

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

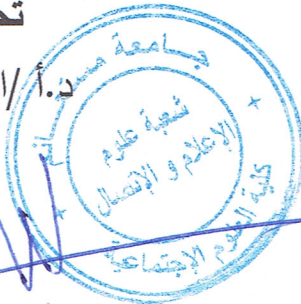


مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال  
تخصص صحافة علمية

تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أداء  
البنك الجزائري - حالة البنك الخارجي نموذجاً -

تحت إشراف:

د.أ. / العربي بوعمامة.



من إعداد الطالبة :

❖ عماري ميمونة.

السنة الجامعية: 2016م/2017م

# إهداء

من دواعي الفخر و الاعتزاز أن نهدي ثمرة جهد هذا العمل المتواضع إلى الوالدين الكريمين

أطال الله في عمرهما

إلى أفراد أسرتينا كل واحد باسمه

إلى كل من ترك أثرا طيبا في الحياة

إليكم جميعا هذا العمل المتواضع

إلى "أحلام" "حليمة" "فطيمة"

إلى "إبراهيم" "عبد الإله" "عبدالكريم"

إلى كل الأخلاء و الأحبة

إلى كل من يقدر العلم و يسعى لطلبه

# شكر و تقدير

إنه لمن دواعي السرور أن نتقدم بالشكر وهذا من باب قول الحبيب عليه الصلاة والسلام :

"من لم يشكر الناس لم يشكره الله "

خير محمود و مشكور هو المنعم سبحانه و تعالى الذي منى علينا بفضله ووفقنا لإتمام هذا

## العمل

كما لا يسعنا إلا أن نتقدم بالشكر الجزيل و الامتتان لأستاذنا المحترم و الدكتور

بوعمامة العربي الذي تكرم بإشرافه لانجاز هذه المذكرة و كان لنا خير مرشد في هذا العمل

ثم لا يسعنا إلا أن نشكر اللجنة المناقشة التي رضيت بتقييم عملنا هذا و تصحيحه و إثرائه

و في الأخير نشكر كل من ساعدنا من بعيد أو قريب في هذا العمل المتواضع إما بالعون أو

النصيحة أو حتى بالكلمة الطيبة.

## الفهرس

01	العنوان
02	الإهداء
03	شكر و تقدير
04	الفهرس
06	مقدمة
11	الفصل الأول : مدخل عام إلى تكنولوجيا الاتصال و الإعلام
12	تمهيد
13	المبحث الأول : مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
13	1. تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
18	2. خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
19	3. علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومة
22	المبحث الثاني : التكنولوجيا الحديثة في المجال البنكي
22	1 : تعريف التكنولوجيا في المجال البنكي و خصائصها
23	2 : مؤشرات الأداء التكنولوجي في المؤسسة البنكية
24	3 : المواصفات العالمية في الأداء البنكي
27	المبحث الثالث : تكنولوجيا الاتصال و الإعلام في الجزائر
27	1 : تعريف تكنولوجيا الاتصال و الإعلام
28	2 : نشأة تكنولوجيا الإتصال و الإعلام
30	3 : ظهور تكنولوجيا الإتصال و الإعلام في الجزائر
31	المبحث الرابع : أهمية البنوك الحديثة في عالم المصارف
31	1 : مقارنة بين البنوك التقليدية و البنوك الالكترونية
34	2 : الأهمية الإقتصادية و العلمية للمصارف الالكترونية
35	الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال و الإعلام في المنظومة البنكية في الجزائر
36	المبحث الأول : التكنولوجيا الحديثة في المجال البنكي
38	المبحث الثاني : الأنترنت في العمل المصرفي الجزائري

39	المبحث الثالث :واقع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المنظومة البنكية
42	الفصل الثالث:تأثير التكنولوجيا الجديدة للإتصال و الإعلام على نشاط البنك الجزائري
42	1:التعريف بالبنك الخارجي الجزائري
43	2:تحديد خصائص عينة البحث
44	3:نتائج البحث
46	خاتمة
49	قائمة الملاحق
59	قائمة المراجع

## مقدمة

أصبح العالم في عصرنا الحديث يعيش ثورة معرفية كبيرة يفوق أثرها على الاقتصاد العلمي اثر اكبر الثورات الاقتصادية التي ساريتها البشرية خلال القرن الماضي و بعد انتهاء عصر الاقتصاد و الإنتاج المبني على الصناعة الثقيلة مثل الصناعات الاستخراجية و التحويلية الضخمة أصبحنا نعيش في البدايات الأولى لعصر الصناعة القائمة على المعرفة مثل الالكترونيات و الاتصالات و البرمجيات و التي أدت إلى ولادة صناعات على مستوى عالي و مسارع من التطور لم يكن يتوقعها العلم حتى قبل عقد من الزمان .

فالعلم حاليا يشهد ثورة تقدم و انتشار مسارع في مجال الاتصالات و تكنولوجيا الكمبيوتر و نظم المعلومات الأمر الذي أدى و يؤدي إلى تغير مستمر في طبيعة الآليات و العلاقات التي تحكم التعامل بين الأطراف المختلفة حول العالم و يعتبر انتشار الانترنت دليلا رئيسيا على ثورة التقدم هذه كما و يعتبر الاقتصاد غير الملموس احد مخرجات هذه الثورة .

و يعتبر القطاع المصرفي في اقتصاد أي دولة قطاعا حساسا و ذا أهمية كبيرة نسبيا في التأثير على مستوى و نوعية الإنتاج و الرفاهة لأفراد المجتمع و لما تأثر الاقتصاد بثورة التقدم في مجال الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات من خلال انتشار الانترنت و التحول من اقتصاد تقليدي إلى اقتصاد عصري فقد تأثر أيضا القطاع المصرفي بهذا التقدم و أصبح يتحول من العمل المصرفي التقليدي إلى العمل المصرفي العصري .

و مما لا شك فيه أن من مزايا التكنولوجيا الحديثة المصرفية هي التي حفزت المصارف بالدرجة الأولى إلى استخدام هذه المخرجات نظرا لما يعود على الزبائن من يسر و سهولة في إجراء الخدمات المطلوبة على اختلافه

و مع كل هذه المتغيرات الجديدة التي تحدث في المحيط الدولي أصبح على الجزائر وعلى المصارف الجزائرية عصره ما تقدمه من خدمات لرفع قدرتها التنافسية في السوق المحلية و الأجنبية.

## طرح الإشكالية :

إن من أهم المشاكل التي تواجه القطاع المصرفي الجزائري هي التعامل مع هذه المعطيات الجديدة و المتمثلة في البرامج و نظم المعلومات و مما لا شك فيه أن مواكبة هذه التكنولوجيا لا يتم إلا باستخدام وسائل الإعلام و الاتصال الحديثة و القيام بعمليات التدريب لرفع مقدرة المستخدمين على رفع كفاءتهم و التحسين في أدائهم و من هذا كله يمكننا طرح التساؤل التالي :

**كيف تؤثر التكنولوجيا الجديدة للاتصال و الإعلام على البنك الخارجي الجزائري؟**

## فرضيات البحث :

- ربما وسائل الدفع الحديثة لها دور في تفعيل الأداء البنكي .
- تطوير النظام البنكي الجزائري ,البنك الخارجي الجزائري نموذجا
- الرغبة و الميول إلى البنوك .

## أهداف البحث :

يوجد جملة من الأهداف نرغب الوصول إليها من خلال هذا البحث نذكر منها:

- اطلاع المهتمين في ميدان البنوك بأهمية الموضوع وما يمكن أن يقدمه من إسهامات فيما يخص عصرنة القطاع.
- العوامل التي تمكن البنوك الجزائرية و التي تستطيع أن تكون لها كدفعة مقابل المتغيرات السريعة التي تشهدها البنوك إضافة إلى منافسة البنوك الأجنبية.
- التمكن من استنتاج متطلبات البنوك الجزائرية لتقديم أحسن الخدمات المصرفية للحصول على قاعدة أوسع من العملاء.
- إبراز الدور الكبير للتكنولوجيا الجديدة في زيادة فعالية أداء البنك.

## أهمية البحث :

تتمثل أهمية البحث في النقاط التالية :

- تغيير الطابع التقليدي للبنك الجزائري ومنح الائتمان إلى تقديم خدمات تعتمد على التكنولوجيا الجديدة
- من أهم العوامل و هي اعتبار البنوك هي المحرك الأساسي لأي اقتصاد و باعتبار الجزائر من الدول السائرة في النمو و الجهود الجبارة التي تقوم بها الدولة و التي تظهر في المشاريع الضخمة استوجب علينا إلقاء نظرة عن حالة البنوك الجزائرية و وضعيتها حيال التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال التي تعتبر كمقياس لوضع المنظومة البنكية .
- الأحداث المتسارعة في العالم و التي هي نتاج للعولمة و التي كانت احد أساليبها تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و قد أدت إلى ظهور عدة مصطلحات جديدة كالبنوك الرقمية بنوك الانترنت و سهولة استعمالها .

➤ رواج التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال و انتشارها في العالم و خاصة الدول العربية التي تملك نفس المعطيات مع الجزائر و التي تفرض علينا تسليط الضوء عليها و معرفة أثرها على نشاط البنوك الجزائرية.

➤ ضرورة تأهيل أنشطة البنوك الجزائرية في ظل الانفتاح على الاقتصاد العالمي.

**أسباب اختيار الموضوع تعود أسباب اختيار الموضوع إلى :**

**أسباب ذاتية :**

معرفة أين هي بنوكنا الجزائرية من التكنولوجيا الحديثة و أدوات الدفع الحديثة التي صارت بمثابة حلم.

**أسباب موضوعية :**

ظهور الاقتصاد الحديث تحت اسم الاقتصاد الرقمي و الدور الفعال الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال و معرفة ماذا يمكن لهذه الأخيرة أن تلعبه فيما يخص نشاط البنك الجزائري .

معرفة ما هي أسباب هذا التأخر في استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال.

تبيين المشاكل التي تقف وراء استخدام التكنولوجيا الحديثة .

تدهور مكانة التكنولوجيا في المنظومة البنكية

## الدراسات السابقة :

الدراسات التي تناولت هذا الموضوع و التي اعتمدت هي:  
مراد رابيس اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة رسالة ماجستير في +  
علوم التسيير فرع إدارة الأعمال , جامعة الجزائر 2008  
بلحشر عائشة ،واقع و أفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر ،رسالة ماجستير جامعة أبو بكر  
بلقايد ،تلمسان ،2010.

هذا كله بالإضافة إلى عدد من الدراسات تناولت نظم المعلومات و التجارة الالكترونية و  
البنوك الالكترونية كلها وضحت الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في  
المؤسسات و الإدارة .

## منهجية البحث :

قصد الإحاطة بمختلف جوانب البحث و الإجابة على إشكالية البحث و اختبار صحة  
الفرضيات اعتمدنا في دراسة المنهج التحليلي الوصفي بهدف وصف و تحليل مختلف أبعاد  
الموضوع في الدراسة النظرية كما اتبعنا الاستمارة في الدراسة التطبيقية للوصول إلى النتائج  
المتواعدة من البحث .

## صعوبات البحث :

لقد واجهتنا في بحثنا هذا مشاكل عديدة لا تعد و لا تحصى ناهيك عن قلة المراجع  
و المشاكل التي تعترض مسار الباحث من بينها البيروقراطية التي صادفتنا أثناء تواجدها في  
البنوك و التحجج بصيغة المعلومات السرية و التي نرجو من الكوادر أن يتفادوا مثل هذه  
العبارات مع طلبة العلم إضافة إلى مشاكل أخرى يتعرض لها كل طالب :  
قلة المراجع في هذا العنوان خاصة تلك التي نخص الجزائر و اعتمادنا الكبير على الملتقيات  
و الرسائل الوطنية و الأجنبية و هذا يمكن أن يكون راجع لقلة تداول هذا الموضوع نتيجة  
لحدثه قلة المعلومات المتعلقة بالموضوع حتى و إن وجد بعضها فسيتم بالطابع العام . ناهيك  
عن تناقص المعلومات و تعددها بتعدد مصادرها .  
عدم اكتراث المسؤولين بالطالب و تجاهل الباحث العلمي .

# الفصل الأول

### تمهيد:

يعتبر كل من مفهوم الإعلام و الإتصال من مخرجات ثورة المعلومات و العولمة المالية التي أدت إلى الانتشار الواسع للتكنولوجيا الحديثة المساهمة المعلومات، و تستعمل الإتصال و في الوقت الحاضر فإن كل المؤسسات الكبرى تسعى إلى التأقلم مع التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الإتصال و استعمالها في مختلف نشاطاتها، و ذلك بتوفير المتطلبات المالية و الطاقات البشرية من أجل الاستفادة من هذه التكنولوجيا و من أجل إيصال المعلومات إلى الزبائن و تسهيل نشاط هذه المؤسسات و زيادة المداخل عن طريق تخفيف النفقات. و في هذا الفصل نسعى إلى التعريف بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال و تفصيلهما .

## المبحث الأول : مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

### مقدمة :

كبداية في هذا المبحث سوف نستهل عملنا بإعطاء مجموعة من التعاريف حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي سوف توضح لنا الموضوع الذي نحن بصدد دراسته ثم ننتقل بعد ذلك موضحين خصائص NTIC ثم علاقة المعلومات مع نظام المعلومة.

### أ - تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال :

#### 1 - تعريف المعلومة :

في اللغة الفلسفية القديمة الإعلام هو إعطاء الصيغة للمادة في أيامنا هذه المعلومة توضح إيصال الأخبار بطريقة سريعة و تامة و واضحة و تقوم بإعلام الشخص في الموضوع الذي طرح فيه السؤال.

من خلال المعلومة تخض إذا " نقل الأخبار و المعطيات التي تعطي إلى المسؤولين " صيغة "<sup>1</sup> أي ترتيب الواقع التي تكفي لضمان سيطرته على حكومة المؤسسة "<sup>1</sup>

#### 2 - تعريف تكنولوجيا المعلومة:

يعتبر مصطلح تكنولوجيا المعلومة مصطلحا حديثا ظهر نتيجة للتطور الذي شهده العالم في ميدان التكنولوجيا، و الذي من خلاله لم يثبت تعريفا ثابتا لهذا الأخير، لذلك سوف نقوم بعرض مجموعة من التعاريف للإمام بالموضوع و تحديد أوجه التشابه و الاختلاف .

- **التعريف الأول :** تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالنقاط و معالجة و استرجاع و إيصال المعلومة، سواء في شكل معطيات رقمية نص، صوت أو صورة<sup>2</sup>.

- **التعريف الثاني<sup>1</sup> :** تكنولوجيا المعلومات تعتبر نتاجا مناسباً للتلاحم و التكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الآلية و تكنولوجيا الاتصال .

- **التعريف الثالث:** " تكنولوجيا المعلومات تشير إلى الوسائل المستعملة لإنتاج، معالجة تخزين، استرجاع و إرسال المعلومة، سواء كانت في شكل كلامي (صوتي) أو كتابي، صور "

<sup>1</sup> :أشرف صالح : الطريق السريع للمعلومات و وسائل الإتصال و الإعلام في الوطن العربي ، تونس ، الألسكو ، 1999.ص30

من خلال التعاريف السابقة يمكننا استنتاج عنصرين هامين :

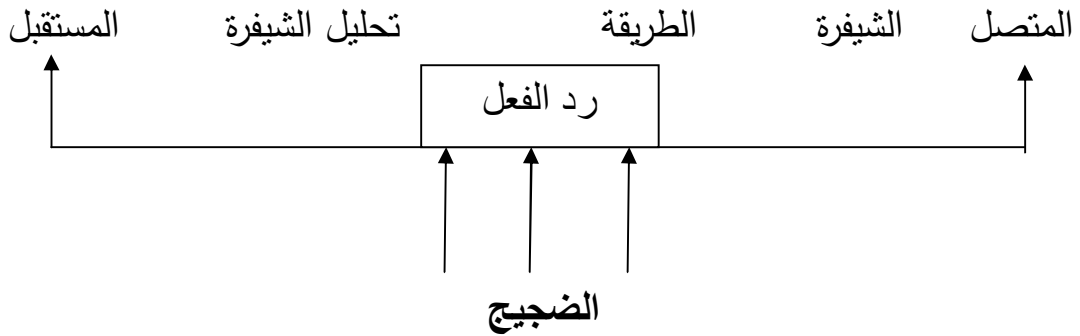
**الأول:** تكنولوجيا المعلومات هي حقل من حقول التكنولوجيا التي تهتم بمعالجة المعلومات.

**الثاني:** التركيز على عمليات الاستقطاب، التخزين و المعالجة ( المعلوماتية )، و عملية البث (الاتصال).

أما من وجهة نظرنا فإنها تفرض الاتصال بين متصل و مستقبل، ينتظر في الواقع تحرك<sup>1</sup> الثاني.

من خلال نظرية المعلومة توضح الاتصال من خلال مخطط معروف .

### نموذج الاتصال - 1 -



المتصل : المدير العام

الشيفرة : اختيار اللهجة أو الصفة

الطريقة : نص مكتوب (مثال)

تحليل الشيفرة : فهم و تحليل النص

المستقبل : مسؤول التوزيع

رد الفعل : وضعية الموارد الموضوعية تحت تصرفه .

1محمد محمد بلهادي : نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر ، أبحاث المؤتمر العالمي 2 نظم المعلومات ، الحاسبات ، المكتبة الأكاديمية ، للقاهرة ، مصر ، ص153. 1997 15.14.13.

الضجيج : معطيات متناقضة في ما يخص المناقشة

### 3 - الإطار المفاهيمي للاتصال:

لم يكن الاتصال صدفة و إنما كان نتائج محاولات عدة للإنسان كانت بدايتها الاتصالات البسيطة التي وصلت إلى ما هي عليه اليوم من طرق و أساليب متنوعة فهي جزء من حياة الإنسان تتغير و تتطور مفاهيمها بتغير و تطور البيئة التي يعيش فيها الإنسان. و في الوقت الحاضر ظهرت مفاهيم عدة للاتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين و المتخصصين في علوم المعلومات و الاتصال.

**التعريف الأول<sup>1</sup>:** الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة - منبه- من مرسل إلى مستقبل مستهدف و باستخدام أكثر من أسلوب وسائل اتصالية محددة . و يمثل "جون لوز" ميكانيزم الاتصال على أنه لعبة بلياردو فاللاعب (المرسل) يدفع بالكرة و هي الرسالة على مستوى الطاولة و هي القناة حيث تصل إلى الهدف و الذي يتمثل في (الأثر).

**التعريف الثاني<sup>2</sup>:** الاتصال عملية إنتاج أو توفير أو تجميع المعلومات إحاطة غيره بالأفكار و الحقائق أو إذاعتها لبثها ، بحيث يمكن للفرد إحاطة غيره بالأفكار و الحقائق أو الأخبار أو المعلومات الجديدة التي تؤثر في سلوكهم أو توجيههم في اتجاه معي ، و يعني الاتصال أيضا تلك العملية التي يتم بواسطتها نقل المعلومات و الأفكار و المشاعر من شخص ما (المرسل ) إلى شخص آخر (المستقبل) أو أكثر من خلال وسيلة معينة (قناة) و ذلك حتى تصبح هذه المعلومة أو المشاعر مشتركة بين الطرفين.

#### 4-أنواع الاتصالات :

الاتصالات داخل المؤسسة يمكن أن تكون داخلية أو خارجية ، و هذا من خلال طبيعة الرسالة المرسله للمرسله و الأجهزة المستعملة في المؤسسة تظهر في عدة أوجه.

✓ **الاتصالات الداخلية** : فهي عندما تكون المعلومات متبادلة في داخل المؤسسة .

**مفهوم الاتصالات الداخلية** : فهو اتصال تتكفل به مديرية الاتصال و الموارد البشرية و ذلك بإقامة شبكة الاتصال التي تعد من الأساليب الأساسية التي ظهرت حديثا ، و التي تؤدي إلى تسويق داخلي ناجح حيث تحاول المؤسسة التوفيق بين الوسائل البشرية و المادية لإثبات عاطفة الانتماء إليها و هذا جد هام لمرور المعلومات و تعتمد المؤسسة على الوسائل التالية : الاستقبال ،جريدة المؤسسة ،(اليومية ) علبه الأفكار و الاقتراحات ، علبه الرسائل و التطلعات<sup>1</sup> و يكمن هدفها الرئيسي في إحداث تأثير على النشاطات المختلفة و ذلك لخدمة مصلحة المؤسسة ، و عملية الاتصال في المؤسسة تعد ضرورية من أجل تزويد العمليات بشكل يكفل التنسيق و الانجاز و الرضا عن الأعمال ، و كذلك تحقيق الحاجات النفسية و الاجتماعية عند العاملين ، بالإضافة إلى أن الاتصال يسهل انسياب المعلومات و النتائج التي تسفر عن معالجتها .

✓ **الاتصالات الخارجية** :عندما تكون المعلومات متبادلة مع أشخاص خارجين

(عن المؤسسة )،'ممول ،زبائن ، ناقلين ،بنوك،إدارات ... الخ ) فيمكن لها أن تكون بعبارات (الهاتف ) (رسالة أو بريد إلكتروني ) .

**مفهوم الاتصالات الخارجية**<sup>2</sup> : هي الجهود المخططة للتأثير في الرأي العام ، من خلال

الأسلوب الجدد و الأداء المسؤول الذي يعتمد على الاتصال الثنائي المتبادل أي من خلال علاقة التأثير و التأثير .

<sup>1</sup> Monique langlet .communication .Nathan technique .1996.p.08

<sup>2</sup> www.islamfin .go.forum.net/t1272topic.

فالإتصال الخارجي يعتبر وظيفة من وظائف الإدارة التي تقيم اتجاهات الجمهور و تحدد سياسات و إجراءات الفرد و المنظمة مع الصالح العام و تخطيط و تنفيذ برامج العمل لتحقيق الفهم و القبول العام .

و تهدف المؤسسة من خلال هذا الإتصال إلى :

- كسب ثقة العملاء
- كسب تأييد المجتمع و جلب أكبر عدد من الزبائن
- تنمية العلاقات مع رجال الأعمال
- تحقيق السمعة الطيبة للمؤسسة .
- الحصول على أكبر حصة من السوق .

كما يمكن أن يكون أيضا :

- **الاتصالات بين الأشخاص**<sup>1</sup> : و هي أيضا يمكن أن تكون بين شخصين أو مع مجموعة (مع عدة أشخاص).

### 5- تكنولوجيا الإتصال :

تلعب الاتصالات دورا هاما في الإدارة باعتبارها الوسيلة التي تمكن من تدفق المعلومات للمؤسسة التي بدورها تقوم على التفاعل مع هذه المعلومات و معالجتها لضمان السير الحسن داخلها باستخدامها لمجموعة من الوسائل و الموارد البشرية و التقنية مما يجعل طريقة العمل سهلة و مريحة و مختصرة للوقت .

فالتكنولوجيا الجديدة للاتصالات لا تمل من إضافة التغيرات الجادة في طرق العمل .  
(الاتصال<sup>2</sup>) :بنك المعلومات ، المقابلات المصورة و التليفزيونية ،شبكات الحاسوب ، الناسخة ، الهواتف النقالة هي أدوات جديدة استطاعت تدريجيا أن تدخل في حياة المؤسسة .  
بالتالي فالإتصالات لا يمكننا الانسلاخ عن أهدافها ( السعر ، الفعالية ) : فتعتبر دقائق من المكالمات الهاتفية تعود من ناحية أخرى إلى أقل تكلفة من إرسال رسالة مكتوبة و الصبر لاستقبال الجواب.

<sup>1</sup> Monique langlet .communication .p08

<sup>2</sup> J-P-Helfer –M.Kalika –J.Orsoni .P322.

**ب - خصائص تكنولوجيا المعلومات:**

تتميز تكنولوجيا المعلومات عن غيرها بمجموعة من الخواص أهمها:<sup>1</sup>

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متجاورة.

- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة و التي يمكن الوصول إليها بيسر و سهولة.

- **اقتسام المهام الفكرية مع الآنية:** نتيجة حدوث التفاعل و الحوار بين الباحث و الآلة.

- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، و هذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين و الصناعيين، و كذا منتجي الآلات و يسمح بتبادل المعلومات بين بقية النشاطات.

- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل أو مرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار و هو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

- **اللاتزامنية:** و تعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدمين، فالمشارك غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

- **اللامركزية:** و هي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، فالانترنت مثلا: تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله.

- **قابلية التوصيل:** و تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

- **قابلية التحرك و الحركية:** أي يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي، النقال، الهاتف النقال.....

<sup>1</sup>مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2005-2006 ص 29

- **قابلية التحويل:** و هي إمكانية نقل المعلومة من وسط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.

- **اللاجماهيرية:** و هي 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 المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات سواء من شخص واحد إلى شخص واحد أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من مجموعة إلى مجموعة.

- **الشيوع و الانتشار:** و هو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محددة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي و نمطها المرن.

- **العالمية:** هو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا ، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة و معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم و هي تسمح لرأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان و الانتقال عبر الحدود الدولية.

### ج - علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومة:

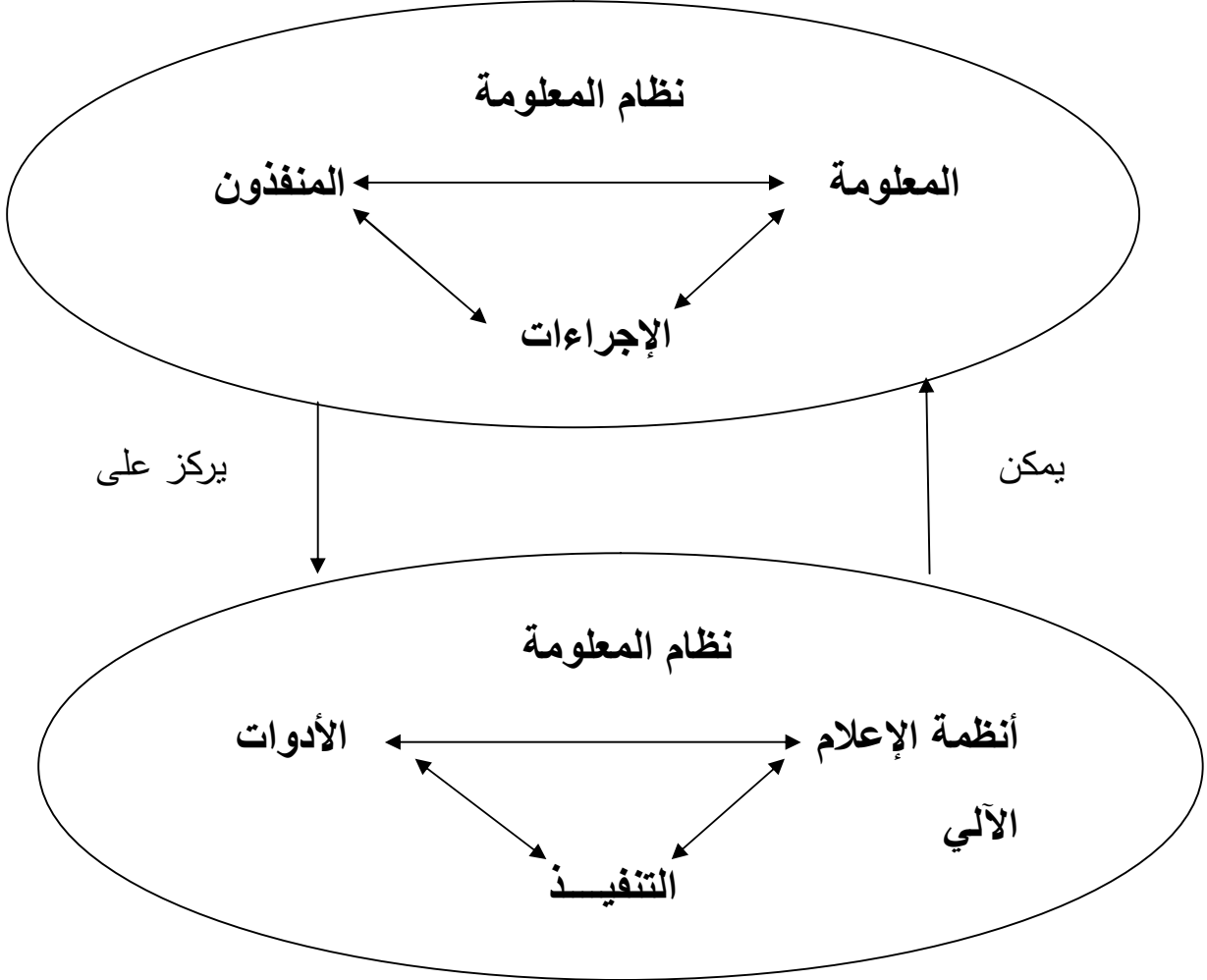
في البداية و قبل العلاقة بين المعلومة و نظام المعلومة نقوم بتقديم تعريف بسيط لنظام المعلومة

#### 1 - نظام المعلومة:

" هو مجموع منظم من الموارد ، الأدوات ، الأنظمة ، العمال ، المعطيات، الإجراءات..... يمكن من معالجة، تخزين و إيصال المعلومة في هيئة ( معطيات، نصوص صور... الخ ) في المؤسسة<sup>1</sup>."

و منه فإن نظام المعلومة هو الجانب الحقيقي لمعلومات المنظمة و للأحداث التي لها انعكاس على المعلومة و الأشخاص الذين يتحركون على هذه المعلومة من خلال إجراءات تصوب نحو كمالية في التسيير باستخدام تكنولوجيا المعلومات

و يمكن توضيح ذلك في المخطط التالي :



الشكل - 2 - نظام المعلومة و نظام الإعلام الآلي

chartal molrlay , management d un projet système d information , p 15

لقد عرفت تكنولوجيا المعلومات تقدما كبيرا، الأمر الذي سهل عليها التعامل مع الكم الهائل من المعلومات بصورة سريعة و فعالة، ولعب الحاسوب و الإعلام الآلي ككل دورا، بحيث أصبح يدخل في جميع المعاملات في كل المراحل المنطقية و في كل المصالح المعنية و يستخدم كأداة لتحليل المعلومة فسهل الأمر للانتشار بشكل واسع واندماجه في تسيير الإنتاج و طريقة العمل في المكاتب.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> : حسن عماد المكاوي : تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات . القاهرة ، 1993 . ص 75 .

و قد أدى التحول في طبيعة النظم و التكنولوجيا الحديثة إلى ظهور تطبيقات جديدة لنظم المعلومات في التطبيقات السابقة، كأن يتم إعداد معلومات جاهزة في المبيعات و الإنتاج و التسويق و التمويل، و لكن الآن أصبح المرغوب فيه، و من الممكن خلق تطبيقات معدة وفقا لبرامج معدة للاستخدام بواسطة المستخدم النهائي ، سواء كان فردا واحدا أو مجموعة داخل المؤسسة البنكية.

### 2 - دور المعلوماتية في تطوير نظام المعلومة:

إن التغيرات السريعة في مختلف الميادين جعل المؤسسة الاقتصادية أمام كم هائل من المعلومات التي يستعين عليها لمعالجتها و استغلالها ، بحيث أصبحت ميزتها التنافسية تعتمد على مدى قدرتها على استغلال هذا الكم الهائل من المعلومات. و قد ساعد التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات في تذليل كثير من الصعب بفضل المزايا التي وفرتها و المتمثلة على وجه الخصوص في<sup>2</sup>:

- تقليص الوقت اللازم لإنجاز العمليات المتعلقة بمعالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات.
- السرعة في إرسال المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة.
- تخفيض تكاليف الحصول على المعلومات.
- المرونة في الاستعمال.

كما يسمح التطور المستمر في المعلوماتية بظهور تقنيات و أساليب جديدة أكثر فعالية في معالجة المعلومات و مكنت من تطوير عدة أنظمة للمعلومات.

لقد أصبحت التكنولوجيا الحديثة تلعب دورا هاما في مختلف القطاعات الإنتاجية و الخدماتية و لاسيما المالية منها ، فقد اعتبرت كوسيلة جديدة للتميز و لتحقيق أهداف كانت صعبة لولا التكنولوجيا سواء كان ذلك من حيث الإنتاج أو السيطرة على السوق .

و نظرا لأهميتها فقد كانت الحاجة ماسة و ملحّة في ميدان صناعة البنوك ككل ، و كان الغرض من استخدام التكنولوجيا في البنوك هو تحقيق الجودة في الخدمات و السهولة

<sup>1</sup> Lary Rtzma .le krajeuski .management des opération .Pearson éducation p108

2: فضيل دليلو ، التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الإتصال المفهوم الإستعمالات و الأفاق .كلية العلوم الإنسانية جامعة منتوري -الجزائر -دار الثقافة للنشر و التوزيع 2010 ص 200.

## المبحث الثاني: التكنولوجيا الحديثة في المجال البنكي

### أ - تعريف التكنولوجيا في المجال البنكي و خصائصها :

تعد التكنولوجيا البنكية من أهم الألفاظ المستعملة في يومنا هذا، و يبدو بأنها بقدر ما يزداد شيوع استخدام هذا اللفظ ما يزداد أشكالها، و قبل أن تلوح في أشكالها لابد من التعرف على مفهومها، حيث تعددت الرؤى التي تناولت مفهوم التكنولوجيا فهناك من عرفها بأنها :

### 1 - مفهوم التكنولوجيا البنكية :

**التعريف الأول:** " المكائن و المعدات و الانتشار التكنولوجي " .

و لعل هذا التعريف قد ركز على الجانب المادي للتكنولوجيا، و على هذا فقد قدم " أتااز " تعريفا آخر .

**التعريف الثاني:** " استخدام المعرفة المتوفرة لإنتاج السلع و الخدمات " .

فهو بذلك شمل المعرفة في مفهوم التكنولوجيا .

إلا أن مفهوم التكنولوجيا يتضمن جوانب أكثر من العناصر المادية فقط أو المعرفة بل اشتمل إلى الأساليب و الإجراءات التي تؤدي إلى بلورة أسس و قوى و مهارات فنية وصولا لتحقيق الأهداف فنجد "دافتا" قد أورد تعريفا أكثر شمولية .

**التعريف الثالث<sup>1</sup>:** "هي الأدوات و الأساليب و الإجراءات و المعرفة المستخدمة لخلق منتج أو خدمة" .

من خلال كل هذا التضارب و الآراء و التعاريف نستخلص بأن التكنولوجيا في المجال البنكي و هي الاستخدام الأمثل للمعرفة و المعدات و الأدوات و الانتشار التكنولوجي من أجل تحقيق أهداف البنك ( السرعة في الأداء، السهولة في التعاملات، جذب العملاء .....).

و منه فإن استخدام التكنولوجيا في البنوك هو تضارب أربعة مظاهر مترابطة فيما بينها:

1- **الجانب المادي:** يتمثل في الآلات و المعدات المستعملة و المتمثلة في الأجهزة الإلكترونية.

2 - **الجانب الاستخدامي أو الإستعمالي:** يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات.

3 - **الجانب العلمي:** يتمثل في المعرفة المصرفية المطلوبة.

4 - **الجانب الابتكاري:** و يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية.

## 2- خصائص التكنولوجيا الحديثة:

من خلال دراسة مفهوم التكنولوجيا في المصاريف يمكن تحديد أهم الخصائص:

- إن التكنولوجيا المصرفية هي مجموعة من المعارف و المهارات و الطرق و الأساليب المصرفية.

- إن هذه المعارف و المهارات و الطرق و الأساليب قابلة للاستفادة منها بالتطبيق العلمي في المجال المصرفي.

- إن التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاتها بل وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافها.

- إن الخدمة المصرفية في المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.

### ب - مؤشرات الأداء التكنولوجي في المؤسسة البنكية :

للربط بين الأداء بمفهومه المتطور و عنصر التكنولوجيا في المؤسسة البنكية لابد أن نشير

إلى أهم مؤشرات الأداء المستعملة في تحديد القدرة التكنولوجية و هي كما يلي<sup>1</sup>:

✓ **معدل الابتكار التكنولوجي:** و هي اختيار واحد أو أكثر من مقياس للأداء التكنولوجي للمنتجات و العمليات الرئيسية و رصد تقدمها عبر الزمن.

✓ **إنتاجية البحوث و التطور:** يمكن تحديد أي مقياس للإنتاجية كنسبة في المخرجات إلى التغير في المدخلات، و على سبيل المثال التحسن في أداء المنتج و العملية مقسوما على الاستثمار الإضافي في البحوث و التطوير.

<sup>1</sup>البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، العدد الثاني، المجلد الرابع و الخمسون، 2006، ص138

- ✓ **معدل العائد على الاستثمار في البحوث و التطوير:** و هو مقياس الربح المتولد عن قدر معين من الاستثمار في البحوث و التطوير.
  - ✓ **الموارد المخصصة للبحث و التطوير:** و هو مقياس لمستوى الإنفاق لمشاريع مختلفة و وحدات النشاط في ظل مستوى المؤسسة ككل.
  - ✓ **معدل تقييم المنتج الجديد:** وهو مقياس يقاس من خلال عدد المنتجات الجديدة المقدمة سنويا، عدد براءات الاختراع المتحصل عليها أو نسبة المبيعات المشتقة من منتجات جديدة.
  - ✓ **التنوع المعتمد على التكنولوجيا:** طالما أن استراتيجيات التكنولوجيا موجهة جزئيا نحو هدف التنوع.
  - ✓ **مقاييس أخرى:** يمكن قياس مقاييس أخرى على حسب طبيعة المؤسسة مثل: حقوق الاختراع أو مبيعات التكنولوجيا زمن تدريب الأفراد على التكنولوجيا الجديدة، زمن دورة التنمية للمنتج الجديد، تكلفة التطوير لكل مرحلة و مستوى التفوق التكنولوجي.
  - و يمكن اعتبار قدرة التكنولوجيا مكونة من أربعة عناصر أساسية تكون في مجملها القدرة التكنولوجية و هي: الهندسية، الاستثمارية، الإنتاجية و الإبداعية.
- ### ج - الموصفات العالمية في الأداء البنكي<sup>1</sup>:

لقد تطرق بعض الكتاب إلى استراتيجيات أخرى يمكن للبنوك لاكتساب ميزة تنافسية من بينها إستراتيجية " سوات " و هي الإستراتيجية التي تعتمد مصفوفة نقاط القوة و الضعف، و الفرض و التهديدات، إستراتيجية الغزو و إستراتيجية التوجيه و إستراتيجية التخصص و التنوع.

كما أصبحت مختلف المنظمات بما فيها البنوك تسعى إلى تبني إستراتيجية الجودة و التأهيل و التوافق مع القياسات العالمية، حيث أدت تحولات المنافسة العالمية إلى اعتبار الحصول على شهادة الموصفات العالمية كدليل عالمي على فعالية نظامها التسييري المتطابق مع متطلبات الإدارة بالجودة الشاملة، أو ما يعرف بنظام توكيد الجودة، و هو منبثق عن سلسلة من مواصفات الإيزو التي أصدرتها منظمة توحيد القياسي الدولية، و ذلك بغرض تقريب الفوارق بين أداء البنوك العالمية و البنوك الأخرى التقليدية.

و قد وضعت المنظمة الدولية لتوحيد القياس مواصفات قياسية في عدة مجالات، و منها مجالات الخدمات المصرفية و ذلك بإنشاء لجنة فنية متخصصة بالبنوك و يرمز لها بالرمز "ت س 24 " اعتماد نظام الجودة و التي أصبحت البنوك العالمية تفرض مزايا تنافسية على البنوك التقليدية التي دفعتها الرغبة في الاستمرار إلى استحداث نظامها و ذلك باستخدامها للتكنولوجيا الجديدة و تطبيقها لمواصفات الإيزو أو ما يعرف بنظام الجودة الشاملة.

فهذا الأخير هو نتاج المواصفات العالمية التي أصدرتها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي لمواصفات الجودة، و ذلك حتى نتمكن من التقريب في نوعية الخدمات المعروضة من طرف البنوك العالمية و تلك التي تعرضها البنوك المحلية للدول المختلفة ، و لقد لاقى هذا المشروع إقبالا كبيرا مما جعل أغلب دول العالم لتبني هذا المشروع.

و من هذه المواصفات التي أصدرتها منظمة توحيد القياس لمواصفات الجودة هي كالاتي :

**المواصفة 13616** : الخاصة بتسيير نقل المعلومات عن الزبائن .

**المواصفة 7746** :الخاصة بصيغ التلكسات المتبادلة بين البنوك .

**المواصفة 8109**: الخاصة بنماذج السندات الأوروبية و تداولها في إلكترونيا .

**المواصفة 6166** : لنظم تعريف السند الترفيهي العالمي ISIN و هي خاصة بتسيير تداول تجارة الأوراق المالية .

**المواصفة 8532** :لتداول الأوراق المالية و شهادات الادخار باستخدام الوسائط الإلكترونية

**المعايير الدولية للمصارف<sup>1</sup>**:

لقد تعددت الدراسات حول تحديد معايير دولية موحدة للمصارف، إلا أن الكتاب اختلفوا عن تحديدها وهذا عرض لأهم المعايير الدولية للمصارف كالاتي:

**1- تدعيم قواعد الرأسمالية:** تحتل قضية تدعيم رؤوس الأموال في البنوك أهمية بالغة

بوصفها صمام الأمان لمواجهة الصدمات والأزمات، فضلا عن أهميتها في تعزيز القدرة

<sup>1</sup> مراد عواد، واقع و تأثير تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على المنظومة البنكية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر جامعة ابن خلدون تيارت ص 14.  
<sup>2</sup> التسويق في العصر المصرفي [www.dr\\_olotaibi.com](http://www.dr_olotaibi.com)

الاستثمارية للبنك، وتحسين نظام تقويم المخاطر، وجعل فئاتها ترتبط بقوة أكبر مع المخاطر الاقتصادية التي تتعرض لها البنوك<sup>2</sup>، ومن ثم فقد اهتمت لجنة " بازل " بإصدار مشروعها الثاني المتعلق بكفاية رأسمال لوضع قواعد جديدة تعكس حجم المخاطر التي يواجهها العمل البنكي في الوقت الراهن، وعلى الرغم من أن الاقتراحات الجديدة لم ترفع الحد الأدنى لمعدل كفاية رأسمالها على المستوى المعمول به حالياً 8% إلا أن إدراج أنواع جديدة من المخاطر يمكن أن يؤدي إلى زيادة كبيرة في الحجم المطلق لمتطلبات رأسمال .

**2- تطوير السياسة الإنتمائية:** حددت لجنة بازل رؤيتها الخاصة بالرقابة على المخاطر البنكية التي احتلت فيها قواعد منح الائتمان مكانة بارزة، وقد اشتملت تلك القواعد على ضرورة كفاية القواعد الإرشادية لمنح الائتمان، كفاية سياسات تقييم جودة الأصول، كفاية مخصصات الديون المعدومة، ووضع ضوابط للحد من مخاطر التركيز والتي تقدر عادة بنسبة من رأسمال تصل إلى 25، كما اهتمت بوضع ضوابط للحد من مخاطر الاقتراض للعملاء ذوي العلاقة بالبنك<sup>1</sup> .

**3- الاهتمام بإدارة المخاط:** في ضوء الانفتاح غير المسبق الذي شاهدهته الصناعة المصرفية على الأسواق العالمية و التطور السريع للتقدم التكنولوجي، فضلاً عن استخدام الابتكارات المالية أصبحت الصناعة البنكية تركز في عملها على فن إدارة المخاطر والتي تركز على أربعة مراحل هي:

- تعريف المخاطر التي يتعرض لها البنك.
- القدرة على قياس المخاطر بصورة منتظمة من خلال نظام معلوماتي مناسب.
- اختيار المخاطر التي يرغب البنك في التعرض لها.
- قدرة إدارة البنك على مراقبة تلك المخاطر باستخدام معايير مناسبة وياتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب.

### المبحث الثالث :تكنولوجيا الإتصال و الإعلام في الجزائر

#### 1/ تعريف تكنولوجيا الإتصال و الإعلام في الجزائر

تعريف تكنولوجيا الاتصال و الإعلام: هي الجهود التي يبذلها الإنسان، وطريقة التفكير التي يستخدمها لنقل المعلومات، المهارات، الخبرات، الأفكار والعناصر البشرية وغير البشرية المتاحة من خلال اكتشاف وابتكار وسائل تكنولوجية تساعد في عملية إيصال المعلومات بكل سهولة، ووضوح ومهارة عبر العمليات الاتصالية التي يتم بمقتضاها تفاعل بين مرسل ومستقبل ووسيط ناقل ورسالة تحتوي على مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار وتوصيل ومعلومات ومنبهات بين الأفراد عن قضية معينة، وأيضاً يمكن الاتفاق على أن الاتصال هو عملية مشاركة في الأفكار والمعلومات، عن طريق عمليات إرسال وبت للمعنى بطريقة مفهومة، وتوجيهها وتسييرها نحو الآخرين ، ليتم استقبالها بكفاءة وفهم واضح، لخلق الاستجابة المرجوة من الآخرين، ولأجل تحقيق هدف معين أو بلوغ غاية يطمح إليها الفرد.

### نشأة تكنولوجيا الإتصال و الإعلام في الجزائر:

لقد عرفت تكنولوجيا المعلومات تقدما كبيرا، الأمر الذي سهل عليها التعامل مع الكم الهائل من المعلومات بصورة سريعة و فعالة، ولعب الحاسوب و الإعلام الآلي ككل دورا، بحيث أصبح يدخل في جميع المعاملات في كل المراحل المنطقية و في كل المصالح المعنية و يستخدم كأداة لتحليل المعلومة فسهل الأمر للانتشار بشكل واسع واندماجه في تسيير الإنتاج و طريقة العمل في المكاتب.

و قد أدى التحول في طبيعة النظم و التكنولوجيا الحديثة إلى ظهور تطبيقات جديدة لنظم المعلومات في التطبيقات السابقة، كأن يتم إعداد معلومات جاهزة في المبيعات و الإنتاج و التسويق و التمويل، و لكن الآن أصبح المرغوب فيه، ومن الممكن خلق تطبيقات معدة وفقا لبرامج معدة للاستخدام بواسطة المستخدم النهائي ، سواء كان فردا واحدا أو مجموعة داخل المؤسسة البنكية. تعتبر الجهود التي تبذلها الجزائر لترقية قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة أهم معالم التنمية الاقتصادية البارزة خاصة وان الجزائر تفتتح على اقتصاد السوق والاقتصاد العصري وتمتلك موارد هامة تشجع على تطوير هذه التكنولوجيايات في السوق الجزائرية.

حيث تبرز المجهودات التي تبذلها الدولة والتي تتمثل في مشاريع وتنظيمات تهدف إلى ترقية قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة لما تملكه الدولة من كفاءات في هذا المجال. زد على دورها كمحرك للتنمية الاقتصادية حيث أصبحت المؤسسة الجزائرية أكثر وعيا بأن الإعلام يعد وسيلة إنتاجية. ومن جهة أخرى تعتبر السوق الجزائرية لتكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة في أوج تطورها تزامنا مع نمو متوقع معتبر بالنسبة للثلاث سنوات المقبلة لأهمية السوق الجزائرية في المغرب العربي فيما يخص الإمكانيات.

ويجدر الذكر أن مختلف المشاريع في مجال المعلوماتية تدخل في إطار السياسة الوطنية لتعميم التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال وبالعمليات المرتبطة بالتعليم عن بعد خاصة لفائدة المناطق البعيدة وكذا المكتبات الافتراضية والشبكة التي تربط مختلف الجامعات وإعداد البرامج المعلوماتية.

تعتبر الجهود التي تبذلها الجزائر لترقية قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة أهم معالم التنمية الاقتصادية البارزة خاصة وان الجزائر تتفتح على اقتصاد السوق والاقتصاد العصري وتمتلك موارد هامة تشجع على تطوير هذه التكنولوجيات في السوق الجزائرية.

حيث تبرز المجهودات التي تبذلها الدولة والتي تتمثل في مشاريع وتنظيمات تهدف إلى ترقية قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة لما تملكه الدولة من كفاءات في هذا المجال. زد على دورها كمحرك للتنمية الاقتصادية حيث أصبحت المؤسسة الجزائرية أكثر وعيا بأن الإعلام يعد وسيلة إنتاجية. ومن جهة أخرى تعتبر السوق الجزائرية لتكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة في أوج تطورها تزامنا مع نمو متوقع معتبر بالنسبة للثلاث سنوات المقبلة لأهمية السوق الجزائرية في المغرب العربي فيما يخص الإمكانيات.

ويجدر الذكر أن مختلف المشاريع في مجال المعلوماتية تدخل في إطار السياسة الوطنية لتعميم التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال وبالعمليات المرتبطة بالتعليم عن بعد خاصة لفائدة المناطق البعيدة وكذا المكتبات الافتراضية والشبكة التي تربط مختلف الجامعات وإعداد البرامج المعلوماتية.

### ظهور تكنولوجيا الإتصال و الإعلام في الجزائر:

لقد تمكنت التكنولوجيا الحديثة من الدخول إلى الجزائر في سنة 1991 من طرف الجمعية UNIX الجزائرية بالتعاون مع جمعية العلماء الجزائريين ASA من خلال الاتصال مع إيطاليا.

في 1993: أصبح CERIST مركز الأبحاث والمعلومات العلمية الموزع الوحيد للدخول إلى هذه التكنولوجيا ، ثم في سنة 1995 عرفت هذه التكنولوجيا قاعدة أكبر للاستعمال كما عرفت أيضا ديمقراطية في التوزيع حتى وإن كان ذلك على عدد محدود، ثم جاءت سنة 1998 وجاءت رغبة صناع القرار على فتح الأبواب للمتعاملين والممومنين الخواص.

وفي سنة 1999 جاء تجسيد هذه التكنولوجيا كحقيقة وفي الواقع وفتح المجال للمنافسة،

وفي مارس 2000 وصلت الجزائر إلى 18 ممونا خدمة التكنولوجيا الحديثة و في الثلاثي الثالث لسنة 2000، وهناك عوامل جديدة أزيل عليها الستار وازداد عدد المومنين لخدمة هذه التكنولوجيا وأصبح العدد 28 متعاملا في الجزائر، في الحين أن أكثر من 80 مؤسسة لديها التصريح لتوزيع هذه الخدمة في الجزائر وهذا التصريح يقدم من طرف سلطة التسوية التابعة للبريد والاتصالات (ARPT).

وفي بداية شهر جوان 2000 وفي اجتماع مجلس الوزراء كان الموضوع حول خدمات متحركة للاتصالات من بين الموضوعات الأكثر أهمية في الجلسة.

وأصبح قطاع الاتصالات يعيش تغيرات جذرية ولكن بطيئة كثيرا بالمقارنة مع تطور

الإنترنت في العالم<sup>1</sup>

<sup>1</sup>. Contribution de l'Algérie à la première réunion du préparation (prep- com-1) du sommet mondial de la société de l'information Genève du 01-05 juillet 2002.

## المبحث الرابع: أهمية البنوك الحديثة في عالم المصارف

### 1. مقارنة بين البنوك التقليدية و البنوك الإلكترونية:

لقد أحدث التطور التكنولوجي في البنوك قفزة نوعية ظهرت من خلال المعاملات اليومية للمصارف، بحيث أصبحت الإنترنت في المصارف فرصة للتسوق الجيد والمنخفض التكاليف، الأمر الذي يسهل للعملاء توفير الجهد والمال، بالإضافة إلى سهولة الاتصال بالمعلومات المصرفية، ومن هذا انطلق ولتوضيح أهمية البنوك سوف نقوم بعمل مقارنة بين البنوك الإلكترونية الحديثة والتقليدية من ناحية التكاليف في توزيع المنتجات المصرفية:

تذكرة الطيران	المعاملات البنكية	توزيع البرمجيات	دفتر الفواتير	
9.10	1.08	15.00	2.32-2.22	القنوات التقليدية
1.18	0.13	0.10 - 0.20	1.10 -0.65	عبر الإنترنت
%87	%89	%99-%97	%71-%67	نسبة التوفير

جدول 02 : فرق التكلفة بني القنوات التقليدية والإنترنت

المصدر: تبول الطيب، سياسات التجارة الإلكترونية والوسائل القانونية، مقال منشور

على الإنترنت [www.ityarabic.org.le-business](http://www.ityarabic.org.le-business)

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة التوفير في دفع الفواتير عبر الإنترنت من 67% إلى 71%، أما في توزيع البرمجيات فهي تتراوح ما بني 97% إلى 99% ، المعاملات البنكية 89%، تذكرة الريان فقد وصلت إلى 89%.

من خلال كل هذه المعطيات يتضح لنا جلياً أن تكلفة العمل المصرفي التقليدي مرتفعة جداً إذا ما قورنت بنظيرتها عبر الإنترنت أي باستخدام التكنولوجيا الحديثة وهذا جانب يوضح جلياً مزايا استخدام الإنترنت في العمل المصرفي.

## الفصل الأول : مدخل عام إلى تكنولوجيا الإتصال و الإعلام

وسوف يوضح لنا الجدول التالي أهمية العمل باستخدام التكنولوجيا الحديثة في المصارف أي باستخدام الوسائل الحديثة:

قناة تقديم الخدمة	تقديم التكلفة
خدمة فرع البنك	+ 295 وحدة
خدمة من خلال الاتصال الهاتفي	+ 56 وحدة
خدمة من خلال الإنترنت	+ 4 وحدة
خدمة من خلال الصرافات الآلية	+ 1 وحدة

جدول 03 : تقدير تكلفة الخدمات عبر القنوات المختلفة

المصدر: عز الدين كامل أمين مصطفى (الصيرفة الإلكترونية، مقال منشور على الإنترنت

على الموقع : [www.bank.org/arabic/period](http://www.bank.org/arabic/period)

## الفصل الأول : مدخل عام إلى تكنولوجيا الإتصال و الإعلام

من خلال هذا سوف نوضح عن طريق الجدول الأخير والتباين الموجود بين البنوك الإلكترونية والتقليدية بطريقة أبسط وأكثر وضوحاً:

البنوك الإلكترونية	البنوك التقليدية	نوع البنك	معايير الاختلاف
منخفضة	عالية		تكلفة الاستثمار
منخفضة	عالية		تكلفة تسيير المعلومات مع العميل
نحو علاقة أكثر تخصصاً	مخصصة		جودة العلاقات مع العميل
عالية	متوسطة		تكلفة الحصول على عملاء جدد
عالية	عالية		وفاء العملاء
منخفض	عالي		عدد الموظفين
ثانوية	ضرورية		كفاءة الموظفين
عالية	متوسطة		إنتاجية الموظفين
24/24 سا	خلال أوقات العمل		إمكانية الالتحاق بالبنك
منخفضة	عالية		تكلفة المعاملات
قصيرة	عالية		المدة الزمنية اللازمة للمعاملات
منعدم	موجودة		الاتصال البشري
	موجودة		استشارات خاصة

### جدول 04 : المقارنة بين البنوك التقليدية والبنوك الإلكترونية

المصدر: بلوفاي ميلود، واقع وآفاق البنوك الإلكترونية، رسالة ماجستير، 2004.

## 2/ الأهمية الاقتصادية و العلمية للمصارف الإلكترونية:

لقد جاءت الإنترنت لتعود بالعائد و الفوائد الكبيرة للمصارف و ذلك عن طريق تسوية أنشطتها و الخدمات المالية، ومن أهم هذه الفوائد نذكر منها<sup>1</sup>:

- ❖ تخفيض النفقات التي يتحملها البنك يجعل تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني و أجهزة و كفاءة إدارية ، إضافة إلى أن تسويق البنك لخدماته من موقعه على الإنترنت يساعد على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية و تؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية .
- ❖ إن توجيه البنوك العالمية نحو شبكة الإنترنت و ما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات ، و وفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الأنسب ، و بذلك تكون الإنترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء.
- ❖ يساهم الإنترنت في التعريف بالبنوك و الترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي و هو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة .
- ❖ إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تسيير التعامل بين الصارف و بناء علاقات مباشرة و توفير المزيد من فرص العمل و الاستثمار و هو يساعد على النجاح و البقاء في السوق المصرفية .
- ❖ استخدام الإنترنت يساهم في تعزيز الرأسمال الفكري و تطوير تكنولوجيا المعلومات و الاستفادة من الابتكارات و الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك .

# الفصل الثاني

## المبحث الأول : التكنولوجيا الحديثة في المجال البنكي

### أ / التكنولوجيا الحديثة في المجال البنكي و خصائصها :

تعد التكنولوجيا البنكية من أهم الألفاظ المستعملة في يومنا هذا، و يبدو بأنها بقدر ما يزداد شيوع استخدام هذا اللفظ ما يزداد أشكالها، و قبل أن تلوح في أشكالها لابد من التعرف على مفهومها، حيث تعددت الرؤى التي تناولت مفهوم التكنولوجيا فهناك من عرفها بأنها :

#### 1 - مفهوم التكنولوجيا البنكية :

**التعريف الأول:** " المكائن و المعدات و الانتشار التكنولوجي " .

و لعل هذا التعريف قد ركز على الجانب المادي للتكنولوجيا، و على هذا فقد قدم " أتاو " تعريفا آخر .

**التعريف الثاني:** " استخدام المعرفة المتوفرة لإنتاج السلع و الخدمات " .

فهو بذلك شمل المعرفة في مفهوم التكنولوجيا .

إلا أن مفهوم التكنولوجيا يتضمن جوانب أكثر من العناصر المادية فقط أو المعرفية بل اشتمل إلى الأساليب و الإجراءات التي تؤدي إلى بلورة أسس و قوى و مهارات فنية وصولا لتحقيق الأهداف فنجد "دافتا" قد أورد تعريفا أكثر شمولية .

**التعريف الثالث<sup>1</sup>:** "هي الأدوات و الأساليب و الإجراءات و المعرفة المستخدمة لخلق منتج أو خدمة" .

من خلال كل هذا التضارب و الآراء و التعاريف نستخلص بأن التكنولوجيا في المجال البنكي و هي الاستخدام الأمثل للمعرفة و المعدات و الأدوات و الانتشار التكنولوجي من أجل تحقيق أهداف البنك ( السرعة في الأداء، السهولة في التعاملات، جذب العملاء .....).

و منه فإن استخدام التكنولوجيا في البنوك هو تضارب أربعة مظاهر مترابطة فيما بينها:

2- **الجانب المادي:** يتمثل في الآلات و المعدات المستعملة و المتمثلة في الأجهزة الإلكترونية .

3 - **الجانب الاستخدائي أو الإستعمالي:** يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات .

4 - **الجانب العلمي:** يتمثل في المعرفة المصرفية المطلوبة .

## 2- خصائص التكنولوجيا الحديثة:

من خلال دراسة مفهوم التكنولوجيا في المصاريف يمكن تحديد أهم الخصائص:

- إن التكنولوجيا المصرفية هي مجموعة من المعارف و المهارات و الطرق و الأساليب المصرفية.

- إن هذه المعارف و المهارات و الطرق و الأساليب قابلة للاستفادة منها بالتطبيق العلمي في المجال المصرفي.

- إن التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاتها بل وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافها.

- إن الخدمة المصرفية في المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.

### ب - مؤشرات الأداء التكنولوجي في المؤسسة البنكية :

للربط بين الأداء بمفهومه المتطور و عنصر التكنولوجيا في المؤسسة البنكية لابد أن نشير

إلى أهم مؤشرات الأداء المستعملة في تحديد القدرة التكنولوجية و هي كما يلي<sup>1</sup>:

✓ **معدل الابتكار التكنولوجي:** و هي اختيار واحد أو أكثر من مقياس للأداء التكنولوجي للمنتجات و العمليات الرئيسية و رصد تقدمها عبر الزمن.

✓ **إنتاجية البحوث و التطور:** يمكن تحديد أي مقياس للإنتاجية كنسبة في المخرجات إلى التغير في المدخلات، و على سبيل المثال التحسن في أداء المنتج و العملية مقسوما على الاستثمار الإضافي في البحوث و التطوير.

✓ **معدل العائد على الاستثمار في البحوث و التطوير:** و هو مقياس الربح المتولد عن قدر معين من الاستثمار في البحوث و التطوير.

✓ **الموارد المخصصة للبحث و التطوير:** و هو مقياس لمستوى الإنفاق لمشاريع مختلفة و وحدات النشاط في ظل مستوى المؤسسة ككل.

✓ **معدل تقييم المنتج الجديد:** وهو مقياس يقاس من خلال عدد المنتجات الجديدة المقدمة سنويا، عدد براءات الاختراع المتحصل عليها أو نسبة المبيعات المشتقة من منتجات جديدة.

<sup>1</sup>البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، العدد الثاني، المجلد الرابع و الخمسون، 2006، ص138

## المبحث الثاني: الإنترنت في العمل المصرفي الجزائري

### 1. مساهمة الإنترنت في العمل المصرفي الجزائري:

صرح الموزع الفرنسي من خلال فرعه في الجزائر AEBS E-Banking سوف يستثمر في السوق الجزائرية سوف يطور نشاط الخدمات المحيطة بالمجال البنكي في الجزائر وفي الأقطار الإفريقية AEBS سوف تسند لها أيضا مهمة وضع قاعدة لنظام المعلومات للمرافقة ومتابعة البنوك في وضع البنوك عن بعد متعددة المداخل، أيضا تكوين الإداريين على أنظمة البنوك (Progiel)<sup>1</sup>.

فقامت AEBS بالمشاركة مع CERIST على وضع في السوق الجزائرية إمكانية لإقامة بنوك عن بعده وفيما يعرف بالبنك المنزلي التي تتيح للبنوك الجزائرية لتخفيض استثماراتها البشرية والمالية وفي نفس الوقت توفر فرصة للخدمات البنكية السريعة لزيائنها، مثل البنوك بالإنترنت، والبريد الإلكتروني SMS الاوديو فاكس والموزع الصوتي.

هذه الفرصة توفر الأمان في توزيع النشاط البنكي عن بعده وأيضا لضمان السري اليومي للخدمات المتنوعة مثل: رصيد، وطلب الشيك بالإنترنت، كذلك كشف الحساب بالهاتف وغيرها من الخدمات<sup>2</sup>.

هذا الحل غير مروض بالنسبة للبنوك التي تريد الدخول إلى اقتصاد السوق، في حين يوجد بنكان يستخدمان هذا النوع من الخدمات سوسيتي جنرال، وبنك BNP الجزائري، أما الحلول وهذا بكرائها لهذا الحل، فهذا الحل يوفر لعملاء، هذا البنك من الدخول إلى الخدمة وحصولهم عليها عن طريق الإنترنت، وكما يفعل BNP الذي يتيح للعملاء الاشتراك الشهري بـ 300 دج. هذه الطريقة سوف تكون مربحة بالنسبة للبنك الخارجي الجزائري الذي يملك 90 فرعا بكل التراب الوطني وأكثر من 700.000 حساب بنكي. من طرف المتعامل العمومي الجزائري.

<sup>1</sup> . [www.ops.dz](http://www.ops.dz)

<sup>2</sup> . [www.aai-oniine.com](http://www.aai-oniine.com)

المبحث الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المنظومة البنكية  
واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظومة البنكية في الجزائر:

أ. واقع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال:<sup>17</sup>

لقد عرف قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأخرا كبيرا (قطاع البريد والمواصلات سابقا وتعتبر الخطوة الأولى للنهوض به في إصدار قانون جديد لقطاع الاتصالات وهو قانون رقم 03 لسنة 2003 والذي جاء لإنهاء احتكار الدولة لنشاط البريد والمواصلات ووضع حد فاصل بين نشاطي التنظيم والاستغلال لإدارة الشبكات، ومع صدور هذا القانون تم إنشاء سلطة ضبط البريد والاتصالات والتي تعتبر سلطة مستقلة تقف حكما بين مختلف الجهات: وتهيمن على سوق الاتصالات شركة " اتصالات الجزائر " وهي الشركة الأم و التي تقدم خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة والمحمول، ولكنها لم تكن الشركة الأولى التي قدمت خدمة الهاتف المحمول حيث حصلت شركة "أوراسكوم تيليكوم" المصرية على أول رخصة لتشغيل الهاتف المحمول في الجزائر عبر شركتها جازي بعد ذلك تم إطلاق العنان لاتصالات الجزائر لشركتها "Mobilis" و أخيرا شركة "نجمة" الكويتية كمشغل ثالث، وقد نجحت هذه الشركات الثلاثة يف وقت قصير للوصول إلى عدد جيد من مستعملي الهاتف المحمول قدر بـ 21 مليون مشترك.<sup>18</sup>

في الوقت الذي لا يتجاوز فيه مشتركى الهاتف المحمول 2.28 مليون مشترك في سبتمبر 2004.

<sup>1</sup>الاتصالات و الأنترنيت ،دراسة حول الجزائر على موقع العربية و الأنترنيت [WWW.OPENARAB.NET](http://WWW.OPENARAB.NET)

<sup>2</sup>:بوعافية رشيد ، الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري ، ص 155. 156.

الأمر الذي يؤثر بشكل واضح على انتشار خدمات الإنترنت، هذا رغم إعلان السيد وزير البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن قطاع الاتصالات سيصبح أهم القطاعات التي تجذب المستثمرين بعد الثورة النفطية، و كدليل على ذلك فإن الجزائر بصدد وضع إستراتيجية نحو الانتقال للحكم الإلكتروني.

رغم تحرير قطاع الاتصالات بشكل كبير إلا أن الوضع الحالي خاصة بالنسبة لشبكة الإنترنت ما يزال ضيقا مقارنة مع بعض الدول الشقيقة أو دول المجاورة، فقد بلغ مستخدمي الشبكة مليون وتسع مئة وعشرون ألف مستخدم ومن أكبر المشاكل التي تعترض انتشار الواسع خدمة الإنترنت هو هيمنة مؤسسة واحدة على السوق المحلية (اتصالات الجزائر) على الخدمة. ورغم وجود عدد كبير من مزودي خدمات الإنترنت، إلا أنهم جميعا يعملون من خلال اتصالات الجزائر، كما أن أسعار الهاتف الثابت شهدت ارتفاعا ضخما خلال فترات وجيزة مما يؤثر سلبا على انتشار خدمة الإنترنت ، ناهيك عن بطء الشبكة الذي يعاني منه أغلب المستخدمين، وهو الأمر الذي أدى بالجمعية الجزائرية لممولي الدول غلى شبكة الإنترنت للتنديد بما أسمته بالاحتكار لخدمة انترنت" من طرف شركة اتصالات الجزائر التي تبقى مسيطرة لوحدها وتقدم أسعار مرتفعة ففي ظل غياب أي شركات منافسة. ولكن هذا الوضع الاحتكار أصبح في طريقه إلى التغير بعد أن قررت الحكومة طرح أسهم شركة "اتصالات الجزائر" عبر خصصتها.

# الفصل الثالث

### الفصل الثالث: تأثير تكنولوجيا الاتصال و الإعلام على نشاط البنك الجزائري

**1. التعريف بالبنك الجزائري الخارجي:**نشأ بنك الجزائر الخارجي في إطار سياسة تأميم المنشآت

الإقتصادية و المالية التي عرفتها الجزائر عقب الإستقلال و ذلك طبقا للأمر رقم 67-204 الصادر بتاريخ 01 أكتوبر 1967 .

**التعرف على البنك :** هو بنك الجزائر الخارجي وكالة مستغانم التابعة للمديرية الجهوية أنشأت هذه الوكالة سنة 1970 ، و هي مؤسسة مصرفية ذات طابع تجاري تعمل على المساهمة في سير الإقتصاد الوطني ، من ضمن أهدافها جمع الأموال عن طريق فتح الحسابات الفردية و الجماعية للزبائن و عن طريق الفوائد من البنوك المقدمة للزبائن ، أما بالنسبة للتنظيم الداخلي فهو يتمثل في الهيكل التنظيمي للوكالة .

---

1:سميحة قوالميد و فتيحة قوريشي ،واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في بنك الجزائر الخارجي ، سنة 2014 .ص 43.

1/تحديد متغيرات البحث :

التعريف بالمحاور	صيغة كتابة محاور الأسئلة	إسم المحور	محاور الإستمارة
أهم وسائل الدفع الحديثة المستعملة في البنك		التكنولوجيا البنكية	AXE01
يشمل التكاليف و الأسعار المرتبطة بوسائل الدفع		مصاريف تسيير أدوات الدفع	AXE02
أثر التكنولوجيا الجديدة للإتصال و الإعلام في البنوك الجزائرية		التكنولوجيا الجديدة للإتصال و الإعلام	AXE03

2/العينة المقصودة في الدراسة :

قمنا بتوجيه الاستبيان إلى الوكالة الجزائرية المتواجدة بمدينة مستغانم و هي موضحة كالآتي:

الولاية	البنك الجزائري الذي شملته الدراسة
مستغانم	B.E.A البنك الخارجي الجزائري

الجدول 14 :الوكالة الجزائرية المتواجدة بمدينة مستغانم

المصدر : من إعداد الطالب

### الهدف الرئيسي من الدراسة :

يتمثل الهدف الرئيسي من دراسة هذا الاستبيان في تحليل و مراقبة مختلف وسائل الدفع الحديثة المستخدمة في النشاطات البنكية هذا من جهة و من جهة أخرى في حساب نجاعة التكنولوجيا البنكية .

### الإطار الزمني و المكاني :

وجه الاستبيان إلى الوكالة البنكية المذكورة سلفا وقمنا بتوزيع الاستبيان إبتداءا من شهر أفريل 2017 إلى نهاية شهر جوان 2017 .

### نتائج البحث:

- قياس ثبات أداة القياس :

بعد إجراء التحليل الإحصائي وجدنا قيمة المعامل أداة ثبات القياس ألفا كرونبيخ كالتالي :

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de cronbach	Nombre d éléments
0 ,668	43

من خلال الجدول نظهر لنا نتيجة معامل ثبات القياس ألفا كرومباخ 0.668 و هي أكبر من 0.05 مما يعني إمكانية الإعتماد على الدراسة .

من أجل معرفة مدى تأثير التكنولوجيا الجديدة للإتصال و الإعلام على نشاط البنوك الجزائرية قمنا بتوزيع مجموعة من الأسئلة على البنك الخارجي الموجود على مستوى مدينة مستغانم و قمنا بمعالجة الأجوبة.

ولقد عبرنا عنها في جداول المئوية و أشكال متمثلة في أعمدة ومن ثم سوف نقوم بتحليل

هذه النتائج.

من خلال الدراسة تمكنا من استخلاص أثر التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال في النقاط التالية:

- ✓ تلعب التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال أهمية كبيرة في إعطاء دفعة قوية للنظام البنكي الجزائري باعتباره قطاعا حساسا، وتسمح هذه التكنولوجيا بتوفير الكم الهائل من المعلومات وتحليلها لتسهيل أداء البنك.
- ✓ كما تمكن هذه التكنولوجيا في ترقية ظروف العمل نتيجة توفير المعلومات اللازمة بكبسة زر، مما يوفر راحة أكثر للعمال في تأدية نشاطهم.
- ✓ تقليص نسبة النفاق وتعظيم أرباح البنوك.
- ✓ توسيع نشاط البنك وهذا ما يعني زيادة في مداخيل البنوك.
- ✓ تمكن البنك الخارجي الجزائري من الدخول في سباق التنافسية.
- ✓ مسايرة التطورات العالمية.
- ✓ تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- ✓ كسب عملاء جدد.
- ✓ زيادة ولاء الزبائن.
- ✓ تسهيل العمليات ما بين البنوك.
- ✓ تكوين إطارات وتقنيين في أنظمة المعلوماتية والاستغناء عن الخبرات الأجنبية المكلفة جدا.
- ✓ اختفاء عوائق الوقت والمكان وتقديم خدمات جديّة تنعكس على رضا الزبون.

## الخاتمة:

تعد البنوك العمود الفقري في اقتصاد أي دولة باعتبارها المنظمة التي تتعامل مع الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول ودائع دفع عند الطلب أو الآجال المحددة كما تزاول عمليات التمويل الداخلي و الخارجي و تقوم بتوفير خدمات تتماشى مع أهداف خطط التنمية و سياسة الدولة و دعم الاقتصاد القومي لذلك أصبح لزاما على البنوك الجزائرية أن تتماشى مع متطلبات العصر و مسابرة و هذا بتطبيق تكنولوجيا الجديدة و التي تعتبر من ايجابيات العولمة الاقتصادية التي تسمح بالتسيير الجديد للبنوك و توفير الخدمات المالية بطريقة عصرية بعيدة عن العوائق و المشاكل التي يعاني منها الزبائن البنوك الجزائرية إلا أن تطبيق مثل هذه التكنولوجيا لا يأتي إلا بعد الدراسة المسبقة لإمكانية التطبيق و الاختيار الأمثل للتكنولوجيا التي تساعد البنوك الجزائرية في دفع عجلة التنمية و تحقيق الأهداف المرجوة .

بعد القيام بالدراسة و الاختبار الأمثل لآليات العمل من اجل تفادي العوائق الأنفة الذكر إضافة إلى اختبار الاستراتيجيات الملائمة التي تمكن البنوك الجزائرية باللاحق بدرج الدول الشقيقة الرائدة في العمل المصرفي تم الدول المتقدمة في كل ذلك سوف ينعكس إيجابا على طريقة العمل البنوك الجزائرية عن طريق كسبها لخبرات تساعد في مواجهة الأخطار و تفادي الأزمات الناجمة عن إدخال التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال في البنوك الجزائرية من هذا المنطلق فان السلطات الجزائرية المسؤولة تمشي بخطوات ثابتة إلا أنها تعاني من البطء الشديد رغم ما تحققة هذه التكنولوجيا من مزايا حسنة للزبائن هذا إضافة إلى ما تحققة من مكاسب و مدا خيل لفائدة البنوك و توسيع مجال نشاط البنك الجزائرية و إكسابها مزايا تنافسية في ضل اقتصاد السوق و المنافسة الجامحة من طرف البنوك الأجنبية كنتيجة لذلك أصبح من الضروري إن لم نقل لازما على البنوك الجزائرية الاستفادة من التجارب الرائدة في مجال العمل المصرفي الحديث و ذلك لتحسين المنظومة المصرفية الجزائرية التي تعاني من التأخر النسبي .

## 1 - نتائج الدراسة النظرية :

أهمية التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال في تغيير النظرية لعالم المصارف و تمييز العمل المصرفي.

تأخر القطاع المصرفي الجزائري و عجزه عن توفير خدمات جديدة و اقتصاره على العمل التقليدي للبنك في جمع المدخرات و منح القروض

سيطرة البنوك الجزائرية على الودائع المصرفية في الجزائر و احتكار العمل المصرفي

قلة عدد الموزعات الآلية للأوراق و العدد المحدود للبطاقات البنكية

انعدام المنافسة ما بين البنوك نتيجة لاحتكار البنوك العمومية و بالتالي الافتقار لخدمات جديدة و تكنولوجيا جديدة.

## 2 - نتائج الدراسة التطبيقية :

- محدودة وسائل الدفع و قلتها إضافة إلى الاعطاب مما يؤثر على الوظيفة التي وجهت لها البنوك.

- تقوم التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال بالتأثير على نشاط البنوك الجزائرية.

- صعوبة التكيف مع التكنولوجيا الجديدة المتجددة بشكل يومي.

- صعوبة تقبل العمل بالتكنولوجيا المصرفية الجديدة و اعتبارها عنصر غريب على النشاط البنكي.

- محدودية الاستثمار في مجال الإعلام الآلي في البنوك الجزائرية.

- قلة التقنين المسؤولين عن إصلاح وسائل الدفع و المراقبة التقنية لهذه الوسائل الإنتاجية و التي هي الهدف الرسمي للبنوك الجزائرية.

- سعي البنوك الجزائرية لتقديم الخدمات الجيدة و الحسنة لنيل رضا و تسهيل العمليات

المصرفية عن طريق الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال.

- الجهود المبذولة لتحسين القطاع المصرفي الجزائري و تمكينه من مواجهة المنافسة قبل البنوك الأجنبية.

## آفاق و تطلعات الدراسة:

من خلال نتائج الدراسة فإننا نرى بعض النقاط التي تساعدنا في تحسين التكنولوجيا الحديثة في المصارف الجزائرية:

- تطوير قطاع المعلومات و الاتصال و تحديث نوعية الخدمات للزبون.
- يجب على البنوك الجزائرية وضع حملة واسعة للتعريف بالخدمات المصرفية الجديدة و كسب ثقة الزبون.
- الرفع من عدد الموزعات الآلية للنقود و توزيعها في المطارات و المحطات القطارات النقل البري.
- تكوين إطارات متخصصين لمتابعة السير الحسن لوسائل الدفع الحديثة و فتح فروع للبنوك جديدة.
- فسح المجال أكثر للبنوك الأجنبية لرفع حجم المنافسة مما يؤدي إلى تحسين نوعية الخدمات المصرفية.
- تكوين إطارات لحماية نظام المعلومات المصرفية إضافة إلى توفير نظم الحماية و تشديدها ( شفرات ) .
- توفير الخدمات المصرفية الجديدة بإدخال التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال و ذلك بخطوات لتفادي الفضائح المالية.
- السعي لتعميم التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال و السعي لتحقيق الحكومة الالكترونية لربط الإدارات الحكومية ببعضها و تسهيل توفير المعلومات للبنوك.

العلماء يحقون

الأستاذ المكلف بالبحث : د / أ . بوعمامة العربي

عنوان البحث: تأثير تكنولوجيا الإتصال و الإعلام على أداء البنك الخارجي لمستغانم .

# استمارة البحث

في إطار تكملة هذا البحث نرجو من سيادتكم تقديم المعونة اللازمة

بالإجابة على هذا الاستمارة

كما أننا نتعهد باستخدام معلومات هذه الاستمارة في هذا العمل المذكور أعلاه.

.....: اسم البنك

.....: اسم و وظيفة الشخص الذي يملئ الاستمارة

.....: الأشخاص أو الوحدات المتصل بها لملئ الاستمارة

الرجاء وضع علامة " X " على الخانة التي ترونها مناسبة

وفي الأخير نشكركم لقبولكم لهذا العمل .

## الجزء الأول : التكنولوجيا البنكية

1- هل يملك بنكم ؟

- شبكة للبطاقة البنكية

نعم  لا

- شبكة للموزعات الآلية للأوراق و الشباك الآلي للأوراق

نعم  لا

- شبكة الدفع الالكتروني الخاصة بالتجار

نعم  لا

- شبكة خاصة " البنك المنزلي "

نعم  لا

- شبكة سويفت

نعم  لا

- شبكة الانترنت

نعم  لا

- إذا كان هنالك غيرها يمكنكم التوضيح .....

2- هل بنكم قد ادخل التكنولوجيا الجديدة ؟

نعم  لا

- إذا كانت الإجابة نعم ما هي ؟

### 3- هذه التكنولوجيا الجديدة هي

متوفرة في بنكم لوحده

هي نتيجة اشتراككم مع بنوك أخرى

### 4- هل يستخدم بنكم web هل لكم صفحة إلكترونية خاصة بكم ؟

نعم  لا

-إذا كانت نعم هل يمكنكم إعطاني معدل مستعملي الانترنت الذين يتصفحون صفحتكم يوميا؟

- إذا كانت الإجابة لا هل بنكم ينوي إدخال هذه الخدمة و متى ؟

### 5- ماهي التحفيزات التي قادتكم إلى استخدام التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال في

قلب مؤسستكم ودرجة أهميتها ؟

ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جدا	
					أجل توسيع مجل نشاط بنكم
					التبادلات مع الزبائن
					الزبائن في الخارج
					المبادلات مابين البنوك
					كانت أخرى فيرجى التوضيح

### 6- ما هو مستوى الرضا الذي حصلتم عليه مقابل إدخال التكنولوجيا الجديدة في قلب البنك؟

ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جدا	
					الإنتاجية
					سرعة معالجة البيانات
					نوعية الخدمات
					المداخل
					الزبون

7- هل يحتوي بنكمم على نظام تدريب في ما يخص استخدام وسائل الإعلام الآلي؟

نعم  لا

8- هل فكرتم في حماية شبكتكم؟

نعم  لا

- إذا كانت الإجابة " نعم " فكيف ذلك؟

9- قبل أن تقرررو إدخال التكنولوجيا الجديدة هل قتم بدراسة حول ذلك؟

نعم  لا

إذا كانت نعم من طرف من كانت؟

الجزء الثاني : مصاريف تسير أدوات الدفع

10- هل يمكننا معرفة حصة الاستثمارات التي وجهت إلى الإعلام الآلي و الشبكات من حصة الميزانية البنك؟

من 5 % إلى 10 %

من 10 % إلى 25 %

من 25 % إلى 40 %

من 40 % إلى 50 %

أكثر من 50 %

11- بالمقارنة مع السنتين الماضيتين ، معدل نمو النفقات على الوسائل الإلكترونية

ارتفع  ما هي النسبة؟

انخفض  ما هي النسبة؟

12- ما هي وسيلة الدفع المستعملة كثيرا في بنكم ؟

الشيك

بطاقة الدفع

أو وسائل أخرى (توضيح) .....

13- على مدى السنتين السابقين هل سعر استخدام وسائل الدفع ؟

انخفض

ارتفع

14- ما هو تأثير إدخال التكنولوجيا الجديدة على الإنتاجية ؟

هاما جدا	هاما	اقل أهمية	تطوير الإنتاجية

15- هل تملكون مؤشر لقياس هذا التأثير ؟

نعم  لا

- إذا كان نعم ما هو ؟

16- هل تراقبون فعالية نظام المعلومات الخاص بكم ؟

نعم  لا

- إذا كان نعم كيف ؟

17- هل يمكنكم أن توضحوا لنا من وجهة نظركم الخاصة الدور الذي تلعب التكنولوجيا

في قلب بنكم ؟

- من خلال نظرتكم التكنولوجيا تمثل ؟

عبئ على البنك

مورد استخراجي للبنك

مجرد ربح أو خسارة

أو شيء آخر ما هو .....

الجزء الثالث : التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال ؟

18- هل تستخدم التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال ؟

نعم  لا

إذا كانت ما هي :

إدخال وسائل جديدة يستعملها الزبون

إنشاء وحدة للمقاصة عن بعد

وضع وحدة أل intranet

إذا كان هناك غيرها ما هي ؟.....؟

19- ما هو أثر إدخال التكنولوجيا الجديدة في علاقتكم مع الزبون ؟

ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جدا	
					رضا الزبون
					وفاء الزبون
					تطوير نوعية الخدمات
					اختفاء عوائق المكان
					اختفاء عوائق الوقت

20- ما هو سبب إدخال التكنولوجيا الجديدة على الوسط الداخلي للعمل ؟

ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جدا	
					سرعة و فعالية في معالجة العمليات
					تطوير الفعالية و الدقة
					تقليل احتمال الخطاء
					إدماج العمليات المزدوجة

21- ما هي درجة أهمية وسائل الإعلام الآلي في بنكمم ؟

- غير هامة  
 مهمة  
 مهمة جدا

22- هل تعودتم بسهولة على التقدم التكنولوجي في بنكمم ؟

- نعم  لا

- إذا كانت الإجابة نعم ماذا فعلتم ؟

- ملتقيات أو تریصات خاصة بالتطوير  
 دروس و تكوينات وفرها لكم البنك  
 التعلم من خلال الممارسة

23- هل يمكن أن نقرب؟

باستعمال وسائل الإعلام الآلي	من دون وسائل الإعلام الآلي
	عدد العمليات المتوسطة التي تقوم بها يوميا
	الوقت اللازمة لكل عملية

24- هل يتعرض الحاسوب الذي تعملون به إلى التوقف أو العطل ؟

- نعم  لا

- إذا كانت الإجابة نعم كم مرة في الشهر ؟

25- كيف تتحركون في هذا الموفق ؟

- تنتظرون من حاسبكم أن يشتغل  
 تكملون العمل يدويا  
 لا تفعلون شيئا

26- هل ترجون أن تدخلوا تكنولوجيا جديدة في قلب بنكمم ؟

- نعم  لا

- إذا كانت نعم ما هي هذه التكنولوجيا ؟

Art. 55. — Les vignettes de chèques, de lettres de change et de billets à ordre, les bordereaux de virements et autres documents matériels suivant leur régime juridique particulier, sont seuls à faire foi vis-à-vis des tiers au système ATCI, notamment vis-à-vis des clients de participants.

**m) - Dispositions transitoires :**

Art. 56. — Durant la période transitoire de prise en charge progressive par le système ATCI de la compensation de tous les moyens de paiement de masse, les chambres de compensation régies par le règlement n° 97-03 du 17 novembre 1997 installées dans les sièges de la Banque d'Algérie resteront ouvertes pour :

— la compensation support papier des instruments de paiement en instance de leur intégration au système ATCI,

— le recouvrement des chèques non normalisés et des effets de commerce émis avant l'entrée en fonctionnement du système ATCI.

**n) - Disposition finale :**

Art. 57. — Les modifications ultérieures des dispositions de ce règlement portant sur le seuil de la valeur nominale des virements acceptés par le système, le délai de règlement ou l'archivage des images des instruments de paiement supports papier sont fixés par voie d'instructions de la Banque d'Algérie.

Art. 58. — Le présent règlement sera publié au *Journal officiel* de la République algérienne démocratique et populaire.

Fait à Alger, le 13 Dhou El Kaada 1426 correspondant au 15 décembre 2005.

Mohammed LAKSACI.

**ANNEXE AU REGLEMENT :**

Glossaire :

**Annulation d'opérations compensée à tort (AOCT) :** message envoyé par un participant du système de paiements de masse demandant annulation d'une remise donnée ou la restitution d'un règlement effectué dans des délais, selon des formes et des modalités indiquées par le comité de normalisation et transcrit dans les spécifications techniques du système.

**Algeria Real Time Settlements :** système algérien de règlements bruts en temps réel de gros montants et paiements urgents (RTGS) géré et surveillé par la Banque d'Algérie.

**Algérie Télé-compensation Interbancaire (ATCI) :** système algérien de paiements de masse. Il s'agit du système automatisé et dématérialisé des ordres de paiement réglés par compensation.

**Carte bancaire :** instrument de paiements dématérialisés défini par l'instruction de la Banque d'Algérie.

**Compensation multilatérale :** procédure permettant le règlement définitif des créances conformément au code de commerce.

**Centre de pré-compensation interbancaire (CPI) :** opérateur technique du système de télé-compensation algérien. Il est également le gestionnaire des opérations de paiement envoyées dans le système. Le CPI est la filiale de la Banque d'Algérie. Son capital est ouvert pour tous les participants au système ATCI.

**Chèques :** moyens de paiement dont les caractéristiques sont définies dans le code de commerce et le fichier informatique est défini dans le manuel de normalisation des instruments de paiements édicté par le comité de normalisation.

**Date de présentation :** date J de la remise d'une valeur dans le système ATCI pour qu'elle puisse y être traitée. La date est constatée selon les modalités prévues dans les spécifications techniques du système. Si n est le délai de règlement J+n est la date de règlement.

**Date de règlement :** date à laquelle une opération est portée sur le compte de règlement du participant concerné. Cette date est exprimée sous la forme de J+n, où J est la date de présentation et n le délai de règlement.

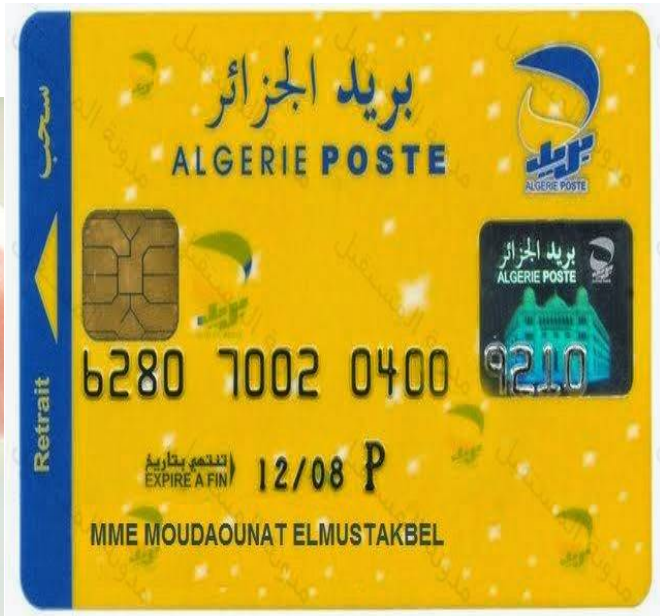
**Délai de règlement :** nombre de jours ouvrés entre le jour de présentation d'une valeur en compensation et sa date de règlement. Ce nombre est déterminé par type de valeurs à présenter dans le système.

**Délai de rejet :** le nombre de jours ouvrés depuis la date de remise en compensation d'une valeur. Il s'agit de délai pendant lequel le participant destinataire peut rejeter l'opération. Ce nombre est défini par type de valeurs par le comité de normalisation et inclu dans les spécifications techniques du système de paiements de masse.

**Effets de commerce :** lettres de change et billets à ordre dont les caractéristiques sont définies dans le code de commerce et le format de fichier informatique dans le manuel de normalisation des instruments de paiements édicté par le comité de normalisation.

**Fonds de garantie :** compte ouvert au nom du centre de pré-compensation interbancaire sous l'intitulé « Fonds de garantie » sur les livres de la Banque d'Algérie et alimenté par les contributions individuelles des participants. Le gestionnaire (CPI) dispose d'un mandat général sur ce compte. Ce compte fait l'objet d'une adhésion signée par chaque participant et jointe à la documentation de l'ouverture du compte.

**Heure d'arrêt de la journée d'échange (HAJE) :** heure maximale de remise d'un type de valeurs en vue de leur traitement le jour même.



# قائمة المراجع

## أولا/ باللغة العربية :

- 1-ميكلود رايموند ،نظم المعلومات الإدارية ،تعريب سرور علي إبراهيم ،دار المريخ ،الرياض ،المملكة العربية السعودية ،2000.
- 2-السالمي عبد الرزاق ،التكنولوجيا المعلومات ،دار المنهج ،عمان ،2000.
- 3- سيد الهواري و آخرون ،الأسواق و المؤسسات المالية ،البيان للطباعة و النشر ،مصر ،2002.
- 4- د.خيرى مصطفى كتانه "التجارة الإلكترونية" دار المسيرة ،الطبعة الأولى سنة 2009.
- 5-منير الجنبهي ،ممدوح الجنبهي،البنوك الإلكترونية ،دار الفكر الجامع ،الإسكندرية 2006
- 6-عبد المنعم راضي ،فرج عزت ،إقتصاديات النقود و البنوك ،البيان للطباعة و النشر الإسكندرية 2001.
- 7- حسن عماد المكاوي ،تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات ،القاهرة 1993.
- 8-فلادي عبد القادر وكويسي سليمة ،تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الجزائر ،وضعية و آفاق ،إجتماع الخبراء الإقليمي حول معيقات النفاذ الشامل لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الدول العربية ،مسقط عمان 2006.
- 9-سعد محمد الهجرسي :الإتصالات و المعلومات و التطبيقات التكنولوجية ،الإسكندرية ،دار الثقافة العلمية 2001.
- 10- شريف درويش اللبان :تكنولوجيا الإتصال الدار المصرية 2000.
- 11- فضيل دليلو :تكنولوجيا الجديدة ،للإعلام و الإتصال ،المفهوم الإستعمالات و الآفاق ،كلية العلوم الإنسانية ،جامعة المنتوري الجزائر ،دار الثقافة للنشر و التوزيع 2010.

## ثانيا /باللغة الأجنبية :

- 1-Elliot G.and starting s (1998). «Business information technologie systems theory practice »London .longman.1998
- 2-Jean Lohis «la communication de la translation de la relation »2<sup>eme</sup> édition de Boeck 2006.
- 3-Monique langlet «communication »Nathen technique 1996.
- 4-Roger Carter «information technologie made simple Books whitout place » london 1991.

## مذكرات :

- 1-بريش عبد القادر، التقرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 2006
- 2-بلوفاي الميلود، رسالة ماجستير واقع و آفاق البنوك الإلكترونية في الجزائر، جامعة تلمسان 2004.
- 3- مراد عواد، أثر إستخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على الخدمات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة ماستر جامعة تيارت، 2009
- 4- مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2006.
- 5- بلحشر عائشة، واقع و آفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، رسالة ماجستير جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2004.

## مجلات و منشورات :

- 1- مجلة إتحاد المصارف العربية
- 2-نوال/ح، جريدة الوطن اليومية، تعميم إستعمالات بطاقة الدفع الإلكتروني، إبتداءا من شهر جويلية ليوم 2009/06/07 .
- 3-تقرير بنك الجزائر 2003 .
- 4-مجلة الدراسات المالية و المصرفية، مجلد الثالث، 1995 .
- 5- دور التكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية، أوراق بنك مصر البحثية 2000.

## ثالثا مراجع من النت :

- 1-[http:// :www.doc.abhatoo.net.ma/spip/php?article1231](http://www.doc.abhatoo.net.ma/spip/php?article1231)
- 2-[www.bank.org/arabic/period](http://www.bank.org/arabic/period)
- 3-[www.ityarabic.org.le-business](http://www.ityarabic.org.le-business)
- 4-[www.anz.com/mobilephoneking](http://www.anz.com/mobilephoneking)
- 5-<http:// :www.mathoblog.com>

## ملخص :

يلعب القطاع المالي و المصرفي دورا هاما في مختلف اقتصاديات دول العالم، باعتباره القطاع الأكثر حساسية و استجابة لمتغيرات العصر والتي خلقت قفزة تكنولوجية هامة في مجال الاتصالات و المعلوماتية و اندماجها في الصناعة المصرفية. هذه الأخيرة فرضت بصمتها على القطاع المالي و أدت بالتحول من البنوك التقليدية إلى البنوك الالكترونية و أخيرا إلى البنك المترلي، جاءت كلها نتيجة إلى استخدام القائمين على البنوك هذه التكنولوجيا و تسخيرها خدمة للبنوك لتسهيل العمليات البنكية و تعظيم مدا خيل البنوك و مواجهة الآثار السلبية . و هو محور دراستنا الذي نحاول من خلاله معرفة تأثيرات التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على أداء البنك الجزائري الخارجي.