

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDHER -Biskra

Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion



جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

الموضوع

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات
المصرفية

دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية والخاصة في الجزائر

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في الاقتصاد تخصص اقتصاد دولي

إشراف الدكتور(ة):

أ.د بن سماعيل حياة

إعداد الطالبة:

بلحاج نور الهدى

رئيسا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أستاذ التعليم العالي	أ.د بوعبد الله علي
مشرفا ومقررا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أستاذ التعليم العالي	أ.د بن سماعيل حياة
ممتحنا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أستاذ محاضر أ	د. دهبينة مجبولين
ممتحنا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أستاذ محاضر أ	د. واعر وسيلة
ممتحنا	جامعة فرحات عباس سطيف	أستاذ محاضر أ	د. بوعلي سفيان
ممتحنا	جامعة الحاج لخضر باتنة	أستاذ محاضر أ	د. دوحة سلمى

السنة الجامعية: 2021-2022

الإهداء:

اهدي ثمرة جهدي إلى :

والدي الكريمين أمي وأبي حفظهما الله، عرفانا وتقديرا لتضحياتهم .

إلى زوجي العزيز الذي ساندني ودعمني .

إلى أخواتي وأخي .

إلى أولادي قرة عيني .

شكر وتقدير:

نحمد الله الواحد الأحد حمدا كثيرا طيبا على جزيل نعمه سبحانه لا اله إلا أنت.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان والتقدير إلى مشرفتي الغالية الأستاذة الدكتورة بن اسماعين حياة والتي كانت نعم الأستاذ الموجه ولم تبخل علينا بنصائحها وتوجيهاتها ، وكانت نعم الأخت وقمة في التواضع والأخلاق.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بمناقشة هذا البحث وتقييمه

كما لا أنسى فضل كليتي وأساتذتها : كلية العلوم الاقتصادية جامعة محمد خيضر بسكرة حفظكم الله و جزاكم الله عنا خيرا.

العنوان	الصفحة
شكر وتقدير	-
الاهداء	-
فهرس المحتويات	II-I
قائمة الجداول	V-III
قائمة الاشكال	VII-VI
مقدمة عامة	أ-خ
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
المبحث الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات	ص3
المطلب الأول: التكنولوجيا	ص3
المطلب الثاني: المعلومات	ص5
المطلب الثالث: جودة المعلومات	ص13
المطلب الرابع: المعلومات والتطور التكنولوجي	ص16
المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات	ص17
المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها	ص17
المطلب الثاني: نظم المعلومات	ص22
المطلب الثالث: أمثلة عن نظم المعلومات	ص24
المطلب الرابع: الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات	ص27
المبحث الثالث: تكنولوجيا الاتصالات	ص29
المطلب الأول: الاتصالات	ص29
المطلب الثاني: أجهزة تكنولوجيا الاتصالات	ص32
المطلب الثالث: شبكات الاتصال الرقمية	ص34
المطلب الرابع: شبكة العنكبوتية: الانترنت	ص37
المبحث الرابع: البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	ص42
المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	ص43
المطلب الثاني: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	ص41

50ص	المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق مزايا تنافسية
51ص	المطلب الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تغييرات سوق العمل
	الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية
58ص	المبحث الأول: مدخل إلى الخدمات المصرفية
58ص	المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات المصرفية
61ص	المطلب الثاني: خصائص الخدمات المصرفية
63ص	المطلب الثالث: جودة الخدمات المصرفية
68ص	المطلب الرابع: تطوير الخدمات المصرفية
75ص	المبحث الثاني: أنواع الخدمات المصرفية
75ص	المطلب الأول: خدمة المصرفية المقدمة للأفراد
77ص	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية المقدمة للشركات
81ص	المطلب الثالث: المشتقات المالية
84ص	المبحث الثالث: التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية
84ص	المطلب الأول: العولمة المصرفية
85ص	المطلب الثاني: الاندماج المصرفي
90ص	المطلب الثالث: البنوك الشاملة
93ص	المطلب الرابع: الالتزام بمقررات لجنة بازل
96ص	المبحث الرابع: الحوكمة في المصارف
96ص	المطلب الأول: مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
97ص	المطلب الثاني: نظرة إجمالية على الحوكمة ومبادئ الحوكمة في المصارف
101ص	المطلب الثالث: حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
	الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية
107ص	المبحث الأول: البعد المفاهيمي للصيرفة الالكترونية
107ص	المطلب الأول: ماهية البنوك الالكترونية
110ص	المطلب الثاني: مراحل ومتطلبات العمل المصرفي الالكتروني
112ص	المطلب الثالث: أنواع الصيرفة الالكترونية
117ص	المبحث الثاني: وسائل الدفع عبر الانترنت

ص 117	المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الالكترونية
ص 118	المطلب الثاني: منظومة وسائل الدفع الالكترونية
ص 127	المطلب الثالث: التحويل الالكتروني للأموال
ص 130	المبحث الثالث: النقود الافتراضية أو الرقمية المشفرة
ص 130	المطلب الأول: ماهية النقود المشفرة
ص 131	المطلب الثاني: أنواع العملات الالكترونية المشفرة
ص 134	المطلب الثالث: مميزات العملات الافتراضية المشفرة
ص 137	المبحث الرابع: مخاطر المصارف الالكترونية
ص 137	المطلب الأول: مخاطر الصيرفة الالكترونية
ص 139	المطلب الثاني: مخاطر المصارف التقليدية
ص 141	المطلب الثالث: أساليب الجرائم والهجمات الالكترونية
ص 142	المطلب الرابع: إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية
	الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية
ص 150	المبحث الأول: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر
ص 150	المطلب الأول: الإطار التنظيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر
ص 152	المطلب الثاني: واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر
ص 162	المطلب الثالث: مؤشرات تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر
ص 166	المبحث الثاني: واقع القطاع المصرفي في الجزائر
ص 166	المطلب الأول: قانون النقد والقرض لسنة 1990
ص 167	المطلب الثاني: التحول الرقمي للمؤسسات المالية بالجزائر
ص 169	المطلب الثالث: العروض المتطورة لعينة من البنوك الجزائرية
ص 171	المبحث الثالث: عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري
ص 171	المطلب الأول: نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS
ص 173	المطلب الثاني: نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور
ص 175	المطلب الثالث: تجمع النقد الآلي
ص 178	المبحث الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية

	في البنوك الجزائرية
ص178	المطلب الأول: منهجية البحث
ص195	المطلب الثاني: دراسة نتائج البنوك العمومية
ص214	المطلب الثالث: دراسة نتائج البنوك الخاصة
ص233	المطلب الرابع: المقارنة بين نتائج البنوك العمومية والبنوك الخاصة
ص243	الخاتمة العامة
ص247	قائمة المراجع
	الملاحق
	الملخص

الصفحة	قائمة الجداول:
ص11	جدول رقم 1/1: اهمية المعلومات
ص13	جدول رقم 2/1: أبعاد الجودة ووصفها
ص44	جدول رقم 4/1: المؤشرات الأساسية بشأن البنية التحتية ل ت.م.ا والنفاذ إليها.
ص44	جدول 5/1: المؤشرات الأساسية الخاصة بقطاع إنتاج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
ص45	جدول 6/1: المؤشرات الأساسية الخاصة بالتجارة في سلع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات
ص52	جدول 7/1: التغيير الذي طرأ على الموظف والوظيفة بتأثير التكنولوجيا
ص53	جدول 8/1: أمثلة من الوظائف الجديدة والمستحدثة
ص64	الجدول 1/2: أبعاد جودة الخدمة حسب رأي بعض الكتاب
ص91	الجدول 2/2: أهم الخدمات التي يقدمها البنك الشامل
ص102	الجدول 3/2: القرارات المرتبطة بحوكمة تكنولوجيا المعلومات
ص121	الجدول رقم 1/3: أهم البطاقات الصادرة عن امريكان اكسبرس
ص124	الجدول رقم 2/3: صور النقد الالكتروني
ص153	جدول رقم 1/4 عدد اشتراكات الهاتف خلال الفترة 2014-س,ا 2019
ص153	جدول رقم 2/4 عدد اشتراكات الهاتف الثابت حسب نوع الاشتراك
ص154	جدول رقم 3/4 عدد اشتراكات حسب طريقة الدفع
ص155	جدول رقم 4/4 كثافة الهاتف النقال نسبة الولوج الى شبكة الهاتف النقال GSM,3G,4
ص155	جدول رقم 5/4 عدد الاشتراكات في شبكة الهاتف النقال حسب المتعامل
ص156	جدول رقم 6/4 حصص سوق الهاتف النقال
ص157	جدول رقم 7/4 نسبة تغطية السكان بشبكة الهاتف النقال
ص157	جدول رقم 8/4 شبكات الالياف البصرية
ص158	جدول رقم 9/4 عدد الاشتراكات شبكة الانترنت الثابتة حسب نوع التكنولوجيا
ص159	جدول رقم 10/4 اشتراكات انترنت النقال
ص159	جدول رقم 11/4 كثافة الانترنت الهاتف النقال باستثناء مفاتيح الانترنت و m2m
ص160	جدول رقم 12/4 توزيع عدد اشتراكات انترنت الهاتف النقال لكل متعامل باستثناء مفاتيح الانترنت و m2m

161ص	جدول رقم 13/4 عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات النشطين في سوق الاتصالات
162ص	جدول رقم 14/4 مؤشر تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات IDI
163ص	جدول رقم 15/4 مؤشر الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
163ص	جدول رقم 16/4 استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
164ص	جدول رقم 17/4 مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
172ص	جدول رقم 18/4 نشاط الدفع الإجمالي للمبالغ الكبيرة خلال الفترة 2006-2018
174ص	جدول رقم 19/4 نشاط المقاصة الالكترونية خلال 2018,
176ص	جدول رقم 20/4 نشاط السحب على الجهاز النقدي خلال الفترة 2016-2021
177ص	جدول رقم 21/4 نشاط الدفع على محطات الدفع الالكتروني
179ص	الجدول رقم 22/4: توزيع الأوزان حسب مقياس ليكارت الخماسي
180ص	الجدول رقم 23/4: يوضح نتائج معامل الفاكرونباخ الإجمالي
181ص	الجدول رقم 24/4: خصائص عينة الدراسة
186ص	الجدول رقم 25/4: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد تطوير الخدمات المصرفية
190ص	الجدول رقم 26/4: نتائج البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
191ص	الجدول رقم 27/4: نتائج الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
192ص	الجدول رقم 28/4: الكفاءة الأدائية العاملة
193ص	الجدول رقم 29/4: نتائج قنوات التواصل الالكتروني مع العملاء
195ص	الجدول رقم 30/4: نتائج اختبار معامل الفاكرونباخ في البنوك العمومية
196ص	الجدول رقم 31/4: خصائص عينة الدراسة في البنوك العمومية
201ص	الجدول رقم 32/4: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد التطوير في البنوك العمومية
205ص	الجدول رقم 33/4: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك العمومية
206ص	الجدول رقم 34/4: نتائج إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك العمومية
207ص	الجدول رقم 35/4: يوضح نتائج الكفاءة الأدائية العاملة في البنوك العمومية
208ص	الجدول رقم 36/4: يوضح نتائج استخدام قنوات التواصل الالكتروني مع العملاء في البنوك العمومية.
209ص	الجدول رقم 37/4: تحليل نتائج المستقيمين في البنوك العمومية
210ص	الجدول رقم:38/4:النماذج الرياضية المستخرجة للبنوك العمومية
214ص	الجدول رقم 39/4: يوضح نتائج اختبار معامل الفاكرونباخ في البنوك الخاصة

215ص	الجدول رقم 4/40: يوضح خصائص العينة في البنوك الخاصة
221ص	الجدول رقم 4/41: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الخاصة
224ص	الجدول رقم 4/42: نتائج البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك الخاصة
225ص	الجدول رقم 4/43: نتائج الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك الخاصة
229ص	الجدول رقم 4/44: نتائج الكفاءة الأدائية العاملة في البنوك الخاصة
227ص	الجدول رقم 4/45: نتائج استخدام قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء في البنوك الخاصة
228ص	الجدول رقم 4/46: تحليل نتائج عينة المستثمرين في البنوك الخاصة
229ص	الجدول رقم: 4/47: النماذج الرياضية المستخرجة للبنوك الخاصة
233ص	الجدول رقم 4/48: نتائج الدراسة بالنسبة للبنوك الخاصة
234ص	الجدول رقم 4/49: نتائج الدراسة بالنسبة للبنوك العمومية
235ص	الجدول رقم 4/50: مقارنة النموذج بين البنوك العمومية والخاصة

v

الصفحة	قائمة الأشكال
ص 08	الشكل رقم 1/1: الدورة الاسترجاعية للبيانات
ص 15	الشكل رقم 2/1: خصائص جودة المعلومات
ص 18	شكل رقم 3/1 : العلاقة بين وحدة المعالجة المركزية والمعدات الملحقة
ص 21	شكل رقم 4/1 : مزايا منجم البيانات المباشرة وغير المباشرة
ص 28	شكل رقم 5/1 : الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات
ص 33	شكل رقم 6/1: دورة المعلومات
ص 36	الشكل رقم 7/1: أنواع هيكليات شبكات الاتصال
ص 48	شكل رقم 8/1: المناخ التنافسي للمؤسسة
ص 66	شكل رقم 1/2: نموذج جودة الخدمة
ص 70	شكل رقم 2/2 : مناهج تطوير الخدمات المصرفية
ص 71	الشكل رقم 3/2: محاور التطوير
ص 74	شكل 4/2: مراحل دورة حياة الخدمة
ص 120	شكل 1/3: اطراف التعامل بالبطاقة الائتمانية والعلاقة بينهما
ص 125	شكل 2/3: طريقة التعامل مع الشبكات الالكترونية
ص 143	شكل 3/3: إدارة المخاطر المصرفية الالكترونية
ص 182	الشكل رقم 1/4: توزيع العينة ما بين الجنسين
ص 183	الشكل رقم 2/4: توزيع العينة حسب السن
ص 184	الشكل رقم 3/4: توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي
ص 184	الشكل رقم 4/4: توزيع العينة حسب متغير مجال الوظيفة الحالية
ص 185	الشكل رقم 5/4: توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة
ص 186	الشكل رقم 6/4: توزيع العينة حسب متغير التحكم في جهاز الكمبيوتر
ص 198	الشكل رقم 7/4: توزيع العينة ما بين الجنسين في البنوك العمومية
ص 198	الشكل رقم 8/4: توزيع العينة حسب السن في البنوك العمومية
ص 199	الشكل رقم 9/4: توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي في البنوك العمومية
ص 200	الشكل رقم 10/4: توزيع العينة حسب متغير مجال الوظيفة الحالية في البنوك العمومية

ص 200	الشكل رقم 11/4: توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة في البنوك العمومية
ص 201	الشكل رقم 12/4: توزيع العينة حسب متغير التحكم في جهاز الكمبيوتر في البنوك العمومية
ص 216	الشكل رقم 13/4: توزيع العينة حسب متغير الجنس في البنوك الخاصة
ص 217	الشكل رقم 14/4: توزيع العينة حسب متغير الفئة العمرية في البنوك الخاصة
ص 218	الشكل رقم 15/4: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي في البنوك الخاصة
ص 219	الشكل رقم 16/4: توزيع العينة حسب متغير مجال الوظيفة الحالية في البنوك الخاصة
ص 219	الشكل رقم 17/4: توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية في البنوك الخاصة
ص 220	الشكل رقم 18/4: توزيع العينة حسب متغير التحكم في جهاز الكمبيوتر في البنوك الخاصة

مقدمة عامة

يعد التطور الاقتصادي الحاصل في العالم موازيا للتطور العلمي والتكنولوجي ومرآة عاكسة لما هو جديد في ساحة الابتكارات في شتى المجالات العلمية، خاصة المجال التكنولوجي وما ارتبط به من مصطلحات كثرة المعلومات و تضخم البيانات، انترنت الأشياء، وغيرها من مصطلحات تولد يوميا في الدول المتقدمة نتيجة البحث المتقدم وديناميكيته .

وأصبحت المعرفة والتكنولوجيا هما العنصران الرئيسيان لعوامل الإنتاج في هذا العصر فمن يملك المعرفة يحكم العالم، تلك المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة في الاتصالات وتقنيات المعلومات أو ما اصطلح عليه بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي أصبحت ضرورية للأعمال، كما الماء ضروري للحياة. وقد نقلت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الاقتصاد من الاقتصاد الحقيقي إلى الاقتصاد الرقمي الذي سجل أرباحا خيالية بفضل الربط بشبكة الانترنت التي سهلت إجراء المعاملات دون عناء الانتقال .

كل هذا صب في صالح العولمة وحولها لظاهرة لها الأثر الكبير على مختلف الأنشطة الاقتصادية والمالية وانعكس على الصناعة المصرفية وحدث ما يسمى العولمة المصرفية التي ساهمت في تقديم خدمات مصرفية متنوعة ومبتكرة، حيث أصبحت نوعية وكمية وسرعة تقديم هذه الخدمات من العناصر الأساسية في مجال المنافسة بين المصارف .

وأمام التحولات السريعة التي يشهدها الاقتصاد العالمي، أصبح من الضروري انتهاج إستراتيجية فعالة لإعادة إدماج الاقتصاد الجزائري في الاقتصاد العالمي، وبالسعي لإصلاح الأوضاع الحالية بالقيام بمجموعة من الإجراءات المتوافقة مع برامج تحرير الاقتصاد والمنسجمة مع التوجهات الدولية الحالية التي تتميز بتعميم المنهج الرأسمالي الليبرالي، وفي خضم ما تشهده الساحة الدولية من ابتكارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، على الجزائر إعداد العدة لمواجهة المنافسة الشرسة وبناء اقتصاد صلب ومسايرة ديناميكية الأعمال .

وإن هذه التطورات التي اجتاحت العالم قد ألفت بظلالها على النظام المصرفي في الجزائر، ولذلك فإنه من الضروري القيام بإصلاحات عميقة لهياكله وآليات عمله مع خلق الوسائل الضرورية التي تسمح له بالتكيف مع المحيط الدولي، كما أن التغيرات الناجمة عن الإصلاحات الاقتصادية تكشف عن النقائص وعجز أجهزة التنظيم، حيث أن التأخير في تكييف المنظومة المصرفية، جعل المعايير المعمول بها في القطاع لا تتماشى مع المقتضيات الاقتصادية والاجتماعية الجديدة.

و تعد عصرنة القطاع المصرفي الجزائري جزء من خطة إصلاح شاملة للمنظومة المصرفية الجزائرية، ويعتبر تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية من أكبر مظاهر هذه العصرنة ، هذا النوع من الصيرفة كان نتاج لما شهدته وتشهده الساحة العالمية من ثورة تكنولوجية خاصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي غيرت المعطيات في جميع القطاعات الاقتصادية، فأصبحت بذلك الصيرفة الالكترونية احد أعمدة الاقتصاد الرقمي الذي يميز حاضرتنا.

أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من:

✓ أهمية القطاع المصرفي الذي يمثل تطوره، تطورا للاقتصاد ككل.

✓ أهمية تطوير الخدمات المصرفية باعتبارها صلب العمل مصرفي خاصة في البيئة رقمية، بالإضافة إلى ما تقدمه من آفاق جديدة للعمل المصرفي.

✓ أهمية تبيان توافر المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية من عدمه في البنوك الجزائرية من خلال آراء عمالها تعطي صورة واقعية نستطيع من خلالها معرفة مواقع القوة والخلل وبالتالي تقديم توصيات تساعد في مضيقها قدما ونجاحها .

أهداف البحث:

تهدف الدراسة إلى توضيح جملة من النقاط نوجزها فيما يلي:

✓ إن الهدف الأساسي الذي يسعى إليه البحث هو التطرق لواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك الجزائرية .

✓ تسليط الضوء على أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودور هته الأبعاد في تطوير الخدمات المصرفية.

✓ الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات أو عدم صحتها.

مشكلة البحث:

إن النجاح في تطوير الخدمات المصرفية مرهون بتوفير مجموعة من المتطلبات ،أهمها في هذا العصر توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيإلى أي مدى لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورها في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية ومن هنا نطرح التساؤل: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر عمالها ؟

وتتفرع منه الأسئلة التالية:

✓ ما هو دور توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية ؟

✓ ما هو دور إستراتيجية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية؟

✓ ما هو دور الكفاءة الأداة للعمال في التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية؟

✓ ما هو دور استخدام قنوات الكترونية للعمال في تطوير الخدمات المصرفية ؟

الفرضية الرئيسية: **H1**: أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية.

الفرضيات الفرعية:

✓ H1: أدت توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية .

✓ H1: أدت إستراتيجية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية.

✓ H1: أدت الكفاءة الأداة للعمال في التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تطوير الخدمات

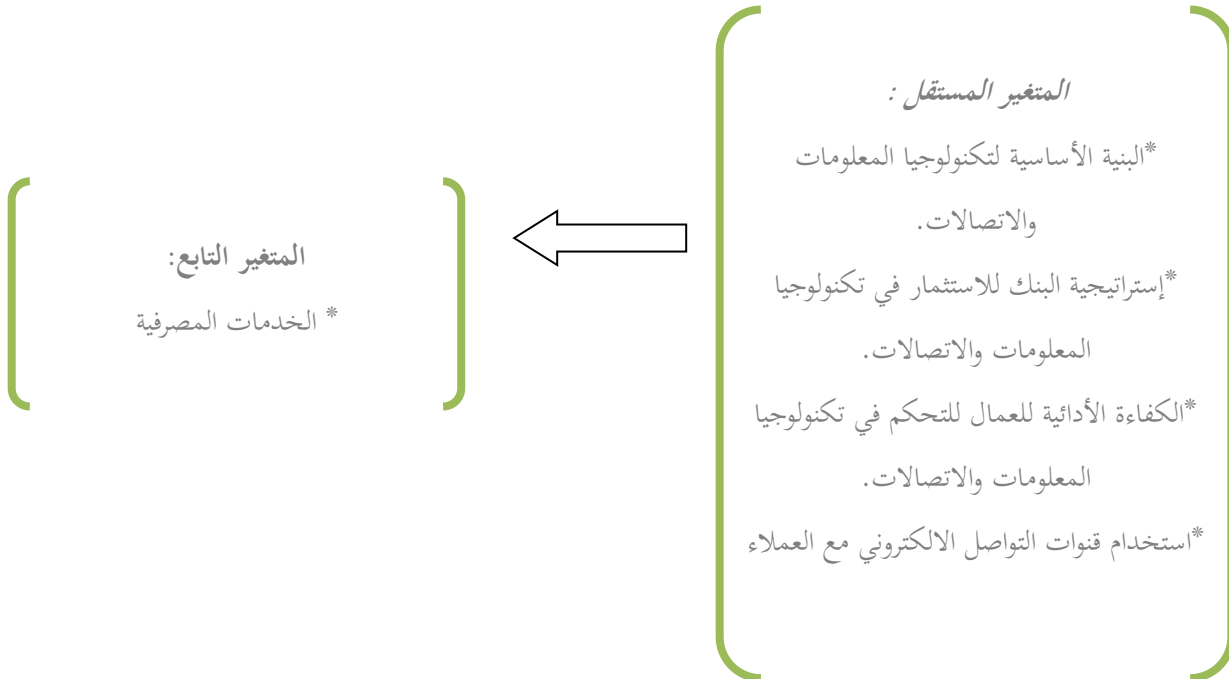
المصرفية.

✓ H1: أدى استخدام قنوات التواصل الإلكتروني مع العملاء إلى تطوير الخدمات المصرفية.

متغيرات البحث:

1. المتغيرات المستقلة: المتغيرات التفسيرية وتتمثل في أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إستراتيجية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الكفاءة الأدائية للعمال في التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استخدام قنوات التواصل الإلكتروني مع العملاء .
2. المتغيرات التابعة: وتتمثل في بعد تطوير الخدمات بأبعادها: تفعيل الصيرفة الإلكترونية، تطوير أداء العاملين، الابتكار في الخدمات المصرفية، تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة، التنوع في الخدمات المصرفية، اختراق السوق.

نموذج الدراسة:



هيكل الدراسة:

بالرجوع إلى الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية الواردة تم تقسيم الدراسة إلى: مقدمة، أربعة فصول وخاتمة.

✓ المقدمة : تناولت الطرح العام للموضوع.

✓ الفصل الأول : تناول الجانب النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجميع المفاهيم المرتبطة بها.

✓ الفصل الثاني: تناول فيه الخدمات المصرفية من حيث مفهومها، أنواعها، استراتيجيات تطويرها والتطورات الحاصلة في القطاع المصرفي.

✓ الفصل الثالث: البنوك الالكترونية أنواعها، وأشكالها وخدماتها المقدمة ميزاتها وسلبياتها.

✓ الفصل الرابع: دراسة عينة من البنوك الجزائرية العمومية والخاصة للتعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تطوير الخدمات المصرفية.

✓ الخاتمة: عرض النتائج المتوصل إليها وتوصيات الدراسة.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: يتمثل البعد المكاني في عينة من البنوك العمومية والخاصة العاملة في مدينة بسكرة وهي بنك الفلاحة و التنمية الريفية و القرض الشعبي الوطني و البنك الوطني الجزائري وبنك التنمية المحلية، بنك التوفير والاحتياط و بنك السلام وبنك تراست وبنك الخليج .

الحدود الزمنية : كانت الفترة ماي جوان جويلية 2021 بين فترة توزيع واسترجاع الاستبيان و تكون مجتمع الدراسة من العاملين بالبنوك المذكورة وتتكون العينة من (110) عامل وتم استرجاع (106) استبانته.

منهج الدراسة:

اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي حيث أنه يعبر عن الظاهرة الاقتصادية المراد دراستها تعبيرا كميا وكيفيا، كما اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:

1-البيانات الأولية: وذلك من خلال الدراسة الميدانية وجمع المعلومات اللازمة من مجتمع الدراسة ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة .

2-البيانات الثانوية : وذلك من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمجلات والمدخلات العلمية التي تتعلق بالصيرفة و تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإثراء الدراسة بشكل علمي.

الأدبيات النظرية والسابقة لدراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية:

من بين الدراسات في هذا المجال نذكر:

1.دراسة (فالح عبد القادر الحوري وعبد الستار العلي، 2007) بعنوان:استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات قيادة التكنولوجيا،التحركات الأولى،والتحالفات التكنولوجية كأساس لتحقيق وتعزيز الميزة التنافسية وقد تم اختيار قطاع المصارف الأردنية المسجلة في بورصة عمان/سوق الأوراق المالية لإجراء الدراسة وتم توزيع 160 استبانة وقد توصلت الدراسة أن عينة الدراسة يدركون الأهمية التي تشكلها استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات الثلاث لدى قطاع المصارف الأردنية كما أظهرت نتائج الدراسة وجود اثر ذي دلالة إحصائية لاستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات الثلاث مجتمعة في تعزيز التنافسية.

2.دراسة(سلوى محمد الشرفا 2008) ،بعنوان دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة،مذكرة ماجستير غير منشورة.

وقد جرى تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة باستخدام استبانته تم توزيعها على جميع المدراء العامين و رؤساء الأقسام في المصارف المبحوثة ، و عددهم (174) موظفاً. و قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

1-تطبق المصارف العاملة في قطاع غزة نظام تكنولوجيا إدارة المعرفة في جميع الوحدات والأقسام، وتحرص على ضرورة الاستفادة من استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة من المهارات والخبرات المتوفرة لديها و استثمار الكوادر البشرية و معارفهم في مجال التنمية و النهضة لتصل إلى مستوى التعايش والتواصل مع العالم المحيط و مواكبة التطورات المتلاحقة في ظل تكنولوجيا المعلومات المتقدمة.

2 -أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود وحدة تنظيمية أو قسم خاص لإدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات داخل أي مصرف في قطاع غزة إلا أنه يتم تطبيق نظم إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات داخل المصارف.

3-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات ومجالات الميزة التنافسية - جودة المنتجات، الأداء المالي، السيطرة على الأسواق، كفاءة العمليات، الإبداع و التطوير- عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

3.دراسة(محمد عبد الرحيم محاسنة وخالد محمد أبو الغنم، 2012) بعنوان:مستوى خصائص تكنولوجيا المعلومات وأثرها في مستوى جودة الخدمات المصرفية ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانته لغرض جمع البيانات حيث تم توزيع 300 استبانته على 24 بنك وتوصلت الدراسة إلى مايلي:

-إن تصورات العاملين في البنوك الأردنية لخصائص تكنولوجيا المعلومات ذات مستوى مرتفع وان تصورات العاملين لمستوى جودة الخدمات المصرفية ذات مستوى مرتفع أيضا.

وجود اثر لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات، الأمن والشبكات الالكترونية والأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات في جودة الخدمات المصرفية وان أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات تفسر ما مقداره 53.2% من التباين في مستوى جودة الخدمات المصرفية في البنوك الأردنية.

4.دراسة (سماح ميهوب بعنوان اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية دراسة حالة -نشاط البنك عن بعد - 2014)مذكرة تخرج دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية

توصلت الدراسة إلى أن وجود التقنيات الحديثة يساعد المصرف على تطوير أدواتها التجاري من خلال تحسين جودة الخدمات المصرفية التحكم في التكاليف وجعل الخدمات منافسة كما يساهم في تحقيق عامل التنويع في طرق عرض الخدمة من خلال القنوات المصرفية المتعددة التي تبنتها المصارف عبر الزمن منها قنوات تقليدية، الصراف الآلي، الهاتف النقال، التلفزة الرقمية والانترنت، كما دفعت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المصارف إلى تطوير أدوات ووسائل الدفع لتصبح ملائمة لطبيعة المعاملات الحديثة وتماشى وبيئة الأعمال الالكترونية.

5.دراسة (كريمة بن شنيعة وعبد القادر مطاي،2019) بعنوان:مقومات تنشيط التجارة والصيرفة الالكترونية بالجزائر،مقال،وهدفت إلى دراسة مقومات تنشيط التجارة و الصيرفة الالكترونية بالجزائر من خلال دراسة واقع كل منهما ومدى توافر وملائمة البنية التحتية والبيئة القانونية والتشريعية،وخلصت أن الجزائر لا تزال متأخرة في مجال التجارة و الصيرفة الالكترونية في الوقت الذي قطعت فيه الكثير من الدول أشواطا كبيرة في هذا المجال سعت الجزائر إلى تحديث نظم ووسائل الدفع لتواكب التطورات التكنولوجية لكنها لم تحقق النتائج المرجوة ويعود ذلك إلى غياب الثقافة المصرفية ونقص الثقة في المعاملات الالكترونية لقلّة الحماية، وعدم وضوح البيئة التشريعية والقانونية فيما يتعلق بوسائل الدفع الالكترونية وعمليات التجارة الالكترونية.

6.NAZARITEHARNI ,A,MASHALI ,B.(2020.)،دراسة بعنوان تأثير تطوير قنوات مبتكرة لتقديم الخدمات المصرفية على حصة البنوك في السوق، قام الباحثان بتحليل تأثير تطوير قنوات مبتكرة لتقديم الخدمات المصرفية على حصة البنوك في السوق. كان المجتمع الإحصائي لهذا البحث هو المقر المركزي لبنك شهر وفروعه في طهران ، إيران. تم تطوير استبيانات لجمع البيانات. تم اختبار صحة و موثوقية المقاييس من قبل رأي الخبراء و Cronbach's alpha. استخدم الانحدار الخطي لتقييم تأثير القنوات المبتكرة ، بما في ذلك الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ، وأجهزة الصراف الآلي (ATM) ، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ، والخدمات المصرفية عبر الهاتف (TB) ، ونقاط البيع (POS) على حصة البنوك في السوق. أشارت النتائج إلى أن بعض هذه القنوات ، بما في ذلك الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ونقاط البيع ، تؤثر بشكل إيجابي على حصة البنك في السوق. تم رفض تأثير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وتطوير أجهزة الصراف الآلي ، على حصة البنوك في السوق. توسع نتائج هذه الدراسة من فهمنا لكيفية قيام مديري البنوك بتحسين حصتهم في السوق من خلال تطوير قنوات مصرفية إلكترونية مبتكرة.

الفصل الأول:

الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

مقدمة الفصل الأول:

نعيش اليوم في اقتصاد جديد أصبح فيه امتلاك التكنولوجيا والتحكم بها أساسا لاستمرار العمل والتنمية الاقتصادية ومرتبطا بتطور المجتمعات في عصرنا الحالي بل و أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات Technologie de l'information et de la communication بمثابة القلب النابض لمختلف المؤسسات في مختلف الأنشطة سواء اقتصادية أو تعليمية أو بحثية أو صحية ، كما أنها الأداة التي من شأنها تسريع التنمية وجعل العلاقات الدولية أكثر اندماجا وتفاعلا، و نجد أن تكنولوجيا المعلومات لا يمكن فصلها عن تكنولوجيا الاتصالات فهما وجهان لعملة واحدة على أساس أن ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات و التي كانت نتيجة لتفجر المعلومات وظهور البيانات الضخمة وتطور طرق معالجة هذه البيانات وتخزينها كما لتطور وسائل الاتصالات عظيم الأثر في تسهيل المعاملات وتسريعها فنجد أن الحاسوب يستخدم في كافة المعاملات الاقتصادية في العالم المتطور أو العالم النامي مدفوعا بالانتشار السريع للهواتف النقالة الذكية فإمكانية الوصول إلى المعرفة، السلع، الخدمات أصبح بفضل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أمرا يسيرا ، كما أصبحت المعاملات تمتاز بديناميكية كبيرة بل وأصبح العالم كله قرية واحدة ، وقد ارتأينا الإلمام بجوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذا الفصل تحت عنوان الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقسمناه إلى مباحث كما يلي:

المبحث الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثالث: تكنولوجيا الاتصالات.

المبحث الرابع: البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المبحث الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

للكحوض في تكنولوجيا المعلومات نتعرف أولاً على أهم المصطلحات ذات الصلة.

المطلب الأول: التكنولوجيا

(1) ماهية التكنولوجيا:

يعتبر اصطلاح التكنولوجيا من أكثر المفاهيم المتداولة في الوقت المعاصر سواء من الأفراد أو المتخصصين.

وكلمة التكنولوجيا كلمة معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية ولا في قواميسها، وتقابلها كلمة تقنية .

التكنولوجيا كلمة يونانية الأصل تتكون من مقطعين، المقطع الأول: Techno تكنو ويعني حرفة أو مهارة، أو فن، أما الثاني، logy لوجيا ويعني علم أو دراسة، ومن هنا فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق.¹

وعليه فإن المصطلح يربط ذهن الإنسان أو إبداعه الفكري أو خياله العلمي بالتطبيق المادي أي يربط النتاج النظري بالتجهيزات الرأسمالية وكل ذلك يكون من خلال معالجة هادفة لإحداث تحولات في كل هذا الأسلوب والوسيلة معاً.²

وهي الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية، والاجتماعية، وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى وأنفع للمجتمع.³

ويعرفها المعجم أنها اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلاً على كونها مجموعة من الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة البشر ورفاهيتهم والتقنية هي أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية أو طريقة لانجاز غرض منشود.⁴

¹ - جمانة الزغبى، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، دراسة تطبيقية سلسلة أطروحات الدكتوراه، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر ، 2015، ص 35.

² - هوشيار معروف، تحليل الاقتصاد التكنولوجي، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن ، 2013 ، ص 24.

³ - جمال أبوشنب، العلم والتكنولوجيا من البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999، ص 81.

⁴ - غسان قاسم، داود اللامي، إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومدخل تقنيات تطبيقات عملية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 22.

إن المفهوم الشائع لمصطلح التكنولوجيا هو استعمال الكمبيوتر والأجهزة الحديثة، وهذه النظرة محدودة الرؤية، فالكمبيوتر نتيجة من نتائج التكنولوجيا.

(2) التكنولوجيا ومفاهيم أخرى: التداخل والتمايز:¹

1.2 - علاقة العلم بالتكنولوجيا:

التكنولوجيا هي معرفة الوسيلة (know-how) في حين أن العلم هو معرفة العلة (know-why)، فالعلم ينتج المعرفة أما التكنولوجيا فتساعد على إنتاج الثروة، ومن الناحية التاريخية تعتبر التكنولوجيا أكثر تبعية للعلم، إذ أن العلم يعتمد على البحوث المبتكرة، في حين تعتمد التكنولوجيا على تطبيق الابتكارات في أنشطة ذات قيمة اقتصادية.

2.2 - علاقة التكتيك بالتكنولوجيا:

إن مفهوم التكنولوجيا أخذ في العقود الأخيرة تمتص تدريجياً مفهوم التكتيك (التقنية) وهناك فرق بين كتابة تاريخ التكنولوجيا وتاريخ التقنيات، وقد حاول A.Ksen تركيب مفهوم منشود، يتعلق بالجوانب اللغوية والتاريخية التي ارتبطت مع اصطلاح التكنولوجيا لاسيما عدم التمييز بين مفهومي التكتيك والتكنولوجيا وجواز الإحلال بينهما. إن مصطلح التكتيك هو لفظ قديم يعبر عن الطريقة أو الأسلوب الذي يستخدم الإنسان في انجاز عمل أو عملية ما، أما التكنولوجيا بمعناها الأصلي فهي علم الفنون الإنتاجية والمهن ودراسة المادة التي تصنع منها الآلات والمعدات وهي مفهوم حديث نسبياً ظهر مع بداية الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر عندما بدأت الآلة تأخذ أهميتها المتنامية ومكانتها البارزة في مجال الإنتاج الصناعي.

3.2 - علاقة التكنولوجيا ومنتجات التكنولوجيا:

حيث أن أغلب الباحثين في موضوعات التكنولوجيا يخلطون بين التكنولوجيا ومنتجات التكنولوجيا حيث أن التكنولوجيا هي المعرفة والمهارة، في حين يجري الحديث عنها من جانب هذا الفريق على أنها الآلات والمعدات والخبراء، والحقيقة هي أن هذه العناصر الأخيرة هي مجسّدات التكنولوجيا أو منتجاتها، وكذلك يخلطون بين نقل الآلات والمعدات والخبراء من دول إلى دول أخرى على أنه نقل للتكنولوجيا ولكن ذلك لا يتضمن أكثر من نقل منتجاتها التكنولوجيا أما التكنولوجيا ذاتها أي (المعرفة والخبراء والمهارات) فتظل قابعة في مراكز توليدها الأصلية أي في مكاتب ومختبرات ومصانع الاقتصاديات المتقدمة ذاتها.

¹ - سالم عبد الحسن رسن، حسن جمال حسن، المعرفة التكنولوجية أداة فعالة في عملية التنمية الاقتصادية، "اقتصادات الأسكوا حالة دراسية"، مجلة، الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة واسط، العراق، العدد 23، 2016، ص 2، 3.

4.2 - علاقة التكنولوجيا بالتقدم التكنولوجي:

التقدم التكنولوجي يعني تبني فنون أو أساليب إنتاجية جديدة يمكن العاملين من إنتاج السلع بجزء من التكاليف السابقة، وبما أن التقدم في التكنولوجيا الحديثة يحدث عمومًا نتيجة للاستثمار المنظم في البحث والتطوير، فإنه يتطلب تضحية بنفقات استثمارية إضافية.¹

المطلب الثاني : المعلومات : Information

1) تعريف المعلومات : Information

هي جملة البيانات والدلالات والمعارف والمضامين التي تتصل بالشيء أو الموضوع، وتساعد المهتمين بالتعرف عليه والعلم به.²

و استخدمت كلمة معلومات استخدامًا متباينًا بتباين المجالات حتى كادت تفقد معناها بدون ربطها بموضوعات علمية أو اجتماعية أو غيرها، وهناك أكثر من أربعمئة تعريف للمعلومات قامت بوضعها متخصصون في مختلف المجالات والثقافات والبيئات وأوضح بأن المستوى الفلسفي هو أكثر شمولية.³

و هي بيانات خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير ويتم استخدام المقارنات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها مع بعض بمعنى تصنيفها وتحليلها وتنظيمها وتلخيصها، وتتم معالجتها من أجل تحقيق هدف ما، كاتخاذ قرار معين والاستفادة منها بعد أن أصبح لها معنى.⁴

ومن الناحية الاقتصادية، المعلومات هي سلعة أو خدمة في حد ذاتها، أي أنها تحتاج إلى مصادر لإنتاجها، ولها قيمة اقتصادية.⁵

و يذهب بعضهم الآخر ويصف المعلومات من حيث الاستخدامات بأنها تمثل إحدى الخصائص الأساسية للكون، شأنها في ذلك شأن المادة والطاقة، فالمعلومات ليست مقصورة على الكائنات الحية ولكنها جزء من

¹ - المرجع السابق، ص 2، 3.

² - شادن اليافي، الإنسان والمعرفة في عصر المعلومات، دار العبيكان، الرياض، 2001، ص 20.

³ - أحمد نافع المدادحة، عدنان عبد الكريم الذيابات، اقتصاديات المعلومات والمعرفة، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 100.

⁴ - جمانة زياد الزغبى، مرجع سابق، ص 29.

⁵ - جعفر حسن جاسم، الاقتصاد الرقمي، دار أسامة، الأردن، 2005، ص 58، 59.

محتوى أي نظام يعرض عملية التنظيم، أي أنه إذا كانت الكتلة هي التعبير عن المادة، وقوة الدفع هي التعبير عن الطاقة الميكانيكية، فإن التنظيم هو التعبير عن المعلومات.¹

(2) المقابلة بين البيانات والمعلومات:

كلمة بيانات data هي جمع كلمة بيان datum وتعني حقيقة معينة.

والبيانات هي أيضاً مجموعة من الحقائق والمشاهدات أو القياسات والتي تكون على صورة أرقام أو حروف أو رموز أو أشكال خاصة وتصف فكرة أو موضوع أو حدث أو هدف أو أية حقائق أخرى، ومن ثم تعتبر البيانات مجموعة من الحقائق الخام الغير مرتبة أو غير معدة للاستخدام وكثيرا ما يترادف استخدام أو وضع أحدهما مكان الأخرى وعلى الرغم من ذلك يوجد خلاف معنوي كبير بين الكلمتين إذ يمكن النظر إلى البيانات على أنها المادة الخام التي يتم تشغيلها للحصول على شكل مفيد واسع الاستخدام وتعرف في هذه الحالة "بالمعلومات"، أي أنه يمكن القول بأن البيانات هي المادة الخام التي تشتق منها المعلومات.²

ويكون من الضروري أن تتوفر في البيانات بعض الخصائص للحصول على المعلومات جيدة وبعض هذه الخصائص:³

- يجب أن تكون البيانات على درجة كبيرة من الدقة وخالية من الأخطاء.
- يجب أن تكون البيانات ممثلة لواقع الأشياء حتى تعبر عن حقيقة الأمور.
- يجب أن تكون البيانات شاملة دون تفصيل ودون إيجاز يضيع معناها.
- يجب أن تكون البيانات مشتقة فيما بينها دون غموض أو تناقض.

(3) خصائص المعلومات:⁴

1. خاصية التميع والسيولة، فالمعلومات ذات قدرة هائلة على تشكيل أي إعادة صياغة، فيمكن تمثيل المعلومات نفسها في صورة قوائم أو أشكال بيانية أو رسوم متحركة أو أصوات ناطقة.
2. قابلية نقلها عبر مسارات محددة (الانتقال الموجه) أو بثها على المشاع لمن يرغب في استقبالها.
3. قابلية الاندماج العالية للعناصر المعلوماتية، فيمكن بسهولة تامة ضم عدة قوائم في قائمة واحدة.

¹ - المرجع السابق، ص 52.

² - محمد السعيد خشبة، نظم المعلومات المفاهيم والتحليل والتصميم، مطابع الوليد، القاهرة، 1992، ص 47.

³ - محمد الصيرفي، نظم المعلومات الإدارية، ط1، مؤسسة حورس الدولية، مصر، الإسكندرية، 2005، ص 69.

⁴ - أحمد نافع المدادحة، عدنان عبد الكريم الذيابات، مرجع سابق، ص 122.

4. بينما تتسم العناصر المادية بالندرة وهو أساس اقتصادياتها، تتميز المعلومات بالوفرة، لذا يسعى منتجوها إلى وضع القيود على انسيابها لخلق نوع من الندرة المصطنعة حتى تصبح المعلومة سلعة.
5. عدم تأثرها بالاستهلاك فخلافا للموارد المادية التي تنفذ مع الاستهلاك لا تتأثر موارد المعلومات بالاستهلاك.
6. سهولة النسخ، حيث باستطاعة مستقبل المعلومة نسخها.
7. استنتاج معلومات صحيحة من معلومات غير صحيحة أو مشوشة، وذلك من خلال تتبع مسارات عدم الاتساق والتعويض عن نقص المعلومات.
8. يشوب معظم المعلومات درجة من عدم اليقين، إذ لا يمكن الحكم إلا على قدر ضئيل منها بأنه قاطع بصفة نهائية.
9. التوقيت المناسب.

(4) تصنيف المعلومات:

إن متطلبات المعلومات متنوعة ومتعددة داخل المنشأة وقد تختلف من منشأة لأخرى ومن ثم يصعب وجود تصنيف واحد محدد للمعلومات وبعض التصنيفات المستخدمة لتقسيم المعلومات:¹

- معلومات إدارية ومعلومات مالية.
- معلومات دورية ومعلومات غير دورية.
- معلومات تنفيذية ومعلومات غير تنفيذية.
- معلومات رسمية ومعلومات غير رسمية.

وأهم أنواع المعلومات، المعلومات الرسمية وغير رسمية إضافة إلى المعلومات داخلية وخارجية .

✓ المعلومات الرسمية وغير الرسمية:

تعبر المعلومات الرسمية المنتج الأول لنظام المعلومات الجيد وتمثل:²

- الاحتياجات الرقابية
- المتطلبات القانونية
- التشريعات الحكومية
- الميزانيات التنظيمية

¹ - محمد السعيد خشبة، مرجع سابق، ص 49.

² - المرجع السابق، ص 50.

- الإجراءات المحاسبة
- المتطلبات التخطيطية
- عمليات اتخاذ القرار.
- متطلبات الاتصال.
- والمستندات والفواتير.

فالمعلومات الرسمية هي كل المعلومات التي يتم انتقالها في الإطار الرسمي للمنظمة أو يمكن أن نقول عنها كل المعلومات التي تخرجها وتقدمها نظم المعلومات داخل المنظمة.¹

أما المعلومات الغير رسمية فهي تلك المعلومات التي يتم تداولها وانتقالها عبر علاقات غير رسمية في المنظمة، أو هي المعلومات التي تأتي من خارج نظام المعلومات الخاص بالمنظمة.²

✓ معلومات داخلية وخارجية:

فحسب هذا التقسيم هناك مصدرين للمعلومات، داخلية وخارجية، فالمعلومات عن عمليات المنظمة تعد معلومات داخلية، أما المعلومات عن البيئة فهي معلومات خارجية.³

فمصادر البيانات والمعلومات اللازمة في البنوك يمكن تصنيفها إلى مجموعتين داخلية وخارجية.

(5) الدورة الاسترجاعية للمعلومات:

إن علاقة البيانات بالمعلومات ذات طبيعة دورية، حيث يتم تجميع وتشغيل البيانات للحصول على المعلومات، وتستخدم هذه المعلومات في اتخاذ القرارات التي تؤدي بدورها إلى تنفيذ مجموعة من الإجراءات، التي تؤدي إلى مجموعة إضافية من البيانات يتم مرة أخرى تجميعها ومعالجتها للحصول على معلومات إضافية أخرى لاتخاذ قرار آخر يؤدي بدوره إلى تنفيذ مجموعة جديدة من الإجراءات.⁴

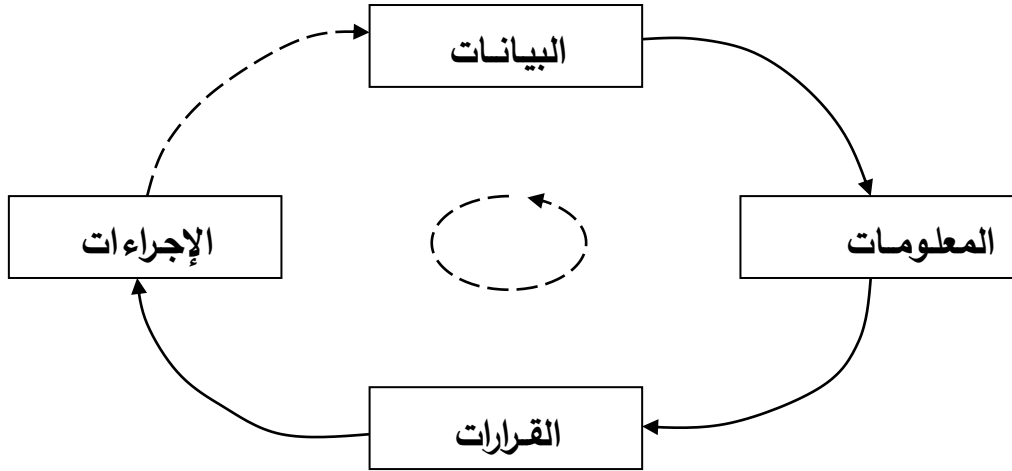
¹ - سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 107.

² - المرجع السابق، ص 107.

³ - المرجع السابق، ص 107.

⁴ - محمد السعيد خشبة، مرجع سابق، ص 48.

شكل رقم 1/1: الدورة الاسترجاعية للمعلومات



المصدر: محمد السعيد خشبة، نظم المعلومات المفاهيم والتحليل والتصميم، مطابع الوليد، القاهرة، 1992، ص 48.

6. مصادر المعلومات:

تختلف مصادر المعلومات حسب احتياجات المنشأة وطبيعة عملها ويمكن تصنيفها إجمالاً إلى :

أ- المصادر الداخلية: وأهمها: ¹

وهي التي يتم تداولها داخل المنظمة حيث تسجل وتدون في الدفاتر والسجلات وتحلل في قسم الدراسات الداخلية للمنظمات ومن أهمها:

➤ **بيانات ومعلومات عن الأداء:** وتشمل كل ما يدخل إلى العملية الإدارية في المصرف من عناصر في شكل مدخلات محسوبة بدقة، وما يخرج عنها من خدمات لها جودة معينة.

➤ بيانات ومعلومات عن الودائع ومصادر التمويل، والقروض وعن التكاليف المتعلقة بالأجور وغيرها.

➤ بيانات ومعلومات عن السياسات، والخطط المستقبلية للبنك، واللوائح التنظيمية الداخلية، وجميع التعليمات التي تحدد سير العمل المصرفي.

ب- **المصادر الخارجية:** وتشمل في المجالات والنشرات الدورية التي تأخذ شكل نشرات أو مجالات دورية أو خطابات تعليمية صادرة عن الوزارات والمؤسسات المالية العامة والمنظمات الأخرى، سواء كانت محلية أو دولية، الانترنت إلا أن أحياناً تواجد صناع ومتخذ القرار بعض الصعوبات فيما يتعلق بالحصول على المعلومات من المصادر الخارجية لأن الجهات التي تملك البيانات والمعلومات كثيراً ما تتردد في تقديمها بحجة سريتها.

¹ - حسين ذيب، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان-دراسة حالة عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة خلال سنة 2010، مذكرة ماجستير غير منشورة في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر، 2012، ص 9.

ت- توفر المعلومات عبر الانترنت: رغم أن الانترنت لا تعتبر حالياً مرجعية ذات مصدقية مرتفعة إلا أنها في الحقيقة أكثر مصادر المعلومات قراءة وانتشاراً. كما أن النشر فيها يتميز غالباً بوجود التقييم المرافق للمواضيع المطروحة، وبالتالي فهي إن لم تكن مرجعية أولى فلا يمكن تجاهل كونها إحدى المرجعيات الثقافية التي تفرض نفسها وضرورة الإشارة إليها.¹

7. الخصائص الاقتصادية للمعلومات:

إن الخصائص الاقتصادية للمعلومات خصائص معقدة غير عادية وهي تتمركز حول ما يطلق عليه الاقتصاديون «خصائص معقدة وغير عادية».

- **المعلومات سلعة:** إن المعلومة سلعة، شأنها شأن بقية السلع فهي تنتج وتعبأ بأوعية متفق عليها، وتسوق وتستخدم إلا أنها تختلف عن السلع الأخرى في أن:
 1. المعلومات لا تفنى، بل تنمو وتتجدد، مهما تعدد مستخدموها.
 2. المعلومات أهمية خاصة: فهي سلعة لا يمكن الاستغناء عنها ويمكن للمتحمك فيها أن يتحكم في جميع قدرات المجتمع، وهي سلعة إستراتيجية.
 3. لا ينطوي تبادل المعلومات عن التنازل عنها: فرغم أنها سلعة إلا أن من يقدم المعلومات لا يتنازل عنها، وإنما يظل محتفظاً بها، في الوقت نفسه، على عكس غيرها من السلع.
 4. تخضع عملية تداول المعلومات لآلية السوق.
 5. تعد المعلومات المنتج الأكثر اعتماداً على تقنيات الاتصالات وقد أدى التطور الحاصل في هذه التقنيات إلى تسهيل بث وتدفق المعلومات.
 6. بعض أنواع المعلومات تخضع للاحتكار المطلق أو ما يسمى براءة الاختراع.

- **المعلومات مورد رأسمالي:** إذا أنها تمثل مورداً أساسياً في أي نشاط مهما كانت طبيعته ومجالاته.
- **الندرة النسبية للمعلومات:** بالرغم من أن الكميات الموجودة من المعلومات والمتاحة للمستفيدين قد تبدو كبيرة بشكل عام سواء على المستوى الفردي أو المنظمي أو الإقليمي أو العالمي إلا أن المعلومات تنصف بالندرة النسبية مقارنة بالاحتياجات الإنسانية المتزايدة والمتنوعة والمتجددة والمتطورة باستمرار، لمختلف المستفيدين والتي يجب إشباعها.

¹ - كمال رزيق، حيدر أحمد عباس، المبادئ الأساسية في تصميم المنتجات المعلوماتية، مجلة الباحث الاقتصادية، جامعة برج بوعريش، العدد الأول، السنة الأولى، 2014، ص 5.

8. أهمية المعلومات:

✓ الأهمية الاقتصادية للمعلومات:

إن أقدر الناس على التخطيط والتعامل مع الأشياء هو من يمتلك المعلومات بشتى صورها وأشكالها، فبقدر ما يحوزه الأشخاص أو الدول من معلومات بقدر ما يكونوا في مواقع أكثر قوة وأقدر على التصرف.¹

إن المعلومات تمثل ثروة وطنية، ورافدًا من روافد التقدم والبناء الحضاري، في مختلف مجالات الحياة، وقد أدركت الدول المتقدمة أهمية المعلومات، بوصفها موردًا استراتيجيًا لا يقل أهمية عن الموارد الأخرى لكونها عنصرًا لا غنى عنه في الحياة اليومية في واتخاذ القرارات، ودعم نشاطات البحث العلمي وركيزة الأساسية للتقدم العلمي والحضاري لقد باتت من تمتلك تقنيات ونظم المعلومات متطورة هو الأقوى، لأن قدرة الإنسان على استثمار الموارد الأخرى مرهون بقدرته على توفير المعلومات وتنظيمها، وحسن استثمارها، لأن الدور الذي تؤديه المعلومات في تحقيق عملية التنمية، كعنصر أساسي من عناصر الإنتاج ومورد استثماري حيوي للتنمية.²

وتتضح أهمية المعلومات بشكل عام في أنها:

- 1- تساهم بتنمية الدولة على الإفادة من المعلومات المتاحة والخبرات، التي تحققت في الدول الأخرى.
- 2- تساعد في ترشيد وتنسيق ما تبذله الدولة في الحث والتطوير في ضوء ما هو متاح من معلومات.
- 3- أنها تضمن قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات.
- 4- توفير بدائل وأساليب لحل المشكلات الفنية والتقنية واختبارات تكفل الحد من هذه المشكلات في المستقبل.
- 5- ترفع مستوى فعالية وكفاءة الأنشطة الفنية في قطاع إنتاج الخدمات.
- 6- تؤدي إلى ضمان القرارات السلمية في جميع القطاعات وعلى مختلف مستويات المسؤولية.

✓ الأهمية التنموية للمعلومات:

تعد المعلومات الركيزة الأساسية لإحداث أي تنمية في المجتمع في مختلف القطاعات الخدمية والإنتاجية، كذلك اهتمت الدول بالتركيز عليها، وأنشأت لها العديد من المراكز العلمية التي أنيطت لها توفير المعلومات اللازمة والتخطيط والتنفيذ، ولاسيما في مجال صناعة المعلومات.

1- محمد السعيد خشبة، مرجع سابق، ص 60.

2- المرجع السابق، ص 61.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وتزدهر هذه الصناعة بشكل خاص في الدول التي تقترب من التحول إلى مجتمعات صناعية إلى مجتمعات ما بعد الصناعية التي تعتمد إنتاجية الاقتصاد فيها على مورد المعلومات بصورة أساسية، وأصبح الاستثمار في صناعة المعلومات من الاستثمارات الكبيرة والمربحة لما تحققه من إسهامات في الدخل القومي، ويمكن القول إن عالم المعلومات ينقسم إلى فئتين من الدول؛ دول غنية ومنتجة للمعلومات، ودول فقيرة وغير منتجة للمعلومات وفي ذات الوقت تعمل الدول الغنية بالمعلومات على إقامة البنى التحتية لطريق المعلومات الفائق السرعة، تنعم بالتفاعل الإيجابي أخذًا عطاءً مع مراكز المعلومات، بينما تظل الدول الفقيرة تحت رحمة التلقي السلبي لما تستقبله من خلال الأقمار الصناعية.¹

إن التنمية عملية تركز على المعرفة، وتشارك فيها المعلومات مشاركة فعالة، والمعرفة بمراحلها وأشكالها ومستويات المختلفة، وفي المجالات المتعددة، لا تتشكل إلا بالمعلومات المتنوعة وتتضح مظاهر مشاركة المعلومات في تنمية الجوانب الآتية:

- 1- التنمية الديمقراطية والاجتماعية، ليصبح الأفراد بالمعلومات، قادرين على اتخاذ القرارات التي تشكل منهج حياتهم، وتمكنهم من المشاركة في تنمية مجتمعاتهم.
- 2- الاغناء الثقافي، حيث تؤدي المعلومات دورا حاسما في التنمية والتغير الثقافي، كما أن نظم المعلومات والاتصالات وسيلة لتسجيل وحفظ الثقافات المحلية وتوفيرها للمجتمع.
- 3- البحث والتعليم: فالمعلومات هي الركيزة الأساسية للعمليات البحثية والتعليمية.
- 4- التنمية الاقتصادية: فاققتصاد أي دولة لا يرقى إلا بالاعتماد على المعلومات وتقنياتها.

جدول رقم 1/1 : أهمية المعلومات

القطاع الزراعي	زيادة الإنتاجية لما توفره المعلومات من معطيات جديدة وخبرات قديمة للمزارعين سوف تتداول بينهم (قراءة النشرات الزراعية-اختصار المسافات والزمن والتكلفة)
القطاع الصناعي	- متابعة المشاريع - الاطلاع على كل ما هو جديد من أفكار وابتكارات وتطورات تقنية. - ابتكار منتجات صناعية جديدة - إعداد دراسة الجدوى بالنسبة للمشاريع. - إنشاء المشاريع العابرة للقارات. - اختصار المسافات والزمن والتكلفة.

¹ - جعفر حسن جاسم، ص 62، 63.

<p>- المعلومات هي ركيزة أي بحث علمي، وذلك لتحقيق أقصى درجة من الدقة، والنتائج الواقعية.</p> <p>- الاستفادة من الخبرات السابقة وعدم التكرار.</p> <p>- توسيع المدارك والمعارف.</p> <p>- اختصار المسافات والزمن والتكلفة.</p> <p>- إمكانية تعاون مع الباحثين في الجامعات المتطورة.</p>	<p>قطاع التربية والتعليم</p>
<p>- التعاون الدولي في مشاريع مختلطة الجنسية</p> <p>- اختصار المسافات والزمن والتكلفة</p> <p>- ابتكار منتجات خدمية جديدة.</p>	<p>قطاع الخدمات</p>

المصدر: جعفر حسن جاسم، الاقتصاد الرقمي، دار أسامة، الأردن، 2005، ص 64 بالتصرف.

ثروة المعلومات = ثروة تعادل الموارد الطبيعية والبشرية

وأهم ما يميز العلاقة بين المعلومات واتخاذ القرار ارتباطها بمفهوم قيمة المعلومات أو الفائدة المتوقعة منها، وتحدد فائدة المعلومات بمقدار الربح الاحتمالي المتوقع، حيث يتم تحديد قيمة المعلومة أو منفعتها عند المقارنة بين تكلفة الحصول على المعلومة مع الربح التي تمت التضحية به عند عدم اختيار البديل الأمثل، لذلك فإن عملية قياس قيمة المعلومات تخضع لعدد من الفروض الأساسية ومنها:

- أن المعلومات تقلل من درجة عدم التأكد لدى اتخاذ القرار.
- إن المعلومات التي تحقق أكبر قدر من القيمة المتوقعة ستكون هي الأفضل من وجهة نظر متخذ القرار.
- على متخذ القرار أن يقارن بين قيمة المعلومات وبين تكلفة إنتاج المعلومات والحصول عليها، إذ يجب أن تكون قيمة المعلومات أكبر من تكلفتها، إن لم تكن تساويها على الأقل.

ومنفعة المعلومات تتمثل في مدى إسهامها في ترشيد القرارات المختلفة وتزداد الفائدة المحققة منها، كلما زادت قيمة المعلومات التي تتضمنها الفوائد المالية ولا تتحدد هذه المنفعة بحجم المعلومات بل تمدد قدرتها على التأثير على القرار.¹

¹ - إسماعيل مناصرية، أثر نظم المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات دراسة استكشافية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد التاسع والعشرون، جامعة محمد خيضر بسكرة، فيفري 2013، ص 157.

المطلب الثالث: جودة المعلومات:

تعد المعلومات اليوم أساس العمل المنظمي الناجح لما لها من نتائج على القرارات، وللحصول على قرارات صائبة وسليمة نتطرق لجودة المعلومات.

ترتبط القرارات بالمعلومات ارتباطاً وثيقاً والقرار بالرغم من نتائجه يستلزم معلومات تتصف بالجودة.

1. مفهوم جودة المعلومات:

يمكن القول بأنه لا يوجد تعريف محدد لجودة المعلومات حيث يختلف مفهوم الجودة باختلاف وجهات النظر منتجي ومستخدمي المعلومات، ففي حين يركز منتج المعلومات على الدقة بوصفها مقياس للجودة يركز مستخدمو المعلومات على المنفعة والفاعلية والتنبؤ كمقياس لهذه الجودة.¹

وقد عرفت بأنها درجة الإيفاء بالاحتياجات والتوقعات من قبل مقدمي المعلومات أو منتجي المعرفة عند قيامهم بأعمالهم في حين عرفها المعهد القومي للمقياس والتكنولوجيا الأمريكي (NAST) بأنها المصطلح الذي يحمل في طياته أبعاد المنفعة والموضوعية والنزاهة.²

وفي دراسات أخرى جرى تحديد أبعاد جودة المعلومات بسبعة، (النطاق، الشكل والتنسيق، التفرد، الصلاحية، الدقة الآنية، قابلية الوصول) فيما تناول كتاب آخرون بإضافة معايير تتلاءم مع حوكمة الشركات (معايير فنية، قانونية، رقابية، مهنية).

جدول رقم 1/2: أبعاد الجودة ووصفها

الوصف	الأبعاد
هو المجال الذي يقوم مصدر المعلومات باكتشاف الموضوع من حيث الفترة الزمنية، النظام	1. نطاق التغطية

¹ - مؤيد الساعدي، سلمان عبود زياد، مرجع سابق، ص 13.

² - المرجع السابق، ص 14.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الجغرافي، التغطية المرتبطة بالموضوع.	
2. الموضوعية	هي خلاف التحيز وتظهر عندما تحلل المعلومات بلغة أو بطريقة لا تراعي التوازن في وجهات النظر فهي الوضوح والفهم الدقيق وبالتالي فإنها تقلص عدم التأكد والمخاطرة.
3. الدقة	تصف المعلومات التي لا تثير الشك وأنها تتضمن تدقيق الوقائع والحقائق قبل النشر.
4. التوقيت	يشير إلى معلومات المحدثه قبل النشر، أنها مقدمة عن الحاجة، النشر.
5. حوكمة المعلومات	يشير إلى المسألة والنزاهة، والشفافية، والمراجعة لحماية المعلومات من التعديل غير المرخص والتزوير والإعلان والتلاعب وأن تكون المعلومات دقيقة ومتاحة.
6. زبونية المعلومات	جودة المعلومات تعني ملاءمتها الحاجات وتوقعها المستفيدين أو الزبائن وتقديمها بطريقة أفضل.
7. التنسيق وحماية العرض	يشير إلى تنظيم المعلومات وعرضها بالشكل والأسلوب والتسلسل الملائم وحماية الأدوات والوسائط المتعددة العرض.
8. الصلاحية	الناشر عن التعامل مع جهة حكومية أو قانونية فإن المصدر يكون هو المقدم الرسمي للمعلومات.

المصدر: مؤيد الساعدي، سلمان عبد زياد، جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الإستراتيجية، دراسة ميدانية في عينة من المصارف العراقية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 3 لسنة 2013، ص 14، 15 بالتصرف.

2. أبعاد جودة المعلومات إلى:

✓ بعد المحتوى: ويتعلق بمضمون المعلومة وتتضمن ما يلي:

1. الدقة.
2. الواقعية.
3. الملائمة.
4. الشمولية: أي تقدم صورة كاملة للمعلومة.
5. الثبات والصدق.
6. الأداء: وهو قدرة المعلومة في الكشف عن الأداء.
7. الإيجاز.
8. المدى: يعبر عن نطاق الأحداث التي تمثلها المعلومة.

✓ البعد الشكلي: ويتضمن:

1. الوضوح.
2. الاتساق: ترتب المعلومة وتعطى بطريقة متناسقة.

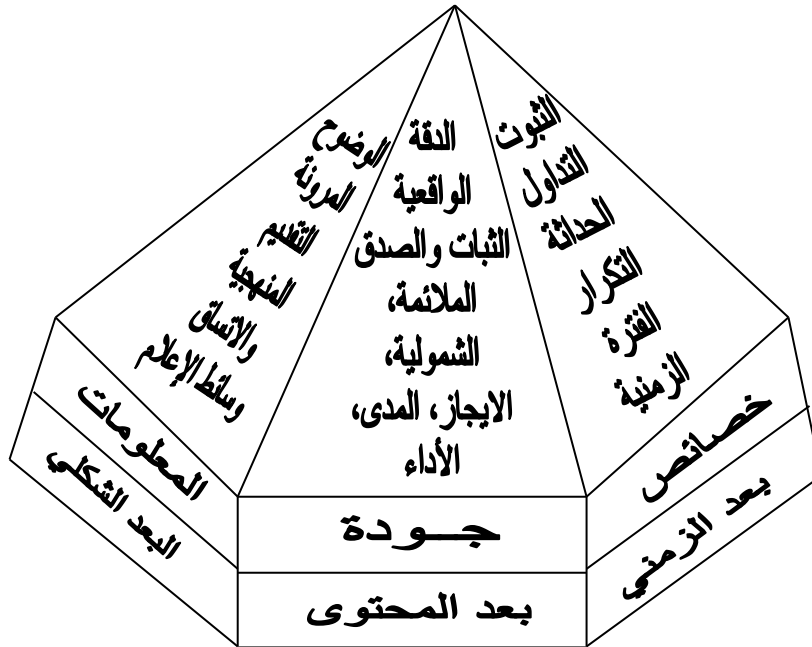
الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

3. المرونة: وهي قدرة المعلومة على التكيف مع أكثر من مستخدم ولأكثر من تطبيق.
 4. التقديم: وهي الصورة التي تقدم فيها المعلومة.
 5. وسائل الإعلام: وهي وسيلة تقديم المعلومة.
 6. التفاصيل: أي الإيجاز في تقديم المعلومة.
- ✓ **البعد الزمني:** يتعلق هذا البعد بزمن استخدام المعلومة، تقسيم البعد الزمني للمعلومات من خلال:

- التوقيت المناسب
- الحداثة: مجددة وحديثة
- التكرار: المعلومة الجيدة تقدم باستمرار
- الفترة الزمنية: أي تغطي فترة زمنية ماضية وحاضرة

ومجمل ما طرح من أبعاد لجودة المعلومات يختلف من منظمة إلى منظمة أخرى فكل واحدة تستلزم خصائص جودة مختلفة خصائص جودة المعلومات.

الشكل 2/1: خصائص جودة المعلومات



المصدر: فراس عدنان عباس الطبطبائي، دور تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية لجودة المعلومة في قيمة الأعمال، دراسة مقارنة بين شركتي سيرتيل سوريا وزين للاتصالات العراق، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، سوريا، 2016، ص 55.

من الشكل أعلاه يلاحظ أن هناك 3 أبعاد رئيسية لجودة المعلومات وهي: البعد الزمني والمحتوى البعد

الشكلي.

وأضيف بعد آخر لجودة المعلومة هو البعد الفني ويتضمن: جودة البرمجيات وجودة الأجهزة وهي جميع العناصر الملموسة في النظام الحاسوبي.¹

3. معايير تقييم جودة نظم المعلومات:

توجد أربعة معايير يمكن استخدامها للتأكد من جودة المعلومات وضمان توافقيها مع احتياجات المنظمة وهي:²

1. مدى تحقيق نظم المعلومات لأهداف الأداء التنظيمي.
2. الاستخدام الفعلي للنواتج ومخرجات نظم المعلومات.
3. الأداء الفردي لمستخدمي نظم المعلومات.
4. رضا المستخدم عن نواتج نظم المعلومات.

ولخلق معلومات ذات قيمة عالية الجودة على المنظمات والمنشآت توظيف تكنولوجيا متطورة وتكنولوجيا المعلومات.

المطلب الرابع: المعلومات والتطور التكنولوجي³

بغية انجاز عملية التطور التكنولوجي في صيغها المثلى لابد من توفر عنصران أساسيان وهما يمارسان دور النسيج وهما:

1. النظام التكنولوجي*: والذي يهتم بالوظائف والتنظيمات والضوابط والمواصفات والمقاييس والإجراءات.
2. المعلومات المتخصصة: والتي تنقسم بين مجموعتين رئيسيتين وهما معرفة الأداء (know-how) الخاصة بوظائف نصب الآلات وصيانتها وتصليحها ومعرفة البناء أو معرفة السبب (know-why) المتعلقة بمهمات التصميم والتطوير والابتكار وهكذا فإن لعملية التطور التكنولوجي أبعادًا ثلاثة:
 - أ- الموارد الإنتاجية المادية.
 - ب- الموارد البشرية الماهرة.

¹ - فراس عدنان عباس الطبطبائي، دور تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية لجودة المعلومة في قيمة الأعمال، دراسة مقارنة بين شركتي سيرتيل سوريا وزين للاتصالات العراق، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، سوريا، 2016، ص54.

² - هاشم عطية، مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، القاهرة، 2000، ص 26.

³ - هوشيار معروف، مرجع سابق، ص ص 213-216.

* - النظام التكنولوجي، يمثل أجهزة الإنتاج، أساليب الإنتاج، المعلومات، الأنظمة، الأنماط.

ج- المعلومات الأساسية المتخصصة.

وبهذا فإن أساس التطور التكنولوجي وجوهره وهدفه هو تحول المعلومات وهو ما يكون من خلال الانتقال من مرحلة إلى أخرى على وفق التتابع الآتي:

- 1- مرحلة التجميع الاستقرائي الدقيق والشامل لكافة مواصفات وعناصر وعلاقات مجال الدراسة .
- 2- مرحلة تصنيف المعلومات وجدولتها وفق أنظمة معتمدة لكشف والمقارنة والتبسيط.
- 3- مرحلة تحليل المعلومات وإعادة جدولتها وفقا أساليب البحث الكمي وبما يجعل هذه المعلومات متوافقة مع هدف التشخيص والتنبؤ.
- 4- مرحلة بناء أسس النظرية والمؤشرات الإستراتيجية وتعد هذه المرحلة من أكثر مراحل تحول المعلومات نضجا حيث تدخل المعلومات كحقائق جوهرية في بناء النظرية وقوانينها الرئيسية، تعتمد عليها عمليتنا التشخيص والتنبؤ بكامل تفاصيلها، وارتقاء النظرية يعني بعبارة أدق ارتقاء المعلومات من حيث العرض والمحتوى معا.

فتطور المعلومات وبشكل متوافق مع الأسس أو المراكز المادية والخلفية النظرية، بما فيها الاقتصادية، يمارس دوراً متعدد الأبعاد في عملية التطور التكنولوجي، حيث أنه يعد العامل الحاسم في:

1. بناء وتطوير كل من رؤوس الأموال الإنتاجية المباشرة ومراكز البنية التحتية وذلك فيما يخص التصميم والتطبيق والابتكار والنشر.
2. إعادة الكوادر الضرورية لوضع نظم الإنتاج وتعزيز البحث والتطوير .
3. ضمان الأسس الفكرية لتنمية قوى الإنتاج ولتحديد العلاقات البنائية الكفيلة بمرونة الجهاز الإنتاجي .
4. الإسراع المنظم والاقتصادي في الانتقال من صيغ الاختراع Invention إلى صيغ الابتكار Innovation.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات

يشهد العالم في ظل النظام العالمي الجديد مرحلة جديدة من التطور التكنولوجي امتزجت فيها نتائج ثورات علمية متسلسلة .

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها

1. ماهية تكنولوجيا المعلومات :

يقصد بتكنولوجيا المعلومات هو اندماج ثلاثي الأطراف بين الالكترونيات الدقيقة والحواسيب والوسائط الاتصالات الحديثة التي تشمل جميع الأجهزة والنظم والبرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات آلياً.¹

إن تكنولوجيا المعلومات التي تعتبر أحد الأدوات الهامة المتاحة للمديرين للتكيف والتعامل مع التغيير، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات هي المسؤولة عن تلاحم وتماسك التنظيم كوحدة واحدة في الأداة التي يمكن بواسطتها خلق ورقابة الأنشطة المختلفة للتنظيم، وإن نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي تعتمد على النواحي الآلية للحاسب الآلي وبرامج التخزين وتكنولوجيا الاتصالات.²

تعريف تكنولوجيا المعلومات حسب محمد الصرفي أنها كافة العناصر من أجهزة وحاسبات وبرامج أساسية ونظم وأفراد وتنظيم بالإضافة المناخ العام للمجتمع التي تتفاعل معاً للوصول إلى نتائج أفضل عن ذي قبل تسمح برفع الكفاءة العامة للمجتمع وتحسين مستوى معيشتة.³

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات مرتبطة بكل جوانب إدارة المعلومات ومعالجتها وتعتبر الحواسيب من الأدوات المهمة في إدارة المعلومات وعادة ما يطلق على أقسام الحاسوب الموجودة داخل الشركات الكبرى أقسام تكنولوجيا

¹ - جمال داود سلمان، اقتصاد المعرفة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 54.

² - سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، مصر، الدار الجامعية، 2003، ص 29.

³ - محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2009، ص 30-31.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المعلومات، وعادة ما يشار إلى الأشخاص الذين يتعاملون مع الحواسيب داخل الشركات على أنهم يعملون في تكنولوجيا المعلومات.¹

وتعرف أيضا بأنها القلب النابض في مختلف منظمات الأعمال، حيث تساهم في تسهيل انسيابية القرارات المناسبة وفي توجيه مختلف عملياتها، فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها وكسب ميزة تنافسية في السوق.²

نستخلص من التعاريف السابقة أن تكنولوجيا المعلومات تركز بشكل كبير على استخدام تقنيات الحاسوب والبرمجيات، و تشمل جميع تقنيات التكنولوجيا وليس الحاسوب وأنظمتها وبرمجيات فقط بغية تحقيق الإفادة، وتعد وسيلة للأفراد والمنظمات لبلوغ أهدافها بأسرع الطرق في العمل، وليست غاية بحد ذاتها.

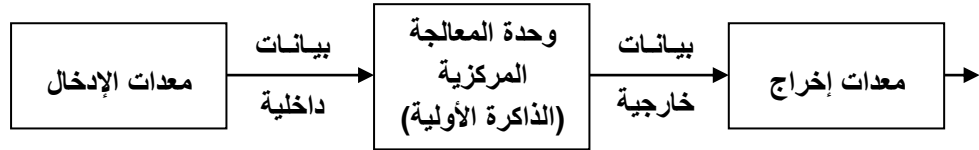
2. مكونات تكنولوجيا المعلومات:

يمكن حصر مكونات تكنولوجيا المعلومات في:

1.2 - الأجهزة:

وتمثل ذلك الكيان المادي الصلب (الحواسيب وملحقاتها) التي تتكون ثلاثة أجزاء رئيسية هي: وحدات الإدخال والمعالجة والإخراج.

شكل رقم 3/1: العلاقة بين وحدة المعالجة المركزية والمعدات الملحقة



المصدر: من إعداد الطالبة.

1.1.2 - أنواع الحواسيب :³

✓ الحواسيب الكبيرة: Mainframe computers:

¹ - محمد ضياء الدين محمد جمال الدين، تقنية المعلومات، على الموقع: books.library.com/read/48398521، ص1.

² - غسان قاسم داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات، دار الورق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2010، ص 16.

³ - محمد ضياء الدين محمد جمال الدين، مرجع سابق، ص 1.

إن الحواسيب الكبيرة غالبية الثمن وكبيرة الحجم وذات قدرات عالية جداً وتستخدم في أغلب الشركات الكبرى، ويمكن توزيع إمكانات هذا النوع من الحواسيب على العديد من الأشخاص الذين يمكنهم الوصول إليه من خلال حاسوب شخصي، ويتميز بأنه الأسرع والأقوى في معالجة البيانات.

✓ الحواسيب الصغيرة: mini computers:

كما هو الحال بالنسبة للحواسيب الكبيرة فإن الحواسيب الصغيرة ذات قدرات عالية جداً وغالبية الثمن أيضاً.

✓ الحواسيب الفائقة Super Computers

كما يتضح من الاسم يتميز الحاسوب الفائق بالإمكانات العالية جداً مع قدرة هائلة على معالجة البيانات ويستخدم هذا النوع بشكل كبير من قبل الهيئات العسكرية وفي الاستخدام المدني، يستخدم في أغلب الأحيان في الأبحاث وأيضاً في مجالات معينة مثل التنبؤ بالطقس، عندما يحتاج الأمر إلى معالجة قدر هائل من البيانات بسرعة، وتمكن من عمل التنبؤات.

✓ الحواسيب الشبكية Networed computeur:

تتيح أية شبكة اتصال ربط جهازي حاسوب أو أكثر معاً، وهذا يسمح لجهاز الحاسوب بالحصول على البيانات المخزنة على حواسيب أخرى مرتبطة معه في نفس شبكة الاتصال ويسمح كذلك بمشاركة المصادر وبالتالي يمكن لكل الحواسيب المتصلة في شبكة الاتصال مشاركة طابعة واحدة، بدلاً من تخصيص طابعة كل جهاز على حدة.

✓ الحواسيب المحمولة Portable computurs:

يتميز الحاسوب المحمول، كما يتضح من الاسم بصغر الحجم وخفة الوزن وبأنه يحمل باليد ويمكن أن يعمل بالبطارية وكذلك من خلال مصادر الطاقة الرئيسي، وهناك نوع من الحاسوب المحمول يطلق عليه اسم الحاسوب الدفتري (Note Book) وهو حاسوب محمول صغير جداً.

يستخدم الحاسوب الآن في كل معاملة اقتصادية تقريباً في العالم المتقدم، وتتوغل تكنولوجيا الحوسبة بسرعة في العالم النامي أيضاً، مدفوعة بالانتشار السريع للهواتف المتنقلة، وقريباً سيكون الكوكب بأكمله مرتبطاً ببعضه البعض، وتسلم معظم المعاملات الاقتصادية في جميع أنحاء العالم بواسطة الحاسوب.¹ وأصبحت أجهزة الحاسوب أقوى مما كانت عليه في وقت مضى، وحفزت قدرتها على تجهيز كميات ضخمة من البيانات العمل في مجال الذكاء الاصطناعي، وقد ثبت أن فئة جديدة من الخوارزميات تعرف "بشبكات التعلم المتعمقة، المستوحاة من الشبكات العصبية البيولوجية لديها قوة هائلة في محاكاة الطريقة التي يعمل بها المخ البشري، وقدمت أمثلة ناجحة عن الذكاء الاصطناعي.²

¹ - هال قاريان، التكنولوجيا الذكية، مجلة التمويل والتنمية، سبتمبر 2016، ص 7.

² - سانجيف رانجان داس، القوة الضخمة للبيانات الضخمة، مجلة التمويل والتنمية، سبتمبر 2016، ص 28.

2.2- البرامج:

ولأن الحاسوب يعمل ويؤدي وظائفه بالاستناد إلى مجموعة ايعازات متسلسلة أطلقنا عليها تسمية البرامج، والبرنامج هو مجموعة أو سلسلة من الايعازات التي تخبر الحاسوب عن كيفية أداء مهمة معينة. ويتعامل معظم المستخدمين من الحاسوب من خلال مجموعة من البرمجيات والبرامج هذه تصنف عادة في فئتين واسعتين هما برمجيات المنظومة (system software) وهي البرامج التي تجعل الحاسوب مفيداً أكثر من خلال توفير خدمات مطلوبة بغض النظر عن المهمة التي ينفذها الحاسوب. الفئة الثانية من فئات البرمجيات هي البرمجيات التطبيقية، وهي البرمجة المطلوبة لتطبيق الحاسوب في مهمة معينة، مثل إعداد الرواتب¹ وما إلى ذلك.

1.2.2 - برمجيات المنظومة:

✓ نظم التشغيل:

وهو الجزء الأهم من برمجيات منظومة الحاسوب، فحيث يشغل الحاسوب لابد من تحميل نظام التشغيل إلى الذاكرة الأولية قبل أن يستطيع الحاسوب أن يعمل شيء مفيد. ويقوم بمساعدة وحدة المعالجة المركزية على فهم وتفسير خطوات البرمجيات الأخرى والتنسيق بينهم²، ومن أهم وظائفه أيضاً هي إدارة العمل والسيطرة على الإدخال والإخراج، وإدارة الملفات.

✓ البرامج الخدمية:

وتقوم هذه البرامج بالعديد من الوظائف التي تكون لها حاجة في العديد من ظروف المعالجة، مثلاً: الحاجة لترتيب ملف بيانات أي وضع البيانات بحسب ترتيب معين، نقل محتويات ذاكرة ثانوية معينة إلى ذاكرة ثانوية أخرى إضافة إلى برنامج التحرير (edit) وهو يمكن المستخدم من خلق ملفات البيانات وإجراء تعديلات عليه.³

✓ مترجم اللغة:

لا بد للايعازات في الذاكرة الأولية والتي ينفذها المعالج أن تكون بلغة الماكنة (machine language) المكونة من الرموز الثنائية فقط، والمبرمجون لا يضعون برامج بلغة الماكنة حالياً، وبدلاً من ذلك يستخدم المبرمجون لغات أسهل وأقرب إلى اللغات الطبيعية ويقوم برنامج يسمى المترجم (transtator) بتحويلها العبارات المكتوبة بلغة البرمجة إلى لغة الماكنة التي يفهمها الحاسوب.⁴

2.2.2 - برمجيات التطبيق:

¹ - عماد الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، ط1، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص 86

² - جمانة زياد الزغبى، المرجع السابق، ص 41.

³ - عماد الصباغ، المرجع السابق، ص 87.

⁴ - المرجع السابق، ص 81.

تستخدم برمجيات التطبيق في تنفيذ وظائف عامة مثل: معالجة النصوص الجداول الالكترونية، وقواعد البيانات، والبريد الالكتروني، وكذلك معالجة العمليات، والمشتريات والمحاسبة، والموارد البشرية، وغيرها من البرمجيات ذات الوظائف الخاصة¹ وهي تقوم بانجاز معظم الوظائف الإدارية.

3.2-الأفراد:

1.3.2 - الاختصاصيين: وهم الأفراد الذين يحللون ويصممون ويشغلون نظام ويتكون من محلي الأنظمة، والمبرمجين ومشغلي الحاسوب ويقوم النهائيين، ويقوم المبرمجون بإعداد برامج الحاسوب بناءً على المواصفات التي يقدمها محلل النظام.

2.3.2 - المستخدمون النهائيون: هم الأفراد الذين يستخدمون نظم المعلومات ويمكن أن يكونوا المدراء أو المحاسبين أو المهندسين أو البائعين أو العملاء أو الكتبة.²

4.2 - قواعد البيانات:

وتشكل الوعاء الذي يحتوي على مجموعة من الملفات المخزنة على أجهزة الحاسوب، بحيث تشكل المادة الأولية أي البيانات الخام التي تتم معالجتها وتحديثها واسترجاعها للوصول إلى المعلومات والمعارف. ويمكن تعريفها بأنها: مجموعة متكاملة من البيانات المخزنة على شكل جداول مترابطة ببعضها البعض بعلاقات متبادلة.³

3. .عملية تنجيم البيانات:

تتولى المنظمات جمع البيانات والمعلومات والتزود بالمعرفة ومن ثم تعمل على تخزينها في نظم محوسبة، وقد تعقدت عملية اقتناء واستخدام البيانات بشكل ملحوظ بعد أن أخذت الأعمال بالنمو والتقدم بشكل متسارع بسبب التقدم التكنولوجي الحاصل في البيئة، وقد صاحب ذلك زيادة في عدد المستخدمين الذين يطلب الوصول إليهم وتزويدهم بالمعلومات التي يرغبون الحصول عليها ويعزي سبب هذه الزيادة إلى تعاضم مرونة الدخول إلى الشبكات العالمية خاصة بعد انتشار استخدام الانترنت.

¹ - جمانة زياد الزغبى، مرجع سابق، ص42.

² - عماد الصباغ، المرجع السابق، ص25.

³ - جمانة زياد الزغبى، المرجع السابق، ص42.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ويجري تحويل البيانات إلى هذه المناجم من مصادر خارجية وداخلية ثم يجري العمل على تنقيتها وتنظيمها بطريق تتوافق ومتطلبات المنظمة المعنية وتتضمن عملية تنجيم البيانات المكونات التالية:

➤ **مصادر البيانات:** وهي تلك المنابع التي تعمل على تزويد المنظمة بالبيانات سواء كانت منابع خارجية أو تلك التي تأتي من نظم المعالجة العملية أو من مصادر داخلية كأن تكون نظم التخطيط الخاصة بالمنظمة، كما يمكن البيانات الويب من تغذية منجم البيانات.

➤ **تخطيط موارد المنظمة:** حيث يجري التخطيط لموارد المنظمة من خلال استخدام برنامج يدون خصيصا لذلك.

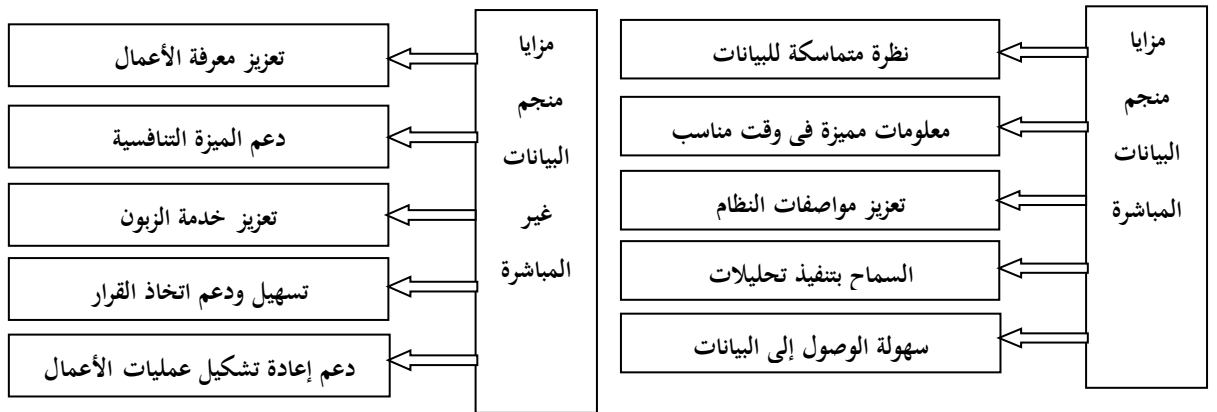
➤ **تحميل البيانات:** تحمل البيانات إلى مساحة مرحلية بعد إجراء النقل والتنقية عليها، ومن ثم تصبح جاهزة للتحويل إلى منجم البيانات.

➤ **قاعدة البيانات الشاملة:** وهي قاعدة بيانات منجم المنظمة الأساسية لإسناد عملية اتخاذ القرارات بعد تزويدها بملخص كفاء ومعلومات مفصلة يتم الحصول عليها من مصادر مختلفة.

➤ **وصف البيانات:** يجري توصيف البيانات ليصبح بمقدور متخصصوا تكنولوجيا المعلومات والمستخدمين صف هذه البيانات وتصنيفها.

وتتضمن عملية وصف البيانات التي تجري عبر برامج مخصصة، وتنقل ملخصات البيانات والتي تهيب الأعمال الفهرسة والبحث عبر أدوات الويب.¹

شكل رقم 1/4 : مزايا منجم البيانات المباشرة وغير المباشرة.



المصدر: مزهز شعبان العاني وآخرون، ذكاء الأعمال وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012،

ص 142.

¹ - مزهز شعبان العاني وآخرون، ذكاء الأعمال وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص ص

فالمصانع تمتلك مناجم خاصة بها، وقد درج استخدام مصطلح مصنع المعلومات ليعبر من خلاله عن الأنشطة والفعاليات التي تبذلها المنظمات في تصنيع المعلومات من البيانات التي تتوفر في مناجمها.

المطب الثاني: نظام المعلومات

1. مفهوم نظام المعلومات:

على الرغم من عدم وجود اتفاق مشترك حول تعريف مصطلح "نظام المعلومات" (Information system) إلا أن هناك على الدوام فهما عاما لما يعنيه هذا المصطلح وبناءً على هذا الفهم يمكننا أن نجد التعاريف التالية لنظام المعلومات:

- ✓ هو مجموعة الوسائل التي تسمح بتسجيل جميع المعلومات التاريخية الحديثة والسريعة الزوال وإخضاعها إلى المعالجة من خلال مختلف العمليات.¹
- ✓ ويعتبر نظام المعلومات بيئة تحتوي على عدد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها ومع محيطها بهدف جمع البيانات ومعالجتها حاسوبيا وإنتاج وبث المعلومات لمن يحتاجها لصناعة القرارات.²
- والتعريف يبين أن نظام المعلومات هو كيان قائم بذاته ويتألف أو يتكون من عدد من العناصر تتفاعل فيما بينهما بصورة دائمة بهدف جمع البيانات ومعالجتها وإنتاج وبث معلومات.
- ✓ و يعرف أيضا بأنه مجموعة من العناصر يرتبط بعضها ببعض بشكل علاقات منظمة، تسعى إلى تنفيذ مجموعة من الأهداف، ويعرف النظام بأنه مجموعة من العناصر المترابطة التي تعمل معًا بشكل توافقي لتحقيق بعض الأهداف المرسومة و الغايات المدروسة.³
- ✓ كما يعرف أنه: النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في المنشأة، ويمكن أن يستخدم أنواعًا عديدة من نظم معالجة المعلومات لمساعدته في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين، ويعمل على تحقيق المكاسب التالية:⁴
 - توفير المعلومات المناسبة في الوقت الأكثر ملائمة.
 - له إمكانيات غير محدودة للوفاء بمتطلبات الإدارة.
 - دعم وتحسين عملية اتخاذ القرار.

¹-Jean-marie Peretti, gestion ressources humounes, éd vuivert, 10^e edition, Paris, 2007, P50.

²- عماد الصباغ، مرجع سابق، ص 11.

³- أحمد نافع المدادحة، عدنان عبد الكريم الذبايات، مرجع سابق، ص 111.

⁴- محمد السعيد خشبة، مرجع سابق، ص 45.

➤ تحسين وتنشيط حركة الاتصالات بالمنشأة.

➤ البيانات أقل ما يمكن وأكثر تكاملاً.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات الوسيلة الأساسية لتسهيل عمل نظم المعلومات وتمكينها من القيام بوظائفها.

2. أجزاء النظام:¹

✓ **المدخلات: input:** وتتعلق باستحصال وتجميع العناصر التي تدخل إلى النظام لكي تعالج مثل البيانات.

✓ **المعالجة Processing:** وهي عمليات تحويلية يتم من خلالها تحويل المدخلات إلى مخرجات، كالحسابات التي تجري على البيانات.

✓ **المخرجات output:** وتتعلق بنقل العناصر التي أنتجت خلال عمليات التحويل إلى الجهات التي تحتاجها كالمعلومات الإدارية التي يجب أن تنقل إلى مستخدميها.

3. فعالية نظام المعلومات:

ونقصد بفعالية نظام المعلومات هي فعالية البيانات التي تحدث داخل نظام المعلومات وهي كالآتي:²

1.3 - إدخال موارد البيانات: لا بد من استحصال البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والأحداث الأخرى وأعدادها للمعالجة من خلال معالجة إدخال البيانات وتسجيلها وتحريها، ويقوم المستخدمون النهائيون اعتيادياً بتسجيل البيانات حول العمليات على أوساط مادية معينة مثل الورق، أو يتم إدخالها مباشرة إلى الحاسوب، ويشمل ذلك على عمليات تحرير للتأكد من أن تسجيل البيانات قد تم بصورة صحيحة.

2.3 - معالجة البيانات إلى معلومات: تعالج البيانات بفعالية مثل الحساب والمقارنة والخزن، والترتيب، والتصنيف، والاختصار، والفعاليات هذه تنظم وتحلل البيانات وبالتالي تحويلها إلى معلومات المستخدم الأخير وقيمة أن بيانات تخزن في نظام المعلومات يجب أن يحافظ عليها من خلال عمليات مستمرة لفعاليات التصحيح والتحديث.

¹ - عماد الصباغ، مرجع سابق، ص 11.

² - سونيا محمد البكري، مرجع سابق، ص 30.

3.3 - إخراج منتجات المعلومات: تنقل المعلومات بكل أشكالها وتوفر إلى المستخدمين النهائيين من خلال فعالية الإخراج، إن هدف نظام المعلومات هو إنتاج منتجات معلومات، ملائمة المستفيد أو المستخدم النهائي ومن منتجات المعلومات الشائعة الأشرطة الفيديو، والوثائق الورقية، والاستجابات الصوتية التي توفر لنا رسائل صوتية، والاستثمارات والتقارير والقوائم والأشكال البيانية وما إلى ذلك، ونستخدم منتجات المعلومات لتحسين أدائنا الشخصي والمهني حين نعمل في منظمات أو نعيش المجتمع.

4.3 - خزن البيانات: الخزن هو وحدة رئيسية من وحدات نظم المعلومات، والخزن هي وظيفة نظام المعلومات التي يتم فيها حفظ البيانات والمعلومات بصورة منظمة لاستخدام مستقبلي فمثلاً كما تنظم النصوص المكتوبة إلى كلمات، وجمل ومقاطع، ووثائق فإن البيانات المخزونة تنظم إلى حقول وقيود وملفات وقواعد بيانات، وهذا يبين استخدامها المستقبلي أو استرجاعها كمخرجات عندها تستجد الحاجة لها من قبل المستخدمين النهائيين، والبيانات والمعلومات هي موارد تنظيمية فائقة الأهمية يمكن أن تخزن في نظام المعلومات بالأشكال التالية:

- قواعد البيانات والتي تحتوي على البيانات المعالجة والمنظمة.
- قواعد النماذج model bases وتحتوي على نماذج نظرية ورياضية ومنطقية توضح العلاقات في المنظمة، ومنطق الحسابات، أو الأساليب التحليلية.
- قواعد المعرفة knowledge bases وتحتوي على معرفة بصورة مختلفة مثل الحقائق، والقواعد الخاصة بمواضيع مختلفة.

5.3 - السيطرة على أداء النظام: يتوجب على نظام المعلومات إنتاج تغذية عكسية* حول فعاليات لإدخال، والمعالجة والإخراج والخزن، ولا بد من مراقبة هذه التغذية العكسية وتقويمها لتحديد فيما إذا كان النظام قادرًا على تحقيق الانجاز بحسب المعايير الموضوعية، ثم يتم اتخاذ إجراءات مناسبة للحصول على منتجات معلومات ملائمة لاحتياجات المستخدم الأخير.

المطلب الثالث: أمثلة في نظم المعلومات Knowledge & office Autpmated systems

1- الأنظمة المعرفية وأنظمة اتمنة المكاتب: ¹

هي تلك النظم ومجموعة البرامج التي تسمح لنا بإنشاء، حفظ واسترجاع كل من:

*- التغذية العكسية: بيانات حول أداء النظام.

¹ - عدنان أبو عرفة وآخرون، مقدمة في تقنية المعلومات، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 27، 28.

1. الوثائق والمستندات

2. الرسائل النصية والصوتية

3. الصور والبيانات.

وهذا النوع من الأنظمة يستفاد منه في المجالات الهندسية وأعمال السكرتارية ومعالجة النصوص والتصميم الجرافيكي والمجالات الإدارية.

2- أنظمة معالجة العمليات¹: transaction Processing Systems

وهي تلك الأنظمة التي تفيد المستوى التشغيلي في أي قطاع، وتكون طريقة العمل في هذه الأنظمة محددة وفق قواعد متسلسلة ومعروفة وأهم ما يميز هذا النوع من الأنظمة:

1. التركيز على تخزين واسترجاع البيانات

2. إصدار التقارير بشكل يفيد الإدارة

3. هذا النوع من النظم لا يتدخل المستخدم في العمل بشكل مباشر ويكون من مسؤولية النظام.

4. هذا النظم تعمل وفق خطوات معرفة مسبقا.

وتستخدم هذه النظم في:

1. المبيعات والتسويق (نظم مراجعة الفواتير أنظمة إحصائيات البيع)

2. شركات التصنيع (نظام التحكم بالآلات، أنظمة التخطيط)

3. القطاع المحاسبي (نظام شؤون الموظفين، نظام الرواتب وإدارة الأفراد)

4. قطاع البنوك (نظام العملاء، نظام تقارير الضرائب والفواتير)

5. قطاع التعليم (نظام التسجيل، نظام احتساب المعدل)

3- نظم المعلومات الإدارية²: Management Information Systems

وهذه النظم تركز على المعلومات وليس البيانات، وتقوم بوظيفة أساسية ألا وهي مساعدة الإدارية في مراقبة عمليات التشغيل اليومي وأهم ما يميز هذا النوع من الأنظمة:

¹ - المرجع السابق، ص 29.

² - المرجع سابق، ص 29، 30.

1. التركيز على المعلومات.
2. تستخدم بشكل أساسي في الإدارة العليا والمتوسطة.
3. تقوم بوظيفة السيطرة على وضع المنشأة وليس التخطيط الاستراتيجي.
4. إنتاج تقارير مفصلة حول قضية معينة.

وتستخدم هذه النظم في:

1. إدارة المبيعات.
2. تحليل المبيعات.
3. إدارة المصانع.
4. إدارة الإنتاج.
5. تحليل التكلفة.

تسمى نظم المعلومات الإدارية بالعدة التي من خلالها تستعمل المؤسسة من أجل تسيير وتطوير عملها.¹

4- نظم اتخاذ القرار²: décision support Systems

وهذه النظم تركز على المعرفة، أي أن هذه النظم وظيفتها استنتاج القرارات المستقبلية وأهم ما يميز هذه

النظم:

1. المستخدم هو الذي يتحكم بالنظام وتكون قراراته هي السائدة.
2. يتم بناؤها للإدارة العليا، ويكون لكل إدارة نظام اتخاذ قرار خاص.
3. يتم الاستفادة من القرارات المتخذة في عملية التخطيط الاستراتيجي.

وتستخدم هذه النظم في:

1. إدارة المبيعات أول 5 سنوات.
2. تحليل المبيعات لأول 5 سنوات.
3. تحليل الكلفة لأعمال أو منتجات مقترحة مستقبلا.
4. الميزانية السنوية.

¹-Robert reix, systemes d'informations et management des organisations, université montepelier, grego, France, 2009, P11.

²- عدنان أبو عرفة وآخرون، مرجع سابق، ص 30.

5. إستراتيجية الفروع الجديدة.

وسمي أيضا بنظم المعلومات الاستراتيجي ويعرف بأنه عملية تحسين القدرة التنافسية عن طريق تغيير طبيعة الأعمال والاستثمار في نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات يمكن أن تكون مصدرا للميزة التنافسية.¹

المطلب الرابع: الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات

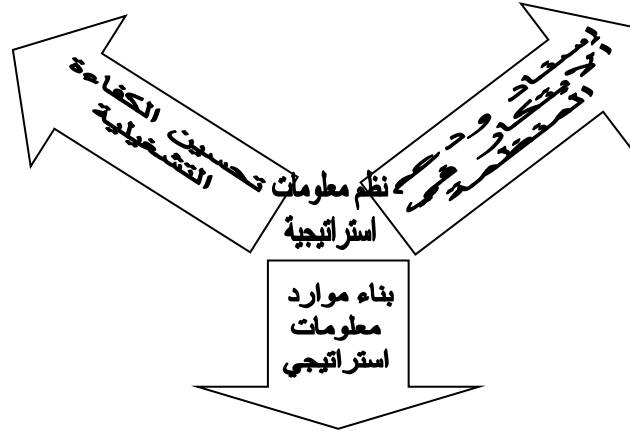
تؤدي نظم المعلومات أدوراً رئيسية مهمة جداً بالنسبة لأي منظمة وهي:

1. تحسين الكفاءة التشغيلية: يمكن أن يساهم الاستثمار في تكنولوجيا نظم المعلومات في مساعدة المنظمة لتحسين كفاءتها بصورة واضحة، وذلك بتخفيض التكاليف وتحسين جودة وإيصال السلع والخدمات.
2. إسناد ودعم الابتكار في المنظمة: يمكن أن ينتج عن الاستثمار في تكنولوجيا نظم المعلومات إنتاج سلع وخدمات وأساليب جديدة واستخدام مكائن الحسابات الآلية في المصارف هي مثال جيد عن الاستثمار الابتكاري في تكنولوجيا نظم المعلومات، فقد استطاعت المصارف التي استخدمت مثل هذه المكائن من الحصول على تقدم استراتيجي على منافسيها، وهذا سبب تخفيض تكاليف تقديم الخدمة المصرفية ورفع كفاءتها.
3. بناء مصادر معلومات إستراتيجية: تمكن تكنولوجيا نظم المعلومات المنظمة من بناء مصادر معلومات إستراتيجية تمكنها من أخذ فرص تقدم استراتيجي، وفي العديد من الحالات نتج ذلك عن استثمار المنظمة في نظام معلومات حاسوبية متقدمة لتحسين كفاءة عملياتها الداخلية وهذا يعني بالطبع شراء معدات مادية وبرمجيات وتطوير شبكات اتصال، وتعيين اختصاصي أنظمة معلومات وتدريب المستخدمين النهائيين وتستطيع المنظمات المسجلة بهكذا قاعدة إستراتيجية تطوير خدمات و سلع جديدة لأن هكذا قاعدة إستراتيجية يمكنها أن توفر معلومات لإسناد الاستراتيجيات التنافسية.²

شكل رقم 5/ 1: الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات

¹ - wardj & feppardj, strategic planing for information systems, Third edition jhon wiley & sonsled, england, 2002, P23.

² - عماد الصباغ، مرجع سابق، ص 44، 45.



المصدر: عماد الصباغ ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، ط1، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000،

ص46

كما لنظم المعلومات تطبيقات إستراتيجية كما في الآتي:

جدول رقم 3 / 1: التطبيقات الإستراتيجية لتكنولوجيا نظم المعلومات .

خدمات الزبائن	السماح للزبائن بدخول قاعدة عدة البيانات ومتابعة طلباتهم مما يؤدي إلى بناء ولاء وعلاقات جيدة.
الإقبال على العملاء	من خلال خلق اتصالات حاسوبية مكثفة بالزبائن لإدخال الطلبات وتبادل البيانات والخدمات فيمكن أن يبعد المنافسين.
التسويق بالتراسل	استخدام الهاتف للتعرف على الإمكانيات التسويقية والأسعار ومدى توفر المنتجات المنافسة قبل البدء بالتسويق الفعلي.
أعمال جديدة	تكنولوجيا المعلومات تسمح بقيام منتجات وخدمات جديدة ويمكن استخدام المكونات المادية والبرمجيات في خدمات ومنتجات العملاء.
تطوير المنتجات	من خلال توفير خدمة اتصال بالزبائن مجانية يمكن التعرف على شكاوي الزبائن من خلال الحاسوب ويمكن تطوير منتجات جديدة
الذكاء السوقي	من خلال تجميع ومعالجة البيانات الديمغرافية وعن المنافسين يمكن للحاسوب أن يساعد في التعرف على الاحتياجات وتطوير سلع جديدة وتجنب تراكم الخزين.
الإدارة المالية	من خلال ربط المنظمة بالمصارف مباشرة يمكن الحصول على معلومات مالية بصورة أسرع وهذا يعني إدارة نقدية أفضل.

المصدر: عماد الصباغ ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، ط1، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص

46.

وتمثل الحاسبات الآلية وبرمجياتها وإجراءات استخدامها وأمنها، وقواعد بياناتها والاتصالات عن بعد، وكفاءات القائمة عليها، العناصر الممثلة لنظم المعلومات التي تقوم على استخدام الحاسبات الآلية، ويصعب على المرء، عادة تقدير دور الحاسبات الآلية في نظم المعلومات دون فهم التكنولوجيا التي تقوم عليها، حيث تقوم على تكنولوجيا الحاسب الآلي من ناحية وعلى نظم المعلومات من ناحية أخرى.

تتكون منظومة الحاسوب من العديد من الأجزاء المرتبطة بعضها ببعض من خلال وسائل اتصال* معينة تقوم بربط هذه الأجزاء بوحدة معالجة مركزية واحدة أو أكثر، ومن هنا يظهر استخدام مفهوم الاتصالات أو اتصالات البيانات والذي يعني استخدام نوع من الشبكات التي تحوي على حاسوبات مرتبطة ببعض وأجزاء ملحقة للقيام بعملية معالجة وتبديل البيانات والمعلومات.

المبحث الثالث: تكنولوجيا الاتصالات

تعد تكنولوجيا الاتصالات محور الأعمال سواء الاجتماعية أو السياسية أو الاقتصادية وهذا الدور المحوري راجع لإلغائها للحدود المكانية والزمنية خاصة مع تطور الانترنت وتغييرها لأبجديات الأعمال بل وفضلها في ابتكار أعمال جديدة.

المطلب الأول: الاتصالات

يتفق الناس أو يختلفون أحياناً في معنى كلمة الاتصالات ويرجع ذلك إلى الاختلاف إلى طبيعة عمل كل من يتناول هذا اللفظ، فرجل العلاقات العامة يقصد بها: توصيل وتحسين صورة المشروع أمام المجتمع، بينما رئيس مجلس الإدارة يقصد بها تقريب وجهة النظرين المشروع والحكومة، ومدير الأفراد يقصد بها توفير معلومات كاملة عن سياسات المشروع للعاملين.

1) مفهوم الاتصالات:

لقد جاءت العديد من التعريفات كما الآتي لحصر مفهومه منها :

- ✓ الاتصال هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر وآخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة.¹
- ✓ و الاتصالات هي إرسال المعلومات بأي شكل (صوت، بيانات، نصوص، صور) من مكان إلى آخر باستخدام الوسائل الالكترونية أو الضوئية، أما اتصالات البيانات فهي مصطلح أكثر تخصصاً ويصف

* - يرجع أصل كلمة اتصال "Communication" إلى كلمة اللاتينية "Communis" ومعناها Common أي مشترك أو عام وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس.

¹ - بشار يزيد الوليد، المفاهيم الإدارية الحديثة، ط1، دار الراية، عمان، الأردن، 2009، ص 31.

عملية نقل واستلام البيانات من خلال الاتصال التي تربط بين حاسوب واحد أو أكثر ومعدات إدخال وإخراج متنوعة.¹

وقد عرف الاتصال أيضاً:²

- ✓ عملية مستمرة ومتغيرة تتضمن انسياب أو تدفق المعلومات.
- ✓ وهو وضع الأفكار في صياغات (رسالة) وفي وسيلة مناسبة، بحيث يمكن أن يفهمها الطرف الآخر، ويتصرف بالشكل المطلوب.
- ✓ عرف ميلر G.MILLER الاتصال بأنه يحدث عندما توجد معلومات في مكان واحد أو لدى شخص ما ويريد توصيلها إلى مكان آخر أو شخص آخر.³
- ✓ وعرف بريسلون وستايز Berelson, steiner الاتصال بأنه عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب إما شفويًا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك.⁴

وقد حدثت العديد من التطورات في مجالات الاتصالات واستخدامها في منظمات الأعمال، ففي المجال الصناعي ازدادت المنافسة بشكل واضح بين المجهزين والناقلين ومؤسسات الخدمات.

فعلماء نظم المعلومات فينظرون إلى الاتصالات من وجهة النظر الرياضية والإحصائية والهندسية، فالشيء محل الاتصال هو المعلومات، ويتم استقبالها أو إرسالها من خلال إشارة كهربائية، ويتم تخزين المعلومات وفقاً لنظام محدد للتوثيق، وعليه فإن الاتصالات وفقاً لنظم المعلومات هي:

- ✓ استقبال وترميز، وتخزين وتحليل واسترجاع، وعرض وإرسال المعلومات.
- ✓ أما في الجانب التكنولوجي فالتوحد العالمي هو نحو شبكات متكاملة تدمج بين الصوت والبيانات والنصوص والصور مع استخدام مكثف لقنوات الأقمار الصناعية والألياف البصرية.
- ✓ أما في جانب التطبيقات فقد أدت التطورات الصناعية والتكنولوجية إلى تغيير واضح في استخدام الاتصالات وأصبحت تلعب دوراً أكثر أهمية في إسناد العمليات والإدارة والأهداف الإستراتيجية

¹ - عماد الصباغ: مرجع سابق، ص 91، 92.

² - مصطفى يوسف كافي وآخرون، المفاهيم الإدارية الحديثة، مبادئ الإدارة، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 330.

³ - ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءات المؤسسة، دار المحمدية، الجزائر، 2003، ص 13.

⁴ - فضيل دليو، الاتصال مفاهيمي ونظرياته وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 22.

للشركات ولم تعد وظيفة الاتصالات في المنظمة مقتصرة على استخدام أجهزة التلفون فقط بل تعدتها إلى استخدام العديد من الأجهزة والمعدات الأكثر تطوراً.¹

(2) عناصر الاتصال:

الراسل: Sender: ولديه مجموعة من الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها إلى طرف آخر. ويتأثر ذلك بفهمه وإدراكه للأمر، وكذلك بخبراته السابق، كما تؤثر حاجاته واهتماماته وميوله، وقيمة انفعالاته على الأفكار التي يقوم بإرسالها.

الرسالة Message: وهي عبارة عن تحويل الأفكار إلى مجموعة من الرموز ذات معاني مشتركة بين الراسل والمستقبل. وتحويل الأفكار قد يأخذ أشكالاً عديدة منها: الرموز التالية: الكلمات، والحركات، والأصوات، والحروف والأرقام، والصور والسكون، وتعبيرات الوجه والجسم والإشارات وغيرها من الرموز.

الوسيلة Media: على الراسل أن يختار الوسيلة الأكثر تعبيراً وتأثيراً وفاعلية على المستقبل لها، وهناك العديد من الوسائل الخاصة بالاتصال، فمنها المنطوق أو الشفهي.

المستقبل: وهو المرسل إليه او متلقي الرسالة.

(3) تكنولوجيا الاتصال:

تعرف تكنولوجيا الاتصال على أنها: جميع الاستعمالات من حواسيب وشبكات سلكية ولا سلكية وتتمثل هذه التكنولوجيا عادة في أجهزة الاتصال من هواتف وفاكس وانترنت وهي تستخدم بغرض أداء المهام في مجال إدارة الأعمال.³

كما عرفت بأنها عبارة عن وسائط و أوعية تيسر إرسال البيانات والإشارات والصور والكلمات بين عقول نظم المعلومات، وبالشكل الذي تركز على هدفها الأساسي والذي هو توفير الاتصالات، أو أنها الأجهزة والوسائل التي تمكن من استقبال وترميز وتخزين وتحليل واسترجاع وعرض وإرسال المعلومات ، ومن ذلك نجد أن تكنولوجيا الاتصال لا يمكن فصلها بشكل نهائي عن تكنولوجيا المعلومات فهما وجهان لعملة واحدة، وعليه فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تعبر عن مجموعة من المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات، البيانات والأفراد التي

¹ - حسن عماد مكاوي، ليلي حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط4، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2003، ص 23.

² - حميد الطائي ، أحمد شاكر العسكري، الاتصالات التسويقية المتكاملة ، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2009 ، ص 24 بالتصرف.

³ - إبراهيم بختي ، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء ، المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، الجزائر ، 2005 ، ص 312 .

تستخدمها المنظمة في استقبال البيانات والمعلومات وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط (السمعية، البصرية، النصية) ¹.

وهكذا فإنه لا يمكن الفصل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، فقد جمع بينها النظام الرقمي الذي تطورت فيه نظم الاتصال، فتراپطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات، فتجمع وتختزن المعلومات وتجهز في مختلف صورها وأوعية حفظها، وتبث باستخدام توليفة من المعلومات الالكترونية، ووسائل أجهزة الاتصال عن بعد، وهو ما نلمسه واضحا في حياتنا اليومية من التواصل بالفاكس عبر شبكات التلفون، مروراً بشبكات أقمار الاتصالات.

المطلب الثاني : أجهزة تكنولوجيا الاتصالات

1. تقنيات الاتصال:

تعددت تقنيات الاتصال وتطورت بشكل كبير وسريع موازاة مع التطور التكنولوجي ونذكر أهمها كما يلي ²:

✓ التلكس: (المبرقة):

التركس نظام لنقل الرسائل باستخدام جهاز المبرقة، وقد كانت المبرقة أول جهاز تم استخدامه في إرسال الرسائل بالكهرباء، ويتم الإرسال بتخصيص شفرة معينة لكل حرف عن طريق مفتاح المبرقة بتحويل النقط (...). والشرطات (---) الخاصة بالشفرة إلى نبضات كهربائية وإرسالها عبر أسلاك البرق، ثم استخدامها في شكل مطبوع بدلا من التشفير، وتوالى استخدام التركس في مجالات عدة كتنقل الرسائل والأنباء الصحفية وكان لأعوام كثيرة هو العصب الرئيسي للتجارة وأعمال الحكومة والأعمال الحربية، وبعد ظهور الهاتف وتوفر لدى الأفراد والمؤسسات تم الاستغناء عن خدمات التركس لحد الكبير.

¹ - هناء عبدوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية -دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس-رسالة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير منظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، 2016، ص50.

² - العياشي زرزار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي، مجلة الاقتصاد والمجتمع، الجزائر، ص 217، 218.

✓ التلكس لتبادل النصوص عن بعد:

تطورا للتللكس ظهر ما يعرف بنظام تبادل النصوص عن بعد، حيث يجمع هذا الأخير بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام لمعالجة النصوص الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الالكترونية والشاشة المرئية المثبتة بها مع إمكانية تخزين المعلومات المطبوعة.

✓ بنوك الاتصال المتلفزة:

تسمى أيضا بالفيديوتكس، يعتبر من التقنيات الحديثة للاتصال في نقل الرسائل والمعلومات بين الأفراد والمؤسسات، وهي حالة متطورة الاستخدام واستثمار جهاز التليفون العادي عن طريق إضافة محطات وقنوات جديدة إلى جانب قنواته الاعتيادية.

✓ الفاكس (الناسخ الهاتف):

وهو عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي.

✓ الهاتف: ¹

يعتبر الهاتف من أهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثرها انتشارا بين الناس، والهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات فحسب، ولكنها أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات، وينظر إليه كقناة اتصال مباشر بين الراسل والمستقبل عند مزاوله عملية الاتصال. وقد تطور الهاتف في حجمه وشكله ومزاياه وإمكاناته عدة مرات، وأصبحت هناك شبكات هاتفية، من أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية الهاتفي الصوري أو الهاتف الفيديو الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة، وهو مزود بذاكرة تؤهله لخزن الصور واسترجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة أو طباعتها على الورق وينتشر حاليا الهاتف النقال بشكل واسع بين الناس. ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين:

- طريقة الاتصال المباشر: من المتحدث على الهاتف (أ) إلى متحدث آخر على الهاتف (ب).

- طريقة الاتصال الغير المباشر: وذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الاتصال ونقل المعلومات مثل التلكس والحواسيب وغيرها.

✓ دور تقنيات الحاسب الآلي في الاتصالات الرقمية: الحاسب الالكتروني الآلي، هو قمة استخدام

التقنيات الرقمية، إنه يمثل استخدامها الأوسع انتشارا، فإنتاج إمكانيات وقدرات غير محدودة في

المجالات كافة، وظهور الأجيال الحديثة من الحواسيب الآلية بسرعة أداؤها العالي وسعتها التخزينية الكبيرة

دفع بنظم الاتصال إلى آفاق جديدة، مثلما سخرت تقنية المعالجات الحقيقية Microprocessor

لهندسة وإنتاج معدات الاتصال الحديثة، ذات القدرات عالية على التحكم المباشر، والتحكم عن بعد.

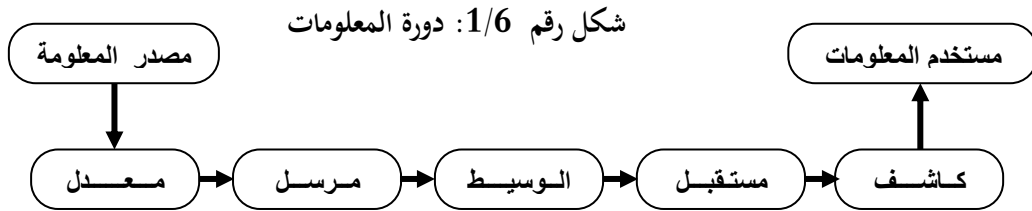
¹-هنا عبدلوي، مرجع سابق، ص56.

حقق دخول الحاسب الآلي إلى عالم الاتصال ميزات عديدة منها زيادة سرعة عملية الاتصال، وتداول المعلومات ومعالجتها وتصنيفها وتفسيرها وتبويبها، وذلك بسبب تحويل التراسل والمعلومات المتداولة إلى أساليب رقمية، والقدرة على اختيار البدائل، باختيار أقصر طريق وأفضل وسيلة لتحقيق الاتصال وإمكانية نقل النبضات والشفرات والأكواد المختلفة، بأقل أخطار ممكنة.

وعليه فإن تكنولوجيا الحاسوب تقوم أساساً بإنجاز البيانات الحسائية ومعالجة المعلومات، ثم إخراجها في شكل صوت أو صورة و بها معاً¹.

2. ميزات استخدام التقنيات الرقمية:

أهم استخدام للتقنيات الرقمية الحديثة، كان في تحقيق الاتصالات، بأساليبها المختلفة، حتى أضحى أحد دعائمها الرئيسية، فالمعلومات المتبادلة على شبكات الاتصال، وعبر وسائله المختلفة، قد تكون صوتية أو إشارات رقمية، تستخدم في التحكم عن بعد، وكلما كانت نسبة تطابق المعلومات المستقبلية مع المعلومات المرسله نسبة مرتفعة، كان ذلك دليلاً على جودة نظام الاتصال.



المصدر: عماد الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، ط1، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص 105.

المطلب الثالث: شبكات الاتصال الرقمية

وهي الأساس في استخدام تقنيات الرقمية في الاتصالات.

1) مكونات شبكة الاتصالات:

تعرف شبكة الاتصالات على أنها ترتيب يقوم فيه بإرسال رسالة إلى مستلم عبر قناة هي عبارة عن وسيط من نوع ما، وتتكون شبكة الاتصال من²:

○ **المحطات الطرفية Terminals** : تعتبر وسائل إدخال، إخراج تستخدم شبكة الاتصالات لبعث واستلام البيانات، وهذا يشمل الحواسيب الشخصية والهواتف والمعدات المكتبية.

¹ -هدى حامد قشقوش، جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن، دار النهضة العربية، القاهرة مصر، 1992، ص20.

² -فايز جمعه النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص231-232.

○ **معالجات الاتصالات: Télécommunication Processors**: والتي تسند عملية إرسال واستلام البيانات بين المحطات الطرفية والحاسوب، وتشمل على المودم والمازجات والمعالجات الطرفية وتقوم هذه المعدات بأداء العديد من عمليات السيطرة والإسناد في شبكة الاتصالات.

○ **قنوات وأوساط الاتصالات**: ومن خلالها يتم إرسال واستلام البيانات، وتستخدم قنوات الاتصالات أوساط متعددة، وتسمى أيضاً خطوط الاتصالات.

أ- **الأسلاك المزدوجة**: وهي أسلاك الهاتف الاعتيادية والتي تحتوي على زوج من الأسلاك النحاسية وتستخدم بشكل مكثف في الاتصالات، وتستخدم هذه الخطوط في استحداث شبكات الاتصال حول العالم لنقل الأصوات والبيانات.

ب- **الكابل المحوري**: وتحتوي على سلك نحاسي أو ألومنيوم محاط بغطاء بلاستيكي لحماية السلك في إقلال التداخل مع الإشارة التي يحملها السلك وتعتبر هذه الكابلات من الأوساط الكفوءة، ويمكن وضعها تحت الأرض أو المحيطات والبحار، وتسمح هذه الكابلات بنقل البيانات بسرعة عالية.

ج- **الألياف البصرية Fibre optes**: وتستخدم ألياف زجاجية بسمك شعرة رأس الإنسان محفوظة بغطاء بلاستيكي، ويمكنها حمل إشارات ضوئية تنتجها الأجهزة الليزرية وبسرعة نقل تبلغ بحدود (2) مليار رمز ثنائي (بت) في الثانية وهي بحدود (10) مرات أكبر من الكابلات المحورية و(300) مرة أكبر من الأسلاك المزدوجة، وتوفر الألياف البصرية تخفيض ضخم في الحجم والأوزان كذلك تزيد السرعة والقدرة.

د- **نظم المايكروويف**: وتقوم هذه النظم ببث إشارات راديوية سريعة جداً، وتوضع المستلمات فوق أعلى البنايات والأبراج والتلال وقمم الجبال ويمكن رؤيتها في أنحاء عديدة، ومشكلة هذا النظام أن إشاراتها يمكن أن تتأثر بالموانع الطبيعية (جبال) أو صناعية (بنايات).

هـ- **أقمار صناعية للاتصال**: واحدة من أوساط تراسل البيانات المهمة استخدام عدد كبير من الأقمار الصناعية للاتصالات من أجل النقل المايكروويفي، وهناك عدد كبير من الأقمار الصناعية للاتصالات من بلدان مختلفة موضوعة في محيط حول الأرض يبعد عنها بمسافة تقرب من (22) ألف ميل أي ما يقارب 35 ألف كيلومتر ويمكن للقمر الصناعي الاتصالي أن ينقل إشارات مايكرويفية بمعدل عدة ملايين زمن ثنائي (بت) في الثانية، وتستخدم كمحطات تبادلية لإشارات الاتصال من وإلى المحطات الأرضية حيث تقوم المحطات الأرضية ببث الإشارات على بعد آلاف الكيلومترات من المحطة الأولى.

و- **الراديو الخلوي**: وهي تكنولوجيا اتصالات راديوية تقوم بتقسيم المناطق أولى خلايا مشابهة لخلايا النحل وهذا ما يزيد من الترددات والمستفيدين، وكل خلية لها مراسلها الواطئ التردد بدلاً من امتلاك مرسل راديو بترددات عالية لخدمة المدينة بأكملها، وهذا يزيد بشكل ملموس الترددات الراديوية المتوفرة لخدمات الهاتف النقال، وتحتاج

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

هذه التكنولوجيا إلى حاسوب مركزي ومعدات اتصالات لتنسيق النقل للاتصالات وإدارتها، حين تنقل آلاف المحادثات من الهواتف المتنقلة إلى خلية أخرى.

○ **الحواسيب:** وهي من جميع الأنواع والأحجام وترتبط مع بعضها من خلال الشبكة لتقوم بأداء واجباتها في معالجة البيانات، فمثلاً قد يستخدم حاسوب كبير (mini computers) كمضيف (host) وتستخدم مجموعة من الحواسيب الصغيرة (mini computers) كواجهات (forut-end) في إدارة نشاطات وفعاليات الحواسيب الدقيقة للمستخدمين النهائيين في شبكة الاتصالات.

○ **برمجيات السيطرة في الشبكة:** من برامج موضوعة في نظام الحاسوب المضيف، حواسيب السيطرة، حواسيب المستخدم الآخر، وتقوم بإدارة فعاليات الإدخال الإخراج وتدير وظائف شبكات الاتصالات.

3.2- هيكلية شبكات الاتصالات:

هناك نوعان رئيسيان من أنواع هيكلية شبكات الاتصالات هما:

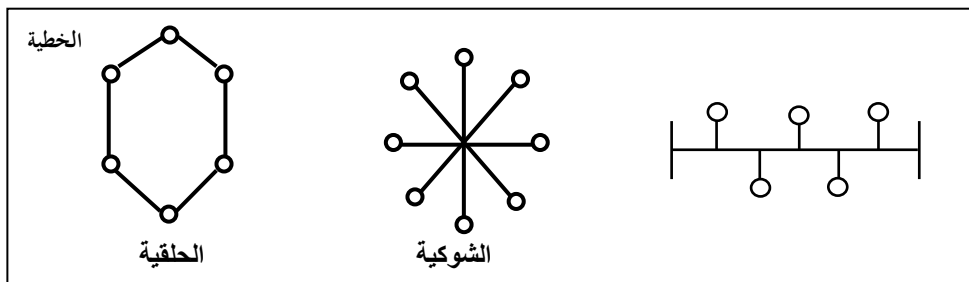
➤ خطوط النقطة إلى نقطة.

➤ خطوط النقطة المشتركة.

وحيث تستخدم خطوط النقطة إلى نقطة فإن كل محطة طرفية ترتبط بالحواسوب بخطها الخاص، وحين تستخدم خطوط النقطة المشتركة فإن عددًا من المحطات الطرفية تشترك في نفس خط الاتصال إلى الحاسوب، وبالطبع فإن هيكلية النقطة إلى نقطة أعلى تكلفة من النقطة المشتركة، وعليه فإن خطوط النقطة إلى نقطة لاستخدام إلا في حالة وجود اتصالات مستمرة بين الحاسوب والمحطة الطرفية أو الحاسوبات الأخرى.

وهناك العديد من الهيكليات الأخرى المستخدمة في شبكات الاتصالات الواسعة والمحلية، ومن هذه الأنواع «الشبكة النجمية» التي تربط حواسيب المستخدم النهائي إلى الحاسوب المركزي. أما الشبكة الحلقية فيتم ربط عدد من معالجات الحواسيب بشكل حلقي، والشبكة الشوكية هي شبكة تكون فيها المعالجات المحلية تشترك بقنوات الاتصالات ومن الهيكليات الأخرى هي «الشبكة الشجرية» حيث ترتبط عدة شبكات شوكية مع بعضها البعض.

شكل رقم 7/1: أنواع هيكلية شبكات الاتصالات



المصدر: عماد الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، ط1، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000 ، ص 108.

3.3 - أنواع شبكات الاتصالات:

هناك أنواع عديدة لشبكات الاتصالات¹:

1.3.3 - الشبكات الواسعة: وهي شبكات تغطي بقعة جغرافية واسعة وقد تسمى الشبكات البعيدة، وتستخدم هذه الشبكات أيضا لتغطية مدينة واسعة الأرجاء أو المدينة وضواحيها، وقد أصبحت مثل هذه الشبكات ضرورية لأداء النشاطات والفعاليات الخاصة بالأعمال اليومية الاعتيادية وتستخدم من قبل المصارف والمؤسسات الصناعية الكبيرة وشركات النقل والمنظمات التي تنقل وتستلم المعلومات عبر البلدان أو العالم.

2.3.3 - الشبكات المحلية: وترتبط بين معدات معالجة البيانات في منظمة محددة مثل بنائية أو مصنع أو أي موقع عمل آخر.

تعد شبكة الانترنت النقلة النوعية القصوى في عالم الاتصالات الحديثة، فهي توفر المحتوى المقروء والمشاهد والمسموع، والاتصال المباشر وكافة التطبيقات التي تتواءم معها حيث أصبح العالم معها عن حق قرية صغيرة.

3.3.3 - الشبكات المفتوحة والمغلقة: وهي الشبكات المسموح للجميع أو التي تتطلب إذن بالولوج إليها .

المطلب الرابع : الشبكة العنكبوتية : الانترنت

1. ماهية الانترنت:

لغة: كلمة (Internet) انجليزية الأصل مكونة من كلمتين هما:

- كلمة (Intercomnection) وتعني ربط أكثر من شيء ببعضه البعض.

- وكلمة network وتعني شبكة.

وقد أخذ من الأول (inter) ومن الثانية (net) وبذلك يصبح معنى الكلمة المركبة هو الشبكات المترابطة مع بعضها البعض.²

اصطلاحًا: تعددت تعريفاتها الاصطلاحية وذلك نظرًا لاتجاهات الكتاب.

¹ - تامر موسى يونس، شبكات الحاسوب ، دار الراتب الجامعية ،بيروت لبنان ،1994 ، ص 20 .

² - محمد علي شمو، التكنولوجيا الحديثة والاتصال الدولي والانترنت، ط1، الشركة السعودية للأبحاث، جدة، 1999، ص 232.

الانترنت: نظام للبنية الأساسية التي توفر الربط وتدعم الاتصال ونقل بيانات بين الشبكات، بينما الشبكات الأخرى أيا كان موقعها من شبكة الانترنت فإنها تنظم للمحتوى وإدارته وتحكمه المعايير الخاصة بإدارة المحتوى ونشرة على شبكة الانترنت.¹

تمثل مجموعة هائلة من أجهزة الحاسوب المتصلة فيما بينها، بحيث يتمكن مستخدموها من المشاركة في تبادل المعلومات من خلال البرامج التي يتضمنها.

2. تاريخ الإنترنت:²

بداية القصة ترجع إلى أواخر الخمسينيات من القرن الماضي، وبالتحديد في أوج الحرب الباردة، حيث طالبت وزارة الدفاع الأمريكية بوجود شبكة مسيطرة (command and control network) للتواصل مع قطاع الجيش، في ذلك الوقت كانت اتصالات الجيش عبر خطوط الهاتف العادية، ولكون خطوط الهاتف هذه غير آمنة وقابلة للاختراق والتجسس عندها دعت وزارة الدفاع الأمريكية لإيجاد حل أكثر أمانًا.

وفي الستينات قامت وزارة الدفاع الأمريكية بتوقيع عقد مع شركة راند (Rand corporation) لإيجاد حل، وكانت بداية الأبحاث على يد أحد موظفي الشركة ويدعى السيد باول باران (Mr.poul Baran) الذي كتب العديد من التقارير والأبحاث الوزارة الدفاع الأمريكية مبيّنًا فيها نظريته وأفكاره.

وبعد ذلك وبالتحديد في عام 1969م نشأت وزارة الدفاع الأمريكية وكالة مشاريع الأبحاث المتقدمة (ARPANET) وذلك لدعم هذه الشبكة وقد أصبحت (ARPANET) بروتوكولا، لغة تخاطب الشبكة، للجيش، ونظرًا لاختلاف الشبكات فإن هذا البروتوكول لم يعمل على جميع الشبكات مما عقد المهمة وزاد من صعوبتها.

وفي العام 1974 لم وضع النموذج الأولي لبروتوكول (TCP/IP) والذي عالج أخطاء بروتوكول (ARPANET) وأصبح قادرًا على التعامل مع جميع الشبكات على اختلافها، ومما يجدر ذكره أن بروتوكول (TCP/IP) لا زال مستخدمًا لوقت الحاضر.

وخلال فترة الثمانينات تم شبك العديد من الشبكات وخاصة الشبكات المحلية (Lans Networks) على (ARPANET) مما زاد من توسع رقعة ربط الشبكات في العالم، وفي الفترة ذاتها تم ابتكار أسماء النطاقات (DNS-Domain Name System) للتحكم بالأجهزة عن طريق عناوينها الإنترنتية (IP Adress).

وفي بداية التسعينات، تم اختراع خدمة الشبكة العنكبوتية (www. World wide web) والتي تعتبر بحق الثورة الحقيقية لشبكة الانترنت.

¹ - محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، ط1، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2007، ص 14.

² - عدنان أبو عرفة وآخرون، مرجع سابق، ص 141، 142.

3. مكونات الإنترنت: ¹

- 1- مجتمع المستخدمين من الإنترنت من الأفراد والمؤسسات.
- 2- التكنولوجيا، والتي تضم الأجهزة والبرمجيات التي تربط أقسام الإنترنت والمستخدمين.
- 3- إدارة الإنترنت، والتي تركز على مجموعة اتفاقيات عالمية و مشاورات بين المهندسين، والتنفيذ بواسطة الهيئات العامة والجهات الخاصة التي تقوم مجتمعة بتخصيص العناوين وصيانة الممرات (Routes).
- 4- تجارة الوصول إلى الإنترنت والتي تبدأ بمجزي الخدمة في القطاعين العام والخاص وتوفر الوصول إلى الإنترنت بواسطة الخطوط التلفونية والحاسبات الشخصية.

4. تطبيقات شبكة الانترنت

من أهم تطبيقات الانترنت الموجهة للتواصل الإلكتروني لاستخدامها والاستفادة من تسهيلاتهما :

1.4 - البريد الإلكتروني: E.mail

هي خدمة تبادل الرسائل والوثائق باستخدام الانترنت ويعتقد الكثير من مستخدمي شبكة الانترنت أن خدمة البريد الإلكتروني هي أفضل ما في الشبكة، ومن خلال مدة الخدمة تستطيع أن ترسل رسالة إلى أي مكان في العالم وفي أي وقت خلال ثواني قليلة وبنسبة 100% وبسرعة زهيدة جداً، وهذا ما يميز هذه الخدمة عن غيرها من وسائل الاتصال من هاتف أو فاكس. ²

إن عملية البريد الإلكتروني تشبه عملية البريد التقليدي، ففي كلتا الحالتين تكتب الرسالة من شخص إلى آخر وتعلنون، وترسل بالبريد الذي يقوم بتوزيع الرسائل إلى الأشخاص المرسل إليهم، وفي البريد الإلكتروني يتم تخزين الرسائل في صناديق بريد إلكتروني بانتظار قراءتها، وبعد القراءة يستطيع المستلم رميها أو الاحتفاظ بها، أو تحويلها إلى شخص آخر أو طباعتها. ³

2.4- التلنت: Telnet

التلنت وسيلة تسمح للمستخدمين من الإنترنت بالدخول مباشرة إلى الحاسبات الأخرى المرتبطة بالشبكة والقيام بالاستفادة من الخدمات والعمليات المتوفرة لهم على الإنترنت مثل تشغيل البرامج، الاطلاع على الملفات، البحث في قواعد البيانات، القيام بالعمليات الأخرى المتوفرة على تلك الحاسبات ما لو كانت تلك الحاسبات في مكتب المستخدم نفسه أو منزله، ويستلزم استخدام التلنت وجود ترخيص لدى المستخدم. ⁴

¹ - المرجع السابق، ص 142.

² - شادي محمود حسن القاسم، مهارات استخدام قواعد المعلومات الإلكترونية في المكتبات، ط 1، أمواج للنشر والتوزيع، الأردن ، 2009، ص 217.

³ - عدنان أبو عرفة وآخرون، مرجع سابق، ص 141، 142.

⁴ - شادي محمود حسن القاسم، مرجع سابق، ص 218.

3.4- بروتوكول نقل الملفات:

هو أحد تطبيقات بروتوكول الإنترنت (TCP/IP) وهي خدمة تساعد على نقل الملفات بين مستخدم وآخر أو تحميل ملفات معينة بين مستخدم وموقع على الشبكة¹، نظرا لوجود عالم من المعلومات على الانترنت على شكل نصوص، وصوت، وصور متحركة، وبرمجيات فإن الكثير منها يمكن الحصول عليه مجاناً، كما أن ليس جميع الحسابات على الانترنت تسمح لأي واحد بالدخول إليها وأخذ الملفات منها، أما البرمجيات فإنها على ثلاثة أنواع: المجانية (freeware) والمشاركة (shareware) التي يمكن نقلها لتجربتها قبل دفع قيمتها والتجاري (commercial) وهي التي تنقل بعد دفع ثمنها.²

4.4 - برامج الدردشة:

وهي خدمة تشكل محطة خيالية في الانترنت لتجمع المستخدمين من جميع أنحاء العالم، وتعتبر خدمة الدردشة من الخدمات المفيدة في الاتصال مع الزبائن والأصدقاء، كما وتستخدم في المجالات التجارية كترويج مواقع معينة أو بضائع معينة، ومن أشهر برامج الدردشة برنامج (MSN Messenger) وبرنامج (yahoo Messenger).³

5.4- الويب World Wide Web:

الويب (www) هي مجموعة من الصفحات المخزنة على الحاسبات المنتشرة في أنحاء العالم مرتبطة بوصلات تسهل الوصول إلى مواقع الويب المختلفة ويشكل الويب نسبة كبيرة من الأنترنت، وهي الأكثر غنى بصفحات المعلومات التي تغطي موضوعات شتى تحتوي على نصوص وصور ورسومات وصوت وأفلام موزعة على مساحات الإنترنت الواسعة ومبوبة بشكل يسهل الوصول إليها، وتترابط مجموعات المعلومات على الويب بوصلات تسهل على المستفيد التنقل من معلومة متوفرة على حاسوب في لندن إلى معلومة أخرى مرتبطة معها متوفرة على حاسوب في طوكيو على سبيل المثال، ويتم البحث عن المعلومة في الويب بواسطة كلمات مفتاحية يتم البحث عنها في الملفات من خلال برامج معتمدة في الأنترنت، وأهم من يسهل العمل على الويب هو بروتوكول نقل النصوص المترابطة (Protocol Hypertescst transfert).⁴

5. المزايا الأساسية لاستخدام الانترنت:⁵

✓ الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي أو فور حدوث الحدث المتعلق بها.

✓ رفع كفاءة عمليات الاتصال واتخاذ القرار.

¹ - عدنان أبو عرفة وآخرون، مرجع سابق، ص 151.

² - شادي محمود حسن القاسم، مرجع سابق، ص 219.

³ - عدنان أبو عرفة، مرجع سابق، ص 219.

⁴ - شادي محمود حسن القاسم، مرجع سابق، ص 220.

⁵ - سلوى محمد الشرفا، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008، ص 65.

- ✓ المساهمة في زيادة تلقائية العمليات الأمر الذي يسهم في تسريع عمليات التشغيل.
- ✓ تخفيض التكاليف ويساهم في تنسيق، وإدارة عمليات المنشأة، وزيادة قدرتها التنافسية.

إضافة إلى:

- ✓ أن شبكة الانترنت: هي شبكة الشبكات مثل (Lan, Wan) وغيرها.
- ✓ تعد شبكة الانترنت قاعدة انطلاق تقنية لتطوير الاتصالات الالكترونية والنمو الهائل للأنشطة التجارية والمالية، إذ تستخدم كأداة للحصول على موقع في السوق الالكترونية والقيام باستثمارات وتصريف الأعمال وإنشاء القيمة.
- ✓ تمثل الفضاء الرقمي الافتراضي للأعمال الالكترونية، الفضاء الذي ينقل الأعمال من المحتوى الساكن إلى المحتوى الديناميكية (تحديث، تطوير، توسيع، بحث) للحصول على المعلومات.
- ✓ إن شبكة الأنترنت هو أكبر مشروع للبيانات والمعلومات والمعارف وأهم ما يميزها هو عدم حاجتها إلى البنية التحتية ونمط الشركات الكبيرة والعملاقة والتي لم تعد مسألة حاسمة وضرورية.¹

بالإضافة إلى:²

- الحصول على المميزات التنافسية (قدرة أكبر على توجيه الإنتاج نحو الكمية المطلوبة، إمكانية عرض خدمات عديدة والتحول للمنافسة بالسعر بدلا من المنافسة بالخدمة).
- استخدام نظام فعال يساهم في جعل المعلومات قادرة على إشباع حاجات المستخدمين بأكبر قدر ممكن.
- تخفيض كبير في الوقت اللازم للحصول على المعلومات.

6. شبكة الانترنت: (Intranet)

شبكة داخلية محلية تربط مجموعة موظفي المؤسسة نفسها سواء كانوا في موقع واحد أو في مواقع مختلفة، من أجل تسهيل الاتصال وتسيير عملهم من خلال المتصفح، حيث تمنح الانترنت واجهة موحدة على سطح الكمبيوتر لكل المستعملين، وهي وسيلة سهلة لتقاسم ومشاركة المعلومات داخل المؤسسة.³ كما تعرف أنها عبارة عن شبكة مصممة لخدمة الحاجة إلى المعلومات داخل الشركة إذ تستخدم تقنيات الانترنت تقنية المتصفح السهل لتلبية احتياجات العاملين في المعلومات والبيانات والمعلومات عن أعمال المنظمة أي

¹ - ثريا عبد الرحيم الخزرجي، شرين بدري البارودي، اقتصاد المعرفة-الأسس النظرية والتطبيق في المصارف التجارية-، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2012، ص 115، 116.

² - سلوى محمد الشرفا، مرجع سابق، ص 64.

³ - بشير كاوجة، مرجع سابق، ص 40.

أنها بمثابة (ويب داخلي Internat Web)، الذي يستخدم على مستوى الشركة أو المصرف وبالتالي فهي شبكة داخلية في حدود ضيقة وأبرز مميزات هذه الشبكة:

- ✓ توفير الوقت والسرعة في الحصول على معلومات ما بين الإدارة
- ✓ الاستقلالية والمرونة عند التعامل ما بين الوحدات.
- ✓ سرعة نفاذ المعلومات منها واليها.
- ✓ الاقتصاد في تكاليف الحوسبة (تقليل الحاجة إلى وجود عدة نسخ).

7. شبكة الاكسترانت Extranet:

تعرف الاكسترانت: شبكات خاصة تستخدم تكنولوجيا الانترنت لربط شبكات الأنترنت لمنشأة ما مع عملائها ومورديها وشركاء أعمالها، وتؤمن مشاركتهم في معاملات وعمليات الأعمال للمنشأة مع توفير درجة عالية من التنسيق في مختلف الأنشطة المشتركة¹.

وهناك العديد من شبكات الاكسترانت ومن أهمها:²

- **اكسترانيت اتصال المعلومات:** تسمح بتوفير الوثائق والمعلومات لمن ليس له الحق بالولوج إلى انترانت المؤسسة.
- **اكسترانيت العمل الجماعي Extranet:** تسمح للمستخدمين الخارجيين بتبادل الرسائل والرسومات والأشكال البيانية وغيرها من المستخدمين الداخليين.
- **اكسترانيت المعاملات:** تسمح بإجراء المعاملات المالية فيما بين المؤسسات بأمان.

المبحث الرابع: البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تشكل البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات شرطاً لازماً وضرورياً للتعامل مع مجتمع المعلومات والمشاركة فيه، ورغم أنها لا تحقق منفردة التنمية والرخاء، لكنها ركيزة لا غنى عنها للتنمية الشاملة وبناء القدرات وبنات الاستفادة من الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات رهن تشييد وتطوير بنية أساسية تلبي احتياجات عصر المعرفة.

المطلب الأول : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

(1) التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:¹

¹ - إبراهيم سيد أحمد، الاقتصاد الالكتروني، ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2020، ص96.

² - وسام مهيل، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة الإدارة الموارد البشرية (دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية)، مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2012، ص 93.

1.1- مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى: وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها مثل الكتابة المسمارية والسومرية ثم الكتابة التصويرية وحتى ظهور الحروف، والتي عملت على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

2.1- ثورة المعلومات والاتصالات الثانية: والتي تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر اتساعاً.

3.1- ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة: وتتميز بظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، الهاتف، المذياع، التلفاز، الأقراص، الأشرطة الصوتية، واللاسلكي إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية، هذه المصادر وسعت من قل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

4.1- ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة: وتتمثل باختراع الحاسوب وتطور مراحل وأجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده وآثاره الايجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل ارتبطت بالحواسيب.

5.1- ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة: تتمثل في التزاوج والترابط ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كميات هائلة من البيانات والمعلومات وعبر مسافات جغرافية هائلة سرعة فائقة وبغض النظر عن الزمان والمكان وصولاً إلى شبكات المعلومات وفي قمته شبكة الانترنت .²

2) مفهوم البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

يقصد بمصطلح البنية الأساسية المرافق والتشييدات العامة التي تبني لتلبية احتياجات أساسية لدى الإنسان، إضافة إلى توفير قاعدة يمكن الاستناد إليها لتطوير خدمات وأنشطة أخرى.

وفي إطار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يشير مصطلح البنية الأساسية في تعريفه التقليدي إلى شبكات الاتصالات التي تقدم خدمة الهاتف الثابت التقليدية، أما في القرن الواحد والعشرين، فإن التطور التكنولوجي وما صاحبه من نمو لمنظومة احتياجات إنسان العصر الحديث، ليس فقط إلى الاتصال بإنسان آخر، بل أيضاً الحصول على المعلومات والبرامج وغيرها، قد أثريا المصطلح وعمقا مفهوم البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأعطياه أبعاداً لم تكن معروفة فيما مضى، وبالتالي لم يعد مفهوم البنية الأساسية قاصراً على شبكات الهاتف الثابت فحسب، بل شمل الكثير من التجهيزات والمرافق التي يستند إليها تقديم خدمات الاتصالات الحديثة من انترنت وهاتف محمول وحواسيب شخصية واتصالات فضائية.³

¹ - إيمان فاضل السمراي، هيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2004، ص118.

² - المرجع السابق، ص 118.

³ - سوزان موزي، الثورة المعلوماتية والتكنولوجية، وسياسات التنمية، ط1، دار المنهل اللبناني، لبنان، 2009، ص 88.

فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي نموذج اقتصادي تقني جديد، تؤثر على تسيير ومراقبة أنظمة الإنتاج والخدمات في الاقتصاد ويعتمد على مجموعة مترابطة من الاكتشافات المعمقة في ميدان الحواسيب، الإلكترونيك، هندسة البرمجيات أنظمة المراقبة والاتصالات البعدية مما يسمح من تقليل التكاليف التخزين، المعالجة، تبادل وتوزيع المعلومات بشكل كبير حقا.¹

المطلب الثاني: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

شاركت منظمات دولية عديدة، خلال العقد الماضي في وضع معايير إحصائية لقياس البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنفوذ إليها، واستعمالها من جانب مختلف قطاعات الاقتصاد والمجتمع. ويجري تنسيق عمل المنظمات الدولية بالنسبة لإحصاءات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض التنمية، وتقوم لجنة الأمم المتحدة للإحصاءات بتدقيق عمل الشراكة في الوضع الإحصاءات، ومن ثم تضمن تسيير إحصاءات ذات جودة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات القابلة للمقارنة دوليا*.

1. مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

نجد اختلافات عميقة بين الدول من حيث مستوى استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولهذا دعت الأمم المتحدة ومنظمة العمل الدولية إلى إيجاد مؤشرات مشتركة يتم الاعتماد لها في قياس مدى استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبناء مجتمع معلومات، بحيث تتمكن كل دولة من مراقبة وضعها في عملية البناء ومقارنة وضعيتها مع الدول الأخرى.

وفي ظل توجه العالم نحو الشراكة في تطوير التكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تضم عدة مؤسسات الدولية كالاسكوا التي قامت بإعداد دراسات حول مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستغلالها في بناء مجتمع معلومات وبالتعاون مع جهات الدولية أخرى وضعت قائمة من المؤشرات²:

الفئة الأولى: المؤشرات التي تتركز على جاهزية شبكات الاتصالات وتضم هذه الفئة مجموعة من المؤشرات:

➤ مؤشر الكثافة الاتصالية: وتقاس بعدد الهواتف النقالة والثابتة لكل 100 فرد، وسعة الشبكات الاتصال من حيث تدفق البيانات غيرها.

¹ - Freemont Soete, Technologie d'information et de croissances, EDOCDE, 1989, P 148.

*- تضم هذه الشراكة 13 منظمة دولية وإقليمية تعمل في قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقد أسست عقب القمة العالمية لمجتمع المعلومات في عام 2003 وأطلقت رسميا في عام 2004.

² - العياشي زرزار، مرجع سابق، ص 219.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

- مؤشر التقدم التكنولوجي: وتقاس بعدد الحواسيب، وعدد مستخدمي الانترنت، وحياسة الأجهزة الإلكترونية كالفاكس والهواتف من قبل الأفراد والمؤسسات.
- مؤشرات الإنجاز التكنولوجية: سواء المستوردة أو المصدرة.

الفئة الثانية: فتمثل في مؤشرات كثافة الاستخدام فتجسد مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجالات الحياة المختلفة كالتعليم والأعمال والقطاع الحكومي والإداري، كما يوجد هناك بعض المؤشرات المكملة تستخدم لقياس مدى تطور نمو مجتمع المعلومات في منطقة معينة.

جدول رقم 4 / 1: المؤشرات الأساسية بشأن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنفوذ إليها.

A1	الشركات الخطوط الهاتفية لكل 100 فرد من السكان
A2	الشركات الهاتف الخليوي المتنقل لكل 100 فرد من السكان
A3	شركات خدمة الانترنت الثابتة السلكية، عريضة النطاق لكل 100 فرد من السكان مصنفة حسب السرعة.
A4	الشركات النطاق العريض اللاسلكي لكل 100 فرد من السكان.
A5	عرض النطاق الدولي للانترنت لكل فرد من السكان
A6	النسبة المئوية من السكان المشمولين بتغطية الشبكة المتنقلة من الجيل 3 على الأصل
A7	أسعار الخدمة الانترنت الثابتة عريضة النطاق في السعر.
A8	أداء بطاقات الهاتف الخليوي المحمول مسبقة الدفع في السعر.
A9	أداء خدمة الانترنت المتنقلة عريضة النطاق في السعر.
A10	اشتراكات الإذاعة التلفزيونية.

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، دليل قياس نفاذ الأسر والأفراد، 2014، ص 148.

نلاحظ أن الجدول 1/4: يركز على الفئة الأولى من المؤشرات والتي تتركز على الكثافة الاتصالية وسعة شبكات الاتصال.

جدول رقم 5 / 1: المؤشرات الأساسية الخاصة بقطاع إنتاج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ICT1	نسبة إجمالي القوة العاملة في دوائر الأعمال المشاركة في قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات
ICT2	نصيب قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من القيمة الإجمالية المضافة.

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، مرجع سابق، ص 151.

نلاحظ أن الجدول 1/5: يركز على الفئة الثانية من المؤشرات والتي تتركز على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

جدول 1/6: المؤشرات الأساسية الخاصة بالتجارة في سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ICT3	الواردات من سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة مئوية من إجمالي الإيرادات
ICT4	الواردات من سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة مئوية من إجمالي الصادرات

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، مرجع سابق، ص 151.

نلاحظ من الجدول 1/6: ان المؤشر يركز على الانجازات التكنولوجية وعلى الواردات والتي ستكون قيمة مضافة للاقتصاد، ويمكن أن تكون جزء من صادرات في حد ذاتها وإلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستعمالها.

وهناك مؤشرات، أساسية أخرى خاصة بـ:

- نفاذ الأسر والأفراد إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستعمالها.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دوائر الأعمال.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال التعليم.

2. المؤشرات الأساسية المتعلقة بالحكومة الالكترونية:

للتعرف على وضع الدول وتحديد الأهداف والسياسيات التنموية، نجد أن معظم الدراسات الخاصة بالبنية الأساسية ذاتها بل تفضل قياس درجة نفاذ أو انتشار الخدمات التي توفرها تلك الشبكات بالنسبة إلى عدد السكان في دولة معينة، وذلك لتبيان مدى توسيع النطاق الاستفادة من الخدمة، مع الأخذ بعين الاعتبار التكلفة والجودة، إضافة إلى إلقاء الضوء على مسألة تزامن أو تجانس العناصر المختلفة للبنية الأساسية .

ومن ابرز المؤشرات المستخدمة في هذا الإطار: الكثافة الهاتفية، والنسب المئوية لانتشار الحواسيب الشخصية واستخدام الانترنت.¹

المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق مزايا تنافسية

لا يقتصر دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على دعم الإنتاجية والابتكار، بل تشكل أيضا عوامل تمكينية هامة لتنمية التجارة وجعلها أكثر سهولة ومرونة بعد دخولها الفضاء الإلكتروني، فضلا عن دور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تغذية القطاعات المجتمعية بخدمات وبرمجيات وتطبيقات تكنولوجية.

لأن تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليس هدفا بحد ذاته بل هو وسيلة وعامل مساهم في مسار التنمية الاقتصادية والاجتماعية، فلا بد من تحديد الأولويات في العمل على تطوير هذا القطاع، فنجاح

¹ - سوزان موزي، مرجع سابق، ص 88.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

السياسات والاستراتيجيات في تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعزيز دوره في تحقيق الأهداف التنموية يتوقف على اعتماد برامج وطنية إقليمية عملية قابلة للتطبيق وتحديد الأولويات على مدى الطويل والقصر¹.

I- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع الصناعة:

من شأن تكنولوجيا المعلومات تغيير طبيعة الصناعة فهي ما يؤثر على منتجات وخدمات وأسواق واقتصاديات إنتاج هذه الصناعة²:

1- تؤثر تكنولوجيا المعلومات على منتجات وخدمات الصناعة إذ تساهم تكنولوجيا المعلومات في تغيير طبيعة المنتجات والخدمات من خلال تعديلها الدورة تطور المنتج أو خلال تسريع عملية التوزيع.

2- تؤثر تكنولوجيا المعلومات على اقتصاديات الإنتاج وتؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على اقتصاديات الإنتاج، حيث تساعد على الترشيد التكاليف وتقليل الجهود.

3- تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأسواق: تتزايد أعداد المستهلكين ممن يرغبون بإجراء التبادلات التجارية من خلال وسائل الممكنة الحديثة وتقنيات الحاسوب، فقد اعتاد هؤلاء على الحصول على خدمات مصرفية عبر الصراف الآلي والسوق من خلال الانترنت ونقاط البيع المؤمنة (AUTOUATED LOIRTS OF) (SALE).

II- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى الشركة:

يتحدد تأثير تكنولوجيا المعلومات على مستوى الشركة من خلال القوة التنافسية التي تواجه الشركة، حيث توجد خمس قوى تؤثر على ربحية الصناعة.

1- قوة المشترين.

2- قوة الموردين.

3- قوة المنتجات والخدمات البديلة.

4- قوة الداخلين الجدد.

5- قوة المنافسين.

¹ - الأمم المتحدة، القدرة التنافسية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنطقة العربية، الابتكار والاستثمار الأمم المتحدة،

نيويورك، على الموقع: E/ESCWA/ICTD/2013/20134.

² - جعفر حسن جاسم، مرجع سابق، ص 150، 151.

✓ تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على قوة المشتري¹:

تعد القوة التي يتمتع بها المشتري من العوامل المهمة التي تؤدي إلى تقليل أرباح المؤسسات، لذلك ومن خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستطيع المؤسسات تقليص هذه القوة والتحكم فيها، وذلك من خلال اعتماد أسلوب تكاليف التحويل وهي عبارة عن التكاليف التي يتحملها المشتري إن هو حاول الانتقال في تعاملاته التجارية إلى المؤسسات المنافسة، فاعتماد نظم معلومات متطور لكل مشتري لإدخال الطلبات ومعالجتها من خلال هذا النظام بسهولة وسرعة، وبالتالي تخفيض تكاليف الشراء والتخزين لهؤلاء المشتريين بالإضافة إلى سرعة التوريد، وهذا بالتالي سيقبل من قوة مفاوضة المشتري، مما يجعلهم غير راغبين في التعامل مع مؤسسات أخرى منافسة.

✓ تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على قوة الموردين*:

تعد قوة الموردين من العوامل المنافسة لأنها تؤدي إلى زيادة التكاليف وبالتالي تقلل من أرباح المؤسسات، وتظهر قوتهم التنافسية من خلال قدرتهم على رفع الأسعار، وسيطرة مجموعة قليلة من المؤسسات على صناعة الموردين وعدم توفر البدائل وعدم توفر المواد الخام بنفس الجودة المقدمة من الموردين خاصة عندما تكون المواد الخام عنصراً رئيسياً من مدخلات المنتج، ومن ثم تلجأ المؤسسات للتقليص من قوة الموردين من خلال الإعتماد على نظم المعلومات للحصول على معلومات عن الموردين وأسعارهم وخدماتهم واعتماد أنظمة مساعدة لاتخاذ القرارات مما يؤدي إلى السيطرة على الكثير من أنشطة الموردين.

✓ تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على قوة الداخلين الجدد:

إن دخول منافسين جدد إلى السوق سيؤدي إلى تحول جزء من المستهلكين صوب هذا المنافسين الجديد وبالتالي أخذ حصة من السوق من المتواجدين السابقين وحتى تستطيع هذه المؤسسات من إعاقة دخول هؤلاء المنافسين الجدد لابد أن تبقى مميزة برنامجها التسويقي سواء على مستوى السلع المقدمة أو السعر المعروض أو الربح أو التوزيع أو الترويج، وهذا لا يتم إلا من خلال أنظمة معلومات متطورة ومتقدمة وحديثة ومن خلال قاعدة بيانات حديثة وشاملة.

¹ - بشير عياش العلاق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال مدخل تسويقي، ط1، مؤسسة الوراق، عمان الاردن، 2002، ص 18-21.

* - الموردين: الذين يوردون المواد الخام، السلع شبه المصنعة والمواد المصنعة بالإضافة إلى الأيدي العاملة وهي جميعاً مدخلات إنتاجية.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

✓ تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على قوة المنتجات البديلة:

تواجه المؤسسات منافسة شديدة تؤدي إلى تقليل الحصة السوقية ولهذا تسعى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى التوجه بالمعلوماتية والتوجيه بالعميل في إطار ما يسمى التسويق التفاعلي من خلال تقديم منتجات وخدمات للعملاء تجعل من الصعب عليهم التحول إلى بدائل أخرى.

✓ تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على قوة المنافسين في الصناعة:

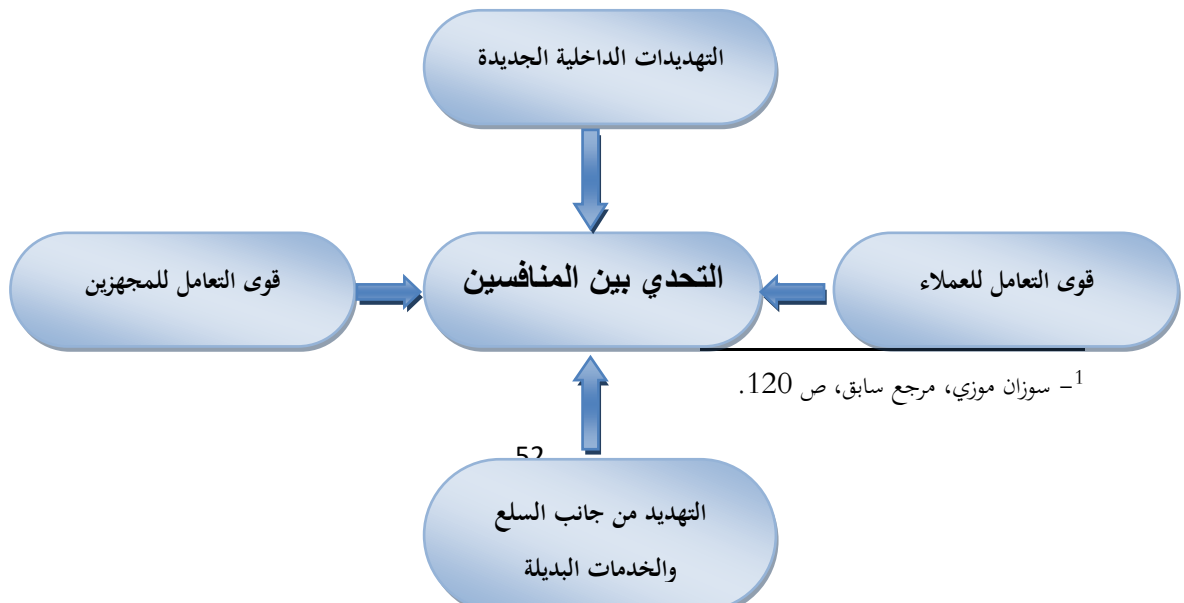
تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فرص لكل مؤسسة التعامل مع منافسيها في نفس الصناعة، فنظم المعلومات تعد الآن من أهم العناصر التي تساعد المنظمات على مواجهة المنافسين في نفس الصناعة.

فمنذ السبعينات لاحظ الخبراء أن هناك تلازما مباشرا بين الناتج القومي الإجمالي والإنتاج العلمي الوطني كنتيجة للترابط بين النشاط العلمي والاقتصاد الذي يفترض أن يولد الإيرادات اللازمة لتمويل البحوث التطويرية والتقنية الموجهة إلى إنتاج مداخلات نوعية داعمة للبيئة الإنتاجية والميزة التنافسية.

وقد أكد الخبراء الاقتصاديين في تلك الحقبة أن التنمية الاقتصادية في القرن الحادي والعشرون، مدفوعة أساسا بالزيادات في الإنتاجية المترتبة عن تطبيق المعرفة على النشاط الاقتصادي، وفي هذا النموذج التقني الاقتصادي الجديد ستكون التنمية التكنولوجية العامل المسيطر في تحديد قدرة البلد على المنافسة في الأسواق العالمية.

يبدو أن تلك التوقعات تحصد الآن المزيد من المصادقة، حيث بات التوجه نحو مجتمع المعلومات والاقتصاد المعرفي محكوما بثقافة تقدير المعرفة باعتبارها من الأمور الحيوية ومورد تنظيمي هام وشرط أساسي من الشروط الاقتصادية¹.

شكل رقم 8/1: المناخ التنافسي للمؤسسة



¹ - سوزان موزي، مرجع سابق، ص 120.

المصدر: محمد سعيد خشبة، نظم المعلومات المفاهيم والتحليل والتصميم، مطابع الوليد، القاهرة، 1992، ص48.

III. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى الإستراتيجية:

يقترح بورتر ثلاث إستراتيجيات عامة يمكن انتهاجها لتحقيق أفضلية تنافسية وتمثل هذه الإستراتيجية فيمايلي¹:

✓ **إستراتيجية القيادة في التكلفة:** تركز إستراتيجية القيادة في التكلفة على إنتاج منتجات نمطية بتكلفة منخفضة ، وبهذا تحاول المؤسسة زيادة حصتها في السوق بتأكيد تكلفتها المنخفضة بالمقارنة مع المنافسين.

إن إستراتيجية القيادة في التكلفة مبنية على تخفيض التكاليف، ويمكن للمنظمة الوصول إلى ذلك بإتباعها تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تسمح في تقليص تكلفة عمليات التبادل التجاري وتدعم إلى حد كبير إستراتيجية التكلفة المنخفضة.

✓ **إستراتيجية التركيز:** تتمثل إستراتيجية التركيز في بناء ميزة تنافسية في جزء معين وليس كله، حيث ذلك للمؤسسة فعالية أعلى في أدائها ويتم ذلك من خلال التركيز على مجموعة معينة من العملاء أو على سوق جغرافية أو منطقية جغرافية بذاتها.

ويمكن القول أن إستراتيجية التركيز تتحقق من خلال التركيز على سوق معينة أو جزء من قطاع سوقي، لذلك تسعى المنظمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأنها تساهم في التخصص السوقي من خلال توفر معلومات حول ربحية قطاعات سوقية معينة تمكن من تصميم وتسويق منتجات وخدمات تتوافق مع حاجات ورغبات هذه القطاعات السوقية.

¹ - خديجة بلعلاء وصوربة معموري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول، رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، ص 10،11 بالتصرف.

✓ إستراتيجية التميز: يتمثل مضمون هذه الإستراتيجية في قيام المنظمة بتقديم خدمات ومنتجات ينظر لها من قبل المستفيدين على أنها مميزة أو تنشئ قيمة عالية لربائنها، إن تطبيق هذه الإستراتيجية يتطلب العديد من الأنشطة المكلفة كالتصميم البحث والتطور.

تقوم هذه الإستراتيجية على تقديم منتج متميز مقارنة بمنتجات المنافسين بحيث توجد العديد من المداخل تميز منتج المنظمة على المنظمات المنافسة وهي تشكيلات مختلفة للخدمة، سمات خاصة للخدمة، تقديم خدمة مميزة، وتزايد درجة نجاح إستراتيجية التميز إذا كانت المنظمة تتمتع بمهارات و كفاءة لا يمكن للمنافسين تقليدها ولا يمكن للمنظمة تحقيق ذلك إلا إذا كانت تمتلك تكنولوجيا جديدة ومتطورة لا تمتلكها المنظمات المنافسة الأخرى.

IV. تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التسويق:

يمكن اليوم للمستهلكين في كثير من دول العالم الدخول إلى الانترنت والإطلاع على موصفات وعروض أي من السلع التي يرغبون في شرائها فالانترنت أصبحت مكانا للتسوق، يمكن المستهلك من المفاضلة بين العديد من العارضين ثم إجراء عملية الشراء على الانترنت، ثم الدفع عبر هذه الوسيلة، وعندما تكون السلع رقمية يمكن استلامها أيضا عبر الانترنت¹.

ومما سبق نجد ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقدم الفرص المناسبة للمنظمات المعاصرة لكي تحسن من كفاءتها وفعاليتها وزيادة إنتاجها، وتساهم في زيادة القدرة التنظيمية وذلك بتوفر أساليب تساعد في زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف وزيادة الأنشطة واستحداث والابتكار.

المطلب الرابع : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تغييرات سوق العمل

¹ - أمال حاج عيسى، هوارى معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد 23/22 أبريل 2003، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ص119.

1. أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المجتمع¹:

لقد ساهمت الهواتف المحمولة والشبكات الاجتماعية و مواقع التدوين في توسيع مصادر المعلومات المتاحة للناس، وتحسين قدراتهم على التعبير عن آرائهم الآراء وقدرتهم على تنسيق الأنشطة بما في ذلك مشاركتهم في الاحتجاجات السياسية، إذا ساعدت على تغيير العلاقة بين المواطنين والدولة وعلى غرار الحكومات، يثير تنوع المصادر الجديدة للمعلومات التي أتاحتها الانترنت تحديات أمام قدرة وسائط الإعلام المطبوعة ووسائط البث الإذاعي والتلفزيوني على الاستمرار، بينما مكنت النماذج التجارية الجديدة المركزة والإشهار والتسويق عبر الانترنت مؤسسات عالمية جديدة في تحقيق نمو سريع.

وتؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في دعم وخدمة العملاء من خلال استخدام التجارة الإلكترونية وعمليات إعادة هندسة العمليات للوفاء باحتياجات ورضا العملاء وسرعة تلبية خدماتهم².

2. التغييرات والتحويلات في مجال العمالة والتنظيم العمل:

أدى هذا التطور في استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للعمل عن بعد إلى ظهور مجموعة جديدة من العاملين يقضون وقتهم بالعمل بعيدا عن مراكز القرار، وهم مسيروا عن بعد ولديهم ساعات عمل مرنة، وقد فرض هذا تواجد نوع جديد من المسيرين لتوجيههم³.

وقد أنتج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تغييرات مهمة في أنماط التوظيف، وهيكل المهن، وأساليب سوق العمل فقد نتجت عن استخدام الحاسوب في معظم أماكن العمل تغييرات مهمة في ثلاثة مجالات أساسية⁴:

1.2- تغييرات في التركيب المهني والجهازي لقوة العمل:

لقد بدأنا نشهد التقليل التدريجي لفئات العمالة الماهرة ونصف ماهرة لصالح الفئات الفنية والمهنية الأكثر إماما بأساليب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونتيجة لذلك شهدت البلدان الصناعية المتقدمة تغييرات جوهرية في هيكل المهارات، من خلال خلق الوظائف الجديدة ذات الكثافة المهارية العالية، مقابل تصفية الوظائف ذات المهارات المنخفضة.

¹ - المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة، (تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأغراض التنمية)الجمعية العامة الدورة السابعة والستون، 2012، ص 5، 6.

² - TURBAU AUTHERS, information tecnology,2eme edition, johen wiloy. Sous, inc, 1999,P 13.

³-Mulenders, A, E.DRH, Outil de gestion innovant, Bruxelles, 1é défions, Boech université, 2009,P 23.

⁴ - جعفر حسن جاسم ، مرجع سابق، ص 143، 144.

2.2 - تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل :

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل ، فلم يعد مفهوم التنقل مرتبطاً بالتنقلية الجغرافية بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصالات الإلكترونية، وبالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سجوناً للمواهب والقدرات التي تستطيع المساهمة في تقسيم الدولي الجديد للعمل.

3.2 - تغير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل ورب العمل:

إذا أدت ثورة المعلومات والاتصالات إلى إحداث أنماط جديدة أثرت على آليات سوق العمل حيث أصبح هناك مزيد من الاعتماد على العمالة التي تعمل في منازلها لحساب المنشآت الصناعية والخدمية الحديثة، كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت وليس كل الوقت.

كما تؤدي الرقمنة أيضاً إلى تحويل وظائف الناس بوظائف ما يربو على ثلث القوة العمل الأمريكية أي حوالي 50 مليون إنسان¹.

وينبغي قبول الثورة الرقمية وتطورها بدلا من تجاهلها وقمعها فتاريخ التكنولوجيا يوضح أنه حتى مع فقدان الوظائف على مدى القصر، فإن إعادة تنظيم الاقتصاد حول التكنولوجيا الثورية يولد فوائد ضخمة على المدى الطويل².

وفي مجال التطور التكنولوجي عامة والتي تعتبر تكنولوجيا معلومات والاتصالات جزء منه تتناول عدد من المصادر المتخصصة مثل مجلة فوربس الأمريكية (FORBES) والمنتدى الاقتصادي العالمي (WEF) وعدد من التقارير الدولية موضوع الوظائف المستقبلية وتأثير التكنولوجيا عليها، وفقا للتقرير الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي في عام 2016، ستفقد 15 دولة متقدمة ونامية ما يقارب عن 7 ملايين وظيفة، على غرار الوظائف ذات الطبيعة الروتينية أو التكرارية، ليحل مكانها الروبوت ووسائل الذكاء الاصطناعي، وبالمقابل تقدر هذه التقارير استحداث مليوني وظيفة جديدة مرتبطة بشكل مباشر بالتكنولوجيا والرياضات والهندسة³ ، والجدولان التاليان يبينان التغير الذي طرأ على الموظف والوظيفة بتأثير التكنولوجيا وأمثلة عن الوظائف المستحدثة :

جدول رقم 1/7 : التغير الذي طرأ على الموظف والوظيفة بتأثير التكنولوجيا

¹ - مارتين مولا يزن، كل ما يمكن أن يقال عن الثورة الرقمية، مجلة التمويل والتنمية، يونيو 2017، ص 7.

² - المرجع السابق، ص 8.

³ - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ESCWA، نشرة التكنولوجيا من اجل التنمية في المنطقة العربية 2018، الأمم المتحدة 2019، ص 22.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

بعد	قبل
يعمل في أي وقت	يعمل من 09 صباحا إلى 5:00 مساء
يعمل في أي مكان	يعمل في مكتب في شركة
يركز على الإنتاج	يركز على المدخول
يخلق سلما خاص به	يتبع السلم الوظيفي للشركة
يحدد واجبات عمله بنفسه	والواجبات عمله محددة مسبقا
يشارك المعلومات	يؤمن ويحتفظ بالمعلومات
التعلم والتعلم بطريقة ديمقراطية منفتحة	التعلم والتعلم من خلال الشركة

المصدر: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ESCWA، نشرة التكنولوجيا من اجل التنمية في المنطقة العربية 2018، الأمم

المتحدة 2019، ص 23، بالتصرف.

جدول 8 / 1: أمثلة من الوظائف الجديدة والمستحدثة

الوصف	الوظيفة الجديدة والمستحدثة
في عام 2017 حمل العالم 178 مليار تطبيق، ومن المتوقع أن يحمل 222 مليار تطبيق عام 2022، وهذا المجال جد واعد وان الحاجة جد ماسة إلى الملايين من مطوري التطبيقات الذكية.	مطور تطبيقات APPDEVELOPER
مع ازدياد حجم البيانات المتاحة، التي يجري توليدها بفضل إنترنت الأشياء ولا أصبح من الضروري توفر اختصاصيين لتحليل هذه البيانات وبناء تطبيقات مبتكرة بالاعتماد عليها.	اختصاصي بيانات / محلل بيانات Data Specialist/Data Analyst
القرصنة بحاجة إلى مختصين لصددها ومنع حدوثها، ازداد الطلب على هذا التخصص بسبب ازدياد الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وزيادة الهجمات الإلكترونية.	اختصاصي في أمن المعلومات
تدخل هذه التكنولوجيا في معظم الصناعات الحديثة ومن تطبيقاتها الصناعية على سبيل المثال: ذاكرة الحاسوب وشاشات الهاتف والتلفاز، ويستخدم في الطب والهندسة الصناعية والزراعية وغيرها وفي عام 2020 ستحتاج أمريكا إلى أكثر من مليون موظف في علوم التكنولوجيا النانوية.	اختصاصي في التكنولوجيا النانوية
هو المبرمج، ومطور البرمجيات ومحلل نظام الحاسوب يتوقع تقرير المنتدى الاقتصادي العالمي أن الولايات المتحدة وحدها ستحتاج إلى أكثر من 1.5 مليون مهندس برمجيات، ما يعني أن هذه الوظائف ستتمو بنسبة 24%.	اختصاص حاسوب
مع انتشار الانترنت وعمليات الدفع الالكتروني أخذت التكنولوجيا المالية بالتطور، وأصبحت توفر أخصائين لتطوير الأنظمة المالية وضمان استدامتها ومن هذه التكنولوجيات سلسلة الكتل وهي تقنية واعدة ذات تطبيقات عديدة،	اختصاص في التكنولوجيا المالية

تنتج تحقيق المزيد من الموثوق فيه والشفافية في العمليات المالية الإلكترونية.

المصدر: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ESCWA، نشرة التكنولوجيا من اجل التنمية في المنطقة العربية 2018، الأمم المتحدة 2019، ص 23، 24 بالتصرف.

من الجدولين 1/7 و 1/8 نلاحظ التطورات والتغيرات الجذرية في الوظائف وبالنتيجة طلبات سوق العمل المستقبلي فعلى الجهات المختصة تغيير وإضافة تخصصات جديدة في الجامعات ومراكز التكوين والمعاهد تلائم هذا السوق.

وحسب تقرير منظمة العمل الدولية، ضرورة تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاستفادة من:¹

- انخفاض كلفة الاتصالات عموماً، وإمكانية استبدال الاستثمارات الناهضة خصوصاً في أنظمة الاتصالات.
- تطوير وإدامة المنافع التنافسية وتطوير المنتجات أصلية.
- مكافحة الأمية والتأمين التعليم مدى الحياة لكل الأعمار وفي أي زمن ومكان بفضل التطبيقات التربوية والتعليمية.
- المساهمة في الحد من الفقر وتوليد العمالة.
- الاتصال السريع والمباشر يزيل كل الحواجز الحدودية والجمركية والبيروقراطية.
- الإطلاع والحصول على المعارف والأخبار وكل المستجدات دون عناء كبير وصعوبات.
- العمل عن بعد في أماكن الإقامة أو غير ذلك.
- الرفع من قدرة المشروعات على أداء وظائفها بأقل قدر ممكن من الموارد ويثير التقرير إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستطيع في الوقت عينه أن تتمتع بأثر بعيد الأمد على نوعية حياة الفئات المهمشة من السكان عبر تأمين إدارة سليمة أكثر استجابة وشفافية، وتحسين النفاذ إلى الخدمات الصحية والتعليمية والاجتماعية وغيرها.

خلاصة الفصل:

لقد تطورت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل مذهل خلال العقود الماضية واقتربت بسرعة الاتصال وشبكة الانترنت وتحولات جذرية في القدرة التخزينية للمعلومات ونظم معالجة البيانات، كما أحدثت ثورة في مجال التعليم والابتكار والبحث وزيادة معدل سرعة التطور العلمي وانتشاره، و تعزيز مناخ الاستثمار وتحقيق الرفاه و تحقيق العديد من المكاسب الاقتصادية و الربط بين الأفراد والمؤسسات والهيئات ملغية الحدود الزمنية والمكانية، و إعادة تشكيل الكثير من طرق الحياة الاعتيادية للأفراد والمنظمات والأعمال من خلال الاتصال والبحث والبيع والشراء والتوزيع

¹ - العياشي زرزار، مرجع سابق، ص 221.

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

بأقل تكاليف وأكثر جودة.ولهذا سيطرت المدخلات التكنولوجية في عمليات الإنتاج والخدمات وأصبحت أهم عنصر للنجاح والاستمرارية، وفي القطاع المصرفي الذي أصبح أكثر اعتمادا على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم خدماته والتي غيرت هذه الأخيرة من نمط تقديم الخدمة في حد ذاتها وأحدثت ابتكارا لطرق جديدة لتقديمها، إن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنسبة للمؤسسات المصرفية شأنها شأن باقي القطاعات رغم مخاطرها خاصة على القطاع المصرفي لا تعد، فقد عملت على اختصار الوقت والمسافة بين المصرف والزبون وترشيد الجهود والموارد وإزالة المعوقات و قدرتها على حل الكثير من مشاكل العمل و زيادة الإنتاجية لعماله المؤسسات و مصدرا لزيادة الربحية وإكسابها ميزة تنافسية في وسط جد تنافسي، وهذا مع ازدياد عدد مستخدمي الانترنت وتوسع التجارة الالكترونية.

الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية

مقدمة الفصل :

يعرف الاقتصاد العالمي تحولات وتغيرات جذرية تتم بوتيرة سريعة ومتلاحقة، تجسد هذه المسيرة في الاعتماد المتزايد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و تحرير التجارة العالمية بكافة جوانبها السلعية و الخدمانية وانتشار الاستثمارات والشركات المتعددة الجنسيات ترسيخا لمسيرة التدويل الاقتصادية، إلى ظاهرة العولمة الاقتصادية التي هيمنت على الفكر الاقتصادي.

وفي ظل تعاضم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،فرضت هذه المتغيرات على المؤسسات المصرفية كغيرها، تحديات كبيرة اشتملت على تغيير وظائف البنوك التي عرفت تحولا وتطورا منذ نشأتها، وعدم انحصار دورها في وظائفها التقليدية ، إلى وظائف عديدة و مستحدثة وهذا في إطار ما يعرف بالبنوك الشاملة وبرعاية العولمة المصرفية التي أزالَت القيود وأبعاد المكان والزمان ، كما فرضت عليها اتفاقيات تحرير التجارة ومقررات لجنة بازل للرقابة المصرفية، الدورات الاقتصادية وما يتخللها من انكماش وازدهار للاقتصاد وانتشار الأزمات المالية إضافة إلى جريمة غسيل الأموال. التي تتم عبر البنوك.

كل هذا فرض على البنوك التأقلم وتطوير خدماتها وتنويعها للحفاظ على مكاسبها وربائنها ومسايرة تغير تفضيلاتهم وتحقيق عوائد كبيرة.

وقد جاء هذا الفصل للإلمام بموضوع الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك،تحت عنوان:الإطار النظري للخدمات المصرفية مقسما إلى مباحث كما يلي:

المبحث الأول:مدخل إلى الخدمات المصرفية.

المبحث الثاني:أنواع الخدمات المصرفية.

المبحث الثالث:التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية.

المبحث الرابع:حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المبحث الأول: مدخل إلى الخدمات المصرفية

لقد حدث تطور هائل في المجال المصرفي، و قد تنوعت وتعددت الخدمات المقدمة فيه و التي استفادت من تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة وتزايد و تنوع احتياجات الزبائن من جهة أخرى، لهذا تسعى البنوك إلى تقديم حزمة من خدمات متنوعة وتتميز بجودة عالية لتواكب طلبات الزبائن والمنافسة الشرسة في السوق المصرفية.

المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات المصرفية

شهدت الخدمات المصرفية تطوراً كبيراً منذ نشأتها إلى الآن، ويمكن تقسيم مراحل تطور الخدمات المصرفية إلى ما يلي¹:

I. مراحل تطور الخدمات المصرفية:

1- الخدمات المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع:

وقد اعتمد الفرد في تلك المرحلة على الزراعة والصيد لتلبية حاجياته وقد تضمنت هذه المرحلة على:

أ- **الاكتفاء الذاتي:** أي أن الأسر كانت تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات بشكل ذاتي، وفي هذه المرحلة لم يكن هناك أي نشاط تسويقي أو مالي أو مصرفي.

ب- **المقايضة:** في هذه المرحلة اتجهت العديد من الأسر إلى التخصص في إنتاج سلعة أو خدمة معينة وبكميات تفوق احتياجاتها، ولجأت في المقابل إلى تبادل الإنتاج الفائض لديها مع الأسر الأخرى التي لديها فائض من سلعة أو خدمة أخرى، وبالتالي فإن هذه المرحلة هي التي بدأ يتبلور فيها مفهوم المقايضة أو التبادل، دون أن تظهر الخدمات المصرفية إلى حيز الوجود.

ج- **ظهور النقود:** ظهر في هذه المرحلة مفهوم النقود باعتبارها وسيط للتبادل لتحل مكان نظام المقايضة الذي كان سائداً في المرحلة السابقة، حيث أن تطور وسائل الإنتاج وزيادة التخصص في الإنتاج مع تعود السلع والخدمات المنتجة وازدياد كمياتها، أدت لوجود حاجة لوسيط يصلح لتبادل السلع والخدمات ويحظى بقبول عاماً بين الناس، ومن هنا جاء فكرة استخدام النقود كوسيط للتبادل مما شكل تحولاً تجاه نظام مالي نقدي.

د- **تكون الفوائض النقدية والإيداع:** في هذه المرحلة بدأت الثروات بالظهور لدى أفراد الأسر وأصبحت تتراكم لديهم و خوفاً من أن تتعرض موجوداتهم المالية للسرقة أو الضياع، قاموا بإيداعها في المعابد، وفي هذه المرحلة بدأت فكرة البنوك بالتبلور وظهرت أولى الخدمات المصرفية وهي خدمات، الإيداع ولو بشكل بسيط.

هـ- **القروض:** في هذه المرحلة أصبح هناك توجهاً لإيداع الثروات لدى صائغي الذهب، الأمر الذي أدى إلى تراكم الأموال لدى الصياغة، ولقد لجأ الصاغة في هذه المرحلة إلى استغلال الأرصدة الكبيرة التي تتوفر لديهم ليقوموا بإقراضها لفترات قصيرة الأجل مقابل أرباح معينة (فوائد)، وفي هذه المرحلة نلاحظ ظهور خدمة مصرفية جديدة تتمثل في القروض مقابل فائدة، إضافة لخدمة الإيداع.

و- **ظهور البنوك:**

¹ - جمعية البنوك في الأردن، دليل الخدمات والمنتجات والحلول المصرفية للبنوك التجارية العاملة في الأردن، 2006، ص 13.

في هذه المرحلة تطورت أعمال الصاغة وتراكت لديهم الودائع بشكل كبير وأخذوا يبرعون في منح القروض وتحصيلها مع الفوائد، لذا قاموا بالتنسيق فيما بينهم لإنشاء البنوك.

(2)- الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع:

نتيجة للثورة الصناعية وما أعقبها من تحسن وسائل الإنتاج ازداد إنتاج السلع والخدمات وأصبح هناك تراكم لرؤوس الأموال والثروات، ونتيجة لذلك ازدادت الودائع لدى البنوك وزادت إمكانياتها لمنح القروض وتمويل الاستثمارات، وهذا بدوره تطلب وجود بنوك منظمة ومتخصصة تكون على هيئة مؤسسات لها تنظيم إداري وتمتع بالخبرة والكفاءة، بحيث تكون مؤهلة للتعامل بالأرصدة المالية الكبيرة.

(2)- الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي.

شهدت هذه المرحلة استخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات البنكية، وازدادت حدة المنافسة بين المؤسسات المصرفية لتنعكس على الخدمات المصرفية المقدمة كما ونوعاً وأصبحت الخدمات المصرفية تقدم على نطاق أوسع للأفراد إضافة للشركات والمشاريع الكبرى وأصحاب الثروات، وأصبح هناك تنوعاً كبيراً في الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك لتشمل إضافة لقبول الودائع ومنح القرض، فتح الحسابات وتحويل الرواتب والشيكات المصرفية وغيرها.

(4)- المرحلة الحالية:

في هذه المرحلة تطورت الخدمات المصرفية بشكل كبير وازداد عدد الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك لتشمل مجموعة واسعة من الخدمات الجديدة إضافة إلى إدخال تطورات مهمة على الخدمات القديمة.¹ وتتميز هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية، فزاد التنافس حول الأساليب الحديثة والتقنيات المتطورة لجذب أكبر قدر ممكن من الزبائن.²

II. ماهية الخدمات المصرفية:

الخدمات المصرفية هي عبارة عن تصرفات وأنشطة و أداءات تقدم من طرف إلى آخر، وهذه الأنشطة غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يقترن أولاً عند تقديمها بمنح مادي ملموس.³ ويمكن تعريف الخدمة المصرفية على أنها مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة (التي ليس لها وجود مادي) على العناصر الملموسة (التي لها وجود مادي) والتي تدرك من قبل الأفراد والمؤسسات من خلال دلالتها وقيمتها النفعية بحيث تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المادية والائتمانية الحالية والمستقبلية وتكون في نفس الوقت مصدراً الربحية المصرف وذلك من خلال علاقة تبادلية بين المصرف والعميل.

¹ - جمعية البنوك في الأردن، مرجع سابق، ص 14.

² - رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 274.

³ - عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للنشر والتوزيع، مصر 1999، ص 62.

إن المضمون النفعي للخدمة المصرفية يتجسد في بعدين أساسيين هما مجموعة من المنافع المباشرة أو الحاجات والرغبات التي يسعى العميل للحصول عليها من خلال شرائه للخدمة المصرفية، ومجموعة الخصائص والسمات والمواصفات التي تتميز بها الخدمة المصرفية المقدمة، بمعنى أن البعد الأول يرتبط بالعمل نفسه وحاجاته ورغباته التي يسعى لإشباعها، بينما يرتبط البعد الثاني بالخدمة المصرفية ومستوى جودتها وملائمتها للعميل¹.

وعرفت أيضا بأنها تلك الخدمات التي تقوم بها المصارف عادة وتقدمها للزبائن بهدف الربح أساساً.²

وأصبحت الخدمات المصرفية تعرف بالمنتجات المصرفية، ويتم تصنيفها ضمن الخدمات المالية، وليس هناك اتفاق على تعريف الخدمات المالية بشكل عام، ويمكن تعريف الخدمات المالية بأنها:

النشاطات والمنافع وتلبية الرغبات المعروضة للبيع، أو التي يتم عرضها مع بيع النقود.

كما يمكن تعريف الخدمة المصرفية بأنها: عبارة عن مجموعة من الأنشطة والمنافع غير الملموسة، التي يعرضها البنك للبيع، وتتضمن: الحسابات الجارية، والتوفير لأجل والتحويلات والقروض بأنواعها المختلفة وتبديل العملات.³

وتعرف الخدمات المصرفية أيضا بأنها: "مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة، والمقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدرًا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.⁴

كما تعرف بأنها: كل نشاط أو أداء يخضع للتبادل، حيث يكون التبادل غير ملموساً، ولا يتم فيه تحويل الملكية، كما يمكن أن تكون مرتبطة بمنتج مادي أو مستقلة عنه.⁵

وهي منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في الأسواق معينة تهدف أساساً إلى إشباع حاجات ورغبات الزبائن وتساهم في توفير الاقتصادي سواء على مستوى الفرد أم على مستوى المجتمع.⁶

كما عرفت أنها: مصدر لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن وتتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه للخدمة المصرفية.⁷

الخدمات المصرفية المقدمة هي كل نشاط يقدمه البنك للزبائن سعياً لإرضاءهم والاحتفاظ

بولائهم

2014، ص 60.

³ - هشام جبر، استخدام التكنولوجيا في تطوير الخدمات المصرفية، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد الثاني والعشرون، العدد الثاني، يونيو 2014، ص 7.

⁴ - تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 32.

⁵ - philip kotLer, dubois, marketing monagement, rublic unionédion, paris, 2000, p454.

⁶ - بتول عبد علي غالي، دور تطوير الخدمات المصرفية وخصائصها التسويقية في المصارف التجارية دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية العراقية، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 4، 2017، ص 56.

⁷ - رعد حسن الصون، مرجع سابق، ص 272.

المطلب الثاني: خصائص الخدمة المصرفية:

➤ **الخدمة المصرفية تقدم في وقتها:** يتم تقديم الخدمة المصرفية في وقت طلبها من قبل العميل، وهي بالتالي غير قابلة للتخزين أو النقل، على العكس من السلع التي يمكن أن يتم تخزينها ونقلها، وهذه الخاصية تشكل تحدياً كبيراً للبنوك لأنها لا تستطيع أن تقوم بإنتاج الخدمات المصرفية وتخزينها لمواجهة أي ارتفاع في الطلب¹.

➤ **تباين الخدمة المصرفية:** على العكس من السلع التي تعتبر نمطية ومتشابهة وتحقق نفس مستوى إشباع المستهلك، فإن الخدمات المصرفية تتميز بعدم نمطيتها وبأنها تتباين من بنك إلى آخر، وحتى أنها تتباين من فرع لآخر ضمن نفس البنك، وهذا يعود إلى أن درجة رضا العميل عن الخدمة المقدمة يرتبط بمقدم الخدمة نفسه، وبالتالي من الممكن أن يكون العميل راضياً عن الخدمة في حال حصل عليها من فرع معين في حين قد لا يصل لنفس مستوى الرضا لو حصل عليها من فرع معين في حين قد لا يصل لنفس مستوى الرضا لو حصل على نفس الخدمة من فرع آخر².

➤ **اللاملموسية:** والمقصود أن الخدمة المصرفية غير محسوسة وليست شيئاً مادياً، أي لا يمكن إدراكها بالحواس، فالخدمة المصرفية تقدم للزبون وتعرض في السوق مباشرة دون وجود وساطة³.

➤ **تكاملية الإنتاج والتوزيع:** أي أن الخدمة المصرفية تنتج وتوزع في وقت واحد وغير قابلة للاسترداد مرة أخرى لأجل تعديلها أو الرفع من جودتها.

➤ **صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية:** بما أن الخدمة المصرفية غير مادية فإن جمهور الزبائن لا يمكنه التمييز بينها لتطابقها، وفي غالبية الأحيان يختار الزبون المصرف لعدة اعتبارات أخرى كالسمعة والمكان، وجودة الخدمة المقدمة والسرعة.

➤ **نظام تسويقي ذو توجه شخصي:** تعتمد عملية تقديم الخدمة بين المصرف وزبائنه على الاتصال الشخصي المباشر بين الطرفين، فالفاعل المباشر من موظفي المصرف والزبائن يعطي للإدارة صورة كاملة عن الزبائن ومقدار طلباتهم ونوعية ميولاتهم وتفضيلاتهم.

➤ **الانتشار الجغرافي:** قصد نجاح إستراتيجية المصرف في اكتساح السوق وبمقدار معين من شريحة الزبائن لزم عليه توفير شبكة متكاملة من الفروع، وتكون منتشرة بشكل يتلائم وحاجات الزبائن، فالعلاقة بين المصرف وزبائنه علاقة مباشرة في عملية تقديم الخدمة وهذا ما يحتم توفر الملائمة المكانية بين الطرفين والتي تعتبر شرطاً أساسياً لاختيار الزبون للمصرف الذي سيتعامل معه⁴.

¹ - جمعية البنوك في الأردن، مرجع سابق، ص 15.

² - المرجع سابق، ص 15.

³ - علاء فرحان طالب وآخرون، مرجع سابق، ص 62.

⁴ - عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص 95، 97.

➤ **التوازن بين النمو والمخاطر:** عندما يبيع المصرف قروضًا فإنه يشتري مخاطر، وعليه فالضرورة تقتضي إيجاد توازن بين التوسع في النشاط المصرفي وبين الحيطة والحذر، بمعنى آخر إن أي عمل مصرفي موضوعي يتضمن بالضرورة إيجاد توازن بين توسع النشاط ودرجة المخاطر التي يتحملها المصرف، فعلى سبيل المثال أن منح المصرف قرضًا لأحد عملائه أو زيادة قرض قائم أو تمديده، فإن ذلك يتضمن مجموعة من المخاطر المحتملة أهمها احتمال إخفاق العميل في السداد نتيجة إفلاسه، لذا على المصرف أن يحسب بتأن وعقلانية درجة المخاطر التي قد يتعرض لها.¹

➤ **التلازمية (التكاملية):**

ترتبط الخدمة المصرفية بمنتجاتها أو مقدمها، وهي نتيجة منطقية لتشارك الخبرة والأدوات والعمليات التي تنتج عنها الخدمة، وتتصف الخدمة المصرفية بالتلازم والتكامل في الإنتاج والتوزيع بمعنى عدم إمكانية الفصل بين هاتين العملتين، إذ يتم إنتاج الخدمة وبالتالي توزيعها في نفس المصرف أو أحد فروعها.²

المطلب الثالث: جودة الخدمات المصرفية

تشكل جودة الخدمات المصرفية المقدمة أحد أهم نقاط تركيز أي مصرف خاصة بعد التطورات وأهمها العولمة المالية بحيث يتعرض المصرف إلى منافسة عالمية وبالتالي يجب أن تكون خدماته في المستوى المطلوب من عملائه الذين يطلعون بكل سهولة ويقارنون بين مصرفهم والمصارف الأخرى.

I. مفهوم جودة الخدمة المصرفية:

لقد تطور تعريف جودة الخدمة مع تطور الأبحاث.

فتعرف جودة الخدمة المصرفية على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة أو أنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة و إدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة.³

وقد عرفت أيضا: على أنها تمثل درجة واتجاه التناقض ما بين توقعات وتصورات الزبائن عن الخدمة المستلمة من قبلهم، فإذا كانت التوقعات المتعلقة بالخدمة من قبل الزبائن هي أعلى من تصوراتهم أو إدراكهم الفعلي عن الخدمة المستلمة من قبلهم عند ذلك فإن الجودة المتعلقة بالخدمة تكون منخفضة، أما إذا كانت التوقعات المتعلقة بالخدمة من قبل الزبائن هي أقل من تصوراتهم أو إدراكهم الفعلي عن الخدمة المستلمة من قبلهم عند ذلك فإن الجودة المتعلقة بالخدمة تكون عالية.⁴

II. خصائص جودة الخدمات:

¹ - أحمد محمود الزامل وآخرون، ص 60.

² - المرجع السابق، ص 59.

³ - عوض بدير حداد، مرجع سابق، ص 336.

⁴ - مقداد أحمد نوري النعيمي، أثر تطبيق نظام الإنتاج في الوقت المحدد في القطاع المصرفي على جودة الخدمة المصرفية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية العدد 90 المجلد 22، 2016، ص 462.

الفصل الثاني: الاطار النظري للخدمات المصرفية

من بين أهم خصائص جودة الخدمات المصرفية:¹

- تحقيق ميزة تنافسية ومواجهة الضغوط التنافسية من المصارف الأخرى.
- تخفيض تكاليف بسبب انخفاض الأخطاء في المعاملات المصرفية.
- إتاحة الفرصة للحصول على أسعار وعمولات أكبر.
- زيادة قدرة المصارف على الاحتفاظ بالزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد.
- بيع خدمات مصرفية إضافية وجديدة.
- جعل الزبائن بمثابة مندوبي مبيعات للمصرف من خلال توجيه وإقناع زبائن جدد من الأصدقاء والزملاء.

III. أبعاد جودة الخدمات المصرفية:

كما تعددت آراء الكتاب في مجال أبعاد جودة الخدمات المصرفية حيث حددت في أربعة أبعاد رئيسية هي: الخدمة المصرفية، أسلوب تقديمها، خدمة العميل، والموارد والإمكانات المادية والالكترونية.²

وقد طورت هذه الأبعاد التي تقاس بها الجودة لتصبح: الاعتمادية، سرعة الاستجابة من قبل العاملين، القدرة أو الكفاءة، سهولة الحصول على الخدمة، اللباقة، الاتصال، المصدقية، الأمان، معرفة وتفهم العميل، الجوانب المادية الملموسة أي المكونات المادية من مظهر خارجي للبنك وغيرها.³

الجدول التالي يوضح أبعاد جودة الخدمة حسب رأي بعض الكتاب:

جدول رقم 2/1 : أبعاد جودة الخدمة حسب رأي بعض الكتاب

البعد	التعريف
1-المصدقية	إمكانية التصديق
2-الأمن	الخلو من الخطر
3-سهولة الوصول إلى الشيء	إمكانية الوصول إليه وسهولة الاتصال
4-الاتصالات	الاستماع إلى الزبائن
5-فهم ومعرفة الزبائن	وضع الجهود لمعرفة الزبائن والتعرف إلى احتياجاتهم
6-الملموسة	إظهار التسهيلات المادية، المعدات، الأشخاص...
7-الاعتمادية	القدرة على انجاز الوعود
8-الاستجابة	استجابة الإدارة لمساعدة الزبائن وتزويدهم فوراً بالخدمة

¹ - رعد حسن الصرن، مرجع سابق، ص 202.

² - عبد القادر بربيش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد3، 2005، ص 255.

³ - المرجع السابق، ص 256.

9- الكفاية	امتلاك المهارات والمعرفة المطلوبة
10- الدمائية (الكياسة)	لطف، الاحترام، مراعاة المشاعر، الصداقة

المصدر: تسيير العجارية، التسويق المصرفي، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 33.

IV. نماذج قياس جودة الخدمات المصرفية:

1- نموذج جودة الخدمة:

يطلق على نموذج جودة الخدمة service quality الذي يعرف اختصاراً بـ: Serv Qual تسميات أخرى هي نموذج الفجوة GAP Model، الادراكات ناقص التوقعات وفرق النتيجة Different Scores. يرجع نموذج جودة الخدمة إلى الباحثين Parasurman, Zeithmal and Berry الذين طوروا سنة 1985 نمودجا لقياس وتقييم جودة الخدمة يقوم على قياس خمس فجوات اربعة فجوات من جهة مقدم الخدمة او المسوق، وفجوة من جهة الزبون¹.

و هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إدراك مديري الشركات الخدمية لمستوى جودة الخدمة، وعن المشكلات التي يواجهونها في الأصول إلى هذه الجودة، ومن ثم التوصل إلى التناقض بين إدراك الإدارة المستوى الخدمة من خلال نموذج يوضح الفجوات التي يمكن أن تحدث في جودة الخدمة، وقد اشتملت عينة الدراسة على أربع مجموعات خدمية في الولايات المتحدة الأمريكية هي: البنوك، بطاقات الائتمان وسماسرة الأوراق المالية، وشركات الصيانة والإصلاح، حيث أجرى الباحثون مقابلات شخصية التي تتكون من أسئلة مفتوحة النهاية (open end questions) مع ثلاثة أو أربعة من المديرين التنفيذيين في كل شركة، اختبروا من قسم التسويق والعمليات والإدارة العليا وعلاقات العملاء، وقد استطاعت هذه الدراسة تحديد أبعاد الجودة ومكوناتها، فقد توصل الباحثون إلى أن المظاهر الرئيسية لجودة الخدمات التي يبني عليها العملاء توقعاتهم، ومن ثم الحكم عليها، تتمثل في عشر أبعاد وهي النواحي المادية الملموسة، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة والاتصالات والمصدقية والأمان والتعاطف، والمقدرة على فهم احتياجات العملاء، والكفاءة وسهولة الوصول.

كما توصل الباحثون إلى أن الزبائن يعتمدون على خبراتهم عند تقويم جودة الخدمة، وإن إدراك العميل لجودة الخدمة يعتمد على طبيعة التناقض بين الخدمة المتوقعة والأداء الفعلي وأنه عندما تكون الخدمة المتوقعة أكبر من الأداء الفعلي فإن ذلك يؤدي إلى عدم الرضا عن الجودة المقدمة، بينما إذا تساوت الخدمة المتوقعة والأداء الفعلي

¹ - هدى جبلي، قياس جودة الخدمة المصرفية، دراسة حالة بنك البركة الجزائري، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010، ص 87 .

الفصل الثاني: الاطار النظري للخدمات المصرفية

فإن الخدمة المدركة ستكون مرضية، بينما إذا كانت التوقعات أقل من الأداء الفعلي للخدمة فإن ذلك يؤدي إلى حالة الرضا وستقوم إلى الجودة المثالية.¹

وهناك صعوبات في دراسة هذه الفجوة للأسباب التالية:²

- إن جودة الخدمة صعبة التقييم من قبل الزبائن، على عكس ما هو الحال في السلع وهذا التقييم يعتمد على المزاج أحياناً، وهنا كيف يمكن للمصرف والزبون أن يفهم كل منهما الآخر في ظل بيئة تتم بكل أصناف التحديات وهذا يتطلب من المصرف والزبون دراسة البيئة التي يعيش فيها كل منهما.
- إن الجودة هي المقارنة بين توقعات و إدراكات الأداء الفعلي، وبما أن الزبائن يقارنون توقعاتهم وإدراكاتهم عن جودة الخدمة التي يقدمها المصرف فإن هذا يتطلب وجود ثقافة للخدمة خاصة بالمصرف وتوضح ما يجب أن يخدم به الزبائن العالميين بهدف توافر عنصر الموثوقية والسمعة والأمان، وهي من الأبعاد الرئيسية في جودة الخدمة.
- إن تقييم جودة الخدمة المصرفية عملية تتطلب مجموعة من الأبعاد من أهمها التسهيلات والتقانات التي يستخدمها المصرف والموارد البشرية العاملة فيه والطريقة أو الأسلوب التي يسلم به الخدمة، وهذا يتطلب دراسة أبعاد أخرى مثل الاتجاهات المصرفية و التقانات والوسائل المستخدمة في خدمة الزبائن وبنية وهيكل المصرف والاتصالات والعلاقات الداخلية المصرفية، وطرائق كسب وتحقيق رضا الزبائن على المستوى العالمي.
- وعدم نجاح المؤسسة أو المصرف في تقديم الخدمة المرجوة للزبون لخصه هذا النموذج في خمسة فجوات هي:³

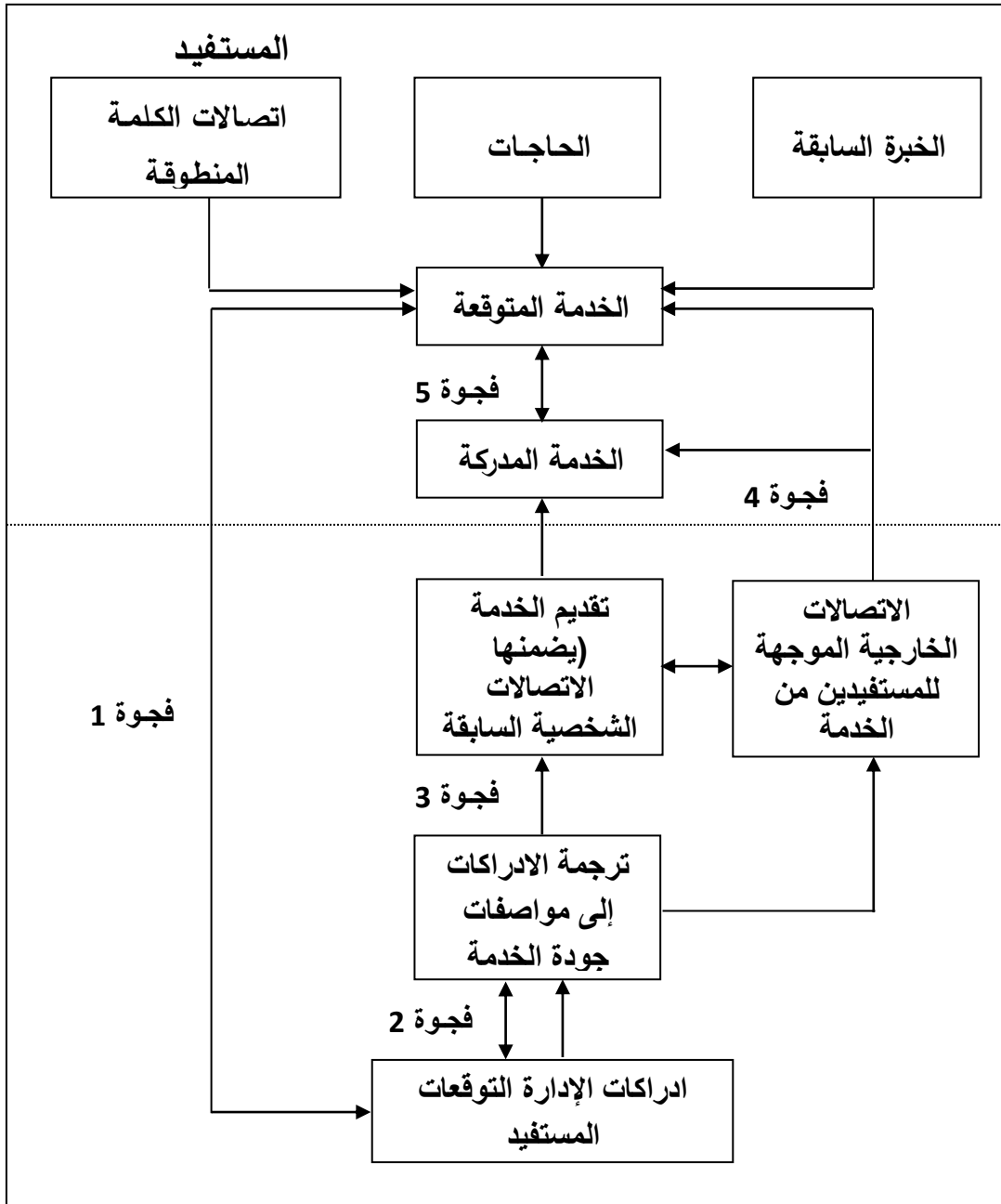
- **الفجوة 1:** الفرق بين توقعات العملاء إدراكات الإدارة لهذه التوقعات
- **الفجوة 2:** الفرق بين إدراكات إدارة البنك لتوقعات الزبائن مواصفات جودة الخدمة البنكية.
- **الفجوة 3:** الفرق بين مواصفات جودة الخدمة البنكية والخدمة البنكية المتوقعة.
- **الفجوة 4:** الفرق بين الخدمة المقدمة والاتصالات الخارجية نحو المستهلكين حول الخدمة البنكية المقدمة.
- **الفجوة 5:** الفرق بين توقعات وإدراكات الزبائن للخدمة البنكية.
- تتأثر الفجوة 5 بباقي الفجوات من 1 إلى 4 ومنه لا بد من تحليل هذه الفجوات لتحديد الإجراءات الصحيحة بغية تقليل من أو القضاء على الفجوة.

¹ - الهام عطاوي وآخرون، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية، دراسة مقارنة بين البنوك العمومية الجزائرية والبنوك الأجنبية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد الثاني، عدد 5، 2016، ص 210، 211.

² - رعد حسن الصرن، تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية إلى المستوى العالمي، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السادس، جوان 2004، ص 3.

³ - عبد الكريم حساني، جبار بوكثير، قياس فجوة جودة الخدمة في البنوك التجارية، مجلة المالية وحوكمة الشركات، المجلد 3، العدد 2، ديسمبر 2019، ص 27-28.

شكل رقم 2/1 : نموذج جودة الخدمة



المصدر: ناجي ذيب معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2015، ص 105.

وقد تضمن هذا النموذج عدى أنواع من الجودة وهي:¹

- **الجودة المتوقعة:** وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة، وتعتمد على احتياجات العميل وخبراته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.
- **الجودة المدركة من قبل الإدارة:** وتمثل مدى إدراك البنك لاحتياجات وتوقعات عملائه وتقديم الخدمة المصرفية بالموصفات التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضاه العميل.
- **الجودة المروجة:** وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها وما تعهد البنك بتقديمه والتي يتم نقلها إلى العملاء من خلال المزيج الترويجي من إعلان وترويج شخصي ومطبوعات.
- **الخدمة الفعلية المقدمة للزبون:** وتعني أداء العاملين بالبنك للخدمة وتقديمها طبقا للمواصفات التي حددها البنك، وهي تتوقف بلا شك على مهارة العاملين وحسن تكوينهم وتدريبهم وقد تختلف الخدمة المقدمة وجودتها من بنك لآخر وفي نفس البنك من عامل لآخر، وقد تختلف بالنسبة للعامل الواحد حسب حالته ونفسيته ومدى إرهاقه في العمل.
- **الخدمة المدركة:** وهي تقدير العميل لأداء الخدمة الفعلي (الخدمة الفعلية المقدمة له) والتي تعتمد إلى حد كبير على مدى توقعات الزبون.

الفرق بين الجودة المتوقعة للخدمة والجودة الفعلية للخدمة

$$= \text{الجودة المدركة للخدمة}$$

2- نموذج أداء الخدمة:

قام 1992 corin et taylor بدراسة مفهوم وقياس جودة الخدمة والعلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء ونوايا الشراء ولذلك قام الباحثان باختبار¹:

¹ - عبد القادر بريش، مرجع سابق، ص 258، 259.

- طريقة بديلة لتفعيل جودة المدركة.

- أهمية العلاقات بين جودة الخدمة ورضا العملاء ونوايا الشراء.

وقد استهدفت الدراسة تطوير نموذج آخر لقياس جودة الخدمة بدل الذي طوره and Parasurman، حيث أن هذا النموذج قائم على نظرية الفجوة والأدلة النظرية والتجريبية التي تدعم مدى علاقة الفجوة بين التوقعات و الأداء الحقيقي على أنها أساس لقياس جودة الخدمة.

بالإضافة إلى هذين النموذجين، وضع الباحثون نماذج أخرى لقياس جودة الخدمة، كنموذج الجودة الوظيفية والجودة الفنية للباحث (Grönroos, 1984) ويقترح في أبعاد جودة الخدمة: الجودة الوظيفية، الجودة الفنية والصورة الذهنية للمنظمة، وحسب هذا النموذج فإن جودة الخدمة المدركة هي دالة لتقييم العملاء عن طريق الفرق بين ادراكاتهم وتوقعاتهم حول الخدمة.

3- نماذج اخرى لقياس جودة الخدمة:

وهناك نماذج أخرى كنموذج الأداء المقيم ونموذج الجودة المعيارية وهذا النموذج يعتمد على مفهوم النقطة المثالية، أين يحدد الزبون التوقعات والنقطة المثالية و يقوم هذا النموذج على فرضية أن قدرة المنتج سلعة أو خدمة على خلق الرضا يمكن تفسيرها بالتطابق النسبي للمنتج مع مواصفات المستهلك المثالية للمنتج والتي تعرف بالنموذج الاتجاهي الكلاسيكي المبني على النقطة المثالية، ونموذج المستويات: الذي يقوم بقياس جودة الخدمات بالتجزئة.²

إن الغرض من قياس جودة الخدمات هو التعرف على مواطن القوى والضعف وبالتالي الاستمرار والتطوير أو التغيير وابتكار أشياء تلائم رغبات العملاء.

المطلب الرابع: تطوير الخدمات المصرفية

قد تتباين وجهات نظر المصارف حول أنماط التطوير الخاص بها إلا أن هذه المسألة تعد شريان العمل المصرفي فهذه المرحلة بالأهمية بمكان لاستمرار عمل المصرف في هذه البيئة التنافسية الصعبة.

1. مفهوم تطوير الخدمات المصرفية:³

التطوير هو التقدم والامتياز والتواصل والارتقاء والنمو والتنمية وهو كل ذلك وأكثر وبدون التطوير تنكمش وتتخلف، فالتطوير هو جهاز المناعة ضد الانكماش والتأخر بل هو أحد مقومات التواجد الرئيسية لأي مصرف من المصارف.

¹ - الهام عطاوي وآخرون، مرجع سابق، ص 211.

² - هدى جبلي، مرجع سابق، ص 102-104.

³ - بتول عبد علي غالي، مرجع سابق، ص 87.

وقد يقصد بتطوير الخدمة طرح خدمات معروضة حاليا في السوق ولكنها جديدة على المصرف مثل إدخال خدمات التخطيط المالي والقرض الدوار للمنشأة الصغيرة أو الخدمات المالية الجديدة وعملية تطوير الخدمات المصرفية عملية شاملة ومتكاملة تهدف إلى تعزيز القوى التنافسية للمصرف ومن ثم زيادة ربحيته على المدى الطويل، لذلك فالزبائن يميلون للتعاون مع المصارف القادرة على تطوير خدماتها المصرفية وتميزها وخاصة إذا ما كان هناك تشابه بينها وبين الخدمات الأخرى المقدمة، حيث أن الخدمة المصرفية تنتج في ضوء الاحتياجات والرغبات لدى زبائن المصارف، لذا فإن مقومات البقاء أن تكون الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف قادرة على تلبية احتياجات الزبائن في الوقت الذي يصبح فيه المصرف عاجز عن تقديم خدمات مصرفية جديدة ترقى إلى الخدمات المتطورة لدى الزبائن أو يقوم المصرف بتحسين الخدمات المصرفية المقدمة الحالية لتحقيق نفس الغرض الذي تحققه الخدمات المتطورة.

إن تطوير المنتجات الجديدة يعد عامل أساسي لاستمرارية أي مؤسسة في الأجل الطويل وفي مرحلة التطوير هذه تستهلك المؤسسة موارد وتواجه مخاطر والنتيجة أنها تخلق معارف جديدة، وهذه الأخيرة تعتبر من الأصول الإستراتيجية التي تعتبر كمورد تنافسي ايجابي لها.¹

تعتبر فكرة خلق المنتجات والخدمات الجديدة عنصرا مهما في الحفاظ على الزبائن، فتوفر البنك أو المؤسسة الحالية على مجموعة من الخدمات المميزة تجعله دائما متميزا، ويعتبر الابتكار والتجديد لب عملية التخطيط في البنك، لأن الجديد هو فكرة غير متوقعة يبحث عنها الزبون تحقق له منافع جديدة وتجعله يتمسك بهذا البنك دون آخر، فعملية الخلق والتطوير تنشأ لعدة عوامل ضرورية تدفع بالبنك إلى اتخاذ خطوات مثل هذه²:

- المرحلة الأولى: انبثاق فكرة جديدة لخدمة بنكية جديدة مبتكرة.
- المرحلة الثانية: القيام بتشخيص الفكرة وتحديد ملامحها.
- المرحلة الثالثة: دراسة وتحليل وتقييم لاقتصاديات وجدوى الفكرة.
- المرحلة الرابعة: وضع دليل إجراءات أو دليل العمل التنفيذي.
- المرحلة الخامسة: إدخال الخدمات المقترحة للتجربة في بعض الفروع الرئيسية.
- المرحلة السادسة: تعميم الخدمة ونشرها في كافة الفروع.

2. ميزات تطوير الخدمات المصرفية:³

¹ -Mihai Ibanescu ,le rôle de la technologies d'information et communication dans les projets d'innovation,2009,p2.

² - كريمة ربحي، تسويق الخدمات المصرفية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي- الواقع والتحديات، الجزائر، 21-22 مارس 2007، ص370.

³ - بتول غالي، مرجع سابق، ص 87.

الفصل الثاني: الاطار النظري للخدمات المصرفية

- المنافسة من قبل المؤسسات المالية التي أخذت بتقديم خدمات مالية منافسة للخدمات التي يقدمها المصرف إذ تتنافس هذه المؤسسات مع المصارف بشكل مباشر فتقدم مجموعة متكاملة من الخدمات التي تتشابه مع ما تقدمه المصارف ومنها الودائع والحساب الجاري.
- رغبة المصرف في البقاء والمحافظة على ائتماء وولاء الزبائن الحاليين المتعاملين مع المصرف مما يدفعه إلى ابتكار وتطوير الخدمات المصرفية التي يقدمها لهم وبمستوى يتغلب على منافسة.
- انخفاض الإيرادات التي تحققها المصارف المتخصصة في بعض العمليات المصرفية.
- وجود أسواق جديدة تحقق أرباحًا جديدة للمصرف.
- إن تعدد حاجات ورغبات الزبائن المالية والائتمانية تدفع المصرف إلى القيام بالبحث وتطوير الخدمات المصرفية.
- تنوع الخدمات المصرفية أي توزيع المخاطر المرتبطة بتقديم الخدمات المصرفية.

إضافة إلى: ¹

- الاستفادة من التطورات التكنولوجية في مجال العمل المصرفي وتسخيرها لخدمة الزبائن.
 - جذب واستمالة زبائن جدد للمصرف.
 - زيادة حجم التعامل من الخدمات المصرفية في السوق الحالية.
 - تخفيض تكلفة تقديم خدمات مصرفية مشابهة تقدمها مصارف منافسة أخرى.
- 3. خطوات تطوير الخدمات المصرفية:**

يمكن للبنك اتخاذ الخطوات التالية من أجل تطوير الخدمات المصرفية²:

- ✓ الاتصال الجيد مع البيئة الخارجية التي يعمل فيها البنك للتعرف على احتياجات الزبائن بدقة.
- ✓ التعاون الجيد بين الإدارات المعنية في البنك وهي: دائرة البحث والتطوير، ودائرة الإنتاج، ودائرة التسويق.
- ✓ التخطيط الجيد والرقابة الفعالة.
- ✓ العمل الكفء للتطوير.
- ✓ الرغبة من قبل إدارة البنك العليا من أجل حسن تطوير وتقديم منتجات جديدة.
- ✓ القيام بتثقيف مستخدمي الخدمات بعد بيعهم لها، أي التسويق والبيع الفعال.
- ✓ تكوين مجموعة من الموظفين الأكفاء للقيام بالعمل ومتابعة هذا النشاط.

4. مناهج تطوير الخدمة المصرفية:

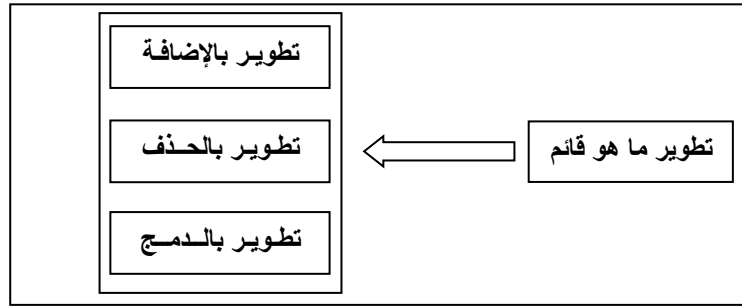
¹ - حسن حسني، عقود الخدمات المصرفية، دار التعاون للطبع والنشر، مصر، 1986، ص 60.

² - هشام جبر، مرجع سابق، ص 4.

الفصل الثاني: الاطار النظري للخدمات المصرفية

تستخدم المصارف ثلاثة مناهج رئيسية لتطوير مزيج الخدمات المصرفية التي تقدمها:

شكل 2/2 : مناهج تطوير الخدمات المصرفية



المصدر: محسن أحمد الخضري، التسويق المصرفي، ط1، ايتراك للنشر والتوزيع، مصر، 1999، ص 235.

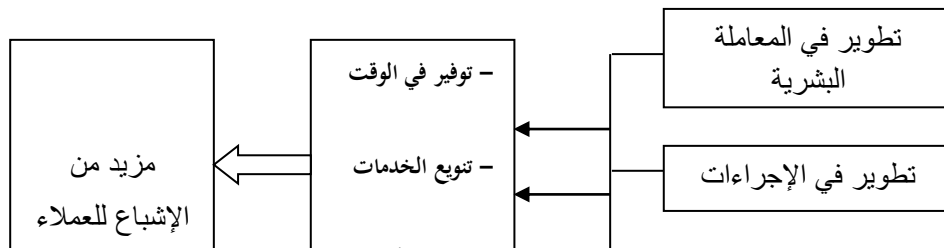
من الشكل يتضح:

- 1.4 - منهج التطوير بالإضافة: ويقوم أساسا على استخدام الابتكار وإضافة الجديد إلى مجموعة الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف حاليًا، ويتعين أن يكون هو الجديد أكثر إشباعًا لحاجات العميل.
- 2.4 - منهج التطوير بالحذف: وهو منهج تستخدمه المصارف من أجل تحسين جودة تقديم بعض الخدمات المصرفية التي تم تخصيصها لعملاء معينين، فعلى سبيل المثال تقوم المصارف بفتح فروع أو وحدات مصرفية خاصة بالشركات أو كبار العملاء وتشغيلها على نطاق العمليات المصرفية كبيرة الحجم ولا تقوم بتقديم خدمات مصرفية للأفراد، ومنهج التطوير بالحذف له نوعان حذف مؤقت مرحلي وحذف دائم.
- 3.4 - منهج التطوير بالدمج: حيث يتم دمج مزايا ومنافع خدمتين أو أكثر في خدمة مصرفية واحدة وتقديمها على أنها خدمة مصرفية واحدة جديدة، فعلى سبيل المثال دمج مزايا ومنافع خدمة الحساب الجاري وخدمة دفاتر التوفير والبطاقات الائتمانية في خدمة واحدة.

5. محاور تطوير الخدمات المصرفية:

ويخضع تطوير الخدمات المصرفية في البنوك إلى منظومة ابتكارية لها محاور ولها في نفس الوقت جوانب وأهداف كما يظهر الشكل التالي:

شكل رقم 2/3 : محاور التطوير



المصدر: محسن أحمد الخضري، التسويق المصرفي، ط1، ايتراك للنشر والتوزيع، مصر، 1999، ص 235.

ويظهر الشكل المحاور الرئيسية لتطوير الخدمة المصرفية التي تستلزم¹:

- تطوير المعاملة البشرية لتصبح أكثر دفئاً ويتحول العميل إلى صديق متعاون.
 - تطوير في إجراءات ومراحل الخدمة لتصبح أكثر بساطة ويسراً.
 - التطوير المستمر في التكنولوجيا المستخدمة في البنوك بإدخال كل الأنظمة والوسائط الالكترونية.
- 6. مراحل التخطيط الاستراتيجي لتطوير الخدمات المصرفية:**

إن عملية تطوير الخدمات المصرفية هي جزء من عمل الخطة الإستراتيجية للمصرف والتي هي عبارة عن سلسلة من القرارات والإجراءات والتي تهتم بالقضايا الأساسية في المصرف وتعتبر تطوير الخدمات المصرفية أحدها:²

1.6)- مرحلة بناء الإستراتيجية وهي تقسم إلى:

- تحديد رؤية المصرف ورسالته.
- دراسة وتحليل البيئة العامة ومكوناتها.
- دراسة وتحليل البيئة الداخلية ومكوناتها.
- إجراء التحليل الرباعي لتحديد مكان القوة والضعف .
- وضع الأهداف.
- صياغة الإستراتيجية.

2.6)- مرحلة تنفيذ الإستراتيجية:

إن تنفيذ الخطة الإستراتيجية هي مهمة حساسة وهامة، يعتمد عليها نجاح عملية التخطيط وتتلزم:

¹ - محسن أحمد الخضري، التسويق المصرفي، ط1، ايتراك للنشر والتوزيع، مصر، 1999، ص 214-221.

² - جمال أبو عبيد، الخطة الإستراتيجية للمصرف: إدارة الخطة ومراحلها، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 2011/19، ص 53-57 بالتصرف.

- 1- بناء تنظيم جيد يضمن ويسهل عملية تنفيذ الإستراتيجية.
- 2- وضع الميزانيات التقديرية التي من خلالها تحقيق أهداف والمتمثلة في تطوير الخدمات المصرفية.
- 3- وضع برامج أو خطط عمل تشغيلية Action plans يتم بموجبها تحديد الإجراءات والأعمال التي سيتم القيام بها لضمان تنفيذ تطوير الخدمات المصرفية؛ ومن هي الجهة التي ستقوم بالتنفيذ وما هو الموعد الزمني للتنفيذ.

- تفعيل جو عام في المصرف يشجع ويسهل تنفيذ الخطة بنجاح.
- زيادة وعي وإيمان كافة الموظفين بشكل عام، والمدراء بشكل خاص بموضوع تطوير الخدمات المصرفية.
- لا يمكن صياغة إستراتيجية بدون تحليل كاف وجيد لبيئتها الداخلية وإمكانياتها، ومدى قوتها أو ضعفها وذلك لمحاولة تسخير لبيئتها الداخلية وتطويرها في أغراضها.
- أما البيئة الخارجية فهي مجموعة العوامل المحيطة والمؤثرة بشكل أو بآخر، ويقصد بالعوامل تلك الاعتبارات والمتغيرات العامة والخاصة، فالعامة منها السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الطبيعية، التكنولوجية، الثقافية أما الخاصة فهي: المنافسين، السوق، الوسطاء، الموارد.¹

3.6) مرحلة الرقابة والتقييم:

- فلا بد من تطوير نظام دقيق وفعال لرقابة تنفيذ الخطة وتقييمها باستمرار.
- وتطوير الخدمات المصرفية يجب أن يبنى على قواعد وأسس علمية واضحة موازية بما تملكه من إمكانيات تكنولوجية وبشرية مؤهلة.

7. دورة حياة الخدمة المصرفية:²

- 1.7 -مرحلة التقديم: تنمو المبيعات في هذه المرحلة بصورة بطيئة، وهذا راجع إلى المخاوف التي تنتاب المستهلك أمام الخدمات الجديدة، مما ينتج عنها بطيء في عملية تقبل الخدمة الجديدة، فالمنشأة في هذه المرحلة المتقدمة تتعامل فقط مع عدد قليل من المستهلكين ممن يتوقع منهم أن يجازفوا بشراء الخدمة الجديدة، وهؤلاء يطلب عليهم اسم المبتكرون.
- 2.7 -مرحلة النمو: تتطور المبيعات في هذه المرحلة بوتيرة متسارعة إذا أنجحت الخدمة، ويرجع سبب النجاح إلى تأثير المستهلكين المبتكرين وإقناعهم لمستهلكين آخرين بشهداء الخدمة أو على الأقل تجربتها ويعتبر هؤلاء المستهلكون الجدد كمصدر للمعلومات لمستهلكين آخرين، وهكذا تستمر العملية بوتيرة متسارعة.

¹ - الطيب داودي، اثر تحليل البيئة الخارجية والداخلية في صياغة الإستراتيجية، مجلة الباحث، عدد 2007/05، ص 39.

² - هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الأردن، 2002، ص 198-200.

الفصل الثاني: الاطار النظري للخدمات المصرفية

أما سوق المنشأة في هذه المرحلة، فيشهد دخول منافسين جدد، اجتذبتهم الأرباح المحققة من طرف المنشأة، وهذا يدفع بالمنشأة المبتكرة إلى تكثيف رسائلها الترويجية الخاصة بالعلامة، بهدف المحافظة على مركز القيادة وإتمام مفهوم خدمتها والتأكد من أن نوعية خدماتها ترقى إلى مستوى توقعات الزبائن.

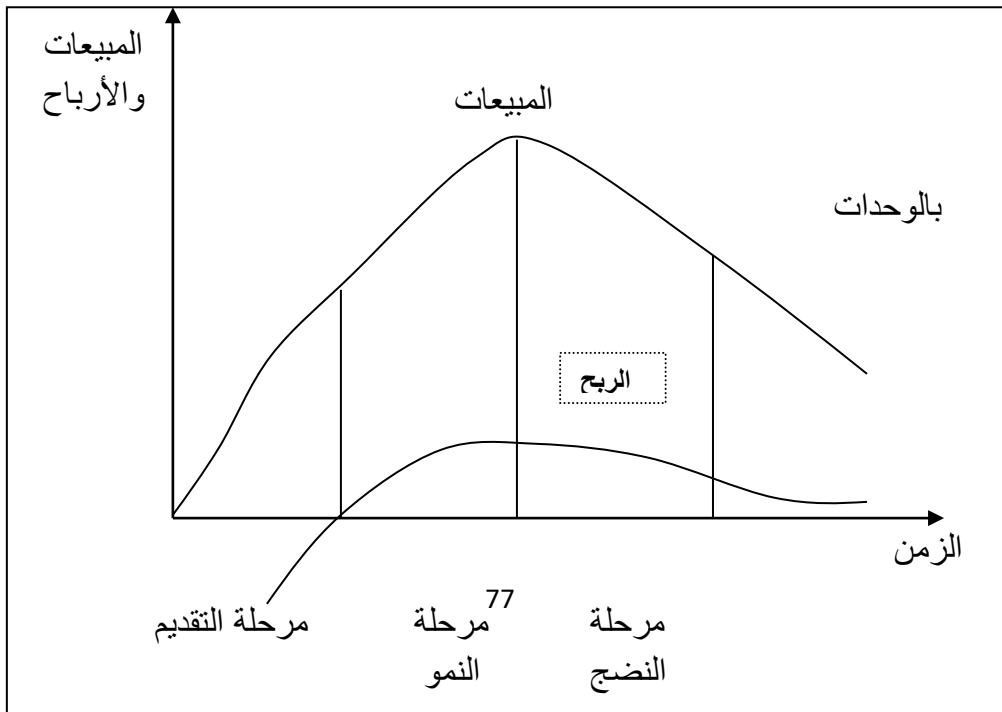
ومع زيادة عدد المنافسين، تشتد المنافسة في السوق، وتصل الأرباح إلى نقطتها الأعظمية ثم تبدأ في النزول وهنا يجد المسوق نفسه أمام ضرورة القيام بمجهودات تحسينية على الخدمة المقدمة من خلال تخفيض سعرها وإكسابها ميزات لمواجهة الخدمات المقدمة من طرف المنافسة.

3.7 - مرحلة النضج: في هذه المرحلة تستمر المبيعات في الارتفاع، لكن بمعدلات متناقصة، كما تبدأ المنشآت الجديدة تحجم عن دخول السوق، حيث تتجه الخدمات إلى التشابه وهذا راجع أولاً إلى المعرفة المتزايدة للمسوقين بما يريده السوق فعلاً، ثم إلى سهولة وإمكانية نقل الخدمات المميزة، كما تتميز هذه المرحلة بضغط متزايدة على الأسعار والأرباح، وتركز المنشآت على كسب ولاء المستهلكين لعلامتها، كل هذا يؤدي إلى الخروج التدريجي للمنافسين أقل فعالية في السوق.

وفي النهاية هذه المرحلة يحدث ما يعرف بالتشبع السوقي، فالخدمة وصلت إلى كل المستهلكين المرتقبين، وبذلك توقف السوق عن النمو ومما تميز هذه الفترة التوقف الضغوط على الأسعار، حيث تصبح هذه الأخيرة مستقرة، وتحول المنافسة على مستوى الخدمات نفسها من خلال بحث المنشأة عن مستخدمين جدد للخدمة وعن استخدامات جديدة لهذه الخدمة.

4.7 - مرحلة الانحدار: تبدأ هذه المرحلة عند ما يتوقف المستهلكون المعتادون عن استخدام الخدمة، وهذا إما لأن الحاجة المشبعة من طرف هذه الأخيرة توقفت، أو لأن هذه الحاجة أصبح من الممكن إشباعها من خلال خدمة أخرى جديدة، وأمام المنشآت في هذه الحالة، أحد الأمرين، فهي إما تسحب الخدمة من السوق أو تختار الحفاظ على العلامة في السوق وهذا في حالة ما إذا كانت الأرباح مستقرة.

شكل 2/4: مراحل دورة حياة الخدمة



مرحلة الانحدار

المصدر: هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الاردن، 2002، ص 200.

المبحث الثاني: أنواع الخدمات المصرفية

إن المؤسسات المصرفية تعمل في سوق شديد المنافسة، الطلب والعرض فيه مختلف عن باقي الأسواق، عبارة عن خدمات يجب أن تكون في مستوى إرضاء العميل وإشباعه، ولضمان قدرتها على البقاء والاستمرار في السوق فإن هذا يعتمد على قدرتها في الاستجابة لجميع الطلبات المتماشية مع المتغيرات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية، وذلك بتقديم حزمة من الخدمات المصرفية المتنوعة سواء كانت مقدمة للعملاء أفراداً أو شركات.

المطلب الأول: الخدمات المصرفية المقدمة للأفراد

إن الخدمات المصرفية للأفراد تتضمن حزمة واسعة من الخدمات الشخصية بما في ذلك الحسابات بأنواعها: التوفير وتحت الطلب والودائع لأجل، وخدمات دفع الفواتير والقروض الشخصية والعقارية وقروض السيارات والبطاقات المصرفية.

1) خدمة الحسابات المصرفية أو الودائع:

تمكن النظر للحسابات المصرفية على أنها اتفاقية يقوم بموجبها البنك بالحفظ الأمين لأموال العميل، مع تقييد كافة الحركات والعمليات المالية التي تقوم بها العميل على هذه الحسابات سواء كانت دائنة أو مدنية، بما في ذلك حركات السحب والإيداع، وتتضمن العديد من هذه الحسابات على فوائد دورية يقوم البنك بدفعها للعميل¹. وتتنوع حسابات الودائع فمنها²:

¹ - مجدي محمود شهاب، اقتصاديات النقود والمال، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2002، ص 24.

² - دليل البنوك الأردنية، مرجع سابق، ص 28.

1.1- الحسابات الجارية وتحت الطلب:

الحساب الجاري وتحت الطلب هو عبارة عن حساب يقوم العميل من خلاله بإيداع الأموال لدى البنك على أن يقوم بسحبها عند الحاجة (عند الطلب).

2.1- حسابات الرواتب: وهي الحسابات التي يفتحها العميل لدى البنك يتم تحويل راتبه إليها من الجهة التي يعمل لديها وتتاح هذه الحسابات للعميل حرية السحب النقدي أو الإيداع.

3.1- حسابات التوفير: وهي عبارة عن أوعية ادخارية يقوم العميل من خلالها بإيداع مبلغ من المال لدى البنك بحيث يقوم بتغذية الحساب بشكل دوري مما يساهم في زيادة الرصيد، كما يمكن للعميل بالسحب النقدي من هذا الحساب.

4.1- حسابات الودائع لأجل أو الودائع المربوطة: تعبر هذه الحسابات عن مبالغ مالية يتم إيداعها لدى البنك لفترة زمنية محددة، مقابل الحصول على سعر فائدة معينة، ويمكن للعميل عند انتهاء فترة الوديعة أن يقوم بسحبها من البنك أو أن يقوم بتدويرها لفترة زمنية أخرى وقد تكون فترة ربط الوديعة لمدة شهر أو ثلاثة شهور أو ستة أشهر أو سنة وقد تصل في بعض البنوك إلى فترات زمنية تتجاوز سنة، والأصل في هذا النوع من أنواع الودائع أنه لا يمكن للعميل سحبها قبل تاريخ استحقاقها، إلا أنه من الممكن أن يقوم العميل بسحبها قبل استحقاقها في حال حاجته إلى المال لكن بدون أن يأخذ أي فوائد عن الفترة المنقضية¹.

5.1- شهادات الإيداع: هي عبارة عن نوع من أنواع الودائع لأجل حيث يتم إصدارها من قبل البنك على شكل شهادات تبين وتشهد بأن العميل أودع مبلغا محددًا لدى البنك لمدة محددة من الزمن وبسعر فائدة محدد، وفي تاريخ الاستحقاق يقوم البنك بدفع الشهادة للعميل مضافا إليها الفوائد المستحقة، وقد يتم طرح هذه الشهادات بالعملة المحلية أو الأجنبية².

6.1- حسابات الإشعار: هي حساب ادخاري يقوم بموجبه العميل بإيداع مبلغ من المال لدى البنك، وحتى يستطيع العميل أن يسحب الأموال من هذه الحساب يشترط أن يقوم بإشعار البنك عن نية بالسحب قبل فترة زمنية معينة من تاريخ السحب الفعلي، ويتم الاتفاق بين البنك والعميل على عدد الأيام اللازمة لإشعار البنك قبل السحب الفعلي³.

2) القروض المصرفية للأفراد:

¹ - عبد الرزاق بن حبيب، خديجة خالدي، أساسيات العمل المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص 49.

² - منير إبراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية - مدخل لاتخاذ القرار -، ط 3، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية مصر، 2002، ص 162.

³ - دليل البنوك الأردنية، مرجع سابق، ص 28.

تحتل القروض والسلفيات موقعا هاما ضمن بنود المركز المالي باعتبار أن كافة الجهود والقرارات الإدارية تستهدف في المقام الأول بناء محفظة قروض وتسهيلات جيدة وتتسم بالجودة العالية وتحقق عوائد مرتفعة للمصرف عند اقل مستوى ممكن من المخاطر، تعتبر القروض المورد الأساسي الذي يعتمد عليه المصرف في الحصول على إيراداته¹.

يمكن تعريف القروض المصرفية بشكل عام على إنها اتفاقية يقوم بموجبها البنك المقرض بمنح العميل المقرض مبلغا محددا من المال، مقابل تعهد العميل سداد هذا المبلغ مع الفوائد التي تترتب عليه وأنه عمولات أو مصاريف أخرى. وعادة ما تتضمن القروض المصرفية على الطلب من العميل تقديم ضمانات معينة بحيث تكفل للبنك استرداد أمواله في حال توقف العميل عن السداد، ومن بين أنواع القروض المصرفية²:

1.2- القروض الشخصية:

القروض الشخصية هي نوع من أنواع القروض المصرفية التي يتم منحها للأفراد لغايات تمويل احتياجاتهم الشخصية مثل تغطية التكاليف الاستهلاكية شراء الأثاث، الزواج التعليم السياحة وغير ذلك وتسمى أيضا بالقروض الاستهلاكية، ويتم منح هذه القروض للعملاء بعد أن يقوم البنك بالتحليل الائتماني لهم والتأكد من قدرتهم على السداد.

وعادة لا تكون هذه القروض محددة بسقف وانما يتم تحديد سقف القرض (الحد الأعلى لقيمة القرض) في ظل تحليل دخل العميل بحيث تكون أقساط القرض وقيمة القرض متناسبة مع دخل العميل، وقد تلجأ البنوك في بعض الأحيان لطلب ضمانات من العميل لتكفل استرداد أموالها، ومن الضمانات الشائعة في هذا النوع من القروض وجود كفيل أو أكثر.

2.2- قروض السيارات:

تعتبر قروض السيارات من القروض المصرفية المقدمة للأفراد لغايات تمويل شراء السيارات جديدة أو المستعملة ويقوم البنك بموجب هذا النوع بدفع ثمن السيارة نيابة عن العميل، مقابل تعهد العميل سداد المبلغ للبنك على شكل أقساط دورية مضافة إليها الفوائد وأية عمولات أخرى يتم الاتفاق عليها، وقد تشترط بعض البنوك أن يقوم العميل بدفع دفعة أولى من قيمة السيارة مثل (10%، أو 20%، 30%) ويقوم البنك بدفع المبلغ المتبقي، وعلى الرغم من أن البنك يقوم برهن السيارة لصالحه كضمان للسداد، إلا أن بعض البنوك قد يطلب ضمانات إضافية مثل وجود كفيل أو غير ذلك.

3.2- القروض السكنية والعقارية:

هي نوع من أنواع القروض المصرفية التي يتم منحها للأفراد لغايات تمويل شراء المساكن والعقارات بمختلف أنواعها بما في ذلك تمويل شراء الشقق والمنازل والأراضي، وتمويل صيانة المساكن أو توسعها، وتمويل بناء المنازل، وعادة ما يقوم البنك برهن العقار لصالحه بحيث يكون العقار نفسه هو الضمان لسداد

¹ - عبد الرزاق بن حبيب، خديجة خالدي، مرجع سابق، ص 69.

² - دليل البنوك الأردنية، مرجع سابق، ص 43-44.

القرض، وتتميز القروض العقارية والسكنية بأنها طويلة الأجل بحيث أن فترة السداد قد تتراوح من 12 سنة إلى 20 سنة في بعض الحالات ومن الضروري أن يكون دخل العميل كافيا لسداد أقساط القرض وأن لا يشكل القسط عبئا كبيرا على دخله.

4.2- قروض المهنيين: هي القروض التي تمنحها البنوك للأفراد لتمويل احتياجاتهم المهنية بمختلف القطاعات الاقتصادية (شراء أجهزة طبية، مكاتب ومعدات مكتبية وغيرها).

(3) **صناديق الأمانات الحديدية:** يمكن تعريف صناديق الأمانات الحديدية على أنها صناديق خاصة موجودة في فروع البنوك، يتم تأجيرها لعملاء البنك (الأفراد والشركات) مقابل رسم سنوي، بحيث توفر هذه الصناديق أعلى مستويات الأمن والسلامة والسرية للعملاء وتتيح لهم حفظ مستنداتهم ووثائقهم ومقتنياتهم الثمينة .

(4) **صرف العملات الأجنبية:** تقدم خدمة صرف العملات الأجنبية والتي قد تتضمن التحويل من العملة الأجنبية إلى المحلية أو العكس وذلك بسعر صرف معين.

(5) **صيرفة التأمين:** يمكن تعريف صيرفة التأمين بأنها توزيع منتجات التأمين في فروع البنوك والمؤسسات المالية وتعرف أيضا بأنها بيع المنتجات التأمينية من خلال قنوات التوزيع في المصارف، وهناك من يعرفها على أنها توفير منتجات التأمين وخدمات المصارف من خلال قنوات توزيع مشتركة تجمع بين عملاء المصارف وعملاء شركات التأمين، حيث يتم التعاقد بين مؤسسات التأمين، وشبكات وفروع البنوك التي تعمل في القطاع المصرفي من أجل الاستفادة من فروعها لتسويق وثائق التأمين بصفة عامة، وعليه يصبح البنك كوكيل يقوم ببيع منتجات التأمين نيابة عن شركات التأمين¹.

(6) **خدمات الحوالات:** يمكن تعريف الحوالات على أنها أمر دفع يصدره البنك المحول بناء على طلب عميله إلى البنك الدافع يطلب منه بموجبه دفع مبلغ محدد من المال بتاريخ محدد إلى المستفيد والذي يكون عميلا للبنك الدافع.

الحوالة الصادرة: هي تلك التي يقوم العميل بدفعها من خلال الطلب من بنكه (البنك المحول) تحويل مبلغ من المال إلى عميل آخر لدى نفس البنك أو لدى بنك آخر داخل الدولة أو خارجها.

الحوالة الواردة: وهي تلك التي ترد لصالح العميل نتيجة قيام شخصي طبيعي أو معنوي بالطلب من البنك المحول تحويل مبلغ من المال لبنك المستفيد ويعتبر التحويل المالي من ضمن الخدمات المهمة التي تقدمها البنوك.

المطب الثاني: الخدمات المصرفية للشركات

¹ - طارق حمول، التجربة الجزائرية في صيرفة التأمين ودورها في تطوير جودة الخدمات، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد الأول، المجلد الثالث والعشرون، 2015، ص48.

الخدمات المصرفية المقدمة للشركات هي قيام البنوك بتقديم خدماتها وتنفيذ معاملاتها المصرفية مع الشركات أو الهيئات أو المؤسسات المالية الأخرى، كما تعرف بشكل مبسط على أنها الخدمات المصرفية الموجهة للشركات.

إن الخدمات المصرفية للشركات تتضمن على حزمة واسعة من الخدمات المالية بما في ذلك تسهيلات تجارية بأنواعها، والاعتمادات المستندية والكفالات المصرفية، والحوالات المالية والتأمين المصرفي¹:

1- التسهيلات التجارية: يقصد بالتسهيلات التجارية جميع أشكال الائتمان الذي تمنحه البنوك لعملائها من الشركات، وتتضمن التسهيلات التجارية على مجموعة واسعة من الخدمات التي تلائم احتياجات مختلف الشركات.

2- الجاري مدين: وهو نوع من أنواع التسهيلات التجارية المباشرة التي بموجبها يمنح العميل الحق في الحصول على مبلغ محدد من المال بسقف معين، بحيث يستطيع العميل أن يسحب ضمن حدود السقف المتاح له أي مبلغ من المال وفي أي وقت، وتكون الأموال المسحوبة بمثابة قرض للعميل يستوجب السداد مع الفوائد التي يقررها البنك وأية عمولات أخرى يتم الاتفاق عليها.

3- الكمبيالات المخصومة: يمكن تعريف الكمبيالة على أنها محرر مكتوب، يتضمن تعهدا محررا بدفع مبلغ معين بمجرد الإطلاع أو في تاريخ محدد لأمر شخص آخر هو المستفيد أو حامل السند².

وعادة ما تستخدم الكمبيالات في المعاملات التجارية كوسيلة للدفع الآجل وإثبات الحق، ولا تستوجب الدفع إلا بتاريخ الاستحقاق المحدد بها، ويمكن أيضا ان تكون موثقة بكفالة أشخاص آخرين يوقعون على نفس الكمبيالة.

أما خصم الكمبيالات فإنه عبارة عن خدمة تقدمها البنوك لعملائها في حال حاجتهم للسيولة من خلال قيام البنك بتسييل الكمبيالات الموجودة لدى العميل، بحيث يقوم البنك بدفع قيمتها نقدا للعميل قبل تاريخ الاستحقاق، وتمنح البنوك لعملائها سقفا معينا لخصم الكمبيالات بحيث يتم تجديد هذا السقف سنويا، و يقوم بخصم فوائده وعمولاته نظير تسييل الكمبيالات.

4- القروض التجارية: القروض التجارية شكل من أشكال الائتمان المصرفي الذي تمنحه البنوك للشركات، و يتضمن القرض التجاري على اتفاقية بين البنك والشركة يقوم بموجبها البنك بمنح الشركة مبلغا محددًا من المال مقابل تعهد الشركة بسداد المبلغ على شكل أقساط في تواريخ مستقبلية محددة، أو كدفعة واحدة في تاريخ محدد إضافة لسداد أية فوائد وعمولات وتطلب البنوك من الشركات ضمانات معينة كشرط لمنح هذا القرض.

5- القروض طويلة الأجل: تلجأ المؤسسات التي تقوم باستثمارات طويلة الأجل إلى المصارف التجارية لتمويل هذه العمليات، نظرا للمبالغ الكبيرة التي لا يمكنها تعبئتها لوحدها، كذلك ونظرا لمدة الاستثمارات وفترات الانتظار قبل البدء في الحصول على الفوائد وتتميز هذه القروض بأجلها الطويلة وتكون المبالغ المقدمة بموجبها كبيرة والقروض

¹ - دليل البنوك الأردنية، مرجع سابق، ص 109.

² - طاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص 60.

طويلة الأجل تمول استثمارات تفوق 07 سنوات وتمتد حتى 20 سنة ونظرا لطبيعة القرض المتميزة من حيث الضخامة والمدة ظهرت مؤسسات متخصصة في منحها لاعتمادها في تعبئة الأموال اللازمة لذلك على مصادر ادخارية طويلة لا تقوى المصارف عادة على جمعها¹.

6-الاعتمادات المستندية: و تعتبر إحدى المنتجات المصرفية الرئيسية والتي تستهدف تمويل عمليات التجارة الخارجية من استيراد وتصدير، وهي تحظى بالقبول من جميع الأطراف الداخليين في ميدان التجارة الدولية نظرا لأنها تم من خلال البنوك والتي تحظى بثقة ومصداقية عالية بالشكل الذي يحفظ مصلحة جميع الأطراف والمستوردين. يتمثل الاعتماد المستندي في تلك العملية التي يقبل بموجبها بنك المستورد في الالتزام بتسديد واردته لصالح البنك المصدر الأجنبي عن طريق البنك الذي تمثله مقابل استلام الوثائق أو المستندات التي تدل على أن المصدر قد قام فعلا بإرسال البضاعة المتعاقد عليها².

ويتضمن الاعتماد المستندي على أربعة أطراف رئيسية هي:

1.6-المستورد أو المشتري: ويسمى أيضا بفتح الاعتماد، وهو عميل البنك الذي يطلب فتح الاعتماد لصالح المصدر ويحدد في طلبه الشروط التي يريدتها والمستندات المطلوبة.

2.6-البنك فاتح الاعتماد: هو البنك الذي يتعامل معه المستورد أو المشتري والذي يقدم إليه طلب فتح الاعتماد.

3.6- البنك مبلغ الاعتماد أو البنك المراسل: هو البنك الذي يقوم بإبلاغ المستفيد بنص خطاب الاعتماد الوارد إليه من البنك فاتح الاعتماد وبدون أي مسؤولية عليه أو ارتباط من قبله. وقد يضيف البنك مبلغ الاعتماد تعزيزي إلى الاعتماد فيصبح ملتزما بالتزام البنك فاتح الاعتماد، وهنا يسمى بالبنك المعزز.

4.6- البائع أو المستفيد: وهو البائع الذي سيقوم بتصدير البضائع للمشتري والذي تم فتح الإيعتماد لصالحه، ويحق للمستفيد استلام قيمة الاعتماد إذا نفذ الشروط المتفق عليها وقدم المستندات المطلوبة والمحددة في الاعتماد خلال مدة صلاحيته.

ويمكننا التمييز بين نوعين أساسيين من أنواع الاعتمادات المستندية وهي اعتمادات التصدير واعتمادات الاستيراد.

➤ **اعتماد التصدير:** وتسمى أيضا بالاعتمادات الواردة، و هي الاعتمادات التي ترد لمصلحة المصدرين والبائعين من عملاء البنك، بحيث تكون وظيفة البنك تبليغ الاعتماد الذي يرد لمصلحة المستفيد (المصدر أو البائع) من البنك فاتح الاعتماد بناء على طلب عميله (المشتري)، وقد يقوم البنك بتعزيز الاعتماد الوارد لمصلحة عميله (المستفيد).

¹ - عبد الرزاق بن حبيب، خديجة خالدي، مرجع سابق، ص 74.

² - طاهر لطرش، مرجع سابق، ص 17.

➤ **اعتماد الاستيراد:** وتسمى أيضا بالاعتمادات الصادرة، وهي الاعتمادات التي يقوم البنك بإنشائها بناء على طلب عميله المستورد (المشتري) لصالح البائع أو المصدر (المستفيد) ومن خلال هذه الاعتماد يلتزم البنك فاتح الاعتماد بدفع مبلغ محدد للبائع خلال فترة معينة إذا قدم البائع مستندات السلعة مطابقة لتعليمات وشروط الاعتماد.

(7) **خطابات الضمان:** تعد خطابات الضمان من الأنشطة المصرفية الهامة، فهي أداة للتعامل الاقتصادي الداخلي والخارجي على حد سواء وخاصة في مجال التعاقدات والمقاولات.

وتعرف خطابات الضمان بأنها عبارة عن تعهد كتابي، يتعهد بمقتضاه المصرف بكفالة احد عملائه طالب الخطاب في حدود مبلغ معين تجاه طرف ثالث، وذلك ضمانا لوفاء هذا العميل المكفول بالتزامه تجاه الطرف الثالث خلال مدة معينة¹.

توفر خطابات الضمان للعميل صيغة هامة تجنبه تجميد أمواله كتأمين نقدي لدى الجهات التي يتعامل سواء عند دخوله مناقصات أو مزادات أو أي تعاقد مع الأطراف الثالثة التي تطلب هذا التأمين.

أما بالنسبة للمستفيد فهو ضمان جيد لا يقل أهمية عن التأمين النقدي، وذلك لما يتضمنه من شروط تجعل التزام المصرف قاطعا، لان المصرف يلتزم في خطابه بالتسديد الفوري دون شروط حتى إذا قدم العميل اعتراضا على الدفع، كما أن قبول خطابات الضمان كبديل للتأمين النقدي من قبل المستفيد يشجع الموردين والمقاولين على التقدم للمناقصات التي يعلن عنها للمزايا التي يحققها لهم من عدم ضرورة إيداع مبالغ نقدية وتعطيلها عن الاستثمار.

أما بالنسبة للمصرف المصدر فان إصدار خطابات الضمان لا يكلف المصرف عادة إلا النفقات الإدارية، لان المصرف في اغلب الأحيان لا يدفع قيمة الضمان للمستفيد، وإذا حدث أن دفع المصرف قيمة عدد من الضمانات فانه سوف يستوفيه من العملاء كاملة، ولا يتحمل خسارة جسيمة².

(8) **تمويل المشاريع:** تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة حيث تمثل العمل المصرفي المعني بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة صناعة متنامية حديثة العهد، إن الخدمة المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة تطورت كصناعة متميزة واضحة المعالم³.

¹ - عبد الرزاق بن حبيب، خديجة خالدي، مرجع سابق، ص 85.

² - المرجع السابق، ص 85، 86.

³ - منير ابراهيم هندي، مرجع سابق، ص 157.

(9) **الحوالات:** توفر البنوك أيضا خدمة التحويل المالي للشركات بحيث تتيح لهم إمكانية تحويل مبالغ معينة لحسابات أخرى ضمن نفس البنك أو إلى حسابات في بنوك أخرى، وتكون هذه الحوالات بقيمة أكبر من التي تصدر للأفراد.

(10) **إدارة المحافظ الاستثمارية لصالح العملاء:** يقصد بالمحفظة الاستثمارية: مجموعة من الأصول المالية مثل الأسهم والسندات التي يتم إدارتها بهدف تحقيق عوائد عليها. وتقوم البنوك بالإدارة من خلال تقديم المشورة والنصح والإرشاد ووضع السياسات الاستثمارية، وتوزيع الأصول في المحفظة، وإدارة مخاطر الاستثمار ومتابعة حسابات العملاء الاستثمارية وتزويدهم بتقارير دورية¹.

(11) **أسواق العملات الأجنبية:** يعتبر سوق العملات أحد أكبر الأسواق وأكثرها سيولة في العالم، ومثل السلع الأخرى فإن أسعار العملات تتغير قيمتها مقابل العملات الأخرى وتعتبر البنوك من المشاركين الرئيسيين في سوق العملات الأجنبية، وأكبر اللاعبين في هذا المجال من ناحية نصيبهم من السوق وعدد وحجم التعاملات التي تتم عن طريقهم، وتقدم البنوك خدمات أسواق العملات الأجنبية لعملائها والتي تتيح لهم شراء وبيع العملات المحلية والأجنبية.

تتم عمليات الصرف الاجنبي وفق احدى الحالتين التاليتين²:

-عمليات الصرف العاجلة، حيث يتم بيع وشراء العملات الاجنبية مناجزة.

-عمليات الصرف الاجلة، حيث يتم بيع وشراء عن طريق المواعدة.

المطلب الثالث: المشتقات المالية

لقد حدثت تطورات جوهرية في الصناعة المصرفية من نتاجها المشتقات المالية والتي مثلت صيغة غير مسبوقه في التعاملات المالية

1. تعريف المشتقات المالية :

عرفها بنك التسويات الدولية على أنها عقود تتوقف قيمتها على أسعار الأصول المالية محل التعاقد ولكنها لا تتطلب استثمار أصل مالي في هذه الأصول، وكعقد بين طرفين على تبادل المدفوعات على أساس الأسعار والعوائد، فإن أي انتقال لملكية الأصل محل التعاقد والتدفقات النقدية يصبح أمرا غير ضروري¹.

¹ - مؤسسة التمويل الدولية، دليل المعرفة المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، 2009، واشنطن، الولايات المتحدة الأمريكية، ص 17.

² - عبد الرزاق بن حبيب، خديجة خالدي، مرجع سابق، ص 118.

وهي أية عقود تؤدي في آن واحد إلى نشوء أصل مالي لمنشأة ما و مطلب مالي أو أداة ملكية لمنشأة أخرى، حيث يؤدي ذلك إلى تحويل المخاطر المرتبطة بالأدوات المالية الأساسية للغير دون أن تمتد عملية التبادل للأداة المالية الأساسية، التي نتجت عنها هذه المخاطر، مع أنها عقود مالية تتعلق بفقرات خارج الميزانية وتحدد قيمتها بقيمة واحد أو أكثر من الموجودات أو الأدوات أو المؤسسات الأساسية المرتبطة بها.²

وتعتبر المشتقات المالية من الأدوات الاستثمارية التي تمنح مستخدميها حق بيع وشراء الأسهم والعملات الأجنبية بسعر متفق عليه، أو حق إجراء تسويات نقدية عندما تحدث تغييرات في أسعار الفائدة أو الأسهم أو أسعار صرف العملات الرئيسية، وللوقاية من هذه المخاطر يتم استخدام أنواع من المشتقات المالية.³

2. أهم أنواع المشتقات المالية:

➤ **الخيارات:** عقد الخيار هو ذلك العقد الذي يعطي لحامله الحق في أن يبيع ويشترى أصلاً معيناً كالأسهم وغيرها، بسعر يسمى سعر التنفيذ وفي تاريخ معين (أو خلال فترة محددة) وذلك مقابل مبلغ معين يدفعه محرر العقد البائع إلى المشتري تسمى علاوة حق الإصدار أو تسمى بعلاوة الصفقة الشرطية.⁴

و يعرف أيضاً بأنه اتفاق تعاقدي خاص، يعطي لحامله، الحق في شراء أو بيع الموجودات بسعر ثابت وفي أي وقت وقبل تاريخ المعطى.⁵

يكون الطرف الآخر دافع الرسم بالخيار إن شاء باع أو اشترى وان شاء لم يفعل، على ذلك فهو حق شراء أو حق بيع يشتره الإنسان مقابل رسم ويلتزم الطرف الآخر لرغبة دافع الرسم.⁶

➤ **العقود المستقبلية:** هي عقود قانونية ملزمة تنص على أن التبادل يكون في المستقبل للأصول المالية (أسهم - سندات) بين بائع، مشتري، وتنص على أن يسلم البائع الأصل في وقت محدد من المشتري يتفق عليه أثناء التعاقد وبالتالي فهذه السوق هي سوق عقود مستقبلية للأسهم والسندات ولكن من خلال اتفاقات يتم تنفيذها لاحقاً تعطي لحاملها الحق في شراء أو بيع كمية محددة من أحد الأدوات المالية المعينة بذاتها بسعر محدد في وقت إبرام العقد.⁷

1- سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها، دار النشر للجامعات، مصر، 2005، ص 59، 60.

2- عادل رزق، دعائم الإدارة الاستراتيجية للاستثمار، الإتحاد المصرف العربي، بيروت لبنان، 2006، ص 74-75.

3- صالح مفتاح، العولمة المالية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2002، ص 6.

4- بالعزوز بن علي، استراتيجيات إدارة المخاطر في المعاملات المالية، مجلة الباحث- عدد 2009/07، 2010، ص 339.

5- هاشم فوزي دباس العبادي، الهندسة المالية وأدواتها بالتركيز على استراتيجيات الخيارات المالية، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 94.

6- عبد الرزاق بن حبيب، خديجة خالد، مرجع سابق، ص 212.

7- صالح مفتاح، العولمة المالية، مرجع سابق، ص 6.

و تعرف بأنها اتفاقية لشراء أو بيع سلعة أو أدوات مالية على أن تسلم في المستقبل وخلافا للعقد الآجل الذي يتم التفاوض عليه بشكل خاص والذي يشمل شروطا موضوعية فإن العقد المستقبلي اتفاقية موحدة قياسيا لا يتغير فيها سوى السعر وشهر التسوية¹.

إن أهم اختلاف بين العقود المستقبلية والخيارات هو أن حامل الخيار له الخيار في التنفيذ أو عدم التنفيذ أما العقود المستقبلية فهي عقود ملزمة يجب تنفيذها مهما كانت الظروف.

ومعظم التعامل بالمستقبلات المالية يتم بواسطة البنوك أو المؤسسات المالية المتخصصة.²

➤ **عقود المبادلة:** هي المبادلات التي يتبادل طرفاها مدفوعات الفائدة الخاصة بكل منهما والمحسوبة بناء على معدلات الفائدة الثابتة أو المتغيرة أو يكون التبادل لمدفوعات خدمة الدين بكل منهما والمقومة بعملات مختلفة، وهذه التقنية تمكن المدينين من تغيير العملة المقوم بها الدين أو طريقة سداد مدفوعات خدمة هذا الدين أو طريقة حساب معدل الفائدة عليه كما تجمع عملية المبادلة العملات بين الشراء الفوري لعملة ما وبيعها آجلا في نفس الوقت أو العكس، أي بمعنى آخر تتضمن هذه العملية تحرير عقدين متزامنين أحدهما شراء والأخر عقد بيع وقيمة كل من العقدين واحدة إلا أن تاريخ استحقاقها مختلفين وتفصل بينهما فترة زمنية.³

وهي التزام تعاقدى يتضمن مبادلة نوع معين من التدفقات النقدية أو موجود معين مقابل تدفق نقدي أو موجود آخر الموجب شروط تنفيذ معينة يتفق عليها عند التعاقد.⁴

كما عرفت عقود المبادلة: بأنها عبارة عن عقود تمثل التزامات لتبادل مجموعة من التدفقات النقدية في أو قبل تاريخ محدد في المستقبل، ومن أشهر أنواع المبادلة مبادلة سعر الفائدة والتي يقوم من خلالها طرفان الاتفاق على مبادلة التدفقات النقدية للفائدة الثابتة بالتدفقات النقدية للفائدة المتغيرة أو العكس، وعادة ما يتم استخدام المقايضات لتخفيف المخاطر التي قد تنشأ من تغير أسعار الفائدة.

➤ **العقود الآجلة:** يعرف العقد الآجل على أنه عقد يبرم بين طرفيين، بائع ومشتري، للتعامل على أصل ما على أساس سعر يتحدد عند التعاقد على أن يكون التسليم في وقت لاحق.⁵

كما تعرف بأنها عقود شراء أو بيع أصول مالية في تاريخ محدد وبسعر متفق عليه ، وتختلف العقود الآجلة عن المستقبلية في أن العقود الآجلة تم صياغة شروطها من حيث تاريخ الاستحقاق والقيمة والأصل المكتوبة عليه بناء

¹ - طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر، الدار الجامعية، الإسكندرية ، 2007، ص 484.

² - بالعزوز بن علي، مرجع سابق، ص 339.

³ - صالح المفتاح، مرجع سابق، ص 6.

⁴ - هاشم فوزي دباس العبادي، مرجع سابق، ص 86.

⁵ - منير إبراهيم هندي، الفكر الحديث في إدارة المخاطر باستخدام التوريق والمشتقات المالية ج2، منشأة المعارف الإسكندرية مصر، 2003، ص 6.

على الاتفاق بين الطرفين، وفي حين أن العقود المستقبلية تكون نمطية وجاهزة ولا يمكن تغيير شروطه المحددة من قبل البائع.

تتميز العقود الآجلة بالخصائص التالية¹:

- المرونة، وهذا يعني أن كلا من البائع والمشتري يتفاوض على شروط العقد، لذلك فهما يمتلكان حرية التصرف وابتداع أي شروط يرونها لأي سلعة.
- لا تتمتع بالسيولة مقارنة بالمشتقات الأخرى، فإذا رغب البائع أو المشتري الخروج من الاتفاق الأجل فإنه يحتاج إلى أن يجد شخصا آخر يحل محله ويقبل أن يتم العقد له.
- يتحدد الربح والخسارة من العقد الأجل مباشرة من خلال العلاقة بين سعر السوق الفعلي للأصل محل التعاقد وسعر التنفيذ الذي تم تضمينه في العقد من خلال الاتفاق بين الطرفين.
- تتحقق قيمة العقد الأجل فقط في تاريخ انتهاء صلاحية العقد و لا توجد مدفوعات عن بداية العقد وكذلك لا توجد أي نقود يتم تحويلها من طرف إلى آخر قبل انتهاء صلاحية العقد.

المبحث الثالث: التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية

لقد شهدت الساحة المصرفية العالمية تطورات متسارعة خلال السنوات الأخيرة و ذلك نتيجة لتنامي ظاهرة العولمة المالية، مما أدى إلى وضع البنوك أمام رهانات و تحديات كبيرة، الأمر الذي دفعها إلى وضع إستراتيجيات لمواجهةها أهمها عملية الاندماج المصرفي بين البنوك و التحول إلى بنوك شاملة تقدم كافة الخدمات البنكية و غير البنكية .

المطلب الأول: العولمة المصرفية

¹ - بالعزوز بن علي، مرجع سابق، ص 339.

نتاجا للتطورات العلمية التكنولوجية شهدت البيئة المصرفية الدولية تغييرات كبيرة ، فالأسواق المالية فيها أصبحت تتمتع بقدر كبير من الحرية، وأزيلت الحواجز بينها واتجهت رؤوس الأموال إلى التدفق عبر القارات، فالعالم بأسره أصبح سوقا واحدة.

1. ماهية العولمة المصرفية:

ترتبط العولمة المصرفية بالنشاط المصرفي بوصفها جزءا من العولمة الاقتصادية وقد أنتجت بيئة مصرفية جديدة غير مسبوقة جعلت البنوك تتجه إلى ميادين وأنشطة غير مسبوقة وآفاق جد واسعة. فالعولمة المصرفية اتجه مفروض في هذه البيئة الجد متطورة بالغة الضخامة، متعاظمة النمو وقد أدت أيضا إلى ظهور كيانات مصرفية جديدة.

و تعني العولمة المصرفية خروج المصرف من إطار التعامل المحلي إلى آفاق عالمية تعمل على دمج نشاط المصرف في السوق العالمي، وهذا لا يعني التخلي عما هو قائم وموجه إلى السوق المحلية الوطنية، بل تعني الانتقال بمحيط النشاط المصرفي إلى أرجاء العالم مع الاحتفاظ بالمركز الوطني، مما يجعل أداءه أكثر فعالية وكفاءة ونشاط¹.

كما عرفت العولمة المصرفية بأنها حالة كونية فاعلة تخرج بالبنك من إطار المحلية إلى آفاق العالمية الكونية وبما يجعله في مركز التطور المتسارع نحو مزيد من القوة والسيطرة والهيمنة المصرفية إذا ما كان يرغب في النمو والتوسع والاستمرار، أو إذا كان يرغب في غير ذلك تجعله يخضع للتراجع أو التهميش والانكماش والابتلاع².

وفي الواقع فإن العولمة تعبر عن إرادة قوية نحو حياة المزيد من القوى ومن السيطرة والهيمنة المصرفية، وإذا كان البعض قد حاول أن يخلط ما بين العولمة والعالمية باعتبار أنهما شيئا واحدا، فإن العولمة شيء والعالمية شيء آخر، فالعولمة مجرد انفتاح على العالم، أما العولمة فتعني تجاوز مرحلة الانفتاح على العالم إلى مرحلة الاندماج السوق العالمي، واحتلال مركز فيه، وبمعنى آخر فهي تعني بداية اختراق الأسواق العالمية وتحقيق النفاذ المتدفقة فيها وعدم الارتداد إلى الخلف، بل الامتداد دائما إلى الأمام ثم التمركز والتوسع فيها بشكل دائم ومستمر، والانتشار الجغرافي في واسع المدى مما يحقق الهيمنة والسيطرة وقد تتطلب العولمة المصرفية شيء البنوك الأخرى أو ابتلاعها سواء بهدف القضاء على المنافسة أو احتلال الآخر والإحلال محله أو إملاء الإرادة والنفور عليه³.

¹ - علي بن ساحة، أحلام بوعبدلي، نحو تأهيل النظام المصرفي للاندماج في الاقتصاد العالمي، الملتقى الدولي لإصلاح النظام المصرفي، ورقة 2008، ص4.

² - عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات البنوك من الأساسات إلى المستحدثات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ط1، 2015، ص 295.

³ - المرجع السابق، ص 300.

الفصل الثاني: الاطار النظري للخدمات المصرفية

فالعولمة المصرفية اتجه مصيري يعبر عن صراع المصائر في إطار الكيانات والتكتلات المصرفية بالغة لضخامة ومتعاطمة القوة والتي أصبحت تمتلك قدرة عالية على التأثير المصرفي في شكل واتجاه السوق المصرفي العالمي المتعاظم النمو و المتسارع في الانتشار والاتساع التوايدي في كافة أنحاء العالم¹.

2. أسباب العولمة المصرفية:

ترجع أسباب العولمة المصرفية إلى الرغبة العارمة في التوسع والنمو و الإنتشار والهيمنة العالمية التي تستند إلى²:

- ✓ التطور الذي حدث في اقتصاديات المصارف وزيادة عدد المصارف وشدة المنافسة، مما جعل الأسواق المحلية أضيق من أن تستوعب جميع القدرات الإنتاجية للمصارف.
- ✓ حركة رؤوس الأموال الدولية الكبيرة وانسجامها وسرعة تدفقها من مكان لآخر.
- ✓ تضخم وتنامي الشركات عابرة القارات بحثا عن أسواق جديدة.
- ✓ اتجاه المصارف إلى تطوير إطارها المؤسسي مما يدعم التحول نحو النشاط المصرفي الشامل.
- ✓ التطور المتسارع نحو العولمة للاستفادة من القوة والسيطرة والهيمنة المصرفية.

ومن أسباب العولمة المصرفية أيضا:

- ✓ انخفاض القيود على التجارة والاستثمار.
- ✓ التطور الصناعي في الدول النامية وزيادة تكاملها مع السوق العالمي.
- ✓ تكامل أسواق المال العالمية.
- ✓ التقدم التكنولوجي وانخفاض تكاليف النقل والاتصالات.

«ومن هنا تكون العولمة المصرفية انبعثت من داخل البنك ويتطلب قدرة غير محدودة على إنتاج الخدمات المصرفية فائقة الجودة واستخدامها كمتغير جوهري لاخترق الأسواق المصرفية الدولية والتواجد المؤثر فيها وابتلاعها تدريجيا»³.

المطلب الثاني : الاندماج المصرفي

¹ - إبراهيم بورنان عبد القادر شارف، البنوك الشاملة كأحد إقرارات الإصلاح المصرفي، الملتقى الدولي حول الإصلاح المصرفي في الجزائر جامعة ورقلة، 2008، ص 2.

² - المرجع السابق، ص 4.

³ - المرجع السابق، ص 3.

يمثل الاندماج المصرفي أحد الخيارات الإستراتيجية للقطاع المصرفي وهذا لإعادة هيكلة بنيته وتعزيز قدراته ومزاياه التنافسية و لانتشاره، ويشكل الدمج مصدرا لإنشاء كيانات مصرفية أكبر حجما وأكثر قدرة على مواجهة التحديات وخدمة المخططات والطموحات وقاطرة للنمو المستدام، وكما يعتبر سبيلا لحل مشاكل المصارف المتعثرة.

1. ماهية الاندماج المصرفي

تعريف الاندماج المصرفي اقتصاديا¹:

يعرف الاندماج على أنه العملية التي تؤدي إلى الاستحواذ على بنك أو أكثر بواسطة مؤسسة مصرفية أخرى، فيتخلى البنك المدمج عن ترخيصه ويتخذ اسما جديدا، عادة يكون اسم المؤسسة الدامجة أو الحائزة وتضاف أصول وخصوم البنك المندمج إلى أصول وخصوم البنك الدامج.

ويحاول الاندماج المصرفي تحقيق عدة أبعاد أهمها:

- **البعد الأول:** المزيد من الثقة والطمأنينة والأمان لدى العملاء والمتعاملين.

- **البعد الثاني:** خلق وضع تنافسي أفضل للكيان المصرفي الجديد تزداد فيه القدرة التنافسية للبنك الجديد وفرص الاستثمار.

- **البعد الثالث:** إحلال كيان إداري أكثر خبرة يؤدي وظائف البنك بدرجة أعلى من الكفاءة والتي تسمح للكيان المصرفي الجديد من كسب شخصية أكثر نضجا.

كما يعرف الاندماج المصرفي أيضا :

بأنه اتحاد بين مصالح شركتين أو أكثر ويمكن أن يكون هذا الاندماج من خلال المزج الكامل بين مؤسستين أو أكثر وظهور كيان جديد، أو من خلال قيام أحد الشركات بضم شركة أو أكثر لكيانها، كما قد يتم الاندماج من خلال سيطرة كاملة أو جزئية على مؤسسة أخرى أو أن يتم بشكل إرادي طوعي أو قسري.²

2. أسباب الاندماج المصرفي:

أكد الخبراء أن المصارف تلجأ إلى الاندماج لأسباب كثيرة أهمها السعي إلى تكبير حجم رأس المال ومعه الموازنات والعمليات المصرفية، والحفاظ على مستوى متطور للخدمات المصرفية، إلى جانب تعزيز التنافسية فبعض الأسواق أو المناطق تعاني تخمة في عدد المصارف، و بالتالي فإن عمليات الاندماج مطلوبة وضرورية، وتسبب هذا التضخم في عدد المصارف منافسة شرسة من أجل زيادة الحصة السوقية، والذي أدى إلى تراجع أسعار الفائدة على القروض وارتفاعها على الإيداعات ما أدى إلى تراجع الأرباح.

ومن أسباب عمليات الاندماج أيضا، عجز المصارف الصغيرة عن الامتثال للمعايير الدولية، مثل "بازل 3" ومعايير المحاسبة وغيرها والتي تشكل مجتمعة أعباء مالية كبيرة وتفرض على المصارف مخصصات ضخمة، إذ

¹ - زهية بركان، الاندماج المصرفي بين العولمة ومسؤولية اتخاذ القرار، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 2، ص 175.

² - طارق عبد العال حماد، اندماج وخصخصة البنوك، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص5.

تتطلب كوادر بشرية مؤهلة وتقنيات متطورة ومكلفة، وأي خرق بسيط لهذه المعايير، قد يترتب عليه غرامات مالية ضخمة.¹

وأي كانت طريقة الاندماج بالامتصاص، بالتجمع، بالتوحيد أو الضم فإنه يقوم على أربعة عناصر:²

- ✓ شركتان أو أكثر قائمتان قبل الاندماج.
- ✓ اتفاقية اندماج تربط بين الشركات المعنية.
- ✓ وضع كافة الشركاء لحصصهم في هذه الشركات في مجموع مشترك.
- ✓ فناء الشخصية المعنوية للشركة المندمجة.

3. أنواع الاندماج المصرفي:

لا تقتصر أنواع الاندماجات بين البنوك على أنواع معينة بذاتها بل تتنوع عمليات الاندماج بين البنوك وتتعدد مع تنوع وتعدد الأسباب والأهداف المستقبلية من عملية الاندماج المصرفي وأهم أنواع الاندماج ما يلي:³

1.3 - الاندماج المصرفي من حيث طبيعة نشاط الوحدات المندمجة:

✓ الدمج الأفقي:

وهو دمج يتم بين بنكين أو أكثر يعملان في نفس التخصص أو في ذات المجال المصرفي أي يقوم البنكين أو أكثر يعملان في مجال الائتمان التجاري بالاندماج معاً لزيادة قدرة وقوة على تقديم نفس الخدمات المصرفية وفي الوقت ذاته إلغاء حالة المنافسة القائمة بينهما، ويحتاج إلى دراسات أكثر عمقاً إلى مدى تقبل السوق العالمي والمحلي لمثل هذا النوع من الاندماج والأوضاع التي قد تترتب على الدمج مستقبلاً.

✓ **الاندماج المصرفي الرأسي:** هو الاندماج الذي يتم بين البنوك الصغيرة في المناطق المختلفة والبنك الرئيسي في المدن الكبرى، وتصبح البنوك الصغيرة وفروعها امتداداً للبنك الكبير.

✓ الدمج المصرفي المتنوع:

دمج يجمع بين بنوك تعمل في أنشطة وتخصصات مختلفة أي بين بنوك تجارية وأخرى استثمارية وبنوك أخرى متنوعة، يكون بعضها متخصص في مجال إقراض زراعي أو عقاري أو صناعي أو سياحي، وهو ما يعني اختلاف الخدمات المصرفية التي يقدمها كل بنك وهذا النوع من الاندماج يحدث عملية تكامل في الأنشطة بين البنكين المندمجين.

2.3 - الاندماج المصرفي من حيث العلاقة بين أطراف عملية الاندماج:

¹-www.lebanon24.com(06/09/2019).18 :19.

²- زهية بركان، مرجع سابق، ص 175.

³- عبد المطلب عبد الحميد، الإصلاح المصرفي ومقررات بازل 3، ط1، الدار الجامعية، 2013، مصر، ص 214 -218.

الاندماج المصرفي العداثي: وهو اندماج لا إرادي يحدث ضد رغبة البنك المدمج، ويتم عندما تضع الشركات القوية في السوق أنظراها على الشركات ضعيفة الإدارة وتمتلك إمكانيات جيدة.

✓ الاندماج الاختياري التعاقدى:

القائم على حرية أصحاب رأس مال الكيانات المصرفية المندمجة في اتخاذ قرار الاندماج والذي عادة ما يتم في ضوء دراسات مستفيضة متعمقة قائمة على حسابات دقيقة لكافة الجوانب العلمية الاندماجية وما يتصل بهذا الاندماج من نواحي قانونية واقتصادية ومالية وتمويلية وإدارية وفنية واجتماعية وحيث يتم الاتفاق عليها قبل اتخاذ القرار والقيام بعملية البرامج التنفيذية.

✓ الاندماج القسري:

اندماج قائم على قرار حكومي أو من جانب قوى تنظيمية تملك من القوة ما تفرضه على الكيانات المصرفية المندمجة وعدم معارضتها له وأحياناً ما يمثل الاندماج الفوري خلاصاً أو حلاً لمشكلة خطيرة يعاني منها البنك الذي تم إدماجه فوراً.

3.3 - الاندماج المصرفي بمعايير أخرى:

وهذا المدخل يقوم على تقسيم الاندماج المصرفي طبقاً لبعض الشواهد العملية والتجريبية وبالتالي يمكن أن نجد في هذا الإطار عدة أنواع من الاندماج المصرفي من أهمها:

✓ الاندماج بالحيازة والشراء:

من خلال شراء أسهم البنك المراد إدماجه والسيطرة عليه ويتم ذلك بشكل تدريجي أو فجائي وعادة ما يتم هذا النوع من الدمج من خلال سوق الأوراق المالية وباستخدام سلطة الجمعية العمومية للمساهمين أو لحامل الأسهم ومن خلال هذه الملكية يتم تحقيق المصالح والمحافظة على المنافع التي هي محور الاهتمام والعناية والرعاية التي يتم وضعها نصب الأعين عند الدمج.

✓ الاندماج بالضم:

ويقوم هذا النوع على ضم بنكين أو أكثر إلى بعضيهما البعض ويحمل الكيان الجديد اسميهما معاً، ويكون الاندماج في الواقع قائم على الإبقاء المؤقت على مجلس الإدارة الموحد للبنكين معاً ثم في مرحلة لاحقة يتم الإبقاء على بعض الكفاءات الذين أظهروا مهارة وقدرة وإخلاص وولاء أكبر والاستغناء عن الآخرين.

✓ الاندماج بالمزج:

ويقوم هذا النوع من إحداث مزيج متفاعل من بنكين أو أكثر يمتزجا ليخرج إلى الوجود كيان مصرفي جديد خليط من البنكين أو البنوك المندمجة وبمعنى آخر يحمل البنك اسم جديد وشعار ورمز جديد وعلامة تجارية جديدة.

✓ الدمج المؤقت:

دمج يقوم على حياة بنك معين من أجل إصلاح شأنه ومعالجة مشاكل ومتاعب جسيمة لحقت ببنك معين صغير الحجم ولا يرغب أصحاب هذا البنك في إدماجه كاملاً في بنك آخر وفي الوقت ذاته يحتاجون إلى دعم هذا البنك الآخر ومن ثم يقوم بنك قائد بالاستحواذ على هذا البنك صغير الحجم ومساعدته ومعالجة مشاكله وتحسين أوضاعه وبعد ذلك يتم إعادة منحه استقلاله مرة أخرى.

✓ الدمج بالتعاون:

يقوم هذا النوع من الدمج على قاعدة التعاون بين البنوك التي ترمع الاندماج مع بعضها البعض حيث يكون هذا التعاون مجرد مقدمة أو اختبار للنوايا والتأكد من سلامة عمليات الدمج التي سيتم اتخاذها مستقبلاً فضلاً عن أن التعاون يعطي مساحة زمنية للقيام بعملية الدمج بطريقة سليمة.

✓ الدمج الدائم:

هذا الدمج هو المعتاد والممارس حيث ابتلاع البنوك المندمجة وإخفائها نهائياً وبالتالي استمرار البنك الدامج بما يتم ابتلاعه من بنوك أخرى ويلاحظ أن البنك الدامج لا يسمح بأي عملية ارتداد أو إعادة نظر في قرار الدمج حيث يؤدي إلى تآثر سمعته في السوق.

✓ الدمج بالاحتواء والاستيعاب:

هو أخطر أنواع الدمج على الإطلاق وهو دمج لا يقوم به إلا بنك ضخم له سياسات هجومية توسعية، ويعتمد على غزو الأسواق الدولية الواحد بعد الآخر ومن ثم يتم إتباع نوع معين من أنواع الاحتواء والاستيعاب الذكي والذي من خلاله يقوم البنك الدامج باحتواء البنوك المرغوب في دمجها واستيعاب عملياتها بهدوء والى أن يتم دمجها فيه بالكامل وتحت سيطرته وإشرافه.

✓ الدمج التفضيلي:

وهو دمج يتم بين مؤسسات متنوعة يضمونها كيان مؤسسي واحد وهو دمج قائم على الامتداد والتوسع والازدياد في الحجم ويقوم البنك الدامج بإيجاد الظروف والأوضاع التي تمكنه من انتهاز الفرص السانحة لابتلاع بنك جديد كلما سنحت الفرصة.

✓ الدمج بالإدارة:

يقوم هذا النوع من الدمج على القيام بنك قائد بالإدارة بنك آخر يعاني من متاعب خاصة عندما تكون هذه المتاعب تعود إلى الإدارة القديمة التي كانت قائمة على هذا البنك والتي تثبت عدم قدرتها على التكيف مع المتغيرات والمستجدات.

✓ الدمج التدريجي:

وهو دمج يتم على عدة مراحل ويحتاج الدمج التدريجي إلى خطة ذات برامج قياسية زمنية من أجل تحقيق الدمج وضمان نجاحه خاصة ما يتصل بالآتي:

- تحديد مراحل الدمج وتصنيف كل مرحلة والمهام المتعين انجازها في كل منها.
- تحديد الموارد والأدوات والإمكانات المطلوب توافرها.
- تحديد الأهداف المرجو الوصول إليها في كل مرحلة.

✓ الدمج بالتحالف:

هو دمج بين بنوك في مناطق مختلفة يتم هذا الدمج من أجل القيام بأعمال مصرفية نيابة عن بنوك التحالف سواء في الدولة التي يعمل بها بنك عضو في هذا التحالف أو دولة أخرى وهو عبارة عن عملية تمهيد لاندماج هذه البنوك مع بعضها البعض، ويعتبر الدمج بالتحالف مجرد اختبار ابتدائي أولي في الوقت ذاته عملية تمهيدية لتحقيق التوافق.

المطلب الثالث : البنوك الشاملة

أصبحت البنوك الشاملة أو ما يعرف بالصيرفة الشاملة السمة المميزة للصناعة المصرفية الحديثة. كما يطلق على الصيرفة الشاملة أيضًا لفظ الصيرفة ذات الخدمة الكاملة Full service banking والتي شاع استخدامها في الدول الغربية في الثمانينات والتسعينات بسبب التنوع في الخدمات المالية والمصرفية التي تقدمها والتي تعمل من خلالها على تلبية وإشباع حاجات الجمهور في المجال المصرفي والمالي.¹

1. تعريف البنوك الشاملة:

تعرف البنوك الشاملة على أنها تلك الكيانات المصرفية التي تسعى دائمًا وراء تنويع مصادر التمويل وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات، وتوظيف مواردها وفتح الائتمان المصرفي لجميع القطاعات، كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمستجدة التي قد لا تستند إلى رصيد مصرفي، بحيث أنها تجمع ما بين الوظائف التجارية التقليدية ووظائف البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار وبنوك الأعمال.² وهي البنوك التي تقدم مجموعة من الخدمات المالية المتنوعة التي تشمل على أعمال قبول الودائع، ومنح القروض، والاتجار والتعامل بالأدوات المالية والعملات الأجنبية ومشتقاتها، والقيام بأعمال الوساطة على تنوعها، وإدارة الاستثمارات، وتسويق المنتجات الصناعية والتأمين.³

كما أن مفهوم البنوك الشاملة تعتمد على ثلاثة مستويات أهمها:¹

¹ - فاضل عباس كاظم، متطلبات الأخذ بنظام الصيرفة الشاملة في العراق، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 18، العدد 1، 2016، ص 192.

² - عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة وعملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص 19.

³ - رشدي صالح عبد الفتاح، البنوك الشاملة وتطوير دور الجهاز المصرفي المصري، دار الجامعية، مصر، 2000، ص 61.

- ✓ **المستوى الأول:** نجد أن البنوك الشاملة في القطاع المالي في بعض الدول ككندا وبريطانيا يكون لها حصص ملكية محدودة أو معدومة، وتخرط البنوك في أنشطة الخدمات المالية الأخرى .
- ✓ **المستوى الثاني:** توجد الأنظمة المصرفية الشاملة ذات البنك الرئيسي ومن أبرز الدول التي تطبق هذه الأنظمة اليابان وكوريا الجنوبية، وهذا المستوى تكون هناك صلات ملكية متشابكة بين البنوك ومنشآت القطاع الحقيقي.
- ✓ **المستوى الثالث:** وهي بنوك شاملة تمامًا ومن الأمثلة عليها الأنظمة المعمول بها في سويسرا وألمانيا، وتتميز هذه البنوك بالتكامل بين الخدمات المالية في نطاق البنك الشامل.

2. خصائص البنوك الشاملة:

يتميز البنك الشامل بجملة من الخصائص²:

- ✓ يقدم كافة الخدمات التي يطلبها العميل في أي وقت ومكان، وبالشكل الذي يحتاجه العميل، مما يشبع رغبته.
- ✓ بنك قائم على النمو المستمر المرتكز على أداء متميز فعال، قائم على الجودة الشاملة.
- ✓ البنك الذي يجمع بين الوظائف التقليدية وغير التقليدية أي لا تقتصر خدماته على البنكية فحسب بل يتعداه إلى المالية.
- ✓ البنك الشامل هو الذي يتميز بالشمول، التنوع، الديناميكية، الابتكار، التكامل، التواصل.
- وفي ظل التنوع الذي تمارسه البنوك الشاملة والتوجه لخدمة مجالات وقطاعات عديدة وأنواع مستحدثة من الخدمات يسمح لها بتوزيع المخاطر وتدنيتهما إلى الحد الأقصى³.
- وتتميز البنوك الشاملة أيضا بـ:⁴
- ✓ اتخاذها شكل الشركات القابضة المصرفية: حيث تقوم الشركة القابضة المصرفية بإدارة بنك أو عدة بنوك أو تجميع قانوني لعدد من البنوك بغية العمل في أكثر من مجال.

1- طارق عبد العال حماد، التطورات العالمية وانعكاساتها على أعمال البنوك، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص 205.

2- نوال بن خالدي، محمد بن بوزيان، النظام المصرفي الجزائري بين معوقات تطبيق نموذج الصيرفة الشاملة ومحدودية الصيرفة التقليدية، Les cahiers du mecas، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، العدد 12، 2016، ص 340.

3- صالح مفتاح، الاتجاهات التنظيمية والرقابية الحديث، في البنوك مع الإشارة لحالة الجزائر، الملتقى الدولي حول إصلاح النظام المصرفي في الجزائر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008، ص 2.

4- قريمة دوفي، دور العمل المصرفي الشامل في تحفيز الاستثمار، دراسة حالة بنك دبي الإسلامي، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية العدد الثاني، ديسمبر 2017، جامعية عباس لغرور، خنشلة، ص 116-117.

الفصل الثاني: الاطار النظري للخدمات المصرفية

- ✓ أداء مجموعة متكاملة من الخدمات: حيث تقوم البنوك الشاملة بتقديم خط متكامل من الخدمات المصرفية والمالية كافة، وامتلاك حصص من أسهم الشركات حتى يتضح فضل كامل بين البنوك التجارية والبنوك الاستثمارية وغياب الحدود بينهما.
- ✓ انتقال البنوك الشاملة من مصرف محلي إلى مصرف متعدد الجنسيات، حيث أصبحت تعمل بصيغة دولية بعد أن كان البنك في وقت مضى مصرفاً محلياً.
- ✓ انتقال البنوك الشاملة من بنك ذي مكتب واحد إلى بنوك ذات فروع متعددة: من خلال توزيع البنوك في المناطق الجغرافية المختلفة، حيث يؤدي البنك ذي المكتب الواحد خدماته للجمهور على أساس مكتب واحد في منطقة جغرافية واحدة، بينما يؤدي البنك ذي الفروع المتعددة خدمات للجمهور على أساس عدة فروع تمثل كياناً واحداً تنتمي لمركز رئيسي له صفة الهيمنة، ويكون البنك ذي الفروع غالباً في شكل شركات مساهمة ذات طابع لامركزي في التسيير لا يرجع للمركز الرئيسي إلا في المسائل الهامة.
- ✓ انتقال البنوك الشاملة من بنك مجموعة إلى سلسلة مصارف: وهي عبارة عن مؤسسات مصرفية ذات طابع احتكاري تعود ملكيتها إلى شركة قابضة تتولى السيطرة على العمليات الإدارية، بينما تعود ملكية سلسلة البنوك لشخص طبيعي واحد أو عدة أشخاص طبيعيين وليس بيد الشركة القابضة.

3. الخدمات التي تقدمها البنوك الشاملة:

من بين الخدمات التي تقدمها البنوك الشاملة ما هو مذكور في الجدول التالي:

الجدول رقم 2/2: أهم الخدمات التي يقدمها البنك الشامل

1- الودائع:	6- الاكتتاب في الأوراق المالية	9- حركة الأموال:
- الودائع الجارية	- أدونات الخزينة	- التمويل المحلي
- وداائع التوفير	- سندات الدولة	- التمويل الدولي
- وداائع الإخطار	- سندات الشركات	10- خدمات الضمان:
- وداائع لأجل	7- خدمات الاستشارة	- خطابات الضمان
2- التداول:	- إدارة السيولة	- الاعتمادات المستندية
- السوق المالية	- الإدارة المالية	- خدمات القبول
- النقدي الأجنبي	- التخطيط المالي	- ترويج المشروعات الجديدة

<p>11- خدمات التأمين:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تأمين الصادات - تأمين المخاطر - تأمين الأفراد والممتلكات 	<ul style="list-style-type: none"> - الاستثمار العقاري - التجارة الخارجية - الاستشارات الضريبية - بحوث التسويق - دراسة الجدوى 	<ul style="list-style-type: none"> - المشتقات المالية 3- بيع الأوراق البنكية: - شهادات الإيداع - الأسهم والسندات
<p>12- التمويل المتخصص:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تمويل شراء الأصول - التأجير التمويلي - تمويل المشروعات - التمويل بالمشاركة - التمويل العقاري - تمويل الدفع المالي - تمويل الصادرات 	<p>8- خدمات المستهلك:</p> <ul style="list-style-type: none"> - بطاقات الائتمان - الصراف الآلي - الشيكات السياحية - إدارة أصول الأفراد - الخزن والأمانة - صناديق الاستثمار - نظم المعاشات - تأمين الودائع 	<p>4- الائتمان:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ائتمان الاستهلاكي - ائتمان المؤسسات - ائتمان البنوك المحلية والدولية <p>5- السمسرة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - السمسرة في سوق - السمسرة في العملات - السمسرة في الأراضي والعقارات. - السمسرة في الذهب

المصدر: فاضل عباس كاظم، متطلبات الأخذ بنظام الصيرفة الشاملة في العراق، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 18، العدد 1، العراق، 2016، ص 195.

المطلب الرابع : الالتزام بمقررات لجنة بازل

1. مقررات لجنة بازل 1 :

مع تزايد العولمة أصبح العمل المصرفي يتعرض للمخاطر المصرفية سواء كانت خارجية أو داخلية وأصبح لزاما على البنوك أن تحتاط من المخاطر بعدة وسائل من أهمها تدعيم رأس المال والاحتياطات وقد اتخذ معيار كفاية رأس المال أهمية متزايدة منذ أقرته لجنة بازل 1988، وأصبح لزاما على البنوك الالتزام به كمعيار عالمي، ومن ثم تأثرت

البنوك العاملة بهذا المعيار حيث أصبح عليها الالتزام بأن تصل نسبة رأسمالها إلى مجموع أصولها الخطرة بعد ترجيحها بأوزان المخاطر الائتمانية إلى 8% كحد أدنى مع نهاية عام 1992.

وتهدف لجنة بازل 1 لتحقيق الأهداف التالية¹:

- تقرير حدود دنيا لكفاية رأس مال البنوك.
- إلغاء المنافسة الغير عادلة للبنوك في الأسواق العالمية.
- تشخيص المخاطر المصرفية التي تهدد نشاط البنوك خصوصا لعناصر خارج الميزانية.
- تقوم هذه الاتفاقية على العديد من الجوانب، منها²:
- التركيز على المخاطر الائتمانية.
- تعميق الاهتمام بنوعية الأصول وكفاية المخصصات الواجب تكوينها.
- تقسم دول العالم إلى مجموعتين من حيث أوزان المخاطر الائتمانية.
- وضع أوزان ترجيحية مختلفة الدرجة الأصول.
- وضع مكونات كفاية رأس المال المصرفي.

2. مقررات لجنة بازل 2:

مع التطورات المتسارعة في العمل المصرفي ظهرت ثغرات على مقررات لجنة بازل 1 خاصة بعد أزمة دول جنوب شرق آسيا بالرغم من الالتزام بمبادئها.

وقد تم إجراء تعديلات فيما يتعلق بتلك القرارات فيما يعرف بمقررات بازل 2، وهذا الإطار الجديد لكفاية رأس المال يجب أن يمارس مع التطورات الجارية في السوق المصرفية العالمية ومن هنا تسعى لجنة بازل إلى وضع إطار جديد وشامل لكفاية رأس المال بحيث يركز على الأهداف الرقابية التالية:

- الاستمرار في تعزيز أمان وسلامة النظام المالي.
- الاستمرار في دعم المساواة التنافسية.
- تكوين وسيلة شاملة للتعامل مع المخاطر³.

1- الحد الأدنى لمتطلبات رأس المال:

تحدد الدعامة الأولى لاتفاقية بازل المتطلبات الدنيا لرأس المال الرقابي أي كمية رأس المال التي يجب على البنوك تأمينها لتغطية المخاطر، ولقد أقرت لجنة بازل على معدل كفاية رأس المال بنية 8% ويغطي الحد الأدنى لمجموع رأس المال حسب المقررات الجديدة ثلاث أنواع رئيسية من المخاطر وهي:

¹ - طارق عبد العال حماد، التطورات العالمية وانعكاساتها على أعمال البنوك الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 53.
² - صالح مفتاح، الاتجاهات التنظيمية والرقابية الحديثة في البنوك مع الإشارة لحالة الجزائر، مرجع سابق، ص 6.
³ - عبد المنعم محمد الطيب حمد النيل، العولمة وأثار الاقتصادية على المصارف نظرة شمولية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 3، ص 16.

الفصل الثاني: الاطار النظري للخدمات المصرفية

- المخاطر الائتمانية: ناتجة عن عدم السداد الكامل في الوقت.
- مخاطر السوق: ناتجة عن تقلبات أسعار الصرف، أسعار الفائدة، أسعار السلع غيرها.
- مخاطر تشغيلية: أسبابها: القيام بإهمال مقصود أو غير مقصود، القيام بأخطاء في الصفقات ضعف أو عجز في الإجراءات والأنظمة، القيام بعمليات و صفقات غير قانونية، وقوع كوارث و القيام بعمليات احتيال أو سرقة سواء من أطراف داخلية أو خارجية¹.

3. مقررات لجنة بازل 3:

معايير بازل 3 جاءت كرد فعل للأزمة المالية العالمية (أزمة الرهن العقاري 2008) وبعد إفلاس العديد من البنوك وقصور بازل في حمايتها، وهذا ما أدى إلى مراجعة الأنظمة والتشريعات المالية والمصرفية محليا ودوليا.

ومن الأمور الأساسية التي أظهرتها الأزمة، هي أن العديد من المصارف لم يكن لديها رأس مال كافي لدعم وضعية المخاطر التي اتخذتها والتي تبين لاحقا أنها قامت بكثير ما كانت تتوقع قبل الأزمة.

ولابد الإشارة أن أحد أنواع الأصول الأكثر تأثرا خلال الأزمة كان التوريقات الحركية والمعقدة في نفس الوقت، حيث عمد العديد من المصارف إلى تحقيق متطلبات رأس المال عبر تسنيد الأصول ونقلها إلى خارج الميزانية مظهرة بذلك معدل كفاية رأس مال أعلى من الواقع الحقيقي، وكان هذا من الأسباب الرئيسية التي أدت إلى انتقال الأزمة بسرعة قياسية إلى النظم والمؤسسات المالية عبر العالم².

فمقررات بازل 3 هي³: عبارة عن مجموعة شاملة من التدابير والجوانب الإصلاحية المصرفية التي طورتها لجنة بازل للرقابة على المصارف لتعزيز الإشراف وإدارة المخاطر في القطاع المصرفي وتهدف هذه التدابير إلى:

1- تحسين قدرة القطاع المصرفي على استيعاب الصدمات والأزمات الناتجة عن ضغوط مالية واقتصادية أي كان مصدرها.

2- تسحين إدارة المخاطر و حوكمة المصارف.

3- تعزيز الشفافية والإفصاح على مستوى العالم.

وقرارات بازل 3:

- الحفاظ على الحد الأدنى الإجمالي لرأس المال 8% وبالإضافة احتياطي الأزمات إلي يساوي 2.5% يصبح الحد الإجمالي الأدنى والمطلوب مع هذا الاحتياطي هو 10.5%

1- Eric Lamaraue ,Monagement Le La Barque,Lear Sou Education, 2 Emeu Edition, Paris, 2008,P :35.

2- عبد المطلب عبد الحميد، الإصلاح المصرفي ومقررات بازل 3، مرجع سابق، ص 310.

3- المرجع السابق، ص 314.

- التشديد على مخاطر الائتمان المرتبطة بالمشتقات المالية وعمليات التسديد.
- **السيولة:** لقد أوضحت الأزمة المالية العالمية 2008 أن لمسألة السيولة أهمية كبيرة في عمل النظام المالي والمصرفي العالمي والأسواق بكاملها، لهذا الشيء كرسّت لجنة بازل 3 من خلال رغبتها في الوصول إلى معيار عالمي للسيولة، حيث تقترح اعتماد نسبتين، الأولى للمدى القصير وتعرف بنسبة تغطية السيولة ويحتسب الأصول ذات السيولة المرتفعة التي يحتفظ بها البنك إلى يوم من التدفقات النقدية لديه، أي السيولة لتغطية للسحوبات لمدة 30 يوم أما النسبة الثانية فهي لقياس السيولة البنوية في المدى المتوسط والطويل، والهدف منها أن يتوفر للمصرف مصادر تمويلية مستقرة لأنشطته¹.
- **مؤشر الرافعة المالية:** إدخال مؤشر معدل الرافعة المالية كمقياس داعم للإطار الداخلي أو الأساليب قياس المخاطر، وهي من أهم الأدوات المالية التي تستخدمها المصارف في الدراسات الائتمانية قبل منح القروض.

المبحث الرابع: الحوكمة في المصارف

من الضروري الإشارة إلى ممارسات فعالة في الحوكمة هي أساسية لتحقيق والمحافظة على ثقة الجمهور في النظام المصرفي، و أساسية لحسن سير القطاع المصرفي والاقتصاد ككل، إن حوكمة ضعيفة يمكن أن تساهم في إفلاس المصارف، و الذي يمكن أن يفرض تكاليف ونتائج عامة كبيرة بسبب تأثيرها المحتمل على أي نظام تأمين ودائع معمول به واحتمال تداعيات اقتصادية كلية أوسع².

المطلب الأول: مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إن الوجه الآخر لما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من مزايا هي المخاطر المتنوعة وغير المعروفة أحيانا لدى المستخدم، لذا تتجه المنشآت إلى تقييم المخاطر وتحديدها.

وقد حددت لجنة تكنولوجيا المعلومات التابعة للجنة المعايير التدقيق الدولية في 2002 بعنوان E- business And The Accountant على أن مخاطر بيئة تكنولوجيا المعلومات تشتمل³:

1) مخاطر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات مثل:

- عدم مناسبة إجراءات الأمن الطبيعية لمنع السرقة والوصول غير المشروع أو الإفصاح غير الملائم للمعلومات.
- التعرض لدرجة الحرارة.

¹ - عبد القادر بربيش، زهير غراية، مقررات بازل 3 ودورها في تحقيق مبادئ الحوكمة وتعزيز الاستقرار المالي والمصرفي العالمي، مجلة الاقتصاد والمالية، مجلد رقم 1، عدد 2015، ص 99.

² - عبد المطلب عبد الحميد، الإصلاح المصرفي ومقررات بازل 3، مرجع سابق، ص 343.

³ - محمود العتيبي، تقييم مستوى حاكمية تكنولوجيا المعلومات في جامعة الطائف باستخدام مقياس كوبيت، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 41، العدد 1، 2014، ص 96.

(2) مخاطر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل:

- وجود مشاكل وأخطاء في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- التغييرات الغير منسقة أو غير الموثقة في البرامج.
- عدم كفاية ضوابط والمعالجة والإخراج المصممة بشأن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- عدم كفاية إجراءات تأمين أمن البرمجيات المتصلة بأمن البيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(3) مخاطر تكنولوجيا المعلومات الخاصة بأعمال المنشآت¹:

لقد أوصى مراجعي نظم المعلومات أن تنشئ المنشآت وحدة للرقابة والإشراف على تطبيق واستثمار التكنولوجيا المعلومات يطلق عليها لجنة الإشراف على تكنولوجيا المعلومات، كما أوضحت جمعية مراجعة رقابة نظم المعلومات (ISACH) حاجة المنشآت التكوين هي اللجنة وفقا للمعايير والقواعد التي أصدرتها الجمعية باسم "أهداف رقابة المعلومات وما يتعلق بها من تكنولوجيا (Cobit) The Control Objectives For Information And Related Technology وأوضحت فيها دورها الفعال في تطبيق الخطة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات المنشأة والرقابة والإشراف والاستثمارات فيها لتحقيق هدف المنشأة.

(4) مخاطر داخلية ومخاطر خارجية:

المصدر الرئيسي للمخاطر الداخلية يتمثل في موظفي المنشأة، لأنهم الأكثر دراية ومعرفة بنقاط الضعف في نظام الرقابة الداخلي للمنشأة، ولهم الصلاحيات في الدخول إلى النظام، إضافة إلى²:

- دخول الموظفين غير المسموح لهم للنظام والإطلاع على البيانات.
- الاستخدام غير مصرح به لنظام التشغيل.
- الإدخال غير المقصود لبيانات غير سليمة بواسطة الموظفين.
- استغلال الصلاحيات المخولة للموظفين.
- فقدان البيانات أو تزوير ما خلال تحويلها من مرحلة الإدخال إلى مرحلة المعالجة.

¹ - مصطفى بوعقل وآخرون، آليات وقاية المعاملات الإلكترونية في ظل حوكمة تكنولوجيا المعلومات، les cahirs aleu mecas، n° 12/JUIN 2016، ص383.

² - سليمان مصطفى الدلاهمة، أثر مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء نظم المعلومات المحاسبية من وجهة نظر مراجعي الحسابات في المملكة العربية السعودية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد ثلاثون، ج1، جوان 2013، ص 17.

- مراجعة وتصحيح غير مناسب للبيانات بعد ترميزها.
- إدخال فيروسات للنظام.
- اشتراك العديد من الموظفين في كلمة السر.
- حذف أو تعريف بنود من المخرجات.
- إصدار مخرجات غير صحيحة.
- عمل نسخ غير مرخص بها من المخرجات وتوزيعها على أشخاص لا يحق لهم الإطلاع عليها.

و المخاطر الخارجية:

تمثل الكوارث الطبيعية وقراصنة المعلومات أهم مصادر المخاطر الخارجية إضافة إلى التطور التكنولوجي.

المطلب الثاني: نظرة إجمالية على الحوكمة ومبادئ الحوكمة في المصارف

من منظور الصناعة المصرفية تنطوي حوكمة الشركات على الطريقة التي تتم من خلالها إدارة أعمال و شؤون مصرف من قبل مجلس الإدارة والإدارة العليا في ذلك كما يلي¹:

- وضع إستراتيجيات وأهداف المصرف.
- تحديد مستوى تحمل المصرف للمخاطر.
- إدارة أعمال المصرف على أساس يومي.
- حماية مصالح المودعين، تلبية التزامات المساهمين، والأخذ في الاعتبار مصالح أصحاب المصلحة الآخرين المعترف بهم.
- مواثمة أنشطة وتصرفات الشركة مع توقع أن يعمل المصرف بطريقة آمنة وسليمة، بنزاهة وامتثال للقوانين والتشريعات المطبقة.
- ولدى المشرفين مصلحة قوية في الحوكمة الرشيدة للشركات حيث أنها تشكل عنصرا أساسيا في سير العمل بشكل سليم وآمن للمصرف، كما تساهم الحوكمة السليمة أيضا في حماية المودعين.
- وتتطلب الحوكمة الرشيدة أسس قانونية، تنظيمية ومؤسسية مناسبة وفعالة و مجموعة متنوعة من العوامل بما في ذلك نظام القوانين التجارية، قواعد أسواق الأسهم والمعايير المحاسبية، يمكن أن تؤثر على نزاهة السوق والاستقرار النظامي.

¹ - عبد المطلب عبد الحميد، الإصلاح المصرفي ومقررات بازل 3، مرجع سابق، ص 344، 345، 346.

وتختلف ترتيبات الحوكمة، كما الأنظمة القانونية والتنظيمية بشكل كبير بين البلدان، مع ذلك فمن الممكن تحقيق الحوكمة السليمة بغض النظر على الشكل المستخدم من قبل المنظمة المصرفية.

1. مفهوم الحوكمة في المصارف:

إن الحوكمة هي وضع ضوابط ووسائل الرقابة التي تتضمن حسن إدارة البنك بما يحافظ على مصالح الأطراف ذات الصلة بالبنك، ويحد من التصرفات الغير السليمة للمديرين التنفيذيين فيها وتفعيل دور مجالس الإدارة فيها وذلك لتحقيق أهداف البنك، كما تعتمد الحوكمة على الأنظمة والقوانين بالإضافة إلى عوامل أخرى مثل أخلاقيات الأعمال البنكية، إلا أن بعض الكتاب يرون أن هناك اختلافات جوهرية بين مفهوم الحوكمة في البنوك ومفهومها في المؤسسات، كما يذهبون إلى أكثر من ذلك حيث يرون أن مفهوم الحوكمة في البنوك أشمل وأكثر صعوبة عند التطبيق من مفهومها لدى المؤسسات، وأبسط مثال على ذلك أن الحوكمة في المؤسسات ونظرياتها تركز على المساهمين إلا أن هناك طرف فاعل لا يقل إن لم يكن أكثر أهمية من المساهمين بالنسبة للبنوك وهم المودعين¹.

كما تختلف البنوك عن باقي الشركات لان انهيارها يؤثر على عدد كبير من الأطراف مقارنة بالشركات، كما تؤدي إلى انهيار النظام المالي ككل مما يؤدي إلى حدوث أزمة مالية والتي قد تتحول إلى أزمة اقتصادية وبالتالي زيادة دائرة عواقبها الوخيمة على الاقتصاد بأسره².

تشمل الحوكمة من المنظور المصرفي الطريقة التي تدار بها شؤون البنك، من خلال الدور المنوط به كل من مجلس الإدارة والإدارة العليا، بما يؤثر في تحديد أهداف البنك مع مراعاة حقوق المستفيدين وحماية حقوق المودعين وازدياد التعقيد في نشاط الجهاز المصرفي أصبحت عملية مراقبة إدارة المخاطر من قبل السلطة الرقابية غير كافية، لذا أصبحت سلامة الجهاز المصرفي تتطلب المشاركة المباشرة للمساهمين ومن يمثلونهم في مجلس إدارة البنك³.

كما تعني الحوكمة في الجهاز المصرفي: مراقبة الأداء من قبل مجلس الإدارة والإدارة العليا للبنك وحماية حقوق حملة الأسهم والمودعين، بالإضافة إلى الاهتمام بعلاقة هؤلاء بالفاعلين الخارجيين، والتي تتحدد من خلال

¹ - فطيمة الزهرة نوي، اثر تطبيق الحوكمة المؤسسية على تحسين أداء البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2017، ص 102.

² - عمر شريقي، دور أهمية الحوكمة في استقرار النظام المصرفي، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية أيام 20-21 أكتوبر 2009، جامعة فرحات عباس، سطيف الجزائر، ص 4.

³ - عبد الرزاق حبار، الالتزام بمتطلبات لجنة بازل كمدخل لإرساء الحوكمة في القطاع المصرفي العربي، حالة دول شمال إفريقيا، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع، ص 80.

الفصل الثاني: الاطار النظري للخدمات المصرفية

الإطار التنظيمي وسلطات الهيئة الرقابية، وتنطبق الحوكمة في الجهاز المصرفي على البنوك العامة والبنوك الخاصة والمشاركة¹.

- تمثل المجموعة الأولى في الفاعلين الداخليين، وهم حملة الأسهم و مجلس الإدارة التنفيذية والمراقبون والمراجعون الداخليون.

- أما المجموعة الثانية فتمثل في الفاعلين الخارجيين، المتمثلين في المودعين، وصندوق تأمين الودائع، ووسائل الإعلام وشركات التصنيف والتقييم الائتماني، بالإضافة إلى الإطار القانوني التنظيمي والرقابي وترتكز الحوكمة على عناصر أساسية لا بد من توافرها حتى يكتمل إحكام الرقابة الفعالة على أداء البنوك تتلخص في الشفافية توافر المعلومات، تطبيق المعايير المحاسبية لدولة، والنهوض بمستوى الكفاءات البشرية من خلال التدريب إضافة إلى التطبيق السليم.

وتلعب المصارف دورا مزدوجا في تعزيز حوكمة الشركات من خلال وجهتي نظر متكاملتين، تتناول الأولى هيكلية المصارف كشركات مساهمة لها دور الريادة في تبني آليات الحوكمة، بينما تنظر الثانية إلى المصارف بكونها الرائد الرئيسي لتمويل الشركات وبالتالي تلعب دورا هاما في مراقبة تطبيق مفاهيم ومبادئ الحوكمة لدى الشركات المقترضة لضمان استرجاع الأموال المقترضة².

تم إصدار عدة أوراق دولية تتضمن معايير وأدلة منقحة للحوكمة من أهمها المعايير الصادرة عن منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي (OECD) لحوكمة الشركات المتبناة من قبل المنظمة في جويلية 2015، والمعايير الصادرة عن لجنة بازل للرقابة المصرفية بشأن حوكمة المصارف الصادرة أيضا في جويلية 2015.

بالرغم من أهمية حوكمة المصارف لم يتفق الاقتصاديون والقانونيون والأكاديميون على مفهوم واحد لحوكمة المصارف، فقد تعرف الحوكمة في الجهاز المصرفي بأنها مراقبة الأداء من قبل مجلس الإدارة والإدارة العليا للبنك وحماية حقوق المساهمين والمودعين، بالإضافة إلى الاهتمام بعلاقة هؤلاء بالأطراف الخارجية وقد اتفقت المراجع في أن الحوكمة المصرفية هي الطريقة التي تدار بها المصارف وذلك من خلال مجالس الإدارة والإدارة العليا، لذا فإن أهمية الحوكمة في المصارف هي تحسين كفاءة وتحقيق الشفافية والدقة والوضوح والنزاهة، والفصل بين المالية والإدارة والرقابة على الأداء³.

¹ - محمد حسين يوسف، محددات الحوكمة ومعاييرها مع الإشارة لنمط تطبيقها في مصر بنك الاستثمار، مصر ، جوان، 2007، ص11، 12.

² - مصعب موسى، مدى التزام المصارف الخاصة السورية بالمبادئ الدولية للحوكمة من وجهة نظرا الأطراف ذوي العلاقة، مجلة جامعة البعث، المجلد 36، العدد 9، 2014، ص 202.

³ - عبد العزيز المزيد، ماهو الفائدة من الحوكمة المصرفية في تعزيز مصالح المساهمين، صحيفة مال الاقتصادية على الموقع .maaal.com

2. المتطلبات المسبقة للحوكمة: يتوجب توفر المتطلبات التالية في الأنظمة الاقتصادية بهدف الوصول إلى حوكمة فعالة، حيث أن وجود ضعف في واحد أو أكثر من العوامل يشكل تحدي كبير للحوكمة مما يتطلب من السلطات المشرفة في كل بلد معالجة هذه المتطلبات المسبقة في إطار سعيها لتعزيز ممارسة الحوكمة¹:

1. سياسات اقتصادية محفزة للنمو.
2. استقلالية القضاء والتشريع.
3. مبادئ محاسبية قوية.
4. أسواق رأس مال فعالة وشفافة.
5. إطار قانوني فعال يشمل القوانين التجارية والمصرفية التي تحمي حقوق الأفراد.
6. عملية إشراف فعالة.

العناصر الأساسية للتطبيق السليم للحوكمة في الجهاز المصرفي:

إن تطبيق السليم للحوكمة في الجهاز المصرفي يتطلب توفر عدة عناصر²:

- الشفافية.
- توفر أهداف إستراتيجية للبنك.
- النهوض بمستوى الكفاءة البشرية من خلال التدريب.
- الاستفادة الفعلية عن عمل المراجعين الداخليين والخارجيين.
- ضمان توافق نظام الحوافز مع نظم البنك.
- وضع وتنفيذ سياسات واضحة لمسؤولية البنك.
- ضمان كفاءة أعضاء مجلس الإدارة.
- ضمان توافر مراقبة ملائمة بواسطة الإدارة العليا.
- تطبيق المعايير المحاسبية الدولية.

3. أثر تطبيق الحوكمة في المصارف:

يؤدي تطبيق البنوك للحوكمة إلى نتائج إيجابية متعددة أهمها زيادة فرص التمويل وانخفاض تكلفة الاستثمار واستقرار سوق رأس المال، والحد من الفساد كما أن إلزام البنوك بتطبيق معايير الحوكمة ساهم في تشجيع

¹ - صندوق النقد العربي، مبادئ حوكمة المؤسسات المصرفية، اللجنة العربية للرقابة المصرفية، الإمارات العربية المتحدة ، رقم 73، 2017، ص 3.

² - عمر شريقي ، مرجع سابق ، ص 6.

للشركات التي تقتصر منها بتطبيق هذه القواعد والتي من أهمها الإفصاح والشفافية والادارة الرشيدة ويؤدي تطبيق الشركات لمبادئ الحوكمة إلى انخفاض درجة المخاطر والإقلال من التعثر¹.

المطلب الثالث : حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

إن الحصول على تكنولوجيا المعلومات ذو أهمية بالغة مع التركيز على ما تنتجه هذه التكنولوجيا من مخرجات ملائمة تمكن المستخدمين و المديرين وصناع القرار من اتخاذ القرارات المناسبة ،من خلال التحديد الدقيق لإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة والتخطيط والتنظيم لها،وكيفية الحصول عليها واستخدام مواردها في بنيتها التحتية ،وتنفيذها وتوصيلها للمستويات الإدارية المختلفة والمحافظة عليها من خلال الرقابة والسيطرة عليها،وهذا ما يطلق عليه في وقتنا الحاضر مصطلح حوكمة تكنولوجيا المعلومات².

1. أهداف حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

قد أشار معهد تكنولوجيا المعلومات إلى أن الحوكمة هي مسؤولية مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وهي جزء مكمل لحوكمة الشركة وتتكون من القيادة والهيكل التنظيمي والعمليات التي تؤكد على دعم تكنولوجيا المنظمة وتتضمن تحقيق إستراتيجية المنظمة وأهدافها.

تتضمن حوكمة تكنولوجيا المعلومات إدارة عمليات ومشاريع تكنولوجيا المعلومات والتأكيد على التوافق بين ذلك الأنشطة واحتياجات المنظمة المحددة في استراتيجياتها، ويعني التوافق بين تكنولوجيا المعلومات والمنظمة مايلي³:

- أن إدارة المنظمة تفهم المحددات المحتملة لتكنولوجيا المعلومات.
- أن وظيفة تكنولوجيا المعلومات تفهم أهداف واحتياجات المنظمة المرتبطة بتلك الأهداف.
- هذا الفهم المتبادل يتم ويراقب من قبل المنظمة عبر المسائلة وهيكل حوكمة مناسب.
- فحوكمة تكنولوجيا المعلومات هي مسؤولية مجلس الإدارة والمشرفين والمديرين التنفيذيين والهدف الأساسي لها هو تحقيق الانسجام بين استراتيجية تكنولوجيا المعلومات وإستراتيجية الأعمال وتتضمن المسؤوليات، السياسات،

¹ - عبد الرزاق حبار، مرجع سابق، ص 84.

² - ريم محمد نصور، اثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفق اطار عمل COBIT على جودة التقارير المالية،دراسة ميدانية في المصارف السورية،مجلة جامعة البعث،المجلد 36،العدد 2، 2014، ص209.

³ - عقيل حمزة خبيب الحسنوي ، إنعام محسن الموسوي، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تقليل مخاطر تدقيق نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في ظل إطار عمل (COBIT) للرقابة الداخلية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 9، العدد 3، 2017، ص 5.

الفصل الثاني: الاطار النظري للخدمات المصرفية

الاستراتيجيات، الهياكل، العمليات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمة وهناك فرق واضح بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة تكنولوجيا المعلومات¹.

2. القرارات المرتبطة بحوكمة تكنولوجيا المعلومات:

تعتبر فعالية حوكمة تكنولوجيا المعلومات مساوية و موازية للقرارات الصحيحة المتخذة، وفي الجدول المقابل يوضح الباحث Peter Weil بعض أنواع القرارات التي يمكن التساؤل حولها والتي ترتبط بعدة معايير :

الجدول 2/3: القرارات المرتبطة بحوكمة تكنولوجيا المعلومات

Devenport, Hammer And Mettisto 1989, Broadbeut & weil 1997.	<ul style="list-style-type: none"> - ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في مجال الأعمال؟ - ما هي السلوكيات المرغوبة المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات؟ - كيف سيتم تمويلها؟ 	أساسيات تكنولوجيا المعلومات
Keen 1995, Ross 2003.	<ul style="list-style-type: none"> - ما هي العمليات الجوهرية المرتبطة بمجال عمل المنظمة وكيف ترتبط ببعضها البعض؟ - ما هي المعلومات التي تقود هذه العمليات الجوهرية، كيف يجب أن تتكامل هذه البيانات؟ - ما هي القدرات التقنية التي يجب اعتمادها كمعايير لدعم فعالية It؟ - ما هي النشاطات التي يجب أن تكون محددة المعايير لدعم تكامل البيانات؟ - ما هي الخيارات التكنولوجية التي ستقود اختيار المنظمة لمقارنة تبنى مبادرة It؟ 	هندسة تكنولوجيا المعلومات
Keen 1989 Weil, Subramni & Brodbent	<ul style="list-style-type: none"> - ما خدمات البنية التحتية هي الأكثر أهمية لتحقيق الإستراتيجية للمنظمة؟ - كيف يمكن تسعير خدمات تكنولوجيا المعلومات؟ - ما هي خدمات البنية التحتية التي يجب تحصيلها 	إستراتيجية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

¹ - سلمان عبود زبار، ناجي صافي ناجي، تقييم تأثير كفاءة تكنولوجيا المعلومات في أبعاد الحوكمة، دراسة ميدانية في عينية من المصارف العراقية، مجلة التقني، المجلد الثلاثون، العدد4، 2017، ص 41.

الفصل الثاني: الاطار النظري للخدمات المصرفية

2002.	بالاستعانة لمصادر خارجية ؟ - ماهي الخطة لابقاء البنية التحتية محدثة؟	
Earl 1993	- ما هي فرص العمليات السوقية للتطبيقات الجديدة المرتبطة بالأعمال؟ - ما هي الاختبارات الإستراتيجية المصممة للتقييم النجاح. - من سيقر مخرجات كل مشروع ويؤسس التغيير التنظيمي لضمان القيمة؟	احتياجات تطبيق الأعمال
Devaraj & kohli 2002, Ross & Beath 2002.	- ما هي التغيرات أو التحسينات العملية هي الأكثر أهمية من الناحية الإستراتيجية للمشروع. - ما هو التوزيع في محفظة تكنولوجيا المعلومات الحالية ؟ هل هذه المحفظة تتفق مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة. - ما هي القيمة التجارية لمشاريع تكنولوجيا المعلومات، بعد تطبيقها؟	الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتحديد الأولويات

المصدر: رياض عيشوش، فواز واضح، حوكمة تكنولوجيا المعلومات: ميزة إستراتيجية في ظل اقتصاد المعرفة، ملتقى وطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة بسكرة، 06-07 ماي 2012، ص 10.

أن الحوكمة في مضمونها وسيلة للتأكد من دقة وحسن أداء المؤسسات والذي سيؤدي إلى ضمان تحقيق كل من الأهداف والربحية والنمو الاقتصادي لدى المؤسسات ولا يقتصر تطبيقها على قطاع معين بل تشمل كل القطاعات .

خاتمة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك وطريقة قياس جودتها ومناهج تطويرها، وصولا إلى المستحدثات على الساحة المصرفية الدولية من العولمة المصرفية والاندماج المصرفي والبنوك الشاملة لمواجهة المنافسة الشديدة إلى الحوكمة المصرفية.

لقد حدث تغيير كبير في أعمال البنوك وتوسعت أعمالها المصرفية ولكي تساهم في التنمية الاقتصادية ، يتطلب تفعيل هذه المؤسسات لرفع كفاءتها الإنتاجية وتطوير فعاليتها ، وان تعمل على تحقيق أهدافها ضمن إطار البيئة المالية والمصرفية التنافسية، وان اثر العولمة على الجهاز المصرفي لم يقف عند إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية وقد امتد إلى دخول مؤسسات غير مصرفية كشركات التأمين كمنافس قوي للبنوك ، ومع تزايد العولمة تزايدت مخاطر العمل المصرفي وأصبح لزاما الاحتياط والالتزام بالمعايير الدولية المفروضة ككفاية رأس المال في مقررات لجنة بازل المصرفية.

كما أن التقدم السريع في التكنولوجيا له اثر جذري على القطاع المالي بشكل عام، والقطاع المصرفي بشكل خاص، و أصبح استخدام التكنولوجيا في المصارف عنصرا هاما من عناصر العمل المصرفي الحديث لما توفره من فعالية في العمل، وسرعة في الانجاز، وقدرة على التطوير، وزيادة في المنافسة وتحقيق الأرباح و أداة بالغة الأهمية ذات فوائد إستراتيجية للبنوك تحقق من خلالها التقدم والنجاح وتحسن من نوعية الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، حيث تعتبر التكنولوجيا احد الأركان الهامة في التعامل المالي والمصرفي وقد أدت إلى القفز بأشواط كبيرة

الفصل الثاني: الاطار النظري للخدمات المصرفية

نحو تطور جد سريع لمسار تقديم الخدمات المصرفية محليا ودوليا وسهلت عملياتها ،ليس ذلك فحسب ،فقد أدى دخول الانترنت على الأعمال التجارية ظهور التبادل الالكتروني ، و على المصارف أن تستغل هذه الخدمة لتقديم خدمات الكترونية مبتكرة ، والاتجاه إلى الصيرفة الالكترونية و تطوير وسائل الدفع التقليدية إلى وسائل الدفع الإلكترونية ، وأصبحت الآن هي الأساس في تقديم الخدمات المصرفية عن بعد Online Banking.

الفصل الثالث:

البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

مقدمة الفصل :

في ظل التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و التبادل السريع للبيانات و المعلومات بوجود شبكة الانترنت العالمية والتي يزيد عدد مستخدميها يوما بعد يوم ، و استغلالها في النشاط التجاري ضمن مفاهيم الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية ، ومع الاعتماد المتزايد على نظم المعلومات في إدارة الأنشطة المصرفية ، تحولت الأعمال المصرفية من العمل الورقي إلى العمل الالكتروني لنصل إلى ظاهرة جديدة في العمل المصرفي وهي البنوك الالكترونية والتي في ظلها تطورت مفاهيم تقديم الخدمات المصرفية ، إضافة إلى تطور هذه البنوك في حد ذاتها ، فتطورها كان موازيا لتطور الابتكارات الحاصلة في التكنولوجيا المالية من جهة والتطور الحاصل في التجارة الالكترونية من جهة أخرى، فالبنوك الالكترونية هي العمود الفقري للتجارة الالكترونية فبدونها لن تنجح الصفقات عبر الانترنت بين الأفراد والشركات والمؤسسات التجارية، إضافة إلى استحداث وسائل دفع تركز على التكنولوجيا.

وهذا ما جعل المؤسسات المصرفية تعيش في حالة من التنافس الشديد وأصبحت إمكانية استمرارها تعتمد على قدرتها على الاستجابة للمتغيرات التكنولوجية والتفاعل معها بغرض زيادة حصتها السوقية، فقدره المصرف على الاستمرار تعتمد على قدرته على تقديم خدمات حديثة تتلاءم مع احتياجات الزبائن.

ولا شك أن هذا التطور في مجال البنوك الإلكترونية له عظيم الأثر في دورها في التنمية الاقتصادية والولوج إلى الاقتصاد الرقمي

ولإلمام ببحث البنوك الالكترونية قسمنا هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: البعد المفاهيمي للصيرفة الالكترونية .

المبحث الثاني: وسائل الدفع عبر الانترنت.

المبحث الثالث: العملات الافتراضية المشفرة.

المبحث الرابع: مخاطر المصارف الالكترونية.

المبحث الأول: البعد المفاهيمي للصيرفة الالكترونية

نتج عن تزاوج الاتصالات والحواسيب ظهور شبكة الانترنت التي استغلت في النشاط المصرفي لتقديم خدمات المصرفية مستحدثة وظهور البنوك الإلكترونية .

المطلب الأول: ماهية البنوك الالكترونية

البنوك الالكترونية هي نوع من أنواع الصيرفة الإلكترونية عن طريق مواقع وخدمات مخصصة والتي بإمكانها تقديم الخدمات والمعاملات البنكية من دون التقيد بمكان أو وقت معين، كما أنها تعتبر مواقع تجارية وتساعد في عمليات التجارة الإلكترونية سواء بيع أو شراء، بالإضافة لكونها طريقة مضمونة لإرسال واستلام الأموال بين الأماكن المختلفة في لحظات قصيرة.

إن اصطلاح الصيرفة الإلكترونية يعد تعبيراً متطوراً وشاملاً لكافة المفاهيم التي ظهرت في مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد (Remote Electronic Banking) أو البنك المنزلي (home banking) أو الخدمات المالية الذاتية (Self Service banking) والبنك على الخط (online banking) .¹

1. تعرف البنوك الالكترونية على أنها:

تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الالكترونية وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ولتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان مطلق.²

كما عرفت على أنها : كل البنوك و المؤسسات المالية التي أتمتة أعمالها من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات بالسرعة و الدقة اللازمين بأقل جهد في ظل تحقق الأمان و تعني كلمة أتمتة أو ميكنة ربط و تكامل جميع موارد المنشأة لتسيير العمل بشكل آلي منظم و تشمل الأتمتة الجزء المعرفي المكتسب من قبل الموظفين خلال عملهم في المنشأة أو الدورات التدريبية التي تحملت المنشأة تكاليفها .

¹ - ناظم محمد الشمري، عبد الفتاح عبد الله، الصيرفة الالكترونية الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص 29.

² - صلاح الدين حسن السيسي، التجارة الدولية و الصيرفة الالكترونية النظريات والسياسات، ط1، دار الكتاب الحديث، 2014، مصر، ص 129.

و أتمتة المعلومات مطلب رئيس عند الرغبة في تحويل المنشأة إلى منشأة إلكترونية بحسب نشاطها كما أن تطبيق الأتمتة لا يعتبر نهاية المشروع و لكن بداية الطريق حيث انه لا بد للمنشأة أن تراجع إجراءات العمل بشكل مستمر.¹

فالعمل المصرفي الإلكتروني: يضم كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف أو الحاسوب والصراف الآلي والانترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها. وذلك من قبل المصارف والمؤسسات المالية، وكذلك العمليات التي يجريها مصدر البطاقات الإلكترونية وكافة المؤسسات التي تتعامل بالتحويلات النقدية الإلكترونية².

وعرفت الصيرفة الإلكترونية أيضا : أنها الصيرفة المستندة على ركائز إلكترونية من خلال توظيف التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان و اقل تكلفة و أسرع و يستخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الإلكترونية أو بنوك الانترنت كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد أو البنك المنزلي أو البنك على الخط أو الخدمات المالية الذاتية وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك في المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون، ويعبر عنه بعبارة الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان و كان الزبون عادة يتصل بحساباته لدى البنك ويتمكن من الدخول إليها وإجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق الخط الخاص، وتطور هذا المفهوم مع شيوع الانترنت وتزويد جهاز العميل (الكمبيوتر الشخصي بحزمة البرمجيات إما مجان أو لقاء رسوم مالية³.

و بالنتيجة العمل البنكي الإلكتروني⁴: إفادة من بيئة تفاعلية جديدة تتيح الامتداد الخارجي عبر وسيلة هي بطبيعتها عالمية وتتيح التوائم مع رغبات العميل ، وكما تشير الحقائق المتقدمة فان البنوك الإلكترونية من حيث

¹ - أحمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الإلكترونية- الأدوات والمخاطر-، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2014، ص 101، 100.

² - جو سروع، العمل الإلكتروني في المصارف بين الضروريات والمحاذير، اتحاد المصارف العربية، جمعية اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2000، ص 109.

³ - نفس المرجع السابق، ص5.

⁴ - <https://www.universal-legal-encyclopedia.com/> consulté le :12/06/2020 /h :16 :40

الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

الأنماط والمحتوى قد تكون بنوكا افتراضية بالكامل ، أي لا وجود واقعي لها على الأرض وإنما موقع متخصص بالخدمة المصرفية المؤتمتة له زبائنه ويسعى إلى تلبية متطلباتهم التي تدخل ضمن ثلاث حزم:

* الأولى : حزمة الخدمات والعمليات المصرفية العادية ولكن عبر الشبكة ودون تعامل فيزيائي

* الثانية : حزمة أنشطة الاستثمار ودراساته ، تتصل بالمشاريع الممكن ممارستها عبر الشبكة وتلبية متطلبات الإرشاد والتوجيه والاستشارة والدراسة الاستثمارية .

* الثالثة : فليست حزمة مصرفية وإنما حزمة تسويقية لاحتياجات العميل الأخرى ، كخدمات التامين والحصول على البطاقات عندما لا يكون البنك مصدرا لها ، والتسويق والربط بالوكلاء والمزودين للمنتجات ، وبخدمات الشحن والسفر وغيرها .

2. التعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية:

هي الخدمات المصرفية المحددة الكترونيا من قبل التقانات المستخدمة في المصارف و تعتمد نوعين من التكنولوجيا وهي:

1- تكنولوجيا المعومات information tecnology

2- تكنولوجيا الاتصال communciation tecnology

و يعني ذلك الدمج بين كل من الحوسبة و الاتصالات و الذي قام على فكرة توفير بيئة معرفية لمعالجة البيانات و تبادل المعلومات و هذا أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة و تفاقم دور التكنولوجيا المصرفية لترقية و تطوير وسائل تقديم المنتجات المصرفية بما يتوافق مع الإيقاع المتسارع لاقتصاد المعرفة في القرن 21 .¹

و من هنا ظهر المفهوم الأكثر أهمية في القاعدة الاقتصادية الجديدة و هو المعلومة المتنقلة التي ساندت العمليات المصرفية الالكترونية و استثماراتها فلا وجود للانترنت دون الكمبيوتر والاتصالات و انه لا انتشار للأعمال المصرفية الالكترونية دون الانترنت لا سيما أن الحواسيب الشخصية و الانترنت مم أهم أساسيات المصرف الالكتروني للتبادل الفوري للمعلومات عبر شبكة تظم المئات من المصارف و المؤسسات المالية .²

¹ - ثريا عبد الرحيم الخزرجي ، شرين بدري البارودي، مرجع سابق، ص 169-170.

² - المرجع السابق، ص170.

إن العمل المصرفي الإلكتروني بمعناه الواسع عمل ممارس فعلا وواقعا في مختلف المؤسسات المصرفية والمالية كبيرها وصغيرها ، أما بمعناه المتصل بالانترنت ، أي البنوك الالكترونية او بنوك الويب فانه لآن ليس خيار سائر البنوك مع أن الكل يؤكد على أهميته.

3. أشكال البنوك الالكترونية:

هناك عدة أشكال للبنوك الإلكترونية، فهناك الموقع المعلوماتي Informational والذي يقدم البنك من خلاله معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية، وهناك الموقع التفاعلي أو الاتصالي Communicative الذي يقوم العميل من خلاله بتعبئة طلبات أو نماذج أو تعديل القيود والحسابات على الخط، وأخيراً الموقع التبادلي Transactional الذي يمارس من خلاله البنك خدماته وأنشطته إلكترونياً، وهذا المستوى يسمح للعميل بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بالفواتير والاستعلام وإجراء الحوالات محلياً وخارجياً.

1

و مصطلح الصيرفة الالكترونية لا يقتصر على الصيرفة عبر الانترنت .

المطلب الثاني: مراحل ومتطلبات العمل المصرفي الالكتروني

1. مراحل استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف:

لقد مر استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف بست مراحل وهذه المراحل هي²:

1.1 مرحلة الدخول: وهي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية (Bank Office Operations) حيث بدأ الأخصائون في شؤون التكنولوجيا يدخلون إلى المصارف لإيجاد الحلول التكنولوجية لمشاكل الأعمال المصرفية الخلفية، مثل مشكلة التأخير في إعداد التقارير المالية المحاسبية، ولم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعليا التنفيذية سواء في الحلول المقترحة أو في كلفتها، فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل المصرفي.

¹ - ثائر عدنان قدومي، الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الأردنية،المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية،جامعة العلوم التطبيقية الخاصة،المجلد 11،العدد 2،عمان الأردن،2008،ص4.

² - أديب قاسم شندي، الصيرفة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد السابع والعشرون، العراق، 2011، ص 4،5.

2.1 مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا:

وهي المرحلة التي بدأت تعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليه التقنية على حساب المعرفة بالأعمال، وكانت مرحلة تحضير أوسع لدخول التكنولوجيا.

3.1 مرحلة دخول الاتصالات والتوفر الفوري لخدمات العملاء: وتميزت هذه المرحلة بالتكاليف العالية، حيث بدأ اهتمام الإدارة العليا بالتكنولوجيا.

4.1 مرحلة ضبط أو السيطرة على التكاليف:

وهي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، وعمدت هذه الإدارات إلى الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف.

5.1 مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلا كباقي أصول المصرف: وبالتالي يجب أن يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول، وهنا تبدأ مرحلة إدارة التكنولوجيا (technology management).

6.1 مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال المصرف: وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا، والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي، تحسين الضبط على الصعيد العملي، وتسويق التكنولوجيا

2. متطلبات البنوك الإلكترونية¹:

1.2- البنية التحتية التقنية: تقف في مقدمة متطلبات البنوك الإلكترونية وبالعموم أي مشروعات تقنية، البنية التحتية التقنية، والبنية التحتية للبنوك الالكترونية ليست ولا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات، ذلك أن البنوك الالكترونية تنشط في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، والمتطلب الرئيسي لضمان أعمال الإلكترونية ناجحة وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات، عصر اقتصاد المعرفة يتمثل بالاتصالات، وبقدر كفاءة البنى التحتية، وسلامة سياسات السوق الاتصالي، تحديدا لسياسات التسعيرية لمقابل خدمة الربط بالانترنت، فلا تحيا الشبكة و أعمالها دون تزايد أعداد المشتركين كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري، ودقة المعايير وتوأمها الدولي، وكفاءة وفعالية

¹ - إبراهيم سيد أحمد، الاقتصاد الإلكتروني، مرجع سابق، ص 389 - 390.

الفصل الثالث: البنوك الإلكترونية والخدمات المصرفية الإلكترونية

التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات، وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير أهم دعامة للتجارة الإلكترونية، بل والبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات.

والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات، من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة، ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيس، بل استراتيجيات التواءم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفعالة وضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية.

توفر البنى التحتية العامة يبقى غير كاف دون مشاريع بناء بنى تحتية خاصة بالمنشآت المصرفية، وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجدية، وعنصر التميز هو إدراك المستقبل تطور التقنية وتوفير بنى وحلول برمجية تتيح مواصلة التعامل مع الفتوح الجديدة.

2.2- الكفاءة الأدائية المتفوقة مع عصر التقنية: هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط البنكي الإلكتروني.

3.2- التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات: ويتقدم عنصر التطوير والاستمرارية و التفاعل على العديد من عناصر متطلبات بناء بنوك إلكترونية وتميزها، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز¹.

4.2- التفاعل مع المتغيرات والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية: والتفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار التي تجيء وليدة تفكير إبداعي وليس وليدة تفكير نمطي.

5.2- الرقابة التقييمية الحيادية: إن واحد من عناصر النجاح، الارتكان للقادرين على تقييم موضوعي، ومن هنا أقامت غالبية مواقع البنوك الإلكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية أداء مواقعها، ويتعين أن نحذر من مصيدة الارتكان إلى عدد زائري الموقع كمؤشر على النجاح.

المطلب الثالث: أنواع الصيرفة الإلكترونية :

1. الصيرفة من خلال الحاسوب الشخصي (pc banking) :

¹ - الحاج مداح عرايبي، نعيمة برك، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي، الواقع والآفاق، ملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية، الجزائر، 2011، ص 10.

و هي شكل من أشكال الخدمات المصرفية عبر الانترنت التي تمكن العملاء من تنفيذ المعاملات المصرفية من جهاز الكمبيوتر عن طريق المودام و في معظم عروض الصيرفة من خلال الحاسوب الشخصي يقدم المصرف للعميل برنامجا محاسبيا و ماليا يتيح له إجراء معاملاته المالية من جهاز الكمبيوتر بمنزله¹. فيتعين على العميل تحميل برامج خاصة في حاسوب الشخصي لكي تتيح له إجراء العمليات الالكترونية .

2.الصيرفة عبر الهاتف المصرفي:

تعتمد هذه الخدمة أيضا على وجود ترابط بين فروع المصرف الواحد ككل و تمكن الموظف من تقديم الخدمة الهاتفية من خلال الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي فرع من المصارف، حيث يقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من مصرفه، أينما يجد هناك موظفا خاصا يقوم بالرد على العميل للوصول إلى بيانات حول العميل و يبدأ بتوجيه أسئلة محددة للتأكد من هويته.²

و قد تطورت هذه الخدمة إلى أن أصبح الآن استخدام الهاتف في تقديم الخدمات المصرفية و ذلك بإدخال أجهزة البريد التلقائي على مكالمات العملاء وتقديم خيارات لهم لإجراء عمليات متعددة مثل: خدمات استعلامية، خدمات المبالغ لجهاز معلومة، طلب خدمات كدفتر الشيكات أو كشف الحساب، و آخر التطورات التي تتم الآن هو استخدام هذه المراكز للإجابة على رسائل البريد الالكتروني و الذي أصبح أداة فعالة بين المصرف و العميل، كما مكن اتجاه المصارف نحو الاندماج و المشاركة في الإدارة و إنشاء المؤسسات من وضع مراكز هاتفية موحدة و ذلك لتقليل التكلفة و توحيد الجهود المبذولة.³

ويمكن العميل من القيام ببعض العمليات المصرفية عن بعد، عبر الاتصال بالمصرف عن طريق الهاتف العادي أي الثابت أو النقال برقم يحدده المصرف لهذه الغاية وبذلك يتمكن العميل من الولوج إلى حساباته في المصرف لإجراء عمليات عليها.

أنواع خدمات الهاتف المصرفي:

عمليات الإطلاع:

- الإطلاع على رصيد الحساب:

¹ - احمد بوراس ،السعيد بريكة ،مرجع سابق ،ص103.

² -نفس المرجع،ص103.

³ -نفس المرجع،ص104.

يتم الدخول إلى خدمة الإطلاع على رصيد الحساب من خلال الهاتف المصرفي عن طريق اتصال العميل من الهاتف الثابت أو النقال، برقم الهاتف المعين من قبل المصرف الذي يتعامل معه، فيطلب المجيب الصوتي تعيين الرقم الشخصي العائد له، ليجيب بالرصيد الفعلي للحساب¹.

- الإطلاع على أسعار العملات الأجنبية:

إن هذه الخدمة تمكن العميل من الإطلاع الدائم والمتواصل على أسعار العملات الأجنبية، ومواكبة تقلبات أسعار سوق الصرف الأجنبي، وهذا في سبيل تحقيق أرباح، أو تحاشيا لتعرضهم للخسائر في متاجرتهم بالسلع والخدمات أو المعدات أو العملات، ويقوم العميل بتحديد العملات الرئيسية التي يريد الإطلاع على أسعارها ومتابعتها من خلال خدمة الهاتف المصرفي، بصورة مسبقة عند فتح الحساب في بداية التعامل، أو عند طلب الاستفادة من هذه الخدمة من المصرف².

- الإطلاع على سوق الأسهم:

إن هذه الخدمة تمكن العميل من الإطلاع الدائم والمتواصل على أسعار الأسهم المتداولة في البورصة، ويقوم العميل بتحديد أسماء الشركات والمؤسسات التي يريد الإطلاع على أسعار أسهمها المتداولة في البورصة، ومتابعتها من خلال خدمة الهاتف المصرفي عند فتح الحساب في بداية التعامل، أو عند طلب الاستفادة من هذه الخدمة في المصرف³.

3. الصيرفة عبر الهاتف النقال:

وهناك من يسميها بالمصارف الخلوية و تقوم هذه القناة على تزويد الزبون بالخدمة المصرفية في أي وقت، و تشمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال: الخدمات المعلوماتية، كالاستعلام عن الأرصدة و الاطلاع على عروض المصارف و أسعار العملات و الفوائد و معدلاتها والاستشارات و النصائح بشأن القروض و التسهيلات و مواقع المصرف الفعلية و دوائرها و غير ذلك من الخدمات الاستعلامية ، كما تشمل الخدمات المالية كتحويل الأرصدة من حساب إلى حساب آخر و خدمات الدفع النقدي و فتح الحسابات و غلقها، و غيرها من الأعمال و الخدمات المصرفية.

ومنذ انطلاق فكرة الخدمات المصرفية بواسطة الهواتف الخلوية و توظيف البطاقات الذكية لهذه الغاية، جرى تطور مذهل في حقل توظيف وسائط و بروتوكولات الاتصال و تبادل المعلومات في بيئة مصرف الهواتف الخلوية ترافق

¹ - وائل ديبسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي، ط2، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص220.

² - المرجع السابق، ص 222.

³ - المرجع السابق، ص 223.

ذلك مع تطور مدهل في حقل البطاقات الذكية، و هي بطاقات أشبه ما تكون بالبطاقة البلاستيكية تحتوي على معالجات أو شرائح رقمية تتيح تخزين و تنفيذ التطبيقات، و تحتوي على ذاكرة رقمية للاحتفاظ ببرامج التطبيقات، و تمكن البطاقة الذكية من الدخول إلى قواعد البيانات و التفاعل معها كما أنها في الوقت الراهن مدمجة بأنظمة عالية من الأمن تتيح سلامة محتوى البيانات المتبادلة و موثوقية الأطراف محل التفاعل، و تتشابه هذه الخدمات مع الخدمات التي تقدم عبر الهاتف الثابت و لكنها تتميز عنها بأنها يمكن أن تكون عبر بيانات و نص مكتوب.¹

4.الصيرفة عبر التليفزيون:

ظل التليفزيون منذ أكثر من عقد من الوسائل الناجحة للإعلام الجماهيري و قد تم تطوير نظام التليفزيون ل يتيح المراسلة من المشترك لمقدمي خدمة الإرسال و أصبح ما يطلق عليه بالتلفزيون التخطيبي أو التفاعلي (Interactive TV)، و لقد بدأ التلفزيون التخطيبي في احتلال موقعه في الدول المتقدمة و بدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم هذه الخدمة بالمشاركة مع مؤسسات مالية لإيصال الخدمة للمشتركين، و أصبح جذابا حيث أن السعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومات عبر الصورة تفوق تلك التي يمكن نقلها عبر تبادل البيانات التقليدي بحوالي 6 أضعاف.²

5.صيرفة الانترنت : و تعرف أنها المصارف التي لها مواقع على شبكة الانترنت و تحتوي على كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية سواء كانت خاصة بحسابات العميل أو عرض الخدمات المالية الاستثمارية و غيرها.³

و الفرق بينه و بين مصرف الكمبيوتر الشخصي أن الإصدارات من البرمجيات ترسل إلى المشترك بل هي موجودة أصلا على الشبكة و يمكن الوصول إليها عبر الموقع من خلال كلمة السر و الرمز السري المتفق عليه .

و تجدر الإشارة إلى انه ليس كل موقع لمصرف على شبكة الانترنت يعني هذا مصرفا الكترونيا إذ انه يجب أن يقوم هذا المصرف بالأنشطة المصرفية التقليدية و الحديثة عبر الوسائل الالكترونية وفقا لشروط و معايير عديدة و معقدة يصعب تحديدها، فقبل صدور تشريعات خاصة تحدد للمعايير القانونية لهذا النوع من المصارف نجد الكثير من المفاهيم الخاطئة تدور حول مفهوم المصارف الالكترونية إذ لوحظ أن بعض المصارف صممت مواقع خاصة بها على شبكة الانترنت كمواقع تعريفية لخدماتها و فروعها فقط دون ممارسة النشاط المصرفي الفعلي من خلالها وهذا لا يتجسد فيه مفهوم المصرف الالكتروني و إن اغلب مواقع المصارف على الانترنت فقط للمعلومات توصف الخدمات المقدمة أو توضح كيفية الوصول إلى فروع المصرف.

¹ - احمد بوراس ، السعيد بريكة ، مرجع سابق، ص 104 ، 105.

² - نفس المرجع ، ص 108.

³ -ثريا عبد الرحيم الخزرجي، شرين بدري البارودي، مرجع سابق، ص 173.

الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

و النوع الآخر من المصارف التي وجدت العمل عبر الشبكة مجرد خدمة تضاف إلى الخدمات المقدمة ووحدة إضافية تضاف إلى الوحدات الإدارية بذات البيئة التقنية و التسويقية أو الإدارية القائمة، وهذا يتناقض مع إستراتيجية العمل المصرفي الالكتروني و التي يعتمد البيئة الافتراضية و ليس المادية و بيئة المعلومات و ليس الموجدات، بمعنى أن المصرف الالكتروني هو الذي يقوم على المعطيات الآتية:¹

تكنولوجيا المعلومات + تكنولوجيا الاتصالات+ الخدمات الالكترونية المصرفية +ثقافة المصرف +المنافسة + زبائن المصرف الالكتروني (الزبون الالكتروني E.costomer + المستثمر الالكتروني E.Investor)

6.الصيرفة عبر الصراف الآلي:

*ماهية الصرف الآلي و كيفية عمله:

يعتبر الصرف الآلي من أجهزة الحاسوب و الاتصالات السلكية و اللاسلكية التي توفر لعملاء المؤسسات المالية الحصول على المعاملات المالية في الأماكن العامة دون الحاجة إلى وجود حقوق أو كاتب البنك الصراف في الوقت الذي يحدده الزبون بإدخال بطاقة الصراف الآلي المصنوعة من البلاستيك مع شريط مغناطيسي أو بطاقة بلاستيكية ذات رقاقة تحتوي على رقم بطاقة فريدة من نوعها و بعض المعلومات الأمنية مثل تاريخ انتهاء البطاقة و شفرة خاصة بها و يطلق على هذه الآلة اختصار ATM أي AUTOMATED TELLER MACHINE و باستخدام أجهزة الصراف الآلي يمكن العملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية من اجل سحب النقود و فحص أرصدة الحسابات و من المعروف أن أجهزة الصراف الآلي لها أسماء أخرى مختلفة بما فيها آلة الصراف الآلي، آلة المال و البنك الآلي، ثقب في الحائط، نقطة السحب (في بلدان مختلفة في أوروبا و روسيا)

تاريخ الآلة:

بداية اختراع آلة الصراف الآلي كانت في نيويورك حين قام لوثر جورج سيميجان عام 1939 باختراعها و تركيبها في مصرف سيتي بنك و لكن الآلة أزيلت بعد 6 أشهر بسبب عدم تقبل العملاء لفكرتها، فيما بعد لم تطرح فكرة الآلة مرة أخرى إلا بعد أكثر من 25 عام مما حدث، قامت De La Rue بطرح أول جهاز صراف آلي الكتروني جرى تركيبها في مدينة ENFIELD و هي مدينة في شمال لندن في 27 يونيو 1967 من قبل بنك باركليز و يعد جون

¹-المرجع السابق،ص174-175.

الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

ثيرد بارون هو أول من اخترع آلة صراف آلي الكتروني لصالح بنك باركليز بالرغم من أن هناك الكثير من براءات الاختراع التي سجلت إلى مخترعين آخرين في الوقت نفسه. في 2005 منح جون ثيرد بارون وسام OBE البريطاني كما أضيف إلى قائمة الشرف حيث أنه أضاف إلى العالم الكثير بسبب اختراعه المهم.¹ ويستطيع الزبائن الوصول إلى حساباتهم المصرفية من اجل سحب النقود، مراقبة أرصدة الحسابات، إتاحة الفرصة للإيداع النقدي أو الشيكات و تحويل الأموال بين الحسابات المصرفية، إضافة لدفع الفواتير و شراء السلع و الخدمات.

فأجهزة الصراف الآلي أصبحت أجهزة لا غنى عنها، بل إنها أصبحت ضمن الخدمات التي تتنافس البنوك في تقديمها للعملاء، ليس من حيث الانتشار الكمي فقط و لكن من حيث نوعية الخدمات التي تقدمها لعملائها عن طريق هذه الأجهزة.

أهم الأجزاء التي يتكون منها جهاز الصراف الآلي:²

- وحدة معالجة مركزية (للتحكم بالآلة).
- بين باد (Pin Pad) وهو جزء مشابه للآلة الحاسبة .
- وحدة الإشعارات.
- وحدة المغلقات.
- بطاقة ممغنطة.
- شاشة و عادة ما تكون قابلة للمس.
- وحدة صرف النقد.
- وحدة الطباعة.
- وحدة قراءة البطاقات.
- الانكريبتور الخاص بالتشفير .

الفوائد المتحصل عليها من خدمة الصراف الآلي:³

1- إدارة الحسابات الشخصية والسحب النقدي والذي يمكن من خلاله:

-الاستفسار عن الرصيد.

- تغيير الرقم السري.

¹-إبراهيم قسم السيد محمد طه، الجرائم الواقعة على أجهزة الصراف الآلي في القانون السوداني و الأردني، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، العدد الثالث، 2014، ص 15-16.

²- عدنان سعد، الصراف الآلي ، أهميته و مزايا و دوره في بيئة مصرفية آمنة، مجلة الدراسات المالية و المصرفية ، العدد الثالث، 2014، ص19.

³-المرجع السابق، ص19.

- طلب دفتر الشيكات.
 - طلب بطاقة فيزا الائتمانية.
 - طلب قرض.
 - الحصول على النقد الفوري.
 - الحصول على كشف حساب مختصر أو مفصل.
- 2-تسديد فواتير الخدمات مثل فواتير الماء والكهرباء والهاتف.
- 3-تحويل الأموال بين الحسابات ومن حساب عملاء آخرين.
- 4-خدمات صندوق البريد و منها:

- إيداع الشيكات في أي من الحسابات المشتركة بالبطاقة.
- إيداع رسائل خاصة من العميل للبنك.
- إظهار رسائل خاصة للعميل من البنك تظهر على الشاشة.

المبحث الثاني : وسائل الدفع عبر الانترنت

لجأت معظم البنوك والمؤسسات إلى استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني ؛ حيث تعتبر أكثر ملائمة لطبيعة المعاملات التجارية الجديدة فهي تسهيل القيام بالعمليات المالية اليومية كالتسوق أو السحب النقدي من خلال بطاقة إلكترونية معتمدة وتقلص دور النقود ووسائل الدفع التقليدية من شيكات وكمبيالات وغيرها.

وأشار تقرير¹ (World Retail Banking (2020) أن جائحة كورونا ساعدت في تسريع التحول إلى منصات الدفع الإلكتروني و توجيه العملاء نحو الدفع الإلكتروني، حيث أظهر هذا التقرير أن 57 % من العملاء أصبحوا يفضلون الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت مقابل 49 % قبل هذه الجائحة، كما أن 55 % من العملاء أصبحوا يفضلون تطبيقات الهاتف المحمول المصرفية مقارنة بـ 47 % سابقا ، كما أن 21 % من العملاء أصبحوا يفضلون روبوتات المحادثة و المساعدة الصوتية عند التفاعل مع البنوك مقارنة بلا 15 % قبل هذه الجائحة، إضافة إلى أن 79 % من المستهلكين أصبحوا يستخدمون المدفوعات الإلكترونية التلامسية (biometricupdate) .

المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الالكترونية

1. تعريف نظام الدفع الإلكتروني وأطرافه:

¹- EFMA and Capgemini, 2020, p. 25

الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

- يقصد بالدفع الإلكتروني على أنه مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع¹.
- وعرفه قانون المعاملات الالكترونية السعودي انه:
"يعتبر تحويل الأموال بالوسائل الالكترونية وسيلة مقبولة لإجراء الدفع، و لا يؤثر هذا القانون بأي صورة كانت على حقوق الأشخاص المقررة بمقتضى التشريعات ذات العلاقة نافذة المفعول".
- قانون المعاملات و التجارة الالكترونية التونسي يعتبر أنه: " الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات".
- و يعرف الدفع الالكتروني على انه عملية يتم من خلالها استبدال القيمة المالية بالبضاعة أو بالخدمات أو المعلومات التي تستخدم وسيطا لتسهيل عملية التبادل مثل البنك، و عليه فان الدفع المباشر عبر الانترنت إما يعتمد على وسائل الدفع ببطاقات الدفع الالكتروني أو يعتمد على النقود الالكترونية أو بالاستعانة بوسيط أو بمحفظة نقود الكترونية، و الصيرفة الالكترونية ترتبط بالتوثيق عبر الانترنت و من ثم فهي وثيقة الصلة بالتجارة الالكترونية، و يمكن عن طريق هذه الصلة تحويل الأموال لحسابات أخرى، و دفع الفواتير و تحويل المبلغ لجهات أخرى خارج البنك، و كل ذلك عن طريق الصيرفة الالكترونية.

2. خصائص وسائل الدفع الالكترونية:

تميز وسائل الدفع بالخصائص الآتية:

- يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية، أي انه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم في فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
- يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان و يتم الدفع عبر الانترنت، وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد و يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:

- 1- من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، بحيث يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.
- 2- من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا تجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل أن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك.
- تطلب توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف و توفير النقد فيما بينهم.
- يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات، شبكة خاصة و يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد و يفترض ذلك وجود معاملات و علاقات تجارية و مالية مسبقة بينهم، و شبكة عامة يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.¹

¹ - يوسف حسن يوسف، مرجع سابق، ص 22.

المطلب الثاني: منظومة وسائل الدفع الالكترونية

من المتوقع أن يصل إجمالي قيمة المعاملات في قطاع المدفوعات الرقمية إلى 6,682,332 مليون دولار أمريكي في عام 2021. ومن المتوقع أيضا أن تظهر قيمة الصفقة الإجمالية معدل نمو سنوي (2021-2025) يبلغ 12.01%. مما يؤدي إلى إجمالي مبلغ متوقع قدره 10,517,932 مليون دولار أمريكي بحلول عام 2025 و أكبر شريحة في السوق هي التجارة الرقمية بقيمة إجمالية متوقعة للصفقة تبلغ 4,195,631 مليون دولار أمريكي في عام 2021.

من منظور المقارنة العالمية ، يتضح أنه تم الوصول إلى أعلى قيمة متراكمة للمعاملات في الصين (2,915,336 مليون دولار أمريكي في عام 2021).²

1. البطاقات الالكترونية :

تعتبر البطاقات الالكترونية أحد وسائل الدفع الالكتروني التي اتسعت مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية، وهي ضمن مجموعة من الأدوات و التحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف كوسيلة دفع و تتمثل في : البطاقات المصرفية، والنقود الالكترونية و الشيكات الالكترونية و البطاقات الذكية.³

لمحة تاريخية عن ظهور البطاقات الدفع الالكتروني:

ظهرت البطاقات المصرفية للمرة الأولى في الولايات المتحدة الأمريكية حوالي العام (1914) كبطاقة دفع و ذلك عندما أصدرت شركات البترول الأمريكية بطاقات معدنية لعمالها من أجل شراء ما يحتاجونه من فروع التوزيع التابعة لهذه الشركات ثم تطور استعمالها و انفصلت عن الجهة التي أصدرتها ما أمكن استخدامها لشراء احتياجات متنوعة ، إلى أن انتقل إصدارها إلى أيادي المصارف في الأربعينيات وحوالي العام (1950)، اصدر بنك ناشيونال بروكلين في نيويورك بطاقة (charge card) ثم اصدر فرنكلين ناشيونال بنك البطاقة الحديثة الأولى (first modern card). وفي عام 1958 أصدرت (American express) أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة (bank america card) عام 1968 لتتحول إلى شبكة فيزا العالمية .

و يمكن تصنيفها إلى:

أولاً: حسب الحساب المرتبطة به:

¹ - احمد بورس، سعيد بريكة، مرجع سابق، ص 205-206.

² - <https://www.statista.com/outlook/dmo/fintech/digital-payments/worldwide>.consulté le 16/12/2020/h :23 :45.

³ - شريف مصباح أبو كرش، المصارف والبطاقات الالكترونية: الفرص و التحديات، دراسة حالة المصارف الفلسطينية، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، العدد الثالث، 2014، ص50.

1-البطاقات الائتمانية الالكترونية: Electric Credit Card E.C.C

و يطلق عليها أيضا اصطلاح (البطاقات البلاستيكية) و هي تلك البطاقات التي تتم معالجتها الكترونيا لاستخدامها في أغراض متعددة من خلال المعلومات المخزنة عليها و الدخول بها على الآلات المعدة لذلك بغية تحقيق أغراض معينة، و لم يتم الاتفاق لحد الآن على تعريف شامل و موحد، إذ يوجد أكثر من تعريف للبطاقات الائتمانية. فهناك من يعرفها من حيث الجانب المصرفي و آخر يأخذ الجانب التعاقدى أو التقني. و تعرف البطاقات الائتمانية من حيث الجانب المصرفي و الذي يوضح النواحي الإجرائية عند استخدامها بأنها أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات، مقبولة على نطاق واسع محليا و دوليا لدى الأفراد و التجار و المصارف كبديل عن النقود التقليدية لدفع قيمة السلع و الخدمات المقدمة لحامل البطاقة، أما الجانب التعاقدى فينظر إلى البطاقات الائتمانية على أنها مجرد مستند يعطيه مصدره لشخص طبيعي أو اعتيادي بناء على عقد بينهم، يمكنه من شراء السلع و الخدمات ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حالا لتضمنه التزام المصدر بالدفع و سحب النقود من المصارف.

و تنقسم بدوها إلى نوعين:¹

1.1 . البطاقة الائتمانية المتجددة:

يعتبر هذا النوع الأكثر شهرة واستخداما ومن أمثلته بطاقة في از *Visa* و ماست ركارد *Master Card* ، و يصدر هذا النوع عن بنك تجاري يوجد به حساب نقدي لحامل البطاقة، حيث يقوم البنك المصدر بسداد فواتير الشراء في أي مكان يقبل بهذه البطاقة و تدفع للمحل كامل المبلغ، كما يقوم البنك المصدر للبطاقة بإرسال الفواتير شاملة مصنفة للعميل حسب المشتريات و يطالبه بسداد % 2 من المبلغ ويزيد البنك المصدر على حامل البطاقة المبلغ الذي في ذمته (الرصيد الدائن) بنسبة معلومة شهريا تصل إلى % 5.2 وفي حالة ما إذا سدد حامل البطاقة كامل المبلغ الدائن خلال فترة الإستفادة لا يترتب على ذلك أي زيادة في التسديد، وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة.

2.1 . البطاقة الائتمانية غير المتجددة:

وتسمى أحيانا ببطاقة السفر والترقية وقد بدأت بظهور شركة داينيرز كلوب ثم توسعت أكثر بقيام *AMEX* بإصدار بطاقة ماتزال موجودة ومشهورة إلى الآن وتسمى إختصارا *Amex* ، وهي شبيهة بالبطاقة الائتمانية في كل شيء تقريبا، ولكن الشركات المصدرة لهذا النوع من البطاقات تشترط أن يقوم حامل البطاقة بسداد كامل المبلغ في نهاية مدة السماح الممنوحة له، والتي قد تصل إلى أربعين يوما، ويدخل في تلك المبالغ المستحقة من شراء السلع والخدمات والسحب النقدي.

¹ - هشام لبزة ، محمد الهادي ضيف الله ، واقع وتحديات وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية -جامعة حمة لخضر-الوادي، العدد 24 ، ديسمبر 2017 ، ص 282.

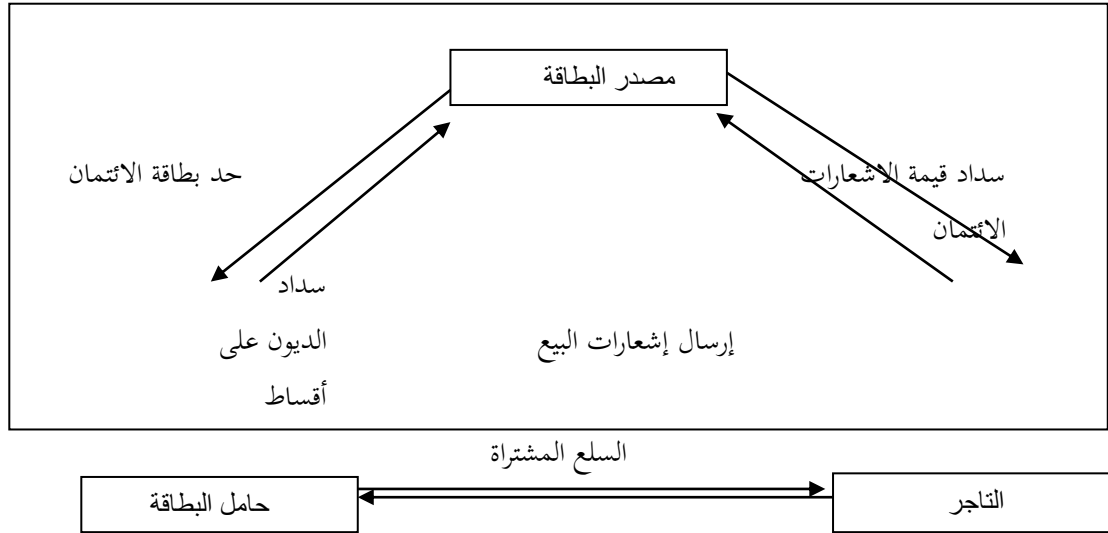
الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

2- بطاقة الخصم: debit card تعرف بطاقة الخصم باسم البطاقة المصرفية أو البطاقة البلاستيكية أو بطاقة الشيك وهي بطاقة بلاستيكية تُستخدم للدفع بدلاً من النقود عند الشراء، وهي مُشابهة لبطاقة الائتمان ولكن يتم فيها تحويل الأموال على الفور من الحساب البنكي لحامل البطاقة عند إجرائه لأية مُعاملة، ويُوجد هنالك بعض الأنواع التي تعمل على تخزين القيمة التي يتم بها السداد، بينما يعمل أغلبها على نقل رسالة إلى بنك حامل البطاقة من أجل سحب الأموال، كما وتسمح بطاقات الخصم بالسحب الفوري للنقد وتعمل كبطاقة صراف آلي، بحيث يمكن للعميل سحب النقود مع الشراء¹.

و أهم أنواع البطاقات المصرفية، البطاقة الائتمانية لما توفره من مزايا لحاملها و التي تمكنه من الحصول على النقود و السلع و الخدمات دون حمل محفظته النقدية التقليدية.

و الشكل يوضح أطراف التعامل بالبطاقة (مصدر البطاقة التاجر، حامل البطاقة)

شكل رقم 3/1: أطراف التعامل بالبطاقة الائتمانية و العلاقة بينهم.



المصدر: احمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الالكترونية- الأدوات والمخاطر-، ط1، دار الكتاب

الحديث، القاهرة، مصر، 2014، ص 209.

ثانيا: حسب الجهات المصدرة للبطاقات الالكترونية:

¹ - https://www.wikiwand.com/en/Debit_card consulté le:14/12/2020/h:22.23.

الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

تنقسم إلى مؤسسات بنكية، مؤسسات مالية، مؤسسات غير مالية، و نذكر منها:

1. **بطاقة فيزا الدولية Visa card international**: تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات

الائتمانية، يعود تاريخ إنشائها إلى عام 1958 عندما اصدر مصرف أمريكا البطاقات الزرقاء و البيضاء و الذهبية.

في الربع الأخير من عام 2020، كان هناك 687 مليون بطاقة خصم فيزا متداولة في الولايات المتحدة و 1.7

مليار بطاقة خصم فيزا متداولة في جميع أنحاء العالم باستثناء الولايات المتحدة¹.

2. **بطاقة ماستر الدولية Master card international**: هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار

البطاقات الائتمانية، مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقتها مقبولة لدى أكثر من 9.4 مليون محل تجاري،

استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من 200 مليون دولار.

3. **أمريكان اكسبريس American express**: هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقة

ائتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف و أهم البطاقات الصادرة عنها :

جدول رقم 3/1 : أهم البطاقات الصادرة عن أمريكيان اكسبريس

اكسبريس الخضراء	اكسبريس الذهبية	اكسبريس الماسية
تمنح للزبائن ذوي الملاءة المالية العالية.	تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الائتماني ، تمنح للزبائن ذوي الملاءة المالية العالية.	تصدر لحاملها بعد التأكد من الملاءة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حاملها حساب لديها.

المصدر: من إعداد الطالبة

4. **مؤسسة Diners Club** : من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة عالميا، رغم صغر عدد حملة

بطاقتها إلا أنها حققت أرباح وصلت إلى 16 مليون دولار، تصدر بطاقات متنوعة مثل: بطاقات الصرف المصرفي

لكل من الزبائن و بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال و بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركات

الطيران.

¹¹ - <https://www.statista.com/statistics/624320/number-of-visa-debit-cards-globally-usa> - consulté le:14/12/2020/h:21:10.

ثالثا: البطاقات الذكية: تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية smart cards و التي هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية الكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف، المصدر، أسلوب الصرف ، المبلغ المنصرف و تاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية.

و هذا النوع من البطاقات يسمح لحاملها باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، و هو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية و الأمريكية، و من الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة المندكس mondox card التي تم طرحها لزبائن المصارف .

الموندكس عبارة عن نقد إلكتروني في بطاقة، وقد تم تصميم هذه البطاقة لمحاكاة النقد وخاصة العملات الورقية الصغيرة والنقود المعدنية (أي المدفوعات الأصغر)، ومن ثم فإن المعاملات عبر نظام موندكس تتسم بالسرعة الفائقة ولا تنطوي على أية تكلفة ولذا جرى اعتبار نظام موندكس على أنه طريقة للمعاملات التي لا تتطلب أي اتصال إلكتروني مباشر ولا أنظمة مقاصة من أجل مساندة معاملات فردية ويطلق عموما على النظم التي من نوع موندكس مسمى المحافظ الإلكترونية¹.

و توفر هذه البطاقة العديد من المزايا منها:²

- ✓ يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري حسب رغبة الزبون.
- ✓ إدارتها مصرفيا بحيث لا يمكن للزبون أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الالكترونية للبطاقة
- ✓ أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الالكترونية.
- ✓ إمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى بطاقة أخرى من خلال الصرف الذاتي أو الهاتف العادي أو المحمول.
- ✓ يمكن للزبون السحب من رصيده و إضافته لرصيد البطاقة من خلال الصرف الذاتي أو الهاتف العادي أو المحمول.

وقد صنفت البطاقات الذكية بطريقتين:³

¹ - اغناسيو ماس وسارة روتمان، التعامل غير النقدي في نقطة البيع، العدد 51، ديسمبر، 2008، ص 6، على الموقع www.cgap.org

² - الزين منصور، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الالكتروني-عوامل الانتشار وشروط النجاح-، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول:عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-الجزائر، 2011، ص3.

³ - <https://www.marefa.org> consulté le :16/12/2020/h :20 :35.

I. حسب طريقة التعامل مع القارئ:

1. البطاقات التلامسية: يتطلب هذا النوع إدخال البطاقة في القارئ وما يميزها هو:

- البطاقات التلامسية تحوي على جزء تلامسي على سطحها.
- عملية نقل البيانات تتم عندما يصبح هذا الجزء على تلامس مع القارئ بشكل مباشر.

2. البطاقات اللاتلامسية: وهذا النوع يتطلب فقط تقريب البطاقة من القارئ وما يميزها هو :

- البطاقات اللاتلامسية تحوي على رقاقة دائرة متكاملة و ملف هوائي موجود داخلها مما يجعلها تستجيب عن بعد.

- هذه البطاقات تستخدم بشكل رئيسي عندما تكون عملية نقل البيانات تحتاج إلى معالجة سريعة.

3. البطاقات المزدوجة: وهي التي تجمع بين البطاقات التلامسية و اللاتلامسية.

رابعا: حسب نوع الدارات المتكاملة الموجودة في البطاقة:¹

1. بطاقات المعالج الدقيق ذات الدارات المتكاملة: (IC Micro Processor Cards) هذا النوع

يحوي على معالج مصغر و على ذاكرة داخلية، حيث يمكنها معالجة البيانات و تخزينها فهي مزودة بمعالج ثمانية بت ، 32 KB ذاكرة القراءة فقط ، و 512 بايت من الذاكرة الوصول العشوائي و هذا يعطيها قوة حاسوب IBM-XT تستخدم هذه البطاقات لمجموعة متنوعة من التطبيقات ، وخاصة تلك التي بنيت في الترميز وكثيرا ما يتم استخدام طاقة ومعالجة البيانات لتشفير أو فك تشفير البيانات ، مما يجعل هذا النوع من البطاقات فريد.

2. بطاقات الذاكرة ذات الدارات المتكاملة: (IC Memory Cards)

هذه البطاقات تستطيع تخزين ما يعادل 1 KB من البيانات لكن هذه البطاقات لا تحتوي على معالج لكنها تعتمد على القارئ في معالجة البيانات، تستعمل هذه البطاقات في الهواتف العامة كما تستعمل كبداية عن البطاقات المغناطيسية لأنها أكثر أمناً.

3. بطاقات الذاكرة الضوئية: (Optical Memory Cards)

وهي بطاقة تحوي على قطعة من قرص مضغوط مثبتة على سطحها وهذا النوع من البطاقات يملك سعة تخزينية تصل إلى 4.9 MB و يمتاز هذا النوع من البطاقات بأن البيانات التي تخزن فيها لا يمكن تعديلها أو إزالتها.

مستقبل استخدام البطاقة الذكية في العمل المصرفي:

¹ - محمد ناصر إسماعيل وآخرون، البطاقة الذكية وأثرها في التقليل من بعض المخاطر المصرفية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السابع والثلاثون، العراق، 2013، ص85.

الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

يمكن القول انه يمكن أن تحل البطاقات الذكية محل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع والصراف الآلي وبطاقات العضوية وبطاقات التسوق ، بحيث تتمكن من الاهتمام بالإعمال الشخصية والمهنية للفرد . وتفيد الشركات المصدرة للبطاقات أن جميع بطاقات الدفع في العالم سوف تحمل شريحة الكترونية ، ومع الانخفاض المستمر في كلفة إطلاق البطاقات الذكية ، ستبدل معظم بطاقات الدفع ببطاقات ذكية وتكون البطاقة نفسها تحتوي على كل التطبيقات التي يريدها المستهلك ، وعلى صعيد المستقبل سيكون هناك تطور وتغير في تصميمها وبرمجتها وفي آلياته¹.

2. نقود المحفظة الالكترونية:

بعد ظهور البطاقات المصرفية ظهرت النقود الالكترونية أو النقود الرقمية و التي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية تخزن في مكان امن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالزبون يعرف باسم المحفظة الالكترونية، و يمكن للزبون استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل و على ذلك يمكن تجسيد النقد الالكتروني في صورتين كما الجدول التالي:

جدول رقم 2 / 3: صور النقد الالكتروني

حامل النقد الالكتروني	النقد الافتراضي
Le porte monnaie electronique	La monnaie virtuelle
يحتوي على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح باجراء الدفع للمشتريات الصغيرة	عبارة عن برنامج يسمح باجراء الدفع عبر شبكات الانترنت

المصدر: شريف مصباح أبو كرش، المصارف والبطاقات الالكترونية: الفرص و التحديات، دراسة حالة المصارف الفلسطينية،

مجلة الدراسات المالية و المصرفية، العدد الثالث، 2014، ص50.

كما عرفت نقود المحفظة الالكترونية على أنها قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتشير النقود الالكترونية إلى سلسلة الأرقام الالكترونية التي تستخدم للتعبير عن قيم معينة².

¹ - المرجع السابق، ص88.

² - أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص 236.

وعرفت أيضا من¹:

- البنك الدولي (WB) : وسيلة للدفع الإلكتروني مقومة بالعملة القانونية.
 - بنك التسويات الدولية (BIS) : قيمة نقدية على شكل وحدات ائتمانية يتم تخزينها على أداة إلكترونية يحوزها المستهلك، حيث يقوم بدفع ثمن هذه القيمة التي تتناقص أو تتزايد كلما تم استعمالها للقيام بعمليات الشراء، أو في حالة إعادة تخزين قيمة جديدة عليها.
- وبالتالي فنقوم المحفظة الإلكترونية أو النقود الالكترونية e-money هي عبارة عن قيمة نقدية بعملة محددة، تصدر في صورة بيانات إلكترونية، مخزنة على وسائل إلكترونية، وتستعمل كأداة للدفع والتحويل لإتمام المعاملات.

ويتم استخدام نقود المحفظة الالكترونية بطريقتين²:

الطريقة الأولى: يتم فيها تخزين الوحدات الالكترونية على القرص الصلب لحاسوب الشخص من خلال برنامج تسلمه إليه الشركة مصدرة هذه الوحدات بواسطة بنك العميل، وتعرف هذه النقود بالنقود الرقمية، وتفرض هذه الطريقة أن يبرم اتفاق بين العميل والبنك يحصل بمقتضاه العميل على برنامج يثبته على حاسوبه الشخصي ليربط مباشرة مع الحاسوب الرئيسي في البنك، إذا يمكن للعميل التعامل مع حسابه البنكي مباشرة، هذه الرابطة لا تتم إلا من خلال شبكة الانترنت، أما ما يقدمه هذا البرنامج للعميل فهو السماح للعميل بتحويل أمواله الموجودة في حسابه البنكي إلى وحدات الكترونية قابلة للتداول إذا يستغلها لسداد أثمان السلع والخدمات على شبكة الانترنت، كل هذه العمليات يتم تسجيلها من قبل البرنامج ليتمكن العميل إن أراد الإطلاع عليها وفحصها، كما يتم في المقابل خصم قيمة هذه الوحدات من المخزون الموجود على الحاسوب الشخصي للعميل، وهذا دائما عن طريق شبكة الانترنت لذا يطلق على النقود اسم النقود الشبكية Réseau Monnaies.

الطريقة 02: فتخزن النقود الإلكترونية في ذاكرة حاسوب صغير (شريحة) مثبتة على بطاقة ذكية مغنطة، تقوم هذه البطاقة الذكية بتسجيل البيانات الشخصية لصاحب البطاقة والأرصدة المالية التي يمتلكها، وبيانات مفصلة عن العمليات التي قام بها من أثمان السلع والخدمات التي سدها والرقم السري لصاحب البطاقة.

3. الشيكات الالكترونية:

¹ - البنك المركزي الأردني، دائرة لإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني، العملات المشفرة، على الموقع:

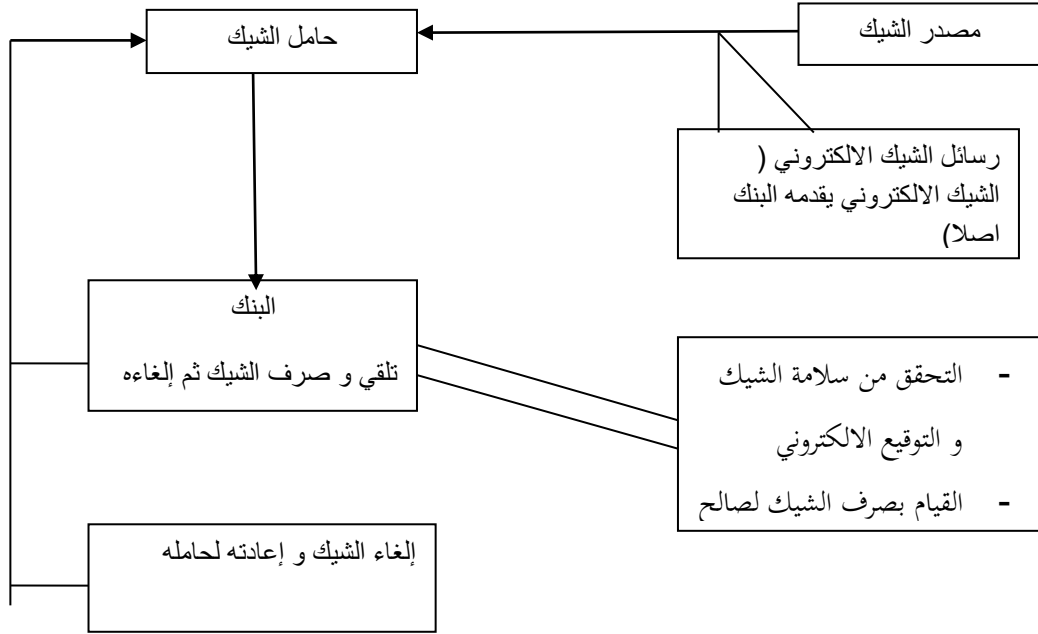
<https://www.cbj.gov.jo>

² - عبد الله غالم، عمر قريد، مستقبل سوق النقود الالكترونية، مخبر مالية بنوك وإدارة أعمال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 122، 123.

الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

و هو مثل الشيك التقليدي تعتمد فكرة الشيك الالكتروني على وجود وسيط لاتمام عملية التلخيص و المتمثل في جهة التلخيص (المصرف) الذي يشترك لديه البائع و المشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الالكتروني لكل منهما و تسجيله في قاعدة البيانات لدى المصرف الالكتروني و من المصارف التي تتبنى فكرة الشيكات الالكترونية بنك بوسطن، سيتي بنك. 1 و يمثل هذا النظام 85 بالمائة من حجم الشيكات التي تصدر في العالم.

شكل 3/2: طريقة التعامل مع الشيكات الالكترونية



المصدر: احمد بوراس ، سعيد بريكة ، ص 221.

1. خصائص الشيكات الالكترونية: 2

تتميز الشيكات الالكترونية بما يلي:

- تخضع الشيكات الالكترونية إلى الإطار القانوني نفسه المقرر في الشيكات الورقية.
- دفتر الشيكات الالكترونية يحقق الوظائف نفسها التي يقوم بها الشيك العادي ، بل و يعتبر أفضل لأنه يوفر السرية، و يعتبر أكثر أمانا.
- تقلص الشيكات الالكترونية من تكلفة الإدارة و الدفع و تحل مشكلة التزويد و النقل و الطبع و السرعة.

¹-رحيم حسني ، هواري معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية ، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية - واقع و تحديات، جامعة الشلف يوم 2004/12/15/14، الجزائر ، ص 322.

²- أحمد بوراس ، السعيد بريكة، مرجع سابق، ص 221-222.

2. أنظمة الشبكات الالكترونية: 1

* نظام (FSTC) :

و هو نظام معتمد من قبل اتحاد مالي لمجموعة كبيرة من البنوك و الهيئات المصرفية الأمريكية، يوفر للمستهلك إمكانية الاختيار بين مجموعة من وسائل الدفع الالكترونية و أهمها الشيك الالكتروني القياسي، و الشيك الالكتروني المؤكد، و أجهزة الصراف الآلي ، و ذلك باستعمال دفتر الشبكات الالكتروني الذي يرصد كل المعاملات على مستوى نفس الحساب البنكي، و كل ما استجد بموجب هذا النظام هو الاستعاضة عن التوقيع الخطي بالتوقيع الالكتروني، الذي وفر لهذا النظام قدرا مهما من الأمان، و قد استعين بالتشفير لضمان عملية تسوية الدين بالوفاء.

* (CYBER CASH) :

وهو عبارة عن نظام دفع يعتمد على الشبكات الالكترونية لشركة (cyber cash) الأمريكية، و التي تتعامل به مجموعة من البنوك و المؤسسات التجارية المشتركة بهذا النظام.

* نظام (netchex) :

لقد لجأت شركة netchex في طرحها لنظام الوفاء بالشيك الالكتروني عبر شبكة الانترنت إلى الوسطاء، حيث يقتضي هذا النظام وجود تسجيل مسبق لمستخدم النظام و التاجر لدى هذا الوسيط، يسمح النظام للعميل بالتعامل مع شبكاته و إدارته بواسطة حاسوبه الشخصي.

3. فوائد الشبكات الالكترونية: 2

-زيادة كفاءة انجاز عمليات الحسابات و الودائع للتجار و المؤسسات المالية.

-تسريع عملية الدفع و المحاسبة التي يقوم بها الزبون.

-تزويد الزبون بمعلومات عن كشف الحساب.

-الصرف الفوري للشيك.

-تخفيض تكاليف المصاريف الإدارية.

4. الاعتماد المستندي الالكتروني³:

لا يوجد تعريف محدد للاعتماد المستندي الالكتروني، سوى انه عبارة عن وسيلة دفع و ضمان في مجال التجارة الدولية شأنه في ذلك شأن الاعتماد المستندي التقليدي.

¹ - المرجع السابق، ص 222-223.

² - المرجع السابق، ص 223.

³ - ليندة عبدالله، تبييض الأموال عن طريق الاعتماد المستندي الالكتروني، كتاب أعمال مؤتمر الجرائم الالكترونية المنعقد في طرابلس، لبنان، يوم 24، 25 مارس 2017، منشور على الموقع: www.jilrc.com.

الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

والاعتماد المستندي التقليدي هو تعهد مكتوب صادر من البنك (البنك مصدر الاعتماد) بناءً على طلب وتعليمات زبونه المشتري مصدر الأمر بفتح الاعتماد بان يدفع للبائع المستفيد مقابل أن يقدم هذا الأخير، وفي الآجال والشروط المتفق عليها في تعهد السندات المحددة، وبشرط أن تحدد هذه السندات خلال مدة صلاحية الاعتماد. أما بالنسبة للاعتماد المستندي الالكتروني، فان الوثائق والمستندات التي يتعامل بها أطراف العقد، مجردة من أي دعامة ورقية، وغير ملموسة وغير مادية، بل تتخذ الشكل الالكتروني أي أنها مستندات الكترونية غير أنها لا تختلف في محتواها عن المستندات الورقية.

المطلب الثالث: التحويل الالكتروني للأموال

تعريف التحويل الالكتروني للأموال:

تصرف قانوني إرادي بين العميل الأمر والمصرف تتم بجميع مراحلها أو تنفيذه فقط بوسيلة الكترونية أو يكون أثره نقل مبلغ نقدي من حساب الأمر إلى حساب الآخر سواء كان للأمر ذاته أو المستفيد آخر لقاء عمولة متفق عليها¹. ويعتمد التحويل الالكتروني للأموال على:

1. نظام المقاصة الالكترونية: وهي عملية تبادل المعلومات والتي تشمل بيانات وصور ورموز الشيكات بوسائل الكترونية من خلال مركز المقاصة الالكترونية في البنك المركزي وتحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد.²

فالمقاصة الالكترونية هي إحدى الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك، نتيجة التطور في التكنولوجيا و الاتصالات

تقوم منظومة المقاصة الالكترونية بين البنوك بعملية تبادل الأوراق المالية المعنية بالمقاصة بشكل الكتروني، وتتم هذه العملية في وقت محدد من كل يوم عبر مركز يقوم بحساب أرصدة المقاصة وبعد الكشف الصافية لكل مؤسسة منخرطة ثم يقيد قيمة صافي المقاصة في حساب المؤسسات المنخرطة لدى البنك المركزي و تقوم المنظومة في جانبها العملياتي على:

¹ - لامية عراب، عمر بالمامي، حجية التوقيع الالكتروني في إثبات عملية التحويل الالكتروني، مجلة معارف، المجلد 16، العدد 1، الجزائر، جوان 2021، ص 175.

² - www.cbj.gov.jo consulté le :08/09/2021/h :09 :35.

الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

- تبادل البيانات المعلوماتية المتعلقة بالأوراق المالية المزمع مقاصتها وكذلك الصور الضوئية للصكوك والكمبيالات النمطية عبر شبكة تراسل البيانات ونقلها.
 - عدم التبادل المادي للأوراق المالية.
 - التوثيق والحفظ الالكتروني بغرض الاطلاع عليها عبر شبكة الانترنت.
- الفوائد من تطبيق المقاصة الالكترونية:**

-بالنسبة للبنك:

- معرفة وضع البنك المالي في وقت محدد مسبقا.
- التوظيف الأمثل للأموال لدى البنوك .
- الحصول على معلومات وإحصائيات دقيقة عن الشيكات .
- التقليل من مخاطر نقل الشيكات الورقية من وإلى البنك.
- إمكانية الحصول على صور وبيانات عن الشيكات من خلال نظام المقاصة الالكترونية بسرعة وبسهولة.
- يعمل النظام على مدار 24 ساء،وبالتالي هناك متسع من الوقت لإرسال الشيكات مهما كان عددها.

بالنسبة للعملاء:

- أصبح تحصيل الشيكات يتم في نفس اليوم الذي يتم فيه الإيداع.
- معرفة وضع الشيك مقبول أو مرفوض في نفس اليوم.

2.نظام سويفت (SWIFT):The Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications هو نظام يضمن ويؤمن التحويلات الالكترونية في كل أنحاء العالم ما بين المصارف بطريقة آمنة وتكاليف منخفضة بحيث يستخدم هذا النظام عادة لإرسال تعليمات الدفع وإشعارات المصارف،ولكن بشكل موحد وقياسي متعارف عليه بين المصارف الأعضاء في جمعية سويفت¹.ومن بين أهم المميزات التي حققها

¹ - كريمة بن شنيبة،عبدالقادر مطاي،تنافسية البنوك في بيئة الانترنت -دراسة تجربة المملكة العربية السعودية-مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية،الجزائر،العدد 17/ 2017،ص398.

الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

نظام SWIFT انه استطاع تطوير لغة اتصال موحدة فيما بين البنوك من خلال توحيد رسائل الكترونية نموذجية، الأمر الذي سمح بتقليص نسبة الخطأ ومعالجة بنكية آلية للمعلومات¹.

مميزات نظام سويفت (SWIFT)²: لقد حل هذا النظام محل الأنظمة القديمة للاتصالات المالية مثل البريد والبرق والتلكس التي كانت مكلفة وبطيئة ويتميز بـ:

-سهولة في الاتصالات حيث يعمل هذا النظام على المدار 24 ساعة.

-المرونة في استخدام النظام لعمليات متنوعة مع استيعابه للمجالات المختلفة الدقة المتناهية في المعلومات المرسله.

-السرية المطلقة للبيانات والعمليات المصرفية.

-السرعة الفائقة في إيصال الرسائل المتبادلة.

-يمكن حفظ البيانات في ذاكرة الجهاز مما يسهل عمليات التدقيق إضافة إلى إمكانية سحب كشوفات يومية بالعمليات المنجزة.

-يستخدم النظام لغة عملية موحدة ومفهومة لجميع الأطراف التي تستخدمه.

و يمر سنوياً عبر نظام سويفت قرابة 4 مليارات صفقة مدفوعات، وبمبالغ يومية تقدر بتريليونات الدولارات لمدفوعات المعاملات المالية، التي تمر عبر البنوك والمؤسسات المشاركة في "جمعية سويفت" و نجد أن سويفت تتحكم اليوم بمجمل المدفوعات العالمية، فهي الوسيط الذي يربط بنوك العالم كافة والأهم في هذه المجموعة هم أعضاؤها الأبرز أي منظومة البنوك المركزية الست المسماة G6 ، وهي: البنك الفيدرالي الأمريكي، المركزي الأوروبي، بنك إنجلترا، البنك الياباني، البنك السويسري، والبنك الكندي. والتي تظهر هيمنة هذه الدول على الاقتصاد العالمي.

المبحث الثالث : النقود الافتراضية أو الرقمية المشفرة

¹ - عبد الحليم سعدي، الأرضية القانونية للاعتماد المستندي الالكتروني، مجلة المفكر، العدد التاسع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ص 91.

² - عبد الرزاق بن حبيب، خديجة خالدي، مرجع سابق، ص 130.

كانت البداية في عام 2007، عندما طرح شخص أطلق على نفسه الاسم الرمزي ساتوشي ناكوموتو satoshi nakamoto للمرة الأولى في ورقة بحثية ووصفها بأنها نظام نقدي الكتروني يعتمد في التعاملات المالية على مبدأ التعامل المباشر بين المستهلكين والعملاء دون وجود وسيط وتم تسميتها بتكوين BITCOIN .

المطلب الأول: ماهية النقود المشفرة

عرفها البنك المركزي الأوروبي النقود المشفرة: بأنها مخزون الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما.¹

كما عرفت العملات المشفرة: أنها عبارة عن عملات رقمية يتم التحكم بها سرا وتطبق التشفير لضمان أمنها، و لا تدعم أي سلطة مركزية العملات المشفرة وليس لديها أي علاقة ثابتة بالعملة الموجودة حاليا.²

تعريف آخر: عملة رقمية افتراضية ليس لها كيان مادي ملموس أو وجود فيزيائي منتجة بواسطة برامج حاسوبية ولا تخضع للسيطرة أو التحكم فيها من جانب بنك مركزي أو أي إدارة رسمية دولية، يتم استخدامها عن طريق الانترنت في عملية الشراء و البيع أو تحويلها إلى عملات أخرى، وتلقى قبولا اختياريا لدى المتعاملين فيها.³

وبالتالي فالعملات الالكترونية المشفرة هي وحدات التبادل التجاري الالكترونية وهي مشفرة غير مركزية تعمل بنظام التعامل المباشر بين البائع والمشتري بدون أي سلطة مركزية أو وسطاء وبواسطة الوسائط الالكترونية مثل الحاسب أو الهاتف النقال وبقية الأجهزة الذكية.

وقد تعددت وتنوعت العملات الافتراضية المشفرة، ومعظمها مبنية على مبدأ عملة البتكوين ومستنسخة منها والفروق بينها غالبا يسيرة، بعضها متعلق بالوقت الذي تستغرقه عملية التداول، وبعضها متعلق بطريقة التعدين والتوزيع، وبعضها متعلق بخوارزميات الهاش والتي هي مسؤولة عن عملية التشفير ويوجد عدد محدود من هذه العملات يمكن وصفها بالرئيسية بناء على عدد المتعاملين بها واتساع نطاق المواقع التي تقبلها وعدد الأماكن التي من خلالها يتم استبدال العملة الافتراضية بالعملات الورقية.⁴

وصمم البتكوين ليكون عملة رقمية بحتة، فلا يمكن للشخص الذهاب إلى الصراف الآلي للسحب أو الإيداع و إنما هو مخزن في محافظ على الانترنت وتعتمد الفكرة أساسا على برنامج يتم تنصيبه في حاسوب المستخدمين الذي

¹ - غسان سالم الطالب، العملات الورقية وعلاقتها بالعقود الذكية، مؤتمر مجمع الفقه الإسلامي الدولي، الدورة الرابعة والعشرون، دبي، الإمارات العربية المتحدة، 2019، ص17.

² - كاثرين ستيوارت واخرون، العملات الرقمية ومستقبل المعاملات، RAND Europe، 2017، ص3.

³ - عبدالله بن سليمان بن عبد العزيز الباحث، النقود الافتراضية مفهومها وأنواعها وأثارها الاقتصادية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة العدد 1 يناير، مصر، 2018، ص21-22.

⁴ - المرجع السابق، ص28.

الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

يوفر حماية بالغة جدا بفعل التبادلات التي يمكن وصفها بالسرية في بعض الدول، لأن قيمة العملة تنتقل من حاسوب إلى آخر بشكل مباشر بلا وسيط أو رسوم تحويل، فمجرد أن يقوم المستخدم بتحويل وتفعيل برنامج أو تطبيق البتكوين يبدأ هذا البرنامج بإنتاج عملات غير قابلة للتكرار من خلال مبرمجات متخصصة يطلق عليها التعدين أو التنقيب Mining، ويتم تشغيلها على خوادم خاصة صممت لإصدار كمية محددة بصورة سنوية ويتم تخفيض هذه الكمية إلى النصف كل أربع سنوات، وكل عملية تتم على البتكوين يتم تسجيلها في سجل عام يسمى البلوكشين BlockChain أو تقنية سلسلة الكتل.

فالبلوكشين هو نظير دفتر أستاذ في المحاسبة الورقية اليدوية الذي يسجل المعاملات المالية بشكل مختصر كدائن ومدين، والأرصدة الحالية وفي الأنظمة المحوسبة يتكون الدفتر من ملفات رقمية مترابطة ولكنها تتبع المبادئ المحاسبية نفسها مثل النظام اليدوي وتعد البلوكشين آلة ثقة جديدة بسبب قدرتها على السماح للأعضاء بالتفاعل وإجراء المعاملات على الرغم من أنهم قد لا يعرفون بعضهم بعضا، ومن دون وسيط. وتستخدم البلوكشين سلاسل التشفير للحفاظ على المعاملات آمنة وهذه الخطوات تتم تلقائيا بواسطة برمجيات البلوكشين ولا تتطلب أي تدخل يدوي.

وهي تكنولوجيا رقمية تقوم على قاعدة بيانات سحابية ضخمة ويوجد نوعان منها¹:

بلوكشين عام: مثل العملات الرقمية حيث تتيح لأي شخص الانضمام للشبكة.

بلوكشين خاص: وتستخدم في غالب الأحيان من قبل الشركات حيث يكون هناك بعض الأشخاص الذين يملكون الإذن لإضافة أجهزتهم الخاصة إلى الشبكة.

وهي أساس العمل بالعقود الذكية، فالمبدأ الذي تقوم عليه العقود الذكية هو أن البرامج تستطيع أتمتة عملية التعاقد من حيث عملية التنفيذ والأداء وكل ما يتعلق بحيثيات العقد دون تدخل العنصر البشري.

على الرغم من التوقعات بعيدة المدى حول إمكانيات العملات المشفرة وتقنية سلسلة الكتل أو البلوكشين الكامنة في إحداث تغيير اجتماعي، فإن هذا التغيير حتمي بأي حال من الأحوال ولا تزال هناك مخاوف رئيسية قد تؤثر على المدى الذي تصبح فيه العملات الرقمية المشفرة عملات مؤكدة ذات أفضلية بالنسبة للأفراد².

المطلب الثاني: أنواع العملات الالكترونية المشفرة: وصلت العملات الالكترونية المشفرة الى أكثر من 800 عملة وأهمها حضورا في التعاملات نجد:

¹ -PRIMAVERA DE FILIPPI and ARON WRIGHT, Block chain and the Law ,The Rule of Code,USA: Harvard University Press, 2018,p: 31.

² - كاثرين ستيفارت، مرجع سابق، ص1.

البيتكوين: (bitcoin)

اطلقت عملة البيتكوين الرقمية في يناير عام 2009، وابتكرها صاحب الاسم المستعار ساتوشي ناكاموتو، لكن صاحب هذا الاسم ومبتكر هذه التكنولوجيا ما زال مجهولا حتى الآن، ومن غير المعروف ما إذا كان هذا الاسم منسوباً إلى شخص واحد أو عدة أشخاص، وتتميز البيتكوين بامتلاكها رسوم معاملات أقل من رسوم معاملات الدفع التقليدية عبر الإنترنت، بالإضافة إلى أنها مدارة من قبل جهات لا مركزية¹.

لايتكوين: (litecoin)

اطلقت عملة لايتكوين في أكتوبر عام 2011، وتستخدم منهجية دفع أسرع من منهجية بيتكوين ولديها خوارزمية مشفرة مختلفة تماماً، ويمكن القول إن هذه العملة منبثقة عن بيتكوين، لكنها لا تهدف إلى إحداث تغييرات جوهرية في الأنظمة المالية العالمية، وإنما تسعى لتقليل زمن المعاملات المالية وخفض تكاليفها².

إيثريوم (ethereum) :

ابتكر عملة إيثريوم في العام 2015 المبرمج فيتاليك بوتيرون، وهي ثاني أكبر عملة مشفرة في العالم بعد عملة بتكوين، وتنفرد بتطبيقاتها المتعددة التي تجذب مستثمرين جدد باستمرار، وتخدم هذه العملة هدفين، الهدف الأول هو إمكانية استخدامها كالأموال الأخرى والاحتفاظ بها كمخزون مستقر القيمة، والهدف الثاني هو أنها طريق سريع للتمويل اللامركزي³.

بيركوين: (Peercoin)

أطلقت عملة بيركوين عام 2012، وتنفرد هذه العملة بقيمتها وسريتها التامة، ويمكن إرسالها عبر الإنترنت دون أي تدخل مركزي أو وساطة البنوك، فهي بذلك تشبه العملات الرقمية الأخرى، غير أن ما يميزها هو نهجها الهجين عندما يتعلق الأمر بتعدين العملات المشفرة⁴.

نوفاكوين: (novacoin)

اطلقت عملة نوفاكوين في فبراير عام 2014، وتشارك مع عملة بيركوين ببعض السمات، مثل اعتماد كليهما على خوارزمية إثبات الحصة وخوارزمية إثبات العمل، إذ استمرت عملة بتكوين باستخدام هاتين الخوارزميتين نظراً لقدرتهما

¹ - <https://www.investopedia.com/terms/b/bitcoin.asp/> (consulté le: 10/08/2021 h/21:15)

² - <https://www.coinbase.com/fr/price/litecoin> (consulté le: 10/08/2021 h/21:30)

³ - <https://time.com/nextadvisor/investing/cryptocurrency/what-is-ethereum/> (consulté le 10/08/2021 h/22.00)

⁴ - <https://www.androidauthority.com/what-is-peercoin-868586/> consulté le 10/08/2021 h/22.15

على توليد عملات جديدة في الشبكة من خلال التعدين، لكن الجدير بالذكر أن عملة نونافكوين قادرة على الاستمرار بالعملة دون الاعتماد على المعدنين.¹

فيزر كوين (Feathercoin):

أطلقت عملة فيذر كوين عام 2013 بهدف أن تكون بديلة لعملة بيتكوين، وهي منبثقة عن عملة لايتكوين وليس لديها الكثير من المزايا المثيرة للاهتمام، خاصة عند مقارنتها مع العملات المعاصرة والمرتبطة بكم هائل من المشاريع على منصة بلوكتشين، والتي تسعى إلى استبدال العملات الورقية أو إلى أن تصبح محركاً لأنظمة العالم المصرفية.²

إي ديناركوين (Dinarcoin-E):

أطلقت عملة إي ديناركوين عام 2017، وهي عملة مشفرة جديدة تسعى لتنقية الهواء والماء في المدن الكبرى. تعتمد إي ديناركوين على نظام دفع لامركزي بالكامل، وتعمل اعتماداً على تقنية بلوكتشين، وتستخدم خوارزمية إثبات الحصة، ومن مميزات نظام إثبات الحصة الخاص بهذه العملة أنه لا يتطلب أي تكاليف أو طاقة عالية لتخزين قاعدة بياناته الضخمة أو للتعدين، كما ينفرد بمقاومة عالية للهجمات السيبرانية، وتتناسب إيرادات تعدين إي ديناركوين مع كمية العملات الموجودة في المحفظة.³

زيكاش (Zcash):

أطلقت عملة زيكاش في أكتوبر من العام 2016، ويستطيع أي شخص يمتلك حاسوباً وشبكة إنترنت إرسال واستقبال عملات زيكاش، مثلها مثل عملات بتكوين وإيثريوم، وتعتمد هذه العملة على برمجية مشتقة من برمجيات عملة بيتكوين الأساسية، باستثناء أنه أدخلت بعض التعديلات عليها لتحسين خصوصية المستخدم.⁴ ويمكن القول إن ظهور تلك العملات الرقمية المشفرة البديلة يزيد من عدد مطوري البرامج، والذي يزيد بدوره من تحسين وتطوير كافة الخدمات والعمليات الخاصة بتداول هذه العملات، ولكن الواقع يثبت أن سرعة تطوير البرامج والخدمات الخاصة بالبتكوين أعلى بكثير من نظائرها في العملات الرقمية البديلة الأخرى، ويرى البعض أن وجود العملات الافتراضية الأخرى بجانب البتكوين قد يولد جواً من المنافسة الصحية داخل مجتمع مستخدمي العملات الرقمية المشفرة⁵، وأكبر مثال عملة ليبيرا الافتراضية (LIBRA) التي تضم "فيس بوك" ضمن أعضائها.

¹ - <https://coinswitch.co/info/novacoin/what-is-novacoin/> consulté le 10/08/2021 h/22.20

² - <https://cointelegraph.com/tags/feathercoin/> consulté le 10/08/2021 h/22 :40.

³ - <https://www.prnewswire.com/news-releases/e-dinar-coin-revolutionary-new-generation-cryptocurrency-300312695.html/> consulté le 10/08/2021 h 23 :10

⁴ - <https://www.coincenter.org/what-is-zcash/> consulté le 10/08/2021 h : 23 :20

⁵ - عبدالله بن سليمان بن عبد العزيز الباحث، مرجع سابق، ص30.

المطلب الثالث: مميزات العملات المشفرة

تشكل العملات المشفرة تطورا مذهلا لشكل النقود والنقود الالكترونية تحديدا، حيث أنها طرأت بفعل التطور التكنولوجي غير المسبوق و سوف نحاول الإلمام بإيجابياتها وسلبياتها¹:

اييجابياتها:

- تعد العملات الرقمية متاحة بسهولة لعامة الناس، ويمكن لأي شخص تقريبا الاستفادة منها، كما أنها عملية لا مركزية ويسهل على المستثمرين من جميع أنحاء العالم الوصول إليها، ويمكن تقريبا لأي شخص يستطيع إجراء تحويلات مالية عبر الإنترنت أن يصبح جزءا من هذه المشاريع.
- يعد تسديد المدفوعات باستخدام العملات الرقمية سهلا جدا، كما أنها سريعة جدًا فلا تحتاج إلى إدخال العديد من التفاصيل، ولا تحتاج حتى إلى إدخال تفاصيل بطاقة الائتمان/السحب، وكل ما تحتاجه هو عنوان محفظة الشخص أو المؤسسة التي ترغب في الدفع إليها.
- التسويات السريعة: لا تحتاج إلى الانتظار بضعة أيام لتلقي الأموال مع وجود العملات الرقمية، ونظرا لأن العملات الرقمية تعتمد على تقنية البلوكتشين التي تزيل التأخير، ودفع الرسوم، والاستضافة لموافقة الطرف الثالث التي قد تكون موجودة، وبالنسبة إلى الأعمال التجارية التقليدية، فغالبا ما تكون هناك أعطال ومعوقات بسبب عدد الوسطاء الذي يتعين عليك تجاوزه، ولكن مع المعاملات بالعملات الرقمية، فهناك تسوية سريعة لأن طبيعة النظر إلى النظر في بنية الشبكات تزيل الوسيط، كما تم تصميم عقود العملات لإزالة المعوقات التي أصبحت تميز التسويات التقليدية، وتعمل التسويات بشكل فوري ويمكن أن تكتمل في جزء بسيط من الوقت والمصروفات التي كانت تستهلكها التحويلات التقليدية.
- أن تحويل الأموال عن طريق استخدام أي شكل آخر عبر الإنترنت أو بوابة مصرفية أمر مكلف لأنه يفرض رسوماً كبيرة على المعاملة، وتفرض شركات معالجة بطاقات الائتمان رسوماً أيضا، ولكن الأمر ليس كذلك مع العملات الرقمية، لأن التكاليف تعد لا شيء أو لا تكاد تذكر، وبواسطة بطاقات الائتمان أو بطاقات السحب، يدفع البائع الرسوم ولكن بالنسبة إلى العملات الرقمية فإن المشتري هو الذي يدفع رسوماً صغيرة.

¹ - https://www.aleqt.com/2020/11/28/article_1979656.html consulté le :08/08/2021 h

الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

- لا توجد معلومات مطلوبة لمشاركتها مع الحكومة والبنك بخصوص الصفقة، ولا الحاجة إلى مشاركة الهوية أو مكان التواجد أو تفاصيل المعاملات وهذا ما يضمن الخصوصية .
- التأمين المرتفع، فجميع المعاملات آمنة حيث أنها تستخدم خوارزمية تشفير ومن المستحيل لأي شخص آخر غير مالك المحفظة أن يقوم بتسديد أي مبلغ من المحفظة ما لم يتم اختراقها.
- بدون طرف ثالث فلا يوجد طرف ثالث وسيط مثل البنك.
- تسهيل التجارة الدولية ، فلا وجود للحدود الجغرافية وهي مناسبة تماما لعمليات النقل عبر الحدود دون أي شكل من أشكال العوائق.
- التوسع في استخدام العملات المشفرة يعني التوسع في الأعمال الالكترونية خاصة التجارة الالكترونية.

(1) سلبياتها:

- قلة المعرفة، فالناس لا تدرك كيفية استخدام العملة الرقمية وبالتالي يعرضون أنفسهم للسرقة من قبل المخترقين، وهذه التقنية معقدة إلى حد ما، وبالتالي يتعين على المرء أن يعيها جيدا قبل الاستثمار.
- غير عملية للاستخدام اليومي، ونظرا لقلّة عمليات قبولها، فقبل الشراء أو الاستثمار عبر الإنترنت أو في وضع عدم الاتصال، يجب أن تتأكد من قبولها في هذا المكان الذي تريد استخدامها فيه، وما يجري في بطن سيرة عملية قبولها حول العالم.
- لا توجد طريقة لعكس الدفع في حال الخطأ.
- العملات الرقمية جديدة جدا، فهي أيضا متقلبة جدا، ولا ترغب العديد من الشركات في التعامل مع شكل من أشكال المال الذي سيعاني من تقلبات هائلة في القيمة.
- يؤدي عامل غياب السيطرة واللامركزية في حالة العملات المشفرة إلى حرمان الحكومات من القدرة على ممارسة السياسات النقدية والسيطرة على تدفق المعاملات لا سيما التسويات الدولية، والتلاعب بالعملية على المستوى الوطني.

الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

• يمثل عامل الخصوصية احد المشاكل التي تآرق السلطات في حال استخدام هذه النقود في جرائم غسيل الأموال أو التمويلات المشبوهة والأعمال الخارجة عن القانون.

أما العملة الرقمية، مثل الدولار الرقمي أو اليوان الرقمي أو اليورو الرقمي، فهي عملة تقوم بإصدارها البنوك المركزية فقط، قابلة للتبوع ويمكن للبنوك المركزية إصدار المزيد والمزيد منها تماماً مثل العملة الورقية، مبدئياً يطلق عليها CBDC وهي اختصار central bank digital currency .

يشار إلى أن بنوكا مركزية كبرى في أنحاء العالم تدرس نسخا رقمية من عملاتها استجابة للطلب على وسائل المدفوعات الإلكترونية وللتصدي للمنافسة من العملات الخاصة مثل "بيتكوين" وعملة "فيسبوك" لبيرا. ويدرس البنك المركزي الأوروبي، المعني بإدارة

السياسة النقدية والعملية في التكتل، إدخال اليورو الرقمي . وسيكون اليورو الرقمي مشابهة لعملة "بيتكوين"، لكنه سيكون خاضعا للرقابة، بعكس العملات الرقمية المشفرة، وتستخدم

العملات الرقمية تقنية تعرف باسم سلسلة البيانات الرقمية المشفرة، تتكون من كتل أو ملفات تحمل بيانات المعاملات. وسيكون اليورو المستند إلى هذا النظام موجودا في شكل إلكتروني، وسيتاح للمعاملات عبر الانترنت.

(2) امن العملات الرقمية أو المشفرة وسلامتها :

تخزين النقود واستخدامها في المعاملات عبر الانترنت له اثر نقل المسؤولية عن تامين النقود من المصرف إلى المالك الذي يجب أن يكون قادرا على التنقل عبر البيئة الالكترونية بأمان وإدراك التهديدات المحتملة وان يكون قادرا على ضمان حماية برمجية كافية من الفيروسات والاحتيايل والتطفل، ومن ناحية أخرى تعني الطبيعة اللامركزية للعملات المشفرة الحالية انه لا توجد سلطة مركزية للتحكيم في حالة النزاعات أو لمن تلجأ في حالة السرقة أو الفقدان¹.

المبحث الثالث:مخاطر المصارف الالكترونية:

¹ - كاثرين ستيوارت، مرجع سابق، ص7.

إن التطور التقني في الصناعة المصرفية من ناحية و التطور في استخدام الوسائل الالكترونية و الأموال الالكترونية من ناحية أخرى، أدى إلى زيادة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف و زيادة تعقيد العمليات المصرفية في سوق سمته المنافسة الشديدة و لمقابلة هذا التطور و المخاطر المرتبطة به أصبح من الضروري مراقبة مستوى المخاطر التي تحيط بالعمل و وضع إجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة على الآثار السلبية لهذه المخاطر و إدارتها بطريقة سليمة، ففي ممارسة المصارف لأعمالها الالكترونية تواجه مخاطر يترتب عنها خسائر مالية .

المطلب الأول:مخاطر الصيرفة الالكترونية

مفهوم الخطر¹:

عرفت الأدبيات المصرفية الخطر بأنه : احتمالية أن يتعرض المصرف إلى خسائر غير متوقعة و غير مخطط لها أو تذبذب في الإيرادات المتوقعة من استثمار أو نشاط معين. و هذا التعريف قد يعكس وجهة نظر إدارة المصرف للتعبير عن قلقهم إزاء الآثار السلبية الناجمة عن أحداث مستقبلية محتملة الوقوع لها القدرة على التأثير على تحقيق أهداف المصرف المعتمدة للتنفيذ استراتيجيا بنجاح، بمعنى أن الخطر ينشأ عند اتخاذ قرار معين. و من التعريفات الأخرى، و لعل أكثرها ملائمة لاصطلاح الخطر التعريف الصادر عن لجنة بازل 2 و يشير إلى أن الخطر عبارة عن التقلبات في القيمة السوقية للمؤسسة و هذا المفهوم الواسع للخطر يعكس وجه النظر التي تؤكد على أن إدارة المخاطر هي العمل على تحقيق العائد الأمثل من خلال الموازنة بين مستوى العائد و درجة المخاطرة، أما الخطر المتعلق بتقنية المعلومات فهو احتمال تعرض المصرف إلى تأثير سلبي شديد نتيجة تملك و نشر و استخدام تقنية المعلومات سوءا داخليا أو خارجيا و إذا ما طبق هذا التعريف على المصرف الالكتروني يصبح الخطر هو احتمال حدوث نتائج سلبية تؤثر على سير العمل المصرفي أثناء تطوير إستراتيجية المصارف الالكترونية.

مخاطر الصيرفة الالكترونية:

أدى النمو الكبير في أنشطة العمليات المصرفية الإلكترونية إلى خلق تحديات جديدة أمام البنوك و الجهات الرقابية وهذا لتعدد المخاطر التي ترتبط بالعمل المصرفي الإلكتروني.

أن استخدام الانترنت في العمل المصرفي له متطلبات ومحاذير عديدة تشمل على القرصنة والاحتيال على شبكة الإنترنت والتي ترتب على المؤسسات خسائر مالية كبيرة جدا وعدم نضج ثقافة الخدمة المصرفية الإلكترونية بعد في أوساط الكثير من العملاء، وعدم تطوير قدرة تدفق المعلومات بين المصارف والعملاء على الوجه المطلوب².

I. المخاطر الإستراتيجية:

¹ - ثريا خزرجي ، شرين بدري البارودي ، مرجع سابق ، ص 209-211.

² - صلاح الدين محمد الفرجاني، معوقات تطبيق الصيرفة عبر شبكة الانترنت في المصارف العربية بالتركيز على السودان، مجلة المصرفي، بنك السودان المركزي، العدد 80 يونيو 2016، ص42.

الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

الأخطار الإستراتيجية هي المخاطر التي ترتبط بالقرارات والسياسات والتوجيهات التي تتخذها الإدارة العليا للمصرف وتنشأ هذه المخاطر في العمليات المصرفية الإلكترونية من الأخطاء أو الخلل الذي قد يحدث نتيجة تبني استراتيجيات وخطط تقديم هذه العمليات والخدمات وتنفيذها التي قد تقع فيها الإدارة العليا، وذلك في ضوء الحاجة الملحة لتقديم مثل هذه الخدمات في ظل تزايد الطلب عليها من جهة واشتداد المنافسة المصرفية من جهة أخرى¹.

وترجع بعض المخاطر الإستراتيجية إلى²:

- الوقت الخاطيء في اتخاذ القرار.

- عدم مواءمة الأنظمة الداخلية للمصرف مع التغيرات التكنولوجية.

* **مخاطر السمعة:** وهي المخاطر الناجمة عن الأفعال التي تمارس من قبل إدارة المصرف أو الأفراد العاملين والتي تعكس صورة سلبية و رأي عام سلبي اتجاه المصرف وينتج عنها خسائر كبيرة للعملاء والأموال ومعظم هذه الخسائر تنجم عن³:

- ترويح إشاعات سلبية عن المصرف ونشاطاته وعدم عمل الأنظمة كما هو متوقع.

- فقدان الثقة وفشل المصرف في تحقيق متطلبات العملاء بتقديم خدمة مصرفية إلكترونية متطورة، آمنة، سريعة، قليلة الكلفة.

- مشاكل تعاني منها أطراف خارجية مرتبطة مع أنظمة المصرف.

- عدم نجاح المصرف في إدارة أحد كل أنواع المخاطر المصرفية الأخرى.

- عدم تقديم بيانات كافية للعملاء عن كيفية استخدام المنتج وخطوات حل المشاكل.

المخاطر القانونية والتنظيمية: تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة وتبرز أهم التحديات القانونية المتمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية حجيتها في الإثبات و أمن المعلومات.

في حين تنشأ المخاطر التنظيمية عن مخالفة المصرف القوانين والمعايير الصادرة عن السلطات الرقابة المالية.

¹ - محمد يدو، خالد قاشي، إستراتيجية إدارة مخاطر الصرفة الالكترونية، الملقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، عرض تجارب دولية، الجزائر، 2011، ص 7، 8.

² - منير محمد الجنبهي ، ممدوح محمد الجني، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 44.

³ - ثريا عبد الرحيم الخزرجي ، شرين بدري البارودي، مرجع سابق، ص 212.

وقد صنفت لجنة بازل للرقابة المصرفية المخاطر القانونية ضمن المخاطر التشغيلية وفقا لاتفاقية (بازل 2) وأكدت على أنها تحدث في حالة انتهاك القوانين أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بـ مكافحة غسل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية مثل عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمجة باستخدام وسائل الدفع والتسوية الالكترونية¹.

II. المخاطر التشغيلية: بسبب تزايد الاعتماد على الخدمات المصرفية الإلكترونية ووسائل الاتصال الحديثة، اتجهت الأنشطة المصرفية نحو المزيد من التنوع والتعقيد وتزايد اعتماد المصارف على جهات خارجية في توفير بعض الخدمات أدى ذلك إلى تزايد أهمية المخاطر التشغيلية، وأصبحت تشكل محور اهتمام الهيئات الدولية والسلطات الرقابية المصرفية، لاسيما وان المخاطر التشغيلية أحد أهم المخاطر المصرفية في ظل العولمة، ونجد المخاطر التشغيلية هي المخاطر الناجمة عن المشكلات التي تصاحب عادة العناصر التشغيلية المتجسدة في فئة الأجهزة الالكترونية أو أي هجوم خارجي يؤدي إلى توقف النظام أي مخاطر فنية أو أمنية².

إذ تنشأ المخاطر التشغيلية بسبب الاختلال الوظيفي في نظم المعلومات وضعف إجراءات الرقابة والضبط الداخلي في البنوك وتعمل تلك الضوابط للتأكد من أن البنك يتولى عملياته بشكل حذر بما يتفق مع السياسات والإستراتيجيات التي يضعها مجلس الإدارة وان هناك حماية للأصول وسيطرة على الالتزامات بالإضافة إلى أن النظام المحاسبي يقدم معلومات كاملة وصحيحة عن أداء البنك في الوقت المناسب³.

المطلب الثاني: المخاطر المصرفية التقليدية

➤ **المخاطر الائتمانية:** وهي الخسائر المحتملة الناتجة عن عدم قدرة المقرض على الوفاء بالتزاماته في المواعيد المحددة، وقد ينتج أيضا عن توسع المصارف في منح الائتمان عن طريق الوسائل الالكترونية، وهذا لصعوبة التحقيق من هوية العملاء وأهليتهم الائتمانية، وصحة ضماناتهم المقدمة.

➤ **مخاطر السيولة:** وهذا راجع إلى سرعة التنفيذ المعاملات في البنوك الالكترونية هذا ما يسمح لعملائه بإجراء عمليات كثيرة بسهولة وسلاسة إضافة إلى⁴:

- ضعف تخطيط السيولة بالبنك مما يؤدي إلى عدم التناسق بين الأصول والالتزامات من حيث أجال الاستحقاق.
- سوء توزيع الأصول على استخدامات يصعب تحويلاتها الأرصدة سائلة.

¹ - المرجع السابق، ص 214.

² - المرجع السابق، ص 220، 221.

³ - طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر ، 2004، ص 64.

⁴ - محمد يدو ، خالد قاشي، مرجع سابق ، ص 11.

الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

- التحول المفاجئ لبعض الالتزامات العرضية إلى التزامات فعلية هذا كما تسهم بعض العوامل الخارجية مثل الركود الاقتصادي والأزمات الحادة في أسواق المال في التعرض لمخاطر السيولة.

وعموماً تزداد درجة سيولة المصرف مع زيادة إمكانية التسويق لوسائل الدفع الإلكترونية، وتزداد أيضاً مع مدد الاستحقاق الأقصر ومع انخفاض المخاطر التي تتحملها المصارف الالكترونية سوف تزداد درجة السيولة، لاسيما وأن معظم وسائل الدفع الإلكترونية تتميز كونها قصيرة الأجل وذات ائتمان متجدد مما يقلل تعرضها لخطر السيولة¹.

➤ مخاطر سعر الفائدة:

يعرف خطر سعر الفائدة بالخسائر المحتملة للبنك والناجمة عن التغيرات غير الملائمة لسعر الفائدة، ويتمثل في مدى حساسية التدفقات النقدية سلبياً للتغيرات التي تطرأ على مستوى أسعار الفائدة وتحصل هذه المخاطر عندما تكون تكلفة الموارد أكبر من عوائد الاستحقاقات وتزداد بزيادة ابتعاد تكاليف الموارد عن مردودية تلك الاستخدامات، فمخاطر سعر الفائدة تمس كافة المتعاملين في البنوك سواء كانوا مقرضين أو مقترضين².

➤ مخاطر سعر الصرف:

فهو نوع من المخاطر يواجهها المصرف أثناء قيامه بعمليات التحويل المالي أو تنفيذ نشاطات تجارية بالنقد الأجنبي، إذا تتأثر قيم الموجودات والتزامات المصرف بالعملات الأجنبية المختلفة بسبب تذبذب أسعار الصرف خاصة عند اعتماد المصرف على ودائع العملاء بالعملات الأجنبية³، وبفعل العولمة المصرفية أصبح سعر الصرف يتعرض للمضاربات واهتزازات قوية تعرض المصارف بل الدول إلى الإفلاس.

➤ مخاطر الأسعار:

وتنشأ عن التغيرات في أسعار الأصول وبوجه خاص محفظة الاستثمارات المالية، وينبع هذا الخطر من القرارات المتخذة من التعاملات السوقية حول الأسهم وسعر الفائدة وسعر الصرف الأجنبي وأسواق السلع الأجنبية وقد تتعرض بنوك الانترنت لمخاطر الأسعار نتيجة توسع أنشطتها في نطاق المبيعات والودائع والقروض أو السمسرة أو عمليات التوريق، مما يستوجب الحفاظ على نظم إدارة مناسبة لرصد وقياس وإدارة مخاطر أسعار الأصول المتداولة⁴.

¹ - ثريا عبد الرحيم الخزرجي ، شرين بدري البارودي، مرجع سابق، ص 220.

² - محمد يدو ، خالد قاشي، مرجع سابق، ص 11.

³ - ثريا عبد الرحيم خزرجي ، شرين بدري البارودي، مرجع سابق، ص 218.

⁴ - أحمد بوراس، السعيد بريكة، مرجع سابق، ص 272-273.

➤ ونوجز مخاطر أخرى في ما يلي¹:

- ارتفاع تكاليف جذب عملاء جدد للمعاملات المصرفية من خلال الانترنت، لذا بدأت بنوك الانترنت في التراجع عن تقديم خدماتها المجانية للعملاء في ظل تزايد النفقات وكذا تراجع الإيرادات.
- صعوبة الاعتماد على الانترنت فقط كوسيلة لتقديم الخدمات، فحتى الآن لم تستطع هذه البنوك أن تحل محل البنوك التقليدية تماما، فقد أثبتت الدراسات أهمية الوجود المادي لهذه البنوك.
- عمليات الإيداع كأحد المشكلات التي يواجهها عملاء بنوك الانترنت.
- لم تصل البنوك الالكترونية حتى الآن لفهم متطلبات عملائها.

المطلب الثالث: أساليب الجرائم والهجمات الإلكترونية:

1. الجرائم المتعلقة بالمعلومات:

وكما أدخل الحاسوب والانترنت خدمات، تسهيلات ومعارف، بل ومصطلحات جديدة فقد أعطى عالم الجريمة أبعادا جديدة، فصار من الممكن ارتكاب جريمة اختلاس أو سرقة أو تزوير عن بعد وأصبحت وسائل الأمن والحماية المحسوسة من حراسات وصناديق حفظ وأماكن تخزين لا تكفي وحدها لحماية المعلومات من السرقة.²

أكدت الإحصائيات الدولية أن حجم الخسائر الناتجة عن الفيروسات أصبح عاليا جدا ومؤثرا بشكل كبير وقد أثبتت إحدى الدراسات التي قامت بها صحيفة us today، أن حجم الخسائر من جراء انتشار فيروس أو دودة بلايتر فاقت ملياري دولار، وأثرت على نحو 500 جهاز حاسب آلي، في حين أن فيروس I love bug أدى إلى خسائر تصل إلى عشرة مليارات دولار وتقدر تكلفة ضرر الفيروسات لكل شركة مبلغ 100.000.00 مليون دولار أمريكي، وقد قدرت تكلفة أضرار الفيروسات عالميا لسنة 2003 بـ 55 مليون دولار أمريكي والعام 2002 يتراوح بين 22-30 بليون دولار أمريكي، و13 بليون دولار أمريكي لعام 2001 ويشمل ذلك الفيروسات والديدان³.

2. الوسائل الفنية للتحويل الإلكتروني للأموال⁴:

يتم التحويل غير المشروع للأموال بعدة وسائل يصعب حصرها لسرعة وتيرة التطور في هذا المجال لكن يمكن الإشارة إلى أكثرها انتشارا:

¹ - المرجع السابق، ص 281.

² - محمد عبد الله علي القحطاني، خالد سليمان عبد الله الغنبر، أمن المعلومات بلغة ميسرة، ط1، جامعة الملك سعود، 2009، ص 20.

³ - صلاح الدين محمد الفرجاني، مخاطر اختراق المواقع الالكترونية، مجلة المصرفي، بنك السودان المركزي، العدد 83 مارس 2017، ص34.

⁴ - فاطمة الزهرة خبازي، جرائم الدفع الإلكتروني وسبل مكافحتها، الملتقى الوطني، آليات مكافحة الجرائم الالكترونية في التشريع الجزائري، 29 مارس 2017، الجزائر، ص 35-36.

أ- استخدام برامج معدة خصيصا لتنفيذ الاختلاس:

من بين هذه الوسائل تصميم برامج معينة تهدف إلى إجراء عمليات التحويل الآلي من حساب إلى آخر سواء كان ذلك من المصرف نفسه أو من حساب آخر في مصرف آخر، على أن يتم ذلك في وقت معين يحدده مصمم هذا البرنامج، كما توجد برامج أخرى تقوم بخصم مبالغ ضئيلة من حسابات الفوائد على الودائع المصرفية بإغفال الكسور العشرية بحيث يتحول الفارق مباشرة إلى حساب الجاني، لأنها برامج تعتمد على التكرار الآلي لمعالجة معينة ومما يؤدي إلى صعوبة اكتشاف هذه الطريقة رغم ضخامة المبلغ هو أن هذه الاستقطاعات تتم على مستوى آلاف الأرصدة في وقت واحد مع ضالة المبلغ المخصوم من كل حساب على حدة بحيث يصعب أن ينتبه إليه العميل.

ب- التحويل المباشر للأرصدة:

يتم ذلك عن طريق اختراق أنظمة الحاسب وشفرات المرور، أشهرها قيام أحد خبراء الحاسب الآلي في الولايات المتحدة باختراق النظام المعلوماتي لأحد المصارف وقيامه بتحويل 12 مليون دولار إلى حسابه الخاص في ثلاث دقائق فقط وعادة يتم ذلك أيضا عن طريق التقاط الإشعاعات الصادرة عن الجهاز إن كان النظام المعلوماتي متصلا بشبكة تعمل عن طريق الأقمار الصناعية، فهناك بعض الأنظمة التي تستخدم طابعات سريعة تصدر أثناء تشغيلها إشعاعات الكترومغناطيسية ثبت أنه من الممكن اعتراضها والتقاطها أثناء نقل الموجات وحل شفراتها بواسطة جهاز خاص لفك الرموز وإعادة بثها مرة أخرى.

ج- التلاعب بالبطاقات المالية:

لقد ظهر أولى هذا النوع من الاحتيال بالتقاط الأرقام السرية لبطاقات الائتمان وبطاقات الوفاء المختلفة من أجهزة الصراف الآلي للنقود إلى أن ظهرت الصرافة الآلية والنقود المالية.

أما جرائم الاعتداء على هذه البطاقات فتتمثل في استخدامها من قبل غير صاحب الحق بعد سرقتها أو بعد سرقة الأرقام السرية الخاصة بها ويتم عن طريق اختراق بعض المواقع التجارية التي يمكن أن تسجل عليها أرقام هذه البطاقات.

د- جرائم الاستيلاء على النقود الإلكترونية:

هي مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات النقدية، ومن هذه البطاقات ما يعمل عن طريق إدخالها إلى المركز الخاص بالمعاملة المصرفية لدى البائع أو الدائن حيث يتم انتقال البيانات الاسمية من البطاقات إلى الجهاز الطرفي للبائع تحول إليه نتائج عمليات البيع والشراء إلى البنك الخاص بالبائع.

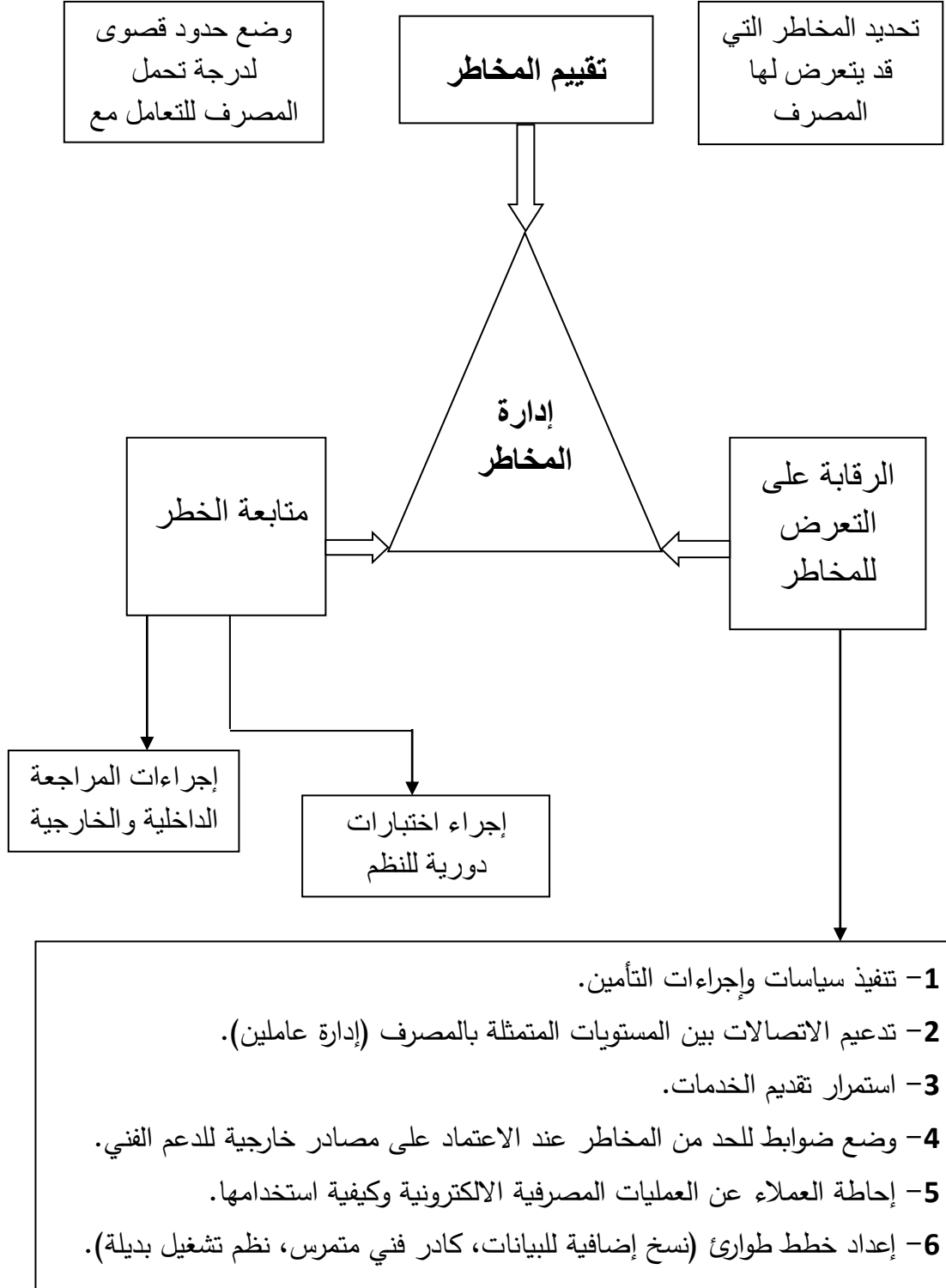
ذ- جريمة تبييض الأموال:

أصبح باستطاعة الجميع فتح حسابات مصرفية عبر شبكة الإنترنت في بنوك خارجية لا تريد تعقيد معاملاتها وتضييق الخناق على عملها كما في البنوك المحلية، بل تعطي السرية التامة للمعاملات، وإخفاء هوية الأفراد وهذا ما يعطي أريحية وسهولة تبييض الأموال.

المطلب الرابع: إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية:

تتميز الخدمات المصرفية الالكترونية بالتغير السريع في الابتكارات التقنية مما يستوجب على المصارف إعادة تقييم لإجراءات وسياسات إدارة المخاطر بشكل مستمر مع التغيرات التي تشهدها مكونات المخاطر المصرفية، مع ضرورة تأكد السلطات الإشرافية من امتلاك المصارف لآليات وإجراءات وأنظمة شاملة لإدارة ومراقبة مخاطر الصيرفة الالكترونية ولتحقيق هذا الأمر يمكن الاسترشاد بالمبادئ العامة التي صدرت عن لجنة بازل كأسس وأدوات أساسية للسلطات الإشرافية للتحقق من تواجد الممارسات السليمة من قبل المصارف في تعاملها مع قضايا الصيرفة الالكترونية.

شكل 3/3: إدارة المخاطر المصرفية الالكترونية



المصدر: ثريا عبد الرحيم الخزرجي ، شيرين بدري بارودي، اقتصاد المعرفة-الأسس النظرية والتطبيق في المصارف) التجارية، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 225.

I. مسؤولية الإدارة العليا للمؤسسة المصرفية¹:

- إتباع سياسات مراقبة فعالة للإدارة على المخاطر المرتبطة بالأنشطة المصرفية الإلكترونية بما فيها وضع سياسات وأدوات خاصة لإدارة تلك المخاطر وتحديد صريح المسؤوليات.
- مراجعة واعتماد النواحي الرئيسية الخاصة بعمليات التحكيم والمراقبة للنواحي الأمنية.
- الاهتمام بوضع منهج شامل ومستمر في إدارة مراقبة علاقات المصرف مع الأطراف الخارجية ممن يدعمون العمليات المصرفية الإلكترونية.
- ضرورة امتلاك المصرف للقدرة الفعالة على الاستمرارية في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية وامتلاكه لخطط وبدائل في حالات الطوارئ بمن يكفل توفر الأنظمة والخدمات المصرفية الالكترونية في جميع الأوقات.
- استخدام الأساليب التقنية لأمن المعلومات و المواقع والتي من أهمها:

- ✓ التشفير لضمان المعاملات الالكترونية (SET) أو مأخذ التوصيل الآمنة (SSL)، إذ تضمن البروتوكولات سلامة نقل الرسالة ويسمح التوقيع الرقمي بإجراءات التأكد من الهوية.
- ✓ الجدار الناري، والذي يعتبر من أهم الأدوات المستخدمة في تأمين الشبكات ومنع الاتصالات الخارجية المرتبة في الإنترنت من وصول إلى داخل الشبكة، إضافة إلى قيامها بفلترة الاتصالات الخارجية لبعض الخدمات المتوفرة على الشبكة الدولية، وظهرت تقنية الجدار الناري في أواخر الثمانينات عام 1988، عندما قام مهندسون من (DEC) بتنظيم نظام فلترة عرف باسم جدار النار ، والجدران النارية والتي تدعى كذلك بجدران الحماية، والتي تتمثل في أدوات إلكترونية أمنية تمنع الوصول الغير مسموح به إلى الحاسب الشخصي، وذلك عن طريق إقامة حاجز يفصل بين الشبكة والحواسيب الشخصية، تجبر به جميع عمليات الدخول والخروج للمرور عبر هذا الجدار الذي يتصدى لجميع محاولات الدخول بدون صفة².

¹ - محمد يدو ، خالد قاشي، مرجع سابق، ص16.

² - <https://jilrc.com> - في الجزائر - الأيمن - المعلوماتي - [consulté le :08/09/2021/h](https://jilrc.com) : 16 : 10.

الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

- ✓ تعيين رقم تعريف شخصي (PIN) وكلمة سر لوصول العملاء إلى حساباتهم.
- ✓ التوقيع الالكتروني وهو سلسلة بيانات ملحقة بالرسالة الالكترونية من اجل ضمان صحتها، وتحديد وربط المضمون بالموقع وتحمي بذلك المتلقي من الغش الذي يقوم به المرسل.

يتضح لنا أن التعاملات الالكترونية، وحيث لا وجود للمستندات المكتوبة والمذيلة بتوقيع محررها ، فقد لزم الأمر البحث عن وسيلة تقوم بالدور ذاته للتوثيق الذي تقوم به الكتابة والتوقيع في صورتيهما التقليديتين ولقد وجد العمل الإلكتروني ضالته في المستندات والوسائط الإلكترونية والموثقة بالتوقيع الإلكتروني، حيث يتم توثيقهما بطريقة الكترونية أيضا عن طريق شهادات توثيق تصدرها جهات مختصة بذلك هي جهات توثيق التعاملات الإلكترونية التي تعرف بمزودي خدمات التوثيق الالكتروني كل ذلك يضيفي على السند أو المعاملة الثقة والأمان ويجعلها حجة في الإثبات 1.

II. الإجراءات المتخذة من طرف هيئات الرقابة والإشراف:

1- يتوجب على السلطات الإشرافية أن تدرك حاجتها الماسة لإطارات إشرافية تتوفر لديهم المعارف والخبرات الملائمة والكافية التي تسهل لهم الفهم الكامل للمخاطر والتحديات الناشئة عن استحداث العمليات المصرفية الالكترونية ويجب أن تضع السلطة الإشرافية ضمن أولوياتها القصوى توفير التدريب الملائم والمستمر لإطاراتها الإشرافية ضمن أولوياتها القصوى توفير التدريب الملائم والمستمر لإطاراتها الإشرافية الحالية وتكاملته باستخدام الخبرات الخارجية المتخصصة، وذلك للتحقق من أن لدى هذه الأطارات دراية و خبرات تتماشى مع التطورات المتزايدة التعقيد التي تطرأ في مجال التكنولوجيا والسوق 2.

ومن بين الضوابط الرقابية التي تضعها البنوك المركزية لحصول البنوك التجارية على ترخيص لتقديم العمليات المصرفية الإلكترونية وقد تختلف هذه الضوابط من دولة إلى أخرى ولكن معظمها يكون كالاتي:

- أن يقتصر منح الترخيص على البنوك المسجلة لدى البنك المركزي.
- أن يكون البنك مستوفيا للضوابط الرقابية التي تتعلق بمدى التزامه بكل من معيار كفاية رأس المال وأسس تصنيف القروض وتكوين المخصصات والتوازن في مراكز العملات.

1- نهى خالد عيسى الموسوي، إسراء خضير مظلوم الشمري، النظام القانوني للنقود الالكترونية، مجلة جامعة بابل، العلوم الانسانية، المجلد 22 / العدد 2، العراق، 2014، ص 277.

2- عبد الرزاق خليل، عادل نقموش، السلطات الإشرافية والعمليات المصرفية الالكترونية، الملتقى الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، الجزائر، ص 9.

الفصل الثالث: البنوك الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية

- أن يتبع البنك مبادئ رشيدة لإدارة مخاطر تقديم خدماته من خلال شبكة الاتصالات الالكترونية، والتي تشمل على تقييم المخاطر والرقابة عليها ومتابعتها، وتمثل المخاطر في: (مخاطر التشغيل، مخاطر السمعة، مخاطر قانونية ومخاطر أخرى مثل مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق).
- أن يحدد البنك لدى طلبه للحصول على الترخيص، نوعية الخدمات التي سيقوم بتأديتها من خلال الشبكات.
- أن يحدد البنك المسؤوليات الواقعة عليه من جراء تقديم الخدمات عبر الشبكات.
- إفصاح البنك المرخص له بالقيام المصرفية الالكترونية على صفحة (WEB) الخاصة به بما يفيد حصوله على ترخيص لتقديم خدماته عبر الشبكات، ورقم وتاريخ الحصول عليه، مع ربط هذا الموقع بصفحة البنك المركزي المعلن فيها عن أسماء البنوك المرخص لها بذلك من خلال (HYPERTEXT LINKS) حتى يتحقق العملاء من صحة التراخيص¹.

III. التنسيق والتوافق الدولي:

يعتبر كل من التنسيق والتوافق الدولي فيما يخص قانون البنوك الالكترونية من الأولويات أي التعاون المتبادل بين الهيئات الرقابة من خلال وضع تقنيين بنكي الكتروني على المستوى المحلي والدولي، ويعد التنسيق والتوافق والتعاون الدولي من أصعب التحديات البنوك الالكترونية².

¹ - المرجع السابق، ص 6-7.

² - مريم بن شريف، الأعمال المصرفية الالكترونية الرهانات والتحديات، إشكالية الإشراف والرقابة المصرفية، الملتقى العلمي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-، الجزائر، 2011، ص 9.

خاتمة الفصل:

تحدثنا في هذا الفصل عن البنوك الالكترونية ووسائل الدفع الالكترونية من حيث العوامل التي أدت إلى ظهورها مقوماتها التقنية والتشريعية والمرتبطة بالتطورات في تقنيات الحاسب و وسائل الاتصال السلكية و اللاسلكية و خاصة أوسع شبكة هي شبكة الانترنت التي أدت إلى إحداث تطورات في جميع أوجه الحياة و بوتيرة عالية ، حيث مهدت الطريق لعملية الانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات .

فأما عن الايجابيات فأن المصارف أصبحت تزود الخدمات لزيائنها عن بعد وقلصت المسافة واختزلت الوقت لفائدة الزبون وأصبحت هته المصارف تمتلك مصدرا للميزة التنافسية في وسط شديد المنافسة وهذا ما أكدته فترة جائحة كورونا التي سلطت الضوء على الدور الذي يمكن أن تلعبه وسائل التكنولوجيا المالية في جميع أنحاء العالم في مساندة الاقتصاد العالمي و إنقاذ المؤسسات والأفراد من الإفلاس والبطالة وكساد السلع وهذا الأثر يختلف من دولة إلى أخرى، إلا أن هذه البنوك ووسائل الدفع الالكترونية تحمل في طياتها العديد من المخاطر، وزادت حدة التخوف من المخاطر المصرفية .

و حتى تحقق البنوك الالكترونية ووسائل الدفع الالكترونية كامل أهدافها لخدمة مثالية للعملاء، ونحتاط من المخاطر المحتملة لها لا بد من إرساء قواعد بنية تحتية مثالية سواء من خطوط الاتصالات وسرعة تدفق الانترنت و الحاسبات و الهواتف النقالة و نظم المعلومات وبرمجيات الحماية من الهجمات الالكترونية وكل ما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى رأس المال البشري المكون والمتمتع بمهارات التكنولوجيا الرقمية من أجل التحكم الجيد و توسيع نطاق العمليات والوفاء باحتياجات الزبائن .

الفصل الرابع:

الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير
الخدمات المصرفية البنوك الجزائرية

مقدمة الفصل:

تشهد الصناعة المصرفية تحولات ومستجدات عديدة و متسارعة في ظل العولمة المالية، من التطورات التكنولوجية إلى عالمية الأسواق المالية، والتحرر من القيود المفروضة على عمل النظام المصرفي وغيرها وما صاحب ذلك من تغيير في الأطر التنظيمية والرقابية واستراتيجيات عمل القطاع المصرفي وأيضا الالتزام بالمعايير القانونية والرقابية الدولية من أجل ضمان سلامة العمليات المصرفية بغية تعزيز المنافسة وزيادة الكفاءة في عمل الجهاز المصرفي.

من هذا المنطلق فإن تطوير وعصرنة القطاع المصرفي الجزائري يعتبر عملية ضرورية وملحة لتأهيله لمنافسة البنوك الإقليمية والدولية ، و في سياق الإصلاحات التي عرفها القطاع المصرفي الجزائري فقد شهد القطاع المصرفي الجزائري تحولات وإصلاحات انطلاقا من قانون النقد والقرض، وما تبعه من تعليمات تنظيمية وإجرائية، وقوانين معدلة إضافة إلى أن دخول فروع لمؤسسات مالية ومصرفية أجنبية كمنافس للبنوك المحلية و اتجاه البنوك إلى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعمل على توفير كل المتطلبات التي من شأنها أن تعمل على إرساء استخدام التكنولوجيا ضمن نشاطها والتي من شأنها أيضا إتاحة الفرصة للاندماج في الاقتصاد العالمي وتطوير الخدمات المقدمة ، زاد من أهمية تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي الجزائري، خاصة في بعض الفترات والأزمات ، والمثال أبرزته الأزمة الأخيرة خلال العام 2020 المتعلقة بكوفيد 19 ، إذ وجدت البنوك الحل في تعميم العمل البنكي عن بعد و الذي أدى إلى تلافي حدوث خسائر كبيرة للقطاع .

إن تبني الصيرفة الإلكترونية وتقديم خدمات الكترونية متنوعة في البنوك الجزائرية يكون القاعدة نحو الانطلاق في مشاريع رقمية أخرى، تنقل الاقتصاد الوطني نحو اقتصاد رقمي، ومن هذا المنطلق سنتطرق خلال هذا الفصل إلى دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية ضمن أربعة مباحث كما يلي:

المبحث الأول: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر.

المبحث الثاني: واقع القطاع المصرفي في الجزائر.

المبحث الثالث: عصرنة الجهاز المصرفي في الجزائر.

المبحث الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

المبحث الأول: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من مخرجات الثورة المعلوماتية التي أصبحت أدواتها سمة العصر الحالي الذي يتميز بالسرعة في أداء خدمة متطورة تتضافر فيها جهود الآلة والبشر بنسب متفاوتة والتي كلما زاد فيها تطور تقديم الخدمة انحازت توليفة المزيج إلى الآلة.

المطلب الأول: الإطار التنظيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

حاولت الجزائر مسايرة التطورات العالمية فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي الجانب التشريعي استحدثت قوانين تسد الفراغات القانونية السابقة و تتماشى مع هذا التطور.

النصوص المرتبطة بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجزائر من أهمها: النصوص التشريعية:

- قانون رقم 2000 – 03 مؤرخ في 05 جمادى الأولى عام 1421 الموافق 5 غشت سنة 2000، يحدد القواعد التنظيمية للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية.
- قانون رقم 09-04 مؤرخ في 14 شعبان عام 1430 الموافق 5 غشت سنة 2009، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها.
- قانون رقم 15-04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق أول فبراير سنة 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين.
- قانون رقم 18-05 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية.
- قانون رقم 18-04 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و الاتصالات الإلكترونية.
- قانون رقم 04-20 مؤرخ في 05 شعبان عام 1441 الموافق 30 مارس سنة 2020، يتعلق بالاتصالات الراديوية.

وقد كانت بداية التغيير بالقانون 2000 – 03 الصادر بتاريخ 5 أوت وحسب المادة الأولى يهدف القانون إلى¹ -تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ذات نوعية في ظروف موضوعية وشفافة وبدون تمييز في مناخ تنافسي مع ضمان المصلحة العامة.

¹ - القانون 2000-03، المواصلات السلكية واللاسلكية المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 48، الصادر في 06 غشت 2000.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

-تحديد الشروط العامة للاستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية من طرف المتعاملين.

-تحديد إطار و كفاءات ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

-خلق ظروف تطوير النشاطات المنفصلة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية .

-تحديد الإطار المؤسسي لسلطة ضبط مستقلة وحررة.

-يطبق هذا القانون على نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، بما فيها البث التلفزيوني والإذاعي في مجال الإرسال والبث والاستقبال باستثناء المضمون الذي يخضع لإطار تشريعي وتنظيمي ملائم.

و لتكييف الإطار التشريعي والتنظيمي لمواكبة المستجدات القانونية والتكنولوجية وذلك بعد مضي قرابة العقدين على استصدار هذا القانون، استحدثت قانون رقم 18-04 مؤرخ في 10 ماي سنة 2018، والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و الاتصالات الإلكترونية. وتم اعتماد مصطلح جديد أي تعويض مصطلح المواصلات السلكية واللاسلكية بمصطلح الاتصالات الإلكترونية بهدف جعل التشريع الجزائري في نفس السياق مع تغيير التشريعات في العالم.

و أهم ما جاء به القانون هو تحديد الشروط التي من شأنها تطوير وتقديم خدمات البريد والاتصالات الإلكترونية، والشروط العامة لاستغلال هذه النشاطات من طرف المتعاملين، و أنها تخضع لرقابة الدولة، وللدولة الجزائرية الانفراد بالاستعمال الحصري للمجال البريدي وبضمان استغلاله من طرف المتعاملين وفق شروط و كفاءات الاستغلال المحددة بموجب أحكام هذا القانون كما يحدد أيضا الإطار المؤسسي لسلطة ضبط مستقلة.

وكما جاء في المادة الأولى من هذا القانون¹:

يحدد هذا القانون القواعد العامة بالبريد والاتصالات الإلكترونية، يهدف هذا القانون على الخصوص إلى ما يأتي :

- تحديد الشروط التي من شأنها تطوير وتقديم خدمات البريد والاتصالات الإلكترونية ذات نوعية مضمونة في ظروف موضوعية وشفافة وغير تمييزية في مناخ تنافسي مع المصلحة العامة.

- ترقية وتطوير الاتصالات الإلكترونية واستعمالها.

- تحديد الشروط العامة لاستغلال نشاطات البريد والاتصالات الإلكترونية من طرف المتعاملين.

- تحديد إطار و كفاءات ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والاتصالات الإلكترونية.

- تحديد الإطار المؤسسي لسلطة ضبط مستقلة.

- ضمان توفير الخدمة الشاملة.

أما فيما يخص التوقيع والتصديق الإلكترونيين:¹ فقد حددته المادة 30 من القانون رقم 15-04 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق ل: 1 فبراير 2015، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين،

¹ - القانون 18 - 04 ، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد و الاتصالات الإلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 27، الصادر في 10 ماي 2018.

المصرفية في البنوك الجزائرية

وتم تكليف سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية بمهمة سلطة اقتصادية للتصديق الالكتروني حيث أنها مكلفة بمتابعة ومراقبة مؤدي الخدمات الذين يقدمون خدمات التوقيع والتصديق الالكتروني لصالح الجمهور.

كما اهتم المشرع الجزائري بجانب الوقاية من الجرائم الالكترونية باستصدار القانون 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها وفيما يتعلق بالتجارة الإلكترونية استحدث القانون رقم 18-05 مؤرخ في 10 ماي 2018.

المطلب الثاني: واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر

ظهرت أولى نتائج الإصلاحات التي قامت بها الجزائر في مجال الاتصالات بعد أن تقدمت عدة شركات للحصول على رخصة الهاتف النقال سنة 2001 منها أوراسكوم المصرية، تلفونيكا الاسبانية، أورونج تلكوم الفرنسية، برتغال تلكوم، وتحصلت الشركة المصرية أوراسكوم على العرض ب 737 مليون دولار، وبمجرد حصولها على الرخصة باشرت التحضير لإطلاق شبكتها الجديدة جيزي، جي، اس، ام و أعلنت عن خطوطها الكبرى وهي أن تصبح الرائدة في عالم الاتصالات، كما تحصلت الشركة الكويتية على رخصة تشغيل شبكة للهاتف النقال في 02 ديسمبر 2003 من خلال عرضها الرابع الذي قدر ب 421 مليون دولار، وهي تملك المشروع الذي يساهم فيه كل من مؤسسة الخليج للاستثمار وبنك الخليج المتحد وفي 25 أوت 2004 قامت الوطنية للاتصالات بإطلاق علامتها التجارية نجمة بخدمات ومزايا جد مغرية، حيث مقاييس جديدة في صناعة الاتصالات في الجزائر، وهذا بدوره ساعد على تطور قطاع الاتصالات مع تحقيق عائدات بمقدار 380.86 مليون دولار بالنسبة للاتصالات السلكية و 902.94 مليون دولار فيما يخص النقال خلال سنة 2004.²

وقد اختارت الجزائرية للاتصالات العديد من الشركاء الأجانب لتطوير خدمات الانترنت ومنهم المجموعة الألمانية التي عملت على توظيف أحر التكنولوجيات المعتمدة في أوروبا لتدعيم قدرات الشبكة الجزائرية التي لا تزال تعاني من النقص، وهذا ما يساعد على توفير خدمة تتوافق وقدرات الاستعمال الفعال للانترنت، كما عملت مؤسسة اتصالات الجزائر على تدارك التأخير الكبير فيما يخص البنية التحتية للاتصالات، ووفرت عمودا فقريا وطنيا من الألياف الضوئية، يسمح بالربط بين شمال البلاد وجنوبها لأجل تلبية احتياجات كل من مزودي خدمات الانترنت والبنوك والمؤسسات، ويتكون العمود الفقري من الأجزاء التالية:³

¹ - القانون 15-04، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 6، الصادر في 10 فبراير 2015.

² - عباس لحر وعمار طهرات، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر وسبل اندماجها في الاقتصاد الجديد، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 40، العدد -01، 2018، ص40.

³ - المرجع السابق، ص41.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

- * العمود الفقري الشمالي وتبلغ قدرته 2.5 Gbit/s ، وهو عملي منذ سبتمبر 2002.
- * العمود الفقري الشمالي وتبلغ قدرته 10 Gbit/s وهو عملي منذ جوان 2004.
- * العمود الفقري الجنوبي وتبلغ قدرته 5.2 Gbit/s ، وهو عملي منذ مارس 2005.

I. شبكة الهاتف الثابت:

1. تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر:

الجدول رقم 4/1: عدد اشتراكات الهاتف خلال الفترة 2014-2020.س.

المؤشر	2014	2015	2016	2017	2018	2019	س.أ. 2020
عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت	3 098 787	3 267 592	3 404 709	4 100 982	4 164 039	4 635 217	4 709 374

المصدر: الجزائر للاتصالات AT

نلاحظ من الجدول زيادة عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر خلال الفترة 2014-2020.س. ، وخلال السداسي الأول 2020 سجل هذا العام نمو طفيفا مقدر ب 1.57 % لينتقل من 4.6 إلى 4,7 مليون مشترك.

2. تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت حسب نوع الاشتراك:

جدول رقم 4/2: عدد اشتراكات الهاتف الثابت حسب نوع الاشتراك

المؤشر	2015	2016	2017	2018	2019	س.أ. 2020
الاشتراكات السكنية	832 238	967 737	611 735	711 765	190 162	4 272 004
الاشتراكات	435 354	436 972	489 247	452 274	445 055	437 370

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

المهنية						
المجموع	4 709	4	4	4	3	3 267
	374	635 217	164 039	100 982	404 709	592

المصدر : الجزائر للاتصالات AT

نلاحظ من الجدول تزايد عدد اشتراكات الهاتف الثابت سواء كانت اشتراكات سكنية أو مهنية ما يدل على الطلب المتزايد لاستخدام الهاتف الثابت وأهميته .

II. شبكة الهاتف النقال:

1. تطور عدد الاشتراكات حسب طريقة الدفع:

جدول رقم 4/3 : عدد الاشتراكات حسب طريقة الدفع

المؤشر	2015	2016	2017	2018	2019	س.س. 2020	معدل التطور بين 2019- س.س. 2020
الدفع المسبق	39 296 986	41 197 999	41 943 543	41 036 380	40 635 183	40 670 308	+0,09
الدفع البعدي	4 093 979	4 619 847	3 902 122	6 184 408	4 790 350	3 741 422	-21,90
المجموع	43 390 965	45 817 846	45 845 665	47 154 264	45 425 533	44 411 730	- 2,28%

المصدر : سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية ARPCE .

نلاحظ من الجدول تطور في عدد اشتراكات الهاتف النقال سواء عن طريق الدفع المسبق أو البعدي في الفترة الممتدة بين 2015-2018 وهذا يعود إلى الاستثمار العمومي الضخم في القطاع والتسهيلات التي قدمت من طرف الدولة الجزائرية إلى متعاملي الهاتف النقال ووصولها إلى الذروة في هذه السنة وبعدها تراجع طفيف في السنوات 2019 و السداسي الأول 2020، وهذا لتثبيح السوق الجزائرية.

2. تطور كثافة الهاتف النقال نسبة الولوج إلى شبكة الهاتف النقال (GSM, 3G & 4G)

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

تم الأخذ بعين الاعتبار عدد السكان في الجزائر 43.9 مليون نسمة حسب سلطة ضبط البريد و الاتصالات الإلكترونية ARPCE .

جدول رقم 4/4: كثافة الهاتف النقال نسبة الولوج إلى شبكة الهاتف النقال (GSM, 3G & 4G)

المؤشر	2014	2015	2016	2017	2018	2019	س.أ. 2020
كثافة الهاتف النقال	109,62 %	107,40 %	112,20 %	109,95 %	111 %	*103,02 %	*101,07 %

المصدر : سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية ARPCE

نلاحظ انه منذ عام 2014 ، سجلت كثافة الهاتف النقال نوع من الاستقرار و في النصف الأول لسنة 2020 سجلت نسبة 101,07 %، بانخفاض قدره تقريبا 2% مقارنة بعام 2019 هذا مفسر من جهة بانخفاض عدد الاشتراكات النقالة و من جهة أخرى بزيادة عدد السكان.

3. عدد الاشتراكات في شبكة الهاتف النقال موزعة حسب المتعامل:

جدول رقم 4/5: عدد الاشتراكات في شبكة الهاتف النقال حسب المتعامل

المؤشر	2015	2016	2017	2018	2019	س.أ. 2020	معدل التطور بين 2019-2020
الجزائر للاتصالات موبيليس	14 087 440	16 885 490	18 365 148	19 106 401	18 633 371	18 654 330	+0,11%
ابتيوم تيليكوم الجزائر	17 005 165	16 360 904	14 947 870	15 848 104	14 707 625	13 952 347	- 5,14%

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

-2,31%	11 805 053	12 084 537	12 199 759	12 532 647	12 571 452	12 298 360	الوطنية لاتصالات الجزائر
-2,25%	44 411 730	45 425 533	47 154 264	45 845 665	45 817 846	43 390 965	المجموع

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية ARPCE

نلاحظ في السداسي الأول 2020 سجل موبيليس ارتفاع طفيف في عدد المشتركين على عكس التوجه الملاحظ عالميا و الذي تم تسجيله عند المتعاملين اوبتيوم تليكوم (-5%) و الوطنية للاتصالات (-2%).

4. حصص سوق الهاتف النقال:

جدول رقم 4/6: حصص سوق الهاتف النقال

معدل التطور بين 2019- س.س. 2020	س.س. 2020	2019	2018	2017	المؤشر
+0,98%	42,00%	41,02%	40,52%	40,06%	الجزائر لاتصالات موبيليس
-0,96%	32,38%	31,42%	33,61%	32,60%	ابتيوم تليكوم الجزائر
-0,02%	26,58%	26,60%	25,87%	27,34%	الوطنية لاتصالات الجزائر

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية ARPCE

فيما يتعلق بتوزيع حصص السوق بين المتعاملين، استحوذ المتعامل موبيليس على الحصة الأكبر في النصف الأول لسنة 2020 بنسبة 42% ، و تأكيده كرائد للسوق للعام الثالث على التوالي منذ عام 2016 تليها شركة أوبتيوم تليكوم الجزائر بنسبة 32.38% والوطنية للاتصالات الجزائر بنسبة 26,58% .

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

5. نسبة تغطية السكان بشبكة الهاتف النقال:

جدول رقم 4/7: نسبة تغطية السكان بشبكة الهاتف النقال

المؤشر	2015	2016	2017	2018	2019
الجيل الثاني	98 %	98 %	98 %	98.04 %	98,04%
الجيل الثالث	46 %	83 %	90 %	97.45 %	97,72%
الجيل الرابع	/	3.62 %	30.49 %	52.84 %	53,63%

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية ARPCE

نلاحظ من الجدول أن تغطية شبكة الهاتف المحمول للجيلين الثاني و الثالث تقريبا شملت كامل السكان، بينما تغطي شبكة الجيل الرابع أكثر من نصف السكان مع تسجيل زيادة طفيفة تقدر ب 0.8% بين سنتي 2018-2019 وهذا باعتبار أن شبكة الجيل الرابع حديثة الظهور في الجزائر.

III. شبكة الانترنت:

1. تطور شبكات الألياف البصرية:

جدول رقم 4/8: شبكات الألياف البصرية

المؤشر	2015	2016	2017	2018	2019	س. 2020

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

181 202	172 000	145 120	127 372	76 514	70 700	طول الألياف البصرية كم
16 343 122	3 564 556	3 374 277	1 015 220	630 150	485 155	عرض النطاق الدولي ميغابيت/الثانية

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية ARPCE

نلاحظ من الجدول انه وفي إطار عصرة البنية التحتية وتحسين الخدمات، تتواصل الجهود المبذولة لتمديد شبكات الاتصال بالألياف البصرية، في السداسي الأول لعام 2020 بلغت طول الألياف البصرية 172000 كلم. أما بالنسبة للسداسي الأول 2020 فقد بلغ طول الألياف المنجزة ب 181 202 كلم بزيادة % 0.11 .

2. تطور عدد اشتراكات الانترنت:

1.2 تطور عدد اشتراكات شبكة الانترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا:

الجدول رقم 4/9: عدد اشتراكات شبكة الانترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا

س. 2020	2019	2018	2017	2016	2015	المؤشر
2 410 242	2 334 005	2 172 096	2 246 918	2 083 098	1 838 746	ادي اس ال ADSL
53 394	43 115	11 369	714	/	/	الألياف البصري FTTX
1 201 586	1 191 612	861 235	920 244	775 792	423 280	الجيل الرابع الثابت
413	444	619	621	661	233	الويماكس
3 675 926	3 580 456	3063835	3 202 505	2 859 551	2 262 259	المجموع

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية ARPCE

من الجدول نلاحظ في نهاية السداسي الأول لعام 2020 ، ارتفع عدد اشتراكات الإنترنت الثابت بنحو 95470 مشتركاً مقارنة بعام 2019 ، بزيادة قدرها % 0.2 .

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

3. تطور اشتراكات شبكة الإنترنت النقال:

1.3- اشتراكات انترنت النقال النشطون باستثناء مفاتيح الإنترنت وM2M :

جدول رقم 4/10: اشتراكات انترنت النقال

س.ا 2020	2019	2018	2017	المؤشر
10 637 991	11 989 157	17 422 31	21 592 863	عدد اشتراكات انترنت الهاتف النقال 3G
26 329 792	24 922 271	18 920 289	9 867 671	عدد اشتراكات انترنت الهاتف النقال 4G
36 967 783	36 911 428	36 342 601	31 460 534	عدد اشتراكات انترنت الهاتف النقال 3G+4G

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية ARPCE

نلاحظ من الجدول انه خلال السداسي الأول لعام 2020 بلغ العدد الإجمالي لاشتراكات الانترنت النقال أكثر من 02 مليون اشتراك أي بارتفاع نسبي طفيف بنسبة 2.20% مقارنة بعام 2019، و كما هو واضح من الجدول، المشتركون يتكون الجيل الثالث وينتقلون إلى الجيل الرابع للحصول على تدفق أفضل.

2.3- تطور كثافة الإنترنت الهاتف النقال باستثناء مفاتيح الإنترنت وM2M :

جدول رقم 4/11: كثافة الإنترنت الهاتف النقال باستثناء مفاتيح الإنترنت وM2M

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

المؤشر	2015	2016	2017	2018	2019	س.ا. 2020
كثافة استخدام الانترنت	41%	63%	75%	85%	84.08%	83.44%

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية ARPCE

نلاحظ من الجدول انه خلال السداسي الأول لسنة 2020 ، عرف عدد اشتراكات الإنترنت النقال ارتفاع طفيف قدره 0,15% مقارنة بعام 2019 ، بكثافة قدرها 83,44% .

3.3- توزيع عدد اشتراكات إنترنت الهاتف النقال لكل متعامل باستثناء مفاتيح الإنترنت و M2M :

جدول رقم 4/12 : توزيع عدد اشتراكات إنترنت الهاتف النقال لكل متعامل باستثناء مفاتيح الإنترنت و

M2M

المؤشر	2017	2018	2019	س.ا. 2020	معدل التطور بين 2019-2020 س.ا.
الجزائر للاتصالات موبيليس	13 709 805	15 611 921	15 741 319	15 948 419	+1,30%
ابتيوم تيليكوم الجزائر	8 922 325	11 259 211	11 271 088	10 898 846	-3,30%
الوطنية للاتصالات الجزائر	8 828 404	9 471 469	9 899 021	10 120 518	+2,19%
المجموع	31 460 534	36 342 601	36 911 248	36 967 783	+0,15%

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية ARPCE

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

نلاحظ من الجدول انه في نهاية السداسي الأول لسنة 2020 ، بلغت عدد اشتراكات الإنترنت عبر الهاتف النقال (باستثناء مفاتيح الإنترنت و 36 967783 مشترك، بارتفاع طفيف قدره 0.15٪ مقارنة بعام 2019 و لا تزال موبيليس دائما تتصدر المركز الأول متنوعة بأوبتيموم تليكوم الجزائر والوطنية للاتصالات الجزائر.

4. عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات في مجال الاتصالات:

يوضح الجدول التالي عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات الناشطين في سوق الاتصالات:

جدول رقم 4/13: عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات الناشطين في سوق الاتصالات

السداسي الأول 2020	2019	2018	المؤشر
1	1	1	الهاتف الثابت
3	3	3	الهاتف النقال
3	3	3	الهاتف النقال الجيل الثالث
3	3	3	الهاتف النقال الجيل الرابع

المصدر: سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية ARPC

نلاحظ من الجدول أن عدد متعملي الهاتف الثابت تبقى محتكرة من طرف جهة واحدة وهي الشركة الوطنية الجزائرية اتصالات الجزائر AT رغم تجربة دخول شركة أخرى التي لم تكلل بالنجاح، كما أن عدد متعملي الهاتف النقال بقي نفسه وهذا راجع لعدم دخول متعاملين جدد في هذه السوق .

المطلب الثالث: مؤشرات تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر

نظرا للأهمية الكبيرة لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع القطاعات الاقتصادية استحدثت عدة مقاييس دولية لمعرفة مركز الدول من الترتيب العالمي في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهذا ما يساعد في إعادة رسم سياساتها و استراتيجياتها في حال تذييلها الترتيب.

1. مؤشر تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات " IDI " للاتحاد الدولي للاتصالات:

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

هو المؤشر الرئيسي الذي يهتم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ينشر من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات من عام 2009 إلى 2017، وهو مؤشر مركب مصمم للمساعدة في تقييم ومقارنة حالة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل وما بين البلدان وكان الهدف هو تتبع التغييرات في تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمرور الوقت.¹

ومنذ ذلك الحين، نشر مؤشر تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "IDI" سنويًا حتى عام 2017 إلى أن تم اقتراح منهجية جديدة لمبادرة "IDI" لعام 2018 ومع ذلك، وفقًا للاتحاد الدولي للاتصالات وجدت العديد من البلدان صعوبات في جمع البيانات من أجل "IDI" الجديد، لذلك تم إلغاء نشر الترتيب لعام 2018 و2019.

جدول رقم 4/14: مؤشر تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "IDI"

العام	2010	2012	2013	2015	2016	2017	2018 - 2019
الترتيب ب	11 4	11 4	11 4	11 3	10 6	10	لم ينشر
قيمة المؤشر	2.9 9	3.3 0	3.4 2	3.7 1	4.3 2	4.6 7	لم ينشر

المصدر: تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، جانفي 2021.

نلاحظ من الجدول أن الجزائر تحتل مراتب متأخرة حسب هذا المؤشر من بين دول العالم ورغم هذا استطاعت تحسين ترتيبها إلى المرتبة 102 سنة 2017 وهذا نتيجة للجهود المبذولة من طرف الدولة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2. المؤشرات الفرعية:

1.2 - الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

جدول رقم 4/15: مؤشر الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

¹ -مديرية الإحصاء الدراسات والاستشراف، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، جانفي 2021.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

2018 - 2019	2017	2016	2015	2013	2012	2010	العام م
لم ينشر	98	102	110	107	107	110	الترتيب
لم ينشر	5.14	4.83	4.27	4.46	4.2 2	3.6 4	قيمة المؤشر الفرعي

المصدر: تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، جانفي 2021.

نلاحظ من الجدول أن الجزائر تحتل مراتب متأخرة حسب هذا المؤشر من بين دول العالم ورغم هذا استطاعت تحسين ترتيبها إلى المرتبة 98 سنة 2017 وهذا نتيجة للجهود المبذولة من طرف الدولة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2.2- استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

جدول رقم 4/16: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

2018 - 2019	2017	2016	2015	2013	2012	2010	العام
لم ينشر	10	11	12	13	13	11	الترتيب
لم ينشر	8	0	2	1	0	9	قيمة المؤشر الفرعي
لم ينشر	2.9 2	3.3 8	1.5 2	0.7 3	0.6 7	0.5 5	قيمة المؤشر الفرعي

المصدر: تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، جانفي 2021.

نلاحظ من الجدول أن الجزائر تحتل مراتب متأخرة من بين دول العالم حسب هذا المؤشر من بين دول العالم ورغم هذا استطاعت تحسين ترتيبها إلى المرتبة 108 سنة 2017 وهذا نتيجة لزيادة استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

3.2- مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات :

جدول رقم 4/17: مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

العام	2010	2012	2013	2015	2016	2017	2018 - 2019
الترتيب	103	98	98	93	87	80	لم ينشر
قيمة المؤشر الفرعي	6.56	6.72	6.72	6.98	6.10	6.29	لم ينشر

المصدر: تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، جانفي 2021. نلاحظ من الجدول أن الجزائر تحتل مراتب متأخرة من بين دول العالم حسب هذا المؤشر من بين دول العالم ورغم هذا استطاعت تحسين ترتيبها إلى المرتبة 80 سنة 2017 وهذا نتيجة لزيادة استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و إرادة الأفراد لتطوير مكنسباتهم التكنولوجية للتمكن من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

رغم أن مؤشر IDI يظهر تطورا بالقطاع، وهذا راجع للمجهودات التي تبذلها الدولة لكنه يظهر أيضا أن الجزائر ما زالت تحتل مراتب متأخرة عالميا في هذا المجال وكأننا نسير في طريق بواسطة عربية قديمة وهم يسرون بوسائل جد متقدمة ، وبالتالي فهي تعاني من فجوة رقمية، وتؤكد على ذلك العديد من المؤشرات الدولية الأخرى .

ونجد أن الفجوة الرقمية بالنسبة للجزائر تفسر من خلال تأخرنا بالأخص في النقاط التالية:¹

- الأسعار المرتفعة للهواتف الذكية؛
- ضعف الربط الجغرافي بالانترنت عالية التدفق؛

¹ - سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19) ، - Les Cahiers du Cread ، Vol. 36 - n°03 ، 2020 ، ص 589.

المصرفية في البنوك الجزائرية

- عدم تطوير تطبيقات ذكية للهواتف؛
 - عدم توفر آخر التكنولوجيات الحديثة؛
 - ضعف في التجارة الإلكترونية؛
 - تأخر تطوير الإدارة الإلكترونية؛
 - مشاكل الأمن السبراني؛
 - مشاكل تنظيمية وعدم ملائمة التشريعات؛
 - ضعف في إنتاج سلع وخدمات عالية الجودة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- وإن النتائج المتوصل إليها في مجال الرقمنة تعكس تطورا بطيئا في الجزائر مقارنة بالقفزات النوعية التي حققتها العديد من الدول في هذا المجال مؤخرا مثل سنغافورة، أو بعض الدول العربية مثل الإمارات العربية المتحدة، قطر والبحرين، كما يجدر الإشارة أنه توجد بعض الدول أقل دخلا من الجزائر ولكنها تحتل مراتب أفضل مثل فيتنام، أوكرانيا، مولدفا، رواندا. وهذا ما يعني أنه يوجد إشكال فيما يخص الإستراتيجية المتتبعة وكذلك فيما يخص هيكله الاقتصاد الوطني المبني على أساس الريع البترولي وليس اقتصاد حقيقي ذو توجه نحو اقتصاد المعرفة.

المبحث الثاني: واقع القطاع المصرفي في الجزائر

إن تأخر الجزائر في مواكبة التطورات العالمية لاسيما في ميدان المعلومات والاتصالات جعل استعمال البنوك والمصارف لهذه التكنولوجيا ضعيفا مما أدى إلى ضعف في أداء الخدمات المصرفية، و رغم هذا التأخر تحاول الجزائر جاهدة النهوض باقتصادها من خلال مجهوداتها في تطوير البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتوسع في استخدام شبكة الانترنت والتوجه نحو الاقتصاد الرقمي.

المطلب الأول: قانون النقد والقرض لسنة 1990 :

منذ نشأة النظام المصرفي الجزائري على أنقاض بنوك فرنسية تم تأميمها سنة 1966 م، مر بعدة إصلاحات، أهمها إصلاح سنة 1971 الذي جاء مواكبا لسياسة المخططات الاقتصادية، ثم إصلاح سنة 1986 عقب الأزمة المالية العالمية التي أفرزها انهيار أسعار النفط، ثم إصلاحات 1988 التي طبقت ما يسمى باستقلالية المؤسسات العمومية الاقتصادية، إلا أن أهم هذه الإصلاحات جاءت بعد صدور قانون النقد والائتمان لسنة 1990 .

✓ قانون النقد والقرض رقم: 90-10

تعتبر سنة 1990 منعرجا هاما وحاسما في مسار الإصلاحات المالية والنقدية في الجزائر، والتي صادفت صدور قانون النقد والقرض : القانون رقم 90-10 الصادر في 14 أبريل 1990 ، والذي حاولت من خلاله السلطات الجزائرية تفادي القصور الذي وقع في الإصلاحات السابقة، وتماشيا مع سياسة التحول إلى اقتصاد السوق الحر، وأهم ما تضمنه هذا القانون تعزيز أكبر لاستقلالية البنك المركزي والذي أصبح يسمى " بنك الجزائر"، وتعديل مهام

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

البنوك لزيادة فعاليتها في النشاط الاقتصادي بعد منحها الشمولية في العمل المصرفي، وكذا فتح الاستثمار في السوق المصرفية الجزائرية أمام القطاع الخاص والأجنبي.

ثم عرف النظام المصرفي الجزائري بعد عدة سنوات من صدور قانون النقد والائتمان 10-90 تعديلات نتيجة التغييرات التي مست المحيط الاقتصادي الجزائري.

✓ افتتاح القطاع المصرفي الجزائري على مبادرة خاصة غيرت تكوينها. ففي نهاية عام 2008، كان يتألف من 27 مصرفاً و المؤسسات المالية المعتمدة من قبل مجلس النقد والقرض، مقسم بين القطاعين العام والخاص. يتكون الأول من 6 بنوك تجارية كبيرة نسبياً، بما في ذلك CNEP / Bank، CNMA، BADR و بنك الاستثمار. وأعيد تنظيم البنوك العامة ورسملتها على التوالي من قبل وزارة المالية للوفاء بقواعد بازل. هذا الدعم قدر بتمويل الدولة بـ 2.6٪ من الناتج المحلي الإجمالي في المتوسط السنوي للفترة 1991-2002 و 1.7٪ للأعوام 2005-2006.

وقد سجل القطاع الخاص 14 مصرفاً، ولجذب رأس المال الخاص، تم تسهيل اللائحة رقم 01-93 بتاريخ 1993/1/3

لإنشاء عدة بنوك برأسمال وطني خاص مختلط وأجنبي. البنوك الخاصة الأجنبية بشكل عام هي شركات تابعة لمجموعات مصرفية دولية كبيرة (Citibank، Société General، Natexis، Cetelem، Crédit lyonnais، Aba Arab Banking (عمان)، Bnp / Paribas، AGB Gulf Bank، Fransa، Bank Trust bank، بنك الإسكان للتجارة والتمويل AFG Ghermes...) و بالنسبة للبنوك الوطنية الخاصة، رأس مال بعضها يملكها عدد محدود من المساهمين ومع ذلك، لأسباب رأس المال غير الكافي فيما يتعلق بالتزاماتهم، عدم الامتثال لتحرير رأس المال النقدي والتخلف عن السداد توفير، سحبت CMC الموافقات بين 2003 و 2006 من بنك الاتحاد، بنك المنى، بنك أركو، AIB، الريان بنك و CAB وبسبب إفلاس بنك خليفة و BCIA. لم تعد البنوك الخاصة ذات رأس المال الوطني مدرجة في الخريطة المصرفية¹. في نهاية سنة 2017، بقي النظام المصرفي يتشكل من تسعة وعشرين (29) مصرفاً ومؤسسة مالية، تتمثل فيما يلي:

- ستة (06) مصارف عمومية، من بينها صندوق التوفير.

- أربعة عشر (14) مصرفاً خاصاً، برؤوس أموال أجنبية، من بينهم مصرفاً واحداً برؤوس أموال مختلطة؛

- ثلاث (03) مؤسسات مالية، من بينها مؤسستين (02) عموميتين؛

- خمس (05) شركات تأجير، من بينها ثلاثة (03) عمومية؛

¹- Chabha BOUZAR, Benhalima AMMOUR, LA BANCARISATION DANS LE CONTEXTE DE LIBERALISATION FINANCIERE EN ALGERIE, Les Cahiers du CREAD n°95 /2011,P57-58 .

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

-تعاضدية واحدة (01) للتأمين الفلاحي، معتمدة للقيام بالعمليات المصرفية والتي اتخذت في نهاية 2017 ، صفة مؤسسة مالية.

المطلب الثاني : التحوّل الرقمي للمؤسسات المالية بالجزائر

لعصرنة المؤسسات المالية والمصرفية في الجزائر و رقمنة كافة التعاملات النقدية، يشترط الخبراء وجود إرادة سياسية حقيقية مستعدة لمجابهة أولئك الراضين للتكنولوجيا والمتسترين وراء التعاملات الورقية والتقليدية لإبقاء أموالهم بعيدا عن أعين الرقابة، كما تتطلب الرقمنة توفير الشروط التقنية على غرار البنية التحتية وشبكة انترنت ذات تدفق عال، والربط بين كافة القطاعات عبر نظم وبرامج معلوماتية و الجزائر لن تقوم بتجربة جديدة، فقط ستستسخ ما هو متعامل به في البنوك والمؤسسات المالية في الخارج، إضافة إلى أن رقمنة المال في الجزائر ستفتح عصرا جديدا للتعاملات المالية وستضمن الشفافية فيما يتعلق بالقروض الممنوحة لرجال الأعمال، وستبين أين تذهب الأموال، وستكشف عن رأسمال الشركات ومدخيلها الحقيقية وتحدد رقم أعمال التجار وتوضّح من يدفع الضرائب ومن يتهرب منها وفق محاسبات واضحة وشفافة، فاليد البشرية لن تتدخل للتلاعب بالأرقام وكل الأمور ستضح بنقرة في الكمبيوتر¹.

إضافة إلى ذلك حفزت جائحة كورونا على تحول نحو الأسواق الرقمية والتمويل الرقمي وفتح أسواق جديدة، وتهيئة فرص لكسب الرزق، ومن ثم مساعدة الدولة على إعادة البناء و على نحو مستقبل مالي أفضل بعد زوال جائحة كورونا.

ويؤكد الخبراء أن التسويق أو البرامج الإلكترونية لدى بعض البنوك والمؤسسات المالية والمصرفية بالجزائر تستلزم وجود مجموعة من العناصر والشروط، التي تستخدم نظام الدفع والسحب الإلكترونيين والتأمين والعقد، بالإضافة إلى التصديق الإلكتروني، والتي إذا غاب أحدها فإن العملية تتعطل ولا تصبح مصنفة ضمن العمليات الإلكترونية، والمشكل الأساسي المطروح حاليا في الجزائر هو التعامل بالدفع الإلكتروني وهو الحلقة المفقودة التي لم تتبناها البنوك عامة، كما يشترط وجود نصوص قانونية خاصة بمجال المعاملات الإلكترونية تتيح للطرف المتضرر اللجوء إلى العدالة إذا حدثت مشكلة، والتأمين الذي يضمن حقوق كل طرف في حال حدوث مشكلة خلال أية مرحلة من مراحل العملية التجارية².

¹ - شريفة عابد، مقال بعنوان رقمنة المال... ثورة لاسترجاع 50 مليار دولار، 11 أكتوبر 2020 على الرابط <https://www.el-massa.com/dz/news>، تاريخ الاطلاع: 2021/01/13، سا: 21.05.

² - منير ركاب، مقال بعنوان التحوّل الرقمي للمؤسسات المالية بالجزائر أصبح حتمية تمهيدا لما بعد كورونا، بتاريخ 29/06/2021 على الرابط:

المصرفية في البنوك الجزائرية

وقد عرف القطاع المصرفي في الجزائر قفزة نوعية في إطار عصنة الخدمات المالية و الانتقال من التعاملات الكلاسيكية إلى التعاملات الالكترونية و الرقمية التي تتبع احدث الوسائل و أسرع الطرق و تواكب التطور التكنولوجي و الآلي فيما يتعلق بعمليات صرف و إيداع و سحب و تحويل الأموال، و إن كانت حركة التقدم و سرعة انتشارها بطيئة بين زبائن البنوك إلا أن التقنيات و البرمجيات التي طبقت و التي في طريقها للتطبيق من اجل ضمان خدمة أرقى تماشى مع متطلبات الاقتصاد الرقمي و التكنولوجيات الحديثة التي من شأنها أن تحقق الهدف المنشود و هو رقمنة المؤسسات المصرفية و تطوير التعاملات و تحريرها من مواعيد الإدارة، و أهم التطورات التي عرفتها أنظمة الدفع و التبادلات المصرفية انطلاقا من البطاقة المصرفية الالكترونية إلى بطاقات الائتمان الممغنطة الأخرى على غرار بطاقة فيزا و غيرها من البرمجيات التي أعطت للبنك الجزائري مكانة بارزة، و قد أخذنا في هذا الصدد كل من القرض الشعبي الجزائري و البنك الوطني الجزائري كأهم نموذجين يسعيان لتطبيق أحدث التقنيات لعصنة نظام التبادلات المالية و تقديم خدمات عصرية للزبون، ويعتبر القرض الشعبي الجزائري سباقا في مجال إنتاج البطاقات الممغنطة و التي تسهل عمليات إيداع و سحب و تحويل الأموال ما بين البنوك و في أي نقطة من الوطن و حتى خارجه، إن المؤسسة تضمن في إطار عصنة و تطوير خدماتها جملة من التسهيلات العملية التي توفرها عبر خدمة البطاقات الممغنطة المتنوعة الهادفة إلى تحسين نوعية التعاملات المالية للزبائن وفق ما يتماشى مع السرعة التكنولوجية، وقد حققت هذه البطاقات إقبالا كبيرا للزبائن القرض الشعبي. وأصدر بنك القرض الشعبي الجزائري بطاقة "فيزا الأمان" و هي بطاقة جد متطورة تحتوي على شريحة و رقم حساب خاص و هي مؤمنة برقم سري، و يتم شحنها من قبل الزبون كلما نفذ الرصيد و هي صالحة للاستعمال من أي بلد أجنبي و تستعمل أيضا في عمليات الشراء عبر الانترنت و مختلف العمليات التجارية و الخدماتية الأخرى، و تسمح هذه البطاقة لرجال الأعمال أو أي مواطن يسافر خارج الوطن بنقل أمواله بكل أمان عن طريق عملية جد بسيطة يتم من خلالها شحن المبلغ الذي يريده الزبون و في وقت قصير جدا و صرفه في كل تعاملاته التجارية المختلفة خارج الجزائر، ما يسمح بتوفير الكثير من الوقت مع التخلص من عبء نقل الأموال و الحصول على "فيزا الأمان" يتم كغيره من البطاقات بطلب من الزبون و وفق إجراءات قانونية تتم بينه و بين إدارة البنك. بطاقة "ايبانكينغ" و نظام "كنيس" لخدمة و تطوير الاقتصاد.

المطلب الثالث: العروض المتطورة لعينة من البنوك الجزائرية

و من ضمن العروض المتطورة التي يوفرها القرض الشعبي الجزائري أيضا و يسهر على إنجاحها بطاقة "ايبانكينغ" و هي خاصة بالشركات و المؤسسات و تعتبر وسيلة حديثة لتحويل الأموال عبر الانترنت بالنسبة للشركات و تتميز هذه الخدمة بسرعة التنفيذ لجميع العمليات الحسابية و تسهل عملية تحويل الأموال عبر الانترنت إلى أرصدة العمال

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

البنكية و تخليص عملية دفع الأجور بالضغط على زر فقط دون التنقل من مكان إلى آخر، و هو يضمن لأصحاب الشركات الوقت و السهولة و الأمان أيضا في تحويل أموالهم من أي مكان في العالم و من أي بنك و من خلال عملية بسيطة، و قدم هذا البرنامج خدمة كبيرة لرجال الأعمال سمحت لهم بتطوير تعاملاتهم التجارية و ربح الوقت و السير نحو تطوير و خدمة الاقتصاد. و يعمل القرض الشعبي أيضا في إطار عصرنه نظامه المصرفي الحالي بتقنية خدمة التحويل الالكتروني للوثائق بين البنوك بعد أن كانت العملية تتم عبر الفاكس و بمشقة كبيرة و تستغرق وقت أطول، أو تتم عبر إرسال المستندات و الوثائق مع الموظفين من بنك لآخر و جاءت هذه الخدمة لتساهم في ترقية مستوى الخدمة و تحسينها من كل الجوانب مما يساعد في ربح الكثير من الوقت مع سرعة التنفيذ و انجاز مختلف المعاملات المتعلقة بالتجارة الخارجية في وقت وجيز. ويعرض القرض الشعبي خدمة "نظام كنيس" التي يعمل من خلالها بالتنسيق مع مصالح الجمارك لمتابعة و مراقبة التجارة الخارجية و تقصي وصول السلع و البضائع المستوردة إلى الجزائر مع التأكد من وصولها و تحويل الأموال إلى الممول بالطريقة القانونية ، و كل هذا حتى تتم عمليات التبادل التجاري و المالي بصورة سليمة و قانونية و آمنة و من ضمن البطاقات المتداولة بطاقة "سيب" المعروفة بين زبائن القرض الشعبي الجزائري و التي يملكها كل شخص له حساب بالبنك حيث يسوق هذا المنتج بصفة جيدة و بكمية كبيرة و تنقسم البطاقة إلى نوعين: بطاقة "سيب" الكلاسيكية و يحصل عليها العامل الذي يتقاضى أقل من 50 ألف دينار و بطاقة "سيب" الذهبية التي تخص الزبون الذي يتقاضى أكثر من 50 ألف دينار.

و تستعمل البطاقتين لسحب و دفع الأموال من كل الموزعات الآلية و من أي بنك على مستوى الوطن و حتى عبر حساب البريد ، و تلتزم المؤسسة بتقريب البنك من الزبون أكثر و مواكبة تطور تكنولوجيا الاتصال بتطبيق خدمة الرسائل النصية القصيرة للزبائن المشتركين في برنامج بطاقة "سيب" حيث تصل المشترك تلقائيا رسالة "آس أم آس" إلى رقم الهاتف المحمول الذي يكون ضمن ملف طلب الاشتراك في بطاقة "سيب" لتصله كل المعلومات المتعلقة بحساب الرصيد البنكي و وصول الراتب و غيرها من المعلومات التي تهتم الزبون و يصعب عليه في كثير من الأوقات التنقل إلى البنك و تقديم طلبه للحصول على المعلومات اللازمة، فالخدمة جاءت لتوصل أي جديد يخص الزبون دون أن يحرك ساكنا .

وفي تجربة البنك الوطني الجزائري يسعى هذا الأخير من خلال تطوير برامجه المصرفية للوصول إلى نظام رقمي لترقية التبادلات المختلفة و يصبو من وراء ذلك إلى القضاء على التعاملات المالية القديمة و دمج الزبون مع التقنيات الحديثة للدفع و السحب و الإيداع و التحويل حتى يتخلى نهائيا عن استعمال الشيك، كما يسعى البنك أيضا إلى إتباع مسار السياسة المصرفية الأوروبية ، و يحتل البنك الوطني الجزائري مكانة مميزة في الجهاز المصرفي بالجزائر بفعل أدوات الدفع الجديدة التي خلقها من أجل عصرنه نشاطه وفقا مع ما يتماشى و التقدم التكنولوجي الحاصل و خدمة لمتطلبات الزبون مع ضمان سرعة التنفيذ في كل التعاملات المختلفة. و قد جسد

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

جملة من الإصلاحات في أرض الواقع عملت على تحديث أجهزته الآلية، و من ضمن البرامج التي شرع في تنفيذها برنامج "دالتا" الذي يحوي برمجيات رقمية خاصة بالأنظمة المعلوماتية و تكنولوجيا الخدمات المصرفية و هو يعمل على تطوير الوسائل الالكترونية بدءا بالبنك الأوتوماتيكي إلى البطاقات الممغنطة.

كما يعتبر الموزع الآلي للنقود أهم عناصر البنك الأوتوماتيكي الذي أطلقه البنك الوطني و الذي يسمح للمواطن بسحب الأموال باستعمال بطاقة سيب التي يحصل عليها كل زبون له حساب في البنك الوطني، و يضع هذا الأخير الموزع الآلي للأموال بكل الأماكن العمومية و الشوارع و الساحات المعروفة و تتم العملية من أي بنك و حتى من خارج الولاية لذلك.

و في سياق عصنة النظام المصرفي للبنك الوطني الجزائري ، أطلقت بطاقة "فيزا" و هي عبارة عن بطاقة ممغنطة يتم شحنها من قبل البنك بطلب من الزبون و بالعملة الصعبة و لكن المبلغ الذي يتم شحنه يتم تحديده من قبل البنك حيث يحرص هذا الأخير على عدم إخراج مبلغ يفوق الحد الأقصى الذي سيكون محددًا للزبون من طرف البنك هذا بالنسبة لشحن بطاقة "فيزا" التي تستعمل لكل الراغبين في السفر إلى خارج أو لرجال الأعمال المتنقلين باستمرار عبر مختلف دول العالم حيث يتم التعامل بالبطاقة من أي بنك في العالم، أما فيما يخص الوافدين من الخارج إلى الجزائر فيسمح لهم بشحن المبالغ المالية الممكنة دون وضع حد أقصى للقيمة المشحونة، و ذلك للرفع من قيمة و حجم العملة الصعبة الواردة إلى الجزائر و محاولة التقليل من حجم الأموال المنقولة بالعملة الصعبة نحو الخارج.¹

المبحث الثالث: عصنة الجهاز المصرفي في الجزائر:

إن عصنة القطاع المصرفي تتطلب إضافة عن تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، التكوين والتدريب المستمرين للقوى العاملة والاستثمار في التجهيزات والمنتجات التكنولوجية واستحداث وظائف البحث و التطوير في هذه المؤسسات.

المطلب الأول : نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS

في إطار تحديث و عصنة النظام المصرفي الجزائري ، لا سيما من حيث أنظمة الدفع ، بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية و بمساعدة البنك العالمي في إنجاز نظام دفع إلكتروني متطور كنظام التسوية الإجمالية

consulté نشر في يوم 26 - 10 - 2015 - <https://www.djazairiss.com/eldjournhouria/634672015> -¹

le :03/08/2021 h :14.10.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

الفورية RTGS و يهدف هذا المشروع الى تحسين الخدمة المصرفية و ذلك رغبة في الوصول إلى المستوى الدولي ، وتؤكد السلطات المالية في الجزائر وعلى رأسها بنك الجزائر أن عملية تحديث وعصرنة نظام الدفع تجسدت فعليا من خلال الشروع في تشغيل الشبكة النقدية ما بين البنوك RMI هذه الشبكة تعد القاعدة الأساسية لتشغيل نظام RTGS ونظام المقاصة الإلكترونية، إن هذه الشبكة ستسمح بتعميم استعمال البطاقات البنكية و التوسع في تطبيق الصيرفة الإلكترونية.

1. **التعريف بنظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS** : نظام التسوية الإجمالية الفورية هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي و يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة و على الفور بدون تأجيل و على أساس إجمالي.

كما يعرف أيضا أنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي و مستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة و يوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف.

2. **التعريف بنظام الجزائر للتسوية الإجمالية الفورية ARTS** : يعتبر هذا النظام و الذي وضعه بنك الجزائر والمسمى بنظام الجزائر للتسوية الفورية آرتس (ARTS) ، على أنه نظام للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات المصرفية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام¹.

إن البنية الأساسية لهذا النظام ملك لبنك الجزائر وتتم عمليات الدفع بين البنوك في هذا النظام لصالح المشاركين لتوفير الخدمات الآتية²:

-تبادل أوامر الدفع.

-تسيير حسابات التسوية.

-تسيير قائمة الانتظار.

-تسيير نظام التزويد بالسيولة.

-تبليغ مختلف المعلومات المتعلقة بالدفع أو اشتغال النظام.

يعد الانخراط في نظام ARTS حرا ومفتوحا للبنوك والمؤسسات المالية، للخرينة العمومية، ولبريد الجزائر، ويضم أيضا المتعاملون المكلفون بأنظمة الدفع الأخرى³.

¹ - المادة 02، من النظام 04-05، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 2، المؤرخ في 13 أكتوبر 2005.

² - المادة 04، من النظام 04-05، المرجع السابق.

³ - المادة 09، من النظام 04-05، المرجع السابق.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

3. أهداف نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS :

إقامة نظام التسوية الإجمالية الفورية تهدف إلى تحقيق ما يلي :

- ✓ تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي ، وكل وسائل الدفع الأخرى.
- ✓ تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني .
- ✓ تقليص آجال التسوية و تشجيع استعمال النقود الكتابية.
- ✓ تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات .
- ✓ جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة .
- ✓ تقوية العلاقات بين المصارف.
- ✓ تشجيع إقامة المصارف الأجنبية.

جدول رقم 4/18: نشاط نظام الدفع الإجمالي للمبالغ الكبيرة خلال الفترة 2006-2018.

السنوات	عدد العمليات	قيمة العميات مليار دينار	عدد أيام العمل
2006	142373	169635	226
2007	176900	313373	251
2008	195175	607138	252
2009	205736	649740	253
2010	211561	587475	254
2011	237 311	680 123	251
2012	269 557	535 234	253
2013	290 418	358 026	253

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

251	372 394	314 357	2014
255	265241	334749	2015
-	201692.3	328404	2016
-	99896.3	339227	2017
252	101621.4	360919	2018

المصدر: تقارير بنك الجزائر للفترة 2006-2018.

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد العمليات المسجلة كان في ازدياد مستمر خلال الفترة المدروسة وقد حقق نموا إيجابيا، أما قيمة العمليات المنجزة فقد شهدت نموا في قيمتها خلال الفترة 2006-2011 وبعد هذه الفترة الايجابية نلاحظ أن الفترة الباقية تميزت بتراجع في قيمة العمليات .

المطلب الثاني: نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض

أنجز بنك الجزائر نظام المقاصة الإلكترونية الذي يسمى بنظام الجزائر للمقاصة المسافية ما بين البنوك (ATCI) ويتعلق الأمر بنظام ما بين البنوك للمقاصة الإلكترونية للصكوك ، السندات والتحويلات والاقتطاعات الأوتوماتيكية للسحب والدفع باستعمال البطاقة المصرفية، ولا يقبل هذا النظام إلا التحويلات التي تقل قيمتها الاسمية عن مليون دينار، أما القيم التي أكبر من ذلك يتم تسويتها في نظام (ARTS)¹.

فوض مهمة تسييره لمركز المقاصة المسبقة المصرفية (CPI) وهي شركة أسهم وفرع تابع لبنك الجزائر². و نظام المقاصة الإلكترونية يعتمد على المعالجة عن بعد لتسويات المعاملات فيما بين البنوك والمؤسسات المالية ، ويعرف أيضا بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة، بحيث تتم عملية المقاصة بصورة آلية بين البنوك بالاعتماد على الربط الشبكي فيما بينها وهذا تحت إشراف وإدارة بنك الجزائر .

و لنجاح نظام المقاصة الإلكترونية يجب تحديد طبيعة المتدخلون في نظام المقاصة الإلكترونية، تحديد وسائل الدفع التي يتم تبادلها بين المشاركين بواسطة نظام المقاصة الإلكترونية وكيف يتم تنظيم يوم المقاصة الإلكترونية.

¹ - المادة 02، من النظام 05-06 ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 26، المؤرخ في 15 ديسمبر 2005.

² - المادة 04، من النظام 05-06 ، المرجع السابق.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

خلال سنة 2018 ، التي عرفت 251 يوم تبادل، عالج نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض، ما يعادل حجم 25,030 مليون عملية، بقيمة قدرها 17.016,830 مليار دينار، مقابل 22,946 مليون عملية، بقيمة قدرها 18.753,752 مليار دينار في 2017 ، أي بارتفاع بلغ 8,32 % من حيث الحجم وانخفاض بلغ 10,20 % من حيث القيمة.

عالج هذا النظام في 2018 ، متوسط حجم يومي قدره 99.721 عملية، بقيمة إجمالية تعادل 67,796 مليار دينار، مقابل 91.419 عملية، بقيمة 74,716 مليار دينار خلال 2017.

جدول رقم 4/19: نشاط نظام المقاصة الإلكترونية خلال 2018 .

الحجم بمليون عملية و القيمة بملايير الدينارات

طبيعة العملية	الحجم	القيمة	نسب من حيث الحجم (%)	نسب من حيث القيمة (%)
الصكوك	8,272	499,681	%33.05	%91.08
الأوراق التجارية	0,203	413,031	0,81%	2,43%
التحويلات	12,958	1 058,290	51,77%	6,22%
الإقتطاعات	0,005	3,717	0,02%	0,02%
المعاملات عبر البطاقات المصرفية	3,592	42,112	14,35%	0,25%
مجموع العمليات عبر المقاصة	25,030	17016,831	99,99%	100,00%
المتوسط الشهري (12/شهر)	2,086	1418,069	1 25,030	016,83
المتوسط اليومي (251/يوم عمل)	0,100	67,796		

المصدر: تقرير بنك الجزائر، 2018، مرجع سابق، ص101.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

ارتفعت قيمة الصكوك التي تمت مقاصتها إلكترونيا في 2018 ، بواقع 15.499,681 مليار دينار من قيمة إجمالية قدرها 17.016,83 مليار دينار، أي ما يمثل حصة 91,08 ٪ مقابل 6,22 ٪ بالنسبة للتحويلات القابلة للمقاصة، أي تلك التي قيمتها أقل من 01 مليون دينار.

المطلب الثالث: تجمع النقد الآلي

تم البدء باستخدام مواقع الكترونية وتطبيق وسائل دفع جديدة (بطاقات بنكية، أجهزة الصراف الآلي)، بالشراكة مع الشركة النقدية لأتمتة المعاملات بين البنوك " ساتيم satim "، في عام 1997 ، بدأت satim بتشغيل نظام الدفع الإلكتروني بين البنوك في الجزائر وإصدار البطاقات المحلية والدولية. تتكون الخدمات المصرفية الإلكترونية حاليا من شبكة وطنية RMI (شبكة الدفع الإلكتروني بين البنوك) تتألف من: CCP ، CNEP-bank ، BNA ، BDL ، HSBC ، BEA ، BADR ، CPA ، EL BARAKA ، Société ، ABC Bank ، Arab Bank ، Gulf Bank ، NATIXIS ، AGB ، BNP ، Générale الإسكان ، بنك فرنسا، بنك السلام ¹ ، بالإضافة إلى عمليات السحب ، يمكن للعملاء الذين لديهم بطاقة CIB المحلية Interbancaire الدفع مقابل مشترياتهم من السلع والخدمات باستخدام بطاقاتهم من التجار التابعين لشبكة Interbank النقدية ومع TPE . وفي 2014 الرابطة المهنية للبنوك والمؤسسات المالية أنشأت مجموعة المصالح الاقتصادية للنقد GIE-MONETIQUE كهيئة تنظيمية لنشاط الدفع الإلكتروني في الجزائر وتم إطلاقها رسميا في 2016². وقد انضم بريد الجزائر إلى تجمع النقد الآلي لتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البيبنكية /الذهبية، التي أصبحت سارية المفعول منذ 05 جانفي 2020 وأصبح نشاط الدفع الإلكتروني يتم عن طريق البطاقة البيبنكية والبطاقة الذهبية .

يشرف تجمع النقد الآلي على قيادة نظام النقد الآلي من خلال الوظائف الأساسية التالية:

- إدارة المواصفات والخصائص والمعايير في مجال النقد الآلي.
- تعريف المنتجات النقدية البنكية وقواعد تطبيقها العملية.
- تسيير الأرضية التقنية للتوجيه.

¹-<https://www.satim.dz> .consulté le :04/09/2021 /h :21 :20.

² -MERBOUHI SAMIR .NOUFEYLE HADID.LE PAIEMENT ELECTRONIQUE DELITS ECONOMIQUE ET FINANCIERS.RUVUE NOUVELLE ECONOMIE.2017 .P23 .

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

- المصادقة.
- تسيير الأمن.

وبهذا، يجسد الشفافية في تحديد معايير وقواعد النشاط النقدي بطريقة تسمح بتحرير مبادرات الاستثمار في الصناعة النقدية، حيث أن الهدف هو ترقية النقد الآلي عن طريق تعميم استعمال وسائل الدفع الإلكتروني.

1.3 نشاط الدفع عن طريق الإنترنت¹:

منذ أكتوبر 2016، أصبح الدفع عن طريق الإنترنت بواسطة البطاقة البنكية عمليا بالجزائر، وقد تم فتح هذه الخدمة في المرحلة الأولى للقائمين على الفوترة (شركات توزيع الماء والطاقة "الغاز والكهرباء" ، الهاتف الثابت والنقل، شركات التأمين، النقل الجوي وبعض الإدارات) .

وحتى جويلية 2021 تم إحصاء **105** تاجر الويب منخرط في نظام الدفع الإلكتروني البنكي، ما نتج عنه حوالي **9340504** معاملة.

2.3 نشاط السحب على الجهاز النقدي:

تطور عدد الإجمالي لأجهزة الصراف الآلي البنكية حتى جويلية 2021 إلى 3052 جهاز، وتطورت معها عدد المعاملات والمبلغ الإجمالي لمعاملات السحب.

جدول رقم 4/20: نشاط السحب على الجهاز النقدي خلال الفترة 2016-2020.

السنة	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	المبلغ الإجمالي لمعاملات السحب بالدينار الجزائري
2016	6 868 031	98 822 524 500,00
2017	8 310 170	126 398 291 000,00
2018	8 833 913	136 233 452 000,00
2019	9 929 652	164 116 233 000,00
2020	58 428 933	1 073 004 953 000,00

المصدر: <https://giemonetique.dz>

¹ - <https://giemonetique.dz> consulté le 01/09/2021/h :20 :35.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

نلاحظ من الجدول رقم 4/20 تطور ملاحظ من سنة 2016 إلى سنة 2020 في العدد الإجمالي لعمليات السحب على الجهاز النقدي.

3.3 نشاط الدفع على محطة الدفع الإلكتروني:

تطور العدد الإجمالي لمحطات الدفع في الجزائر من 5049 محطة سنة 2016 إلى 38705 في جويلية 2021 وبالموازاة لذلك تطور العدد الإجمالي لمعاملات الدفع والمبلغ الإجمالي لها كما الجدول الآتي، وتسعى الدولة بتقديم تسهيلات أكثر للتجار والحرفيين والمهنيين لاستقطاب أكبر عدد ممكن من مستعملي هذه الوسيلة الحديثة في الدفع.

جدول رقم 4/21: نشاط الدفع على محطات الدفع الإلكتروني

السنة	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع بالدينار الجزائري
2016	65 501	444 508 902,40
2017	122 694	861 775 368,90
2018	190 898	1 335 334 130,76
2019	274 624	1 916 994 721,11
2020	711 777	4 733 820 043,01

المصدر: <https://giemonetique.dz>

نلاحظ من الجدول زيادة العدد الإجمالي لمعاملات الدفع الإلكتروني من 65501 سنة 2016 إلى 711777 سنة 2020 وهي زيادة مطردة ولكن تبقى منخفضة مقارنة والدول الأخرى، و أنه من بين التحديات التي تواجه الدفع الإلكتروني في الجزائر غلاء أسعار أجهزة الدفع الإلكتروني، إضافة إلى غياب حملات التوعية لشرح مضمون وجدوى وسائل الدفع أمام الزبائن، تفضيل التعاملات النقدية من قبل الزبائن، وهو الأمر الذي يجب تجاوزه عبر تحسيس زبائن البنوك بالحلول المتاحة عبر هذه البطاقات والامتيازات.

المبحث الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك

الجزائرية.

المطلب الأول: منهجية البحث

1. منهجية الدراسة:

استخدم البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي وهو احد المناهج العلمية المتعارف عليها الذي يقوم على وصف الظاهرة في الوقت الحاضر كما هي في الواقع، والذي يهدف إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية-دراسة مقارنة في عينة من البنوك العمومية والخاصة في الجزائر، وهو المنهج المناسب من وجهة رأي الباحثة لمثل هذه الدراسات.

2. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالبنوك : بنك السلام و بنك الفلاحة و التنمية الريفية و القرض الشعبي الوطني و بنك تراسن و بنك التوفير والاحتياط و بنك الخليج و البنك الوطني الجزائري وبنك التنمية المحلية في مدينة بسكرة ، وقد تعذر توسيع الدراسة لباقي البنوك في نفس المدينة لتحجج المسؤولين بها بانشغال الموظفين .

3. عينة الدراسة:

قامت الطالبة بتوزيع استبيان على عينة حجمها 110 موظف من البنوك المذكورة وتم استرداد 106 استبيان أي أن نسبة المجيبين على الاستبيان كان 98.68% من المستقيمين.

4. أداة الدراسة:

بعد مراجعة للأدبيات والدراسات ذات العلاقة بالموضوع وجدنا أن أنسب وسيلة لجمع المعلومات هي الاستبيان وقد تم تصميم الاستبيان بما يتوافق مع أهداف الدراسة كالتالي:

1-إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات؛

2-تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم؛

3-توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

وتتكون أداة الدراسة من قسمين كالتالي:

القسم الأول:

عبارة مجموع بيانات شخصية وذلك لتوضيح خصائص عينة البحث وشمل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة و الخبرة و مستوى التحكم في الحاسوب.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

القسم الثاني:

تضمن عبارات تقيس متغيرات الدراسة وتكونت الاستبانة من محورين، محور تطوير الخدمات المصرفية ومحور أبعاد كل من البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات وإستراتيجية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و الكفاءة الأدائية و استخدام قنوات التواصل الالكتروني مع العملاء.

وقد تم الاعتماد على مقياس "ليكارث الخماسي" لقياس استجابات المستقيمين لفقرات الاستبيان وذلك كما هو موضح في الجدول رقم 4/23.

الجدول رقم 4/22: توزيع الأوزان حسب مقياس ليكارث الخماسي

الرأي	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
الدرجة (الوزن)	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبة

5. صدق وثبات الأداة:

لاختبار مدى صدق وثبات الأداة المستخدم في الدراسة (الاستبيان) وللتأكد من مصداقية الأجوبة لكل متغير قمنا بحساب معامل "الفا كرونباخ" للمتغيرات والأبعاد كل على حدا ثم حساب معامل ألفا كرونباخ الكلي أي لجميع المتغيرات والأبعاد، و هو معامل تنحصر قيمته بين (0-1) كلما اقتربت قيمته من 1 هذا يدل على ثبات و تناسق عالي في البيانات و كلما اقتربت قيمته من 0 دل على عدم وجود ثبات و تناسق في البيانات.

وتم ذلك بعرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة بهدف التأكد من صحة وسلامة لغة الاستبيان. -طريقة ألفا كرونباخ: يتم دراسة ثبات أداة الدراسة من خلال قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لكل بعد، يقيس هذا المعامل الاتساق الداخلي في فقرات الاستبانة، و هو معامل تنحصر قيمته بين (0-1) كلما اقتربت قيمته من 1 هذا يدل على ثبات و تناسق عالي في البيانات و كلما اقتربت قيمته من 0 دل على عدم وجود ثبات و تناسق في البيانات كما هو موضح في الجدول رقم 4/23.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

الجدول رقم 4/23 : يوضح نتائج اختبار معامل "الفاكرونباخ" الإجمالي

الأبعاد	فقرات الاستبيان	الفاكرونباخ الكلي
البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	5	0.737
إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	5	0.812
الكفاءة الأدائية العاملة	5	0.812
قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء	5	0.811
تفعيل الصيرفة الالكترونية	4	0.719
تطوير أداء العاملين بالبنك	4	0.811
الابتكار في الخدمات المصرفية	4	0.852
تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة	4	0.845
التنوع في تقديم الخدمات المصرفية	4	0.761
اختراق السوق	4	0.850
الفاخرونباخ الكلي	44	0.954

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم 4/23 نجد أن القيمة الكلية لمعامل الفاكرونباخ هي 0.954 و هي قريبة من 1 وهذه دلالة على وجود ثبات وتناسق بين الفقرات والأبعاد وهذا ما يدل على قبول الأداة والاعتماد عليها في اختبار فرضيات الدراسة.

6. المؤشرات الإحصائية :

لقد قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج spss الإحصائي وتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

النسب المئوية والتكرارات؛ معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات؛ و معامل التحديد؛ اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛ المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري، T test, F test، معادلة الانحدار الخطي البسيط.

• نتائج الدراسة: مناقشة وتحليل

سوف يتم التطرق إلى نتائج الدراسة ومحاولة مناقشة وإعطاء تفسيرات لهذه النتائج.

1. نتائج الدراسة الميدانية

✓ خصائص عينة الدراسة

قمنا بتلخيص خصائص عينة الدراسة في الجدول التالي:

الجدول رقم 4/24 يوضح خصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية	العدد	الصفات	
58.5	62	ذكر	الجنس
41.5	44	انثى	
100	106	المجموع	
16	17	اقل من 30 سنة	الفئة العمرية
32.1	34	من 30 سنة الى 40 سنة	
34.9	37	من 40 سنة الى 50 سنة	
17	18	من 50 سنة الى أكثر	
100,0	106	المجموع	
7.5	8	عون تنفيذي	المستوى التعليمي
11.3	12	تقني سامي	
38.7	41	ليسانس	
2.8	3	مهندس	
30.2	34	ماستر	
5.7	6	دراسات عليا	
1.9	2	دراسات عليا متخصصة	

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

100	106	المجموع	
6.6	7	مدير	مجال الوظيفة الحالية
48.11	51	عرض الخدمات المصرفية	
45.3	48	معالجة الخدمات المصرفية	
100	106	المجموع	
32.07	34	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
18.86	20	من 5 إلى 10 سنوات	
18.86	20	من 10 إلى 15 سنة	
30.18	32	من 15 سنة فأكثر	
100	106	المجموع	
3.77	4	منخفض	التحكم في جهاز الكمبيوتر
47.16	50	متوسط	
49.05	52	مرتفع	
100	106	المجموع	

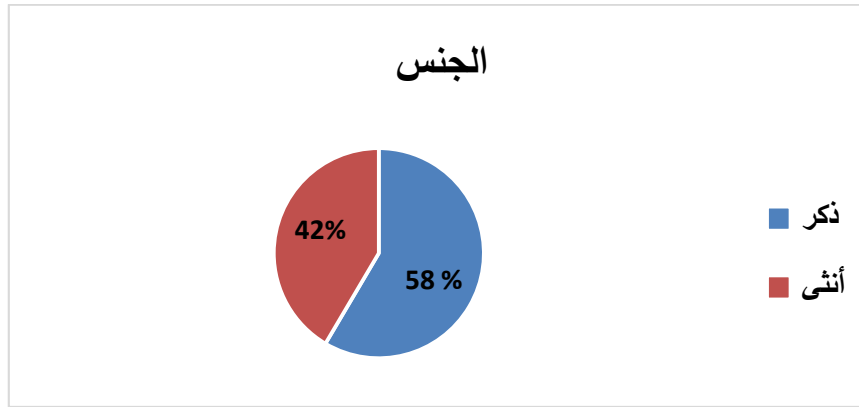
المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

● تحليل متغير الجنس:

نلاحظ من الجدول رقم 4/24 وجود اختلاف ليس بالكبير في عدد الجنسين في عينة الدراسة حيث أن نسبة الذكور كانت 58.5% وتقابلها 41.5% من نسبة الإناث، وهذا ما يدل على أن البنوك الحكومية والخاصة محل الدراسة تسعى إلى تحقيق التوازن في توظيف الجنسين.

شكل رقم 4/1: توزيع العينة ما بين الجنسين

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

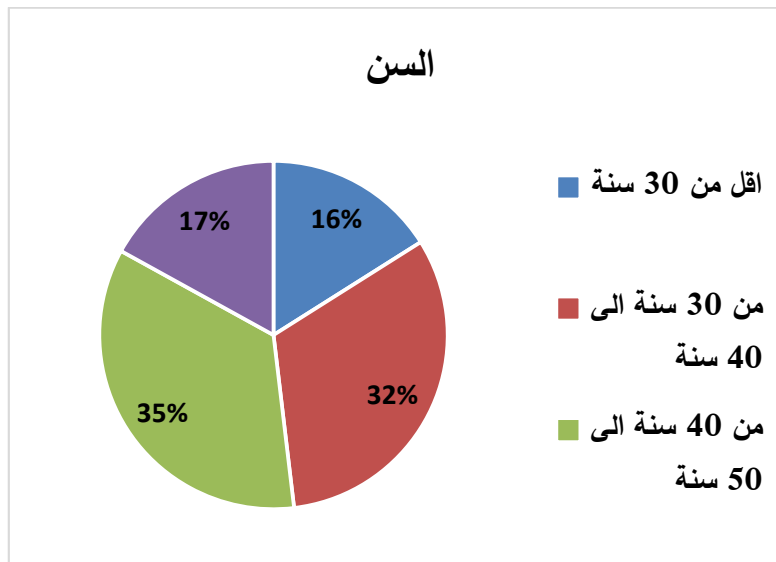


المصدر: من إعداد الطالبة

• تحليل متغير الفئة العمرية:

نلاحظ أن الفئة العمرية (من 30 إلى 40 سنة) هي الفئة الأكبر نسبة في العينة بنسبة 34.3% وتليها الفئات العمرية الأخرى و هذا يدل على أن البنوك الحكومية والخاصة تعتمد في عملها على الفئة الشبابية البالغة .

شكل رقم 4/2: توزيع العينة حسب السن



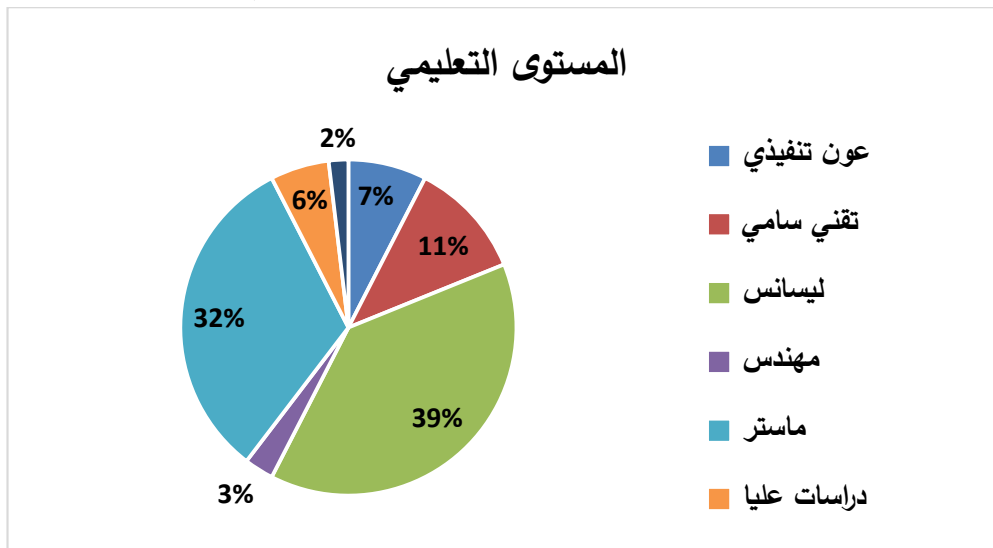
المصدر: من إعداد الطالبة

• تحليل متغير المستوى التعليمي:

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

نلاحظ من الجدول أن نسبة فئة الجامعيين الحاملين لشهادة الليسانس و الماستر على التوالي هي الفئات الأكبر نسبة في عينة الدراسة حيث بلغت 38.7 و 30.2 بالمائة على التوالي ثم تليها الفئات الأخرى ، وهذا ما يدل على أن أغلبية عينة الدراسة تملك مستوى علمي جيد.

شكل رقم 4/3: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



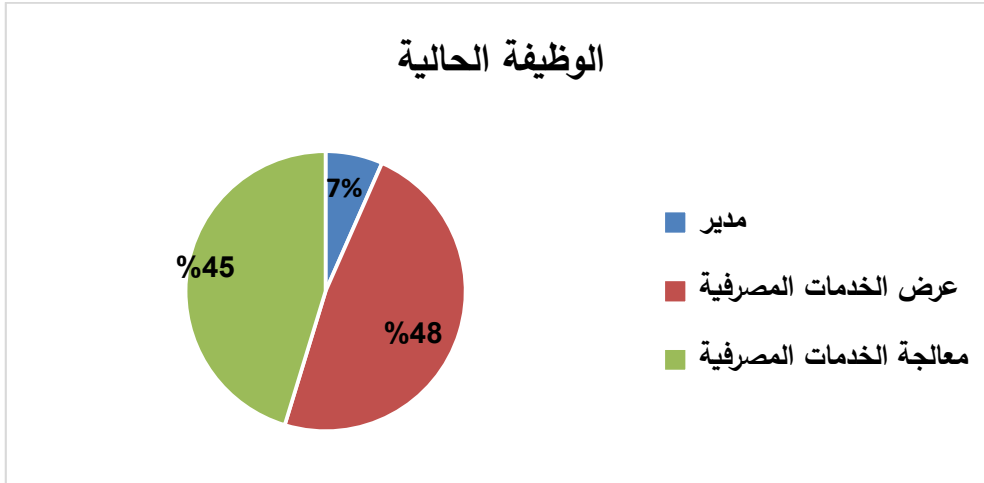
المصدر : من إعداد الطالبة

• تحليل متغير مجال الوظيفي:

حسب الجدول أعلاه نجد أن معظم أفراد عينة الدراسة من العارضين للخدمات المصرفية و المعالجين للخدمة المصرفية حيث بلغت نسبتهم 48.11 و 45.3 % على التوالي و هذا يدل على أن البنوك العمومية و الخاصة تسعى إلى تحسين و تطوير الخدمة المصرفية.

شكل رقم 4/4: توزيع العينة حسب مجال الوظيفة الحالية

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

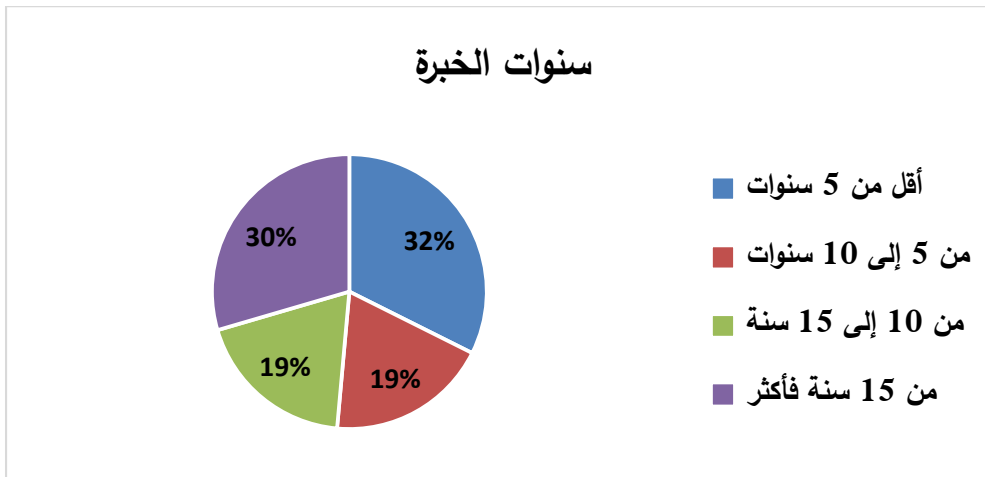


المصدر: من إعداد الطالبة

• تحليل متغير الخبرة المهنية:

من الجدول نلاحظ أن معظم عينة الدراسة لديها خبرة مهنية لا بأس بها حيث بلغت نسبة الذين لديهم خبرة اقل من 5 سنوات 32 % و هذا يدل على أن البنوك العمومية تعتمد على الخبرات العملية و المهنية .

شكل رقم 4/5: توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة



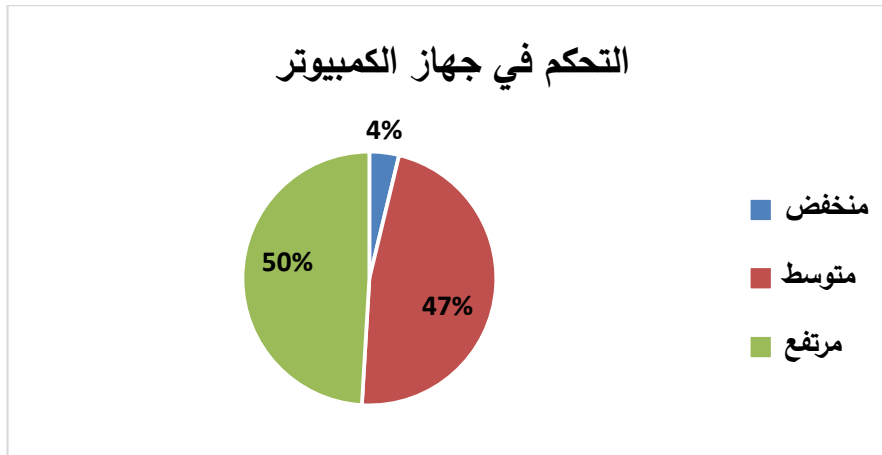
المصدر: من إعداد الطالبة

• تحليل متغير التحكم في جهاز الكمبيوتر:

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

من الجدول نلاحظ أن معظم عينة الدراسة تحسن استعمال جهاز الكمبيوتر حيث بلغت نسبة المتوسطين في استعمال الجهاز 47.16 و 50% للذين يتحكمون في الجهاز بشكل ممتاز و هذا يدل على أن البنوك تسعى لتوظيف أشخاص يجيدون استعمال جهاز الكمبيوتر.

شكل رقم 4/6: توزيع العينة حسب متغير التحكم في جهاز الكمبيوتر



المصدر: من إعداد الطالبة

- النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين اتجاه أبعاد الدراسة:

جدول رقم 4/25: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد تطوير الخدمات المصرفية في البنوك

الجزائرية.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور تطوير الخدمات المصرفية
موافق	0.85	2.42	تفعيل الصيرفة الالكترونية
موافق	1.09	2.1	يقدم البنك خدماته على الخط 24/24
موافق	1.2	2.47	الإقبال على الشبايك أصبح قليلا بوجود الصراف الآلي GAB/DAB
محايد	1.29	2.82	يصدر البنك الشيك الإلكتروني بأمر من الزبون في أقل من 24 ساعة
موافق	0.89	2.11	يقوم البنك بعمليات التحويل الإلكتروني للأموال من حساب إلى حساب بوقت قصير
موافق	0.7	2.1	تطوير أداء العاملين بالبنك
موافق	0.8	1.96	سهلت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أداء الموظفين
موافق	0.77	2.01	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تجنب الأخطاء واتخاذ قرارات سليمة
موافق	0.83	2.08	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى إلى ارتفاع مستوى إنتاجية الموظفين
موافق	1.06	2.33	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى إلى تقليص التكاليف التشغيلية

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

موافق	0.69	1.98	الابتكار في الخدمات المصرفية
موافق	0.83	1.97	يحاول البنك خلق علاقة تفاعلية مباشرة مع الزبائن من خلال تطبيقات الهاتف النقال
موافق	0.82	2.07	من خلال التكنولوجيا المالية يحاول البنك تقديم خدمات مبتكرة
موافق	0.77	1.95	أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية التقليدية
موافق	0.82	1.9	تساهم شبكات الاتصال بين فروع البنك إلى سهولة تبادل المعلومات وتعزيز الابتكار
موافق	0.65	1.96	تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة
موافق	1.01	2.13	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى التحول من العمل الورقي إلى الإلكتروني
موافق	0.83	1.95	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لسرعة إجراء العمليات المصرفية وتبسيطها
موافق	0.7	1.81	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأمان وسرية العمليات المصرفية
موافق	0.7	1.94	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تقديم خدمات مصرفية جديدة
موافق	0.69	2.03	التنوع في تقديم الخدمات المصرفية
موافق	0.89	2.1	يقوم موظفو البنك بتقديم خدمات خاصة لكل زبون

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

موافق	0.77	2.1	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إتاحة فرص استثمارية متنوعة
موافق	0.58	1.9	عمليات المقاصة تتم بسلاسة ووقت قصير
موافق	0.69	1.86	يصدر البنك بطاقات إلكترونية مختلفة
موافق	0.69	2.03	بعد اختراق السوق
موافق	0.58	1.91	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى زيادة زبائن البنك
موافق	0.78	2.01	تلعب الانترنت دورا حاسما في عملية الاتصال مع الزبائن
موافق	0.76	1.95	يعتبر الموقع الإلكتروني للبنك واجهة إخبارية قوية
موافق	0.98	2.23	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إيصال الخدمات المصرفية إلى أسواق جديدة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول على أن اتجاهات عينة البحث ايجابية نحو جميع أبعاد تطوير الخدمات المصرفية وهو ما يدل على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية للبنوك و هو موافق بالإجمال .
 أما على مستوى الأبعاد ، جاء بعد تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة الأكثر تجانسا من حيث إجابات العينة، إذ حصل على وسط حسابي قدره 1.96 وانحراف معياري قدره 0.65 أي الأقل تشتتا ثم بعدي الابتكار في الخدمات المصرفية و بعد اختراق السوق ، إذ حصل على متوسط حسابي قدره 1.98 وانحراف معياري قدره 0.69 /متوسط حسابي 2.03 وانحراف معياري قدره 0.69 و اتجاه هذه الأبعاد هو موافق وهذا ما يدل على

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

أن اتجاهات أفراد العينة ايجابية وبشكل مرتفع نحو جميع فقرات محاور تطوير الخدمات المصرفية وهذا يدل على اتفاق جميع أفراد العينة حول أهمية تطوير الخدمات المصرفية وان العمال واعين جدا بأهمية ت حسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة و الابتكار في الخدمات المصرفية من خلال وسائل حديثة واستخدام الانترنت والهواتف النقالة للوصول إلى أكثر تفاعل مع الزبائن و اختراق السوق باكتساب زبائن أكثر. وجاءت أبعاد تطوير أداء العاملين والتنوع في تقديم الخدمة و تفعيل الصيرفة الالكترونية متقاربة جدا في المتوسط حسابي وانحراف المعياري ،فالمتوسط الحسابي بين 2.1 و2.03 و2.42 بالمقابل الانحراف المعياري كان 0.7 -0.69 و0.85 وهي أرقام متقاربة جدا وبتجاه عام نحو موافق وهذا يدل على وعي موظفي البنوك بأهمية تطوير الخدمات المصرفية واتفاقهم على ضرورة التطوير لمسايرة ومواكبة العصر المعتمد على التكنولوجيا وتفعيل الصيرفة الالكترونية خاصة في ظل جائحة كورونا التي فرضت التعامل الالكتروني وفعلت الخدمات المصرفية الالكترونية بشكل غير مسبوق في البنوك الجزائرية سواء العمومية أو الخاصة.

● اختبار فرضيات الدراسة:

✓ بعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

الجدول رقم 4/26 يوضح نتائج البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	القياسي	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة	معارض	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
يتوفر البنك على حواسيب متطورة	تكرار	25	63	8	2	8	2.1	1.03	موافق
	نسبة %	23.6	59.4	7.5	1.9	7.5			
يستخدم البنك آخر إصدارات نظم المعلومات الصادرة في الساحة الدولية	تكرار	19	58	12	9	8	2.33	1.10	موافق
	نسبة %	17.9	54.7	11.3	8.5	7.5			
يستخدم البنك شبكة	تكرار	15	50	17	8	21	2.53	1.19	موافق

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

			11.3	7.5	16	47.2	14.2	نسبة %	الإكسترنات
موافق	1.00	2.22	5	8	21	60	24	تكرار	سرعة تدفق الانترنت تساعد على العمل المصرفي الإلكتروني
			4.7	7.5	11.3	56.03	22.4	نسبة %	
موافق	0.90	2.31	4	6	28	52	16	تكرار	أعمال الصيانة الخارجية للانترنت في حالة الأعطاب لا تأخذ وقت طويل
			3.77	5.7	26.4	49.1	15.1	نسبة %	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول 4/26 يمكن القول أن جل إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت ب "موافق" و هذا راجع إلى أن المجتمع محل الدراسة جله يريد التوجه نحو استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال و هذا راجع للتطور الأجهزة التقنية من هواتف ذكية و أجهزة كمبيوتر و كذلك كثرة استعمالها من طرف المجتمع و هذا لا يقتصر على فئة معينة من المجتمع أو مهنة معينة أو مستوى دراسي بل يشمل كل فئات المجتمع و كل المستويات سواء الموظف أو العامل اليومي أو حتى العاطل عن العمل .

✓ بعد إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الجدول رقم 4/27 : يوضح نتائج إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض	معارض بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	المعياري	إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
موافق	0.77	1.97	1	4	12	63	26	تكرار	يعتبر البنك الاستثمار في التكنولوجيا المالية أولوية
			0.9	3.8	11.3	59.4	24.5	نسبة %	

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

موافق	0.98	2.2	6	5	15	62	18	تكرار	يقوم البنك بتحديث أجهزة الإعلام الآلي
			5.7	4.7	14.2	58.5	17	نسبة%	
موافق	0.84	2.4	2	6	23	59	20	تكرار	يخصص البنك ميزانية متجددة لشراء البرمجيات ونظم حماية البرمجيات
			1.9	5.66	21.7	55.66	18.77	نسبة%	
موافق	0.71	1.99	2	2	14	66	22	تكرار	يتعاون البنك مع الشركات المتخصصة لإصدار البطاقات الإلكترونية المختلفة
			1.88	1.88	13.2	62.3	20.8	نسبة%	
موافق	0.65	2.0	-	2	9	64	31	تكرار	يتعاون البنك مع المحلات التجارية باستخدام النهايات الطرفية TPE
			-	1.9	8.5	60.37	29.2	نسبة%	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول 4/27 يمكن القول ان جل إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت ب "موافق" و هذا راجع إلى ان البنوك تسعى دائما لتطبيق سياسات و استراتيجيات للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و هذا راجع لحرص البنوك على تطوير أجهزة كمبيوتر و كذلك كثرة استعمالها من طرف المجتمع .

✓ بعد الكفاءة الأدائية العاملة:

الجدول رقم 4/28 : يوضح نتائج الكفاءة الأدائية العاملة

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض	معارض بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	القياس	الكفاءة الأدائية العاملة
---------	-------------------	-----------------	-------	------------	-------	-------	------------	--------	--------------------------

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

موافق	0.82	2.2	2	2	19	57	26	تكرار	الموظفون في البنك مؤهلون للعمل المصرفي الإلكتروني
			1.9	1.9	17.9	53.7	24.5	نسبة%	
موافق	0.62	2.0	-	2	8	69	27	تكرار	يعي موظفو البنك بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
			-	1.9	7.5	65.0	25.5	نسبة%	
موافق	0.73	1.99	1	2	10	60	33	تكرار	يعطي البنك أهمية بالغة لحماية المعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء
			0.9	1.9	9.43	56.6	31.1	نسبة%	
موافق	0.83	2.3	2	5	20	55	25	تكرار	يقوم البنك بدورات تدريبية داخلية لصالح موظفيه
			1.88	4.7	18.9	51.9	23.6	نسبة%	
موافق	1.08	2.4	10	5	20	56	15	تكرار	يقوم البنك بدورات تدريبية خارجية لصالح موظفيه
			9.43	4.71	18.8	52.8	14.1	نسبة%	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على (مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول 4/28 يمكن القول ان جل إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد الكفاءة الأدائية العاملة كانت ب "موافق" و هذا راجع إلى أن البنوك تسعى دائما إلى الاعتماد على الكفاءات التي تستخدم هذه التكنولوجيا و كذلك حرصها على التكوين المتواصل لعمالها في هذا المجال .

✓ بعد استخدام قنوات التواصل الإلكترونية مع العملاء

الجدول رقم 4/29: يوضح نتائج قنوات التواصل الإلكترونية مع العملاء

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض	معارض بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	المقياس	قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء
موافق	0.84	1.94	4	1	8	65	28	تكرار	يملك البنك موقعا تفاعليا وتبادليا على شبكة الإنترنت
			3.8	0.9	7.5	61.3	26.4	نسبة%	
موافق	1.04	2.34	7	7	18	56	18	تكرار	يستخدم البنك برمجيات تربطه بحاسوب العميل في المنزل
			6.6	6.6	17.0	52.8	16.9	نسبة%	
موافق	0.92	2.02	5	2	10	62	27	تكرار	يستطيع العميل الاستفادة من خدمات مصرفية عن طريق هاتفه النقال
			4.7	1.9	9.4	58.5	25.5	نسبة%	
موافق	1.13	2.45	10	7	23	48	18	تكرار	يستخدم البنك التلفزة الرقمية لتقديم خدمات مصرفية للعميل
			9.4	6.6	21.7	45.3	17	نسبة%	
موافق	1.07	2.02	6	6	8	51	33	تكرار	الصراف الآلي GAB/DAB يعمل 24سا/24سا وكل أيام الأسبوع
			5.7	5.7	7.5	48.1	31.1	نسبة%	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول يمكن القول إن جل إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء كانت "موافق" و هذا راجع إلى أن البنوك تسعى لتقديم موقع يكون تفاعلي وتبادلي لمستخدميه على شبكة

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

الانترنت كما يحرص أن يكون الصراف الآلي متاحا لزيائنه على مدار الساعة والأسبوع كما تسعى لاستخدام جميع قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء.

المطلب الثاني: دراسة نتائج البنوك العمومية

سوف نتطرق إلى طريقة اختيار عينة الدراسة وكذلك الأدوات المستعملة في جمع البيانات وطرق تحليلها.

1. مجتمع الدراسة:

لإنجاح عملية مقارنة النتائج بين البنوك العمومية والبنوك الخاصة استلزم حصر البنوك العمومية في ثلاثة بنوك لان البنوك الخاصة المشاركة في الاستقصاء هي ثلاثة بنوك فقط ولا تملك عنصر بشري عامل كبير مقارنة بالبنوك العمومية.

وبالتالي يتكون مجتمع الدراسة في البنوك العمومية من العاملين بالبنوك (بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك التوفير والاحتياط وبنك التنمية المحلية).

2. عينة الدراسة:

قامت الطالبة بتوزيع استبيان على عينة حجمها 33 موظف من البنوك المذكورة وتم استرداد 30 استبيان أي أن نسبة المجيبين على الاستبيان كان 90.9% من المستقصين.

الجدول رقم 4/30 : يوضح نتائج اختبار معامل "الفاكرونباخ" في البنوك العمومية.

الأبعاد	فقرات الاستبيان	الفاكرونباخ
البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	5	0.657
إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	5	0.891
الكفاءة الأداةية العاملة	5	0.922
قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء	5	0.874

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

0.600	4	تفعيل الصيرفة الالكترونية
0.836	4	تطوير أداء العاملين بالبنك
0.877	4	الابتكار في الخدمات المصرفية
0.854	4	تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة
0.869	4	التنوع في تقديم الخدمات المصرفية
0.921	4	اختراق السوق
0.914	44	الفاكرونباخ الكلي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم 4/30 نجد أن القيمة الكلية لمعامل الفاكرونباخ هي 0.914 و هي قريبة من 1 وهذه دلالة على وجود ثبات وتناسق بين الفقرات والإبعاد وهذا ما يدل على قبول الأداة والاعتماد عليها في اختبار فرضيات الدراسة.

3. نتائج الدراسة: مناقشة وتحليل

لقد قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS الإحصائي وتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية: النسب المئوية والتكرارات؛ معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات؛ و معامل التحديد؛ اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛ المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري.

✓ خصائص عينة الدراسة :

قمنا بتلخيص خصائص عينة الدراسة في الجدول التالي:

الجدول رقم 4/31 : خصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية	العدد	الصفات	
50	15	ذكر	الجنس
50	15	انثى	
100	30	المجموع	
13.3	4	اقل من 30 سنة	الفئة العمرية
43.3	13	من 30 سنة الى 40 سنة	
36.7	11	من 40 سنة الى 50 سنة	

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

6.7	1	من 50 سنة إلى أكثر		
100,0	30	المجموع		
3.3	1	عون تنفيذي	المستوى التعليمي	
13.3	4	تقني سامي		
20	6	ليسانس		
3.3	1	مهندس		
53.3	16	ماستر		
3.3	1	دراسات عليا		
3.3	1	دراسات عليا متخصصة		
100	30	المجموع		
10	3	مدير		مجال الوظيفة الحالية
60	18	عرض الخدمات المصرفية		
30	9	معالجة الخدمات المصرفية		
100	30	المجموع		
36.7	11	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية	
16.7	5	من 5 إلى 10 سنوات		
20	6	من 10 إلى 15 سنة		
26.7	8	من 15 سنة فأكثر		
100	30	المجموع		
3.3	1	منخفض	التحكم في جهاز الكمبيوتر	
46.7	14	متوسط		
50	15	مرتفع		
100	30	المجموع		

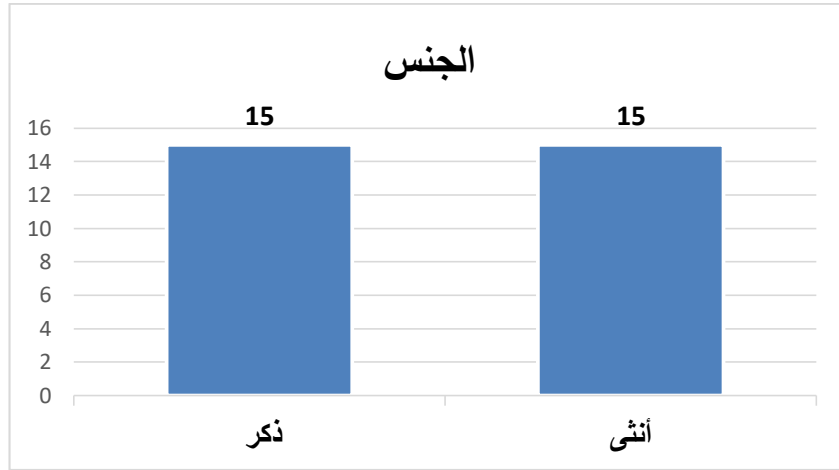
المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

● تحليل متغير الجنس:

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

نلاحظ من الجدول رقم 4/31 وجود تساوي في النسبة بين الجنسين في عينة الدراسة حيث أن نسبة الذكور كانت 50% وتقابلها 50% من نسبة الإناث، وهذا ما يدل على أن البنوك الحكومية تسعى إلى تحقيق التوازن في توظيف الجنسين.

شكل رقم 4/7: توزيع العينة ما بين الجنسين في البنوك العمومية



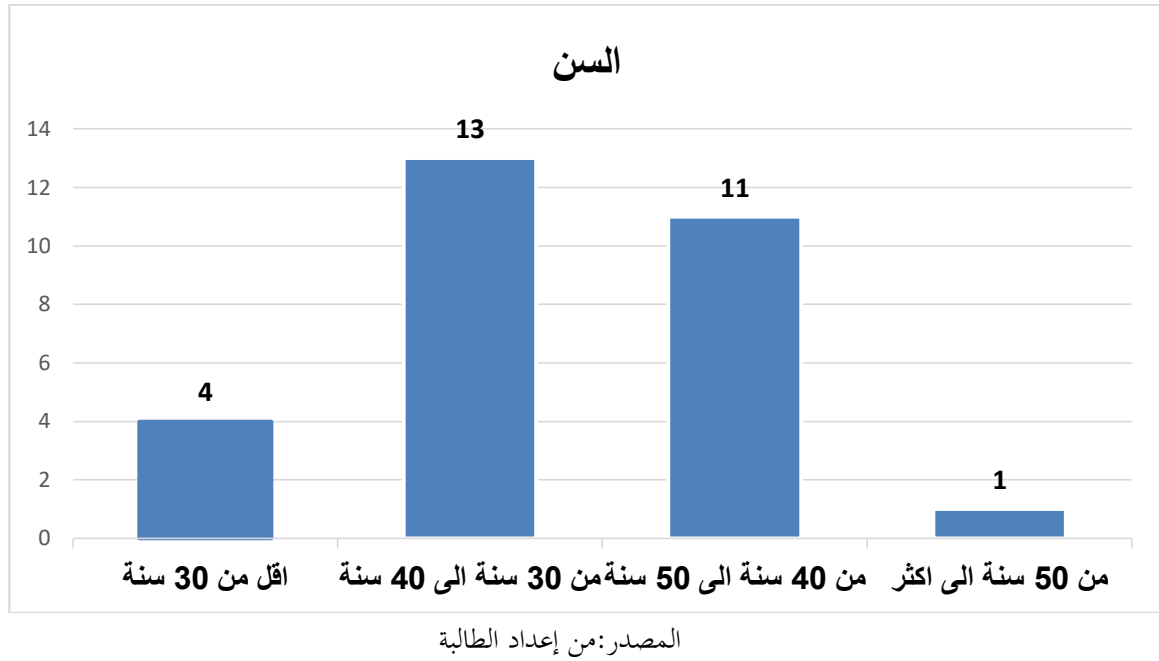
المصدر: من إعداد الطالبة

● تحليل متغير الفئة العمرية:

نلاحظ أن الفئة العمرية (من 30 إلى 40 سنة) هي الفئة الأكبر نسبة في عينتنا بنسبة 43.3% وتليها الفئات العمرية الأخرى و هذا يدل على أن البنوك الحكومية تعتمد في عملها على الفئة الشبابية البالغة .

شكل رقم 4/8: توزيع العينة حسب السن في البنوك العمومية

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

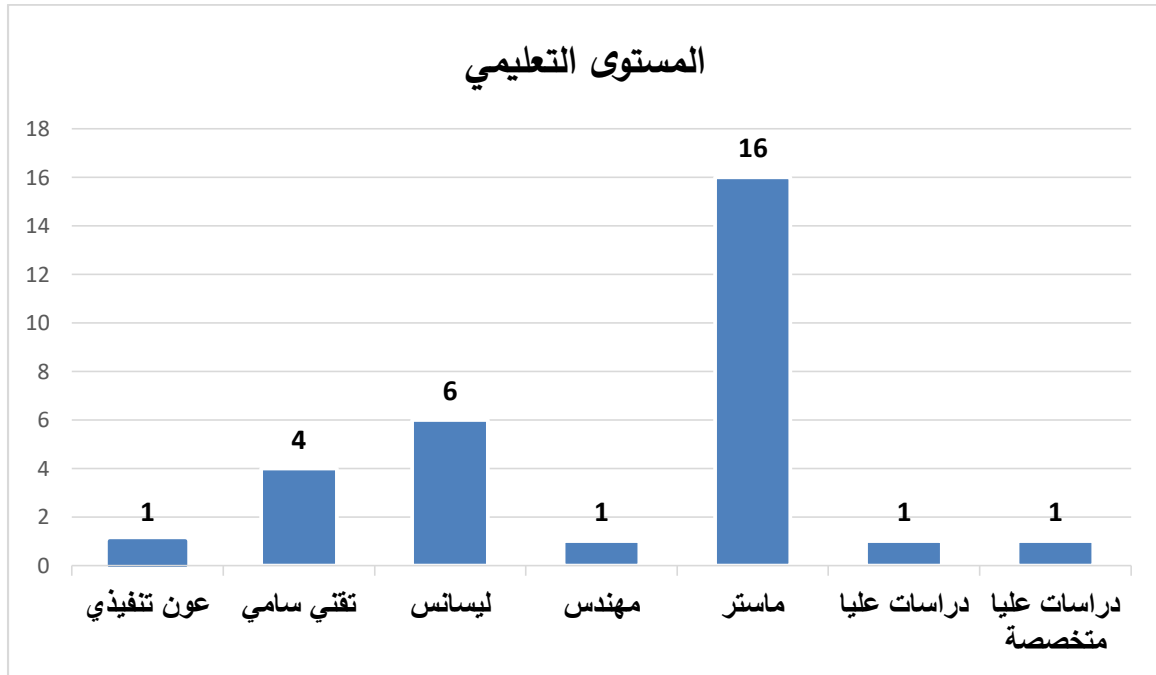


• تحليل متغير المستوى التعليمي:

نلاحظ من الجدول أن نسبة فئة الجامعيين الحاملين لشهادة الليسانس و الماستر على التوالي هي الفئات الأكبر نسبة في عينة الدراسة حيث بلغت 20 و 53.3% على التوالي ثم تليها الفئات الأخرى ، وهذا ما يدل على أن أغلبية عينة الدراسة تملك مستوى علمي جيد.

شكل رقم 4/9: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي في البنوك العمومية

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية



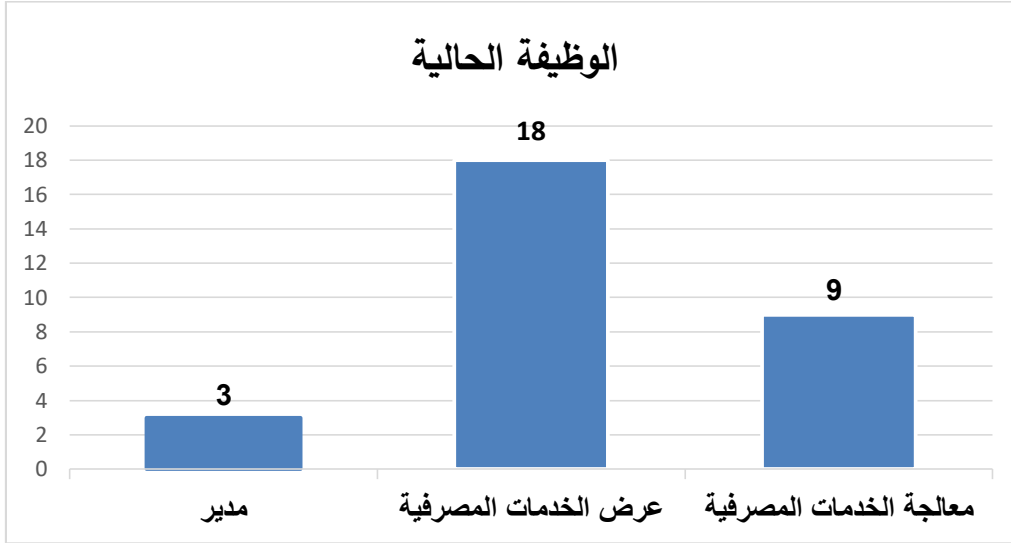
المصدر : من إعداد الطالبة

• تحليل متغير مجال الوظيفي:

حسب الجدول أعلاه نجد أن معظم أفراد عينة الدراسة من العارضين للخدمات المصرفية و المعالجين للخدمة المصرفية حيث بلغت نسبتهم 60 و 30 % على التوالي و هذا يدل على أن البنوك العمومية تسعى إلى تحسين و تطوير الخدمة المصرفية.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

شكل رقم 4/10: توزيع العينة حسب متغير مجال الوظيفة الحالية في البنوك العمومية

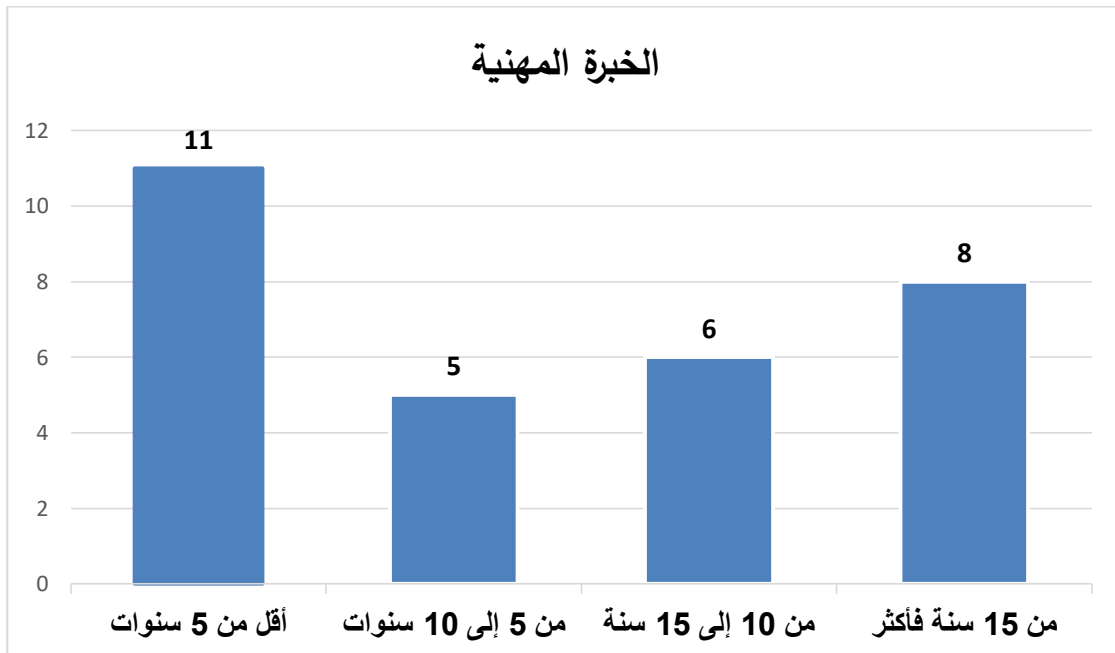


المصدر: من إعداد الطالبة

• تحليل متغير الخبرة المهنية:

من الجدول نلاحظ أن معظم عينة الدراسة لديها خبرة مهنية لا بأس بها حيث بلغت نسبة الذين لديهم خبرة اقل من 5 سنوات 36.7% و هذا يدل على أن البنوك العمومية تعتمد على الخبرات العملية و المهنية.

شكل رقم 4/11: توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة في البنوك العمومية



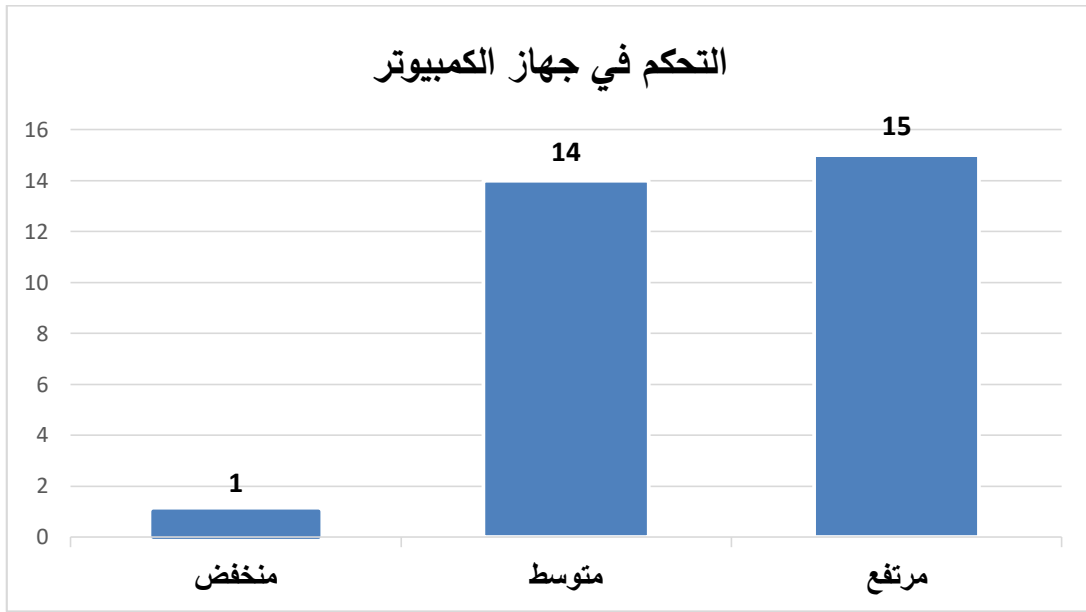
المصدر: من إعداد الطالبة

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

● تحليل متغير التحكم في جهاز الكمبيوتر:

من الجدول نلاحظ أن معظم عينة الدراسة تحسن استعمال جهاز الكمبيوتر حيث بلغت نسبة المتوسطين في استعمال الجهاز 46.7 و 50 بالمئة للذين يتحكمون في الجهاز بشكل ممتاز و هذا يدل على ان البنوك تسعى لتوظيف أشخاص يجيدون استعمال جهاز الكمبيوتر.

شكل رقم 4/12: توزيع العينة حسب متغير التحكم في جهاز الكمبيوتر في البنوك العمومية



المصدر: من إعداد الطالبة

النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين اتجاه أبعاد الدراسة:

جدول رقم 4/32: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد تطوير الخدمات المصرفية في البنوك

العمومية

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد تطوير الخدمات المصرفية في البنوك العمومية
موافق	0.93	2.03	تفعيل الصيرفة الالكترونية
موافق بشدة	0.85	1.7	يقدم البنك خدماته على الخط 24/24

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

موافق	0.93	2.1	الإقبال على الشباييك أصبح قليلا بوجود الصراف الآلي GAB/DAB
موافق	1.27	2.5	يصدر البنك الشيك الإلكتروني بأمر من الزبون في أقل من 24 ساعة
موافق	0.69	1.83	يقوم البنك بعمليات التحويل الإلكتروني للأموال من حساب إلى حساب بوقت قصير
موافق	0.57	1.85	تطوير أداء العاملين بالبنك
موافق بشدة	0.43	1.77	سهلت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أداء الموظفين
موافق بشدة	0.43	1.77	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تجنب الأخطاء واتخاذ قرارات سليمة
موافق	0.51	1.86	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى إلى ارتفاع مستوى إنتاجية الموظفين
موافق	0.9	2	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى إلى تقليص التكاليف التشغيلية
موافق	0.5	1.75	الابتكار في الخدمات المصرفية
موافق بشدة	0.6	1.8	يحاول البنك خلق علاقة تفاعلية مباشرة مع الزبائن من خلال تطبيقات الهاتف النقال
موافق بشدة	0.5	1.8	من خلال التكنولوجيا المالية يحاول البنك تقديم خدمات مبتكرة
موافق بشدة	0.43	1.77	أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

			التقليدية
موافق بشدة	0.50	1.77	تساهم شبكات الاتصال بين فروع البنك إلى سهولة تبادل المعلومات وتعزيز الابتكار
موافق	0.45	1.82	تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة
موافق	0.5	1.87	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى التحول من العمل الورقي إلى الإلكتروني
موافق بشدة	0.46	1.7	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لسرعة إجراء العمليات المصرفية وتبسيطها
موافق بشدة	0.43	1.7	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأمان وسرية العمليات المصرفية
موافق	0.45	1.9	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تقديم خدمات مصرفية جديدة
موافق	0.53	1.86	التنوع في تقديم الخدمات المصرفية
موافق	0.57	1.87	يقوم موظفو البنك بتقديم خدمات خاصة لكل زبون
موافق	0.43	1.87	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إتاحة فرص استثمارية متنوعة
موافق	0.7	1.9	عمليات المقاصة تتم بسلاسة ووقت قصير
موافق بشدة	0.5	1.8	يصدر البنك بطاقات إلكترونية مختلفة

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

موافق بشدة	0.74	1.76	بعد اختراق السوق
موافق بشدة	0.5	1.8	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى زيادة زبائن البنك
موافق بشدة	0.5	1.8	تلعب الانترنت دورا حاسما في عملية الاتصال مع الزبائن
موافق بشدة	0.47	1.68	يعتبر الموقع الإلكتروني للبنك واجهة إخبارية قوية
موافق بشدة	1.56	1.77	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إيصال الخدمات المصرفية إلى أسواق جديدة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول على أن اتجاهات عينة البحث ايجابية نحو جميع أبعاد تطوير الخدمات المصرفية وهو ما يدل على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك العمومية و هو موافق و موافق بشدة .

أما على مستوى الأبعاد ، جاء بعد تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة هو الأكثر تجانسا من حيث إجابات العينة، إذ حصل على وسط حسابي قدره 1.82 وانحراف معياري قدره 0.45 و قيمة الانحراف المعياري هذه تدل على تجانس إجابات العينة والمتوسط الحسابي يدل ان اتجاه هذا البعد هو موافق وهذا ما يدل على أن اتجاهات أفراد العينة ايجابية وبشكل مرتفع نحو جميع فقرات متغير تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة وهذا يدل على اتفاق جميع أفراد العينة حول أهمية تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة إلى سعي البنوك العمومية في التحسين بخطى سريعة وقدرتها على تقديم خدمات بكفاءة عالية واكتسابها ثقة الزبائن .

ومن حيث الأهمية النسبية جاء بعد الابتكار في الخدمة واختراق السوق بمتوسط حسابي 1.75 و 1.76 على التوالي وهذا ما يعني موافق بشدة ويدل على وعي الموظفين الكبير بأهمية الابتكار في الخدمات المصرفية واختراق السوق لمصارفهم يليها بعد التنوع في الخدمات المصرفية و بعد تطوير أداء العاملين بمتوسط حسابي 1.86 و 1.85 على التوالي ويوافق درجة موافق ويشير هذا إلى وعي العمال حول أهمية تكنولوجيا المعلومات

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

والاتصالات لتطوير أدائهم، أما بعد تفعيل الصيرفة الالكترونية فجاء بمتوسط 2.04 وهو يوافق درجة موافق ، وهذا يدل أن عمال البنوك العمومية ينظرون إلى هذه الأبعاد بأهمية كبيرة لتطوير الخدمات المصرفية المقدمة من قبلهم.

اختبار الفرضيات وتحليل النتائج لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك العمومية:

✓ بعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات:

الجدول رقم 4/33 يوضح نتائج البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في البنوك العمومية

النتيجة	الاحتراف المعاري	المتوسط الحسابي	معارض	معارض بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
موافق	0.64	2.1	-	1	1	20	8	تكرار	يتوفر البنك على حواسيب متطورة
			-	3.3	3.3	66.7	26.7	نسبة %	
موافق	0.80	2.1	-	1	3	19	7	تكرار	يستخدم البنك آخر إصدارات نظم المعلومات الصادرة في الساحة الدولية
			-	1	3	19	23.3	نسبة %	
موافق	0.9	2.1	-	2	3	21	4	تكرار	يستخدم البنك شبكة الإنترنت
			-	6.7	10	70	13.3	نسبة %	
موافق	0.5	2.2	-	-	4	20	6	تكرار	سرعة تدفق الانترنت تساعد على العمل المصرفي الإلكتروني
			-	-	13.3	66.7	20	نسبة %	
موافق	0.8	2.2	1	1	6	18	4	تكرار	أعمال الصيانة الخارجية للانترنت في حالة الأعطاب لا تأخذ وقت طويل
			3.3	3.3	20	60	13.3	نسبة %	

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول 4/33 يمكن القول أن جل إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت ب "موافق" و هذا راجع إلى أن المجتمع محل الدراسة جله يريد التوجه نحو استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و التي فرضت نفسها، مع تطور الأجهزة التقنية من هواتف ذكية و أجهزة كمبيوتر و كذلك كثرة استعمالها من طرف المجتمع و هذا لا يقتصر على فئة معينة من المجتمع أو مهنة معينة أو مستوى دراسي بل يشمل كل فئات المجتمع و كل المستويات.

✓ بعد إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك العمومية
الجدول رقم 4/34 : يوضح نتائج إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

النتيجة	الاحتراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض	معارض بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	القبلي	إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
موافق	0.25	2.2	-	-	1	20	9	تكرار	يعتبر البنك الاستثمار في التكنولوجيا المالية أولوية
			-	-	3.3	66.7	30	نسبة %	
موافق	0.8	2.1	1	1	2	21	5	تكرار	يقوم البنك بتحديث أجهزة الإعلام الآلي
			3.3	3.3	6.7	70	16.7	نسبة %	
موافق	0.95	2.2	-	-	3	19	8	تكرار	يخصص البنك ميزانية متجددة لشراء البرمجيات و نظم حماية البرمجيات
			-	-	10	63.33	26.7	نسبة %	

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

موافق	0.74	1.99	-	-	-	20	10	تكرار	يتعاون البنك مع الشركات المتخصصة لإصدار البطاقات الإلكترونية المختلفة
			-	-	-	66.7	33.3	نسبة %	
موافق	0.74	1.90	-	-	2	16	12	تكرار	يتعاون البنك مع المحلات التجارية باستخدام النهايات الطرفية TPE
			-	-	6.7	53.3	40	نسبة %	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول 4/34 يمكن القول ان جل إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كانت ب "موافق" و هذا يدل أن البنوك تسعى دائما لتطبيق سياسات و استراتيجيات للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وذلك بتعاون البنك مع الشركات المتخصصة لإصدار البطاقات الإلكترونية المختلفة والمحلات التجارية باستخدام النهايات الطرفية و اعتبار هذا الاستثمار أولوية لحرص البنوك على مسايرة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

✓ بعد الكفاءة الأدائية العاملة في البنوك العمومية:

الجدول رقم 4/35 : يوضح نتائج الكفاءة الأدائية العاملة

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض	معارض بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	التكرار	الكفاءة الأدائية العاملة
موافق	0.59	2.3	-	-	3	19	8	تكرار	الموظفون في البنك مؤهلون للعمل المصرفي الإلكتروني
			-	-	10	63.3	26.7	نسبة %	
موافق	0.50	2.3	-	-	1	21	8	تكرار	يعي موظفو البنك بأهمية استخدام تكنولوجيا
			-	-	3.3	70	26.7	نسبة %	

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

المعلومات والاتصال									
موافق	0.62	2.2	-	-	3	17	10	تكرار	يعطي البنك أهمية بالغة لحماية المعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء
			-	-	10	56.7	33.3	نسبة %	
موافق	0.67	1.9	-	-	4	15	11	تكرار	يقوم البنك بدورات تدريبية داخلية لصالح موظفيه
			-	-	13.3	50	36.7	نسبة %	
موافق	0.74	1.9	-	1	3	16	10	تكرار	يقوم البنك بدورات تدريبية خارجية لصالح موظفيه
			-	3.3	10	53.3	33.3	نسبة %	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول 4/35 يمكن القول ان جل إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد الكفاءة الأدائية العاملة كانت ب "موافق" و هذا راجع إلى أن البنوك تسعى دائما إلى الاعتماد على الكفاءات التي تستخدم هذه التكنولوجيا بكفاءة و كذلك حرصها على التكوين المتواصل والتدريب لعمالها في هذا المجال .

✓ بعد استخدام قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء في البنوك العمومية:

الجدول رقم 4/36 : يوضح نتائج استخدام قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء

النتيجة	الأحرف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض	معارض بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	النسب	قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء
موافق	0.9	2.4	2	2	7	13	6	تكرار	يمتلك البنك موقعا تفاعليا وتبادليا على شبكة الإنترنت
			6.6	6.66	23.3	43.33	20	نسبة %	

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

موافق	0.7	2.5		3	8	16	3	تكرار	يستخدم البنك برمجيات تربطه بحاسوب العميل في المنزل
				10	26.6	53.33	10	نسبة %	
موافق	0.8	2.3		2	6	15	7	تكرار	يستطيع العميل الاستفادة من خدمات مصرفية عن طريق هاتفه النقال
				6.66	20	50	23.3	نسبة %	
موافق	1.0	2.4	3	2	8	10	7	تكرار	يستخدم البنك التلفزة الرقمية لتقديم خدمات مصرفية للعميل
			10	6.66	26.6	33.33	23.3	نسبة %	
موافق	0.6	2.1	1	1	6	16	6	تكرار	الصراف الآلي GAB/DAB يعمل 24سا/24سا وكل أيام الأسبوع
			3.3	3.3	20	53.33	20	نسبة %	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول يمكن القول إن جل إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد استخدام قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء كانت ب "موافق" بمتوسط حسابي 2.5-2 وانحراف معياري بين 0.6-1 و هذا راجع إلى أن البنوك العمومية تسعى دائما إلى اعتماد جميع قنوات التواصل الالكترونية المتوفرة لديها مع العملاء.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

جدول رقم 4/37 : تحليل نتائج عينة المستقصين في البنوك العمومية

اختبار التأثير-T-TEST	معامل التحديد R ²	اختبار جودة النموذج-F-TEST	تطوير الخدمات المصرفية للبنك الارتباط	المتغيرات المستقلة
3.78	0.306	10.202	0.526	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
4.265	0.403	18.19	0.634	إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
4.412	0.369	13.995	0.426	الكفاءة الأدائية العاملة
3.927	0.336	10.870	0.536	قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بعد حسابنا معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع ثم اختبار جودة النموذج العلاقة باستخدام F ثم حساب النسبة التي يفسرها كل متغير مستقل في التغيير الحاصل في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في البنك كمتغير تابع وذلك باستخدام R² ثم تم التأكد من معنوية تأثير هذه المتغيرات المستقلة على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في البنك باستخدام T-test، و يبين الجدول أعلاه معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع اختبار جودة النموذج التأثير نموذج العلاقات البسيطة بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع .

وقد تم استخراج النماذج الرياضية لعلاقة تطوير الخدمات المصرفية بالمتغيرات المستقلة كما يلي :

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

جدول رقم 4/38: النماذج الرياضية المستخرجة للبنوك العمومية

تطوير الخدمات المصرفية	0.138+1.60 البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
تطوير الخدمات المصرفية	0.415+1.124 إستراتيجية البنك في الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
تطوير الخدمات المصرفية	0.19+1.54 الكفاءة الأدائية للعمال.
تطوير الخدمات المصرفية	0.283+1.36 استخدام قنوات التواصل الالكتروني مع العملاء.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ويمثل الجدول أعلاه معدلات الانحدار الخطي بين المتغير التابع تطوير الخدمات المصرفية والمتغيرات المستقلة في البنوك العمومية.

فيما يلي نقوم باختبار فروض الدراسة المتعلقة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في البنك

الفرضية الأولى:

H 0: لم يؤدي توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات إلى تطوير الخدمات المصرفية

H 1: أدى توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات إلى تطوير الخدمات المصرفية

توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و تطوير الخدمات المصرفية حيث كان معامل الارتباط = 0.526 و هو دال إحصائيا على وجود علاقة ارتباط طردية و كما كانت قيمة الاختبار $F=10.20$ دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 و تدل على جودت النموذج العلاقة بين توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و تطوير الخدمات المصرفية و تشير قيمة $R^2=0.30$ إلى أن توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تفسر التغيير في تطوير الخدمات المصرفية بنسبة 30% تقريبا و تشير قيمة $T= 3.78$ إلى وجود تأثير توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على تطوير

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

الخدمات المصرفية من هنا نرفض الفرضية القائلة لم يؤدي توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات إلى تطوير الخدمات المصرفية

و نقبل الفرضية البديلة:

أدى توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات إلى تطوير الخدمات المصرفية

الفرضية الثانية:

H 0: لم يؤدي توفر إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية

H 1: أدى توفر إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية

توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين توفر إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تطوير الخدمات المصرفية حيث كان معامل الارتباط = 0.634 و هو دال إحصائيا على وجود علاقة ارتباط طردية و كما كانت قيمة الاختبار $F = 18.19$ دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 و تدل على جودت النموذج العلاقة إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تطوير الخدمات المصرفية و تشير قيمة $R^2 = 0.40$ إلا أن إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تؤثر على تطوير الخدمات المصرفية بنسبة 40% تقريبا و تشير قيمة $T = 4.26$ إلى وجود تأثير إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على تطوير الخدمات المصرفية من هنا نرفض الفرضية القائلة لم يؤدي توفر إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية.

و نقبل الفرضية البديلة:

أدى توفر إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية
الفرضية الثالثة :

H 0: لم يؤدي توفر الكفاءة الأداة العاملة إلى تطوير الخدمات المصرفية

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

H 1 : أدى توفر الكفاءة الأدائية العاملة إلى تطوير الخدمات المصرفية

توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 بين توفر الكفاءة الأدائية العاملة و تطوير الخدمات المصرفية حيث كان معامل الارتباط = 0.426 و هو دال إحصائيا على وجود علاقة ارتباط طردية و كما كانت قيمة الاختبار $F = 13.99$ دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 و تدل على جودت النموذج العلاقة بين توفر الكفاءة الأدائية العاملة و تطوير الخدمات المصرفية و تشير قيمة $R^2 = 0.36$ إلى أن توفر الكفاءة الأدائية العاملة تفسر تطوير الخدمات المصرفية بنسبة 36 % تقريبا و تشير قيمة $T = 4.41$ إلى وجود تأثير توفر الكفاءة الأدائية العاملة على تطوير الخدمات المصرفية من هنا نرفض الفرضية القائلة لم يؤدي توفر الكفاءة الأدائية العاملة إلى تطوير الخدمات المصرفية و نقبل الفرضية البديلة

أدى توفر الكفاءة الأدائية العاملة إلى تطوير الخدمات المصرفية

الفرضية الرابعة :

H 0 : لم يؤدي توفر قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء إلى تطوير الخدمات المصرفية

H 1 : أدى توفر قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء إلى تطوير الخدمات المصرفية

توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 بين قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء و استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في البنك حيث كان معامل الارتباط = 0.53 و هو دال إحصائيا على وجود علاقة ارتباط طردية و كما كانت قيمة الاختبار $F = 10.87$ دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 و تدل على جودت النموذج العلاقة بين توفر قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء و تطوير الخدمات المصرفية و تشير قيمة $R^2 = 0.33$ إلى أن توفر قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء تفسر التغيير في تطوير الخدمات المصرفية بنسبة 33 % تقريبا و تشير قيمة $T = 3.92$ إلى وجود تأثير قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء على و تطوير الخدمات المصرفية لا يمكن أن يصل إلى الصفر من هنا نرفض الفرضية القائلة لم يؤدي توفر قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء إلى تطوير الخدمات المصرفية.

و نقبل الفرضية البديلة

أدى توفر قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء إلى تطوير الخدمات المصرفية

الفرضية الرئيسية : أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

H0 : لم يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية

H1: أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية

من خلال تحليل إجابات عينة الدراسة و التي كانت جل إجاباتها على أسئلة الأبعاد بموافق و كذا دراسة وجود علاقة ترابط و تأثير الأبعاد على محور استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنك لاحظنا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل البنك تربطها علاقة إحصائية طردية مع تطوير الخدمات المصرفية حيث بما أن جميع الفرضيات الثانوية محققة فإننا نرفض الفرضية القائلة لم يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية و نقبل الفرضية القائلة أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية.

المطلب الثالث : دراسة نتائج استبيانات البنوك الخاصة:

1. مجتمع الدراسة: البنوك الخاصة المشاركة في الاستقصاء هي ثلاثة بنوك : بنك الخليج، تروست بنك، بنك السلام.

2. عينة الدراسة:

قامت الطالبة بتوزيع استبيان على عينة حجمها 30 موظف من البنوك المذكورة وتم استرداد 30 استبيان أي أن نسبة المجيبين على الاستبيان كان 100% من المستقصين.

الجدول رقم 39 / 4 : يوضح نتائج اختبار معامل "الفاكرونباخ" في البنوك الخاصة

الأبعاد	فقرات الاستبيان	الفاكرونباخ
البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	5	0,899
إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	5	0,907
الكفاءة الأداة العاملة	5	0,656
قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء	5	0,865
تفعيل الصيرفة الالكترونية	4	0,882
تطوير أداء العاملين بالبنك	4	0,931

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

0,871	4	الابتكار في الخدمات المصرفية
0,890	4	تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة
0,872	4	التنوع في تقديم الخدمات المصرفية
0,897	4	اختراق السوق
0,964	44	الفاخرونباخ الكلي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم 4/39 نجد أن القيمة الكلية لمعامل الفاكرونباخ هي 0.964 و هي قريبة من 1 وهذه دلالة على وجود ثبات وتناسق بين الفقرات والأبعاد وهذا ما يدل على قبول الأداة والاعتماد عليها في اختبار فرضيات الدراسة.

3. نتائج الدراسة الميدانية:

✓ خصائص عينة الدراسة :

قمنا بتلخيص خصائص عينة الدراسة في الجدول التالي:

الجدول رقم 4/40 : يوضح خصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية	العدد	الصفات	
60	18	ذكر	الجنس
40	12	انثى	
100	30	المجموع	
33.33	10	اقل من 30 سنة	الفئة العمرية
36.66	11	من 30 سنة إلى 40 سنة	
26.66	8	من 40 سنة إلى 50 سنة	
3.33	1	من 50 سنة إلى أكثر	
100	30	المجموع	
3	3	عون تنفيذي	المستوى التعليمي
3	3	تقني سامي	
30	9	ليسانس	

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

6.66	2	مهندس	
43.33	13	ماستر	
-	-	دراسات عليا	
-	-	دراسات عليا متخصصة	
100	30	المجموع	
6.66	2	مدير	مجال الوظيفة الحالية
50	15	عرض الخدمات المصرفية	
43.33	13	معالجة الخدمات المصرفية	
100	30	المجموع	
53.33	16	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
20	6	من 5 إلى 10 سنوات	
16.66	5	من 10 إلى 15 سنة	
10	3	من 15 سنة فأكثر	
100	30	المجموع	
3.33	1	منخفض	التحكم في جهاز الكمبيوتر
53.33	16	متوسط	
43.33	13	مرتفع	
100	30	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

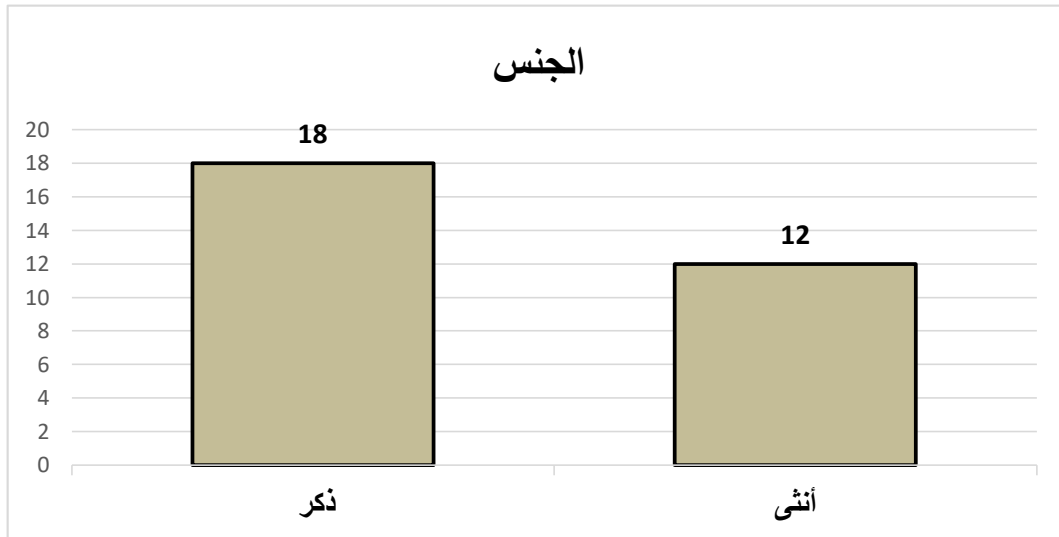
● تحليل متغير الجنس:

نلاحظ من الجدول رقم 4/40 وجود أغلبية للذكور في عينة الدراسة حيث أن نسبة الذكور كانت 60% وتقابلها

40% من نسبة الإناث.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

شكل رقم 13 / 4: توزيع العينة حسب متغير الجنس في البنوك الخاصة



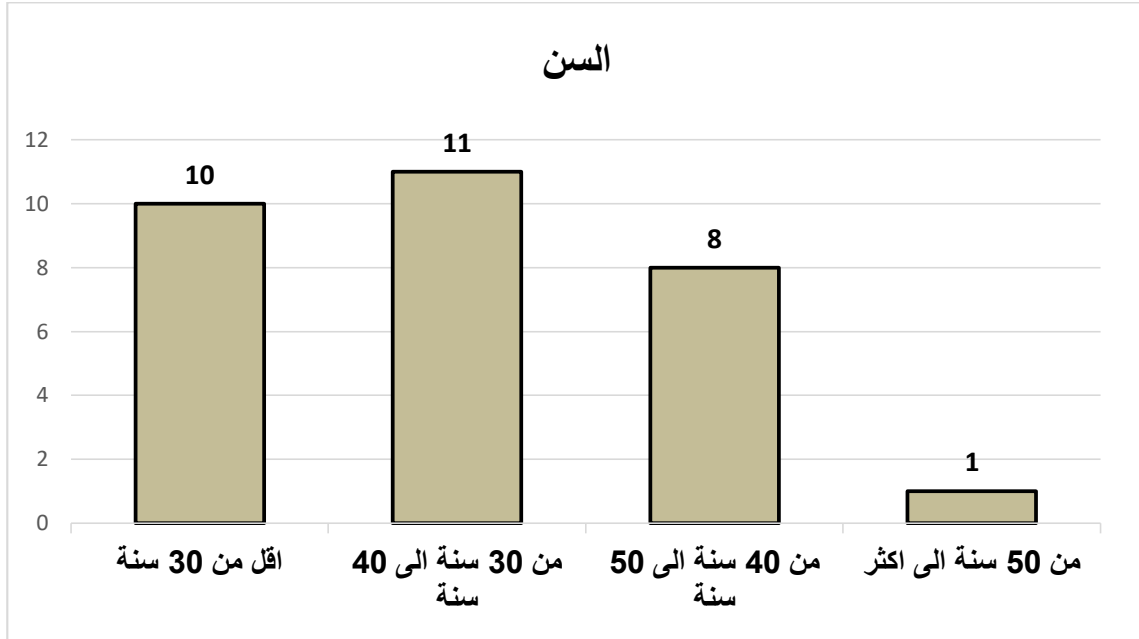
المصدر: من إعداد الطالبة

• تحليل متغير الفئة العمرية:

نلاحظ أن الفئات العمرية اقل من 30 سنة و الفئة (من 30 إلى 40 سنة) تقاربت في النسب بـ 33% و 36% وتليها الفئة العمرية من (40 إلى 50 سنة) بـ 26% أما الأكثر من 50 سنة فتمثلت نسبة 3.33% وهذا يدل على أن البنوك تعتمد في عملها على الفئة الشبابية البالغة .

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

شكل رقم 4/14: توزيع العينة حسب متغير الفئة العمرية في البنوك الخاصة



المصدر: من إعداد الطالبة

● تحليل متغير المستوى التعليمي :

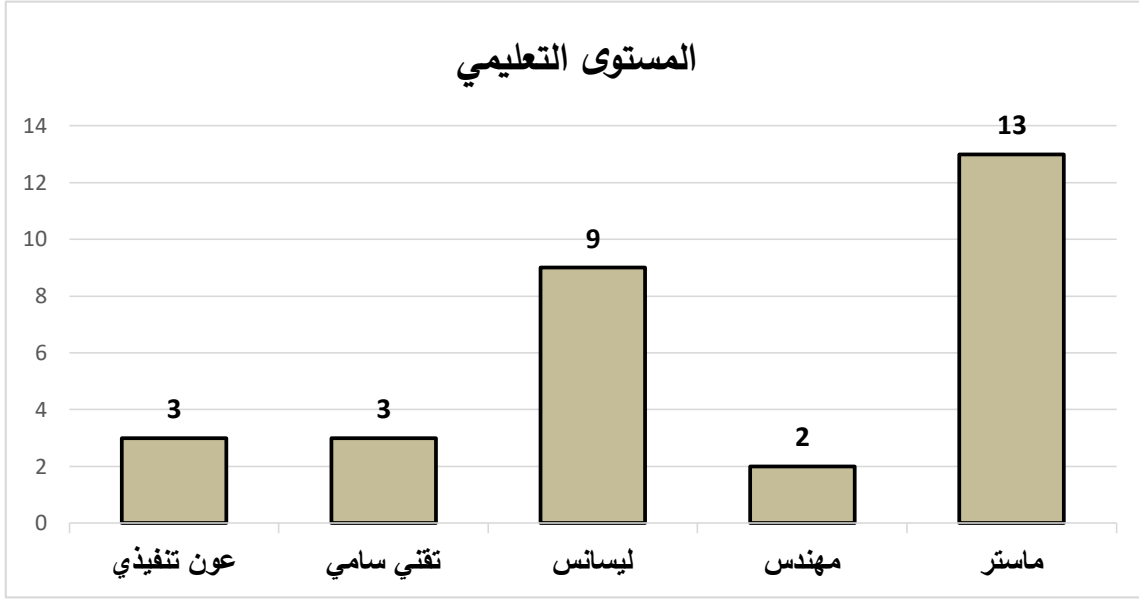
نلاحظ من الجدول أن نسبة فئة الجامعيين الحاملين لشهادة الماستر و الليسانس و على التوالي هي الفئات الأكبر

نسبة في عينة الدراسة حيث بلغت 43% و 30% على التوالي ثم تليها الفئات الأخرى ، وهذا ما يدل على

أن أغلبية عينة الدراسة تملك مستوى علمي جيد.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

شكل رقم 4/15: توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي في البنوك الخاصة



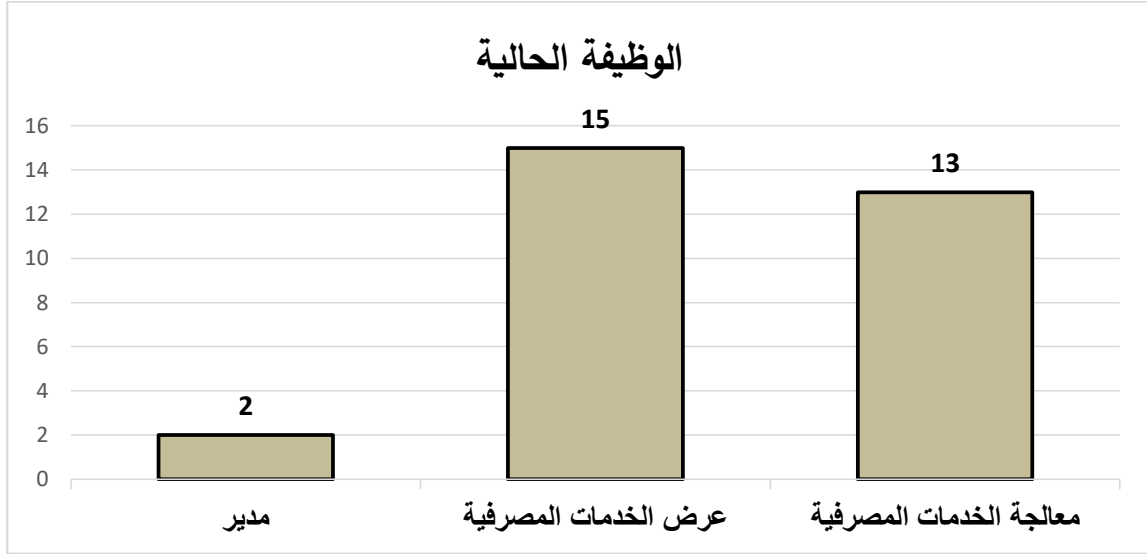
المصدر: من إعداد الطالبة

● تحليل متغير مجال الوظيفي:

حسب الجدول أعلاه نجد أن معظم أفراد عينة الدراسة من العارضين للخدمات المصرفية و المعالجين للخدمة المصرفية حيث بلغت نسبتهم 50 % و 43 % على التوالي و هذا يدل على أن البنوك تسعى إلى تحسين و تطوير الخدمة المصرفية بتوفير الكادر البشري يغطي طلبات الزبائن .

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

شكل رقم 4/16 : توزيع العينة حسب متغير المستوى الوظيفي في البنوك الخاصة

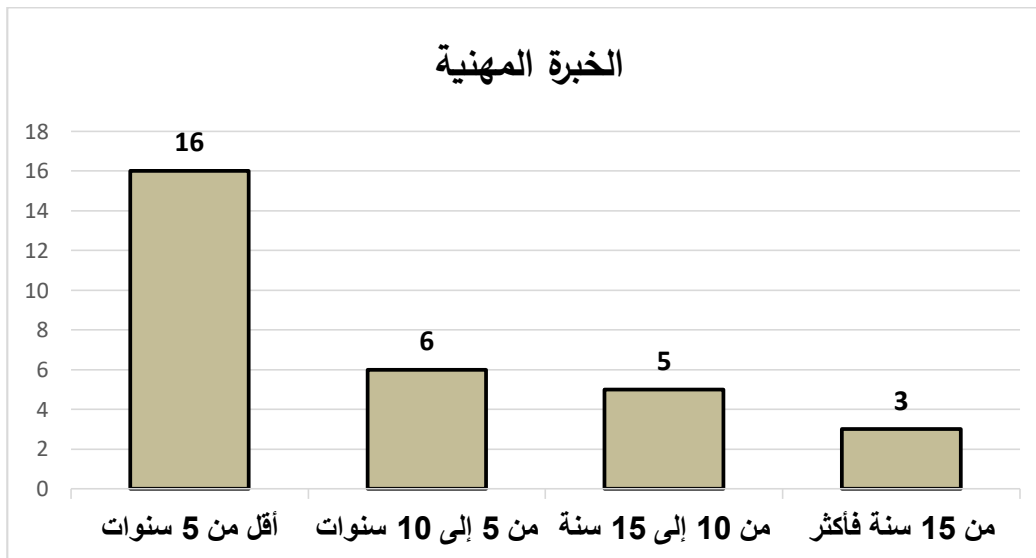


المصدر: من إعداد الطالبة

● تحليل متغير الخبرة المهنية:

من الجدول نلاحظ أن معظم عينة الدراسة لديها خبرة مهنية اقل من 5 سنوات ،حيث بلغت نسبة الذين لديهم خبرة اقل من 5 سنوات 50 % وهذا راجع إلى أن البنوك الخاصة لا تعتمد على المناصب الدائمة بل عقود متجددة حسب مدة العقد.

شكل رقم 4/17: توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية في البنوك الخاصة



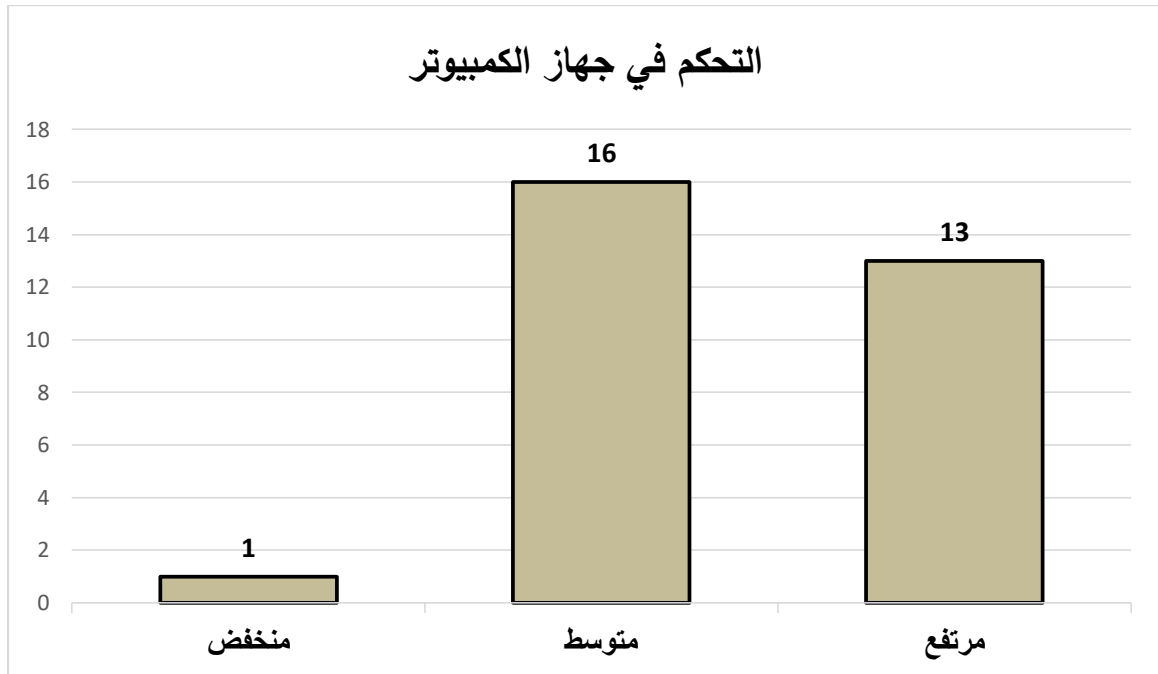
المصدر: من إعداد الطالبة

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

● تحليل متغير التحكم في جهاز الكمبيوتر:

من الجدول نلاحظ أن معظم عينة الدراسة تحسن استعمال جهاز الكمبيوتر حيث بلغت نسبة المتوسطين في استعمال الجهاز 53% و 43% للذين يتحكمون في الجهاز بشكل ممتاز و هذا يدل على أن البنوك تسعى لتوظيف أشخاص يجيدون استعمال جهاز الكمبيوتر.

شكل رقم 4/18 : توزيع العينة حسب متغير التحكم في جهاز الكمبيوتر في البنوك الخاصة



المصدر: من إعداد الطالبة

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

2. النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين اتجاه أبعاد الدراسة:

جدول رقم 4/41: المتوسط الحسابي الانحراف المعياري لأبعاد تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الخاصة.

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الخاصة
موافق	0.8	2.17	تفعيل الصيرفة الالكترونية
موافق بشدة	0.8	1.7	يقدم البنك خدماته على الخط 24/24
موافق	0.8	2.1	الإقبال على الشبايك أصبح قليلا بوجود الصراف الآلي GAB/DAB
محايد	0.9	2.6	يصدر البنك الشيك الإلكتروني بأمر من الزبون في أقل من 24 ساعة
موافق	1.0	2.3	يقوم البنك بعمليات التحويل الإلكتروني للأموال من حساب إلى حساب بوقت قصير
موافق	0.67	1.85	تطوير أداء العاملين بالبنك
موافق بشدة	0.6	1.8	سهلت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أداء الموظفين
موافق بشدة	0.6	1.8	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تجنب الأخطاء واتخاذ قرارات سليمة
موافق بشدة	0.6	1.8	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى إلى ارتفاع مستوى إنتاجية الموظفين

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

موافق	0.9	2	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى إلى تقليص التكاليف التشغيلية
موافق بشدة	0.62	1.77	الابتكار في الخدمات المصرفية
موافق بشدة	0.6	1.8	يحاول البنك خلق علاقة تفاعلية مباشرة مع الزبائن من خلال تطبيقات الهاتف النقال
موافق	0.9	2	من خلال التكنولوجيا المالية يحاول البنك تقديم خدمات مبتكرة
موافق بشدة	0.5	1.7	أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية التقليدية
موافق بشدة	0.5	1.7	تساهم شبكات الاتصال بين فروع البنك إلى سهولة تبادل المعلومات وتعزيز الابتكار
موافق بشدة	0.62	1.77	تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة
موافق بشدة	0.6	1.8	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى التحول من العمل الورقي إلى الإلكتروني
موافق	0.9	2	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لسرعة إجراء العمليات المصرفية وتبسيطها
موافق بشدة	0.5	1.6	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأمان وسرية العمليات المصرفية
موافق بشدة	0.5	1.7	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تقديم خدمات مصرفية جديدة
موافق	0.7	1.90	التنوع في تقديم الخدمات المصرفية

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

موافق	0.7	2	يقوم موظفو البنك بتقديم خدمات خاصة لكل زبون
موافق	0.7	2	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إتاحة فرص استثمارية متنوعة
موافق	0.7	1.9	عمليات المقاصة تتم بسلاسة ووقت قصير
موافق بشدة	0.7	1.7	يصدر البنك بطاقات إلكترونية مختلفة
موافق	0.82	1.97	بعد اختراق السوق
موافق بشدة	0.6	1.8	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى زيادة زبائن البنك
موافق	0.9	1.9	تلعب الانترنت دورا حاسما في عملية الاتصال مع الزبائن
موافق	0.8	2.1	يعتبر الموقع الإلكتروني للبنك واجهة إخبارية قوية
موافق	1.0	2.1	أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إيصال الخدمات المصرفية إلى أسواق جديدة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول على أن اتجاهات عينة البحث ايجابية نحو جميع أبعاد تطوير الخدمات المصرفية وهو ما يدل على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك العمومية و هو موافق و موافق بشدة .

أما على مستوى الأبعاد ، جاء بعدي تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة والابتكار في الخدمات المصرفية هما الأكثر تجانسا من حيث إجابات العينة والأكثر من حيث الأهمية النسبية، إذ حصلتا على نفس المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ، فالمتوسط الحسابي 1.77 وانحراف معياري قدره 0.62 و قيمة الانحراف

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

المعياري هذه تدل على تجانس إجابات العينة والمتوسط الحسابي يدل أن اتجاه هذان البعدان هو موافق بشدة وهذا ما يدل على أن اتجاهات أفراد العينة ايجابية جدا وبشكل مرتفع نحو جميع فقرات متغير تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة وفقرات بعد الابتكار في الخدمات المصرفية وعلى اتفاق جميع أفراد العينة حول أهمية تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة والابتكار أي سعي البنوك الخاصة في التحسين بخطى سريعة وقدرتها على تقديم خدمات بمستوى عال واكتساب ثقة الزبائن .

ومن حيث الأهمية النسبية جاء بعد تطوير أداء العاملين بالبنك، التنوع في الخدمة المصرفية وبعد اختراق السوق بمتوسط حسابي 1.85 ، 1.90 و 1.97 على التوالي وهذا ما يعني درجة موافق ويدل على وعي الموظفين بأهمية تطوير أداء العاملين بالبنك، التنوع في الخدمات المصرفية واختراق السوق لمصارفهم يليها بعد تفعيل الصيرفة الالكترونية بمتوسط حسابي يساوي 2.17 ويوافق درجة موافق ويشير هذا إلى وعي العمال حول أهمية تفعيل الصيرفة الالكترونية ، وهذا يدل أن عمال البنوك الخاصة ينظرون إلى كافة هذه الأبعاد بأهمية كبيرة لتطوير الخدمات المصرفية المقدمة من قبلهم.

اختبار الفرضيات وتحليل النتائج لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك الخاصة:

✓ بعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك الخاصة:

الجدول رقم 4/42: يوضح نتائج البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض	معارض بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	النسب	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
موافق	0.7	1.9	-	2	2	16	10	تكرار	يتوفر البنك على حواسيب متطورة
			-	6.66	6.66	53.33	30	نسبة %	
موافق	0.92	2.2	1	2	4	17	6	تكرار	يستخدم البنك آخر إصدارات نظم المعلومات الصادرة في الساحة الدولية
			4.3	8.7	8.7	56.5	21.7	نسبة %	
موافق	0.9	2.4	-	4	5	14	7	تكرار	يستخدم البنك شبكة الإكسترنات
			-	13.3	16.6	46.33	23.3	نسبة %	

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

مواقف	0.9	2.2	2	2	4	15	7	تكرار	سرعة تدفق الإنترنت تساعد على العمل المصرفي الإلكتروني
			6.6	6.66	13.3	50	23.3	نسبة %	
محايد	0.9	2.9	-	1	14	7	8	تكرار	أعمال الصيانة الخارجية للإنترنت في حالة الأعطاب لا تأخذ وقت طويل
			-	3.33	46.6	23.3	26.6	نسبة %	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول 4/42 يمكن القول أن جل إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت ب "موافق" بمتوسط حسابي 1.9-2.4 وانحراف معياري 0.7-0.9 و هذا راجع إلى أن المجتمع محل الدراسة جله يريد التوجه نحو استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و هذا راجع للتطور في الأجهزة التقنية من هواتف ذكية و أجهزة كمبيوتر و كذلك كثرة استعمالها من طرف المجتمع و هذا لا يقتصر على فئة معينة من المجتمع أو مهنة معينة أو مستوى دراسي بل يشمل كل فئات المجتمع و كل المستويات سواء الموظف أو العامل اليومي أو حتى العاطل عن العمل .

✓ بعد إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك الخاصة:

الجدول رقم 4/43 : يوضح نتائج إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض	معارض بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	المقبول	إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
موافق	0.7	2.1	-	3	3	17	7	تكرار	يعتبر البنك الاستثمار في التكنولوجيا المالية أولوية
			-	10	10	56.5	23.3	نسبة %	
موافق	0.9	2.3	-	3	5	17	5	تكرار	يقوم البنك بتحديث

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

				10	16.6	56.5	16.6	نسبة %	أجهزة الإعلام الآلي
موافق	0.9	2.3	2	2	6	16	4	تكرار	يخصص البنك ميزانية متجددة لشراء البرمجيات ونظم حماية البرمجيات
			6.6	6.66	20	53.33	13.3	نسبة %	
موافق	0.7	2.0	-	-	9	13	8	تكرار	يتعاون البنك مع الشركات المتخصصة لإصدار البطاقات الإلكترونية المختلفة
			-	-	30	45.8	26.6	نسبة %	
موافق	0.7	2	-	2	4	16	8	تكرار	يتعاون البنك مع المحلات التجارية باستخدام النهايات الطرفية TPE
				6.66	13.3	53.33	26.6	نسبة %	

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول 4/43 يمكن القول أن جل إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كانت ب "موافق" بمتوسط حسابي بين 2-2.3 وانحراف معياري بين 0.7-0.9 و هذا راجع إلى أن البنوك تسعى دائما لتطبيق سياسات و استراتيجيات للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و هذا راجع لحرص البنوك على تطوير أجهزة كمبيوتر و حمايتها بنظم برمجيات متطور.

✓ بعد الكفاءة الأدائية العاملة في البنوك الخاصة:

الجدول رقم 4/44 : يوضح نتائج الكفاءة الأدائية العاملة

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض	معارض بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	المقياس	الكفاءة الأدائية العاملة
---------	-------------------	-----------------	-------	------------	-------	-------	------------	---------	--------------------------

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

موافق	0.6	1.9	-	-	6	14	10	تكرار	الموظفون في البنك مؤهلون للعمل المصرفي الإلكتروني
			-	-	20	46.66	33.3	نسبة %	
موافق	0.6	1.9	-	-	6	14	10	تكرار	يعي موظفو البنك بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
			-	-	20	46.66	33.3	نسبة %	
موافق	0.8	2.1		2	3	18	7	تكرار	يعطي البنك أهمية بالغة لحماية المعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء
				6.66	10	60	23.3	نسبة %	
موافق	0.6	2.3		-	7	16	7	تكرار	يقوم البنك بدورات تدريبية داخلية لصالح موظفيه
				-	23.3	53.33	23.3	نسبة %	
موافق	0.8	2.4	-	2	8	15	6	تكرار	يقوم البنك بدورات تدريبية خارجية لصالح موظفيه
			-	6.66	26.6	50	20	نسبة %	

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول 4/44 يمكن القول أن جل إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد الكفاءة الأدائية العاملة كانت ب "موافق" بمتوسط حسابي 1.9-2.4 وانحراف معياري 0.6-0.8 و هذا راجع إلى أن البنوك تسعى دائما إلى الاعتماد على الكفاءات التي تستخدم هذه التكنولوجيا و كذلك حرصها على التكوين المتواصل لعمالها في هذا المجال .

✓ بعد استخدام قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء في البنوك الخاصة:

الجدول رقم 4/45 : يوضح نتائج قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض	معارض بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	المقياس	قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء
موافق	0.9	2.3	1	2	8	14	5	تكرار	يمتلك البنك موقعا تفاعليا وتبادليا على شبكة الإنترنت
			3.3	6.66	26.6	46.6	16.6	نسبة %	
موافق	0.8	2.6		3	8	17	2	تكرار	يستخدم البنك برمجيات تربطه بحاسوب العميل في المنزل
				10	26.6	56.5	6.66	نسبة %	
موافق	0.9	2.0		2	6	14	8	تكرار	يستطيع العميل الاستفادة من خدمات مصرفية عن طريق هاتفه النقال
				6.66	20	46.6	26.6	نسبة %	
موافق	1.0	2.4	3	2	8	10	7	تكرار	يستخدم البنك التلفزة الرقمية لتقديم خدمات مصرفية للعميل
			10	6.66	26.6	33.33	23.3	نسبة %	
موافق	0.6	2.2			6	16	8	تكرار	الصراف الآلي GAB/DAB يعمل 24سا/24سا وكل أيام الأسبوع
					20	53.33	26.6	نسبة %	

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول يمكن القول إن جل إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء كانت ب "موافق" بمتوسط حسابي 2.6-2 وانحراف معياري بين 0.6-1 و هذا راجع إلى أن البنوك الخاصة تسعى دائما إلى الاعتماد جميع قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء المتوفرة لديها .

جدول رقم 4/46: تحليل نتائج عينة المستقيمين في البنوك الخاصة

اختبار التأثير-T-TEST	معامل التحديد R ²	اختبار جودة النموذج-F-TEST	تطوير الخدمات المصرفية الارتباط	المتغيرات المستقلة
3,684	0,393	13,573	0,627	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
4,543	0,496	20,635	0,704	إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
3,622	0,384	13,117	0,620	الكفاءة الأدائية العاملة
3,407	0,356	11,605	0,597	استخدام قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بعد حسابنا معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع ثم اختبار جودة النموذج العلاقة باستخدام F ثم حساب النسبة التي يفسرها كل متغير مستقل في التغيير الحاصل في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

في البنك كمتغير تابع وذلك باستخدام R^2 ثم تم التأكد من معنوية تأثير هذه المتغيرات المستقلة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك باستخدام T-test

و يبين الجدول أعلاه معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع ،اختبار جودة النموذج، اختبار التأثير نموذج العلاقات البسيطة بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع .

وقد تم استخراج النماذج الرياضية لعلاقة تطوير الخدمات المصرفية بالمتغيرات المستقلة كما يلي:

جدول رقم 4/47: النماذج الرياضية المستخرجة للبنوك الخاصة

تطوير الخدمات المصرفية	0.34+1.25 البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
تطوير الخدمات المصرفية	0.5+0.96 إستراتيجية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
تطوير الخدمات المصرفية	068+0.61 الكفاءة الأدائية للعمال .
تطوير الخدمات المصرفية	0.41+1.08 قنوات التواصل الالكتروني مع العملاء.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ويمثل الجدول أعلاه معدلات الانحدار الخطي بين المتغير التابع تطوير الخدمات المصرفية والمتغيرات المستقلة

في البنوك الخاصة.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

فيما يلي نقوم باختبار فروض الدراسة المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنك.

الفرضية الأولى:

H 0: لم يؤدي توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات إلى تطوير الخدمات المصرفية

H 1: أدى توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات إلى تطوير الخدمات المصرفية

توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و تطوير الخدمات المصرفية حيث كان معامل الارتباط = 0.62 و هو دال إحصائيا على وجود علاقة ارتباط طردية و كما كانت قيمة الاختبار $F=13.57$ دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 تدل على جودت النموذج -العلاقة بين توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و تطوير الخدمات المصرفية- و تشير قيمة $R^2=0.39$ إلى أن توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تفسر التغيير في تطوير الخدمات المصرفية بنسبة 39% تقريبا و تشير قيمة $T=3.68$ إلى وجود تأثير توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على تطوير الخدمات المصرفية من هنا نرفض الفرضية القائلة لم يؤدي توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات إلى تطوير الخدمات المصرفية

و نقبل الفرضية البديلة :

أدى توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات إلى تطوير الخدمات المصرفية

الفرضية الثانية:

H 0: لم يؤدي توفر إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تطوير

الخدمات المصرفية

H 1: أدى توفر إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تطوير الخدمات

المصرفية

توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين توفر إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تطوير الخدمات المصرفية حيث كان معامل الارتباط = 0,704 و هو دال إحصائيا على وجود علاقة ارتباط طردية و كما كانت قيمة الاختبار $F=20.64$ دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

دلت على جودت النموذج أي العلاقة بين إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تطوير الخدمات المصرفية و تشير قيمة $R^2=0.49$ إلى أن إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تطوير الخدمات المصرفية بنسبة 49% تقريبا و تشير قيمة $T=4.54$ إلى وجود تأثير إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على تطوير الخدمات المصرفية.

من هنا نرفض الفرضية القائلة لم يؤدي توفر إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الى تطوير الخدمات المصرفية.

ونقبل الفرضية البديلة: أدى توفر إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية.

الفرضية الثالثة :

H 0: لم يؤدي توفر الكفاءة الأدائية العاملة إلى تطوير الخدمات المصرفية

H 1: أدى توفر الكفاءة الأدائية العاملة إلى تطوير الخدمات المصرفية

توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 بين توفر الكفاءة الأدائية العاملة و تطوير الخدمات المصرفية حيث كان معامل الارتباط $= 0.62$ و هو دال إحصائيا على وجود علاقة ارتباط طردية و كما كانت قيمة الاختبار $F=13.11$ دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 و تدل على جودت النموذج العلاقة بين توفر الكفاءة الأدائية العاملة و تطوير الخدمات المصرفية و تشير قيمة $R^2=0.38$ إلى أن توفر الكفاءة الأدائية العاملة تفسر تطوير الخدمات المصرفية بنسبة 38% تقريبا و تشير قيمة $T=3.62$ إلى وجود تأثير توفر الكفاءة الأدائية العاملة على تطوير الخدمات المصرفية من هنا نرفض الفرضية القائلة لم يؤدي توفر الكفاءة الأدائية العاملة إلى تطوير الخدمات المصرفية و نقبل الفرضية البديلة:

أدى توفر الكفاءة الأدائية العاملة إلى تطوير الخدمات المصرفية

الفرضية الرابعة :

H 0: لم يؤدي توفر قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء إلى تطوير الخدمات المصرفية

H 1: أدى توفر قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء إلى تطوير الخدمات المصرفية

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين استخدام قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء و تطوير الخدمات المصرفية في البنك حيث كان معامل الارتباط = 0.59 و هو دال إحصائيا على وجود علاقة ارتباط طردية و كما كانت قيمة الاختبار $F=11.60$ دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 و تدل على جودت النموذج العلاقة بين توفر قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء و تطوير الخدمات المصرفية و تشير قيمة $R^2 = 0.35$ إلى أن توفر قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء تفسر التغيير في تطوير الخدمات المصرفية بنسبة 35 % تقريبا و تشير قيمة $T=3.40$ إلى وجود تأثير قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء على تطوير الخدمات المصرفية من هنا نرفض الفرضية القائلة لم يؤدي توفر قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء إلى تطوير الخدمات المصرفية.

و نقبل الفرضية البديلة:

أدى توفر قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء إلى تطوير الخدمات المصرفية.

الفرضية الرئيسية : أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية .

H0 : لم يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية

H1: أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية

من خلال تحليل إجابات عينة الدراسة و التي كانت جل إجاباتها على أسئلة الأبعاد بموافق و كذا دراسة وجود علاقة ترابط و تأثير الأبعاد على محور تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الخاصة لاحظنا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات داخل البنك تربطها علاقة إحصائية طردية مع تطوير الخدمات المصرفية وبما أن جميع الفرضيات الثانوية محققة فإننا نرفض الفرضية القائلة لم يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية و نقبل الفرضية القائلة أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الخاصة.

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

المطلب الرابع: المقارنة بين نتائج البنوك العمومية والبنوك الخاصة

جدول رقم 4/48: نتائج الدراسة بالنسبة للبنوك الخاصة

اختبار	معامل	اختبار جودة	تطوير الخدمات المصرفية	المتغيرات المستقلة
التأثير-T TEST	التحديد R ²	النموذج-F TEST	الارتباط	
3,684	0,393	13,573	0,627	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
4,543	0,496	20,635	0,704	إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
3,622	0,384	13,117	0,620	الكفاءة الأدائية العاملة
3,407	0,356	11,605	0,597	استخدام قنوات التواصل الالكترونية

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

				مع العملاء
--	--	--	--	------------

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

جدول رقم 4/49: نتائج الدراسة بالنسبة للبنوك العمومية

المتغيرات المستقلة	تطوير الخدمات المصرفية	اختبار جودة	معامل	اختبار
	الارتباط	النموذج-F	التحديد	التأثير-T
		TEST	R ²	TEST
البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	0.526	10.202	0.306	3.78
إستراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	0.634	18.19	0.403	4.265
الكفاءة الأداية العاملة	0.426	13.995	0.369	4.412

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

3.927	0.336	10.870	0.536	استخدام قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء
-------	-------	--------	-------	---

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الجدول رقم 50 / 4: مقارنة النموذج بين البنوك العمومية والخاصة

البنوك العمومية	البنوك الخاصة	
تطوير الخدمات المصرفية = 0.138+1.60 البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تطوير الخدمات المصرفية = 0.34+1.25 البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	النماذج
تطوير الخدمات المصرفية = 0.415+1.124 إستراتيجية البنك في الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	تطوير الخدمات المصرفية = 0.5+0.96 إستراتيجية البنك في الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

تطوير الخدمات المصرفية=0.68+0.61	تطوير الخدمات المصرفية=0.19+1.54 الكفاءة
الكفاءة الأدائية للعمال	الأدائية للعمال
تطوير الخدمات المصرفية=0.41+1.08	تطوير الخدمات المصرفية=0.283+1.36 استخدام
استخدام قنوات التواصل الالكتروني مع العملاء.	قنوات التواصل الالكتروني مع العملاء.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال تطبيق منهج الإحصاء الوصفي لدراسة عينة الدراسة الخاصة بالبنوك الخاصة و البنوك العمومية و ذلك بحساب معامل الفا خرونباخ كخطوة أولى للتأكد من صدق و ثبات الاستبانة التي هي أداة الدراسة و لاحظنا أن معامل الفا خرونباخ الكلي بالنسبة للبنوك الخاصة و العمومية يساوي 0.96 و 0.91 و هو قريب من 1 هذا يدل على أن الاستبانة متناسقة الأبعاد و ثابتة إحصائيا .

و كمرحلة ثانية قمنا بتحليل خصائص العينتين على حسب متغير الجنس و الفئة العمرية و المستوى التعليمي و المجال الوظيفي و الخبرة المهنية و كذا التحكم في جهاز الكمبيوتر و لاحظنا أن كل من البنوك الخاصة و العمومية تسعى إلى تحقيق التوازن في توظيف الجنسين باختلاف النسب في كلتا العينتين و كذلك بالنسبة للفئة العمرية حيث اعتمدت البنوك العمومية و الخاصة على فئة من 30 إلى 40 سنة لأنها فئة شبابية قادرة على العطاء و كما اعتمدت البنوك على الفئة ذات المستويات الجامعية بنسب متقاربة و هذا يدل على البنوك الخاصة و العمومية تعتمد على الكفاءات العلمية الجامعية و المجال الوظيفي تقاربت النسبة بالنسبة للبنوك حيث تعتمد كل منها على عرض الخدمات المصرفية و كذلك تعتمد البنوك على أصحاب الخبرات المهنية و بالنسبة للتحكم في جهاز الكمبيوتر فوجدنا أن معظم عينة الدراسة في العينتين تملك مستوى جيد في استعمال جهاز الكمبيوتر.

و كمرحلة ثالثة قمنا بتحليل إجابات العينات الدراسة حول أسئلة الاستبانة فقد لاحظنا أن إجابات كلتا العينتين كانت بموافق و هذا يدل على وجود كل من البنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و كذا وجود إستراتيجية للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات داخل البنك و وجود كفاءة أدائية عاملة داخل البنوك و كذلك اعتماد البنوك على قنوات التواصل الالكتروني مع العملاء .

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

و كمرحلة رابعة و من اجل التحقق من الفرضية الرئيسية و الفرضيات الثانوية بعد حسابنا معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع ثم اختبار جودة النموذج العلاقة باستخدام F ثم حساب النسبة التي يفسرها كل متغير مستقل في التغيير الحاصل في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في البنك كمتغير تابع وذلك باستخدام R^2 ثم تم التأكد من معنوية تأثير هذه المتغيرات المستقلة على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في البنك باستخدام T-test وهذا عند مستوى معنوية $(0.05 \geq \alpha)$.

و يبين الجدولان أعلاه معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع اختبار جودة النموذج اختبار التأثير نموذج العلاقات البسيطة بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع بالنسبة للبنوك الخاصة و البنوك العمومية. و من خلال ما سبق الذكر و بعد تحليل النتائج لكلا العينتين لاحظنا أن البنوك سواء الخاصة أو العمومية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية .

خلاصة الفصل:

توصلت الدراسة الميدانية إلى نتائج عديدة أهمها:

- البنوك الجزائرية تمتلك كوادرات بشرية متخصصة، لعل من أهمها تلك التي تتخصص في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما لدى الموظفين ثقافة في استخدام التكنولوجيات الحديثة لا بأس بها.
- البنوك الجزائرية سواء العمومية أو الخاصة تمتلك إستراتيجية للاستثمار في الأجهزة و المعدات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من حواسيب، وطابعات، ومساحات ضوئية، فاكس، وهواتف، وغيرها كما تقوم بتحديث هذه المعدات باستمرار.
- البنوك الجزائرية العمومية والخاصة تمتلك برمجيات حاسوبية حديثة لتطبيق أعمالها، ولديها أنظمة حماية آلية متطورة تستخدمها لحماية بياناتها المختلفة.
- البنوك الجزائرية العمومية والخاصة تمتلك شبكات متطورة تصل إلى جميع المكاتب وترتبط كذلك بمديرياتها العامة مما يسهل عملية سير الأعمال، والتبليغ عن الأخطاء الحاصلة بصورة دقيقة وسريعة .

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

-تصورات المستقيمين حول مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك محل الدراسة جاءت مرتفعة، إذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات وهذا ما يدل أن البنوك الجزائرية تولي أهمية بالغة لهذا النوع من التكنولوجيات. وأن أبعاد قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي على التوالي حسب أهميتها في البنوك محل الدراسة:

تصورات المستقيمين حول مستوى تطوير الخدمات المصرفية في البنوك العامة محل الدراسة جاءت مرتفعة، وهذا يرجع لإعطاء البنوك العمومية محل الدراسة تطوير الخدمات أهمية بالغة، والوعي بمدى أهمية تحقيق التميز من خلال التطوير لضمان البقاء وأن أبعاد قياس تطوير الخدمات المصرفية هي على التوالي حسب أهميتها في البنوك العمومية محل الدراسة : تفعيل الصيرفة الالكترونية،

التنوع في الخدمات المصرفية و بعد تطوير أداء العاملين ، بعد الابتكار في الخدمات المصرفية وبعد تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة وبعد اختراق السوق .

-هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطوير الخدمات المصرفية في البنوك العمومية محل الدراسة عند مستوى المعنوية ($0.05 \geq \alpha$) وتدلل على علاقة ارتباط قوية، وقد اتضح ذلك من خلال قبول معظم الفرضيات الجزئية الخاصة بهذه الفرضية و من خلال تحليل إجابات عينة الدراسة و التي كانت جل إجاباتها على أسئلة الأبعاد بموافق و كذا دراسة وجود علاقة ترابط و تأثير الأبعاد على محور تطوير الخدمات المصرفية في البنوك العمومية لاحظنا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات داخل البنك تربطها علاقة إحصائية طردية مع تطوير الخدمات المصرفية وبما أن جميع الفرضيات الثانوية محققة، فإن الفرضية الرئيسية: أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية محققة.

-تصورات المستقيمين حول مستوى تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الخاصة محل الدراسة جاءت مرتفعة، وهذا يرجع لإعطاء البنوك الخاصة محل الدراسة تطوير الخدمات أهمية بالغة، والوعي بمدى أهمية تحقيق التميز من خلال التطوير لضمان البقاء وأن أبعاد قياس تطوير الخدمات المصرفية هي على التوالي حسب أهميتها في البنوك الخاصة محل الدراسة : تفعيل الصيرفة الالكترونية، اختراق السوق، التنوع في الخدمات المصرفية ، تطوير أداء العاملين، الابتكار في الخدمات المصرفية وبعد تحسين جودة الخدمات.

-هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطوير الخدمات المصرفية في البنوك الخاصة محل الدراسة عند مستوى المعنوية ($0.05 \geq \alpha$) وتدلل على علاقة ارتباط قوية، وقد اتضح ذلك من خلال قبول كل الفرضيات الجزئية و من خلال تحليل إجابات عينة الدراسة و التي كانت جل إجاباتها على أسئلة الأبعاد بموافق و كذا دراسة وجود علاقة ترابط و تأثير الأبعاد على محور تطوير الخدمات المصرفية في البنوك

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات

المصرفية في البنوك الجزائرية

الخاصة لاحظنا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات داخل البنك تربطها علاقة إحصائية طردية مع تطوير الخدمات المصرفية وبما أن جميع الفرضيات الثانوية محققة، فإن الفرضية الرئيسية: أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية محققة.

في مقارنة إجابات العينتين من البنوك العمومية والخاصة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المذكورة في الاستبيان في تطوير الخدمات المصرفية كانت إجابات العينتين موافق إجمالاً وبمتوسط حسابي وانحراف معياري متقارب جداً.

الخاتمة العامة

بعد تناولنا للجوانب النظرية لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطوير الخدمات المصرفية، واستنادا للدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع، تبين لنا مدى أهمية تطوير الخدمات المصرفية، باعتبارها الضمان لبقاء واستمرار البنوك في بيئة تنافسية. وقد تبين لنا أن تطوير الخدمات المصرفية يعتمد بالأساس على الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها أساس الأعمال الحديثة من خلال توفير البنية الأساسية لها من معدات وبرمجيات وتأهيل العنصر البشري إلى الاستثمار فيها والتواصل الإلكتروني مع العمال. ومن خلال الدراسة الميدانية التي جاءت كمحاولة لإسقاط المفاهيم النظرية على الواقع العملي للبنوك الجزائرية سواء العمومية أو الخاصة، تبين لنا أن مستوى تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتفع.

أولا: النتائج المتوصل لها:

في ضوء مراجعة الأدبيات واستنادا إلى التراكم المعرفي الذي تم التوصل إليه حول متغيري البحث محل الدراسة، استنتجت الباحثة ما يلي:

-تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد الموارد الأكثر أهمية في بيئة الأعمال المعاصرة، بل هي المورد الأساسي، إذ نجد أن البنوك التي تحقق نجاحا ملحوظا في كسب أكبر عدد من العملاء هي التي تعتمد بدرجة كبيرة على تلك التكنولوجيات.

-أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة الدمج بين كل من الحوسبة و الاتصالات و الذي يقوم على فكرة توفير بيئة معرفية لمعالجة البيانات و تبادل المعلومات .

- تفاقم دور التكنولوجيا المصرفية لترقية و تطوير وسائل تقديم المنتجات المصرفية بما يتوافق مع الإيقاع المتسارع لاقتصاد المعرفة.

-إن الاستثمار في أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المورد البشري ، الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات) من شأنه أن يحقق العديد من المزايا للبنوك كتخفيض التكاليف، زيادة الأرباح، الحصول على الجودة وبالتالي تحقيق مزايا تنافسية. إضافة إلى إعادة تقسيم العمل وظهور وظائف جديدة.

-تعتبر تطوير الخدمات المصرفية مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للبنوك في الوقت الراهن، إذ أنها تمثل مكسبا استراتيجيا لتستطيع البنوك مجابهة المنافسة الشرسة .

-الاقتصاد الرقمي يفرض على البنك تطوير خدماته المقدمة لأنه مرتبط بأعمال تفوق الخدمات البنكية التقليدية.

-يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي انه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم في فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

ومن البحث الميداني استنتجت الباحثة ما يلي:

من اختبار وتحليل ومناقشة آراء العينة المدروسة حول طرحنا خلصنا إلى أن :

- أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية ، إذ أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطوير الخدمات المصرفية في البنوك العمومية

والخاصة محل الدراسة عند مستوى المعنوية ($0.05 \geq \alpha$) وتدلل على علاقة ارتباط قوية، وقد اتضح ذلك من خلال قبول معظم الفرضيات الجزئية الخاصة بهذه الفرضية و من خلال تحليل إجابات عينة الدراسة و التي كانت جل إجاباتها على أسئلة الأبعاد بموافق وقد توصلنا إلى :

- لا توجد فروق في تصورات المستقيمين سواء في البنوك العمومية أو الخاصة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية فكلتا العينتين أجمعت على نفس النتائج والتي هي:
- أدت توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية.
- أدت استراتيجيات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية.
- أدت توفر قنوات التواصل الإلكتروني مع العملاء إلى تطوير الخدمات المصرفية.
- رغم جهود الدولة الجزائرية المبذولة في إطار برنامج لتوسيع شبكات الاتصال السلكية واللاسلكية تبقى هذه الشبكات لا تغطي كافة أنحاء الوطن خاصة المناطق النائية، إضافة إلى إن أسعار الاشتراك الشهري ليست في متناول الجميع كما أن نوعية الخدمة متدنية وهذا راجع للتذبذب و الانقطاع المتكرر، وبطء سرعة التدفق.
- تتوفر تكنولوجيا المعلومات في البنوك الجزائرية وهذا لسعيها لعصرنة منظومتها المعلوماتية.
- لازالت البنوك الجزائرية لا تولي أهمية للاستثمار في التكنولوجيا المالية، ولا تواكب التطورات الحاصلة في الساحة الدولية، كما أنها تقدم خدمات الكترونية تكاد تنحصر في خدمات الصراف الآلي وخدمات المقاصة بين البنوك وبين البنوك والبنك المركزي، التحويلات الإلكترونية.
- يعي العمال في البنوك الجزائرية بأهمية تطوير الخدمات المصرفية، كما أنهم يرون أنهم مؤهلون للعمل المصرفي الإلكتروني وهذا يدل على أنهم متقبلون للعمل المصرفي الإلكتروني ولا يجدون فيه صعوبة.
- يرى عمال البنوك محل الدراسة أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير أداء العاملين وفي تجنب الأخطاء واتخاذ القرارات السليمة.
- كما يرى العمال أيضا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدت إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة والتنوع في تقديمها.
- تقديم الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية يتميز بالأمان وهذا لان البنوك تقوم بتخصيص ميزانية لشراء نظم حماية البرمجيات كما يقوم الموظفون بحماية معلومات والبيانات الخاصة بالعميل واستخدام الحماية اللازمة.
- تقوم البنوك محل الدراسة بإجراء دورات تدريبية داخلية و خارجية متخصصة لصالح موظفيها.

ثانيا :التوصيات:

استنادا إلى النتائج المتوصل لها ،قمنا بصياغة التوصيات الآتية:

- تدعيم وتعزيز البنية التحتية للاتصالات من خلال تشجيع وتكثيف الاستثمار في مجال الاتصالات وفتح المجال للمستثمرين الخواص سواء محليين أو أجنبى قصد الحصول على خدمات نوعية .
- استخدام الانترنت ذات التدفق العالي والذي يعتبر عصب الخدمات المصرفية المتطورة.

- ضرورة استقدام والاستعانة بالخبرات الخارجية في مجال العمل المصرفي الالكتروني ومتخصصين في التسويق الالكتروني والعمل الالكتروني .
- ضرورة العمل وفق إستراتيجية تكون واضحة المعالم بالنسبة لكافة عمال البنك ،ترتكز على الاستثمار في العنصر البشري من خلال تكثيف الدورات التدريبية ومسايرتها للتطورات الحاصلة في الساحة المصرفية الدولية والاستثمار في التكنولوجيا المالية كإقتناء موزعات آلية توضع في أماكن عديدة وقريبة للزبون كمحطات المسافرين ،الجامعات والمراكز التجارية .
- رغم أن العمال يرون أنهم في مستوى جيد لتقديم الخدمات المصرفية المتطورة إلا هذا لا يمنع ادارة البنك من تكثيف الدورات التدريبية داخلية أو خارجية خاصة بإحضار متخصصين لديهم خبرة في المجال.

ثالثا:آفاق الدراسة:

في ضوء دراستنا لمجال البنوك وجدنا انه مجال جد واسع وشيق والبحث فيه يتعمق للمستحدثات و للابتكارات الموجودة فيه و لتطويره في الجزائر، وفي وجهة نظرنا يمكن القول انه يمكن إكمال الأبحاث والدراسات كما الأتي في :

- دراسة والتعمق في النقد الافتراضي لأنه عملة المستقبل.
- دراسة الموضوع من وجهة نظر الزبائن .
- التركيز على وسائل الدفع الالكترونية وأيها محبب وأكثر استخدام بالنسبة للزبائن لأنها أيضا وسيلة مستقبلية وأثبتت أهميتها خاصة في حدوث الأزمات وأكبر دليل على ذلك انتشارها الكبير واتجاه كافة شرائح المجتمع لاستخدامها أثناء جائحة كورونا.
- دراسة إدارة محافظ الأنشطة المصرفية الالكترونية.

المراجع

الكتب:

1. إبراهيم سيد أحمد، الاقتصاد الإلكتروني، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، ط1، 2020.
2. احمد بوراس، السعيد بريكة ، أعمال الصيرفة الالكترونية، الأدوات و المخاطر، دار الكتاب الحديث، ط1، القاهرة 2014.
3. أحمد نافع المدادحة ، عدنان عبد الكريم الذيابات، اقتصاديات المعلومات والمعرفة، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
4. أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2008.
5. إيمان فاضل السمراني، هيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الإدارية، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2004.
6. بشار يزيد الوليد، المفاهيم الإدارية الحديثة، ط1، دار الراية، عمان، الأردن، 2009.
7. تامر موسى يونس، شبكات الحاسوب ، دار الراتب الجامعية، بيروت لبنان، 1994 .
8. تيسير العجاردة، التسويق المصرفي، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
9. ثريا عبد الرحيم الخزرجي وشرين بدرى البارودي، اقتصاد المعرفة، الأسس النظرية والتطبيق في المصارف التجارية، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2012.
10. جعفر حسن جاسم، الاقتصاد الرقمي، دار أسامة، الأردن ، 2005.
11. جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا من البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999.
12. جمال داود سلمان، اقتصاد المعرفة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
13. جمانة زياد الزغبى، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، دراسة تطبيقية سلسلة أطروحات الدكتوراه، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2015.
14. جمعية البنوك في الأردن، دليل الخدمات والمنتجات والحلول المصرفية للبنوك التجارية العاملة في الأردن، 2006.
15. جو سروع، العمل الإلكتروني في المصارف بين الضروريات والمحاذير، اتحاد المصارف العربية، جمعية اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2000.
16. حسن حسني، عقود الخدمات المصرفية، دار التعاون للطبع والنشر، مصر، 1986.
17. حسن عماد مكاوي، ليلي حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط4، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2003.
18. حميد الطائي ، أحمد شاكر العسكري، الاتصالات التسويقية المتكاملة ، دار اليازوري، عمان، الأردن ، 2009.
19. رشدي صالح عبد الفتاح، البنوك الشاملة وتطوير دور الجهاز المصرفي المصري، دار الجامعية، مصر، 2000.
20. رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007.

21. سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها، دار النشر للجامعات، الإسكندرية، 2005.
22. سوزان موزي، الثورة المعلوماتية والتكنولوجية، وسياسات التنمية، دار المنهل اللبناني، لبنان، ط1، 2009.
23. سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007.
24. سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، مصر، الدار الجامعية، 2003.
25. شادن اليافي، الإنسان والمعرفة في عصر المعلومات، دار العبيكان، الرياض، 2001.
26. شادي محمود حسن القاسم، مهارات استخدام قواعد المعلومات الالكترونية في المكتبات، أمواج للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2009.
27. صلاح الدين حسن السييسي، التجارة الدولية و الصيرفة الالكترونية النظريات والسياسات، دار الكتاب الحديث، 2014، ط1، مصر.
28. طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.
29. طارق عبد العال حماد، التطورات العالمية وانعكاساتها على أعمال البنوك، الدار الجامعية، مصر، 2001.
30. طارق عبد العال حماد، اندماج وخصخصة البنوك، الدار الجامعية، مصر، 2000.
31. طاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.
32. عادل رزق، دعائم الإدارة الإستراتيجية للاستثمار، الإتحاد المصارف العربية، بيروت، 2006.
33. عبد الرزاق بن حبيب، خديجة خالدي، أساسيات العمل المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015.
34. عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات البنوك من الأساسات إلى المستحدثات الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ط1، 2015.
35. عبد المطلب عبد الحميد، الإصلاح المصرفي ومقررات بازل 3، ط1، 2013، الدار الجامعية.
36. عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات البنوك، ط1، 2005.
37. عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة وعملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، مصر، 2001.
38. عدنان أبو عرفة وآخرون، مقدمة في تقنية المعلومات، ط1، دار جريب للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
39. علاء فرحان طالب وآخرون، المزيج التسويقي المصرفي وأثره في الصورة المدركة للزبائن، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ط2، 2014.
40. عماد الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، ط1، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.
41. عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للنشر والتوزيع، مصر 1999.
42. غسان قاسم، داود اللامي، إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.

43. فضيل دليو، الاتصال مفاهيمي ونظرياته وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
44. محسن أحمد الخضري، التسويق المصرفي، ط1، ايتراك للنشر والتوزيع، مصر، 1999.
45. محمد السعيد خشبة، نظم المعلومات المفاهيم والتحليل، والتصميم، مطابع الوليد، القاهرة، 1992.
46. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2009.
47. محمد الصيرفي، نظم المعلومات الإدارية، ط1، مؤسسة حورس الدولية، مصر، الإسكندرية، 2005.
48. محمد حسين يوسف، محددات الحوكمة ومعاييرها مع الإشارة لنمط تطبيقها في مصر بنك الاستثمار، مصر، جوان، 2007.
49. محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، ط1، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2007.
50. محمد عبد الله علي القحطاني، خالد سليمان عبد الله الغنبر، أمن المعلومات بلغة ميسرة، ط1، جامعة الملك سعود، 2009.
51. محمد علي شمو، التكنولوجيا الحديثة والاتصال الدولي والانترنت، ط1، الشركة السعودية للأبحاث، جدة، 1999.
52. مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد وآخرون، ذكاء الأعمال وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
53. مصطفى يوسف كافي وآخرون، المفاهيم الإدارية الحديثة، مبادئ الإدارة، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
54. منير إبراهيم هندي، الفكر الحديث في إدارة المخاطر باستخدام التوريق والمشتقات المالية ج2، منشأة المعارف الإسكندرية، 2003.
55. منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجني، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجماعي، الإسكندرية، 2005.
56. ناصر دادى عدون، الاتصال ودوره في كفاءات المؤسسة، دار المحمدية الجزائري، 2003.
57. ناظم محمد الشمري، عبد الفتاح عبد الله، الصيرفة الالكترونية الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.
58. هاشم عطية، مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، القاهرة، 2000.
59. هاشم فوزي دباس العبادي، الهندسة المالية وأدواتها بالتركيز على استراتيجيات الخيارات المالية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2008.
60. هاني حامد الضمور، التسويق الخدمات، دور وائل للنشر، الأردن، 2002.
61. هدى حامد قشقوش، جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن، دار النهضة العربية، القاهرة مصر، 1992.
62. هوشيار معروف، تحليل الاقتصاد التكنولوجي، دار جرير للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2013.

63. وائل دبيسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي، ط2، بيروت، لبنان، اتخاذ المصارف العربية، 2010.

المجلات والدوريات:

64. ابراهيم قسم السيد محمد طه، الجرائم الواقعة على أجهزة الصراف الآلي في القانون السوداني و الأردني، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، العدد الثالث، 2014.
65. أديب قاسم شندي، الصيرفة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد السابع والعشرون، 2011.
66. إسماعيل مناصرية، أثر نظم المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات دراسة استكشافية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد التاسع والعشرون، فيفري 2013.
67. الطيب داودي، اثر تحليل البيئة الخارجية والداخلية في صياغة الإستراتيجية، مجلة الباحث، عدد 2007/05.
68. العباشي زرار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي، مجلة الاقتصاد والمجتمع، الجزائر.
69. الهام عطاوي وآخرون، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية، دراسة مقارنة بين البنوك العمومية الجزائرية والبنوك الأجنبية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية، والاقتصادية، المجلد الثاني، عدد5، 2016.
70. بتول عبد علي غالي، دور تطوير الخدمات المصرفية وخصائصها التسويقية في المصارف التجارية دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية العراقية، مجلة المثني للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد7، العدد 4، 2017.
71. بالعزوز بن علي، استراتيجيات إدارة المخاطر في المعاملات المالية، مجلة الباحث- عدد 2009/07، 2010.
72. نائر عدنان قدومي، الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الأردنية،المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية،جامعة العلوم التطبيقية الخاصة،المجلد 11،العدد 2،عمان الاردن،2008.
73. جمال أبو عبيد، الخطة الإستراتيجية للمصرف: إدارة الخطة ومراحلها، المجلد 2011/19، مجلة الدراسات المالية والمصرفية.
74. رعد حسن الصرن، تطوير نموذج الفجوة في قاييس جودة الخدمات المصرفية الى المستوى العالمي، دراسة نظرية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السادس جوان 2004.

75. ريم محمد منصور، اثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفق إطار عمل COBIT على جودة التقارير المالية، دراسة ميدانية في المصارف السورية، مجلة جامعة البعث، المجلد 36، العدد، 2014.
76. زهبة بركان، الاندماج المصرفي بين العولمة ومسؤولية اتخاذ القرار، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 2.
77. سالم عبد الحسن رسن، حسن جمال حسن المعرفة التكنولوجية أداة فعالة في عملية التنمية الاقتصادية "اقتصادات الأسكوا حالة دراسية"، مجلة، الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة واسط، العدد 23، العراق ، 2016.
78. سانجيف رانجان داس، القوة الضخمة للبنائيات الضخمة، مجلة التمويل والتنمية، سبتمبر 2016.
79. سلمان عبود زبار، ناجي صافي ناجي، تقييم تأثير كفاءة تكنولوجيا المعلومات في أبعاد الحوكمة، دراسة ميدانية في عينية من المصارف العراقية، مجلة التقني، المجلد الثلاثون، العدد 4، العراق، 2017.
80. سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19) ، *Les Cahiers du Cread - Vol. 36 - n°03*، 2020.
81. سليمان مصطفى الدلاهمة، أثر مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء نظم المعلومات المحاسبية من وجهة نظر مراجعي الحسابات في المملكة العربية السعودية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد ثلاثون، ج1، جوان 2013.
82. شريف مصباح أبو كرش، المصارف و البطاقات الالكترونية: الفرص و التحديات، دراسة حالة المصارف الفلسطينية، مجلة الدراسات المالية و المصرفية. العدد الثالث، 2014.
83. صالح مفتاح، العولمة المالية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2002.
84. صلاح الدين محمد الفرجابي، مخاطر اختراق المواقع الالكترونية، مجلة المصرفي، بنك السودان المركزي، العدد 83 مارس 2017.
85. صلاح الدين محمد الفرجابي، معوقات تطبيق الصيرفة عبر شبكة الانترنت في المصارف العربية بالتركيز على السودان، مجلة المصرفي، بنك السودان المركزي، العدد 80 يونيو 2016.
86. طارق حمول، التجربة الجزائرية في صيرفة التأمين ودورها في تطوير جودة الخدمات، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد الأول ، المجلد الثالث والعشرون 2015.
87. عباس لحمر وعمار طهرات، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر وسبل اندماجها في الاقتصاد الجديد، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 40، العدد -01، 2018.
88. عبد الحليم سعدي، الأرضية القانونية للاعتماد المستندي الالكتروني، مجلة المفكر، العدد التاسع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
89. عبد القادر بويش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 3، 2005.
90. عبد الرزاق حبار، الالتزام بمتطلبات لجنة بازل كمدخل لإرساء الحوكمة في القطاع المصرفي العربي، حالة دول شمال إفريقيا، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع.

91. عبد العزيز المزيد، ماهر الفائدة من الحوكمة المصرفية في تعزيز مصالح المساهمين، صحيفة مال الاقتصادية على الموقع maaal.com
92. عبد الكريم حساني، جبار بوكثير، قياس فجوة جودة الخدمة في البنوك التجارية، مجلة المالية وحوكمة الشركات، المجلد 3، العدد 2، ديسمبر 2019.
93. عبدالله بن سليمان بن عبد العزيز الباحث، النقود الافتراضية مفهوما وأنواعها وأثارها الاقتصادية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة العدد 1 يناير، مصر، 2018.
94. عبد الله غالم، عمر قريد، مستقبل سوق النقود الالكترونية، مخبر مالية بنوك وإدارة أعمال، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
95. عدنان سعد، الصراف الآلي، اهميته و مزايا و دوره في بيئة مصرفية آمنة، مجلة الدراسات المالية و المصرفية العدد الثالث 2014.
96. عقيل حمزة خبيب الحسنوي و إنعام محسن الموسوي، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تقليل مخاطر تدقيق نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في ظل إطار عمل (COBIT) للرقابة الداخلية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 9، العدد 3، 2017.
97. فاضل عباس كاظم، متطلبات الأخذ بنظام الصيرفة الشاملة في العراق، مجلة القاسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 18، العدد 1، 2016.
98. قريمة دوفي، دور العمل المصرفي الشامل في تحفيز الاستثمار، دراسة حالة بنك دبي الإسلامي، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية العدد الثاني، جامعة عباس لغرور، خنشلة، ديسمبر 2017.
99. كاترين ستيوارت وآخرون، العملات الرقمية ومستقبل المعاملات، RAND Europe، 2017.
100. كريمة بن شنيينة، عبد القادر مطاي، تنافسية البنوك في بيئة الانترنت - دراسة تجربة المملكة العربية السعودية - مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، الجزائر، العدد 17/2017.
101. كمال رزيق، حيدر أحمد عباس، المبادئ الأساسية في تصميم المنتجات المعلوماتية، مجلة الباحث، الاقتصادية، كلية ع.إ. وتجارية وعلوم التسيير جامعة برج بوعريريج، العدد الأول، السنة الأولى، 2014.
102. لامية عراب، عمر بالمامي، حجية التوقيع الإلكتروني في إثبات عملية التحويل الإلكتروني، مجلة معارف، المجلد 16، العدد 1، الجزائر، جوان 2021.
103. مارتن مولا يزن، كل ما يمكن أن يقال عن الثورة الرقمية، مجلة التمويل والتنمية، يونيو 2017.
104. مؤيد الساعدي، وسلمان عبد زياد، جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الإستراتيجية، دراسة ميدانية في عينة من المصارف العراقية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 3 لسنة 2013.
105. محمد عبد الله علي القحطاني، خالد سليمان عبد الله الغنبر، أمن المعلومات بلغة ميسرة، ط1، جامعة الملك سعود، 2009.
106. محمد ناصر إسماعيل وآخرون. البطاقة الذكية وأثرها في التقليل من بعض المخاطر المصرفية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السابع والثلاثون، العراق، 2013.

107. محمود العتيبي، تقييم مستوى حاكمية تكنولوجيا المعلومات في جامعة الطائف باستخدام مقياس كوييت، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 41، العدد 1، 2014.
108. مصعب موسى، مدى التزام المصارف الخاصة السورية بالمبادئ الدولية للحوكمة من وجهة نظرا الأطراف ذوي العلاقة، مجلة جامعة البعث، المجلد 36، العدد 9، 2014.
109. مصطفى بو عقل وآخرون، آليات وقاية المعاملات الإلكترونية في ظل حوكمة تكنولوجيا المعلومات، n° 12/JUIN 2016, les cahirs aleu mecas
110. مقداد أحمد نوري النعيمي، أثر تطبيق نظام الإنتاج في الوقت المحدد في القطاع المصرفي على جودة الخدمة المصرفية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية العدد 90 المجلد 22، 2016.
111. نهى خالد عيسى الموسوي، إساءة خضير مظلوم الشمري، النظام القانوني للنقود الالكترونية، مجلة جامعة بابل، العلوم الانسانية، المجلد 22 / العدد 2، العراق، 2014.
112. نوال بن خالدي، محمد بن بوزيان، النظام المصرفي الجزائري بين معوقات تطبيق نموذج الصيرفة الشاملة ومحدودية الصيرفة التقليدية، Les cahiers du mecas، العدد 12، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2016.
113. هال قاريان، التكنولوجيا الذكية، مجلة التمويل والتنمية، سبتمبر 2016.
114. هشام جبر، استخدام التكنولوجيا في تطوير الخدمات المصرفية، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد الثاني والعشرون، العدد الثاني، يونيو 2014.
115. هشام لبزة، محمد الهادي ضيف الله، واقع وتحديات وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية- جامعة الشهيد حمة لخضر- الوادي، العدد 24، ديسمبر 2017.
- الرسائل الجامعية :
116. حسين ذيب، فعالية نظم المعلومات المصدقية في تسيير حالات فشل الائتمان، دراسة حالة عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة خلال سنة 2010، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم علوم اقتصادية جامعة قاصدي، مباح، ورقلة، الجزائر، 2012.
117. سلوى محمد الشرفا، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008.
118. فراس عدنان عباس الطبطائي، دور تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية لجودة المعلومة في قيمة الأعمال، دراسة مقارنة بين شركتي سيرتيل سوريا وزين للاتصالات العراق، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، سوريا، 2016.
119. فطيمة الزهرة نوي، اثر تطبيق الحوكمة المؤسسية على تحسين أداء البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2017.
120. هدى جبلي، قياس جودة الخدمة المصرفية، دراسة حالة بنك البركة الجزائري، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص تسويق، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010.

121. هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية -دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس-رسالة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير منظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، 2016.
122. وسام مهيب، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة الإدارة الموارد البشرية، (دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية)، مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، الجزائر ، 2012.
- الندوات والملتقيات:
123. إبراهيم بختي ، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء ، المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، الجزائر، 2005 .
124. إبراهيم بورنان عبد القادر شارف، البنوك الشاملة كأحد إقرارات الإصلاح المصرفي، الملتقى الدولي حول الإصلاح المصرفي في الجزائر جامعة ورقلة، 2008.
125. الحاج مداح عرايبي نعيمة بارك، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي، الواقع والآفاق، ملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية، 2011.
126. أمال حاج عيسى، هواري معرج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر ، 23/22 أبريل 2003.
127. خديجة بلعلاء وصورية معموري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول، رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، الجزائر 14/13 ديسمبر 2011.
128. رحيم حسني ، هواري معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية ، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية - واقع و تحديات، الجزائر، 2008.
129. صالح مفتاح، الاتجاهات التظيمية والرقابية الحديث، في البنوك مع الإشارة لحالة الجزائر، الملتقى الدولي حول إصلاح النظام المصرفي، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2008.
130. عبد الرزاق خليل وعادل نقموش، السلطات الإشرافية والعمليات المصرفية الالكترونية ،الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-،الجزائر،2011.
131. علي بن ساحة، أحلام بوعبدلي، نحو تأهيل النظام المصرفي للإندماج في الاقتصاد العالمي، الملتقى الدولي لإصلاح النظام المصرفي، ورقلة، الجزائر، 2008.
132. عمر شريقي، دور أهمية الحوكمة في استقرار النظام المصرفي، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية أيام 20-21 أكتوبر 2009، جامعة فرحات عباس، سطيف الجزائر.

133. غسان سالم الطالب، العملات الورقية وعلاقتها بالعقود الذكية، مؤتمر مجمع الفقه الإسلامي الدولي، الدورة الرابعة والعشرون، دبي، الإمارات العربية المتحدة، 2019.
134. كريمة ربحي، تسويق الخدمات المصرفية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية- الواقع والتحديات، الجزائر، 21-22 مارس 2007.
135. فاطمة الزهرة خبازي، جرائم الدفع الإلكتروني وسبل مكافحتها، الملتقى الوطني، آليات مكافحة الجرائم الإلكترونية في التشريع الجزائري، 29 مارس 2017.
136. ليندة عبدالله، تبييض الأموال عن طريق الاعتماد المستندي الإلكتروني، كتاب أعمال مؤتمر الجرائم الإلكترونية المنعقد في طرابلس، لبنان، يوم 24، 25 مارس 2017، منشور على الموقع www.jilrc.com:
137. محمد يدو، خالد قاشي، إستراتيجية إدارة مخاطر الصرفة الإلكترونية، الملقى العلمي الدولي الرابع حول: عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، عرض تجارب دولية، 2011.
138. مريم بن شريف، الأعمال المصرفية الإلكترونية الرهانات والتحديات، إشكالية الإشراف والرقابة المصرفية، الملتقى العلمي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-، 2011.
- التقارير:
139. الأمم المتحدة، القدرة التنافسية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنطقة العربية، الابتكار والاستثمار E/ESCWA/ICTD/2013/4، الأمم المتحدة، نيويورك، 2013.
140. اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ESCWA، نشرة التكنولوجيا من اجل التنمية في المنطقة العربية 2018، الأمم المتحدة 2019.
141. المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة، الجمعية العامة الدورة السابعة والستون، (تسخير تكنولوجيا المعلومات
142. والاتصالات الأغراض التنمية)، 2012.
143. صندوق النقد العربي، مبادئ حوكمة المؤسسات المصرفية، اللجنة العربية للرقابة المصرفية، رقم 73، 2017، أبوظبي الإمارات العربية المتحدة.
144. مؤسسة التمويل الدولية، دليل المعرفة المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، واشنطن، الولايات المتحدة الأمريكية، 2009.
- وثائق ومنشورات رسمية:
145. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، القانون 03-2000، العدد 48، الصادر في 06 غشت 2000، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

146. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،القانون 18-04،العدد 27،الصادر في 10 ماي 2018،المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد و الاتصالات الإلكترونية.
147. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،القانون 15-04،العدد 6،الصادر في 10 فبراير 2015،المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين.
148. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، المادة 02،من النظام 05-04 ، العدد 2،المؤرخ في 13 أكتوبر 2005.
149. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، المادة 02،من النظام 05-06 ، العدد 26،المؤرخ في 15 ديسمبر 2005.
145. مديرية الإحصاء الدراسات والاستشراف ،وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

المراجع باللغة الاجنبية:

151. Freemont Soete, Technologie d'information et de croissances, EDOCDE, 1989.
152. Mulenders, A, E.DRH, Outil de gestion innovant, Bruxelles, 1é défions, Boech université, 2009.
153. Jean-marie Peretti, gestion ressources humaines, éd vuivert, 10^e édition, Paris, 2007.
154. Robert reix, systèmes d'informations et management des organisations, université montepelier, grego, France, 2009.
155. wardj & feppardj, strategic planning for information systems, Third edition jhon wiley & sonsled, england, 2002
156. Eric Lamaraué ,Management de La Banque,Lear Sou Education, 2 Eme Edition, Paris, 2008.
157. TURBAU AUTHERS, information technology,2er édition, johen wiloy. Sous, inc, 1999.
158. philip kotler, dubois, marketing management, rublic union édition, paris, 2000.
159. PRIMAVERA DE FILIPPI and ARON WRIGHT, Block chain and the Law, The Rule of Code,USA: Harvard University Press, 2018.
160. Mihai Ibanescu ,le rôle de la technologies d'information et communication dans les projets d'innovation,2009.

161. MERBOUHI, S ET NOUFEYLE HADID. LE PAIEMENT ELECTRONIQUE EN ALGERIE. REVUE NOUVELLE ECONOMIE . 2017 .
162. NAZARITEHARNI, M. A. DEVLOPEMENT OF BANKINGCHANNELS AND MARKET SHARE IN DEVLOPING CONTRIES. FINANC INNOV(2020).
163. Chabha BOUZAR , Benhalima AMMOUR ,LA BANCARISATION DANS LE CONTEXTE DE LIBERALISATION FINANCIERE EN ALGERIE, Les Cahiers du CREAD n°95 /2011.

المواقع الالكترونية:

WWW ECL.JEERAU.COM.

<https://fr.statista.com/statistique/489663/nombre-guichets-automatiques-bancaires-france>

www.satim.dz/la-satim/nos-mission

www.giemonetique.dz

<https://www.statista.com/outlook/dmo/fintech/digital-payments/worldwide>

https://www.wikiwand.com/en/Debit_card

<https://www.statista.com/statistics/624320/number-of-visa-debit-cards-globally-usa>

<https://www.investopedia.com/terms/b/bitcoin.asp>

<https://www.coinbase.com/fr/price/litecoin>

<https://time.com/nextadvisor/investing/cryptocurrency/what-is-ethereum>

<https://www.androidauthority.com/what-is-peercoin-868586/>

<https://coinswitch.co/info/novacoin/what-is-novacoin>

<https://jilrc.com/الأمن-المعلوماتي-في-الجزائر->

<https://cointelegraph.com/tags/feathercoin>

<https://www.prnewswire.com/news-releases/e-dinar-coin-revolutionary-new-generation-cryptocurrency-300312695.html>

<https://www.coincenter.org/what-is-zcash>

<https://www.echoroukonline.com>

<https://www.djazairess.com/eldjoumhouria/63467>

<https://www.el-massa.com/dz/news>

www.cgap.org

الملاحق

الملحق -1-

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الموضوع: استبيان مقدم لموظفي البنك حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية دراسة مقارنة في عينة من البنوك العمومية والخاصة في الجزائر

الاخ الكريم، الاخنت الكريمة تحية طيبة و بعد، تقوم الباحثة باعداد دراسة ميدانية حول موضوع دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية -يرجى منكم التكرم بالاجابة على الاسئلة التالية بتمعن وبوضع اشارة (x) في الخانة المناسبة التي تتفق مع رايك كمساعدة منكم على انجاح هذه الدراسة. واخيرا شكرا على مساعدتكم وحسن تعاونكم سلفا.

الطالبة بلحاج نور الهدى

استمارة الاستبانة
المعلومات الشخصية:

1-الجنس

ذكر	<input type="checkbox"/>
انثى	<input type="checkbox"/>

2-العمر

اقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/>
من 30 سنة الى 40 سنة	<input type="checkbox"/>
من 40 سنة الى 50 سنة	<input type="checkbox"/>
من 50 سنة فاكثر	<input type="checkbox"/>

3-المؤهل العلمي

تقني سامي	<input type="checkbox"/>
ليسانس	<input type="checkbox"/>
ماستر	<input type="checkbox"/>
مهندس	<input type="checkbox"/>
دراسات عليا	<input type="checkbox"/>
دراسات عليا متخصصة	<input type="checkbox"/>

4-مجال الوظيفة الحالية

مدير	<input type="checkbox"/>
عرض الخدمات المصرفية	<input type="checkbox"/>

معالجة الخدمات المصرفية

5-سنوات الخبرة

أقل من 5 سنوات	
من 5 سنوات الى 10 سنوات	
من 10 الى 15 سنة	
من 15 سنة فاكثر	

الملحق -2-

رقم	العبرة الخاصة بأسئلة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات					
1	يتوفر البنك على حواسيب متطورة					
2	يستخدم البنك اخر اصدارات نظم المعلومات الحاصلة في الساحة الدولية					
3	يستخدم البنك في تعاملاته شبكة الانترنت والاكسترنانت					
4	سرعة تدفق الانترنت تساعد على العمل المصرفي الالكتروني					
5	اسعار الانترنت في متناول عملاء البنك					
6	اعمال الصيانة الخارجية للانترنت في حالة الاعطاب لا تؤخذ وقت طويل					
	استراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات					
1	يعتبر البنك الاستثمار في التكنولوجيا المالية اولوية					
2	يواكب البنك التطورات الحاصلة في التكنولوجيا المالية في الساحة العالمية المصرفية					
3	يقوم البنك بتحديث اجهزة الاعلام الالي					
4	يخصص البنك ميزانية متجددة لشراء البرمجيات ونظم حماية البرمجيات					
5	يتعاون البنك مع الشركات المتخصصة لاصدار البطاقات الكترونية المختلفة					
6	يتعاون البنك مع المحلات التجارية باستخدام النهايات الطرفية TPE					
	الكفاءة الادائية العاملة					
1	الموظفون في البنك مؤهلون للعمل المصرفي الالكتروني					
2	يعي موظفو البنك بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات					
3	يعطي موظفو البنك اهمية بالغة لحماية للمعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء					
4	يقوم البنك بدورات تدريبية داخلية لصالح موظفيه					
5	يقوم البنك بدورات تدريبية خارجية لصالح موظفيه					
	قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء					
1	يستخدم البنك الهاتف المصرفي لتقديم خدمات مصرفية للعميل					
2	يمتلك البنك موقعا تفاعليا وتبادليا على شبكة الانترنت					
3	يستخدم البنك برمجيات تربطه بحاسوب العميل في المنزل					
4	يستطيع العميل الاستفادة من خدمات مصرفية عن طريق هاتفه النقال					
5	يستخدم البنك التلفزة الرقمية لتقديم خدمات مصرفية للعميل					
6	الصراف الالي GAB/DAB يعمل 24سا/24 سا وكل ايام الاسبوع					

رقم	العبرة الخاصة باسئلة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات					
1	يتوفر البنك على حواسيب متطورة					
2	يستخدم البنك اخر اصدارات نظم المعلومات الحاصلة في الساحة الدولية					
3	يستخدم البنك في تعاملاته شبكة الانترنت والاكسترنات					
4	سرعة تدفق الانترنت تساعد على العمل المصرفي الالكتروني					
5	اسعار الانترنت في متناول عملاء البنك					
6	اعمال الصيانة الخارجية للانترنت في حالة الاعطاب لا تؤخذ وقت طويل					
	استراتيجية البنك للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات					
1	يعتبر البنك الاستثمار في التكنولوجيا المالية اولوية					
2	يواكب البنك التطورات الحاصلة في التكنولوجيا المالية في الساحة العالمية المصرفية					
3	يقوم البنك بتحديث اجهزة الاعلام الالي					
4	يخصص البنك ميزانية متجددة لشراء البرمجيات ونظم حماية البرمجيات					
5	يتعاون البنك مع الشركات المتخصصة لاصدار البطاقات الكترونية المختلفة					
6	يتعاون البنك مع المحلات التجارية باستخدام النهايات الطرفية TPE					
	الكفاءة الادائية العاملة					
1	الموظفون في البنك مؤهلون للعمل المصرفي الالكتروني					
2	يعي موظفو البنك بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات					
3	يعطي موظفو البنك اهمية بالغة لحماية للمعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء					
4	يقوم البنك بدورات تدريبية داخلية لصالح موظفيه					
5	يقوم البنك بدورات تدريبية خارجية لصالح موظفيه					
	قنوات التواصل الالكترونية مع العملاء					
1	يستخدم البنك الهاتف المصرفي لتقديم خدمات مصرفية للعميل					
2	يملك البنك موقعا تفاعليا وتبادليا على شبكة الانترنت					
3	يستخدم البنك برمجيات تربطه بحاسوب العميل في المنزل					
4	يستطيع العميل الاستفادة من خدمات مصرفية عن طريق هاتفه النقال					
5	يستخدم البنك التلفزة الرقمية لتقديم خدمات مصرفية للعميل					
6	الصراف الالي GAB/DAB يعمل 24/سا 24 سا وكل ايام الاسبوع					

الملحق -4-

قائمة المحكمين

2	اسم المحكم	المكان الوظيفي
1	د عبد الرزاق بن زاوي	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير- جامعة بسكرة.
2	د محمد قريشي	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير- جامعة بسكرة.
3	د بن بريكة الزهرة	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير- جامعة بسكرة.

المخلص:

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القلب النابض في كل المؤسسات والمنظمات مهما اختلف نشاطها، و في المجال الاقتصادي وبالتحديد في المؤسسات المصرفية فان الخدمة المصرفية قبل تقديمها للزبائن تمر بعدة مراحل من التطوير، والذي يعبر عن مساهمة البنك لطلبات زبائنه من جهة ومساهمة التطورات الحاصلة في الساحة العالمية من جهة أخرى ، فتطوير الخدمات المصرفية في فلك العولمة المالية والثورة التكنولوجية والاقتصاد الرقمي أصبح مهمة رئيسية في البنوك في مناخ تنافسي يتغير معطياته كل يوم، وقد غيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مفاهيم كانت مستقرة في العمل المصرفي وكان أثرها واضحا خلال الأزمة الصحية كوفيد 19.

وفي القطاع المصرفي الجزائري ومن خلال بنوكه العمومية والخاصة هل أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تطوير الخدمات المصرفية؟ وهل كان لها نفس الأثر في البنوك العمومية والخاصة؟

و قد اختير مجتمع الدراسة عينة من بنوك ولاية بسكرة العمومية والخاصة و استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات حيث تم تحليل عينة حجمها (106) موظف باستخدام برنامج SPSS واستخدمت عدة أساليب إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة وتم الوصول إلى مجموعة من النتائج :

- أن هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة وتطوير الخدمات المصرفية في البنوك العمومية والخاصة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05 .
 - يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك العمومية والخاصة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05 .
 - لا توجد فروق في تصورات المستقيمين سواء العمومية أو الخاصة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية.
- وخلصت الدراسة إلى جملة من الاقتراحات من أهمها: على البنوك الجزائرية العمل ضمن إستراتيجية واضحة المعالم تركز على الاستثمار في العنصر البشري، تدعيم وتعزيز بنية التحتية للتكنولوجيا المالية، منح تسهيلات من طرف الدولة للمستثمرين في قطاع الاتصالات لزيادة حجم وتدفق الانترنت ذات التدفق العالي والذي يعتبر عصب الخدمات المصرفية المتطورة.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الاتصالات، الخدمات المصرفية، البنوك الالكترونية.

Summary:

Information and communication technology is the beating heart in all institutions and organizations, regardless of their activity, and in the economic field, and specifically in banking institutions, the banking services before it is presented to costumers, goes through several stages of development, which expresses the bank`s compliance with the requests of its customers On the one hand, and keeping pace with developments in the global arena from on other hand ,the development of banking services in the context of financial floatation, the technological revolution and the digital economy has become a major task in banks in a competitive environment whose data changes every day, and information and communication technology has changed concepts that were stable in banking work and its impact was clear during the health crisis, Covid 19.

In the Algerian banking sector and through its public and private banks, has information and communication technology led to the development of banking services? Did it have the same effect on public and private banks?

The study population selected a sample of public and private Biskra state banks and used the questionnaire as a tool for data and information collection. A sample size of (106) employees was analyzed using the SPSS program and several statistical methods were used to test the study hypotheses.

set of results were obtained :

- there is a positive relationship with a statistical significance between information and communication technology in the various dimensions and the development of banking services on a moral basis and a statically in public and private banks under study at a significant level of 0.05.

- there is a significant statistically significant role for information and communication technology in different dimensions in the development of banking services in public and private banks under study at a significant level of 0.05.
- are no differences in the perceptions of the respondents ,whether public or private about the role of information and communication technology in the development of services banking.

The study concluded with a number of suggestions, the most important of which are/Algerian banks should work within a well-defined strategy based on investing in the human element, strengthening the technology infrastructure for finance, granting facilities by the state to investors in telecommunications sector to increase the volume and flow of high-flow Internet which is the backbone development banking services.

Key words:

Information technology, communication technology, banking services, electronic banks.