

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الإقتصادية

الرقم التسلسلي: ..... / 2018

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ( ل م د )  
دفعة: 2018

الميدان: علوم إقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير  
شعبة علوم الإقتصادية تخصص إقتصاد نقدي وبنكي

عنوان المذكرة:

دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية

دارسة حالة وكالة البنك الوطني الجزائري - تبسة -

تحت إشراف الأستاذ:  
- وليد عابي

من إعداد الطالبتين:  
- حنان خميسي  
- ريمة زقا

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

| الإسم واللقب      | الرتبة العلمية        | الصفة        |
|-------------------|-----------------------|--------------|
| محمد الصالح عزيزي | أستاذ مساعد قسم - أ - | رئيسا        |
| وليد عابي         | أستاذ مساعد قسم - أ - | مشرفا ومقررا |
| توفيق خذري        | أستاذ مساعد قسم - أ - | عضوا مناقشا  |



كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الإقتصادية

الرقم التسلسلي: ..... / 2018

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ( ل م د )  
دفعة: 2018

الميدان: علوم إقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير  
شعبة علوم الإقتصادية تخصص إقتصاد نقدي وبنكي

عنوان المذكرة:

## دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية

دارسة حالة وكالة البنك الوطني الجزائري - تبسة -

تحت إشراف الأستاذ:  
- وليد عابي

من إعداد الطالبتين:  
- حنان خميسي  
- ريمة زقا

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

| الإسم واللقب      | الرتبة العلمية        | الصفة        |
|-------------------|-----------------------|--------------|
| محمد الصالح عزيزي | أستاذ مساعد قسم - أ - | رئيسا        |
| وليد عابي         | أستاذ مساعد قسم - أ - | مشرفا ومقررا |
| توفيق خذري        | أستاذ مساعد قسم - أ - | عضوا مناقشا  |

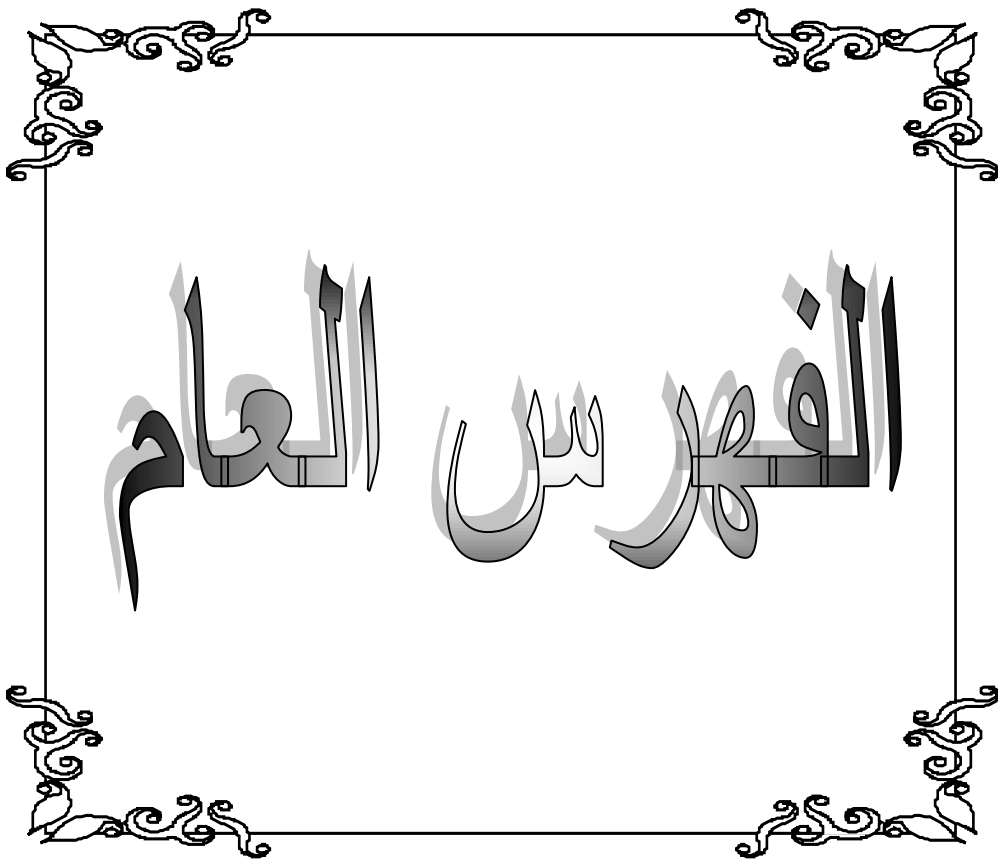


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر و عرفان

الحمد لله الذي ينتهي إليه حمد الحامدين ولديه يزداد شكر الشاكرين والصلاة والسلام على  
اشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين  
و بعد شكر الله عز وجل شكرا يليق بجلال وجه وعظيم سلطانه على توفيقه لنا لانجاز و  
إتمام هذا العمل والذي نسأله سبحانه وتعالى أن يكون علما نافعا  
كما نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى من ساهم في انجاز هذا ونخص بالذكر الأستاذ  
المؤطر وليد عابي.

كما نتقدم بشكرنا وتقديرنا إلى جميع أساتذة وعمال وموظفي كلية العلوم الاقتصادية  
والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة -  
الشكر والتقدير إلى جميع موظفي " البنك الوطني الجزائري -وكالة تبسة-"  
والى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في انجاز هذه الدراسة



أولاً: فهرس المحتويات

| الصفحة  | المحتوى   |
|---------|---|
|         | الشكر   |
| II - II | الفهرس العام  |
| II      | فهرس المحتويات  |
| III     | فهرس الجداول  |
| II      | فهرس الأشكال  |
| II      | فهرس الملاحق  |
| ح-1     | المقدمة   |
| 28-1    | <b>الفصل الأول : مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات</b>               |
| 02      | تمهيد   |
| 03      | المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات                         |
| 03      | المطلب الأول : المفاهيم الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات. |
| 03      | أولاً: التكنولوجيا  |
| 05      | ثانياً: البيانات  |
| 05      | ثالثاً: المعلومات   |
| 07      | رابعاً: نظام المعلومات  |
| 07      | المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات                        |
| 07      | أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات                                |
| 08      | ثانياً: خصائص تكنولوجيا المعلومات.                              |
| 09      | المطلب الثالث: مكونات ، أهمية ومزايا تكنولوجيا المعلومات        |
| 09      | أولاً: مكونات تكنولوجيا المعلومات                               |
| 10      | ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات                               |
| 11      | ثالثاً: مزايا تكنولوجيا المعلومات                               |

|    |   |
|----|---|
| 11 | المبحث الثاني: استخدامات تكنولوجيا المعلومات                  |
| 11 | المطلب الأول: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات                |
| 12 | أولاً: القطاع المالي  |
| 12 | ثانياً: القطاع الاقتصادي                                      |
| 12 | ثالثاً: القطاع التعليمي                                       |
| 13 | رابعاً: القطاع الاجتماعي                                      |
| 13 | خامساً: المجال الفني  |
| 13 | المطلب الثاني: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات             |
| 14 | أولاً: المعوقات الفنية  |
| 14 | ثانياً: المعوقات التقنية                                      |
| 15 | ثالثاً: المعوقات الاقتصادية                                   |
| 15 | رابعاً: المعوقات الاجتماعية                                   |
| 15 | خامساً: المعوقات التشريعية                                    |
| 16 | المطلب الثالث: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات               |
| 16 | أولاً: الآثار الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات                 |
| 17 | ثانياً: الآثار الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات                |
| 18 | المبحث الثالث: الشبكات المعلوماتية                            |
| 18 | المطلب الأول: مفهوم الشبكات المعلوماتية                       |
| 18 | أولاً: تعريف الشبكات المعلوماتية                              |
| 21 | ثانياً: أهمية الشبكات المعلوماتية                             |
| 21 | المطلب الثاني: تصنيف الشبكات المعلوماتية                      |
| 21 | أولاً: تصنيف الشبكات حسب الطريقة التي توصل بها مكونات الاتصال |
| 24 | ثانياً: تصنيف الشبكات حسب المجال الجغرافي                     |
| 25 | المطلب الثالث: أمن الشبكات المعلوماتية                        |
| 25 | أولاً: المخاطر التي تهدد شبكات المعلوماتية                    |
| 26 | ثانياً: مستلزمات أمن الشبكات                                  |
| 26 | ثالثاً: إجراءات أمن وحماية المعلومات و الشبكات                |



|    |   |
|----|---|
| 28 | خلاصة   |
| 29 | <b>الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة المصرفية</b>    |
| 30 | تمهيد   |
| 31 | المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية.                               |
| 31 | المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية وتطورها.                               |
| 31 | أولاً: تعريف الخدمات المصرفية   |
| 32 | ثانياً: خصائص الخدمات المصرفية  |
| 32 | ثالثاً: التطور التاريخي للخدمات المصرفية                                    |
| 34 | <b>المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية</b>                                |
| 34 | أولاً: عمليات الودائع   |
| 34 | ثانياً: عمليات القروض   |
| 36 | ثالثاً: خدمات مصرفية أخرى   |
| 37 | <b>المطلب الثالث: دورة حياة الخدمات المصرفية</b>                            |
| 37 | أولاً: مراحل دورة حياة الخدمات المصرفية                                     |
| 37 | ثانياً: العوامل المؤثرة في دورة حياة الخدمات المصرفية                       |
| 38 | <b>المبحث الثاني: تطوير الخدمات المصرفية</b>                                |
| 39 | <b>المطلب الأول: ماهية تطوير الخدمات المصرفية</b>                           |
| 39 | أولاً: تعريف تطوير الخدمات المصرفية   |
| 39 | ثانياً: أهمية تطوير الخدمات المصرفية  |
| 40 | <b>المطلب الثاني: آليات تطوير الخدمات المصرفية</b>                          |
| 40 | أولاً: مراحل تطوير الخدمة المصرفية  |
| 41 | ثانياً: استراتيجيات تطوير الخدمات المصرفية                                  |
| 42 | <b>المطلب الثالث: مصادر تطوير الخدمات المصرفية والعوامل المؤثرة فيها</b>    |
| 42 | أولاً: مصادر تطوير الخدمات المصرفية   |
| 43 | ثانياً: العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية                           |
| 44 | <b>المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات وأثرها علي تطوير الخدمات المصرفية</b> |
| 45 | <b>المطلب الأول: الاتجاهات الحديثة للبنوك</b>                               |

|  |   |
|--|---|
| 45   | أولا: البنوك الالكترونية  |
| 46   | ثانيا: خصائص البنوك الالكترونية   |
| 46   | ثالثا: الفرق بين البنوك الالكترونية والبنوك التقليدية                                 |
| 47   | رابعا: مخاطر البنوك الالكترونية   |
| 47   | <b>المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية</b>                                    |
| 47   | أولا: الخدمات المصرفية الالكترونية وأنواعها   |
| 49   | ثانيا: متطلبات تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية                                     |
| 50   | ثالثا: مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية  |
| 50   | <b>المطلب الثالث: وسائل الدفع الالكترونية</b>   |
| 50   | أولا: بطاقة الائتمان  |
| 52   | ثانيا: المحافظة و الشيكات و النقود الالكترونية  |
| 52   | ثالثا: البطاقة الذكية   |
| 53   | خلاصة   |
| <b>الفصل الثالث: تطوير الخدمة المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات</b> |   |
| 54   | <b>البنك الوطني الجزائري - وكالة 419 تبسة -</b>                                       |
| 55   | تمهيد   |
| 56   | المبحث الاول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تبسة -419-                    |
| 56   | المطلب الأول : بطاقة فنية حول البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تبسة -419-              |
| 56   | اولا: التعريف بوكالة تبسة -419-   |
| 56   | ثانيا: وظائف واهداف البنك الوطني الجزائري   |
| 57   | ثالثا: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري -وكالة تبسة 419-                         |
| 57   | <b>المطلب الثاني: الخدمات المصرفية المطورة للبنك الوطني الجزائري -وكالة تبسة 419-</b> |
| 57   | أولا: خدمات الصرف الألي   |
| 58   | ثانيا: وسائل الاتصال  |
| 58   | ثالثا: خدمة التأمينات   |
| 59   | رابعا: خدمة البنك الجالس  |
| 59   | خامسا: أجهزة حديثة  |

|    |   |
|----|---|
| 59 | سادسا: وسائل الدفع الألكترونية لبنك BNA   |
| 60 | سابعا: نظام المقاصة الإلكترونية   |
| 62 | المطلب الثالث: إستخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير الخدمة المصرفية في للبنك الوطني الجزائري - وكالة 419 تبسة - |
| 62 | أولا: اثر تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة المصرفية في وكالة -419-  |
| 63 | ثانيا: الأفاق المستقبلية للتكنولوجيا في الوكالة.  |
| 64 | المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة  |
| 64 | المطلب الأول : طريقة الدراسة  |
| 64 | أولا: مجتمع وعينة الدراسة.  |
| 64 | ثانيا: منهج البحث المستخدم  |
| 64 | ثالثا: متغيرات الدراسة  |
| 65 | رابعا: أداة الدراسة   |
| 66 | المطلب الثاني : أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات لأداة الدراسة (الاستبيان)                                   |
| 66 | أولا: أساليب الإحصاء الوصفي   |
| 66 | ثانيا: أساليب الإحصاء الاستدلالي  |
| 66 | المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان  |
| 66 | أولا: الصدق الظاهري لأداة الدراسة   |
| 67 | ثانيا: ثبات الاستبيان   |
| 67 | المبحث الثالث : عرض و تحليل نتائج الاستبيان   |
| 67 | المطلب الأول : تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة   |
| 69 | أولا: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس  |
| 69 | ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن  |
| 69 | ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي  |
| 70 | رابعا: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي   |
| 70 | خامسا: توزيع أفراد العينة حسب متغير التحكم في الإعلام الآلي   |
| 71 | سادسا: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية  |
| 72 | المطلب الثاني: تحليل محاور الأستبيان  |
| 72 | أولا: استجابات أفراد العينة نحو محور تكنولوجيا المعلومات  |

|    |   |
|----|---|
| 75 | ثانيا: إستجابات أفراد العينة نحو محور تطوير الخدمة المصرفية |
| 77 | المطلب الثالث: إختبار الفرضيات و مناقشة النتائج             |
| 77 | أولا: اختبار الفرضية الرئيسية                               |
| 78 | ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية                              |
| 83 | خلاصة   |
| 84 | الخاتمة العامة  |
| 88 | قائمة المراجع   |
| 94 | الملاحق   |

ثانيا: فهرس الجداول

| الصفحة | العنوان   | الرقم |
|--------|---|-------|
| 20     | أهم الفروقات بين الانترنت والانترنت   | 1-1   |
| 46     | الفرق بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية.   | 2-1   |
| 64     | عينة الدراسة للبنك الوطني الجزائري - وكالة تبسة 419-  | 1-3   |
| 66     | درجات مقياس ليكارت  | 2-3   |
| 67     | معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبيان (مقياس ألفا كرونباخ).   | 3-3   |
| 68     | الخصائص العامة لعينة الدراسة  | 4-3   |
| 72     | مقياس ليكارت الخماسي  | 5-3   |
| 72     | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات افراد عينة البحث عن عبارات محور تكنولوجيا المعلومات   | 6-3   |
| 76     | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات افراد عينة البحث عن عبارات محور تطوير الخدمة المصرفية | 7-3   |
| 77     | نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الرئيسية   | 8-3   |
| 78     | نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الأولى   | 9-3   |
| 79     | نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الثانية  | 10-3  |
| 79     | نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الثانية  | 11-3  |
| 80     | نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الرابعة  | 12-3  |
| 80     | نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الخامسة  | 13-3  |

ثالثا: فهرس الأشكال

| الصفحة | العنوان  | الرقم |
|--------|--|-------|
| 06     | خصائص المعلومات  | 1-1   |
| 10     | مكونات تكنولوجيا المعلومات   | 2-1   |
| 22     | شبكة ذات نمط النجمة  | 3-1   |
| 22     | شبكة ذات النمط الخطي   | 4-1   |
| 23     | شبكة ذات النمط الحلقي  | 5-1   |
| 23     | شبكة ذات النمط الهرمي  | 6-1   |
| 57     | الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري – وكالة تبسة 419-            | 1-3   |
| 61     | القائمة الرئيسية للاختيارات  | 2-3   |
| 69     | دائرة بيانية لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس                   | -33   |
| 69     | دائرة بيانية لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير السن                    | -34   |
| 70     | دائرة بيانية لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي        | -35   |
| 70     | دائرة بيانية لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي         | -36   |
| 71     | دائرة بيانية لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير التحكم في الإعلام الآلي | -37   |
| 71     | دائرة بيانية لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس                   | -38   |

رابعاً: فهرس الملاحق

| الصفحة | العنوان                        | الرقم |
|--------|--------------------------------|-------|
| 95     | الشيك                          | 1     |
| 95     | البطاقة الكلاسيكية             | 2     |
| 95     | البطاقة الذهبية                | 3     |
| 96     | الإستبيان                      | 4     |
| 100    | قائمة الأساتذة المحكمين        | 5     |
| 101    | مخرجات برنامج التحليل الإحصائي | 6     |





تمهيد:

تميز العالم في السنوات الاخيرة بالعديد من التغيرات والتطورات المتسارعة في شتى مجالات الحياة الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية و الثقافية، ويعود ذلك إلى التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال التي جعلت من العالم قرية واحدة، الأمر الذي أثر على قواعد المنافسة خاصة مع انتشار العولمة والانفتاح نحو الأسواق العالمية، كل ذلك عزز من أهمية المعلومات التي أصبحت أحد الموارد السياسية والاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات لتطوير خدماتها المقدمة.

ووفقاً للتسارع التكنولوجي في شتى المجالات، حتى الإقتصادية منها نجد القطاع المصرفي الذي يعد ركيزة أساسية في تطور إقتصاد أي بلد، فإنه من المهم جداً والفعال أن تصبح الخدمات المصرفية عبر الإنترنت جزءاً من الساحة التكنولوجية الجديدة، لأن تقديم الخدمات المصرفية عبر الأنترنت ذات فائدة كبيرة للعملاء وتوفر الكثير من الوقت و المزايا الأخرى، وبشكل مباشر إن تزايد الإهتمام بتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية سواء بالنسبة للبنك أو العميل، حيث تعتبر أداة فعالة لتحسين ومعرفة مستوى الخدمات المقدمة والمتوقعة من طرف الزبائن.

وبرزت الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل هذه التطورات من خلال العديد من القنوات نذكر منها البنوك الإلكترونية و الرسائل الإلكترونية عبر الهاتف، وأجهزة الصراف الآلي، حيث سهّلت على الزبائن إنجاز معاملاتهم، ومن هنا يُعتبر الزبائن هم مركز إهتمام البنوك، والذين تُستقى منهم المواصفات، التي بدورها تحولها البنوك إلى معايير أو مقاييس للخدمات الحديثة والمتطورة، ما يستدعي ذلك البنوك إلى ضرورة تطوير قدراتها ومواكبة التطورات والتحديثات التكنولوجية أيضاً، والتي تساعدها على تقديم خدمات إلكترونية ذات جودة عالية، لدورها المهم في تحسين أدائها وزيادة فعاليتها لتتمكن من الحفاظ على موقعها التنافسي.

## 1- إشكالية الدراسة

نظرا للأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات، والآثار التي أفرزتها تطبيقاتها على تحسين و تطوير الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك لزيائنها، وبالرجوع إلى القطاع المصرفي في الجزائر والذي يعد من أهم القطاعات لما له من دور في الإقتصاد الوطني، من هنا تظهر معالم الإشكالية، التي تم صياغتها في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو تأثير تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري - وكالة 419

تبسة- ؟

## 2- التساؤلات الفرعية

لمعالجة الإشكالية تنبثق جملة من التساؤلات الفرعية للإلمام بحيثيات التساؤل الرئيسي المطروح تتمثل في:

- ما أهمية و مجالات إستخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك؟

- إلى ما يشير مفهوم تطوير الخدمة المصرفية، وما هي خصائصه؟

- هل يساهم إستخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك في تطوير الخدمات المصرفية؟

- ما هو واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك الوطني الجزائري-وكالة 419 تبسة- ؟

### 3- فرضيات الدراسة

وبهدف الإجابة على الإشكالية واستنادا إلى تساؤلات الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية واختبارها واستخلاص النتائج والتوصيات من خلالها:

#### 3-1- الفرضية الرئيسية:

نصت الفرضية الرئيسية على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة المصرفية

#### 3-2- الفرضيات الفرعية:

وتنبثق عن الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية ندرجها فيما يلي:

3-2-1- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعده المكونات المادية على تطوير الخدمة المصرفية .

3-2-2- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعده البرمجيات على تطوير الخدمة المصرفية .

3-2-3- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعده الموارد البشرية على تطوير الخدمة المصرفية .

3-2-4- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعده قواعد البيانات على تطوير الخدمة المصرفية.

3-2-5- الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعده الشبكات على تطوير الخدمة المصرفية.

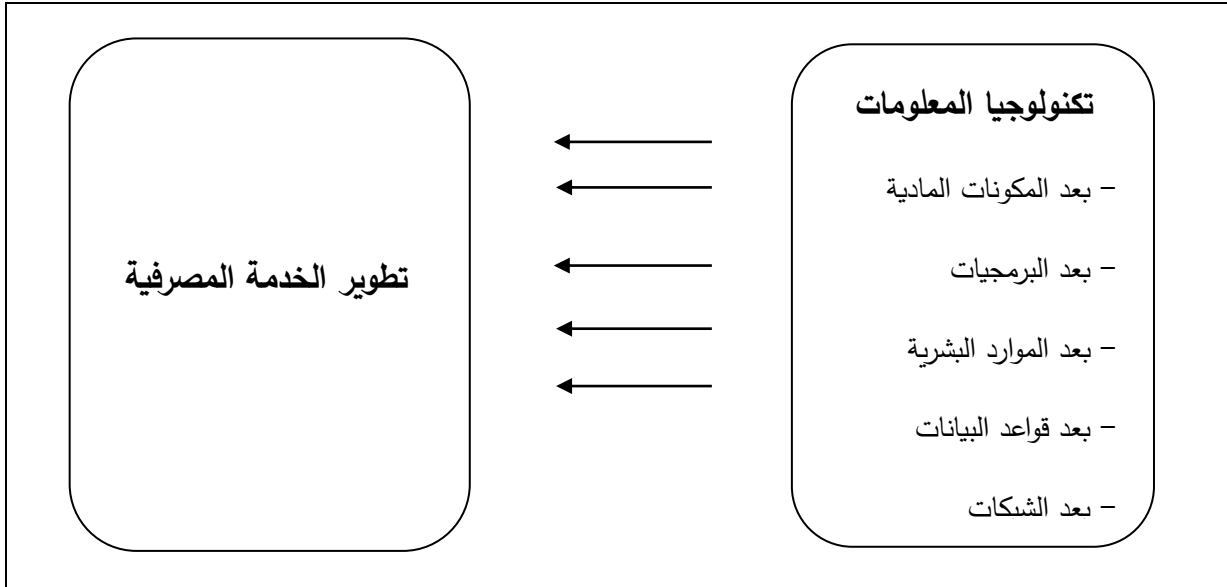
#### 4- نموذج الدراسة

في ضوء إشكالية الدراسة وأهدافها قمنا بتصميم نموذج شمولي مقترح لتمثيل وتشخيص العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات من جهة وتطوير الخدمة المصرفية من جهة أخرى كما هو موضح في الشكل الموالي، الذي تم استخلاصه من واقع الأدبيات النظرية، إذ اشتمل على نوعين من المتغيرات هما:

4-1- المتغير المستقل: يتمثل في تكنولوجيا المعلومات و المتمثلة كل الأجهزة والمعدات والأساليب والوسائل التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات الصوتية والرقمية، وكذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها، وتنظيمها، وترتيبها، وتخزينها، وحيازتها، واسترجاعها، وعرضها، واستنساخها، وبثها، وتوصيلها في الوقت المناسب لطلابها، وتم قياسه بناء على خمسة أبعاد (الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، الموارد البشرية و الشبكات).

4-2- المتغير التابع: يتمثل في تطوير الخدمة المصرفية التي تعتبر عملية يقوم بها البنك، وتتمثل في إدخال خدمة جديدة أو إضافة مزايا تنافسية لها حيث تمكنها من زيادة ربحية المصرف واستمراره وجذب عملاء جدد.

### نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطلبة.

### 5- أهمية الدراسة

يستمد الموضوع أهميته من خلال ما يلي:

- تركز الدراسة على دور تكنولوجيا المعلومات من خلال مكوناتها (الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، الموارد البشرية، والشبكات) على تطوير الخدمة المصرفية، وهذه النتائج ستكون دليل عمل لإدارة أي بنك على وجه العموم و للبنك الوطني الجزائري-وكالة 419 تبسة- بشكل خاص.
- تسليط الضوء على المجهودات التي تقوم بها المنظمات لتطوير الخدمة المصرفية.
- تفتح الدراسة المجال أمام الباحثين والمهتمين لإجراء أبحاث و دراسات مستقبلية تساعد البنوك في تحقيق الأهداف المنشودة.

### 6- أهداف الدراسة

- تقديم إطار نظري يلم بأهم العناصر التي تدخل في مفهومي تكنولوجيا المعلومات و تطوير الخدمة المصرفية.
- التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية.
- إبراز واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات في البنك الوطني الجزائري-وكالة 419 تبسة- والتعرف على الإستراتيجية المتبعة لتطوير الخدمة المصرفية.
- تهدف إلى التعرف أكثر على أبعاد هذا الموضوع، والذي يعتبر أقوى أسباب نجاح وريادة البنوك اليوم.

## 7- دوافع اختيار الدراسة

من دوافع اختيار الدراسة، يمكن ذكر عدة دوافع تنقسم إلى ذاتية وأخرى موضوعية

### 7-1- دوافع ذاتية

- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم الإقتصاد النقدي والبنكي .

- الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث و الإطلاع على هكذا مواضيع.

- الميل الشخصي للمواضيع ذات الصلة بتطوير الخدمة المصرفية.

### 7-2- دوافع موضوعية

- تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و في التأثير على مختلف جوانب تسيير البنوك .

- المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات للبنوك التجارية وتدعيمها للخدمات المقدمة في ظل التغيرات السريعة والمستجدات الحديثة.

- الكشف عن مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات البنك الوطني الجزائري- وكالة 419 تبسة - والوقوف على مدى تأثير هذه التكنولوجيات على تطوير الخدمة المصرفية.

## 8- منهجية الدراسة

من أجل إرساء المفاهيم النظرية و التطبيقية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وتطوير الخدمة المصرفية اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي لجمع البيانات والمعلومات، وتبويبها، وعرضها، وتحليلها، وتفسيرها، و كذا منهج دراسة الحالة و ذلك على عينة من مجتمع الدراسة.

### 9- مصادر و مراجع جمع البيانات والمعلومات

لبلورة الأسس والمنطقات التي يقوم عليها الإطار النظري تم إجراء المسح المكتبي والإطلاع على الدراسات والبحوث النظرية، حيث تمثلت وسائل جمع البيانات والمعلومات في الكتب العربية والأجنبية إضافة إلى المجالات المحكمة والمؤتمرات العلمية، فضلا عن رسائل الدكتوراه والماجستير ومواقع الإنترنت المعتمدة أما على صعيد الجانب التطبيقي فقد تم الإعتماد في عملية جمع البيانات والمعلومات الوثائق المقدمة، وقد تم التركيز على أسلوب الاستبيان وفقا لمقياس ليكارت الخماسي.

### 10- حدود الدراسة

من أجل الإحاطة بإشكالية الدراسة وفهم جوانبها المختلفة والتوصل إلى نتائج موضوعية تم تحديد مجالها كالاتي:

10-1- الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من جانفي 2018 إلى غاية أفريل من نفس السنة.

10-2- الحدود المكانية : تمثلت في مكان إجراء الدراسة الميدانية والمتمثل في البنك الوطني الجزائري

- وكالة 419 تبسة -

**11- الدراسات السابقة**

هناك العديد من الدراسات التي عالجت موضوع الدراسة من جوانب مختلفة، وقد تم الرجوع إلى عدد منها وهي كالتالي:

**11-1- دراسة: بروبة إلهام (2015)<sup>1</sup>**

تحت عنوان " تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الإقتصادية " ، حيث تناولت الدراسة مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية، لأن تكنولوجيا المعلومات أصبحت تستخدم في كل المؤسسات بكل مكوناتها وهذا لما تحققه من سرعة ودقة في الأداء، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- مكنت تكنولوجيا المعلومات المدقق بالاستفادة من إمكانيات تنفيذ هذه الأعمال بسرعة وبدقة أكبر كما أنها سهلت تكنولوجيا المعلومات للمدقق عملية التحقق من صحة العمليات وبتكلفة أقل من تكلفة الأداء اليدوي، لكن لا بد أن تكون لدى المدقق المحاسبي مهارات متخصصة وكفاءة عالية يمكن اكتسابها من خلال المعرفة العلمية والدورات التدريبية للتمكن من التعامل مع هذه التكنولوجيا.

**11-2- دراسة بشير كاوجة (2013)<sup>2</sup>**

تحت عنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية"، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيره على الاتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، وقد توصل الباحث إلى انه يستلزم على المستشفيات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات الملائمة لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الاتصالية، وهذا لا يأتي الا بتوفر بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات والاتصال وتطبيقاتها، كأداة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ وبتكلفة معقولة، لتستغل على نطاق أوسع بالمستشفيات.

**11-3- دراسة معراج هواري(2008)<sup>3</sup>**

تحت عنوان " تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية "، هدفت هذه الدراسة للبحث حول تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

<sup>1</sup> - بروبة إلهام، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، رسالة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية، (غير منشورة)، تخصص محاسبة، جامعة بسكرة، 2015.

<sup>2</sup> - بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير،(غير منشورة )، تخصص نظم المعلومات و مراقبة التسيير، جامعة ورقلة، 2013.

<sup>3</sup> - معراج هواري، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، ( منشورة)، جامعة الجزائر، 2008.

اين انطلق الباحث من فرضية انه لا يكون لنظام تطوير الخدمات ، والمنتجات المصرفية دور فعال ما لم يكن مستوحى من واقع السوق المصرفية ، لان لهذه الاخيرة انعكاس واقعي لحاجيات ، ورغبات الزبائن المستهدفين في تلك السوق ، كما ان زيادة اهتمام المصارف بنشاط البحث والتطوير السلي ، وكانت النتائج المتوصل اليها وجود حتمية تفرض علينا تبني مفهوم شامل لتطوير البنوك والمؤسسات المالية ، بحيث يستوعب هذا المفهوم تلك المؤسسات بالسوق ، اي ان التطوير يجب ان يشمل جميع الفئات القائمة والمستفيدة من هذه العملية ، ابتداء من زبائن المؤسسات المالية واصحاب راس المال ، والعاملين في البنوك وانتهاء بجميع الاطراف الاخرى المتعاملة مع البنوك، و على الرغم من ان بعض البنوك الجزائرية بذلت جهودا كبيرة للتطوير في الآونة الاخيرة ، الا انها بعيدة بدرجة كبيرة عن المواصفات المطلوب توفرها فيها، للتعامل مع العالم الخارجي.

#### 11-4 - دراسة بريش عبد القادر (2006)<sup>1</sup>

تحت عنوان "التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية" ، هدف هذه الدراسة إلى تحديد الآليات و الميكانيزمات التي تمكن إرساء منظومة مصرفية وطنية قادرة على المنافسة في ظل المتغيرات والتطورات التي تعرفها البيئة المصرفية العالمية، حيث توصل الباحث إلى أن تبني سياسة التحرير المصرفي فرضته التطورات الاقتصادية العالمية، خاصة موجة التحرير الاقتصادي والمصرفي التي شملت الإقتصاديات الاشتراكية التي تبنت التحول نحو إقتصاد السوق، ووجد الباحث أن تبني الجزائر لهذه السياسة جاء في سياق الإصلاحات الاقتصادية و المصرفية التي تم مباشرتها مع مطلع التسعينيات من القرن الماضي، بهدف التحول من نظام الإقتصاد الموجه إلى تبني آليات إقتصاد السوق.

#### 11-5 - دراسة محمد يدو

تحت عنوان " تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في تحديث الخدمة المصرفية، هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإقتصاد بصفة عامة و النظام المصرفي بصفة خاصة مع تقييم الاتجاهات الحديثة لتحديث الخدمات البنكية، حيث قام الباحث في دراسته بعملية مسح لكافة تطورات المنظومة المصرفية الجزائرية بشكل عام حيث أنه لم يدرس عينة محددة وكان ذلك بطريقة وصفية، و خرجت الدراسة بعدد من الاستنتاجات أهمها:

- تلعب الإنترنت و الشبكات دورا كبيرا في انتشار و تنشيط التجارة الالكترونية و ذلك من خلال الخدمات المتعددة التي تتيحها لكل أطراف التعامل، و تبرز أهميتها من خلال تقليص التكاليف و إتاحة فرص جديدة لانتشار السلع والخدمات والوصول إلى الأسواق العالمية و إحداث تغييرات على العمليات البنكية؛

<sup>1</sup> - بريش عبد القادر، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم الاقتصادية، تخصص نقود و مالية، (غير منشورة)، جامعة الجزائر، 2006.

- توجه المصارف نحو الاتجاهات الحديثة للخدمات البنكية كالبنوك الشاملة و التدويل و الخصخصة يرفع من القدرة التنافسية للبنوك، ويقلل من تكاليف تقديم الخدمات و تمكن من الوصول إلى الأسواق العالمية ؛  
- يعود تعثر الجزائر فيما يتعلق بتحديث وسائل الدفع إلى جملة من المعوقات و التي تشكل حجر عثرة أمام النجاح في المشاريع الجارية التنفيذ، و لعل أهم هذه المعوقات يتمثل في التشريعات القانونية فيما يتعلق بوسائل الدفع الالكترونية والتجارة الالكترونية و ارتفاع تكلفة إنشاء و صيانة الشبكات الخاصة بالعمليات البنكية الالكترونية .

## 12- هيكل الدراسة

سيتم تقسيم هذه الدراسة إلى ما يلي:

### الفصل الأول : مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

سنتطرق في هذا الفصل إلى أهم المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والذي سيقسم إلى ثلاث مباحث، سيتناول المبحث الأول ماهية تكنولوجيا المعلومات من خلال ثلاثة مطالب، سيتم فيها تحديد المفاهيم الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات و مفهوم تكنولوجيا المعلومات ثم مكونات ، أهمية ومزايا تكنولوجيا المعلومات، في حين سيتناول المبحث الثاني استخدامات تكنولوجيا المعلومات من خلال ثلاثة مطالب سيتم فيها التعرف على مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات ثم معوقات و آثار إستخدامها ، في حين سيتناول المبحث الثالث تصنيف الشبكات المعلوماتية من خلال ثلاثة مطالب سيتم فيها التعرف على مفهوم الشبكات المعلوماتية و تصنيفها ثم أمنها.

### الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة المصرفية

قسم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث ، سيتناول المبحث الأول الإطار النظري للخدمة المصرفية من خلال ثلاثة مطالب سيتم فيه التعرف على مفهوم الخدمة المصرفية و تطورها و أنواعها ، ثم دورة حياتها، في حين سيتناول المبحث الثاني تطوير الخدمة المصرفية من خلال ثلاثة مطالب سيتم فيها تحديد ما هية الخدمة المصرفية إضافة إلى آليات، و مصادر تطويرها ثم العوامل المؤثرة فيها، في حين سيتناول المبحث الثالث تكنولوجيا المعلومات و أثرها على تطوير الخدمة المصرفية من خلال ثلاثة مطالب سيتم فيها تسليط الضوء على الاتجاهات الحديثة للبنوك، والخدمات المصرفية الإلكترونية ، ثم وسائل الدفع الإلكترونية.

### الفصل الثالث: تطوير الخدمة المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات للبنك الوطني الجزائري - وكالة

#### 419 تبسة -

سيتم فيه التطرق إلى الدراسة التطبيقية لتجسيد الواقع النظري المحدد في الفصلين السابقين، و سيقسم إلى ثلاث مباحث ، سيتناول المبحث الأول تقديم عام للبنك الوطني الجزائري - وكالة 419 تبسة - من خلال ثلاثة مطالب سيتم التعرف على البنك الوطني الجزائري - وكالة 419 تبسة -، من خلال إنشاء بطاقة فنية له، و الخدمات المصرفية المطورة التي يقدمها، ثم مستوى إستخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير الخدمة

المصرفية، في حين سيتناول المبحث الثاني الإطار المنهجي للدراسة من خلال ثلاثة مطالب سيتم فيها تحديد طريقة الدراسة، وأساليب المعالجة الإحصائية لبيانات لأداة الدراسة (الإستبيان)، ثم صدق و ثبات أداة الدراسة، في حين سيتناول المبحث الثالث عرض و تحليل نتائج الإستبيان من خلال ثلاثة مطالب سيتم فيها نتائج التحليل الإحصائي للدراسة، واختبار فرضيات الدراسة، ثم مناقشة النتائج و التوصيات. وستختتم الدراسة بخاتمة تبرز أهم النتائج والتوصيات المتعلقة بالموضوع، إضافة إلى تقديم مقترحات وعناوين جديدة لبحوث مستقبلية ذات صلة و امتداد للموضوع.



الفصل الأول:  
مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

### تمهيد:

إن المتتبع لتاريخ البشرية يجد أنها مرت بعدة ثورات ولعل أبرزها ثورة تكنولوجيا المعلومات و ما إنجر عنها من منافس بين الدول في المجال التكنولوجي لمواكبة التطور الحاصل و تحقيق مستويات أفضل للأداء، و هو ما مكن من الإنتقال من الإقتصاد الصناعي إلى آخر أصبح يعرف بإقتصاد المعرفة، الذي يعتمد على المعلومة وطرق إيصالها في أقصر وقت وبأقل التكاليف، ونظرا للتطور الهائل الذي شهده هذا القطاع ومدى مساهمته في جميع القطاعات خاصة في ظل استخدام الأقمار الصناعية، الألياف الضوئية، الهاتف النقال...

و قد ساهم هذا التحول في تحقيق السرعة و الفعالية في الإقتصاد العالمي و ذلك بفضل السيولة العملية للمعلومة التي تعتبر العنصر الأكثر أهمية في جميع المجالات و على كافة الاصعدة، وأصبح العالم يعمل على إمتلاك تكنولوجيا معلومات متطورة لتحسين الأداء، ولجعلها فعالة في استخدامها ظهر ما يسمى بالشبكات المعلوماتية التي تصل بين مختلف المستخدمين و تضمن تبادل المعلومات و حفظها و إختصار الوقت و الجهد.

و قصد الإحاطة بمختلف الجوانب التي تضمها تكنولوجيا المعلومات تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث تتمثل في:

- المبحث الاول : ما هية تكنولوجيا المعلومات.
- المبحث الثاني : استخدامات تكنولوجيا المعلومات.
- المبحث الثالث : الشبكات المعلوماتية.

## المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

تعد المعلومات موردا هاما لأداء مختلف العمليات في المنظمة، و قد ساعد ظهور تكنولوجيا المعلومات في معالجة الكم الهائل من البيانات و تخزين و إسترجاع المعلومة و إستعمالها في الوقت المناسب، و بذلك شكلت تكنولوجيا المعلومات ركنا حيويا في المنظمة، إذ يساهم إستخدام الحاسوب وتطبيقاته في إحداث تغييرات هائلة في مجرى العمليات.

### المطلب الأول: المفاهيم الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات

قبل التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات لا بد من التطرق إلى الأسس والمفاهيم النظرية المتعلقة بها و ذلك من خلال الوقوف على ماهية كل من : التكنولوجيا، المعلومات ، البيانات ، نظم المعلومات.

#### أولاً- التكنولوجيا

من الخطأ أن نربط بين مصطلح التكنولوجيا والاختراعات الحديثة، وذلك باعتبار أن المنظور التاريخي يقول أنها لن تكون آخر المخترعات في سلسلة تطور مراحل المجتمع الإنساني، وبالتالي فالتكنولوجيا بمعنى كل ما يستعين به الإنسان للقيام بأعماله.

**1- تعريف التكنولوجيا :** تعد كلمة التكنولوجيا من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية (Technique) في حين يرى آخرون اختلافا واضحا بينهما، ويرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية<sup>1</sup>، حيث اشتقت كلمة تكنولوجيا (Technology) ، والتي ترجمت إلى "تقنيات" من الكلمة اليونانية (Techno) وتعني مهارة أو صنعة، والكلمة (Logy) وتعني العلم أو المنهج، أو الدراسة، وتشير بعض الكتابات إلى أن المقطع الثاني من كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارات أو الفنون أو فن الصناعة أو منطق الحرفة، أو دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة<sup>2</sup>.

وتعرف إصطلاحا على أنها مجموعة من النظم و أساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث و دراسات مبتكرة في مجال الإنتاج و الخدمات، بالتالي فهي مركب قوامه المعدات و المعرفة الإنسانية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - فليح حسن خلف، إقتصاد المعرفة، عالم الكتب الحديث، عمان، 2008، ص:146.

<sup>2</sup> - محمد محمود الحيلة، تصميم وإنتاج الوسائل التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص:20.

<sup>3</sup> - طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية، منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر، عمان، 2007، ص:504.

وتعرف التكنولوجيا على أنها: "الجهد المنظم الرامي إلى إستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات و الأنشطة الإدارية، و التنظيمية و الإجتماعية وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض انها أجدى و انفع للمجتمع"<sup>1</sup>.

كما تعرف أيضا انها: "المكائن ، المجلدات، الوسائل التي تساعد على تحويل المدخلات إلى مخرجات من أجل تحقيق أهداف إستراتيجية"<sup>2</sup>.

على ضوء التعاريف السابقة يمكن تعريف التكنولوجيا على أنها فن وضع العلوم ، التقنيات و القواعد الاساسية التي تدخل في تصميم المنتج وطرق انتاجه، طرق التسيير و أنظمة المعلومات في المؤسسة.

### 2- أنواع التكنولوجيا : تصنف التكنولوجيا على أساس عدة معايير نوجزها فيما يلي<sup>3</sup>:

#### 2-1- على أساس درجة التحكم: تنقسم التكنولوجيا حسب هذا المعيار إلى :

- **التكنولوجيا الأساسية:** وهي تكنولوجيا شائعة، وتمتلكها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن درجة التحكم فيها كبيرة جدا.
- **تكنولوجيا التمايز:** وهي عكس النوع السابق، حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية، وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.

#### 2-2- على أساس موضوعها: وتتمثل في:

- **تكنولوجيا المنتج:** وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له ،حيث تهتم بنقل الأفكار إلى منتجات وخدمات جديدة من خلال تقديم معارف، وطرق جديدة لأداء العمل والإنتاج، والتي تتطلب التنسيق بين مختلف عمليات المنظمة لتلبية رغبات، واحتياجات الزبائن، وتتطلب عملية البحث عن تقنيات جديدة للمنتج إلى التعاون بين الأقسام، والعمليات لتحديد كيفية إنتاج السلع أو الخدمات بكفاءة عالية.
- **تكنولوجيا أسلوب الإنتاج:** وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة.

<sup>1</sup> - جمال ابو شنب، العلم و التكنولوجيا والمجتمع منذ البداية إلى الآن، دارالمعرفة الجامعية للنشر، الإسكندرية، 1999 ، ص:81.

<sup>2</sup> - غسان قاسم، داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، الإستخدامات و التطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2010 ، ص:25.

<sup>3</sup> - أحمد الخطيب، خالد زيغان، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص ص: 12-16.

- **تكنولوجيا التسيير:** وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم، وتسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية (نظم دعم القرارات، نظم دعم المديرين... الخ).
- **تكنولوجيا التصميم:** وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة، كالتصميم بمساعدة الحاسوب.
- **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها، تتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في عملية التسيير، من جمع ومعالجة و بث المعلومات .

### ثانيا - البيانات

هي تلك المادة الخام التي تشتق منها المعلومات، فهي ترمز إلى الأشياء، الحقائق، الأفكار، الآراء، الحوادث والعمليات التي تعبر عن المواقف والأفعال، أو تصف هدفا أو ظاهرة، أو واقعا معينا دون أي تعديل أو تفسير أو مقارنة، فيتم التعبير عنها بكلمات أو أرقام أو رموز أو أشكال<sup>1</sup>، فالبيانات في الواقع تمثل المواد الأولية للحصول على المعلومات، وهي تجمع من مصادر متنوعة داخلية أو خارجية، جاهزة أو أولية، شفوية أو موثقة، رسمية أو غير رسمية<sup>2</sup>.

### ثالثا - المعلومات

تشكل المعلومة العصب المحرك لأي نشاط يقوم به إنسان في ممارساته اليومية على اختلاف مجالات استخدامها و تعتبر موردا أساسياً تحتاج إليه المؤسسة في كل المراحل سواء عند إنشائها أو عند مزاولتها نشاطها.

**1- تعريف المعلومات :** أصبح للمعلومات دور كبير ومهم في جميع نواحي الحياة و خاصة النواحي العلمية حيث تعتمد عليها عمليات اتخاذ القرارات، فكلما كانت هذه المعلومات صحيحةً ودقيقة فإن القرارات المعتمدة عليها تكون على درجة عالية من الصحة والدقة، و تعرف المعلومات على أنها بيانات أو حقائق تمت معالجتها و يمكن تخزينها، استرجاعها و تشكيلها<sup>3</sup>، وتعرف أيضا بأنها: " عبارة عن بيانات تم تصنيفها و تنظيمها بشكل يسمح باستخدامها و الاستفادة منها"<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> - عدنان أبو عرفة و آخرون، مقدمة في تقنية المعلومات، دار جرير، عمان، 2010، ص:17.

<sup>2</sup> - عبد الرحمن الصباح، نظم المعلومات الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1998، ص:15.

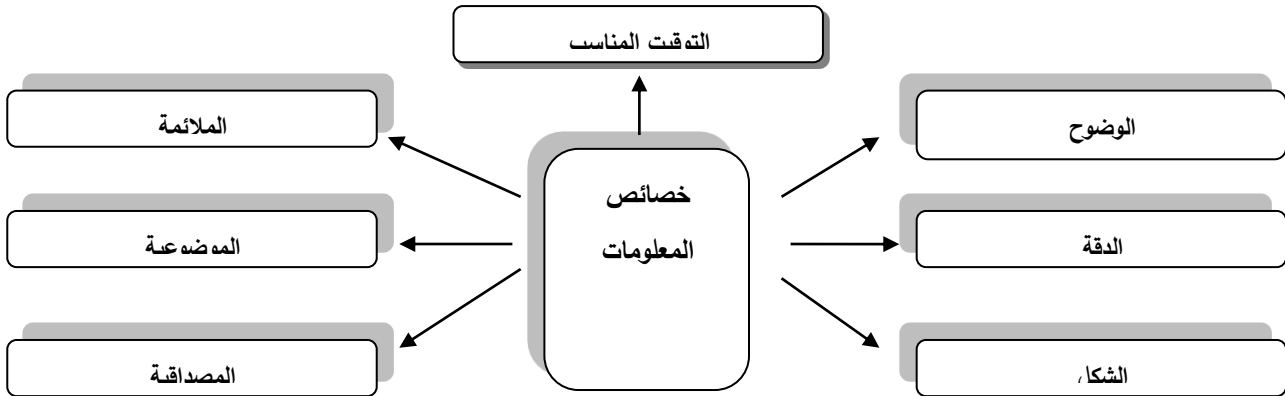
<sup>3</sup> - محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات IT، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص:19.

<sup>4</sup> - إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات للإتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 2000، ص:97.

### 2- خصائص المعلومات: تتميز المعلومات بمجموعة من الخصائص أهمها<sup>1</sup>:

- التوقيت المناسب : و هي المعلومات المناسبة زمنيا، و تتوفر في وقت الحاجة إليها.
- الوضوح : يجب أن تكون المعلومات واضحة و خالية من الغموض.
- الدقة: أي أن تصف المعلومة حدث أو موقف معين بشكل صحيح كما هو في حقيقته.
- الشكل : يقصد به الشكل الذي تقدم فيه المعلومات، فقد تكون ملخصة أو تفصيلية، فالمعلومات الملخصة تعتبر كافية للتعرف على المشاكل، أما المعلومات التفصيلية فهي تستخدم لاتخاذ القرارات في المستويات التشغيلية .
- الملائمة: يجب أن تكون المعلومات قابلة للاستخدام من طرف الإدارة العليا ( الإستراتيجية) والتكتيكية والتشغيلية، وحتى تكون المعلومة ملائمة فإنه يجب أن تؤدي بالمستخدم إلى اتخاذ القرار بأقل الأخطاء ويكون أكثر نفعاً في الوقت نفسه.
- الموضوعية: تعكس إجماع الأفراد حول موضوع ما، أي الوصول إلى المعنى نفسه في الظروف نفسها من قبل العديد من الأشخاص.
- المصدقية: يقصد بها الصدق في تمثيل الأهداف ،وأن تكون المعلومة حقيقية، وصحيحة عن الشيء الذي تعبر عنه.

### الشكل ( 1-1 ) : خصائص المعلومات



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على ماسبق.

<sup>1</sup> - أحمد حسين علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية الإطار الفكري والنظم التطبيقية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص ص 26-27.

### رابعاً- نظام المعلومات

تعمل المؤسسة على جمع المعلومات، وتحولها، لتنتج أخرى جديدة، وتعد المعلومة مورد مكلف للمؤسسة و مؤثراً في نفس الوقت بحياتها، لأن أي حركة داخلية أو خارجية لها أثر الرجعي يولد معلومات في صورة كمية أو نوعية ، وحتى تتم عملية إنتاج المعلومة واستعمالها يجب أن يتوفر ما يسمى بنظام المعلومات . و يعرف نظام المعلومات: "النظام الذي يجمع و يحول و يرسل المعلومات في المنشأة و يمكن أن يستخدم أنواعا عديدة من نظم المعلومات لمساعدته على توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين"<sup>1</sup>، و يعرف أيضا: "نظام المعلومات هو الآلية التي يتم من خلالها تجميع البيانات وتحليلها و فحصها وانتقاء ما يفيد منها و إيصالها للمستفيد"<sup>2</sup>.

مما سبق يمكن القول ان نظام المعلومات هو مجموعة الموارد التي تتيح إمكانية القيام بمجموعة من العمليات بغرض تحقيق هدف عام ، و ذلك بمساعدة الموظفين للوصول لأداء أفضل.

### المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل أنماط التوليفة المستخدمة في أنشطة معالجة، تخزين البيانات واسترجاع وعرض المعلومات بأشكالها ومختلف مجالات تطبيقاتها إضافة إلى مختلف نظم وأدوات الحاسوب.

### أولاً- تعريف تكنولوجيا المعلومات

هناك عدة تعاريف لتكنولوجيا المعلومات نذكر منها:

تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها "مجموعة من الأفراد، البيانات، الإجراءات، المكونات المادية، والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة"<sup>3</sup>، وهو ما يوحى إلى التركيز على المكونات الأساسية وأهميتها في تحقيق أهداف إدارة المعلومات.

كما يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تتعامل مع البيانات والمعلومات من حيث جمعها، وتحليلها وتنظيمها و تخزينها واسترجاعها، وفي الوقت السريع والمناسب، وبالطريقة المناسبة والمتاحة، وهي واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الإنسان، وخاصة المدراء في الشركات والمؤسسات لكي يواجهوا التغيرات والتطورات المحيطة بهم، ويتعايشوا معها، بل واستثمارها في تحسين الأداء وتقديم أفضل المنتجات والخدمات<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> جمال يوسف بدير، إجاهات في إدارة المعرفة و المعلومات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص:141.

<sup>2</sup> سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002 ، ص:14.

<sup>3</sup> جمال ابو شنب، مرجع سبق ذكره، ص:29.

<sup>4</sup> عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2005، ص:32.

كما عرفت وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريفا شاملا: "هي الحصول على البيانات و معالجتها و تخزينها و توصيلها و إرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، بواسطة توليفة من الآلات الالكترونية و طرق المواصلات السلكية و اللاسلكية"<sup>1</sup>.

مما سبق يتبين أن تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها، والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة<sup>2</sup>.

### ثانيا- خصائص تكنولوجيا المعلومات

تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخواص أهمها<sup>3</sup>:

- **تقليص الوقت** : ونقصد به أن التكنولوجيا جعلت كل الأماكن متجاوزة إلكترونيا.
- **رفع الإنتاجية** : تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع الإنتاجية حين يتم إستعمالها بشكل جيد وفعال.
- **المرونة** : تعددت إستعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد احتياجاتنا لها، أبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة للكتابة والقيام بمختلف العمليات المعقدة .
- **الذكاء الاصطناعي**: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال**: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، فيزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.
- **التفاعلية**: يمكن لمستعملها أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **اللاتزامنية**: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية**: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.

<sup>1</sup> - بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص: 86.

<sup>2</sup> - عصام نور الدين، إدارة المعرفة و التكنولوجيا الحديثة، دار أسامة للنشر، عمان، 2010، ص: 108.

<sup>3</sup> - محمد الامين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحقيق جودة التعليم العالي ، دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، ( غير منشورة)، تخصص إقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، جامعة بسكرة، 2016، ص ص: 26-27.



- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال ، الهاتف النقال ...إلخ.
- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
- **العالمية:** حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

### المطلب الثالث: مكونات، أهمية و مزايا تكنولوجيا المعلومات.

سوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى مكونات تكنولوجيا المعلومات ، بالإضافة إلى أهميتها و مزاياها.

#### أولاً - مكونات تكنولوجيا المعلومات

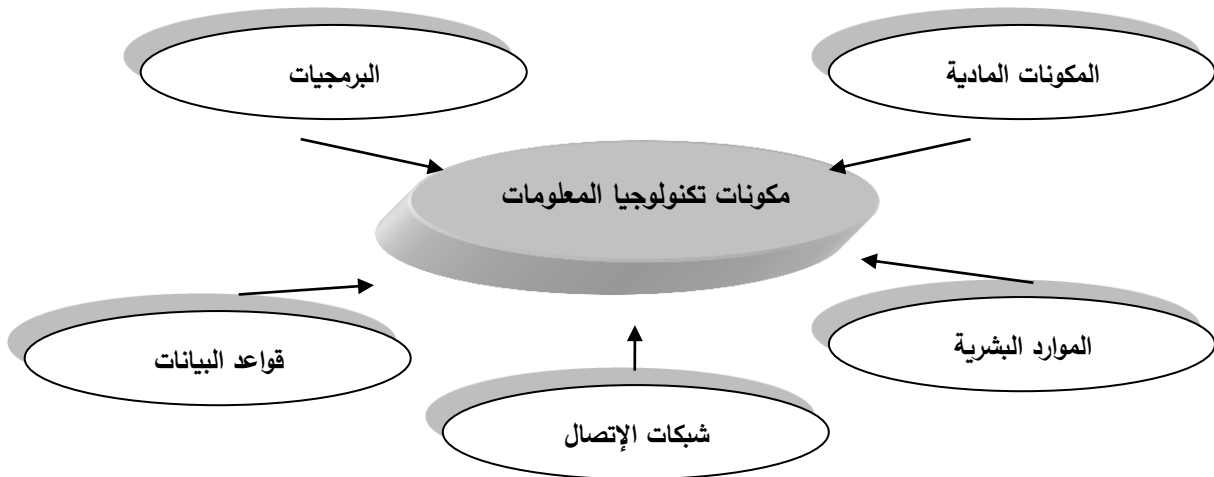
تتكون تكنولوجيا المعلومات من خمسة مكونات وهي<sup>1</sup>:

- 1- **المكونات المادية:** عبارة عن الأجهزة المادية التي تستخدم في أنشطة الإدخال، والمعالجة، والإخراج والتي تحتوي على وحدة المعالجة الحاسوبية، وأجهزة الإدخال، والإخراج المتنوعة، وأجهزة الخزن وكذلك الأوساط المادية لغرض ربط الأجزاء معاً، كما تعرف أيضاً على أنها جميع الأجهزة والمواد المادية المستخدمة في معالجة المعلومات مثل الحاسبات وأوساط البيانات والأشياء الملموسة الأخرى التي يمكن بواسطتها تسجيل البيانات من القوائم الورقية إلى القرص المغناطيسي.
- 2- **البرمجيات:** وهي البرامج المسجلة أو برامج المالكين أو الحزم البرمجية أي أنها برامج حاسوبية تجهز من قبل مصنعي الحواسيب، أي تعتمد على برمجيات الشركة المصنعة أو مستخدمي الحاسوب الآخرين، وان البرمجيات نوعين برمجيات التطبيق وبرمجيات التشغيل.
- 3- **الموارد البشرية:** وهم الكوادر المؤهلة والمدربة لتنفيذ النشاطات المختلفة، لذلك فان العناصر البشرية يجب أن تكون ذات مستويات وكفاءات مختلفة حسب طبيعة النظام ووظائفه، حيث ان تدريب القوى العاملة في الشركات أصبح حاجة ملحة، وبالرغم من انه لا تتوفر التسهيلات الكبيرة والتي تتطلب دعم وظيفي كبير، إلا انه لا بد من تدريب الموظف تدريباً جيداً.

<sup>1</sup> - بروبعة إلهام، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، رسالة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية،(غير منشورة) ، تخصص محاسبة، جامعة بسكرة ، 2015، ص ص: 12-26 .

- 4- قواعد البيانات: هي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو المعلومات المخزونة على أجهزة ووسائل خزن البيانات مثل مشغل الأقراص الصلبة للحاسبة والأقراص المرنة أو الأشرطة.
- 5- شبكات الاتصالات: ويعرف الاتصال كونه نقل الإشارات عبر وسيلة من وسائل الاتصال من المرسل الى المستقبل، حيث تحتوي الإشارة على رسالة تتألف من البيانات، والمعلومات<sup>1</sup>.
- والشكل التالي يوضح مكونات تكنولوجيا المعلومات.

الشكل ( 1-2 ) : مكونات تكنولوجيا المعلومات



المصدر: محمد الامين عسول، مرجع سبق ذكره، ص 33.

### ثانيا- أهمية تكنولوجيا المعلومات

- تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا كبيرا في تحديث وتطوير ادارة الاعمال، و خلق وظائف جديدة ونشاطات متنوعة في بيئة العمل، وتتجلى أهميتها في ما يلي<sup>2</sup>:
- تساعد على توفير الوقت خاصة الادارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية.
  - تساعد على زيادة قنوات الاتصال الاداري بين مختلف الادارات.
  - تساعد على توفير قوة فعلية داخل التنظيم.
  - تساعد على تقليص حجم التنظيمات.
  - تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.
  - تنفيذ كل الاعمال داخل المؤسسة كالتسويق، الانتاج، الموارد البشرية بكفاءة وفعالية من أجل الديمومة.
  - كسب ميزة تنافسية استراتيجية اذا ما تم ادارتها بصورة ذكية.

<sup>1</sup> عبد الفتاح التميمي، وليد سلامة، الشبكات المحلية و الأنترنت، الإدارة العامة للطباعة والنشر، القاهرة، 2008، ص:06.

<sup>2</sup> سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات في عمليات إدارة المعرفة، ورقة بحثية مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول المعرفة الركييزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، جامعة بسكرة، 12-13 نوفمبر 2005، ص:23.

### ثالثا - مزايا تكنولوجيا المعلومات

لتكنولوجيا المعلومات مزايا عديدة أهمها<sup>1</sup>:

- تعمل على تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءة المستخدمين.
- تسمح بالتواجد في كل مكان.
- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة.
- العمل على تقليص الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية.
- عبارة عن أداة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة والفعالية وتطوير الخدمات والمنتجات.
- تعطي التفاعل على تحركات المنافسين بمسايرة التطورات الحديثة التي تمس طرق الإنتاج والتوزيع.
- تساعد على الابتكار والتجديد، و التفاعل مع تحركات المنافسين
- تساهم في تقديم عروض ملائمة مع احتياجات العملاء لخلق الميزة التنافسية وإيجاد أسواق جديدة بأسرع سرعة واقل ثمن.
- تسمح بتقديم الخدمة للزبون على أكمل وجه.
- تمكن من إنشاء علاقات مثالية مع الموردين وتساهم في خلق انفتاح كبير على المحيط الخارجي.
- تساهم في تجميع المؤسسات وذلك بتسهيل تسويق المنتجات وتوفير المواد الأولية اللازمة مما يخلق مجالا فسيحا للتعامل فيما بينها.
- تعتبر الوسيلة الأمثل لإدارة المؤسسات الكبيرة ذات الفروع.
- تمنح فرصة توسيع التجارة الالكترونية، وكذا العمل مع فرق خارجية.
- هي وسيلة هجوم ومنافسة بالنسبة للمؤسسة، إذ تسمح بالخروج من الاسواق المحلية الى الاسواق الخارجية.

### المبحث الثاني: استخدامات تكنولوجيا المعلومات

لقد حظيت تقنيات ووسائل التكنولوجيا باهتمام كبير ورغبة في الحصول عليها سواء من قبل المصنعين والمستعملين، خصوصا فيما يتعلق بالمنافع التي يمكن أن تعود على المؤسسات التي تتبنى مثل هذه التقنيات، ونظرا لسرعة انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات فقد مست جميع الأنشطة والميادين وهذا راجع إلى مدى تقبلها في حد ذاتها كبديل أو ضرورة لا بد منها .

### المطلب الأول: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

إن لأي تكنولوجيا طبيعة اقتحامية، بمعنى أنها تقتحم المجتمعات سواء كانت مرغوبة أو غير مرغوب فيها،

<sup>1</sup> - بروبة إلهام، مرجع سبق ذكره، ص: 28.

وذلك بما تقدمه من خدمات جديدة ، ويمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات على أصعدة مختلفة أهمها<sup>1</sup>:

### أولاً- القطاع المالي

يمكن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في القطاع المالي من خلال ما يلي:

- 1- تحويل الأموال الكترونياً بهدف تحقيق السرعة في الخدمة وتقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك.
- 2- نظم معلومات أسواق الأوراق المالية: الهدف منها:
  - فورية بث المعلومات للمتعاملين،
  - استخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغيير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى.
  - توفير الدعم المالي المطلوب بإدخال تكنولوجيا المعلومات بحسب متطلبات كل جهة إدارية.
  - القيام بالتحليل المالي اللازم باختصار الوقت والجهد لتحقيق اقتصاديات تشغيلها.
  - اعتماد دراسات الجدوى المالية والاقتصادية اللازمة بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات لتأكيد فوائدها على المدى البعيد.

### ثانياً- القطاع الاقتصادي

يمكن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في القطاع الاقتصادي من خلال ما يلي:

- 1- تطويل اعمال البنوك بهدف تحسين الخدمة، و سرعة الضبط للحسابات، و مساندة الرقابة المالية على البنوك.
- 2- ادارة الاستثمارات:
  - بتعظيم عائد الاستثمارات وتحليل المخاطر.
  - اقامة النماذج الاقتصادية لتحليل اداء النظم الاقتصادية وتقييم الاستراتيجيات.
  - اتاحة الفرص للترقية وتنمية الكفاءات وتنمية المسارات الوظيفية أمام العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات.
  - تنمية نظام فعال للمزايا والأجور للعاملين في مجال التكنولوجيا يساعد على اخراج كل ما لديهم من ابداعات وطاقات.

### ثالثاً- القطاع التعليمي

يمكن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في القطاع التعليمي من خلال ما يلي:

- 1- برمجيات مساندة التعليم والتعلم: وذلك لزيادة انتاجية المعلم والطلاب في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعتها.

---

<sup>1</sup>- هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية ، دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبليس، رسالة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، ( غير منشورة)، جامعة بسكرة، 2016، ص ص: 45-47.

2- نظم المعلومات التربوي: والتي تساعد على صياغة المعلومات، والتخطيط، ووضع السياسات التربوية، وجهود البحوث والتنظيم في مجال التعليم.

### رابعاً- القطاع الاجتماعي

يمكن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في القطاع الاجتماعي من خلال ما يلي:

1- **تامين ثقافة اجتماعية:** تعتمد على دور واهمية المعلوماتية في الحياة الاجتماعية.

2- **توحيد العمل:**

- أي العمل بروح الفريق وتدعيم روح المعاونة والمساندة.

- دعم تنمية مهارات العاملين والسعي لتوفير الأفكار الجديدة.

- القدرة على التألف مع أدوات اكتساب المعرفة وطرق الوصول الى المعلومات.

- تجدد التكنولوجيا بزيادة قدرات العاملين على التعلم وحثهم على التعرف على كل ما هو جديد وحديث في مجال تكنولوجيا المعلومات.

### خامساً- المجال الفني

يمكن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المجال الفني من خلال ما يلي:

- العمل على سيطرت الحاسب الآلي على كافة عمليات ومعاملات المنظمة مما يستلزم نوعية حديثة من المهارات الخاصة.

- توافر البرامج التدريبية التي تسعى لتنمية قدرات الافراد فيما يتعلق بالتفكير والابتكار والابداع والتحكم في اصول وتطبيقات الحاسب.

- ضرورة توفر قدرات فنية لدى العاملين لاستخدام وتشغيل الحاسب الآلي لمتابعة ما يستحدث في هذا الصدد.

- الاعتماد على مصادر متعددة لتوفير الكفاءات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

فتطبيقات تكنولوجيا المعلومات ليست محدودة، بل شملت حتى الميادين التي كانت صعبة ومستحيلة ففتحت بذلك آفاقا جديدة والتي تخدم بوجه أو بآخر نطاق أو مجال معين في ظل التطور الهائل المتجدد والمستمر للمعلوماتية وزيادة تبني وانتشار الإبتكارات التكنولوجية.

### المطلب الثاني: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من الوسائل المستخدمة بشكل كبير في الحياة العلمية ومع ذلك توجد محددات ومعوقات تحد من انتشارها، وتكون في مستخدمها أو في نوع التكنولوجيا المطروحة أو في كيفية تطبيقها كما يمكن تحديد بعض معوقات تكنولوجيا المعلومات من خلال النقاط التالية:

### أولاً- المعوقات الفنية

تتمثل المعوقات الفنية لإستخدام تكنولوجيا المعلومات في ما يلي<sup>1</sup>:

- صعوبة الإدخال والاسترجاع الإلكتروني بسهولة ووضوح لبعض الأشكال والرسومات كالصور الفوتوغرافية والمعادلات العلمية، والخرائط كما هو متبع للحروف والأرقام.
- عدم تواجد المقاييس والمعايير الموحدة التي تقيس عملية التحويل الآلي للمعلومات كتخزينها، استرجاعها ونقلها إلكترونياً.
- عدم تواجد البرامج والتطبيقات الكاملة لمجموعة من الأجهزة لدى نقاط البيع التي يمكن أن تستخدم للمسح الإلكتروني وغيرها...

### ثانياً- المعوقات التقنية

تتمثل المعوقات التقنية لإستخدام تكنولوجيا المعلومات في ما يلي<sup>2</sup>:

- عدم توفر البنية التحتية التي تضمن تقديم تلك الخدمات المعلوماتية بالشكل الجيد.
- صعوبة اختيار الأجهزة المناسبة نظراً للتعدد الكبير في الأنواع والنظم المختلفة، بالإضافة إلى سرعة تطور هذه الآلات، وما يزيد الأمر تعقيداً شدة المنافسة في السوق على الحاسبات مما يجعل الإختيار صعب.
- السرعة الكبيرة لتقادم أجهزة الحاسبات الإلكترونية مما يؤدي في معظم الحالات إلى تغيرات كبيرة في الانظمة القائمة ، حيث يتطلب ذلك موارد مالية وفترة زمنية كبيرة.
- قلة وعدم الإستعمال الجيد والصحيح للإنترنت.
- وجود تكنولوجيا مقلدة في الأسواق مما يجعل منها ذات نوعية رديئة.

<sup>1</sup> - محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، دار الشروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 1989، ص:45.

<sup>2</sup> - عصام الدين محمد علي، "تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول الثورة الرقمية وتأثيرها على العمارة والعمران، سوريا 15-17 مارس 2005،

### ثالثا- المعوقات الاقتصادية

يمكن أن تكون المعوقات الاقتصادية التي جعلت التباطؤ في تبني تكنولوجيا المعلومات في بعض الدول وهذا راجع إلى السياسة الاقتصادية وأيضا الأوضاع المالية والاقتصادية السائدة ودرجة تكلفة التكنولوجيا، لأنها بالنسبة للدول النامية تعتبر ذات تكلفة عالية وهو ما يحد بشكل أساسي من انتشارها، و نذكر منها<sup>1</sup>:

- ضعف انتشار تقنية المعلومات في العديد من الدول وقد يكون بعضها قد دخل في وقت متأخر نسبيا مقارنة مع الدول المتقدمة.

- اللجوء إلى استخدام الكوادر الأجنبية والإعتماد عليها في بعض الدول المتقدمة.

- استيراد تكنولوجيا المعلومات دون الألمان ببرامجها وتطبيقاتها مما يولد التخوف نحو استعمالها.

- ندرة الكوادر الفنية المتخصصة في مجال المعلوماتية وخاصة منها التطويرية والمبرمجين .

### رابعا- المعوقات الاجتماعية

تتمثل المعوقات الاجتماعية لإستخدام تكنولوجيا المعلومات في ما يلي<sup>2</sup>:

- الفجوة الكبيرة الفاصلة بين العاملين في مجال المعلومات وبين المستفيدين من هذه التكنولوجيا مما يجعل الإتصال والتفاهم بين هاتين الفئتين ضعيفة، ونتيجة لذلك يتم تصميم أنظمة لا تلبي حاجة المستفيدين في معظم الحالات.

- زيادة نسبة الأمية في الدول المتخلفة.

- عدم ادخال التكنولوجيا في الحياة العلمية بمجرد أنها باهظة التكلفة.

### خامسا- المعوقات التشريعية

إن التشريعات الحكومية الغير مساندة لانتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات بحجة أنها ذات تكاليف باهضة خاصة في الدول المتخلفة، أو منع استعمال تكنولوجيا معينة في مجالات ما كالمحاكم التي تعتمد على التوثيق المستندي وأيضا المراكز الإدارية الحكومية التي تلجأ إلى الطرق في معالجة عملياتها، ومن هذه المعوقات مايلي<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> - محمد محمد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص:46.

<sup>2</sup> - عصام الدين محمد علي، مرجع سبق ذكره، ص:13.

<sup>3</sup> - نفس المرجع السابق، ص:14.

- فرض رسوم جمركية على التكنولوجيا المستوردة مما يحول من الحصول عليها.
- كما ان الكثير من الدول تسن تشريعات مختلفة تحد من التدفق السلس للبيانات والمعلومات، وبالرغم من أن الكثير من المجالات قد تم إدخال التكنولوجيا والأجهزة فيها، إلا أن معظمها لا يزال عاجزاً عن تحقيق الاستفادة الكاملة من إمكانات هذه الأجهزة والنظم وتوظيفها كأداة فعالة في تنمية الموارد المعلوماتية للمجتمع.

### المطلب الثالث: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

رغم ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من مزايا للمستخدم وبما أنها قد اكتسحت جميع مجالات الحياة وباتت تعتبر المستعمل الحديث إلا أنه هناك آثار لها فقد تعددت لتشمل جميع القطاعات، وفيما يلي سيتم التركيز على الآثار الاقتصادية والاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات.

#### أولاً- الآثار الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات

- إن انتشار تكنولوجيا سيؤثر بلا شك على المتغيرات الاقتصادية، ويمكن ذكرها في النقاط التالية<sup>1</sup>:
- يعد قطاع تكنولوجيا المعلومات المحفز الرئيسي للنمو الاقتصادي، فالطلب على العمالة الماهرة نتيجة لهذا يخلق فرص عمل جيدة لهؤلاء من جهة ويؤدي إلى زيادة معدلات الاجور.
  - وجود علاقة طردية بين تكنولوجيا المعلومات ونمو الإنتاجية، وهذا يؤدي إلى زيادة عوائد الاستثمار.
  - وجود علاقة إيجابية بين التكنولوجيا وتحسن الأداء الاقتصادي، حيث أن معظم الاستثمارات تتجه إلى قطاع تكنولوجيا المعلومات.
  - إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والانترنت يؤدي إلى تحقيق مبدأ الاقتصاد في النفقات خاصة في تحصيل الرسوم والضرائب العامة.
- ولتكنولوجيا المعلومات آثار أيضاً على كل من<sup>2</sup>:

1- الإنتاج: حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على تهيئة المناخ المناسب والبيئة المناسبة لزيادة ورفع مستوى الكفاءة الإنتاجية، حيث:

- استخدام التكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى تحسين الإنتاج بل ابتكار خدمات ومنتجات جديدة

<sup>1</sup>- السيد احمد عبد الخالق، التجارة الالكترونية والعولمة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، 2006، ص:215

<sup>2</sup>- نفس المرجع السابق، ص:216.



- تسير تكنولوجيا المعلومات عملية الإنتاج آليا.

**2-التسويق:** تؤثر تكنولوجيا المعلومات على التسويق من النواحي التالية:

- توسيع نطاق السوق حيث يمكن لكل من المنتج والبائع ان يصل إلى أكبر عدد ممكن من العملاء المحتملين، وتتسع هذه القاعدة كلما ازداد عدد المتعاملين في التجارة الالكترونية.

- تساعد في عولمة السوق وهذا بتخطي الحواجز والقيود بين الاسواق الداخلية والدولية.

- توفير المعلومات اللازمة لإنجاح إدارة التسويق على أسس علمية سليمة .

**ثانيا- الآثار الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات**

إن لتكنولوجيا المعلومات آثار اجتماعية متعددة ويمكن ذكرها كما يلي<sup>1</sup>:

**1-الآثار الايجابية:** وتتمثل فيما يلي:

- التدفق السريع للمعلومات مما يسمح للفرد بتنمية قدراته.

- الاهتمام أكثر بكفاءة العنصر البشري والسرعة في أداء العمل.

- مكافحة الأمية وتأمين المعرفة لكل الأفراد في أي زمان ومكان.

- تحسين طرق التعليم.

- تحسين المستوى المعيشي من حيث الوسائل التكنولوجية المستخدمة في كافة المجالات.

**2-الآثار السلبية:** وتتمثل فيما يلي:

- الثورة المعلوماتية التي تسهل نقل وشراء الثقافات المختلفة على مستوى العالم.

- اتساع الفجوة بين الغنى المعلوماتي والفقر المعلوماتي وعدم المساواة في الدخول.

- التكنولوجيا الحديثة تؤثر سلبا على العمل، حيث إحلال الآلة مكان العامل يؤدي إلى التخلي عن هذا الأخير ، وبالتالي سوف ترتفع نسبة البطالة.

- إن اتساع ظهور المجتمعات المبنية على المعرفة يؤدي إلى استبعاد الأفراد الذين هم في وضع هامشي، سواء في التعليم أو في الحياة الاجتماعية.

<sup>1</sup>-السيد احمد عبد الخالق، مرجع سبق ذكره، ص:219.

- التكنولوجيا الحديثة تؤثر سلبا على البيئة ذلك أن إنتاج الحاسبات الآلية يحتاج إلى استنزاف شديد للموارد. مما سبق يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات مست جميع المجالات تقريبا فالتكنولوجيا تساعد أفراد المجتمع على ممارسة أعمالهم اليومية البسيطة منها و المعقدة ، و تبقى لتكنولوجيا المعلومات معوقات تحد من إستخدامها و لا يمكن القول انها دائمة فالاستخدام الأمثل لها يحقق النمو و الإزهار في قطاعات الإقتصاد ، و بالتالي فإن توجه الدول نحو إدخال تكنولوجيا المعلومات في اقتصادياتها أصبح أمر ضروري و ذلك لا يتم إلا بتوفر تقنية إتصال لتسهيل التبادل المعلوماتي<sup>1</sup>.

### المبحث الثالث: الشبكات المعلوماتية

لقد أصبحت الشبكات المحوسبة ضرورة لا يمكن الإستغناء عنها من مستعملي تكنولوجيا المعلومات ، فتعتبر الشبكات النظام الذي يربط الاجهزة بإستخدام إحدى شبكات الإتصالات من أجل تبادل المعلومات و البيانات بينها، وكذلك تسمح تكنولوجيا الشبكات بالتواصل المباشر بين المستخدمين و هو ما زاد من رقعة الانتشار الواسع للمعلومات و التكنولوجيا بحد ذاتها على المستوى المحلي والعالمي، وتصغير المسافة وجعلها مناطق صغيرة وقريبة من بعضها البعض، وذلك بتوفير برمجيات مناسبة تسمح بالارتباط بين مختلف الاجهزة.

### المطلب الأول: مفهوم الشبكات المعلوماتية

تتيح الشبكات المعلوماتية الحصول على كم هائل من المعلومات والتطبيقات، وموارد تكنولوجيا المعلومات، دون الانشغال بمكان وجودها، أو طرق الربط بينها، فالشبكات توزع البيانات والتطبيقات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات بين مختلف الأجهزة المرتبطة فيما بينها، لذا فإن إنشائها والتحكم فيها يعتبر من أهم الأمور التي ينبغي أن تولى لها أهمية كبيرة نظرا لما تقدمه من مزايا.

### أولا- تعريف الشبكات المعلوماتية

توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المنظمات، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانيات كل منظمة<sup>2</sup>، وهذه الشبكات هي: الأنترنت، الإنترنت، الإكسترانت.

سيتم التعرف على الشبكات المعلوماتية من خلال مايلي:

<sup>1</sup> - السيد احمد عبد الخالق، مرجع سبق ذكره، ص: 221.

<sup>2</sup> - هشام بن عبد الله عباس، المكتبات في عصر الانترنت تحديات و مواجهات، مجلة العربية، العدد2، 2001، ص: 296.

### 1- شبكة الانترنت

**1-1- تعريف الانترنت :** يمكن تعريف الأنترنت على أنها " مجموعة الأجهزة الإلكترونية المرتبطة فيما بينها و المتناثرة جغرافيا و التي تسمح بتمرير المعطيات بسهولة و بطريقة اقتصادية من نقطة إلى أخرى " ، كما تعرف أيضا أنها:" و هي تجميع لشبكات متصلة فيما بينها لتشكل بذلك عالمية اكبر "<sup>1</sup>. و بذلك فهي تتصف بمجموعة من الخصائص تميزها عن باقي الشبكات يمكن تلخيصها كما يلي <sup>2</sup>:

- مفتوحة ماديا و معنوية : أي يمكن لأي شبكة أن ترتبط بها .
- عملاقة و متنامية : أي أنها حققت ما لم تحققه أي تقنية سابقة من حيث السرعة و الابتكار و النمو .
- العشوائية : أي أن المعلومات تتواجد فيها بشكل متناثر مما دفع بعدة جهات إلى إنشاء فهارس و تطوير برامج للبحث ، كما يصعب الرقابة عليها أو محاسبة من ينشر فيها .
- الشعبية : فلا توجد وسيلة حاليا تضاهي شعبيتها و هي ليست مقصورة على عن جهة معينة .
- وسيلة للتجارة الإلكترونية : فهي تعد وسيلة تجارية و تسويقية فعالة مقارنة مع الوسائل الأخرى .
- متطورة باستمرار: ساهمت البحوث المنجزة في تكنولوجيا المعلومات في تطورها المستمر و نموها نحو الأحسن .

- 1-2- الخدمات التي تقدمها الانترنت :** تقدم الانترنت العديد من الخدمات لمستخدميها نذكر منها<sup>3</sup>:
- البريد الإلكتروني :** وهو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات.
  - **تلفون الإنترنت :** حيث يمكن الحصول على برنامج الهاتف والتحدث عبر الإنترنت من خلال تثبيت بطاقة الصوت والميكروفون في كما يوفر إمكانية رؤية المتحدث.
  - **مجموعة الأخبار :** هي مجموعة من المناقشات الجماعية والمقالات والرسائل العامة التي يدفع بها الأفراد والجماعات و المنظمات إلى الشبكة كوسيلة للنشر .
  - **التلنت Téli Net:** هو عبارة عن نظام يتيح طريقة للدخول إلى كمبيوتر ما موجود في مكان ما على الإنترنت، أي توفير إمكانية الاتصال عن بعد.
  - سهولة البيع وإمكانية إجراء عمليات الشراء عن طريق الإنترنت.

- **خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية :** و هي أهم خدمة للانترنت في المجال التجاري ،وتشمل حقل واسع من المعلومات في شتى الميادين لكونها تربط كما هائلا من المؤسسات المتنوعة ( تجارية،علمية،حكومية ) ، و تسمح بالإبحار و تصفح في الانترنت كونها تشمل اغلب خدماتها .

<sup>1</sup> - محمد لعقاب، الانترنت و عصر ثورة المعلومات، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، 1999، ص ص:30-31.

<sup>2</sup> - هشام بن عبد الله عباس، مرجع سبق ذكره، ص ص:296-298

<sup>3</sup> - السيد احمد عبد الخالق، مرجع سبق ذكره، ص:221.

### 2- شبكة الانترنت

**2-1- تعريف شبكة الانترنت:** تعرف بأنها: "شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة و لكنها تستخدم بروتوكولات الانترنت و أدواتها"<sup>1</sup> ، كما تعرف أيضا أنها: " أنها شبكة محلية تعتمد تقنيات الانترنت والشبكة العنكبوتية والسطح البيني الذي تتميز به الحواسيب ، ويهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المؤسسة أو شركة المعنية"<sup>2</sup> .

أي أنها شبكة داخلية تخص منظمة معينة تستعمل بروتوكولات الانترنت كي تسمح للعاملين فيها بالاتصال ببعضهم البعض و الوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع و اقل تكلفة و أكثر كفاءة و بذلك فهي تتسم بكونها لا تتعدى حدود العلاقات الداخلية بين الأفراد .

**2-2- أسباب استخدام الانترنت :** تحتاج المؤسسات الكبيرة و المتوسطة إلى الانترنت للأسباب التالية<sup>3</sup> :

- تخفيض التكاليف .

- توفير الوقت .

- الاستقلالية و المرونة .

- تسخير خدمات الانترنت .

فالانترنت شبكة داخلية لا تتعدى حدود المؤسسة و هي تتميز بمعظم خصائص الانترنت و يمكن تلخيص الفرق بينهما في الجدول التالي:

**الجدول رقم (1-1) : أهم الفروقات بين الانترنت والانترنت :**

| الفروقات    | الانترنت                                  | الانترنت                                 |
|-------------|---|--|
| (1) الملكية | غير مملوكة لأحد                           | هي ملك للمؤسسة التي تستضيفها             |
| (2) الوصول  | أي شخص يمكنه الوصول إليها                 | وصول للأشخاص المسموح لهم فقط             |
| (3) المحتوى | تحتوي على مواضيع و معلومات مختلفة ومتعددة | تحتوي على مواضيع و معلومات خاصة بالمؤسسة |

**المصدر:** هناء عبداوي، مرجع سبق ذكره ، ص:73

<sup>1</sup> - محمد لعقاب، مرجع سبق ذكره ، ص: 46.

<sup>2</sup> - عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، شبكات المعلومات والاتصالات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص: 61.

<sup>3</sup> - نفس المرجع السابق ، ص: 62.

**3- الاكسترنات :** وهي شبكة خارجية تعتمد على بروتوكول TCP/IP ، وترتبط بنظام معلومات المؤسسات بعلاقة تفتح معطيات المؤسسة نحو متعاملها الاستراتيجيين ( انفتاح الشبكة مع الزبائن، الموردين، المتعاملين، أو الشركاء ذوي الامتيازات)، فتكنولوجيا الاكسترنات تحقق مفهوم المؤسسة الواسع باعتبارها منفتحة كليا على الخارج ،ولكنها مستقلة عن الانترانت التي تتضمن خصوصيات وأسرار المؤسسة، وتستعمل لأغراض التجارة الالكترونية من الأعمال إلى الأعمال بين المؤسسات حيث تسمح بالاتصال في الوقت الحقيقي.<sup>1</sup>

### ثانيا- أهمية الشبكات المعلوماتية

تستمد الشبكات المعلوماتية أهميتها من الايجابيات التي توفرها و المتمثلة فيما يلي<sup>2</sup>:

- تطوير تدفق المعلومات وتسهيل العلاقة مع المساهمين داخل المؤسسة وخارجها .
- تحسين سلاسة العمل لزيادة الإنتاجية، عن طريق العمل عن بعد والمشاركة في الموارد مما يسمح باستغلال موارد الشبكة بالمؤسسة عند وبعد إنجاز الأعمال .
- التواصل عن بعد فالشبكة تتيح إمكانية التواصل بين المستخدمين في مواقع مختلفة .
- يمكن للمؤسسة من تجهيز طلبات للموردين بعرض منتجاتها عن طريق قوائم البيع بطريقة لم تكن متاحة لها من قبل.
- ربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات، المعاهد، مراكز التدريب) مع سوق العمل، مما يتيح استغلال الطاقات البشرية الكامنة في المجتمع من طرف المؤسسات.

### المطلب الثاني: تصنيف شبكات المعلوماتية

يمكن تصنيف الشبكات المعلوماتية حسب الطريقة التي توصل بها مكونات الاتصال و حسب المجال الجغرافي الذي تنشط فيه.

#### أولاً- تصنيف الشبكات حسب الطريقة التي توصل بها مكونات الاتصال

وتقسم وفق هذا المعيار إلى ثلاث طرق :

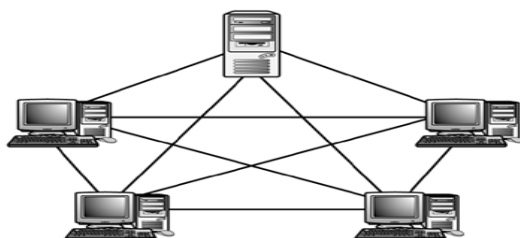
- 1- شبكة ذات نمط النجمة :** تستخدم لربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها البعض بواسطة حاسوب مركزي حيث إن كل الأنواع الإتصالات تمر عبر هذا الحاسوب، بذلك فإنها تعتمد بشكل كبير على قدرة الحاسوب المركزي، فمن مزايا هذه الشبكة هو أن عطل أي جهاز لا يؤثر على عمل الشبكة باستثناء عطل

<sup>1</sup> - هناء عبداوي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص: 70-71.

<sup>2</sup> - M-H Delmond, Y-Petit et J- Gantier, **Management des Systèmes d'information**, Dunod, Paris, 2003, p. 59.

المزود أو الموزع، بالإضافة إلى سهولة تراسل البيانات، لكن من عيوبها إنخفاض درجة الإعتماد عليها بسبب المخاطرة عطل الحاسوب المزود و طول فترة الإنتظار و إرتفاع تكاليفها<sup>1</sup>.

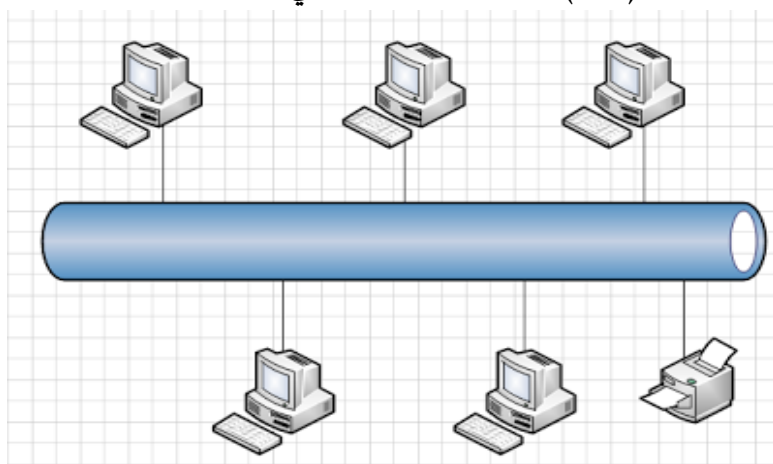
الشكل (1-3) شبكة ذات نمط النجمة



المصدر: سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2005، ص:169.

**2- الشبكة ذات النمط الخطي (الناقل) the Bus Network** و تسمى أيضا Bus topology و هي شبكات حواسيب يكون شكلها كحركة سير الباص و الحواسيب المشاركة على طرفي خط سيره، تستخدم لربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها البعض بواسطة خط رئيسي و يستخدم في توصيل الحواسيب إما سلك مبروم أو سلك محوري أو سلك الألياف الضوئية<sup>2</sup>، و من مزايا هذا النوع من الشبكة أنها محدودة التكاليف و إذا ما حصل خلل أو تعطل أي جهاز من الأجهزة المشاركة فلن يؤثر ذلك على الشبكة، و من السهل إدارتها، إضافة إلى إمكانية الإضافة إليها المشاركين الجدد أو الإنسحاب منها دون تأثير يذكر على أداء الشبكة<sup>3</sup>.

الشكل (1-4) : شبكة ذات النمط الخطي



المصدر: مزهر شعبان العاني، مرجع سبق ذكره ، ص:197.

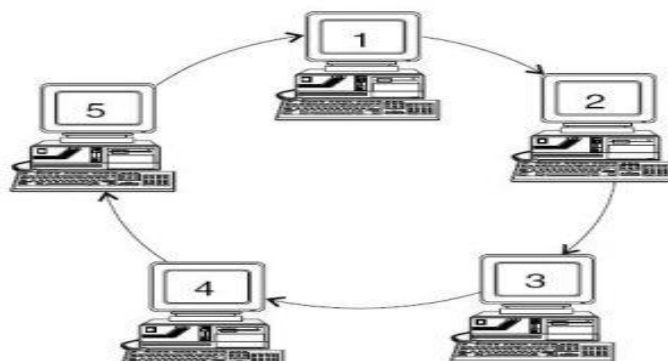
<sup>1</sup> - سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص:167.

<sup>2</sup> - عامر إبراهيم قنديلجي، التجارة الإلكترونية و تطبيقاتها، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص:398.

<sup>3</sup> - مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية، منظور تكنولوجي، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص:197.

3 - الشبكة ذات النمط الحلقي : يتم فيها ربط جميع الحاسبات بواسطة ناقل في شكل حلقي أو دائرة، تتكون من وصل كل حاسوب بالحاسوب المجاور له و وصل الحاسوب الأخير بالأول و يتم نقل المعلومة وفق هذه الشبكة على مدار الحلقة في إتجاه واحد و من مميزات هذه الشبكة أن تعطيل إحدى الحواسيب يؤدي إلى توقف عمل الشبكة<sup>1</sup>.

الشكل (1-5): شبكة ذات النمط الحلقي

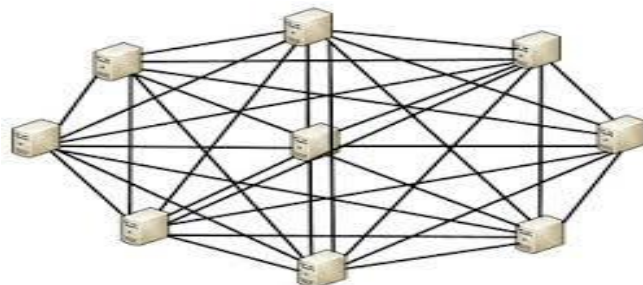


المصدر: علاء السلمي، حسين السلمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص:32.

4- الشبكة الهرمية: **the vierarchical network** تأخذ شكل شبكة شجرية أحيانا، تستخدم لربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها البعض على شكل شجري أو هرمي و يتم إرتباط جميع حواسيب الطرفية مع الحاسوب المركزي و من ميزاته مايلي<sup>2</sup>:

- كل البيانات موجودة في الحاسوب المركزي و تمر كل الإتصالات عبره.
- سهولة التعامل مع البيانات عن طريق أي من الحواسيب، إذا حصل خلل من أي الحواسيب الطرفية فلن يؤثر على بقية الشبكة، و إذا حصل عطل في الحاسوب المركزي فإنه يعطل عمل الشبكة.

الشكل (1-6): شبكة ذات النمط الهرمي



المصدر: مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره ، ص:200.

<sup>1</sup> - علاء السلمي، حسين السلمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص:31.

<sup>2</sup> - مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص:199.

### ثانيا - تصنيف الشبكات حسب المجال الجغرافي

يمكن تصنيف الشبكات حسب هذا مجال إلى :<sup>1</sup>.

**1- شبكات المناطق المحلية LAN :** و هي التي تربط عدد من أجهزة في مكتب واحد أو عدد من مكاتب في مبنى واحد<sup>2</sup>، إلا أن هذا النوع من الشبكات يغطي مسافات محددة تكون عادة بنائية واحدة، أو بضعة بيانات في منطقة جغرافية واحدة<sup>3</sup>. تتراوح سرعة تحويل البيانات من 10 ميغابايت إلى 100 ميغابايت حسب نوعية الموصلات و التكنولوجيا المستعملة في التشابك<sup>4</sup>.

و الشبكة LAN نوعان :

**1-1- شبكة الخادم / المستفيد :** تتكون هذه الشبكة من مجموعة من أجهزة الحاسوب يطلق على أحدها إسم خادم الشبكة، بينما يطلق على البقية محطات العميل أو المستفيد ، ونلاحظ أن الحاسب في هذا النوع من الشبكات يؤدي أحد دورين إما خادم أو مستفيد فالخادم هو الذي يخزن و يعالج البيانات المشتركة و يتولى إدارة نشاطات الشبكة و هو ليس مرئيا للمستخدم، أما المستفيد فإنه يتفاعل مباشرة في حصة من التطبيقات و غالبا ما تكون في إدخال البيانات أو إستردادها، و تتمتع شبكة خادم /المستفيد بالمزايا التالية<sup>5</sup> :

- السيطرة المركزية على أمن الشبكة و مصادرها مما يسهل إدارتها.

- وجود معدات و أجهزة بإمكانيات مميزة تؤدي الكفاءة في الوصول إلى المصادر.

- وجود كلمة مرور واحدة للدخول إلي الشبكة.

**1-2- الشبكة التناظرية (p-to-p) peer Topeer Net work :** تتمثل الشبكة التناظرية في البيئة

التي يمكن لجميع الحواسيب فيها أن تلعب دور الخادم و المستفيد في آن واحد، حيث يوفر كل منهم الخدمة للآخرين، كما يطلب الخدمة من الآخرين في وقت آخر عندما يحتاجها و الشبكة التناظرية مفيدة في البحوث و التصميم و التعاون التنافسي في العمل و من مزايا هذه الشبكة هي<sup>6</sup> :

<sup>1</sup> - سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر التوزيع، عمان، 2005، ص:173.

<sup>2</sup> - محمد الطائي، صيانة وخدمات نظم المعلومات الإدارية ، دارالمسيرة للنشر التوزيع، عمان، 2007، ص: 229.

<sup>3</sup> - عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سبق ذكره، ص402.

<sup>4</sup> - إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية مفاهيم و إستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص23.

<sup>5</sup> - فريد النجار جمعة، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2005 ، ص ص: 247- 248.

<sup>6</sup> - فريد النجار جمعة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 248-250.



- سهولة الإنشاء و البناء و عدم الحاجة إلى تعيين مدير للشبكة.
  - تساهم في تقليل التكلفة و تعمل في بيئة ذات عدد محدود من الأجهزة.
- أما عيوبها فهي :

- عدم وجود سيطرة مركزية.
  - لا تؤدي دورا جيد عندما يكون عدد حواسب الشبكة كبيرا.
  - قد يحتاج المستخدم لكثير من كلمات المرور، إذ نجد أن لكل مصدر كلمة مرور خاصة به.
- ### 2- الشبكات الإقليمية Metropolitan area network :
- هذا النوع من الشبكات ينشأ من ربط عدة شبكات المحلية مع بعضها، لتغطية مدينة كبيرة و غالبا ما تمتد إلى مسافة 50 كيلومتر<sup>1</sup>، حيث بإمكان مجموعة من الشبكات المحلية لنفس المنظمة أو لمنظمات مختلفة يمكن أن تكون شبكة إقليمية إذا ما ربطت مع بعضها<sup>2</sup>.

- ### 3- الشبكات الواسعة (wan)(wide Area Networks) :
- و هي شبكات تغطي بقعة جغرافية واسعة و قد تسمى الشبكات البعيدة، تستخدم هذه الشبكات أيضا لتغطية المدينة واسعة الأرجاء أو المدينة و ضواحيها و قد أصبحت مثل هذه الشبكات ضرورة لأداء النشاطات و الفعالية الخاصة بالأعمال اليومية الاعتيادية و تستخدم من قبل المصارف، المؤسسات الصناعية الكبيرة، شركات النقل، المؤسسات التي تنتقل و تسلم المعلومات عبر البلدان أو العالم<sup>3</sup>.

### المطلب الثالث: أمن الشبكات المعلوماتية

- في الفترة الأخيرة زاد وبشكل كبير الاهتمام بأمن قواعد البيانات والشبكات، وذلك يرجع إلى تزايد أعمال الاختراق والقرصنة المتواصلة التي تتعرض لها هذه الكيانات
- أولا - المخاطر التي تهدد شبكات المعلوماتية
- و يمكن تصنيفها الى صنفين<sup>4</sup>:

- 1- التهديدات المقصودة: وهي التي يقوم بها المخترقون عمدًا قصد تعطيل عملها أهمها:
- 1-1 صناعة الفيروسات الالكترونية: وهي أكثر الجرائم تأثيرًا و انتشارا في عالم الشبكات.

<sup>1</sup> - مزهر شعبان العاني، مرجع سبق ذكره، ص ص: 207-208.

<sup>2</sup> - فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص: 212.

<sup>3</sup> - علاء السالمي، حسين السالمي، شبكات الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص: 31.

<sup>4</sup> - ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص: 232.

**1-2 الاختراقات:** وهي محاولة الدخول إلى الشبكة المعلوماتية من قبل شخص غير مصرح له بذلك، وقد يستغل في هذا ثغرات في نظام الحماية.

**2- التهديدات غير المقصودة:** وهي التي تكون نتيجة عدم اتخاذ التدابير الوقائية، أو خارجة عن نطاق التحكم ، أهم هذه التهديدات التي تنتج عن:

- الكوارث الطبيعية (العواصف، الفيضانات، الحرائق، الزلازل...).

- تعطيل الشبكات بسبب الأشغال أو عطب أحد مكونات الشبكة أو خطأ في تنفيذ أحد البرامج المشغلة للحواسيب أو الشبكة.

- خطأ فني ناتج عن سوء تصرف أو سوء تقدير من طرف الساهرين على الشبكات ونظم المعلومات.

### ثانياً- مستلزمات أمن الشبكات

نظراً لدور الشبكات الهام و الفعال في حياتنا اليومية لما جلبته من فوائد عظيمة و جليلة للبشرية ، و

لضمان أدائها لدورها على أحسن وجه ينبغي أن تستجيب للأهداف التالية<sup>1</sup>:

**1- التواجد:** ويقصد به قدرة على توفير الموارد الضرورية لتشغيل الشبكة ووضعها على ذمة المستفيد منها في جميع المستويات ولذا يجب الحرص على توفير المعلومات، وعدم تشويهاها أو حذفها، وكذا تشغيل الأجهزة وعدم تعطيلها.

**2- سلامة وسرية المعلومات:** وهذا بالحرص على حماية عمليتي تخزين المعلومات، ونقلها عبر الشبكة ويتمثل ذلك في ضمان عدم تغير المعلومات المخزنة في أجهزة الحواسيب أو المنقولة عبر الشبكة إلا من قبل الأطراف المرخص لهم.

**3- التحقق من الهوية:** بالتأكد من هوية الأطراف المعنية بعملية التبادل، إذا يجب على كل طرف معرفة هوية الطرف الآخر لتفادي عملية الخداع، وتتوفر عدة طرق للتأكد من هوية الأطراف المتصلة بالشبكة كطلب كلمة العبور والإمضاء الإلكتروني ... وغيرها.

**4- الإثبات:** و هو توفير آلية تثبت عملية تبادل المعلومات عبر الشبكة، ولا تدع مجالاً للمرسل أن ينكر عملية الإرسال وللمستقبل أن ينكر عملية الاستقبال.

### ثالثاً- إجراءات أمن وحماية المعلومات و الشبكات

ان أمن وحماية المعلومات و الشبكات عبارة عن مجموعة من الإجراءات والبرامج والتدابير الاحترازية والتي

<sup>1</sup> إيمان فاضل السمراي، هيثم محمد الزغبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان ، 2004، ص ص 253-254.

يجب أن تشمل كافة مقومات أنظمة المعلومات داخل المنظمات والتي يمكن حصرها في<sup>1</sup>:

**1- أمن الأجهزة وملحقاتها:** وهي العمل على تطوير قدرات المنظمة في الصيانة والمحافظة على سلامة التجهيزات، وتطويرها بهدف مسايرة التغيرات في التجهيزات، والقضاء على الثغرات في هذه التجهيزات والعمل على حمايتها ومنع استخدام تجهيزات وحواسيب المنظمة في أعمال غير قانونية.

**2- أمن البرامج وقواعد البيانات:** يعتبر جزءاً مهماً من أمن الأجهزة، وذلك من خلال استخدام أنظمة أمنية لتشغيل هذه الأجهزة، ومنع إختراقها والتلاعب بالبرمجيات الموجودة، ويتم حماية البرامج من خلال استخدام أسلوب منح الصلاحيات لبعض العاملين، وكذا فحص الأقراص الصلبة والمرنة والشرائط، والتأكد من خلوها من الفيروسات قبل استخدامها في النظام واستخدام المفاتيح الأمنية، ومن أهم الإجراءات الحفاظ على نسخ من هذه البرامج لتفادي أية حوادث قد تحصل للنسخ الأصلية في النظام، و وضع نظم حماية لمنع التعديلات في قواعد البيانات وكذا النسخ الآلي.

**3- أمن الأفراد:** يعتبر الأفراد العنصر الأساسي لبناء وصيانة وتشغيل الحواسيب، ولذلك توضع مواصفات محددة للعاملين في نظم المعلومات، وكذا إجراء مراقبة سلوكية للأفراد العاملين فيها، كما يتطلب الأمر التدقيق في الأشخاص العاملين، وعدم احتكار المهام على موظفين محددين.

**4- أمن الإتصالات(الشبكات):** مع تطور الحاسبات وشبكات العمل داخل وخارج المؤسسات، بهدف تبادل المعلومات والبيانات بين المؤسسات والمستفيدين، زادت فاعلية نظم المعلومات داخل المؤسسات، ولذلك تلجأ المنظمات إلى استخدام برامج لحماية الشبكات من الاختراق، واستخدام أجهزة الإنذار والتي تتحسس محاولات اختراق الحاسوب أو الشبكات، وكذلك حماية الكابلات وخطوط نقل البيانات وصيانتها دورياً.

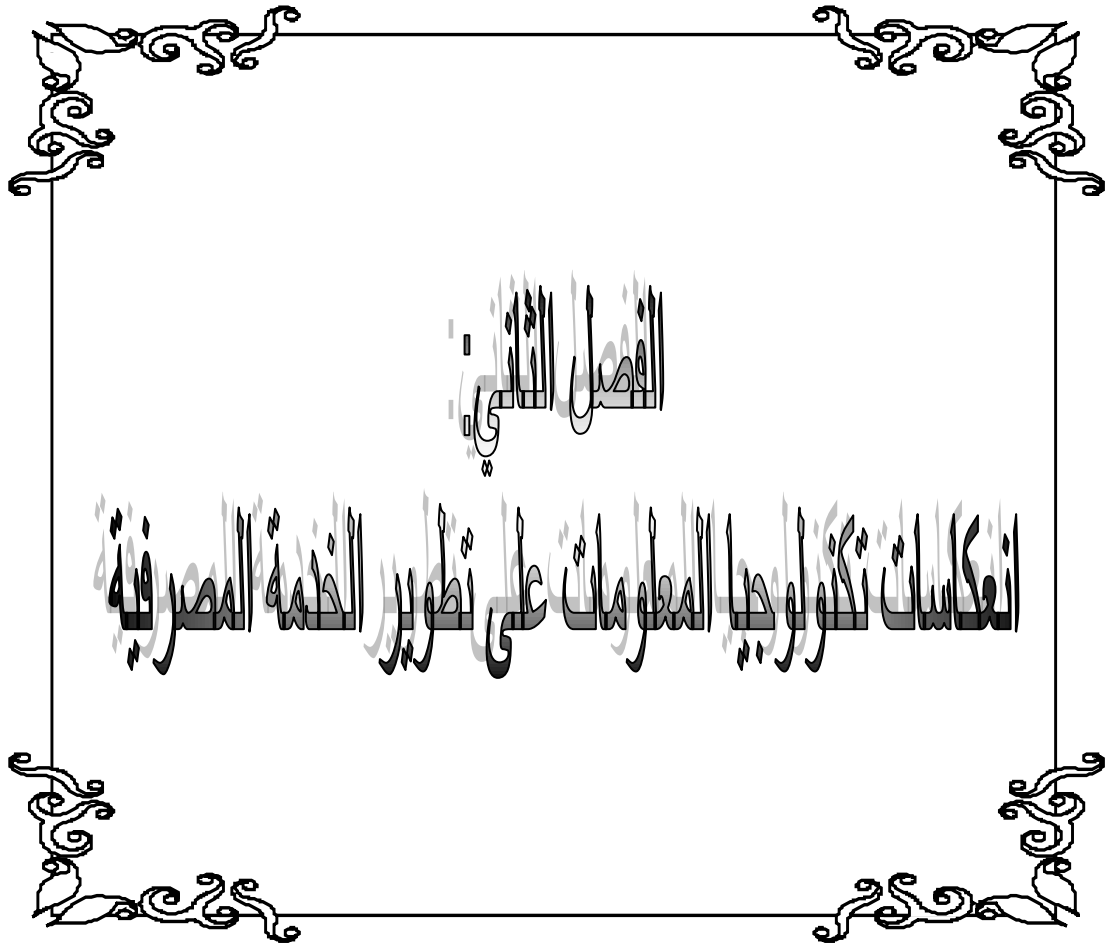
**5- أمن مباني ومواقع الحاسوب:** وهي استخدام كافة وسائل الرقابة المادية، لحماية المباني وماتحتويه من تجهيزات وموارد الحاسبات ومراكز المعلومات، من السرقة والحريق والتخريب، وكذا من الكوارث الطبيعية كالفيضانات وتسرب المياه، وكذا استخدام منظمات الكهرباء لحماية التجهيزات من التلف والحريق بسبب إختلاف شدة التيار الكهربائي، وإستخدام وسائل الحماية والإنذار المتطورة، والتحقق من الأشخاص وهوياتهم، ومنع دخول غير العاملين إلى الغرف المخصصة لتجهيزات الحاسوب المركزي.

<sup>1</sup> - محمد الهزام، تسيير الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات و إقتصاد المعرفة مع الإشارة للمؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، (غير منشورة)، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة تلمسان، 2016، ص ص: 102-

### خلاصة:

لقد تم في هذا الفصل التعرف على أهم المفاهيم الأساسية حول تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في معالجة و تخزين المعلومات، فالتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات أدى بإنتقال الاقتصاد من الاقتصاد الكلاسيكى إلى الاقتصاد الرقوى الذي يعتمد على المعلومة في حد ذاتها كمورد تنافسى تحقق من ورائه المنظمات مكانة وبعدا استراتيجيا، فمكانة هذه الاخيرة أصبحت مرهونة بما تملكه من أسبقية في الحصول على المعلومة، ولايكفى الحصول عليها بل يجب استخدامها في الوقت المناسب. فالمستوى الأعلى للقوة والسلطة هو المعرفة التي تتمثل في العقل والتفكير والمعلومات التي تسمح بتحقيق الأهداف المرجوة، والتي من خلالها يمكن بلوغ الاهداف المسطرة وباقل التكاليف، بالإضافة إلى أن هذا المورد لايمكن تقليده أو الحصول عليه كبقية الموارد الأخرى، وعليه يعتبر مورد إستراتيجي تسعى لإملاكه جميع المؤسسات التي تسعى للتفوق والنجاح.

لقد اثرت تكنولوجيا المعلومات بشكل إيجابي في مختلف المجالات، نذكر منها العمل المصرفي الذي يعتبر من أهم الميادين التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المقدمة، وهذا ما سيتم التطرق إليه في الفصل الموالي.



## الفصل الثاني

انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة المصرفية

تمهيد:

يعد التقدم التكنولوجي من أهم العناصر التي ساهمت في تغيير ملامح العمل المصرفي، حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحول البنوك إلى المعاملات المصرفية المتطورة مما أحدث تغييرا جذريا في أنماط العمل، حيث يسعى كل بنك إلى تقديم مجموعة من الخدمات المصرفية تتماشى مع احتياجات الزبائن ورغباتهم بالاعتماد على فعاليتها، وميزاتها التنافسية، الأمر الذي يزيد من استمرار البنوك والنمو في السوق هو تطوير خدماتها وخلق خدمات جديدة والتطلع نحو المنافسة العالمية باستخدام أدوات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات، فالخدمات المصرفية تتأثر بالتغيرات التكنولوجية نظرا لما تتطلبه من عصرنة العمل المصرفي، وهو ما زاد من أهمية تطوير الخدمات المصرفية بما يتوافق ومتطلبات الاقتصاد الرقمي، وحتى يتم التعرف على تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية سنتطرق إلى المباحث التالية :

- المبحث الأول: الجوانب النظرية للخدمة المصرفية.
- المبحث الثاني: تطوير الخدمات المصرفية.
- المبحث الثالث: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة المصرفية.

## المبحث الأول: الجوانب النظرية للخدمة المصرفية

تسعى معظم البنوك إلى مجموعة من الخدمات تتماشى مع احتياجات الزبائن ورغباتهم، ومع تزايد الاهتمام بالخدمات ونوعيتها أصبحت الفروع البنكية تسعى لاكتساب ميزات تنافسية لجذب عدد اكبر من العملاء، وزيادة حجم التبادلات المالية، وهذا يتوقف على الخصائص التي تتميز بها هذه الخدمات، ولتبقى الخدمات المصرفية نصب اهتمام كل من البنك والذبائن.

## المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية وتطورها

يرتبط مفهوم الخدمة المصرفية وتطورها بكونها تتضمن الأنشطة والعمليات المالية للذبائن، والمتعلقة بالقيمة المالية، ونظرا لأهمية تزايد الدور الذي تلعبه هذه الخدمات من تسهيلات اقتصادية فقد زاد تطورها عبر مراحل مختلفة من نوعية وخاصة الخدمة المصرفية بحد ذاتها.

### أولاً- تعريف الخدمات المصرفية

تعرف الخدمة على انها: "نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة والتي تتضمن بعض التفاعل مع الزبائن، أو مع خاصية الحياة (الامتلاك) وليس نتيجة لانقالها للمالك"<sup>1</sup>. عليه يتم استخلاص أن الخدمة منتج غير ملموس.

أما kotler و Dubois فيعرفانها كما يلي: "هي كل نشاط أو أداء يخضع للتبادل، حيث يكون هذا التبادل غير ملموس، ولا يتم فيه تحويل الملكية، كما يمكن أن تكون مرتبطة بمنتج مادي أو مستقلة عنه"<sup>2</sup>.

كما تعرف أيضا على أنها: "مصدر لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن، وتتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه للخدمة المصرفية"<sup>3</sup>.

تعرف أيضا: "مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل، سواء كان بمقابل مادي أو دون مقابل، فقد يقدم البنك أحيانا خدمات مجانية دون مقابل إلى عملائه"<sup>4</sup>.

<sup>1</sup>- تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد، عمان، 2005، ص:20.

<sup>2</sup>- Philip kotler et Bernard Dubois، marketing management، paris، public union Edition، 2000، p.454.

<sup>3</sup>- رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص:272.

<sup>4</sup>- زياد رمضان، محفوف جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2000، ص:307.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة المصرفية

من خلال التعاريف سابقة الذكر يمكن تعريف الخدمة المصرفية على أنها مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات مضمونها النفعي الملموس وغير ملموس التي يقدمها البنك للمستفيدين منها، والتي تشكل لهم مصدر إشباع لحاجاتهم ورغباتهم، وكذلك تشكل مصدر أرباح للبنك من خلال العلاقة المتبادلة بين الطرفين.

### ثانياً - خصائص الخدمة المصرفية

تتميز الخدمة المصرفية عن غيرها من الخدمات بالخصائص التالية:<sup>1</sup>

- **عدم الملموسية:** إن الخدمة المصرفية بطبيعتها لا تعد شيء ماديا ملموسا يمكن الحكم على مواصفاته فالحكم النهائي مرتبط بما يطلبه العميل.
- **الاعتماد على الودائع:** تعتمد البنوك بصورة كبيرة على الودائع في جميع خدماتها والتي تمثل المصدر الأساسي لتمويل وتحقيق الأرباح .
- **تعدد وتنوع الخدمات المصرفية:** يتعين على البنك تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المتنوعة التي تلبي احتياجات الزبائن.
- **تغير الطلب:** لا يمكن لموظف البنك إنتاج عينات من الخدمة وإرسالها للزبون للحصول على موافقته عن جودتها قبل الشراء.
- **الانتشار الجغرافي:** من بين مميزات الخدمة المصرفية سرعة الانتشار من خلال فتح أكبر عدد من الفروع المصرفية.
- **التوازن ما بين النمو والمخاطرة:** عندما تكون المنتجات المصرفية ذات مخاطرة لا بد أن تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن بين التوسع في البيع والحذر من ارتفاع المخاطرة.<sup>2</sup>

### ثالثاً - التطور التاريخي للخدمة المصرفية

إن تطور الأنشطة المصرفية عبر التاريخ اثر بشكل فعال على تطور الخدمة المقدمة من طرف البنوك، وفي ما يلي سنتطرق إلى أهم مراحل التطور الاقتصادي لهذه الخدمة فيما يلي:

<sup>1</sup> - صباح محمد أبو تايه، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص ص: 69- 70.

<sup>2</sup> - بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد3، جامعة الشلف، 2005، ص: 254.



## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة المصرفية

1- الخدمات المصرفية في مراحل ما قبل التصنيع ، وتميزت بالخصائص الموائية:<sup>1</sup>

- الإكتفاء الذاتي: حيث إن كل أسرة تنتج ما تحتاج إليه من سلع وخدمات فاتصفت هذه المرحلة بعدم وجود أي نشاط مصرفي مالي.

- تبادل الفائض من الإنتاج: حيث اتجهت الأسر إلى التخصص بالإنتاج مما أحدث فائض في الإنتاج دفعهم إلى القيام بعملية المبادلة بالسلع.

- ظهور النقود: نظرا لصعوبة إجراء عملية التبادل والمقايضة وذلك لعدم تكافئ السلع والخدمات، فظهرت سلعة وسيطة وهي النقود التي حققت تحولا كبيرا في الأنشطة المالية.

- الإيداع: بعد ظهور الصكوك الفضية والذهبية والنقود وبعد أن أصبح هناك أفراد يملكون ثروات قاموا بإيداعها في المعابد، وبذلك تعتبر هذه المرحلة البداية لفكرة البنوك والخدمات المصرفية بشكل بسيط.

- الإيداع و القروض: لقد لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثروتهم لدى صائغي الذهب وأخذوا يقومون بإعطاء القروض لقاء فائدة معينة.

- بداية البنوك: لقد تطور عمل صائغي الذهب من الإيداع والقروض والتحصيل على الفائدة فقاموا بإنشاء بنوك وإصدار أوراق البنكنوت.

2- الخدمات المصرفية في حالة التصنيع: تميزت هذه المرحلة بتراكم رأس المال مما دفع أصحابها إلى الاستثمار فيها، فظهرت الحاجة إلى بنوك أكثر تخصص وبذلك زادت قيمة المبالغ المودعة وزادت إمكانية منح القروض.<sup>2</sup>

3- الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي: تميزت هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية فزاد التنافس حول الأساليب والتقنيات المتطورة لجذب أكبر قدر ممكن من الزبائن.<sup>3</sup>

4- الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والظروف الحالية: إن أهم ما يميز القطاع المصرفي في هذه المرحلة هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية، والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات بغية تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء.

<sup>1</sup>- محمود جاسم الصميدعي، ردينه عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي، دار النهج، عمان، 2005، ص ص : 45-47.

<sup>2</sup>- حسن حسني، عقود الخدمات المصرفية، دار التعاون للطبع والنشر، مصر، 1986، ص: 19.

<sup>3</sup>- رعد حسن الصرن، مرجع سبق ذكره، ص: 274.

يمكن القول أن الخدمات المصرفية تتضمن كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست مادية، وهي بشكل عام تستهلك عند وقت إنتاجها، أي غير ملموسة فهي تتميز بالعديد من الخصائص التي تميزها عن غيرها من الخدمات.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية

نظرا للتطور الحاسم في العمل المصرفي والذي جعله يأخذ اتجاها جديدا ومختلفا يتمثل بظهور النقود واتساع رقعة الأنشطة المصرفية في مجالات عديدة، الأمر الذي أدى إلي تطوير وتنويع الخدمات المصرفية المقدمة التي يتم تقسيمها على النحو التالي:

#### أولاً- عمليات الودائع

تمثل الوديعة كل ما يقوم الأفراد والهيئات بوضعه في البنوك بصفة مؤقتة قصيرة كانت أو طويلة علي سبيل الحفظ أو التوظيف وهي عدة أنواع منها:<sup>2</sup>

- 1- الودائع تحت الطلب أو الودائع الجارية: هي التي يمكن اللجوء إلي سحبها كليا أو جزئيا، حيث أن أصحابها لا يمكنهم الاستفادة من الفوائد نظرا للطبيعة الجارية للوديعة.
- 2- الودائع لأجل: هي التي لا يمكن سحبها إلا بعد انقضاء فترة معينة، فهي تجمع بين خاصية التوظيف التي تعطي حق الحصول على فوائد، وخاصية السيولة التي لا تبقي مدة طويلة في البنك.
- 3- الودائع الادخارية: هي بمثابة عملية توفير وادخار حقيقية نظرا لمدة إيداعها في البنوك، فهي تبقي لفترات طويلة في البنك، كما أن أصحابها يحصلون على فوائد معتبرة.
- 4- الودائع الائتمانية: هي عبارة عن ودائع كتابية، أي ناتجة عن التسجيل المحاسبي لحركات الأموال داخل البنك، فهي تزيد كلما قلت الأموال المسحوبة فعلا من البنك وتنقص مع زيادتها.

#### ثانيا- عمليات القروض

تختلف القروض حسب أجالها وتبعا للمقترضين والأغراض التي تستخدم فيها و الضمانات المقدمة، وبالتالي تصنيف القروض يسهل علي البنك من تتبع نشاط العميل وتصنف إلي:

<sup>1</sup> - الدسوقي حامد أبو زيد، إدارة البنوك النظرية والتطبيق، دار الثقافة العربية، القاهرة، 1998، ص: 447.

<sup>2</sup> - الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص ص: 26-28.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة المصرفية

1- تصنف القروض حسب أجالها، و تنقسم حسب هذا التصنيف إلى:<sup>1</sup>

- قروض قصيرة الأجل: مدتها عادة لا تزيد عن سنة وتستخدم في تمويل النشاط التجاري.

- قروض متوسطة الأجل: يمتد أجلها إلى خمس سنوات بغرض تمويل بعض العمليات الرأسمالية.

- قروض طويلة الأجل: و تزيد مدتها عن خمس سنوات بغرض تمويل مشاريع كبرى.

2- تصنيف القروض حسب الغرض، و تنقسم إلى:<sup>2</sup>

- قروض استهلاكية: تستخدم للحصول على سلع للاستهلاك الشخصي ولدفع مصروفات مفاجئة.

- قروض إنتاجية: وهي تمنح بهدف تكوين الأصول الثابتة، كما تستخدم في تدعيم الطاقات الإنتاجية.

- قروض تجارية: وهي تلك القروض الممنوحة لأجل قصيرة إلى المزارعين والمنتجين والتجار لتمويل عملياتهم الإنتاجية والتجارية.

- قروض استثمارية: تمنح لبنوك الاستثمار لتمويل اكتتابها في سندات وأسهم جديدة وتمنح أيضا في شكل قروض مستحقة أو لأجل سمسرة الأوراق المالية وللأفراد لتمويل مشترياتهم للأوراق المالية.

3- تصنيف القروض بحسب الضمان، وتنقسم طبقا لهذا التصنيف إلى:<sup>3</sup>

- قروض مضمونة وتضم ما يلي:

- قروض بضمان شخصي: تمنح بالاعتماد علي المركز المالي للعميل.

- قروض بضمان عيني: وتكون بضمان بضائع تودع لدى البنك كتأمين للقروض.

- قروض غير مضمونة : يكتفي فيها بوعده المقترض بالدفع، وذلك بعد التحقق من المركز الائتماني للعميل و مقدرته علي الوفاء في الوقت المحدد.

4- تصنيف القروض بحسب المقترضين وتنقسم إلى:<sup>4</sup>

- قروض الأفراد، قروض للشركات والبنوك الأخرى.

<sup>1</sup> - عبد الحميد عبد المطلب، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، دار الجامعة، الإسكندرية، 2000، ص: 113.

<sup>2</sup> - ابتهاج مصطفى عبد الرحمان، إدارة البنوك التجارية، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1999، ص: 369.

<sup>3</sup> - عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، إدارة البنوك وتطبيقاتها، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص ص: 148-149.

<sup>4</sup> - عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص: 118.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة المصرفية

- قروض للقطاع الخاص، قروض للحكومة والقطاع العام.
- قروض للمستهلكين، قروض المنتجين وأصحاب الأعمال.
- قروض للعملاء وقروض للآخرين.

### ثالثاً - خدمات مصرفية أخرى

تضم أنواع مختلفة من الخدمات المصرفية وهي:<sup>1</sup>

- الشيك: هو عبارة عن وثيقة تتضمن أمر بالدفع الفوري للمستفيد بالمبلغ المحرر عليه.
  - النقود القانونية: هي نقود ورقية أو معدنية تصدر من طرف البنك المركزي.
  - نقود الودائع: يصدر هذا النوع من طرف البنوك التجارية، فهي ليست لها وجود مادي وإنما ناشئة بالأساس عن مجرد تسجيل محاسبي للمعاملات الناتجة عن استعمال الشيكات.
  - الكمبيالة (السفجة): هي أمر مكتوب موجه من الساحب بدفع مبلغ معين من النقود في تاريخ معين أو قابل للتعيين لدى الإطلاع لأمر المستفيد.
  - السند لأمر: هو عبارة عن وثيقة يتعهد بواسطتها شخص معين بدفع مبلغ معين إلي شخص آخر في تاريخ لاحق و هو تاريخ الاستحقاق.
  - سند الرهن: يمكن استعماله في التداول إذا أراد التجار ذلك، و هو سند لأمر مضمون بكمية من السلع محفوظة في مخزن عمومي.
  - سند الصندوق: هو التزام مكتوب من طرف البنك أو مؤسسة بدفع المبلغ المذكور في السند في تاريخ معين هو تاريخ الاستحقاق.
  - السندات العمومية قصيرة الأجل: تلجا الخزينة إلي إصدار سندات قصيرة الأجل لتمويل احتياجات السلطة العمومية و ذلك عندما يتأخر تحصيل الإيرادات الضريبية.
- إن تعدد الخدمات المصرفية يجعلها غير قابلة للحصر من خلال تجددتها في كل مرة وهذا الأمر يرجع لكونها تخضع للتطور المستمر، فتحديث الخدمات المصرفية يخلق نوعاً جديداً ذلك بمسايرة التقدم التكنولوجي، وأيضا المنافسة لإشباع رغبات الزبائن وتطلعاتهم المالية والاقتصادية وتقديم خدمات ذات جودة عالية.

<sup>1</sup> - الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص ص: 34 - 38.

### المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة المصرفية

تمر دورة حياة الخدمة المصرفية بعدة مراحل انطلاقا من مرحلة التقديم وصولا الى مرحلة التدهور او الزوال، وتتحكم في دورة حياة الخدمة المصرفية عدة عوامل.

#### أولاً- مراحل دورة حياة الخدمات المصرفية

تتمثل أهم مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية فيما يلي:<sup>1</sup>

**1- مرحلة التقديم:** يطلق على الخدمة أنها في مرحلة التقديم عندما تقدم للمرة الأولى، أو من أن شكل الخدمة الحالية قد تم تغييره وكما هو الحال بالنسبة للسلع الجديدة، لا تحصل الكثير من الخدمات الجديدة علي درجة القبول من المستهلكين ولا تظهر ابعده من ذلك في دورة الحياة، وهنا تظهر ميزة الخدمة علي السلع، كما أن العديد من الخدمات يمكن تقديمها على نطاق ضيق ويمكن توسيعها إذا لقيت القبول من المستهلكين، وهذا بدوره يقلل من درجة المخاطرة المالية المصاحبة لمرحلة التقديم وفي معظم الحالات تكون الخسائر اقل تكلفة.

**2- مرحلة النمو:** في هذه المرحلة يزداد نمو الخدمات حيث تظهر التدفقات النقدية الإيجابية لدى معظم المؤسسات، وبسبب اتساع الصناعة المصرفية فان ذلك يتبعه طلب كبير علي الخدمة، مما يسمح للعديد من المؤسسات من رفع أسعارها، والأسعار العالية تعني هوامش وأرباح كبيرة، وبسبب هذه الأرباح تظهر مؤسسات جديدة لتقدم نفس الخدمة مما يؤدي إلي زيادة المنافسة وتظهر قطاعات سوقية جديدة و لكي تبقى المؤسسات في وضع تنافسي جيد عليها أن تقوم بتطوير ميزة تنافسية داعمة.

**3- مرحلة النضج:** تتصف هذه المرحلة بوصول حجم التعامل بالخدمة والأرباح المولودة عنها إلي أعلى مستوى، ويتميز هذا المستوى بشدة المنافسة بين البنوك.

**4- مرحلة التدهور:** في هذه المرحلة يقل الطلب علي الخدمة وذلك لعدة أسباب، فقد تكون الخدمة قد أصبحت لا تلبي حاجيات ورغبات الأفراد أو ظهور خدمات مصرفية ذات منافع جديدة وأكثر انسجاما مع حاجيات ورغبات الأفراد الأمر الذي يدفع البنك إلى تعديل الخدمة أو حذفها.<sup>2</sup>

#### ثانياً- العوامل المؤثرة في دورة حياة الخدمة المصرفية

يوجد مجموعة من العوامل المؤثرة في دورة حياة الخدمة المصرفية، وعلى دورة حياتها تصنف العوامل إلي:

<sup>1</sup>- بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه دولة في علوم التسيير (غير منشورة)، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006، ص: 236.

<sup>2</sup>- تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 151.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة المصرفية

### 1- عوامل تتعلق بالخدمة المصرفية: وتتمثل في:<sup>1</sup>

- درجة التحديث في الخدمة المصرفية ودرجة التعقد.
- توافق الخدمة المصرفية المقدمة مع قيم وعادات وتقاليد المجتمع.
- مدى إمكانية التعرف والإقناع على مزايا وتكاليف الخدمة المصرفية قبل التعامل.
- مستوى جودة الخدمة المقدمة للسوق ونوعيتها التي سيقورها البنك.

### 2- عوامل تتعلق بالبنك: وتتمثل في:<sup>2</sup>

- حجم البنك وحصته في السوق المصرفي.
- درجة اهتمام المصرف بأنشطة بحوث تطوير الخدمة وتحديثها.
- خبرة البنك و تاريخه في السوق.

### 3- عوامل تتعلق بالسوق المصرفي: وتتمثل في:<sup>3</sup>

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

إن تحليل دورة الخدمة المصرفية يساعد البنك علي اتخاذ قرارات في كل مرحلة، تعزز من فرص وجود الخدمة وإقناع الزبائن بها رغم التحديات والصعوبات التي تواجهها، ورغم ذلك فهي تنطلق ثم تتطور وتنتهي.

### المبحث الثاني: تطوير الخدمة المصرفية.

تعمل البنوك جاهدة على الاستمرار والنمو في السوق، ذلك من خلال تقديم خدمات جديدة وإشباع حاجيات العملاء المتزايدة والمتجددة، من اجل هذا تعمل على تطوير الخدمات المصرفية القائمة واستحداث خدمات

<sup>1</sup> - حميد الطائي، بشير العلاق، تسوية الخدمات المصرفية، مدخل استراتيجي وظيفي وتطبيقي، دار اليازوري، عمان، 2009، ص: 210.

<sup>2</sup> - نظام موسى سويدان، التسويق المعاصر، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص: 244.

<sup>3</sup> - حميد الطائي وآخرون، التسويق الحديث، مدخل شامل، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص: 212.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة المصرفية

جديدة لزيادة ربحيتها، وتقوية مركزها التنافسي في السوق، مما يؤدي إلي احتفاظها بالعملاء الحاليين وجذب عملاء محتملين، وبذلك أصبح التطور أمراً لا بد منه.

### المطلب الأول: ماهية تطوير الخدمة المصرفية

تعمل البنوك مثل كافة أنواع المؤسسات الأخرى جاهدة على الاستمرار والنمو، لذلك هناك تفكير مستمر لتحسين وتطوير الخدمات المصرفية لإشباع حاجيات العملاء المتزايدة والمتجددة، ولأننا في عصر التطور التكنولوجي يستوجب على البنوك تطوير خدماتها لزيادة ربحيتها وتقوية مركزها التنافسي في السوق.

#### أولاً- تعريف تطوير الخدمة المصرفية

يقصد بتطوير الخدمة المصرفية إدخال وإضافة مزايا جديدة للخدمات المصرفية القائمة بما يتماشى و احتياجات الزبائن. كذلك يجب أن تعمل إدارة البنك في ظل الاعتقاد بأن " القدرة على التطوير = البقاء والاستمرار".<sup>1</sup>

وأيضا تعني تطوير الخدمة المصرفية " طرح خدمات جديدة في السوق حيث تكسب البنك مزايا تنافسية".<sup>2</sup>

من خلال التعريفين يتضح أن تطوير الخدمة المصرفية هي عملية يقوم بها البنك، وتتمثل في إدخال خدمة جديدة أو إضافة مزايا تنافسية لها حيث تمكنها من زيادة ربحية البنك واستمراره وجذب عملاء جدد، بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات مثل:<sup>3</sup>

- إدخال تعديلات وتحسينات علي الخدمة القائمة في طريقة تقديمها أو توزيعها إلي الزبائن.

- استحداث خدمات جديدة وتقديمها ضمن مزيج الخدمات الحالية للبنك.

- مد الخدمة المصرفية القائمة إلي مناطق جغرافية جديدة و توسيعها إلي شرائح جديدة من العملاء.

#### ثانياً- أهمية تطوير الخدمات المصرفية

إن الأهمية التي تكتسبها عملية تطوير الخدمات المصرفية مردّها أن البنك يعمل في بيئة متغيرة، وأن رغبات الزبائن في تغير مستمر وعلى البنك ملاحقة تلك التطورات ليتمكن من المحافظة علي حصته السوقية والاستمرار في ظل المنافسة و تتمثل تلك الأهمية في ما يلي:<sup>4</sup>

<sup>1</sup>- تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص:144.

<sup>2</sup>- احمد محمود الزامل وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، دار الإثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص:62.

<sup>3</sup>- هارون منصر، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، المسائل التطبيقية والطرق، دار الامعية، قسنطينة، 2012، ص: 257.

<sup>4</sup>- حسن حسني، مرجع سبق ذكره، ص: 60.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة المصرفية

- التغيير المستمر في أذواق ورغبات الزبائن، وبالتالي فإن تطوير الخدمات المصرفية يصبح ضروري لضمان الاستمرار في السوق.
- الاستفادة من التطورات التكنولوجية في مجال العمل المصرفي وتسخيرها لخدمة الزبائن.
- مواجهة المنافسة في السوق المصرفية، حيث تعتمد المنافسة بين البنوك على جوانب الابتكار والتطوير وإيجاد أفكار جديدة تترجم في شكل خدمات لتحقيق رضا الزبون.
- جذب واستمالة زبائن جدد للبنك.
- زيادة حجم التعامل في الخدمات المصرفية في السوق الحالية.
- تخفيض تكلفة تقديم خدمات مصرفية مشابهة تقدمها البنوك المنافسة الأخرى.

### المطلب الثاني: آليات تطوير الخدمة المصرفية

قبل القيام بعملية تطوير الخدمة المصرفية على البنك أولاً دراسة وتحليل جميع جوانب الخدمة والسوق المصرفية، وكذلك أذواق الزبائن وحاجاتهم ومدى نجاح وفشل الخدمة المطورة وعليه سيتم التطرق إلي مراحل واستراتيجيات تطوير الخدمة المصرفية.

#### أولاً- مراحل تطوير الخدمة المصرفية

تتم عملية تطوير الخدمات المصرفية من خلال مجموعة من المراحل هي:<sup>1</sup>

**1- البحث عن أفكار:** إن الأفكار الجديدة والمبتكرة والأصلية لا تأتي من فراغ، فهي حصيلة تفاعل مع البيئتين الداخلية والخارجية، فكلما زاد عدد الأفكار الجديدة زاد احتمال التوصل إلي أفكار صالحة للتطبيق و قد لا يبذل المصرف جهداً كبيراً في سبيل الحصول على هذه الأفكار حيث تتجمع لديه من مصادر مختلفة، كآراء الموظفين أو الزبائن أو الإدارة أو البنوك المنافسة.

**2- تصفية الأفكار:** ليس جميع الأفكار قابلة للتحويل إلي منتجات وخدمات وذلك لاعتبارات اقتصادية ومالية و فنية وتسويقية، هذه المرحلة تتضمن جرداً لجميع الأفكار بتقليصها من خلال حذف واستبعاد الأفكار التي لا جدوى منها، فقد تكون بعض الأفكار جيدة علي الورق ولكنها صعبة التحقيق فنياً أو إدارياً أو مالياً.

<sup>1</sup>- سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص ص:194-196.



## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة المصرفية

3- **تقسيم الأفكار:** البنك هنا يدرس إمكانيات تصريف الخدمة ومدى قبولها من قبل الزبون وذلك من خلال التنبؤ بالنتائج الاقتصادية وتأثيرها على البنك، ومرحلة التقييم لا تتوقف بل هي مستمرة في ضوء ما يستجد من معلومات وبيانات.

4- **تطوير الخدمة:** هنا تتحول الأفكار إلي واقع ملموس علي نطاق تجريبي، أي تبدأ عملية الإنفاق علي الخدمة وتعرض نماذج علي عينة من العملاء لتجربتها فعليا وإبداء رأيهم فيها من حيث المواصفات ودرجة الإشباع.

5- **الاختبار التسويقي للخدمة:** وذلك علي نطاق واسع والتي تسير إلي بدئ دورة حياة الخدمة المصرفية و بداية دخولها إلي السوق المصرفية مع التأكد في هذه المرحلة من أن الخدمات الجديدة المطروحة تتوافق مع متطلبات السوق، ومدى قدرتها على المنافسة وهل كان ترويجها مناسباً ومستوى ربحيتها معقول.

### ثانياً - استراتيجيات تطوير الخدمات المصرفية

تقوم عملية تطوير الخدمات المصرفية أساساً علي دراسة تحليلية وواقعية لسوق الخدمة ومعرفة التغيرات بها، وهناك العديد من الاستراتيجيات يمكن للبنك استعمالها ومنها:

1- **إستراتيجية تنمية و تطوير السوق:** تركز هذه الإستراتيجية علي قيام البنك بتطوير برنامج لخدماته يمكن من خلاله إشباع حاجات ورغبات قطاعات جديدة من الزبائن من خلال:<sup>1</sup>

- قيام البنك بتوسيع وتدعيم شبكة توزيعية لخدماته لتصل إلي مناطق جغرافية جديدة .
- قيام البنك بزيادة جاذبية خدماته لفئات جديدة من الزبائن من خلال تطوير مواصفات جديدة في الخدمة المقدمة وتكثيف الحملات الترويجية بهدف تعريف الزبائن الجدد في السوق بها.
- البحث عن فئات جديدة من الزبائن فضلا عن الزبائن الحاليين.

2- **إستراتيجية اختراق السوق:** تقوم هذه الإستراتيجية على قيام البنك بزيادة حجم تعامله من خدماته الحالية في سوقه الحالي، وتتطلب هذه الإستراتيجية من البنك زيادة جهوده التسويقية المختلفة بهدف:<sup>2</sup>

- تشجيع الزبائن الحاليين للبنك علي زيادة معدلات استخدامهم لخدمات البنك الحالية.
- محاولة جذب واستقطاب زبائن البنوك المنافسة لشراء خدمات البنك.

3- **إستراتيجية تطوير الخدمات الجديدة وتحسين الخدمات الحالية:** تقوم هذه الإستراتيجية علي قيام البنك بتطوير خدمات مصرفية جديدة، أو تعديل الخدمات الحالية لتلائم حاجات الزبائن، كما انه يقوم باكتشاف استخدامات جديدة للخدمة المصرفية الحالية.

<sup>1</sup> - معراج هوارى، احمد امجدل، التسويق المصرفي مدخل تحليلي استراتيجي، دار المعجبية العامة، الجزائر، 2008، ص: 121.

<sup>2</sup> - حميد الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 260.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة المصرفية

4- إستراتيجية التنوع: وتبنى هذه الإستراتيجية على قيام البنك بتطوير خدمات مصرفية جديدة في أسواق جديدة، وعادة ما تكون هذه الخدمات خارجة عن نطاق الخدمات المألوفة، كما أنها تتناول توسيع خطوط الخدمة الموجودة.<sup>1</sup>

5- إستراتيجية التميز: إن التحرك باتجاه إستراتيجية التميز يتطلب بالضرورة تطوير منتجات مصرفية واضحة المعالم وتكون موجهة لقطاعات سوقية مختارة، فجوهر المنتج يتألف من مجموعة خدمات تم اختيارها ذات علاقة وطيدة بالقطاع المستهدف، هذه الخدمات يتم الإبقاء عليها بشكل صغير نسبياً، وذلك للسماح بالتعريف أو للإبلاغ عن الطبيعة الحقيقية الملائمة للمنتج المصرفي دون أن يحصل إرباك لدى العميل، والخدمات المصرفية الكثيرة والمتنوعة غالباً تترك العميل، علاوة على أن البنك نفسه قد يكون عاجزاً عن إبلاغ السوق بهذا العدد الهائل من الخدمات فينبغي أن تستند عملية تطوير الخدمات المصرفية على تحليل متعمق وشامل للسوق وللخدمة المصرفية.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث: مصادر تطوير الخدمات المصرفية والعوامل المؤثرة فيها.

تعد مصادر تطوير الخدمة المصرفية من العوامل المهمة والأساسية في تطوير الخدمة وتحسينها وتقديمها في أحسن صورة وجودة للزبون.

### أولاً-مصادر تطوير الخدمات المصرفية

توجد هناك نوعان من المصادر الداخلية والخارجية وتتمثل في:<sup>3</sup>

1- المصادر الداخلية لتطوير الخدمات المصرفية: تتعلق المصادر الداخلية بمصادر البنك نفسه والتي تعد كمنطلق لعملية تطوير وتحسين الخدمات المصرفية وتنميتها وتتمثل في:

1-1- موظفو البنك: حيث أن موظف البنك هو الواجهة الأساسية، وهو الذي يتعامل بشكل دائم مع الزبائن ونتيجة الاحتكاك الدائم بهم تصبح لديهم الخبرة الكافية والقدرة على ترجمة احتياجات الزبائن في شكل أفكار.

1-2- إدارة البحوث بالبنك: أصبحت البنوك تنشئ إدارة البحوث والتطوير ضمن هيكلها التنظيمي توكل لها مهمة البحث وإجراء الدراسات المتعلقة بالتطوير واقتراح الحلول العملية الخاصة وآليات التطوير.

<sup>1</sup> - سامر جلدة، مرجع سبق ذكره، ص: 197.

<sup>2</sup> - تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص: 145.

<sup>3</sup> - نفس المرجع السابق، ص ص: 146 - 147.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة المصرفية

1-3- إدارة التسويق بالبنك: يمكن لإدارة التسويق بالبنك القيام بدراسة تحليلية لرغبات الزبائن والسوق المصرفي، وتقييم أساليب وطرق تقديم الخدمات المصرفية وتكوين تصورات وأفكار تقترح لتطوير الخدمات المصرفية الموجودة، أو استحداث خدمات جديدة بناء على احتياجات الزبائن وما تقدمه البنوك المنافسة.

1-4- مديرو البنوك أو الإدارة العليا للبنك: حيث تقع علي عاتقهم مسؤولية اتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بتحديث وتطوير الخدمات المصرفية والبحث المستمر لجعل البنك يقدم خدمات أكثر تنافسية .

2- المصادر الخارجية لتطوير الخدمات المصرفية: تتمثل المصادر الخارجية في كافة الأطراف المتواجدة في المحيط الخارجي للبنك وتغذي البنك بالأفكار والاقتراحات والآراء والانتقادات التي من شأنها المساعدة في عملية تطوير الخدمات التي يقدمها البنك، من بين هذه المصادر الخارجية ما يلي:

- الحكومة: وهو ما تقره من تشريعات جديدة تتطلب تعاملات خاصة كتغيير حجم تداول العملات المختلفة.

- المعاهد و الجامعات المتخصصة: إن البنوك الكبرى في الدول المتقدمة دائمة الاتصال بالمعاهد والجامعات للاستفادة من نتائج البحوث العلمية .

- زبائن البنك: يمثلون المصدر الرئيسي للأفكار المتعلقة بتطوير الخدمات وتحسينها، وذلك بتقديم اقتراحات الزبائن ودراستها والاستفادة منها.

- البنوك المنافسة: إن أي خدمة يوجد بها البنك ما يمكن للبنوك المنافسة التعامل بها وتطويرها، لذا تعد الخدمات المقدمة من طرف البنوك المنافسة مصدرا هاما للبنك.

### ثانيا- العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية

تمثل البيئة المحيطة بالبنك كل العوامل والمؤثرات الداخلية والخارجية التي تؤثر علي فعالية نشاط البنك وتنقسم إلي<sup>1</sup>:

1- العوامل الداخلية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية: وهي تلك الخصائص والمميزات التي تحدد سمات البنك الخاصة، وتميزه عن باقي البنوك في أداء الخدمات وتطويرها وهذه العوامل هي:

- حجم البنك و موقعه وانتشار فروعه: يعطي حجم البنك توافر إمكانيات مالية كبيرة وقدرة علي الانتشار ومرونة في التطوير والتنويع واجتذاب العملاء.

<sup>1</sup> - ربحي كريمة، تسويق الخدمات المصرفية، المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية الواقع والتحديات، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني، الجزائر، 21- 22 مارس، 2007، ص ص: 370 - 371.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة المصرفية

- النواحي التنظيمية للبنك: يعتبر التنظيم الإداري للبنك عاملا هاما في تطوير الخدمات المصرفية و القدرة على الاستجابة بسرعة لاحتياجات الزبائن.

- المستوى الفني التكنولوجي: أصبحت البنوك تتنافس فيما بينها على امتلاك تكنولوجيا الصناعة المصرفية وتستخدمها لتطوير خدماتها وعملياتها.

- الكوادر المصرفية: إن عملية التطوير لا تحقق النجاح المطلوب إن لم يكن البنك يتمتع بتأطير بشري مؤهل.

2- العوامل الخارجية المؤثرة علي تطوير الخدمات المصرفية: هي العوامل التي تؤثر بالبنك وعلی أدائه وخدماته من خلال ما تمنحه من قروض وما تفرضه من تهديدات وتحديات وتتمثل في:

- العوامل السياسية والعوامل الثقافية والاجتماعية.
- العوامل الاقتصادية والديمغرافية.
- العوامل التكنولوجية.
- العملاء والمنافسون.

تلعب المعلومة دورا مهما في عملية تطوير الخدمات المصرفية لذلك فهي مهمة من أي مصدر كانت بشرط أن تخدم العملية التطويرية مصالح البنك لإشباع حاجات الزبائن والقدرة علي المنافسة، لذلك فالبنوك تحتك بكل ما يحيط بها فوجب عليها أن تأخذ كل عامل علي درجة أهميته للخروج بخدمة مطورة ومقبولة .

إن ما تسعى إليه البنوك هو البقاء والاستمرار، وان تكون الخدمات المصرفية التي تقدمها قادرة علي تلبية حاجات الزبائن وإشباع رغباتهم، ولكي تضمن ذلك عليها تطوير خدماتها وتحسينها وفقا لما ترتقي إليه تطلعات الزبائن من مزايا جديدة، فنقوم علي تحليل ودراسة جميع الجوانب المتغيرة، وذلك باستقاء المعلومات من مصادر تنطلق منها للقيام بعملية التطوير، والبنوك خاضعة لبيئة متغيرة ومتطورة تؤثر عليها والتي منها تتحدد خصائص ومميزات وتحديات الخدمة المطورة ومن بين هذه المتغيرات هناك المتغيرات التكنولوجية التي تؤثر بشكل كبير علي العمل المصرفي ككل.

### المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات وأثرها علي تطوير الخدمات المصرفية

أدى التقدم التكنولوجي إلي ظهور العديد من التطورات في الأنشطة المصرفية ،حيث استوعب النشاط المصرفي قدرا ضخما من الانجازات التكنولوجية لا سيما في ما يخص المنافسة والابتكارات الجديدة، ويعد هذا التقدم من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي،حيث اهتمت البنوك بشكل كبير بأحدث التقنيات المعلوماتية ذات كفاءة مالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مطورة بما يتلاءم والمتطلبات المعاصرة ،ولعل من أهم مظاهر التقدم هي حداثة وسائل الدفع الالكتروني المسيرة للخدمات المصرفية المقدمة الكترونيا لسهولة استخدامها وتناقص تكاليف وأعباء الخدمات التقليدية.

## المطلب الأول: الاتجاهات الحديثة للبنوك

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصراً ملازماً للعمل المصرفي لما توفره من فعالية في العمل و سرعة في الانجاز ووفرة في المعلومات عن العملاء، والأسواق والقدرة علي تطوير الخدمات الجديدة وإيصالها إلي العملاء في أي مكان، أو في أي وقت لذلك اتجهت البنوك لتطوير هياكلها ونمط عملها.

### أولاً- البنوك الالكترونية

تمت بالانتقال من البنوك التقليدية إلي البنوك الافتراضية.

يمكن تعريف البنوك الالكترونية بأنها: " عبارة عن البنوك التي تقدم الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة التي يحتاجها العميل من خلال شبكة الانترنت علي مدار 24 ساعة، سبعة أيام في الأسبوع من خلال جهاز الحاسب الشخصي دون عوائق".<sup>1</sup>

تعرف أيضا على أنها: " هي تلك البنوك والمؤسسات المالية المستندة على الركائز الالكترونية، من خلال توظيف التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان و اقل تكلفة، وأسرع وقت، و اقل جهد للعملاء".<sup>2</sup>

كما يمكن تعريفها: "يستخدم اصطلاح البنوك الالكترونية كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت في مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد، أو البنوك الالكترونية عن بعد، أو البنك المنزلي، أو البنك علي الخط، أو الخدمات المالية الذاتية، وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وانجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل، أو المكتب، أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريده الزبون".<sup>3</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة يتضح أن البنوك الالكترونية هي البنوك التي تستخدم كافة الوسائل والأدوات التكنولوجية والالكترونية وتوظفها في مجال تطوير عمليات الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن.

<sup>1</sup>- خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم لطرأ، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص: 222.

<sup>2</sup>- ناظم محمد نور الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية، الادوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، دار وائل للنشر، عمان، 2008 ص: 29.

<sup>3</sup>- محمد حسين الوادي، بلال محمد الوادي، المعرفة والإدارة الالكترونية و تطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص: 233.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة المصرفية

### ثانياً- خصائص البنوك الإلكترونية

تمتاز البنوك الإلكترونية بميزات عن البنوك التقليدية وهي:<sup>1</sup>

- اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات، حيث أن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة المصرفية تتم إلكترونياً.
- فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم لتوسيع نشاطها عالمياً باستخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة
- القدرة علي إدارة العمليات المصرفية للبنوك بكفاءة .
- إمكانية الوصول إلي قاعدة أوسع من العملاء .
- تقديم خدمات مصرفية جديدة.
- خفض تكاليف التشغيل.

### ثالثاً - الفرق بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية

يمكن تمييز الفرق بين البنوك التقليدية و الإلكترونية من خلال الجدول التالي:

#### الجدول رقم (3): الفرق بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية.

| البنوك الإلكترونية   | البنوك التقليدية   | الفرق                 |
|--|--|-----------------------|
| ليس لها فروع منتشرة وإنما هو فرع واحد يستطيع العملاء الوصول إليه مهما كان مكانه ووقت دخوله البنك | لها كيان قانوني دائماً ولها واقع ملموس علي الأرض ولديها فروع كثيرة منتشرة                      | الكيان القانوني       |
| ليس لها عدد كبير من الموظفين   | لها عدد كبير من الموظفين منتشرين علي الفروع  | عدد الموظفين          |
| تقدم خدمات مصرفية إلي عملائها بطريقة الكترونية حيث توفر الوقت والجهد                             | تقدم كافة العمليات المصرفية بطريقة تقليدية، تحتاج إلي الكثير من الجهد والوقت من البنك والعميل. | تكلفة الخدمات المقدمة |

المصدر: سامر جلدة، مرجع سبق ذكره، ص: 248.

من خلال الجدول رقم 3 يتضح أن البنوك الإلكترونية قد عملت علي تغيير النمط التقليدي للخدمات المصرفية و قلصت تكاليفها إلي حدّ ما، فتظل التطورات المصرفية لالكترونية في تزايد مستمر وهو ما يدل على احتمال الاستغناء عن الفروع واعتماد الخدمات الالكترونية لما تقدمه من مزايا وبدائل أفضل وأكثر حداثة من التقليدية.

<sup>1</sup> - خباياة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008، ص: 117.

### رابعاً- مخاطر البنوك الإلكترونية

تنشأ المخاطر عن عمل البنوك الإلكترونية وهي العلاقة الموجودة بين العميل والبنك الإلكتروني الذي يتعامل معه من خلال المعلومات الإلكترونية والتي تم إدخالها وهذه المخاطر تتمثل في:<sup>1</sup>

- **مخاطر التشغيل:** تنشأ من عدم التأمين الكافي للنظم، مما يجعلها عرضة للفيروسات والتي قد تهدد بوقف البرمجيات الأساسية.

- **مخاطر السمعة:** تنشأ في حالة توفر رأي عام سلبي تجاه البنك، والذي قد يحدث في عدم توفر وسائل الحماية الكافية والمؤكدة واختراق البيانات التي يحتفظ بها البنك.

- **مخاطر قانونية:** تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين والقواعد، أو الضوابط المقررة خاصة المتعلقة بمكافأة عملية غسل الأموال وغيرها.

- **مخاطر أخرى:** منها مخاطر الائتمان والسيولة وسعر الفائدة ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها خلال أداء العمليات المصرفية الإلكترونية.

### المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية

إن الاستخدام الهائل لتكنولوجيا المعلومات في مجال الخدمات المصرفية أدى إلى تحويل كبير في نمط تقديم الخدمات، والأهم من ذلك هو تطويرها من حيث أنها كانت تقدم عملياً وإدارياً بأساليب تقليدية ثم أصبحت تقدم بطريقة إلكترونية، وهي النموذج المطور للخدمات المصرفية ذلك كله في ظل التقدم التكنولوجي وانتشار استخدام الانترنت بشكل مدهل والتوسع الكبير نحو العالمية والتميز في الأداء، وعليه سيتم التعرف عليها أكثر من خلال:

#### أولاً- الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنواعها

تواجه جميع البنوك في العالم نفس التحديات، مما أدى إلى الاستعانة بحلول مصرفية ذكية تجعل الأنظمة الآلية في البنوك تتطور لتتكيف مع معطيات الثورة التكنولوجية.

#### 1- تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية:

عرفت الخدمة المصرفية الإلكترونية بأنها: "تقديم الخدمات المصرفية مباشرة للعملاء من خلال التفاعل الآلي مع القنوات الإلكترونية المختلفة التي يوفرها البنك لجميع المستخدمين (الأفراد والشركات) علي مدار الساعة".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - سامر جلدة، مرجع سبق ذكره، ص: 250.

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

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة المصرفية

عزّفت أيضا بأنها: "المنتجات والخدمات الخالية التي تغيرت جذريا إلى الشكل الرقمي وتقدمها شبكة الانترنت عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات الأكثر وضوحا وانتشارا، زيادة علي ذلك الانترنت يقدم وظائف تفاعلية مع عملائه ويمكنهم من الحصول علي خدمات إلكترونية".<sup>1</sup>

كما يعرف بنك التسوية الدولية الخدمة المصرفية الإلكترونية بأنها: "تقديم الخدمات الإنتاجية المصرفية عن بعد، أو عبر الخط، أو من خلال قنوات الكترونية سواء للمقيمين أو غير المقيمين داخل البلد أو خارجه".<sup>2</sup> من خلال التعريفات السابقة فان الخدمات المصرفية الإلكترونية تنشئ عن طريق توظيف كافة التطورات الحديثة في مجال التكنولوجيا وتقديمها عبر وسائل الكترونية سواء في المنزل، أو المكتب، أو الهاتف وغيرها من الوسائل الإلكترونية المطوّرة، من اجل الخروج من دائرة الخدمات التقليدية وكسب رضا العملاء.

### 2- أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية، يمكن تصنيف الخدمات الإلكترونية إلي:

- **خدمات الصراف الإلكترونية:** من وسائل الصرف الإلكتروني أجهزة الصراف الآلي، التي تؤدي دورا هاما في توزيع الخدمات المصرفية وتتمثل في ما يلي:<sup>3</sup>

- **الموزّع الآلي للأوراق:** هو آلية أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة الكترونية سحب مبلغ من المال دون الحاجة للجوء إلي الفرع.
- **الشباك الآلي للأوراق:** يعتبر آلية أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، بالإضافة إلي خدمة السحب النقدي، كما تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلي آخر...، والشبابيك الأوتوماتيكية للبنك، بإدخال الرقم السري للعميل أين تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلي رصيد المتجر.
- **الهاتف المصرفي:** لتسهيل إدارة العملاء لعملياتهم البنكية وتفاذي البنوك طوابير العملاء للاستفسار عن حساباتهم وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا، تقدم هذه الخدمة بالاعتماد علي شبكة الانترنت المرتبطة بفروع البنك أين يمكن للعملاء من الحصول علي خدمات محددة.
- **المقاصة الإلكترونية:** يتم من خلالها تحويل النقود من حسابات العملاء إلي حسابات أشخاص أو هيئات أخرى في أي فرع ولأي بنك في دولة أخرى، ويتيح هذا النظام بطريقة الكترونية أمانة نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلي آخر بسهولة في نفس اليوم دون إلغاء أو تأخير، كما توجد خدمات الكترونية أخرى تقدم حسب طبيعة كل عملية ودرجة تعقيدها.

<sup>1</sup>- عرابية رابع، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصره الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، الجزائر، 2012، ص: 14.

<sup>2</sup>- وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص: 14.

<sup>3</sup>- ناظم محمد نور الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص: 70.



## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة المصرفية

- خدمات معلوماتية عامة: وتشمل تقديم المعلومات العامة المصرفية مثل: أسماء وعناوين وأرقام هواتف فروع البنك، وبيان بالأوعية الادخارية التي يقدمها بالعملات المختلفة، أسعار الفائدة الدائنة و المدينة، بيان التسهيلات الائتمانية وشروط الحصول عليها، أسعار صرف العملات... الخ.

- خدمات متقدمة: أي خدمات ذات تقنية عالية جدا من الناحية المصرفية تتعامل مع أكثر من طرف في أكثر من مكان لأداء الخدمة المصرفية المطلوبة للعميل متمثلة في خدمات إدارة الأموال، وعمليات الاعتماد المستندي الإلكترونية.<sup>1</sup>

### ثانيا- متطلبات تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية

قبل تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية هناك العديد من المتطلبات اللازمة وتتمثل في ما يلي:<sup>2</sup>

- البنية التحتية اللازمة: لا يمكن الانتشار لأي عمل الكتروني وضمنه العمليات عبر الشبكات المعلوماتية دون وجود بنية تحتية أساسية.

- الموارد البشرية اللازمة لانتشار العمليات المصرفية الإلكترونية: يعد العنصر البشري من العناصر المهمة والأساسية في العمليات المصرفية الإلكترونية، حيث إن زيادة الانتشار يعتمد علي انتشار عدد مستخدمي القنوات الإلكترونية.

- بحوث التطوير: إن بحوث تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية تعد لازمة وضرورية لاستثمار هذه الخدمات، ذلك انه من الضروري استثمار بحوث دعم وانتشار تلك الخدمات وتطويرها، ودفع درجة تأمينها و تخفيض تكلفتها.

- البنية التشريعية: تعد البنية التشريعية وما تفرضه من قيد أو ما قد تطرحه من تيسيرات من أهم العوامل المرشحة لنمو العمليات المصرفية الإلكترونية التي من شأنها توفير مناخ يضمن لكافة أطراف التعامل المصرفي الإلكتروني الاطمئنان.

- السياسات الضريبية: فالسياسات الضريبية المشجعة تعد من العوامل المؤثرة ايجابيا علي درجة الانتشار للعمليات المصرفية الإلكترونية.

- الدعم الحكومي: يلعب الدعم الحكومي دورا أساسا في انتشار الخدمات المصرفية في ما بعد الحداثة من توفير البنية المادية والبشرية والسياسات المالية والاقتصادية.

<sup>1</sup>- وسيم محمد الحداد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 66.

<sup>2</sup>- نادر ألفرد قاحوش، العمل المصرفي عبر الانترنت، مكتبة الرائد العلمية، عمان، 2001، ص ص: 39-40.

### ثالثاً- مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية

لا شك أن للعديد من العمليات المصرفية مخاطرها، وتتلخص أهم المخاطر في ما يلي:<sup>1</sup>

- **مخاطر خرق الأمان:** ذلك أن احتمال خرق أنظمة التأمين الموضوعة أمراً وارداً، وبالتالي فإن إتمام العمليات مهددة من قبل الاختراق إلا أن التطوير يقدم كل يوم حلول لمزيد من السيطرة.
- **مخاطر المنافسة:** أحيانا المنافسة يكون تأثيرها سلبيا خاصة عندما تشتد إلي الدرجة التي تضيق فيها السوق علي المنافس، فيضطر للمضاربة علي الأسعار أحيانا بالخسارة.
- **فقد الحصة السوقية:** أن العمليات المصرفية الالكترونية تتيح للعديد من البنوك والمؤسسات المالية الدخول إلي عالم أداء تلك العمليات والوصول إلي العميل وطرق احتياجاته ورغباته لتلبيةها، لذلك فقد يفقد العديد من المنافسين الحصة السوقية.
- **مخاطر مالية:** تتمثل هذه المخاطر في مشاكل السيولة، وسياسة الإقراض وتنفيذ الالتزامات والدفع، وهو ما يؤدي إلى توفر العلاقات وزعزعة الاستقرار المالي في السوق.
- **مخاطر تكنولوجية:** ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة، وأن عدم إلمام موظفي البنوك بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة مما يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الالكترونية بشكل صحيح.

### المطلب الثالث: وسائل الدفع الالكترونية

لقد تميز العمل البنكي الالكتروني بالاعتماد علي تكنولوجيا المعلومات بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتقدم الذي مس العمليات المصرفية، فتسعى العديد من البنوك لتكثيف استخدام احدث تقنيات التكنولوجيا، وتحقيق هدف خفض تكلفة العمليات البنكية التي تتم داخل الفروع بواسطة قنوات الكترونية، وبذلك تتعدد وسائل الدفع الالكتروني والتي من أهمها :

#### أولاً - بطاقة الائتمان

تتمثل بطاقة الائتمان بمستند يقدمه مصدره لشخص معين يمكن هذا الأخير من شراء السلع والخدمات، كما يمكن استخدامها لسحب النقود من البنوك.

#### 1- أنواع بطاقات الائتمان: هناك عدة أنواع لبطاقات الائتمان والتي منها:<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- ناظم محمد الشمري وعبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص ص: 191- 193.

<sup>2</sup>- جلال عايد الشورى، وسائل الدفع الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص: 28.

### 1-1- أنواع بطاقات الائتمان من حيث التعامل بها، تتمثل في:

- **بطاقات الخصم المباشرة:** حامل هذه البطاقة يكون قد فتح حساب في البنك المصدر للبطاقة ويكون الحساب جاريا، مما يشترط فيها أن يكون الرصيد مساويا للحد الأدنى الذي يريد حامل البطاقة الشراء به ويستطيع البنك الخصم مباشرة من حساب العميل الجاري المفتوح لديه.
- **بطاقة الخصم الشهري:** هذا النوع من البطاقات قد يستخدم كأداة للوفاء وائتمان في نفس الوقت، حيث لا يشترط علي العميل صاحب الحساب الجاري أن يكون قد دفع في حسابه مبلغا في حده الأدنى ومساويا للحد الأعلى للقيمة المسموح بها، وتحدث المحاسبة بشكل شهري.
- **بطاقة الائتمان القرضية:** حامل هذه البطاقة يقوم على مبدأ عدم الدفع المسبق لمصدر البطاقة، فهو لا يدفع كل المستحقات في نهاية الشهر، وإنما يشكل أقساط دورية متناسبة مع دخله وما تبقي من المستحقات يعتبر قرضا بالإضافة إلي الفوائد.

### 1-2- أنواع بطاقات الائتمان من حيث المزايا التي تمنحها لصاحبها، وتختلف هذه المزايا إلي:

- **البطاقة الفضية:** هذا النوع يعطي لحامله حدا من الائتمان منخفض نسبيا، فيمنح هذا النوع لمعظم العملاء عندما يتوفر الحد الأدنى من الرصيد.
- **البطاقات الذهبية:** يصدر هذا النوع للعملاء أصحاب الأموال، فحامل هذه البطاقة تضاف إليه بعض المزايا الأخرى الممنوحة له مجانا مثل التأمين ضد الحوادث وغيرها، وعادة ما يكون الإئتمان المالي والتاريخي لصاحب البطاقة معيارا مهما ومحددا في نوع البطاقة له.

### 1-3- أنواع بطاقات الائتمان من حيث الاستخدام وتتمثل في:

- **بطاقة الائتمان العادية:** وهي أكثر أنواع البطاقات استخداما، فهي تستخدم في الشراء والحصول علي خدمات وإمكانية السحب النقدي من الصراف.
- **بطاقات السحب النقدي الإلكتروني:** تستخدم في عملية سحب النقود سواء من أجهزة الصراف الآلي المحلي أو الدولي.
- **بطاقات محلية:** هذا النوع لا يستخدم إلا داخل حدود إقليم البنك المصدر للبطاقة وفي نفس عملة الإقليم.

### 1-4- أنواع البطاقات من حيث الجهة المصدرة لها، وأشهرها ما يلي:<sup>1</sup>

- **ماستر كارد:** تصدر من جميع بنوك العالم المشاركة في عضويتها وبرعاية منظمات عالمية.
- **أمريكان اكسبريس:** تصدر من مؤسسة مالية واحدة والتي تعمل علي تسوية عمليات التجار.

<sup>1</sup> - ناظم محمد نور الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص: 47.

## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة المصرفية

• ديتير كلوب: وتصدر بطاقات الصرف البنكي، وبطاقات الأعمال التجارية وبطاقات التعاون مع الشركات الكبرى.

### ثانيا - المحافظ والشيكات والنقود الالكترونية

- **الحافظة الالكترونية:** هو برنامج يقوم المستخدم بتتصيبه على جهاز الحاسب الشخصي، ويتم تخزين المعلومات الشخصية وأرقام البطاقة الائتمانية في هذا البرنامج، عندما يقوم المستخدم بعملية الشراء يضغط على كبسة واحدة في هذا البرنامج ليتم تعبئة المعلومات المطلوبة آليا.

- **الشيكات الالكترونية:** عبارة عن رسالة تحتوي جميع البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي حيث يقوم احد طرفي العلاقة بتحريره للطرف الثاني وإرساله له عبر البريد الالكتروني، وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الشيك توقيعات الكترونية، ومن ثم فإنه يتمتع بنفس قوة الشيك الورقي، ويتوفر نظام المقاصة الالكترونية لم يعد يشترط أن يكون للطرفين حسابات بنفس البنك فتجري المقاصة بين البنوك.

- **النقود الالكترونية:** النقود الإلكترونية أو الرقمية هي مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية فهي مكافئة للنقود التقليدية.<sup>1</sup>

### ثالثا - البطاقة الذكية

تعتبر من الاختراعات الحديثة التي دعمت نظام الدفع الالكتروني، وهي بطاقة دفع بلاستيكية تتميز بوجود قرص رقيق محفور على البطاقة قادر على التحكم والمحافظة على البيانات المخزنة من أي شطب أو إضافة، وهذه البيانات يمكن قراءتها من خلال القارئ الآلي عند مرورها.

وعليه فمستقبل الخدمات المصرفية يعتمد على ربطها بتكنولوجيا المعلومات، وتعميم استخدام العمليات الالكترونية، ومادامت الخدمات المصرفية في تطور فهذا ينعكس على وسائل الدفع، وهذه الوسائل الحديثة تعددت أنواعها وأشكالها والغرض الأساسي منها هو تلبية رغبات الزبائن وترقية الخدمة المصرفية ومن خلال ما سبق يمكن القول أن من ابرز العوامل المساعدة في تطوير الخدمات المصرفية هو التقدم التكنولوجي بما في ذلك التقنيات والأدوات والمعلومات، فالتوجه نحو عمل مصرفي الكتروني هو توفير نظام يسمح للعميل بالوصول إلى حساباته أو الحصول على الخدمة المصرفية، من خلال شبكة معلومات بأي وسيلة الكترونية فتتميز هذه الخدمات عن التقليدية أنها سريعة ومتاحة لمن يطلبها وظهورها أدى إلى ضرورة توفير وسائل الدفع الملائمة للعمليات التجارية الالكترونية والتسويات المالية.

<sup>1</sup> - جلال عايد الشورى، مرجع سبق ذكره، ص: 48.

### خلاصة:

في هذا الفصل تم دراسة اثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية، التي تعتبر جوهر العمل المصرفي وذلك بتقديم منافع ورغبات يسعى العميل لتحقيقها من خلال استخدام هذه الخدمات، وبتعدد الطلبات فقد تعددت وتنوعت الخدمات المصرفية وذلك ما يساعد في خلق نوع جديد لمسايرة التقدم التكنولوجي وما يساعد البنك على مواصلة واستمرار العمل المصرفي هو تقديم خدمات واتخاذ قرارات تخص تطوير هذه الخدمات من جراء تحليل وتقييم دورة حياتها في الظروف الحالية والمستقبلية وذلك من اجل ضمان النمو والاستمرارية للبنك.

و بما أن البنك يعمل في بيئة صغيرة وجب عليه مواكبة هذا التغيير وذلك بتطوير خدماتها فهذا التطوير يقوم على أساس تحسينها، أو إدخال خدمات وتقنيات جديدة بما يرقى وتطلعات الزبائن وزيادة التوسع المصرفي نحو العالمية، وأي عملية تطوير لا تقوم إلا على أساس دراسة متعمقة وشاملة كذلك هو الحال في عملية تطوير الخدمات المصرفية، فالتطوير الجيد يعتمد على خطوات واستراتيجيات لضمان نجاح العملية والذي يستمد البنك من معلوماته المحيطة به داخليا وخارجيا، وكل معلومة هي عامل مؤثر على درجة النجاح والخروج بخدمة جديدة.

فالتطور في تكنولوجيا المعلومات، وانتشار استخدام الانترنت اثر بشكل فعال على نمط عمل البنوك نحو عمل مصرفي إلكتروني مقلص للأعباء التقليدية وملبي للطلبات في أي وقت وفي أي مكان، فادت تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة فعالية أداء الخدمات المصرفية المطورة إلكترونيا ضمن وجود عوامل مساعدة على تطبيقها وتحدي الصعوبات فيها، ولا يمكن تقديم خدمات مصرفية متطورة دون وسائل دفع حديثة فلذلك فان زيادة التعاملات الإلكترونية زادت من ضرورة توفير هذه الوسائل بما يخدم ترقية وتطوير الخدمات المصرفية، ومن اجل إبراز واقع دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية سيتم إسقاطه على الواقع العملي من خلال دراسة حالة البنك الوطني الجزائري - BNA - وكالة تبسة 419.

## الفصل الثالث:

إستخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير الخدمة المصرفية  
في البنك الوطني الجزائري - وكالة تبسة -

## تمهيد:

إن إعداد أي دراسة يتطلب من الباحث الاستعانة بمجموعة من القواعد و الإجراءات قصد الوصول إلى نتائج علمية وواقعية، وهذا ما يفرض عليه اختيار المزيج الملائم لدراسة موضوع بحثه، كما تتطلب عملية اتمام مراحل الدراسة الاستعانة بمجموعة من التقنيات والأساليب اللازمة كل مرحلة من مراحلها، وعندما يتعلق الأمر بالدراسة الميدانية، فإن الأمر يتطلب كذلك الوقوف على الجوانب التي تتطلب دراسة الميدان الذي يبنى عليه عنوان المذكرة، كل هذا سيتم التطرق إليه في هذا الفصل ، كما يتم أيضا التطرق إلى عرض و تحليل مكونات تكنولوجيا المعلومات المطبقة في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تبسة -419- ثم تحليل أسئلة الإستمارة، وبعدها تفسير النتائج وفقا لتساؤلات الدراسة، ليتم في الأخير الخروج بنتائج عامة وتقديم جملة من المقترحات التي تساهم في تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة المصرفية.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث تتمثل في:

- المبحث الأول : تقديم عام للبنك الوطني الجزائري - وكالة 419 تبسة -

- المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة.

- المبحث الثالث : عرض و تحليل نتائج الإستبيان.

## المبحث الاول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري وكالة تبسة - 419 -

تجسيدا للمفاهيم النظرية التي تم التطرق اليها في الفصلين السابقين، وجب القيام بتربص في احد البنوك الجزائرية فتم إختيار البنك الوطني الجزائري "BNA"، الذي يعتبر من اهم المصارف بالجزائر واحد مكونات النظام البنكي فيه، حيث تم اخذ وكالة تبسة 419- كنموذج لهذه الدراسة.

## المطلب الأول: بطاقة فنية حول البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة -419-

من الناحية التاريخية يعتبر البنك الوطني الجزائري اول بنك جزائري ظهر الى الوجود، وكان ذلك بموجب الامر رقم 178/66 بتاريخ 1966/06/1، وان كان مجيئه لم يكن في واقع الامر سوى تجميع لتلك البنوك التي كانت تنشط في فترة الاحتلال الى غاية انشاء البنك.

### اولا - التعريف بوكالة تبسة -419-

تقع B.N.A- وكالة تبسة 419- في نهج العميد محمد الشريف وسط المدينة وفي منطقة استراتيجية تتربع على مساحة 900م بين الطابق الارضي والطابق العلوي، تقوم هذه الوكالة حاليا بتوظيف 37 عاملا وزعوا على مختلف مصالح الوكالة، وتعرف الوكالة نشاطا غير عاديا طيلة ايام عملها نتيجة لتعدد الخدمات التي تقدمه كتحويل الودائع ومنح القروض بأنواعها المختلفة، كما تقوم بالعديد من الوظائف في اطار الخدمات المقدمة للزبائن ورغبة في توسيع مجال نشاطها واستقطاب المزيد منهم.

### ثانيا- وظائف واهداف البنك الوطني الجزائري

#### 1- وظائف البنك الوطني الجزائري -وكالة تبسة 491-

من اهم الوظائف التي تؤديها الوكالة نذكر مايلي<sup>1</sup>:

- فتح الحسابات بمختلف انواعها سواء الاشخاص الطبيعيين او المعنويين.
- خصم الاوراق التجارية والمالية وتحصيلها.
- منح القروض بعد الدراسة الدقيقة ل ضماناتها وجمع مخلف انواع الودائع.
- اصدار وصرف الشيكات والقيام بالتحويل.

#### 2- اهداف البنك الوطني الجزائري -وكالة تبسة 419-

وتسعى الوكالة من خلال ادائها لهذه الوظائف الى تحقيق الاهداف التالية:

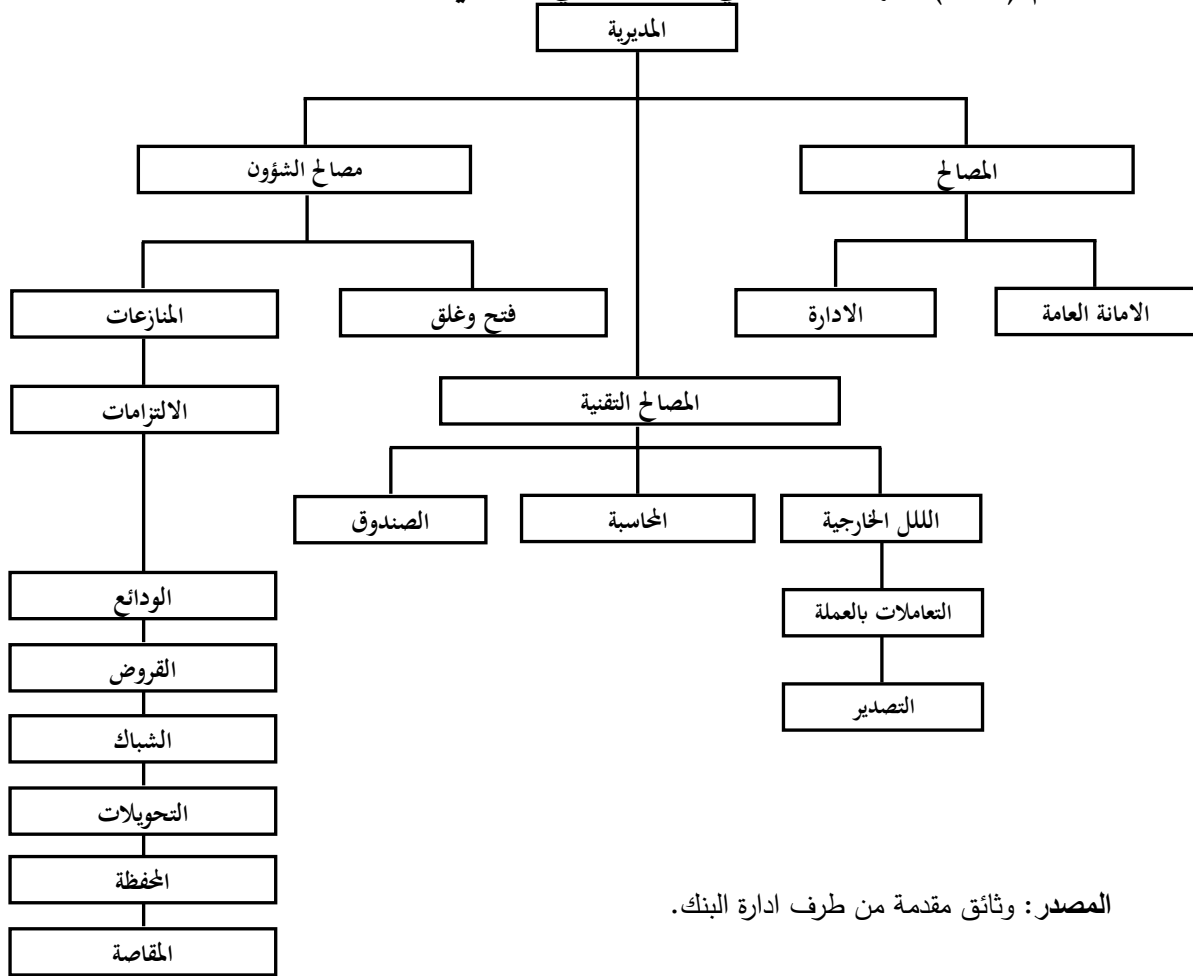
- محاولة تقريب خدمات البنك للزبائن من خلال انشاء العديد من الوكالات والعديد من الفروع مما يسهل الاستفادة من خدمات هذه الاخيرة.
- تسعى الوكالة كغيرها من البنوك الى تحقيق الربح والذي يعد هدفها الرئيسي.
- المساهمة في دفع عجلة التنمية للبلاد من خلال اتباع سياسة اقراض عقلانية وتوجيه القروض الممنوحة نحو الاستثمار.

<sup>1</sup>- معلومات داخلية للبنك الوطني الجزائري - وكالة تبسة 491-



ثالثا- الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري - وكالة تبسة 419-

الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري - وكالة تبسة 419-



المصدر: وثائق مقدمة من طرف ادارة البنك.

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية المطورة للبنك الوطني الجزائري -وكالة تبسة 419-

لقد انتهج البنك الوطني الجزائري خلال العشرية الأخيرة، عدة إصلاحات جوهرية مست بمجملها تحسين وتطوير خدماته وذلك تماشياً مع التطورات التي تشهدها الساحة المصرفية الجزائرية وضرورة ادخال تكنولوجيا المعلومات على العمل المصرفي لترقية الخدمة وتقريب البنك من الزبون وجذب زبائن جدد وتتمثل هذه الخدمات فيما يلي<sup>1</sup>:

أولاً- خدمات الصرف الآلي

تتم عن طريق الصراف الآلي سحب الأوراق النقدية بطريقة آلية ، وقد تم توزيعها في كل فروع البنك، ومن إيجابياتها تقليص عدد العمليات وزمن العملية كما أنها تقضي على ظاهرة الطوابير والتي تشعر العميل

<sup>1</sup> - <http://www.bna.dz/index.php/ar/#>

بالمثل، وقد خصصت للصراف الآلي خلية متابعة لمراقبته في أي وقت وتعبئته بالنقود ليكون دائم السيولة وأيضا صيانتته، ومن صعوباته:

- انقطاع التيار الكهربائي
- هروب التجار من التعامل مع الحساب البنكي
- الاتصالات المنقطعة مما يجعل الشبكات بين البنك وشركة الاتصالات صعب.

#### ثانيا- وسائل الاتصال

من بين وسائل الاتصال التي يستخدمها المصرف والوكالات التابعة له:

**1- شبكة سويفت:** تستعمل وكالة وكالة تبسة 419- شبكة سويفت، وهي شبكة اتصالية تهدف إلى تحسين طريقة الدفع الدولية بإدخال مقاييس موحدة في العلاقات المصرفية الدولية باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في الإعلام والاتصال وذلك من أجل تسريع الإتصال بين وكالة تبسة 491- وبين البنوك الأخرى

**2- المعالجة الحسابية عن بعد Téléchargement:** تعتبر المعالجة الحسابية عن بعد "أسلوب يعالج كافة العمليات التي تتم على مستوى الحساب من إيداع، سحب، تمويل بين وكالات BNA بطريقة آنية كانت في السابق تتم عن طريق البريد ونظرا لاقتحام بنك BNA فضاءات تكنولوجية جديدة أصبحت المعالجة الحسابية تجري عن طريق الحاسوب من خلال ارسال كافة المعلومات " اسم ولقب المستفيد، المبلغ، رقم الحساب واسم الوكالة.

**3- موقع الانترنت:** من أحدث وسائل الاتصال التي تعتمد عليها وكالة تبسة 419- في إعلام العملاء عن أهم المعلومات التي يحتاجون إليها من خلال التعريف بالبنك، الخدمات التي يقدمها وما تتطلبه من وثائق إدارية، موقع BNA هو: [WWW.BNA.DZ](http://WWW.BNA.DZ)، وهي خدمة وضعت في متناول العملاء، تسمح لهم بمعرفة أرصدهم بواسطة أرقام شخصية يمنحها البنك، وقد تطورت هذه الخدمة حيث أصبح بالإمكان الإطلاع على الرصيد البنكي عن طريق الإنترنت.

#### ثالثا- خدمة التأمينات

يوجد داخل الوكالة فرع التأمين وقد تم إنشائه خلال سنة 2009 بتعاقد بين البنك والشركة الجزائرية للتأمينات، وهذا لتقريب الخدمة من الزبون، فإذا تم تقديم قرض يضاف إليه التأمين في حالة ما إذا جاء جفاف أو مشكل ما فالتأمين يتكفل بتسديد الاضرار والمستحقات للبنك.

#### رابعاً - خدمة البنك الجالس

هو تنظيم جديد لهياكل وأنشطة البنك بهدف تحقيق الفعالية في الأداء والعمل على راحة العميل، وهو عبارة عن مساحة واسعة مجهزة بمكاتب لاستقبال العملاء في وسط مريح وفي أجواء مكيفة، وأطلق عليه هذا الاسم لأنه يتم استقبال العميل فيه بالجلوس حيث يواجه مباشرة موظف البنك، وقد تم تبنيه لتحقيق الأهداف الموائية:

- تحقيق ميزة تنافسية وإعطاء صورة جيدة عن البنك، وجذب أكبر عدد ممكن من العملاء للتعامل مع البنك.
- تحقيق المنفعة المكانية والزمنية لعملاء البنك و تحسين أداء موظفي البنك.

#### خامساً - أجهزة حديثة

تعتمد الوكالة في تقديم خدماتها على أجهزة حديثة، وهي عبارة عن أجهزة متكاملة مع بعضها البعض، تساعد في تسريع الخدمات التي تقدمها الوكالة ، مثل جهاز الصراف الآلي الذي يقوم بعمليات السحب والدفع عن طريق البطاقة البنكية، بالإضافة الى استعمالهم للشيك الإلكتروني الذي يصدره البنك الوطني الجزائري وجميع وكالاته ، وذلك عندما يكون لدى الزبون المتعامل مع البنك حسابا مع رصيد، ويقدم الشيك بطلب من الزبون حيث يسمح له بسحب أمواله من البنك فقط ويستعمل الشيك في تسوية الوضعيات المالية بين المتعاملين، بعدما كان الشيك يلمس أصبح يظهر في شكل صورة شيك chèque image، وهي وسيلة دفع تحت النظر أي تتم هذه العملية بالمسح الضوئي scanner فور تقديم الشيك، فقبل انطلاق عملية التحديث تسبقها عملية ضبط الشيكات بمواصفات تقنية وهذا يمكن إدخاله في المسح الضوئي scanner، كأن تكون عرض المنطقة البيضاء 3 ملم.(ملحق رقم 01)

#### سادساً - وسائل الدفع الإلكترونية لبنك BNA

تم إصدار بطاقات خاصة لمواجهة التحديات المصرفية

**1-بطاقات الإئتمان في بنك BNA:** يصدر بنك BNA حالياً نوعين من بطاقات الإئتمان وتتميز كل منها بخصائص عن الأخرى وهي:

**1-1- البطاقة البنكية الكلاسيكية:** بطاقة وطنية للسحب معمول بها في الشبكة النقدية للبنك ويصدرها خاصة للعمال الأجراء الذي يكون دخلهم ابتداء من 1800 دج إلى غاية 10000 دج، يمكن للزبون شراءها ب 200 دج ، تستعمل عوضا عن النقود وتأخذ اللون الأزرق وتسمح هذه البطاقة لحاملها بسحب النقود وذلك حسب السقف الأسبوعي للسحب المحدد من طرف البنك، ويمكن السحب بها من بين البنوك وهذه البطاقة تمنح إما بمبادرة من البنك أو بطلب من الزبون (ملحق رقم 02)

1-2-1- البطاقة الذهبية: (GOLD): استخدمت هذه البطاقة في أواخر 2004 وهي خاصة فقط للتجار الذين يملكون رصيد محدد من طرف البنك، وما يميزها تسمح بسحب مبالغ كبيرة، (مخصصة لذوي الدخل الأكثر من 10000 دج فما فوق، تشتري ب 200 دج). (ملحق رقم 03)

### 1-2-1: مزايا البطاقات البنكية<sup>2</sup>

- سهولة الاستعمال، و مريحة للوقت.
- تمنح فرصة دع مستحقات الزبائن وسحب أموالهم على مدى الأسبوع وذلك 24 ساعة على 24 سا تضمن حماية رفيعة كونها بطاقة رقمية

### 1-2-1- طريقة استعمال البطاقة:

- تقديم البطاقة عند الصندوق؛
- يسجل التاجر قيمة مشترياتكم؛
- ادخلو البطاقة في جهاز الدفع الإلكتروني؛
- اكتبو الرمز السري بواسطة ملامس الجهاز؛
- عند نهاية العملية يرد لكم التاجر البطاقة والتذكرة.

### سابعاً- نظام المقاصة الإلكترونية

تعتبر المقاصة الإلكترونية من الوسائل الحديثة والمتطورة داخل نظام وكالة تبسة 419- ذلك لتطبيقها لتكنولوجيا المعلومات في وسائلها وبرمجياتها المستخدمة، فقد كان الهدف منها هو تفادي نقل النقود وبذلك تشجيع استعمال الشيك والمقاصة الإلكترونية تقوم بتسوية المعاملات ما بين البنوك عن طريق البنك المركزي.

1- نظام عمل المقاصة الإلكترونية: تعمل المقاصة الإلكترونية وفق منهج عمل مبرمج في الحاسوب مخصص للشيكات وقد خصصت أرقام في الشيكات لتفادي الخلط بينهما كما يلي:

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

2- مراحل عمل المقاصة: تعمل المقاصة الإلكترونية على مرحلتين ذهاب و اياب وهما:

2-1-1- مرحلة الذهاب: تجري عملية تحويل الشيكات من خلال الخطوات الموالية:

2-1-1-1- 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 ولقب المستفيد، العنوان، رقم الحساب) بالإضافة أنه يجب أن يكون ممضى عليه والختم الخاص إذا كان مؤسسة أو تاجر.

2-1-1-2- الخطوة الثانية: تقدم الوكالة للعميل أمر بالتحويل وهي وثيقة يستوجب على العميل ملأ بياناتها.

2-1-1-3- الخطوة الثالثة: يتأكد موظف الوكالة من أن:

- للعميل حساب وأن رصيده كاف للتحويل؛

- إذا كانت المعلومات المملوءة من طرف العميل صحيحة أم لا.

2-1-1-4- الخطوة الرابعة: هذه الخطوة تأتي بعد جمع الشيكات المراد تحويلها ثم وضع الختم والإمضاء الخاص ببنك الفلاحة والتنمية الريفية.

2-1-1-5- الخطوة الخامسة: وهي تحويل الشيكات إلكترونيا لتتم عملية المقاصة الإلكترونية وتتم عملية التحويل من خلال جهاز الحاسوب الخاص وفق مايلي:

- 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:

الشكل رقم (3-2): 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؛      |
| 8.               | تحديث الشكل المرجعي؛             |
| 9.               | تقديم إشعار الاستئناف؛           |
| 10.              | خدمات؛                           |

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على المعلومات المقدمة من طرف قسم المقاصة

ومن خلال الشكل يختار الموظف التعليمية الخاصة بعملية التحويل في نظام المقاصة الإلكترونية وهي التعليمية الثانية " إجراء العمليات"، بعدها تظهر البيانات الخاصة بالعميل صاحب الشيك ويقوم الموظف بملئها اعتمادا على الشيك الذي سيحوله حتى إكمال جميع الشيكات، ثم يتم استقبال البيانات المحولة آليا للشيكات ثم يتم فرزها يدويا لمعرفة ما إذا كانت مقبولة في نظام المقاصة الإلكترونية أم لا، والمقبولة يجب أن يساوي أو يتجاوز المبلغ فيها 50000 دج من أجل تمريرها في الماسح الضوئي، ويتم استقبال البيانات الخاصة بالشيكات المحولة في شكل الشيكات الخاصة.

2-2- مرحلة الإياب: في هذه المرحلة يتم وصول واستقبال الشيكات أوتوماتيكيا ويتم التأكد من المراقبة الإلكترونية للرصيد، كما يتم الاقتطاع المالي للمبالغ في الحساب بطريقة آلية ومن ثم إرسال الشيكات المجردة ماديا إلى الوكالات المسحوب عليها وخطوات عملية الاستقبال هي نفس خطوات عملية الإرسال لكن الفرق يكمن في عملية اختيار التعليمية فقط.

من خلال ما سبق يمكن قول أن المقاصة الإلكترونية تحقق مزايا أهمها ربح الوقت، وسهولة الإتصال وتسوية الشيكات والحد من المخاطر الناجمة عن إتمام عملية استلام وتسليم الأوراق المالية إلا أنه على مستوى وكالة تبسة -419- توجد لها عيوب كعدم التحكم في نظام المقاصة الإلكترونية إلى حد الآن كذلك وجود مشاكل تقنية، ويحتوي قسم المقاصة الإلكترونية لدى وكالة تبسة -419- على وسائل تكنولوجية حديثة أهمها الحاسوب بكل لوازمه وآلة الماسح الضوئي ومعدات مكتبية لحفظ المعلومات للوكالة .

### المطلب الثالث: إستخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير الخدمة المصرفية في للبنك الوطني الجزائري - وكالة 419 تبسة -

يظهر جليا دور تكنولوجيا المعلومات من خلال الخدمات المقدمة من طرف الوكالة حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا بارزا ، حيث سنعرض لأثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و أفاقها.

أولا- أثر تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة المصرفية في وكالة -419-

- نظام المعلومات الجديد والالي المطبق في وكالة تبسة 419- الذي كان قديما وصعب الاستعمال، اما الجديد فانه يوفر الوقت والجهد لاعتباره مجهز بالبرمجيات الخاصة.

- اعتماد وسيلة الصراف الالي وذلك لتجنب الحشود المنتظرين في الطوابير.

- تعزيز قدرات الاشخاص العاملين بالوكالة من خلال بعثات تعليمية وتطبيقية للتحسين في نوعية الخدمات المطبقة.

- اعتماد اسلوب البريد الخاص بالاعتماد المستندي، المتمثل في سويفت الذي يقلص المكان والجهد ويضمن وصول كل الوثائق.

- من خلال الدراسة الميدانية -وكالة تبسة 491- نقول ان تكنولوجيا المعلومات تؤثر ايجابيا على تطوير الخدمة المصرفية.

### ثانيا- الافاق المستقبلية للتكنولوجيا في البنك الوطني الجزائري

**1- تصنيع بطاقات فيزا الدولية قريبا في الجزائر:** كشفت شركة أش.بي.تكنولوجيا المتخصصة في تصنيع مختلف اشكال البطاقات المغناطيسية عن ارتقاب حصو المجموعة الجزائر على تصديق شركة "فيزا" لدولية لبطاقات الائتمان مما سمح للشركة الجزائرية بإنتاج بطاقات الائتمان وتصديرها ايضا، واوضحت الشركة الجزائرية انها اعتمدت مشروعا خاصا بتصنيع بطاقات الائتمان والتي تتطلب مقاييس جد صارمة من المرتقب ان تحصل الشركة قريبا على مصادقة شركة "فيزا" مما سيسمح لأول شركة جزائرية بتصنيع بطاقات الائتمان الدولية وتصديرها.

**2- اعتماد بطاقات الدفع الالكترونية في التعاملات التجارية :** كشفت وزيرة البريرة البريد وتكنولوجيا الاعلام هدى ايمان فرعون ان الجزائر ستعتمد نظام بطاقات الدفع الالكترونية في مجال المبادلات التجارية على غرار ما هو معمول به في الدول الاوروبية، حيث سيتم تدشين الاجراء الجديد على مستوى 10 آلاف مساحة تجارية كبرى كمرحلة انتقالية قبل تعميم التجربة على كافة نقاط البيع.

**3- بداية العمل ببطاقة GOLD في الجزائر:** حيث انه سيبدأ العمل بالنوع الثاني للبطاقة الالكترونية CIB المتمثلة في البطاقة الذهبية GOLD الدولية التي تكون طبقة محددة في المجتمع وهي طبقة الاغنياء .

**4- ترقب بداية سير عملية الدفع من خلال البصمات :** حيث انه يرتقب على مستوى البنوك الجزائرية سير عملية الدفع عن طريق جهاز تبادل المعلومات دون استعمال البطاقة الالكترونية حيث انه سيتم التعرف على الاشخاص من خلال بصمات اليد.

**5- الدفع عن طريق كاش يو :** كاشيو هي اكبر وسيلة دفع على شبكة الانترنت في الشرق الاوسط وهي تمكنك من الدفع وتحويل المال عبر شبكة الانترنت دون التعرض لخطر السرقة او النصب او عرض معلوماتك الشخصية، كاش يو هي الحل الامثل للدفع عبر شبكة الانترنت لأي شخص لا يملك بطاقة ائتمان، او لا يرغب باستخدام بطاقة الائتمان الخاصة به عبر شبكة الانترنت.

**6- الهدف من نظام الدفع الجديد :** يهدف نظام الدفع الجديد الى تسريع المعاملات البنكية وتسوية المدفوعات وذلك لمواكبة التطورات العالمية، ومن الضروري ابراز الافاق المستقبلية لهذا النظام والمتمثلة في:

- الاستمرارية في خدمة الزبائن بصورة فعالة،

- تطوير البيئة القانونية والتشريعية التي تخدم نظام الدفع،

- متابعة انشاء شبكة المدفوعات بالجزائر واطلاقها على مستوى الوطن ككل،

- العمل على انشاء نظام متطور للمدفوعات وتطبيقه بمعايير ومواصفات تتلاءم مع المعايير العالمية،

- العمل على تطوير الية مناسبة لربط انظمة المدفوعات السابقة الذكر مع تسوية عمليات الاسواق العالمية،

- تطوير الاجراءات للحد من التزوير المتعلقة بالمدفوعات،

- وضع الاستراتيجيات المناسبة لإدارة المخاطر التي ترافق استخدام وتطوير انظمة الدفع،
- خلق خدمات جديدة وتطوير الخدمات الحالية،
- الحصول على صفة مركز ارشف الالكتروني شرعي لتخزين الصكوك والكمبيالات المعيارية.

### المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة

سنتناول في هذا المبحث الإطار المنهجي للدراسة من خلال التطرق إلى طريقة الدراسة وأدوات المعالجة الإحصائية، بالإضافة إلى إختبار ثبات صدق الإستبيان.

#### المطلب الأول : طريقة الدراسة

تتعلق طريقة الدراسة المتبعة في الدراسة الميدانية بعمليات تحديد مجتمع و عينة و منهج الدراسة و متغيراتها وأداة الدراسة المستخدمة.

#### أولاً- مجتمع وعينة الدراسة

يعتبر موضوع تطوير الخدمة المصرفية من المواضيع الحديثة التي إهتم بها الباحثون في المجال المصرفي، لذا تم البحث عن بنك يتميز بالأداء الجيد، فقد وقع إختيارنا على البنك الوطني الجزائري - وكالة تبسة - الكائن مقرها بوسط مدينة تبسة، ويبلغ عدد عمالها (37) عاملا موزعين على مختلف المصالح ، حيث وزع عليهم إستبيان صمم لأغراض هذه الدراسة، حيث تم إسترجاع منها 36 إستبياناً.

#### الجدول رقم (3-1): عينة الدراسة للبنك الوطني الجزائري - وكالة تبسة 419-

| النسبة(%) | العدد | التعيين                   |
|-----------|-------|---------------------------|
| 97,3      | 36    | الإستبيانات المسترجعة     |
| 2,7       | 1     | الإستبيانات غير المسترجعة |
| 100       | 37    | المجموع                   |

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

#### ثانياً- منهج البحث المستخدم

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة ، وتم استخدام الاستبيان كمصدر لجمع البيانات والمعلومات حول متغيرات الدراسة، وتم توزيعها على عينة الدراسة، وتم لاحقاً معالجة البيانات وتحليلها إحصائياً عن طريق برنامج الحزم الإحصائية SPSS، و إختبار الفرضيات والتوصل إلى نتائج تحقق أهداف الدراسة.

#### ثالثاً- متغيرات الدراسة.

تم تحديد متغيرات الدراسة كما يلي:

1- متغير الدراسة المستقل : المعبر عنه بتكنولوجيا المعلومات بأبعادها ( المكونات المادية ، البرمجيات،

قواعد البيانات، المورد البشري، الشبكات).



2- متغير الدراسة التابع: والمعبر عنه بتطوير الخدمة المصرفية.

رابعاً- أداة الدراسة

لتحقيق هدف الدراسة ، فقد إعتدنا على مجموعة من الأدوات تمثلت في ما يلي :

1- الوثائق والسجلات : تم الاستعانة بمجموعة من الوثائق التي تتعلق بالهيكل التنظيمي للمؤسسة وتوزيع العاملين على أقسامها.

2- المقابلة : استخدمت المقابلة تدعيماً لاستمارة الإستبيان في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، وذلك لتفسير بعض العبارات لتسهيل فهمها من طرف العاملين، كما تم اعتماد هذه الأداة من أجل الوصول إلى المعلومات والبيانات غير المتاحة إلا لدى مسؤولين معينين والتي يتطلب الحصول عليها بعض الإصرار.

3 - الملاحظة: بالإضافة إلى المقابلة استخدمت الملاحظة كأسلوب ثاني للبحث، إذ تعد من الأدوات المهمة التي تساعد في جمع البيانات وتسجيلها، ووصف الحقائق والأحداث، كما تساعد على تكوين تصور حول الوقائع والظروف المحيطة بالعاملين.

4 - الإستبيان: يعتبر الإستبيان الأداة الرئيسية في الدراسة التطبيقية التي تم الإستعانة به في جمع المعلومات المتعلقة بإمكانية توفر متغيري الدراسة (تكنولوجيا المعلومات، وتطوير الخدمة المصرفية) في البنك محل الدراسة والكشف عن طبيعة العلاقة بينهما، وفيما يلي شرح أجزاء أداة الدراسة:

- القسم الأول: خاص بالمعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة و المتمثلة في: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، مدى التحكم في الإعلام الآلي، الخبرة المهنية)

- القسم الثاني: الاستبيان تم تقسيمه إلى محورين:

- المحور الأول: تضمن مقياس تكنولوجيا المعلومات عبر خمسة أبعاد رئيسية ( المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، المورد البشري، الشبكات) و ذلك عن طريق 16 فقرة لقياسها.
  - المحور الثاني: تطوير الخدمة المصرفية بشكل عام عبر 13 فقرة لقياسها.
- و قد عرضت جميعاً حسب مقياس ليكارت الخماسي، الذي يعتبر أسلوب لقياس السلوكيات كتفضيلات مستعمل في الإختبارات النفسية استنبطه عالم النفس رينسيس ليكارت، يستعمل في الاستبيانات و خاصة في مجال الإحصائيات، ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض على صيغة ما.
- و حتى نتمكن من قياس الاتجاهات فاننا نقوم بإعطاء درجات لهذه الاختبارات تتدرج من (1 إلى 5) بحيث تعطى الدرجة 5 الى الاجابة موافق بشدة ، و الدرجة 1 للإجابة غير موافق بشدة في حالة العبارات المواتية لاتجاه موضوع الدراسة.

الجدول رقم (3 - 2): درجات مقياس ليكارت

| الاستجابة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-----------|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| الدرجة    | 1              | 2         | 3     | 4     | 5          |

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

المطلب الثاني : أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات لأداة الدراسة (الإستبيان)

تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتسهيل اختبار فرضيات الدراسة والقيام بالحسابات اللازمة، ومعالجة البيانات بسرعة وبدقة أكبر، وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية .

أولاً - أساليب الإحصاء الوصفي

تضمنت مايلي :

- التكرارات والنسب المئوية بهدف تحديد مؤشرات القياس المعتمدة في الدراسة وتحليل خصائص عينة الدراسة
- المتوسطات الحسابية لتحديد مستوى استجابة أفراد عينة الدراسة عن متغيراتها .
- الإنحراف المعياري لقياس درجة تباعد استجابات أفراد عينة الدراسة عن وسطها الحسابي .
- معادلة طول الفئة والتي تقضي بقياس مستوى متغيرات الدراسة .

ثانياً- أساليب الإحصاء الاستدلالي

تضمنت مايلي :

- إختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس قوة الارتباط والتماسك بين فقرات الإستبيان المعدة.
- إختبار T لعينة واحدة وذلك للتحقق من معنوية فقرات الإستبيان المعدة مقارنة بالوسط الفرضي.
- تحليل الإنحدار المتعدد وذلك للتحقق من أثر مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير تابع واحد.
- استخدام الإنحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

المطلب الثالث :صدق وثبات الاستبيان.

للتأكد من صدق الاستمارة وثباتها قمنا بما يلي:

أولاً- الصدق الظاهري لأداة الدراسة.

لقد قمنا بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على الأستاذ المشرف على هذا البحث، حيث طلبنا منه إبداء رأيه كإصدار حكمه على الأداة من حيث مدى اتساق الفقرات مع المحاور التي صنفت فيها، ومدى وضوح الصياغة اللغوية لها ، و وضع أية ملاحظات يرتئها مناسبة ، ثم تم عرض الاستبانة على هيئة محكمين تكونت من 05 أعضاء لهيئة التدريس ذوي الخبرة في مجال التخصص، وأسماء المحكمين بالملحق

رقم ( 05 ) ، وقد تم الأخذ بمقترحاتهم آرائهم وتوصياتهم الواردة حول مدى وضوح عبارات الاستبيان وتمثيلها لمتغيرات الدراسة ، و إجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية كما موضح بالملحق رقم ( 04 ).

#### ثانيا- ثبات الاستبيان.

يقصد بثبات الاستبيان الاستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم اعادة توزيعها على أفراد عينة الدراسة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، و قد تم التحقق من ثبات الاستبيان الموجه للدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ.

الجدول ( 3-3 ) معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبيان (مقياس ألفا كرونباخ).

| المتغير               | عدد الفقرات | قيمة ألفا كرونباخ |
|-----------------------|-------------|-------------------|
| تكنولوجيا المعلومات   | 16          | 0,847             |
| تطوير الخدمة المصرفية | 13          | 0,913             |

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

من خلال قيم الثبات أعلاه لمتغيرات الدراسة التي تعتبر مقبولة جدا إذ بلغت (0.847) بالنسبة لعبارات محور تكنولوجيا المعلومات ، في حين بلغت (0.913) بالنسبة لعبارات محور توير الخدمة المصرفية. و تدل مؤشرات ألفا كرونباخ على تمتع اداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة.

#### المبحث الثالث : عرض و تحليل نتائج الإستبيان

سيتم من خلال هذا المبحث عرض و تحليل نتائج الإستبيان من خلال تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة و تحليل محاور الدراسة المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات و تطوير الخدمة المصرفية ، ثم إختبار صحة الفرضيات و مناقشتها.

#### المطلب الأول : تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة

إن وصف الخصائص العامة لعينة الدراسة مثلتها 06 أسئلة، هدفت في مجملها لتوضيح بعض الأمور التي تساعد في تحليل النتائج فيما بعد، لذلك يتناول هذا المطلب وصفا إحصائيا لعينة الدراسة وفقا للخصائص الشخصية والوظيفية المحددة في أداة الدراسة.

الجدول ( 3-4 ): الخصائص العامة لعينة الدراسة

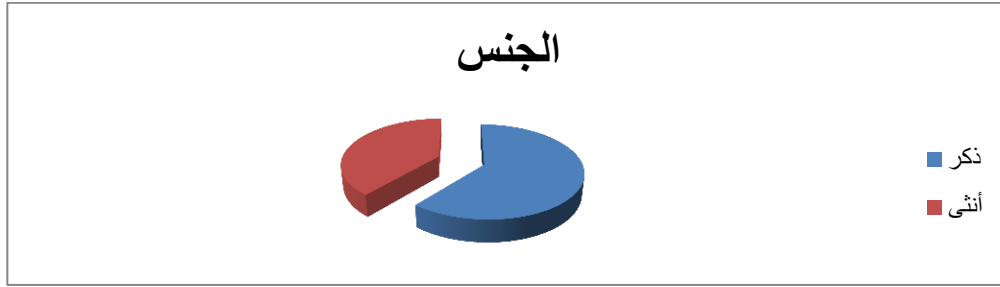
| التعيين                     | الفئات            | التكرارات | النسبة(%) |
|-----------------------------|-------------------|-----------|-----------|
| الجنس                       | ذكر               | 22        | 61,1      |
|                             | أنثى              | 14        | 38,9      |
| <b>المجموع</b>              |                   |           |           |
| السن                        | أقل من 30 سنة     | 7         | 19,4      |
|                             | من 30 إلى 50 سنة  | 24        | 66,7      |
|                             | أكثر من 50 سنة    | 5         | 13,9      |
| <b>المجموع</b>              |                   |           |           |
| المستوى التعليمي            | تكوين مهني        | 6         | 16,7      |
|                             | ليسانس            | 15        | 41,7      |
|                             | ماستر             | 11        | 30,6      |
|                             | أخرى.....         | 4         | 11,1      |
| <b>المجموع</b>              |                   |           |           |
| المستوى الوظيفي             | عون تنفيذ         | 6         | 16,7      |
|                             | عون تحكم          | 4         | 11,1      |
|                             | إطار              | 20        | 55,6      |
|                             | إطار سامي         | 6         | 16,7      |
| <b>المجموع</b>              |                   |           |           |
| مدى التحكم في الإعلام الآلي | ضعيف              | 2         | 5,6       |
|                             | متوسط             | 14        | 38,9      |
|                             | جيد               | 20        | 55,6      |
| <b>المجموع</b>              |                   |           |           |
| الخبرة المهنية              | أقل من 5 سنوات    | 15        | 41,7      |
|                             | من 5 إلى 10 سنوات | 1         | 2,8       |
|                             | من 10 إلى 15 سنة  | 4         | 11,1      |
|                             | أكثر من 15 سنة    | 16        | 44,4      |
| <b>المجموع</b>              |                   |           |           |

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

### أولاً- توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

يلاحظ من خلال الجدول رقم (3-4) أن ما نسبته (61,1%) من عينة الدراسة يمثل الذكور، بينما باقي العينة أو ما نسبته (38,9%) يمثل الإناث، وبالمقارنة بين النسبتين نلاحظ أنها متفاوتة ، ويمكن توضيح النسب السابقة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (3-3): دائرة بيانية لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

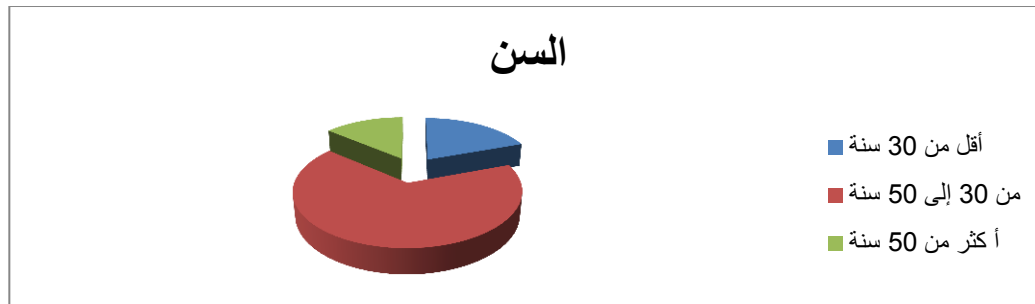


المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

### ثانياً-توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

وبالنسبة للسن نجد أن الفئة العمرية (من 30 إلى 50 سنة) تمثل أكبر نسبة والمتمثلة في (66,7 % )، لتليها الفئة (أقل من 30 سنة) بنسبة (19,4%)، وهو ما يدعم فكرة أن المؤسسة تسعى إلى تدعيم قدراتها البشرية بإطارات شابة قادرة على مواكبة تحولات المحيط ، لتحل بعده الفئة الأخيرة (أكثر من 50 سنة) بنسبة (13,9%)، وهو ما يشير لتمسك البنك بالخبرة، ويمكن توضيح النسب السابقة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (3-4): دائرة بيانية لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

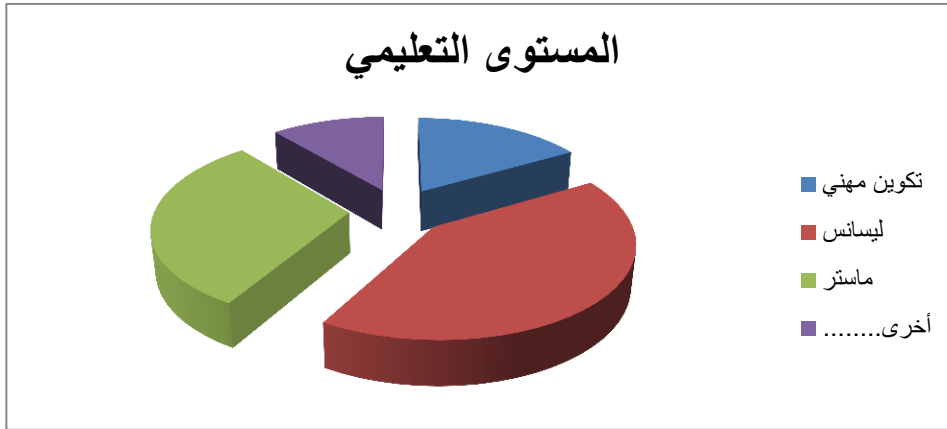


المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

### ثالثاً- توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

في هذا الجانب نجد أن غالبية موظفي البنك بحوزتهم شهادات جامعية، حيث بلغت نسبة حملة شهادة ليسانس التي جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (41,7%) تليها شهادة الماستر بنسبة (30,6%) يبين أن البنك يدعم إستقطاب حاملي الشهادات الجامعية ، إضافة لدعمه لهم مواصلة دراستهم الجامعية موازاة مع وظيفتهم ، ثم تليها الفئة التي تحوز على مستويات اخرى بنسبة(11.11%) تمثلت في أربع حالات (تكوين مهني ،أولى جامعي ، حالتين ثالثة ثانوي)، ويمكن توضيح النسب السابقة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (3-5): دائرة بيانية لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

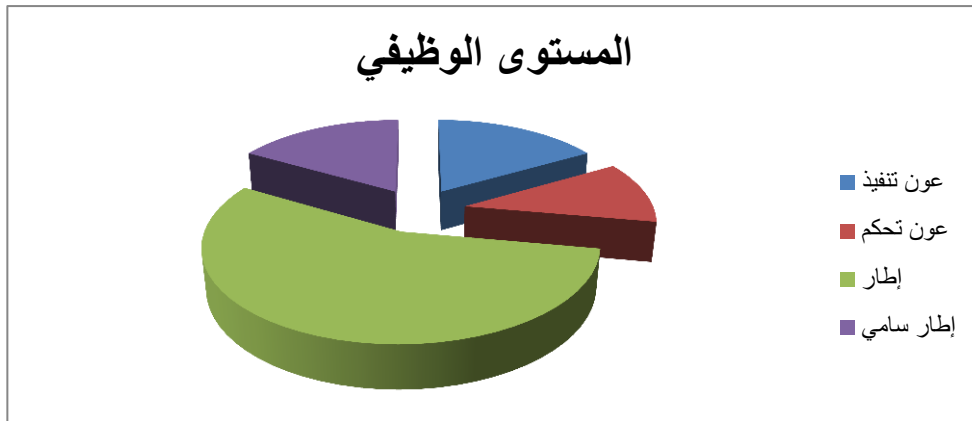


المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

#### رابعا-توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي

يوضح الجدول رقم رقم (3-4) أن ما نسبته (55,6%) من حجم عينة الدراسة يمثل فئة الإطارات التي تحتل المرتبة الأولى و ذلك نظرا للهيكل التنظيمي للبنك الذي يتضمن 16 مكتبا تستوجب إدارتها من طرف فئة مؤهلة متمثلة في فئة الإطارات، لتحل بعدها فئة الأطارات السامية ممثلة في المدير ورؤساء المصالح بما نسبته (16,7%)، مناصفة مع فئة أعوان التنفيذ بنسبة (16,7%) ، ليليها في الأخير فئة أعوان التحكم بنسبة (11.1%)، ويمكن توضيح النسب السابقة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (3-6): دائرة بيانية لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

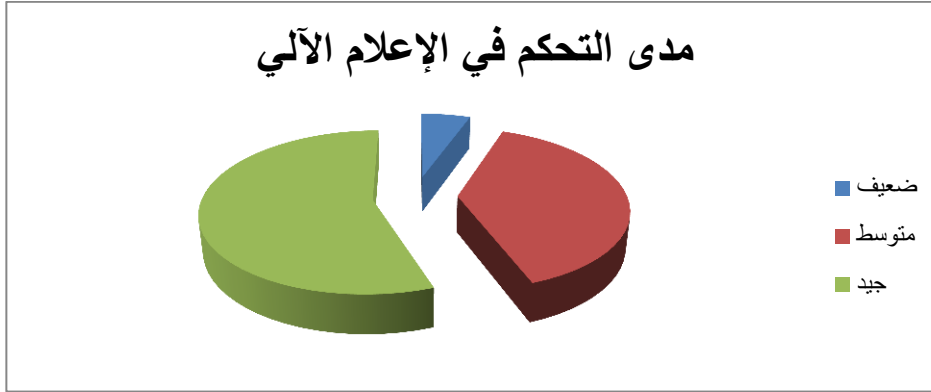


المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

#### خامسا-توزيع أفراد العينة حسب متغير التحكم في الإعلام الآلي

وإذا نظرنا إلى مدى التحكم في الإعلام الآلي نجد أن الإطارات المستجوبة يتحكمون بصورة جيدة و متوسطة في تقنيات الإعلام الآلي وذلك بنسبة (55,6%) و(38,9%) على التوالي، وهي نسب مرتفعة تدل على أن البنك محل الدراسة يأخذ في عين الاعتبار عنصر الإعلام الآلي عندما ينتقي موظفيه لما لذلك من أهمية

بالغة في تسيير وظائف المؤسسة من جهة وفي تحقيق التميز لها من جهة أخرى، كما ان نسبة الموظفين ضعيفي المستوى ضئيلة جدا لا تتعدى نسبة (5,6%) ويمكن توضيح النسب السابقة من خلال الشكل التالي: الشكل رقم (3-7): دائرة بيانية لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير التحكم في الإعلام الآلي

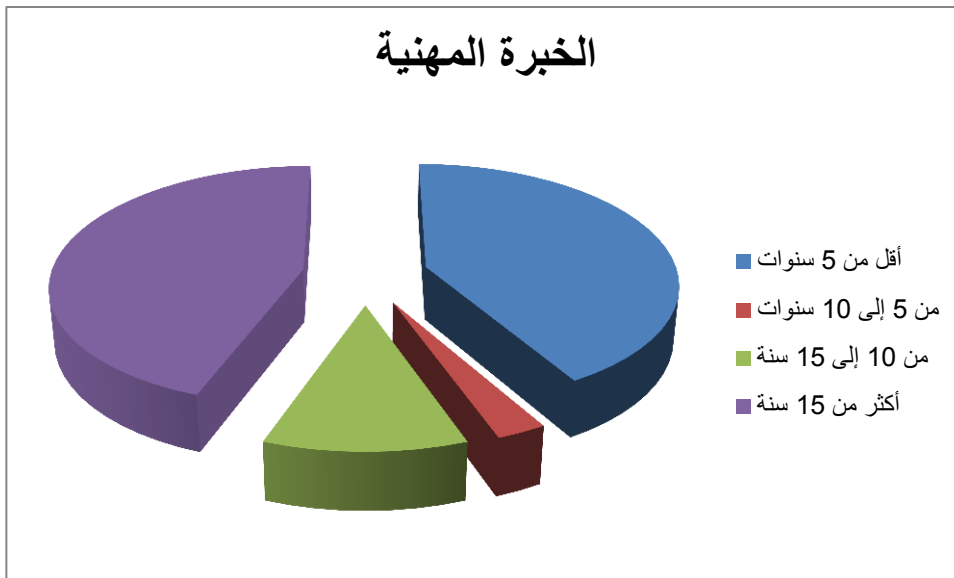


المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

سادسا-توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

وفي جانب الخبرة المهنية تأتي الفئة (أكثر من 15 سنة) بنسبة (44.4%) تليها مباشرة الفئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة (11.1%) لتليهما في المرتبة الثالثة الفئة (من 10 سنوات إلى 15 سنة) بنسبة (2.8%) وهذا يدل على أن البنك يسعى لتحقيق تكامل في تعداده لتحقيق أفضل أداء، لتأتي في الأخير (من 10 سنوات إلى 15 سنة) بنسبة (2,8%) و ذلك لسياسة التوظيف المنتهجة في المرحلة السابقة، ويمكن توضيح النسب السابقة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (3-8): دائرة بيانية لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

### المطلب الثاني : تحليل محاور الأستبيان

من خلال هذا المطلب سنقوم بتحليل محاور الاستبانة بغية الإجابة على أسئلة الدراسة من بالاعتماد على التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة بواسطة برنامج SPSS، وذلك باستخدام الإحصاء الوصفي باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

كما تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت للتدرج الخماسي ، حيث تم حساب المدى (5-1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.8=5/4) ، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى بداية المقياس وهي واحد وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (3 - 5) : مقياس ليكارت الخماسي

| الدرجة | المتوسط المرجح          | مستوى القبول   |
|--------|-------------------------|----------------|
| 1      | من 01 إلى أقل من 1.80   | غير موافق بشدة |
| 2      | من 1.80 إلى أقل من 2.60 | غير موافق      |
| 3      | من 2.6 إلى أقل من 3.40  | محايد          |
| 4      | من 3.40 إلى أقل من 4.20 | موافق          |
| 5      | من 4.20 إلى 5.00        | موافق بشدة     |

المصدر :تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

#### أولاً- استجابات أفراد العينة نحو محور تكنولوجيا المعلومات

سيتم اختبار بيانات هذا المحور من خلال 5 أبعاد تضم 16 سؤالاً في مجملها ، حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

الجدول رقم (3 - 6) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة

#### البحث عن عبارات محور تكنولوجيا المعلومات

| رقم العبارة | أبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | إتجاه الإجابة |
|-------------|---|-----------------|-------------------|---------|---------------|
|             | البعد الأول: المكونات المادية   | 3,53            | 0,762             | 3       | موافق         |
| 1           | يملك البنك عدد كافي من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالاعلام الآلي          | 3,36            | 1,046             | 3       | محايد         |
| 2           | أجهزة الحاسوب المستخدمة تتوافق مع متطلبات عمل البنك                     | 3,61            | 0,934             | 1       | موافق         |
| 3           | تسخير العدد الكافي من المعدات (طابعة، ماسح ضوئي، هواتف، فاكس) في البنك. | 3,61            | 0,934             | 1       | موافق         |



الفصل الثالث: تطوير الخدمة المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات للبنك الوطني الجزائري-وكالة تبسة-

| البعد الثاني: البرمجيات      |            |       |       |             |   |
|------------------------------|------------|-------|-------|-------------|---|
| موافق                        | 3          | 0,719 | 3,51  |             |   |
| 4                            | محايد      | 3     | 1,260 | 3,11        | يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة التطورات الحاصلة.  |
| 5                            | موافق      | 1     | 0,609 | 3,97        | يتوفر البنك على أنظمة حماية آلية متطورة لحماية بيانات البنك.  |
| 6                            | موافق      | 2     | 0,877 | 3,44        | حسب رأيك، تساهم البرمجيات المستخدمة في البنك في تسريع أداء العمليات وتحسن من الخدمة المقدمة للزبون.       |
| البعد الثالث: قواعد البيانات |            |       |       |             |   |
| 7                            | موافق بشدة | 1     | 0.710 | 4,31        | يملك البنك قواعد بيانات مفصلة (عملاء، منافسين،...)  |
| 8                            | موافق      | 3     | 0.920 | 3,81        | تسهل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة من عملية الولوج إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة.                |
| 9                            | موافق      | 2     | 0.860 | 3,94        | جميع مصالح البنك مجهزة بأجهزة حاسوب موصولة بقاعدة بيانات واحدة توفر الوقت اللازم لتقديم الخدمة للمشاركين. |
| البعد الرابع: المورد البشري  |            |       |       |             |   |
| 10                           | محايد      | 3     | 1,013 | 3,06        | يوظف البنك أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات (مهندسين، مبرمجين، مصممي النظم).                    |
| 11                           | موافق      | 1     | 0.560 | 4,03        | يقوم البنك بدورات تكوينية دورية لتدريب إطاراته على التقنيات المستحدثة والمطورة.                           |
| 12                           | محايد      | 2     | 1,079 | 3,25        | . يقدم البنك باستمرار التحفيز المادية لعماله على أساس الكفاءة في إنجاز الأعمال.                           |
| البعد الخامس: الشبكات        |            |       |       |             |   |
| 13                           | موافق      | 2     | 0.683 | 4,14        | للبنك موقع إلكتروني على شبكة الانترنت.  |
| 14                           | محايد      | 4     | 1,150 | 3,36        | يملك البنك شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام فيه.  |
| 15                           | موافق بشدة | 1     | 0.554 | 4,42        | جميع مصالح البنك موصولة في شبكة واحدة تساهم في مراقبة وضبط العمليات اليومية.                              |
| 16                           | موافق      | 3     | 0.543 | 4,14        | للبنك فضاء إلكتروني يربط بينه وبين العملاء.   |
|                              | موافق      | /     | 0.218 | <b>3,72</b> | <b>تكنولوجيا المعلومات بشكل عام</b>   |

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

**1- قواعد البيانات :** يتضح من الجدول رقم (3-6) أن بعد " قواعد البيانات" جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4,02) بانحراف معياري قدره (0,540)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى درجة موافق، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد تراوحت بين موافق وموافق بشدة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3,81-4,31) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0,710-0,920) وهذا ما يؤكد أن وكالة البنك الوطني الجزائري-419- لديها قاعدة بيانات هامة جدا توفر للمسيرين ومتمخذي القرار كافة المعلومات الضرورية بشكلها الصحيح وفي الوقت المطلوب.

**2- الشبكات :** من خلال الجدول رقم (3-7) نلاحظ أن بعد "الشبكات" جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4,01) بانحراف معياري قدره (0,489)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى درجة موافق، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد تراوحت بين محايد و موافق و موفق بشدة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3,36-4,42) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0,543-1,150) وهذا ما يؤكد أن وكالة البنك الوطني الجزائري-419- لديها شبكة شبكة اتصالات حديثة وفعالة تصل إلى جميع المصالح ، المكاتب، مما يسهل عملية سير الأعمال والإبلاغ عن الأخطاء و مراقبة وضبط العمليات اليومية، كما يوجد ربط الكتروني بين البنك وعملائه من خلال موقعه الالكتروني.

**3- المكونات المادية :** يتضح من الجدول رقم (3-6) أن بعد " المكونات المادية" جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3,53) بانحراف معياري قدره (0,762)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى درجة موافق، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تراوحت بين درجتي محايد و موافق، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3,36-3,61) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0,934-1,046) وهذه النتائج تؤكد أن وكالة البنك الوطني الجزائري-419- تؤمن أحدث الحواسيب وأفضلها، كما توفر الطابعات والمساحات الضوئية وكذا المعدات الخاصة بالاتصال اللازمة لأداء وظائفها. إلا أن مستوى قبول إجابات أفراد العينة بخصوص أملاك البنك عدد كافي من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالاعلام الآلي كان متوسط مما يتطلب من البنك الاهتمام أكثر بعملية إقتناء المعدات المادية من أجل المحافظة على المستويات الجيدة من الأداء.

**4- البرمجيات:** يتضح من الجدول رقم (3-6) أن بعد " البرمجيات" جاءت في بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3,51) بانحراف معياري قدره (0,719)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى درجة موافق، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشير إلى درجتي محايد و موافق، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3,11-3,97) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0,609-1,260) وهذه النتائج تؤكد أن وكالة البنك الوطني الجزائري-419- تمتلك مختلف البرمجيات الحاسوبية الحديثة اللازمة لأداء أعمالها حيث تقوم بتحديث هذه البرمجيات باستمرار إلا أن مستوى قبول إجابات أفراد العينة بخصوص تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة التطورات الحاصلة كان متوسط مما يتطلب من البنك الاهتمام بها أكثر بغية تقديم خدماته على أكمل وجه.

**5- المورد البشري:** يتضح من الجدول رقم (3-6) أن بعد " المورد البشري" جاء بالترتيب الأخير من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3,44) بانحراف معياري قدره (0,627)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى درجة موافق، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشير إلى درجتي محايد وموافق، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3,06-4,03) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0,560-1,079) وهذه النتائج تؤكد أن وكالة البنك الوطني الجزائري-419- تعتمد إلى إقامة دورات تكوينية لإطارتها من أجل مواكبة ما هو جديد إلا أنها لا تراعي توظيف البنك أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات (مهندسين، مبرمجين، مصممي النظم) حيث أشارت إجابات أفراد العينة فيما يخص هذه العبارة إلى مستوى قبول متوسط، كما أنها لا تهتم كثيرا بالتحفيز المادية حيث أشارت إجابات أفراد العينة فيما يخص هذه العبارة إلى مستوى قبول متوسط مما يتطلب من البنك الاهتمام أكثر بهذا الجانب .

مما سبق نستنتج أن تصورات المبحوثين لمستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في وكالة البنك الوطني الجزائري-419- تشير لدرجة موافق وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات (3,72) بانحراف معياري قدره (0,218)، هذه النتيجة تفسر مدى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بتكنولوجيا المعلومات لوعيتها بمدى تأثيرها في تحقيق التميز.

**ثانيا- إستجابات أفراد العينة نحو محور تطوير الخدمة المصرفية**

سيتم إختبار بيانات هذا المحور من خلال 16 فقرة من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم (3-7) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور تطوير الخدمة المصرفية

| رقم العبارة | أبعاد متغير تطوير الخدمة المصرفية                                 | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | إتجاه الإجابة |
|-------------|---|-----------------|-------------------|---------|---------------|
| 1           | للبنك الصرافات الآلية التي تسمح للعملاء فرص السحب في كل وقت.      | 4,08            | 0.770             | 3       | موافق         |
| 2           | البنك يعمل على تطوير وتنويع الخدمات التي تلبي رغبات الزبائن.      | 3,69            | 0.749             | 8       | موافق         |
| 3           | للبنك أجهزة حديثة في عملية تقديم الخدمة.                          | 3,36            | 1,199             | 11      | محايد         |
| 4           | يتيح البنك للعملاء الإطلاع على الرصيد عن طريق الانترنت.           | 4,50            | 0.507             | 1       | موافق بشدة    |
| 5           | يستجيب البنك لانشغالات الزبائن فيما يخص الخدمة المقدمة.           | 4,06            | 0.630             | 4       | موافق         |
| 6           | يسعى البنك لضمان استمرار الخدمات المقدمة.                         | 4,17            | 0.507             | 2       | موافق         |
| 7           | يقدم البنك خدمات متميزة ذات جودة عالية تنال رضا الزبون.           | 3,72            | 0.882             | 6       | موافق         |
| 8           | هناك شعور بالأمان في إتمام المعاملات البنكية عبر الصرافات الآلية. | 3,53            | 1,158             | 10      | موافق         |
| 9           | تتوفر الوكالة على جميع وسائل الدفع الالكترونية.                   | 3,58            | 1,228             | 9       | موافق         |
| 10          | يعمل البنك على حل مشاكل المعاملات الالكترونية بسرعة.              | 3,33            | 1,042             | 13      | محايد         |
| 11          | يمكن طلب الخدمات التي يقدمها البنك الكترونيا.                     | 3,69            | 0.988             | 7       | موافق         |
| 12          | يقدم البنك أدوات دفع إلكترونية متنوعة.                            | 3,94            | 0.745             | 5       | موافق         |
| 13          | يستخدم زبائن البنك أدوات الدفع الالكترونية المتوفرة.              | 3,36            | 1,175             | 12      | محايد         |
|             | تطوير الخدمة المصرفية بشكل عام.                                   | 3,77            | 0.647             | /       | موافق         |

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

يتضح من الجدول (3-7) أن المتوسط الحسابي الكلي لإجابات أفراد العينة (3.77) بانحراف معياري قدره (0,647)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى درجة موافق حسب مقياس الدراسة، كما نلاحظ

أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشير إلى درجة موافق و موافق بشدة (العبارات 1، 2، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 11، 12) ودرجة محايد (العبارات 3، 10، 13)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3,33-4,50) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0,507-1,199) وهذه النتائج تؤكد أن وكالة البنك الوطني الجزائري-419- تستجيب لانشغالات الزبائن فيما يخص الخدمة المقدمة و تضمن إستمرارها، ذلك بتوفير الصرافات الآلية التي تسمح للعملاء فرص السحب في كل وقت، إضافة إلى أدوات دفع إلكترونية متنوعة بغرض تقديم خدمات متميزة ذات جودة عالية لنيل رضا الزبون، إلا انه ينبغي على الوكالة تحديث أجهزتها لضمان أحسن الخدمات، و إيلاء عناية لحل مشاكل المعاملات الإلكترونية بسرعة و تنوير الزبائن بأستخدام مختلف الأدوات الدفع الإلكترونية المتوفرة.

على ضوء ما سبق نستنتج أن تصورات المبحوثين لمستوى تطوير الخدمة المصرفية تشير لدرجة موافق وفقا لمقياس الدراسة، هذه النتيجة تفسر سعي وكالة البنك الوطني الجزائري-419- لتطوير خدماتها المصرفية المقدمة.

### المطلب الثالث : إختبار الفرضيات و مناقشة النتائج

سوف نتناول في هذا المطلب تسعى هذه الفقرة إلى اختبار العلاقات بين متغيرات نموذج الدراسة، للتعرف على مدى قبول أو رفض الفرضيات المقترحة ومناقشة نتائجها.

#### أولاً- اختبار الفرضية الرئيسية

تسعى هذه الفقرة إلى اختبار العلاقة بين المتغير المستقل و التابع لنموذج الدراسة، للتعرف على مدى قبول أو رفض الفرضية الرئيسية للدراسة حيث سيتم إستخدام تحليل الإنحدار المتعدد للتحقق منها، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (3 - 8) : نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الرئيسية

| نص الفرضية  | معامل الارتباط (Pearson) (R) | معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) | قيمة F | درجة الحرية df | مستوى المعنوية المعتمد | درجة التأثير $\beta$ | قيمة T | مستوى المعنوية المحسوب |       |
|---|------------------------------|---------------------------------|--------|----------------|------------------------|----------------------|--------|------------------------|-------|
| يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة المصرفية | 0.710                        | 0.504                           | 10,859 | 3              | 0.000                  | المكونات المادية     | 0.267  | 1.594                  | 0.121 |
|   |                              |                                 |        | 32             |                        | البرمجيات            | 0.091  | 0.527                  | 0.000 |
|   |                              |                                 |        |                |                        | الموارد البشرية      | 0.358  | 2.182                  | 0.036 |
|   |                              |                                 |        | قواعد البيانات |                        | -0.288               | -1,728 | 0.018                  |       |
|   |                              |                                 |        | 35             |                        | الشبكات              | 0.434  | 2.800                  | 0.000 |

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

## الفصل الثالث: تطوير الخدمة المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات للبنك الوطني الجزائري-وكالة تبسة-

يوضح الجدول (3-8) تكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية، البرمجيات، الموارد البشرية، قواعد البيانات، الشبكات) على تطوير الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة 419 ، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية ، إذ بلغ معامل الارتباط  $r$  (0.710) عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) و هذا يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين المتغير المستقل و المتغير التابع، أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.504) أي أن ما نسبته 50% من التغيرات في تطوير الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة 419 يعود سببها تكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية، البرمجيات، الموارد البشرية، قواعد البيانات، الشبكات)، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  للمكونات المادية (0.267) و البرمجيات (0.091)، الموارد البشرية (0.358) ، الشبكات (0.434)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإهتمام بتكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية، البرمجيات، الموارد البشرية، الشبكات) يؤدي إلى تطوير الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة 419 بقيمة (0.267) للمكونات المادية و (0.091) البرمجيات ، و (0.358) الموارد البشرية، و (0.434) للشبكات ، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة  $F$  المحسوبة والتي بلغت (10.859) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) وهذا يؤكد صحة الفرضية الرئيسية

### ثانيا- اختبار الفرضيات الفرعية

تسعى هذه الفقرة إلى اختبار العلاقات بين متغيرات نموذج الدراسة، للتعرف على مدى قبول أو رفض الفرضيات المقترحة.

#### 1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

#### الجدول رقم (3-9) : نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الأولى

| نص الفرضية   | معامل الارتباط (Pearson) (R) | معامل التحديد (R2) | قيمة T | قيمة F | مستوى الدلالة المعتمد | مستوى المعنوية المحسوب |
|--|------------------------------|--------------------|--------|--------|-----------------------|------------------------|
| يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد المكونات المادية على تطوير الخدمة المصرفية . | 0.493                        | 0.243              | 3,304  | 10,916 | 0.05                  | 0,002                  |

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

من الجدول (3-9) يتضح أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة (طردية) عند مستوى المعنوية (0.05) بين بعد المكونات المادية و تطوير الخدمة المصرفية حيث بلغت (0.493) حيث أن مستوى المعنوية

## الفصل الثالث: تطوير الخدمة المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات للبنك الوطني الجزائري-وكالة تبسة-

المحسوب sig (0.002) أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتؤكد ذلك باعتبار أنها أشارت إلى أن 24% من التغيرات التي تطرأ تطوير الخدمة المصرفية تعود للمكونات المادية المستخدمة و الباقي لأسباب أخرى و بذلك نقبل هذه الفرضية التي تدل على ان وكالة البنك الوطني الجزائري 419-تبسة- توفر المكونات المادية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات.

### 2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

#### الجدول رقم (3- 10) : نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الثانية

| نص الفرضية  | معامل الارتباط (Pearson) (R) | معامل التحديد (R2) | قيمة T | قيمة F | مستوى الدلالة المعتمد | مستوى المعنوية المحسوب |
|---|------------------------------|--------------------|--------|--------|-----------------------|------------------------|
| يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد البرمجيات على تطوير الخدمة المصرفية | 0,406                        | 0,164              | 2,587  | 6,693  | 0.05                  | 0,014                  |

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

من الجدول (3-10) يتضح أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة (طردية) عند مستوى المعنوية (0.05) بين بعد البرمجيات و تطوير الخدمة المصرفية حيث بلغت (0.406) حيث أن مستوى المعنوية المحسوب sig (0.014) أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتؤكد ذلك باعتبار أنها أشارت إلى أن 16% من التغيرات التي تطرأ تطوير الخدمة المصرفية تعود لأثر البرمجيات المستخدمة و الباقي لأسباب أخرى و بذلك نقبل هذه الفرضية التي تدل على ان وكالة البنك الوطني الجزائري 419-تبسة- توفر البرمجيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات.

### 3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

#### الجدول رقم (3- 11) : نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الثالثة

| نص الفرضية  | معامل الارتباط (Pearson) (R) | معامل التحديد (R2) | قيمة T | قيمة F | مستوى الدلالة المعتمد | مستوى المعنوية المحسوب |
|---|------------------------------|--------------------|--------|--------|-----------------------|------------------------|
| يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد الموارد البشرية على تطوير الخدمة المصرفية | 0,566                        | 0,321              | 4,008  | 16,062 | 0.05                  | 0.000                  |

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

من الجدول (3-11) يتضح أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة (طردية) عند مستوى المعنوية (0.05) بين بعد البرمجيات و تطوير الخدمة المصرفية حيث بلغت (0.566) حيث أن مستوى



### الفصل الثالث: تطوير الخدمة المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات للبنك الوطني الجزائري-وكالة تبسة-

المعنوية المحسوب sig (0.000) أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتؤكد ذلك باعتبار أنها أشارت إلى أن 32% من التغيرات التي تطرأ تطوير الخدمة المصرفية تعود لأثر البرمجيات المستخدمة و الباقي لأسباب أخرى و بذلك نقبل هذه الفرضية التي تدل على ان وكالة البنك الوطني الجزائري 419- تبسة- توفر الموارد اللازمة لتكنولوجيا المعلومات.

#### 4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

#### الجدول رقم (3- 12) : نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الرابعة

| نص الفرضية   | معامل الارتباط (Pearson) (R) | معامل التحديد (R2) | قيمة T | قيمة F | مستوى الدلالة المعتمد | مستوى المعنوية المحسوب |
|--|------------------------------|--------------------|--------|--------|-----------------------|------------------------|
| يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعد قواعد البيانات على تطوير الخدمة المصرفية | 0,017                        | 0.000              | -,099  | ,010   | 0.05                  | 0,922                  |

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

من الجدول (12-3) يتضح عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) بين بعد قواعد البيانات و تطوير الخدمة المصرفية حيث بلغت (0.017) حيث أن مستوى المعنوية المحسوب sig (0.922) أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتؤكد ذلك باعتبار أنها أشارت لعدم وجود أثريين لقواعد البيانات على تطوير الخدمة المصرفية و بذلك نرفض هذه الفرضية.

#### 5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

#### الجدول رقم (3- 13) : نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الخامسة

| نص الفرضية   | معامل الارتباط (Pearson) (R) | معامل التحديد (R2) | قيمة T | قيمة F | مستوى الدلالة المعتمد | مستوى المعنوية المحسوب |
|--|------------------------------|--------------------|--------|--------|-----------------------|------------------------|
| يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) $\alpha \leq$ لبعد الشبكات على تطوير الخدمة المصرفية. | 0,568                        | 0,323              | 4,026  | 16,210 | 0.05                  | 0,000                  |

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

من الجدول (13-3) يتضح أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة (طردية) عند مستوى المعنوية (0.05) بين بعد الشبكات و تطوير الخدمة المصرفية حيث بلغت (0.568) حيث أن مستوى المعنوية المحسوب sig (0.000) أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتؤكد ذلك باعتبار أنها أشارت إلى أن 32% من التغيرات التي تطرأ تطوير الخدمة المصرفية تعود



لأثر البرمجيات المستخدمة و الباقي لأسباب أخرى و بذلك نقبل هذه الفرضية التي تدل على ان وكالة البنك الوطني الجزائري 419- تبسة- توفر المكونات المادية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات.

## خلاصة :

من خلال هذا الفصل تم دراسة واقع تطوير الخدمات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات لبنك الوطني الجزائري - وكالة تبسة - والذي يعتبر بنك تجاري شامل يحتل مكانة مميزة في الهيكل المصرفي الجزائري حيث يلعب مكانة مميزة في الهيكل المصرفي الجزائري حيث يلعب دورا مهما في مجال تمويل القطاعات الاقتصادية الوطنية ، وذلك من خلال تشكيلة الخدمات التي يقدمها لمواكبة تطلعات الزبائن ومتطلبات السوق المصرفي فتعمل وكالة تبسة على تمثيل البنك على المستوى الجهوي وتلبية حاجات الافراد في المنظمة وتقديم خدمات البنك من الزبون .

فمن خلال الدراسة التطبيقية التي قمنا بها ، وكذلك تحليل النتائج المحصل عليها من أداة الدراسة الموجه لموظفي الوكالة تبين أن البنك يعمل على تطوير خدماته وذلك بانتهاج مجموعة من الاجراءات التنظيمية والادارية والتكنولوجية قصد ترقية الخدمة والعمل داخل البنك ، فسعى البنك إلى إطار تطوير خدماته المقدمة بغية تحسين الأداء ، بما تفرضه التطورات الحالية ، واستخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي لتقليل أعباء ، وتكاليف الخدمات التقليدية بإدخال نظم و آليات إلكترونية تسهل وتسرع التحويلات المالية عن طريق مختلف وسائل الدفع الالكترونية والمتوفرة .

ولزيادة فرص النمو والربحية لا بد على البنك من التوجه نحو استخدام تكنولوجيا الخدمات الالكترونية والذي يعتبر التوجه نحو عصرنة الخدمات المصرفية بما يخدم حاجات الزبائن وأداء جيد للبنك .





## الخاتمة:

بعد تناولنا للجوانب النظرية لكل من تكنولوجيا المعلومات وتطوير الخدمة المصرفية، تبين لنا مدى أهمية تطوير البنوك لخدماتها المقدمة قصد استقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن ، وذلك لضمان بقاء واستمرار البنك، حيث يعتمد ذلك بالأساس على عدة مصادر لعل من أهمها الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات باعتبارها من المداخل الحديثة التي يعول عليها في تطوير الخدمة المصرفية في البنوك، من خلال ابتكار خدمات مصرفية إلكترونية تلائم إحتياجات وطلبات العملاء من جهة، وتحقيق الربح من جهة أخرى ، وبظهور الاتجاهات المصرفية الحديثة أخذت الخدمات المصرفية بعدا آخر فأصبحت تتسم بالتنوع والسرعة، حيث ساهمت تلك الاتجاهات في عصرنة وتطوير الخدمة المصرفية.

ومن خلال الدراسة الميدانية التي جاءت كمحاولة لإسقاط المفاهيم النظرية على الواقع العملي للبنك الوطني الجزائري - وكالة تنبسة - ، وقد أثارَت جملة من التساؤلات وقدمت أيضا فرضيات تعلقَت بطبيعة العلاقة بين متغيراتها، وتوصلت إلى عدة نتائج ساهمت في حل مشكلة الدراسة، وفي ما يأتي عرض لمختلف النتائج، و التوصيات المتوصل إليها في ضوء الدراسة المنجزة.

## 1- إختبار الفرضيات

سيتم اختبار الفرضيات كما يلي:

إختبار الفرضية الرئيسية: لتكنولوجيا المعلومات علاقة ارتباطية موجبة ذات معنوية إحصائية مع تطوير الخدمة المصرفية تقدر ب 50% وهذا ما يثبت صحة الفرضية.

## 1-2- إختبار الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى: للمكونات المادية علاقة ارتباطية موجبة ذات معنوية إحصائية مع تطوير الخدمة المصرفية تقدر ب 24% وهذا ما يثبت صحة الفرضية.

- الفرضية الفرعية الثانية: لبعد البرمجيات علاقة ارتباطية موجبة ذات معنوية إحصائية مع تطوير الخدمة المصرفية تقدر ب 16% وهذا ما يثبت صحة الفرضية.

- الفرضية الفرعية الثالثة: لبعد الموارد البشرية علاقة ارتباطية موجبة ذات معنوية إحصائية مع تطوير الخدمة المصرفية تقدر ب 32% وهذا ما يثبت صحة الفرضية.

- الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات معنوية إحصائية لبعد الموارد البشرية مع تطوير الخدمة المصرفية وهذا ما يثبت عدم صحة الفرضية، لتحل محلها الفرضية البديلة " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبعد قواعد البيانات على تطوير الخدمة المصرفية "

- الفرضية الفرعية الخامسة: لبعد الشبكات علاقة ارتباطية موجبة ذات معنوية إحصائية مع تطوير الخدمة المصرفية تقدر ب 32% وهذا ما يثبت صحة الفرضية.

## 2- نتائج الدراسة

انطلاقاً من الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية :

## 2-1- نتائج الدراسة النظرية:

- تتمثل تكنولوجيا المعلومات في مختلف أنواع الوسائل المادية و البرمجية وشبكات المعلومات التي تستخدم لإنجاز المستلزمات الضرورية للمؤسسة من جمع ومعالجة وتخزين ونقل واسترجاع المعلومات.
  - ساهم انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة توقعات العملاء بشأن جودة الخدمة التي تقدمها البنوك، حيث أصبح معيار المفاضلة بين البنوك بالنسبة للعملاء .
  - ساهمت أيضاً تكنولوجيا المعلومات في توزيع حجم السوق المستهدف بالنسبة للبنوك، وكذلك على اعتبار أن الخدمات المصرفية أصبحت متاحة بشكل أكبر أمام العملاء .
  - تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً كبيراً في الساحة الاقتصادية والمالية والتجارية لما لها من إيجابيات كبيرة وواضحة في الميدان البنكي ، لكن ذلك لا يمنع أن يكون لها سلبيات وجب على البنوك الانتباه لها والتقليل منها أو تقاديتها.
  - إن الخدمة المصرفية هي أساس عمل البنك لذلك فهو يقوم بتقديمها للراغبين فيها ، ويعمل على تطويرها وطرح خدمات جديدة في السوق، وهو ما أهله ليكون من بين تلك البنوك الرائدة في العمل المصرفي الوطني.
  - يمكن أن تحقق تكنولوجيا المعلومات فوائد عديدة للبنوك من منظور الخدمة المصرفية خاصة في مجال رفع مستوى الأداء، تقليص الإجراءات الإدارية والاستخدام الأمثل للموارد، و القضاء على تضییع الوقت والجهد في إنجاز المهام و التعريف بخدماتها.
- 2-2- نتائج الدراسة التطبيقية:

- من خلال الدراسة التطبيقية التي تمت على مستوى البنك الوطني الجزائري - وكالة تبسة 419- تم التوصل إلى مجموعة من النتائج يمكن توضيح أهمها فيما يلي:
- تشير النتائج الإحصائية إلى أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً مهماً في تطوير الخدمة المصرفية.
  - يوفر البنك مجموعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية والتي تعتمد بالدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات منها: الخدمات المصرفية عبر الصراف الآلي، وهو تبعاً لذلك يوفر لعملائه عدد من البطاقات المصرفية والتي تختلف خصائصها حسب حاجاتهم المختلفة.
  - يقدم البنك من خلال موقعه الإلكتروني عدد من الخدمات الإلكترونية في إطار ما يعرف بـ 7/7 أيام، 24/24 ساعة، بخدمة المصرف الإلكتروني والذي يسمح للعملاء التواصل مع البنك من خلال خدمات الإطلاع على الرصيد، وكذا خدمة البريد الإلكتروني والتي تتيح للعملاء إرسال الشكاوي والمقترحات.

- بظهور وسائل الدفع الإلكترونية لم تهمل البنوك الوسائل التقليدية ، بل قامت باستغلال التطورات التكنولوجية الحاصلة لصالحها من أجل التخلص والقضاء على معظم عيوبها، حيث سمح ذلك باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من الأخطاء في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصص لها.

- على الرغم من الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل المصرف إلا أنها تبقى محدودة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب إذ ما تم مقارنتها بما تشهدها الساحة المصرفية العالمية.

- البعد عن ما يرقى عليه العمل المصرفي العالمي المتطور والعمل المصرفي الوطني في مجال تقديم الخدمات المصرفية، و ذلك بسبب التأخر في نظم الدفع الإلكترونية، وضعف استعمال تكنولوجيا المعلومات الحديثة فيها.

- الطبيعة العمومية لملكية البنك مما عنه من نقص في الابتكار والتطور والمنافسة .

- كما استنتجنا أن تكنولوجيا المعلومات تتطلب بنية تحتية صلبة لتطوير الخدمة المصرفية.

### 3- التوصيات

- عدم الاكتفاء بعدد محدود من الخدمات الإلكترونية، حيث يجب على البنك تنويع خدماته الإلكترونية وابتكار خدمات إلكترونية جديدة.

- على إدارة البنك دعم الإستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات الحديثة لمواكبة التطورات التكنولوجية المحلية والعالمية، وضمن بقاءه في السوق المصرفية.

- يجب على البنك التوسع والزيادة في إستخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة وتقديم خدمات حديثة باستخدام تكنولوجيا متطورة، كونها تمثل عاملا رئيسيا في زيادة ربحية المصرف وتلبية تطلعات العملاء.

- ضرورة وضع إستراتيجية مناسبة لإدماج تكنولوجيا المعلومات في إطار الاستراتيجية العامة للبنك و متابعة تنفيذها وتقييمها بما يحقق أهداف البنك.

- ضرورة تدريب وتأهيل الموظفين لتمكينهم من التعامل مع هذه التكنولوجيا بكل سهولة وحذر .

- ضرورة حماية أمن المعلومات من الضياع أو الإختراق أو التلصص وتخزين المعلومات بصورة مباشرة في أماكن آمنة، وضرورة توفير أجهزة احتياطية جاهزة للاستخدام في حالة عطل المعدات المادية والبرمجية لأي سبب كان.

- العمل على إيجاد منظومة تشريعية واضحة ومتكاملة من شأنها إزالة القيود وتشجيع القطاع المصرفي من أجل توظيف تكنولوجيا المعلومات ومواكبة التطورات الإقليمية والدولية الحاصلة في قطاع البنوك.

### 4- آفاق الدراسة

من خلال الدراسة يمكن إقتراح مجموعة من المواضيع التي من الممكن أن تشكل إمتدادا لموضوع الدراسة ويمكن ذكرها كالآتي:

- تأثير تكنولوجيا المعلومات على موارد البنوك التجارية.
- الخدمات المصرفية وأفاقها في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة.
- التقنيات الإلكترونية الحديثة وأثرها على ميزانية البنوك التجارية.
- تمويل المصارف والبنوك بواسطة اعتماد آلية تكنولوجيا حديثة.
- دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية .
- دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المصرفية .



# قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية:

1- الكتب:

- أبو تايه صباح محمد، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.
- أبو زيد الدسوقي حامد، إدارة البنوك النظرية والتطبيق، دار الثقافة العربية، القاهرة، 1998.
- أبو شنب جمال، العلم و التكنولوجيا والمجتمع منذ البداية إلى الآن، دار المعرفة الجامعية للنشر، الإسكندرية، 1999 .
- أبو عرفة عدنان و آخرون، مقدمة في تقنية المعلومات، دار جرير، عمان، 2010.
- بختي إبراهيم ، التجارة الالكترونية مفاهيم و إستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008 .
- بدير جمال يوسف، إتجاهات في إدارة المعرفة و المعلومات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2010.
- البكري سونيا محمد، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002 .
- التميمي عبد الفتاح سلامة، وليد ، الشبكات المحلية و الأنترنت، الإدارة العامة للطباعة والنشر، القاهرة، 2008.
- جلدة سامر، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- جمعة فريد النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005 .
- حداد وسيم محمد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- حسني حسن، عقود الخدمات المصرفية، دار التعاون للطبع والنشر، مصر، 1986.
- حسين أحمد حسين علي، نظم المعلومات المحاسبية الإطار الفكري والنظم التطبيقية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006.
- حسين الوادي محمد، الوادي بلال محمد ، المعرفة والإدارة الالكترونية و تطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- حنفي عبد الغفار ، أبو قحف عبد السلام، إدارة البنوك وتطبيقاتها، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2000.
- الخطيب أحمد، زيغان خالد ، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- خلف فليح حسن، إقتصاد المعرفة، عالم الكتب الحديث، عمان، 2008.
- الزامل احمد محمود وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، دار الإثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
- الزعبي جلال محمد أسامة احمد المناعسة، جرائم تقنية نظم المعلومات الإلكترونية دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2010.

- زياد رمضان، جودة محفوظ ، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2000.
- السالمي علاء، السالمي حسين ، شبكات الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2005.
- السمراي إيمان فاضل، الزغبى هيثم محمد ، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان ، 2004.
- السويدان نظام موسى، التسويق المعاصر، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- السيد إسماعيل محمد، نظم المعلومات للإتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 2000.
- النجار صالح ، جمعة فايز ، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- الصباح عبد الرحمن، نظم المعلومات الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1998.
- الصرن حسن رعد، عولمة جودة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- الصميدعي محمود جاسم، ردينه عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي، دار النهج، الأردن، 2005.
- الصيرفي محمد، إدارة تكنولوجيا المعلومات IT"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.
- الطائي حميد، العلاق بشير ، تسوية الخدمات المصرفية، مدخل استراتيجي وظيفي وتطبيقي، دار اليازوري، الأردن، 2009.
- الطائي محمد، صيانة وغدامة نظم المعلومات الإدارية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- الطائي حميد وآخرون، التسويق الحديث، مدخل شامل، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- العاني مزهر شعبان، جواد شوقي ناجي ، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- العاني مزهر شعبان، نظم المعلومات الإدارية، منظور تكنولوجي، دار وائل للنشر، عمان، 2009.
- عايد الشورى جلال، وسائل الدفع الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- عبد الخالق، السيد احمد، التجارة الالكترونية والعولمة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، 2006.
- عبد الرحمان ابتهاج مصطفى، إدارة البنوك التجارية، دار النهضة العربية، مصر، 1999.
- عبد الرحمن إدريس ثابت، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
- عبد الله خالد أمين، إسماعيل إبراهيم لطرأ، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
- خباية عبد الله، الاقتصاد المصرفي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008.

- عبد الحميد عبد المطلب، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- العجارمة تيسير، التسويق المصرفي، دار الحامد، الأردن، 2005.
- الغالبي طاهر محسن منصور ، وائل محمد صبحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية، منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر، عمان، 2007.
- قاحوش نادر ألفرد، العمل المصرفي عبر الانترنت، مكتبة الرائد العلمية، الأردن، 2001
- قاسم غسان، داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، الإستخدامات و التطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2010 .
- قندلجي عامر إبراهيم ، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دارالمسيرة للنشر و التوزيع ،عمان، 2005، ص:32.
- قندلجي عامر إبراهيم، التجارة الإلكترونية و تطبيقاتها، دار المسيرة للنشر للتوزيع، عمان، 2015.
- قندلجي عامر إبراهيم، إيمان فاضل السامرائي، شبكات المعلومات والاتصالات، دار المسيرة للنشر التوزيع، عمان، 2009.
- قوي بوحنية، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- لطرش الطاهر، تقنيات البنوك، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
- لعقاب محمد، الانترنت و عصر ثورة المعلومات، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع، 1999.
- محمد محمود الحيلة، تصميم وإنتاج الوسائل التعليمية، دار المسيرة للنشر التوزيع، عمان، 2000.
- منصر هارون، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، المسائل التطبيقية والطرق، دار الامعية، قسنطينة، الجزائر، 2012.
- نور الدين عصام، إدارة المعرفة و التكنولوجيا الحديثة، دار أسامة للنشر، عمان، 2010.
- نورالشمري ناظم محمد، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.
- الهادي محمد محمد، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، دار الشروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 1989.
- هواري معراج ، احمد امجدل، التسويق المصرفي مدخل تحليلي استراتيجي، دار العمدية العامة، الجزائر، 2008.
- ياسين سعد غالب، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر التوزيع، عمان، 2005 .

- بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد3، جامعة الشلف، 2005.
- عرابية رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصره الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، الجزائر، 2012.
- معهد الدراسات المصرفية، الخدمات المصرفية الالكترونية، مجلة إضاءات، العدد 12، الكويت، 2013.
- هشام بن عبد الله عباس، المكتبات في عصر الانترنت تحديات وواجهات، مجلة العربية، العدد2، 2001.
- 3- المذكرات:
- بروبة إلهام، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الإقتصادية، دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، رسالة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية ، (غير منشورة)، تخصص محاسبة ، جامعة بسكرة ، 2015.
- بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، (غير منشورة) ، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر ، 2006.
- محمد الامين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحقيق جودة التعليم العالي ، دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، (غير منشورة) ، تخصص إقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات ، جامعة بسكرة، 2016.
- محمد الهزام، تسيير الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات و إقتصاد المعرفة مع الإشارة للمؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير ، (غير منشورة)، تخصص تسيير الموارد البشرية ، جامعة تلمسان، 2016 .
- هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية ، دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبليس، رسالة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، (غير منشورة) ، تخصص تسيير المنظمات ، جامعة بسكرة، 2016.
- 4- الملتقيات:
- سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات في عمليات إدارة المعرفة، ورقة بحثية مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الإقتصادية، جامعة بسكرة، 12-13 نوفمبر 2005.

- عصام الدين محمد علي، "تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول الثورة الرقمية وتأثيرها على العمارة والعمران، سوريا 15-17 مارس 2005.

- رابحي كريمة، تسويق الخدمات المصرفية، المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي الواقع والتحديات، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني، الجزائر، 21-22 مارس، 2007.  
5- المواقع الإلكترونية:

- <http://www.bna.dz/index.php/ar/#>

ثانيا - المراجع الأجنبية:

-M-H Delmond, Y-Petit et J-Gantier, **Management des Systèmes d'information**, Dunod, Paris, 2003.

- Philip Kotler et Bernard Dubois, **marketing management**, public union Edition, paris, 2000.



الملحق رقم (01): الشيك



الملحق رقم (02): البطاقة الكلاسيكية



الملحق رقم (03): البطاقة الذهبية





الملحق رقم (04): الإستبيان



جامعة العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

أخي الكريم/ أختي الكريمة :

تحية طيبة وبعد ...

في إطار استكمال دراسة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية،

تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي، الموسومة ب: " دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية،

دراسة حالة وكالة البنك الوطني الجزائري- تبسة -". تقترح الطالبتان الاستمارة التي بين أيديكم بهدف جمع

المعلومات والحقائق المتعلقة برأيكم الشخصي حول الموضوع.

لذا نرجو منكم الاطلاع على الاستمارة و الإجابة عن الأسئلة بمصادقية وموضوعية بوضع العلامة (X) في الخانة

المناسبة وملء الفراغات؛ إن اقتضى الأمر ذلك، شاكرين حسن تعاونكم في إنجاح هذا البحث العلمي.

نحيطكم علما أن المعلومات التي تقدمونها سنتعامل معها بسرية تامة، ولن تكون إلا لخدمة أغراض البحث.

الأستاذ المشرف :

من إعداد الطلبة:

أ - عابي وليد

- خميسي حنان

- زقا ريمة

## القسم الأول: معلومات عامة:

### • معلومات حول الإطار المسير:

يرجى وضع علامة (x) أمام الفئة التي تناسبكم:

1. الجنس :

أنثى  ذكر

2. السن :

أقل من 30 سنة  من 30 إلى 50 سنة  أكثر من 50 سنة

3 - المستوى التعليمي:

تكوين مهني  ليسانس  ماجستير  ماستر  أخرى:.....

4 - المستوى الوظيفي:

عون تنفيذ  عون تحكم  إطار  إطار سامي

5- مدى التحكم في الإعلام الآلي:

ضعيف  متوسط  جيد

6- الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات  من 10 إلى 15 سنة  أكثر من 15 سنة

## القسم الثاني: الاستبيان

• رجاء إبداء درجة موافقتك على العبارات التالية :

## المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات

| العدد                               | العبارات  | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-------------------------------------|---|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| البعد الأول:<br>المكونات<br>المادية | 1. يمتلك البنك عدد كافي من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالاعلام الآلي  |                |           |       |       |            |
|                                     | 2. أجهزة الحاسوب المستخدمة تتوافق مع متطلبات عمل البنك  |                |           |       |       |            |
|                                     | 3. تسخير العدد الكافي من المعدات (طابعة، ماسح ضوئي، هواتف، فاكس) في البنك.                                  |                |           |       |       |            |
| البعد الثاني:<br>البرمجيات          | 4. يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة التطورات الحاصلة.   |                |           |       |       |            |
|                                     | 5. يتوفر البنك على أنظمة حماية آلية متطورة لحماية بيانات البنك.   |                |           |       |       |            |
|                                     | 6. حسب رأيك، تساهم البرمجيات المستخدمة في البنك في تسريع أداء العمليات وتحسن من الخدمة المقدمة للزبون.      |                |           |       |       |            |
| البعد الثالث:<br>قواعد البيانات     | 7. يمتلك البنك قواعد بيانات مفصلة (عملاء، منافسين،...)  |                |           |       |       |            |
|                                     | 8. تسهل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة من عملية الولوج إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة.               |                |           |       |       |            |
|                                     | 9. جميع مصالح البنك مجهزة بأجهزة حاسوب موصولة بقاعدة بيانات واحدة توفر الوقت اللازم لتقديم الخدمة للمشركين. |                |           |       |       |            |
| البعد الرابع:<br>المورد البشري      | 10. يوظف البنك أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات (مهندسين، مبرمجين، مصممي النظم).                  |                |           |       |       |            |
|                                     | 11. يقوم البنك بدورات تكوينية دورية لتدريب إدارته على التقنيات المستحدثة والمطورة.                          |                |           |       |       |            |
|                                     | 12. يقدم البنك باستمرار التحفيزات المادية لعماله على أساس الكفاءة في إنجاز الأعمال.                         |                |           |       |       |            |
| البعد الخامس:<br>الشبكات            | 13. للبنك موقع إلكتروني على شبكة الانترنت.  |                |           |       |       |            |
|                                     | 14. يمتلك البنك شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام فيه.   |                |           |       |       |            |
|                                     | 15. جميع مصالح البنك موصولة في شبكة واحدة تساهم في مراقبة وضبط العمليات اليومية.                            |                |           |       |       |            |
|                                     | 16. للبنك فضاء إلكتروني يربط بينه وبين العملاء.   |                |           |       |       |            |

## المحور الثاني: تطور الخدمة المصرفية

| العدد                       | العبارات   | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-----------------------------|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| تطوير<br>الخدمة<br>المصرفية | 1. للبنك الصرافات الآلية التي تسمح للعملاء فرص السحب في كل وقت.      |                |           |       |       |            |
|                             | 2. البنك يعمل على تطوير وتنويع الخدمات التي تلبي رغبات الزبائن.      |                |           |       |       |            |
|                             | 3. للبنك أجهزة حديثة في عملية تقديم الخدمة.                          |                |           |       |       |            |
|                             | 4. يتيح البنك للعملاء الإطلاع على الرصيد عن طريق الانترنت.           |                |           |       |       |            |
|                             | 5. يستجيب البنك لانشغالات الزبائن فيما يخص الخدمة المقدمة.           |                |           |       |       |            |
|                             | 6. يسعى البنك لضمان استمرار الخدمات المقدمة.                         |                |           |       |       |            |
|                             | 7. يقدم البنك خدمات متميزة ذات جودة عالية تنال رضا الزبون.           |                |           |       |       |            |
|                             | 8. هناك شعور بالأمان في إتمام المعاملات البنكية عبر الصرافات الآلية. |                |           |       |       |            |
|                             | 9. تتوفر الوكالة على جميع وسائل الدفع الالكترونية.                   |                |           |       |       |            |
|                             | 10. يعمل البنك على حل مشاكل المعاملات الالكترونية بسرعة.             |                |           |       |       |            |
|                             | 11. يمكن طلب الخدمات التي يقدمها البنك الكترونيا.                    |                |           |       |       |            |
|                             | 12. يقدم المصرف أدوات دفع إلكترونية متنوعة.                          |                |           |       |       |            |
|                             | 13. يستخدم زبائن البنك أدوات الدفع الالكترونية المتوفرة.             |                |           |       |       |            |

❖ شكرا جزيلاً على تعاونكم ومساهمتمكم في تنويرنا، يرجى التأكد من عدم ترك أي سؤال دون إجابة.

## الملحق رقم (05): قائمة الأسانذة المحكمين

| الرقم | الاسم واللقب | الدرجة العلمية | التخصص        | جهة التدريس                                       | الجامعة                |
|-------|--------------|----------------|---------------|---|------------------------|
| 1     | سليم جابو    | أستاذ مساعد    | علوم المالية  | كلية العلوم الاقتصادية والتجارية<br>وعلوم التسيير | جامعة العربي<br>التبسي |
| 2     | حسام مسعودي  | أستاذ مساعد    | علوم المالية  | كلية العلوم الاقتصادية والتجارية<br>وعلوم التسيير | جامعة العربي<br>التبسي |
| 3     | مراد بولحديد | أستاذ مساعد    | علوم المالية  | كلية العلوم الاقتصادية والتجارية<br>وعلوم التسيير | جامعة العربي<br>التبسي |
| 4     | توفيق خذري   | أستاذ مساعد    | علوم اقتصادية | كلية العلوم الاقتصادية والتجارية<br>وعلوم التسيير | جامعة العربي<br>التبسي |

## الملحق رقم (06): مخرجات برنامج التحليل الإحصائي

## Statistiques

|   | الجنس    | السن | المستوى التعليمي | المستوى الوظيفي | مدى التحكم في الإعلام الآلي | الخبرة المهنية |
|---|----------|------|------------------|-----------------|-----------------------------|----------------|
| N | Valide   | 36   | 36               | 36              | 36                          | 36             |
|   | Manquant | 1    | 1                | 1               | 1                           | 1              |

|          |         | الجنس     |             |                    |                    |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide   | ذكور    | 22        | 59,5        | 61,1               | 61,1               |
|          | إناث    | 14        | 37,8        | 38,9               | 100,0              |
|          | Total   | 36        | 97,3        | 100,0              |                    |
| Manquant | Systeme | 1         | 2,7         |                    |                    |
| Total    |         | 37        | 100,0       |                    |                    |

|          |                  | السن      |             |                    |                    |
|----------|------------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
|          |                  | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide   | أقل من 30 سنة    | 7         | 18,9        | 19,4               | 19,4               |
|          | من 30 إلى 50 سنة | 24        | 64,9        | 66,7               | 86,1               |
|          | أكثر من 30 سنة   | 5         | 13,5        | 13,9               | 100,0              |
|          | Total            | 36        | 97,3        | 100,0              |                    |
| Manquant | Systeme          | 1         | 2,7         |                    |                    |
| Total    |                  | 37        | 100,0       |                    |                    |

|          |            | المستوى التعليمي |             |                    |                    |
|----------|------------|------------------|-------------|--------------------|--------------------|
|          |            | Fréquence        | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide   | تكوين مهني | 6                | 16,2        | 16,7               | 16,7               |
|          | ليسانس     | 15               | 40,5        | 41,7               | 58,3               |
|          | ماستر      | 11               | 29,7        | 30,6               | 88,9               |
|          | أخرى       | 4                | 10,8        | 11,1               | 100,0              |
|          | Total      | 36               | 97,3        | 100,0              |                    |
| Manquant | Systeme    | 1                | 2,7         |                    |                    |
| Total    |            | 37               | 100,0       |                    |                    |

|          |           | المستوى الوظيفي |             |                    |                    |
|----------|-----------|-----------------|-------------|--------------------|--------------------|
|          |           | Fréquence       | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide   | عون تنفيذ | 6               | 16,2        | 16,7               | 16,7               |
|          | عون تحكم  | 4               | 10,8        | 11,1               | 27,8               |
|          | إطار      | 20              | 54,1        | 55,6               | 83,3               |
|          | إطار سامي | 6               | 16,2        | 16,7               | 100,0              |
|          | Total     | 36              | 97,3        | 100,0              |                    |
| Manquant | Systeme   | 1               | 2,7         |                    |                    |
| Total    |           | 37              | 100,0       |                    |                    |

|          |         | مدى التحكم في الإعلام الآلي |             |                    |                    |
|----------|---------|-----------------------------|-------------|--------------------|--------------------|
|          |         | Fréquence                   | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide   | ضعيف    | 2                           | 5,4         | 5,6                | 5,6                |
|          | متوسط   | 14                          | 37,8        | 38,9               | 44,4               |
|          | جيد     | 20                          | 54,1        | 55,6               | 100,0              |
|          | Total   | 36                          | 97,3        | 100,0              |                    |
| Manquant | Systeme | 1                           | 2,7         |                    |                    |
| Total    |         | 37                          | 100,0       |                    |                    |

|        |                   | الخبرة المهنية |             |                    |                    |
|--------|-------------------|----------------|-------------|--------------------|--------------------|
|        |                   | Fréquence      | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide | أقل من 5 سنوات    | 15             | 40,5        | 41,7               | 41,7               |
|        | من 5 إلى 10 سنوات | 1              | 2,7         | 2,8                | 44,4               |
|        | من 10 إلى 15 سنة  | 4              | 10,8        | 11,1               | 55,6               |

|          |                |    |       |       |       |
|----------|----------------|----|-------|-------|-------|
|          | أكثر من 15 سنة | 16 | 43,2  | 44,4  | 100,0 |
|          | Total          | 36 | 97,3  | 100,0 |       |
| Manquant | Système        | 1  | 2,7   |       |       |
| Total    |                | 37 | 100,0 |       |       |

|              |                    | N  | %     |
|--------------|--------------------|----|-------|
| Observations | Valide             | 36 | 97,3  |
|              | Exclu <sup>a</sup> | 1  | 2,7   |
|              | Total              | 37 | 100,0 |

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

#### Statistiques de fiabilité

|                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
| ,684              | 3                 |

#### RELIABILITY

/VARIABLES=6 السؤال 4 السؤال 5 السؤال 6

chelle : ALL VARIABLES

#### Récapitulatif de traitement des observations

|              |                    | N  | %     |
|--------------|--------------------|----|-------|
| Observations | Valide             | 36 | 97,3  |
|              | Exclu <sup>a</sup> | 1  | 2,7   |
|              | Total              | 37 | 100,0 |

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

#### Statistiques de fiabilité

|                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
| ,622              | 3                 |

#### RELIABILITY

/VARIABLES=9 السؤال 7 السؤال 8 السؤال 9

#### Récapitulatif de traitement des observations

|              |                    | N  | %     |
|--------------|--------------------|----|-------|
| Observations | Valide             | 36 | 97,3  |
|              | Exclu <sup>a</sup> | 1  | 2,7   |
|              | Total              | 37 | 100,0 |

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

#### Statistiques de fiabilité

|                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
| ,306              | 3                 |

/VARIABLES=12 السؤال 10 السؤال 11 السؤال 12

#### Récapitulatif de traitement des observations

|              |                    | N  | %     |
|--------------|--------------------|----|-------|
| Observations | Valide             | 36 | 97,3  |
|              | Exclu <sup>a</sup> | 1  | 2,7   |
|              | Total              | 37 | 100,0 |

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

#### Statistiques de fiabilité

|                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
| ,440              | 3                 |

/VARIABLES=16 السؤال 13 السؤال 14 السؤال 15 السؤال 16

#### Récapitulatif de traitement des observations

|              |                    | N  | %     |
|--------------|--------------------|----|-------|
| Observations | Valide             | 36 | 97,3  |
|              | Exclu <sup>a</sup> | 1  | 2,7   |
|              | Total              | 37 | 100,0 |

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,500              | 4                 |

RELIABILITY

/VARIABLES=1 السؤال 1 السؤال 2 السؤال 3 السؤال 4 السؤال 5 السؤال 6 السؤال 7 السؤال 8 السؤال 9 السؤال 10 السؤال 11 السؤال 12 السؤال 13 السؤال 14 السؤال 15 السؤال 16

Echelle : ALL VARIABLES

**écapitulatif de traitement des observations**

| Observations | N      |                    | %     |
|--------------|--------|--------------------|-------|
|              | Valide | Exclu <sup>a</sup> |       |
|              | 36     | 1                  | 97,3  |
|              |        |                    | 2,7   |
|              | 37     |                    | 100,0 |

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,847              | 16                |

ELIABILITY

/VARIABLES=25 السؤال 17 السؤال 18 السؤال 19 السؤال 20 السؤال 21 السؤال 22 السؤال 23 السؤال 24 السؤال 25 السؤال 26 السؤال 27 السؤال 28 السؤال 29

Echelle : ALL VARIABLES

**écapitulatif de traitement des observations**

| Observations | N      |                    | %     |
|--------------|--------|--------------------|-------|
|              | Valide | Exclu <sup>a</sup> |       |
|              | 36     | 1                  | 97,3  |
|              |        |                    | 2,7   |
|              | 37     |                    | 100,0 |

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,913              | 13                |

DESCRIPTIVES VARIABLES=1 السؤال 1 السؤال 2 السؤال 3 المحور 1

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

**Statistiques descriptives**

|                  | N  | Moyenne | Ecart type |
|------------------|----|---------|------------|
| السؤال 1         | 36 | 3,36    | 1,046      |
| السؤال 2         | 36 | 3,61    | ,934       |
| السؤال 3         | 36 | 3,61    | ,934       |
| المكونات المادية | 36 | 3,53    | ,762       |
| N valide (liste) | 36 |         |            |

DESCRIPTIVES VARIABLES=7 السؤال 1 المحور 3 السؤال 4 السؤال 5 السؤال 6 المحور 2 السؤال 7

السؤال 8 السؤال 9 المحور 3 السؤال 10 السؤال 11 السؤال 12 المحور 4 السؤال 13 السؤال 14 السؤال 15 السؤال 16 المحور 5 السؤال 17 السؤال 18 السؤال 19 السؤال 20 السؤال 21 السؤال 22 السؤال 23 السؤال 24 السؤال 25 السؤال 26 السؤال 27 السؤال 28 السؤال 29 المحور 6

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

**Aractéristiques**



## Statistiques descriptives

|                       | N  | Moyenne | Ecart type |
|-----------------------|----|---------|------------|
| السؤال 1              | 36 | 3,36    | 1,046      |
| السؤال 2              | 36 | 3,61    | ,934       |
| السؤال 3              | 36 | 3,61    | ,934       |
| المكونات المادية      | 36 | 3,53    | ,762       |
| السؤال 4              | 36 | 3,11    | 1,260      |
| السؤال 5              | 36 | 3,97    | ,609       |
| السؤال 6              | 36 | 3,44    | ,877       |
| البرمجيات             | 36 | 3,51    | ,719       |
| السؤال 7              | 36 | 4,31    | ,710       |
| السؤال 8              | 36 | 3,81    | ,920       |
| السؤال 9              | 36 | 3,94    | ,860       |
| قواعد البيانات        | 36 | 4,02    | ,540       |
| السؤال 10             | 36 | 3,06    | 1,013      |
| السؤال 11             | 36 | 4,03    | ,560       |
| السؤال 12             | 36 | 3,25    | 1,079      |
| الموارد البشرية       | 36 | 3,44    | ,627       |
| السؤال 13             | 36 | 4,14    | ,683       |
| السؤال 14             | 36 | 3,36    | 1,150      |
| السؤال 15             | 36 | 4,42    | ,554       |
| السؤال 16             | 36 | 4,14    | ,543       |
| الشبكات               | 36 | 4,01    | ,489       |
| السؤال 17             | 36 | 4,08    | ,770       |
| السؤال 18             | 36 | 3,69    | ,749       |
| السؤال 19             | 36 | 3,36    | 1,199      |
| السؤال 20             | 36 | 4,50    | ,507       |
| السؤال 21             | 36 | 4,06    | ,630       |
| السؤال 22             | 36 | 4,17    | ,507       |
| السؤال 23             | 36 | 3,72    | ,882       |
| السؤال 24             | 36 | 3,53    | 1,158      |
| السؤال 25             | 36 | 3,58    | 1,228      |
| السؤال 26             | 36 | 3,33    | 1,042      |
| السؤال 27             | 36 | 3,69    | ,980       |
| السؤال 28             | 36 | 3,94    | ,754       |
| السؤال 29             | 36 | 3,36    | 1,175      |
| تطوير الخدمة المصرفية | 36 | 3,77    | ,647       |
| N valide (liste)      | 36 |         |            |

## REGRESSION

/MISSING LISTWISE  
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
 /NOORIGIN  
 /DEPENDENT المحور 6  
 /METHOD=ENTER 1 المحور 1.

Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

| Modèle | Variables introduites         | Variables éliminées | Méthode      |
|--------|-------------------------------|---------------------|--------------|
| 1      | المكونات المادية <sup>b</sup> |                     | . Introduire |

a. Variable dépendante : تطوير الخدمة المصرفية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

## écapitulatif des modèles

| Modèle | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| 1      | ,493 <sup>a</sup> | ,243   | ,221          | ,571                            |

a. Prédicteurs : (Constante), المكونات المادية

ANOVA<sup>a</sup>

| Modèle |            | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F      | Sig.              |
|--------|------------|------------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1      | Régression | 3,556            | 1   | 3,556       | 10,916 | ,002 <sup>b</sup> |
|        | Résidu     | 11,077           | 34  | ,326        |        |                   |
|        | Total      | 14,633           | 35  |             |        |                   |

a. Variable dépendante : تطوير الخدمة المصرفية

b. Prédicteurs : (Constante), المكونات المادية

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Modèle | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés<br>Bêta | t     | Sig. |
|--------|-------------------------------|-----------------|-----------------------------------|-------|------|
|        | B                             | Erreur standard |                                   |       |      |
| 1      | (Constante)                   | 2,295           | ,457                              | 5,023 | ,000 |
|        | المكونات المادية              | ,418            | ,127                              | ,493  | ,002 |

a. Variable dépendante : تطوير الخدمة المصرفية

REGRESSION

/MISSING LISTWISE  
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
/NOORIGIN  
/DEPENDENT المحور 6  
/METHOD=ENTER 2 المحور 2.

**Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>**

| Modèle | Variables introduites  | Variables éliminées | Méthode      |
|--------|------------------------|---------------------|--------------|
| 1      | البرمجيات <sup>b</sup> |                     | . Introduire |

a. Variable dépendante : تطوير الخدمة المصرفية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

**Récapitulatif des modèles**

| Modèle | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| 1      | ,406 <sup>a</sup> | ,164   | ,140          | ,600                            |

a. Prédicteurs : (Constante), البرمجيات

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Modèle | Somme des carrés | ddl    | Carré moyen | F     | Sig.  |                   |
|--------|------------------|--------|-------------|-------|-------|-------------------|
| 1      | Régression       | 2,407  | 1           | 2,407 | 6,693 | ,014 <sup>b</sup> |
|        | Résidu           | 12,226 | 34          | ,360  |       |                   |
|        | Total            | 14,633 | 35          |       |       |                   |

a. Variable dépendante : تطوير الخدمة المصرفية

b. Prédicteurs : (Constante), البرمجيات

**coefficients<sup>a</sup>**

| Modèle | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés<br>Bêta | t     | Sig. |
|--------|-------------------------------|-----------------|-----------------------------------|-------|------|
|        | B                             | Erreur standard |                                   |       |      |
| 1      | (Constante)                   | 2,492           | ,505                              | 4,939 | ,000 |
|        | البرمجيات                     | ,365            | ,141                              | ,406  | ,014 |

a. Variable dépendante : تطوير الخدمة المصرفية

REGRESSION

/MISSING LISTWISE  
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
/NOORIGIN  
/DEPENDENT المحور 6  
/METHOD=ENTER 3 المحور 3.

**Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>**

| Modèle | Variables introduites       | Variables éliminées | Méthode      |
|--------|-----------------------------|---------------------|--------------|
| 1      | قواعد البيانات <sup>b</sup> |                     | . Introduire |

a. Variable dépendante : تطوير الخدمة المصرفية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

**Récapitulatif des modèles**

| Modèle | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| 1      | ,017 <sup>a</sup> | ,000   | -,029         | ,656                            |

a. Prédicteurs : (Constante), قواعد البيانات

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Modèle | Somme des carrés | ddl    | Carré moyen | F    | Sig. |                   |
|--------|------------------|--------|-------------|------|------|-------------------|
| 1      | Régression       | ,004   | 1           | ,004 | ,010 | ,922 <sup>b</sup> |
|        | Résidu           | 14,629 | 34          | ,430 |      |                   |
|        | Total            | 14,633 | 35          |      |      |                   |

a. Variable dépendante : تطوير الخدمة المصرفية

b. Prédicteurs : (Constante), قواعد البيانات

| Modèle | Coefficients <sup>a</sup>     |       |                 | Coefficients standardisés<br>Bêta | t     | Sig. |
|--------|-------------------------------|-------|-----------------|-----------------------------------|-------|------|
|        | Coefficients non standardisés |       | Erreur standard |                                   |       |      |
|        | B                             |       |                 |                                   |       |      |
| 1      | (Constante)                   | 3,853 | ,832            |                                   | 4,630 | ,000 |
|        | قواعد البيانات                | -,020 | ,205            | -,017                             | -,099 | ,922 |

a. Variable dépendante : تطوير الخدمة المصرفية

REGRESSION  
/MISSING LISTWISE  
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
/NOORIGIN  
/DEPENDENT المحور6  
/METHOD=ENTER 4المحور.

| Variables introduites/éliminées <sup>a</sup> |                              |                     |              |
|--|------------------------------|---------------------|--------------|
| Modèle                                       | Variables introduites        | Variables éliminées | Méthode      |
| 1  | الموارد البشرية <sup>b</sup> |                     | . Introduire |

a. Variable dépendante : تطوير الخدمة المصرفية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

| Récapitulatif des modèles |                   |        |               |                                 |
|---------------------------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| Modèle                    | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1                         | ,566 <sup>a</sup> | ,321   | ,301          | ,541                            |

a. Prédicteurs : (Constante), الموارد البشرية

| NOVA <sup>a</sup> |            |                  |     |             |        |                   |
|-------------------|------------|------------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| Modèle            |            | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F      | Sig.              |
| 1                 | Régression | 4,695            | 1   | 4,695       | 16,062 | ,000 <sup>b</sup> |
|                   | Résidu     | 9,938            | 34  | ,292        |        |                   |
|                   | Total      | 14,633           | 35  |             |        |                   |

a. Variable dépendante : تطوير الخدمة المصرفية

b. Prédicteurs : (Constante), الموارد البشرية

| Modèle | Coefficients <sup>a</sup>     |       |                 | Coefficients standardisés<br>Bêta | t     | Sig. |
|--------|-------------------------------|-------|-----------------|-----------------------------------|-------|------|
|        | Coefficients non standardisés |       | Erreur standard |                                   |       |      |
|        | B                             |       |                 |                                   |       |      |
| 1      | (Constante)                   | 1,761 | ,510            |                                   | 3,454 | ,001 |
|        | الموارد البشرية               | ,584  | ,146            | ,566                              | 4,008 | ,000 |

a. Variable dépendante : تطوير الخدمة المصرفية

| Variables introduites/éliminées <sup>a</sup> |                       |                     |              |
|--|-----------------------|---------------------|--------------|
| Modèle                                       | Variables introduites | Variables éliminées | Méthode      |
| 1  | الشبكات <sup>b</sup>  |                     | . Introduire |

a. Variable dépendante : تطوير الخدمة المصرفية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

| Récapitulatif des modèles |                   |        |               |                                 |
|---------------------------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| Modèle                    | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1                         | ,568 <sup>a</sup> | ,323   | ,303          | ,540                            |

a. Prédicteurs : (Constante), الشبكات

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                  |     |             |        |                   |
|--------------------|------------|------------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| Modèle             |            | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F      | Sig.              |
| 1                  | Régression | 4,724            | 1   | 4,724       | 16,210 | ,000 <sup>b</sup> |
|                    | Résidu     | 9,909            | 34  | ,291        |        |                   |
|                    | Total      | 14,633           | 35  |             |        |                   |

a. Variable dépendante : تطوير الخدمة المصرفية

b. Prédicteurs : (Constante), الشبكات

Coefficients<sup>a</sup>

| Modèle |             | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t     | Sig. |
|--------|-------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
|        |             | B                             | Erreur standard | Bêta                      |       |      |
| 1      | (Constante) | ,756                          | ,754            |                           | 1,001 | ,324 |
|        | الشبكات     | ,751                          | ,187            | ,568                      | 4,026 | ,000 |

a. Variable dépendante : تطوير الخدمة المصرفية

#### CORRELATIONS

/VARIABLES=المحور 1 المحور 2 المحور 3 المحور 4 المحور 5

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

#### Corrélations

|                       |                        | Corrélations          |                  |           |                |                 |         |
|-----------------------|------------------------|-----------------------|------------------|-----------|----------------|-----------------|---------|
|                       |                        | تطوير الخدمة المصرفية | المكونات المادية | البرمجيات | قواعد البيانات | الموارد البشرية | الشبكات |
| تطوير الخدمة المصرفية | Corrélation de Pearson | 1                     | ,493**           | ,406*     | -,017          | ,566**          | ,568**  |
|                       | Sig. (bilatérale)      |                       | ,002             | ,014      | ,922           | ,000            | ,000    |
|                       | N                      | 36                    | 36               | 36        | 36             | 36              | 36      |
| المكونات المادية      | Corrélation de Pearson | ,493**                | 1                | ,672**    | ,091           | ,744**          | ,542**  |
|                       | Sig. (bilatérale)      | ,002                  |                  | ,000      | ,596           | ,000            | ,001    |
|                       | N                      | 36                    | 36               | 36        | 36             | 36              | 36      |
| البرمجيات             | Corrélation de Pearson | ,406*                 | ,672**           | 1         | ,384*          | ,715**          | ,609**  |
|                       | Sig. (bilatérale)      | ,014                  | ,000             |           | ,021           | ,000            | ,000    |
|                       | N                      | 36                    | 36               | 36        | 36             | 36              | 36      |
| قواعد البيانات        | Corrélation de Pearson | -,017                 | ,091             | ,384*     | 1              | ,378*           | ,360*   |
|                       | Sig. (bilatérale)      | ,922                  | ,596             | ,021      |                | ,023            | ,031    |
|                       | N                      | 36                    | 36               | 36        | 36             | 36              | 36      |
| الموارد البشرية       | Corrélation de Pearson | ,566**                | ,744**           | ,715**    | ,378*          | 1               | ,577**  |
|                       | Sig. (bilatérale)      | ,000                  | ,000             | ,000      | ,023           |                 | ,000    |
|                       | N                      | 36                    | 36               | 36        | 36             | 36              | 36      |
| الشبكات               | Corrélation de Pearson | ,568**                | ,542**           | ,609**    | ,360*          | ,577**          | 1       |
|                       | Sig. (bilatérale)      | ,000                  | ,001             | ,000      | ,031           | ,000            |         |
|                       | N                      | 36                    | 36               | 36        | 36             | 36              | 36      |

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).



## الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة المصرفية بالبنك الوطني الجزائري - وكالة تبسة 419- ، وقد تحددت تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الخمسة التي تمثلت في (المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الموارد البشرية، والشبكات) ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان لغرض جمع البيانات من أفراد العينة المتمثلة في موظفي البنك، وبلغ تعدادها (36) مفردة، وتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss ، لتحليل بيانات الاستبيان. فتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة وتطوير الخدمة المصرفية في البنك محل الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) ، كما قدمت الدراسة في ضوء النتائج المتوصل إليها مجموعة من التوصيات والمقترحات المتعلقة بهذا الموضوع. الكلمات الدالة : تكنولوجيا المعلومات ، تطوير الخدمة المصرفية، البنك الوطني الجزائري- وكالة 419 تبسة-

## Abstract

This study aim to identify the impact of information technology in the development of the banking service of the Algerian National Bank - Tebessa Agency 419 - ,The information technology has been defined in its five dimensions (hardware, software, databases, human resources and networks) For the purpose of collecting data from the sample members of the bank's staff, with a total of (36) single, and the use of statistical packages for social sciences spss, to analyze the questionnaire data. The study concluded that there is a statistically significant relationship between information technology in its different dimensions and the development of the banking service in the bank under study at the level of  $0,05 \geq (\alpha)$ . The study also presented in the light of the results reached a set of recommendations and proposals related to this subject

**Keywords:** Information Technology, Development of banking services,,  
.-National Bank of Algeria - Agency 419 Tebessa