

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



- جامعة محمد خيضر - بسكرة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التجارة

الموضوع

تأثير تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك
الزراعة والتنمية الريفية وكالة بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التجارية

تخصص: تسويق مصرفي

الأستاذ المشرف:

محبوب مراد

إعداد الطالب:

- عرجون رشيد
- رقيق سلمى

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	أستاذ محاضر -أ-	- طاهري طيبة
بسكرة	مقررا	أستاذ التعليم العالي	- محبوب مراد
بسكرة	مناقشا	أستاذ محاضر -أ-	- دريدي أحلام

الموسم الجامعي: 2021 - 2022



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



- جامعة محمد خيضر - بسكرة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التجارة

الموضوع

تأثير تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك
الزراعة والتنمية الريفية وكالة بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التجارية

تخصص: تسويق مصرفي

الأستاذ المشرف:

محبوب مراد

إعداد الطالب:

- عرجون رشيد
- رقيق سلمى

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	أستاذ محاضر -أ-	- طاهري طيبة
بسكرة	مقررا	أستاذ التعليم العالي	- محبوب مراد
بسكرة	مناقشا	أستاذ محاضر -أ-	- دريدي أحلام

الموسم الجامعي: 2021 - 2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸

شكر وعرّفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم ﴿لَا يَشْكُرُ اللَّهُ مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ﴾ صدق

رسول الله

(رواه أحمد والبخاري وصححه الألباني)

أحمد الله عز وجل على منه و عونه لإتمام هذا البحث.

فالشكر أولاً لله عز وجل على أن هداني لسلوك طريق البحث والتشبه

بأهل العلم وإن كان بيني وبينهم مفاوز.

كما أحص بالشكر أستاذي الكريم ومعلمي الفاضل المشرف على هذا

البحث الدكتور "محبوب مراد"، فقد كان حريص على قراءة كل ما

نكتب ثم يوجهني إلى ما يرى بأرق عبارة وألطف إشارة، فله مني وافر الشناء

وخالص الدعاء.

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

أعاني بمرجع، أسأل الله أن يجزيهم عني خيراً وأن يجعل عملهم في ميزان

حسناتهم.

إهداء

لا تحلو الحياة

إلا بطاعتك و لا اللحظات إلا بذكرك و لا تطيب الآخرة

إلا بعفوك و لا الجنة إلا برؤيتك

إلى من بلغ الرسالة و أدى الأمانة و نصح الأمة إلى نبي الرحمة

و نور العالمين محمد صلى الله عليه و سلم

إلى من احمل حبها بين أضلاع قلبي إلى التي علمتني سر الوجود

و أنارت دربي بدعائها إلى أمي الحبيبة

إلى من احمل اسمه بكل افتخار و علمني العطاء دون انتظار

أرجو من الله ان يطيل عمرك و ييقبك بيننا لترى ثمارا

حان قطافها بعد عمر طويل و انتظار شاق إلى ابي العزيز

إلى من قاسمت معهم مشوار حياتي من إخوة و أخوات و أهل أصدقاء

إلى من شاركني مشوار الدراسة و قاسمني هذه المذكرة إلى صديقي الغالي

المرادى بالاسم الذين قاسمت معهم دروب العلم إلى كل من و

سعهم قلبي و لم يسعهم لساني

رشيد

إهداء

إلى من اشم فيها رائحة جنتي و التي جعلت من شقائها راحة
ومن دمعها بسمه، ومن كلامها نصحا، إلى من سقتني زمزما بدعائها
إلى امي الحبيبة اطل الله عمرها
..... إلى أبي العزيز نور العين
..... إلى زوجي الغالي وبناتي قرّة عيني
إلى الذين عاشو معي الحلو و المر و كانوا لي السندو العون إلى اخوتي
و اخواتي إلى كل من قاسمت معهم مشواري الدراسي إلى كل الزميلات و الزملاء
إلى من وسعتهم ذاكرتي و لم تسعهم مذكري
إلى كل من ساعدني من قريب او بعيد، إلى كل من قرا هذه الاسطر و لم يجد
اسمه إلى كل هؤلاء اهدي ثمرة هذا العمل.

سلامي



ملخص

إن العالم يشهد تطورات كبيرة في مجالات عديدة ويعد التطور التكنولوجي من أهمها لما تشهده الثورة العلمية والرقمية للوسائل والتقنيات الحديثة التي أدت إلى تحول الاقتصاد نحو السرعة في تناول ونقل المعلومات بين مختلف الأطراف، وقد ساهم هذا التطور في إحداث تغيير جذري في تقديم الخدمة المصرفية. وفي هذا الإطار سعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة والاستفادة مما تقدمه من إنجازات وأدوات جديدة لتطوير أداء البنوك وهذا ما تم دراسته في هذه الدراسة التي تهدف إلى إعطاء صورة عن مختلف التغييرات والتطورات التي لحقت بالخدمة المصرفية خاصة بعد التطورات التي شهدتها تكنولوجيا المعلومات.

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات، الخدمة المصرفية، تطوير الخدمة المصرفية، الأداء المصرفي، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

Abstract:

The world is witnessing great developments in many fields, and technological development is one of the most important of which is witnessed by the scientific and digital revolution of modern means and technologies that led to the transformation of the economy towards speed in handling and transferring information between various parties. This development has contributed to a radical change in the provision of banking service.

In this context, the Bank of Agriculture and Rural Development sought to use advanced information technology and benefit from its achievements and new tools to develop the performance of banks. .

Keywords: information technology, banking service, banking service development, banking performance, Bank of Agriculture and Rural Development BADR.

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان	الرقم
12	مزايا وعيوب تكنولوجيا المعلومات والاتصال	01

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	العنوان	الرقم
26	دورة حياة الخدمة المصرفية	01
45	الهيكل التنظيمي لبنك بدر وكالة بسكرة	02
53	صفحة خدمة بدر اتصال	03

قائمة الملاحق

العنوان	الرقم
الهيكل التنظيمي لمؤسسة بدر	01
وثيقة طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج	02
وثيقة تعهد بالأمانة العلمية	03

مفتحة

مقدمة

يخجل قطاع الخدمات جزءا كبيرا من النشاطات في العالم اليوم وفي مختلف دول العالم، وقد تأثر هذا القطاع بتغييرات عديدة أدت إلى تطوير تقديم الخدمات، ومن أهم تلك التغييرات التشريعات الحكومية والتطورات التكنولوجية والتغييرات الثقافية والسياسية، وهو ما يمثل تحديات توجب تغيير شكل ومستوى تقديم الخدمات بشكل يستجيب لتوقعات العملاء.

لقد شهدت صناعة الخدمات المصرفية والمالية تغييرا كبيرا خلال العقود القليلة الماضية، بفعل إلغاء الحواجز والقيود التي أتاحها العولمة، والتي فرضت على المؤسسات المصرفية والمالية منها المصارف منافسة شديدة، إذ أن البقاء في السوق أصبح يتطلب التحكم أكثر في الوقت وفي تخفيض التكاليف بفعل تأثير تكنولوجيا المعلومات والتي أصبحت بمثابة سلاح تنافسي، إذ قامت البنوك بتغيير طرق إجراء عملياتها اليومية مختصرة الوقت ومستغلة مواردها البشرية أحسن استغلالا فمثلا تساعد محطات العمل في الموقع الإلكتروني تسريع عمليات اتخاذ القرار فيما يخص عملية منح القروض المصرفية أو إدارة الحسابات.

وأدركت المصارف ما يحققه استخدام تكنولوجيا المعلومات في ممارسة أعمالها اليومية من تحسين تقديم الخدمة المصرفية وبالتالي زيادة القدرة التنافسية للمصرف وزيادة درجة رضا وولاء الزبائن وإشباع حاجاتهم وتلبية رغباتهم وتطلعاتهم، وكذا اكتساب القدرة على التكيف والتميز على المنافسين، ومن وهنا وجب على المؤسسات المصرفية الاستفادة والاستغلال الأمثل من هذا التطور والسعي للانفتاح على العالم الإلكتروني في تقديم خدماتها، وابتكار خدمات إلكترونية جديدة.

أولا: الإشكالية

شهد قطاع الخدمات في الجزائر منذ السنوات الأخيرة حركة تطور وإنعاش اقتصادي كبيرين، والتي تمثلت آثارها بشكل خاص في ظهور الخدمات الجديدة التي تسعى لتقديمها معتمدة في ذلك على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الإدارة وفي وسائل تقديم هاته الخدمات، والقطاع المصرفي مثله مثل باقي القطاعات يسعى لتطوير خدماته وتحسينها من أجل نيل رضا الزبائن، ومن هنا تظهر إشكالية دراستنا والتي تتمثل في:

ما هو تأثير تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية التي يقدمها بنك الفلاحة

والتنمية الريفية وكالة بسكرة؟

ويندرج ضمن هذه الإشكالية أسئلة فرعية أهمها:

- ما هو مفهوم تكنولوجيا المعلومات؟

مقدمة

- ما هي خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات؟
- ما هي مكونات تكنولوجيا المعلومات؟
- ما هي آثار تكنولوجيا المعلومات سواء الإيجابية أو السلبية؟
- ما هي الخدمة المصرفية؟
- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

تنطلق هذه الدراسة من فرضية أساسية مفادها ان بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعتمد بقوة في تطوير الخدمة المصرفية على التطور التكنولوجي، وعلى ضوء هذه الفرضية الأساسية وما تم طرحه من تساؤلات حول موضوع الدراسة وأملا في تحقيق أهداف الدراسة تم صياغة مجموعة من الفرضيات تتمثل فيما يلي :

- يؤدي الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في المصارف إلى إنشاء خدمات مصرفية جديدة.
- يساعد إستخدام تكنولوجيا المعلومات على دعم الخدمات المصرفية الحالية.
- يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في تطوير خدماته المصرفية.

ثالثا: أسباب اختيار موضوع الدراسة.

من أهم الأسباب التي أدت إلى اختيار ودراسة هذا الموضوع مايلي :

- أهمية الموضوع وعلاقته بمجال التخصص.
- الرغبة الشخصية للتعرف والإحاطة بهذا الموضوع نظرا للأهمية التي يحضها بها.
- التطورات التكنولوجية التي شهدتها السوق المصرفي تتطلب إعطاء أهمية كبيرة لتطوير الخدمات المصرفية.

رابعا: أهمية موضوع الدراسة

يمكن استعراض أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- يكتسي هذا البحث مكانة هامة ضمن مختلف البحوث الأكاديمية المقدمة في هذا المجال، باعتبار أن موضوعنا يمس قطاعا حساسا في الدولة (القطاع الاقتصادي والمالي).
- تعتبر البنوك دعامة أساسية للنشاط الاقتصادي من خلال الدور الذي تلعبه في تسهيل التعاملات المالية، إضافة إلى تمويل عمليات الاستثمار بشقيها العام والخاص.
- التحديات الجديدة التي يواجهها القطاع البنكي في ظل مستجدات بيئته الحالية والتي تتسم باستخدام واسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

مقدمة

خامسا: أهداف الدراسة

وتتمثل أهداف الدراسة في:

- توضيح مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمة بالقطاع المصرفي في الجزائر.
- إظهار مشاكل ومعوقات تطوير الخدمة بالقطاع المصرفي.
- استنتاج حلول يمكن أن تساهم في تطوير الخدمة المصرفية بالقطاع.

سادسا: الدراسات السابقة

من بين أهم الدراسات التي مست موضوع بحثنا نجد:

✓ بريش عبد القادر، (2004-2005): التحليل المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة

القدرة التنافسية للبنوك التجارية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر3، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على التحليل المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية من أجل الرفع من القدرة التنافسية للبنوك التجارية.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى أنه أصبح من الضروري تحديث وعصرنة نظام الدفع بالبنوك الجزائرية، وتوظيف استخدام تكنولوجيا الصناعة المصرفية من أجل تدارك التأخر المسجل في هذا المجال.

✓ سماح ميهوب، (2004-2005): الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير في

العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري - قسنطينة -، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى إعطاء صورة عن مختلف التغيرات التي لحقت بالعمل المصرفي خاصة بعد التطورات التي شهدتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعمل البنك على الاعتماد عليها في تقديم خدماته من خلال اتجاهاها إلى العالم الإلكتروني وفي ظل التطورات التي عرفتها التجارة الإلكترونية.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن البنوك تسعى جاهدة إلى تطوير خدماتها من خلال إدخال تقنيات حديثة تضمن لها تقدمها بجودة عالية ودقة وسرعة في الأداء كما أنها تحقق رضا المتعاملين وتحول رضاهم إلى ولاء دائم.

✓ سماح ميهوب(2013-2014): أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي

للمصارف الفرنسية (حالة نشاط البنك عن بعد)، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة

قسنطينة 02، الجزائر.

مقدمة

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مقومات النشاط البنكي عن بعد، وإبراز أسباب ودوافع اعتماد التطورات التكنولوجية الحديثة في مجال المعلومات والاتصال بشكل مستمر من طرف البنوك، ومدى أثر تبني واستخدام هذا النوع من التكنولوجيا على أدائها التجاري والمالي.

من أهم ما خلصت إليه هذه الدراسة هو أن البنوك تهدف من خلال استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحقيق هدفين أحدهما على المدى القصير والآخر على المدى الطويل، فبالنسبة للهدف الأول هو تحسين الأداء التجاري من خلال تحسين جودة الخدمة البنكية، وتخفيض تكاليف الخدمة ومن ثم تحقيق رضا الزبون مما يدعم الحصة السوقية للبنك، أما بالنسبة للهدف الثاني المتعلق بالمدى الطويل هو انعكاس ذلك على ربحية البنك ومن ثم العائد على حقوق الملكية الذي يعتبر الهدف الرئيسي لأي نشاط بنكي.

سابعاً: منهجية الدراسة

من أجل دراسة إشكالية موضوع بحثنا، والإجابة على الأسئلة المطروحة لإثبات أو نفي الفرضيات المعتمدة في الدراسة، تعين علينا إتباع المنهج الوصفي من خلال الاعتماد على الكتب، والمكتبات، والمجلات، والأطروحات التي تناولت موضوع البحث، بغرض تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي اعتمدنا على منهج دراسة حالة حيث قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي من خلال بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة بسكرة.

ثامناً: صعوبات الدراسة

تتمثل هذه الصعوبات في:

- ندرة الدراسات والأبحاث المتعلقة بموضوع بحثنا خاصة الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (تطوير الخدمة المصرفية)
- صعوبة الحصول على بعض المعلومات والإحصائيات الضرورية لإنجاز بحثنا.

تاسعاً: أدوات الدراسة

نظراً لطبيعة البحث، فإن الأدوات التي سيتم استخدامها لعملية جمع المعلومات تتمثل في :

- الدراسة النظرية : تم استخدام المسح المكتبي وذلك من خلال جمع المراجع والوثائق المكتبية التي كان باستطاعتنا جمعها، و الغرض منها الوقوف على ما تناولته المصادر العربية والأجنبية منها. وكذا بعض الدراسات السابقة من خلال بعض رسائل الماجستير و الدكتوراه.

مقدمة

- الدراسة التطبيقية: وتم استخدام المقابلة مع مدير وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة، هذه المقابلة التي ساعدتنا كثيرا في رسم الخطوط العريضة للدراسة، بالإضافة إلى بعض المقابلات الفردية مع بعض موظفي الوكالة الذين ساعدونا كثيرا، كما استعنا ببعض الوثائق الداخلية للمؤسسة. بالإضافة إلى استخدام شبكة الانترنت في بعض الأحيان لجمع إحصائيات أو بيانات أو معلومات أخرى من شأنها إفادتنا في موضوعنا.

عاشرا: هيكل الدراسة

تم تقسيم خطة هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول كما يلي:

- الفصل الأول: سنستعرض فيه مختلف المفاهيم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات من تعريف وتطور، خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات، بنية ووظائف تكنولوجيا المعلومات وفي الأخير آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- الفصل الثاني: في هذا الفصل سيتم التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات بتطوير الخدمة المصرفية من خلال تعريف وخصائص الخدمات المصرفية، أنواع الخدمات المصرفية ودورة حياة الخدمة المصرفية، إضافة إلى تطوير الخدمة المصرفية، وفي الأخير تطرقنا إلى دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية.
- الفصل الثالث: هو الإسقاط التطبيقي للجانب النظري، وقد خصصناه لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ممثلا بوكالة بسكرة، وفيه عرض عام للمديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، من بعدها تعرفنا على الوكالة محل الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

تمهيد:

لقد تعاضم في الوقت الحالي اعتماد المجتمع المنظم على التكنولوجيا بكل أنواعها، حتى أضحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر، نتيجة لدورها الفعال في مختلف الميادين الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، والثقافية، والعلمية،.... وغيرها، وكلما زادت حاجة الإنسان والمنظمات لهذه التكنولوجيا كلما زادت إستمراريتها واستحداثها وبالتالي تطويرها، حيث ظهرت التكنولوجيا كعامل مؤثر في كافة الأنشطة والعمليات، خاصة ما تعلق منها بمعالجة المعلومات ونشرها والتي تعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالا (ICT'S) والتي فجرت ثورة هائلة في نظم المعلومات، وساهمت بذلك في إدماج مختلف الأطراف العالمية في منظومة معلوماتية وإعلامية واقتصادية ومالية واحدة، فجعلت العالم الكبير يبدو كقرية صغيرة. ولقد لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولا تزال تلعب دورا هاما ومحوريا في انجاز أعمال الكثير من المنظمات في مجالاتها الإدارية والمالية والتسويقية والفنية وغيرها، بل وتجاوزت ذلك إلى المساعدة في صنع القرارات وتحقيق التميز والسبق التنافسي سواء على مستوى المنظمات أو على مستوى الحكومات والدول أيضا.

إن الازدهار الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى البلدان المتقدمة أحدث فارقا كبيرا بينها وبين مختلف الدول النامية وسمي هذا الفارق بالفجوة الرقمية، والذي أصبح بمثابة مشكلة مستعصية تواجه البلدان النامية التي سارعت في اتخاذ عدة تدابير واستراتيجيات في سبيل تقليص الفجوة الرقمية.

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى المباحث التالية :

- ✓ المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات
- ✓ المبحث الثاني: بنية ووظائف تكنولوجيا المعلومات
- ✓ المبحث الثالث: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا المعلومات هذا المصطلح الذي ذاع صيته في كل أنحاء العالم، والذي اقترن بعصر وثورة المعلومات، ورغم كثرة استخدامه من طرف المتخصصين والباحثين إلا أنه لم يلق إجماعاً حول مفهومه، خاصة ونحن نحيا في عصر يتميز بالسرعة والتغيير، وضمن هذا المبحث سنتعرف على أهم الجوانب المحيطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: مفهوم وتطور تكنولوجيا المعلومات

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

قبل التطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات، نبدأ بتحديد مفهوم ثورة تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات لنخلص في الأخير إلى تعريف هذه التكنولوجيات التي يصعب إيجاد تعريف موحد لها بسبب تنوعها وتعقدها.

يقصد بثورة تكنولوجيا الاتصالات، تلك التطورات التكنولوجية في مجالات الاتصالات التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين والتي اتسمت بالسرعة والانتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة، إلى الجماهير داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات، وهي تشمل ثلاث مجالات. (جبر و عثمان، 2000، صفحة 108)

1. ثورة المعلومات أو ذلك الانفجار المعرفي الضخم، المتمثل في الكم الهائل من المعرفة
2. ثورة وسائل الاتصال المتمثلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية، وانتهت بالأقمار الصناعية والألياف البصرية.
3. ثورة الحسابات الإلكترونية التي امتزجت بوسائل الاتصال واندججت معها والانترنت أحسن مثال على ذلك.

ومن أجل فهم واستيعاب مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ينبغي بيان هذا المفهوم، فنرى أن كلمة (Technology) قد اشتقت من كلمتين يونانيتين هما (Techno) أي الفن، المهارة، الصناعة، الحرفة .

أما الجزء الآخر (Logy) فهي مأخوذة من كلمة (Loges) والتي تعني العلم أو الدراسة ويترجم البعض كلمة (تكنولوجيا) إلى العربية على أنها التقنية أو التقنيات. (محمد، 2019، صفحة 375)

ويعرفها الدكتور محمد علي الدين بأنها "مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات المفوطة والمصورة" (تومي، 2006، صفحة 52)

عرف Longley and Shain تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها: " عملية امتلاك، معالجة،

تخزين، وبث معلومات نصية أو رقمية أو لفظية، بواسطة مزيج من الحواسيب الإلكترونية والاتصالات السلكية

واللاسلكية، والسينية على أساس الالكترونيات الدقيقة .هي: كافة الأسس والطرق والخطوات المتبعة عند الاتصال، ونشر المعلومات، والقيام بالعمليات الحسابية باستخدام كافة الأجهزة الإلكترونية المعدة لذلك مثل الحاسوب ووسائل الاتصال المختلفة ضمن ثوابت وقوانين علمية وضعت لذلك" (شلالى و أبو الرب، دون سنة نشر، صفحة 5)

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتمثل في "معالجة وتخزين، وإرسال، وعرض، وإدارة، وتنظيم، واسترجاع المعلومات" أقسام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تم تقسيم تكنولوجيا المعلومات إلى قسمين: القسم المادي وهو الأجهزة المستخدمة في عملية الاتصال من أجهزة حاسوبية ومكتبية والهواتف، وصولاً إلى الأسلاك المستخدمة في صنع الشبكات التي يتم وصلها مع كافة الأجهزة لإتمام نقل المعلومة من جهة إلى أخرى. القسم العلمي أو العقلي ويتمحور حول لغات البرمجة، والهندسة الحاسوبية، والذكاء الاصطناعي الذي يعمل على تسيير عملية الاتصال وفق خطوات يتم تحديدها من قبل المسؤول أو المهندس."

✓ يرتكز مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل أساسي على استخدام تقنيات وبرمجيات الحاسب الآلي.

✓ تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من مجموعة واسعة ومعقدة من المكونات المادية وغير المادية (البرمجيات) والشبكات والاتصالات .

✓ تتمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حول ثلاث مراحل أساسية :

➤ أولها جمع المعلومات من مصادرها المختلفة.

➤ وثانيها معالجة هذه المعلومات.

➤ وثالثها بث ونشر المعلومات للجهات المعنية بغية الاستفادة منها.

وفي تعريف آخر فتكنولوجيا المعلومات تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيات الحسابات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات. (عزاز، قرزيرز، و بوقبرين، 2020، صفحة 3)

وفي تعريف شامل لها فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعرف على أنها: "الجهود التي يبذلها الإنسان، وطريقة التفكير التي يستخدمها لنقل المعلومات، المهارات، الخبرات، الأفكار والعناصر البشرية وغير البشرية المتاحة من خلال اكتشاف وابتكار وسائل تكنولوجية تساعد في عملية إيصال المعلومات بكل سهولة، ووضوح ومهارة عبر العمليات الاتصالية التي يتم بمقتضاها تفاعل بين مرسل ومستقبل ووسيط ناقل ورسالة تحتوي على مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار وتوصيل معلومات ومنبهات بين الأفراد عن قضية معينة، وأيضاً يمكن الاتفاق على أن الاتصال هو عملية مشاركة في الأفكار والمعلومات، عن طريق عمليات إرسال وبث للمعنى بطريقة مفهومة، وتوجيهها وتسييرها نحو الآخرين، ليتم استقبالها بكفاءة وفهم واضح، لخلق لاستجابة المرجوة من الآخرين، ولأجل تحقيق هدف معين". (عمارى، 2017، صفحة 27)

الفرع الثاني: تطور تكنولوجيا المعلومات

مما لا شك فيه ان تطور تكنولوجيا المعلومات قد مر بمراحل تاريخية عديدة سواء من ناحية التقنيات والابتكارات أو من ناحية الكتابات التي تناولت هذا الموضوع. (بن بوزيد، 2012، صفحة 69)

ويمكن إيجاز التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن خمسة مراحل أساسية وهي: (حوالد و بوزرب، 2018، صفحة 11)

أولاً: 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 .

ثانياً: مرحلة 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.

ثالثاً: مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة

وتتمثل بظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، الهاتف، المذياع، التلفاز، الأقراص، الأشرطة الصوتية، واللاسلكي، إلى جانب المصادر الورقية المطبوعة، هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

رابعاً: مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة

وتتمثل باختراع الحاسوب وتطور مراحل وأجياله المختلفة، مميزاته وفوائده وآثاره الإيجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.

خامساً: مرحلة 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 بسرعة فائقة وبغض النظر عن الزمان والمكان، وصولاً إلى شبكات المعلومات وفي مقدمتها شبكة الإنترنت.

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اليوم تشكل قاعدة أساسية للتكنولوجيات المعاصرة، فعبّر

اندماج تكنولوجيا الحواسيب ونظم الاتصالات والإنترنت وبرمجياتها وعدم إمكانية الفصل بينها تطورت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستطاعت أن تعزز جميع الميادين، فالتلاقي بين التكنولوجيات المختلفة مكن من إنشاء شبكات معقدة والربط بينها مما يتيح المعالجة والسرعة في نقل البيانات نتيجة لتوفر أحدث وسائل الاتصالات وتوحيد أشمل لشبكاتهما.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات

تعمل تكنولوجيا المعلومات على الحصول على المعلومات الرقمية والمكتوبة واللاسلكية والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها وبما ان هذه التكنولوجيا الحديثة اكتشافها وتطويرها يكون في صالح الفرد الذي يسير ويتابع كل ما يطرح عليه من جديد من اجل الاستفادة منه في حياته اليومية، لذا هناك مجموعة من الخصائص التي تتميز بها تكنولوجيا المعلومات وكذا الأهمية التي تحتويها، وهذا ما سنتطرق إليه ضمن هذا المطلب. (بن خولة و مغراوي، 2017، الصفحات 25-26)

الفرع الأول: خصائص تكنولوجيا المعلومات

تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعدة مميزات وخصائص نذكر منها: (حوالد و بوزرب، 2018، الصفحات 14-15)

أولاً: التفاعلية.

أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبلاً ومرسلاً في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمنظمات وباقي الجماعات، وبإدخال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل: المشاركين بدل المصادر، الممارسة الثنائية، التبادل، ، وغيرها.

ثانياً: اللامهيرية

وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن توجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضاً درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها.

ثالثاً: اللاتزامنية

وهي خاصية تتميز بها هذه التكنولوجيات، حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال واستقبال الرسائل في أي وقت، وهو غير مطالب باستخدام النظام في الوقت نفسه، فمثلاً في نظام البريد الإلكتروني إرسال الرسالة لا يكون في حاجة إلى وجود متلقي لهذه الرسالة، وهذا ما يقصد به التحكم في نظام الاتصال.

رابعاً: الشبوع والانتشار

وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطي لهذه التكنولوجيا الطابع العالمي.

خامساً: قابلية التوصيل

وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع بغض النظر عن البلد الذي تم فيه الصنع، وهذا ما يعبر عنه بالانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل.

سادسا: القابلية الحركية

فهناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان إلى آخر أثناء حركتها مثل الهاتف النقال، بمعنى الانتقال من الأجهزة الثابتة إلى الأجهزة المتنقلة.

سابعاً: سهولة الاستخدام

حيث تتسم وسائل الاتصال الحديثة بسهولة وبساطة التشغيل، ونموذج ذلك جهاز الفيديو، وجهاز الفاكس، وأجهزة الكمبيوتر والإنترنت.

إضافة إلى ما سبق يمكن ذكر مجموعة من الخصائص الأخرى والتي تتمثل في: (الحسبان، 2009، صفحة

91)

أ - **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن متجاورة إلكترونياً.

ب **تقليص الأماكن:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.

ت **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة تفاعل الباحث والنظام.

ث **المنمنمة:** بمعنى آخر أسرع، أرخص... الخ، وتلك هي وتيرة تطوير منتجات تكنولوجيا المعلومات.

ج **تكوين شبكة اتصال:** تتواجد مجموعة من التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والصناعيين وكذا منتجي الآلات، وتسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.

ح - **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلاً تتمتع باستمراريتها عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.

خ **قابلية التحول:** وهي نقل المعلومات من وسط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.

د - **العالمية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم.

الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات

إن المنظمات الحديثة لن تتطور وترتقي إلا بنظم معلومات متقدمة تعتمد على قواعد متكاملة للبيانات الأمر الذي يتطلب منها استيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستخدامها بشكل أمثل في إدارة المعرفة، فالجتمعات اليوم أصبح محور تقدمها هو المعرفة والتقدم العلمي، وبالتالي ظهرت الحاجة إلى توضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير البيانات والمعلومات الدقيقة، ومعالجتها، وجعلها في متناول متخذ القرار في الوقت المناسب،

بالإضافة لدورها في تعريف الأفراد بما يدور حولهم، وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم، وتأتي أهمية تكنولوجيا المعلومات من الاعتبارات الآتية: (تيناوي، 2019، الصفحات 33-34)

توفر تكنولوجيا المعلومات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، والأمية، والتدهور البيئي، والجوع، والمرض.

ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توصيل منافع لإمام بالقراءة والكتابة، والتعليم، والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالا، كما يمكنها نشر الرسائل الخاصة بمحل العديد من المشكلات المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها، أي أن التكنولوجيا جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة، وتبادل المعلومات في أي وقت، وفي أي مكان، نظرا لما تتمتع به من خاصية الانتشار الواسع، وسرعة الأداء، وسهولة الاستعمال، وتنوع الخدمات، وكبر حجم المعلومات المنقولة.

زيادة قدرة الأفراد على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماء ورخاء لجميع سكانه، وهذا الأمر يزداد مع زيادة إمكانية الأشخاص في المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.

تساهم تكنولوجيا المعلومات في التنمية الاقتصادية، حيث أن الثورة الرقمية أدت إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي، وقيام مجتمعات جديدة، هذا على عكس الثورة الصناعية التي شهدتها القرن المنصرم، فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع، والتأثير في حيوية المجتمع، وهذا يعود إلى قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فهي تسمح للناس الوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً.

تمكن تكنولوجيا المعلومات الأشخاص المعزولين من أن يدلوا بدلهم في المجتمع العالمي من أفكار ومشاركات، بغض النظر عن نوعهم أو مكان إقامتهم، كما بوسعها تمكين الأفراد والمجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً، في السابق، ويمكنها أيضا المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.

مما سبق يتضح لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة في تعزيز التنمية البشرية، والاقتصادية، والاجتماعية والثقافية، لما لها من خصائص متميزة أكثر كفاءة وفاعلية من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لمختلف شرائح البشر، وهي متاحة في أي مكان وزمان، وتكلفة منخفضة. كما أنها مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات أو الحكومات، بالإضافة لدورها في تنمية العنصر البشري لما تعرضه من برامج تدريب وتعليم وغيرها.

لذلك من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها واستخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور، من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي والكلبي.

المبحث الثاني: بنية ووظائف تكنولوجيا المعلومات

من خلال هذا المبحث سنتعرف على بنية ووظائف تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتأثر كفاءة وفعالية تكنولوجيا المعلومات بطبيعة المكونات التكنولوجية المستخدمة والقدرة على إدارتها وتشغيلها، وتتضمن بشكل عام خمسة مكونات أساسية هي: (قرون، بوضيف، و العيفة، 2020، صفحة 46)

الفرع الأول: المكونات المادية والبرمجيات

أولاً: المكونات المادية

وتتضمن كافة المكونات المادية (الأجهزة الملموسة في النظام) والمستخدم في إدخال ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات وتتكون من:

أ - وحدات الإدخال

وهي حلقة الوصل بين الحاسوب وبين المستخدم، وتقوم بتلقي البيانات من الوسط الخارجي إلى وحدة المعالجة المركزية وتتكون من وسائل الإدخال المباشرة مثل: لوحة المفاتيح، القلم الضوئي، الصوت، الفأرة، قارئ الحروف الضوئي، عصام التحكم اليدوي، .. إلخ.

ب وحدة المعالجة المركزية

وتمثل هذه الوحدة الجزء الرئيسي من منظومة الحاسوب التي يتم فيها معالجة جميع البيانات الداخلة لتوليد المخرجات المطلوبة والتي تتكون من وحدة الحساب والمنطق، وحدة التحكم، وحدة الذاكرة الرئيسية.

ت وحدة الإخراج

تؤدي مهمة إيصال الحاسب للوسط الخارجي لنقل النتائج المتولدة عن عمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية إلى الجهات المستفيدة، وأهم هذه الوسائل الشائعة: الشاشة المرئية، الطابعة، الأشكال البيانية، الوسائل المغنطة، المصغرات الفيلمية ... إلخ.

ث وحدة الذاكرة الثانوية (المساعدة)

وتستخدم لأغراض تخزين مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة بسبب محدودية الطاقة الاستيعابية الذي يحتم إضافة الذاكرة الثانوية ومن أهم الوسائط الشائعة: الأشرطة المغناطيسية والأقراص المغناطيسية.

ثانيا: البرمجيات وتطبيقات البرمجيات

وتعرف كما يلي:

أ - البرمجيات

هي عبارة عن جميع المجموعات والتعليمات الخاصة بمعالجة المعلومات، والتي يمكن تصنيفها إلى: نظام البرمجيات: مثل برامج نظام التشغيل، والذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب.

ب تطبيقات البرمجيات

وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي (بواسطة المستخدم النهائي) مثل برامج التخزين، برنامج الرواتب، برنامج معالجة الكلمات.

الفرع الثاني: الاتصالات والبيانات والأفراد

أولاً: الاتصالات.

يرتبط مفهوم الاتصالات في الوقت الحاضر بوسائل نقل الاتصالات الحديثة المتطورة وظهور العديد من الشركات العملاقة التي تتعامل مع هذا المجال المهم، ويتضمن مفهوم الاتصالات شبكات الاتصالات والمحطات ومعالجات الاتصالات وبعض الأجهزة المتصلة ببعضها البعض بواسطة وسائل الاتصال المتعددة والبنية التحتية وتعرف على أنها التركيبة التي تشمل التسهيلات للتقنيات والإجراءات القانونية التي تساند الاتصالات من خلال استخدام الأجهزة والبرمجيات والكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال التي تربط بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة وتشمل الاتصالات الأجهزة والمعدات مثل: خطوط الهاتف، المايكروويف، الكابلات الأقمار الاصطناعية للاتصالات، المحطات الطرفية، أجهزة ربط الشبكات، وتعد الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) إحدى شبكات الاتصال العالمية.

ثانيا: البيانات.

تشير إلى الأشياء، الحوادث، النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيله أو تخزينها، ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث لا تصلح للتوصيل إلى معنى معين وتخزن في قاعدة للبيانات التي تحتوي على بيانات مرتبة بشكل معين بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها، ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال أهمها:

- أ - البيانات العددية المجهائية: والتي تتكون من أرقام وحروف مثلا لمعاملات التجارية.
- ب للبيانات النصية: والتي تستعمل في الاتصالات الكتابية.
- ت للبيانات البيانية: الصور والأشكال البيانية وما شابهها.
- ث للبيانات الصوتية: كصوت الإنسان.

ثالثا: الأفراد

وهما الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين للنظام، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات على أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يعزى إليهم أسباب أغلب حالات الفشل في النظام، ويمكن تصنيفهم إلى:

- أ - المتخصصون: من محلي ومصممي النظم، المبرمجين، مختصوا تشغيل الأجهزة وصيانتها، والمتخصصون في تقنيات الاتصالات، وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.
- ب للإداريون: يشارك في إدارة النظام، مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام (من المحاسبين، رجال البيع، مهندسين، كتبة الحسابات، مدراء، مستهلكين). (قرون، بوضياف، و العيفة، 2020، الصفحات 47-48)

المطلب الثاني: الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات

تختص تكنولوجيا المعلومات بجملة من الوظائف المنبثقة من المكونات السالفة الذكر وهذه الوظائف يمكن اختزالها في العمليات الأساسية الآتية: (جمعة، دون سنة نشر، الصفحات 46-47)

الفرع الأول: الحصول على البيانات والمعالجة

أولا: الحصول على البيانات

تعد هذه الوظيفة هي الأول التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس البيانات وتجميعها، وأن جمع البيانات هي عبارة عن تحصيل البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والأحداث الأخرى الخاصة بالبيئة الخارجية وإعدادها

للمعالجة من خلال إدخال البيانات وتسجيلها وتخزينها ويقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط مادية كالورق أو إدخالها مباشرة إلى الحاسوب بواسطة الأفراد العامل ينفي النظام، وتعد الدقة والجودة من الأمور المهمة في عملية إدخال البيانات بصورة صحيحة ويتوقف عليهما دقة وجودة مخرجات النظام.

ثانياً: المعالجة

ويقصد بها إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها إلى معلومات إذ تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها وتركيبها وتشمل المعالجة على عمليات متعددة كمعالجة المعلومات، ومعالجة الكلمات والوثائق المستندة إلى النصب ما في ذلك التقارير والأخبار والمراسلات، ومعالجة الصور والأصوات.

الفرع الثاني: الخزن والإرسال

أولاً: الخزن

لخزن المعلومات هو مكون أساسي لنظم المعلومات، فالخزن عبارة عن نشاط نظام المعلومات تحفظ فيه البيانات والمعلومات بشكل منظم لاستعمالها مخرجات حين يحتاجها المستخدم، وإن الخزن يساعد الحواسيب على المحافظة على البيانات والمعلومات لاستعمالها في وقت لاحق.

ثانياً: الإرسال

ويقصد به إرسال المعلومات من موقع إلى آخر وذلك باستخدام واعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية أو غير ذلك.

المبحث الثالث: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والشبكات الداعمة لتكنولوجيا المعلومات

سنستطرق من خلال هذا المبحث إلى الآثار الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات وأيضاً الشبكات الداعمة لهذه التكنولوجيا

المطلب الأول: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

يمكننا ذكر أهم المزايا والعيوب المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجدول التالي: (غربي و خالد،

2018، الصفحات 50-61)

جدول رقم (01) : مزايا و عيوب تكنولوجيا المعلومات والاتصال

عيوب	مزايا
✓ هي وسائل أقل اجتماعية وعاطفية	✓ جلب الرفاهية والراحة للمستخدمين
✓ تقضي على لم شمل الأفراد من خلال ما	✓ تحقيق وفورات في الجهد والمال
نراه من احتواء هذه البرامج للأفراد وانعدام	✓ توفير المعلومات والبرامج التعليمية
أواصر التأزر والتأخي والمحبة	✓ إتاحة العديد من الفرص والخدمات
✓ الغزو الثقافي والمعرفي وانهمار قيم وعادات	المختلفة

الشعوب ✓ جعل الافراد في معزل عن العامة	✓ سرعة استقبال البيانات وإتاحة المعلومات ✓ تزيد من المعرفة والتعليم لدى أفراد المجتمع ✓ تقليص البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي ✓ تساعد في علاج قصور أوجه التعليم التقليدي
---	--

المصدر: (غربي و خالد، 2018، صفحة 56)

هذه المزايا والعيوب (الآثار السلبية والآثار الإيجابية) سنتطرق إليهما بالتفصيل من خلال مطالب هذا المبحث.

الفرع الأول: الآثار الايجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات

من بين المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات، نذكر مايلي: (يزغش، 2009، صفحة 73)

- ✓ تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين، الخ.
- ✓ تحسين التوظيف الداخلي بالمؤسسة.
- ✓ التخفيض من الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية.
- ✓ وسيلة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات.
- ✓ العمل مع فرق خارجية.
- ✓ التفاعل مع تحركات المنافسين بعدم التأخر.
- ✓ الابتكار والتجديد بدون انقطاع للبقاء في الخدمة.
- ✓ ركيزة الإبداع والتنمية وخلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة، ميزة تنافسية، الخ.
- ✓ تسمح بتقديم خدمة للزبون.
- ✓ إنشاء علاقات مثالية مع الموردين وانفتاح كبير على المحيط.
- ✓ انتشار وتوسع التجارة الإلكترونية.
- ✓ وسيلة هجوم ومنافسة بالنسبة للمؤسسة، إذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية إلى الأسواق العالمية.

الفرع الثاني: الآثار السلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات

إن القدرة الهائلة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال التي عملت على تحسين قدرات الفرد التكنولوجية في التطور على أكثر من صعيد مثلت هذه التكنولوجيا دور في تقديم المعلومات والانفجار المعلوماتي في سرعة الرسائل ونشرها، إلا أن هذا التطور ساهم في خلق العديد من المشاكل في حياة البشر وما سببته هذه التكنولوجيا في مخاطر ومن أهم السلبيات نجد: (بن عائشة و عدة، 2015، صفحة 35)

✓ ظهور الفجوة المعرفية بين الدول المسيطرة على هذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها وهو ما أجده اليوم بين الدول الغربية مثلاً وأوروبا وأمريكا والدول العالم الثالث، فإن هناك احتمال زيادة تهميش الدول والعالم الثالث وزيادة العزلة الثقافية إن لم تسارع هذه الدول إلى المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الإعلامية والاتصالية.

✓ أيضاً كان للاندماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمعلومات في منظومة واحدة هو احد الأدوات الرئيسة للعملة الراهنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية، أيا كان القرار سوء كان التأييد أو الرفض فان ذلك لا يغير في الأمر شيئاً وهذا ما يجعل الناس في مختلف أنحاء العالم لا يتنفسون هواء جماعياً.

✓ لقد عملت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على تكريس وإشاعة قيم الاستهلاك الغربي والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع في وقت لم يعد هناك مجالاً للحياة الخاصة للفرد في ضل التطور الهائل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وقد تحولت قيمة الإنسان في خضم ذلك إلى الميراث المكشوفة على وسائل الإعلام والاتصال حيث تحولت ميادين الحياة إلى شيء مرئي مسموع للاستهلاك ويتضمن المشهد كل من السلع المادية والمرئية عن السلع.

✓ تدل العديد من المؤشرات أن تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسير إلى انعدام أو وشوك انعدام استطاعت أي فرد أوجهة معنية من التحكم في تدفق المعلومات سواء كانت الجهة المعنية سياسية أو دينية أو اجتماعية. (حسن، 2002، صفحة 226)

وهذا ما قد يضر بدرجة كبيرة في الأجيال القادمة في ثقافتها وعاداته والقيم الاجتماعية، لان هذه الوسائل الإعلامية والاتصالية تحمل الكثير من المعلومات والبيانات التي تعمل على تدمير الأخلاق والمبادئ للأطفال والشباب على حدا سوى وهذا يعود لانعدام الرقابة كما ساهمت التكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام والاتصال في تكسير اللغة العربية الفصحى، بحجة التيسير والبساطة في فهم الرسائل حيث تم الخلط بين المصطلحات حتى أصبحت هذه المصطلحات تزاخم اللغة العربية، وساعدت بظهور الكتابة الركيكة والتغيرات الغامضة غير المحددة المعني مما ساهم في اضمحلال الفكر. (عبد النبي، 1990، صفحة 86)

في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبح العالم يسير نحو نمط المجتمعات الغربية وهذا من خلال نقل قيم المجتمع الغربي المتمثل في الأوروبي والأمريكي القومي ليصبح القدوة والمثل، وفسح المجال لترويج للإيديولوجيات الفكرية الغربية وفرضها في الواقع من خلال السياسة الإعلامية الغربية، وهذا ما كرسته العديد من الدول بضغط على الشعوب الأخرى من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتطورة اليوم. (البياتي، 2006، صفحة 88)

تحولت حياة الفرد إلى شيء مرئي أو مسموع للاستهلاك، ويتضمن المشهد كلا من السلع المادية المرئية والصورة المادية عن السلع حيث أصبح المشهد في هذه الحالة لغة لسلعة وتقنية مرئية وهذا الواقع بسلب الوجود الإنساني من المعنى الحقيقي بل يتجاوز ذلك إلى الوجود بالحصول ويصبح المرئي هكذا أكثر أهمية من الحقيقة المعاشة ذاتها. (عزي، 2003، الصفحات 140-142)

لعبت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التأثيرات الصحية وهذا على الجانب السيولوجي والفيزيولوجي والنفسي للأفراد، فتجد العديد من الأمراض سببها الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيات ومن الأمراض نجد العزلة الاجتماعية التي تحصر الفرد في مجتمع افتراضي يخلو من العامل الاجتماعي كما نجد أيضا من الأمراض والاكتئاب وضعف البصر والإرهاق والقلق وهو ما تثبته العديد من الدراسات الغربية في هذا المجال.

المطلب الثاني: الشبكات الداعمة لتكنولوجيا المعلومات

الفرع الأول: تعريف الشبكة:

يمكن تعريف الشبكة على أنها "وسيلة ربط بين أجزاء تتعلق ببعضها، تجمع بينها وظيفة مشتركة، وهي نظام أو قنوات أو خطوط تقوم بربط عدة خطوط ببعضها وتدعى هذه النقاط بالعقد (Nodes)، فهي منطلق جميع تطبيقات التجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية باعتبارها حلقة ربط بين الحواسيب مع أدوات وبرامج مخصصة للعمل الشبكي. (بوكحيل، 2018، صفحة 14)

الشبكة هي عبارة عن مجموعة من التجهيزات المترابطة فيما بينها عن طريق قنوات اتصال، حيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة، وتتكون الشبكة من قسمين رئيسيين: ناقل ومنقول، فالقسم الناقل شيء حتمي وهو يشمل على التجهيزات وقنوات الاتصال، أما القسم المنقول فوجوده ضروري لعمل الشبكة لكنه غير حتمي لإقامة وتنصيب الشبكة. (الهوش، 2007، صفحة 149)

الفرع الثاني: أنواع الشبكات:

ويمكن حصر أهم أنواع الشبكات كالتالي: (بوكحيل، 2018، الصفحات 14-15)

أولاً: حسب شكل الشبكة.

- أ - الشبكة النجمية: وتعد أبسط الشبكات حيث تأخذ شكل نجمي.
- ب - الشبكة الحلقية: تصل الشبكات معا بحلقة مغلقة تأخذ شكل حلقي.
- ت - الشبكات الخطية: تترابط الأجهزة ومحطاتها بواسطة كابل اتصال خطي مفتوح الطرف ومزدوج الاتجاه.

ث - للشبكات اللاسلكية: تمثل نظاما مرنا لتوصيل البيانات تستخدم كبديل للشبكة السلكية، حيث تتسم بالبساطة والمرونة في التركيب والسرعة، كما أنها منخفضة التكلفة وسهلة النقل.

ثانيا: حسب نطاق التغطية.

أ - الشبكات المحلية: تدعى الحواسيب المرتبطة ببعضها في منطقة جغرافية واحدة بشبكة منطقة محلية، حيث تعود ملكية هذه الشبكات لمؤسسة واحدة تكون مكاتبها في نفس الموقع أو البناء ضمن حرم واحد.

ب - للشبكات الإقليمية: هي شبكات تربط بين عدة شبكات موجودة في مناطق متباعدة إقليميا، حيث تمتد هذه الشبكات ضمن مدينة أو دولة أو قارة أو حتى عبر الكرة الأرضية.

ثالثا: حسب نوعية الاستخدام.

نجد ثلاثة أنواع من الشبكات هي:

أ - شبكة الانترنت: وتسمى أيضا بشبكة المؤسسة الخاصة وهي عبارة عن شبكة مصممة لخدمة الحاجة إلى المعلومات داخل المؤسسة.

ب - شبكة الإكسترانت: وهي امتداد لشبكة الانترنت الخاصة بالمشروع ولكنها تعمل عكسها إذ صممت بشكل يلبي احتياجات المستفيدين من خارج المشروع والمحولين فقط مثل موظفي المشروع، الزبائن، المورد.

ت - شبكة الانترنت: هي شبكة لعدد كبير من الشبكات العالمية المحوسبة التي تربط عدة ملايين من الأفراد والمؤسسات فهي أكبر طريق سريع للمعلومات في العالم . حيث تمتاز بسهولة التنقل وانسياب ومرور البيانات والمعلومات والمعارف عبر الشبكة، إذ تعد هذه الشبكة بلا منازع شبكة الشبكات أو الشبكة الأم التي ضمت في جوفها الآلاف من الشبكات لتبادل المعلومات.

خلاصة:

يعتبر كل من مفهوم الإعلام والاتصال من مخرجات ثورة المعلومات والعملة المالية التي أدت إلى الانتشار الواسع للتكنولوجيا، فقد أصبحت المعلومات قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة بما فيها المؤسسات، وباتت مختلف عمليات ونشاطات المؤسسة تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات المتوافرة لديها، ولا تستطيع هذه المؤسسات جمع وتخزين المعلومات وتحليلها ونشرها والاستفادة منها بدون توفر أساليب وتقنيات حديثة ومتطورة، وهنا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات.

لقد كان لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأثر الواضح على قطاع المصارف والتي شكلت عملاً مساعداً لتنمية العمل المصرفي، فهي تعتبر أداة فعالة على إحداث تغييرات جذرية في أنشطة المصارف وأعمالها وفي مختلف هياكلها التنظيمية، حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات على تبسيط وتسريع العمليات والمعاملات المصرفية وأصبحت جزءاً لا يتجزأ من الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن.

ومن خلال الفصل التالي سنتعرف أكثر على أهمية وعلاقة تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمصارف ودورها في تحسين الخدمة المصرفية.

الفصل الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات بتطوير الخدمات المصرفية

تمهيد:

تمثل الخدمات المصرفية أحد أهم الأنشطة الاقتصادية في أي دولة، وقد عرفت هذه الخدمات مجالا كبيرا من التغيير والتطور بفضل تكنولوجيا المعلومات الحديثة التي تبتتها المصارف من خلال تنويعها وتحديثها حسب ظروف ومتطلبات السوق وطبيعة المنافسين من أجل كسب أكبر عدد ممكن من الزبائن.

يجب على كل مصرف أن يواصل تقديم خدمات جديدة لسبب مهم وهو أن الخدمات الموجودة سوف تدخل مرحلة الانحدار، والخدمات تحمي وتنمي المبيعات، بالإضافة إلى أن المستهلكين يرغبون في خدمات جديدة والمنافسين يعملون لإشباع هذه الرغبات.

وبناء على ما سبق سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى:

- ✓ المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمات المصرفية
- ✓ المبحث الثاني: مجالات تطوير الخدمات المصرفية
- ✓ المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمات المصرفية

عرفت الخدمة المصرفية مجالاً كبيراً من التطور بفضل التكنولوجيا الجديدة التي أضافت إليها العديد من التقنيات للحفاظ على الزبون الحالي، والسعي لجلب زبائن جدد من خلال الأداء الحسن لها وتحقيق الجودة المتوقعة، وباعتبارها عنصراً هاماً من عناصر المزيج التسويقي المصرفي تضيف الخدمة بخصائصها تميزاً عن باقي العناصر المشكلة له (بن أحمد، 2012، صفحة 3)، ومن خلال هذا المبحث سنتعرف على الخدمة المصرفية أكثر.

المطلب الأول: تعريف وخصائص الخدمات المصرفية

تعتبر الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف من أهم عناصر المزيج التسويقي حيث تظهر أهمية هذا العنصر في أن الخدمات المصرفية تمثل الأداة التي يعتمد عليها المصرف في إشباع رغبات عملائه وفي تحقيق أهدافه، ومن خلال هذا المطلب سنتعرف على مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية.

الفرع الأول: تعريف الخدمات المصرفية

ونذكر عدة تعاريف من بينها مايلي :

التعريف الأول: الخدمة المصرفية هي: "مجموعة من المهارات الشخصية و المستلزمات المادية و الأعراف و القواعد القانونية التي يتم عرضها و إنتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون لاتخاذ القرارات المالية الرشيدة (البكري و الرحومي، 2008، صفحة 82)"

التعريف الثاني: "وتعرف كذلك على أنها مجموعة الخدمات التي يقدمها المصرف لعملائه وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للمصارف وهي الإيداع، الائتمان وخدمات الاستثمار (بريش، 2005، صفحة 231)"

التعريف الثالث: "هي مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية و الائتمانية الحالية والمستقبلية، والتي تشكل في الوقت نفسه مصدراً لربحية المصرف وذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين (الحداد، 2012، صفحة 220)".

التعريف الرابع: "تعرف الخدمة المصرفية على أنها مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية) و غير الملموسة (غير الحقيقية) المدركة من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية التي تعتبر في الوقت نفسه مصدراً لربحية الخدمات المصرفية، و يتصف مضمون الخدمة المصرفية بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة.

التعريف الخامس: الخدمة المصرفية هي "منتجات غير مادية تقدم من قبل المصرف للزبون، فيعتبر الزبون أن الخدمة المصرفية مصدراً لإشباع جزء من حاجاته ورغباته، أما في نظر المصرف فهي مصدر للربح وتحقيق أهدافه الإستراتيجية، إلا أن المفهوم الحديث للتسويق أضفى شيئاً من الشمول من خلال نظرتة للخدمة المصرفية التي تكمن قيمتها أو جوهر المنفعة المترتبة عنها في التجربة التي يعيشها الزبون (معلا، 1994، صفحة 16)".

يحمل تعبير الخدمة المصرفية مفهومين أساسيين:

- ✓ المفهوم الأول تسويقي: كونها مصدر لإشباع احتياجات و رغبات الزبائن.
- ✓ المفهوم الثاني منفعي : و يتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من خلال استخدامه للخدمة المصرفية.

أما المنتج المصرفي فيقصد به: خدمة أو حزمة من الخدمات التي غالبا ما تقدم إلى عميل واحد من قبل بنك واحد و غالبا ما تستهدف سوقا معينة (عبد الرحيم، 2011، صفحة 5).

ويمكن إعطاء تعريف شامل للجودة المصرفية على أنها: البحث عن احتياجات عملاء المصرف ورغباتهم من مصادر المعلومات المتعددة، ومن ثم العمل على تلبية هذه الاحتياجات و الرغبات ضمن موارد المصرف و قدراته، و متابعة تطور هذه الاحتياجات، وتوفير التغذية الراجعة في حالة حدوث خلل أو خطأ عند الوفاء بهذه الاحتياجات (عطاي، 2015، صفحة 30)

الفرع الثاني: خصائص الخدمات المصرفية

تنطبق خصائص الخدمات بشكلها العام على الخدمات المصرفية ولكنها تختلف عنها بالأنشطة والإجاءات المتبعة لتقديم الخدمة المصرفية وطريقة الأداء العاملين والمعدات المستخدمة في تقديمها، كذلك تختلف من حيث طبيعة المستفيدين واختلاف حاجاتهم ورغباتهم وطبيعة المنافع التي يرغبون في الحصول عليها. وفيما يلي نستعرض خصائص الخدمات المصرفية:

أولا: اللاملموسية

الخدمة المصرفية غير ملموسة، وهذا ما يشكل صعوبة بالنسبة للموظفين في تقديمها، حيث أن العميل لا يمكنه التماس المنافع التي تحققها له هذه الخدمة، وبالتالي لا يمكنه معرفة جودتها إلا أثناء اقتنائها، ولهذا ركزت المصارف على تعزيز جهودها الترويجية والتي من شأنها خلق صورة ذهنية جيدة عن المصرف لدى العميل، هذا بالإضافة إلى ضرورة حرص على تطوير الذي تقوم به العلاقات العامة في المصرف وتدريب الموظفين، خاصة في ظل اشتراك العميل في إنتاج الخدمات المصرفية (زقاي، 2010، صفحة 58).

ثانيا: عدم إمكانية فصل الخدمة

وتسمى أيضا بخاصية التكاملية إذ لا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها، سواء كان المقدم شخصا أو آلة لأن وقت إنتاجها هو نفسه وقت استهلاكها وذلك لتلازم عمليتي الإنتاج والاستهلاك العميل هنا يكون في اتصال مباشر مع مقدم الخدمة.

ثالثا: التباين عدم التجانس

تقدم الخدمة المصرفية لا يأخذ شكلا محددًا حيث تختلف طريقة تقديم الخدمة المصرفية ودرجة تفاعل موظف المصرف من عميل إلى آخر.

رابعاً: سرعة التلف "الهلاك"

أي غير قابلة للتخزين أي لا يمكن إنتاج الخدمة المصرفية مقدماً وتخزينها أو بيعها أو استخدامها لاحقاً فهي تنتج وتستهلك في نفس اللحظة التي يتقدم فيها العملاء لطلبها (دغوش، 2017، الصفحات 100-101).

خامساً: الافتقار إلى الهوية الخاصة

وتعني أن الخدمات التي تقدمها المصارف تكاد تكون متشابهة أو متطابقة، وأن العميل في اختياره للمصرف أو الفرع الذي سيتعامل معه، سيعتمد في ذلك على القرب الجغرافي أو على الواحة أو الملائمة التي يقدمها ذلك المصرف، وعليه فإن المصرف سيسعى إلى إرساء هوية متميزة عن طريق الاهتمام بموقعه، سمعته، كفاءة موظفيه، زيادة الجهود الإعلانية وأحياناً ابتكار منتجات جديدة لمواجهة حدة المنافسة وجذب المزيد من هؤلاء العملاء.

سادساً: الانتشار الجغرافي

تكتسي هذه الخاصية أهمية كبيرة جداً، باعتبار أن الخدمات المصرفية بطبيعتها تحتاج إلى احتكاك بين مقدمها والمستفيد منها، وهذا يعني أن قنوات التوزيع العادية تكون غير ناعمة، وعليه فحتى تحقق المصارف النجاح المنشود، عليها أن تكون قادرة للوصول إلى عملائها سواء الحاليين أو المرتقبين، وهذا يعني ضرورة امتلاكها لشبكة متكاملة من الفروع تقوم بتقديم خدماتها المصرفية إلى أكبر عدد ممكن من العملاء في مناطقهم، وذلك لتغطية احتياجاتهم سواء كانت على المستوى المحلي، الوطني أو حتى على المستوى الدولي.

سابعاً: تعدد وتنوع الخدمات المصرفية

تتميز الخدمات المصرفية أيضاً بتعدد وتنوعها باعتبار أن المصارف تكون مجبرة على تقديم مجموعة واسعة من الخدمات حتى تستطيع تلبية الاحتياجات المتنوعة والمتراطة مثل الاحتياجات التمويلية والائتمانية والخدمات المصرفية الأخرى (عيشوش، 2009، الصفحات 24-25).

ثامناً: نظام تقديم الخدمة على درجة عالية من الخصوصية

تتطلب طبيعة الخدمة المصرفية توافر درجة عالية من السرعة في التعامل والحفاظ على الأسرار المالية للعملاء، وأن هذه الخاصية تفرض على الإدارة المصرفية العليا أن تكون قناة التوزيع مباشرة وقصيرة، حيث أن العمليات المصرفية تحتاج لإنجاحها تفاعل شخصي بين العميل والمصرف فلا مجال هنا للوسطاء لتوزيع الخدمة (محلوس، 2009، صفحة 47).

تاسعاً: التوازن بين النمو والمخاطر

بمعنى أن أي عمل مصرفي يتصف بالضرورة بإيجاد توازن بين توسع نشاطه ودرجة المخاطر التي يتحملها المصرف، باعتبار أن المصرف مؤسسة تمارس نشاطها في ظل سيادة ثقة تامة ومتبادلة بين العميل والمصرف، إذن من أولى مسؤوليات المصرف أن يجري نوعاً من التوازن بين توسع النشاط المصرفي وبين أعباء هذا التوسع.

عاشرا: ارتباط نشاط المصرف بالسياسة الاقتصادية والنقدية للدولة

إن العلاقة الوثيقة بين الجهاز المصرفي والنشاط الاقتصادي تجعل كلا منها يؤثر ويتأثر بالأخر فبناء على الحالة الاقتصادية للدولة يتخذ البنك المركزي قرارات ويستخدم مجموعة من الأدوات النقدية والائتمانية للتأثير على النواحي الاقتصادية حسب الأهداف الموضوعية، ومن خلال ذلك تتأثر المصارف بهذه القرارات والأدوات وينعكس ذلك على طبيعة المنتجات والخدمات المصرفية التي تقدمها (كرغلي، 2014، صفحة 25).

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية

إن لمن الصعوبة أن نقوم بحصر جميع الخدمات المصرفية التي أصبحت تقدمها المصارف نظرا لتعدد الخدمات المصرفية وتنوعها، والتي أصبحت خاضعة لتطورات مستمرة نتيجة لاستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديمها، وعموما يمكن تقسيم أنواع الخدمات المصرفية على النحو الآتي:

الفرع الأول: قبول الودائع وتقديم التسهيلات الائتمانية

أولا: قبول الودائع

وتتمثل في مختلف الحسابات والودائع التي تترك لدى المصرف هي :

أ - الودائع الجارية: (الحسابات الجارية أو حسابات تحت الطلب).

ب - الودائع الادخارية: وهي الودائع لأجل محدد، وداائع التوفير، شهادات الإيداع.

ثانيا: تقديم التسهيلات الائتمانية

تتمثل في القروض بمختلف أنواعها قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل، بالإضافة إلى خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندية.

الفرع الثاني: خدمات المصارف التقليدية والخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية

أولا: خدمات المصارف التقليدية

وهي كل الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية يوميا لعملائها مقابل حصولها على عمولات مثل:

أ - صرف الشيكات المسحوبة على المصرف بالعملة المحلية والأجنبية؛

ب - تحصيل الشيكات لصالح العملاء المصرف؛

ت - إجراء جميع عمليات التحويلات وفقا لأوامر العملاء بالداخل والخارج؛

ث - فتح الحسابات بالعملة المحلية والأجنبية؛

ج - إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع العملاء.

ثانيا:الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية

وتتمثل في الاستثمار في الأوراق المالية إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح العملاء، المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية، خدمات الهندسية المالية، خدمات أمناء الاستثمار لصالح العملاء، تقديم الاستشارات المالية، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه الخدمات جد محدودة في المصارف الجزائرية نظرا لضعف التعامل بالأدوات المالية الاستثمارية وضعف السوق المالي أي البورصة (عتيق، 2012، الصفحات 73-74).

الفرع الثالث: الخدمة المصرفية الحديثة

ونظرا لاتساع أعمال المصارف التجارية وزيادة نشاطها فقد تغيرت النظرة للمصرف من مجرد مكان لتجميع الأموال وإقراضها إلى مؤسسة كبيرة تهدف إلى تأدية الخدمات المصرفية للمجتمع وزيادة تمويل المشاريع التنموية في الدولة فقد أدى ذلك إلى الازدهار الاقتصادي والحد من البطالة والعمل على وقف التضخم المالي ورفع مستوى المعيشة لدى الفرد وهذا كله أدى إلى ظهور وظائف حديثة للمصرف التجاري سنجملها في الوظائف التالية (العصار و الحلبي، 2000، الصفحات 70-71):

أ - تقديم أعمال استشارية للعملاء فيما يتعلق بأعمالهم ومشاريعهم التنموية لنيل ثقتهم بالمصرف؛

ب - المساهمة في دعم وتمويل المشاريع السكنية؛

ت - شراء وبيع الأوراق المالية وحفظها لحساب العملاء؛

ث - تحصيل الأوراق التجارية لصالح العملاء؛

ج - إصدار خطاب الضمان؛

ح - تحويل العملة للخارج؛

خ - إصدار الشيكات السياحية؛

د - فتح الاعتمادات السندية؛

ذ - تأجير الخزائن الحديدية للعمال؛

ر - خدمات البطاقة الائتمانية؛

ز - شراء وبيع العملات الأجنبية والمحلية؛

س - شراء وبيع الشيكات الأجنبية؛

ش - إدارة أعمال وممتلكات العمال؛

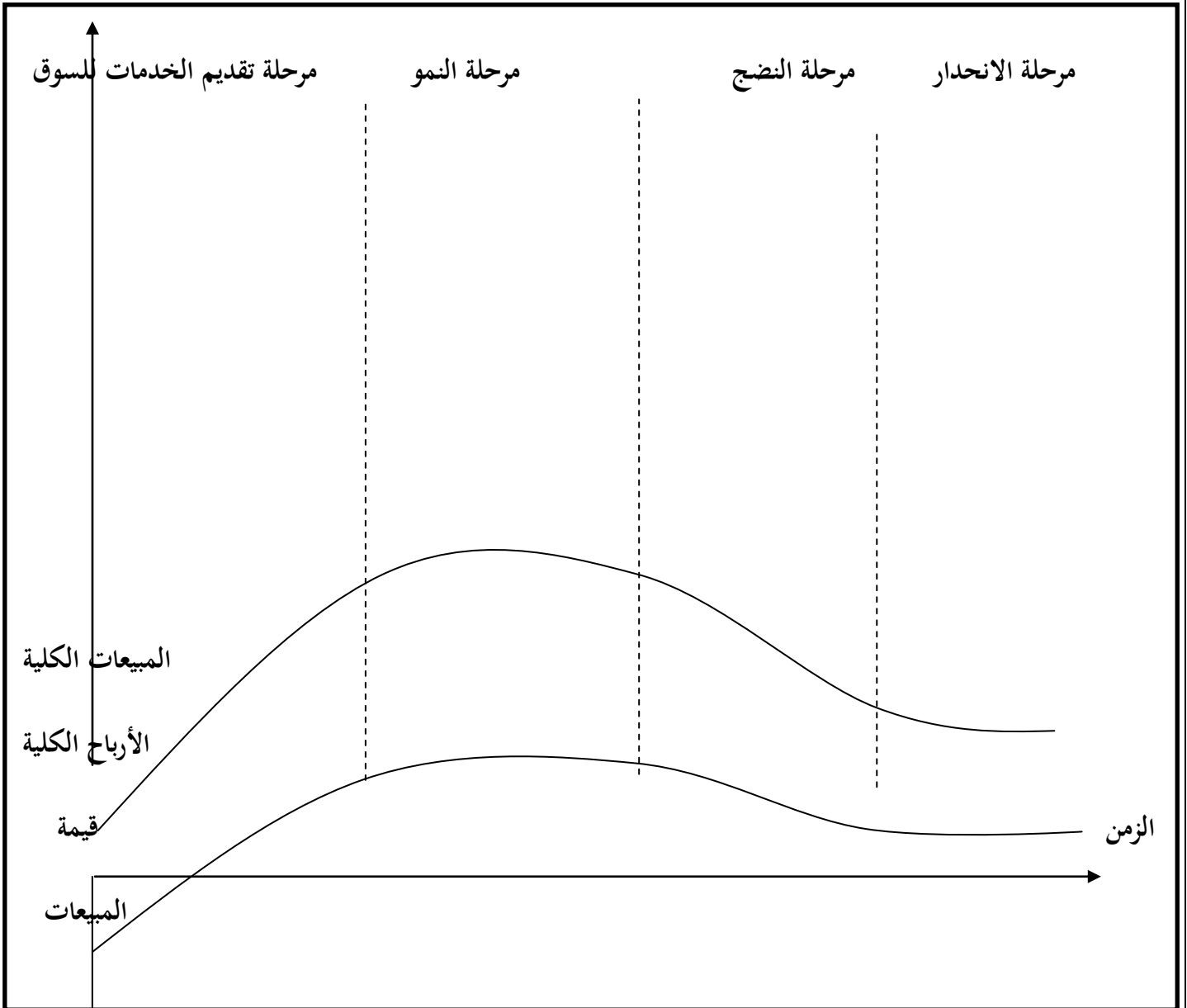
ص - الصراف الآلي.

المطلب الثالث: دورة حياة الخدمات المصرفية وعوامل نجاحها

الفرع الأول: دورة حياة الخدمات المصرفية

تعتبر دورة حياة الخدمة المصرفية عن التطور والأرباح عبر م ارجل حياتها، وتتم الخدمة المصرفية خلال حياتها بنفس المراحل التي تمر بها دورة حياة المنتج أو خدمة أخرى وهذه المراحل هي: مرحلة التقدم، مرحلة النمو، مرحلة النضج، مرحلة الانحدار، حيث ترتبط هذه المراحل بحجم مبيعات الخدمة أو الأرباح المحققة الناتجة عنها، الشكل التالي يوضح دورة حياة الخدمة المصرفية:

الشكل رقم 01: دورة حياة الخدمة المصرفية



المصدر: (قطاف، 2011، صفحة 71)

من خلال هذا الشكل تتمثل دورة حياة الخدمة المصرفية في:

أولاً: مرحلة تقديم

تبدأ هذه المرحلة من الوقت الذي تقدم فيه الخدمة المصرفية إلى السوق، وعادة ما تستغرق وقت طويلاً، كما أن وقت تنفيذ هذه المرحلة وحسن اختياره يعتبر بعداً استراتيجياً في نجاح الخدمة المصرفية واستمرارها، تتميز هذه المرحلة بانخفاض نسبي في حجم التعامل بالخدمة وبالتالي المبيعات، ويرجع ذلك إلى ارتفاع تكاليف المنتج المقدم خاصة من ناحية التوزيع والترويج.

ثانياً: مرحلة النمو

تعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل في دورة حياة الخدمة المصرفية، حيث يعبر عنها بمرحلة جني الأرباح، ومن أبرز مميزات هذه المرحلة الملموسة في حجم التعامل بها ومقدار الأرباح المحققة، وبالتالي تقود المصارف إلى زيادة درجة التنوع في تشكيلة الخدمات، وتستمر هذه المرحلة ما دام حجم التعامل لم يصل إلى أعلى مستوياته الموضوعية من طرف إدارة المصرف، والعائد من الخدمة لم يصل كذلك إلى مستوى المرغوب، هذا يعني أنها لا تزال في مرحلة النمو (لعذور، 2008، الصفحات 87-88).

ثالثاً: مرحلة النضج

وتطول هذه المرحلة مقارنة بسابقتها، حيث يقسم الباحثون هذه المرحلة إلى ثلاثة مراحل فرعية، أولها مرحلة النضج الصاعد حيث تعرف المبيعات استمراراً في الزيادة، نظراً لدخول بعض قطاعات جديدة من مستهلكي الخدمة إلى عداد العملاء، ثم إلى حالة النضج المستقر، وتتصف المبيعات فيها بالثبات على مستوى معين نتيجة لتوقف دخول عملاء جدد واقتصار الطلب على العملاء الحاليين، وثالثاً مرحلة النضج المنحدر فتميل المبيعات إلى التدهور نتيجة لتحويل العملاء لشرائح خدمات أخرى أو بديلة (قطاف، 2011، الصفحات 72-73).

رابعاً: مرحلة الانحدار

وهي مرحلة الشيخوخة للخدمة المصرفية، حيث تتميز ببطء التعامل على الخدمة المصرفية بدرجة كبيرة تجعل بعض الصارف تفكر جيداً في التوقف عن تقديمها، وتقوم بسحبها تدريجياً من السوق، والبدء في إدخال خدمات مصرفية جديدة تحل محلها وتكون أكثر فاعلية في إشباع حاجات العملاء (بن أحمد، 2012، صفحة 27).

الفرع الثاني: عوامل نجاح الخدمات المصرفية

لكي تستطيع البنوك التي تقدم خدماتها المصرفية يجب أن تأخذ بعين الاعتبار مجموعة من العوامل من أهمها (عليوش، 2015، صفحة 8):

✓ السرية في التعامل: وبالتالي شعور الزبون بالزيد من الأمان الأمر الذي يساعد على ضمان ولاء الزبون للبنك وعدم خروجه من قائمة الزبائن الكبار له،

- ✓ ضرورة توفير إطارات مؤهلة ومحترفة وذو خبرة متنوعة وعميقة وتستطيع أن توفر حلولاً شاملة ومنفصلة تناسب احتياجات الزبون من حيث الوقت، المكان، السعر، والطريقة المناسبة، والسرعة، والدقة اللازمة؛
- ✓ ضرورة فهم طبيعة الزبون وتوقعاته وتوفير راحة التعامل، من خلال المسؤول عن قسم الخدمات المصرفية؛
- ✓ ضرورة توفير البنك لفريق من المحللين على الصعيدين الجزئي والكلّي وذلك لإبقاء الزبائن على معرفة بأحدث المستجدات المالية على المستويين المحلي والعالمي؛
- ✓ ضرورة توفير مسؤول واحد لكل زبون وذلك لتأمين إقامة علاقات على درجة عالية من الخصوصية ومعرفة وثيقة بمقدم الخدمة ومدير العلاقات وبالتالي ضمان استمرارية العلاقة بين هذا المسؤول والزبون؛
- ✓ وجود سياسة استثمارية واضحة ومفهومة لدى البنك، وهذا على أساس أن تركز الأهداف الرئيسية للبنك في بناء علاقات طويلة المدى محوراً للثقة المتبادلة وفهم الأحداث المالية الحالية والمستقبلية للزبائن وتوفير الخدمة المبنية على المعرفة وفقاً لاحتياجات وأهداف ومتطلبات الزبون؛

المبحث الثاني: تطوير الخدمات المصرفية

التطوير هو أحد مقومات التواجد الرئيسية في أي مصرف من المصارف، وهدف عملية التطوير هو جعل التعامل مع المصرف متعة حقيقية ملموسة وهي عملية لا تتحقق إلا بمزيد من الإشباع للحاجات والرغبات، ومن خلال هذا المبحث سنتعرف أكثر على مفهوم، أهداف، أهمية ومبررات تطوير الخدمة المصرفية وكذا الحاجة إلى تطويرها.

المطلب الأول: مفهوم، أهمية وأهداف تطوير الخدمات المصرفية

يعد تطوير الخدمة البنكية من أهم القرارات الإستراتيجية للمصرف للبقاء في السوق، ونستعرض من خلال هذا المطلب مفهوم تطوير الخدمات المصرفية، وكذا أهميته وأهدافه.

الفرع الأول: مفهوم تطوير الخدمات المصرفية

إن عملية تطوير الخدمات المصرفية عملية شاملة ومتوالم وتربط بنشاط التسويق لدى المصرف حيث أن المنافسة تدفع البنك إلى تطوير خدماته البنوية لتصل إلى إشباع حاجات العملاء الجديدة مما يؤدي إلى جذب المزيد من العملاء إلى ذلك البنك والمحافظة على العملاء الحاليين وضمان عدم تحولهم إلى مصارف أخرى وبالتالي فإن بقاء البنك يعتمد ويرتبط بشكل مباشر على قدرته على تطوير الخدمات المصرفية بشكل مستمر أخذاً بعين الاعتبار جميع المتغيرات والظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة.

من هذا نستنتج أن تطوير الخدمات البنوية يقصد به: "إضافة مزايا جديدة لتلك الخدمات بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات (بو الشعر و بومعالي، 2021، صفحة 11)".

وما تعرف على أنها: "عملية تقديم خدمات بنوية جديدة سواء وان ذلك بإجراء تحسينات أو تعديلات على خصائص ومنافع الخدمة الحالية أو إضافة خدمة مصرفية جديدة كلياً (عيشوش، 2009، الصفحات 144-145)".

أي أن عملية تطوير الخدمات المصرفية تهدف إلى تعزيز وضع البنك التنافسي وبالتالي زيادة ربحيته على المدى الطويل (بو الشعر و بومعالي، 2021، صفحة 11).

الفرع الثاني: أهمية وأهداف تطوير الخدمات المصرفية

تكتسي عملية تطوير الخدمات البنكية أهمية كبيرة في المحافظة على الحصة السوقية للبنك واستمراريته في ظل بيئة تتسم بالتغير الدائم، وذلك لعدة أسباب: كالمنافسة الشديدة، انتهاء عمر الخدمة، الإبداعات والتطورات العلمية والتكنولوجية السريعة في المجال البنكي.

كما يسعى البنك من وراء عملية تطوير خدماته تحقيق التميز عن خدمات منافسيه وإقناع زبائنه بأنه متميز في كيانه، وعلى مستوى جودة وتنوع خدماته المقدمة إليهم.

في حين يرى الباحث الصميدعي أن أهمية تطوير الخدمة البنكية تتضح من خلال الأهداف التي يرغب البنك في تحقيقها من وراء هذه العملية وهي:

- ✓ محاولة جذب واستمالة زبائن جدد للبنك.
- ✓ زيادة حجم التعامل في الخدمات المقدمة من قبل البنك للسوق.
- ✓ تخفيض تكلفة تقديم الخدمات المتشابهة التي يقدمها المنافسين.
- ✓ خلق صورة إيجابية عن البنك وخدماته في ذهن زبائنه.
- ✓ التنوع في تقديم حزمة من الخدمات الجديدة والمبتكرة.
- ✓ خلق قاعدة تنافسية تمكن البنك من الصمود أمام منافسيه (بو كحيل، 2018، صفحة 98).

المطلب الثاني: دوافع تطوير الخدمات المصرفية وعوامل نجاح وفشل تطوير الخدمة المصرفية

الفرع الأول: دوافع تطوير الخدمات المصرفية

تنطوي عملية تطوير الخدمات المصرفية على مستويات مختلفة في الخطر بالرغم من اعتمادها على عمليات البحث عبر مراحلها المختلفة ولهذا فان جهود المصرف المتعلقة بتطوير خدماته لا بد أن تتم في إطار خطته الشاملة التي تعتبر أساسا لعملية الرقابة على عملياته وأدائه ويجب أن يكون التطوير يخدم الأهداف الإستراتيجية للمصرف في المدى الطويل وعموما يستهدف تحقيق الغايات التالية (بو الشعر و بومعالي، 2021، صفحة 12):

أولا: جذب استمالة زبائن جدد للمصرف:

إن سوق أي مصرف لا تتمثل في سوقها الحالية بل تتكون من مجموع الزبائن الحاليين والمرتبين في السوق كما توضح الصياغة التالية: السوق المصرفية = الزبائن الحاليين + الزبائن المرتبطين. ولهذا فان عملية تطوير الخدمات المصرفية

الجديدة وتحسين نوعية الخدمات الحالية يجب أن تكون موجهة بالأهداف الخاصة بالنمو والتوسع وبالتالي فإن إستراتيجية المصرف يجب أن تركز على أساس الفرص الاحتمالية في السوق.

ثانيا: زيادة حجم التعامل مع الزبائن الحاليين وذلك من خلال :

أ - زيادة حجم التعامل مع المصرف:

فالمصارف تمتلك عادة شبكة الفروع التي تنفذ من خلالها الخدمات المصرفية إلى الزبائن كما أن هؤلاء يتصفون بدرجة من الانتشار الجغرافي بالإضافة إلى أن سعة وشخصية وقدرة المصرف على تقديم خدمات مصرفية جيدة في المعيار الحاسم في التعامل معه.

ب تحويل زبائن المصارف المنافسة للتعامل مع المصرف:

إن إستراتيجية تطوير الخدمة المصرفية التي يتبناها المصرف يجب أن تستهدف إقناع زبائن المصارف الأخرى المنافسة بالتحويل إلى المصرف وبالطبع فإن هذا الهدف صعب التحقيق نسبيا في اختيار الزبون للمصرف الذي يتعامل معه غالبا ما يتم مرة واحدة خلال حياته.

ت جذب زبائن المصارف المنافسة نحو خدمات مصرفية أخرى غير تلك المقدمة من قبل تلك المصارف:

إن تطوير سوق المصرف يمكن أن يتم من خلال تقديم خدمات مصرفية لزبائن المصارف الأخرى والذين لا تقوم مصارفهم بتقديمها وقد دلت نتائج كثيرة من الدراسات أن ميل زبائن المصارف إلى شراء الخدمات المصرفية أعلى من ميلهم إلى التحول إلى مصارف أخرى.

ث تخفيض تكلفة تقديم الخدمة المصرفية

إن إدخال المكنة (تكنولوجيا المعلومات) إلى العمليات المصرفية يمثل عاملا هاما في تخفيض تكلفة تأدية هذه العمليات ويمنح المصرف فرصا كبيرة لتحقيق الوفورات، فدخل كثير من الوسائل التكنولوجية الحديثة تمت وخدمة ATM استطاع أن يقلل حجم العمالة المستخدمة في تأدية وإدارة عمليات مصرفية هامة والصرف والإيداع وكشف الحساب... الخ ومع ذلك فإن قرار إدخال مستخدمات التقدم العلمي إلى العمليات المصرفية يجب أن يتخذ تحت أعلى درجات الإدراك لطبيعة العلاقة الشخصية بين المصرف والزبون.

الفرع الثاني: عوامل نجاح وفشل تطوير الخدمة المصرفية

خصص هذا الفرع لعرض العوامل التي من شأنها إنجاح عملية تطوير الخدمة المصرفية، وتلك التي تساهم في إفشال تطويرها.

أولا: عوامل نجاح تطوير الخدمة المصرفية

من أجل توفير عوامل النجاح في تطوير الخدمات المصرفية الجديدة يستوجب على المصرف ان يلعب أدوارا

إستراتيجية لدعم تعزيز الخدمات الجديدة والتي تتمثل في :

- أ - الحفاظ على وضع الخدمة المبتكرة في السوق؛
 ب - للدفاع عن حصة الخدمة في السوق؛
 ت - ضمان حصة أو مدخل في سوق مستقبلية؛
 ث - للاستحواذ على جزء أو حصة من السوق؛
 ج - استخدام التطور والتقدم التكنولوجي في إنتاج الخدمة بطريقة مبتكرة؛
 ح - استخدام تطبيقات التكنولوجيا المتقدمة في تطوير الخدمات المصرفية إذ تزيد التكنولوجيا من كفاءة وفعالية أداء المصرف، من خلال سرعة إنجاز الخدمة والدقة في تنفيذها.
 ثانيا: عوامل فشل تطوير الخدمة المصرفية

تقوم البنوك بتطوير خدماتها بغية الاستمرار في السوق إلا أنها قد تؤول للفشل، لعدة أسباب أو عوامل نوجزها فيما يلي:

- أ - وجود أنظمة تنظيمية ضعيفة لتقييم الأفكار الخاصة بتطوير الخدمات ؛
 ب - المضعف في قياس حجم السوق وإمكانيات التنبؤ بمتغيراته؛
 ت - عدم وجود منافع لتطوير الخدمة بالنسبة للزبائن؛
 ث - ارتفاع تكاليف تطوير الخدمة بشكل يفوق كل التوقعات؛
 ج - عدم استطاعة المصرف تطوير خدمات جديدة بشكل سريع، مما يساهم في خسارته للميزة التنافسية؛
 ح - مواجهة المنافسين بشكل أكبر من المتوقع؛
 خ - قصر دورة حياة الخدمة، مما يزيد من المنافسة المحتملة وسرعة تغير الخدمة (بوكحيل، 2018، صفحة 112).

المبحث الثالث : دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية

المطلب الأول: أسباب تسارع المصارف نحو دمج تكنولوجيا المعلومات

هناك العديد من الأسباب التي دفعت المصارف إلى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظام نشاطاتها، ويمكن ذكرها فيما يلي (ميهوب، 2014، الصفحات 13-20):
الفرع الأول: الانترنت.

تؤثر بعض خصائص الانترنت بشكل جوهري في استراتيجيات المصرف، فإذا كان هدف المصرف الأساسي يتركز على إشباع الحاجات الحالية والمستقبلية فإن المصرف بإضافته لهذه التقنية سيتمكن من تحقيق هذا الهدف، وكذا تحقيق أهداف أخرى مصاحبة لها، ومن بين هاته الخصائص مايلي:

أولاً: الانترنت شبكة مفتوحة

إن الانترنت شبكة مفتوحة وليست مغلقة كل تلك التي تملكها شركات الاتصال الهاتفية، فلا توجد قواعد أو شروط تمنع الشركات أو الأفراد من التعامل من خلالها، مما يساعد المصارف في التوسع في عرض خدماتها المختلفة من خلال هذه الشبكة؛

ثانياً: الانترنت شبكة العام

المقصود بذلك هو عدم وجود شركة أو جهة تدعي ملكية شبكة الانترنت، أو تحدد معايير هذا البروتوكول، فهي تتحدد من خلال بائعي أجهزة الحاسب، البرمجيات، المستخدمين والمهندسين؛

ثالثاً: وسيلة اتصال تفاعلية

الانترنت ليست مثل التلفاز، الصحافة، الإذاعة والمجلات، فهو يحقق اتصال ذو اتجاهين وهذا ما يجعل المستخدمين شركاء فاعلين في العمليات الاتصالية وليسوا سلبيين أو متلقين بغير إرادتهم. إذ إن عملية التبادل التقليدية كانت تتم من خلال التقاء عمال المصرف والمتعاملين عن طريق الشباك، فهي تبدأ بعارضي الخدمة وتنتهي بهم، فهم المسيرون على الأمور، أما في عصر الانترنت فالمتعامل يحدد لوحده المعلومات التي يحتاجها وكذا العروض التي يرغب فيها حسب حاجته ورغباته والأسعار التي تناسب معه، وهذا لكون الانترنت يعرض حزمة من الخدمات المتنوعة، وبالتالي يكون صعباً على المصرف تحقيق ميزة تنافسية دائمة أمام هذا العرض الواسع والمتعدد من الخدمات؛

رابعاً: النمو الهائل لمستخدمي الانترنت

خلال فترة السبعينات تحولت الانترنت من مجرد أداة اتصال على ثورة تكنولوجية هائلة.

الفرع الثاني: التجارة الالكترونية

ظهرت التجارة الالكترونية نتيجة للثورة العلمية والتكنولوجية التي أحدثت تغيرات هيكلية في اقتصاديات الدول، إذ نجد أن التجارة الالكترونية تنطوي على عمليات البيع والشراء بالوسائل الالكترونية وبصفة أساسية من خلال الانترنت، الذي ساعدها على تحقيق عدد من الخصائص :

- ✓ سرعة وسهولة الاتصالات مما ساعد على إبرام العديد من الصفقات بين أطراف متعددة، وكذا القيام بمعاملات مالية مختلفة، وهذا يساهم في توفير الوقت والجهد؛
- ✓ وجود شفافية في التعامل، مما يوفر المعلومات الوافية عن متعاملين وكذا المنافسين، وهذا يسهل للمتعامل الحصول على الخدمة بجودة عالية وتكلفة منخفضة؛

وفي الأخير يمكن القول أنه لا يمكن للتجارة الإلكترونية الوصال إلى أعلى مستوى لها إن لم تكن المصارف قد وفرت

لها أدوات الدفع الالكترونية، وبالتالي فتطور هذه الأخيرة هي ضرورة فرضتها متطلبات التعامل في البيئة الالكترونية.

ثالثاً: عمولة الأسواق : صاحب تحرير التجارة الدولية تحرير حركة رؤوس الأموال، حيث نجد أن الدول المتقدمة قد فتحت أسواقها المالية لرأس المال الأجنبي، إذ لوحظ تجاوز كبير في معدلات النمو في حركة رؤوس الأموال الدولية ومعدلات النمو في

التدفقات السلعية، وحدث توسع كبير في الأسواق العالمية وتزايد أعدادها ودرجة تكاملها، حيث أنها لم تعد أسواق مالية وطنية متفرقة بل اندمجت جميعها في سوق عالمي واحدة، تضم هذه الأخيرة المراكز المالية والنقدية في كل من نيويورك ولندن وسنغافورة وغيرها، وهذه الأخيرة تتصل مع بعضها البعض عن طريق شبكة اتصالات واسعة أتاحتها التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد نتج عن عولمة الأسواق حرية حركة رؤوس الأموال وهذا لتطور حجم المعاملات عبر الحدود في الأوراق المالية في الدول المتقدمة بالإضافة إلى تطور تداول النقد الأجنبي على المستوى العالمي (ميهوب، 2014، الصفحات 13-20).

المطلب الثاني: نتائج دمج تكنولوجيا المعلومات في مجال تطوير الخدمات المصرفية

وسنعرض في هذا المطلب أشكال الخدمات الحديثة التي أصبحت البنوك تقدمها ومنها (ميهوب، 2005، صفحة 33): المقاصة الإلكترونية، النقود الإلكترونية، الشيك الإلكتروني، البطاقات المختلفة:
الفرع الأول: وسائل الدفع الإلكتروني والصيرفة الإلكترونية:

أولاً: وسائل الدفع الإلكتروني

ومن أنواع وسائل الدفع الإلكتروني نجد:

أ - البطاقة البلاستيكية.

تعتبر من أشهر الخدمات المصرفية نتيجة لاستخدامها بشكل واسع في الوقت الحاضر حيث أنها أصبحت من الأنشطة الهامة للبنوك التجارية، كما أنه يتعامل بها الملايين من الأفراد كبديل عن النقد العادي، بالإضافة إلى العدد الكبير من المؤسسات المالية التي تقبل التعامل بها، وتتلخص هذه الخدمة في منح المتعاملين بطاقات بلاستيكية شخصية تحتوي على شريط ممغنا وعلى ذاكرة Puce تحمل إسم حاملها، عنوانه، تاريخ الصلاحية، تاريخ الإصدار وإمضاء العميل بالإضافة إلى رقم حسابه ورقمه السري.

تمنح لأشخاص لديهم حسابات مصرفية لدى البنك المصدر أو أحد فروعها أو البنوك المشاركة في نظام الإصدار المعرف بنظام الدفع الإلكتروني والذي ينفذ من طرف الهيئات المصدرة للبطاقة، كما أنها تمكن حاملها من الاستفادة من خدمات عديدة في مجالات متفق عليها مع الجهة المصدرة لها.

وهي أداة مالية تسويقية تتفوق بفعاليتها على الأدوات التقليدية في التعامل المالي، فهي تعد منافس قوي للصك، ومن أهم

أنواع البطاقات البلاستيكية، بطاقة الائتمان المصرفية، بطاقة الدفع الفوري، بطاقة السفر، بطاقة الذكية. ويحقق التعامل

بالبطاقات البلاستيكية العديد من المنافع منها: (حمو و زيدان، 2016، صفحة 88)

- الأمان: أنها أكثر أماناً من حمل النقود أو دفتر الشيكات.
- المرونة: يستطيع حاملها أن يسحب مبالغ نقدية من أي بنك.
- الربحية: تعتبر البطاقة البلاستيكية مصدراً رئيسياً من مصادر ربحية البنك.

ب الختقود الرقمية (الإلكترونية) (حمو و زيدان، 2016، صفحة 88)

وهي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية، وتخزن في مكان آمن جدا على جهاز الكمبيوتر الخاص بالزبون والذي يعرف باسم المحفظة الإلكترونية.

ت المشيكات الإلكترونية (حمو و زيدان، 2016، صفحة 88)

يعرف الشيك الإلكتروني على أنه المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها والشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت، ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الشيك فعلاً، ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه

ثانياً: الصيرفة الإلكترونية

ومن أهم وسائل التكنولوجيا التي تمثل الصيرفة الإلكترونية ما يلي:

أ - الموزع الآلي للأوراق.

وهي أجهزة آلية للبنك والغرض منها تقديم خدمة للعملاء وهي تمكن العملاء من سحب الأموال من حسابهم باستخدام البطاقة الإلكترونية الخاصة بهم، حيث يحوي هذا الجهاز تقنية قراءة البطاقة الإلكترونية.

ب للشبكا الأوتوماتيكي للأوراق

وهو أكثر تعقيداً من الأول حيث تتسع العمليات على هذا الجهاز لتشمل كل عمليات الشبكا التقليدي من سحب وإيداع وإطلاع على الرصيد وطلب الصكوك وتحويل للأموال، ويكون موصول بالكمبيوتر الأساسي للبنك، مع إمكانية استعماله خارج أوقات العمل للبنك.

ت نحائي نقطة البيع الإلكترونية

وهي عبارة عن أجهزة دفع إلكترونية يتم تنصيبها في نحائي نقطة البيع (المحلات، والمتاجر، والمعارض...)، حيث يقوم عامل المتجر بإدخال بطاقة الزبون بهذا الجهاز والتأكد من حسابه المصرفي بإدخال العميل للرقم السري، من ثم يقوم العامل باقتطاع قيمة المشتريات من حساب العميل، وتسليمه وصل بالعملية، حيث تسهل هذه العملية على العميل عملية الشراء أو دفع أي مستحقات وفي نفس الوقت الحفاظ على أمواله من السرقة أو الضياع.

الفرع الثاني: الهاتف البنكي والخدمات البنكية عبر الانترنت والمقاصة الإلكترونية . (بن بوريش، 2018، الصفحات 92-

93

أولاً: الهاتف البنكي

مع تطور الخدمات المصرفية عبر العالم، أنشأت المصارف خدمة الهاتف البنكي (البنك الناطق)، لتفادي طوابير العملاء للاستفسار عن حساباتهم، أو بعض الخدمات الأخرى كتسديد الفواتير والتحقق من أسعار الصرف للعملاء الأجنبية.

ثانيا: الخدمات البنكية عبر الأنترنت.

مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال اتجهت البنوك إلى تقديم كافة الخدمات البنكية التقليدية وإلى جانبها خدمات أكثر تطورا وذلك من خلال مواقع إلكترونية لها على الإنترنت (أو تطبيقات متاحة على الأنترنت)، ومن ثم يمكن للعميل إدارة حساباته أو إنجاز أعماله المرتبطة بالبنك عبر شبكة الانترنت سواء كان في البيت أو المكتب وفي أي وقت ويعبر عنها "بالخدمة المالية عن بعد".

ثالثا: المقاصة الإلكترونية

تأسست المقاصة الإلكترونية عام 1960، ويتم من خلالها تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات هيئات أو أشخاص أخرى في أي فرع ولأي بنك في أي دولة أخرى كدفع المرتبات الشهرية أو الالتزامات الدورية، كما يتم تسوية المدفوعات البنكية عن طريق نظام التسوية الإجمالية ضمن خدمات المقاصة الإلكترونية، ويتيح هذا النظام نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة وأمان حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس القيمة، دون إلغاء أو تأخير.

المطلب الثالث: تحديات تطوير الخدمات المصرفية من تكنولوجيا المعلومات

من خلال هذا المطلب يتم التطرق إلى تحديات تطوير الخدمات المصرفية من تكنولوجيا المعلومات (الإلكترونية) إذ نجد مجموعة من التحديات والمتمثلة في (بن موسى و علماوي، 2020، صفحة 448):

الفرع الأول: التحديات التقنية والعلمية

أولا: التحديات التقنية

رغم جهود الدولة في هذا المجال إلا أن البنوك الجزائرية لا زالت بعيدة كثيرا عن مجال الصيرفة الإلكترونية مقارنة مع دول مجاورة، فحسب إحصائيات قامت بها الجزائرية للاتصالات على الجزائر مضاعفة حجم استعمالها للدفع الإلكتروني 15 مرة للاتحاق بمستوى تونس والمغرب، و 750 مرة للاتحاق بمستوى الدول الأوروبية، وحسب ما قاله عبد الرحمان خالفة السكرتير العام للجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية لا يمكن أن يكون عندنا الاستخدام الموسع لكل أنواع البطاقات إذا لم تكن هناك شبكة (Réseau Télécoms d'Algérie (RTA) كاملة ومنتشرة في كافة الوطن مع احتمال التعطل صفر. (محبوب، 2015، صفحة 435)

وتتمثل التقنية في حد ذاتها في حقل بناء الأعمال الإلكترونية وإدارة مشاريع المعلوماتية، وهو على بعدين بعدها الأول يتمثل في البنى التحتية أي مدى توطن وتمكين التكنولوجيا في القطاع المصرفي، والتحديات الإستراتيجية للتقنية وسلامة التعاملات ومتطلباتها، أما البعد الثاني فيتمثل في تحديات التميز والاستمرارية التوافر والقدرة التنافسية، وهو تحدي يتصل بالأعمال أو على نحو أدق بمفهوم تطوير الأعمال، وفيما يلي عرض التحديات التقنية: (بن موسى و علماوي، 2020، صفحة 448)

أ - مشكلة الأعطال والحوادث التقنية: إن أبرز التحديات التقنية بالقطاع المصرفي هو مدى التعويل التكنولوجي، ويشير إلى المتطلبات الخدمية من خلال استخدام الشبكات والبرامج أثناء عملية نقل التدفق أو تيار الحزمة المتدفقة من

المصدر إلى المكان المقصود، الذي قد يشوبه احتمال خسارة الحزمة والتأخير في الوصول وجودة خدمة الإرسال ويرتبط هذا بجملة من العوامل:

- 1 -العوامل الفنية: وتتضمن الموثوقية والقابلية للاتساق و الفاعلية و القابلية لصيانة النظام.
- 2 -العوامل الإنسانية: وتتضمن ثبات جودة الخدمة وجاهزية خطوط الهاتف وأرقام الانتظار ومعلومات المشترك وثبات النظام.

ب مشكلة الحماية والأمان: لقد بات من المعروف ان مشكلة ضمان امن الحاسوب تعتبر من القضايا التي تشغل المسؤولين الأمنيين والسياسيين والاقتصاديين في الدول المتقدمة لذا بدأت الدوائر الأمنية في الدول المتقدمة بوضع معايير وقواعد ثابتة لتصنيف درجات و مستويات امن الحواسيب وتشمل ما يلي:

- 1 -أمنية المعلومات ودرجة سربيتها؛
- 2 -صعوبة في استرجاع المعلومات؛
- 3 -التكاليف المستثمرة في الأجهزة والبرمجيات وجمع البيانات؛
- 4 -أهمية الأنظمة التطبيقات المنقذة و درجة الاعتماد عليها؛
- 5 -أسلوب تناقل معلومات ضمن منظمة الحاسب ونوعية الشبكات المستخدمة.

كما تنقسم الحماية إلى:

✓ الحماية الأساسية: وتتعلق بحماية البك أو المشاريع التقليدية وصون مراكزها من أي اعتداءات من خلال تصميم أبنية بشكل ملائم ووضع كاميرات مراقبة والمستوى الثاني من الحماية يشمل الحاسوب المركزي الذي يخزن المعلومات المتعلقة بالخدمات عبر الانترنت .

✓ الحماية التشغيلية: وهي الحماية التي ترافق سير العمليات بشكل مباشر ويشمل ثلاث حلقات رئيسية تتمثل في حماية أنظمة المصرف، تأمين الدخول والنفاز للمصرف بأمان وحماية للمعلومات وحماية المستخدم من الخدمة لكي تكتمل منظومة الحماية.

ث مشكلة التهديدات والاختراقات: في الغالب هناك عدة محاولات لانتهاك موارد الحاسوب وشبكاتة الأمنية، والتي تعتبر تطفل على العمل الاليكتروني، فمن أكثر التهديدات الكبيرة للأمنية نجد التطفل الذي ينقسم إلى (المتنكر، الفضولي، المستخدم السري)، والفيروسات.

ثانيا: التحديات العملية

تنشأ هذه التحديات من جراء استخدام التطبيقات التكنولوجية ولعل أهمها ما يلي (بن موسى و علماوي، 2020، صفحة 449):

- أ - التحديات التنظيمية: ترتبط هذه التحديات بالأمور التنظيمية والإدارية عند ممارسة الأعمال الاللكترونية.
- ب تحديات الاستخدام والتعقيد : حيث يبدو ان التعقيدات التكنولوجية طرحت عدت تحديات لاستخدام الأعمال الاللكترونية خصوصا في المصارف، تظهر هذه التحديات لكل من البنوك المركزية، بنوك التجارية والزبائن على حد سواء كل في اختصاصه.
- ت للتحديات الثقافية المعرفية: يتحدد جوهر الأعمال في مدى إدراك الناس للخير والشر والالتزام في التعامل مع نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات، وممارسة هذا التزام هو الذي يكشف عن وجود أو غياب البعد الأخلاقي في نشاط الأعمال الاللكترونية.

الفرع الثاني: التحديات القانونية والحاجة إلى حوكمة مصرفية إلكترونية

أولاً: التحديات القانونية

حيث تتمثل في كيفية إثبات صحة المستندات، المستخرجات الاليكترونية، قبول واعتماد التوقيعات الإللكترونية والإفادات والمسؤوليات أو الاعتراضات في العقود الإللكترونية، وما يتبعها من خصوصية وحماية للملكية الفكرية أو حتى في حالة انتهاك القوانين والاعتداء على الآخرين باستغلال هذه التكنولوجيات، ومن بين هذه التحديات:

أ - تحديات الخصوصية: حيث تعرف الخصوصية بأنها أحقية الفرد بالتحكم بمعلوماته واختيار الأشخاص الذين يريد مشاركة البيانات معهم، واختيار الطرق والوسائل لإرسال واستقبال الرسائل من وإلى المستخدم، فكل ما من شأنه ان يعيق استخدامات الفرد للتكنولوجيا والولوج إليها يعتبر تحدي للخصوصية .

ب الجرائم الاليكترونية: هي جميع الجرائم التي يمكن ارتكابها في بيئة الاللكترونية بواسطة نظام حاسوبي او شبكة حاسوبية.

وهو سلوك خداعي مرتبط بالكمبيوتر يقوم به الفرد من أجل كسب فائدة أو مصلحة مالية، ويتم في البنوك التقليدية والبنوك عبر الانترنت وفق ثلاث طرق هي: (محبوب، 2015، صفحة 436)

1 -التلاعب في البيانات من طرف الموظفين داخل المصرف من أجل مصلحة المالية وكذا من خلال استيلاء المجرم على كلمة السر أو مفتاح التشفير، مما يسمح له بالدخول إلى ذاكرة الكمبيوتر، ويقوم بتعديل المعطيات وأرقام الحسابات لصالحه. وعلى الرغم من التطور العلمي الذي يقدم حلولاً للسيطرة على هذه المخاطر، إلا أن القرصنة يطورون في كل مرة من أساليبهم من أجل التصدي لهذه الحلول، إلى حد أنهم وصلوا إلى اختراق شبكة المخابرات الأمريكية.

2 -التلاعب في البرامج المستخدمة أثناء تطويرها أو صيانتها، وذلك باستعمال طريقتين، الأولى وتعرف باسم Perruque، حيث يرمج فيها الكمبيوتر على اقتطاع قيم مالية صغيرة من الإيداعات الدورية، والثانية تعرف باسم Salami، وهي عبارة عن عملية استيلاء على الأموال بكميات صغيرة من الأرصدة الكبيرة بشكل لا يلاحظ معه نقصانها، ثم تحول لحساب خاص يستطيع صاحبه السحب منه بشكل شرعي.

3 -اعتراض المعلومات المتبادلة عبر الشبكات وتحليلها والتلاعب في محتواها ثم استعمالها في اختلاس الأموال.

وإتلاف برامج البنك وبياناته: وتعتمد هذه الجريمة على عدة أساليب منها:

- الفيروس المعلوماتي وهو عبارة عن برنامج يتضمن أهدافاً تدميرية لأنظمة المعلومات.
- القنبلة المعلوماتية وهي برنامج يثبتته المحتالون داخل النظام المعلوماتي الذي يصممونه، بحيث ينطلق بعد مدة من الاستعمال في تعطيل النظام المعلوماتي نفسه أو تدميره أو محو بياناته، وكثير ما يستهدف مصمموه الشركات التجارية والمصارف، والتي لا ترصد هذه القنابل إلا بعد انفجارها.

➤ الديدان الالكترونية وهي عبارة عن برنامج معلوماتي يمتاز بقدرته على التنقل عبر شبكة المعلومات بهدف إعاقة عملها والتشويش عليها، وتكمن خطورتها في قدرته على العمل ذاتيا دون توجيه أو رغبة من المستخدمين.

ت تحديات الإثبات والموثوقية: لقد أتاح التطور التقني في مجال الاتصالات والمعلومات التعامل بنوع جديد من الكتابة والتوقيع بأسلوب الإلكتروني مثل التوقيع الإلكتروني، البصمة الإلكترونية... الخ.
ثانيا: الحاجة إلى حوكمة مصرفية إلكترونية (محبوب، 2015، صفحة 438)

اصطلاحا لا يوجد تعريف قاطع وواحد لمفهوم الحوكمة، فالاقتصاديون يعتبرونها وسيلة للحصول على التمويل وآلية لتعظيم قيمة أسهم الشركة واستمرارها في الأجل الطويل، أما المختصون في القانون فيرون أنها علاقة تعاقدية بين الإدارة وأصحاب المصالح تحدد حقوق وواجبات كل طرف، وهناك فريق ثالث ينظر للحوكمة من الناحية الاجتماعية والأخلاقية مركزا على دورها في تحقيق التنمية الاقتصادية العادلة، والحرص على حماية البيئة، وإلزام مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا.

وعلى الرغم من هذا الاختلاف الذي يتعلق بالشكل فإن مضمون الحوكمة وهدفها واحد عند معظم المهتمين وهو تحقيق الشفافية والعدالة، ومنح حق مساءلة الإدارة، والمحافظة على حقوق المكتسبين وتحقيق أهداف التنمية المستدامة وفقا لنظرية التعايش والإفادة بقدر الاستفادة (لا ضرر ولا ضرار)، والحد من استغلال السلطة في غير المصلحة العامة بما يؤدي الاستثمار وتشجيع تدفقه وإتاحة فرص عمل جديدة.

في هذا السياق يمكن تعريف الحوكمة المصرفية الالكترونية بأنها استخدام التكنولوجيا الحديثة في تفعيل الدور الرقابي على عمل البنوك والمؤسسات العاملة في القطاع المصرفي وتحسين أدائها والارتقاء بوضعيتها المالية، والمساهمة في بناء الشفافية بينها وبين العملاء، واستغلالها هذه التكنولوجيا في تطوير الخدمات المقدمة لهم والمحافظة على مصالح مختلف الأطراف المعنية بالشأن المصرفي سواء تلك المشاركة في خلق القيمة أو تلك المستفيدة منها.

خلاصة الفصل:

تساعد تكنولوجيا المعلومات المصرف على تسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة مما يساعد العملاء على سرعة اتخاذ قرارات التعامل مع خدمات التعامل في خدمات البنك المقدمة لهم. كما إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل المصرفي أظهر الفجوة الكبيرة بين المصارف الحديثة والمصارف التقليدية من حيث تقديم الخدمات، وجود الخدمات.

الفصل الثالث:
دراسة تطبيقية حول
تطوير الخدمات المصرفية
وكالة بدر بسكرة-

المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية مع أهم الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات

من خلال هذا المبحث سنتعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال تعريفه نشأته ومهامه ووظائفه، وسنخرج على المديرية الجهوية ببسكرة، ووكالة بسكرة، مع ذكر الأدوات المستخدمة في جمع وتأكيد المعلومات

المطلب الأول: تعريف ونشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

الفرع الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر بنك" مؤسسة مالية وطنية تم إنشائها في 13 مارس 1982. كما أنها تعتبر، من حيث الشكل القانوني، بمثابة شركة ذات أسهم.

يعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية منذ نحو أربعين سنة على تدعيم تنمية إقليمية ومشاريع زبائنه بشكل فعال، بما في ذلك تمويل الفلاحة، الصناعات الغذائية، الصيد البحري والتربية المائية، وهي المجالات التي تجعله في ركب البنوك الأخرى ما يشكل دعما لتنمية الاقتصاد الوطني وتحسين مستواه.

من أجل تحقيق رضا الزبائن بأكبر قدر ممكن، يجند بنك بدر أكثر من 7000 موظف مع فريق يتكون من 1200 مكلف بالزبائن للإصغاء إلى انشغالاتهم عبر 321 وكالة و 39 مجمع استغلال جهوي موزعة عبر التراب الوطني، بالإضافة إلى نظام معلومات جديد لمزيد من الأمان، السهولة، الفعالية، والسرعة. (www.badrbanque.dz, 2022)

وللبنك حسابات في مواقع التواصل الاجتماعي على الفيسبوك وتويتر والانستغرام وهو نشط فيها لأجل التواصل الدائم مع المجتمع.

الفرع الثاني: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

أنشئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية بمرسوم قرار رقم 206-82 الصادر بتاريخ 13 مارس 1982 والذي نسب إليه وظيفة رسمية هي تمويل جميع المشاريع العمومية والخاصة لقطاع الفلاحة والزراعة الصناعية، الري والصيد البحري وإلى كل ما يساهم في تطوير عالم الريف.

تم تحديد مدة مزاوله نشاطه 99 سنة، كما يمكن حله قبل هذه المدة عند الضرورة. أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية عمليا إبتداءا من أكتوبر 1982 برأس مال يقدر بـ: 2200000000 دج وفي حالة خسارة ثلاثة أرباع رأس

ماله الاجتماعي مجلس الإدارة مطالب بالإعلان عن الحل المسبق للبنك. وبهذه الصيغة أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية مؤسسة عمومية مستقلة (شركة ذات أسهم).

وبعد صدور قانون النقد والقرض في 14/04/1990 والذي منح استقلالية أكبر للجانب البنكي، ألغي نظام التخصيص للبنوك وأصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر مهامه المتمثلة في منح القروض وتشجيع عملية الادخار بنوعيتها بالفائدة مع وضع قواعد تحمي البنك وتجعل معاملاتها مع الزبائن أقل مخاطرة (الضمانات)، كل ذلك يدخل تحت سياسة البنك في التعامل مع العملاء ومدى تحقيق الإستراتيجية العامة له.

كما لا يفوت الذكر أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية ونظرا لاكتسابه لأكثر عدد من المستخدمين وكذلك شبكة معلوماتية فعالة في خدماتها قد تم ترتيبه من طرف مجلة قاموس البنك almanach bankers طبعة 2001 على أنه البنك رقم 1 على الصعيد الوطني، كما احتل المرتبة 668 عالميا من بين 4100 بنك من مختلف الجنسيات. (www.ecomedfot.blogspot.com)

المطلب الثاني: أهداف ووظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

الفرع الأول: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

يمكن تلخيص أهداف البنك كما يلي: (univ-biskra.dz، 2022)

- ✓ الزيادة في الموارد مع أقل التكاليف، ومردودية كبيرة في شكل قروض إنتاجية ومتنوعة مع احترام القاعدة وهي الموازنة بين الربحية والسيولة والأمان.
- ✓ التسيير الدقيق لحزينة البنك، خاصة في تقدير الدينار بالعملات الصعبة.
- ✓ تأمين التناسق من طرف البنك في تنمية نشاطاته الخاصة به.
- ✓ زيادة فروع ونشر شبكاته والتقرب أكثر من العملاء.
- ✓ إرضاء الزبائن وذلك بتقديم منتجاته والخدمات بكفاءة لتوفير احتياجاتهم.
- ✓ تنمية التجارة بتقديم تقنيات جديدة في الإدارة مثل التسويق وأيضا تقديم تشكيلة منتجات جديدة.

كما أنه يسعى إلى الاقتراب من زبائنه وذلك عن طريق فتح وكالات جديدة، وتحقيق هذه الأهداف بفضل:

(www.ecomedfot.blogspot.com)

- ✓ ارتفاع في الموارد وبأفضل التكاليف.
- ✓ عمل ديناميكي في مجال التغطية.

✓ وكذلك بفضل ذكاء مسيرتها وانسجام كل عاملها إضافة إلى إرادة واستقرار العنصر البشري وكذلك إلى الاحتراف.

الفرع الثاني: مهام ووظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

طبقا للقوانين والإجراءات، يتكفل بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتطبيق الخطط والبرامج المرتقبة من خلال قيامه ب: (www.ecomedfot.blogspot.com)

- ✓ تطوير الموارد والعمل على رفعها وتحسين تكاليفها.
- ✓ الاستعمال الذكي للإمكانيات التي تمنحها السوق المالية.
- ✓ مسايرة التطور الحاصل في عالم النشاط البنكي وتقنياته.
- ✓ عرض منتجات وخدمات جديدة على المدخرين وهذا في سياسته منح القروض ذات مردودية.

ويسعى البنك إلى تطوير طاقات معالجة المخاطر عن طريق:

- ✓ تصفية المشاكل المالية.
- ✓ تطبيق معدلات فائدة بصفة منسجمة مع تكلفة الإيرادات.
- ✓ أخذ الضمانات الملائمة وتطبيقها ميدانيا.
- ✓ تحسين استقبال الزبائن واحترامهم والرد على طلباتهم بجدية قصد تمتين العلاقة.
- ✓ مواجهة مخاطر الصرف على القروض الخارجية بصفة عقلانية.
- ✓ العمل على حصول الامتيازات الجبائية.
- ✓ وضع سياسة الاتصال فعالة لتحقيق الأهداف المسطرة وذلك ب:
- ✓ استعمال الدعم الإعلامي (جريدة، تجمعات، الإشهار، معدات سمعية بصرية).
- ✓ تطوير مستوى تكوين هيئة الموظفين وعطاء الأولوية لحاملي الشهادات.

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية كذلك بتمويل:

- ✓ المستثمرات الفلاحية الصغيرة والمتوسطة والكبيرة الحجم.
- ✓ المجموعات التعاونية.
- ✓ مزارع الخدمات والتسويق.
- ✓ مؤسسات فلاحية صناعية من كل نوع.

✓ قطاع الصيد البحري.

ومن ناحية أخرى يمكن ذكر مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية كالاتي: (univ-biskra.dz، 2022)

✓ يقوم بعمليات الإقراض والصرف وأيضا عمليات الخزينة وجميع الاعتمادات المالية مع اختلاف أنواعها.

✓ فتح الحسابات لجميع الأشخاص.

✓ قبول ودائع تحت الطلب ولأجل.

✓ المشاركة في تجميع الإدخارات.

✓ المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي.

✓ تأمين ترقية النشاطات الفلاحية، والصناعة الميكانيكية الفلاحية، وأيضا الحرفية.

✓ تسيير الموارد النقدية بالدينار والعملة الصعبة، بطرق ملائمة.

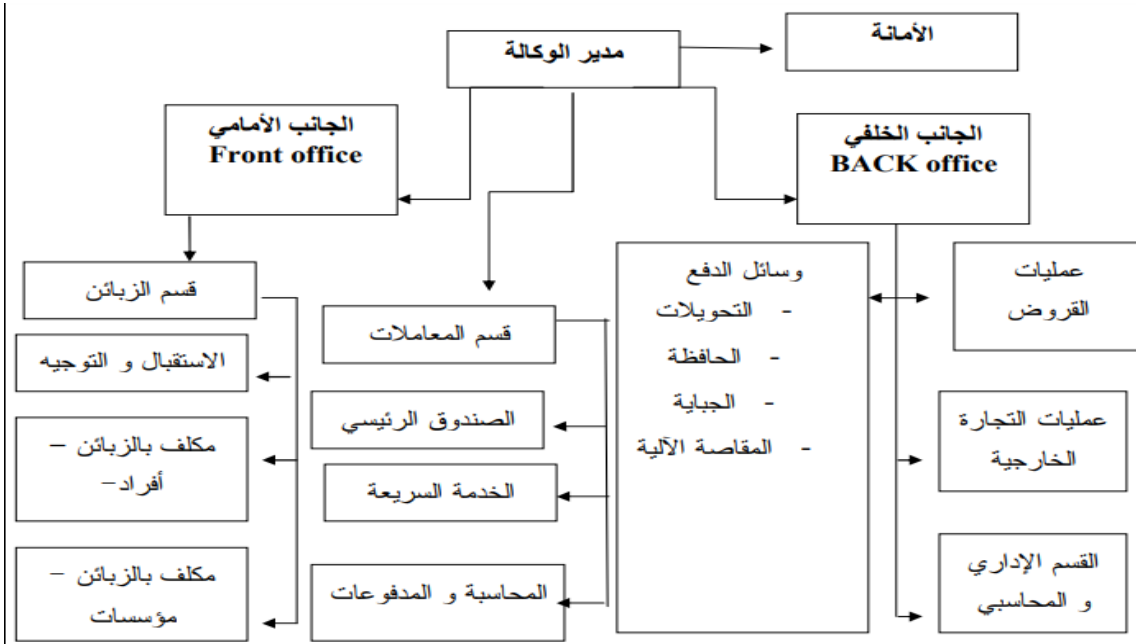
المطلب الثالث: التعريف بوكالة بسكرة والأدوات المستخدمة في جمع المعلومات

الفرع الأول: التعريف بوكالة بسكرة

وكالة بسكرة تأسست في مارس 1982 تزامنا مع إنشاء البنك، ويقع مقرها في وسط المدينة، تحوي الوكالة على عدد لا بأس به من العمال تعتمد على خبراتهم ويقوم البنك بتكوينهم وتدريبهم بصفة دورية، وذلك للاستفادة منهم قدر الإمكان خاصة مع التطور المذهل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

أما عن هيكلها التنظيمي:

الشكل رقم (2): الهيكل التنظيمي لوكالة بسكرة



المصدر: وثائق داخلية للبنك

الفرع الثاني: الخدمات المقدمة على مستوى الوكالة:

تقدم الوكالة خدمات مصرفية شأنها شأن باقي الوكالات مثل فتح الحسابات لجميع الأشخاص، وقبول الودائع... ونذكر أهم هذه الخدمات فيما يلي:

أولاً: البطاقات.

تقدم للعميل حسب طلبه وحاجاته للبطاقة ومن أهمها ثلاثة أنواع تقدمها الوكالة: وهي البطاقة الإلكترونية CIB حيث يستطيع العميل إجراء عمليات السحب والإيداع والتحويل وتسديد قيمة مشترياته عن طريق هاته البطاقة، البطاقة الذهبية ويستطيع العميل المالك لهذه البطاقة إجراء نفس العمليات المتاحة في البطاقة الإلكترونية مع ميزة سحب مبالغ كبيرة تتجاوز 2.000.000.00 دج، وبطاقة mastercard ويستطيع العميل استخدامها للسحب من الصرافات الآلية الموجودة خارج البلاد والدفع عن طريق الانترنت.

ثانياً: القروض

مثل باقي المؤسسات المصرفية تقدم وكالة بدر قروض لربائتها وهي: قرض الرفيق وهو قرض قصير الأجل مدته من 6 أشهر حتى 24 شهراً من دون مساهمة شهرية يهدف إلى تمويل المزارعين والمربين عملاء البنك. قرض الاتحاد وهو قرض طويل الأجل تمتد مدته من 3 إلى غاية 15 سنة وهو مدعم جزئياً من طرف الدولة موجه لشراء مزارع جديدة أو مواشي.

ثالثا: الدفاتر

تقدم الوكالة نوعين من الدفاتر أولها خاص بالفلاح دفتر التوفير والاحتياط للفلاح يسمح له بإيداع مدخراته بكل أمان وفي كل وقت مع إمكانية السحب. ثانيها دفاتر التوفير والاحتياط الموجهة لكافة فئات الزبائن.

الفرع الثالث: الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات:

أولاً: الملاحظة

كان للملاحظة دورا هاما في جمع وتأكيذ المعلومات التي تحصلنا عليها سواء من البنك أو المراجع المذكورة في هذا المبحث، من خلال ملاحظة العمال أو طريقة العمل بالأحرى وأيضا مع ملاحظة الزبائن، ونخص بالذكر ملاحظة أجهزة الإعلام الآلي الحديثة ناهيك عن الموزع الآلي وخبرة الموظفين الواضحة في استخدام التكنولوجيا، مع ملاحظة التنظيم الإداري.

ثانيا: الزيارة الميدانية

رغم أهميتها إلا انه لم يتسنى لنا الإكثار منها أو بالأحرى تكرارها بشكل متتالي، ولكن نستطيع القول أننا استفدنا من زيارتنا الميدانية بشكل يسمح أو يساعد على إتمام هذا الجزء التطبيقي.

ثالثا: السجلات والوثائق والمطبوعات

وهي مجموعة الإثباتات التي ساعدتنا في إتمام هذا البحث من الوثائق التي سلمت لنا من طرف العاملين والمسؤولين على مستوى البنك.

رابعا: المقابلة

أما فيما يخص المقابلة فقد كانت على مدار تكرارنا للزيارة رغم قلتها إلا أنها مفيدة لهذا البحث حيث تمكنا من زيارة مختلف المصالح بالبنك ومقابلة العاملين على الجانب الأمامي بصفة خاصة والجانب الخلفي بصفة عامة، وبدورهم ساعدوا في تقديم المعلومات التي من شأنها الإفادة في هذا البحث.

المبحث الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى جوانب تطوير وعصرنة خدمات المصارف الناشطة بالجزائر ومن بينها بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بالإضافة إلى التطرق إلى الخدمات المصرفية المطورة من قبل وكالة بسكرة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المطلب الأول: جوانب تطوير وعصرية خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

لقد ساهمت الجهود المبذولة من طرف الحكومة الجزائرية في مجال تطوير وعصرية خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى ظهور أنظمة ووسائل دفع إلكترونية حديثة تتميز بالسرعة والسهولة في مختلف أنجاز العمليات البنكية، ويتناولها هذا المطلب كآتي:

الفرع الأول: أنظمة الدفع الإلكترونية

إن نظام الدفع البنكي لبلد ما يحتوي على المؤسسات المالية التي لها دور في الوساطة المالية (البنوك)، وكذلك آليات الدفع إضافة إلى إجراءات الدفع والتحصيل فهذه العناصر تكون مدعمة بنظام معلوماتي واتصالي بين المؤسسات الوسيطة والأعوان الاقتصاديين وضعف أحد هذه العناصر سينعكس سلبا على فعالية النظام ككل، ولا بد أن تخضع عناصر النظام إلى التطوير والعصرية من وقت لآخر، فإن لم تساير التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم سينعكس هذا سلبا على نظام الدفع ويصبح عاجزا.

وفي إطار تطوير وعصرية الخدمة البنكية في الجزائر، لا سيما من حيث أنظمة الدفع، بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي في إنجاز نظم دفع إلكترونية حديثة أهمها:

أولا: نظام التسوية الإجمالية الفورية

لقد جاء نظام ARTS لمواكبة المعايير المعدة من طرف لجنة أنظمة الدفع والتسوية على مستوى بنك التسويات الدولية وذلك سنة 2003 ويرمز لهذا النظام دوليا RTGS وهو نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة، ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة لبلد ما من خلال الحسابات المركزية للبنوك، ويتطلب إنجاز هذا النظام دعما تقنيا من الخبراء والمشاركين الذين يتمتعون بخبرة واسعة في البنوك المركزية الأجنبية، ودعم مالي من البنك العالمي لإقامة وحدة ناشطة وذات كفاءة لتسيير المشروع، وإقامة شبكة اتصال بين جهاز المقاصة ومؤسسة ساتيم (satim)، إضافة إلى إقامة شبكة اتصال بين البنوك وبنك الجزائر، وإقامة شبكة اتصال مع جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر.

ووفق المادة 02 التنظيمية 04/05 المؤرخة في 13 أكتوبر 2005 والمتعلقة بنظام التسوية الفورية، يعتبر

نظام الجزائر للتسوية الفورية ARTS، نظاما للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام (النظام 04-05، 2005، المادة 02) فما يميز النظام الجزائري للتسوية الفورية ARTS هو الأهمية النسبية لحجم العمليات من بنك إلى بنك مقارنة مع التحويلات لصالح زبائن البنك.

ويعالج هذا النظام مختلف العمليات البنكية بين المؤسسات المالية والبنكية والمشاركين (أي مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر)، على النحو التالي:

- ✓ عمليات ما بين البنوك: حيث تتم من خلال هذا النظام تحويلات بين البنوك أو حسابات الزبائن، والتي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة.
 - ✓ عمليات بنك الجزائر: يعتبر بنك الجزائر المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصه توجيه وإصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين.
 - ✓ تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الإلكترونية: إن المبالغ الدائنة والمدينة الناتجة عن طريق المقاصة الإلكترونية تعالج بهذا النظام قرضا أو ديناً في نفس الوقت في حسابات المشاركين، وتعمل على أساس مبدأ الكل أو لا شيء، وفي حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الإلكترونية وعلى الراغب أن يعيد العملية في وقت لاحق.
 - ✓ حساب التسوية: إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة هذا النظام تفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات تسوية تقسم إلى حسابات فرعية، وهذه الحسابات تحول حسب الحالات (زيادة أو نقصان)، في مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر، والتسويات التي تتم عن طريق هذا النظام تتم بصفة مستمرة في وقت حقيقي.
- فبعد التأكد بوجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني، فإنه يطبق هذا المبدأ "أول من يدخل و أول من يخرج" مع الأخذ بعين الاعتبار ثلاث أولويات: الأولوية الأولى: عمليات بنك الجزائر؛ الأولوية الثانية: المبالغ المخصصة للمقاصة؛ الأولوية الثالثة: أوامر مستعجلة بطبيعتها.
- كما أن تسوية الحسابات المعنية تتم بصفة لا رجعة فيها، فبمجرد قبولها من هذا النظام لا يمكن إلغاؤها لا حقاً، كي تكون التسويات مضمونة بصفة دائمة على مدى يوم المبادلة والذي يعمل على النحو التالي:
- ✓ من الساعة 09:20 صباحاً معالجة عمليات "بنك الجزائر"، عمليات السوق النقدي، عمليات الصرف؛
 - ✓ التاسعة والنصف صباحاً بدء المعاملات؛
 - ✓ منتصف النهار تسوية حصيلة المقاصة؛
 - ✓ الساعة الثالثة يتم وقف المبادلات؛
 - ✓ من الساعة الثالثة إلى الرابعة يتم تسديد المبالغ التي تمت في اليوم الأخير، وتسوية أو رفض الأوامر التي كانت في الانتظار؛

✓ الساعة الرابعة اختتام وغلق الحسابات وإرسال إخطارات حصيلة الحسابات واستخراج حسابات المشاركين وإفراغها في جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر.

ويمكن القول أن نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة، تم اعتماده في الجزائر من أجل تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ مسايرة المعايير والمقاييس الدولية في مجال مخاطر أنظمة الدفع وتأهيل القطاع البنكي.
- ✓ تخفيض مخاطر الدفع وتقليص المدة بين البنوك.
- ✓ ضمان الأمن والسرعة في المبادلات طبقا للمقاييس الدولية.
- ✓ تشجيع إقامة البنوك الأجنبية.
- ✓ تحديث وعصرنة نظام المعلومات لبنك الجزائر كعنصر ضروري من أجل فعالية الرقابة البنكية، وحسن تسيير وإدارة السياسة النقدية (مسعودي، 2016، ص150)؛
- ✓ تسوية عمليات البطاقات البنكية في وقت حقيقي، وكل وسائل الدفع الأخرى.

ثانيا: المقاصة الإلكترونية الآلية عن بعد

يعتمد هذا النظام على المعالجة عن بعد لتسويات المعاملات فيما بين البنوك، ويعرف بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة **ATCI** بحيث تتم عملية المقاصة بصورة آلية بين البنوك بالاعتماد على الربط الشبكي فيما بينها وهذا تحت إشراف وإدارة البنك المركزي، ويختص هذا النظام بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العامة، الشيكات، أوراق تجارية، تحويلات، عمليات على البطاقة، اقتطاعات آلية، وما يميز هذا النظام أنه (النظام 05-06، 2005، المادة 02-04):

- ✓ لا يقبل إلا التحويلات التي تقل قيمتها الاسمية عن 1 مليون دينار جزائري، كما يجب أن تنفذ أوامر التحويل التي تفوق أو تساوي قيمتها الاسمية هذا المبلغ، ضمن نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل.
- ✓ يفوض بنك الجزائر مهمة تسيير نظام **ATCI** (لمركز المقاصة البنكية **CPI**)، وهو عبارة عن مؤسسة أسهم وفرع تابع لبنك الجزائر، ويتولى أربعة مهام أساسية:
 - تسيير التبادلات الإلكترونية وأرشفة البيانات.
 - تسيير تدفقات المبادلات وحساب الأرصدة المتعددة للمشاركين لنظام **RTGS**.
 - الإشراف على النظام.
 - التحكم في ضمان سرية المعلومات المتبادلة بين البنوك.

✓ وضع نظام كشف الهوية البنكية **RIB** الذي يقوم على تسجيل كل زبائن البنوك بهيئة بنكية جديدة لغرض التحكم في المبادلات الإلكترونية بين البنوك العاملة بالجزائر ومحاربة التزوير من خلال التحقق من هوية الزبائن، حيث تتشكل الهوية الجديدة من أرقام وحروف سرية تصل إلى 20 حرف منها 03 أحرف تمثل رمز البنك، 5 أحرف تمثل رموز الوكالة، 10 أحرف تمثل الحساب البنكي وحرفين يشكلان مفتاح المراقبة، ولقد شرع العمل بهذا النظام في الجزائر في 95 ماي 3002، وكانت البداية بمعالجة الصكوك على أن تتطور لتشمل باقي وسائل الدفع نهاية 2006، وذلك من خلال الاعتماد على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور عبر اشتراك بنك الجزائر، كل البنوك التجارية، مؤسسة بريد الجزائر، مؤسسة ساتيم **SATIM** جمعية البنوك والمؤسسات المالية **BEFA** مع كل فروعها ومكاتبها عبر كامل التراب الوطني.

الفرع الثاني: أدوات الدفع

نتج عن الجهود التي بذلتها الحكومة الجزائرية في مجال تطوير عصنة الخدمات البنكية منظومة متكاملة من النظم والأدوات التي سهلت إجراءات الدفع الإلكتروني الآمن، ويتناولها هذا المحور كالاتي:

أولاً: الصرافات الآلية:

يعتمد عمل هذه الآلات على وجود اتصال بين الحاسب الرئيسي للبنك وآلة الصرف بحيث يمكن استقبال بيانات الزبون (رقم التعريف الخاص بالزبون، رقم حسابه، رمز الخدمة... الخ) بمجرد قيام الزبون بإدخال البطاقة في الآلة لتقوم الآلة بعد ذلك بإعطاء استجابات فورية تتمثل في الخدمات البنكية المطلوبة كالسحب النقدي، إيداع الشيكات، كشف الحساب، بيان الأرصدة.

ثانياً: البطاقات البنكية

في ظل عمل الجزائر لإصلاح منظومتها البنكية وفتح المجال لتطوير التجارة الإلكترونية، سعت لاعتماد البطاقة البنكية التي تعتمد على نموذج موحد لاستعمالها خط الدفع الإلكتروني وتزودها بالموزعات والمعدات الضرورية لمركز المعالجة، بالإضافة إلى تكوين لجنة من البنوك تمثل كل المشاركين لتحديد ووضع دليل للدفع الإلكتروني، وقواعد التعامل بين التجار والعاملين، ومعالجة قضايا عدم التسديد والنزاعات المختلفة للبطاقات البنكية

وتعود ظهور وبداية استعمال البطاقة البنكية في بعض البنوك الجزائرية إلى سنة 1989، حيث يعتبر القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، والبنك الوطني الجزائري من أولى البنوك في مجال استعمال البطاقة البنكية في

الجزائر إلا أنها كانت تخص فئة معينة من الزبائن، وبغية تعميم التعامل بالبطاقة البنكية قامت مؤسسة ساتيم **Satim** توفير بطاقات السحب للعديد من البنوك ومؤسسة بريد الجزائر، وفي سنة 1998 تم بدء عملية السحب باستخدام هذه الأداة عبر الموزع الآلي للنقود.

وقد شرعت مؤسسة ساتيم **Satim** في تطبيق مشروع بطاقة الدفع بما يتوافق والهيكل القاعدية المتوفرة لدى البنوك ولقطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية الجزائرية بالإشراف على العملية التقنية وذلك بإدماج الهياكل الموجودة في الشبكة النقدية بين البنوك مع جهاز الموزع الذي يرسل مستقبل المعلومات الآتية من الجهاز الطرفي لدى التاجر وجهاز المعلومات لمختلف البنوك .

ورغم الشروع في إنجاز هذا المشروع كان سنة 2002 إلا أنه تأخر تجسيده نظرا لتأخر إنجاز عدة مشاريع شراكة مع مؤسسات أجنبية في هذا المجال، وتم البدء في تطبيقه من خلال مرحلة تجريبية بداية من شهر مارس سنة 2005 بمدينة الجزائر بتوزيع 50000 بطاقة، ودمج 1600 جهاز طرفيات البيع لدى التجار، وفي سنة 2007 تم تعميم التعامل ببطاقة الدفع ما بين البنوك **CIB** على المستوى الوطني والتي تسمح لصاحبها بدفع ثمن المشتريات من السلع والخدمات من التجار المتعاملين مع الشبكة النقدية ما بين البنوك وكذا إمكانية سحب النقود من الموزعات النقدية للنقود **DAB** في أي وقت، كما تسمح هذه الأداة بوضع حد لتهرب الضريبي من خلال التدقيق في حسابات التجار والمؤسسات بصفة آلية والكترونية، إضافة إلى تخطي أزمة السيولة المالية بكل سهولة بتقليص التعاملات بالأوراق النقدية خاصة الكبيرة منها.

وتجدر الإشارة هنا أن بطاقة الدفع ما بين البنوك انحصرت استعمالها للسحب فقط ولمدة طويلة رغم تجارب محدودة لدفع بعض الفواتير بشكل محدود.

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية المطورة المقدمة من طرف الوكالة

تتمثل الخدمات الالكترونية المصرفية التي تقدمها الوكالة في :

الفرع الأول: تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الموقع الالكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

لبدر بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى إنشاء موقع له على الشبكة العنكبوتية وهو : www.badr

bank.ne وبمجرد الولوج إلى الصفحة الرئيسية يتم عرض كافة الخدمات التي تتيح للزبائن بالقيام بخدمات البنك الالكتروني، عمليات التوطين المصرفي بالإضافة لإمكانية الاستفسار على بعض المعلومات (انظر الملحق رقم)، وفيما يلي سنذكر بعضا من الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية عبر شبكة الانترنت :

أولاً: خدمة البنك الالكتروني بدر : Net

- من أجل الحصول على هذه الخدمة يجب أن يمتلك الزبون حساب بنكي لدى البنك ومن ثم التسجيل في الخدمة عند أحد فروعها على أن تتم الاستفادة من الخدمة بعد بضعة أيام من عملية التسجيل .
- ويمكن لأي عميل مسجل في خدمة البنك الإلكتروني أن يستفيد من الخدمات التالية :
- يفحص حسابه خلال 7/7 أيام و 24 / 24 ساعة ، سواء كانت أرصدة الحسابات الخاصة به أو تفاصيل عن الصفقات خلال 30 الماضية ؛
 - القيام بعمليات نقل وتحويل الأموال من حساب لآخر ؛
 - القيام بعمليات طلب الشيكات عبر مختلف الوكالات التي يعرضها الموقع ؛
 - تخزين كافة عمليات التحويلات والكشوف التي يقوم بها الزبون في حاسوبه الشخصي أو عبر الهاتف على شكل ملف EXCEL أو PDF ؛
 - يسمح بعرض كافة الوكالات المتواجدة عبر الوطن التابعة لبنك بدر ؛
 - يعرض مختلف أسعار العملات الدولية مقابل العملة المحلية ؛
 - كما تعرض خدمة (BADRnet) صندوق الرسائل التي يتم فيها إرسال الإشعارات الخاصة بعمليات وطلبات زبون التي تمت لحسابه ؛
 - تمكن العميل من الاتصال هاتفيا بالوكالة لعرض انشغالاته ،

ثانيا: خدمة بدر اتصال : BADR ITTISAL

يملك بنك بدر مركز اتصال يضعه تحت تصرف العملاء عن طريق الاتصال برقم خاص أو عبر البريد الإلكتروني ، حيث تتيح هذه الخدمة لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرصة طرح كل انشغالاتهم واقتراحاتهم ليتم الرد عليها من طرف البنك. والشكل الموالي يوضح الصفحة الخاصة بهذه الخدمة:

الشكل رقم (03): صفحة خدمة بدر إتصال



ثالثا: خدمة التحويل إلى عميل للبنك

يكفي مجرد الدخول إلى موقع بنك بدر من فتح حساب بالبنك وذلك من خلال ملء استمارة الكترونية على الموقع وإرسالها ليقوم البنك بعد ذلك بتحديد موعد للعميل على مستوى الوكالة ، كما يسمح الموقع من تحميل وطباعة استمارة فتح الحساب للعميل ليملئها قبل التوجه لوكالة البنك ؛

رابعا: خدمة الدفع الالكتروني عبر الانترنت : (E - paiement)

تسمح هذه الخدمة من تسوية الفواتير والخدمات عبر الانترنت (تسديد فواتير الكهرباء ، الماء ، اتصالات الجزائر وفواتير الهاتف النقال ... الخ) باستخدام البطاقات البنكية (CIH) و (CBR) ، وذلك 24/24 ساعة طوال أيام الأسبوع.

الفرع الثاني: الخدمات البنكية عبر وسائل الدفع الالكترونية

تتعدد وسائل الدفع الالكترونية بوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة والتي نوجزها في :

أولا: البطاقات البنكية

توفر هذه البطاقات لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية إمكانية سحب النقود من آليات الصرف وهناك عدة بطاقات يضعها البنك تحت تصرف زبائنه (أنظر الملحق رقم 04) ، ومن هذه البطاقات نذكر:

➤ بطاقة التوفير (BADR TAWFIR): وهي بطاقة سحب تستعمل مع دفتر التوفير سواء

بفائدة أو بدون فائدة وهي تسهل :

● عملية التحويل: من الحساب البنكي نحو الحساب التوفيري عبر الشبايك الآلية لبدر؛

- عملية السحب: من الشبائيك الآلية لشبكات الخدمات المصرفية الالكترونية لبنك BADR وما بين البنوك.
- بطاقة ما بين البنوك (CIB) : ونجد فيها ثلاثة أنواع وهي :
 - البطاقة الكلاسيكية : هي بطاقة سحب ودفع في أوان واحد، تمكن حاملها من تسديد فواتير المشتريات من السلع والخدمات في مختلف المحلات التي تشترك في خدمة شبكة بنك بدر، وهي أيضا بطاقة يمكن استعمالها في جميع الموزعات الآلية على مستوى الوطن سواء كانت بنكية أو بريدية؛
 - البطاقة الذهبية (GOLD CARTE) : وهي بطاقة للسحب والدفع توجه عادة للتجار والزبائن ذوي الدخل المرتفع لأنها ذات سقف عالي للسحب يبلغ 10 مليون دينار جزائري ؛
 - بطاقة ماستر كارد تيتانيوم (Titanium) : تحمل نفس مميزات بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية ، لكن مع سقف للاستعمال مقدر بـ 1000 أورو في الأسبوع بالنسبة للسحب ، و 5000 أورو في الأسبوع بالنسبة للدفع مع مميزات أخرى تتمثل في الاستفادة من خصومات على المشتريات عبر المواقع الالكترونية .

ثانيا: الصراف الآلي للأوراق النقدية

وهو آلة أوتوماتيكية تسمح للزبون صاحب البطاقة الإلكترونية سحب مبلغ محدد من المال دون اللجوء إلى الوكالة البنكية بحيث يمكن سحب هذا المبلغ من أي جهاز موجود على مستوى القطر الوطني ، وأغلب البنوك تملك أجهزة التوزيع الآلي للأوراق النقدية كما تمتلك موزع الي وحيد موجود على مستوى الوكالة ، ويعتبر الموزع الآلي جزءا أساسيا من استراتيجيات خدمة العملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وذلك لضمان أقصى قدر من التنفيذ السريع في إدخال منتجات جديدة مما يزيد في الكفاءة ؛

ثالثا: نهائي نقطة البيع الإلكتروني (TPE)

هي عبارة عن آلات صغيرة الحجم مرتبطة بالنظام البنكي يتم وضعها في نقاط البيع لدى الفضاءات التجارية، حيث تسمح للعميل باستخدام بطاقات (CIB) (CLASSIC.CARTE BADR GOLD) حيث توفر للتجار والمؤسسات ورجال الأعمال مجموعة من المميزات تتمثل في

➤ السرعة والفعالية؛

- الأمان في المعاملات المصرفية من خلال التقليل من مخاطر استعمال النقود والحماية من السرقة والتزوير؛
- التعامل مع فئة الزبائن لحاملي البطاقات البنكية.

المبحث الثالث : آفاق استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

ظهرت شبكة الانترنت وأثرت على حياتنا كثيرا فشهدت تغيرا وتطورا مذهلا على جميع الاصعدة دون استثناء، إذ يعتبر المجال التجاري أكثر المجالات تأثرا بهذا الظهور، ليصبح بإمكان زبائن المصارف إجراء عمليات البيع والشراء عبر استخدام شبكة الانترنت، وفي هذا الإطار نرى ضرورة مواكبة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لـ:

المطلب الأول: الشيك الإلكتروني والنقود الإلكترونية

الفرع الأول: الشيك الإلكتروني

هو عبارة عن رسالة إلكترونية مؤمنة، وموثقة يعث بها مصدر الشيك (كاتب الشيك) للمستلم (حامل الشيك) ليعتمده ويقدمه للبنك باستخدام تقنية الانترنت. كما يعترف أيضا بأنه طفرة تقنية حديثة، في عالم الهواتف الذكية التي تعمل على تطوير المعاملات وتصبح بديلا للمستندات الورقية.

ودور البنوك في استخدام الشيكات الإلكترونية يتمثل في تحويل قيمة الشيك بتحويل قيمة الشيك لحساب حامله، ثم يقوم بعد ذلك بإلغاء الشيك، وإعادةه بشكل إلكتروني إلى مستلم الشيك ليكون دليلا على أنه تم صرف الشيك، ويستطيع المستلم التأكد إلكترونيا من تحويل المبلغ لحسابه، ويتميز الشيك الإلكتروني بعدة ميزات أنه سهل المعالجة فخطوات أقل، وأكثر أماناً، من الشيك الورقي. ويستخدم الشيك الإلكتروني كأحد وسائل الدفع خلال الإنترنت، مثل التجارة الإلكترونية، وشركات الكهرباء، والجمعيات الخيرية، وتحصيل الضرائب، وإدارة الممتلكات. ولاستخدام شيك إلكتروني لإجراء عملية شراء أو دفع فاتورة، يتم استخدام بطاقة دفتر شيكات إلكتروني، بالاشتراك مع رقم تعريف شخصي سري، لإنشاء شيك إلكتروني بالكامل (تعهد ملزم قانوناً بالدفع)، مع توقيع رقمي، ويستخدم هذا التاجر الفواتير والبنوك المعنية، لمصادقة الشيك، وتوفر التوقيعات الرقمية أماناً قوياً جداً، مما يتيح استخدام الشيكات الإلكترونية على الشبكات العامة مثل الإنترنت.

الفرع الثاني: النقود الإلكترونية

قام القانون الجزائري من خلال قانون النقد والقرض رقم 03-11 وبالذات نص المادة 69 من نفس القانون والتي تنص: "تعتبر وسائل دفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما كان السند أو الأسلوب المستعمل" (الامر 03-11، 2003، ص11).

من خلال محتوى المادة يتضح أنها تستوعب النقود الالكترونية، باعتبارها وسيلة من وسائل الدفع التي تمكن صاحبها من تحويل الأموال والعملات باستخدام التقنية والتكنولوجيا الحديثة.

من أشهر النقود الالكترونية ما يلي :

- ✓ البتكوين : عملة الكترونية بشكل عام تتداول عبر الانترنت بدأ التعامل بها أول مرة في 2009 كم أنها توصف بأنها " عملة رقمية ذات مجهول " بمعنى أنها لا تملك رقما متسلسلا ولا أي وسيلة أخرى؛
- ✓ لا يتكوين : ظهرت في 2011 وتعرف بالعملة الفضية وهي مصنفة على أنها الأسرع في تعاملاتها مقارنة بالبتكوين؛
- ✓ بيركوين : ظهرت في 2012 وتعتبر أكثر استدامة مقارنة بالعملات الرقمية الاخرى حيث صممت ليكون معدل تضخمها 1 % وتعد 3 أكبر عملة مستقرة؛
- ✓ كوارك : ظهرت في 2013 على الرغم من أن الكوارك الواحد يساوي 0.05 دولار فقط إلا أنها تعتبر العملة الأكثر تشفيرا؛
- ✓ ماستر كوين : ظهرت عام 2013 نتيجة لعدم الاستقرار في أسعار البتكوين ؛
- ✓ الريبل : هي عملة لا تستبدل حيث يتم استخدامها كشبكة دفع ونظام آلي لتجارة العملات ظهرت في 2013 ؛
- ✓ اورورا كوين : هي عبارة عن توزيع العملة المشفرة لكل شخص في بلده ، جاء بهذه الفكرة رجل أعمال أيسلندي عام 2014.

المطلب الثاني: الإمضاء الالكتروني والبنوك الافتراضية

يتم التطرق من خلال هذا المطلب إلى الإمضاء الالكتروني بالإضافة إلى التعرف على البنوك الافتراضية.

الفرع الأول: الإمضاء الالكتروني

يمثل الإمضاء الالكتروني الاتجاه الرقمي نحوى حلول الأعمال غير الورقية إذ يعد تقدما تقنيا كبيرا من حيث التوثيق والفعالية.

الإمضاء الإلكتروني المعروف أيضًا باسم eSign، هو بيانات يتم تخزينها إلكترونيًا واستخدامها للتوقيع. يمكن التعرف على هذه البيانات إلكترونيًا كتوقيعات ولها نفس الوضع القانوني الذي يتمتع به توقيعك الحقيقي. ليعتبر توقيعًا رقميًا قانونيًا، يجب أن يفني eSign ببعض الشروط. يعد eSign، بخلاف التوقيعات المكتوبة بخط اليد، توقيعًا فريدًا يستخدم آليات تشفير لمصادقة المستندات بعلامة يمكن التعرف عليها. تحل العلامات الإلكترونية محل المستندات الورقية بسرعة وتستخدم على نطاق واسع في الأعمال التجارية.

للتوقيعات الإلكترونية لها فوائد عديدة. فيما يلي أبرزها:

أولاً: بسيطة وصديقة للبيئة

التوقيعات الإلكترونية لها فوائد عديدة. إنها سهلة الاستخدام وصديقة للبيئة. هذا التوقيع الرقمي هو بديل رائع للتوقيع المادي. كما أنه يقلل من الحاجة إلى الوثائق الورقية. يمكنك تحميل المستندات الخاصة بك إلى برنامج توقيع PDF وتوقيعها ثم إعلان الموقعين والمستلمين قبل إرسالها. إذا احتاج المستلم إلى توقيع المستند، فيمكن أن تكون هذه أيضًا عملية ثنائية الاتجاه. لم يكن هذا أسهل للمعاملات التجارية. قم بزيارة موقع ويب Soda PDF للتوقيع على ملف PDF عبر الإنترنت.

ثانياً: الأمان والشرعية

تتضمن التوقيعات الإلكترونية، وهي طرق رقمية قانونية للتوقيعات، معلومات يمكن تتبعها مثل موقع وأوقات التوقيعات. هذه التوقيعات أكثر أمانًا من التوقيعات التقليدية ويتم فرضها بسهولة أكبر. يمكن أن تحتوي التوقيعات الإلكترونية على معلومات قانونية أكثر من المعاملات الورقية التقليدية

ثالثاً: مريحة وفعالة من حيث التكلفة

يمكن استخدام التوقيع الإلكتروني في أي مكان. يمكنك توقيع المستندات في أي مكان وفي أي وقت. لم يعد من الضروري السفر لمسافات طويلة أو إنفاق الكثير من النقود للحصول على توقيع. حتى الشركات الصغيرة لديها مجموعة متنوعة من الموردين الذين قد يقدمون المصادقة عن بُعد بدلاً من الطباعة أو البريد أو المسح الضوئي. إنها طريقة فعالة من حيث التكلفة وسهلة للوصول إلى أعمالهم من أي مكان في العالم

الفرع الثاني: البنوك الافتراضية

لقد تم تعريف البنوك الافتراضية على أنها تادية الخدمات المصرفية عن بعد وتستخدم أحدث التطور التكنولوجي في استخدام هذه الطريقة وبخاصة الانترنت مما يعطي سهولة وسرعة في توفير الخدمات المصرفية أي أنها لا تعرف الحدود الجغرافية ويمكن تسويق منتجاتها في أي دولة أخرى ما لم تنص قوانين تلك الدولة الأخرى على عدم التصريح بذلك.

ويتميز العمل المصرفي الإلكتروني الافتراضي بتقديم خدمات متميزة عن خدمات العمل المصرفي التقليدي تلبية الاحتياجات الزبون وهو ما يحقق مزايا عديدة من أهمها :

أولاً: إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن
يتميز العمل المصرفي الإلكتروني بقدرته على الوصول إلى قاعدة عريضة من الزبائن دون التقييد بمكان أو زمان معين ، كما يتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طوال أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للزبون ، إضافة إلى أن سرية المعاملات والتي تزيد من ثقة الزبائن تقدم خدمات مصرفية متكاملة وجديدة يتضمن العمل المصرفي الإلكتروني كافة الخدمات المصرفية التقليدية ، وإلى جانبها خدمات أكثر تطوراً عبر الوسائل الحديثة تميزها عن الأداء التقليدي
مثل :

- إصدار النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية ؛
- الزبائن بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف ؛
- تقديم طريقة دفع الزبائن للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً ؛
- كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم وسندات) للزبائن ؛
- طريقة تحويل الأموال بين حسابات الزبائن المختلفة .

ثانياً: خفض التكاليف

من أهم ما يميز العمل المصرفي الإلكتروني هو أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بأعمال الصيرفة التقليدية ، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب الزبون ، فتبين نتائج المقارنة بين العمل المصرفي الإلكتروني والتقليدي بأن تكلفة تقديم الخدمات في القنوات الإلكترونية تقل بنحو ستة مرات عنها في القنوات التقليدية للعمل المصرفي ، وأن نسبة التوفير في التعاملات المصرفية الإلكترونية تقدر بنحو (89 %) للمعاملات المصرفية عبر الإنترنت عنها في الأنماط التقليدية .

ثالثاً: سرعة إنجاز الأعمال المصرفية

مع اتساع وسائل التقنية الحديثة وما أحدثته من سرعة في إنجاز الأعمال المصرفية ، أضحت سهلاً على الزبون الاتصال بالمصرف وان يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية مما لو انتقل الزبون إلى مقر المصرف شخصياً لأداء نشاطه المطلوب .

المطلب الثالث: المحفظة الإلكترونية والتحويلات الخارجية

من خلال هذا المطلب سيتم التعرف على التحويلات الخارجية وكذلك المحفظة الإلكترونية.

الفرع الأول: المحفظة الإلكترونية

المحفظة الإلكترونية أو الرقمية هي نظام مبني على أساس رقمي للقيام بالتبادلات والمعاملات التجارية الرقمية، وباستخدامها يمكن بسهولة القيام بعمليات الشراء من خلال الحواسيب أو الهواتف الذكية أو أجهزة التابلت، وبشكل عام يتم ربط حسابات الأفراد في البنوك مع محفظتهم الرقمية، والتي يتم فيها توثيق وحماية أموال المستهلك ومعاملاته التجارية من شراء وتبادل. وبالتالي فإن المحفظة الإلكترونية تعتبر وسيلة لمصادقة هوية صاحبها وإثباتها وليس فقط لإجراء عمليات الشراء عبر الانترنت، وهذا يأتي من احتواء المحفظة على أموال المستهلك وسجل عملياته التجارية والمعلومات الخاصة به، ومن الجدير بالذكر أن المحفظة الرقمية تصلح لأن تكون وسيلة دفع مع أنظمة دفع عديدة مخصصة للهواتف الذكية بفضل الدعم المتبادل بينهما. كما يستعمل الحساب المالي الإلكتروني عبر تطبيق الهاتف للنقل لتحويل الأموال، استلامها، دفع الفواتير، الادخار، التسوق الإلكتروني وغيرها من الاستخدامات المالية، والجدير بالذكر أن رقم المحفظة الإلكترونية هو رقم الهاتف النقال الذي يسعد يتم فتح المحفظة عليه، كما تعتبر غير مرتبطة بحساب بنكي ويمكن فتحها عند أحد مقدمي خدمة الدفع عبر الهاتف.

الفرع الثاني: التحويلات الخارجية

تُعتبر الحوالات البنكية أحد الأساليب والوسائل التي من خلالها يتم تحويل الأموال من طرف إلى آخر ومن جهة إلى أخرى ومن بلد إلى آخر، فهي أحد الخدمات البنكية التي يتم تقديمها للعملاء؛ لغايات تسهيل الأعمال التي يقومون بها وتحسين نتائج الأنشطة التي يقومون بها، فمن خلال الحوالات البنكية يحصل الأفراد والعملاء وكذلك المستثمرين والتجار ورجال الأعمال على العديد من المزايا والتسهيلات والتي تُسهل عليهم أعمالهم وتوفر عليهم العديد من المخاطر، وتعمل على توفير الوقت الخاص بعمليات نقل وتحويل الأموال وإرسالها ودفعها للجهات المطلوبة فعادةً ما يقوم التجار ورجال الأعمال بشراء البضائع وشحنها من العديد من مناطق العالم المتنوعة، والتي تحتاج إلى دفع ثمن هذه البضائع، فمن خلال عمليات التحويل المالي يقوم التجار بنقل الأموال دون التعرض لأي مخاطر خارجية مثل السرقة أو الضياع وغيرها.

هنالك العديد من أنواع الحوالات البنكية المتاحة أمام العملاء والتي يتم استخدامها والتعامل بها ومن هذه الحوالات، الحوالات البنكية الخارجية، والتي تُعرف على أنها عمليات تحويل مالية تتم بين بلدين مختلفين ويتم من خلالها نقل الأموال بناءً على رغبة وطلب العميل من طرف إلى آخر، وعادةً ما يتم ذكر وتحديد المعلومات الخاصة بالجهة المستقبلية وتحديد الاسم ورقم الهاتف والعنوان البريد الإلكتروني، وفي حال تم التحويل من حساب بنكي إلى حساب آخر يجب أن يتم تحديد الحساب البنكي المراد تحويل الأموال إليه.

أما عن الجهات التي تستخدم الحوالات البنكية الخارجية فعادةً ما يتم استخدام الحوالات البنكية الخارجية بشكل كبير من قبل التجار ورجال الأعمال الذين يقومون بعمليات بيع وشراء خارجية من بلدان العالم المتنوعة وكذلك يقومون بدفع الأموال وتحويلها عبر البنوك ويتم شحن البضائع عبر وسائل الشحن المتنوعة البرية والجوية والبحرية

وكذلك من الممكن أن يستخدم الحوالات البنكية الخارجية العديد من الجهات وخاصة الأفراد المغتربين الذين يسافرون خارج بلادهم؛ لغايات العمل ولغايات تحسين مستوياتهم المعيشية وعادةً ما يقومون بتحويل الأموال إلى عائلاتهم.

من الجهات الأخرى التي تستخدم الحوالات البنكية الخارجية هي الطلاب الذين يذهبون خارج بلادهم لغايات إكمال تعليمهم وتحسين مستوياتهم الدراسية؛ الأمر الذي يؤدي إلى حاجتهم إلى الأموال لغايات دفع الرسوم الجامعية أو رسوم الدراسة وكذلك مصاريف حياتهم المعيشية (www.e3arabi.com).

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم إسقاط الدراسة النظرية على الجانب التطبيقي، حيث قمنا بدراسة على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة، من أجل معرفة مدى استفادة واستعانة البنك على تكنولوجيا المعلومات من أجل تطوير خدماتها المصرفية وبالتالي جذب أكبر للزبائن والحصول على قدرة تنافسية عالية مقارنة بباقي البنوك التجارية الأخرى الناشطة في الجزائر.

وقد تبين لنا أن الوكالة تعمل على تطوير خدماتها لتتماشى مع التطورات الحاصلة في البيئة المصرفية المعاصرة، كما تسعى الوكالة إلى إرضاء زبائنهم من خلال تقديم خدمات مصرفية إلكترونية ذات جودة عالية.

خاتمة

خاتمة

تسعى الكثير من المصارف إلى تطوير الخدمة المصرفية وتبنيها العمل جاهدة على تجسيدها وذلك لتجنب الكثير من المشاكل التي تواجهها، خاصة إذا تعلق الأمر بصورتها وكيف يمكن أن تحصل على القدر الأكبر من اهتمام الزبائن وبالتالي ترك الانطباع الجيد في أذهانهم وكسب ميزة تنافسية في السوق المصرفي.

ومن أجل تحقيق ما سبق وجب على المصارف مواكبة التغيرات والتطورات الحاصلة في بيئة العمل المصرفي لذا اهتمت المصارف بتدعيم قدراتها التكنولوجية بهدف تحسين أداؤها وتطوير خدماتها، من خلال التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات وانتهاج إستراتيجية التطوير المبنية على التجديد والابتكار التي من شأنها المساهمة وبشكل فعال في تحسين جودة الخدمة المصرفية وأساليب تقديمها، كما أنها بذلك التطوير تعمل على تحسين صورة المصرف لدى الزبائن واستقطاب المزيد من الزبائن، وبالتالي تعزيز القدرة التنافسية للمصرف وموقعه ضمن السوق المصرفي .

وقد جاءت هذه الدراسة للبحث في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وعنصر تطوير الخدمة المصرفية من خلال قسيميها النظري والتطبيقي، إذ تم اختيار بنك الفلاحة والتنمية الريفية الممثل بوكالته بيسكرة لتجسيد الواقع النظري ميدانيا، وقد أثارت الدراسة جملة من التساؤلات وقدمت فرضيات تتعلق بطبيعة العلاقة بين المتغيرين، وقد تم التوصل إلى عدة نتائج تسهم في حل إشكالية الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها.

نتائج الدراسة:

من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى جملة من النتائج والتي تتمثل في :

النتائج النظرية للدراسة:

خلصت الدراسة النظرية إلى استنتاج مايلي :

- ✓ تبني تكنولوجيا المعلومات أسلوب جديد يساهم في تطوير القطاع المصرفي وتحوله إلى نظام مصرفي إلكتروني يعتمد في أداء أعماله على الأنظمة والبرمجيات الإلكترونية المتطورة التي توفر الكفاءة والفعالية في الأداء.
- ✓ تعد الصيرفة الإلكترونية من أهم أوجه تطوير الخدمات المصرفية حيث يوفر للمصرف عدة مزايا تساهم في انتشاره وتحقيقه لمزايا تنافسية في القطاع المصرفي.
- ✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم وبشكل كبير في تطوير الخدمات المصرفية، حيث أدى إلى تحسين جودتها من حيث سهولة وسرعة الحصول عليها والدقة في تقديمها.
- ✓ ساهمت تكنولوجيا المعلومات في توسيع نطاق الخدمات المصرفية المقدمة وتنوعها، كما أتاحت تقديم هذه الخدمات من خلال منافذ توزيعية جديدة كالموزعات الآلية، الموقع الإلكتروني للمصرف.

- ✓ يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية باستمرار إلى إدخال تكنولوجيا الصيرفة الالكترونية من خلال دمج أنظمة متطورة للعمل المصرفي الالكتروني ووسائل الدفع الالكتروني.
- ✓ ساهم تبني تكنولوجيا المعلومات من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تطوير خدماته المصرفية وتحسين جودتها من خلال ما أصبحت عليه من سرعة وسهولة الحصول عليها ودرجة الأمان الذي توفره خاصة ما يتعلق بالتحصيل والتحويل للأموال، والخدمات المقدمة عبر الموقع الالكتروني.
- ✓ توجد علاقة تفاعلية بين تكنولوجيا المعلومات وتطور الخدمة المصرفية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بيسكرة، فكلما زاد استخدام الأنظمة الالكترونية الحديثة انعكس ذلك إيجابيا على كفاءة وفعالية العمل المصرفي وأدى إلى تطور الخدمة المصرفية.
- ✓ يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية باستمرار إلى إدخال تكنولوجيا الصيرفة الالكترونية من خلال دمج أنظمة متطورة للعمل المصرفي الالكتروني ووسائل الدفع الالكتروني.

الاقتراحات:

بناء على ما تم عرضه في الجانب النظري والتطبيقي لهذه الدراسة وبصفة خاصة نتائجها، يمكن صياغة

التوصيات والاقتراحات التالية:

- ✓ ضرورة اهتمام المصرف بالصيرفة الالكترونية ومختلف الخدمات التي أفرزها تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مصارف الدول المتقدمة
- ✓ تقديم التسهيلات للبنوك الأجنبية وتشجيعها على فتح فروع لها في الجزائر من الاستفادة من خدماتها في مجال الصيرفة الالكترونية
- ✓ الارتقاء بالعنصر البشري وذلك من خلال تكوين الإطارات والخبرات في مجال الثقافة المعلوماتية والالكترونية مما ينعكس على أدائهم
- ✓ ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية المصرفية الحديثة والسريعة في كافة الأنشطة المصرفية، من خلال امتلاك أحدث الأنظمة والبرمجيات الالكترونية التي تعمل على تخفيض التكاليف وترفع من الأداء المصرفي.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرفان
	إهداء
	ملخص
	قائمة الجداول والأشكال والملاحق
ب-و	مقدمة
1	الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
3	المطلب الأول: مفهوم وتطور تكنولوجيا المعلومات
3	الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
5	الفرع الثاني: تطور تكنولوجيا المعلومات
6	المطلب الثاني: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات
6	الفرع الأول: خصائص تكنولوجيا المعلومات
7	الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات
9	المبحث الثاني: بنية ووظائف تكنولوجيا المعلومات
9	المطلب الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات
9	الفرع الأول: المكونات المادية والبرمجيات
10	الفرع الثاني: الاتصالات والبيانات والأفراد
11	المطلب الثاني: الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات
11	الفرع الأول: الحصول على البيانات والمعالجة
12	الفرع الثاني: التخزين والإرسال
12	المبحث الثالث: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والشبكات الداعمة لها
13	المطلب الأول: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات
13	الفرع الأول: الآثار الإيجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات
14	الفرع الثاني: الآثار السلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات
15	المطلب الثاني: الشبكات الداعمة لتكنولوجيا المعلومات

15	الفرع الأول: تعريف الشبكة
15	الفرع الثاني: أنواع الشبكات
17	خلاصة
18	الفصل الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات بتطوير الخدمات المصرفية
19	تمهيد
20	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمات المصرفية
20	المطلب الأول: تعريف وخصائص الخدمات المصرفية
20	الفرع الأول: تعريف الخدمة المصرفية
21	الفرع الثاني: خصائص الخدمة المصرفية
23	المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية
23	الفرع الأول: قبول الودائع وتقديم التسهيلات الائتمانية
23	الفرع الثاني: خدمات المصارف التقليدية والخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية
24	الخدمات المصرفية الحديثة
25	المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة المصرفية وعوامل نجاحها
25	الفرع الأول: دورة حياة الخدمة المصرفية
26	الفرع الثاني: عوامل نجاح الخدمات المصرفية
27	المبحث الثاني: تطوير الخدمات المصرفية
27	المطلب الأول: مفهوم، أهمية وأهداف تطوير الخدمات المصرفية
27	الفرع الأول: مفهوم تطوير الخدمات المصرفية
28	الفرع الثاني: أهمية وأهداف تطوير الخدمات المصرفية
28	المطلب الثاني: دوافع تطوير الخدمة المصرفية وعوامل النجاح والفشل
28	الفرع الأول: دوافع تطوير الخدمة المصرفية
29	الفرع الثاني: عوامل نجاح وفشل تطوير الخدمات المصرفية
30	المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية
30	المطلب الأول: أسباب تسارع المصارف نحو دمج تكنولوجيا المعلومات
30	الفرع الأول: الأنترنت
31	الفرع الثاني: التجارة الإلكترونية

32	المطلب الثاني: نتائج دمج تكنولوجيا المعلومات في مجال تطوير الخدمات المصرفية
33	الفرع الأول: وسائل الدفع الإلكتروني والصيرفة الإلكترونية
34	الفرع الثاني: الهاتف البنكي والخدمات البنكية عبر الانترنت والمقاصة الالكترونية
34	المطلب الثالث: تحديات تطوير الخدمات المصرفية من تكنولوجيا المعلومات
34	الفرع الأول: التحديات التقنية والعلمية
35	الفرع الثاني: التحديات القانونية والحاجة إلى حوكمة مصرفية إلكترونية
38	خلاصة
39	الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حول تطوير الخدمات المصرفية وكالة بدر بسكرة
40	المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية مع أهم الأدوات المستخدمة في جمع الأدوات
40	المطلب الأول: تعريف ونشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية
40	الفرع الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
40	الفرع الثاني: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية
41	المطلب الثاني: أهداف ووظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
41	الفرع الأول: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
42	الفرع الثاني: وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
43	المطلب الثالث: التعريف بوكالة بسكرة
43	الفرع الأول: تعريف الوكالة
44	الفرع الثاني: الخدمات المصرفية المقدمة على مستوى الوكالة
45	المبحث الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية
45	المطلب الأول: جوانب تطوير خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية
45	الفرع الأول: أنظمة الدفع الإلكتروني
48	الفرع الثاني: أدوات الدفع الإلكتروني
50	المطلب الثاني: الخدمات المطورة المقدمة من طرف الوكالة
50	الفرع الأول: تقديم الخدمات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

52	الفرع الثاني: الخدمات البنكية عبر وسائل الدفع الإلكتروني
53	المبحث الثالث: آفاق استخدام تكنولوجيا المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية
53	المطلب الأول: الشيك الإلكتروني والنقود الإلكترونية
53	الفرع الأول: الشيك الإلكتروني
54	الفرع الثاني: النقود الإلكترونية
55	المطلب الثاني: الإمضاء الإلكتروني والبنوك الافتراضية
55	الفرع الأول: الإمضاء الإلكتروني
56	الفرع الثاني: البنوك الافتراضية
57	المطلب الثالث: المحفظة الإلكترونية والتحويلات الخارجية
57	الفرع الأول: المحفظة الإلكترونية
57	الفرع الثاني التحويلات الخارجية
59	خلاصة
60	خاتمة
	فهرس المحتويات
	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة المراجع

1. تامر البكري، أحمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2008.
2. راشد العصار، رياض الحلي، النقود والبنوك، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الاردن، 2000.
3. سامية محمد جبر، نعمات محمد عثمان، الاتصال والاعلام : تكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2000.
4. عبد الرحمن عزوي، دراسات في نظرية الاتصال، مركز دراسات الوحدة العربية، الطبعة الاولى، لبنان، 2003.
5. عبد العزيز يسرى محمد، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فاعلية المنظمة دراسة ميدانية في جامعة الفلوجة، مجلة الدنانير، كلية الادارة والاقتصاد، العراق، 2019.
6. عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال والثقافة، العربي للنشر والتوزيع، مصر، 1990.
7. عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، دون بلد النشر، 2001.
8. عطا الله أحمد سويلم الحسينان، الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات، دار اليازة للنشر، الاردن، 2009.
9. ناجي معلا، أصول التسويق المصرفي، معهد الدراسات المصرفية، عمان، 1994.
10. وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2012.
11. ياسين خضر البياتي، الاتصال الدولي والعربي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن، 2006.

ثانيا: المذكرات والأطروحات

1. بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2005.
2. بن أحمد لخضر، متطلبات تطوير وتحرير الخدمات المصرفية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2012.
3. بن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة حالة الشركة ذ م م للخدمات العامة والتجارة آل دوداح، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة محمد بوقرة-بومرداس-، 2012، الجزائر.
4. بن خولة صديقة، مغراوي نعيمة، تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية العمومية: دراسة ميدانية بمستشفى شقيفارا مستغانم، مذكرة ماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص وسائل الاعلام والمجتمع، جامعة عبد الحميد ابن باديس-مستغانم-، 2017، الجزائر.

5. بن عائشة جمال الدين، عدة بوعزة، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التلفزيون الجزائري، مذكرة
 ماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-، 2005، الجزائر.
6. بوالشعر مريم، بومعالي أمينة، أثر تطوير الخدمات المصرفية على تحسين الصورة الذهنية للبنك من
 وجهة نظر العملاء، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة-،
 الجزائر، 2021.
7. حمدي زقاي، مدى تأثير التسويق المصرفي على سلوك المستهلك الجزائري، مذكرة ماجستير في علوم
 التسويق، جامعة أبو بكر بلقايد-تلمسان-، الجزائر، 2010.
8. خديجة عتيق، أثر المزيج التسويقي على رضا العملاء، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة أبو بكر
 بلقايد-تلمسان-، الجزائر، 2012.
9. دغوش العطرة، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمة المصرفية وآثارها على الأداء المصرفي،
 أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، الجزائر، 2017.
10. سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية:
 حالة نشط البنك عن بعد، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة2، الجزائر، 2014.
11. سماح ميهوب، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة
 منتوري-قسنطينة-، الجزائر، 2005.
12. عبد الرحيم نادية، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الإقتصادي، مذكرة ماجستير في
 العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2011.
13. عبد الرزاق تومي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية دراسة ميدانية بولاية أم البواقي،
 رسالة ماجستير غير منشوره، قسم علم المكتبات، الجزائر، 2006.
14. عطايو إلهام، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء البنوك، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية،
 جامعة الجيلالي الياصب-سيدي بلعباس-، الجزائر، 2015.
15. عليوش عبد المالك، أهمية الإتصال التسويقي في تحسين الخدمة المصرفية (دراسة حالة بنك الفلاحة
 والتنمية الريفية)، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر- بسكرة-، الجزائر، 2015.
16. عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في
 شركة الاتصالات (MTN & Syriatel)، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة
 الافتراضية السورية، 2019، الجمهورية العربية السورية.
17. عماري ميمونة، تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أداء البنك الجزائري، مذكرة تخرج
 ماجستير في تخصص صحافة علمية، جامعة عبد الحميد ابن باديس-مستغانم-، 2017، الجزائر.
18. عيشوش عبدو، تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الاسلامية، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية،
 جامعة الحاج لخضر-باتنة-، الجزائر، 2009.
19. عيشوش عبدو، تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الاسلامية، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية،
 جمعة الحاج لخضر-باتنة-، الجزائر، 2009.

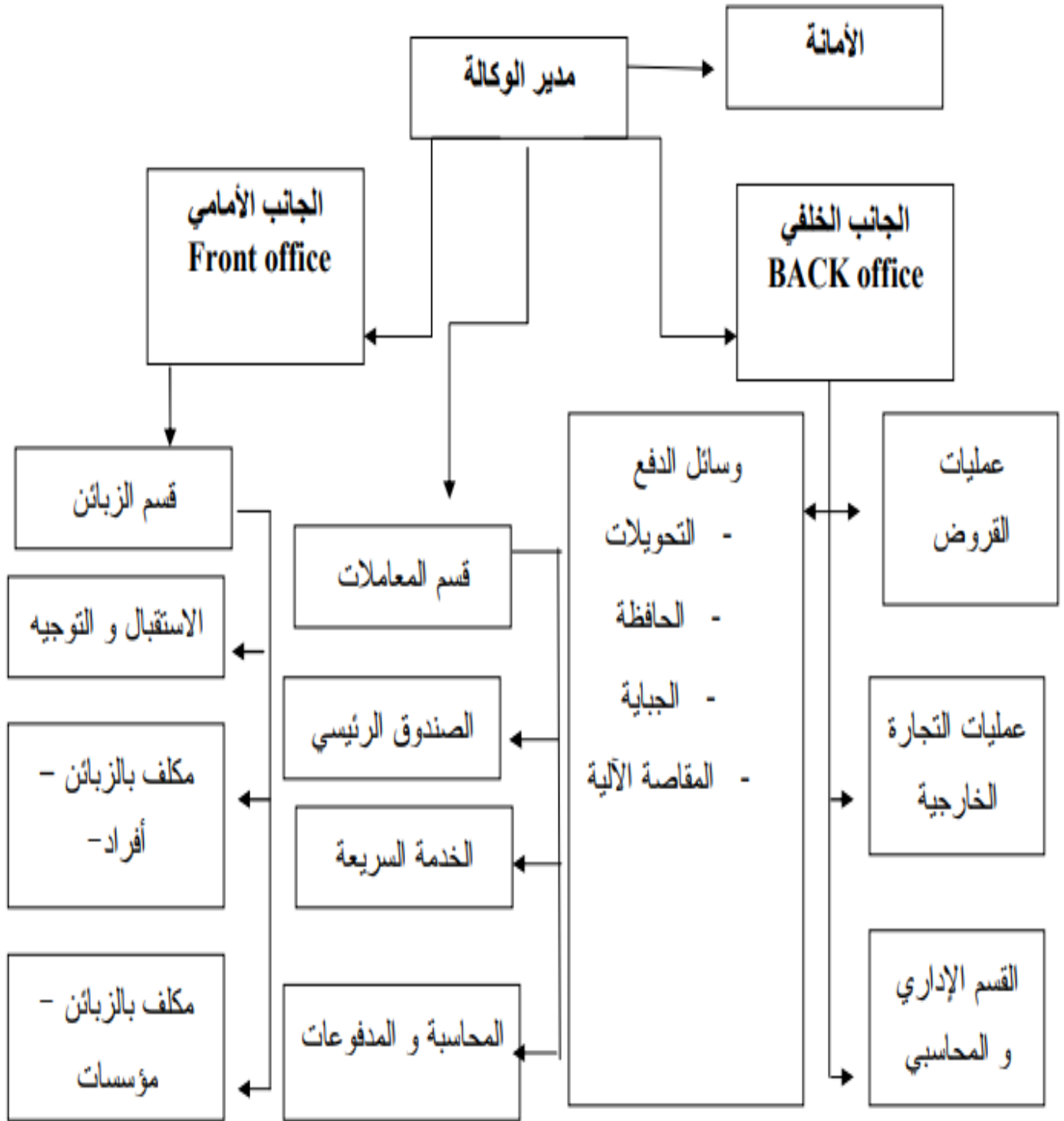
20. كرجلي أسماء، اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة أحمد بوقرة-بومرداس-، الجزائر، 2014.
21. لعذور صورية، أهمية التسويق المصرفي في تحسين العلاقة مع الزبون، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف-المسيلة-، الجزائر، 2008.
22. محسن مرزق، تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا العميل، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، جامعة جيجل، الجزائر، 2014.
23. محلوس زكية، أثر تحرير الخدمات المصرفية على البنوك العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة قاصدي مباح-ورقلة-، الجزائر، 2009.
24. نسيم بوكحيل، تطوير الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا الزبون في ظل اقتصاد المعرفة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي-، الجزائر، 2018.
25. يزغش كميليا، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجهات الإستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة حالة المطاحن الكبرى للجنوب-بسكرة-، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، 2009، الجزائر.

ثالثا: المجالات والملتقيات

1. أبوبكر الشريف خوالد، خير الدين محمود بوزرب، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر، دراسة وصفية تحليلية بإعتماد منهجية تقرير تكنولوجيا المعلومات العالمي (GITR)، المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات، العدد 43، 2018، دون بلد النشر.
2. اعمر بن موسى، أحمد علماوي، الخدمات المصرفية الالكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد 06، العدد 02، جامعة غرداية، الجزائر، 2020.
3. سمير ابراهيم حسن، الثورة المعلوماتية وعواقبها وآفاقها، مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية، 2002، سوريا.
4. الطاهر عزاز، أسماء قرزيرز، مفيدة بوقيرين، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بزوغ مجتمع المعرفة، مجلة مقاربات، المجلد 06، العدد 03، 2020، الجزائر.
5. عبد القادر شلالي، أمينة أبو الرب، تكنولوجيا المعلومات في الجزائر بين الواقع والآفاق، الملتقى الدولي الرابع الرقمنة والتحول الاقتصادي، جامعة الجزائر، الجزائر.
6. غربي حمزة، خالد عمام، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات الجزائرية، مجلة آفاق علوما الإدارة والاقتصاد، العدد 03، جامعة محمد بوضياف، 2018، المسيلة.
7. محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الأعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة ديالى، دون سنة النشر، العراق.
8. نورهان قرون، جهاد بوضياف، رحيمة العيفة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الالكتروني: عرض مجموعة من الأمثلة والتجارب، المجموعة 08، العدد 15، جامعة بني سويف، اتحاد الجامعات العربية، 2020، الجزائر.

الملاحق

الملحق رقم 01: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بدر



المصدر: وثائق داخلية للبنك

الملحق 02: وثيقة طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
عمادة الكلية
الرقم: 832 / ك.ق.ت.ت / 2022

بسكرة في: 14 - 06 - 2022
إلى السيد: مدير بنك الفلاحة والتنمية
الريفية BADR - بسكرة.



طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلّابان:

1 - عرجون رشيد

2 - رقيق سلمى

تخصص: تسويق مصرفي

المسجلان بالسنة: ثانية ماستر


وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة الماستر المعنونة ب:

" دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية "

تحت إشراف: د/ محبوب مراد

في الأخير نقبلوا منا أسى عبارات التقدير والاحترام

ع/ عميد الكلية
نائب العميد للدراسات والمسابقات
بالطلّبة
د. غربي وهيبه



تأشيرة المؤسسة المستقبلية



جامعة بسكرة

ص.ب 145 ق.ر - بسكرة

الملحق 03: وثيقة الأمانة العلمية

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la
Recherche Scientifique
Université Mohamed KHIDHER - Biskra
et Faculté des Sciences Economiques, Commerciales
des Sciences de Gestion
Département Sciences Commerciales



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيذر بسكرة
قسم العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم الأمانة العلمية

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

قرار وزاري رقم 1082 مؤرخ في 27 ديسمبر 2020 يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة
العلمية ومكافحتها.

أنا الممضى أسفله،

السيدة (ة): رقية سلمى

الصفة: طالب أستاذ باحث

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 206017771 والصادرة بتاريخ: 6/3/2020

المسجل (ة) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير قسم: العلوم التجارية

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث: مذكرة التخرج مذكرة ماستر مذكرة ماجستير

أطروحة دكتوراه

تحت عنوان: تأثير تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة

أصرح بشرفي أنني أتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة
الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2022-6-21

توقيع المعني (ة)



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

قرار وزاري رقم 1082 مؤرخ في 27 ديسمبر 2020 يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

أنا الممضي أسفله،

السيد (ة) عرجون رشيد

الصفة: طالب أستاذ باحث

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 206247815 و الصادرة بتاريخ: 2020/12/20

المسجل (ة) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير قسم: العلوم التجارية

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث: مذكرة التخرج مذكرة ماستر مذكرة ماجستير

اطروحة دكتوراه

تحت عنوان: تأثير تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية
- دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة -

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2022/06/01

توقيع المعنى (ة)