءة العمل الإداري و تحسين آليات تشارك الموارد و المعلومات .

نظام الأنترنت هو نظام وثيق الصلة بالأنترنت ، يتكون من شبكة تعتمد على معايير و إجراءات مفتوحة معدة أصلا للإنترنت تسمح بتوفير خدمات عديدة مثل : البريد الإلكتروني و مجموعات العمل .

### ● الإكسترنات (Extranet) :

إن الإكسترنات كشبكة خارجية لها تعاريف عديدة منها :

تعرف على أنها : " امتداد لشبكة الأنترنت ، بحيث يستطيع الأشخاص المخولون لهم في المؤسسة مثل : الزبائن و الموردين من خارج المؤسسة للوصول إلى البيانات الموجودة على الإنترنت ، و يتم تنظيم عمليات و صلاحيات استخدام إكسترنات بواسطة الجدران النارية <sup>2</sup>.

أي أن شبكة إكسترنات الخاصة بالمؤسسات و العملاء و مراكز الأبحاث تجمعهم أعمال مشتركة و تؤمن لهم تبادل المعلومات و المشاركة فيها مع الحفاظ على خصوصية الإنترنت المحلية لكل شركة ، أي هي استعمال الإنترنت من اجل الاتصال داخليا مع الزبائن و شركاء المؤسسات الموردين و الموزعين <sup>3</sup>.

المطلب الثالث : أهمية تكنولوجيا المعلومات و الآثار المترتبة على استخدامها .

يمكن استعراض أهمية تكنولوجيا المعلومات و الآثار المترتبة على استخدامها على النحو التالي :

<sup>1</sup> هيثم حمود شبلي، مروان محمد السنور، إدارة المنشآت المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2004، ص 23.

<sup>2</sup> أكاديمية الفيصل، أساسيات تكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 22.

<sup>3</sup> محمد يدو ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في تحديث الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2007، ص ص 54 53

أولاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات :

تعد تكنولوجيا المعلومات سلاحاً استراتيجياً يساعد في بناء وتعزيز استراتيجية أي مؤسسة من خلال توفير البيانات و المعلومات من داخل و خارج المؤسسة ، مما يساعدها في دعم علاقاتها مع الزبائن و الموردين و المؤسسات الأخرى ، كذلك فهي تقدم الدعم الكبير للمؤسسات لتحقيق الاستراتيجيات التالية:<sup>1</sup>

- استراتيجية التكلفة الأدنى : تقليص التكاليف في الإنتاج ، خدمة الزبون ، التسويق لمنتجاتها ... و غيرها ، و بهذا ترتفع أرباحها ؛
- استراتيجية التميز : تطوير تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالمؤسسات يمكنها من تمييز منتجاتها و خدماتها عن غيرها من المنافسين و هذا ما يساهم في تحسين قدرتها التنافسية ؛
- استراتيجية التجديد (الإبداع) : و هذا باستخدام الطرق الحديثة للعمل ، إذ أن أهمية تكنولوجيا المعلومات تتجلى من خلال قدرتها على خلق الحواجز أمام تغيير موازين القوى في علاقة المؤسسة بمورديها ، تغيير أسس المنافسة ، و رفع الكفاءة الإنتاجية و خلق ميزة تنافسية .

ثانياً : الآثار المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات :

يمكن حصر هذه الآثار فيما يلي:<sup>2</sup>

1- الآثار الإيجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات :

يمكن تلخيص هذه الآثار في النقاط التالية :

- أول تأثير التكنولوجيا 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 يرافقه جو من التحضر ؛
- مساعدة المؤسسات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية ، و التقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة و هياكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات ؛
- التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوجود شبكة اتصال وسيطة بين الشركات ، و هذا ما يساهم في تخفيض تكاليف التنقل و الإقامة ...إلخ ؛
- تحقيق تكامل عالمي الأسواق رأس المال من خلال وضع ترتيبات و إجراءات أكثر مرونة لضمان حركة رأس المال على المستوى العالمي ؛
- زيادة الاختراعات و التجربة من الإنتاجية و التي تؤدي إلى تخفيض التكاليف و بالتالي ارتفاع الاستهلاك ؛

<sup>1</sup> عبد الله غالم ، محمد قريشي ، دور تكنولوجيا المعلومات في تدعيم و تفعيل إدارة علاقات الزبائن ، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، العدد 10 ، ديسمبر 2011 ، ص 39 .

<sup>2</sup> فني فضيلة ، دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تسير المعارف بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة ماجستير في علوم التسويق ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة بسكرة ، 2008 ، ص ص 74-75 .

- تطبيق التجارة الإلكترونية التي تشمل تبادل أشياء ذات قيمة بين طرفين أو أكثر من خلال وسائل إلكترونية غالباً ما تكون الأنترنت مما يحقق الميزة التنافسية ، و تحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء و تحسين العلاقات مع الموردين ؛
  - تنمية قدرات الأفراد من خلال اكتساب المعلومات الهادفة و أخذ قرارات أحسن ؛
  - تعزيز المسائلة و الشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء و التزوير ؛
  - تقديم وسائل عمل أفضل للموظفين و المراجعين مما ينعكس إيجابياً على التنظيم .
- 2- الآثار السلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات :

قد تنتج بعض الآثار السلبية عن تكنولوجيا المعلومات و التي يمكن تلخيصها فيما يلي<sup>1</sup>:

- 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 قد تسمح لبعض المتشددین و المعارضين بنشر أفكارهم و دعواتهم و ذلك بتلميغها بالتكنولوجيا الحديثة ، مما يجعل الأفراد يتقبلونها فتكون هناك صعوبات كبيرة لمواجهةها و محاربتها نظراً لنسبة الإقبال عليها ؛
  - تكنولوجيا المعلومات تجعل العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية ، حيث تتدخل الآلات في معاملات الأفراد فيما بينهم ؛
  - في ظل تكنولوجيا المعلومات السيادة الوطنية أصبحت مهددة نظراً لحرية تحرك المعلومات و منه الأموال عبر الحدود ، كما هو الشأن بالنسبة للخصوصية الثقافية التي باتت مهددة نتيجة التفوق اللغوي الإنجليزية و الولايات المتحدة الأمريكية ؛
  - 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 .
- من خلال ما تم ذكره تظهر لنا مختلف الآثار المترتبة عن تكنولوجيا المعلومات ، و التي استطاعت أن تندمج في مختلف المجالات سواء على مستوى الأفراد و الحكومات و المؤسسات و على الرغم من بعض السلبيات فإن تكنولوجيا المعلومات تساهم في رفع مستوى الأداء و كذا الاستخدام المثل للطاقات البشرية مع تقليص الإجراءات الإدارية و تنظيمها تنظيمًا دقيقًا .

<sup>1</sup> في فضيلة ، دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تسخير المعارف بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مرجع سبق ذكره ، ص 75 .

المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات في ظل نظام المعلومات .

تلعب نظم المعلومات دورا استراتيجيا في حياة المؤسسات لضمان استمراريتها و نجاحها و قد عرفت هذه المؤسسات تطورات سريعة و متلاحقا منذ ظهور تكنولوجيا المعلومات و اعتبرت هذه الأخيرة جزء لا يتجزأ منها مما جعلها أكثر فعالية في أداء أنشطتها و رفع من مستوى كفاءتها .

المطلب الأول : مفهوم نظام المعلومات ؛

المطلب الثاني : أهداف نظام المعلومات و عناصره ؛

المطلب الثالث : علاقة نظام المعلومات بتكنولوجيا المعلومات .

## المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات .

يمكن فهم مقصود نظام المعلومات من خلال معرفة مصطلح النظام :

1- النظام : هو مجموعة من العناصر المترابطة أو المتداخلة التي تكون كلها متكاملة<sup>1</sup>.

و هناك أيضا من يعرفه على أنه : مجموعة من المكونات المتداخلة التي تنشئ كيانا كاملا بأهداف مشتركة<sup>2</sup>.

## 2- نظام المعلومات :

منه يمكن تعريف نظام المعلومات على أنه : عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة بعضها مع و التي تعمل على جمع مختلف أنواع البيانات و المعلومات و توزيعها على المستخدمين بغرض دعم القرارات<sup>3</sup>. و يعرف أيضا على انه : أي تركيبة منظمة من الأفراد ، عتاد الحاسوب ، البرامج التي يتم جمعها و تحويلها إلى معلومات و بالتالي توزيعها إلى المستخدمين في المؤسسة<sup>4</sup>.

مما سبق يمكن استنتاج أن نظام معلومات مجموعة هو العناصر البشرية و الآلية اللازمة لجمع و تشغيل البيانات لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات ، و يقوم نظام المعلومات باستقبال البيانات الأولية ( المدخلات ) و معالجتها و تحويلها إلى معلومات ( مخرجات ) نستطيع الاستفادة منها ، و تستخدم مخرجات النظام و المعلومات لاتخاذ القرارات و عمليات التنظيم و التحكم داخل المؤسسة .

## المطلب الثاني : أهداف نظام المعلومات وعناصره .

نستعرض في هذا المطلب أهداف نظام المعلومات و عناصره على النحو التالي :

## أولا : أهداف نظام المعلومات :

يعتبر نظام المعلومات أحد الموارد الأساسية بالمؤسسة و سلاحها الاستراتيجي في التعامل مع البيئة التي تتصف بعدم التأكد و اشتداد حدة المنافسة بين المؤسسات ، و من خلال هذا النظام يمكن للمؤسسة تحقيق عدة أهداف هي<sup>5</sup>:

1- تحقيق الكفاءة : تشير الكفاءة إلى أداء المهام بسرعة و بأقل تكلفة ، مثل ذلك تخفيف تكاليف التخزين

من خلال ربط الموردين بشبكة اتصالات خاصة و إعطاء أوامر الشراء عند الحاجة .

2- الوصول إلى الفعالية : أي مدى تحقق أهداف المؤسسة ، و تتحقق الفعالية بمساعدة نظام المعلومات

للمديرين في اتخاذ القرارات السليمة .

<sup>1</sup> عماد الصباغ ، نظم المعلومات (ماهيتها و مكوناتها) ، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2000 ، ص 13 .

<sup>2</sup> محمد محمد الهادي ، التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر ، دار الشروق ، لبنان ، 1993 ، ص 51 .

<sup>3</sup> عامر إبراهيم فتحي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي ، نظم المعلومات الإدارية ، دار النشر و التوزيع و الطباعة ، ط3 ، عمان ، 2008 ، ص ص 27 .

<sup>4</sup> سعد غالب ياسين ، مرجع سابق ، ص ص 18-19 .

<sup>5</sup> معالي فهد حيدر ، نظم المعلومات (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية) ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2002 ، ص ص 36-37 .

- 3- تحسين أداء الخدمة : تهدف نظم المعلومات إلى تقديم خدمات ذات مستوى أفضل لعملاء المؤسسة و خير مثال على ذلك استخدام آلات الصرف السريع في البنوك حيث يمكن للعملاء السحب من أرصدهم على مدار اليوم .
- 4- تطوير المنتجات : تلعب المعلومات دورا رئيسيا في خلق و تطوير المنتجات خاصة في بعض المجالات كمؤسسات التأمين و الوكالات السياحية .
- 5- التعرف على الفرص و استغلالها : تعمل المؤسسات اليوم في مناخ سريع التغيير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التكيف مع هذا التغيير و ليس هناك وسيلة أفضل من نظام المعلومات لتحديد المستجدات البيئية ، و مساعدة المؤسسة في اتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص و تجنب التهديدات .
- 6- ربط العملاء بالمؤسسة : يمكن للمؤسسة جعل عملائها أكثر قربا و ارتباطا بها من خلال تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها لهم و من ثم كسب رضاهم ، و هذا ما يجعل من هؤلاء العملاء التحول إلى المؤسسات المنافسة .

#### ثانيا : عناصر نظام المعلومات :

يشتمل نظام المعلومات على مجموعة من العناصر التي تكمل بعضها البعض و تترابط بشكل يجعل النظام يعمل بطريقة فعالة ، و يمكن إيجاز هذه العناصر فيما يلي<sup>1</sup>:

- 1- التنظيم : أهداف المؤسسة ، طبيعة عملها ، ثقافتها و بيئتها الخارجية ، كذلك قواعد و إجراءات التسيير الخاصة بها ، توزيع الوظائف و الصلاحيات كلها تمثل عنصرا من عناصر نظام المعلومات .
- 2- القوى البشرية : تمثل أهم عنصر من عناصر نظام المعلومات ، و تعبر عن الأفراد المؤهلين و المديرين لتنفيذ نشاطات معينة ، و عادة ما يكونون بمستويات و كفاءات مختلفة و ذلك حسب طبيعة النظام و وظائفه ، إضافة إلى أنهم من يستخدمون مخرجات النظام و يزودونه بمدخلات جديدة بعد إنجاز البحوث و اتخاذ القرارات و إنتاج معلومات جديدة .
- 3- تكنولوجيا المعلومات : تكنولوجيا المعلومات المستعملة في نظام المعلومات كثيرة و متنوعة ، و هي ترمس جوانب جمع المعلومات ، معالجتها ، تخزينها و نشرها ، و هي عبارة عن تلك الأجهزة و المكونات المادية بمختلف أنواعها ، و كذلك الأساليب الفنية المتبعة و التي تشمل على مختلف البرمجيات ، و لقد أصبحت اليوم تكنولوجيا المعلومات عنصرا لا يمكن الاستغناء عنه في أنظمة المعلومات .
- 4- البيانات و المعلومات : متوفرة في مختلف المصادر الورقية منها و الإلكترونية ، حيث تقوم الأساليب الفنية بمعالجتها ، تخزينها و تأمين استرجاعها عن طريق الطاقات البشرية المكونة لذلك ، و تعبر البيانات و المعلومات عن مدخلات النظام .

<sup>1</sup> عامر إبراهيم ، علاء الدين عبد القادر الجنابي ، مرجع سابق ، ص 46 – 48 .

## المطلب الثالث : علاقة نظام المعلومات بتكنولوجيا المعلومات

هناك منظوران لإبراز العلاقة بين مفهومي نظم المعلومات و تكنولوجيا المعلومات وفق ما يلي<sup>1</sup>:

أولاً : المنظور الكلي : تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة واسعة تضم كل من نظم المعلومات و تقنية معالجة البيانات و الاتصالات ، فهو يهتم بدراسة كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة في تكوين و تبادل المعلومات بأشكالها المختلفة ، أو كما يقول Seen تمثل تكنولوجيا المعلومات نطاقاً واسعاً من القدرات و المكونات للعناصر المتنوعة المستخدمة في خزن و معالجة و توزيع المعلومات بالإضافة إلى دورها في خلق المعرفة .

ثانياً : المنظور الجزئي : يشير إلى البعد التكنولوجي لنظام المعلومات و يعتبر تكنولوجيا المعلومات مجرد نظام فرعي ضمن نظام المعلومات ، فهو يرى في تكنولوجيا المعلومات مورداً أساسياً من موارد نظام المعلومات و مكوناً مهماً من مكونات التقنية و بالتالي تعتبر تكنولوجيا المعلومات حزمة من الأدوات التي تساعد في معالجة و تجهيز الأفراد بالمعلومات .

إن المنظور الجزئي يبرز ملامح العلاقة بين نظم المعلومات و تكنولوجيا المعلومات في النقاط التالية :

- تعد تقنية المعلومات بمثابة الأدوات و الوسائل التي تستخدم في بناء نظام المعلومات و إنتاج المعلومات ؛
- نظم المعلومات التي يتم بناؤها حالياً باستخدام تلك التقنيات هي نظم المعلومات القائمة على الحاسبات الآلية ؛
- تشمل تقنيات المعلومات المكونات المادية و الغير مادية و قواعد البيانات و شبكات الاتصالات بين الحاسبات .

على الرغم من وجود تعاريف مختلفة لنظم المعلومات من مختلف المناهج و وجهات النظر ، فقد اعتمدنا على تعريف أنظمة المعلومات التي تستند إلى مفهوم نظام العمل الذي تلتزم عملياته بمعالجة المعلومات ، مثل الإرسال و التخزين و التقاط و معالجة ، استرجاع و عرض ، و نظراً لكون نظم المعلومات عملية مستمرة للتعلم التنظيمي ، فإنه يسترشد بالعمل الإداري و يتشكل من خلال السياق التنظيمي ؛ يمكن لتطبيق أنظمة المعلومات هذا إحداث تغيير في أي مؤسسة إما كابتكار تكنولوجي أو كعملية نضج .

<sup>1</sup> موسى بن البار ، تأثير تكنولوجيا المعلومات على استراتيجيات التسعير في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسويق ، جامعة بسكرة ، 2009 ، ص ص 72-73 .

## خلاصة الفصل :

في الأخير يمكن القول أن المعلومات أصبحت من أهم موارد المؤسسة ، حيث تلعب دورا كبيرا في تحقيق التكامل بين المتغيرات في البيئة الخارجية و بين احتياجات المؤسسة و من هنا ظهرت ضرورة تبني تكنولوجيا المعلومات . كما يمكن القول أن ظهور تكنولوجيا المعلومات كان له الأثر البالغ في تطوير نظام المعلومات حيث أصبح هذا الأخير أكثر فعالية من خلال تحسين أداء أنشطة و رفع مستوى كفاءة أي مؤسسة .

# الفصل الثاني

الخدمة المصرفية في ظل التطورات التكنولوجية

تمهيد :

لقد شهد القطاع البنكي في السنوات الأخيرة على المستوى العالمي تطورا كبيرا من حيث الخدمات البنكية المقدمة ، و التي تختلف عن الخدمات التقليدية المعتادة ، حيث تسعى البنوك جاهدة إلى خلق و ابتكار و تقديم خدمات بنكية جديدة ، محاولة بذلك كسب رضا العملاء و استمالتهم بغرض نيل ثقتهم و منه زيادة معاملاتها معهم .

حتى يتحقق ذلك و جب تحقيق جودة في الخدمة البنكية التي تقدمها البنوك ، حيث تعتبر الجودة البنكية من أساسيات العمل البنكي ، لذا أصبحت البنوك تركز بصفة أساسية على تحقيق جودة في خدماتها ، باعتبارها السلاح التنافسي الأكثر تحقيقا للتميز و الريادة .

و لقد أدى تبني تكنولوجيا المعلومات في البنوك إلى التأثير على الخدمات البنكية و تطويرها تماشيا مع التطورات السريعة الحاصلة في المجال البنكي ، لتظهر الصيرفة الإلكترونية .

و بناء على ما تقدم سنركز من خلال هذا الفصل على الخدمة البنكية في ظل التطورات التكنولوجية من خلال ثلاث مباحث كانت على النحو التالي :

المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول الخدمة البنكية ؛

المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول جودة الخدمة البنكية ؛

المبحث الثالث : التطور التكنولوجي في العمل البنكي .

## المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول الخدمة البنكية .

تعد البنوك أحد أهم المؤسسات التي تقدم منتجات غير ملموسة و تمارس أنشطة تسويقية و تحاول التركيز على خدماتها كمدخل لزيادة قدراتها التنافسية ، و لخدمة عملاءها بأكثر كفاءة و من أجل معرفة و فهم الخدمات البنكية و مدى أهميتها في البنوك يجب توضيح مجموعة من العناصر و المتمثلة في مفهوم الخدمات البنكية و خصائصها و أنواعها و دورة حياة الخدمة البنكية .

المطلب الأول : مفهوم الخدمة البنكية و أهم خصائصها ؛

المطلب الثاني : أنواع الخدمات البنكية ؛

المطلب الثالث : دورة حياة الخدمة البنكية .

المطلب الأول : مفهوم الخدمة البنكية وأهم خصائصها .

لا يختلف مفهوم الخدمات البنكية كثيرا عن مفهوم الخدمة بصفة عامة و هذا ما سنحاول ابرازه من خلال هذا المطلب .

أولا : مفهوم الخدمة البنكية :

نظرا لتعدد التعريفات الخاصة بالخدمة سنحاول عرض البعض منها في البداية ثم الانتقال إلى التعريفات الخاصة بالخدمة البنكية مع محاولة الربط بينهما .

عرفتها الجمعية الأمريكية لتسويق الخدمة : على أنها منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل<sup>1</sup>.

أما Kotler و Dubois فيعرفانها كما يلي : " هي كل نشاط أو أداء يخضع للتبادل ، حيث يكون هذا اتبادل غير ملموس ، و لا يتم فيه تحويل الملكية ، كما يمكن أن تكون مرتبطة بمنج مادي أو مستقلة عنه "<sup>2</sup>. و تعرف أيضا على أنها : " تعامل مع شيء غير ملموس ، و الذي شراءه ليس بالضرورة أن ينتج عنه ملكية ، بمعنى نقل مادي للشيء أو حيازته ، لكن إنتاجه أو أثناء ذلك نحصل على منافع أو فوائد"<sup>3</sup>.

من خلال التعاريف السابقة يمكننا وضع التعريف التالي : الخدمة عبارة عن نشاط تؤديه المؤسسات أو الأفراد و الموجهة لإشباع حاجات و رغبات المستفيد ، و هذا النشاط غير ملموس و لا يترتب عنه نقل ملكية شيء ، كما أن تقديم الخدمة قد يقترن أولا عند تقديمها بمنج مادي ملموس .

كما عرفت الخدمات البنكية تحديدا على أنها : " مجموعة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها عبر خدمات الإيداع و الائتمان و الاستثمار ، و هي خدمات عديدة و متنوعة و عادة ما ترتبط بالخدمات الرئيسية المشار إليها و تشمل مجموعتين من الخدمات هما الخدمات البنكية التقليدية ، و الخدمات غير التقليدية أو المستحدثة "<sup>4</sup>.

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 بمنج مادي ملموس "<sup>5</sup>.

من التعاريف السابقة للخدمة البنكية يتضح ما يلي :

- تكون الخدمة البنكية في الغالب غير محسوسة أو غير ملموسة ؛
- قد ترتبط الخدمة البنكية بمنج مادي أو قد لا ترتبط بذلك ؛

<sup>1</sup> نظام موسى سويدان ، التسويق المعاصر ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009 ، ص 244 .

<sup>2</sup> Philip Kotler et Bernard Dubois , Marketing Management , public union édition , Paris, 2000 , P 454

<sup>3</sup> هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، الطبعة 3 ، عمان ، الأردن ، 2005 ، ص 18 .

<sup>4</sup> الدسوقي حامد أبوزيد ، إدارة البنوك ( النظرية و التطبيق ) ، دار الثقافة العربية ، الطبعة 4 ، القاهرة ، 1998 ، ص 447 .

<sup>5</sup> عوف بدير الحداد ، تسويق الخدمات المصرفية ، دار البيان للطبع و النشر ، ط1 ، القاهرة ، ص 48 .

- لا يمكن تملك الخدمة ، وإنما يمكن الاستفادة من عرضها ؛
- تدرك الخدمة من خلال المنفعة التي تقدمها للمستخدم .

### ثانيا : خصائص الخدمة البنكية :

تتمثل جميع خصائص الخدمات البنكية فيما يلي<sup>1</sup>:

- 1- اللاملموسية : إن أبرز ما يميز الخدمة عن السلعة أنها غير ملموسة بمعنى أن ليس للخدمة وجود مادي ، ومن الناحية العلمية فإن عمليتي الإنتاج و الاستهلاك تحدثان في آن واحد ، و ترتب عن خاصية اللاملموسية صعوبة في معاينة أو فحص الخدمة قبل شراء ها ، بمعنى آخر أن المستخدم من الخدمة لن يكون قادر على إصدار قرار الشراء أو إبداء رأي الخدمة .
- 2- التلازمية : و هي عبارة عن درجة الترابط بين الخدمة ذاتها و بين الشخص الذي يتولى تقديمها ، و تشير خاصية التلازمية إلى وجود علاقة مباشرة بين مزود الخدمة و المستخدم ، حيث يتطلب الأمر غالبا حضور و تواجد المستخدم من الخدمة عند تقديمها و هذا ما يمنح لتسويق الخدمات ميزة خاصة ، حيث يتم الإنتاج و تسويق الخدمة في آن واحد ، كما أن تواجد مقدم و طالب الخدمة معا له تأثير على النتائج المتوقعة من الخدمة .
- 3- عدم التماثل في طريقة تقديم الخدمة : تتميز الخدمات بخاصية التباين أو عدم التجانس طالما أنها تعتمد على مهارة أو أسلوب أو كفاءة مزودها و زمان تقديمها ، كم أن مزود الخدمة يقدم خدماته بطرق مختلفة اعتمادا على ظروف معينة ، و بذلك تتباين الخدمة المقدمة من قبل نفس الشخص أحيانا .
- 4- الزوال : تتعرض الخدمات للزوال و الهلاك عند استخدامها ، إضافة إلى عدم إمكانية تخزينها فالخدمة تتلاشى بمجرد تقديمها .
- 5- الملكية : إن عدم انتقال الملكية يمثل خاصية مميزة للخدمات ، فبالنسبة للسلع يمكن للمشتري أن يستخدم السلعة بشكل كامل و بإمكانه تخزينها و استهلاكها و بيعها في وقت لاحق و عندما يدفع ثمنها فإن المستهلك يمتلك السلعة ، أما بالنسبة للخدمة فإن المستخدم قادر على الحصول عليها و استخدامها شخصيا لوقت محدد في كثير من الأحيان ، و أن ما يدفعه لا يكون إلا لقاء المنفعة المباشرة التي يحصل عليها من الخدمة المقدمة إليه .

### المطلب الثاني : أنواع الخدمات البنكية .

نظرا للتطور الحاسم في العمل البنكي ، و الذي جعله يأخذ اتجاها جديدا و مختلفا ، تمثل بظهور النقود و اتساع رقعة الأنشطة البنكية في مجالات عديدة ، الأمر الذي أدى إلى تطوير و تنوع الخدمات البنكية المقدمة ، و التي يمكن تقسيمها إلى :

<sup>1</sup> الطائي ج و آخرون ، مرجع سابق ، ص 129 .

## أولاً : الخدمات البنكية التي تمارسها البنوك لصالح العملاء :

يقوم البنك بتقديم خدمات عدة في هذا المجال ، منها تحصيل الشيكات و الحوالات و الكمبيالات بالإضافة إلى تقديم خدمات تتوخى منها الكسب عن طريق بيع و شراء الأوراق المالية و غيرها ، و فيما يلي عرض لأهم الخدمات<sup>1</sup>:

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

2- خدمات التحصيل : تكون خدمات التحصيل إما داخلية ، حيث تمارس البنوك من خلالها تسوية الديون عن طريق المخالصة أو الترحيل في الحساب ، و تتمثل هذه المستويات في تحصيل الشيكات و الكمبيالات أو تكون خارجية كأن يتم الاتفاق بين المصدر و المستورد على إرسال البضائع دون فتح اعتماد مسندي لصالح المصدر حيث يقوم البنك بنقل جميع المعلومات و الوثائق 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 ، و حتى إذا تساوت الأسعار فإن هذا يوفر للبنك فرصة الشراء بدون خصم على أقل تقدير .

## ثانياً : خدمات تقديم القروض و التسهيلات لمنظمات الأعمال .

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<sup>2</sup>:

1- خدمات تقديم القروض و التسهيلات : تقسم القروض البنكية إلى قروض طويلة ، متوسطة و قصيرة الأجل ، و تتخذ عملية الاقراض هذه تارة صورة قرض عادي يتقدم الزبون بطلبه إلى البنك و يتسلم بموجبه مقداراً محدداً من النقود ، و تتخذ أخرى صورة فتح اعتماد ، و يقصد به وضع البنك تحت تصرف عميله مبلغاً معيناً 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 مسبقاً مع حصول

<sup>1</sup> أحمد طرطار و سارة خليبي ، جودة الخدمات المصرفية كالية . لتفعيل الميزة التنافسية للبنك ، مداخلة الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2010 ، ص 36 .

<sup>2</sup> أحمد طرطار و سارة خليبي ، مرجع سابق ، ص 37 .

البنك على خصم تعجيل الدفع .

3- خدمات خصم الكمبيالات على أساس البيع : يقوم المستفيد بتقديم الكمبيالات إلى البنك طالبا 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 فعلا إليه .

ثالثا: 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 أسباب أهمها الاستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلومات و الحاسبات الآلية ، التزايد المستمر في احتياجات و رغبات العملاء ، التحول في فلسفة العمل البنكي و التسويق البنكي حيث أصبحت البنوك تستهدف شريحة واسعة من العملاء و لا تقتصر على شريحة أو فئة محدودة منهم ، و تحول الاهتمام من التركيز على أداء الخدمات البنكية إلى التركيز على وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات الائتمان و آلات الصراف الآلي ATM و نظم التحويل الإلكتروني للأموال و الخدمات البنكية عن بعد و الخدمات البنكية عن طريق الإنترنت أو ما يسمى بالصيرفة الإلكترونية<sup>1</sup> .

المطلب الثالث : دورة حياة الخدمة البنكية .

تمثل أهم مراحل دورة حياة الخدمة البنكية فيما يلي :

أولا : مرحلة التقديم :

يطلق على الخدمة أنها في مرحلة التقديم عندما تقدم للمرة الأولى ، أو من أن شكل الخدمة الحالية قد تم تغييره ، و كما هو الحال بالنسبة للسلع الجديدة ، لا تحصل الكثير من الخدمات الجديدة على درجة القبول من المستهلكين و لا تظهر إلى أبعد من ذلك في دورة الحياة ، و هنا تظهر ميزة الخدمة على السلع بأن العديد من الخدمات يمكن تقديمها على نطاق ضيق و يمكن توسيعها إذا لقيت القبول من المستهلكين ، و هذا بدوره يقلل من درجة المخاطرة المالية المصاحبة لمرحلة التقديم و في معظم الحالات تكون الخسائر أقل تكلفة<sup>2</sup> .

ثانيا : مرحلة النمو :

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

<sup>1</sup> بويش عبد القادر ، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمة المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير ، تخصص نقود و مالية ، جامعة الجزائر ، 2006 ، ص 236 .

<sup>2</sup> رجي مصطفى عليان ، أسس التسويق المعاصر ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ، الأردن ، 2010 ، ص 332 .

جيد عليها أن تقوم بتطوير ميزة تنافسية داعمة.<sup>1</sup>

### ثالثا: مرحلة النضج :

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

### رابعا : مرحلة الانحدار :

في هذه المرحلة تنخفض مبيعات جميع المؤسسات ، و يعزي بسبب انخفاض المبيعات إلى التقنية الجديدة المستخدمة و التي تم تطويرها ، فمثلا خدمة صيانة الآلة الطابعة قد انخفض لأن آلات الطابعة قد استبدلت بأجهزة الحاسوب ، و باستخدام تقنية الحاسوب و المبرمجين ، و بسبب انخفاض الطلب قد تضطر العديد من المؤسسات إلى إلغاء هذه الخدمة أو تلك .

<sup>1</sup> نظام موسى سويدان و شفيق إبراهيم ، مرجع سابق ، ص ص 239 – 236 .

## المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول جودة الخدمة البنكية .

تعد الجودة في الخدمات البنكية بمثابة متغير استراتيجي ، و تحد رئيسي تواجه البنوك و يدعو إلى ضرورة المواكبة ، و اكتساب ميزة التميز التي تعزز مكانتها في السوق البنكية و ذلك لن يتأتى إلا من خلال مصادر تعتمدها ، و استراتيجيات تتبناها لتحقيق الجودة و بلوغ أعلى مستويات التميز .

من خلال هذا المبحث نستعرض مفهوم جودة الخدمات البنكية ، أبعادها ، مداخل قياسها و مستوياتها في المطالب الأتية :

المطلب الأول : مفهوم و أهمية جودة الخدمة البنكية ؛

المطلب الثاني : مستويات و أبعاد جودة الخدمة البنكية ؛

المطلب الثالث : نماذج قياس جودة الخدمات البنكية .

المطلب الأول: مفهوم وأهمية جودة الخدمة البنكية .

لقد أصبحت جودة الخدمة البنكية عنصرا حاسما في تحديد الموقف التنافسي و ما سيتبع ذلك من تحديد النصيب السوقي و الأرباح للبنك ، و بالتالي أصبحت جودة الخدمات البنكية تحتل موقع الصدارة من بين اهتمامات البنوك .

أولا : مفهوم جودة الخدمة البنكية :

تعددت مفاهيم الجودة عند الباحثين حيث ارتكز مفهومها عند البعض على أبعاد الجودة ، و عند البعض الآخر على أساليب قيامها و من جملة المفاهيم الخاصة بتعريف جودة الخدمة البنكية نذكر منها :

يقصد بجودة الخدمة البنكية : " الخدمات المقدمة المتوقعة و المدركة ، و هي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه ، فبعض المنظمات تجعلها أولويات لتعزيز جودة الخدمة " <sup>1</sup>.

و عرفت أيضا بأنها : " مجموعة الصفات المميزة للمنتج أو الخدمة التي تجعلها ملبية للحاجات المعلنة و المتوقعة أو قادرة على تلبيتها " <sup>2</sup>.

عرفتها الجمعية الأمريكية للجودة بأنها : " المجموع الكلي للمزايا و الخصائص التي تؤثر في مقدرة سلعة أو خدمة معينة على تلبية حاجات معينة ، و أنها أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد " <sup>3</sup>.

كما تعرف جودة الخدمات البنكية على أنها : " إرضاء لمتطلبات العملاء و دراسة قدرة البنك على تحديد هذه المتطلبات و القدرة على التقاءها ، فإذا تبنى البنك عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب ألا يسعى من خلالها إلى التعرف على متطلبات العملاء " <sup>4</sup>.

و بشكل أدق يقصد بالجودة في الخدمات البنكية في نظر ERIC LANGARD , PIERRE EIGLIER أنها : " القيمة التي يحصل عليها العميل ، و التي تشبع إنتاجاته و ترضي توقعاته مثلما هو منتظر " <sup>5</sup>.

و ينظر كل من العميل و مقدم الخدمة لجودة الخدمة البنكية بوجهة نظرة مختلفة عن الأخر و الشكل التالي يوضح ذلك :

<sup>1</sup> نظام موسى سويدان ، شفيق إبراهيم حداد ، مرجع سابق ، ص 231 .

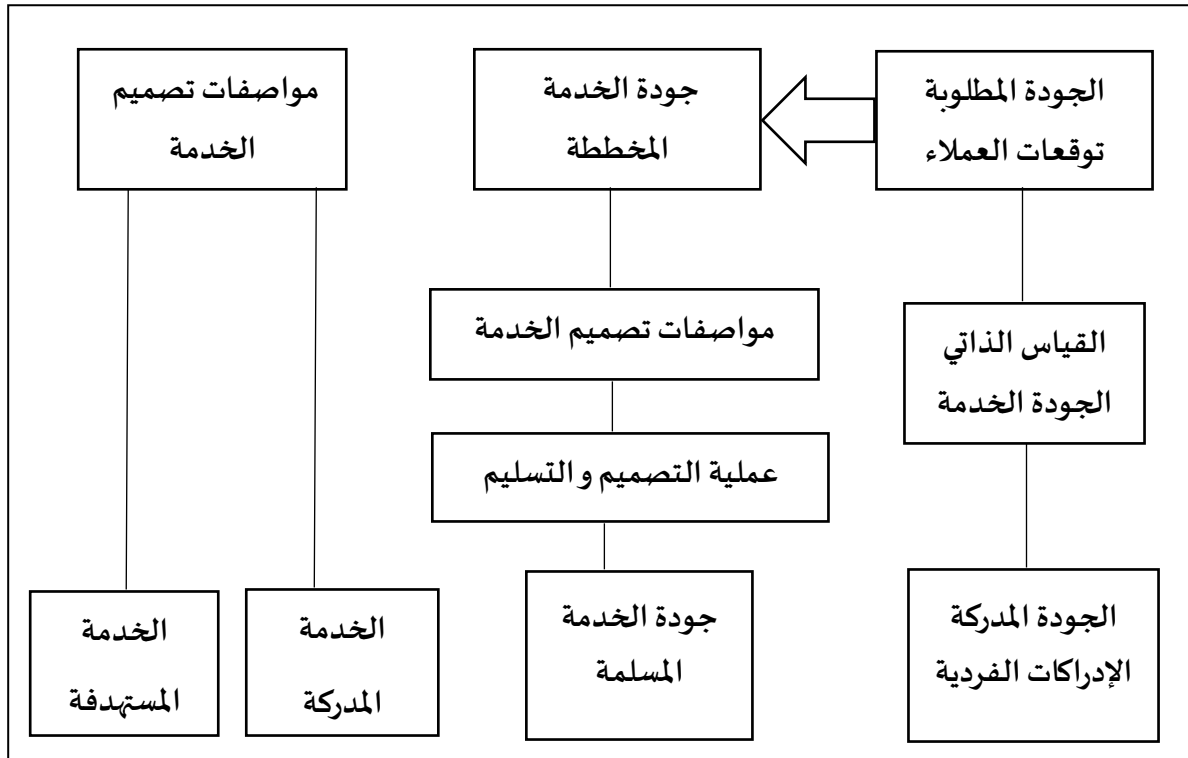
<sup>2</sup> تسيير العجامة ، التسويق المصرفي ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ، 2005 ، ص 33 .

<sup>3</sup> بريدش عبد القادر ، التحرير المصرفي و متطلبات الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية ، مرجع سبق ذكره ، ص 231 .

<sup>4</sup> رعد حسن الصرف ، أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الأنترن و جودة الخدمة المصرفية ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 2 ، جامعة بسكرة ، ص 32 .

<sup>5</sup> Pierre Eiglier et Eric Langard , le Marketing les services , edition international , Seme edition , Paris , 1994 , P26 .

شكل رقم (02) : جودة الخدمة البنكية من وجهات النظر.



المصدر: رعد حسن الصرف ، أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الأنترنت وجودة الخدمة البنكية ، مرجع سابق ، ص 33 .

يوضح الشكل أعلاه أنه إذا توافقت إدراكات العملاء للنتائج مع توقعاتهم له ، فإنهم سيكونون راضيين عن هذه الخدمة .

أما إذا فاق النتائج التوقعات فإن الخدمة تعتبر متميزة ، أما إذا حدث العكس فإن الناتج لم يرق إلى مستوى التوقعات ، و بالتالي تعتبر الخدمة رديئة .

بناء على التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الخدمة البنكية على أنها : مقابلة البنك التوقعات العميل من الخدمات البنكية المقدمة ، بمعنى أن ما يتوقعه العميل من مستوى جودة يتطابق فعليا مع ما يقدمه البنك ، و هو المفهوم الجوهرى لجودة الخدمة البنكية .

ثانيا : أهمية جودة الخدمة البنكية .

تبرز أهمية الجودة في الخدمات البنكية من خلال المزايا التي يحققها البنك في بلوغ أهدافه ، و النجاح في صناعة الأعمال البنكية ، و تقديمها للعملاء في مستويات ملائمة تحقق لهم المنافع الممكنة ، و عموما تتلخص المزايا المترتبة من تركيز البنوك جهودها في تحسين جودة خدماتها البنكية في النقاط التالية:<sup>1</sup>

- إدراك توقعات و احتياجات العملاء من الخدمات البنكية ، و بالتالي الفهم الصحيح لتوقعاتهم مما يؤدي

<sup>1</sup> بوعيشة مبارك و الشامية بن عباس ، واقع و آفاق تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالجزائر - القطاع المصرفي - ، مداخلة في المنتدى الدولي حول تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ، جامعة قسنطينة ، 2010 ، ص 15 .

إلى تسليم الخدمة البنكية بالشكل المطلوب ، و هو ما يحقق رضا العميل عنها و يساعد البنوك في قياس هذا الرضا :

- تقديم خدمة متميزة تزيد من قدرة البنك على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين و جذب عملاء جدد ؛
- إن الخدمات المتميزة و ذات الجودة العالية تعزز من ثقة العملاء في البنك ، و خدماته المقدمة ؛
- زيادة قدرة البنك على بيع خدمات بنكية إضافية و جديدة ؛
- تحمل البنك تكاليف منخفضة لقلّة الأخطاء في العمليات البنكية ، و إنجاز الخدمة بشكل صحيح أول مرة ؛
- تسمح الخدمة المتميزة من تقاضي البنك أسعار و عمولات إضافية ؛
- منح البنك مزيدا من الحرية في تسعير منتجاته طالما العلاقة بين القيمة و السعر متساوية ؛
- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك و مواجهة الضغوط التنافسية .

عموما تظهر أهمية الجودة في الخدمات البنكية على المستوى الداخلي للبنك في إيجاد بنية ملائمة للعمل البنكي تقوم على الرضا و الروح المعنوية و الالتزام بين الموظفين في تحسين مستوى أداء الخدمات البنكية ، و تخفيض تكاليف الخطاء بما يؤدي إلى تعظيم ربحية البنك ، أما على المستوى الخارجي تنعكس في تعزيز سمعة البنك و صورته أمام العملاء و زيادة قدرته على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين و جذب عملاء جدد و بالتالي تحقيق رضا العملاء مما يكسب البنك ميزة تمكنه من مواجهة منافسة البنوك الأخرى .

### المطلب الثاني : مستويات و أبعاد جودة الخدمة البنكية .

من خلال هذا المطلب سنحاول استعراض مستويات جودة الخدمة البنكية و أبعادها على النحو التالي :

#### أولا : مستويات جودة الخدمة البنكية :

قدم PERASURUMAN عام 1985 خمسة مستويات من الجودة في الخدمات و هي<sup>1</sup>:

- 1- الجودة المتوقعة : و تمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة و تعتمد على عدة عناصر من أهمها : احتياجات العميل و خبرته و تجاربه السابقة و ثقافته و اتصاله بالآخرين .
- 2- الجودة المدركة من قبل الإدارة : و تمثل مدى إدراك البنك لاحتياجات و توقعات عملاءه ، و تقديم الخدمة البنكية بالمواصفات التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضي العميل .
- 3- الجودة المروجة : و تعني المعلومات الخاصة بالخدمة و خصائصها ، و ما تعهد البنك بتقديمه ، و التي يتم نقلها إلى العملاء من خلال المزيج الترويجي من إعلان ، ترويج شخصي و مطبوعات .
- 4- الجودة الفعلية المقدمة للعميل : و تعني أداء العاملين بالبنك للخدمة و تقديمها طبقا للمواصفات التي حددها البنوك ، و هي تتوقف بلا شك على مهارة العاملين و حسن تكوينهم و تدريبهم ، و قد تختلف

<sup>1</sup> نجاح بولودان ، دور العملاء في تحسين جودة الخدمة المصرفية ، مداخلة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ، جامعة قسنطينة ، 11 / 10 ماي 2010 ، ص

الخدمة المقدمة و جودتها من بنك الآخر ، و قد تختلف بالنسبة للموظف الواحد حسب حالته النفسية و مدى إرهابه في العمل .

5- الجودة المدركة : و هي تقدير العميل للخدمة المقدمة له .

ثانيا : أبعاد جودة الخدمة البنكية .

لقد قام فريق من الباحثين و هم PAVASUYAMAN , ZEITHAML BERRY بسلسلة من الدراسات كان أحد أهدافها التوصل إلى الأبعاد المستخدمة بواسطة العملاء في نمذجة توقعاتهم و إدراكاتهم للخدمة المسلمة و قد توصل الباحثون إلى تقديم عشرة أبعاد رئيسية و هي<sup>1</sup>:

1- الاعتمادية : تعني قدرة البنك على الوفاء بالوعد السابقة بدرجة عالية ، بما يضمن تحقيق درجة عالية من الاعتمادية و الثقة في الخدمة ، و تعني أيضا قدرة البنك على أداء الخدمة بطريقة صحيحة و من أول مرة ، و لقد أثبتت الدراسات أن هذا البعد هو الأول في الأهمية من حيث الحكم على جودة الخدمة و هو مرتبط بجودة المخرجات ، و كذلك يعتبر الوسيلة الأساسية لتحقيق إشباع رغبات و احتياجات العملاء فهو بالنسبة لمعظم العملاء يعد الخدمة الرئيسية .

2- سرعة الاستجابة : تعني توافر الرغبة و الاستعداد لدى العاملين في تقديم الخدمة المطلوبة و تشمل على المبادرة في اتخاذ الإجراءات اللازمة في الوقت المناسب ، و الرد على استفسارات العملاء ، و ملاحظة العملاء بصفة دورية .

3- سهولة الوصول إلى الخدمة : تعني إمكانية و سهولة الوصول إلى الخدمة و أن يكون هناك سهولة في اتصال العميل بالبنك و ملائمة وقت انتظار العميل ، و ملائمة مدة أداء الخدمة ، و توافر التسهيلات المادية للخدمة قريبة من العميل .

4- التعاطف مع العملاء : يعني حسن خلق القائمين على تقديم الخدمة ، و توافر روح الصداقة التي يتمتع بها مقدمي الخدمة ، و حسن مظهر العاملين ، و توافر الاحترام ، و المستوى الاجتماعي اللائق و المبادئ و الأخلاق لدى العاملين عند تعاملهم مع العملاء .

5- الاتصال : بمعنى أن يحافظ البنك على الاتصال بالعملاء بالطريقة و باللغة و الأسلوب الذي يتناسب معهم ، كما يتضمن هذا العنصر الاستماع الجيد للعميل، و شرح الخدمة ، و تفسير عناصر التكلفة للعملاء .

6- المصداقية : تعني توافر الثقة و السمعة الجيدة للبنك ، و يشارك في تحقيق هذا العنصر اسم البنك ، و سمعة البنك ، و خصائص مقدمي الخدمة الذين لهم اتصال مباشر مع العملاء .

7- الأمان : تعني توافر درجة من الأمان و البعد عن المخاطر ، و يتضمن توافر وسائل الأمان المادية و توافر درجة عالية من الخصوصية و السرية في التعامل مع العملاء .

8- تفهم احتياجات العملاء : بمعنى أن يبذل البنك أقصى جهد ممكن لدراسة و تحديد حاجات العملاء

<sup>1</sup> بريش عبد القادر، مرجع سابق ، ص ص 253-254 .

و يتطلب ذلك وضع مداخل فعالة تعتمد على المعلومات المتاحة لتحديد حاجات و متطلبات العملاء و الاهتمام الشخصي بالعملاء ، تحديد العملاء دائمي التعامل مع البنك .

9- التسهيلات المادية : بمعنى توفير التسهيلات المادية اللازمة لأداء الخدمة ، و كافة النواحي الملموسة في الخدمة ذاتها و المتمثلة في الوسائل و المعدات المستخدمة في أداء الخدمة المظهر المناسب للعاملين بالبنك ، التصميم و التنظيم الداخلي للبنك ، جاذبية البنك .

تجدد الإشارة إلى أن هؤلاء الباحثين أدركوا بأن هذه الأبعاد لجودة الخدمة غير مستقلة تماما عن بعضها البعض لذلك قاموا باختصارها إلى خمسة أبعاد فقط أطلق عليها فيما بعد نموذج جودة الخدمات SERUQUAL و هذه الأبعاد الخمسة هي :

- النواحي المادية و الملموسة ؛
- الاعتمادية ؛
- الاستجابة ؛
- الأمان ؛
- التعاطف مع العملاء .

#### المطلب الثالث : نماذج قياس جودة الخدمات البنكية .

إن الارتقاء بجودة الخدمات البنكية و تحسين مستوياتها يتطلب وجود نماذج مقاييس كمصادر معلومات مفيدة الإدارة البنوك تعتمد على لقياس مستوى الجودة في خدماتها البنكية ، و من ثم تقسيم رضا العميل عنها ، غير أن طبيعة الخدمة كانت أحد الأسباب التي تفسر الصعوبة التي اعترضت الباحثين في محاولاتهم للتوصل إلى نماذج علمية و عملية .

أضف إلى ذلك<sup>1</sup>:

- أن الجودة عبارة عن أداء يختلف من مقدم خدمة لأخر ، و من وقت لآخر ، و يختلف باختلاف العملاء ؛
- أن الحكم على جودة الخدمات البنكية لا يشمل الجودة الفنية فقط ، بل يمتد إلى الجودة الوظيفية ؛
- صعوبة رقابة البنك على جودة تقديم الخدمة لمشاركة العملاء في عمليات الخدمة .

#### 1- نموذج الاتجاه " SERVPERFMODEL "

يرتكز هذا المدخل على أساس أن جودة الخدمة تمثل مفهوما اتجاهيا يتصل بالرضا و لكنه ليس مرادفا له ، كما أنه يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ، بالرغم من أن الباحثين يعترفون ضمنا بأهمية إدراك العملاء لجودة الخدمة ، إلا أنهم يرون أن لكل من جودة الخدمة كما يقيّمها و يدركها العملاء في شكل من أشكال الاتجاه الذي يعتمد على عملية تقييم تراكمية بعيدة المدى ، أما الرضا فإنه يمثل حالة نفسية عابرة

<sup>1</sup> زيدان محمد ، قورين حاج قويدر ، جودة الخدمات المصرفية ، مداخلة في المؤتمر الدولي الثالث حول الجودة و التميز في منظمات الأعمال ، جامعة سكيكدة ، 07 / 08 ماي 2007 ، ص48 .

و سريعة الزوال ، و يرى باحثون آخرون أن العملاء يشكلون اتجاهاتهم إزاء الخدمة على أساس خبراتهم السابقة ، و لهذا فإن هذا الاتجاه يتكيف طبقاً لمستوى الرضا الذي حققه من خلال تعامله مع المؤسسة الخدمية ، و قد أكدت نتائج عدد من الدراسات كفاءة استخدام الأداء الفعلي للخدمة المدركة من قبل العملاء كمقياس لجودة الخدمة.<sup>1</sup>

## 2- نموذج الفجوة :

يقوم هذا النموذج على أساس أن الفرق بين توقعات العملاء بشأن الخدمة و بين إدراكاتهم الفعلية لها يحدد مستوى جودة الخدمة ، و عليه فإن مستوى جودة الخدمة يتحدد بالفرق بين الخدمة المتوقعة و المدركة ( الأداء الفعلي ) ، بمعنى آخر أن جودة الخدمة تعني مسابرة توقعات العملاء و الارتقاء إليها بشكل مستمر.<sup>2</sup>

و لقد حدد كل من Perry zeithmal , Parasuvman في نموذج الفجوات خمس أنواع من الفجوات هي :

- الفجوة الأولى : بين توقعات العميل و إدراكات الإدارة ، و تنتج عند عدم معرفة الإدارة البنكية لاحتياجات و رغبات عملاءها ، و جهلها لمواصفات جودة الخدمة المرغوب فيها مقدماً .
- الفجوة الثانية : بين إدراكات الإدارة لتوقعات العملاء و تحديد درجة دقة المواصفات الخاصة بالخدمة ، و تنتج عن عدم تطابق المواصفات الخاصة بالخدمة مع إدراك الإدارة لتوقعات العملاء ، بمعنى أن البنوك في بعض الأحيان غير قادرة على ترجمة توقعات العملاء لخصائص جودة الخدمة بسبب قيود تتعلق بموارد البنك أو التنظيم أو عدم القدرة و عدم احترام الأهداف الموضوعية.<sup>3</sup>
- الفجوة الثالثة : و تظهر كنتيجة لاختلاف المستوى الفعلي لأداء الخدمة عن المواصفات المحددة من قبل الإدارة ، و يعود هذا السبب إلى مجموعة من العوامل مثل : سوء التنسيق بين رجال التصميم و الإنتاج و المبيعات ، عدم توفر روح الفريق بين العاملين ، قصور و ضعف الرقابة ، عدم وضوح أهداف المؤسسة ... إلخ.<sup>4</sup>
- الفجوة الرابعة : بين تسليم الخدمة و الاتصالات الخارجية للعملاء ، حيث تبدو الفجوة واضحة عندما يتعهد البنك بتقديم خدمة ذات مستوى جيد لكن الواقع يخالف ذلك ، و هو ما يعرف بفجوة الوعود ، فإذا ما أظهر البنك في إعلانه عن تسهيلات لقروض معينة و عند وصول العميل يكتشف أن الإعلان غير صحيح ، فالإتصال الخارجي شوه ما كان العميل يتوقعه ، وفقاً لما هو معلن عنه .

<sup>1</sup> فريد كورتل ، تسويق الخدمات ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر ، طاء، عمان ، 2009 ، ص 186 .

<sup>2</sup> محمد عبد الخالق ، الإدارة المالية و المصرفية ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2010 ، ص 46 .

<sup>3</sup> شيروف فضيلة ، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية ، دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، تخصص تسويق ، جامعة قسنطينة ، 2010 ، ص 35 .

<sup>4</sup> نجاح بولودان ، مرجع سابق ، ص 35 .

- الفجوة الخامسة: بين الخدمة المدركة و الخدمة المتوقعة ، تتعلق بالفرق بين توقعات العملاء و إدراكاتهم للخدمة المقدمة بالفعل ، و تكون محصلة لجميع الفجوات السابقة بحيث يتم على أساسها الحكم على جودة أداء البنك ككل.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> شيروف فضيلة ، مرجع سابق ، ص 35 .

## المبحث الثالث : التطور التكنولوجي في العمل البنكي .

يشهد الاقتصاد العالمي ثورة معلوماتية في كل القطاعات ، خاصة القطاع البنكي ، فقد أثرت تكنولوجيا المعلومات أثر إيجابيا على هذا القطاع كوسيلة هامة لتحسين الأداء داخل البنوك ، الأمر الذي جعل من عملية تقديم الخدمات البنكية أكثر سهولة و سرعة و دقة فضلا عن المساهمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك من إشباع لرغبات العملاء و تحقيق الربح و النمو .

و في هذا الصدد سنتناول هذه التغيرات التي أحدثتها التكنولوجيا على القطاع البنكي بتركيز أكثر من خلال التعرض لمراحل التطور التكنولوجي في العمل البنكي ، الصيرفة الإلكترونية أو الخدمات البنكية الإلكترونية بالإضافة إلى أثر التكنولوجيا على الخدمات البنكية .

المطلب الأول : مراحل التطور التكنولوجي في العمل البنكي :

المطلب الثاني : جودة الخدمات البنكية الإلكترونية ؛

المطلب الثالث : أثر التكنولوجيا على الخدمات البنكية .

## المطلب الأول : مراحل التطور التكنولوجي في العمل البنكي .

مر استعمال تكنولوجيا المعلومات في البنوك بست مراحل حتى وصلت إلى ما هي عليه اليوم و هي<sup>1</sup>:

- 1- مرحلة الدخول : و هي المرحلة التي دخلت فيها تكنولوجيا المعلومات إلى أعمال البنوك ، بغرض إيجاد حلول لبعض المشاكل البنكية كالتأخر في إعداد التقارير المالية و المحاسبية ، و هنا بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا في الدخول إلى هذا المجال لإيجاد حلول لهذه المشاكل ، و هو ما فرض على البنوك المزيد من الاستثمار في هذه المرحلة .
- 2- مرحلة تعميم الوعي التكنولوجي : و هي المرحلة التي تم خلالها البدء بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالبنك ، و ذلك من خلال التدريب الداخلي و الخارجي ، و كان الهدف من هذه المرحلة التحضير الدخول أوسع للتكنولوجيا إلى العمل البنكي .
- 3- مرحلة دخول الاتصالات و التوفير الفوري لخدمات العملاء : و هي المرحلة التي بدأت فيها البنوك باستخدام تكنولوجيا المعلومات في التوفير الفوري للخدمات المقدمة لعملائها ، و أصبحت هذه العملية ممكنة بفعل دخول صناعة الاتصالات إلى العمل البنكي و تميزت 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 .
- 4- مرحلة ضبط التكاليف : و هي المرحلة التي بدأت البنوك فيها عملية ضبط الاستثمار في التكنولوجيا الأمر الذي استدعى الاستعانة بأخصائيين و المستشارين في شؤون تكنولوجيا المعلومات من أجل المساعدة على فهم هذه التكنولوجيا ، و بالتالي اكتشاف طرق الاستفادة منها بشكل يتلاءم و الاستثمار فيها .
- 5- مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلا من أصول البنك : إن المرحلة السابقة و ما لها من اهتمام كبير بمختلف نواحي تكنولوجيا المعلومات و من قبل جميع المسؤولين في البنك ، باعتبار تكنولوجيا المعلومات أصلا من أصول البنك ، و على هذا الأصل أن يجني مردودا كباقي الأصول و هنا بدأت إدارة التكنولوجيا .
- 6- مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال البنك : و هي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات داخل البنك ، و التي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي و تحسين الضبط على الصعيد العملي و تسويق تكنولوجيا المعلومات على الصعيد الخارجي ، و ما عزز هذا الاتجاه العوامل التالية :
- أن استخدام تكنولوجيا المعلومات لم يقتصر كما كان في السابق على قطاع الأعمال الإنتاجية فقط ، بل أنها تقدمت بسرعة إلى الأعمال الأساسية للبنوك و على تنوعها ؛
- ارتقت أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية لتصبح ميدان أساسي ضمن أعمال البنوك و التي تعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا المتقدمة ؛
- البحث المستمر من قبل البنوك عن الطرق الكفيلة بتحسين دخلها و مداخيلها ، حيث أصبح واضحا أن

<sup>1</sup> وسيم محمد الحداد و آخرون ، الخدمات المصرفية الإلكترونية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2012 ، ص 58 .

استخدام التكنولوجيا المتقدمة على نحو رشيد يساهم في رفع الكفاءة التشغيلية للبنوك و يعزز من فعالية إدارتها و الرقابة على أعمالها ؛

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

### المطلب الثاني : جودة الخدمات البنكية الإلكترونية .

يشهد العالم تطورا كبيرا في مجال الصناعة البنكية و أدواتها ، حيث سعت العديد من البنوك إلى خلق بيئة بنكية غير تقليدية لإنجاز الأعمال البنكية و الاستفادة من ثورة التكنولوجيا و النظم المتطورة ، و ذلك من خلال تقديم خدمات بنكية إلكترونية للعملاء بهدف رفع مستوى الخدمة البنكية و الارتقاء بها إلى المستوى الذي يؤدي إلى تحقيق الجودة في الخدمة المقدمة ، و منه الحصول على درجة عالية من الرضا و ثقة المتعاملين .

#### أولا : الخدمات البنكية الإلكترونية و أنواعها .

دعت التطورات الاقتصادية العالمية البنوك إلى إعادة التفكير في وضع استراتيجيات جديدة و تطوير الملامح أعمال تسمح لهم بالمنافسة و الاستمرار ضمن عالم تقني يتطور تطورا كبيرا ، حيث تواجه جميع البنوك في العالم نفس التحديات ، مما دعا إلى الاستعانة بحلول بنكية ذكية تجعل الأنظمة الآلية في البنوك تتطور لتتكيف مع معطيات الثورة التكنولوجية .

#### 1- تعريف الخدمة البنكية الإلكترونية :

عرفت الخدمة البنكية الإلكترونية بأنها : " تقديم الخدمات البنكية مباشرة للعملاء من خلال التفاعل الآلي مع القنوات الإلكترونية المختلفة التي يوفرها البنك لجميع المستخدمين الأفراد و الشركات على مدار الساعة " <sup>1</sup>.

عرفت أيضا بأنها : " المنتجات و الخدمات الحالية التي تغيرت جذريا إلى الشكل الرقمي و تقدمها شبكة الأنترنت عن طريق و سائل تكنولوجيا المعلومات الأكثر وضوحا و انتشارا ، زيادة على ذلك الأنترنت يقدم وظائف تفاعلية مع عملائه و يمكنهم من الحصول على خدمات إلكترونية " <sup>2</sup>.

كما يعرف بنك التسوية الدولية الخدمة البنكية الإلكترونية بأنها : " تقديم الخدمات الإنتاجية البنكية عن بعد ، أو عبر الخط ، أو من خلال قنوات إلكترونية سواء للمقيمين أو غير المقيمين داخل البلد أو خارجه " <sup>3</sup>.

من خلال ما سبق يمكن تعريف الخدمة البنكية الإلكترونية على أنها تلك الخدمات البنكية التي تم إنشائها عن طريق توظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال و المعلومات و تقديمها عبر

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

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

<sup>3</sup> شيروف فضيلة ، مرجع سبق ذكره ، ص 48 .

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

## 2- أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية :

تقدم البنوك تشكيلة من الخدمات الإلكترونية تتمثل فيما يلي :

أ- الخدمات البنكية من خلال الصرافات الآلية : و هي 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 فبي تعمل على مدار 24 ساعة ، حيث توضع على الجدران الخارجية للبنك أو في الأماكن العامة كالمطارات و المراكز التجارية و الجامعات و غيرها ، و يتم الدخول إلى حسابه ، و الصراف الآلي وسيلة تستخدم في العديد من العمليات البنكية التقليدية و غير التقليدية مثل السحب أو الإيداع النقدي ، الاستفسار عن الرصيد ، تحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد آخر ، الحصول على كشف رصيد مختصر ، و السحب النقدي باستخدام بطاقات الائتمان<sup>1</sup>.

ب- خدمة البنك الهاتفية ( الهاتف البنكي ) : 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 تنفيذا لأي من الخدمات البنكية المطلوبة<sup>2</sup> ، و تتيح هذه الخدمة للعملاء التحكم في حساباتهم و إجراء عمليات الدفع و تحويل الأموال من أي مكان في العالم بواسطة هواتفهم المحمولة .

ت- خدمة الرسائل القصيرة : هذه خدمة تتيح للعميل استقبال رسائل قصيرة للعديد من الخدمات البنكية و الحركات التي تمت على حساباته ، إضافة إلى معلومات ترويجية عن البنك بحيث يستقبلها بشكل منتظم على هاتفه الخليوي في أي مكان و في أي وقت<sup>3</sup> ، و من أهم أنواع الرسائل تحويل الراتب التحويلات بين الحسابات ، الإيداع النقدي ، السحب النقدي ، معاملات بطاقات السحب الآلي و معاملات استخدام بطاقات الائتمان .

ث- خدمة نهائي نقطة البيع الإلكترونية ( T.P.V ) : تمنح هذه الخدمة عملاء البنوك مرونة كبيرة في تسديد قيمة مدفوعاتهم إلكترونيا كبديل عن النقود الورقية و الشيكات ، و خاصة إذا كانت المبالغ المطلوبة كبيرة ، حيث يتم استخدام جهاز للدفع الآلي متصل بشبكة إلكترونية مع البنوك يتم فيه التحويل الإلكتروني للنقود من حساب العميل ( المشتري ) إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل البنكية حيث يستخدمه العميل عند دفع قيمة الخدمات و البضائع التي يحصل عليها لدى محلات البيع بالتجزئة كالمحلات التجارية و المطاعم و محطات الوقود و غيرها<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> معهد الدراسات المصرفية ، مرجع سابق ، ص 2 .

<sup>2</sup> وسيم محمد الحداد و آخرون ، الخدمات المصرفية الإلكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص 64 .

<sup>3</sup> ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبد الات ، الصيرفة الإلكترونية ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، 2008 ، ص 70 .

<sup>4</sup> معهد الدراسات المصرفية ، مرجع سابق ، ص 2 .

ج- الخدمة البنكية عبر شبكة الأنترنت : و تعرف هذه الخدمة أيضا ببنك الأنترنت ، فهي عبارة عن إنجاز المعاملات البنكية من خلال الدخول على موقع البنك على الأنترنت<sup>1</sup> ، 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 تعريفي لتسهيل الدخول و إجراءات المعاملات المالية ، و بالتالي يمكن للعملاء التحكم بأموالهم مع توافر إجراءات حماية و أمان في عملية الصفح و البحث و العرض .

ح- خدمة الدفع الإلكتروني : هي خدمة تمكن العملاء من تسديد مستحقاتهم إلكترونيا بواسطة وسائل دفع ، و تتمثل أهم وسائل الدفع الإلكتروني فيما يلي<sup>2</sup> :

- بطاقة الائتمان : و هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك ، و هي من أشهر الخدمات البنكية الحديثة ، بموجب هذه البطاقة يستطيع المتعاملون الحصول على ائتمان متفق عليه مع البنوك ، و هذا الائتمان يقومون بتسديده بعد مدة معينة ، و هذه 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 :

و يوجد نوعان من بطاقات السحب هما :

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

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

- بطاقة حسب الاستخدام : و يوجد نوعان من هذه البطاقة هما :

✓ **بطاقة الائتمان العادية** : و هي النوع الأغلب ، و يستخدم في الشراء من المتاجر ، و الحصول على الخدمات ، و السحب النقدي من أجهزة السحب الآلي أو البنوك المشتركة في عضوية البطاقة .

✓ **بطاقة السحب النقدي الإلكتروني** : و تستخدم فقط في عملية سحب النقود ، إما من أجهزة الصرف الآلي الدولية ، أو في الأجهزة القارئة لشريط المغناطيسي المزود بها البنوك المشتركة في عضوية

<sup>1</sup> ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبد الات ، مرجع سابق ، ص 61 .

<sup>2</sup> ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبد الات ، مرجع سابق ، ص 73 .

البطاقة و إلى جانب ذلك نجد البطاقة المحلية ، و هي التي يقتصر استخدامها داخل حدود الوطن في البنك المصدر البطاقة و بالعملة المحلية .

- **النقود الإلكترونية :** يشمل مصطلح النقود الإلكترونية مجموعة متنوعة من المنتجات المصممة لتزويد المستهلكين ببدائل لطرق الدفع التقليدية ، و إزاء 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 بالعميل ، فتكون في صورة وحدات إلكترونية تعمل محل العملات العادية و تكون بنفس القيمة المحددة لتلك العملات العادية.<sup>1</sup>
- **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 أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك ، و بعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك و إعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك ( حامله ) ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الشيك فعلاً ، و يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.<sup>2</sup>

### ثانياً : جودة الخدمات البنكية الإلكترونية و أبعادها :

في ظل وجود شبكة الإنترنت و انتشارها و ازدياد مستخدميها ، و في ضوء ما تشهده الساحة البنكية من تغيرات ، يتحتم على كل بنك أن يسعى جاهداً نحو تطوير جودة خدمات البنكية الإلكترونية حتى يستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات التي تواجهه في العمل البنك .

#### 1- تعريف جودة الخدمة البنكية الإلكترونية :

إن الخدمة البنكية الإلكترونية تعتبر آخر ما نتج عن التطورات الحاصلة في الخدمات لدى البنوك ، فقد وظفت البنوك منذ السبعينات تكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق الجودة في خدماتها البنكية ، و مع انتشار شبكة المعلومات و استخدامها من طرف البنوك أدى إلى ظهور خدمات مبتكرة تقدم إلكترونياً عبر هذه الشبكات ، و نظراً للتطورات السريعة في هذه الخدمات تحتم على البنوك السعي لتطوير خدماتها البنكية الإلكترونية و تحقيق الجودة فيها من أجل التفوق و كسب المزيد من العملاء .

عرفت جودة الخدمة الإلكترونية على أنها : " الفهم و الإدراك للخدمة من نظر مختلفة سواء قبل أو بعد تقديمها على شبكة الإنترنت ، أو هي التقييم الشامل للعملاء و الحكم الصادر عن التميز و الجودة في الخدمات

<sup>1</sup> عرابية رابع ، مرجع سابق ، ص 16 .

<sup>2</sup> عبد الكريم قندوز ، يومدين 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 .

الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات في السوق الافتراضية<sup>1</sup>.

## 2- أبعاد جودة الخدمة البنكية الإلكترونية<sup>2</sup>:

نظرا لتطور و اتساع الخدمات البنكية الإلكترونية ، و ازدياد أهميتها في العمل البنك ، أدى ذلك إلى تزايد اهتمام الباحثين بمسألة جودة الخدمات البنكية الإلكترونية خاصة في المواقع البسيطة ، حيث تم الانطلاق من أبعاد جودة الخدمات البنكية التقليدية .

ففي عام 2000 تم تطوير أداة ( e – squal ) و التي تعتبر مماثلة لنموذج الفجوات ( servqual ) و التي وضعت خصيصا لقياس جودة الخدمات عبر الإنترنت ، و في عام 2002 تم اختبار و تنقيح هذه الأداة من قبل ( Parasurman , Zethamal , Malhotra ) و الذين قاموا بدراسة استطلاعية حول مفاهيم و تصورات العملاء عبر الإنترنت حيث تم التوصل إلى 11 بعد لجودة الخدمة البنكية الإلكترونية و المتمثلة في :

- 1- الاعتمادية : تشمل تصحيح الأداء الفني للموقع و دقة الخدمة و التسليم حسب الوعد ، توفير المعلومات عن المنتجات ؛
- 2- الاستجابة : الاستجابة السريعة و القدرة للحصول على مساعدة في حالة وجود مشكلة أو سؤال ؛
- 3- الوصول : الدخول للموقع على وجه السرعة للوصول إلى البنك عند الحاجة ؛
- 4- المرونة : اختيار طرق الدفع ، الشراء ، العودة للبحث عن اختيارات أخرى ؛
- 5- سهولة التفحص : الموقع يحتوى على وظائف تساعد العملاء للحصول على ما يحتاجونه من دون صعوبة ، يمتلك محرك بحث جيد ، تتيح للعملاء سهولة و سرعة الانتقال ذهابا و إيابا بين الصفحات ؛
- 6- الكفاءة : الموقع سهل الاستعمال و منظم بشكل سليم ، و يتطلب حد أدنى من المعلومات التي تجيب على دخلات العملاء ؛
- 7- الأمان الثقة : يشعر العميل بالثقة في التعامل مع الموقع ، أن تكون سمعة الموقع جيدة ، يجب أن تكون المنتجات أو الخدمات التي تباعها واضحة و صادقة في المعلومات ؛
- 8- ثمن المعرفة : المدى الذي يمكن للعميل تحديد أسعار الشحن ، و السعر الإجمالي مقارنة بالأسعار خلال عملية التسويق ؛
- 9- الأمان و الخصوصية : درجة تأمين الموقع للعملاء من التدخل و حماية المعلومات الشخصية ؛
- 10- الموقع الجمالي : مظهر الموقع ؛
- 11- التكيف / التخصيص : تكيف الموقع وفقا لاحتياجات العملاء ، الأداء ، سرعة التسوق .

<sup>1</sup> شيروف فضيلة ، مرجع سابق ، ص 49 .

<sup>2</sup> المرجع السابق ، ص 56 – 57 .

## المطلب الثالث : أثر التكنولوجيا على الخدمات البنكية .

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

فلقد تعددت آثار التكنولوجيا الحديثة على التنظيمات البنكية و تعرضت معظم البنوك المحلية و الدولية لغزو تقني حديث غيلا من مفاهيمها التقليدية و من أبرز ملامح هذه الآثار نجد<sup>1</sup>:

- بالنسبة لمديري البنوك تعد التكنولوجيا سلاحا ذو حدين ، فمن ناحية فهي مؤثرة و فعالة حيث تؤثر في كفاءة التنفيذ و الأداء في البنوك و من ناحية أخرى فهي تفرض قيودا و محددات على تلك البنوك ، إضافة على أنها تمنح للبنوك القدرة على إيجاد و تقديم منتجات و خدمات مالية جديدة للعملاء ، و أن النجاح و المنافسة في هذه المجالات من شأنه أن يخلق طلب جديد على المنتجات و الخدمات المالية التي تقدمها البنوك ؛
- تعد التكنولوجيا عنصرا أساسيا في استراتيجية البنوك بسبب تأثيرها على الأنشطة المتعلقة بتقديم منتجات و خدمات جديدة و كذلك بسبب احتمال قيام المنافسة بين البنوك باستخدام هذا النوع من التكنولوجيا ؛
- تؤثر التكنولوجيا في نمو و تطور تشكيلة الخدمات المتنوعة و المتميزة و تصبح للبنك القدرة على تقديم تشكيلة واسعة من الخدمات التي تتلاءم مع رغبات العملاء ، كما تساعد البنوك في التغلب على مشكلة تقادم المنتجات و الخدمات إضافة إلى إيجاد خدمات جديدة من شأنها تنويع قاعدة إيرادات البنك من الرسوم و العمولات بدلا من الاعتماد بصورة كبيرة على الإيرادات الناتجة من الفرق بين سعري الفائدة المدينة و الدائنة ؛
- تسمح التكنولوجيا للبنك بتنويع أسواقها أي التعامل مع عدد كبير من قطاعات النشاط المختلفة ؛
- تؤثر التكنولوجيا على اليد العاملة بالبنوك ذلك أن هذه القوى البشرية سوف تتأثر بهذه التغيرات و يجب توفر بعض الصفات فيها لمواكبة هذه التطورات كالجدارية في العمل من خلال توفر المهارات على الحسابات الإلكترونية ، و توفر روح الإبداع و التطوير للأحسن ؛
- تؤثر التكنولوجيا على التسويق البنكي ذلك أن استخدام التكنولوجيا جعل العالم كقرية صغيرة ، و سهل هذا الاستخدام الاتصالات السريعة مما انعكس على مفهوم التسويق البنكي و أصبح من الضروري تطوير شكل و أدوات التسويق البنكي و استخدام أدوات تكنولوجية حديثة في نشر أدوات

<sup>1</sup> رحال 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 ، ص ص 91 - 92 .

التسويق البنكي حول العالم كاستعمال أدوات إعلانية للبنك على شبكة الأنترنت لضمان انتشار  
الدعاية؛<sup>1</sup>

- 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 و ذلك بسبب تأخر تسويقها من قبل البنوك .

---

<sup>1</sup> رجال فواد ، تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود و مالية ، جامعة بسكرة ، 2005-  
2006 ، ص ص 91- 92 .

## خلاصة الفصل :

لقد أصبحت البنوك تلعب دورا هاما في أي اقتصاد و أي دولة في العالم ، حيث تعتبر العمود الفقري و الركيزة الأولى لتحقيق توجهات و أهداف سياسات الدول الاقتصادية ، و حتى يتحقق هذا الدور و جب على البنوك البلوغ بمستوى خدماتها البنكية لمستوى الجودة لتحقيق ميزة تنافسية تكون هذه الأخيرة مبنية على أساس الاستجابة للاحتياجات و توقعات العملاء من جهة و مدى مطابقة معايير الأداء من جهة أخرى ، و لقد أصبح لزاما على البنوك الارتقاء من العمل التقليدي إلى العمل البنكي الإلكتروني و استغلال الأهم التكنولوجيات القائمة عليها بهدف جذب عملاء جدد ، حيث يتعين على البنوك المتبقية للصيرفة الإلكترونية أن تمتلك المعرفة و القدرة على وضع استراتيجية شاملة تمكنها من تحقيق الجودة في الخدمات و السرعة في أداءها و تقديمها الإنشاء علاقات جيدة مع العملاء و الرضا الدائم عن جودة الخدمات البنكية المقدمة .

# الفصل الثالث

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري

تمهيد :

شهدت الساحة البنكية المحلية و العالمية خلال الفترة الأخيرة تقدما هائلا في مجال التكنولوجيا ، لذلك وجب على البنوك بصفة عامة و البنك الوطني الجزائري بصفة خاصة ، مواكبة هذا التطور و الإصلاحات المالية و الهيكلية ، قصد زيادة فعاليته في تمويل الاقتصاد الوطني و دعم مركزه التنافسي .

فلقد أبرزت التغيرات في تكنولوجيا المعلومات صيغة جديدة للمعاملات امتازت في جوهرها بقيمة الأداء البنكي ، و هذا التلبية الحاجات المالية و النقدية العصرية و توسيع العمليات البنكية لتشمل كل الشرائح ، لذا عمل البنك الوطني الجزائري على تبني أساليب حديثة تتماشى و المتطلبات المتزايدة و تهدف إلى تطوير الخدمات البنكية المكونة للعمل البنكي ، و ذلك من خلال عصرنه الوسائل المستخدمة التطوير خدماته و إعطائها الصيغة التنافسية و التي تترجم درجة تحكم البنك في نشاطه بفعل المهارات و قوته في إدارة العمل المالي نحو التقدم و جذب الزبائن و اكتساب البنك ميزة الريادة في أداء العمل ؛ و من هذا المنبر سيتم تقسيم الفصل إلى المباحث الموالية .

المبحث الأول : تقديم عام حول البنك الوطني الجزائري :

المبحث الثاني : بطاقة فنية لبنك BNA وكالة مستغانم 871 ؛

المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات و دورها في تطوير الخدمات البنكية لبنك .

**المبحث الأول : تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA**

يعتبر البنك الوطني الجزائري كغيره من البنوك التجارية التي تلعب دورا فعالا في جناح التنمية الاقتصادية ، فهو يحتل مكانة هامة ضمن الجهاز البنكي في الجزائر و سيتم في هذا المبحث عرض للبنك الوطني الجزائري و ذلك من خلال المطالب الموالية :

المطلب الأول : تعريف البنك الوطني الجزائري BNA ؛

المطلب الثاني : مميزات البنك الوطني الجزائري و نشاطه ؛

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري .

## المطلب الأول : تعريف البنك الوطني الجزائري BNA

شهد البنك الوطني الجزائري منذ نشأته إلى اليوم عدة تغيرات في هيكله و مهامه ، و ذلك في ظل الإصلاحات التي عرفها الجهاز البنكي ، و في هذا المطلب سيتم عرض نشأة البنك الوطني الجزائري .

أولاً : نشأة البنك الوطني الجزائري BNA<sup>1</sup>:

البنك الوطني الجزائري هو مؤسسة ذات طابع تجاري ، عموماً متخصصة في تمويل المشاريع الاستثمارية ، كالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة و كذلك دون استثناء المؤسسات الكبيرة ، و لقد تأسس البنك الوطني الجزائري بتاريخ 13 / 06 / 1966 و ذلك بموجب المرسوم رقم 66/987 ليحل محل البنوك التالية :

- القرض الصناعي و التجاري ؛
- القرض العقاري الجزائري التونسي ؛
- البنك الوطني للصناعة و التجارة في إفريقيا .

و لقد تم إنشاؤه برأس مال قدره 20 مليون دج و هو يعتبر شركة وطنية يسري عليها القانون التجاري و كذلك القانون المتعلق بالشركات و له صفة بنك الودائع .

لقد عرف البنك الجزائري الوطني ازدهاراً كبيراً منذ تأسيسه حيث ارتفع عدد فروعه من 53 فرعاً سنة 1966 إلى 132 فرع سنة 1968 ، كما بلغ عدد العاملين به سنة 1985 إلى 3307 مقابل 776 عاملاً سنة 1966 ، أما عدد الحسابات المفتوحة لديه في نفس التاريخ 1985 بلغ 205370 حساباً مقابل 37300 عام 1966 .

و بهدف تنظيم و تسهيل التعاملات البنكية و الدقة في الحسابات ، استخدم ال BNA تقنيات حديثة كالإعلام الآلي و هذا منذ سنة 1976 ، و يقدر رأسماله عام 1998 ب 820 مليون دج و لعل البنك الوطني الجزائري و إمكانياته البشرية و المالية جعلت منه يحتل المرتبة 16 إفريقياً حسب إحصائيات سنة 2002 .

ثانياً : مهام البنك الوطني الجزائري BNA<sup>2</sup>:

لقد أوكلت للبنك الوطني الجزائري عدة مهام نذكر منها :

- مراقبة نشاطات مختلف المديريات الجهوية و الوكالات التابعة لها و التنسيق بينهم ؛
- تنفيذ المخططات و البرامج المقررة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة ؛
- التدخل عن طريق القروض و تمويل مختلف المشاريع التي من شأنها أن تطور الاقتصاد الوطني .

حدد القانون 90 / 10 الصادر بتاريخ 1990 مهام البنوك التجارية و منها بصفة خاصة البنك الوطني الجزائري

و من تلك المهام :

<sup>1</sup> BANK NATIONAL D'ALGERIE

<sup>2</sup> معطيات من البنك محل الدراسة .

- كل العمليات التي تستهدف جمع الأموال من المدخرين و عمليات القروض ؛
- عمليات الاكتتاب ؛
- بيع القطع العقارية ؛
- استقبال الودائع من الجمهور عن طريق الحساب أو غيره تحت الطلب أو الأجل ، إصدار سندات الخزينة....؛
- تمويل بكل الطرق عمليات التجارة الخارجية ؛
- استقبال الودائع في شكل قيم و سندات ؛
- تأجير كل حجرات الصندوق ؛
- أداء الوسيط للشراء أو الاكتتاب أو لبيع كل الأوراق العمومية ، الأسهم و السندات و المعادن الثمينة .

### ثالثا : تنظيم البنك الوطني BNA<sup>1</sup>:

تأمين خدمات الوكالة البنكية و المنشآت الرسمية للقرض يخضع البنك الوطني الجزائري للنظامين المركزي و اللامركزي ، فالأول تمثله المديرية المركزية الموجودة بولاية الجزائر تحت إدارة رئيس مدير عام بمساعدة مديرين مركزيين بالإضافة إلى أقسام تضم كل منها عدة مديريات تحت سلطة رئيس قسم مهمتها الإشراف على مختلف العمليات البنكية .

أما اللامركزية فتتمثل في فروع وكالات البنك الممتدة عبر ولايات الوطن ، حيث توجد الفروع التي تقوم بالإشراف و العمل على السير الحسن للوكالة عبر النطاق المحدد لها ، أما الوكالات فهي الخلية القاعدية لنشاطات البنك ، و هذا التوزيع الشامل لفروع وكالة البنك الوطني الجزائري عبر مختلف مناطق الولاية ، و الغرض منه تحقيق تنمية شاملة و أيضا تقديم خدمات مختلفة من اقتراض و غيرها لجميع المواطنين :

#### • نظام معلومات الوكالة :

تتمثل مكونات النظام في وكالة مستغانم 871 ، في المكونات التالية :

- 1- المدخلات : و تشير الى العناصر التي تم الحصول عليها و تبويبها لإدخالها إلى النظام ليقوم بتشغيلها كاليانات مثلا .
- 2- العمليات التشغيلية : و تتمثل هذه العمليات بتحويل المدخلات الى مخرجات ، و مثال ذلك تحويل البيانات الخام الى معلومات مفيدة للنظام ، أفراد ، أجهزة الحاسوب ، أموال....
- 3- المخرجات : و تشير الى العناصر التي تم انتاجها من خلال عمليات التحويلية ، مثال ذلك مخرجات نظم المعلومات .

<sup>1</sup> معطيات من البنك محل الدراسة .

4- التغذية العكسية : و تتمثل ببعض المخرجات التي قد تترد بصورة عكسية كمدخلات لنفس النظام و تفيد هذه المخرجات المرتدة اجهزة الرقابة و تقييم اداء النظام .

المطلب الثاني : مميزات البنك الوطني الجزائري و نشاطه .

أولا : مميزاته :<sup>1</sup>

تميزت سنة 1995م بانتعاش اقتصادي تماشيا مع برنامج التعديل الأساسي المقرر إثر اتفاق إعادة جدولة الديون الخارجية ؛ و لما اتخذت الجهات العمومية برنامج إعادة إصلاح الاقتصاد مع مراعاة تحرير التجارة الخارجية و إلغاء الاحتكار ، و في هذه السنة سجل البنك على الصعيد الجاري طلب كبير و المتكاثر على القروض و من هذا الأخير قدم BNA مبلغ قدره 47.92 مليار دينار جزائري حيث ساعدت المؤسسات في تخفيض المصاعب التي تواجهها في التمويل و الاستغلال ( تمويل الاستثمارات ) ؛ و بالنسبة لمجال الاحتياطات أو ضمانات الزبائن فقد قام البنك بتجميع 10.800 مليار دينار جزائري كتمويلات إضافية من حسابات الزبائن أما الزبائن فقد سجلوا نمو قليل يقدر ب 0.82 % أي 99.813 مليار دينار جزائري و فيما يخص النتائج الإضافية لرفع رأس مال البنك الى 80 مليار دينار جزائري ؛ و ارتفع الهامش البنكي بقيمة 84.07 % سنة 1995 مقارنة ب 64 % لسنة 1994 و بقي في ارتفاع حتى سنة 2012 و يحتل المرتبة الثانية في الجزائر بعد بنك الفلاحة و التنمية الريفية من حيث رقم الأعمال الصافي .

ثانيا : نشاطه :

يقوم البنك الوطني الجزائري بمجموعة من النشاطات المختلفة على غرار البنوك الأخرى تتمثل هذه الأخيرة في :

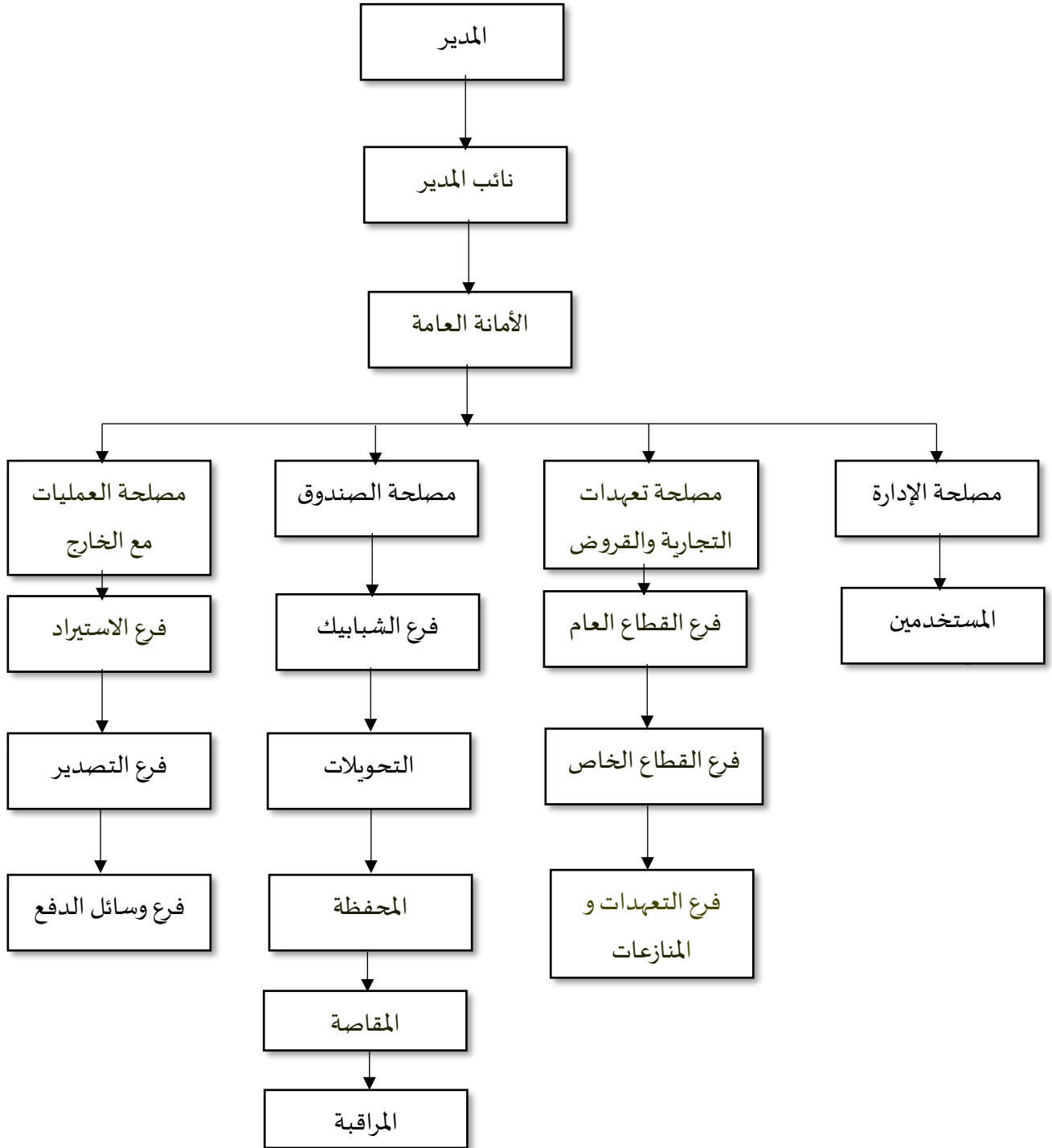
1- جمع الموارد : لوحظ في السنة المالية 2000 نمو في القيمة الحقيقية أو القيم النسبية بالنسبة للاحتياط نقدا، و أما الموارد نقدا فسجلت نمو يقدر ب 6.495 مليار دينار جزائري أو بخصم الفعالية التجارية لتوسع الشبكة التي ساهمت في انجاز أهداف البنك مع الأخذ بعين الاعتبار الحسابات بالعملة الصعبة التي سجلت ارتفاع مهم قدر ب 2.695 مليار دينار جزائري و الموارد بالأجل سجلت زيادة قدرت ب 4.305 مليار دينار جزائري ؛

2- تمويل المؤسسات العمومية : سجل ارتفاع قدر ب 44.002 مليار دينار جزائري .

<sup>1</sup> www.banque centrle.dz consulte le 20/05/2019

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري<sup>1</sup>.

و الشكل الموالي يمثل الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA :



المصدر: معلومات مقدمة من طرف الوكالة

<sup>1</sup> www.banque centrle.dz consulte le 20/05/2019

**المبحث الثاني : ماهية البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم 871**

تعتبر الوكالة الخلية التنفيذية الأنشطة البنك ، حيث يتم من خلالها تقديم كافة الخدمات البنكية للعميل

، وفي هذا المبحث سيتم التطرق إلى ما يلي :

المطلب الأول : تقديم وكالة مستغانم 871 ؛

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لوكالة مستغانم 871 ؛

المطلب الثالث : خدمات البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم 871 .

## المطلب الأول : تقديم وكالة مستغانم 871

تعتبر وكالة مستغانم خلية تنفيذية تابعة للبنك الوطني الجزائري كباقي الوكالات المنتشرة عبر التراب الوطني .

أولا : التعريف بوكالة مستغانم 871<sup>1</sup>

تعتبر وكالة مستغانم 871 وكالة ثانوية تابعة للوكالة الجهوية للاستغلال لولاية مستغانم التي تراقب الوكالة وتشرف عليها وعلى أعمالها ، حيث تضم موظفين موزعين على مختلف المصالح ، حيث يسهرون على السير الحسن للوكالة ونحد إطارات منهم المدير والمساعد ، رؤساء المصالح ، و المكلفون بالدراسة ، أعوان الأمن ، عمال النظافة .

## ثانيا : وظائف الوكالة وأهدافها :

## 1- وظائفها :

- فتح الحسابات بكل أنواعها (حسابات تحت الطلب أو الأجل) ؛
- تقديم القروض بعد دراستها والتأكد من كفاية الضمانات ؛
- خصم و تحصيل الأوراق التجارية ؛
- تقوم بعمليات صرف و التجارة الخارجية من إطار القوانين المعمول بها ؛
- تقوم بتحصيل الشيكات و عمليات التحويل ؛
- حفظ و بيع و شراء الأوراق المالية (سندات و أسهم) .

## 2- أهدافها :

تهدف من خلال ممارسة وظائفها في تحقيق ما يلي :

- تحقيق الربح بصفتها مؤسسة تجارية ، و يتم ذلك بتحديث تقنيات تقديم الخدمات كإدخال الإعلام الآلي الذي يسهل المعاملات و ذلك بالسرعة التي تتطلبها العمليات البنكية ؛
- المساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني و ذلك بالتوجيه العقلاني للقروض خاصة إذا كانت هذه الأخيرة موجهة لتمويل الاستثمارات و التي تؤدي بدورها إلى خلق مناصب شغل .

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لوكالة مستغانم 871<sup>2</sup>

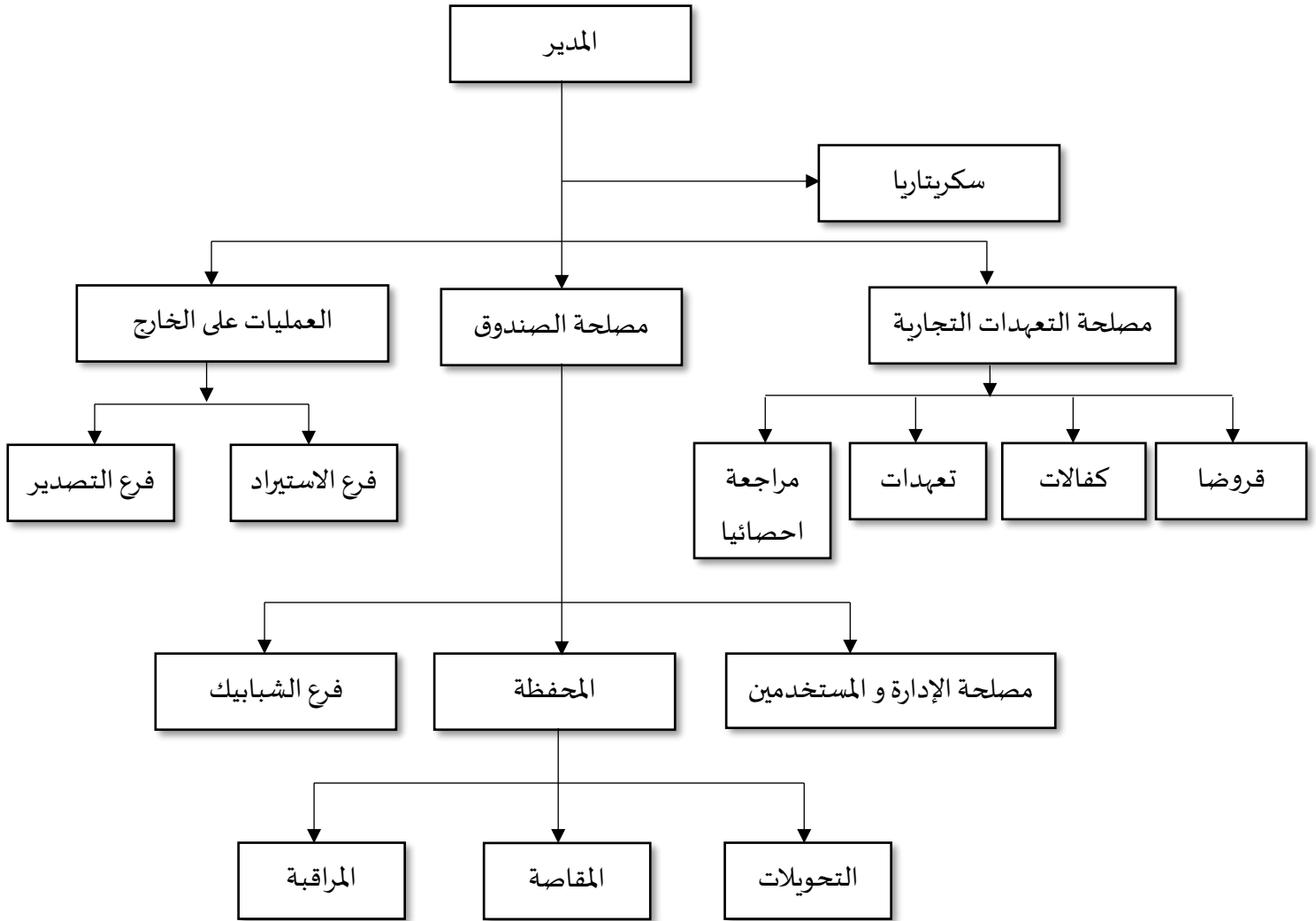
تقوم وكالة مستغانم بممارسة أعمالها وفقا للهيكل التنظيمي المخطط بالشكل الموالي و هذا الهيكل يبين مختلف الأنشطة بحيث نجزئها إلى أقسام صغيرة و التي تتفرع بدورها إلى فروع و بواسطتها توضح الهدف النهائي للبنك و الشيء الملاحظ على هذا الهيكل هو تركز المسؤولية على عاتق المدير الذي يأتي في قمة الهرم ثم رؤساء

<sup>1</sup> معطيات من البنك محل الدراسة .

<sup>2</sup> معطيات من البنك محل الدراسة .

الفروع ثم المداولون (الأعوان) .

الشكل ( 04 ) : الهيكل التنظيمي لوكالة مستغانم 871



المصدر: مديرية البنك (مصلحة المحفظة)

و يبين الشكل السابق الأنشطة بحيث نجزئها إلى أقسام صغيرة و التي تتفرع بدورها إلى فروع و بواسطتها توضح الهدف النهائي للبنك و الشيء الملاحظ على هذا الهيكل هو تمركز المسؤولية على عاتق المدير الذي يأتي في قمة الهرم ثم رؤساء الفروع ثم المداولون (الأعوان) <sup>1</sup> حيث:

- مدير الوكالة : هو المشرف و المسير للوكالة و من مهامه :
- مراقبة نشاط الوكالة و التنسيق بين المصالح المختلفة ؛
- اتخاذ القرارات اللازمة في حدود السلطة المحددة له ؛

<sup>1</sup> مرجع سبق ذكره

- عقد لقاءات دورية مع الموظفين و العملاء .
- السكرتارية : و هو الوسيط بين مختلف مصالح البنك إذ يؤمن الاتصالات الداخلية و الخارجية و يعمل على تنظيم البريد الصادر و الوارد .
- واجهة المكتب : سميت بذلك لأن الزبون يجلس أمام ممثل الوكالة و يتجاوب معه للحصول على الخدمة دون تعب و تنتقل بين المصالح و يتكون من :
  - 1- قطب العمليات التجارية :
    - و تضم فيها كل العمليات التجارية للوكالة .
- ✓ البنك الجالس : و تعرف أيضا بمصلحة المسؤولين عن الزبائن و يعمل على :
  - تحقيق ميزة تنافسية و اعطاء صورة جيدة للبنك ؛
  - جذب أكبر عدد ممكن من العملاء للتعامل مع البنك ؛
  - تحقيق المنفعة المكانية و الزمنية للعملاء .
- ✓ الصندوق المركزي : يقوم بتنفيذ عمليات مالية بالسحب أو الدفع و يقوم بتحويلها من صيغة كتابية إلى نقدية .
- ✓ محاسبة المدفوعات : يقوم فيه برصد جميع المعلومات المالية المدفوعة في البنك كالقروض و الفائدة و أيضا ترصيد الحسابات .
- 2- قطب العملاء : و يتكلف بكل ما هو خاص بالعملاء<sup>1</sup> .
- ✓ الاستقبال و التوجيه : توجيه الزبون إلى المصلحة التي يريد .
- ✓ تعبئة الزبائن (مؤسسات) : خاص بالمؤسسات فقط حيث يقوم بتنفيذ عمليات المؤسسات من إيداع و استقبال الملفات .
- ✓ تعبئة الزبائن (خاص) : يختص بكل العمليات ذات درجة مهمة .
- خلف المكتب : في هذا القسم تتم التحويلات ما بين البنوك و إبداعات الصكوك و دراسة ملفات القروض و كيفية تحصيل الضمانات دون اللقاء المباشر مع الزبائن و يتكون من :
  - 1- مصلحة القروض : و تقوم بما يلي :
    - دراسة ملفات القروض ؛
    - تصنيف القروض الممنوحة إلى طويلة ، متوسطة و قصيرة ؛
    - تسليم و ترحيل ملفات القروض إلى لجنة القروض ؛
    - إعداد محضر خاص بدراسة ملفات القروض و الإعلان عن موافقة أو رفض القرض .

<sup>1</sup> معطيات من البنك محل الدراسة .

- 2- مصلحة التحويلات : و تعمل على :
    - تحويل المبالغ المالية من حساب إلى آخر ؛
    - تحويل مبلغ معين من وكالة إلى الوكالات الأخرى .
  - 3- مصلحة المقاصة : يستقبل هذا الفرع الأوراق المالية للتحصيل و الخصم ، حيث أن أهم دور لهذا الفرع هو الاتصال الدائم بالزبون للمحافظة على التوازن المالي للوكالة .
  - 4- مصلحة التجارة الخارجية : هذه المصلحة تختص بالتجارة الخارجية و فتح الحسابات الخاصة بعملية الإسترداد .
  - 5- مصلحة المنازعات : يهتم بجميع الشكاوى المقدمة من الزبائن أو عرض قضايا من طرف البنك في حالة الإخلال بأحد القوانين .
  - 6- مصلحة المحاسبة و المراقبة : يتم على مستوى هذه المصلحة كل العمليات الحسابية ( الميزانية ، القروض ) و عملياتها الأخرى و مراقبة المصاريف و المداخيل على مستوى الوكالة .
- المطلب الثالث : خدمات البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم 871 .**

تقوم BNA وكالة مستغانم 871 على تقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات بهدف جذب عدد أكبر من العملاء سواء المودعين أو المقرضين ، إضافة إلى مجموعة أخرى من الخدمات التي يحتاجها العميل من البنك ، و منه وجب التعرف على مختلف الخدمات التقليدية التي يقدمها البنك و التي تتمثل في :

#### أولا : خدمات متعلقة بالإقراض<sup>1</sup> :

يقوم البنك الوطني الجزائري على غرار غيره من البنوك ، بدور الوساطة الحالية ، فبعد استقباله ابداعات المدخرين يقوم باستخدامها في شكل قروض لذوي الاحتياجات المالية ، و تختلف هذه القروض من حيث المدة و غرض الحصول على القروض و كذا الضمانات المطلوبة و يمنح البنك الوطني الجزائري عدة أنواع من القروض نذكر من أهمها ما يلي :

- 1- قروض الاستغلال : هي قروض قصيرة المدة ، مدتها سنة واحدة و لا تتجاوز سنتين ، تهدف إلى تمويل احتياجات التشغيل و تكون على الأشكال التالية :
  - قروض الاستغلال العامة : سميت هكذا كونها موجهة إلى تمويل أصول متداولة عامة ، و غير محددة و تسمى أيضا بالقروض عن طريق الصندوق أو الخزينة .
  - قروض الاستغلال الخاصة : و هي قروض موجهة لتمويل الأصول المتداولة سواء المخزون أو الحقوق و تتضمن التسبيقات على السلع ، التسبيقات العمومية و الخصم التجاري .

<sup>1</sup> معطيات من البنك محل الدراسة .

2- قروض الاستثمار: وهي قروض متوسطة و طويلة الأجل تتراوح مدتها من سنتين إلى خمس سنوات و قد تصل إلى ثمانية سنوات أو أكثر. و يمنح هذا القرض لتمويل مشتريات المعدات أو تجديد الآلات ، أو بهدف تكوين رأس المال الثابت في حالة القروض طويلة الأجل و يمنح عادة لقاء رهن عقاري .

ثانيا : خدمات متعلقة بالإيداع :

حيث يعمل البنك الوطني الجزائري على جذب أكبر عدد من الودائع مقابل فوائد معينة و هذا حسب المبلغ و المدة خلال عقد بين البنك و الزبون .

1- ودائع لأجل : و فيها يضع الزبائن أموالهم و ذلك حسب الفترة اجل الوديعة تفرض الفوائد عليها كما يلي:<sup>1</sup>  
جدول رقم (05): نسب الفائدة المطبقة للأموال المودعة في البنك الوطني الجزائري

المدة	معدل الفائدة
من 3 الى 6 أشهر	1.5%
من 13 إلى 18 أشهر	1.75%
من 55 شهر	3.5%

المصدر: معلومات مقدمة من طرف وكالة مستغانم 871 .

و هنا تكون المبالغ المودعة عادية و لا تفرض عليها أي شروط ، و يستطيع أي زبون أن يضع ودائعه لدى البنك .

2- ودائع جارية : و تضم :

• دفتر توفير BNA : يعتبر من الخدمات التي يقدمها البنك الوطني الجزائري ، حيث يمكن للراغبين في وضع أموالهم الفائضة عن حاجاتهم في دفتر التوفير على أساس فائدة تقدر ب2.5% حيث باستطاعتهم القيام بعمليات دفع و سحب الأموال في جميع الوكالات التابعة للبنك .

3- ودائع بالعملة الأجنبية : حيث توضع هذه الودائع كل 3 أشهر قابلة للتجديد و تكون نسب الفائدة المفروضة عليها متغيرة أي بحسب المدة كلما زادت مدة الايداع زاد معدل الفائدة مثلا :

الدولار الأمريكي (ودائع تحت الطلب) : 3 أشهر معدل الفائدة يساوي 0.12

الدولار الأمريكي (ودائع تحت الطلب) : ما فوق 24 شهر معدل الفائدة يساوي 1.97

<sup>1</sup> www.banque centrle.dz consulte le 22/05/2019

- 4- أذونات الصندوق : عبارة عن تفويض لأجل و بعائد موجه للأشخاص الطبيعيين و المعنويين و يمكن أن يكون اسميا ( باسم المكتتب ) أو لحامله ، و يتأثر بمعدل فائدة و كذلك بالضريبة على الدخل الإجمالي و الرسم على القيمة المضافة .
- 5- البنك الواقف : و هو بنك يتم فيه استقبال العملاء عن طريق شبابيك منتظمة و يقوم بنفس نشاط البنك الجالس ، و أطلق عليه هذا الاسم لأنه يتم استقبال العميل فيه و هو واقف ، و هذا البنك موجه لفئة من العملاء كالأجراء و المتقاعدين .

## المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمات البنكية

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى كل من التطورات و التغيرات التي شهدتها البنك و تحديدا وكالة مستغانم على مستوى الخدمات التي تقدمها اثر التطور التكنولوجي و مواكبتها لهذا التطور

المطلب الأول : الخدمات البنكية المطورة لبنك BNA وكالة مستغانم 871 ؛

المطلب الثاني : نظام المقاصة الإلكترونية ؛

المطلب الثاني : دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة البنكية .

## المطلب الأول : الخدمات البنكية المطورة لبنك BNA وكالة مستغانم 871

لقد انتهج البنك الوطني الجزائري خلال العشرية الأخيرة ، عدة إصلاحات جوهرية مست بمجملها تحسين وتطوير خدماته و ذلك تماشيا مع التطورات التي تشهدها الساحة البنكية الجزائرية و ضرورة إدخال تكنولوجيا المعلومات على العمل البنكي لترقية الخدمة و تقرب البنك من الزبون و جذب زبائن جدد و تتمثل هذه الخدمات فيما يلي :

أولا : خدمات الصراف الآلي<sup>1</sup>:

تتم عن طريق الصراف الآلي سحب الأوراق النقدية بطريقة آلية ، و قد تم توزيعها في كل فروع البنك ، و من ايجابياتها تقليص عدد العمليات و زمن العملية كما أنها تقضي على ظاهرة الطوابير و التي تشعر العميل بالملل ؛ و قد خصصت للصراف الآلي خلية متابعة لمراقبته في أي وقت و تعبئته بالنقود ليكون دائم السيولة و أيضا صيانتته ، و من صعوباته :

- انقطاع التيار الكهربائي ؛
- هروب التجار من التعامل مع الحساب البنكي ؛
- الاتصالات المتقطعة مما يجعل الشبكات بين البنك و شركة الاتصالات صعب .

## ثانيا : وسائل الاتصال :

من بين الوسائل الاتصالية التي يستخدمها البنك و الوكالات التابعة له :

- 1- شبكة سويفت : تستعمل وكالة مستغانم شبكة سويفت ، و هي شبكة اتصالية تهدف إلى تحسين طريقة الدفع الدولية بإدخال مقاييس موحدة في العلاقات البنكية الدولية باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في الإعلام و الاتصال وذلك من أجل تسريع الاتصال بينها و بين البنوك الأخرى .
- 2- المعالجة الحسابية عن بعد Télétraitement : تعتبر المعالجة الحسابية عن بعد " أسلوب يعالج كافة العمليات التي تتم على مستوى الحساب من إيداع ، سحب ، تحويل بين وكالات BNA بطريقة أنية كانت في السابق تتم عن طريق البريد و نظرا الاقتحام بنك BNA فضاءات تكنولوجية جديدة أصبحت المعالجة الحسابية تجري عن طريق الحاسوب من خلال إرسال كافة المعلومات " اسم و لقب المستفيد ، المبلغ ، رقم الحساب و اسم الوكالة .
- 3- موقع الانترنت : من أحدث وسائل الاتصال التي تعتمد عليها وكالة BNA في إعلام العملاء عن أهم المعلومات التي يحتاجون إليها من خلال التعريف بالبنك ، الخدمات التي يقدمها و ما تتطلبه من وثائق إدارية ، موقع BNA هو : [www.bna.dz](http://www.bna.dz)

<sup>1</sup> معطيات من البنك محل الدراسة .

و هي خدمة وضعت في متناول العملاء ، تسمح لهم بمعرفة أرصدهم بواسطة أرقام شخصية يمنحها البنك ، وقد تطورت هذه الخدمة حيث أصبح بالإمكان الاطلاع على الرصيد البنكي عن طريق الإنترنت .

### ثالثا : خدمة التأمينات :

يوجد داخل الوكالة فرع التأمين و قد تم إنشائه خلال سنة 2009 بتعاقد بين البنك و الشركة الجزائرية للتأمينات ، و هذا لتقريب الخدمة من الزبون ؛ إذا تم تقديم قرض يضاف إليه التأمين في حالة ما إذا جاء جفاف أو مشكل ما فالتأمين يتكفل بتسديد الأضرار و المستحقات للبنك .

يعمل البنك الوطني الجزائري على تقديم خدمات أفضل و تحسينها من خلال تطوير هذه الخدمات و مواكبة لمتطلبات الزبائن و حاجاتهم ، و قد شملت جميع الوكالات التابعة له بما فيها وكالة مستغانم و قد كانت هذه العملية بداية للوعي البنكي بهدف مواجهة المنافسة و الحفاظ على مكانته في السوق كبنك رائد في مجال العمل البنكي الوطني .

### رابعا : خدمة البنك الجالس<sup>1</sup> :

هو تنظيم جديد لهياكل و أنشطة البنك بهدف تحقيق الفعالية في الأداء و العمل على راحة العميل ، و هو عبارة عن مساحة واسعة مجهزة بمكاتب الاستقبال العملاء في وسط مريح و في أجواء مكيفة ، و أطلق عليه هذا الاسم لأنه يتم استقبال العميل فيه بالجلوس حيث يواجه مباشرة موظف البنك ، و قد تم تبنيه التحقيق الأهداف الموالية :

- تحقيق ميزة تنافسية و اعطاء صورة جيدة عن البنك ؛
- جذب أكبر عدد ممكن من العملاء للتعامل مع البنك ؛
- تحقيق المنفعة المكانية و الزمنية لعملاء البنك؛
- تحسين أداء موظفي البنك .

و في البنك الجالس يقدم للزبائن لوائح إخبارية للبنك و خدماته و أيضا استفسارات حول القروض و الفوائد .

### خامسا : أجهزة حديثة :

تعتمد الوكالة في تقديم خدماتها على أجهزة حديثة ، و هي عبارة عن أجهزة متكاملة مع بعضها البعض ، تساعد في تسريع الخدمات التي تقدمها الوكالة .

مثل جهاز الصراف الآلي الذي يقوم بعمليات السحب و الدفع عن طريق البطاقة البنكية .

<sup>1</sup> معطيات من البنك محل الدراسة .

بالإضافة إلى استعمالهم ل :

- الشيك الإلكتروني : يصدر البنك الوطني الجزائري و جميع وكالاته شيك خاص به و ذلك عندما يكون لدى الزبون المتعامل مع البنك حسابا مع رصيد ، و يقدم الشيك بطلب من الزبون حيث يسمح له بسحب أمواله من البنك فقط و يستعمل الشيك في تسوية الوضعيات المالية بين المتعاملين .  
بعدما كان الشيك يلمس أصبح يظهر في شكل صورة شيك **cheque image** و هي وسيلة دفع تحت النظر أي تتم هذه العملية بالمسح الضوئي **scanner** فور تقديم الشيك ، فقبل انطلاق عملية التحديث تسبقها عملية ضبط الشيكات بمواصفات تقنية و هذا ليتمكن إدخاله في المسح الضوئي **scanner** ، كأن تكون عرض المنطقة البيضاء 3 ملم .

#### سادسا : وسائل الدفع الإلكترونية لبنك BNA :

و أصدر بطاقات خاصة به لمواجهة التحديات البنكية .

##### 1- بطاقات الائتمان في بنك BNA<sup>1</sup>:

يصدر بنك BNA حاليا نوعين من بطاقات الائتمان و تتميز كل منها بخصائص عن الأخرى و هي :

- البطاقة البنكية الكلاسيكية : بطاقة وطنية للسحب معمول بها في الشبكة النقدية للبنك و يصدرها خاصة للعمال الأجراء الذي يكون دخلهم ابتداء من 1800 دج الى غاية 10000 دج ، يمكن للزبون شراءها ب 200 دج ، تستعمل عوضا عن النقود و تأخذ اللون الأزرق و تسمح هذه البطاقة لحاملها بسحب النقود و ذلك حسب السقف الأسبوعي للسحب المحدد من طرف البنك ، و يمكن السحب بها ما بين البنوك و هذه البطاقة تمنح إما بمبادرة من البنك أو بطلب من الزبون ، و مدير الوكالة هو المقرر النهائي بمنح أو رفض البطاقة و ذلك بعد الأخذ بعين الاعتبار العديد من المعايير للموافقة على ذلك منها :

- التأكد من عدم تعرض الحساب لأي حادث ؛

- وجود رصيد للزبون لدى البنك ؛

- أقدمية الزبون بالنسبة للبنك .

- البطاقة الذهبية (GOLD) : استخدمت هذه البطاقة في أواخر 2004 و هي خاصة فقط للتجار الذين يملكون رصيد محدد من طرف البنك ، و ما يميزها تسمح بسحب مبالغ كبيرة ، ( مخصصة لذوي الدخل الأكثر من 10000 دج فما فوق ، تشتري ب 200 دج ) .

##### 2- مزايا البطاقات البنكية :

- سهولة الاستعمال ؛

<sup>1</sup> معطيات من البنك محل الدراسة .

- تمنح فرصة دفع مستحقات الزبائن و سحب أموالهم على مدى الأسبوع و ذلك 24 سا على 24 سا
- تضمن حماية رفيعة كونها بطاقة رقمية ؛
- مريحة للوقت
- 3- طريقة استعمال البطاقة :
- تقديم البطاقة عند الصندوق ؛
- يسجل التاجر قيمة مشترياتكم ؛
- ادخلوا البطاقة في جهاز الدفع الإلكتروني ؛
- اكتبوا الرمز السري بواسطة ملامس الجهاز ؛
- عند نهاية العملية يرد لكم التاجر البطاقة و التذكرة .

### المطلب الثاني : نظام المقاصة الإلكترونية<sup>1</sup>

تعتبر المقاصة الإلكترونية من الوسائل الحديثة و المتطورة داخل نظام وكالة مستغانم ذلك لتطبيقها لتكنولوجيا المعلومات في وسائلها و برمجياتها المستخدمة ، فقد كان الهدف منها هو تفادي نقل النقود و بذلك تشجيع استعمال الشيك و المقاصة الإلكترونية تقوم بتسوية المعاملات ما بين البنوك عن طريق البنك المركزي .

فقد تم إدخال نظام المقاصة الإلكترونية في جميع الوكالات البنكية ، مكاتب البريد ، الخزينة العامة ، يعالج هذا النظام أوتوماتيكيا نسخ المعطيات رقمية و صور الشيك ، فهو يحقق الأمان و الثقة في التعاملات و محاربة الغش و الاختلاس .

#### أولاً: نظام عمل المقاصة الإلكترونية :

تعمل المقاصة الإلكترونية وفق منهج عمل مبرمج في الحاسوب مخصص للشيكات و قد خصصت أرقام في الشيكات لتفادي الخلط بينها كما يلي :

- 002 : البنك الخارجي الجزائري ؛
- 003 : بنك الفلاحة والتنمية الريفية ؛
- 004 : القرض الشعبي الجزائري ؛
- 005 : بنك التنمية المحلية ؛
- 008 : الصندوق الوطني للتوفير الاحتياط ؛
- 011 : البنك الوطني الجزائري .

<sup>1</sup> معطيات من البنك محل الدراسة .

ثانيا : مراحل عمل المقاصة<sup>1</sup>:

فتعمل المقاصة الإلكترونية على مرحلتين ذهاب وإياب و هما :

## 1- مرحلة الذهاب :

تجري عملية تحويل الشيكات من خلال الخطوات الموالية :

- الخطوة الأولى : يتقدم العميل الذي يمتلك حساب لدى البنك الوطني الجزائري للوكالة بغرض القيام بالتحويل فيقدم الشيك الخاص بالوكالة يحوي جميع البيانات المرفقة ( المبلغ ، الرقم ، اسم و لقب المستفيد ، العنوان ، رقم الحساب ) بالإضافة أنه يجب أن يكون الشيك ممضى عليه و الختم الخاص إذا كان مؤسسة أو تاجر .
  - الخطوة الثانية : تقدم الوكالة للعميل أمر بالتحويل و هي وثيقة يستوجب على العميل ملأ بياناتها .
  - الخطوة الثالثة : يتأكد موظف الوكالة من أن :
    - للعميل حساب و أن رصيده كاف للتحويل ؛
    - إذا كانت المعلومات المملوءة من طرف العميل صحيحة أم لا .
  - الخطوة الرابعة : هذه الخطوة تأتي بعد جمع الشيكات المراد تحويلها ثم وضع الختم و الإمضاء الخاص بالبنك الوطني الجزائري .
  - الخطوة الخامسة : و هي تحويل الشيكات إلكترونيا لتتم عملية المقاصة الإلكترونية و تتم عملية التحويل من خلال جهاز الحاسوب الخاص وفق ما يلي :
    - ملأ البيانات الخاصة باسم الموظف الذي سيقوم بعملية التحويل ( الرقم السري ) ؛
    - اختيار نوع الوثيقة المراد ارسالها :
      - شيك ؛
      - وثيقة نقل ؛
      - فاتورة تحويل .
- بعدها يظهر الشكل الموالي :

<sup>1</sup> معطيات من البنك محل الدراسة .

## الشكل رقم (10) : يمثل القائمة الرئيسية للاختيارات

القائمة الرئيسية
1- فتح اليومية :
2- إجراء العمليات :
3- طلب الاسترداد إلى مكان المستفيد :
4- تحديث العمليات المؤجلة :
5- عرض العمليات :
6- عملية يدوية :
7- حالة العمليات بين الوكالات :

المصدر: من إعداد الطالب بناء على المعلومات المقدمة من طرف قسم المقاصة .

و من خلال الشكل يختار الموظف التعليم الخاصة بعملية التحويل في نظام المقاصة الإلكترونية و هي التعليم الثانية " إجراء العمليات " <sup>1</sup>.

- بعدها تظهر البيانات الخاصة بالعميل صاحب الشيك و يقوم الموظف بملئها اعتمادا على الشيك الذي سيحوله حتى إكمال جميع الشيكات .
  - يتم استقبال البيانات المحولة أليا للشيكات ثم يتم فرزها يدويا لمعرفة ما إذا كانت مقبولة في نظام المقاصة الإلكترونية أم لا ، و المقبولة يجب أن يساوي أو يتجاوز المبلغ فيها 50000 دج من أجل تمريرها في الماسح الضوئي .
  - و يتم استقبال البيانات الخاصة بالشيكات المحولة في شكل الشيكات الخاصة .
- 2- مرحلة الإياب :

في هذه المرحلة يتم وصول و استقبال ملفات الشيكات أوتوماتيكيا و يتم التأكد من المراقبة الإلكترونية للرصيد ، كما يتم الاقتراع المالي للمبالغ في الحساب بطريقة آلية و من ثم إرسال الشيكات المجردة ماديا إلى الوكالات المسحوب عليها و خطوات عملية الاستقبال هي نفس خطوات عملية الإرسال لكن الفرق يكمن في عملية اختيار التعليم فقط .

من خلال ما سبق يمكن قول أن المقاصة الإلكترونية تحقق مزايا أهمها ربح الوقت ، و سهولة الاتصال

<sup>1</sup> معطيات من البنك محل الدراسة .

و تسوية الشيكات و الحد من المخاطر الناجمة عن إتمام عملية استلام و تسليم الأوراق المالية إلا أنه على مستوى وكالة مستغانم توجد لها عيوب كعدم التحكم في نظام المقاصة الإلكترونية إلى حد الآن كذلك وجود مشاكل تقنية ، و يحتوي قسم المقاصة الإلكترونية لدى وكالة مستغانم على وسائل تكنولوجية حديثة أهمها الحاسوب بكل لوازمه و آلة الماسح الضوئي و معدات مكتبية لحفظ المعلومات للوكالة .

### المطلب الثالث : دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة البنكية لبنك BNA

لعب تكنولوجيا المعلومات دورا كبيرا في تحسين و تطوير الخدمة البنكية في وكالة مستغانم و ذلك من خلال :

#### أولا : إحصائيات عن تطور عدد وكالات البنك الوطني الجزائري<sup>1</sup>:

قام البنك الوطني الجزائري بتكثيف فروعه في معظم مناطق الوطن و الجدول التالي يبين ذلك :

#### الجدول رقم : (06) تطور عدد الوكالات البنكية للبنك الوطني الجزائري

السنوات	1966	1999	2007	2017
عدد الوكالات	53	132	200	214

المصدر: بناء على معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

حيث ازداد عدد وكالات البنك الوطني الجزائري من فترة إلى أخرى إلى أن حقق 214 وكالة موزعة في كامل التراب الوطني .

#### ثانيا : أثر تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية في وكالة

يظهر جليا دور تكنولوجيا المعلومات من خلال الخدمات المقدمة من طرف الوكالة حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا بارزا من خلال ادخالها على :

- نظام المعلومات الجديد و الآلي المطبق في وكالة مستغانم الذي كان قديما و صعب الاستعمال ، أما الجديد فإنه يوفر الوقت و الجهد لاعتباره مجهز بالبرمجيات الخاصة ؛
- اعتماد وسيلة الصراف الآلي و ذلك لتجنب الحشود المنتظرين في الطوابير ؛
- تعزيز قدرات الأشخاص العاملين بالوكالة من خلال بعثات تعليمية و تطبيقية لتحسين في نوعية الخدمات المطبقة ؛
- اعتماد أسلوب البريد الخاص بالاعتماد المستندي ، المتمثل في سويفت الذي يقلص المكان و الجهد و يضمن وصول كل الوثائق .

من خلال الدراسة الميدانية للوكالة نقول أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر ايجابا على تطوير الخدمة البنكية .

<sup>1</sup> www.banque centrle.dz consulte le 25/05/2019

## خلاصة :

من خلال هذا الفصل تم دراسة واقع تطوير الخدمات البنكية في ظل تكنولوجيا المعلومات البنك BNA وكالة مستغانم ، و الذي يعتبر بنك تجاري شامل يحتل مكانة متميزة في الهيكل البنكي الجزائري حيث يلعب دورا مهما في مجال تمويل القطاعات الاقتصادية الوطنية ، و ذلك من خلال تشكيلة الخدمات التي يقدمها لمواكبة تطلعات الزبائن و متطلبات السوق البنكي فتعمل وكالة مستغانم على تمثيل البنك على المستوى الجهوي و تلبية حاجات الأفراد في المنطقة و تقريب خدمات البنك من الزبون .

و نظرا للطلب المتزايد على خدمات البنك فإن معظم خدماته موجهة لمساعدة الزبائن في تجسيد طلباتهم فزاد من تطوره ، و هذا راجع إلى ما تقدمه هذه الخدمات بأنواعها من تمويل لأزم للعملية الإنتاجية و الاستثمارية ، و ما تعود بالنفع على المودع للأموال في البنك ، و رغم ذلك فهذه الخدمات تتأثر بالعوامل الاقتصادية و السيولة المالية في السوق الوطني ، و خلال الفترة الأخيرة عمد البنك على تطوير خدماته و ذلك بانتهاج مجموعة من الإجراءات التنظيمية و الإدارية و التكنولوجية قصد ترقية الخدمة و العمل داخل البنك .

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

و لزيادة فرص النمو و الربحية لا بد على البنك من التوجه نحو استخدام تكنولوجيا الخدمات الإلكترونية و الذي يعتبر التوجه الحديث نحو عصنة الخدمات البنكية بما يخدم حاجات الزبائن و أداء جيد للبنك .

الخلاصة

شهد العالم خلال السنوات الماضية ، و لا يزال يشهد 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 و اقتصاد 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 .

لقد أصبح العميل أكثر إلماما بتكنولوجيا المعلومات التي أحدثت تغيير في حجم تطلعاته للخدمات التي يقدمها له البنك ، مما أدى إلى اهتمامه المتزايد بالخدمات الإلكترونية ، فالعميل يرغب في الحصول على الخدمات في المكان و الزمان الذي يريد هما و عن طريق الوسائل التي يختارها ، مما أوجب على البنوك إدماج تكنولوجيا المعلومات في أعمالها اليومية ، حيث ساعدها هذا في الاستفادة منها و تطويرها ليس فقط للرفع من جودة الخدمات البنكية التقليدية و إنما كمصدر لكثير من الخدمات البنكية الجديدة ، و لهذا اتجهت البنوك إلى ابتكار خدمات كصرفية إلكترونية بما تلائم احتياجات و طلبات عملاءه من جهة ، و تحقيق الربح للبنك من ناحية أخرى . بدأت البنوك الجزائرية إدراك أهمية تكنولوجيا المعلومات و الأخذ بمظاهرها و الاستفادة منها ، و لهذا تعمل جاهدة على الالتحاق بركب البنوك المتطورة ، فهي تسعى لإدخال خدمات إلكترونية جديدة للسوق البنكي الجزائري و استحداث قنوات إلكترونية للاستفادة من هذه الخدمات ، و هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات البنكية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم ، و معرفة مدى وعي عملاء البنك باستخدام تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على اختيارهم له من أجل التعامل معه .

#### • نتائج البحث :

من خلال هذا البحث أمكننا التوصل إلى جملة النتائج التالية :

#### 1- نتائج الفصلين النظريين:

- عملت تكنولوجيا المعلومات على توسيع نطاق الخدمات المقدمة من قبل البنوك و تنوعها ، كما أنها أتاحت تقديم الخدمات البنكية من خلال منافذ توزيعية جديدة مثل: الموزعات الآلية ، الموقع الإلكتروني للبنك... إلخ ؛
- ساهمت أيضا تكنولوجيا المعلومات في توزيع حجم السوق المستهدف بالنسبة للبنوك ، و كذلك على اعتبار أن الخدمات البنكية أصبحت متاحة بشكل أكبر أمام العملاء ؛
- ساهم انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة توقعات العملاء بشأن جودة الخدمة البنكية التي تقدمها البنوك ، حيث أصبح معيار المفاضلة بين البنوك بالنسبة للعملاء ؛

- يعتمد قياس جودة الخدمات البنكية الإلكترونية بالنسبة للعملاء على خمسة أبعاد رئيسية منها ما تشترك فيه مع الخدمات البنكية التقليدية و هي : الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان الثقة ، و منها ما يختص بالتكنولوجيا الحديثة و هي الوصول و جمالية الموقع الإلكتروني .

## 2- نتائج الفصل التطبيقي :

- يعمل البنك الوطني الجزائري باستمرار على مواكبة التطورات التكنولوجية التي يشهدها العمل البنكي ؛  
- يوفر البنك مجموعة من الخدمات الإلكترونية و التي تعتمد بالدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات منها : الخدمات البنكية عبر الصرافات الآلية ، و هو تبعا لذلك يوفر لعملائه عدد من البطاقات البنكية و التي تختلف خصائصها حسب حاجاتهم المختلفة ؛

- على الرغم من الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من قبل البنك إلا أنها تبقى محدودة و لا ترقى إلى المستوى المطلوب إذا ما تم مقارنتها بما تشهدها الساحة البنكية العالمية ؛

- يدرك عملاء البنك الوطني الجزائري أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة ، و بالتالي فهم يعتبرون أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك عامل مهم في استمرار تعاملهم معه ؛

- يقدم البنك من خلال موقعه الإلكتروني عدد من الخدمات الإلكترونية في إطار ما يعرف بخدمة البنك الإلكتروني و الذي يسمح للعملاء التواصل مع البنك 24/24 ساعة و 7/7 أيام ، و من بين هذه الخدمات : خدمة الاطلاع على الرصيد ، و كذا خدمة البريد الإلكتروني و التي تتيح للعملاء إرسال الشكاوي و المقترحات ؛

- عملاء البنك الوطني الجزائري راضون على مستوى جودة الخدمة البنكية الإلكترونية بمختلف أبعادها ( الاستجابة ، الاعتمادية ، الأمان الثقة ، الوصول ) بدرجة متوسطة عموما مما يحتم على البنك ضرورة العمل على تحسين جودة خدماته أكثر .

## ● التوصيات :

- عدم الاكتفاء بعدد محدود من الخدمات الإلكترونية ، حيث يجب على البنك الوطني الجزائري تنوع خدماته الإلكترونية و ابتكار خدمات إلكترونية جديدة ، و الاستفادة من خبرات البنوك المنافسة ؛

- على إدارة البنك الوطني الجزائري دعم الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات الحديثة لمواكبة التطورات التكنولوجية المحلية و العالمية ، و لضمان بقاءه في السوق البنكية ؛

- يجب على البنك الوطني الجزائري التوسع و الزيادة في استخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة مثل ( الصرافات الآلية ، بطاقات الإلكترونية ) ، و تقديم خدمات حديثة باستخدام تكنولوجيا متطورة ، كونها تمثل عاملا رئيسيا في زيادة ربحية البنك و تلبية تطلعات العملاء ؛

- العمل على إيجاد منظومة تشريعية واضحة و متكاملة من شأنها إزالة القيود و تشجيع القطاع البنكي من أجل توظيف تكنولوجيا المعلومات و مواكبة التطورات الإقليمية و الدولية الحاصلة في قطاع البنكي .

● آفاق البحث :

- دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية ؛
- دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات البنكية .

# قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

• الكتب :

- 1- أبو شنب ، جمال ، العلم و التكنولوجيا و المجتمع منذ البداية حتى الآن ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 1999.
- 2- أبوزيد ، الدسوقي حامد ، إدارة البنوك ( النظرية والتطبيق ) ، دار الثقافة العربية ، ط4 ، القاهرة ، 1998 .
- 3- أكاديمية الفيصل العالمية، أساسيات تكنولوجيا المعلومات، زمزم ناشرون و موزعون ، الأردن، عمان ، 2009.
- 4- الحداد ، عوف بدير ، تسويق الخدمات البنكية ، دار البيان للطبع و النشر ، ط1، القاهرة، 1999 .
- 5- الحداد ، عوف بدير ، تسويق الخدمات البنكية ، دار البيان للطبع و النشر ، ط1 ، القاهرة ، عمان ، 2012 .
- 6- الحسينان عطاء الله أحمد سويلم ، الرقابة الداخلية و التدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات ، دار الرؤية للنشر ، عمان ، الأردن ، 2009 .
- 7- حيدر معالي فهمي ، نظم المعلومات (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية) ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2002 .
- 8- الرايس نزار، التعايش مع التكنولوجيا ، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ، مصر، 2007 .
- 9- رمضان زياد و محفوظ جودة ، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك ، دار وائل للطباعة و النشر ، عمان ، الأردن ، 2000 .
- 10- السالحي ، حميد ، علاء عبد الرزاق ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، دار وائل للنشر ، عمان ، 1997.
- 11- السامرائي إيمان فاضل ، الزعبي هيثم محمد ، نظم المعلومات الإدارية ، دار صفاء للطباعة عمان ، 2004 .
- 12- سويدان نظام موسى ، التسويق المعاصر ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009 .
- 13- شبلي هيثم حمود ، مروان محمد السنور ، إدارة المنشآت المعاصرة ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، الرياض ، السعودية ، 2004 .
- 14- الشمري ، ناظم محمد نوري ، عبد الفتاح زهير العبد الات ، الصيرفة الإلكترونية ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، 2008 .
- 15- الصباغ عماد ، نظم المعلومات ( ماهيتها ومكوناتها ) ، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2000 .
- 16- الصرف رعد حسن ، عولمة جودة الخدمة البنكية ، دار التواصل العربي للطباعة و النشر و التوزيع ، دمشق ، 2007 .

- 17- الصيرفي محمد ، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2009 .
- 18- الضمور ، هاني حامد ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، ط 3 ، عمان ، الأردن ، 2005 .
- 19- الطائي حميدا وآخرون ، التسويق الحديث (مدخل شامل) ، دار اليازوري العلمية للنشر ، ط 1 ، عمان ، الأردن ، 2010 .
- 20- طه طارق ، إدارة البنوك و نظم المعلومات البنكية ، دار الكتب للنشر و التوزيع ، الإسكندرية ، 2000 .
- 21- عباس بشير ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطبيقاتها في مجال التجارة النقالة ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، مصر ، 2007 .
- 22- عبد الخالق محمد ، الإدارة المالية و البنكية ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2010 .
- 23- العجارمة تيسير ، التسويق البنكي ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ، 2005 .
- 24- عليان ربحي مصطفى ، أسس التسويق المعاصر ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، ط 1 ، عمان ، الأردن ، 2010 .
- 25- فتحي عامر إبراهيمي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي ، نظم المعلومات الإدارية ، دار النشر و التوزيع و الطباعة ، ط 03 ، عمان ، 2008 .
- 26- قنديلجي عامر إبراهيمي ، إيمان فاضل السامرائي ، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009 .
- 27- كورتل فريد ، تسويق الخدمات ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر ، عمان ، 2009 .
- 28- اللامي غسان قاسم ، إدارة التكنولوجيا بالمفاهيم و مداخل و تقنيات و تطبيقات عملية ، دار المنهج للنشر ، عمان ، الأردن ، 2010 .
- 29- المرسي نبيل محمد ، نظم المعلومات الإدارية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2006 .
- 30- مصطفى الدهراوي كمال الدين ، محمد سمير كامل ، نظم المعلومات المحاسبية ، دار الجامعة للنشر ، مصر ، 2000 .
- 31- معلا ناجي ، أصول التسويق البنكي ، دار الصفاء للنشر ، لبنان ، 1994 .
- 32- الهادي محمد محمد ، التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر ، دار الشروق ، لبنان ، 1993 .
- 33- الوادي محمد حسين ، بلال محمود الوادي ، المعرفة و الإدارة الإلكترونية و تطبيقاتها المعاصرة ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2011 .
- 34- ياسين سعد غالب ، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج ، عمان ، الأردن ، 2006 .
- 35- ياسين سعد غالب ، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009 .

- **المجلات :**
  - 36- عبد الله غالم ، محمد قريشي ، دور تكنولوجيا المعلومات في تدعيم و تفعيل إدارة علاقات الزبائن ، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، العدد 10، ديسمبر 2011 .
  - 37- عرابة رايح ، دور تكنولوجيا الخدمات البنكية الإلكترونية في عصرنة الجهاز البنكي الجزائري ، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية ، العدد 8 ، الجزائر ، 2012 .
  - 38- معهد الدراسات البنكية ، الخدمات البنكية الإلكترونية ، مجلة إضاءات ، العدد 12، الكويت ، 2013 .
- **الملتقيات و المؤتمرات العلمية :**
  - 39- أحمد طرطار و سارة حليبي ، جودة الخدمات البنكية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك ، مداخلة الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2010 .
  - 40- بوعيشة مبارك و الشامية بن عباس ، واقع و آفاق تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالجزائر - القطاع البنكي - ، مداخلة في الملتقى الدولي حول تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ، جامعة قسنطينة ، 2010 .
  - 41- زيدان محمد ، قورين حاج قويدر ، جودة الخدمات البنكية ، مداخلة في المؤتمر الدولي الثالث حول الجودة و التميز في منظمات الأعمال ، جامعة سكيكدة ، 07/08 ماي 2007 .
  - 42- عبد الفتاح بوخمخم ، شابونية كريمة ، تسيير الكفاءات و دورها في بناء الميزة التنافسية ، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول المعرفة الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات و الاقتصاديات ، جامعة بسكرة ، 2005 .
  - 43- عبد الكريم قندوز ، بومدين نورين ، الصرافة الإلكترونية في المؤسسات البنكية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر ، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثاني ، المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ، جامعة الشلف ، 2012 .
  - 44- علاوي عبد الفاتح و آخرون ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مدخل استراتيجي في اقتصاد المعرفة ، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول المعرفة الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات و الاقتصاديات ، جامعة بسكرة ، 2005 .
  - 45- نجاح بولودان ، دور العملاء في تحسين جودة الخدمة البنكية ، مداخلة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات ، جامعة قسنطينة ، 10/11 ماي 2010 .
- **لأطروحات و الرسائل الجامعية :**
  - 46- بريدش عبد القادر ، التحرير البنكي و متطلبات تطوير الخدمة البنكية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير ، تخصص نقود و مالية ، جامعة الجزائر ، 2006 .
  - 47- رحال فؤاد ، تأثير تحرير تجارة الخدمات البنكية على تنافسية البنوك ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود و مالية ، جامعة بسكرة ، 2005-2006 .

- 48- شيروف فضيلة ، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات البنكية ، دراسة ميدانية رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، تخصص تسويق ، جامعة قسنطينة ، 2010 .
- 49- 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 .
- 50- قروش عيسى ، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، غير منشورة ، جامعة بسكرة ، 2008-2009 .
- 51- محمد لمين بونيف ، تكنولوجيا المعلومات و أثرها على المهنة المكتبية بالمكتبات الجامعية الجزائرية ، مذكرة ماجستير تخصص علم المكتبات و التوثيق ، جامعة الجزائر ، 2009 .
- 52- محمد يدو ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في تحديث الخدمات البنكية ، مذكرة ماجستير ، جامعة سعد دحلب ، البليدة ، 2007 .
- 53- موسى بن البار ، تأثير تكنولوجيا المعلومات على استراتيجيات التسعير في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، جامعة بسكرة ، 2009 .
- مراجع باللغة الفرنسية :

● **Livre :**

- 54- Philip Kotler et Bernard Dubois , Marketing Management , public union edition , Paris , 2000.
- 55- Pierre Eiglier et Eric Langard , le Marketing les services , edition international , 5eme edition , Paris , 1994.
- 56- Wenceslao J. Gonzalez , science, technology and society : a philosophical perspective , netbiblo , usa , 2005



مستغانم في 2019

رقم: 2018/

السيد: عبد الوكيل بن عبد الحميد الخزازي

الموضوع: طلب ترخيص.

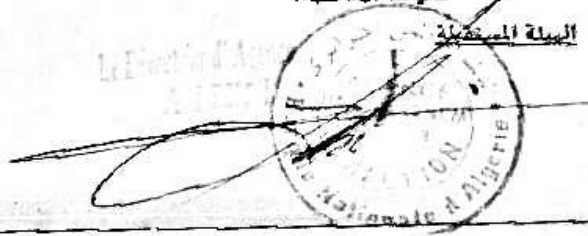
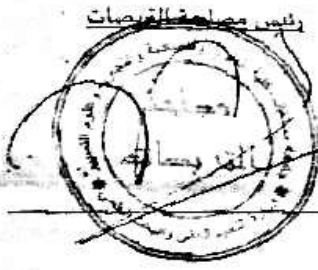
تحية طيبة وبعد،

سعدنا لاستكمال البرنامج الدراسي ومن اجل تجسيد المفاهيم النظرية للطلبة، يشرفنا أن نطلب من سيادتكم قبول الطلبة:

الشهادة المحضرة لها	تاريخ ومكان الإزدياد	الاسم واللقب
.....	2019/03/03 مستغانم	عبد الوكيل بن عبد الحميد الخزازي

للقيام بتريخ ميداني على مستوى مؤسستكم.

تحياتنا الخالصة.



استمارة تقييم المترين لدى المؤسسة

إن الطالب (ة) عبد الوكيل بن عبد الحميد الخزازي المسجل (ة) في السنة الثالثة ليسانس/الثانية ماستر، تخصص: التسيير بقدر 20 قد قام (ت) بتريخ ميداني على مستوى مؤسستنا لمدة: 10 يوما وذلك للفترة الممتدة من: 2019/02/21 إلى: 2019/02/31 وتحصل (ت) على النتائج التالية:

عناصر التقييم	العلامة	الملاحظات
المواظبة	04/04	
المبادرة	04/04	
المعارف التطبيقية	04/03	
قدرة العمل	04/03	
العلاقة مع العمال	04/03	العلامة النهائية: 20

المسؤول المشرف على التريخ: الاستاذ المساعد الدكتور عبد الوكيل بن عبد الحميد الخزازي  
 ملاحظات المشرف على التريخ: الترتيب جيد وموافق  
 حرره: عبد الوكيل بن عبد الحميد الخزازي في: 2019/02/29

