

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي بالاغواط
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
تخصص اقتصاد نقدي وبنكي



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء البنكي

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA بالاغواط

تحت إشراف الأستاذ :

د. رمضان لعلا

من إعداد الطالبتين :

- مزاري سعاد

- لمنور لينا

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

رئيساً	استاذ محاضر — أ—	أ.د/ رخرور يوسف
مشرفاً ومقرراً	استاذ محاضر — أ—	أ.د/ رمضان لعلا
ممتحناً	استاذة مساعدة — أ—	أ/ بوهالي محمد

السنة الجامعية 2022-2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

أول من يشكر ويحمد أناء الليل وأطراف النهار هو العلي القهار الأول والآخر والظاهر والباطن، الذي أغرقنا بنعمه التي لا تحصى، وأمدق علينا رزقه الذي لا يفنى وأنار دروبنا فله جزيل الحمد والثناء العظيم، هو الذي انعم علينا إذ أرسل فينا عبده ورسوله " محمد بن عبد الله " عليه أزكي الصلوات واطهر التسليم، أرسله بقرانه المبين فعلمنا ما لم نعلم، وحدثنا على طلب العلم أينما وجد .

و الشكر الموصول إلي كل معلم أفادنا بعلمه، من أولى المراحل الدراسية حتى هذه اللحظة كما نرفع كلمة شكر إلي البروفيسور المشرف " رمضان لعل "

الذي ساعدنا على انجاز بحثنا

ونخص بشكرنا إلي مدير الجهوي لمجموعة استغلال خرداية السيد " شعراي نور الدين " وكذا مدير البنك وكالة الأغواط السيد " العشي نوح " .

كما نشكر كل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد، ونشكر كل أساتذة وعمال قسم العلوم الاقتصادية على الجهود المبذولة ونخص بذلك البروفيسور بن تريج بن تريج . وفي الأخير لا يسعنا إلا أن ندعو الله عز وجل أن يرزقنا السداد والرشاد والعفاف والغنى وان يجعلنا هداة مهتدين .



الإهداء

إلهمي كل من أضله بعلمه عقل غيره أو هدى بالجواب الصحيح حيرة سائليه فأظهر
بسماحته تواضع العلماء . وبرحابته سماحة العارفين
إلى قدوتي الأولى ونبراسي الذي ينير دربي إلى من أعطاني ولم يزل يعطيني بلا حدود،
إلى من رفعت رأسي عالياً افتخاراً به أبي العزيز أدامه الله فخراً لي.
إلى التي رآني قلبها قبل عينيها، وحضنتني أحشائها قبل يديها، إلى شجرتي التي لا
تذبل، إلى الظل الذي أوي إليه في كل حين أُمِّي الحبيبة حفظها الله .
إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع وكنت من كل ينبوع أستقي لأرتقي
إخوتي الأعزاء.
إلى هبة السماء، أزاهير بيتنا وسر سعادتي الذي أمدوني دائماً بالقوة وكانوا موضع
الاعتماد في كل عثراتي وكانوا لي حضناً وسنداً ومنارة وزرعوا التفاؤل في دربي اخواتي
الفاضلات.

لينا

الإهداء

الحمد لله الذي ما تم جهد ولا ختم سعي إلا بفضله وما تخطى العبد من
عقبات وصعوبات إلا بتوفيقه ونعومته

لطالما كان حلما انتظرتة ... اليوم وبكل فخر تخرجت فالحمد لله على البدء
وعند الختام إلى سكان قلبي اهدي تخرجي

والى النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي أبدا
إلى من تربيت على يده

إلى أجمل وأروع الإنسان إلى قدوتي وخير مثال إلى من أجمل اسمه بكل فخر
وعزة وشرف إلى أبي العزيز "رحمة الله عليه "

إلى أمي ثم أمي ثم أمي حبيبة قلبي إلى التي كلما رأته دمعي عيني بكت وكلما
رأته ابتسامته وجهي سرت إلى التي على البساط الأوجاع ولدتني وبأيدي
الآلام ربنتي وبعيون الأتعب راعنتي إلى التي لو بقى لساني ينطق الدهر كله
لما وفيتها حقها إلى أمي الغالية فاطمة

إلى جميع الإخوة والأخوات والعائلة الكريمة فلقد كانوا بمثابة العضد والسند
في سبيل استكمال البحث

سعاد

الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات:
	الشكر والعرفان
	الإهداء
أ	مقدمة
	الفصل الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات
08	تمهيد
09	المبحث الأول : الاسس النظرية لتكنولوجيا المعلومات
09	المطلب الاول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
14	المطلب الثاني: خصائص ووظائف تكنولوجيا المعلومات.
17	المطلب الثالث: مكونات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات.
23	المطلب الرابع : اثار استخدام تكنولوجيا المعلومات
25	المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات البنكية.
25	المطلب الأول : تطور تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي.
28	المطلب الثاني: طبيعة تكنولوجيا المعلومات البنكية.
31	المطلب الثالث : المتطلبات ومعيقات تطبيق المعلومات في العمل البنكي.
34	المطلب الرابع :استخدامات تكنولوجيا المعلومات البنكية.
40	المبحث الثالث : الأسس النظرية للأداء البنكي.
40	المطلب الأول: ماهية الأداء البنكي.
46	المطلب الثاني : العوامل المؤثرة في الأداء البنكي.
47	المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء البنوك التجارية.
49	المطلب الرابع: مداخل تحسين الأداء البنكي باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

فهرس المحتويات

52	خلاصة الفصل :
	الفصل الثاني : دراسة حالة بنك الوطني الجزائري وكالة الاغواط
54	تمهيد:
55	المبحث الأول : لمحة عامة حول بنك الوطني الجزائري
55	المطلب الأول: بطاقة فنية لبنك الوطني الجزائري
58	المطلب الثاني: التطور تكنولوجيا في البنك الوطني الجزائري .
59	المطلب الثالث : تقديم البنك الوطني الجزائري
63	المطلب الرابع : مهام وأهداف البنك الوطني الجزائري
64	المبحث الثاني : واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك الوطني الجزائري .
64	المطلب الأول :البطاقات البنكية المتوفرة بالوكالة
74	المطلب الثاني : الخدمات البنكية الالكترونية
82	المطلب الثالث : المقاصة الالكترونية
84	المطلب الرابع : جهاز الدفع الالكتروني TPE
86	المبحث الثالث : عرض النتائج ومناقشتها .
90	المطلب الأول: مجمع الدراسة
90	المطلب الثاني: منهجية المقابلة
100	خلاصة الفصل :
102	الخاتمة
106	قائمة المصادر والمراجع
113	الملاحق

فهرس المحتويات

الصفحة	قائمة الجداول
21	الجدول رقم (01) تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال، الاقتصاد، التصنيع والهدف منها.
22	الجدول رقم (02) تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم والتدريب والهدف منها.
66	الجدول رقم (03) الأسقف اليومية لبطاقة الكلاسيكية
66	الجدول رقم (04) الأسقف اليومية لبطاقة الذهبية
67	الجدول رقم (05): أصناف بطاقة الادخار (التوفير)
70	الجدول رقم (06):الأسقف الشهرية لبطاقة الأعمال
70	الجدول رقم (07):أنواع بطاقة النخبة .
71	الجدول رقم (08): الأسقف الشهرية لبطاقة النخبة :
73	الجدول رقم (09):الأسقف اليومية لبطاقة مسبقة الدفع .
73	الجدول رقم(10):عدد البطاقات قيد الخدمة في 301-BNA خلال السنوات الاربع الماضية
85	الجدول رقم (11): جدول عرض جهاز الدفع الالكتروني
86	الجدول رقم (12): توزيع العمال حسب الجنس
87	الجدول رقم (13): توزيع العمال حسب المستوى الوظيفي
88	الجدول رقم (14): يوضح توزيع العمال حسب المنصب
89	الجدول رقم (15): الجدول يوضح توزيع العمال حسب سنوات الخبرة

فهرس المحتويات

الصفحة	قائمة الأشكال
15	الشكل رقم 01 : خصائص تكنولوجيا المعلومات.
16	الشكل رقم 02 : وظائف تكنولوجيا المعلومات.
19	الشكل 03: مكونات تكنولوجيا المعلومات.
28	الشكل رقم (04): دوافع اعتماد تكنولوجيا المعلومات في البنوك.
87	الشكل رقم (05): أنواع البطاقات البنكية.
39	الشكل رقم (06) استخدامات تكنولوجيا المعلومات في البنوك
44	الشكل رقم (07) استخدامات تكنولوجيا المعلومات في البنوك.
60	الشكل 08: الهيكل التنظيمي لبنك BNA-301
73	الشكل (9) :عدد البطاقات قيد الخدمة خلال الأربع سنوات
76	الشكل(10): آلية تبادل المعطيات في بنك BNA
77	الشكل (11): الباقيات المناسبة حسب الخدمات .
83	الشكل (12) نموذج عن وثيقة تحويل
86	الشكل رقم (13) : توزيع العمال حسب الجنس .
88	الشكل رقم (14): يمثل توزيع العمال حسب المستوى الوظيفي
89	الشكل رقم (15): يوضح توزيع العمال حسب سنوات الخبرة

ملخص الدراسة

يشهد العالم تحولات كبيرة في مختلف المجالات والتقدم التكنولوجي هو أحد أسباب التطور والتقدم ، وقد شهدت الثورة العلمية والرقمية للوسائل والتقنيات الحديثة تحول الاقتصاد نحو سرعة معالجة ونقل المعلومات بين الأطراف: لقد ساهم هذا التطور في إحداث تغييرات جوهرية في الأداء ، بما في ذلك أداء البنك. يسعى كل بنك إلى استخدام تقنية المعلومات المتقدمة والاستفادة من الإنجازات والأدوات الجديدة التي يقدمها لتعزيز أدائه. ومن أهم نتائج هذه الدراسة أن استخدام تقنية المعلومات له دور كبير في التأثير الإيجابي على أداء البنك ، حيث يساعد استخدامها في تطوير وتحسين أداء البنك.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات الأداء البنكي. البنك الوطني الجزائري

Abstract

The world is witnessing major transformations in various fields, and technological progress is one of the reasons for development and progress, and the scientific and digital revolution of modern means and technologies has witnessed the transformation of the economy towards the speed of processing and transferring information between parties: this development has contributed to fundamental changes in performance, including the performance of the bank. Every bank seeks to use advanced information technology and take advantage of the new achievements and tools it offers to enhance its performance. One of the most important results of this study is that the use of information technology has a significant role in positively affecting the bank's performance, as its use helps in developing and improving the bank's performance.

Keywords: information technology, banking performance, BNA bank

مقدمة

مقدمة :

تعتبر الأنشطة البنكية من أهم الركائز التي يعيش عليها الاقتصاد حيث تساعد في تمويل الأنشطة المختلفة وبالتالي التأثير والاستجابة للمتغيرات الخارجية المختلفة حيث إن تطور تقنية المعلومات الذي شهده هذا العصر أدى إلى طبيعة العمل هناك. العديد من التغيرات الأساسية، وهدف البنك هو مواجهة التطورات السريعة في مختلف المجالات، مع الحفاظ على استقراره ومكانته في السوق.

ولعل ما يجعل العمل البنكي مختلفاً وفقاً لهذه البيانات هو تطوير أساليب عمل جديدة قائمة على الركائز الإلكترونية والخدمات والمنتجات الإلكترونية، والتي لم تكن لتتواجد لولا الثورة في تكنولوجيا المعلومات وتوليدها المستمر والسعي لتحقيق أقصى قدر ممكن. فائدة. قد تكون فوائد التكنولوجيا، مثل زيادة حصتها في السوق من خلال تسهيل إنشاء منتجات جديدة، وتنفيذ المهام بسرعة، وخفض التكاليف، ومضاعفة مستويات الجودة، هي أسرع وأفضل طريقة لتحقيق العديد من الإستراتيجيات التي من أهمها زيادة مختلف مستويات الأداء لضمان البقاء والاستمرارية.

1. إشكالية الدراسة:

في ضوء الأهمية المتزايدة لتقنية المعلومات والأثر البعيد المدى لتطبيقاتها على العالم المعاصر من جهة، أهمية تحسين الأداء، خاصة في القطاع المصرفي، ومن جهة أخرى، تبرز معالم الإشكالية التي نعالجها في طرح التساؤل الشامل فيما يلي :

هل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات دور في تحسين الأداء البنكي في بنك الوطني الجزائري

وكالة الاغواط 301 ؟

الإشكالية الفرعية :

1. ما لزوم استعمال تكنولوجيا المعلومات؟

2. هل لاستعمال تكنولوجيا المعلومات صلة مباشرة في نمو أداء البنوك؟

3. كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى أداء بنك الوطني الجزائري ؟

2. فرضيات الدراسة :

■ الفرضية الرئيسية :

• إن تكنولوجيا المعلومات تعد أمر مهما في تحسين أداء البنك حيث أدت للتغير الجذري للمعاملات البنكية وشكلها التقليدي التي يركز على الاتصال المباشر بين البنك والعميل إلى الشكل الإلكتروني الذي يعتمد في أساسه الذي يعتمد على تقليل تكاليف الخدمة باعتماد على الوسائل التكنولوجية للوصول إلى أكبر شريحة من المتعاملين.

■ الفرضية الفرعية :

• إن تكنولوجيا المعلومات في تحسين البنك ضرورة حتمية في وذلك في مساهمتها في توفير الحلول للعديد من المشاكل التقليدية في العمل .

• هناك علاقة مباشرة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطوير أداء البنوك .

• تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى أداء البنك الوطني الجزائري BNA من خلال إعطائه قدرة إضافية في الإدارة المصرفية في إمكانية التوسع والتنوع في الخدمات وتطوير كفاءة العمليات البنكية .

3. أهمية الدراسة :

توضح أهمية الموضوع على يد حادثة الأمر ومختلف مكوناته ونظرا للمزايا العديدة التي يمنحها الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات من خلال مسايرة البنوك للتقدم التكنولوجي بهدف ترقية أدائها خاصة بعد أن عرفت التكنولوجيا تطورا ملحوظا في السنين الأخيرة كما إن الموضوع إضافة عصرية ومساهمة بناءا في إثراء المكتبة خاصة مع قلة التواجد الملاحظ في معالجة هذا الموضوع .

4. أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

مقدمة

○ عرض دور تكنولوجيا المعلومات والتي أصبحت وجوب حتمي في العمل البنكي، في تيسير المعاملات البنكية.

○ إظهار متفاوت استخدامات البنوك لتكنولوجيا المعلومات من خدمات ومنتجات إلكترونية عصرية.

○ توضيح أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات على أداء بنك الوطني الجزائري .

5. دوافع اختيار الموضوع :

الدوافع الذاتية :

1) بالدرجة الأولى فإن هذا العمل جزء مشروط بهدف إنهاء مذكرة الماستر

2) ميولي الشخصي واهتمامي بتكنولوجيا المعلومات وضرورة إسقاطها على المجال البنكي

الدوافع الموضوعية :

1. نظرا إن التكنولوجيا في تطور مستمر وغير محدود فان الغرض من اختياري لهذا الموضوع هو محاولة معرفة الأثر الايجابي التي تحدثه تكنولوجيا المعلومات على العمل البنكي.

2. مواكبة القطاع المصرفي لتكنولوجيا المعلومات الحديثة لمواكبة القطاعات المصرفية العالمية .

3. أهمية مدى مستوى الأداء البنكي في تنمية الاقتصاد الوطني .

7. حدود الدراسة :

الحدود المكانية :

اقتصرت دراسة الحالة على البنك الوطني الجزائري وكالة الاغواط BNA 301 لرؤية ما مدى استخدامها لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على أدائها .

الحدود الزمنية :

إن المدة التي خصصت لجمع المعلومات اللازمة من بنك الوطني الجزائري كانت منذ إن تم

الموافقة على طلب الترخيص وذلك في 28/02/2023 ام الدراسة التطبيقية فقد كانت من 06/03/2023 إلى غاية 20/03/2023.

8. منهج الدراسة :

المنهج الوصفي التحليلي :

لتغطية الجانب النظري وذلك من خلال الاعتماد على الكتب والرسائل الجامعية والمقالات من المادة العلمية اللازمة للإلمام بجوانب الموضوع .

أما في الجانب التطبيقي :

تم الاعتماد على أداة من أدوات التحليل ألا وهي دراسة الحالة بالاعتماد على المقابلة.

9. الدراسات السابقة :

✓دراسة سحنون خالد تحت عنوان تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك أطروحة دكتوراه، جامعة تلمسان، 2015/2016، هدفت الدراسة إلى عرض التطورات والتحوليات في البيئة المصرفية الحديثة وكذلك تقييم اثر التكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك والوقوف على أنواع آليات ووسائل الدفع الالكترونية واليات عملها وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها :

- إن البنية التحتية إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مقدمة متطلبات المصارف لا يمكن إن كون معزولة عن باقي الاتصالات لأنها تؤثر على تنوع الخدمات المصرفية الالكترونية وعلى زيادة انتشارها .
- لا تزال غالبية المصارف الجزائرية تعمل في ظل أنظمة عمل تقليدية، ورغم الجهود التي تبذل للمساهمة في تدعيم هذا القطاع الواعد .
- غياب ثقافة المصرفية في مجتمع لا يرقى إلى مستوى المجتمعات المتقدمة، ويظهر هذا الضعف في إقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية .

✓دراسة ميهوب سماح تحت عنوان اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمصارف الفرنسية، جامعة قسنطينة 2، 2014/2013، هدفت الدراسة إلي التعرف على العوامل التي تسعد المصارف على التوسع في دمج النشاط المصرفي عن بعد وكذلك التعرف على اثر استخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتمثلة أساسا في النشاط المصرفي عن بعد على أدائها التجاري وإبراز أسباب ودوافع اعتماد التطورات التكنولوجية الحديثة والمختلفة في مجال الاتصال والمعلومات بشكل مكلف وبصورة مستمرة من طرف المصارف وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج :

- إن عولمة النشاط المصرفي إلي ظهور أشكال جديدة للعمل المصرفي ساهمت في تطورات التي شهدتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلا التطور الذي عرفته كل من شبكة الاتصال الداخلية والخارجية .

- إن تطور كل من الوسائل والأدوات الدفع المصرفية الالكترونية والتجارة الالكترونية يسيران في نفس الاتجاه .

- يساهم تبني المصارف لأدوات الدفع الالكترونية في خلق مجال واسع للدفع سواء كان داخلي أو خارجي.

✓دراسة بوزيد مصطفى وبين عدة علي تحت عنوان اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات المصرفية، جامعة الاغواط، 2017/2016، هدفت الدراسة إلي إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أصبحت ضرورة حتمية في العمل المصرفي وذلك لتسهيل العمليات المصرفية ومعرفة مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البنوك وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج نذكر منها :

- عملت تكنولوجيا المعلومات على توسيع نطاق الخدمات المقدمة من قبل المصارف وتنوعها كما أنها أتاحت تقديم الخدمات المصرفية من خلال منافذ جديدة .

- ساهم انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلي زيادة توقعات العملاء بشأن جودة الخدمة

المصرفية التي تقدمها المصارف .

10. صعوبات البحث :

- ✓ صعوبة الحصول على معلومات اللازمة من البنك محل الدراسة .
- ✓ وجود صعوبات في الحصول على إجابات من العمال في البنك.
- ✓ تجنب العمال لاستقبالنا وذلك بحجة انشغالهم .

11. هيكل الدراسة :

و بغرض الإجابة عن الإشكالية للدراسة قمنا بتقسيم البحث إلي فصلين حيث تم تطرق في الفصل الأول إلى عموميات حول تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء البنكي بحيث يتكون من ثلاث مباحث فكان الأول معنون بأسس النظرية لتكنولوجيا المعلومات أما الثاني مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء البنكي أما الثالث فمعنون بالأسس النظرية إلي الأداء البنكي، أما الفصل الثاني فكان عنوانه دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء البنكي دراسة حالة بنك الوطني الجزائري وكالة الاغواط وتم تقسيمه إلي ثلاث مباحث المبحث الأول لمحة عامة حول بنك الوطني الجزائري أما المبحث الثاني تطرقنا فيه إلي واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات بنك الوطني الجزائري وكالة الاغواط أما المبحث الثالث تناولنا فيه دراسة حالة على مقابلة وعرض وتحليل النتائج الدراسة واختيار الفرضيات واستخلاص النتائج وتقديم الاقتراحات في خاتمة الدراسة .

الفصل الأول

عموميّات حول تكنولوجيا

المعلومات

تمهيد:

تولي البنوك اهتماما بتقنية المعلومات بتكنولوجيا المعلومات اليوم اكثر من أي وقت مضى ويرجع ذلك إلى العديد من العوامل مثل التطورات التكنولوجية، وبيئة الأعمال المتغيرة باستمرار والمنافسة الشديدة وقد أدت هذه الظواهر إلى مراجعة جودة الخدمات المصرفية وطرقها ووسائلها وطرق عرض هذه الخدمات خاصة وان الظروف الحالية تتميز بتغيرات سريعة مستمرة والمنافسة القوية ووعي الكبير للعملاء بجودة الخدمات المقدمة في السوق ولهذا يعتبر تكامل التكنولوجيا احد اهم القرارات الاستراتيجية والضرورية لتحقيق عامل التفوق والاستقرار في السوق ولرفع أدائها وتحسين النتائج التي تعتبر اساس نجاح البنك

المبحث الأول : الاسس النظرية لتكنولوجيا المعلومات .

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات البنكي.

المبحث الثالث : الأسس النظرية للأداء البنكي.

المبحث الأول : الاسس النظرية لتكنولوجيا المعلومات

نحن نعيش اليوم في عصر أصبحت فيه تكنولوجيا المعلومات ضرورة لفهم جميع التغييرات الفورية على مستوى العالم، فقد أصبحت العمود الفقري لاقتصاديات الدول المتقدمة في العالم بما في ذلك تلك الدول تليها بقية دول العالم.

أصبح عنصر المعلومات جزءاً لا يتجزأ من الأساس لاتخاذ القرارات الاستراتيجية تعتبر التكنولوجيا التي تساعدنا في الوصول إلى هذه المعلومات من أهم الوسائل لتحقيق أهدافنا الهدف المطلوب.

المطلب الاول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

يتكون مفهوم تكنولوجيا المعلومات من شقين:

التكنولوجيا Technologie هي كلمة أصلها يوناني Technologos مركبة من مقطعين :

(techno) : علم.

(logos): المهارة الفنية

وهي تلك المجموعة المتناسقة من المعارف والممارسات في المجال التقني، وتوظيفها بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة وبلوغ أهداف مرجوة

تعريف اخر هو إن التكنولوجيا عبارة عن عملية تحويل فكرة علمية (تحويل العلم) من حالة نظرية معرفية إلى حالة عملية. أي تحويلها إلى سلعة انتاجية (آلات ومعدات واجهزة ، أدوات) قادرة على إن تقدم خدمة الفرد والمجتمع والدولة ، على حد سواء على صعيد الواقع العملي ¹.

تعرف كذلك : تعرف التكنولوجيا على أنها: "مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والأدوات، والوسائل المادية، والتنظيمية، والإدارية التي يستخدمها الانسان في أداء عمل ما

¹الكردى محمد منال، العبد جلال إبراهيم، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج ، الأردن، 2006، ص 09

في مجال حياته اليومية إشباع الحاجات المادية والمعنوية على مستوى الفرد والمجتمع.¹ وعرفها وليام وأجبرن بأنها " دراسة الوسائل الفنية التي تشمل موضوعات الثقافة المادية جميعها." ²

2- المعلومات information: هي نتاج معالجة البيانات حاسوبيا أو يدويا أو بالوسيلتين معا، وينتج عن معالجة البيانات قيمة مضافة تقود المستفيد إلى فهم الظاهرة أو المشكلة.³ عرف كل من (Swetherbe،Turban)و(Jane Loudon،Kenneth & laudon) و(Danny Samson& Norma Harrison) المعلومات على أنها بيانات خاضعة للمعالجة والتحليل والتفسير ويتم استخدام المقارنات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها مع بعض بمعنى تصنيفها وتحليلها وتنظيمها وتلخيصها، وتتم معالجتها من أجل تحقيق هدف ما، كاتخاذ قرار والاستفادة منها بعد أن أصبح لها معنى.⁴

الفرع الاول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

1- تكنولوجيا المعلومات تعتبر أحد الأدوات الهامة المتاحة للمديرين للتكيف والتعامل مع التغيير، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات هي المسؤولة عن تلائم وتماسك التنظيم كوحدة واحدة.⁵

2- وتعرف كذلك أنها " مجموعة الوسائل التي تساعد المسير في تجميع المعلومات، وتخزينها، تحليلها، وتوزيعها، ونشرها لتحسين الأداء ويتمثل دور للمسير في مدى إمكانية استخدام هذه الوسائل في تحسين وتطوير نشاطات ووظائف المؤسسة " .⁶

¹ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، طبعة أولى، دار العربي للنشر والتوزيع، 1990، ص 18

² محمد الدقس، علم الاجتماعي الصناعي، دار مجلوي للنشر والتوزيع، الأردن، 1999، ص 48

³ غالب سعد ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، الأردن، 2006، ص 18

⁴ نادر شعبان إبراهيم السواح، حوكمة تكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية - الإسكندرية، 2016، ص 9.

⁵ جمانة زياد الزعبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، نشر مشترك بين الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، الطبعة الأولى 2015، ص 29.

⁶ أحمد قايد نور الدين، المؤشرات الإبداعية والإبداع التكنولوجي، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسة الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، ص 15.

3- وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها تلك الدراسة أو التصميم أو التطوير أو التطبيق أو الدعم أو إدارة أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب وتطبيقات برامج وأجهزة الحاسوب كذلك معالجة كل شيء يتعلق بالحاسبات ويتضمن ذلك تخزين البيانات وإدارة قاعدة البيانات وكل الوظائف الأخرى المتعلقة بخزن البيانات وحمايتها ومعالجة المعلومات بشكل آمن إضافة إلى تصميم البرامج التي تدير أجهزة الحاسبات وعملية الشبك على الشبكات.¹

4- كما تعرف منظمة اليونسكو Unesco تكنولوجيا المعلومات (IT) : بأنها مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والأساليب الإدارية المستخدمة في تداول ومعالجة المعلومات والتطبيقات.²

ومن خلال ذلك نستنتج إن تكنولوجيا المعلومات هي استخدام مختلف الأجهزة والاساليب لإدارة المعلومات (الحصول وتخزين ومعالجة وبث المعلومات لتحقيق هدف معين .

الفرع الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

و يمكن تقسيم مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات إلى ثلاث مراحل مهمة :

1. **المرحلة الأولى:** تتمثل في ثورة المعلومات والاتصالات بدأ من اختراع الكتابة والطباعة ومختلف مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، وكانت الاستخدامات الأولية تستند إلى كفاءة الماكينة أي إن الأعمال تنجز باستخدام الحاسوب الذي كانت إمكانياته محدودة، فظهرت نظم يطلق عليها نظم معالجة المعاملات ويرمز لها باختار TPS (Transaction processing Systems

2. **المرحلة الثانية :** أصبحت التكنولوجيا موردا للعمل من خلال استعمال نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم القرار ونظم المعلومات الخاصة والذي ساعد على هذا التقدم هو تطور

¹ الصميدعي محمد جاسم، ردينة عثمان يوسف، التسويق الالكتروني، طبعة أولى، المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 122 - ص 123 .
² الشوايكة عدنان محمد، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص

نظم الحواسيب التي صارت لها إمكانيات تخزين كبيرة جدا فضلا عن ظهور البرمجيات المتقدمة.

3. المرحلة الثالثة: تميزت هذه المرحلة بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية والبرمجيات وظهور المعالجة المايكروية، إذ أصبحت تكنولوجيا المعلومات سلاحا إستراتيجيا من خلال تطبيقاتها المختلفة والتطورات الأخرى¹.

إذن تطور مفهوم تكنولوجيا المعلومات من جيل لآخر وفقا للتطورات الحاصلة في كل مرحلة بهدف تسهيل التعامل مع المعلومات المختلفة وللاستفادة منها بالشكل المناسب...

الفرع الثالث : أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات.

اولا : أهمية تكنولوجيا المعلومات

و تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات فيما يلي :

○ تقليص الوقت والمسافة : حيث إن التكنولوجيا تجعل الأماكن الإلكترونية متجاورة، كما تتيح وسائل التخزين إستيعاب حجم هائل من المعلومات المخزنة التي يمكن الوصول إليها بسهولة.

○ كفاءة عالية في تخزين المعلومات.

○ كفاءة عملية المعالجة.

○ تحقيق أكبر قدر من الموثوقية.

○ التكلفة المنخفضة: إذ إن من أهم مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات هي أنها تساعد على تخفيض التكاليف².

بالإضافة إلى ذلك نذكر ما يلي :

○ تقوم بجمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات.

¹حافظ علك عبد الناصر، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص42.

²الطائي سلطان، جسيم يوسف، دباس العدادي هشام، التسويق الإلكتروني، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 65ص66 .

- تحول وتحلل وتحسب جميع البيانات أو المعلومات.
 - توفر أنظمة الحاسوب لإجراء عدة أنواع من المعالجة للمعلومات في وقت واحد.
 - تسهل استرجاع المعلومات لانجاز عملية إضافية أو إرسالها إلى مستفيد آخر.
- ساعدت تكنولوجيا المعلومات أيضا على تسهيل الخوض في ميادين جديدة لم يكن الدخول إليها سهلا لولاها.¹

ثانيا : أهداف تكنولوجيا المعلومات

- تتمثل أهداف تكنولوجيا المعلومات في ما يلي :
- ✓ تمكن تكنولوجيا المعلومات من التشغيل على قواعد البيانات المختلفة أو نظم التشغيل واجهزة متنوعة .
 - ✓ تساهم في سرعة تطور النظام
 - ✓ تهدف إلى التغير والتعديل .
 - ✓ تمكن من تكبير الامكانيات
 - ✓ تحافظ على امن المعلومات
 - ✓ تضمن تكنولوجيا المعلومات التكامل لعدم ضياع البيانات
 - ✓ توفر المجهود اللازم للحفاظ على النظام
 - ✓ أداة للمساهمة في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تطبيقاتها ونشرها وهو ما يحقق فوائد في كل جوانب الحياة اليومية
 - ✓ وتنطوي تطبيقاتها على أهمية في العمليات والخدمات الحكومية والرعاية الصحية والمعلومات الصحية والتعليم والتدريب وتوفير قرص العمل وغيرها من أهداف المتفق عليها تدعم التنمية المستدامة .

¹بروية الهام، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية، تخصص :محاسبة جامعة بسكرة، 2014/2015، ص11.

المطلب الثاني: خصائص ووظائف تكنولوجيا المعلومات.

هناك مجموعة من الخصائص تتميز بها تكنولوجيا المعلومات عند استعمالها ويمكن تحديد أهم هذه الخصائص فيما يلي :

الوفرة: أي عملية تحديد الوقت الذي سوف يكون فيه نظام تكنولوجيا المعلومات متاحا للعاملين، بعبارة أخرى الفترة الزمنية التي يتوفر فيها نظام تكنولوجيا المعلومات للعاملين وبالشكل الذي يقوم فيه النظام بتقديم المساعدة المطلوبة للعاملين في تنفيذ الأنشطة المكلفين بها¹.

سهولة الوصول: هي عملية تقسيم المعلومات إلى عدة فئات وتحديد من يصل إلى كل فئة من الأفراد العاملين بالمؤسسة، أي العمل على توفير المعلومات المطلوبة للأفراد العاملين في الوقت والمكان المناسب وبالشكل الذي يساعد على تقليل الجهد والوقت والكلفة التي من الممكن إن تتحملها المؤسسة.

الاعتمادية : تعني بأن نظام تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالمؤسسة يقوم بتوفير كافة الما المطلوبة وبشكل دقيق وبالوقت المناسب وبالتالي فإنه قادر على كافة المهام والواجبات الممكن إن توكل إليه.

القابلية للتوسع: أي القدرة على التكيف مع الطلبات المتزايدة بشكل جيد كما هو معروف إن البيئة التي تعمل فيها المؤسسة هي بيئة متغيرة باستمرار، وبالتالي هي بحاجة إلى نظام يمكنه التكيف مع التغيرات المستمرة التي تواجهها المؤسسة في عملياتها اليومية .

المرونة : أي قابلية نظام تكنولوجيا المعلومات على التغير وبشكل سريع تبعا للتغيرات التي تحدث في المؤسسة وبالشكل الذي يساعد النظام على تجنب التقادم والتكيف مع تطورات التكنولوجيا التي يشهدها العالم في هذا المجال.

¹ سناء بوشوك، حدة اوضافية، علىة ضياف، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التحول نحو اقتصاد المعرفة، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، العدد 01، 2020، ص781.

الأداء: يعني مدى السرعة والدقة التي يمكن إن يقوم فيها نظام تكنولوجيا المعلومات بأداء وظيفة معينة.

تخطيط القدرة: أي القيام بتحديد متطلبات البنية التحتية المناسبة لنظام تكنولوجيا المعلومات وبالشكل الذي يكون فيه قادر على أداء وظائف مختلفة¹.

ويمكن تجسيد هذه الخصائص في الشكل الموالي:

الشكل رقم 01 : خصائص تكنولوجيا المعلومات.



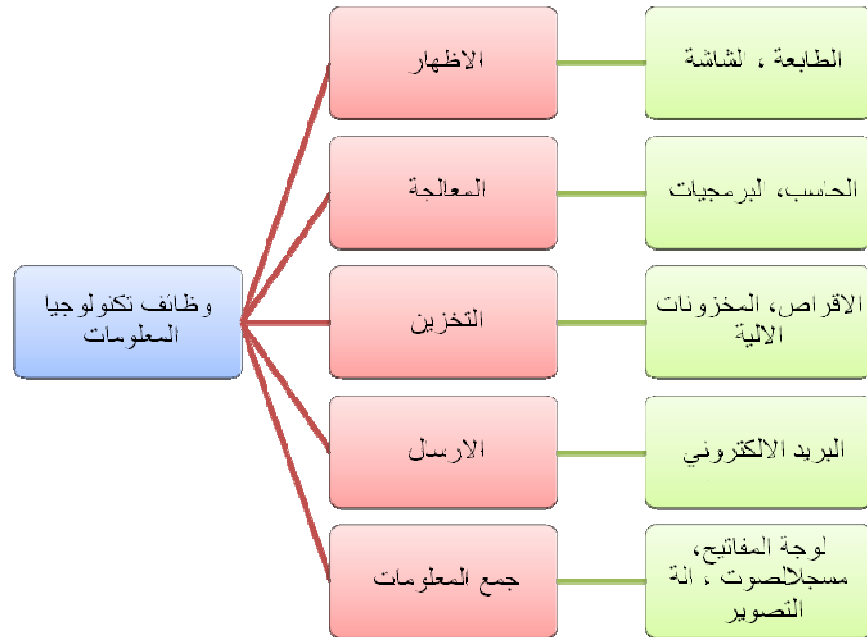
المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق .

ثانيا : وظائف تكنولوجيا المعلومات

تؤدي تكنولوجيا المعلومات خمسة وظائف اساسية في جمع المعلومات ارسالها تخزينها معالجتها، اظهارها في وقت الحاجة باستخدام العديد من اغلوسائل والأدوات ومن ابرزها في الشكل الموالي:

¹ حافظ علك عبد الناصر، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، 2014 ، ص64، ص65.

الشكل رقم 02 : وظائف تكنولوجيا المعلومات.



المصدر: فنى فضيلة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسير المعارف بالمؤسسة المصغرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص ادارة اعمال، جامعة بسكرة، 2008، ص74

من الشكل نلاحظ إن العديد من الأدوات تستخدم في أداء وظائف مختلفة لتكنولوجيا المعلومات، ولكن في الآونة الأخيرة يمكن ملاحظة إن هذه الأدوات قد خضعت لتطور مستمر هائل من حيث نطاق العمل، وأصبحت أكثر تقدماً، على سبيل المثال¹، أدوات التخزين. لقد لاحظنا إن سعتها تتزايد مقارنة بالماضي، وهناك أيضاً عامل القدرة على تقليل حجم ووزن الأدوات المستخدمة، مثل الهواتف المحمولة وأجهزة الكمبيوتر وغيرها، وكلها تساعد من خلال القيام بالعمل خارج المركز وفي أي مكان لتغيير نموذج أداء الأعمال .

¹ فنى فضيلة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسير المعارف بالمؤسسة المصغرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص ادارة اعمال، جامعة بسكرة، 2008، ص74.

المطلب الثالث: مكونات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

أولاً: مكونات تكنولوجيا المعلومات

يمكن حصر مكونات تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

الأجهزة التقنية Hardware: وتمثل الكيان المادي الصلب الحواسيب وملحقاتها والتي تتكون ثلاثة أجزاء رئيسية وهي : وحدات الإدخال، وحدات المعالجة ووحدات الإخراج، حيث تقوم هذه من الأجهزة بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المؤسسة.

البرمجيات Software : أجهزة الحاسوب لا يمكنها القيام بمهامها دون وجود تعليمات محددة ومتسلسلة، وبالتالي فإن البرمجيات تعتبر إحدى المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، التي تشغل وتدعم الأجهزة لتحقيق الأهداف المرجوة من استخدامها.

قواعد البيانات Data base: وتشكل الوعاء الذي يحتوي مجموعة من الملفات المخزنة على أجهزة الحاسوب، بحيث تشكل المادة الأولية للبيانات الخام التي تتم معالجتها وتحديثها واسترجاعها للوصول للمعلومات.¹

شبكات الاتصال Communication networks: هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من محطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها البعض بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي وفق تقنيات الاتصالات بعيدة المدى مثل الإنترنت شبكة الويب العالمية الشبكات الداخلية: الانترانيت والشبكات الخارجية.²

إلكترونيات المستهلك E-Consumer : ويقصد بالإلكترونيات المستهلك بأنها كل الأجهزة الإلكترونية التي تستخدم لتلبية احتياجات المستهلك، والتي تشمل الهواتف، أجهزة الصوت

¹المهيرات محمود بسام، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص221.

²كردودي سهام، دور المراجعة التحليلية في تحسين أداء عملية التدقيق في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التدبير، تخصص : تدبير المؤسسة الصغيرة والمتوسطة وفق تكنولوجيا الإعلام الآلي والاتصال، جامعة بسكرة، 2014 / 2015، ص66.

والمحمول وهذه الوسائط المتعددة (MULTIMEDIA) قد غيرت وجهة تكنولوجيا المعلومات الأمر الذي أدى إلى فسخ المجال أمام إلكترونيات المستهلك للاستخدام، إذ أصبح العديد من الناس يتوقعون مشاهدة الصور والصوت جنبا إلى جنب مع النص والمعلومات في الوقت عينه الذي تتطور فيه الوسائط المتعددة¹

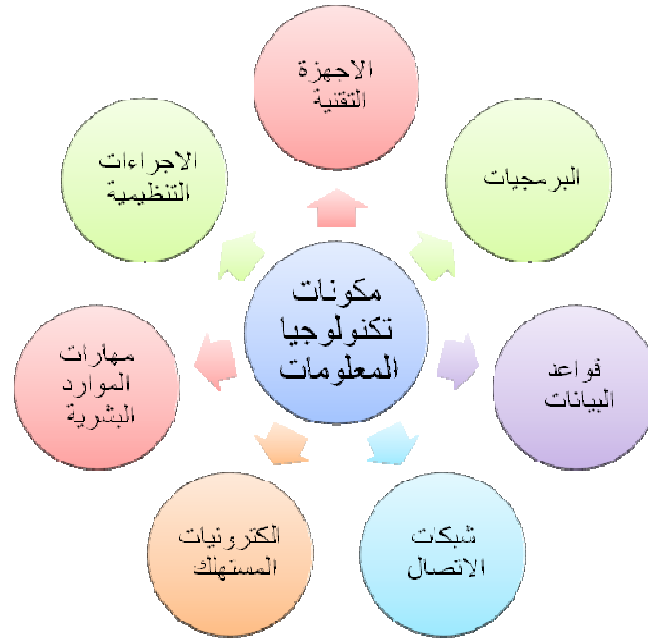
الموارد البشرية Human Resources: يعد الأفراد أهم عنصر بنائي في نظام تقانة المعلومات. ويمكن تقسيمهم على صنفين، الأول، ويشكل الغالبية والذين يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين، والذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها. أما الصنف الثاني فهم الاختصاصيون في مجال الحاسوب الذين يصممون الحواسيب ويضعون البرامج المختلفة، سواء كانت برامج تطبيقية أم برامج النظام.²

الإجراءات التنظيمية organizing procedures: هي مجموع الأنظمة القوانين الموضوعية لحماية البيانات المحزنة في أجهزة الحاسوب إضافة إلى الأجهزة الملحقة بالاتصالات والتصدي للمحاولات الرامية إلى الدخول غير المشروع إلى القواعد البيانات المخزنة. ويمكن إبراز أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات في الشكل التالي:

¹ البرزنجي حيدر شاكر نوري، جمعة محمود حسن، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة، دارالكتاب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 22.

² محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الاداء الاستراتيجي، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 11، 2018، ص 45.

الشكل 03: مكونات تكنولوجيا المعلومات.



*المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على ما سبق

ثانيا : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.¹

تعددت الخدمات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات لجميع المجتمعات في مختلف الميادين لطبيعتها المرنة وقدرتها على التوسع دون وضع اعتبار للزمان والمكان، وفي هذا المطلب سنوضح تطبيقات IT في بعض المجالات.

1. مجال التجارة الإلكترونية وهي التطبيق العلمي لتكنولوجيا المعلومات للدخول لأي مكان بما تيسر من سلسلة تجهيز الأعمال فهي تعنى بتقديم المعلومات والمحافظة على أوسع وأفضل العلاقات بين ميادين الأعمال وتحقيق الترابط الدائم بينها من خلال شبكات الأعمال عبر الاتصالات بعيدة المدى. تيسر التجارة الإلكترونية عمليات شراء وبيع السلع عبر استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال تبادل المعلومات بما يساهم في تحسين العمليات لتحقيق مزايا تنافسية المتمثلة في تخفيض التكاليف وتحسين الجودة، وزيادة سرعة

¹ إبراهيم عامر قنديلحي، عبد القادر الجناحي علاء الدين، نظم المعلومات الإدارية ، دار الميسر للنشر والتوزيع، الأردن، 2017، ص3.

تقديم الخدمات. ويتفق الباحثون في تعريف التجارة الإلكترونية بأنها استخدام شبكات الحاسوب والإنترنت بشكل رئيسي في مجالات شراء وبيع المنتجات، الخدمات والمعلومات¹

2. مجال التسيير: إن التدفق المتزايد للمعلومات والحاجة الماسة لمعالجتها داخل المؤسسة من ناحية وحجم مبادلة هذه المعلومات مع بقية المصالح من ناحية أخرى، دفعت بالمؤسسة لتطوير تكنولوجيا المعلومات بها. فكانت من بين الوسائل الناجحة الموجهة لحل مشاكل التسيير خاصة بالبلدان المتطورة . فمع تعقد المحيط وتطور تكنولوجيا المعلومات احتل الحاسوب مكانة هامة في الإدارة وتنوعت مجالات استعماله مثل : تسيير أجور العمال المحاسبية وتسيير المخزونات. ولم تكف عملياته عند هذا الحد بل تعدت حدود الاتصال والربط بين مختلف مكاتب الإدارة لتسهيل عمليات التسيير والتنسيق بين الوظائف باستعمال الشبكات الداخلية والخارجية. كما ساهمت تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة².

3. قطاع المال والاقتصاد والتصنيع : ويمكن توضيح تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال والاقتصاد في الجدول الموالي.

¹اللامي غسان قاسم داوود، العبدلات عبد الفتاح زهير، الصيرفة الالكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع)، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 26 ص 27 .

²ياسع يسمينة، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص : تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، 2010/2011، ص 25.

الجدول رقم (01) تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال، الاقتصاد، التصنيع والهدف منها.

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	الهدف منها
قطاع المال والاقتصاد	اعمال البنوك تحسين الخدمة، سرعة ضبط الحسابات، مساندة الرقابة المالية على البنوك .
	تحويل الأموال تقليل العمل الورقي للعمليات في البنوك
	اقامة النماذج الاقتصادية تحليل أداء النظم الاقتصادية وقييم الاستراتيجيات.
	ادارة الاستثمارات تعظيم عائدات الاستثمارات، وتحليل المخاطر
	نظم معلومات الاسواق الاوراق المالية . فورية بث المعلومات للمتعاملين، استخراج احصائيات السلاسل الزمنية لتغيير اسعار الاسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الاخرى
	التصميم بمساعدة الكمبيوتر سرعة التعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد مابعد التصميم من خلال قيام النظام الالي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه
قطاع التصنيع	المصانع تقليل تكلفة الانتاج (اليد العاملة والمواد الاولية) وتحقيق دقة ومرونة اعلى .

المصدر : لمين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال - جامعة الجزائر، 2007، ص 52 ص53.

4. مجال التعليم والتدريب:

يمكن توضيح أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومة في الجدول رقم (02) :

الجدول رقم (02) تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم والتدريب والهدف منها.

الهدف منها	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات
تقليل التكاليف والخطر.	نظم التدريب من خلال المحاكاة لرواد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات.
زيادة إنتاجية المعلم والطالبين في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعقدها.	برمجيات مساندة التعليم والتعلم.
صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحوث والتطوير في مجال التعليم.	نظم المعلومات التربوية.

المصدر: ياسع ياسمينه، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير منظمات جامعة بومرداس 2010/2011، ص : 28

و غيرها من المجالات التي مستها هذه التكنولوجيا، ولا نكون مبالغين إذا قلنا أنها مست مختلف مجالات الحياة بدون استثناء، فلم تترك مجالا إلا ووجدت لها موقعا فيه، هذا الاقتحام يعود عادة إلى إن التكنولوجيا تساعد أفراد المجتمع في ممارسة أعمالهم اليومية البسيطة والمعقدة منها . فتطبيقات هذه التكنولوجيا ليست محدودة بل شملت ميادين عجز الإنسان عن اقتحامها، وفتحت بذلك أفاق جديدة وهذا ما يشير إلى أهمية وقوة تأثيرها على جميع جوانب الحياة.

المطلب الرابع : اثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

الفرع الأول : الآثار الايجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات

يمكن تلخيص هذه الآثار في النقاط التالية :

✓ أول تأثير التكنولوجيا المعلومات هو على المستوى الاجتماعي، فكل تطور في التكنولوجيا فهو يدل على حتمية تغيير المجتمع وحضارته، ذلك إن أي إختراع أو تطور في التكنولوجيا يرافقه جو من التحضير الجديد.¹

✓ مساعدة المؤسسات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية، والتقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة وهياكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات.

✓ التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوجود شبكة إتصال وسيطة بين الشركات، وهذا ما يساهم في تخفيض تكاليف النقل والإقامة... إلخ.

✓ تحقيق تكامل عالمي الأسواق رأس المال من خلال وضع ترتيبات واجراءات أكثر مرونة لضمان حركة رأس المال على المستوى العالمي.

✓ زيادة الاختراعات والتجربة ممن الإنتاجية والتي تؤدي إلى تخفيض التكاليف والأسعار وبالتالي ارتفاع الإستهلاك.

✓ تطبيق التجارة الإلكترونية التي تشمل تبادل أشياء ذات قيمة بين طرفين أو أكثر من خلال وسائل إلكترونية غالبا ما تكون الأنترنت مما يحقق الميزة التنافسية، وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء وتحسين العلاقات مع الموردين.

✓ تنمية قدرات الأفراد خلال اكتساب المعلومات الهادفة وأخذ قرارات أحسن.

✓ تعزيز المسائلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير .

✓ تقديم وسائل عمل أفضل الموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجابيا على التنظيم.

¹ ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير منظمات جامعة بومرداس 2010/2011، ص 30.

الفرع الثاني : الآثار السلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات .

- قد تنتج بعض الآثار السلبية من تكنولوجيا المعلومات والتي يمكن تلخيصها في :
- ✓ تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع نسبة البطالة، وذلك نتيجة لظهور آلات ومعدات حديثة تحل محل الأفراد تقدم منتجات ذات نوعية وبأقل تكاليف بدون أخطاء.
 - ✓ تكنولوجيا المعلومات قد تسمح لبعض المتشددین والممارسين بنشر افكارهم ودعواتهم وذلك بتلمييعها بتكنولوجيا الحديثة، مما يجعل الأفراد يتقبلونها فتكون هناك صعوبات كبيرة لمواجهتها ومحاربتها تطوا المكنة الإقبال عليها.¹
 - ✓ تكنولوجيا المعلومات تجعل العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية، حيث تتدخل الآلات في معاملات الأفراد فيما بينهم.
 - ✓ في ظل تكنولوجيا المعلومات السيادة الوطنية أصبحت مهددة نظرا الحرية تحرك المعلومات ومنه الأموال عبر الحدود، كما هو الشأن بالنسبة للخصوصية الثقافية التي باتت مهددة نتيجة لتفوق اللغة الإنجليزية والولايات المتحدة الأمريكية.
 - ✓ سمحت التكنولوجيا الجديدة بظهور النقود الالكترونية والتي تمثل تهديد للسيادة النقدية
 - ✓ الحكومة تجد نفسها امام معضلة فرض الرقابة في اطار حقوق المستهلك الصالح والعام دون المساس بالحرية والتفتح .
- من خلال ما سبق تظهر لنا مختلف الآثار التي تتجر من تكنولوجيا المعلومات والتي اصبحت جزءا من مختلف المجالات سواء على الفرد أو المؤسسات وبرغم من السلبيات فاننا لا ننكر مدى مساهمتها في رفع مستوى الأداء وكذا الاستخدام الامثل للطاقات البشرية من تقليص الاجراءات المعقدة الادارية وتنظيمها بتدقيق .

¹ - ياسع ياسمينة، المرجع السابق، ص31.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات البنكية.

يعتبر التقدم التكنولوجي من أكثر التغيرات التي أسهمت في إحراز تغير جذري في أصناف العمل البنكي، إذ اهتمت البنوك اهتماما كبيرا بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات لتتجلب لنا عصرا جديدا ينفرد بطرق وأجهزة عصرية لم تعرف من قبل.

المطلب الأول : تطور تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي.

في هذا المطلب سنتطرق إلى تطور التكنولوجيا في العمل البنكي وأسباب تسارع البنوك لتبنيها على النحو التالي¹:

الفرع الأول : مراحل تطور التكنولوجيا في العمل البنكي.

لقد مر استخدام التكنولوجيا من قبل البنوك بست مراحل، وهذه المراحل هي

(1) مرحلة الدخول: وهي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية (Back Office Operations)، حيث بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا يدخلون إلى المصارف لإيجاد الحلول التكنولوجية لمشاكل الأعمال المصرفية الخلفية، مثل مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية، والتقارير المحاسبية ولم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعليا التنفيذية سواء في الحلول المقترحة أو في كلفتها فكان المهم هو حل المشاكل.

(2) مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا (Technology Awareness): وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال، وكانت مرحلة تحضير أوسع لدخول التكنولوجيا.

(3) مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء (Online Real Time):

وتميزت هذه المرحلة بالتكاليف العالية، حيث بدأ اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا.

¹رؤائب عريسة، حاج على امينة، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مخاطر التشغيلية بالبنوك، مجلة البحوث والدراسات التجارية، العدد 01، 2021، ص210.

(4) مرحلة ضبط أو السيطرة على التكاليف (Cost Control) : وهي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، وعمدت هذه الإدارات إلى الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم الاستعانة في ضبط التكاليف.

(5) كمرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلاً كباقي أصول المصرف (Asset Like any Other Asset): وبالتالي يجب إن يجني هذا الأصل مردوداً كباقي الأصول، وهنا ابتدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا (Technology management) .

(6) مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملاً ضمن أعمال المصرف : وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا، والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي، وتحسين الضبط على الصعيد العملي وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

الفرع الثاني : دوافع اعتماد تكنولوجيا المعلومات في البنوك.

يمكن حصر هذه الدوافع في ما يلي¹:

✓ التطورات الحاصلة في الأسواق : فالتطورات الحاصلة في الأسواق تنفع العملاء إلى التأقلم مع منتجات جديدة وطريقة توزيعها بالإضافة إلى الخدمات الممنوحة، وهذا له تأثير كبير على المؤسسات التي تهدف إلى تلبية حاجيات ورغبات عملائها والحفاظ عليهم سواء تعلق الأمر بالأفراد، مؤسسات وإدارات، إن التطورات في الطلب تفرض على المؤسسات إجراء تغييرات عميقة، فهناك تعديلات هامة تضر الأسواق، مع ظهور منتجات جديدة واختفاء منتجات أخرى وهذه التغييرات جعلت العملاء أكثر قدرة.

✓ النشاطات المنافسة : كما إن النشاطات المنافسة هي عامل آخر يقود المؤسسة إلى التغيير، فحركات المنافسين يمكن أن تؤثر على موقع المؤسسة، طرح منتجات جديدة، الاستعمال المتعدد لقنوات التوزيع، وضع تكنولوجيا جديدة، هي عوامل تدفع المؤسسات الأخرى إلى التحرك إذا اعتقدت إن هذه الإجراءات تقوي من موقع المؤسسة، فالعملاء لديهم

¹ زوانب عريسة، المرجع السابق، ص 211.

اليوم القدرة على التسويق المباشر عبر الإنترنت والحصول على كافة المعلومات، وهذا بطبيعة الحال يجبر المؤسسات على مواجهة المنافسة وتغيير الإستراتيجية التسويقية فالروح التجارية التي غزت الإنترنت بشكل متزايد خلال سنوات التسعينات تركز على التطلعات الجديدة. للبائعين أولها الوصول إلى إرضاء العملاء وهذا يعتبر من المزايا التنافسية. فالمنافسة التجارية التي كانت قائمة قبل سنوات التسعينات بين المؤسسات تختلف تماما عن تلك المنافسات القائمة حاليا عبر شبكة الاتصالات المتقدمة وعلى رأسها الإنترنت.¹

✓ **الإبداع التكنولوجي** : هو سبب آخر للتغيير الهام والمتزايد، فكل مرة تكون هناك مستجدات في الميدان التكنولوجي المتعلق بالحياة الاقتصادية خاصة في مجال الصناعة والإنتاج، وهذه الإبداعات تمنح إمكانيات هامة للمؤسسات وتسمح بتطبيق طرق عمل لم تكن موجودة في الماضي وتجعل المنتجات أحسن من تلك التي كانت موجودة من قبل فالتطورات الهامة في مجال الحاسبات وفي الأدوات التي إنتقلت من التكنولوجيا المرتكزة على الميكانيك إلى التكنولوجيا المرتكزة على الإلكترونيك أحدثت تغييرا كبيرا في طرق الإنتاج في العديد من المؤسسات، كما إن تطور الحاسوب قد أحدث ثورة في مجال العمل وإستطاع الكمبيوتر المتطور إن يغير أسلوب تنظيم وإدارة العلاقات والاتصالات الداخلية والخارجية في المؤسسة، بل تدخل في كيفية أداء المهام وأساليب العمل وعقد الإتفاقيات.

لقد أصبح الإبداع التكنولوجي المقياس الحقيقي لنمو الاقتصاديات وإزدهار المؤسسات الإنتاجية، الصناعية والخدماتية، والمستقبل سيكون للذين يعرفون كيفية تنمية والتحكم في التكنولوجيات الجديدة، لذلك يمكن إعتبار الإبداع التكنولوجي كدافع من دوافع التغيير.

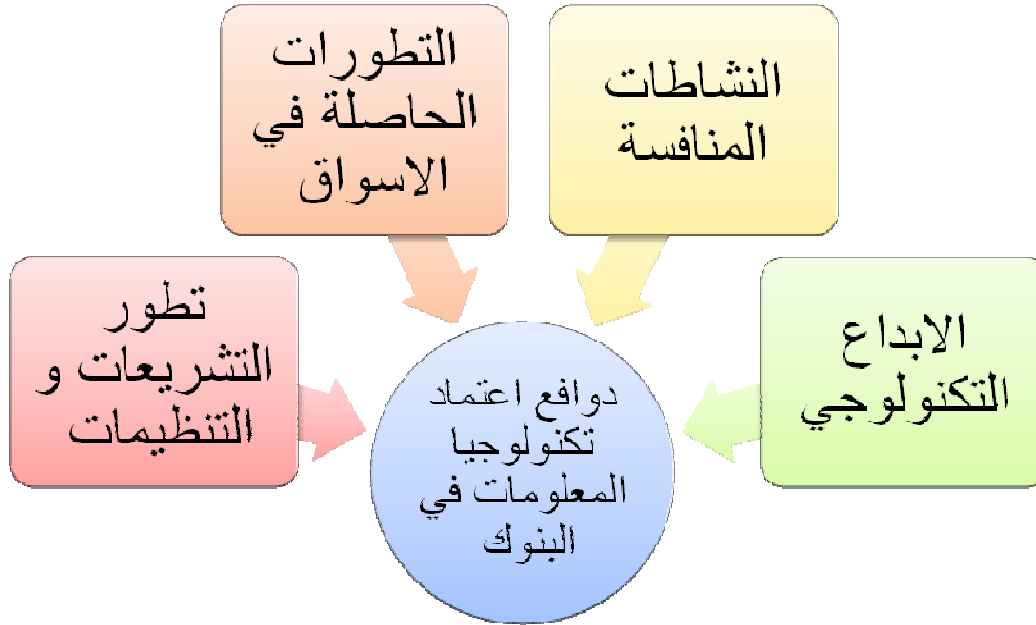
✓ **تطور التشريعات والتنظيمات** : يمكن إن يقود المؤسسات إلى إحداث تغييرات، فتأثيرها يظهر من خلال تغييرات المحيط التنافسي، كما الشأن بالنسبة لخلق سوق مشتركة التي تسمح بالنفاذ إلى السوق الوطنية وبالتالي تزايد التناقضات التي تقع على بعض المؤسسات،

¹ زوانب عريسة، المرجع السابق، ص212.

وكل هذه الإجراءات والتنظيمات يظهر تأثيرها مباشرة على المؤسسات ويدفعها إلى التغيير وإلغاء القواعد التي كانت موجودة من قبل¹.

ويكمن جمع هذه الدوافع في الشكل التالي:

الشكل رقم (04): دوافع اعتماد تكنولوجيا المعلومات في البنوك.



المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على المعلومات السابقة.

المطلب الثاني: طبيعة تكنولوجيا المعلومات البنكية.

في هذا المطلب سنوضح طبيعة تكنولوجيا المعلومات البنكية كما يلي:

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات البنكية وخصائصها.

أولا : مفهوم تكنولوجيا المعلومات البنكية.

تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات البنكية وفيما يلي سنبرز بعضها:

المفهوم الأول: إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك هو ترابط وتزاوج أربعة مظاهر

¹الحمر عباس، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسهيل عمل الأفراد وتطوير أداء المنظمات المعاصرة(ورقة بحثية)، الملتقى الدولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية وفي الاقتصاديات الحديثة، جامعة شلف، الجزائر، يومي 13-14 ديسمبر 2011، ص4-ص6

فيما بينها وهي كالآتي :

- (1) الجانب المادي: يتمثل في الآلات والمعدات المستعملة والمتمثلة في الأجهزة الإلكترونية.
- (2) الجانب الاستخدامي أو الاستعمالي: يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات.
- (3) الجانب العلمي: يتمثل في المعرفة البنكية المطلوبة.
- (4) الجانب الابتكاري: يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم خدمات البنكية جديدة.¹

المفهوم الثاني: التكنولوجيا هي رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آليات ومعدات وعمليات وخدمات بنكية جديدة ومحسنة، ويعكس مصطلح التكنولوجيا في المجال البنكي مجالين الأول هو التكنولوجيا الثقيلة وتشمل الآلات والمعدات أو ما يطلق عليها اسم تكنولوجيا الصناعة البنكية مثل الحاسبات وآلات عد النقود، العملات ووسائل الربط والاتصال والمجال الثاني: هو التكنولوجيا الخفيفة وتشمل شاشات عرض الإدارة والمعلومات والتسويق البنكي.²

المفهوم الثالث: تكنولوجيا المعلومات البنكية هي مجموعة من المكونات المترابطة وظيفتها تجميع ومعالجة وتخزين المعلومات لدعم عملية صنع القرار والسيطرة داخل البنك ومساعدة الإدارة والموظفين على حل المشاكل وتبسيط الأمور المعقدة وتقديم خدمات متطورة وجديدة.³

المفهوم الرابع: "بأنها مختلف أنواع الاكتشافات والاختراعات التي تعاملت مع البيانات والمعلومات من حيث جمعها وتنظيمها و تخزينها واسترجاعها في وقت سريع بالطريقة مناسبة.⁴

من المفاهيم السابقة يمكن إن نستنتج إن تكنولوجيا المعلومات البنكية هي: مهارات الاستفادة من معالجة المعلومات والعلاقات المتبادلة بين الآلات في العمل البنكي، سواء

¹ معطي سيد احمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، تخصص: حوكمة الشركات، جامعة تلمسان، 2011/2012، ص16.

² بعلي حسني مبارك، إمكانيات رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل المتغيرات الاقتصادية والمصرفية المعاصرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص: إدارة مالية، جامعة قسنطينة، 2011/2012، ص45.

³ الياسري أكرم محسن، الموسوي إيناس، اثر الخصائص التكنولوجية للمعلومات المصرفية وحوكمة المصارف في تحقيق الرقابة السلوكية، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد، العراق، المجلد الخامس، العدد التاسع، 2012، ص43.

⁴ Yang J., Tanner K. and Kuzic J "Enablers and Inhibitors of SISP:A Case Study of a Korean Large Corporation", Journals IBIMA, 1-16, 2011,p2.

في صنع القرار أو في إنشاء وتقديم خدمات مصرفية جديدة.

ثانيا: خصائص التكنولوجيا البنكية.

يمكن تحديد أهم خصائص التكنولوجيا في المجال البنكي فيما يلي :

- ✓ التكنولوجيا البنكية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب البنكية.
- ✓ هذه المعارف والمهارات والطرق والأساليب قابلة للاستفادة منها بالتطبيق العملي في المجال البنكي.
- ✓ التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته بل هي وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافه وغاياته.
- ✓ الخدمة البنكية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.
- ✓ لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على مجال أداء الخدمة البنكية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية¹.

الفرع الثاني: مميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك.

إن الهدف الأساس لتكنولوجيا المعلومات البنكية هو توفير المخرجات المعلوماتية للمستفيد وبالخصائص المطلوبة إذ تعد المعلومات من الأولويات الأساسية للإدارة اليوم وتزداد أهميتهما بوصفها الأساس الذي تبنى عليه القرارات الإدارية، فالمعلومة هي المخرجات النهائية لتكنولوجيا المعلومات، وتعد عنصرا لا يمكن الاستغناء عنه لكونها المادة الأولية اللازمة لعملية صنع القرار. ويمكن القول إن استخدام التكنولوجيا الحديثة يوفر للبنوك الفرص لتحقيق الميزات الآتية :

➤ تستطيع البنوك من خلا التكنولوجيا تطوير خدمات بنكية جديدة لأسواقها الحالية والمستقبلية.

¹حمو محمد، زيدان محمد، إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد السادس عشر، 2016 ص 87 .

- تستطيع البنوك إن تقوم بتطوير تطبيقات جديدة للخدمات الحالية التي تقدمها لعملائها.
 - تساعد التكنولوجيا الحديثة على تحسين نوعية الخدمة البنكية.
 - تساعد التكنولوجيا الحديثة على تخفيض تكلفة الخدمات البنكية الموجودة.
 - تعمل التكنولوجيا الحديثة على تقليل الصعوبات المرتبطة بعملية تقديم خدمات بنكية إضافية.
 - تعمل التكنولوجيا على تحسين علاقات العميل بالبنك¹.
- بالإضافة إلى كل هذا تختزل الوقت والمكان عند إجراء المعاملات وهذا ما يعتبر أولوية للبنك والعميل في نفس الوقت.

المطلب الثالث : المتطلبات ومعيقات تطبيق المعلومات في العمل البنكي.

في هذا المطلب سنتطرق إلى متطلبات ومعيقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المجال البنكي كالآتي:

الفرع الأول: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي.

هناك عدد من المتطلبات التي يجب توفيرها لغرض تحقيق النجاح في تطبيق تكنولوجيا المعلومات وهذه المتطلبات هي كالآتي:

1) المتطلبات الفنية:

- تحسين البنية التحتية والإرتكازية من اتصالات، مواصلات وغيرها .
- تهيئة مهارات بشرية من ذوي الخبرة والكفاءة
- توفير معدات مناسبة من للتشغيل بكفاءة وتحديثها باستمرار
- بناء قاعدة معلوماتية مرتبطة محليا وإقليميا ودوليا.

¹ سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك (دراسة مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: بنوك ومالية، جامعة تلمسان، 2015/ 2016، ص99.

(2) المتطلبات الاقتصادية:

- تخصيص مبالغ كافية للقيام بنشاطات البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- دعم الصناعة المعلوماتية وأساسياتها.
- تشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات.

(3) متطلبات اجتماعية:

- خلق أنماط العمل الجماعي ونشر روح التعاون بين مجموعات العمل المختلفة.
- تبني آليات التشجيع للأفراد على تقبل التغيير الفني.
- العمل على تغيير أنماط الثقافة التنظيمية السائدة وبما يتلاءم مع ثقافة المعلوماتية.

(4) المتطلبات الإدارية:

- تعيين قيادات إدارية قادرة على التغيير.
- اعتماد الهياكل اللامركزية والمرنة.
- إنشاء وحدات تنظيمية تتولى إدارة تطوير مستلزمات تكنولوجيا المعلومات.
- إعادة هندسة الأعمال والعمليات داخل المؤسسة.

(5) متطلبات أخرى:

- إصدار قوانين وتشريعات تحمي عملية التبادل عبر قنوات تكنولوجيا المعلومات وتحمي مصالح الأطراف.
 - توفير مقومات الأمن والخصوصية على الشبكات.
 - توفير مبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية واحترام الخصوصية¹
- بالإضافة إلى :

¹ حافظ علك عبد الناصر، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص72 ص73.

- تنويع الخدمات البنكية وتقليل التكاليف، خاصة في ظل المنافسة التي أصبحت تواجه البنوك، وفي ظل تحرير تجارة الخدمات المنية ظهور نظام البنوك الشاملة.
- الإرتقاء بالعنصر البشري باعتباره أحد الركائز الأساسية الإرتقاء بالعمل البنكي.
- تطوير التسويق البنكي باعتباره أمرا ملحا في ظل احتدام المنافسة.
- مواكبة المعايير الدولية التي فرضتها الساحة البنكية العالمية والمؤسسات الدولية عن طريق تدعيم رأس مال البنك وتطوير السياسات الائتمانية للبنوك والاهتمام بإدارة المخاطر مع تحديث نظم الإدارة والسياسات البنكية.¹

الفرع الثاني: معيقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي.

هناك العديد من المعوقات التي تكون عائق في تطبيق تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي نذكر منها مايلي :

1. المعوقات التنظيمية:

- عدم قناعة الإدارة بالجدوى الاقتصادية لتطبيق التكنولوجيا.
- عدم وجود معرفة بالميزات والفوائد.
- عدم توفر روح الإبداع.
- عدم التوافق والانسجام بينها وبين أنظمة العمل الموجودة بالبنك.
- عدم توفر سياسة متعلقة بالأمان والسرية.
- عدم توفر كادر بشري مؤهل
- عدم إمتلاك بنية تكنولوجيا تحتية.

2. المعوقات المالية:

- ارتفاع تكاليف الاستثمار المالي، مثل: ارتفاع شراء الأجهزة والصيانة والتدريب وغيرها.

¹ سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك (دراسة مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: بنوك ومالية، جامعة تلمسان، 2015/ 2016، ص56.

- ارتفاع التكاليف الإدارية مثل : إنشاء وحدة إدارية متخصصة .
 - عدم تخصيص البنك مبلغ دوري لتجديد وتطوير التكنولوجيا البنكية.
- 3. معوقات أخرى:**
- وجود مقاومة للتغيير من قبل العاملين بالبنوك نتيجة التغيير في أداء العمل والخوف من فقدان الوظيفة مثلاً.
 - عدم وجود عدد كافي من العملاء للتعامل مع هذه التطبيقات. . انخفاض الوعي البنكي لدى العملاء وقلة الثقة.
 - عدم وجود قوانين تشجع البنوك على تبني التكنولوجيا الحديثة.
 - عدم وجود تمييز أو تفضيل من قبل البنك المركزي للبنوك التي تتوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية على غيرها.
 - عدم وجود تشريعات حكومية تنظم هذه الأعمال وحمايتها وضمان سريتها.
 - عدم توفر بنية تقنية خارجية.
 - زيادة المنافسة بين البنوك.
 - عدم المعرفة بالتطورات التكنولوجية الجديدة.
 - انخفاض دور البنك المركزي في زيادة الوعي البنكي لدى العملاء من خلال الجهود الترويجية (مثل: الندوات النشرات وغيرها).¹
- المطلب الرابع: استخدامات تكنولوجيا المعلومات البنكية.**
- لقد ظهرت أشكال عديدة للتكنولوجيا برزت من خلالها صور مختلفة لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات البنكية ويمكن إجمال جلها في اتجاهين هما:

¹ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الالكترونية : الادوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، الطبعة الأولى، دار وائل لنشر والتوزيع، 2008، ص 190ص191.

الفرع الأول: منافذ الصيرفة الإلكترونية.

يمكن إبراز أهم منافذ الصيرفة الإلكترونية المستخدمة في البنوك لتقديم الخدمات لزيائنها في العناصر التالية:

جهاز الصراف الآلي: إن وحدات الصراف الآلي تقوم بمزاولة الأعمال الروتينية مثل السحب والإيداع وطلب الكشوفات والبيانات على مدى أربع وعشرين ساعة والهدف من ذلك هو توفير الجهد والوقت على العملاء على موظف البنك في نفس الوقت أيضا. ومن خلال هذه الفروع يستطيع عملاء البنك مزاولة نشاطهم البنكي حتى بعد إنتهاء الدوام الرسمي لموظفي البنوك وهذا بالتأكد يحقق المنفعة الزمنية للعميل¹.

الصيرفة عبر شبكة الإنترنت: ينتمي المجموع الخدمات التي يطلق عليها الخدمات البنكية من المنزل الخدمات عن بعد الخدمات الفورية أو الخدمات البنكية الذاتية.

بدأت البنوك تدريجيا في تبنى تقديم خدمات بنكية عبر الإنترنت نظرا لإنخفاض تكاليفها، وقد ساعد هذا التدرج في تقبل العملاء لهذه الخدمة والتاقلم معها والتدرب عليها، وكان الهدف من استعمال الانترنت في البنوك هو اقامة بنك كامل يقدم خدماته للعملاء وهو ما يطلق عليه بالبنك الاعتباري².

الصيرفة عبر الهاتف: توسعت مجالات المنافسة بين البنوك من أجل جذب أكبر عدد من العملاء وذلك من خلال تقديم خدمات بنكية متطورة مثل خدمة الهاتف البنكي أو المصرفي الذي يعمل باستمرار طيلة اليوم لتفادي طوابير العملاء للإستفسار عن حساباتهم، حيث يمكن للعميل الحصول على خدمات محددة فقط بإدخال رمزه السري الخاص³.

¹ بوراس احمد، بركة سعيد، أعمال الصيرفة الإلكترونية (الأدوات والمخاطر)، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، 2014، ص 107 .

² فرحات خولة، اثر التجارة الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية -دراسة حالة البنك الإلكتروني، -مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة باتنة، 2008/2007، ص 51 .

³ رجال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص:اقتصاد المعرفة، جامعة باتنة، 2014/2013، ص 89 .

المقاصة الإلكترونية: تقوم البنوك وفروعها بتسوية مديونيتها لدى البنوك الأخرى، وأيضا معاملات عملاء كل منهم وفقا لمجموعة من الحسابات الخاصة بكل بنك لدى الآخر بإعتبار إن هذا النظام هو أساسا لتسهيل التعامل البنكي بين العملاء فضلا عن السرعة في تسوية المعاملات والديون.¹

الفرع الثاني: تقسيمات الصيرفة الإلكترونية.

يمكن تقسيم الصيرفة الإلكترونية إلى:

1. **النقود الإلكترونية أو النقود الرقمية :** عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية تخزن في مكان امن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل البنكي يعرف باسم المحفظة الإلكترونية، ويمكن للعميل إستخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل. وعلى ذلك يمكن تجسيد النقد الإلكتروني في صورتين :

- **حامل النقد الإلكتروني:** يحتوي على إحتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع لمشتريات صغيرة.

- **النقد الافتراضي:** عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الإنترنت.²

2. **الشيك الإلكتروني:** هو عبارة عن وثيقة الكترونية تتضمن العديد من البيانات تتمثل في رقم الشيك، واسم الدافع ورقم الحساب واسم البنك، واسم المستفيد والقيمة التي ستدفع، ووحدة العملة المستعملة والتوقيع الإلكتروني للدافع والتظهير الإلكتروني للشيك، وينتقل هذا الشيك بالبريد الإلكتروني إلى المستفيد وذلك بعد إن يتم توقيعه إلكترونيا وتشفيره، يحصل عليه المستفيد ويقوم بتوقيعه إلكترونيا أيضا ثم يرسله بالبريد الإلكتروني مصحوب بإشعار إيداع إلكتروني في حسابه بالبنك.

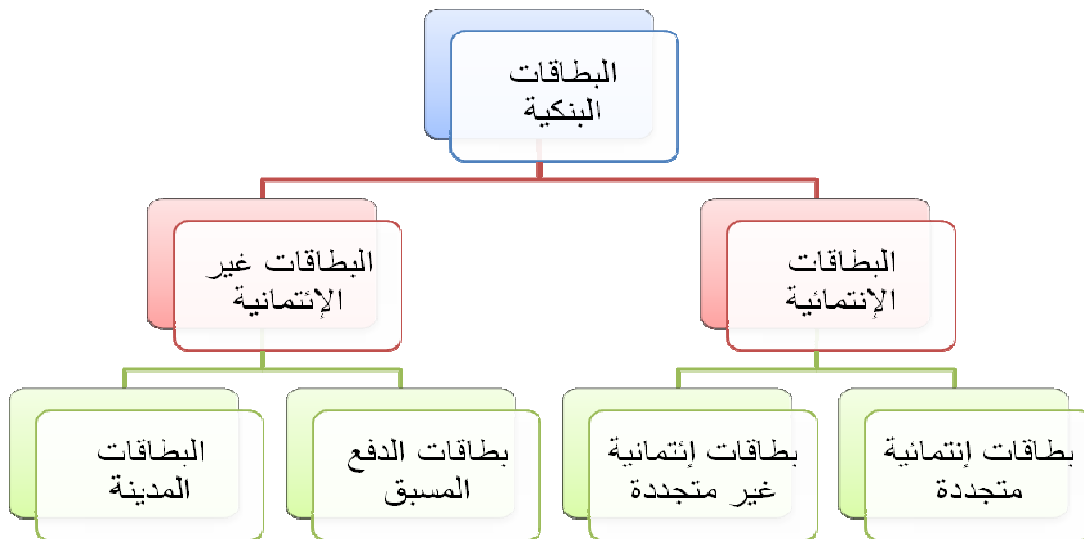
¹ احمد محمود احمد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البركة للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص283 .

² مندور عصام عمر احمد، البنوك الوضعية والشرعية، دار التعليم الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2013، ص149 ص150.

وبالتالي فهو يعتبر صورة طبق الأصل للشيك الورقي الذي يعرفه الجميع، حيث يحتوي على نفس الخصائص والصلاحيات ويترتب عليه ما يترتب على الشيك الورقي، ولكن يتم التعامل به إلكترونياً وبشكل كامل¹

3. **البطاقات البنكية:** لقد عرف المشرع الجزائري بطاقة الدفع الإلكترونية بأنها : كل بطاقة تسمح لحاملها بنقل الأموال، ولا يمكن إن تصدر إلا من طرف هيئة قرض، مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بإصدار البطاقات كالبنوك، الخزينة العامة ومصلحة البريد وهناك العديد من البطاقات البنكية يمكن إن ايجازها في الشكل الموالي :

الشكل رقم (05): أنواع البطاقات البنكية.



المصدر: نواف عبد الله باتورة، أنواع البطاقات البنكية الائتمانية وأشهر مصدريها، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد السادس، العدد الرابع، الأكاديمية العربية للمعلومات المالية والمصرفية، ديسمبر 1998، ص: 47.

¹ محمد نور صالح الجديبة، سناء جودت خلف، "التجارة الإلكترونية" دار حامد للنشر والتوزيع الأردن الطبعة الأولى، 2009، ص 250.

١. **البطاقة الائتمانية:** هي بطاقة تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة، تزيد هذه البطاقة من إيرادات البنك المصدر لها لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو من فوائد مقابل التأخر في السداد وتنقسم إلى:

• **البطاقات الائتمانية المتجددة :** ظهرت أواخر الستينات من القرن الماضي بالولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقتين شهريتين هما: فيزا وماستر كارد يكون حامل البطاقة مخيرا بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة أو على أجزاء خلال فترة لاحقة . وفي كلتا الحالتين يتم تجديد القرض لذلك سميت البطاقة بالبطاقة الائتمانية المتجددة ولا يتم إصدار هذه البطاقة إلا بعد دراسة جيدة للعميل وبعض البنوك تطلب ضمانات لإستعمالها في حالة عدم السداد .¹

• **البطاقة الائتمانية غير المتجددة:** وتسمى أيضا ببطاقات الصرف الشهري لأنه يجب على العميل إن يقوم بالسداد الكامل خلال نفس الشهر الذي تم فيه السحب، بمعنى إن فترة الإئتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر الواحد.²

٢. **البطاقات غير الائتمانية :** هي البطاقات التي تمنح لصاحبها عملية الدفع أو التسوية إلا إذا توفر حسابه فعليا على الأموال المقابلة لعملية الدفع وبالتالي هي لا تمنح لصاحبها أي قرض وتنقسم إلى :

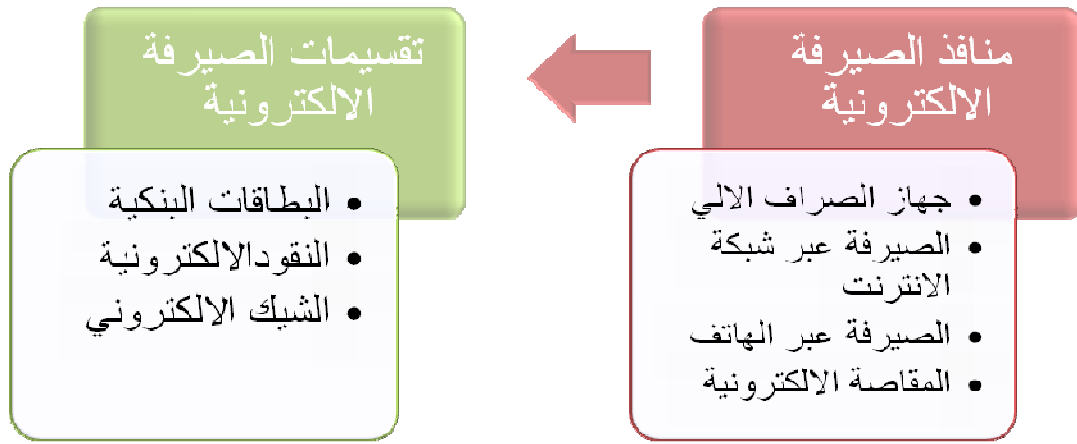
• **بطاقة الدفع المسبق:** تشحن هذه البطاقة بمبلغ مالي، وعند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون، ولإعادة إستخدامها يجب إعادة شحنها.

¹فرحات خولة، اثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية -دراسة حالة البنك الالكتروني، -مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة باتنة، 2007/2008، ص 70 ص 71 .

²أبو العز علي محمد، التجارة الالكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 233.

- البطاقة المدينة : يتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام عملية الدفع من خلال تمكين المستفيد من سحب الأموال من حساب البطاقة¹.
- و في الاخير يمكن جمع استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المجال البنكي في الشكل التالي:

الشكل رقم (06) استخدامات تكنولوجيا المعلومات في البنوك



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على المعلومات السابقة.

¹فشييت حميد، بناولة حكيم، واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر، الملتقى العلمي الرابع حول عصريّة نظام الدفع في الجزائر وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة، عين الدفلى، الجزائر، يومي: 26-27 ابريل 2011، ص04 .

المبحث الثالث : الأسس النظرية للأداء البنكي.

تهدف المجتمعات الإنسانية على اختلافها إلى العمل بكل الطرق المتاحة أمامها لمواكبة التغيرات وذلك بما يحسن من كفاءة وفعالية أدائها ، ولهذا أعطى للأداء بمختلف إبعاده أهمية بالغة خاصة في المؤسسات البنكية رغم صعوبة قياسه وفي هذا المطلب سنتطرق إلى ماهية الأداء البنكي، العوامل المؤثرة فيه، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء البنوك التجارية ومداخل تحسين الأداء البنكي باستخدام تكنولوجيا المعلومات

المطلب الأول: ماهية الأداء البنكي.

انشطر هذا المطلب إلى فرعين الفرع يوضح مفهوم الأداء البنكي وإبعاده أما الثاني فيبين أهمية الأداء البنكي ومكوناته :

الفرع الأول: تعريف الأداء البنكي وأبعاده.

سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف الأداء البنكي وأبعاده كما يلي:

أولاً: تعريف الأداء البنكي.

لكي يبرز مفهوم الأداء البنكي علينا إن أولاً إن نوضح مفهوم الأداء : لغوياً أصل كلمة الأداء هو الترجمة للكلمة الانجليزية " To perform "، الذي اشتق بدوره من الفرنسية " Performance" ويعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل¹.

و يعرف كذلك " انه تأدية والقيام بعمل أو نشاط من طرف فرد أو فريق معين أو مؤسسة من أجل التحقيق هدف معين حيث يتم التحكم عليه في الأخير بأنه كف.... كما تجد إن هذا التعريف يربط الأداء بالفعالية والكفاءة سواء على المستوى الاستراتيجي أو المستوى التشغيلي، حيث أنه لا يمكن الحكم على أداء المؤسسة الذي يمكنها من بلوغ أهدافها بأنه جيد إذا كان ذلك قد كلفها الكثير من الموارد مقارنة بتعديلاتها"²

¹ Ecosi p, Dialogues autour de la performance en entreprise, Edition Harmattan, Paris, 1999, P : 18

² عبد المليك مزهودة، الأداء من الكفاءة والفعالية في مجلة علوم انسانية جامعة بسكرة، الجزائر، العدد 01، 2001، ص 88.

تعريف آخر " قصد بالأداء الوسيلة التي تساعد المؤسسة في قياس نتائجها ومدى تحكمها في تكاليفها وتحقيق أهدافه.¹

ان مفهوم الأداء البنكي لا يختلف عن معنى أداء المؤسسات الأخرى، فلوغيا أصل مصطلح الأداء هو الترجمة للكلمة الانجليزية (To perform) الذي أشتق بدوره من الفرنسية القديمة ويعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.²

وعليه مفهوم الأداء البنكي لا يختلف عن مفهوم الأداء ككل، اذ "هو تنفيذ لنشاط البنك في ضوء الامكانيات البشرية والمادية المتوفرة فعلا، والظروف المحيطة بها، ويتم مقارنة الأداء الفطي بالأداء المستهدف لتحديد الانحرافات واسبابها واتخاذ القرارات التصحيحية الوقت المناسب"³

ثانيا: أبعاد الأداء البنكي.

تتمثل أبعاد الأداء البنكي فيما يلي :

1. **البعد الوظيفي:** يرتبط البعد الوظيفي بجانب الموارد البشرية العاملة بالبنك، بمعنى كل⁴ ما يرتبط بنشاط عمال البنك فبقاء واستمرار البنك يتوقف بدرجة كبيرة على أداء الموظفين، إذ أنه بإمكان بنكان متماثلان في الموارد المالية المادية والتكنولوجية المعلوماتية إلا انه هناك اختلاف بينهما يرجع إلى تباين أداء الموارد البشرية في كل منهما، وبناءا عليه يُعد أداء العاملين من أهم محددات نتائج البنك، فوضع الرجل المناسب في المكان المناسب وتحضيره، تطويره وتدريبه ينعكس على أدائه وإنتاجه وبالتالي على أداء البنك كله. كما له مكونات يمكن حصرها في :

¹ Jean louis Viargues, Le guide du manager d'équipe, Edition 'organisation Paris, 2001,p :74.

² توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء، دار النهضة العربية، مصر، 1998، ص 03.

³ حاكم محسن الربيعي حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع الطبعة 01، عمان، الأردن، 2011، ص 146 .

⁴ ميهوب سماح، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية -حالة نشاط البنك عن بعد-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2013/2014، ص26ص27.

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والحالات المرتبطة بها.
- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من مهارات براعة، وقدرة التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- **كمية العمل المنجزة:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.¹
- 2. **البعد الإستراتيجي:** مرتبط بإستراتيجيات البنك المحددة لتحقيق هدف معين في مجال معين.
- ويعتبر ترجمة الخطط الإستراتيجية إلى نتائج ومساعدة المديرين على الاستجابة السريعة وبفاعلية للتغيرات المتوقعة ويمكن النظر إليه على أنه كيف تعمل المنظمة إجمالاً.²
- 3. **البعد التجاري أو التسويقي :** يقصد به نشاط البنك التجاري المرتبط بكل الخدمات المعروضة، وكذا طريقة عرضها وأساليب الترويج لها
- كما لها مقاييس عدة يمكن ايجازها كتالي :
- **الربحية:** تعتبر الأرباح هدف مركزي لكل مؤسسة هادفة إلى الربح لإثبات وجودها وبقائها ضمن السوق التنافسية.

¹ أسعد أحمد محمد عكاشة أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء التنظيمي مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة فلسطين، 2008، ص 34.

6 ² أمينة طيبوي وحدة سارة بودريالة. (2019). استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في قياس الأداء الإستراتيجي لمؤسسة مطاحن الأغواط، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 10 - العدد 02، 2019، ص 93.

• **الحصة السوقية:** تمثل الحصة السوقية المقياس الأفضل لقياس الأداء التسويقي والتي يتعرف من خلالها على ربحية المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها، فالحصة السوقية تعرف بكونها مؤشرا فاعلا وقويا للتدفق النقدي والربحية، كما أنها تمثل مقياس مهم للأداء التسويقي الجيد والتي يتم من خلالها التمييز بين المؤسسات الناتجة وغير الناجحة في نشاطها.

• **رضا الزبائن:** لقد أصبح رضا الزبائن واحدة من الأمور الحيوية والهامة لاسيما في قطاع الأعمال المالية سواء كانت هذه الأعمال تقدم خدماتها عالميا أو محليا، إذ أدركت معظم المصارف إن رضا الزبائن يمنحها مبررا قويا للبقاء والنمو وأن عدم تمكنها من تحقيق ذلك الرضا يجعلها عاجزة عن الاستمرار والمنافسة لاسيما في ظل التحديات المتمثلة بالتطور التكنولوجي.¹

• **البعد المالي:** يقصد به تقييم مردودية وربحية البنوك من خلال الاعتماد على عدد من المؤشرات المالية ومن بين الأهداف الإستراتيجية المرتبطة بالبعد المالي نذكر ما يلي:

• نمو حجم الخدمات المعروضة لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين كمقياس معدل زيادة الإيرادات.

• الاستخدام الأمثل للأصول كمقياس معدل العائد على الأصول.

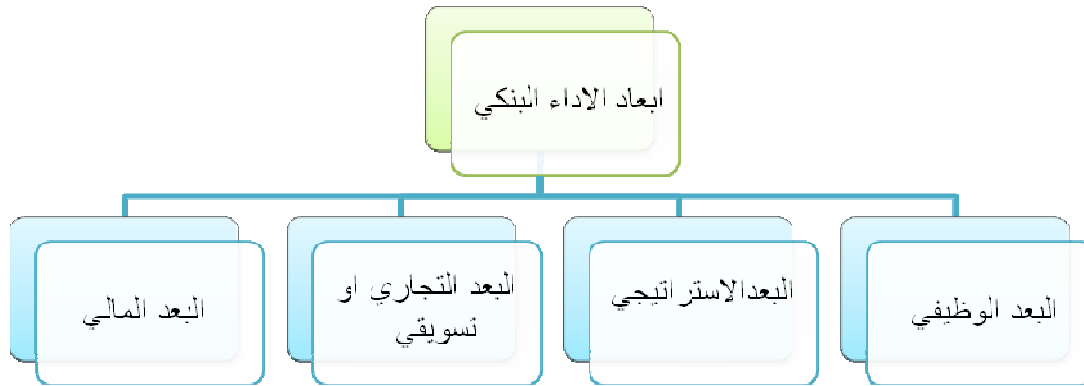
• زيادة الربحية لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين كمقياس العائد على حقوق الملكية.²

كما ويمكن توضيح ابعاد الأداء البنكي في الشكل الموالي :

¹ عبد الرحمان الشامي، إلياس سليمان التوجه التوقي والأداء التسويقي، دراسة تطبيقية بالبنوك العمومية بولاية بشار مهنة التنظيم والعمل، مجلد 06 العدد 02، الجزائر 2017، ص 46.

² ميهوب سماح، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية -حالة نشاط البنك عن بعد-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2013/2014، ص 26 ص 27.

الشكل رقم (07) استخدامات تكنولوجيا المعلومات في البنوك.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على المعلومات السابقة.

الفرع الثاني: أهمية ومكونات الأداء البنكي .

بعد إن وضعنا مفهوم الأداء البنكي سنتطرق إلى أهميته :

اولا : أهمية الأداء البنكي

- توفير المعلومات المستويات الإدارية كافة. لغرض المساعدة في عملية اتخاذ القرارات الرقابية والتخطيطية .
- تحقيق العقلانية والشمولية في كل من عمليتي التخطيط واتخاذ القرارات.
- تساعد على المراجعة المستمرة للأداء في تشخيص الانحرافات والأخطاء، وإجراء تحسينات بشكل مستمرة.
- المساعدة في إجراء عمليات التحليل وإجراء المقارنات، وتقييم البيانات المالية
- كشف العناصر البشرية الكفؤة ووضعها في المواقع المناسبة، فضلا عن تحديد العناصر التي تكون بحاجة لتطوير ودعم للنهوض بالأداء.
- مساعدة البنك في وضع معايير اللازمة لتطوير أدائها ، والتنسيق بين الأقسام المختلفة للبنك.

- معرفة ومتابعة أنشطة البنك وطبيعتها.
- معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالبنك.
- المساعدة في إجراء عمليات التحليل وإجراء المقارنات، وتقييم البيانات المالية.¹

ثانيا : مكونات الأداء البنكي

يتكون الأداء من مكونين أساسيين الأول الحجامة والناس العمالية بمعنى إن المنظمة أو المؤسسة البنكية التي تتميز بالأداء الجيد فهي تجمع بين الكفاءة والفعالية، لذلك سنتعرض لكل من المفهومين على النحوالتالي :

1. **الفعالية :** هي عبارة عن أداة من أدوات مراقبة الأداء في البنك إنطلاقا من إن الفعالية تمثل معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف الموضوعة، وقد تعددت وجهات النظر حول ماهية وطبيعة مفهوم الفعالية فقد اعتبر المفكرون التقليديون إن فعالية البنك تقاس بالأرباح المحققة، حيث عرفها فينست " بأنها القدرة على تحقيق النشاط "، بينما عرفها كل من ولكر وروبرت بأنها : قدرة البنوك على تحقيق أهدافها الإستراتيجية من نمو حجم المعاملات وتعظيم حصتها مقارنة ببنوك أخرى".

ومما سبق نستنتج إن الفعالية تعني أداء المهمات أو الأعمال بشكل صحيح وسليم وربطها بالأهداف الإستراتيجية للبنك فكلما كانت النتائج المحققة قريبة من النتائج المتوقعة كلما كان الأداء أكثر فعالية وينعكس ذلك على أداء البنك ككل، حيث يمكن قياس الفعالية بإحدى الطريقتين:

- الأولى: نسبة الأهداف المحققة إلى الأهداف المتوقعة.
- الثانية: النسبة بين الإمكانيات المستخدمة إلى الإمكانيات المتوقعة لتحقيق النتائج.

¹ أحمد عبد الوهاب عبد الشافي، وحمزة فائق وهيب الزبيدي . نظام المدفوعات الإلكتروني واثره في كفاءة الأداء المصرفي بحث تطبيقي في عينة من القطاع المصرفي في العراق . مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 15 العدد 2020، 51، ص10.

2. **الكفاءة:** لا يوجد إتفاق بين المهتمين على تعريف محدد للكفاءة حيث يتقاطع مفهوم الكفاءة مع عدة مفاهيم كالإنتاجية، المردودية... إلخ. فقد عرفها كل من ولبر وروكيرتس بأنها: " تشير إلى العلاقة بين المدخلات والمخرجات وتقاس من خلال نسبة المخرجات إلى المدخلات".

أما الكفاءة حسب فنسنت فهي: "القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات والنشاط الكفو هو الأقل تكلفة حيث نستنتج من هذا التعريف إن الكفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدني المدخلات أي استعمال مدخلات بأقل تكلفة ممكنة دون حصول أي هدر"، وهناك تعريف آخر ينظر للكفاءة على أنها الحصول على ما هو كثير نظير ما هو أقل، أي إبقاء الكلفة في حدودها الدنيا والأرباح في حدودها القصوى"، ومن التعريفات السابقة نستنتج إن الكفاءة تعني: عمل الأشياء بطريقة صحيحة كما يكمن جوهر الكفاءة في تعظيم النتائج وتدني التكاليف.¹

المطلب الثاني : العوامل المؤثرة في الأداء البنكي.

يتأثر الأداء البنكي بعدة عوامل منها ما هو داخلي (العوامل التنظيمية)، ومنها ما هو خارجي (العوامل البيئية). وفيما يأتي نوضح أهم هذه العوامل :

1. العوامل التنظيمية:

يقصد بالعوامل التنظيمية العوامل الداخلية والخاصة بالبنك ذاته كحجم الأعمال والأنشطة في البنك، التكنولوجيا المستخدمة وكفاءة الإدارة.

- **حجم الأعمال :** إن حجم الموارد التي يمتلكها البنك وطبيعة تراكيبها وحركاتها تمثل عوامل هامة ذات تأثير كبير في تحديد كفاءة وإنتاجية الأنشطة البنكية فكلما ازداد حجم هذه

¹دغوش العطرة، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص : نقود ومالية، جامعة بسكرة، 2016/2017، ص115.

الموارد وانخفضت التكاليف الإجمالية لها وقلت المسحوبات منها ساعد ذلك على رفع الطاقة التشغيلية المتاحة في البنك الأمر الذي يسهم في تحسين إنتاجية البنك وربحيته.

- التكنولوجيا المستخدمة : وهي الأساليب المستخدمة في إنجاز العمل البنكي، فكلما ازداد استخدام التكنولوجيا في العمل البنكي كلما أدى ذلك إلى رفع جودة الخدمات البنكية وتخفيض التكلفة وزيادة الربحية.

- الكفاءة الإدارية: أي كفاءة الإدارة في إتخاذ القرارات ومدى قدرتها على تحقيق الإنسجام في العلاقات داخل البنك، وتطوير عمليات التعاون والعمل الجماعي، ومدى قدرتها على دفع فريق العمل للتعامل مع الأطراف الخارجية بأسلوب يعكس الجودة في الخدمة البنكية، وسمعة حسنة في البنك.

2. العوامل البيئية:

هي العوامل الخارجية التي تؤثر على الأداء البنكي وتقسم إلى:

- البيئة القانونية والسياسية : أي الظروف السياسية للبلد الذي يقع فيه البنك، والقوانين المنظمة للعمل البنكي في هذا البلد.

- البيئة الاقتصادية : وتشمل طبيعة النظام الاقتصادي والموارد المتاحة في البلد، بالإضافة إلى المناخ الاستثماري والفرص الاستثمارية المتاحة البيئة الاجتماعية : هي مجمل العادات والمعتقدات التي يؤمن بها الأفراد، بالإضافة إلى مستوى الوعي والثقافة التي تؤثر في قرارات الأفراد الخاصة بالتعامل مع طبيعة الأنشطة البنكية والخدمات التي تقدمها البنوك¹.

المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء البنوك التجارية.

ساعدت تكنولوجيا المعلومات في تغيير أنماط العمل ومنهجية الإدارة وأثرت على أداء البنوك، وأتاحت لها إمكانيات ضخمة للتوسع على النحو التالي :

¹عاصي أمارة محمد يحيى، تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الأردن، 2017 ص175 ص176.

- إتمام آلاف العمليات في بضع ثواني بصرف النظر عن حجمها أو عن المدى المكاني الذي تتم فيه.
- الربط بين فروع البنك الواحد المنتشرة واشتراكها في تقديم خدمات بنكية مختلفة وهو ما يترتب عليه رفع للكفاءة التشغيلية للبنوك وزيادة الميزة التنافسية .
- مساعدة الإدارة العليا للبنك على اتخاذ قرارات مناسبة وإمدادها بمواقف يومية، أسبوعية وشهرية مما يساعد على تخطيط النشاط وبرمجة التنفيذ والرقابة .
- زيادة القيمة المضافة لدى البنوك من خلال توسعها في أنشطتها التي تتوقف على توافر المعلومات إمكانية تفسيرها، تخزينها وتبادلها.
- تسهيل معالجة كافة البيانات التفصيلية المتعلقة بالجدارة الائتمانية للمؤسسات مما ساعد توسع قاعدة عملاء القروض.
- تسهيل عملية الربط الدولي بين مختلف البنوك، وذلك في مجال تبادل المعلومات والبيانات البنكية .
- تخفيض التكلفة : أدى اعتماد التكنولوجيا في البنوك إلى تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة دون الحاجة للانتقال إلى البنك، وهذا يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة، لأن تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد له
- تحسين جودة الخدمات البنكية يبحث المتعاملون مع البنك عن الجديد والمواكب للتطورات المعاصرة، لذا تجد البنوك عملت على دمج التكنولوجيات الجديدة وخاصة منها التي ساعدتها بدرجة كبيرة على تحسين خدماتها، لأن أساس تحسين الخدمة هو إشباع الحاجات والتوقعات للعميل وبالتالي الاستمرار في تحسين الخدمات¹.

¹حمو محمد، زيدان محمد، إدارة التكنولوجيا المصرفية من اجل تحسين تنافسية البنوك مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد السادس عشر، 2016 ص 89 .

المطلب الرابع: مداخل تحسين الأداء البنكي باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

إن أول خطوة تخطوها البنوك في عملها المستمر على تحديد القوى المعيقة للعمل والقوى الدافعة له بهدف تحقيق التوازن بين هذه القوى والوصول إلى أداء بنكي جيد، ومن بين الإستراتيجيات التي اعتمدتها البنوك في الوصول إلى دمج تكنولوجيا المعلومات الجديدة في نشاطها، وهذا لكي تساهم في تحقيق عدد من المميزات نذكر منها ¹.

(1) **تغيير القوانين المنظمة للنشاط البنكي:** إن الذي يريد التطور والنمو ومسايرة التغييرات الاقتصادية عامة والمالية خاص يكون مرنا في قوانين العمل البنكية الإلكترونية، وأن يعمل على تطويرها بشكل مستمر بحسب نوع الأنشطة، فتبني تكنولوجيا المعلومات في عملها يدفعها إلى وضع أرضية خاصة من القوانين التي تتماشى وطبيعة هذا النشاط.

(2) **تغيير الهيكل التنظيمي للبنك:** تعمل البنوك باستمرار على وضع هيكل تنظيمي يتميز بالمرونة، وهذا قد يساهم في تشجيع الأفراد على الابتكار والتجديد، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا إذا أدركت البنوك أهمية الإنفتاح على البيئة الخارجية وكذا التعرف على مختلف النقائص وسلبات الهيكل الحالي والأنظمة العمل المستمر على دمج والمعدات المتخصصة لكل قسم، بالإضافة إلى تكييف مختلف الأقسام مع الوضع الحالي بهدف الوصول إلى هيكل مناسب لمتغيرات السوق.

(3) **توفير عنصر الاتصال:** ساهمت تكنولوجيا المعلومات في توفير نظام فعال في الاتصال داخل البنك حتى يساهم بصورة جيدة في نقل المعلومات بين مختلف أقسام البنك وباقي الفروع، بين البنك والبنوك الأخرى وكذا بينه وبين المتعاملين، تعتبر الشبكات بكل أنواعها داخلية أو خارجية أفضل وسيلة لدعم كل إستراتيجيات الاتصال في البنوك وذلك من خلال توفيرها لعامل السرعة وسهولة الإتصال.

¹ حمو محمد، زيدان محمد، المرجع السابق، ص90

(4) التعرف على حاجات العملاء: يعتبر العميل منبع التغيرات التي تحدث في البنوك، وذلك نتيجة لعملها المستمر على تحديد احتياجاته من خلال الوصول إلى توقعاته، ويتم ذلك من خلال إستخدام أساليب خاصة : كالدراسات الاستكشافية والميدانية التي تعتمد في جمع المعلومات الخاصة بالعمل، ويتم التعامل مع هذه الأخيرة بأنظمة أتاحتها تكنولوجيا المعلومات، بحيث توفر السهولة والسرعة في جمع البيانات تبويبها، معالجتها، الاحتفاظ بها واسترجاعها وقت الحاجة للاستفادة منها للوصول إلى نتائج فعالة في التعرف على رغبات وحاجات المتعاملين التي لوحظ أنها تتميز بالتغير والتطور من فترة لأخرى من فئة عملاء لأخرى ومن عميل الآخر.

(5) التعرف على مختلف العروض للبنوك : أتاحت تكنولوجيا المعلومات العديد من قنوات التي استخدمتها البنوك في عرض خدماتها كالصيرفة عبر الإنترنت ... الخ، وكل هذه القنوات وفرت للعميل إمكانية التعرف على عروض وأسعار كل الخدمات في العديد من البنوك بكل يسر وسهولة، وبالتالي أمام هذا الوضع الجديد على البنوك توفير سياسة تسعيرية مرنة تختلف باختلاف الخدمة وطريقة الحصول عليها، بالإضافة إلى ارتباطها بحاجات المتعاملين معها كما يجب على البنك جعلها منافسة للبنوك الأخرى، وقد ساهم وجود القنوات البنكية عن بعد في خلق صنف جديد من أدوات التسعير يمكن كذا للبنك استخدامها في ظل البيئة الرفاهية¹

(6) تطوير عنصر الترويج: يساهم اعتماد البنك على استراتيجية ترويجية فعالة في جذب العملاء قدرة البنك في الوصول إلى أهدافه، ولقد تمكنت البنوك من تحقيق ذلك باعتمادها على أدوات وأساليب ترويجية جديدة ساعدتها على توسيع مجالات الإعلان والترويج هذا التأثير فيهم ويدعم باعتمادها على أدوات واساليب ترويجية جديدة ساعدتها على توسيع

¹ ميهوب سماح، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية -حالة نشاط البنك عن بعد-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2013/2014، ص28ص29.

مجالات الإعلان والترويج لمختلف خدماتها في أماكن وأوقات متعددة، فآليات الصيرفة الحديثة جاءت نتيجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات كالبريد الإلكتروني، مواقع البنك عبر الإنترنت والموزعات الآلية... الخ.

(7) **تحقيق ميزة تنافسية:** إن تعود البنوك على تحديد نوع وحجم المنافسة في السوق يُكسب البنك ما يعرف بالميزة التنافسية، وهذا ما يعتبر عاملاً جوهرياً في تحسين أداء البنوك. وقرّ تبني البنوك لتكنولوجيا المعلومات عامل السهولة والسرعة للتعرف على خدمات البنوك المنافسة وكل ما يترتب عليها من تكلفة، توزيع وتسعير الخ وكل هذا يمكن الحصول عليه بسهولة من خلال موقع البنك المنافس عبر الإنترنت. فتكنولوجيا المعلومات ساعدت من جهة في توفير المعلومة على المنافسين بكل سهولة وسرعة، وكذا في تخزينها وتحليلها من خلال استخدام أنظمة خاصة قدمتها هذه الأخيرة وإمكانية استرجاعها وقت الحاجة، ومن جهة ثانية توفر إمكانية متابعة موقع البنك المنافس في السوق .

(8) **المساهمة في الابتكار والتجديد:** ساهم دمج تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي في عرض خدمات لم تكن موجودة من قبل كخدمة الدفع الإلكتروني بالبطاقات البنكية، النقود الإلكترونية والشيكات الإلكترونية، بالإضافة إلى تبنيها لمختلف القنوات البنكية عن بعد وكذا عملها المستمر على إدخال مختلف التقنيات والأنظمة الحديثة التي تأتي بها تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال، وبالتالي هذا الدمج نتج عنه تحقيق إستراتيجية الابتكار والتجديد التي تعتبر من بين أهم العناصر المسيطرة على مكانة البنك.¹

¹ ميهوب سماح، المرجع السابق، ص30.

خلاصة الفصل :

تسعى البنوك دائماً إلى تعظيم أرباحها، وكما أشرنا في هذا الفصل، فإن هذا مستحيل إذا لم تدرك ذلك أهمية قيام البنوك بدمج تكنولوجيا المعلومات في عملها، خاصة الآن بعد إن فهمنا أهميتها والفوائد التي تجلبها للبنوك، خاصة تلك المتعلقة بتقليل الوقت والمسافة والتكلفة.

لقد رأينا بوضوح إن تطور السوق والابتكار التكنولوجي ... قد ساهم إلى حد كبير بسبب الميزات الخاصة لكل هذه المتغيرات وتنوع الصور، تحتاج البنوك إلى دمج تكنولوجيا المعلومات استخدام تقنية المعلومات في العمل المصرفي، بما في ذلك المنتجات المصرفية الإلكترونية والمنافذ الإلكترونية الحديثة لتقديم هذه الخدمات، والتي تعتبرها البنوك جميعها كنقطة دخول لكسب المتعاملين من مختلف الفئات، في حين إن البنوك متأخرة هذا لتحقيق أداء رائع بكفاءة وفعالية، لذلك فهو يعمل باستمرار على تحسينه لتحقيقه الثبات والصمود في مواجهة المنافسين في بيئة عمل تتميز بالتغيرات المستمرة في النهج وأدت التطورات الواسعة في تكنولوجيا المعلومات والاعتماد السريع لهذه التطورات في البنوك إلى ظهور مهارات وظيفية من ناحية تحقيق رغبات العملاء ومن ناحية أخرى تحسين أدائهم لتحقيق الأرباح المراد الوصول إليها .

الفصل الثاني
دراسة حالة بنك الوطني
الجزائري وكالة الاغواط

تمهيد:

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية لتكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي ودورها في تحسين أداء البنوك التجارية ، سيتم في هذا الفصل محاولة الاطلاع على الواقع الحقيقي لبنك الوطني الجزائري وكالة الاغواط وجاء اختياري للبنك سابق الذكر لمعرفة إمكانية الحصول على المعلومات الضرورية للبحث وعلى ذلك ارتأينا تقديم واقع واستخدام تكنولوجيا المعلومات بنك الوطني الجزائري وإجراء دراسة ميدانية حول دور تكنولوجيا المعلومات والتي تمثلت في مقابلة مع مدير الوكالة لذا قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلي ثلاث مباحث كالتالي :

المبحث الأول : لمحة عامة حول البنك الوطني الجزائري

المبحث الثاني : واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات بالبنك الوطني الجزائري

المبحث الثالث : عرض النتائج ومناقشتها

المبحث الأول : لمحة عامة حول بنك الوطني الجزائري

المطلب الأول: بطاقة فنية لبنك الوطني الجزائري

الفرع الأول : نشأة البنك الوطني الجزائري

أنشئ البنك الوطني الجزائري بموجب الأمر رقم 178/66 الصادر بتاريخ 13 جوان 1966 وأُسند له مهمة دعم لتشجيع سياسة التسيير لرفع الخناق عن البنك المركزي والخزينة العمومية، وبعد إصلاحات 1971 تخصص في تمويل عدة قطاعات كالصناعة والتجارة والفلاحة.....

وفي عام 1982 انبثق عنه بنك الفلاحة والتنمية الريفية والذي أُسند له مهمة التمويل وفي عام 1988 تحول البنك الوطني الجزائري إلى مؤسسة ذات أسهم برأسمال قدره 350 مليار دينار جزائري واحتل آنذاك المرتبة الثالثة بين البنوك العربية، ويعتبر أول البنوك التجارية التي تأسست في الجزائر بتدخل كل من:

- القرض العقاري الجزائري
- تونس والقرض الصناعي والتجاري.
- البنك الوطني للتجارة والصناعة في إفريقيا
- مكتب الخصم لمعسكر

و تجدر الإشارة إلى إن اندماج هذه البنوك في البنك الوطني الجزائري تم في تواريخ وحاليا يضم البنك الوطني الجزائري حوالي 223 وكالة موزعة على 21 مديرية جهوية، أما رأسمالها قدر بـ 15 مليار دينار جزائري في سنة 2021، كما أنه يساهم في رأسمال العديد من البنوك والشركات الخارجية مثلا يساهم في البنك الجزائري للتجارة الخارجية وبنك المغرب العربي للاستثمار وبرنامج تمويل التجارة العربية والشركة الإسلامية لتنمية القطاع الخاص وجمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك وشركة المغرب العربي للتجارة .

الفرع الثاني : التطور التاريخي لبنك الوطني الجزائري

أنشئ البنك الوطني الجزائري بتاريخ 13 جوان 1966، حيث مارس كافة نشاطات البنك الشاملة، من بينها تمويل القطاع الزراعي .

1982 إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري وهذا بإنشاء بنك جديد متخصص بنك الفلاحة والتنمية الريفية مهمته الأولى والأساسية هي التكفل بتمويل وتطوير القطاع الفلاحي 1988 القانون رقم 88-01، الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988، المتضمن توجيه المؤسسات الاقتصادية نحو التسيير الذاتي، كان له تأثيرات أكيدة على تنظيم ومهام البنك الوطني الجزائري منها :

- خروج الخزينة من التداولات المالية وعدم تمركز توزيع الموارد من قبلها
- حرية المؤسسات في التوطين لدى البنوك
- حرية البنك في اخذ قرارات تمويل المؤسسات

1990 القانون رقم 90-10 الصادر بتاريخ 14 افريل 1990 المتعلق بالنقد والقرض سمح بتغيير جذري لنظام البنكي بما يتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد هذا القانون وضع أحكاما أساسية من بينها انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه إلي التسيير الذاتي .

على غرار البنوك الأخرى يعتبر البنك الوطني الجزائري كشخص معنوي يؤدي كمهنة اعتيادية كافة العمليات المتعلقة باستقطاب الموارد عمليات القروض وأیضا وضع وسائل الدفع وتسييرها تحت تصرف الزبائن وتسييرها لصالحهم .

1995 البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على اعتماد بعد مداولة مجلس النقد والقرض بتاريخ 5 سبتمبر 1995

2009 في شهر جوان تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 14600 مليار دينار جزائري إلي 41600 مليار دينار جزائري

2018 في شهر جوان 2018 تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 41600 مليار دينار جزائري إلى 150000 مليار دينار جزائري
2020 إطلاق نشاط الصيرفة الإسلامية .

الفرع الثالث : خدمات البنك الوطني الجزائري

يمارس البنك الوطني الجزائري كل أنشطة بنك الودائع، مع تقديم الخدمات المالية للمؤسسات ومعالجة كل العمليات البنكية، الصرف والقرض، في إطار التشريعات والقوانين البنكية،
لاسيما :

- استقبال الودائع من الجمهور، عن طريق الحساب أو غيره، تحت الطلب أو لأجل؛ إصدار سندات الخزينة؛ الخ... .
- تسديد واستقبال كل المدفوعات النقدية أو عن طريق : الشيك؛ التحويل؛ التوطين؛ وضع تحت التصرف؛ رسائل القرض؛ الاعتماد بالتحويل عن بعد؛ وغيرها من العمليات البنكية.
- تنفيذ، بوجود ضمان من البنك أو عدم وجوده، كل عمليات القرض لحساب منشآت مالية أخرى أو لحساب الدولة، وكذا توزيع كل الإعانات من الأموال العمومية ومراقبة استعمالها.
- تمويل، بكل الطرق، عمليات التجارة الخارجية.
- استقبال الودائع في شكل قيم وسندات.
- استقبال وتسديد كل الأوراق التجارية المسلمة للقبض أو للخصم : الكمبيالة؛ السند لأمر الشيك؛ الفارنت؛ الفواتير والوثائق التجارية والمالية الأخرى.
- تأجير كل حجرات الصندوق.
- أداء دور وسيط لشراء واكتتاب أو بيع كل الأوراق العمومية، أسهم وسندات، والمعادن الثمينة.
- معالجة كل عمليات الصرف، نقدا أو لأجل، وإبرام كل عقود القرض؛ السلفيات؛ الرهن؛ التبادل بالعملات الصعبة؛ مع احترام صارم للقوانين المعتمدة.

- تأمين خدمات الوكالات البنكية والمنشآت الرسمية للقرض.

المطلب الثاني: التطور تكنولوجيا في البنك الوطني الجزائري .

التعدد الأنظمة في البنوك بصفة عامة إذ تلعب دورا هاما في تطوير وتحسين الخدمات والإدارة الالكترونية بصفة عامة ومن بين الأنظمة التي يعمل بها البنك الوطني الجزائري

نظام SWIFT 1991:

إن نظام سويفت هو النظام المركزي العالمي لتنفيذ الحوالات المالية المتبادلة بين البنوك العالمية إلكترونيا وذلك باعتماد مقاييس دولية ومن خلال رمز محدد لكل بنك يسمى سويفت كود. ويمكن نظام سويفت العمل من إجراء حوالات الجميع دول العالم على إن تصل حساب المستفيد خلال 24 ساعة عمل كحد أقصى في الحالات العادية

ومن أهم مميزات نظام السويفت:

وسيلة مضمونة وأمنة الاستقبال الأموال وإرسالها بسرعة إصدار الحوالة يمكن إصدار الحوالة دوريا بموجب تعليمات ثابتة على حساب العميل. في السابق كانت وكالات بنك الجزائر يسمح لها بالعمل على نظام سويفت على المستوى المحلي لكن مع التقدم في الوقت أصبح يقتصر العمل به في المديرية الخاصة بالبنك الوطني الجزائري فأصبحت العمليات التي تتطلب العمل بنظام سويفت يتم تحويلها من الوكالات المحلية إلى المديرية التي تمثل الدارة العليا واعتمد إلى جانبه نظام دلتا على مستوى الوكالات المحلية

نظام DELTA 1999:

أكثر من هو نظام معلوماتي يعمل به البنك الوطني الجزائري ويعتمد عليه بصفة كبيرة حيث إن البنك الوطني الجزائري يعمل بنسخة رقم 8 ويحتوي على قاعدة معلومات جميع زبائن البنك كما يتم بواسطته القيام بكل العمليات المحاسبية والمالية كما تعتمد عليه الكثير من البنوك التجارية الأخرى فهو معتمد في 150 بنكا في 40 دولة في أوروبا وإفريقيا. نظام DELTA أصبح الحل المرجعي للبنوك التجارية الكبيرة التي لديها شبكة من الوكالات

خاصة في الدول الفرانكفونية وهو عبارة عن برمجيات متكاملة ومدمجة تقوم بجميع المهام البنكية والذي يمكن من توفير الرقابة للمدير على جميع أقسام البنك نظام DELTA هو إصدار وتطوير وتصنيع شركة DELTA - INFORMATIQUE التي تأسست سنة 1982 وهي شركة فرنسية تعمل على توفير برمجيات بنكية متكاملة وخدمات عبر الخط لجميع زبائننا من البنوك. ويمكن نظام DELTA الوكالة البنكية من القيام بالعمليات التالية: الاطلاع على أرصدة الزبائن؛

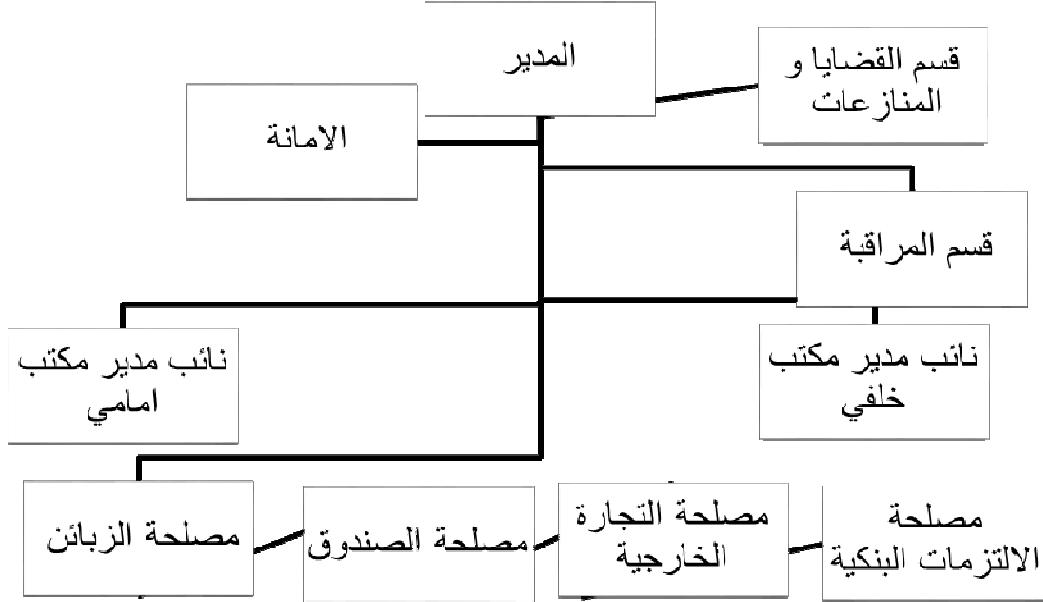
- فتح مختلف الحسابات منها الحسابات الجارية وحسابات التوفير
 - عمليات الصندوق كالسحب والإيداع والتحويلات سواء بالدينار أو بالعملات الأجنبية
 - القيام بالعمليات الخاصة بمصلحة القروض كمتابعة سير القروض
 - عمليات التجارة الخارجية
 - فتح الاعتماد المستندي
 - طلب البطاقات البنكية ومتابعة وضعيتها
- يمتاز هذا النظام بالسرية والخصوصية عند الاستعمال حيث إن لكل مستخدم اسم مستخدم خاص به وكلمة سر خاصة به فقط ولا يسمح له مشاركتها مع الغير، فلكل مستخدم حد معين من المعلومات داخل البرنامج وذلك حسب المسؤولية الموكلة إليه في البنك .

المطلب الثالث : تقديم البنك الوطني الجزائري

وكالة الاغواط BNA-301 هي وكالة تابعة للمديرية الجهوية بورقلة ويقع مقر الوكالة بوسط المدينة، كما تشغل الوكالة 20 عاملا تعتمد على خبراتهم يقوم البنك بتكوين وتدريب العمال وهذا لزيادة خبرتهم وكفاءتهم في التعامل مع التحديث المستمر الحاصل للبنك. يشرف على الوكالة مدير مسؤول تتمثل وظيفته ضمان السير حسن من قبل الوكالة في جميع مجالات الاستغلال وفي اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الوكالة.

وفي ما يلي الهيكل التنظيمي للوكالة :

الشكل 08: الهيكل التنظيمي لبنك BNA-301



مدير الوكالة : يعتبر الممثل الرئيسي لبنك الوطني الجزائري على مستوى ولاية الاغواط حيث يتحمل مسؤولية إبرام وتوقيع كل العقود والاتفاقات ومختلف الوثائق ومن مهامه، أيضا مراقبة جميع المصالح التابعة للوكالة وكذلك يقدم تقريرا دوريا للمديرية العامة عن انجاز الأعمال والبرامج المتعلقة بالبنك،

أمانة المدير : من مهامها تسير أعمال المدير الذي بدوره يتدخل في شؤون سيرها وتنظيمها كما تقوم باستقبال العملاء الذين قدموا بطلب الحصول على القروض والاتصال بالعملاء عند الحاجة واستقبال البريد والمكالمات الهاتفية .

قسم القضايا والمنازعات :

يقوم هذا القسم بمساعدة البنك من ناحية القانونية وكذا متابعة الحالات المتنازع فيها ودراسة الشكاوي وطلبات تحصيل الحقوق وتعيين المحامين الذين يقومون بتمثيل البنك أمام المحاكم

وتنفيذ الحكم بعد إصداره .

قسم المراقبة :

و يقوم بالمراقبة الداخلية لعميلة التسيير ومدى تطبيق القوانين الداخلية للبنك، كما تقوم بتنسيق بين المصالح والحث على تطبيق السياسة الإدارية المتبعة، كما تساعد المدير في اتخاذ القرارات من خلال التقارير التي توجه إليه عن مدى انتظام ودقة البنك، ومدى وجود المشاكل الإدارية، وكل هذا يتم عن طريق مراقبة دورية منتظمة من اجل تحقيق سياسة وأهداف البنك.

نائب المدير : يلي المدير مباشرة ويقوم بمساعدة المدير في مهامه ويعوضه في حالة غيابه ويتابع ويراقب الأعمال المتغيرة في المصالح التي يشرف عليها .

مصلحة الالتزامات البنكية :

حيث نجد في الوكالة البنكية : أمانة خاصة بالالتزامات وقسم خاص بدراسة المخاطر. ويكمل هدفهما الرئيسي في البحث عن زبائن ذات القدرات العالية وكذا جمع كل العناصر الضرورية لتقييم وتحليل طلبات القرض لهؤلاء الزبائن، مع تنفيذ صارم للقرض كجمع الضمانات ومتابعة سير الالتزامات البنكية.

قسم دراسة وتحليل المخاطر : إن هذا القسم غالبا ما يكون تابع لسيطرة مدير الوكالة، ويتمثل دوره في تقدير فرص وطبيعة القرض وكذا تحديد مختلف المبالغ الخاصة بخطوط القرض الممنوحة للزبائن. وعليه، فالقسم يقوم بدراسة طلبات القرض؛ عمليات التجديد وتنظيم القروض وكذا متابعة، باستمرار تطور حالة المؤسسات الممولة من قبل البنك.

مصلحة التجارة الخارجية:

و تهتم هذه المصلحة أساسا بتنفيذ كل العمليات مع الخارج والمحقة من أو لحساب زبائن البنك، في إطار القوانين المعتمدة، بحيث تضمن تحويلات الزبائن واستقبال ما يرسل من الخارج لصالحهم.

إن مصلحة التجارة الخارجية تعتبر من أهم مكونات أنشطة الوكالة، فقد تم إنشاءها للاستجابة إلى :

تعقيدات العمليات التي تعالجها هذه المصلحة.

خصوصيات القانونية والتشريعية التي تتصف بها طبيعة هذه العمليات.

مصلحة الصندوق :

و تتحصر مهمتها الأساسية في استقبال كل الودائع النقدية والتحويلات التي يقوم بها البنك أو لحساب زبائنه مع ضمان تنفيذ كل المدفوعات.

و تنقسم مصلحة الصندوق، حسب صنف العمليات، إلى الأقسام التالية :

قسم الشباك : ويتكفل باستقبال العملاء؛ استعلامهم؛ نصحهم؛ الأخذ بطلباتهم. فعلى مستوى الشباك تُنفذ عمليات : الإيداع والسحب النقدي؛ تحرير الصكوك البنكية؛ الدفع بالتحويل عن بعد؛ استلام الشيكات أو الصكوك للقبض (في المكان أو خارج المكان).

حسابات العملة الأجنبية : ويتكفل بفتح وتسيير وكذا متابعة حسابات العملات الأجنبية بكل أنواع ها، تحت الطلب أو لأجل، كما يهتم القسم بتنفيذ عمليات الدفع والسحب للأوراق النقدية الأجنبية والمحقة من زبائن البنك، بالإضافة، إلى التبادل اليومي الخاص بشراء أو بيع العملات الصعبة وفق أسعار الصرف الجارية.

مصلحة الزبائن :

يقوم بمساعدة العملاء في تخطي المشاكل التي تواجههم وتقديم الإجابات الوافية والكافية حول جميع استفساراتهم تلقي وإلغاء واسترجاع طلبيات العملاء التواصل مع العملاء عبر مختلف وسائل ومواقع التواصل التعامل مع مشكلات العملاء عبر قنوات التواصل المختلفة وإبداء الاهتمام برضا العملاء.

الصيرفة الإسلامية : وهو شباك يعرض خدمات بنكية بصيغة إسلامية كالإجارة والمرابحة والتمويل الإسلامي .

المطلب الرابع : مهام وأهداف البنك الوطني الجزائري

كما لكل مؤسسة أهداف مسطرة فلا بد لها من مهام تقوم بها من أجل تحقيقها، فالبنك الوطني الجزائري له أهداف مسطرة على المدى الطويل والمتوسط مستخلصة من الإستراتيجية الخاصة والعامة للبنك، يمكن ذكر بعضها فيما يلي:

أولا :المهام: تتمثل مهام البنك الوطني الجزائري فيما يلي:

- تنفيذ برنامج الدولة المتعلق بالائتمان القصير والمتوسط الأجل وفق الأسس المصرفية التقليدية بشأن المخاطر والضمانات كتسهيلات الصندوق السحب على المكشوف ... الخ.

- إقراض المنشآت الصناعية العامة والخاصة.
- خصم الأوراق التجارية والأوراق المالية عند التسديد.
- تسيير نشاط البنوك التجارية الأجنبية إضافة لصناديق القرض الفلاحي.
- تقديم ضمانات لكل الأسواق العمومية عند الاستيراد عن طريق القروض الأجنبية وتمويل عمليات التجارة الخارجية.

- قبول الودائع من طرف الجمهور ومختلف المؤسسات وإعادة استثمارها.
 - يلعب دور البنك المرسل بالنسبة للبنوك الأجنبية (في التجارة الخارجية) .
- ثانيا الأهدف:** للبنك أهداف يسعى لتحقيقها خاصة ما تعلق منها بتحسين الأداء وتذكر منها:

- تحسين وجعل التسيير أكثر فعالية من أجل ضمان التحويلات اللازمة للتطور التجاري وذلك بإدخال تقنيات جديدة في ميدان التسيير والتسويق.
- توسيع ونشر الشبكة وتقريبها من الزبائن والعمل على التسيير المحكم للموارد البشرية.
- تحسين وتطوير أنظمة المعلومات والوسائل التقنية.
- تكوين المراقبة عن طريق تقدير الوسائل المادية والنقدية.

المبحث الثاني : واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك الوطني الجزائري .

المطلب الأول :البطاقات البنكية المتوفرة بالوكالة

يملك بنك الوطني الجزائري مجموعة من البطاقات البنكية والتي سنوضحها في ما يلي :

الفرع الأول : البطاقة البنكية CIB

تعتبر هذه البطاقة بطاقة سحب ودفع ما بين البنوك داخل تراب الوطني، يتم التعرف عليها بين البنوك بالشعار CIB وباسم البنك المصدر. تكون هذه البطاقة موصولة مباشرة بالحساب الشخصي للعميل، تسمح له بالقيام بجميع العمليات البنكية من خلال رقم سري خاص به مع ضمان السرعة والأمان. يكون السحب حسب الدخل الشهري المنصوص عليه في العقد بين العميل وبين البنك، ويمكن سحب هذه النسبة على عدة دفعات. هذه البطاقة صالحة لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد تلقائيا ما لم تلغى من طرف البنك أو صاحبها.¹

أولا: مكونات البطاقة البنكية CIB



المصدر: <https://www.bitakati.dz> يوم الاطلاع 2023/05/29 الثامنة صباحا.

¹ وثائق مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري

ثانيا: خصائص البطاقة البنكية :

لدى البنك الوطني الجزائري البطاقة البنكية تمنح لكم مجانا بمجرد فتحكم حساب جاري. يستفيد العملاء من سقف سحب دفع أسبوعي ملائم حسب طبيعة البطاقة الممنوحة (كلاسيكية أو ذهبية).

و الامتيازات التي توفرها البطاقة البنكية :

بساطة في الاستعمال.

سيولة دائمة لأموال العملاء 24/24 و 7 أيام 7 على مستوى كل الشبائيك الآلية البنكية للبنك الوطني الجزائري وكذا على مستوى الشبكة الوطنية للصرافات البنكية.

أمان أقصى (البطاقة مجهزة بشريحة إلكترونية ورمز سري وشخصي).

اقتصاد للوقت: تمكن العميل من رح أكبر الوقت حيث تريح العميل من عناء الوقوف بطوابير الوكالات البنكية.

راحة أكبر : تمكن العميل من تخليص مشترياته على آليات الدفع الإلكتروني لدى المتاجر التي تعتمد هذه الآلية.

الفرع الثاني : أنواع البطاقة البنكية CIB

البنك الوطني الجزائري يمنح صيغتان من البطاقة البنكية :

1-البطاقة الكلاسيكية la carte classique



هي بطاقة تتميز باللون الأخضر توفر خدمات السحب والدفع البنكي يتم تقديمها للعملاء ذو الدخل الثابت والمنتظم وذلك وفق لشروط يحددها البنك كدخل العميل ومهنته .

شكل البطاقة الكلاسيكية

أسقف البطاقة البنكية الكلاسيكية للبنك الوطني الجزائري

الجدول رقم (03) الأسقف اليومية لبطاقة الكلاسيكية

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي
البطاقات البنكية الكلاسيكية	100.000 دج	100.000 دج

المصدر : <https://www.BNA.dz>

2-البطاقة الذهبية la carte gold:



هي بطاقة تتميز باللون الذهبي مقترحة من قبل البنك وتوفر خدمات إضافية زيادة عن السحب والدفع مع سقف سحب ودفع مرتفع نسبيا مقارنة مع البطاقة الكلاسيكية غير أنها عادة ما تمنح للمهنيين والمؤسسات .

شكل البطاقة الذهبية

أسقف البطاقة البنكية الذهبية للبنك الوطني الجزائري

الجدول رقم (04) الأسقف اليومية لبطاقة الذهبية

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي
البطاقات البنكية الذهبية	150.000 دج	150.000 دج

المصدر : <https://www.BNA.dz>

3-البطاقة الإسلامية la carte islamique:

بطاقة CIB الإسلامية، هي بطاقة ما بين البنوك موصولة بحسابك الإسلامي تسمح لك بإجراء العديد من العمليات على أجهزة الصراف الآلي بالبنوك DAB و GAB بما في ذلك:



شكل البطاقة الإسلامية

- السحب والدفع النقدي،
- التحويلات،
- الاطلاع على الرصيد،
- الاطلاع على العمليات الأخيرة.
- وكذا الدفع عبر الانترنت وعلى أجهزة .TPE

4-بطاقات الادخار البنكية (توفير) CARTES EPARGNE:

هي بطاقة ادخار بنكية (CIB) تتماشى مع كل صيغ التوفير (دفاتر حسابات التوفير) مسوقة على مستوى البنك. هذه البطاقة تسمح للزبون بإنجاز عمليات إيداع أمواله على مستوى شبابيك الأوتوماتيكية للبنك gab التابعة للبنك الوطني الجزائري ، وكذا عمليات سحب مدخراته عبر الصرافات الأوراق المالية DAB التابعة للشبكة النقدية البنكية 24 سا /24سا و 7 أيام /7. بكل أمان وهي موجهة لكل الأفراد الحاملين لدفتر أو حساب التوفير بفوائد أو بدون فوائد بما في ذلك حاملي دفاتر التوفير للقصر مستقبلي .

الجدول رقم (05): أصناف بطاقة الادخار (التوفير)

أصناف البطاقات المقترحة	بطاقة التوفير بدون فوائد	بطاقة التوفير للقصر بفوائد أو بدون فوائد
شكل البطاقة		

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على وثائق المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري

الوظائف المتوفرة من خلال بطاقة التوفير البنكية

تسمح هذه البطاقة لصاحبها القيام بالعمليات التالية:

- على مستوى صرافات الأوراق المالية المرتبطة بالشبكة النقدية البنكية:
- الإطلاع على الرصيد.
- سحب المدخرات على مستوى الشبايك الأوتوماتيكية (BNA).
- الإطلاع على الرصيد
- الإطلاع على آخر عشرة عمليات مسجلة على الحساب أو دفتر التوفير .
- الإطلاع على كشف الهوية البنكية.
- السحوبات نقدا.
- الإبداعات نقدا.
- إبداع الشيكات.

كيفية الحصول على هذه البطاقة :

تمنح بطاقة الإدخار البنكية لكل فرد حامل لحساب دفتر التوفير مفتوح لدى البنك الوطني الجزائري والذي يعبر في الحصول عليها.

التكاليف المرتبطة بهذه البطاقة:

تمنح هذه البطاقة مجانا لكل عملاء البنك الحاصلين لدفاتر أو حسابات توفير، بفوائد أو بدون فوائد.

مزايا هذه البطاقة :

- المجانية: هذه البطاقة توفر مجانا للحاملين لدفاتر أو حسابات التوفير بفوائد أو بدون فوائد

- التوفر : تسمح لكم بإتمام عملياتكم 24 سا / 24سا و 7 أيام 77 على مستوى

صرافات الأوراق المالية DAB/GAB

- ربح الوقت: بفضل هذه البطاقة لا داعي لتحمل الزبون عناء التنقل لوكالة لإيداع أو سحب مدخراته .

- الأمان: بفضل الرمز السري والشخصي الممنوح بإمكان الزبون إنجاز عمليات سحب مدخراته بكل أمان على مستوى صرافات الأوراق المالية الخاصة بكل البنوك بالجزائر وكذا سحباته أو إيداعاته على مستوى الشبايبك الأوتوماتيكية التابعة للBNA.

مدة صلاحية البطاقة:

تصلح هذه البطاقة لمدة 3 سنوات وتاريخ إنتهاء صلاحيتها مكتوب على الوجه الأمامي لها.

5-بطاقات الأعمال CARTE AFFAIRES.

هي وسيلة للسحب والدفع مخصصة للمهنيين وأصحاب المؤسسات تتيح لهم تغطية نفقاتهم المختلفة المتعلقة بنشاطهم كالضرائب والفواتير والمصاريف وغيرها.

خدمات بطاقة الأعمال

تسمح البطاقة بما يلي:

- الدفع عبر الانترنت على مواقع المسوقين على الويب التابعة لشبكة الدفع الإلكتروني البنكية.

- الدفع مقابل المنتجات والخدمات على مستوى الحائزين على أجهزة الدفع الإلكتروني المتصلة بشبكة الدفع الإلكتروني البنكية.

- السحب النقدي من الشبايبك الآلية للبنك الوطني الجزائري والصرافات الآلية للبنوك الأخرى.

مزايا بطاقة الأعمال :

- يتم تقديمها مجانا بناءا على طلب العملاء الذين لديهم حسابات أو موكلهم.

- يتم منح سقف سحب دفع شخص حسب نوع البطاقة الكلاسيكية أو الذهبية وفئة المتعاملين.

الفصل الثاني:

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة الاغواط

- مدة صلاحيتها 3 سنوات قابلة للتجديد.

الأسقف الشهرية لبطاقة الأعمال :

الجدول رقم (06):الأسقف الشهرية لبطاقة الأعمال

نوع البطاقة		بطاقة الأعمال الكلاسيكية		بطاقة الأعمال الذهبية	
السقف	مهنين	مهنين	مؤسسات	مهنين	مؤسسات
سقف السحب	50.000 دج	50.000 دج	50.000 دج	50.000 دج	50.000 دج
سقف الدفع عبر الانترنت	300.000 دج	300.000 دج	300.000 دج	350.000 دج	350.000 دج
سقف مبلغ معاملة الدفع	80.000 دج	80.000 دج	80.000 دج	150.000 دج	250.000 دج

المصدر : وثائق مقدمة من طرف المكلف بالزيائن في بنك الوطني الجزائري BNA-301

6-بطاقة النخبة CARTE ELITE

و هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك من الطراز الأول مخصصة لعملاء البنوك وتقدم المساعدة الطبية وخدمات المعاشات التقاعدية والكونسيرج.

الأنواع بطاقة النخبة:

الجدول رقم (07):أنواع بطاقة النخبة .

نوع البطاقة	بطاقة النخبة الأعمال	بطاقة النخبة لافراد
شكل البطاقة		

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على الوثائق المقدمة من طرف بنك الوطني الجزائري

BNA-301

كيفية عمل البطاقة :

تسمح بطاقة النخبة BNA بما يلي:

- السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي المتصلة بشبكة الخدمات المصرفية الإلكترونية بين البنوك ومن الشبايك الأوتوماتيكية للBNA.
- الدفع مقابل المنتجات والخدمات لدى المتقبلين المجهزين بمحطات الدفع الإلكتروني (TPE)
- المتصلة بشبكة الخدمات المصرفية الإلكترونية بين البنوك . الدفع عبر الأنترنت على مواقع التجار التابعة لشبكة المدفوعات الإلكترونية بين البنوك

خدمات بطاقة النخبة :

تسمح بطاقة النخبة بالاستفادة من الخدمات التالية:

- المساعدة الصحية
- خدمات الاستقبال الإرشاد والمساعدة
- التأمين من الحوادث الجسمية

الأسقف الشهرية لبطاقة النخبة :

الجدول رقم (08): الأسقف الشهرية لبطاقة النخبة :

بطاقة النخبة للأعمال		بطاقة النخبة للأفراد	الاسقف
المؤسسات	المهنيين		
50.000 دج	50.000 دج	200.000 دج	السحب اليومي
250.000 دج	999.999 دج	999.999 دج	الدفع عبر الانترنت / الاسبوعي
250.000 دج	250.000 دج	250.000 دج	سقف مبلغ معاملة الدفع

المصدر : وثائق مقدمة من طرف بنك الوطني الجزائري BNA-301

7- بطاقة مسبقة الدفع CARTE PRÉPAYÉE

هي بطاقة بنكية مجانية للسحب والدفع موجهة لزيائن البنك من الأفراد، وهي بطاقة قابلة للتعبئة يقدمها صاحب الحساب إلى شخص آخر والتعبئة تتم من حساب الشيكات أو حساب التوفير.



خدمات البطاقة :

تتيح البطاقة مسبقة الدفع مايلي :

- الدفع مقابل المنتجات والخدمات على مستوى النقاط المزودة بأجهزة الدفع

شكل بطاقة مسبقة الدفع

الإلكتروني المتصلة بشبكة النقد ما بين البنوك

- الدفع عبر الإنترنت على مواقع تجار الواب المنخرطين في شبكة الدفع ما بين البنوك
- السحب النقدي والإطلاع على الأرصدة وعلى آخر عشر عمليات مصرفية لحساب مسبق

- الدفع على أجهزة الصرافات الآلية المتصلة بشبكة النقد ما بين البنوك وعلى الشبايبك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري

شروط الإستفادة منها:

- تخصيص حساب مسبق الدفع لكل بطاقة بنكية مسبقة الدفع؛
- تتم إعادة تعبئة البطاقة مسبقة الدفع عن طريق تمويل الحساب مسبق الدفع من خلال التحويل من حساب الجاري أو حساب التوفير؛
- لا يمكن لصاحب الحساب منح أكثر من بطاقة بنكية واحدة مسبقة الدفع لنفس الحامل؛
- يمكن لصاحب الحساب منح العديد من البطاقات البنكية مسبقة الدفع لحاملي بطاقات مختلفين؛

- يجب على صاحب الحساب التأكد من توفر حد أدنى للرصيد قدره 1000 دينار جزائري في الحساب مسبق الدفع مما يسمح بإستخراج البطاقة.
- الأسقف اليومية لبطاقة مسبقة الدفع .
- الجدول رقم (09):الأسقف اليومية لبطاقة مسبقة الدفع .

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي
بطاقة مسبقة الدفع	دج 100.000، 00	دج 80.000، 00

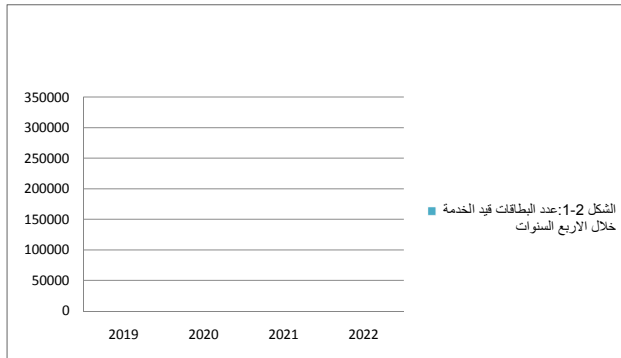
المصدر : <https://www.BNA.dz>

وقد تم إحصاء عدد البطاقات البنكية لبنك الوطني الجزائري 301-BNA قيد خدمة خلال الاربع السنوات الماضية موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم(10):عدد البطاقات قيد الخدمة في 301-BNA خلال السنوات الاربع الماضية

السنوات	2019	2020	2021	2022
عدد البطاقات قيد الخدمة	21752	233125	249851	287426

الشكل (9) :عدد البطاقات قيد الخدمة خلال الأربع سنوات



المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك الوطني الجزائري (2018-2022).

التحليل : من خلال الشكل البياني الموضح والذي يدرس عدد البطاقات قيد الخدمة في البنك الوطني الجزائري بالنسبة الفارطة الماضية حيث في سنة 2019 قدر عدد البطاقات ب 21752 بطاقة بينما في 2020 قدر ب 233125 بطاقة يليها عام 2021 بنسبة 249851 بطاقة مقابل عام 2022 التي وصلت النسبة إلي 287426 بطاقة، كما نلاحظ من الشكل أعلاه إن الأعمدة البيانية في تزايد عبر هذه السنوات وبالتالي البنك الوطني الجزائري حقق تطورا ملحوظا من حيث عدد البطاقات الممنوحة لعملائه وهذا ينعكس بشكل ايجابي على الأداء البنكي .

المطلب الثاني : الخدمات البنكية الالكترونية

سنحاول إيجاز أهم الخدمات البنكية التي يقدمها البنك الكترونيا :

الفرع الأول : الخدمات البنكية عبر شبكة الانترنت

يمتلك البنك الوطني الجزائري موقع إلكتروني www.BNA.dz، وهو الأمر الذي يمكنه من الترويج لبعض المنتجات المصرفية، كما يتيح له الاتصال بعملائه، ومن خلال هذا الموقع يمكن للبنك الوطني تقديم خدمات مصرفية عبر الأنترنت .

1- خدمة الرسائل القصيرة الخاصة بالبطاقات البنكية

تعريف: هي خدمة تسمح لكل حامل البطاقات البنكية CIB بتلقى رسالة نصية فورية على هواتفهم المحمولة بمجرد إنجاز معاملاتهم عبر هاته البطاقات.

الخدمات المدرجة ضمن خدمة SMS CARD

تسمح خدمة الرسائل القصيرة بإستقبال الرسائل التالية :

- تلقي إشعار فوري بمجرد سحب الزبون أمواله عبر صرافات الأوراق المالية DAB وكذا الشبايبك الأوتوماتيكية للبنك GAB مع بيانات المعاملات المنجزة
- تلقي الزبون إشعار الدفع مع بيانات المعاملات عند (الدفع عبر الأنترنت أو أجهزة الدفع الإلكتروني)؛

- التنبيه حول تغير وضعية البطاقة البنكية (التجديد أو الاعتراض على البطاقة)؛
- تلقي رسائل نصية قصيرة تتضمن إشعارات ترويجية عند كل إطلاق لمنتجات أو خدمات جديدة يعرضها البنك

2-خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت E-PATEMENT :

تعريف : وهي خدمة مخصصة لعملاء البنك الوطني الجزائري الحاملين للبطاقة البنكية CIB المقبولة لدى الشركات المؤسسات والمتاجر المعتمدة لخدمة الدفع عبر الانترنت.

خصائصها :

- طريقة دفع بسيطة وسريعة عبر الانترنت ومتاحة على مدار 24 ساعة / 7 ايام .
- بمجرد توقيع الزبون على عقد الإنخراط في هذه الخدمة المقترح عليه من طرف البنك والذي ينص على موافقته على جميع الشروط الواردة في العقد. فيكتسب بذلك صفة المشتري عبر الواب .
- الولوج إلى الموقع الإلكتروني للبائع عبر الواب حيث يمكن للزبون إختيار المنتج المطلوب والإطلاع على تفاصيل عملية الشراء والموافقة على شرط البيع العامة.
- إختيار وتأكيذ طريقة الدفع بالنقر على زر CIB.
- إدخال رقم البطاقة البنكية الخاصة بالزبون وكذا (رمز CVV2) يمثل آخر ثلاثة أرقام مطبوعة على ظهر البطاقة والذي يسمح بإعتماد بطاقته خلال كل عملية دفع عن بعد وتاريخ إنتهاء الصلاحية هويتكم وكذا عنوانكم بصفتكم (مشتري عبر الواب .
- بعد تأكيذ الزبون لمعاملة الشراء والتحقق من خصائص البطاقة سينتقى ردا يسمح له بقبول المعاملة أو رفضها.
- في حالة موافقة الزبون على إتمام معاملة يتم طبع قسيمة الدفع الخاصة بهذه العملية تلقائيا .
- يجب على الزبون الخروج من فضاء الأنترنت (مشتري الواب بعد كل عملية شراء).

3-خدمة تبادل المعطيات الآلية EDE

البنك الوطني الجزائري يقدم هذه الخدمة للأصحاب المؤسسات الذين يتوجب عليهم تحويل أجور موظفيهم شهريا .
الشكل التالي يوضح الآلية.

الشكل(10): آلية تبادل المعطيات في بنك BNA



المصدر : <https://www.BNA.dz>

4-خدمة البنك عن بعد BNA.net

تعريف : هي خدمة يطرحها بنك BNA حتى يتيح لزبائنه إجراء مختلف معاملاتهم البنكية بكل أمان وطمأنينة وبنقرات بسيطة عبر الأنترنت . سواء كانوا أفراد مهنيين أو مؤسسات هذه الخدمة متاحة لهم حسب الباقة التي يختارونها .

الشكل (11): الباقات المناسبة حسب الخدمات .



المصدر : وثيقة مقدمة من طرف بنك الوطني الجزائري

5-تطبيق BN@tic

تعريف هو تطبيق يسمح للزبون بالولوج إلى حساباته المصرفية من خلال الهاتف الذكي وإجراء عمليات متعددة عن بعد، 24ساعة/24ساعة و 7 ايام / 7 بكل امان ويمكن تنزيل التطبيق عبر Play Store و App store .

وظائف التطبيق:

يسمح هذا التطبيق للمستخدمين في خدمة BNA.net بالاستفادة من باقة متنوعة من الخدمات:

- الإطلاع على محتوى حساباتهم
- الإطلاع على رصيد حساباتكم البنكية والعمليات المسجلة على هذه الأخيرة.
- إصدار التحويلات إلى الغير.
- طلب دفتر الشيكات والبطاقات البنكية.

مزايا التطبيق:

- الرفاهية :تجنب عناء التنقل وذلك بإمكانية الزبون الولوج إلى حساباته عبر هاتفه الذكي بكل أريحية.
- توفر المعلومات للزبون حول عملياته البنكية 24 ساعة 24 و 7 أيام 7 عبر شاشة هاتفه الذكي.
- سهولة الاستعمال.
- منتج موجه لمختلف شرائح الزبائن أفراد مهنيين ومؤسسات؛ يتم الإنخراط في هذه الخدمة عبر تحميل التطبيق وكذلك الإشتراك في خدمة البنك عن بعد وهذا على مستوى وكالة .

6-طلب التمويل عن بعد La demande de financement en ligne

تعريف : هو خدمة مصرفية تتيح للزبون تقديم طلبات التمويل مباشرة عبر تطبيق BNAtic أو الموقع الإلكتروني www.ebanking.BNA.dz متاحة في كل وقت.

من يمكنه طلب التمويل:

الأفراد المهنيين والمؤسسات.

انوع التمويل:

تمويل كلاسيكي

التمويل الإسلامي .

كيفية الاستفادة من الخدمة:

- إستعمال تطبيق الهاتف المحمول BNAtic أو تسجيل الدخول إلى الموقع www.ebanking.BNA.dz

- إختيار الزبون التمويل الذي يناسبه ؛

- القيام بإجراء المحاكاة بالنسبة للأفراد ؛

- طلب التمويل
- تحميل الزبون الوثائق اللازمة حسب صيغة التمويل المطلوبة
- تحديد الزبون موعد للوكالة الأقرب إليه لأنها ء معاملات طلب التمويل .

7-تطبيق WIMPAY-BNA

تعريف : خدمة للدفع تعتمد على تصوير (مسح) رمز الإستجابة السريعة (QR CODE) موجهة للأفراد،المهنيين والمؤسسات يمكن تحميلها مجانا من PLAY STORE/APPSTORE بالنسبة للأفراد المهنيين والتجار:

- إجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الإستجابة السريعة؛
- إجراء عمليات التحويل المستخدمي التطبيق ؛
- طلب الأموال من مستخدم آخر لخدمة WIMPAY-BNA ؛
- مشاركة فواتير الإستهلاك (مطعم مثلا)
- تسيير الميزانية؛
- الإطلاع على رصيد ؛
- الإطلاع على كشف العمليات المنجزة؛
- الإطلاع على كشف طلبات تحويل الأموال (المستلمة والمرسلة) .

بالنسبة للمؤسسات :

- قبول عمليات الدفع المنجزة عن طريق رموز الإستجابة السريعة مقابل الخدمات المقدمة؛
- الإطلاع على الرصيد
- تسيير البائعين ونقاط البيع ؛
- الإطلاع على نشاط البائعين ونقاط البيع
- الإطلاع على كشف العمليات المنجزة

8-خدمة “E-Trade BNA”

هي خدمة اطلاق وإشعار خاصة بعمليات التجارة الخارجية “Swift” عبر منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية تسمح للزبائن القيام بنشاط التجارة الخارجية من خلال العمليات التالية:

- توطين الراتب الشهري،
- عمليات “التجارة الخارجية: “Swift”
- القروض المستندية،
- الدفع المستندي،
- التحويلات الحرّة،
- الضمانات الدولية.

من يمكنه الاستفادة من هذه الخدمة :

هذه الخدمة مخصصة لزبائن البنك أصحاب الشركات والمهنيين الذين يمارسون نشاط “التجارة الخارجية.”

كيفية الاستفادة منها :

للاستفادة من خدمة “E-Trade BNA” ، يجب على زبائن البنك الاشتراك في خدمة “BNA.net” التي يمكن الوصول إليها من الموقع الإلكتروني أو عبر تطبيق الهاتف

المحمول. “Bn @ tic”

الفرع الثاني : الوكالة الرقمية

تعد اول وكالة رقمية في البنوك العامة ويوجد 27 وكالة على مستوى الوطني اذ تعد وكالة الاغواط الوكالة 9 اذ تأسست في 17 نوفمبر 2022 وهي من احدث الاجهزة الرقمية المبتكرة وهي وكالات ذات خدمة ذاتية اذ تمكن الزبون من الولوج إلي خدمات مصرفية سريعة ومؤمنة وهذه الوكالة تحتوي على فضائين :

فضاء اتوماتيكي تحتوي على صرافات الية منها شبابيك الية GAB وموزع إلي DAB:

الموزع الآلي **DAB** هو آلة تعمل تلقائيا تمكن الزبون حامل البطاقة البنكية من سحب أمواله. ويعتبر قديم اذ اعتمد في الوكالة سنة 2006 حيث يحتوي الصراف الآلي على صندوق مالي يتم محاسبته كل يوم، بحيث يبدأ اليوم المحاسبي الصراف الآلي على الساعة الثامنة صباحا، وينتهي في اليوم الذي يليه على الساعة الثامنة صباحا بشكل دوري، يقوم بهذه العملية موظف خاص مكلف بمحاسبة الصراف الآلي .

الشباك الآلي **GAB** هو آلة تعمل تلقائيا حديثة الاصدار واعتمدت في الوكالة في 17 نوفمبر 2022 أما بخصوص وقت وطريقة ملئ الشباك فهو مماثل للموزع الآلي بحيث يحتوي على مجموعة من الخدمات والتي تميزه عن الموزع الآلي وهي :

- الاطلاع على الرصيد
 - الاطلاع على اخر عشر عمليات
 - الاطلاع على بيان الهوية البنكية RIB
 - السحب والدفع النقدي¹
 - التحويلات من حساب إلى حساب
 - دفع الشيكات للتحصيل
- كما توفر للزبائن فضاء رقمي يسمح بالولوج إلى العديد من الخدمات بفضل اللوحات الالكترونية منها :

- الولوج إلى موقع الالكتروني للبنك
- محاكاة عملية التمويل وكذا التأمين
- الدفع عبر الانترنت لمختلف القطاعات مثل : دفع فاتورة المياه فاتورة الغاز والكهرباء
- اشتراكات الضمان الاجتماعي تسديد اقساط التأمين على السيارات تسديد فاتورة

¹ معلومات مقدمة من طرف المكلف بزيائن بنك الوطني الجزائري

الهاتف لمختلف الشبكات تسديد فاتورة الانترنت تسديد تذكرة الطائرة (AIR E)
ALGERI و TASSILI).

المطلب الثالث : المقاصة الالكترونية

بدا العمل بالمقاصة الالكترونية داخل الوكالة سنة 2006، بعد إن اصدر بنك الجزائر قانون رقم 06/05 المؤرخ بتاريخ 15 ديسمبر 2005، والمتضمن المقاصة الصكوك ومختلف وسائل الدفع ذات القيم الكبيرة وبدأ العمل بهذا النظام في 15 ماي 2006، اذ تعتبر من الوسائل الحديثة والمتطورة داخل الوكالة .

خطوات المقاصة الالكترونية :

تبدأ العملية بتقديم العميل الذي يمتلك حسابا لدى الوكالة بغرض التحويل فيقدم الشيك عليه جميع البيانات (اسم ولقب المستفيد، رقم الحساب....)، بالإضافة إلى أنه يجب إن يكون على الشيك الإمضاء أو الختم إذا كان مؤسسة أو تاجر أو شخص عادي.
تقدم الوكالة للعميل أمر بالتحويل : وهي وثيقة يستوجب على العميل ملؤها .
يتأكد موظف الوكالة من إن للعميل حساب، رصيده كافى للتحويل وأيضا يتأكد من المعلومات المملوءة من طرف العميل.
جمع الشيكات المراد تحويلها يتم وضع الختم والإمضاء الخاص ببنك الوطني الجزائري ليتم تحويل تلك الشيكات إلكترونيا .

تتم عملية التحول من خلال جهاز الحاسوب الخاص والماسح الضوئي كما يلي :
ملأ البيانات الخاصة باسم الموظف الذي سيقوم بعملية التحويل .

اختيار نوع الوثيقة المراد إرسالها

يختار الموظف التعليلة الخاصة بعملية التحويل في نظام المقاصة الإلكترونية

بعدها تظهر البيانات الخاصة بالعميل صاحب الشيك ويقوم الموظف بملئها اعتمادا على الشيك الذي سيحوله

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة الاغواط

يقدم البنك وثيقة تحويل من حساب إلي حساب اخر إلي العميل
يقوم العميل بملء المعلومات المطلوبة (اسم ولقب المستفيد ورقم حسابه واسم البنك)
يقوم البنك بمراجعة المعلومات والتاكيد من رصيد العميل ثم يقوم بتحويل المبلغ اليه .
يتم تحويل الأموال خلال 48 ساعة ثم يقدم للعميل وصل لإتمام العملية .

CLIENT DONNEUR D'ORDRE		BANQUE NATIONALE D'ALGERIE	
Nom et prénom: N° client:		S'engager à compter du date d'émission	
COMPTES N°			
VUULEZ PAR LE DEBIT DE MON COMPTÉ (DEBIT AU CREDIT DU COMPTÉ DE - FAIRE TITRE A LA DISPOSITION DE :)			
Bénéficiaire (Nom et Prénom) Adresse: Destinataire (1)	Réglement bancaire par Chèque ou chèque postal COMPTES N°	MONTANT en chiffres	
MONTANT AU CREDIT DU COMPTÉ DE - FAIRE TITRE A LA DISPOSITION DE :			
Bénéficiaire (Nom et Prénom) Adresse: Destinataire (1)	Réglement bancaire par Chèque de chèque postal COMPTES N°		
TOTAL en chiffre		TOTAL en chiffre	
A. FAGHOUAT, L.E.		Signature du Donneur d'ordre	

(1) Remettre la destination exacte

83

المطلب الرابع : جهاز الدفع الالكتروني TPE

سنتطرق في هذا المطلب إلى جهاز الدفع الالكتروني TPE

جهاز الدفع الالكتروني TPE : هو جهاز يسمح لحامل البطاقة البنكية بتسديد المشتريات من السلع والخدمات من مختلف المحلات التجارية، ودفع فواتير المطاعم والفنادق المشتركين في شبكة بنك الوطني الجزائري . تتم العملية عن طريق تمرير البطاقة على القارئ الخاص بالبطاقة والموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك. يقوم البنك بالتأكد من كفاية الرصيد وخصم القيمة من الرصيد الخاص بالعميل بعد إن يدخل هذا الأخير الرمز السري الخاص به (PIN) بعدها يقوم الحاسوب المركزي بعد ذلك بإضافة القيمة لرصيد الجهة المستفيدة، ويتم كل ذلك في جزء من الثانية.

هناك نوعين من أجهزة الدفع الإلكتروني المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري وهما جهاز الدفع الإلكتروني من نوع SPIRE وقد تم تقديم 10 جهاز من هذا النوع و5 قيد الطلب، وجهاز الدفع الإلكتروني من نوع CASTLES وقد تم تقديم 09 جهاز من هذا النوع.

ويتم تقديم جهاز TPE إلى العديد من الزبائن ك :

شركات توزيع الغاز والكهرباء شركة توزيع المياه وشركات النقل

المؤسسات الخدمائية (شركات التأمين)؛

المراكز التجارية، الفنادق المطاعم الصيدليات، وكالات السياحة والسفر ومحطات الوقود.

الجدول رقم (11): جدول عرض جهاز الدفع الالكتروني

معلومات حول جهاز الدفع الالكتروني	
سنة 2015	بداية استخدام البنك لجهاز TPE
أصحاب السجل التجاري	قابل للطلب من طرف
ان يكون لدى الزبون بطاقة الكترونية مفعلة	متطلبات استخدام جهاز TPE
بطلب من البنك فقط	كيفية الحصول على جهاز TPE
الدفع الآلي باستخدام البطاقات الالكترونية	خدمات جهاز TPE
زبائن البنك فقط	الاشخاص الذين يمكنهم الدفع
100 دج إذا كان المبلغ المدفوع اكبر من 10000 دج	تكلفة استخدام جهاز TPE من قبل زبون حامل للبطاقة

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على المعلومات المقدمة من طرف البنك الوطني

الجزائري¹

¹ وثائق مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري

المبحث الثالث : عرض النتائج ومناقشتها .

المطلب الأول: مجمع الدراسة

أولا :توزيع العمال حسب الجنس

الجدول رقم (12): توزيع العمال حسب الجنس

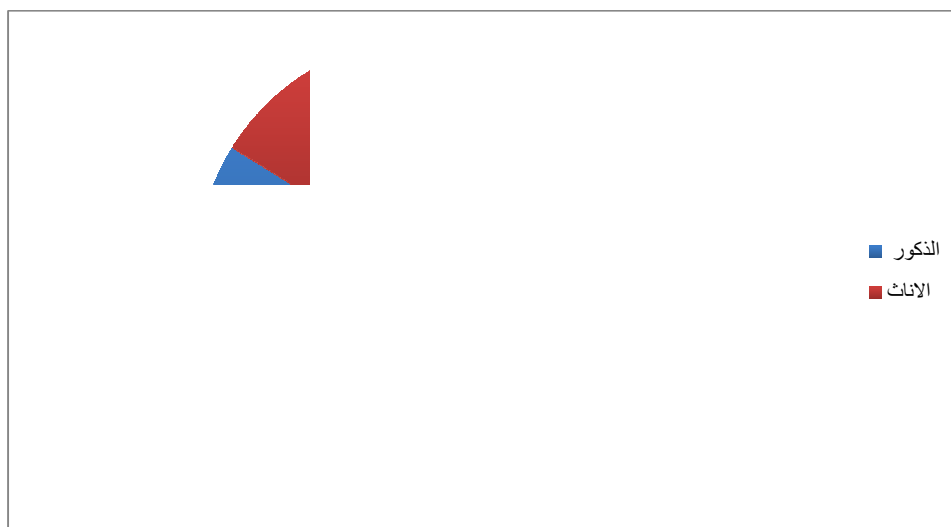
الجنس	العدد	النسبة المئوية
الذكور	20	%83.34
الإناث	4	%16.66
المجموع	24	%100

المصدر : من إعداد الطالبتين حسب معطيات البنك الوطني الجزائري

التعليق على الجدول :

يتضح من الجدول أعلاه إن معظم مفردات المجمع كانوا من الذكور، حيث بلغ عددهم 20 أي ما نسبته %83.34،بينما بلغ عدد الإناث 4 أي ما نسبته %16.66 من خلال النتائج أعلاه نلاحظ إن هناك تباعد بين نسبة العاملين من الذكور مقارنة بالإناث .
التمثيل البياني التالي يمثل توزيع العمال حسب الجنس .

الشكل رقم (13) : توزيع العمال حسب الجنس .



المصدر: من إعداد الطالبتين حسب معطيات بنك الوطني الجزائري

ثانيا: توزيع العمال حسب مستوى الوظيفي

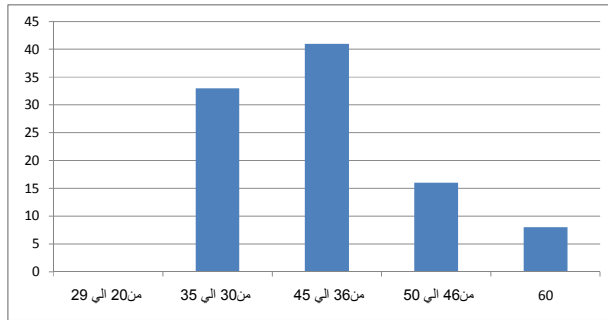
الجدول رقم (13): توزيع العمال حسب المستوى الوظيفي

الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية
من 20 الي 29	0	%0
من 30 إلي 35	8	%33.33
من 36 إلي 45	10	%41.66
من 46 إلي 50	4	%16.67
60	2	%8.38
المجموع	24	%100

المصدر : من إعداد الطالبتين حسب معطيات البنك الوطني الجزائري

التعليق : يتضح من الجدول والشكل السابقين إن أكثر من نصف أفراد العينة كانوا ضمن الفئة 36 إلي 45 والبالغ عددهم 10 موظف قدرت بنسبة %41.66 وان الذين تتراوح أعمارهم من 30 إلي 35 سنة فقد بلغ عددهم 8 موظف قدرت نسبتهم ب %33.33 بينما الفئة من 46 إلي 60 فقد بلغ عددهم 6 موظفين بنسبة %25.05 وهذا مؤشر جيد لان العاملين الذين استطلعت آرائهم من الفئة العمرية من 30 إلي 35 يكونون أكثر تعاوناً من الفئات الأخرى ولهم الاقدمية بكل الأمور المتعلقة بالبنك .

الشكل رقم (14): يمثل توزيع العمال حسب المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين حسب معطيات الجدول

ثالثا : توزيع العمال حسب المنصب

الجدول رقم (14): يوضح توزيع العمال حسب المنصب

النسبة المئوية	العدد	الفئة المهنية
7%4.1	1	مدير
8.34%	2	رئيس المصلحة
83.33%	20	الموظف
6%4.1	1	أخرى
%100	24	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين من خلال معطيات البنك الوطني الجزائري

التعليق : يتضح من خلال الجدول أعلاه إن في البنك الوطني الجزائري تحتل فئة الموظفين أكبر نسبة حيث تقدر 83.33 وذلك نظرا لاعتماد البنك على موظفيها في سيرها وتليها فئة رئيس المصلحة تقدر ب 8.34 وأخيرا فئة المدير وفئة آخر بنسبة 4.16 و 4.17 وهي تعد أقل نسبة في الفئات .

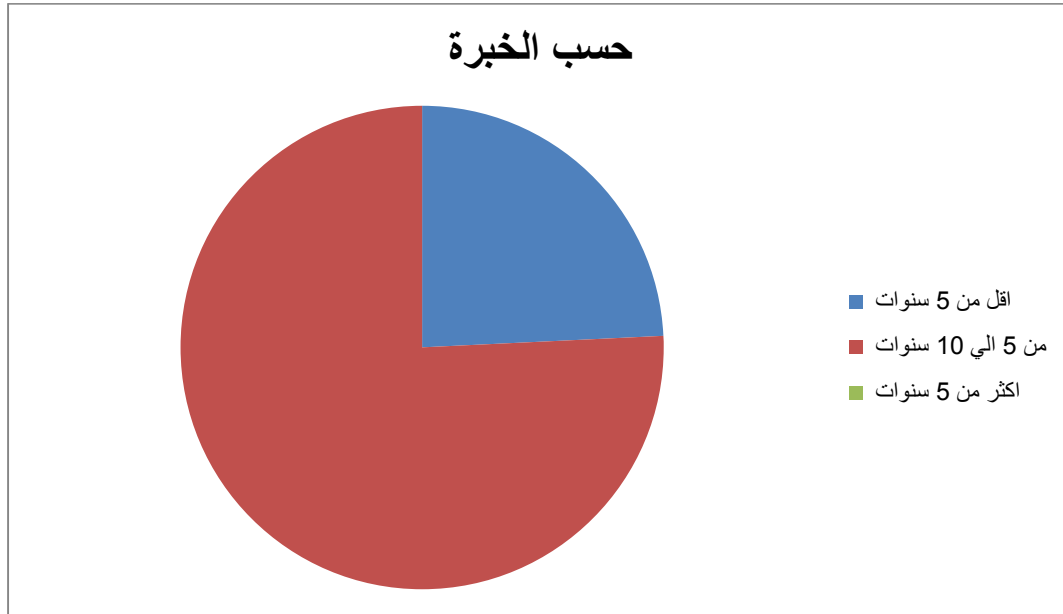
رابعاً : توزيع العمال حسب سنوات الخبرة

الجدول رقم (15): الجدول يوضح توزيع العمال حسب سنوات الخبرة

السنوات	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	4	16.66%
من 5 إلى 10 سنوات	12	50%
أكثر من 5 سنوات	8	33.34%
المجموع	24	100%

التعليق : حسب الجدول والشكل البياني أعلاه يتضح سنوات الخبرة هي من 5 إلى 10 سنوات والتي تقدر نسبتها ب 50 نظرا لتوفر في هذه المهارة الاقدمية والخبرة تليها أكثر من 5 سنوات تقدر نسبتها ب 33.34 تليها فئة أقل من 5 سنوات وذلك بنسبة تقدر ب 16.66 وهي تعتبر أقل نسبة

الشكل رقم (15): يوضح توزيع العمال حسب سنوات الخبرة



المصدر : من إعداد الطالبتين اعتماد على معطيات الجدول .

المطلب الثاني: منهجية المقابلة

أولا :تعريف منهج المقابلة

المقابلة: هي لقاء مباشر مابين الباحث العلمي وأفراد العينة التي يراها مناسبة من جهة نظره للحصول على معلومات خاصة بالموضوع المتعلق بالبحث العلمي ويتم ذلك بصورة مباشرة دون وسيط وتعد طريقة المقابلة من أكثر أدوات الدراسة صدقا

- يجب مراعاة بعض الأمور عند المقابلة
- يجب إن يكون الباحث على قدر كبير من المهارات في الحوار حتى يحصل على المعلومات التي تثيري موضوع البحث العلمي
- يجب على الباحث القيام بإعداد مجموعة الأسئلة الملقاة على المبحوثين قبل إجراء المقابلة والتحضير لها بشكل جيد

ثانيا :التعريف بالعمال المعني بالمقابلة

لقد أجرينا المقابلة واحدة والتي كانت مع مدير الوكالة وقد قام بالإجابة على كل الأسئلة بوضوح وشفافية .

المطلب الثالث : عرض النتائج

أولا:المقابلة

السؤال الأول : ما هي دوافع استعمال تكنولوجيا المعلومات؟

الجواب الأول : إن أهم دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات هي كالآتي :

- مواكبة التطورات العلمية الحالية .
- كسب الوقت
- تقليص العمل على الموظفين
- التسهيل للعميل الاستفادة من خدمات البنك بدون بذل أي جهد .

السؤال الثاني: ما هي مصادر تكنولوجيا المعلومات في بنك الوطني الجزائري ؟

الجواب الثاني : البنك يمتلك خلية موجودة على مستوى المديرية العامة تتكون من اختصاصيين في ميدان تكنولوجيا الإعلام إلي وكذلك العمليات البنكية وهي التي تقوم بمواكبة العمليات البنكية حسب التطورات الحاصلة على مستوى المنظومة المالية في العالم .

السؤال الثالث: كيف يتم اكتساب تكنولوجيا المعلومات في بنك الوطني الجزائري BNA وكالة الاغواط بقرار واضح وشفاف؟

الجواب الثالث : تعرض الخلية السابقة الذكر على مجلس الإدارة الاقتراحات الخاصة بالعمليات البنكية وخاصة خدمات الزبائن حسب ما يقتضيه الظرف من اجل اتخاذ القرارات المناسبة بالمصادقة عليها أو تعديلها .

السؤال الرابع: كيف انتقلت تكنولوجيا المعلومات من مركز تكلفة إلى مركز ربح حسب بنك الوطني الجزائري ؟

الجواب الرابع: بسبب التطورات الحاصلة لمعلوماتية الانترنت التي أدت السرعة في تقديم الخدمات الخاصة بالزبائن وكذلك نوعية الخدمات المقدمة حيث تتيح للزبون بمتابعة كل أموره الخاصة مع البنك هذا ما جعل البنك يتقاضى مقابل هذه الخدمات المقدمة ربحا ماديا وهذا ما جعل التطور الحاصل لتكنولوجيا المعلومات من مركز تكلفة إلي مركز ربح .

السؤال الخامس: هل هناك مخاطر من تبني تكنولوجيا المعلومات حسب بنك الوطني الجزائري ؟

الجواب الخامس : بالطبع هناك بعض المخاطر في تبني التكنولوجيا والتمثلة في القرصنة الموجودة على مستوى شبكة الانترنت والفيروسات التي يتم زرعها من حين إلي آخر من اجل بيع مضادات الفيروسات وبرامج إعادة هيكلة برامج المؤسسات .

السؤال السادس: ما هي مسؤوليات مجلس الإدارة في إدارة المخاطر التي تنتج من تكنولوجيا المعلومات؟

الجواب السادس : تتمثل مسؤولية مجلس الإدارة في مواكبة تطورات الحاصلة واتخاذ القرارات المناسبة من اجلها وهذا الاستغلال ما يحدث وذلك لمسايرة تكنولوجيا المعلوماتية حسب ما يقتضيه الطرف .

السؤال السابع: هل يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة عدد الزبائن في البنك؟
الجواب السابع: يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة عدد الزبائن من حيث الخدمة المقدمة سواء من ناحية الجودة والوقت.

السؤال الثامن : هل يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة نسبة السيولة في البنك؟
الجواب الثامن : تساهم كذلك عملية تكنولوجيا المعلوماتية في استقطاب أموال الزبائن وزيادة السيولة حيث يسهل على الزبون استعمال أمواله بعملية الشراء عن طريق بطاقات الدفع الالكترونية لهذه البطاقات سواء بالاستعمال المباشر أو عن طريق الانترنت.

السؤال التاسع: هل يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة نسبة الربحية في البنك؟
الجواب التاسع : بالطبع استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم كما ذكرنا سلفا من مركز تكلفة إلي مركز ربح حيث يأخذ البنك مبلغ مالي على نوعية الخدمات المقدمة للزبائن وهذا بسبب سرعة تقديم الخدمة .

السؤال العاشر: هل يساهم المورد البشري بدرجة كبيرة في نجاح هذه التكنولوجيا؟
الجواب العاشر: بالطبع العامل أو الموظف هو المصدر الأساسي في نجاح هذه التكنولوجيا هو من يقوم باستعمالها وتطورها وطرح اقتراحات اللازمة من اجل مواكبة العصر

السؤال الحادي عشر : هل هناك دورات تكوينية للموظفين في جانب تكنولوجيا المعلومات؟
الجواب الحادي عشر : يجري البنك دورات تدريبية للموظفين حسب ما تقتضيه الحاجة من اجل أن يكون الموظف على دراية بالتطورات الحاصلة على مستوى التكنولوجيا بالبنك .

السؤال الإثني عشر: هل هناك تحديث مستمر لمعارف الموظفين في مجال إدارة المخاطر المتعلقة باستعمال تكنولوجيا المعلومات؟

الجواب الاثني عشر : يتم تحديث المعلومات بطريقة مستمرة للموظفين عن طريق التعليمات القوانين التي يصدرها البنك من حين لآخر .

السؤال الثالث عشر: هل تنعكس تكنولوجيا المعلومات على رضا الزبائن بشكل إيجابي؟

الجواب الثالث عشر : تنعكس تكنولوجيا المعلومات على رضا زبائن البنك لأنها في معظم الأحيان تساهم في تحسين نوعية الخدمة المقدمة .

السؤال الرابع عشر: هل يتميز استخدام تكنولوجيا المعلومات بالسهولة والوضوح بالنسبة للزبائن؟

الجواب الرابع عشر : يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات للزبائن من اجل تسهيل عملية استخدامها بوضوح وشفافية كي تساهم في رفع الضغط على الموظفين واستعانة الزبون على الاستفادة أكثر بهذه الخدمات المقدمة من طرف البنك .

السؤال الخامس عشر: هل يحصل الزبائن عن كل احتياجاتهم من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

الجواب الخامس عشر : معظم الاحتياجات الخاصة بالزبائن يجدها باستخدامه لتكنولوجيا المعلومات إلي إن هناك بعض منها تتطلب الحضور الشخصي على مستوى المؤسسة وهذا سبب إن بلدنا في بداية مواكبة التطورات العلمية الخاصة بتقديم الخدمات للزبائن مما جعل البنك لا يقوم بتقديم كل الخدمات على مستوى تكنولوجيا المعلومات .

السؤال السادس عشر: هل يوفر البنك برامج مجانية لكل المعلومات وبيانات الزبائن من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

الجواب السادس عشر : في الوقت الحالي نجد إن البنك حديث النشأة في مجال تكنولوجيا المعلومات وهذا ما جعله يقدم هذه البرامج أو الخدمات بمقابل من اجل سد التكلفة وكذلك من اجل الربح .

ثانيا: التعليق على المقابلة

السؤال الأول : ما هي دوافع استعمال تكنولوجيا المعلومات؟

الجواب الأول : إن أهم دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات هي كالاتي :
مواكبة التطورات العلمية الحالية .

• كسب الوقت

• تقليص العمل على الموظفين

• التسهيل للعميل الاستفادة من خدمات البنك بدون بذل أي جهد .

التعليق : من خلال هذه الإجابة نستنتج أنه يتم استعمال تكنولوجيا المعلومات في البنك الوطني الجزائري وكالة الاغواط من أجل التطوير في أسلوب ممارسة الوظائف التقليدية للبنوك وأيضا لاستغلال مزايا هذه التكنولوجيا.

السؤال الثاني: ما هي مصادر تكنولوجيا المعلومات في بنك الوطني الجزائري ؟

الجواب الثاني: البنك يمتلك خلية موجودة على مستوى المديرية العامة تتكون من اختصاصيين في ميدان تكنولوجيا الإعلام إلي وكذلك العمليات البنكية وهي التي تقوم بمواكبة العمليات البنكية حسب التطورات الحاصلة على مستوى المنظومة المالية في العالم .
التعليق : نستنتج انه يتم استعمال تكنولوجيا المعلومات في بنك الوطني الجزائري BNA وكالة الاغواط من اجل التطور في أسلوب ممارسة الوظائف التقليدية وكذلك استغلال مزايا هذه التكنولوجيا .

السؤال الثالث: كيف يتم اكتساب تكنولوجيا المعلومات في بنك الوطني الجزائري BNA

وكالة الاغواط بقرار واضح وشفاف؟

الجواب الثالث: تعرض الخلية السابقة الذكر على مجلس الإدارة الاقتراحات الخاصة بالعمليات البنكية وخاصة خدمات الزبائن حسب ما يقتضيه الظرف من اجل اتخاذ القرارات المناسبة بالمصادقة عليها أو تعديلها .

التعليق : من خلال هذه الإجابة نستنتج انه يتم اكتساب تكنولوجيا المعلومات بقرار واضح وشفاف في هذا البنك بعد المشاورة بين الخلية المختصة في ميدان تكنولوجيا الإعلام إلي والعمليات البنكية ومجلس الإدارة .

السؤال الرابع: كيف انتقلت تكنولوجيا المعلومات من مركز تكلفة إلى مركز ربح حسب بنك الوطني الجزائري ؟

الجواب الرابع: بسبب التطورات الحاصلة لمعلوماتية الانترنت التي أدت السرعة في تقديم الخدمات الخاصة بالزبائن وكذلك نوعية الخدمات المقدمة حيث تتيح للزبون بمتابعة كل أموره الخاصة مع البنك هذا ما جعل البنك يتقاضى مقابل هذه الخدمات المقدمة ربحا ماديا وهذا ما جعل التطور الحاصل لتكنولوجيا المعلومات من مركز تكلفة إلي مركز ربح .

التعليق : نستنتج إن عند شراء أو تطوير تكنولوجيا المعلومات يضعها في مركز تكلفة ومن ثم تساهم هذه التكنولوجيا في ربح الوقت عند قيامه بالعمليات البنكية مهما كان نوعها بصورة سهلة وسريعة، ويرجع ذلك على البنك بعوائد جيدة أي الانتقال إلي مركز ربح.

السؤال الخامس: هل هناك مخاطر من تبني تكنولوجيا المعلومات حسب بنك الوطني الجزائري ؟

الجواب الخامس : بالطبع هناك بعض المخاطر في تبني التكنولوجيا والمتمثلة في القرصنة الموجودة على مستوى شبكة الانترنت والفيروسات التي يتم زرعها من حين إلي آخر من اجل بيع مضادات الفيروسات وبرامج إعادة هيكلة برامج المؤسسات .

التعليق : نستنتج إن بنك الوطني الجزائري BNA لوكالة الاغواط معرض كغيره إلي مخاطر البنوك من تبني تكنولوجيا المعلومات .

السؤال السادس: ما هي مسؤوليات مجلس الإدارة في إدارة المخاطر التي تنتج من تكنولوجيا المعلومات؟

الجواب السادس : تتمثل مسؤولية مجلس الإدارة في مواكبة تطورات الحاصلة واتخاذ القرارات المناسبة من اجلها وهذا الاستغلال ما يحدث وذلك لمسايرة تكنولوجيا المعلوماتية حسب ما يقتضيه الطرف .

التعليق : نستنتج إن مجلس الإدارة يركز على تطوير الأداء البنكي والخدمات المقدمة من طرفه .

السؤال السابع: هل يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة عدد الزبائن في البنك؟
الجواب السابع: يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة عدد الزبائن من حيث الخدمة المقدمة سواء من ناحية الجودة والوقت .

التعليق : من خلال هذه الإجابة إن المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات تؤدي استقطاب عدد اكبر من الزبائن .

السؤال الثامن : هل يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة نسبة السيولة في البنك؟
الجواب الثامن : تساهم كذلك عملية تكنولوجيا المعلوماتية في استقطاب أموال الزبائن وزيادة السيولة حيث يسهل على الزبون استعمال أمواله بعملية الشراء عن طريق بطاقات الدفع الالكترونية لهذه البطاقات سواء بالاستعمال المباشر أو عن طريق الانترنت.

التعليق : نستنتج إن نظرا لسهولة سحب الأموال من البنك لوجود تقنيات حديثة التطور أدى ذلك إلي استقطاب وزيادة سيولة في البنك.

السؤال التاسع: هل يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة نسبة الربحية في البنك؟
الجواب التاسع : بالطبع استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم كما ذكرنا سلفا من مركز تكلفة إلي مركز ربح حيث يأخذ البنك مبلغ مالي على نوعية الخدمات المقدمة للزبائن وهذا بسبب سرعة تقديم الخدمة .

التعليق : نستنتج إن ربح البنك سببه تطويره لخدماته المقدمة التي تعود له بالربح .

السؤال العاشر: هل يساهم المورد البشري بدرجة كبيرة في نجاح هذه التكنولوجيا؟

الجواب العاشر: بالطبع العامل أو الموظف هو المصدر الأساسي في نجاح هذه التكنولوجيا هو من يقوم باستعمالها وتطورها وطرح اقتراحات اللازمة من أجل مواكبة العصر

التعليق: نستنتج إن المورد البشري يساهم بدرجة كبيرة في نجاح هذه التكنولوجيا .

السؤال الحادي عشر : هل هناك دورات تكوينية للموظفين في جانب تكنولوجيا المعلومات؟

الجواب الحادي عشر : يجرى البنك دورات تدريبية للموظفين حسب ما تقتضيه الحاجة من أجل إن يكون الموظف على دراية بالتطورات الحاصلة على مستوى تكنولوجيا في البنك.

التعليق : من خلال هذه الإجابة نستنتج إن تطور تكنولوجيا المعلومات في البنك يقابله دورة تكوينية لتطوير فكر الموظفين في هذا الجانب .

السؤال الإثني عشر: هل هناك تحديث مستمر لمعارف الموظفين في مجال إدارة المخاطر المتعلقة باستعمال تكنولوجيا المعلومات؟

التعليق : من خلال هذه الإجابة نستنتج إن التعليمات والقوانين هي تضيف إلي معارف الموظفين في مجال إدارة المخاطر المتعلقة باستعمال تكنولوجيا المعلومات كونها التوجهات والتوصيات .

السؤال الثالث عشر: هل تنعكس تكنولوجيا المعلومات على رضا الزبائن بشكل إيجابي؟

الجواب الثالث عشر : تنعكس تكنولوجيا المعلومات على رضا زبائن البنك لأنها في معظم الأحيان تساهم في تحسين نوعية الخدمة المقدمة .

التعليق : نستنتج إن تكنولوجيا المعلومات تنعكس على رضا الزبائن بشكل إيجابي لما تقدمه من مزايا تسهل عليهم عملياتهم .

السؤال الرابع عشر: هل يتميز استخدام تكنولوجيا المعلومات بالسهولة والوضوح بالنسبة للزبائن؟

الجواب الرابع عشر : يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات للزبائن من اجل تسهيل عملية استخدامها بوضوح وشفافية كي تساهم في رفع الضغط على الموظفين واستعانة الزبون على الاستفادة أكثر بهذه الخدمات المقدمة من طرف البنك .

التعليق : نستنتج إن تكنولوجيا المعلومات من طرف الزبائن يتميز بالسهولة والوضوح لسهر البنك وحرصه على ذلك .

السؤال الخامس عشر: هل يحصل الزبائن عن كل احتياجاتهم من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

الجواب الخامس عشر : معظم الاحتياجات الخاصة بالزبائن يجدها باستخدامه لتكنولوجيا المعلومات إلي إن هناك بعض منها تتطلب الحضور الشخصي على مستوى المؤسسة وهذا سبب إن بلدنا في بداية مواكبة التطورات العلمية الخاصة بتقديم الخدمات للزبائن مما جعل البنك لا يقوم بتقديم كل الخدمات على مستوى تكنولوجيا المعلومات .

التعليق : نستنتج إن الزبائن تحصل بعض احتياجاته فقط من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك يعود لأسباب عديدة .

السؤال السادس عشر: هل يوفر البنك برامج مجانية لكل المعلومات وبيانات الزبائن من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

الجواب السادس عشر : في الوقت الحالي نجد إن البنك حديث النشأة في مجال تكنولوجيا المعلومات وهذا ما جعله يقدم هذه البرامج أو الخدمات بمقابل من اجل سد التكلفة وكذلك من اجل الربح .

التعليق : نستنتج إن البنك الوطني الجزائري BNA وكالة الاغواط هدفه الربح والحصول على رضا الزبون لتعظيم ربحه .

ثالثا : مناقشة النتائج .

- من خلال إجابة مدي الوكالة على السؤال الأول تبين لنا إن أهم دوافع استعمال تكنولوجيا المعلومات هي مواكبة التطور التكنولوجي وكسب الوقت لانجاز الأعمال
- من خلال الإجابة على الأسئلة 2 و 3 يتجلى لنا إن للبنك مصادر متكلفة بالإعلام الآلي والتي يتم اكتسابها بقرار واضح وشفاف .
- من خلال الإجابة على الأسئلة 4 و 7 و 8 و 9 يتضح لنا إن تكنولوجيا المعلومات تساهم وبشكل كبير في كل من نسبة الربحية ونسبة السيولة وزيادة عدد الزبائن .
- من خلال الإجابة على الأسئلة 10 و 11 و 12 يتجلى لنا إن المورد البشري يساهم بدرجة كبيرة في نجاح التكنولوجيا كما إن البنك يهتم بتكوين موظفيه وذلك من خلال دورات تكوينية بغرض تحديث معارف الموظفين .
- من خلال الإجابة على الأسئلة 13 و 14 و 15 و 16 يتجلى لنا إن البنك من استغلاله لتكنولوجيا المعلومات فهي تهتم بشكل خاص برضا زبائنه مما توفر لهم سهولة ووضوح وتوفر معلوماتهم الخاصة كما توفر مواقع خاصة بالبنك عن بعد .

خلاصة الفصل :

بعد الدراسة التي قمنا بها في البنك الوطني الجزائري وكالة الاغواط اتضح لنا إن البنك يمتلك تكنولوجيا متطورة ترجمتها في منتجات كالبطاقات الالكترونية وخدمات بنكية الكترونية ومنافذ الكترونية كالصراف الآلي والوكالة الرقمية بحيث سهلت تقديم هذه المنتجات والخدمات إلي الزبائن بكل سهولة وبأقل جهد وتكلفة لان من أهم أهداف البنك السهر على راحة الزبائن وتحسين العلاقة به .

ولمحاولة إسقاط الدراسة النظرية على الواقع قمنا بإجراء مقابلة مع مدير الوكالة وبعد تحليل ومناقشة النتائج تبين لنا انه يوجد علاقة ايجابية ومتكاملة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء في البنك محل دراستنا .

الخانمة

خاتمة :

عقب تناولنا للجوانب النظرية لجميع من تكنولوجيا المعلومات والأداء البنكي، واستنادا للدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، ظهر لنا مدى لزوم تحقيق البنك لأداء جيد، باعتباره الضمان لبقاء واستمرار البنك .وقد ظهر لنا تفصي البنك لأداء جيد يعتمد بالأساس على عدة منابع لعل من أبرزها الاستعمال الجيد لتكنولوجيا المعلومات بكونها من المنافذ الحديثة التي يعول عليها في تحقيق المزايا التنافسية، من خلال الاستثمار في ذلك الصنف من التكنولوجيات التي صارت بمثابة ضرورة حتمية في الوقت الحاضر، ومن خلال الدراسة الميدانية التي أتت كمحاولة لإسقاط المفاهيم النظرية على الواقع العملي لبنك الوطني الجزائري .

وفيما يلي إبانة لأهم النتائج المستنبطة من الجانب النظري، وأيضا النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية، وبذلك تحديد الاقتراحات المناسبة هذه النتائج.

أولا :نتائج البحث

الفرضية الأولى :إن تكنولوجيا المعلومات تعد أمر مهما في تحسين أداء البنكي حيث أدت للتغير الجذري للمعاملات البنكية وشكلها التقليدي التي يركز على الاتصال المباشر بين البنك والعميل إلي الشكل الالكتروني الذي يعتمد في أساسه الذي يعتمد على تقليل تكاليف الخدمة باعتماد على الوسائل التكنولوجية للوصول إلي اكبر شريحة من المتعاملين. محققة إذ لاحظنا من خلال بحثنا إن تكنولوجيا المعلومات باتت أمر مهما بالنسبة للزبائن والبنك بشكل أساسي لأنها تعتبر حلقة الوصل بين البنك والزبون وبفضل التسهيلات والخدمات التي يقدمها البنك ذلك أدى إلي زيادة في عدد عملائها .

الخاتمة

الفرضية الثانية : إن تكنولوجيا المعلومات ضرورة حتمية في تحسين الأداء البنكي وذلك في مساهمتها في توفير الحلول للعديد من المشاكل التقليدية في العمل .

محقة إذا لاحظنا أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا مهما في تحسين الأداء البنكي كما أصبحت حل لكل مشاكل التقليدية في العمل البنكي .

الفرضية الثالثة : تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى أداء البنك الوطني الجزائري BNA من خلال إعطائه قدرة إضافية في الإدارة المصرفية في إمكانية التوسع والتنوع في الخدمات وتطوير كفاءة العمليات البنكية .

محقة إذ لاحظنا أن تكنولوجيا المعلومات لها دور مهم في رفع أداء البنك الوطني الجزائري وذلك من خلال إعطائه القدرة في الإدارة المصرفية بفضلها أصبح له القدرة على التنوع وطرح خدمات جديدة حديثة .

ثانيا : اقتراحات وتوصيات

على ضوء نتائج سابقة الذكر يمكن اقتراح ما يلي :

- لا بد إن تحافظ البنوك على المستوى العالي من الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات الذي تقدمه نظرا لطبيعة عمل البنوك الدقيقة والحساسة حيث إن تعاملاتها المالية والخطأ في هذا الموضوع يعد فادحا ومن جدا المنطلق لا بد للبنك إن تستمر بتقديم الاهتمام الدائم بتكنولوجيا المعلومات وتطويرها بشكل دائم بالإضافة إلي مواكبة كل جديد في هذا المجال نظرا للتقدم السريع لتكنولوجيا المعلومات ووجود اكتشافات جديدة وحديثة بشكل دائم في هذا المجال .

- على البنك إن يستثمر جيدا في موارده البشرية من خلال الاهتمام أكثر برأس المال الفكري ومن خلال التركيز على جذب وتعيين ذوي الكفاءات والمؤهلات العالية والعمل على استمرار تطويرها للتنمashi مع النمو الهائل الذي تشهده تكنولوجيا المعلومات .

الخاتمة

- تطوير استخدامات تكنولوجيا المعلومات من اجل تطوي عملية تحقيق الكفاءة في أداء
جل عمليا البنك.
- ثالثا : أفاق الدراسة :
- من خلال معالجة الموضوع ظهرت لنا بعض الجوانب التي لم تتمكن دراستنا من تناولها
والتي يمكن إن تحظى باهتمامات بحثية ومستقبلية من أهمها:
- مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على تنافسية البنوك الجزائرية.
- دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية
الجزائرية
- اثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في البنوك الجزائرية

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب :

1. إبراهيم عامر قندلحي، عبد القادر الجنابي علاء الدين، نظم المعلومات الإدارية ، دار الميسر للنشر والتوزيع، الأردن، 2017
2. أبو العز علي محمد، التجارة الالكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008
3. احمد قايد نور الدين، المؤشرات الإبداعية والإبداع التكنولوجي ، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسة الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية
4. احمد محمود احمد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البركة للنشر والتوزيع، الأردن، 2001
5. أمينة طيباوي وحدة سارة بودريالة. (2019). استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في قياس الأداء الإستراتيجي لمؤسسة مطاحن الأغواط، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 10، العدد 02، 2019
6. البرزنجي حيدر شاكر نوري، جمعة محمود حسن، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
7. بوراس احمد، بركة سعيد، أعمال الصيرفة الالكترونية (الأدوات والمخاطر)، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، 2014
8. توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء، دار النهضة العربية، مصر، 1998
9. جمانة زياد الزعبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، نشر مشترك بين الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الإدارية ، جامعة الدول العربية، الطبعة الأولى 2015

قائمة المصادر والمراجع

10. حافظ علك عبد الناصر، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، 2014
11. حاكم محسن الربيعي حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع الطبعة 01، عمان، الأردن، 2011
12. الشوابكة عدنان محمد، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
13. الصميدعي محمد جاسم، ردينة عثمان يوسف، التسويق الالكتروني، طبعة أولى، المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
14. الطائي سلطان، جسيم يوسف، دباس العدادي هشام، التسويق الالكتروني، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
15. عبد الرحمان الشامي، إلباس سليمان التوجه التوقي والأداء السويقي، دراسة تطبيقية بالبنوك العمومية بولاية بشار مهنة التنظيم والعمل، مجلد 06، العدد 02، الجزائر 2017.
16. غالب سعد ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، الأردن، 2006.
17. الكردي محمد منال، العبد جلال إبراهيم، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج ، الأردن، 2006
18. اللامي غسان قاسم داوود، العبدلات عبد الفتاح زهير، الصيرفة الالكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع)، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008
19. محمد الدقس، علم الاجتماعي الصناعي، دار مجلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 1999
20. محمد نور صالح الجدبة، سناء جودت خلف، "التجارة الالكترونية" دار حامد للنشر والتوزيع الأردن الطبعة الأولى، 2009

قائمة المصادر والمراجع

21. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، طبعة أولى، دار العربي للنشر والتوزيع، 1990
22. مندور عصام عمر احمد، البنوك الوضعية والشرعية، دار التعليم الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2013
23. المهيرات محمود بسام، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2012
24. نادر شعبان إبراهيم السواح، حوكمة تكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية - الإسكندرية، 2016
25. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدالات، الصيرفة الالكترونية : الادوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، الطبعة الأولى، دار وائل لنشر والتوزيع، 2008

الرسائل الجامعية:

1. أسعد أحمد محمد عكاشة أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء التنظيمي مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة فلسطين، 2008.
2. بروية الهام، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية، تخصص محاسبة جامعة بسكرة، 2014/2015
3. بعلي حسني مبارك، إمكانيات رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل المتغيرات الاقتصادية والمصرفية المعاصرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص : إدارة مالية، جامعة قسنطينة، 2011/2012

قائمة المصادر والمراجع

4. دغوش العطرة، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص : نقود ومالية، جامعة بسكرة، 2016/2017، ص115.
5. رجال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص:اقتصاد المعرفة، جامعة باتنة، 2013/2014، ص 89 .
6. سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك (دراسة مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: بنوك ومالية، جامعة تلمسان، 2015/ 2016.
7. عاصي أمارة محمد يحيى، تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الأردن، 2017 .
8. فرحات خولة، اثر التجارة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمة المصرفية -دراسة حالة البنك الالكتروني، -مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، تخصص إدارة أعمال، جامعة باتنة، 2007/2008.
9. فنى فضيلة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسير المعارف بالمؤسسة المصغرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة بسكرة، 2008.
10. كردودي سهام، دور المراجعة التحليلية في تحسين أداء عملية التدقيق في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص : تسيير المؤسسة الصغيرة والمتوسطة وفق تكنولوجيا الإعلام الآلي والاتصال، جامعة بسكرة، 2014/ 2015

قائمة المصادر والمراجع

11. معطي سيد احمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، تخصص: حوكمة الشركات، جامعة تلمسان، 2012/2011
 12. ميهوب سماح، اثر تكنولوجيا المعلومان والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية -حالة نشاط البنك عن بعد-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2013/2014
 13. ياسع يسمينة، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص : تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، 2011/2010
- المجلات والمنشورات:**

1. أحمد عبد الوهاب عبد الشافي، وحمزة فائق وهيب الزبيدي ، نظام المدفوعات الإلكترونية وأثره في كفاءة الأداء المصرفي بحث تطبيقي في عينة من القطاع المصرفي في العراق . مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 15 العدد 51، 2020
2. حمو محمد، زيدان محمد، إدارة التكنولوجيا المصرفية من اجل تحسين تنافسية البنوك مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد السادس عشر، 2016 .
3. زوانب عريسة، حاج على امينة، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مخاطر التشغيلية بالبنوك، مجلة البحوث والدراسات التجارية، العدد 01، 2021.
4. سناء بوشوك، حدة اوضاعيفية، عليّة ضياف، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التحول نحو اقتصاد المعرفة، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، العدد 01، 2020
5. عبد المليك مزهودة، الأداء من الكفاءة والفعالية في مجلة علوم الإنسانية جامعة بسكرة، الجزائر، العدد 01، 2001.

قائمة المصادر والمراجع

6. فشييت حميد، بناولة حكيم، واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر، الملتقى العلمي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في الجزائر وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية (عرض تجارب دولية)، المركز الجامع ي خميس مليانة، عين الدفلى، الجزائر، يومي: 26-27 ابريل 2011

7. لحر عباس، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسهيل عمل الأفراد وتطوير أداء المنظمات المعاصرة(ورقة بحثية)، الملتقى الدولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية وفي الاقتصاديات الحديثة، جامعة شلف، الجزائر، يومي 13-14 ديسمبر 2011

8. محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 11، 2018

9. الياسري أكرم محسن، الموسوي إيناس، اثر الخصائص التكنولوجية للمعلومات المصرفية وحوكمة المصارف في تحقيق الرقابة السلوكية، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد، العراق، المجلد الخامس، العدد التاسع، 2012

المراجع باللغة الاجنبية :

1. Ecosi p، Dialogues autour de la performance en entreprise، Edition Harmattan، Paris، 1999
2. Jean louis Viargues، Le guide du manager d'équipe، Edition 'organisation Paris، 2001
3. Yang J.، Tanner K. and Kuzic J "Enablers and Inhibitors of SISP:A Case Study of a Korean Large Corporation"، Journals IBIMA، 1-16، 2011

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

CLIENT DONNEUR D'ORDRE		BANQUE NATIONALE D'ALGERIE	
Nom et prénoms Adresse COMPTÉ N°		Siège tenant le compte du donneur d'ordre	
VEUILLEZ PAR LE DEBIT DE MON COMPTE			
VIRER AU CREDIT DU COMPTE DE - FAIRE TENIR A LA DISPOSITION DE (1)		MONTANT (en chiffres)	
Bénéficiaire (Nom et Prénoms) Adresse Destinataire (1) { Etablissement bancaire ou Centre de chèques postaux COMPTÉ N°			
VIRER AU CREDIT DU COMPTE DE - FAIRE TENIR A LA DISPOSITION DE (1)		MONTANT (en chiffres)	
Bénéficiaire (Nom et Prénoms) Adresse Destinataire (1) { Etablissement bancaire ou Centre de chèques postaux COMPTÉ N°			
TOTAL (en lettres)		TOTAL (en chiffres)	
A LAGHOUAT, LE		Signature du donneur d'ordre	
(1) Rayez la mention inutile			

قائمة الملاحق



قائمة الملاحق

