

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة 08 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر
فرع علوم التسيير
تخصص: إدارة مالية

تحت عنوان

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء المؤسسة البنكية
دراسة حالة " بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة وادي الزناتي - "

تحت إشراف الأستاذ(ة)

زدوري أسماء

من إعداد الطلبة

عوامري سمية
مومن حميدة

السنة الجامعية: 2011-2012

الفهرسة

المقدمة العامة

- 1- تمهيد.....أ
- 2- الإشكالية.....أ
- 3- فرضيات البحث.....ب
- 4- أسباب اختيار الموضوع.....ب
- 5- أهمية الدراسة.....ب
- 6- أهداف الدراسة.....ب
- 7- الدراسات السابقة.....ج
- 8- منهجية الدراسة.....ج
- 9- هيكل الدراسة.....ج
- 10- صعوبات الدراسة.....د

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي العام للبنوك

- 01.....تمهيد
- 02.....المبحث الأول: ماهية البنوك
- 02.....المطلب الأول: نبذة تاريخية عن نشأة البنوك وتطورها
- 04.....المطلب الثاني: مفهوم البنك
- 05.....المطلب الثالث: وظائف وأهداف البنك
- 05.....أولاً: وظائف البنك
- 06.....ثانياً: أهداف البنك
- 07.....المبحث الثاني: أنواع البنوك
- 08.....المطلب الأول: البنوك المركزية
- 09.....المطلب الثاني: البنوك التجارية
- 10.....المطلب الثالث: المصارف المتخصصة
- 12.....المطلب الرابع: البنوك الإلكترونية
- 14.....المبحث الثالث: تمويل البنوك
- 14.....المطلب الأول: استخدامات البنك
- 15.....المطلب الثاني: موارد البنك
- 17.....المطلب الثالث: تقنيات والوسائل الحديثة في البنوك

22..... خلاصة الفصل الاول

الفصل الثاني: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

23..... تمهيد

24..... المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا والمعلومات والاتصال

24..... المطلب الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا

24..... أولاً: مفهوم التكنولوجيا

25..... ثانياً: أنواع التكنولوجيا

26..... المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول المعلومات

26..... أولاً: مفهوم المعلومات وخصائصها

28..... ثانياً: أنواع المعلومات

29..... ثالثاً: الفرق بين البيانات والمعلومات

31..... المطلب الثالث: مفاهيم عامة حول الاتصال

32..... أولاً: مفهوم الاتصال

34..... ثانياً: أنواع الاتصال

35..... ثالثاً: معوقات الاتصال

37..... المبحث الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال

37..... المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات

37..... أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

39..... ثانياً: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

41..... المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصال

41..... أولاً: مفهوم تكنولوجيا الاتصال

41..... ثانياً: مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

42..... ثالثاً: أنواع تكنولوجيا الاتصال

45..... المطلب الثالث: أنظمة المعلومات

45..... أولاً: تعريف النظام

46..... ثانياً: ماهية نظام المعلومات

47..... ثالثاً: أنواع نظم المعلومات

48..... رابعاً: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنظام المعلومات

49..... المبحث الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

49.....	المطلب الأول: الشبكات المعلوماتية.....
49.....	أولاً: مفهوم الشبكة المعلوماتية.....
50.....	ثانياً: أنواع الشبكات المعلوماتية.....
52.....	المطلب الثاني: نظام تبادل البيانات الالكترونية.....
53.....	أولاً: مفهوم تبادل البيانات الالكترونية.....
53.....	ثانياً: تبادل البيانات الالكترونية.....
54.....	المطلب الثالث: مراكز المكالمات.....
54.....	أولاً: ماهية مراكز المكالمات.....
55.....	ثانياً: التكنولوجيا اللازمة من أجل فتح مراكز مكالمات.....
56.....	خلاصة الفصل الثاني.....
الفصل الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين أداء المؤسسة البنكية	
57.....	تمهيد.....
58.....	المبحث الأول: الأداء البنكي.....
58.....	المطلب الأول: مفهوم الأداء.....
58.....	أولاً: تعريف الأداء.....
59.....	ثانياً: الفرق بين الأداء وبعض المصطلحات.....
60.....	ثالثاً: تصنيف الأداء.....
61.....	رابعاً: العوامل المؤثرة على الأداء.....
62.....	المطلب الثاني: مفهوم تقييم الأداء.....
62.....	أولاً: تعريف تقييم الأداء.....
63.....	ثانياً: أنواع تقييم الأداء.....
65.....	ثالثاً: تحديد مسؤولية تقييم الأداء وميقاته المناسب.....
67.....	رابعاً: طرق تقييم الأداء.....
70.....	المطلب الثالث: ماهية تحسين الأداء.....
70.....	أولاً: تعريف تحسين الأداء.....
71.....	ثانياً: خطوات تحسين الأداء.....
72.....	المبحث الثاني: دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة البنكية.....
72.....	المطلب الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة البنكية.....
73.....	المطلب الثاني: أسباب اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة البنكية.....

المطلب الثالث: التغيرات التي تترتب عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل المصرفي.....	75
المبحث الثالث: تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البنكي.....	76
المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظومة المصرفية....	76
المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على القطاع البنكي.....	81
المطلب الثالث: التجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية.....	86
أولاً: نمو التجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية.....	86
ثانياً: تأثيرات التجارة الإلكترونية على البنوك.....	87
خلاصة الفصل الثالث.....	89
الفصل الرابع: دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي	
تمهيد.....	90
المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة.....	91
المطلب الأول: تعريف بنك BADR.....	91
أولاً: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.....	91
ثانياً: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.....	93
ثالثاً: الهياكل التنظيمية لبنك BADR.....	93
المطلب الثاني: خصائص وخدمات BADR.....	95
المطلب الثالث: تقديم وكالة وادي الزناتي.....	99
المبحث الثاني: التقنيات التكنولوجية المستعملة في BADR.....	102
المطلب الأول: الاقتطاع الآلي.....	102
المطلب الثاني: العمليات التكنولوجية المستعملة.....	103
المطلب الثالث: النقود الآلية والمعالجة الحسابية عن بعد في BADR.....	103
المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها.....	104
المطلب الأول: مجال ومتغيرات الدراسة.....	104
المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة.....	105
المطلب الثالث: تحليل نتائج البحث.....	107
خلاصة الفصل الرابع.....	141
خاتمة عامة.....	142
1- اختبار الفرضيات.....	142

143.....	2- نتائج البحث
144.....	3- الاقتراحات
145.....	فهرس المحتويات
146.....	قائمة الأشكال
147.....	قائمة الجداول
149.....	قائمة المراجع
	الملاحق

المقدمة العامة

1. تمهيد

يشهد العالم منذ نهاية القرن العشرين وبدايات القرن الحالي تغيرات واسعة النطاق، وذلك نتيجة للتطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات والتي انعكست على كافة نواحي الحياة وقطاعاتها المختلفة بما فيها قطاع البنوك التي أصبحت تعمل في بيئة أكثر تنافسية، ونتيجة للاستفادة من تلك التكنولوجيا أصبح هناك فرصة لزيادة ربحية وحصة البنك السوقية باستخدام المزيد من أدوات ومجالات الاتصال والإعلام.

ولم يعد بالإمكان سوى الاعتراف بهذا العالم الجديد الذي يقوم على علم المعلوماتية والتكنولوجيا، وهو يعتمد أسلوباً غير ورقي، مرئياً منقولاً عبر الشاشة الإلكترونية، وقد تم استبدال الملفات الورقية والمخطوطات بالأسطوانات الممغنطة والسندات الرقمية المحفوظة على أسطوانات ضوئية رقمية أو على أقراص ممغنطة، وهي تنتقل من مكان إلى آخر بسهولة وسرعة خارقة دون أية حاجة للورق، فعالم المعلوماتية والانترنت هو عالم بلا حدود، عالم خال من الجغرافيا لا يقوم على الورق.

وقد أصبحت أغلبية الالتزامات والعقود والمعاملات تعتمد الوسائل الإلكترونية تبعاً لما توفره الانترنت كوسيلة سهلة فعالة ومتوفرة للعموم.

ولأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القرن الواحد والعشرين أصبحت أهم وسيلة من بين وسائل المؤسسة البنكية والتي تعتبر الجانب المبدع والخلاق، والذي يمكن أن يعوض النقص الموجود في بقية الموارد الأخرى، وهو ما جعلنا نتناول هذا الموضوع بالبحث والدراسة.

2. الإشكالية: عرفت السنوات الأخيرة نمو كبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، غيرت بصفة محسوسة من محددات النشاط الاقتصادي من خلال تأثيرها المباشر والمحسوس على المؤسسة البنكية سواء على مستوى الداخلي أو الخارجي الذي فتح أمامها مجالات وتوجهات جديدة هذا التأثير الذي مس جميع وظائف المؤسسة البنكية. ومنه ومن خلال ما تقدم يمكننا طرح الإشكالية التالية: ما دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسة البنكية؟

وعلى ضوء الإشكالية العامة يمكننا طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تعتمد المؤسسة البنكية على نظم المعلومات الإلكترونية؟
- كيف يمكن مطابقة احتياجات البنك مع التحولات الجديدة؟

- ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف البنك؟

3. فرضيات البحث: مع تزايد الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في العقود الماضية القليلة، وازدياد حدة المنافسة من أجل تحسين أداء المؤسسة البنكية، ننطلق في هذا الإطار من الفرضيات التالية:

1. يؤدي الاستخدام العقلاني لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين أداء المؤسسة البنكية.

2. تزيد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من فعالية أنظمة المعلومات في المؤسسة البنكية.

3. تعدل المؤسسة البنكية محل الدراسة من احتياجاتها بشكل مستمر حسب التطورات التكنولوجية الحاصلة.

4. أسباب اختيار الموضوع:

تعود أسباب اختيارنا لهذا الموضوع إلى أسباب شخصية، موضوعية، علمية، أما الأسباب الشخصية فهو الميل للبحث في مجال البنوك وجميع ما يحيط بها من عوامل ومن بينها ما هو معروف اليوم من زخم في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من حاسوب ونقال وغيرها من سمات هذه التكنولوجيا الجديدة.

أما عن الأسباب المنهجية الموضوعية فتتمثل في التوفر النسبي للمراجع في هذا المجال وبالتالي إمكانية كتابة هذا البحث كما يمكن إفادة المكتبة.

بالإضافة إلى كون هذا الموضوع من متطلبات هذا العصر لما للتكنولوجيا من دور في تطور المجتمعات الحديثة، وبخصوص الأسباب العلمية فهذا الموضوع يندرج تحت مجالين علميين تجمعهما التكنولوجيا، ألا وهما التسيير والمعلوماتية، فهو إذن ميدان بحث واسع وجديد نأمل بعون الله وإرادته أن تكون مساهمتنا فيه قيمة.

أهمية الدراسة:

تندرج أهمية هذا البحث في محاولة توضيح أدق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالإضافة إلى معرفة الآفاق الجديدة في المؤسسة البنكية في ظل التطور التكنولوجي الجديد - اقتصاد المعرفة - من خلال دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين أداء المؤسسة البنكية.

أهداف الدراسة: إن الأهداف التي نرغب الوصول إليها من خلال هذا البحث هي كالتالي:

- التعريف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكيفية بناء هيكل معلوماتي في المؤسسة البنكية متطور، وإبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين العملية الإدارية والإنتاجية و ترشيد القرارات المتعلقة بهما.
- إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة البنكية.
- محاولة إثراء مكتبة الكلية بمواضيع حينية وهي المواضيع التي تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك.

الدراسات السابقة:

هناك عدة دراسات تناولت بالبحث والتحليل عناصر منفردة من عناصر تكنولوجيا المعلومات دون التطرق إلى الفرق بينها وبين تكنولوجيا الاتصالات.

بالإضافة إلى عدد من الدراسات تناولت كل من نظم المعلومات التسويقية، شبكة الأنترنت والتجارة الإلكترونية، تطوير نظم المعلومات الإدارية والمعلوماتية في الجزائر، وخلصت كلها إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية غير أنها لم تدرس كيفية تأثير هذه الأنظمة على الأداء في المؤسسة البنكية.

المنهج المتبع في البحث:

سوف نعتمد في هذا البحث على المنهج التحليلي الوصفي باعتباره المنهج الأنسب لهذا النوع من البحوث، والتي تقوم على جمع وتحليل وعرض المادة العلمية ثم التعليق عليها من خلال النتائج المتوصل إليها في الجزء الخاص بالدراسة الميدانية، الذي اعتمدنا فيه على منهج دراسة حالة الذي يقوم على جمع البيانات والمعلومات الأولية عن الظاهرة المدروسة في مجتمع الدراسة، والعمل على تحليلها وتفسيرها وإثبات صحة أو نفي الفرضيات.

هيكل الدراسة: ولتحقيق هذا الهدف تم تقسيم البحث إلى أربعة فصول:

- الفصل الأول سنتطرق في المبحث الأول إلى ماهية البنوك حيث تم التعرف على نشأة البنوك ومفهومها بالإضافة إلى أهدافها ووظائفها. ثم في المبحث الثاني تم التطرق إلى أنواع البنوك الأساسية. أما المبحث الثالث فتم تخصيصه لذكر موارد وإستخدامات البنوك وكذا التقنيات والوسائل الحديثة في البنوك.

- الفصل الثاني سنتناول فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مفاهيم وتطورات سواء كانت تقنية أو تنظيمية، وذلك من خلال التطرق إلى بعض هذه التكنولوجيات وخاصة التي يمكن أن تؤثر على أداء المؤسسة البنكية والتعرف على أنظمة المعلومات، الشبكات المعلوماتية بمختلف أنواعها، وكيفية إدخالها على المؤسسة البنكية، وعلى شبكة الإنترنت كنظام يجمع بين

تكنولوجيات المعلومات، بالإضافة إلى التعرف على نظام تبادل البيانات الإلكترونية ومراكز المكالمات.

- الفصل الثالث سنخصصه لدراسة العلاقة الموجودة بين تحسين الأداء البنكي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال التطرق إلى الأداء البنكي حيث تم ذكر مفهوم الأداء، تقييم الأداء، وتحسين الأداء. أما في المبحث الثاني سنتناول فيه دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة البنكية من خلال التطرق إلى أهمية، أسباب وكذا التغيرات التي ترتبت عن استخدام هذه التكنولوجيا في البنوك. أما في المبحث الثالث فننتعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البنكي بالإضافة إلى التطرق إلى التجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية.

- في الفصل الرابع: سنحاول توضيح تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين أداء المؤسسة البنكية حيث سنقوم بتخصيص مبحث للتعريف بميدان الدراسة ألا وهو بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ثم انتقلنا إلى تناول أهم التقنيات التكنولوجية المستعملة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية أما في المبحث الأخير فتم فيه التطرق إلى أسس جمع المادة العلمية وطرق تحليل البيانات.

صعوبات الدراسة: من أهم النقاط التي صعبت السير الحسن للعمل في الموضوع ما يلي:

- طبيعة الموضوع ذاته، والتي تنسم بقدر من التعقد والتداخل مع مواضيع أخرى، وهو ما جعل الخروج بمعلومات تفيد الموضوع أمرا صعبا.
- ندرة المراجع التي لها علاقة بالموضوع، حيث أن المراجع المستعملة كانت تدور حول مواضيع أخرى مختلفة، حاولنا أن نفتبس منها بعض الافكار لانجاز عملنا.
- أما الصعوبة الاكبر التي واجهتنا أثناء الدراسة الميدانية، فتمثلت في صعوبة التعاون من طرف معظم المديرين.

تمهيد

لقد احتل النظام البنكي منذ فترات طويلة أهمية بالغة في مختلف المنظومات الاقتصادية. وتزداد أهميته من يوم لآخر مع التطورات الهامة التي تطرأ على الاقتصاديات الوطنية من جهة، ومع التحولات العميقة التي يشهدها المحيط المالي الدولي من جهة ثانية. وفي هذه الظروف، ما فتئت البنوك تطور من إمكانياتها ووسائل عملها من أجل جمع الأموال من مصادرها المختلفة وتوجيهها نحو أفضل الاستعمالات الممكنة. وفي سبيل ذلك، تلجأ بوجه خاص نحو تعبئة ادخار العائلات والمؤسسات والجماعات العمومية وبمكناها، أمام عدم كفاية هذه المصادر، أن تلجأ أيضاً للاقتراض من الأسواق النقدية والمالية، أو تلجأ إلى البنك المركزي في آخر المطاف لإعادة التمويل عن طريق الإصدار الجديد.

كما أن التحولات والتطورات العميقة التي مست البنوك في جمع الأموال من مصادرها المختلفة وتوجيهها نحو أفضل الاستعمالات الممكنة هذه الوظيفة جعلتها وسيط مالي وضروري في تحقيق التنمية والتقدم، وهذا ما يؤدي بنا إلى معرفة المعنى الحقيقي للبنوك.

ومنه ومما سبق سنحاول من خلال فصلنا هذا دراسة البنوك والتطرق لكل ما يتعلق بها من خلال ثلاثة مباحث رئيسية:

المبحث الأول: ماهية البنوك

المبحث الثاني: أنواع البنوك

المبحث الثالث: تمويل البنوك

المبحث الأول: ماهية البنوك

يعتبر البنك أحد أنواع المؤسسات المالية التي يتركز نشاطها على قبول الودائع ومنح الائتمان بهذا المفهوم يعتبر وسيطا بين أولئك الذين لديهم أموال فائضة وبين الذين يحتاجون لتلك الأموال وبالتالي فإنها تتسم بصفات معينة تميزها عن غيرها من الوسطاء وهو ما سوف نتعرض له فيما يلي:

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن نشأة البنوك وتطورها

إن البدايات الأولى للعمليات المصرفية ترتقي إلى عهد بابل العراق القديم في الألف الرابع قبل الميلاد، أما الإغريق فقد عرفوا قبل الميلاد بأربعة قرون بدايات العمليات التي تزاولها البنوك المعاصرة كتبادل العملات وحفظ الودائع ومنح القروض أما فكرة الإيجار بالنقود فقد بدأت في العصور الوسطى بفكرة الصراف (المصرفي) الذي يكتسب دخله من مبادلة العملات سواء كانت عمالات أجنبية أو محلية.

أما البنوك بشكلها الحالي فقد ظهرت في الفترة الأخيرة من القرون الوسطى - القرن الثالث عشر والرابع عشر - بعد ازدهار المدن الإيطالية على اثر الحروب الصليبية فقد كانت تلك الحروب تستلزم نفقات طائلة لغرض تجهيز الجيوش، كما أن العائدين منها من الحروب قد جلبوا معها خيرات كثيرة سواء عن طريق النهب أو الشراء، وترتب عن كل هذا النشاط تكديسا في الثروات وتزايد كبير للفعاليات المصرفية، وكان الصانع والتاجر والصيرفي من أكثر المستفيدين من هذا التحول الكبير، وقد قضت ضرورة التعامل شيوع فكرة قبول الودائع للمحافظة عليها من الضياع مقابل شهادات اسمية ثم بدأ تحويل الودائع من اسم لاسم (أي نقل الحق في قيمتها) بحضور الطرفين.¹

وأخيرا ظهرت شهادات الإيداع لحامله (أي دون تعيين اسم المستفيد) الذي انبثق منه الشيك وكذلك البنكنوت (أي النقود الورقية) بشكله الحديث. ولم يكتفي الصيارفة بمجرد قبول الودائع فقد عملوا على استثمار أموالهم الخاصة بإقراضها للغير نظير الفوائد التي يحصلون عليها منهم، وفي مرحلة لاحقة عملوا على استثمار الودائع التي لديهم بإقراضها نظير فائدة (بعد أن لاحظوا جانبا كبيرا من هذه الودائع يظل راكدا دون أن يسحب، علاوة على تيار الودائع الجديد) وقد حققوا من وراء ذلك أرباحا طائلة وباختصار قبول ودائع، الإقراض من المال المملوك الإقراض من مال الغير (من الودائع).

ولم تقف ممارسات الصيارفة عند هذا الحد فقد أخذوا يسمحون لعملائهم بسحب مبالغ تتجاوز أرصدة ودائعهم (وهذا هو السحب على المكشوف) مما سبب في النهاية إلى إفلاس عدد من بيوت الصيرفة نتيجة تعذر وفاء الديون، الأمر الذي دفع المفكرين في أواخر القرن السادس عشر إلى المطالبة بإنشاء

¹ د.شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 1992، ص ص 25-27.

بيوت صيرفة حكومية تقوم بحفظ الودائع والسهر على سلامتها، وهكذا تطورت الممارسة المالية من صراف إلى بيت صيرفة ثم إلى بنك.

وأقدم بنك حمل هذا الاسم في التاريخ هو بنك برشلونة سنة 1401 وكان يقبل الودائع ويخصم الكمبيالات، وأما أقدم بنك حكومي فقد تأسس في البندقية سنة 1587، وجاء بعده بنك أمستردام سنة 1609 .

وعلى اثر الاكتشافات الجغرافية الكبرى بدأ مركز الثقل في التجارة ينتقل ابتداء من القرن السادس عشر من البحر الأبيض المتوسط إلى المحيط الأطلسي وخاصة بعد أن أصبح البحر الأبيض غير امن بالنسبة لأوروبا (اندثار الصليبيين نهائيا، سقوط القسطنطينية وتنامي القوة العسكرية للإمبراطورية العثمانية، تزايد ما تسميه أوروبا القرصنة البحرية).

وقد شهد الساحل الأوربي المطل على المحيط الأطلسي ارتفاع شأن اسبانيا والبرتغال، ثم هولندا ثم إنجلترا وفرنسا، وتقدم الأعمال المصرفية في هذه الدول نتيجة تدفق الخيرات والمعادن النفيسة عليها في القرنين السادس عشر والسابع عشر، ومنذ بداية القرن الثامن عشر زاد عدد البنوك في أوروبا وكان أكثرها صغيرا وعائليا (لضمان حماية المودع باعتبار أن ثروة العائلة تسند وديعة المودع وتشكل ضمانا إضافيا).

وبمجيء الثورة الصناعية والدخول في عصر الإنتاج الكبير القائم على تقييم العمل أخذت البنوك تتوسع هي الأخرى، في القرن التاسع عشر وتأخذ شكل شركات المساهمة، واعتبارا من النصف الثاني من ذلك القرن ازداد عدد البنوك المتخصصة في الإقراض متوسط وطويل الأجل، وهو ضروري لتكوين رأس المال الثابت الذي لا يؤتي ثماره إلا بعد فترة طويلة نسبيا ومن تلك الثمار يفترض تسديد الدين.

وفي أواخر القرن التاسع عشر ومع بلوغ الرأسمالية مرحلتها الاحتكارية بدأت حركة تركيز البنوك بواسطة الاندماج أو بطريقة الشركة القابضة (أي شراء معظم أسهم البنوك الأخرى). وقد اتسع نطاق حركة التركيز بعد الحرب العالمية الأولى في معظم البلدان الرأسمالية، وقد صاحب ذلك ازدياد تدخل الدول في تنظيم أعمال البنوك فاقترصرت حق إصدار الأوراق النقدية (البنكنوت) على بنوك معينة عرفت بالبنوك المركزية في حين ظلت البنوك التجارية متخصصة في تمويل العمليات التجارية وخاصة خلق نقود الودائع.

وهكذا نشأت البنوك بفعل الحاجة لتسهيل المعاملات (على أساس الأجل والثقة) وهكذا واكبت نشوء الرأسمالية وساهمت كثيرا في تطورها من رأسمالية تجارية إلى رأسمالية صناعية إلى رأسمالية احتكارية (بل واستمرت أيضا في عهد الاشتراكية ولكن هذه المرة بقصد خدمة وفائدة المجتمع بأسره).

المطلب الثاني: مفهوم البنك

أصل كلمة (banque, bank) هو الكلمة الإيطالية (banco) والتي تعني مصطبة (banc) وكان يقصد بها في البدأ المصطبة التي يجلس عليها الصرافون لتحويل العملة، ثم تطور معنى الكلمة إلى منضدة (comptoir) التي يتم فوقها عد وتبادل العملات، ثم أصبحت في النهاية تعني المكان الذي توجد فيه المنضدة.¹ ومن هنا يمكن تقديم عدة تعاريف للبنوك نذكر أهمها:

- **التعريف 1:** "البنك هو المنشأة التي تتخذ من الاتجار بالنقود حرفة لها."²

- **التعريف 2:** "البنك هو منشأة تهدف أساسا إلى تحقيق الربح وذلك بجانب المساهمة في تنمية الاقتصاد القومي."³

- **التعريف 3:** "هو المؤسسة التي تتعامل في الدين والائتمان، فينك الودائع يحصل على الديون من الغير ويعطي مقابلها وعودا بالدفع تحت الطلب أو بعد أجل قصير، وهذا الائتمان الذي يقدمه البنك يدخل ضمن أصوله لأنه يمثل حقا له قبل الغير."⁴

- **التعريف 4:** "البنوك هي مؤسسات مالية لها قدرة دون غيرها من المؤسسات المالية والمصرفية الأخرى على التأثير في عرض النقود أو كمية وسائل الدفع من خلال إمكانياتها في خلق الائتمان المصرفي."⁵

- **التعريف 5:** "البنك هو مؤسسة مالية تقوم بدور الوساطة بين المودعين والمقترضين، فأهم ما يميز البنك عن المؤسسات المالية الأخرى هو تقديمه للنوعين من الخدمات هما قبول الودائع وتقديم القروض المباشرة لمنشآت الأعمال والأفراد وغيرهم."⁶

ويمكن من التعاريف السابقة الذكر أن نستخلص تعريفا شاملا للبنك على أنه: "مؤسسة تقوم على سبيل الاحتراف بتلقي الأموال من الجمهور على شكل ودائع أو ما في حكمها، ثم إعادة استخدام هذه الأموال لحسابها الخاص في عمليات الخصم والائتمان أو في العمليات المالية".

¹ د.شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص 24.

² عبد الحليم كراجه، محاسبة البنوك، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص12.

³ حسين جميل البديري، البنوك مدخل محاسبي واداري، مؤسسة وراق للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص13.

⁴ د.صبيح تادريس قريصة، النقود والبنوك، دار النهضة العربية، لبنان، 1984، ص78.

⁵ د.ناظم محمد النوري الشمري، النقود والبنوك، دار النهضة العربية، لبنان، ص123.

⁶ د.محمد صالح الحناوي وآخرون، المؤسسات المالية البورصة والبنوك التجارية، الدار الجامعية، مصر، 1998، ص214.

المطلب الثالث: أهداف ووظائف البنك

سنحاول من خلال السطور الموالية التطرق إلى بعض وظائف البنوك وأهدافها:

أولاً: وظائف البنك: لقد تغيرت نظرة البنك إلى نفسه من مجرد (دكان) لتجميع الأموال واقراضها إلى مؤسسة تهدف أولاً وقبل كل شيء إلى تأدية خدمات نافعة للمجتمع لتضمن لنفسها البقاء والنمو والازدهار والحصول على الأرباح ووسيلتها إلى تأدية هذه الخدمة هي محاولة إغراء المتعاملين بشتى الوسائل على ولوج أبوابها باعتبار أن اجتذاب متعامل جيد للمصرف يعتبر ربحاً في حد ذاته.

وبعض هذه الخدمات ناشئ بالضرورة عما تقتضيه طرق الائتمان المختلفة التي تستخدمها المشروعات التجارية والصناعية والتي تتطور بتطور طرق الانتاج والتوزيع وكل هذا نظير عمولة أو أجر تتقاضاه البنوك مقابل تلك الخدمات.

كما وقد تنشأ الاتصالات نتيجة الثقة المتبادلة بين المنشآت المالية داخل البلاد وخارجها وقيمة الأموال الموضوعة تحت تصرف هذه المصارف تجعلها موضع ثقة الجميع وقادرة على تأدية خدمات يعجز التجار في كثير من الحالات على تقديمها لبعضهم البعض.

ومن بين وظائف البنوك ما يلي:¹

- **جلب الودائع:** تعتبر هذه الوظيفة من أهم الخدمات ومن أهم موارد البنك، حيث يقوم هذا الأخير بقبول ودائع من الأشخاص والمؤسسات على أن يعيدها لأصحابها عند الطلب أو لأجل محدد مضاف إليها نسبة من الفوائد، وللودائع أنواع هي:

1- الودائع الجارية تحت الطلب أو الحساب أو حساب الشيكات: وهو حساب يفتحه العميل أو يفتح لصالحه ويتم السحب منه بموجب شيكات أو ايصالات أو أوامر الدفع أو التحويلات يصدرها صاحب الحساب.

2- ودائع التوفير: وهي احدى وسائل تجميع المدخرات التي تحضى بانتشار عالمي واسع.

3- الودائع لأجل: وهي الودائع التي يتلقاها البنك لأجل معين لقاء فائدة تفضيلية.

- **منح القروض:** وتتمثل هذه العملية في تزويد الأفراد والمؤسسات والمنشآت في المجتمع بالأموال اللازمة على أن يتعهد المدين بسداد تلك الأموال وفوائدها والعمولات المستحقة عليها والمصاريف دفعة واحدة أو على شكل أقساط وتنقسم إلى:

- **حسب الأجل:** تنقسم إلى قروض قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل.
- **حسب الأغراض:** قروض استهلاكية، قروض إنتاجية، قروض تجارية، قروض استثمارية.

¹ د. عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة وعملياتها وإدارتها، الدار الجامعية للنشر والطبع والتوزيع، القاهرة، 2000، ص40.

- انشاء النقود وخدمات أخرى

✓ إنشاء النقود: يمكن للبنوك أن تمنح قروض تفوق ما لديها من نقود حقيقية وهذه القروض هي بالأساس قروض ائتمانية، أي ناجمة عن مجرد تسجيل محاسبي لعمليات الإيداع والقرض واستعمال الشيكات في التداول، في هذه الحالة نقول أن البنوك قد استطاعت خلق نقود وهي نقود الودائع. وهناك خدمات أخرى تقدمها البنوك التجارية في المجال النقدي والمالي:

- الاتجار في الأوراق المالية.

- الإحتفاظ بالأوراق المالية التي يسلمها البنك للعملاء، وخدمتها من حيث تحصيل الأرباح والفوائد.

- تنفيذ طلبات الاككتاب.

✓ خدمات أخرى:

- وتتمثل في تقديم خدمات استشارية للعملاء فيما يتعلق بأعمالهم ومشاريعهم التنموية.

- المساهمة في تمويل ودعم المشاريع التي تخدم المجتمع بالدرجة الأولى كالمشاريع السكنية.

- تأجير الخزائن الحديدية للجمهور.

- إدارة أعمال وممتلكات العملاء.

- خلق بعض ادوات الاستثمار المالي.

- تشجيع ادخار المناسبات.

ثانيا: أهداف البنك: تهدف البنوك الى ثلاثة أهداف هامة تميزها عن غيرها من منشآت الأعمال وتتمثل في:

● **الربحية:** يرى البعض أنه يجب أن تهدف المصارف كأى مؤسسة أعمال الى تحقيق أكبر قدر من الأرباح وببساطة تعظيم الربح في حين يرى البعض أن البنوك مؤسسات في خدمة الإقتصاد الوطني يجب أن لا تحقق أرباح كما يرى ضرورة أن يهدف البنك الى تحقيق الارباح على أساس أن للربح وظائف اقتصادية وأنه من الضروري إحداث التوازن بين الربح على اعتبار أن له وظيفة اقتصادية بينه وبين السيولة محور اهتمام أصحاب الودائع حيث هناك تعارض بين هدفي الربح والسيولة.

وإذا كان الاعتماد على الودائع كمصدر رئيسي لموارد البنك فتظهر الجوانب السلبية نتيجة التزام البنك بدفع فوائد عليها سواء حقق أرباح أم لم يحقق فإن الاعتماد على الودائع ميزة هامة فالعائد الذي يحققه البنك على استثمارته والمشكلة أساسا من القروض الممنوحة للغير عادة ما يكون نسبة تتجاوز نسبة الفوائد الممنوحة للمودعين، وبذلك يحقق البنك هامش ربح يساوي الفرق المحصل أو ما يسمى حافة صافي الفوائد الذي يتمثل في الفرق بين الأرباح المتولدة عن استثمار تلك الودائع وبين الودائع المدفوع عليها.¹

¹ د. عبد الغفار حنيفي، الأسواق والمؤسسات المالية، كلية التجارة، الإسكندرية، 2000، ص 31.

● **السيولة:** وفقا لمفهوم السيولة فهي تعني قدرة البنك على مواجهة التزاماته والتي تتمثل بصفة أساسية في عنصرين هامين هما تلبية طلبات الائتمان، أي القروض والسلفيات لتلبية حاجات المجتمع والسيولة على مستوى الجهاز المصرفي ككل كما تعني قدرة الجهاز المصرفي على تلبية طلبات الائتمان في كل وقت، وبمجرد إشاعة أن البنك ليس لديه سيولة كافية كفيلا بأن يزعزع ثقة المودعين به وهذا يدفعهم لسحب ودائعهم مما قد يعرض البنك للإفلاس لذلك فإنه من أهم أهداف البنك هو توفير السيولة الكافية لديه، وبهذا تحتفظ البنوك بحد أدنى من النقدية بخزينة المصرف وودائع لدى البنك المركزي كإعادة خصم الأوراق التجارية لدى البنك المركزي وقد يلجأ المصرف الى تحويل الأوراق المالية التي يزيد أجل استحقاقها عن سنة الى نقدية إذا ما توفرت سوق مالية نشطة هذا بالإضافة الى أن المصرف قد يحتفظ بأرصدة في شكل ودائع قصيرة الأجل لدى المصارف الأخرى وبذلك يلجأ المصرف الى الأرصدة في حالة الحاجة إليها ويمكن تحويلها إلى البنك المركزي للحصول على مقابلها النقدي.¹

● **الأمان:** يتسم رأس مال البنك التجاري بنسبته الضعيفة إذ لا تزيد عادة عن 10% من إجمالي صافي الأصول وهذا يعني ضعف حافة الأمان بالنسبة للمودعين الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر للإستثمار، فالبنك لا يستطيع أن يستوعب خسائر تزيد عن قيمة رأسمالها فإذا زادت الخسائر عن ذلك فقد تلتهم جزء من أموال المودعين وكلما زاد الفرق عن نسبة رأس مال البنك كلما تأزمت وضعيته أكثر ولهذا تلجأ البنوك إلى زيادة رأسمالها كلما سمحت لها ظروفها المالية بزيادة صافي أصولها.²

المبحث الثاني: أنواع البنوك

يأخذ الجهاز المصرفي بوصفه منشآت مالية متعددة شكل هرم يقف في قمته المصرف المركزي وفي طرفي قاعدته توجد المصارف التجارية من ناحية والمصارف المتخصصة من ناحية أخرى، وتتسحب صفة الهرمية على طبيعة العلاقة التي تربط بين أعضاء هذا الجهاز وبعضهم البعض من ناحية وبينهم وبين الحكومة وجمهور المتعاملين من ناحية أخرى، فالأفراد والمشروعات لا تتعامل مباشرة مع مصرف القمة (المصرف المركزي) بل تتم معاملاتها مع مصارف القاعدة (التجارية والمخصصة) ومصارف القاعدة بدورها لا تتعامل مباشرة مع الحكومة ولكنها تخضع لرقابة وإشراف مصرف القمة مباشرة.

¹ د. عبد الغفار حنفي، مرجع سبق ذكره، ص 35.

² ضياء مجيد الموسوي، الإقتصاد النقدي، دار المؤسسة شهاب الجامعة، الجزائر، 1993، ص 288.

المطلب الأول: البنوك المركزية

البنك المركزي هو مؤسسة حكومية تتولى العمليات النقدية التمويلية الهامة للحكومة، ومن خلال إدارته لهذه العمليات وبوسائل مختلفة ومتعددة يؤثر البنك المركزي في المؤسسات النقدية وذلك بهدف دعم ومساندة السياسة الاقتصادية للحكومة.¹

كما يعتبر البنك المركزي قلب الجهاز المصرفي النابض يمدّه بالدعم وينظم حركته ويبعث فيه الحياة، فجميع المؤسسات المصرفية الأخرى تدور في النطاق الذي يرسمه لها وفي حدود السياسات التي يقره، والبنك المركزي مؤسسة مصرفية عليا تضع الربح في اعتبارها بقدر ما تستهدف تدعيم النظام النقدي وبالتالي النظام الاقتصادي- في الدولة.²

وتتصف البنوك المركزية بمجموعة من الخصائص والسمات الفريدة والتي قد لا تتصف بها بقية المؤسسات المالية والمصرفية ومن هذه الخصائص ما يلي:³

1. البنك المركزي هو المؤسسة القادرة على خلق وتدمير "النقود القانونية" أي أدوات الدفع التي تتمتع بالقدرة النهائية والإجبارية على الوفاء بالالتزامات والتي تمثل السيولة.
2. البنك المركزي هو المؤسسة المخولة من قبل السلطات السياسية في الدولة بالهيمنة على شؤون النقد والائتمان في الاقتصاد القومي.
3. البنك المركزي يقع على قمة الجهاز المصرفي ويمثل السلطة العليا على البنوك وغيرها من المؤسسات المصرفية والمالية الخاضعة لرقابته.
4. البنك المركزي مؤسسة وحيدة وغالبا ما تكون مؤسسة عامة ويرجع ذلك إلى أهمية وخطورة الوظائف التي يعهد بها إلى البنك المركزي لذلك فإن الأصل هو ابتعاد البنك المركزي عن القيام بالعمليات المعتادة للبنوك (بنوك تجارية أو بنوك متخصصة).

وتختلف وظائف البنك المركزي من دولة إلى أخرى وذلك وفقا لاختلاف طبيعة الأوضاع والسياسات والفلسفة الاقتصادية الموجودة في تلك الدولة ومن أبرز هذه الوظائف ما يلي:⁴

1. تنظيم إصدار العملة وتغطيتها بالموجودات الأجنبية وتحديد فئاتها، وذلك بما يتمتع به من احتكار كلي أو جزئي في إصدار البنكنوت فهو يقوم بوظيفة بنك الإصدار.

¹ د. فلاح حسن الحسيني وآخرون، إدارة البنوك "مدخل كمي وإستراتيجي معاصر"، دار وائل للنشر، ط4، عمان، 2008، ص 26 .

² محمد سعيد سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2005، ص 11.

³ أسامة محمد الفولي وآخرون، مبادئ النقود والبنوك، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 1999، ص 196.

⁴ د.فلاح حسن الحسيني وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص 27-28.

2. القيام بالأعمال المصرفية التي تحتاجها الدولة فهو يحتفظ بودائع الدوائر الحكومية وينظم حساباتها ويسدد التزامات الدولة ويقدم لها الائتمان ضمن حدود وضوابط معينة وبذلك فهو يقوم بوظيفة بنك الحكومة.
3. العمل المصرفي كبنك للبنوك وذلك عن طريق التعامل مع المصارف المختلفة بقبول ودائعها وإجراء المقاصة بين صكوكها وتقديم القروض لها ولذلك فإن البنك المركزي هو بنك البنوك.
4. مراقبة المصارف وضمان تطبيق شروط تأسيس مصارف جديدة أو فتح فروع لها ومدى التزامها بالتشريعات المصرفية.
5. يقوم البنك المركزي بتنظيم الائتمان للمحافظة على قيمة العملة المحلية داخليا، أي أنه يتولى مسؤولية صياغة السياسة النقدية وذلك وفقا لما تتطلبه الظروف الاقتصادية الخاصة بالدولة.
6. ومن الوظائف الحديثة للبنك المركزي هي وظيفته كمؤسسة للتنمية الاقتصادية، فهو يعمل على التنشيط والإسراع بالتنمية الاقتصادية ضمن إطار الدولة.

المطلب الثاني: البنوك التجارية

يمكن تعريف البنوك التجارية بأنها عبارة عن مؤسسات ائتمانية غير متخصصة تضطلع أساسا بتلقي ودائع الأفراد القابلة للسحب لدى الطلب أو بعد أجل قصير والتعامل بصفة أساسية في الائتمان القصير الأجل.¹

كما تعرف بأنها إحدى المنشآت المالية المتمثلة في التعامل في النقود والتي تسعى لتحقيق الربح، وتعتبر البنوك التجارية المكان الذي يلتقي فيه عرض الأموال بالطلب عليها، إذ أنها توفر نظاما ذا كفاية يقوم بتعبئة ودائع ومدخرات الأفراد والمؤسسات كما أن على عاتقها تسوية كافة المعاملات المالية التي تتم بين مؤسسات الأعمال والأفراد، وذلك بالإضافة إلى كونها أداة مهمة لمنح التمويل اللازم سواء المنتجين أو التجار أو المستهلكين من خلال ما تمنحه من ائتمان.²

وتبرز أهمية البنوك التجارية من خلال الدور الذي تلعبه في تهيئة الأموال وضخها في مجالات استثمارية متعددة تساهم بشكل أو بآخر في تنمية وتطوير مختلف القطاعات الاقتصادية التي تتولى تمويلها من خلال عمليات الإقراض إلى مؤسسات تهدف أولا وقبل كل شيء إلى تقديم خدمات متميزة لتضمن البقاء والنمو والاستمرار وتحقيق الأرباح وتعزيز المراكز التنافسية لها ووسيلتها إلى تأدية هذه الخدمة هي محاولة إغراء المتعاملين بشتى الوسائل على ولوج أبوابها باعتبار أن اجتذاب زبون جديد إنما يعتبر ربحا في حد ذاته.

¹ عقيل جاسم عبد الله، النقود والمصارف، دار مجدلاوي للنشر، ط2، عمان، 1999، ص242.

² محمد سعيد سلطان، مرجع سبق ذكره، ص20.

ويسعى البنك التجاري إلى ممارسة العديد من الوظائف وتقديم خدمات متنوعة ومختلفة خاصة بعد ظهور مفهوم الصيرفة الشاملة، حيث تعمل هذه المصارف على تحقيق مستويات متزايدة من الربحية وتحسين نوعية خدماتها سعياً نحو خلق مركز إستراتيجي متميز وتحقيق رضا وولاء للزبائن وعموماً فإن البنوك التجارية تتولى تقديم الخدمات الآتية:¹

1. قبول الودائع التي قد يكون بعضها تحت الطلب وبعضها لأجل محدد وودائع ادخارية.
2. المساهمة في تمويل مشروعات التنمية وذلك من خلال منح القروض والائتمان بصيغ مختلفة.
3. تقديم خدمات استشارية متعددة في مجال دراسات الجدوى الاقتصادية والفنية وكيفية إدارة الأعمال.
4. شراء وبيع الأوراق المالية وحفظها لحساب المتعاملين معه.
5. تحويل العملة للخارج لسداد التزامات الزبائن فيما يتعلق بعمليات الاستيراد.
6. خصم الأوراق التجارية.
7. دفع الحوالات البرقية والبريدية الواردة.
8. البيع والشراء في العملات الأجنبية .
9. خدمات الحاسبة الإلكترونية فيما يتعلق بتصميم البرمجيات والتدريب وغيرها .

المطلب الثالث: المصارف المتخصصة

وتمثل المصارف التي تقدم خدماتها المصرفية إلى قطاعات اقتصادية محددة وبالرغم من اعتماد معظم المصارف المتخصصة لفلسفة الصيرفة الشاملة إلا أنها لا تزال تركز عملياتها المصرفية في مجالات اقتصادية محددة وتقسّم المصارف المتخصصة إلى:

- 1) **المصارف الصناعية:** وهي مؤسسات مالية تتولى بالدرجة الأساسية تقديم القروض والسلف والتسهيلات الائتمانية والمصرفية إلى القطاع الصناعي، وتهدف بشكل رئيسي إلى المساهمة الجادة والفاعلة في عمليات التنمية والتطور ضمن هذا القطاع وبما يساهم في بناء قاعدة صناعية متطورة وغالباً ما تقدم قروضها لآمداد طويلة ومتوسطة الأجل.²
- فبالنسبة لشراء أراضي المصنع وتجهيزات مباني قد يصل أجل القروض لمدة فيما بين 10-20 سنة وتقل هذه المدة إلى نحو 5 سنوات عند تمويل التجهيزات الآلية وتخفض إلى مدة لا تتجاوز سنة بالنسبة لتمويل شراء مستلزمات الإنتاج.³

¹د.فلاح حسن الحسيني وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص 33-35.

² نفسه ، ص44.

³ عقيل جاسم عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص ص 275-276.

(2) **المصارف الزراعية:** وتمثل مجموعة المؤسسات المالية والتي تتولى تقديم السلف والقروض والتسهيلات الائتمانية إلى المزارعين والفلاحين، وذلك لدعم أنشطتهم الزراعية في مجال شراء البذور والأسمدة وعمليات المكننة الزراعية وتمنح هذه المصارف قروضا لآماد قصيرة لتمويل رأس المال التشغيلي وهذه لا تتجاوز السنة الواحدة كما تمنح قروضا متوسطة وطويلة الأجل ويكون هدفها الأساسي هو السعي الجاد لإجراء عمليات تطوير وتنمية في القطاع الزراعي ودعمه على تقديم السلع والخدمات الزراعي.

(3) **المصارف العقارية:** تهتم هذه المصارف بتمويل أنشطة البناء والتشييد والمساهمة بتدعيم الهياكل والبنى للعقارات على مستوى القطاعات الاقتصادية المختلفة، وتقدم هذه المصارف قروضها وتسهيلاتها الائتمانية إلى المواطنين بهدف إنشاء الدور والمساكن والعمارات وغيرها وغالبا ما تقدم قروضها لآماد طويلة تتجاوز 10 سنوات.

(4) **شركات التأمين:** وهي مؤسسات مالية تمارس أنشطة وفعاليات مختلفة تتمثل بالدرجة الأساسية في التأمين ضد الحوادث المختلفة والتأمين على الحياة وتقدم خدمات اجتماعية متميزة من حيث مساهمتها في تغطية المخاطر المؤمن عليها أي التعويض عن الخسائر المتحققة، كما يعيد الحياة مجددا للوحدات الاقتصادية ولعوائل المتوفى الذي آمن على حياته، كما تساهم هذه المنشآت في ممارسة أنشطة استثمارية واقتصادية مختلفة. وبالتالي فإنها تحقق عوائد مجزية تضمن لها الاستمرار والمنافسة من جهة والمساهمة في تطوير عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة أخرى.¹

(5) **المصارف الإسلامية:** هي مجموعة من المصارف حديثة النشأة والتي تسعى إلى نبذ سعر الفائدة كأساس للتعامل بين المصرف وعملائه وإتباع قواعد الشريعة الإسلامية السمحاء في المعاملات المالية، وقد أنشأت عدة مصارف من هذا النوع ومنها: بنك أبو ظبي الإسلامي والبنك الإسلامي للتنمية بالمملكة العربية السعودية... الخ.

ويجوز للمصرف الإسلامي استيفاء عمولة معلومة تغطي تكاليف إدارة حسابات القروض وقيدها ويعتبر كل قرض يقدمه للعملاء قرضا حسنا بلا فوائد.²

ومع التطور الاقتصادي عملت البنوك على تطوير تقديم خدماتها إلى الزبائن، فبدأت بماكينات الصرف الآلي التي تسمح للعميل بسحب مبلغ من المال من رصيده لدى هذا البنك، ثم تطور الأمر وبدأت تلك الماكينات بتقديم كشف حساب العميل برصيده في البنك وإيداع ما يريد من النقود في حسابه عبر تلك الماكينات، وهكذا تطورت تلك البنوك إلى ما يسمى الآن بالبنوك الالكترونية.

¹ د.فلاح حسن الحسيني وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 44.

² عقيل جاسم عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 381.

المطلب الرابع: البنوك الإلكترونية

توصف البنوك الإلكترونية بأنها بنوك القرن الواحد والعشرين فهي كما أشار إليها بعض علماء الإدارة المصرفية من أمثال: SZMIGIN الأستاذ بجامعة برمنجهام البريطانية وزميله BOURNE المعالجة العصرية لاحتياجات ومتطلبات المجتمع اللانقدي.

ويستخدم غالبا مصطلح المجتمع اللانقدي للتعبير عن أنماط التعاملات المالية السائدة في دول أوروبا كالولايات المتحدة الأمريكية والذي لا يعتمد على حمل وتداول النقود، بل يستخدم خدمات البنوك الإلكترونية وهو ما أصبح يطلق عليه حاليا النقود الإلكترونية تميزا عن النقود الورقية التي تمثل نمط التعامل السائد.¹

كما يستخدم تعبير أو مصطلح البنوك الإلكترونية أو بنوك الانترنت كتعبير متطور وشامل المفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينيات كمفهوم الخدمات المصرفية المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد أو البنك المنزلي أو البنك على الخط أو الخدمات الذاتية. وجميع تلك المصطلحات تعني أن الزبون يتاح له كافة أعماله الخاصة بالبنك الذي يتعامل معه من أي مكان موجود به وذلك عن طريق خط يوفر له البنك وتتيح له إنجاز كافة معاملاته مع البنك من خلاله دون أن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر البنك لإنجاز تلك الأعمال.²

ويمكن توضيح الدور الذي تلعبه البنوك المعاصرة باستخدام النظم الإلكترونية عن طريق شبكة الانترنت فيما يلي:³

1. تقوم البنوك بإصدار النقود الإلكترونية وتدعيم وتنشيط استخدام وسائل الدفع الإلكترونية أيضا.
2. تقوم البنوك بتأسيس مواقع لها على شبكة الانترنت ويستطيع البائعون عن طريقها عرض منتجاتهم من كافة الأنواع والتشكيلات المختلفة ويقوم المشتريين بزيارة هذه المواقع وطلب المنتجات التي يرغبونها.
3. توفر البنوك خدمات عرض الفواتير الإلكترونية وتحصيلها حيث توزع هذه الفواتير على مواقع العملاء على شبكة الانترنت، الأمر الذي يساعد على سهولة مراقبتها وسدادها كما تقوم البنوك أيضا بتحصيل الأموال بطريقة إلكترونية وتسليم الحسابات لأصحاب الفواتير.

¹ د. طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2007، ص ص 161-162.

² د. منير محمد الجنيهي وآخرون، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2006، ص ص 9-10.

³ د. احمد محمد غنيم، إدارة البنوك: تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2007، ص ص 32-

4. تزود البنوك العملاء عن طريق استخدام شبكة الانترنت بكل المعلومات عن كل الخدمات البنكية وكذلك تزودهم بكل المعلومات المتبادلة عن البضائع والخدمات بين المنظمات، مما يؤدي إلى تسهيل وتيسير عمليات التبادل الإلكتروني بين هذه المنظمات وبعضها البعض.
5. تستخدم البنوك شبكة الانترنت كقناة بنكية إضافية لتقديم الخدمات المصرفية التقليدية مثل: خدمات تحويل الودائع وخدمات طلبات الحصول على بطاقات الائتمان... الخ.
6. تقوم أيضا بإدماج شبكة الانترنت مع الماكينات الصرف الآلي التابعة لها وذلك بما يمكن العملاء من المشاركة في جميع أعمال ومعاملات التجارة الإلكترونية على نطاق واسع.

إلا أن هذه البنوك تواجهها العديد من المشكلات والتي تحد من فعاليتها من خلال النقاط التالية:¹

1. تتعرض البنوك الإلكترونية لعمليات الاحتيال والنصب حيث يقتحم قرصنة الكمبيوتر مواقع هذه البنوك ويستخدمون كروت الائتمان بطريقة سيئة.
2. كما يتمكن المتلصصون على مواقع البنوك الإلكترونية على شبكة الانترنت من كشف تفاصيل الخدمات المصرفية التي تقدمها والتعرف على أسرار العملاء والحسابات الخاصة لهم وفي ذلك ما يحد من فعالية هذه البنوك ويسبب إلى هؤلاء العملاء.
3. تتعرض البنوك الإلكترونية للكثير من المشكلات الخاصة بأخطاء البرمجة حيث يؤدي ذلك إلى عدم ثقة العملاء في هذه البنوك مما يفقدها مصداقيتها.
4. ارتفاع تكاليف جذب عملاء جدد للتعامل مع البنوك الإلكترونية حيث اضطرت هذه البنوك - في ظل تزايد النفقات وانخفاض الإيرادات- إلى التراجع عن تقديم خدماتها مجاناً واتجهت نحو تقديمها بمقابل.
5. عدم وجود التشريعات الدولية التي تحكم عملية تقديم الخدمات المصرفية عبر الحدود.
6. كما تعتبر المنافسة من أهم المشكلات التي تواجهها البنوك الإلكترونية حيث ظهر الكثير من المنافسين الجدد لهذه البنوك، ومن أمثلتهم:
✓ يمكن للعملاء الحصول على الخدمات المصرفية بسهولة ويسر وبدون أية مشقة وذلك عن طريق استخدام جهاز التليفون الرقمي الخاص بهم وقد عرض ذلك ببنوك التليفون.
✓ قيام بعض المنظمات بدمج الخدمات المصرفية مع غيرها من الخدمات المالية وتقديمها للعملاء بطريقة إلكترونية عن طريق استخدام ماكينات الصرف الآلي.

¹ د. أحمد محمد غنيم، مرجع سبق ذكره، ص 36-37.

المبحث الثالث: تمويل البنوك

إن البنوك كغيرها من المؤسسات الاقتصادية، ورغم اختلافها من حيث طبيعة نشاطها إلا أن لها نفس مصادر التمويل.

المطلب الأول: استخدامات البنك

باعتبار الخصوم هي مجموعة أو جملة موارد البنك فان الأصول تعتبر الأوجه المختلفة لاستخدامات هذه الموارد أو الخصوم والمتمثلة في:¹

المجموعة الأولى: عمليات الخزينة وعمليات ما بين البنوك

هي الأصول النقدية التي يمكن وصفها بأنها مجموعة الأصول ذات السيولة التامة لمواجهة طلبات السحب الجارية لعملائه، وعادة تظهر أصول هذه المجموعة تحت بندين:
الأول: النقدية بخزينة البنك وتشمل على النقود من ورقية ومعدنية وعلى ما يكون في حيازته من عملات أجنبية.

الثاني: شمل أرصدة البنك التجاري لدى البنك المركزي وقد تزيد عما يتعين أن يحتفظ به البنك لدى البنك المركزي كاحتياطي نقدي قانوني، ومن المعلوم أن ما تحتفظ به البنوك من أصول نقدية في هذه المجموعة، إما أنها لا تحقق دخلا منها أو تحقق دخلا ضئيلا وعليه تجتهد هذه البنوك في توظيف ما يزيد منها عن المطالب الجارية للسيولة النقدية والفعالية.

المجموعة الثانية: عمليات مع الزبائن

وتشمل على غالبية البنك التي يوظف فيها القسم الأكبر من موارده، والتي تبرز الطبيعة المميزة للنشاط التمويلي للبنوك، وتشمل هذه المجموعة على أصول متعددة تندرج في سيولتها متناسبة عكسيا مع معدل العائد أو الربحية التي تحققها.

المجموعة الثالثة: عمليات السندات و حسابات التمويل

تستعمل هذه المجموعة على الأصول التي يضع فيها البنك جانبا من موارده النقدية بغرض تحقيق هدف الربحية في المحل الأول وبالتالي تحيل عامل السيولة.
الاعتبار الثاني مما دفع بالبنوك التجارية إلى الابتعاد عن تمويل الاستثمارات الصناعية طويلة الأجل، ومع تطور الأسواق النقدية وبإمكان الإقراض منها عند الحاجة وازدياد حجم الودائع واتسام جانبها بالاستقرار ومع تطور نظام البنوك المركزية وقيامها بدور الملجأ الأخير للإقراض كمسؤولية أساسية تقع

¹ عقيل جاسم عبد الله، النقود والبنوك (المنهج النقدي والمصرفي)، دار المجدلاني، الأردن، 1999، ص 251.

على عاتقها أخذت البنوك التجارية في التحرر من هذا المبدأ بزيادة مساهمتها واستثمارات طويلة الأجل بصورة مباشرة وغير مباشرة في تمويل رؤوس أموال مشروعات إنتاجية.

المطلب الثاني: موارد البنك

يستمد البنك كغيره من منشآت الأعمال مصادر أمواله من مطلوباته ورأس المال وتتمثل هذه المصادر في مصادر داخلية ومصادر (موارد) خارجية.

المصادر الداخلية: تتمثل في:¹

1- رأس المال المدفوع: وتمثل النواة الأولى لموارد البنك الذي يبدأ به نشاطه بتكوين ما يلزمه من أموال ثابتة ومستلزمات هذا النشاط وما يتطلبه من الإنفاق على تسيير أعماله، ويمثل رأس المال المدفوع نسبة ضئيلة من أموال البنك وهذا للأسباب التالية:

- البنك لا يتعامل بشكل رئيسي بأمواله الخاصة وإنما بأموال المودعين لذا فهو لا يحتاج إلى الأموال الخاصة بنفس الدرجة التي يحتاجها المشروع التجاري أو الصناعي.
- صغر حجم رأس المال يمكن البنك من توزيع عائد عجز على رأس المال.

2- الأرباح المحتجزة: تحتجز الأرباح بصفة عامة في المشروعات لأسباب مختلفة وهي تمثل جزءا من حقوق المساهمين، ويرى البعض فيها وسيلة للحصول على الأموال الأمانة للاستثمار داخليا ويمكن تقسيم الأشكال التي تتخذها الأرباح المحجوزة إلى الاحتياطات، المخصصات والأرباح غير المعدة للتوزيع.

3- الاحتياطات: تقتطع الاحتياطات من الأرباح لمقابلة طارئ محدد تحديدا نهائيا وقت تكوين الاحتياطي وبصفة عامة يكون البنك أي احتياطي عن طريق اقتطاع مبلغ من أرباحه السنوية وهو بذلك ملك للمساهمين.

- **الاحتياط الاختياري:** وهو احتياطي يكونه البنك من تلقاء نفسه من غير أن يفرض عليه القانون وهو يكونه لنفسه تحقيقا لغرضين:

-تدعيم المركز المالي للبنك في مواجهة المتعاملين والجمهور.

-ملاقة كل خسارة في قيمة أصول البنك التي تزيد عن قيمة الاحتياطي القانوني.

• **الاحتياطي القانوني (احتياطي رأس المال):** وهو احتياطي يطلبه القانون وينص على أن يكون نسبة معينة من رأس المال، يقدر في الجزائر ب 20 من رأس المال، فعندما يستقر البنك في أعماله ويبدأ في الحصول على الأرباح فإن القانون ينص على أن البنك يجب أن يقتطع نسبة معينة من الأرباح الصافية قبل التوزيع.

¹ زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص 53-55.

● **المخصصات:** تكون المخصصات في العادة قيمة الأصول لتجعلها ممثلة للقيمة الحقيقية لها في تاريخ إعداد الميزانية طبقاً لأسس التقييم المتعارف عليها لكل نوع من أنواع الأصول، وتحمل الأرباح عادة بقيمة هذه المخصصات.

● **الأرباح غير الموزعة (الأرباح المدورة):** أن الاحتياطات والمخصصات تكون غير معدة للتوزيع على المساهمين كأرباح، إلا أن المبالغ التي تبقى بعد اقتطاع الاحتياطات والمخصصات تكون قابلة للتوزيع على شكل أرباح أسهم، وقد توزع الإدارة جزءاً منها على شكل أرباح غير موزعة مدورة إلا أنها تكون قابلة للتوزيع ويوزعها البنك متى شاء.

1) **المصادر الخارجية:** تتمثل في التزامات البنك للغير¹

أ. **الودائع:** وتمثل مبالغ نقدية مقيدة في دفاتر البنوك مستحقة للمودعين بالعملة المحلية أو بالعملة الأجنبية وهناك نوعان من الودائع الجارية وغير الجارية.

● **الودائع الجارية:** ويرجع وصفها بالودائع أو الحسابات الجارية إلى ارتفاع معدل السحب منها بالإضافة إليها بالمقارنة بغيرها من الودائع خلال فترة زمنية معينة، ومن المعروف أن هذه الودائع تخضع للسحب منها عند الطلب ولذا تسمى بالودائع تحت الطلب ويستخدم الشيك كأداة للسحب من هذه الودائع.

● **الودائع غير الجارية:** بالمقارنة مع الودائع أو الحسابات الجارية تتميز بانخفاض بسبب القيود التي تنظم هذه الحركة أو للظروف الاقتصادية التي تحكم سلوك مودعيها أو الأمرين معاً، ومن المعروف أن هذه الودائع لا تتداول بواسطة الشيكات ولكن بطريقة الخصم بالإضافة إلى أرقامها المقيدة في دفاتر البنك وتضم هذه المجموعة من الودائع عدة أشكال هي: الودائع لأجل أو الودائع بإخطار، وودائع التوفير، والودائع المجمدة، ونلقي الضوء على كل من هذه الأشكال الأربعة:

1- الودائع لأجل: وتودع لدى البنك على أن لا يسحب منها إلا بعد انقضاء مدة معينة يتفق

عليها صاحب الوديعة مع البنك، وبناءاً عليه لا يمثل هذا الشكل من الودائع التزاماً حالاً على البنك في أية لحظة حيث يكون على علم مسبق بالتاريخ الذي يمكن أن تطلب فيه ومن ثم يكفي أن يحتفظ البنك مقابلها بنسبة من الاحتياطي النقدي اقل من تلك النسبة التي يتعين الاحتفاظ بها مقابل الودائع الجارية.

2- الودائع بإخطار: وتشارك مع الودائع الآجلة في وجود قيد معين على السحب منها ولكنه قيد أحق

نسبياً، وتتمثل في ضرورة إخطار البنك قبل السحب بمدة معينة، الأمر الذي يجعل قابليتها للسحب منها أعلى نسبياً واضطرار البنك لتجنب قدر أكبر من السيولة المقابلة للسحب عليها.

3- وودائع التوفير: فهي تمثل مدخرات يودعها أصحابها لحين الحاجة إليها بدلاً من تركها عاطلة في خزائنهم الخاصة وتقويت فرصة الحصول على عائد مقابلها دون التضحية باعتبار السيولة يمكن السحب منها في أي وقت ممكن.

¹ د. صبحي تادريس قريصة، مرجع سبق ذكره، ص 130.

4-الودائع المجمدة: وتمثل مبالغ يودعها العملاء كغطاء لعمليات بنكية تقوم بها لحسابهم فمنها ما يمثل تأميمات الاعتمادات المستنديه وتأمينات خطابات الضمان كما تشمل الأرصدة الدائنة التي تجمد لصالح البنك.

ب. المستحق للبنوك والمراسلين: ويمثل احد مصادر التمويل الهامة التي تعتمد عليها البنوك في تسيير عملياتها وبطبيعة الحال يمثل هذا المورد التزامات على البنك، ويمكن تقسيم هذه الالتزامات من حيث آجال الاستحقاق إلى حسابات جارية لأجل وبإخطار، وتنشأ الحسابات الجارية لمقابلة المدفوعات المتبادلة بين عملاء البنوك في إطار العلاقات العادية اليومية، وحسابات آجلة وبإخطار قروض حصل عليها البنك من بعض البنوك المقابلة لبعض نواحي التوطن المتاحة له.

المطلب الثالث: التقنيات والوسائل الحديثة في البنوك

بدأت البنوك في العالم تقوم بدورها الطبيعي كوسيط بين طرفي المبادلة لأداء الدور، حيث قامت بخلق عدة وسائل وتقنيات تلبى كل منها حاجة معينة تظهر أثناء ممارسة عمليات المبادلة ولم تتوقف عمليات خلق هذه الوسائل، فعالم البنوك يطالعنا بجديد من هذه التقنيات.

أ) التقنيات الحديثة على مستوى المدفوعات الداخلية:

- أمر الدفع: هو إصدار تعليمات موجهة من أحد البنوك إلى أحد فروع أو مراسليه بإخطار ودفع أو وضع تحت تصرف متخصص معين (المستفيد)، مبلغ محدد من العملة الأجنبية أو المحلية، وذلك بناء على تعليمات من شخص معين (معطي الأمر) وقد يكون هو المستفيد نفسه أو شخص آخر. وأمر الدفع إما أن يكون بالبريد الجوي أو برقيا أو بالتلكس (حيث يجب أنه يعطي شفرة سرية لتحل محل التوقيعات) أو يكون بوسائل الإلكترونية.

- الشيكات الخارجية المصرفية: وهي مستندات يسحبها البنك على أحد مراسليه أو فروع في دولة معينة بغرض دفع مبلغ محدد إلى شخص محدد أو لأمره (المستفيد) وذلك بناء على طلبه أو طلب شخص آخر يسمى مشتري الشيك.

- خطاب الاعتماد: هو مستند يقوم بإصدار أحد البنوك بمبلغ محدد بإحدى العملات الحرة المقبولة الدفع عالميا لأمره شخص معين (حامل خطاب الاعتماد)، وهذا المستفيد يكون مسحوبا على فروع البنك المصدر أو لأحد مراسليه في عدد من الدول المتخلفة، وبموجب هذا الخطاب يتمكن المستفيد من صرف المبالغ على دفعات حسب الطلب، وبحيث لا يتعدى قيمة خطاب الاعتماد الكلية، وفي خلال مدة الصلاحية (سنة) بموجب شيكات على البنك المصدر لخطاب الاعتماد أو البنك المودع لديه، عطاؤه ولأمر البنوك التي تقوم بالصرف، ويتضمن خطاب الاعتماد البيانات التالية :

رقم الخطاب، تاريخ الخطاب، تاريخ الصلاحية، مبلغه، العملة الصادر بها، اسم المستفيد، اسم البنك أو البنوك المصرح لها بصرف قيمته.

- الشيك السياحي: هو مستند يبيعه البنك التجاري لعملائه، وليس من الضروري أن يكون البنك هو المصدر للشيك، حيث تقوم البنوك الكبرى في بلاد العملات الحرة الهامة مثل الدولار، الإسترليني، المارك الألماني، الفرنك السويسري، الليرة الإيطالية، بإصدار هذه الشيكات، وتقوم باقي البنوك التجارية في العالم بمهمة تسويقها كما أن هناك بعض الشركات السياحية الكبرى مثل: شركة الأمريكان اكسبريس وشركة توماس كوك تقوم بإصدار شيكات سياحية.

- اليوروشيك: هو أحد الأنظمة التي تقدمها البنوك الأوروبية وبعد من الأنظمة التي مهدت للعمل المصرفي الإلكتروني أو الذي يعتمد على الحاسبات الآلية ويصدر بعض العملات (عملات الدول الأوروبية).

ويصلح للصرف بها أو أيا منها ويصدر هذا الشيك في شكل نموذج له مواصفات محددة تبلغ مقدما من البنوك المصدرة إلى البنوك التي تقوم بالصرف. ويقدم الشيك للصرف بصحبة كارت ضمان له صلاحية محددة ويخضع هذا الشيك لنظامين :

✓ نظام عام للصرف.

✓ نظام خاص للصرف.

ب) التسديد عن بعد على مستوى المدفوعات الخارجية:

✓ يتم التسديد باستعمال البنك عن بعد وذلك بواسطة خطوط الشبكة الهاتفية أو أجهزة الكمبيوتر البنك بالهاتف وتنقسم الخدمات إلى ثلاثة مجموعات :

- خدمات بالخادم الصوتي التحويري: يقوم الزبون فيه بالمكالمة (التسجيلات الصوتية)، ثم يتم اختيار الخدمة التي تحتاجها كمعرفة رصيده البنكي أو إنجاز بعض العمليات باستعمال ملابس هاتفية.

- خدمات بالمكالمات الداخلية: يقوم الزبون بمكالمة البنك حيث يقوم مختصين باستقبال المكالمة ويستجيبوا في الحين إلى رغباته بإنجاز بعض العمليات.

- خدمات بالمكالمات الخارجية: يهتف البنك للزبون لكي يعرض عليه خدمة تعديل حضر أو أخذ موعد مع الوكالة.

✓ استعمال شبكة الانترنت: حيث تطور هذه الشبكات العالمية الجديدة وانخفاض تكلفة الاتصال إلى استعمالها من طرف البنوك لجلب الخدمات ودفع المستحقات ومن بين الخدمات المعروضة:

- الدفع المضمون على الانترنت: حتمية إيجاد حل لمشكلة ضمان الصفقات للتجارة الإلكترونية على الانترنت أعطت الفرصة إلى تكاثر محاولات وظهور وسطاء غير بنكيين، مما أدى إلى خطوات عملاقة أنجزت مؤخرا في ميدان التخليص المضمون بواسطة البطاقات البنكية الموحدة وصفقات الدفع الإلكتروني

على شبكات الانترنت، وهذه العمليات محمية ببرغوته إلكترونية منجزة من طرف مجموع البطاقات البنكية ومرخص لها من طرف المصلحة المركزية.

- بطاقات الدفع: هذه البطاقة جد مهمة وفعالة في عصر اقتصاد السوق، ومن هذا الأساس فبواسطة بطاقة الدفع نستطيع شراء منتجات مباشرة على مستوى المؤسسات التجارية، وكذا تمكننا من سحب الأموال من مختلف الوكالات التابعة للبنك عبر الوطن، وكذلك سحب الأموال من الموزعين الآليين في كل وقت كان.

وبهذه الطريقة نستطيع أن نقول بأن استعمال بطاقة الدفع تساهم في زيادة مبيعات المؤسسة التجارية وبالتالي المساهمة في تطور هذه المؤسسات كما أنها تسهل في زيادة المبادلات التجارية بطريقة سريعة جدا، وهي الصفقة المفروضة (السرعة في تنفيذ الأعمال اللازمة) في المعاملات التجارية.

- البطاقات المغناطيسية: تعرف حاليا نموا هاما لمستعملها عموما دخل مرتفع ويعود تراجع انتشار البطاقات أساسا إلى تراجع التجار لأن عملية السحب في أجهزة السحب الأوتوماتيكي ضرورية.

- البطاقات ذات الذاكرة: أظهرت الدراسات التي أجريت أن حجم الزبائن الموجودة والمستعمل للبطاقات ذات الذاكرة هم نساء أقل من 35 سنة وذوات مستوى دراسي ثانوي وبالخصوص أيضا إيطارات وموظفين. والمشاكل الموجودة مرتبطة بالوقوف في وجه التطور التكنولوجي، ونقص الثقة الناجمة عنه، والمشكل الآخر هو ترسيم الصفقات التجارية والذي أصبح عائقا أمام التهرب الضريبي (ويقدر وجودها على 30% من الصفقات) كما أن تأمين التكلفة المرتفعة قليلا يساعدان على عدم انتشارها وتطورها.

- المينيئال Minitel: تعتبر الفئة الشابة أكبر الطبقات انجذابا واستهواء للمينيئال، حيث يمثل هذا الأخير استهلاكا تفاخريا، ونعيش عودة تقنيات التجارة كتلك التي كانت في العصور الوسطى، أين كانت تتم عملية تسليم البضاعة على مستوى الإقامة، ويتم على إثرها التخليص في الحال، والمشكل الوحيد والأساسي يتمثل في مردودها من حيث الدخل بالنسبة للمراكز المكلفة بالتوزيع. مثال النظام الوطني للدفع الإلكتروني la Satim.¹

عرفت التدفقات بفضل القروض تمويلا ضخما من طرف البنك المركزي في الفترة الممتدة بين 1990-1991، مما أدى إلى توضيح مشكلة الوساطة داخل الاقتصاد الجزائري، وكذلك معرفة مدى أهمية دوران النقود المتصلة مباشرة مع الكتلة النقدية، وكل هذا يوصلنا إلى أن توسيع أعمال البنوك والاهتمام بها يدفع بوسائل الدفع إلى التطور والتحديث، هذا ما يسمى بسياسة تعبئة الادخار الطويل الأجل متصلة بسوقين للموارد، سوق واسع موارده ممثلة في أوراق الدفع، وسوق مصغر موارده ممثلة في المنتجات المالية. وبهذا قامت البنوك بإحداث وخلق إستراتيجية جديدة لتشجيع وسائل الدفع، هذه الإستراتيجية تتمثل في القيام بتجهيز نفسها بوسائل تضعها في متناول الزبائن وهي Satim.

¹ Le satim pour un système national de paiement électronique ,Devue BADR ENFO N°16 ,Qautrième trimestre, P P22-24

مهام وموضع Satim:¹ هو وسيلة يستطيع أو يمكن للبنك المساهم من خلالها جمع الشروط الحتمية والتنظيمية في مجال اقتصادي بنكي واسع بهدف تطوير النظام الوطني للدفع الإلكتروني في Satim، الذي يضم جميع الأطراف والنشاطات التي يسعى إلى تحقيقها، ولقد نجحت البلدان التي استعملت وسيلة مشابهة ل Satim التي هدفها تبني وتطوير وسائل الدفع. كما أن البنوك لا تستطيع تسيير جهازها إلا بعد وضع شبكة تسمح بالربط الأوتوماتيكي لجميع نقاط المستعملين لمعطياتها على مجموعة شبكات البنك، ولا تكون لهم مصداقية إزاء زبونه لأن هذا الأخير يستطيع القيام بعملياته في نقاط شبكة البنك، مما يسمح بفاعلية الاستثمار التي لا تظهر في التبادل بين البنوك على مستوى معين من تكنولوجيا مجموع المؤسسات البنكية بما في ذلك البنك المركزي "عملية المقاصة".

وفي هذا الإطار، وضع تحت تصرفات البنك شبكة جديدة، ونفس الانطلاقة تطبق على التحويل والدفع البنكي، وكذلك قد وضعت مجموعة من البطاقات البنكية، ما يقارب 10000 بطاقة بنكية مخصصة لحساب القرض الشعبي الجزائري (CPA) ويأمل هذا النظام بتوسيع استعمال هذه الوسيلة في جميع البنوك، ويهدف من خلال هذه الوسائل إلى سرعة دفع العمليات البنكية.

كما يسمح Satim بتحديث النظام البنكي بكل معايير ومقاييسه في مجال الإعلام الآلي وتكوين إدارة محفظة الأوراق المالية.

- بطاقات الائتمان Carte de crédit:² إن التطور المعاملات المالية أوجد أنواع جديدة للائتمان تصدره البنوك أو شركات التأمين ضمن شروط معينة بعد أخذ الاستعلامات التامة عن الزبون الذي يطلبها، ولقاء رسم اشتراك سنوي، إن حامل البطاقة يكفيه أن يقدم بطاقته هذه ثم يوقع على نماذج معينة تعدها المحلات أو الفنادق أو الشركات التي تعتمد تلك البطاقة، ثم تضغط تلك البطاقة على النماذج لتظهر الأرقام والاسم بشكل واضح على النموذج بواسطة مكبس يدوي بسيط.

النموذج المذكور متكون من ثلاث أو أربع نسخ، يرسلها الفندق أو المطعم إلى الشركة التي أصدرت بطاقة الائتمان أو لوكيل الشركة في مدينته... الخ. في نهاية كل شهر أو كلما تجمع لديه كمية مناسبة من الفواتير. والشركات التي تصدر بطاقة الائتمان لهم أنظمة وشروط عامة وهب بالعادة تستوفي عمولة بسيطة من كل من يوافق على اعتماد بطاقتها، في حين من المفروض أن تدفع الشركة عمولة لقاء ذلك ولكن التجربة أثبتت أن بطاقة الائتمان هي وسيلة نفسية ناجحة جدا لترويج المبيعات وزيادة نشاط المؤسسة التي قبلها. مقابل تلك العمولة فإن الشركة تتعهد بتسديد الفواتير الواردة لها في الشهر الثاني، من استلامها، سواء قبضت القيمة من المشتري أم لا... وتقوم هي بالمتابعة والملاحقة لقبض قيمة تلك الفواتير من المشتريين بواسطة وكلائها في بلادهم، أما حامل البطاقة فإن قبل استلام البطاقة يتوجب عليه

¹ NADINE TOUNAIS, **le marketing bancaire face aux nouvelles technologie**, Masson, paris, Barcelone, Mixeco, 1983, P P 30-31.

² جعفر الجزار، **العمليات البنكية-مبسطة ومفصلة-**، دار النفائس للنشر، 1998، ص ص 98-101.

أن يقدم شهادة من البنك الذي يتعامل معه تثبت أنه يستحق مثل هذه البطاقة. إذن مع هذه الوسيلة تعطينا نوعاً من الأمان والسرعة في التنفيذ وريح الوقت.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما سبق نستنتج أن البنوك تلعب دورا هاما في الحياة من خلال ما توفره من أساليب وأدوات لتبسيط وتنشيط المعاملات وتوسيع حجمها، بحيث تساهم في تنمية الاقتصاد بشكل كبير من خلال وظائفها التمويلية ودورها في تفعيل حركة رؤوس الأموال وبالتالي فهي تعد وسيط مالي وضروري في تحريك ودفع عجلة التنمية وتوسيع مجالات الاستثمار والتمويل بحيث لا يمكن للمجتمعات التخلي عنها، وعلى هذا الأساس تسعى إلى محاولة تطبيق أحدث الوسائل لمواكبة التطورات الحاصلة وتكون بذلك قادرة على المنافسة.

تمهيد

قد شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبوقه في كافة مناحي الحياة، أبرز هذه التطورات والتي ميزت وقتنا الحالي هي الدينامكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات أو بما أصبح يعرف ب(تكنولوجيا المعلومات)، والاعتماد المتزايد والمكثف نحو استعمالها وتوظيفها بقوة في معظم الأنشطة البشرية والتي من المتوقع أن تفرض سيطرتها لعقود لاحقة.

ومع ظهور الانترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات وأساليب الاتصال TIC، وتحويل وظائف التسويق والمحاسبة والعمليات المختلفة إلى أعمال إلكترونية، ومع زيادة التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات أصبح من الضروري تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية، وأصبحت العلاقات بين الحكومة ومنظمات الأعمال والنقابات والعاملين والزبائن تتم عن طريق الشبكات الداخلية والخارجية والانترنت.

وقد أدى التطور المعرفي والتفجير العلمي الهائل والتقدم التقني في النصف الثاني من هذا القرن إلى التزايد المستمر في كمية البيانات والمعلومات التي تعامل معها الإنسان في شتى مجالات الحياة، الأمر الذي دفعه إلى البحث عن وسيلة لتخزين هذه المعلومات والبيانات واسترجاعها واستثمارها بالشكل الأمثل وهكذا بدأت بعض المجتمعات المتقدمة تتحول إلى ما يمكن أن نطلق عليه (المجتمعات المعلوماتية)، وهي مرحلة تعتبر امتداداً للمرحلة الصناعية، يعتمد فيها اقتصاد المجتمعات بصورة أساسية على (الصناعات المعلوماتية) وليس على الصناعات التقليدية.

وإذا كانت المجتمعات المتقدمة حتى الآن هي الأعظم ثروة والأقوى اقتصاداً، فإن القرن القادم سيشهد تحولاً يكون فيه الغنى والثروة للدول المتقدمة معلوماتياً.

ومنه ومما سبق سنحاول من خلال فصلنا هذا دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتطرق لكل ما يتعلق بها من خلال ثلاثة مباحث رئيسية:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا والمعلومات والاتصال.

المبحث الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا والمعلومات والاتصال

قبل التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سنحاول وبإيجاز التعرف على هذه المصطلحات كل على حدى رغم ارتباطها ببعضها، أي محاولة معرفة ماهية: التكنولوجيا، المعلومات، الاتصال، وذلك من خلال ثلاث مطالب:

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا

من الخطأ أن نربط بين مصطلح التكنولوجيا والاختراعات الحديثة، وذلك باعتبار أن المنظور التاريخي يقول أنها لن تكون آخر المخترعات في سلسلة تطور مراحل المجتمع الإنساني، فقد ارتبط معناها ومضمونها بطبيعة المرحلة التاريخية ومستوى تطور الحياة الاجتماعية، إلا أنه يجب أن يأخذ في الاعتبار بأن نوعية الوسائل التي يعتمد عليها لسد هذا العجز تتغير في طبيعتها، وفي مداها تبعاً لظروف كل عنصر، والبعد الاجتماعي له دور كبير في تحديد مستوى التكنولوجيا المطلوبة والمتوافقة مع مستوى العصر لتتماشى مع قدرات الإنسان والوفاء باحتياجاته.

أولاً: مفهوم التكنولوجيا: تعد التكنولوجيا من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمرادفة للتقنية، في حين يرى آخرون اختلافاً واضحاً بينهما والصحيح هو وجود الاختلاف بينهما، لأن الجزء الأساسي من التكنولوجيا هو في عقل الأفراد المبدعين والتقنية هي النتيجة لإبداع هؤلاء الأفراد وتكون متاحة لاستخدام من قبل الجميع وفيما يلي نورد بعض التعاريف حول مصطلح التكنولوجيا:

- **تعريف 1:** "تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويرها لخدمة الإنسان ورفاهيته".¹
- **تعريف 2:** "الجهد المنظم الرامي إلى استخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات الإدارية أساليب جديدة يفترض أنها أجدر للمجتمع".²
- **تعريف 3:** "تعرف كذلك بأنها: "مجموعة من المعارف والخيارات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية التنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمله أو وظيفة في مجال حياته اليومية، لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء كانت على مستوى الفرد أو الجماعة".³ وهي بهذا المعنى، طريقة عمل الأشياء أو هي التطبيق العملي للمعرفة في ميدان العمل.

¹ د.حسين اللقاني، د.علي الجمال، معجم المصطلحات التربوية المعرفة في المناهج وطرق التدريس، ط1، القاهرة، مصر، 1996، ص10.

² جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع "منذ البداية حتى الآن"، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999، ص28.

³ عبد الله إسماعيل الصوتي، التكنولوجيا الحديثة ومراكز المعلومات، المكتبة المدرسية، دار السيرة، عمان، 2005، ص84.

من خلال ما سبق نلاحظ أن جل التعريفات تركز على أن التكنولوجيا هي المعرفة العلمية المنظمة بالإضافة إلى ربط التكنولوجيا مباشرة، بالعمل الصناعي المادة والإنتاج السلعي وهذا خدمة للإنسان إذ تمدّه بالسلع والخدمات.

ثانياً: أنواع التكنولوجيا: تصنف التكنولوجيا على أساس عدة معايير وأوجه نوجزها فيما يلي:¹

(أ) على أساس درجة التحكم: ووفقاً لهذا المعيار نميز بين:

- التكنولوجيا الأساسية: وهي تكنولوجيا شائعة تقريبا وتمتلكها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن درجة التحكم فيها كبيرة جداً.

- تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية، وهي تكنولوجيا تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.

(ب) على أساس موضوعها: وتنقسم إلى:

- تكنولوجيا المنتج: وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكون له، وتهتم بنقل الأفكار إلى منتجات وخدمات جديدة خلال تقديم معارف وطرق جديدة لأداء العمل والإنتاج والتي تتطلب التنسيق والتعاون بين مختلف عمليات المنظمة لتلبية رغبات واحتياجات الزبائن وتتطلب عملية البحث عن تقنيات جديدة للمنتج وإلى التعاون بين أقسام التسويق.

- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع وعمليات التركيب والمراقبة.

- تكنولوجيا التسيير: وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم والتسيير ومن أمثلتها: البرامج والتطبيقات التسييرية.

- تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب.

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها، وتزايد أهميتها باستمرار نظراً للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير الذي يعتمد على جمع ومعالجة وبيث المعلومات، وجدير بالذكر أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تركز على التقنيات المتعلقة باكتساب ونقل المعلومات بهدف حصول المؤسسة على أفضل القرارات اللازمة بتقديم المنتجات والخدمات الجديدة وتشمل عملية التجميع ومعالجة وتوزيع المعلومات المناسبة، وتعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

¹ غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المناهج، عمان، 2007، ص36.

- بمثابة القلب النابض في مختلف المؤسسات إذ تساهم في انسيابية القرارات المناسبة وتوجه وتنفيذ مختلف عملياتها وهي مصدر حيوي لمنتجاتها وبقائها وتميزها التنافسي.

(ج) على أساس مرحلة استخدامها: وهنا يمكن التمييز بين:

- تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: ودرجة التحكم فيها ذات مستوى عالي من الكفاءة والخبرة، ويفضلها تكون المؤسسة مستقلة على المحيط الخارجي.

- تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: عدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو أخرى يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي من موردين أو مقدمي تراخيص استغلالها.

(د) على أساس كثافة رأس المال: حيث نجد:

- التكنولوجيا المكثفة للعمل: وهي التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس المال الوحدة من الإنتاج فيما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة.

- التكنولوجيا المكثفة لرأس المال: وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عمل وهي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.

- التكنولوجيا المحايدة: وهي تكنولوجيا التي يتغير فيها معامل رأس المال والعمل بنسبة واحدة لذلك فإنها تبقى على العامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة.

(هـ) على أساس درجة التعقيد: ونميز:

- التكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية التي تحقق من استقلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة.

- التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في الدول النامية، استيعابها إلا أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الاستثمار، والصعوبات التي تصادف الدول النامية في الحصول على براءتها مع المعرفة الفنية.

المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول المعلومات

لقد أصبحت المعلومات أحد عناصر العملية الإنتاجية التي لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسات الاقتصادية ولكي تحقق الأهداف المتوخاة منها يجب أن تتوفر على بعض الخصائص والمميزات.

أولاً: مفهوم المعلومات وخصائصها: تعرف المعلومة لغويا على أنها العلاقة التي تجمع بين المعنى والمعنى الآخر. فالمعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد الذي يستقبلها، والتي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع، أو القرارات التي يتم اتخاذها.¹

¹ إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب الحديث، الإسكندرية، 1989، ص97.

كما تعرف على أنها عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها وبالتالي فالمعلومة لها معنى، وتؤثر في ردود أفعال وسلوك من يستقبلها. للمعلومة مظهر قياسي وتتميز بخاصية الانقطاع مثل الشدة الكهربائية، وآخر تقني وتتميز بخاصية الانقطاع مثل الأرقام والحروف وتتمثل عملية الرقمنة في تحويل المعلومة القياسية إلى معلومة رقمية.¹

بناء على ما سبق يمكن تعريف المعلومات بأنها كل البيانات والحقائق والأفكار الموجودة والمسجلة في شكل من أشكال الموارد التي يمكن الاستفادة منها في صورة مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو غيرها تستخدم في المؤسسة كأحد العناصر الإنتاجية الهامة وتلعب ثلاث أدوار أساسية فهي مصدر للمعرفة ووسيلة اتصال وسند لاتخاذ القرارات.

حتى يمكن للمعلومات أن تؤدي إلى زيادة معرفة مستخدميها بالأسلوب والوقت الملائمين لابد من أن تتوفر فيها بعض الخصائص التي يمكن اختصارها فيما يلي:²

- **الملائمة:** بمعنى أن تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله ويمكن الحكم على مدى ملائمة أو عدم ملائمة المعلومات بكيفية تأثير المعلومات على سلوك مستخدميها، فالمعلومات الملائمة هي التي ستؤثر على سلوك متخذي القرار وتجعله يعطي قرار يختلف عن ذلك القرار الذي يمكن اتخاذه في حالة غياب هذه المعلومات.

- **الوقتية:** بمعنى تقديم هذه المعلومات في الوقت المناسب بحيث تكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة وبطبيعة الحال لن تكون المعلومات المقدمة لمتخذي القرارات متأخرة جدا عن موعدها، أي قيمة وتأثير على سلوكه مهما كانت درجة أهميته، وحيويتها لهذا القرار.

- **السهولة والوضوح:** بمعنى أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدمها فلا يجب أن تتضمن المعلومات أي ألفاظ أو رموز أو مصطلحات أو تعبيرات رياضية ومعادلات غير معروفة لا يستطيع مستخدم هذه المعلومات أن يفهمها فالمعلومات الغامضة غير مفهومة لن تكون لها أي قيمة حتى ولو كانت ملائمة، وتم تقديمها في الوقت المناسب لمتخذي القرار.

- **الصحة والدقة:** يقصد بالمعلومات الصحيحة أن تكون معلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه ودقيقة بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء الإنتاج وتجميع التقرير عن هذه المعلومات.

- **الشمولية:** بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدمها، أو جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها القرار، كما يجب أن تكون هذه المعلومات في

¹ صونيا البكري، إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 97.
² محمد الفيومي، أحمد حسين، تصميم وتشغيل نظام المعلومات، كلية التجارة، الإسكندرية، ص 14-16.

- شكلها النهائي بمعنى أن لا يضطر مستخدمها إلى إجراء بعض عمليات تشغيل إضافية حتى يحصل على المعلومات المطلوبة.

- **القبول:** بمعنى أن تقدم المعلومات في الصورة والوسيلة التي يقبلها مستخدم هذه المعلومات في شكل تقرير مكتوب بلغة سهلة وواضحة ومفهومة أو في شكل جداول أو إحصائيات أو رسومات بيانية وما إلى ذلك. أما من حيث المضمون فيتعلق بدرجة التفضيل المطلوبة فال تكون منحصرة بأكثر من اللازم، مما قد يفقدها معناها وبالتالي عدم قدرته على التركيز للحصول على المعلومة المطلوبة.

ثانياً: أنواع المعلومات: تصنف المعلومات وفق معايير مختلفة أهمها:

أ) تصنيف المعلومات من حيث المصدر: يمكن تقسيم المعلومات إلى معلومات داخلية وخارجية بحيث تعكس المعلومات الداخلية الحقائق المتصلة بالأحداث ووقائع سير العمل، في مختلف وحدات المؤسسة بينما تعبر المعلومات الخارجية عن الأحداث والوقائع الجارية خارج المؤسسة والمتعلقة بمحيطها ومجالات اهتماماتها وعملها (الأسعار، الأسواق، المنافسين).

ب) تصنيف المعلومات من وجهة نظر الإدارة: نميز بين صنفين من المعلومات، معلومات محاسبية ومعلومات إدارية، فالمعلومات المحاسبية مصدرها داخلي وتعكس العمليات والأحداث والحقائق المرتبطة بالمجالات المالية والمحاسبية، والمعلومات الإدارية تتصف بكونها معلومات إجمالية وملخصة يتم من خلالها إبراز النتائج الإجمالية واتجاهات الإدارة وتصنف حسب المستويات الإدارية إلى:¹

- معلومات إستراتيجية: وهي المعلومات المتعلقة بفترة زمنية مستقبلية طويلة نسبياً، تصف هذه المعلومات أهداف وإستراتيجيات المؤسسة والموارد اللازمة لتحقيق هذه الأهداف وتتميز أيضاً بكون مصدرها خارجي، كما تتضمن التنبؤات والتوقعات حول الاتجاهات المستقبلية للتغيرات الاقتصادية المختلفة.

- معلومات تكتيكية: تتعلق هذه المعلومات بتنفيذ الأنشطة الوظيفية في المؤسسة وفقاً للإستراتيجيات الموضوعة من طرف الإدارة العليا، تتميز هذه المعلومات بكونها ذات طبيعة وصفية وتاريخية وتتعلق بالأداء الحالي للمؤسسة وتعطي فترة زمنية قصيرة.

- معلومات تنفيذية: وهي المعلومات التفصيلية المتعلقة بالأحداث والعمليات اليومية المختلفة التي تجري داخل المؤسسة وهي ضرورية لأداء العمليات والمهام الوظيفية.

ج) تصنيف المعلومات حسب غايتها: تصنف المعلومات حسب غايتها أو الهدف المرجو منها إلى:

¹ بوكفة حمزة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، المركز الجامعي العربي بن مهدي، أم البواقي، 2007-2008، ص ص76-77.

- معلومات التشغيل: وهي كل المعلومات الضرورية للعمل اليومي للمؤسسة كما أنها معلومات التنفيذ، أي أنها معلومات العمليات الجارية والمرتبطة بمهامها ووظائفها المتكررة من دونها يستحيل تحقق هذه المهام أو إمكانية مراقبتها، تتميز معلومات التشغيل بأنها متكررة رسمية وآلية، ضرورية لعمل المؤسسة فهي عمليات سهلة التقسيم، وتنقسم إلى معلومات التحكم والقيادة، والمعلومات المراقبة.
- معلومات تأثير أو السلطة: الغاية منها التأثير على تصرفات الأفراد والمتدخلين من الداخل ومن الخارج وهذا التأثير يعني التحفيز، التنسيق والإشارة بحيث تسمح هذه المعلومات باعتبار أفراد المؤسسة جماعة واحدة متلاحمة ومتماسكة ودون هذه المعلومات يتأثر وجود المؤسسة، ونجد هذه المعلومات تحت عدة أنواع منها الداخلية قد تكون غير رسمية بكاملها، كالإشاعات وقد تكون رسمية كالاجتماعات والجرائد الرسمية، ومنها الخارجية التي تكون على شكل إشهار أو معلومات خاصة بالمستهلكين.
- معلومات التطور: وهي معلومات تسمح للمؤسسة بالبقاء والدوام والتطور المستمر، كما تسمح بتوقع التغيرات الحاصلة في محيطها الاقتصادي والاجتماعي فالهدف منها هو استنتاج أكبر حجم من الأرباح وتفادي الأخطاء، فهي معلومات لقيادة المؤسسة في أحسن الظروف وفي الاتجاه السليم، مع النظر إلى المستقبل كما أن عملية الحصول على هذه المعلومات تتم من خلال التردد الإستراتيجي والتكنولوجي التنافسي ومعلومات التطور مرتبطة بنشاطات ومهام غير متكررة ومتشابهة تتحقق في إطار مليء بعدم الشك والتردد كما أن لها أشكال متغيرة من الصعب تشكيلها وشرحها بسبب مصدرها القائم على الإشاعة والتي يتم تداولها في مجلة علمية مثلا: ترد إلى المؤسسة معلومات حول منافسيها المباشرة بأنه سوف يصدر منتجها جديدا عن قريب أو أنه سينجز مشروعاً جديداً من الممكن أن تسبقه المؤسسة إليه أو تكون شريكة فيه.

ثالثاً: الفرق بين البيانات والمعلومات: تمثل البيانات جميع الحقائق والأرقام والحروف والرموز التي تشير أو تصف موضوعاً ما أو فكرة معينة أو موقف أو شرط، أو أي عامل آخر، وتعني أيضاً العنصر، أو أي عنصر آخر، وتعني أيضاً العنصر الأساسي للمعلومات التي تعالج بواسطة الحاسوب.¹ وهي بذلك معلومات تحضر لتنفيذ مهمة معينة إما بواسطة الإنسان أو الآلة ونتيجة للتقارب بين المصطلحين فإنه كثيراً ما يحدث الخلط بين البيانات والمعلومة رغم الاختلاف في مفهوم ومعنى كل منها.

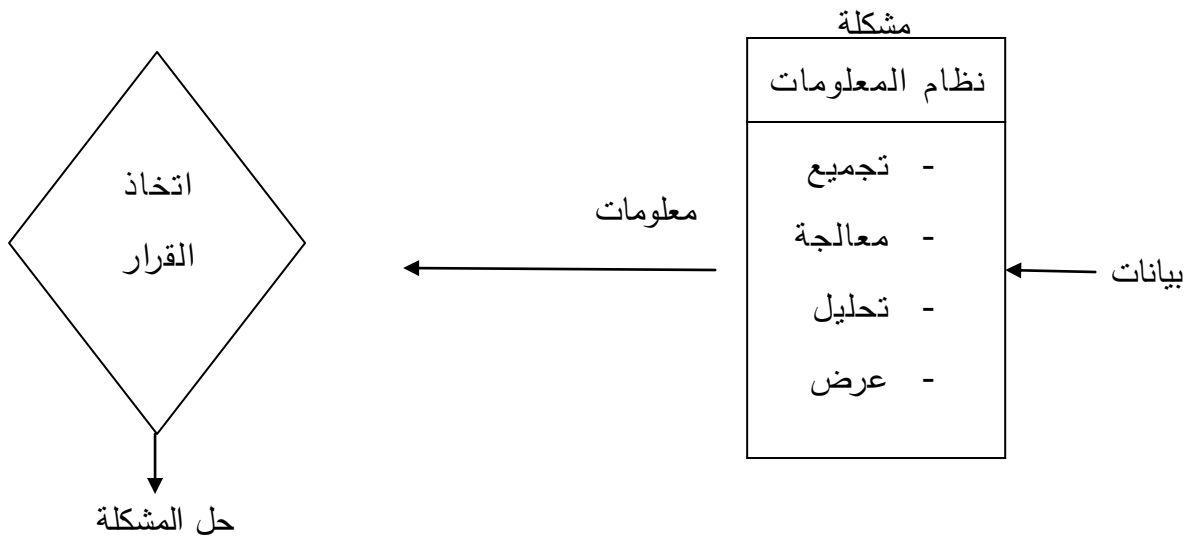
فالبيانات هي حقائق تم تسجيلها بشأن أحداث معينة تمت أو ستتم مستقبلاً هذه الحقائق قد تكون مستقلة وغير مرتبطة ببعضها البعض وغير محددة العدد وهي تمثل المدخلات وليس لها أثر في اتخاذ القرارات، أما المعلومات فهي مجموعة من البيانات التي جمعت أو أعدت بطريقة ما جعلتها قابلة

¹ مفتاح محمد نيبان، معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدار الدولية للنشر، مصر، ص42.

للاستخدام "مفيدة" بالنسبة لمستقبلها أو استخدامها وهي تمثل المخرجات ولها تأثير في اتخاذ القرارات المختلفة، ويمكن التعبير عن العلاقة بين البيانات والمعلومات من خلال الشكل التالي:

شكل رقم (1):

يمثل العلاقة بين المعلومات والبيانات



المصدر: هاشم أحمد عطية، مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000، ص10.

ومنه مما سبق يمكن أن نستنتج ما يلي:

- المعلومات هي المنتج النهائي لنظم المعلومات الموجودة في المؤسسة.
 - المعلومات تستخدم في تأكيد أو تصحيح معلومات سابقة أو في إضافة حقائق أو أفكار جديدة لمستقبل أو مستخدم المعلومات.
 - المعلومات لها قيمة عند اتخاذ القرارات حيث أنها تعتبر من الاحتمالات الخاصة بالنتائج المتوقعة بالموقف الذي يتخذ فيه القرار.
 - للمعلومات تكلفة عند إنتاجها كما أن لها عائدا عند استخدامها.
- إن الوظيفة أو الهدف من هذه المعلومات هو زيادة المعرفة أو تخفيض حالة عدم التأكد لدى مستخدمي هذه المعلومات مما يساعدهم في اتخاذ القرارات، إذن فالمعلومات هي بيانات تم تشغيلها بطريقة معينة أدت إلى الحصول على نتائج ذات معنى مفيد لمستخدميها.

ويمكن تقسيم البيانات اللازمة لتوفير هذه المعلومات إلى:¹

- البيانات الأولية "الثانوية": وهي البيانات التي تجمع خصيصا لغرض اتخاذ القرارات والتي غالبا ما تستهلك وقتا طويلا وجهودا بشرية كبيرة وتكاليف باهظة للحصول عليها إلى جانب عدم قابليتها للتعليم. وبالتالي فهي محدودة الفائدة ومقصورة على الغرض الذي جمعت من أجله فقط، وتتميز البيانات الأولية عن غيرها من الأنواع الأخرى بأنها تتصل بالمشكلة مباشرة مما يوفر على متخذ القرار الوقت والجهد ويطمئنه على مصادرها والثقة فيها نتيجة ثقته في من يكلفهم بجمعها وتوصيلها إليهم، وتستخدم هذه البيانات لأغراض متعددة مثل التخطيط والتقسيم والرقابة.

- البيانات الكمية: وهي بيانات رياضية وإحصائية تيرر العلاقات المحددة بين عدد من العوامل أو المتغيرات وتتميز بالدقة والثقة.

- البيانات النوعية: وهي تتضمن أحكاما أو تقديرا غير محدد بأرقام ولذا فهي أقل دقة وثقة من سابقتها لأنها تتضمن التحيز ونقص الموضوعية.

- آراء الخبراء والمستشارين: وتتضمن الاقتراحات والتوصيات والاستشارات التي تقدمها هؤلاء لمتخذي القرار حول إيجاد حلول للمشكلة محل القرار، والتي تساهم إلى حد بعيد في إلقاء المزيد من الضوء على المشكلة، من خلال تحديد الحقائق المتعلقة بها وربطها ببعضها وبيان ضرورتها تمهيدا للوصول إلى البديل الذي يحقق الهدف.

المطلب الثالث: مفاهيم عامة حول الاتصال

تعد الاتصالات مهمة جدا لنجاح المجموعة، وكذلك لتحقيق التفاهم والتعاون بين المتصلين من أفراد ومجموعات، إذ تمثل عملية الاتصال أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني، وعن طريق أنظمة الاتصالات استطاعت المؤسسات إحراز تقدم ملموس في النمو (اجتماعيا، حضاريا... الخ).

ومن يدرس الاتصالات يجد أن دوائر الاتصال قد اتسعت وتعدت بدرجة كبيرة وأصبحت فيها من الوسائل ما لا يعد ولا يحصى، حتى أصبحت مظاهر المعرفة في متناول البشر أينما كانوا وحيثما رحلوا بل أكثر من ذلك أصبح نقل المعلومات بالسهولة واليسر حتى أن هناك من الممكن نقل المعلومات عبر الأقمار الصناعية، وهناك أكثر من ثلاثة آلاف قناة تليفزيونية تخدم رجال الأعمال وطلاب المعرفة في العالم كله.

¹ هاشم أحمد عطية، مرجع سبق ذكره، ص 11.

أولاً: مفهوم الاتصال

لقد ظهرت تعريفات عديدة لا يمكن حصرها لمفهوم الاتصال من قبل الباحثين والمختصين في علوم الاتصال والإعلام وكذلك علم الاجتماع عكست في معظمها أهميته ودوره في الحياة الإنسانية، والمكونات أو العناصر الأساسية لعملية الاتصال ومن هذه التعريفات:

- **تعريف 1** "الاتصال هو عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسائل شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر".¹

- **تعريف 2** "هي العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تفسير السلوك".²

- **تعريف 3** "وتعرفه الجمعية القومية لدراسة الاتصال بأنه تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو الأحاسيس، مما يتطلب عرضاً واستقبالاً يؤدي إلى التفاهم المشترك بين كافة الأطراف بصرف النظر عن وجود انسجام ضمني".

وفي الأخير يمكن إعطاء تعريف شامل ومختصر للاتصال على أنه: عملية نقل أو تبادل

للمعلومات، تتكون هذه العملية من المرسل، المستقبل، الرسالة المراد نقلها، الوسيلة، الرد أو المعلومات المرتدة وبيئة الاتصال.

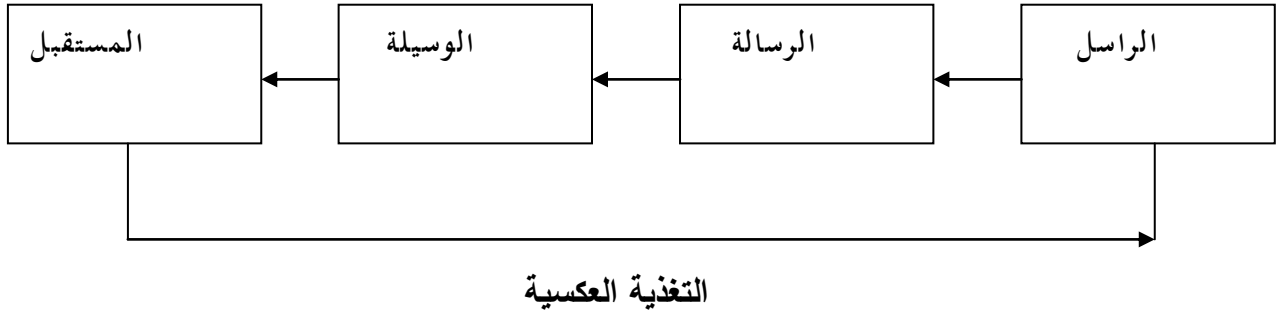
وهي عملية معقدة لأنها ذات أطراف وعناصر متعددة، راسل، رسالة، مستقبل، إضافة إلى البيئة ورد الفعل الناتج، إذن سلامة عملية الاتصال تكمن في وصول المعنى المقصود للمستقبل.

¹ أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000، ص35.

² د. عبد الغفار حنفي، أساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، مصر، 1995، ص369.

شكل رقم (2)

أطراف وعناصر عملية الاتصال



المرسل: هو شخص لديه أفكار ومعلومات يود نقلها لطرف آخر.

الرسالة: هو تحويل أفكار ومعلومات المرسل إلى رموز مفهومة عند المرسل والمستقبل وهذا التحويل قد يأخذ أشكال عديدة منها الكلمات، حركات، أصوات، حروف، أرقام، صور وتعبيرات الوجه... الخ وعليه يستوجب الاختيار الحسن لصياغة الرسالة بالشكل السليم الذي تتوفر فيه الشروط من حيث المضمون والمقصود.

الوسيلة: على المرسل أن يختار الوسيلة الأكثر فعالية وتأثيراً على من يستقبلها، وهناك وسائل عديدة كالاتصالات، الهاتف والمقابلات الشخصية... الخ.

المستقبل: هو مستقبل الرسالة بحيث يختار وينظم المعلومات ويفسرها بإعطاء معاني ودلالات ويكون الاستقبال عن طريق حواسه المختلفة.

الرد (التغذية المرتدة): بعد فهم وتفسير المستقبل للرسالة يرد عليها حسب المعنى المفهوم.

البيئة: هو ما يحيط بكل من المرسل والوسيلة والمستقبل من أشخاص، أحداث ووقائع التي بدورها قد تسهل أو تعيق أو تشوش على عملية الاتصال.

وتجدر الإشارة إلى أن المرسل والمستقبل لا يشترط أن يكون كل منهم شخص واحد بل يمكن أن يتمثل في عدة أشخاص، تتعدد خطوط الاتصال وتكون فيما بينها بما يعرف بشبكة الاتصالات بين الأفراد والجماعات، حيث تربط بينهم بغرض نقل الأفكار والمعلومات، وتسمح بتحقيق عملية الاتصال في جميع الاتجاهات، غير أنه يجب اختيار النوع المناسب حتى يمكن تجنب الأخطاء غير المرغوب فيها، مثل البطء في توصيل المعلومة والبيانات ومدى صحتها.

ثانياً: أنواع الاتصال: بشكل عام يمكن أن نتحدث عن الأنواع الرئيسية التالية:

➤ **الاتصال الذاتي:** يحدث داخل الفرد، وفي هذه الحالة يكون المرسل والمتلقي شخصاً واحداً.
➤ **الاتصال الشخصي:** ويتم هذا الاتصال بين شخصين أو أكثر وجهاً لوجه ويمكن أن يكون بين الأفراد والآلة، كما يحدث في الاتصال بين الفرد والحاسوب.

➤ **الاتصال المجتمعي:** ويتم هذا النوع من الاتصال بين شخص ومجموعة محددة أو صغيرة أو مألوفة بشكل مباشر. ويكون بالطرق التالية:¹

- الدروس والمحاضرات.
- الخطب في المناسبات المختلفة.
- الندوات والمؤتمرات.
- اللقاءات الجماعية والاجتماعات والاحتفالات... الخ.
- برامج التدريب.

➤ **الاتصال التنظيمي:** ويقصد بالاتصال التنظيمي والإداري تلك الوسائل التي تستخدمها المؤسسة أو المديرين أو الأفراد العاملين بالمؤسسة لتوفير معلومات لباقي الأطراف الأخرى. وتنقسم بدورها إلى: اتصالات لنقل المعلومات من المؤسسة والمديرين إلى العاملين بشأن العمل، وهي بالطبع اتصالات من أعلى لأسفل.

اتصالات لنقل معلومات من العاملين والمديرين إلى المؤسسة والمستويات الإدارية الأعلى بشأن التقدم في الإنجاز، ومشاكل التنفيذ، وهي بالطبع اتصالات من أسفل إلى أعلى، اتصالات لبناء شخصية متميزة للمؤسسة ولخلق ولاء العاملين لها.

➤ **الاتصال الجماهيري:** وهو ذلك النوع من الاتصال الذي توجه فيه الرسائل إلى جماهير واسعة من المستقبلين، عن طريق استخدام عدة وسائل كالراديو والتلفزيون والصحف والسينما، والكتيبات والملصقات وغيرها.

وينقسم الاتصال كذلك إلى الاتصال بالرموز، الاتصال الشفوي والاتصال الكتابي، ويمكن أن نضيف إليه كذلك:

➤ **الاتصال السمعي:** يعتمد هذا النمط من الاتصال على حاسة السمع في استقبال الرسائل من مسافات بعيدة، أكثر ما يمثل هذا النوع من الاتصال هو الراديو يتميز بالإثارة والتشويق وسرعة الانتشار، وله سلبيات عديدة منها:¹

¹ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، مصر، 1999، ص365.

- أنه يلزم المستمع بتحديد وقته كونه اتصال زمني.
 - لا يتيح فرصة استقبال رسالتين في وقت واحد.
 - مسافة بث الرسائل المسموعة أحيانا تكون محدودة.
 - تكون عرضة للنسيان لأنها تعتمد فقط على ذاكرة الإنسان.
- **الاتصال المرئي:** ويعتمد هذا الاتصال على حاسة البصر من أشكاله المختلفة: الصور، اللوحات الفنية، الملصقات، الخرائط، والمجسمات والأرقام الصامتة وغيرها... وقد خدمت الصور وسائل الاتصال الأخرى كالكتب والصحف والمجلات والنشرات الإعلامية غير أن له سلبيات أهمها:
- محدودية المكان والزمان.
 - محدودية المستقبلين أحيانا.
 - لا يخدم فاقد البصر إطلاقا.
- **الاتصال السمعي البصري:** يعد هذا النوع من الاتصال أكثر أنواع الاتصال تأثيرا وفاعلية لدى المستقبلين، حيث يلعب دورا فعالا في توصيل الرسالة واستيعابها. وقد ظهر هذا الاتصال مع ظهور المواد السمعية البصرية كالتلفزيون والفيديو، ومن مميزاته عن غيره من أنواع الاتصال:
- اعتماده على حاستي السمع والبصر في استقبال الرسائل.
 - تعتمد وسائله على مواد مساعدة كالصور والأفلام وغيرها.
 - قدرته على نقل المعلومات والأحداث والأخبار والتجارب بالصوت والصورة معا وبشكل يطابق الواقع إلى حد تام أحيانا.
- ثالثا: معوقات الاتصال:** قد يصاب أي عنصر من عناصر الاتصال السابقة بأي مؤثر أو تشويش فينتج عليه نقص في الاتصال الذي نقصد به تحقيق الأهداف المرجوة من الاتصال وعليه تتمثل أهم هذه المعوقات فيمل يلي:²
- **المرسل:** توجد العديد من المعوقات التي تخص المرسل وتتمثل في:
 - دوافع تؤثر في طبيعة المعلومات.
 - المصلحة الشخصية تتدخل مع مصلحة العمل.
 - اعتقاد بأن الآخرين يفهمون مثله.
 - الانفعال يؤثر على الاتصال.

¹ عبد الغفور يونس، تنظيم وإدارة الأعمال، دار النهضة العربية، لبنان، 1989، ص380.

- القيم والمعتقدات تؤثر على الاتصال.
 - الأحكام المسبقة.
 - التحيز.
 - الرسالة: ومن المعوقات التي تخص الرسالة نذكر:
 - معلومات غير مفهومة.
 - كلمات وعبارات صعبة.
 - المحتوى معاكس للمظهر الخارجي.
 - عدم تناسب الوسيلة ونوع الاتصال.
 - الوسيلة: من المعوقات الوسيلة:
 - الوسيلة لا تتناسب مع الرسالة.
 - عدم تناسب الوسيلة مع الأفراد.
 - الإجراءات غير مناسبة.
 - عدم تناسب الوسيلة ونوع الاتصال.
 - المستقبل: وقد تواجه المستقبل العديد من المعوقات:
 - الإطار الفكري لا يتناسب مع الباحث.
 - خلفيات غير مهمة.
 - الحساسيات والخلافات والفهم الخاطئ الناتج عن سوء صياغة الرسالة.
 - بيئة الاتصال: وتتمثل المعوقات البيئة في:
 - التشويش الناتج عن علاقات العمل.
 - عدم الإحاطة بالأهداف المنظمة.
 - انعدام الثقة في العدالة.
 - نقص التحيز.
- إن تحديد وتشخيص معوقات الاتصال بدقة يمكن أن تكون المفتاح الرئيسي لقيام الإدارة بتكوين عمالها في هذا المجال ومحاولة تطويق وتأثير مجموعات الضغط على مسار وممارسة الاتصال.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال

ارتبط مصطلح تكنولوجيا المعلومات بتكنولوجيا الاتصال بدرجة وثيقة بثورة المعلومات وثورة الاتصالات على التوالي، ويعود ارتباطهما أو اندماجهما باستخدام الحاسوب والانترنت وبرمجيتهما، والذي يصعب معه الفصل بينهما، وأدى هذا الارتباط، والذي يكاد يكون اندماجا دورا هاما في اقتصاد المعرفة، وفي معظم النشاطات الاقتصادية بالإضافة إلى كافة مجالات الحياة الأخرى.

المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات

مع ظهور الثورة المعلوماتية، وتوفرها على كم هائل من المعلومات وزيادة مصادرها وأنواعها والجهات المستخدمة لها أصبحت تكنولوجيا المعلومات حاجة قصوى وذلك لاستحالة القدرة على معرفة جميع المعلومات والاطلاع عليها بأقل جهد، واستيعابها وتذكرها، وهو الأمر الذي أدى إلى عجز الوسائل التقليدية عن تلبية الاحتياجات من المعلومات ومعالجتها وتخزينها، واسترجاعها، وخاصة في ظل تطور جوانب الحياة وتعقدتها، والذي أدى إلى الحاجة إلى تجميع كم ضخم من المعلومات من مصادر متنوعة ومبعثرة، ولتلبية الحاجة المتزايدة للمعلومات، واستخدامها في تطوير النشاطات الاقتصادية والتجارية والمالية والأعمال والخدمات وغيرها من النشاطات.

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

- **التعريف 1:** حسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية: "تكنولوجيا المعلومات تشمل مجموعة التكنولوجيات التي تسمح بجمع، تخزين، معالجة، نقل المعلومات في شكل أصوات، بيانات وصور فهي تشمل الإلكترونيك الدقيق، علم الأبعاد الالكترونية والتكنولوجيات الملحقة".¹
- **التعريف 2:** "تكنولوجيا المعلومات تشير إلى الوسائل المستعملة لإنتاج، معالجة، تخزين، استرجاع، وإرسال المعلومة سواء كانت في شكل كلامي (صوتي) أو كتابي أو صورة".²

¹ د. محمد بوتين، أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار والأداء "واقع المؤسسة الجزائرية"، الملتقى الدولي حول أهميتها لتقافية ونجاعة الأداء للاندماج الفعال في الاقتصاد العالمي، كلية علوم الاقتصاد والتسيير، الجزائر، 2003، ص 08.

² Michel paquin, Management of information technology, Agency editions, Canada, 1990, p17.

- **التعريف 3:** "تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالنقاط ومعالجة، وتخزين، واسترجاع، وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة".¹

أما من وجهة نظرنا فإننا نرى أن تكنولوجيا المعلومات هي: تلك التكنولوجيا المتولدة نتيجة التقارب أو التلاحم التكنولوجي بين تكنولوجيا معالجة المعلومات (المعلوماتية)، وتكنولوجيا الاتصال (أقمار صناعية، فاكس، هاتف، شبكات... الخ) بهدف جمع، تخزين، معالجة، وبث المعلومات سواء كانت في شكل صوتي، رموز، أشكال، رسوم، نصوص أو صور. وبهذا يمكن التعبير عن تكنولوجيا المعلومات بالمعادلة الآتية:²

تكنولوجيا المعلومات = الحاسوب + الاتصال

¹ Roger carter, **Information technology**, (MADE simple books), London, 1991, p08.

² Derek Anderson, Michel Greenhalgh, **computing for non-scientific application**, Leicester university press ,1987, p17.

ثانياً: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تتأثر كفاءة وفاعلية نظام المعلومات بطبيعة المكونات التكنولوجية المستخدمة والقدرة على أدارتها وتشغيلها ... وتتضمن بشكل عام من خمسة مكونات أساسية هي:

أ) المكونات المادية (الأجهزة) **The Hardware**: وتتضمن كافة المكونات المادية (الأجزاء الملموسة في النظام) والمستخدم في إدخال ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات وتتكون من:

- وحدات الإدخال **units input**: هي حلقة الوصل بين الحاسوب وبين المستخدم وتقوم بتلقي البيانات من الوسط الخارجي إلى وحدة المعالجة المركزية وتتكون من وسائل الإدخال المباشرة مثل لوحة المفاتيح، القلم الضوئي، الصوت، الفارة، قارئ الحروف الضوئي، عصام التحكم اليدوي.. وغيرها.¹

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

- وحدة الإخراج (**units output**): تؤدي مهمة إيصال الحاسب للوسط الخارجي لنقل النتائج المتولدة عن عمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية إلى الجهات المستفيدة بصيغة يمكن منها وأهم هذه الوسائل الشائع: الشاشة المرئية، الطابعة، الأشكال البيانية، الوسائل الممغنطة، المصغرات الفيلمية والمخرجات الصوتية.

- وحدة الذاكرة الثانوية أو المساعدة (**Auxiliary/ Backin Storage**) وتستخدم لأغراض خزن مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة بسبب محدودية الطاقة الاستيعابية الذي يحتم إضافة الذاكرة الثانوية ومن لهم الوسائط الشائعة هي الأشرطة المغناطيسي والأقراص المغناطيسية .

ب) البرمجيات **The software**: هو عبارة عن جميع المجموعات التعليمات الخاصة بمعالجة المعلومات والتي يمكن تصنيفها إلى:²

- نظام البرمجيات: مثل برامج نظام التشغيل، والذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب .

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

ج) الاتصالات: **Communications**: يرتبط مفهوم الاتصالات في الوقت الحاضر بوسائل نقل الاتصالات الحديثة المتطورة وظهور العديد من الشركات العملاقة التي تتعامل مع هذا المجال المهم

⁵ الطائي وآخرون، مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، صص 152-169.

²Laudon.k.c ,Laudon.j.p₂ Management Information Systems-Managing the digital firm pearson, pretice Hall, 2004, p10.

ويتضمن مفهوم الاتصالات شبكات الاتصالات والمحطات ومعالجات الاتصالات وبعض الأجهزة المتصلة ببعضها البعض بواسطة وسائل اتصالات متعددة والبنية التحتية للاتصالات وتعرف على أنها هي التركيبية التي تشمل التسهيلات للتقنيات والإجراءات القانونية التي تساند الاتصالات من خلال استخدام الأجهزة والبرمجيات والكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال التي تربط بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة وتشمل الاتصالات، الأجهزة والمعدات مثل خطوط الهاتف، المايكروويف، الكابلات، القمر الاصطناعية للاتصالات، أجهزة التحكم بالاتصالات، المحطات الطرفية، أجهزة ربط الشبكات، وتعد الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) إحدى شبكات الاتصال العالمية.¹

د) البيانات: Data: تشير إلى الأشياء، الحوادث، النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها، ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث لا تصلح لتوصيل على معنى معين وتخزن في قاعدة للبيانات التي تحتوي على بيانات مرتبة بشكل معين بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها.² ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال أهمها:³

- البيانات العددية الهجائية: والتي تتكون من أرقام وحروف مثل المعاملات التجارية.
- البيانات النصية: والتي تستعمل في الاتصالات الكتابية.
- البيانات البيانية: الصور والأشكال البيانية وما شابهها.
- الصوتية كصوت الإنسان.

و) الأفراد: People: وهم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائين للنظام... ويكاد يتفق اغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات على أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يعزى إليها أسباب اغلب حالات الفشل في النظام.⁴ ويمكن تصنيفهم إلى:

- المتخصصون: من محللين ومصممي النظم، المبرمجين، مخصصو تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصالات وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.
- الإداريون: يشارك في إدارة النظام، مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام (من محاسبين، رجال بيع، مهندسين، كتبة الحسابات، مدراء ومستهلكين)⁵.

¹ السالمي علاء عبد الرزاق، الدباغ رياض حامد، تقنيات المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، الأردن، 2001، ص35.

² Turban.E.Mclean.E , Wetherbe , Information Technology Management, INC , 1999, P724.

³ الحميدي نجم عبد الله وآخرون، نظم المعلومات الإدارية -مدخل معاصر- ، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص24.

⁴ الطائي محمد عبد الحسين آل فرج، مرجع سبق ذكره، ص141.

⁵ O'BrienJA, Introduction to Information Systems , M.C Grow-Hill, Irwin, 2003, P11.

المطلب الثاني: تكنولوجيا الاتصال

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطوراً مذهلاً في وسائل وتكنولوجيا الاتصال وأصبح من الصعب متابعة المخترعات الجديدة في هذا المجال فقد تطور الهاتف إلى اللاسلكي، والفيديو إلى الفيديو تكس ودخلنا عصر الأقمار الاصطناعية وعصر الانترنت والبريد الإلكتروني ولا يزال التطور مستمر في مجال تكنولوجيا الاتصال بشكل جعل العلم قرية صغيرة.

أولاً: مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

- **التعريف 1:** تعرف تكنولوجيا الاتصال بأنها عبارة عن: "وسائط مادية وبرمجيات تربط المكونات المادية وتنقل المعلومات من محطة لأخرى فتساعد بذلك على المشاركة في البيانات أو الموارد وقد أدى كل ذلك إلى استخدام شبكة الانترنت بشكل واسع من قبل الأفراد والمؤسسات".

- **التعريف 2:** "هي مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني سواء كانت بشكل نص أو صورة أو فيديو وذلك باستخدام الحاسب".¹

- **التعريف 3:** "هي الوسائل الالكترونية المستخدمة في الإنتاج والتشغيل الكهرومغناطيسيين (الكاست الصوتي والفيديو) وأسطوانات الليزر، والبث الإذاعي والتلفزيوني الذي توج باستخدام شبكات الفضائيات، وشبكات الميكروويف والشبكات الأرضية التي تستخدم الألياف الضوئية هذا بالإضافة إلى استخدام الحاسوب وتقنياته".

- **التعريف 4:** "هي تلك الأجهزة والمعدات والوسائط والأدوات التي تستخدم في توصيل ونقل الرسالة تتضمن عناصر معلومات وإخبار من مكان إلى آخر بغض النظر عن نوعية المعلومات المنقولة شفوية كانت أو مكتوبة".²

إذن فتكنولوجيا الاتصال هي مجموعة الأدوات التقنية التي تمكن من تمرير رمز بين منتج هذا الرمز ومتلقيه، وهذا معناه أن تكنولوجيا الاتصال تمكن من ربط وتواصل مرسل الرسالة بمتلقيها أو البنية التحتية التي تمكن من التواصل الثنائي والجماعي وتؤمن انتقال الرسالة من مرسل إلى متلقي.

ثانياً: مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعدة مميزات أهمها ما يلي:¹

¹ سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة، ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول المعرفة الركيبة الجديدة والتحديات التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، جامعة بكرة، 12 و13 نوفمبر 2005، ص2.

² جعفر جاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، الأردن، 2005، ص88.

- تسهيل نقل المعلومات والتحكم في نظام الاتصال.
- غير محدود بالمكان وذلك لتوفر وسائل الاتصال الحديثة كالهاتف النقال.
- التركيز على الابتكار.
- الانتقال من اللغة الواحدة إلى اللغات المتعددة.
- الانتقال من الثورة المادية إلى الثورة الفكرية.
- التركيز على العنصر البشري ورأس المال الفكري .
- المساهمة في تنمية قدرات الأفراد من تعليم عن بعد وذلك باستخدام الانترنت الانترانت
- الانفتاح على الاقتصاد العالمي.
- ظهور أنماط إنتاجية واستهلاكية جديدة، حيث أصبح الإنتاج يعتمد على كثرة المعلومات والابتكار والتجديد، بدل التكرار في العملية الإنتاجية.

ثالثا: أنواع تكنولوجيا الاتصال: هناك نوعان رئيسيان للاتصال، وللاختيار منهما يجب مراعاة الظروف المتاحة والرسالة المراد نقلها وهما:²

- **الاتصال المباشر:** ويعبر عن علاقة المواجهة الشخصية التي تربط أفراد المؤسسة ببعضهم أو بغيرهم وللاتصال المباشر عدة قنوات:
- ✓ المقابلات الشخصية: تعد أحد الأساليب الفعالة في الاتصال والمقابلة والناجحة هي الوسيلة المجدية لنجاح من يتقنها، ومن أجل أن تعطي المقابلة الفوائد المرجوة يجب أن يكون معدا لها بشكل مسبق فإن تهيأت الظروف التي تساعد على نجاحه ولها عدة أغراض كالحصول على البيانات والمعلومات.
- ✓ المحاضرات: هي المعلومات والأفكار والآراء التي تدور حول موضوع معين يلقبها شخص متخصص يسمى المحاضر على أشخاص آخرين.
- ✓ الندوات: هي لقاء مفتوح بين خبراء ومختصين ومسؤولين أفراد الحضور المعنيين. وهي تتيح تبادل المنفعة والاهتمام.

- **الاتصال غير المباشر:** ويقصد به الاتصالات التي تتم بين أشخاص داخل منظمة أو بين المنظمة والعالم الخارجي، وذلك دون حدوث لقاء شخصي، ومن المعروف أن وسائل الاتصال غير المباشر قد تطورت كثيرا بحيث أصبحت المنظمة بفضل هذه الوسائل مرتبطة بكافة أنحاء العالم، وأصبح بالإمكان

¹ سناء عبد الكريم الخناق، مرجع سبق ذكره، ص5.

² جعفر جاسم، مرجع سبق ذكره، ص ص94-95.

عقد صفقات بيع وشراء وإتمام عمليات تجارية بواسطة جهاز التلكس أو البرقيات أو الرسائل وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة، كما أصبح بإمكان رئيس الكتب أن يعقد اجتماعه مع موظفيه من خلال نظام الهاتف الداخلي دون حاجة للاجتماع في قاعة واحدة أي الاجتماع عن بعد الذي توفره تكنولوجيا الاتصال الحديثة أما هذه الوسائل فمنها:

✓ **التلكس:** وهو جهاز طابع مبرق مرسل ومستقبل، وقد عرف في الخمسينيات وهو متطور عن الآلة الكاتبة ولكنه قادر على عملية الاتصال من أي مركز في العالم، وهو نظام لتتقل الرسائل وهو كذلك أول جهاز تم استخدامه في الرسائل بالكهرباء، وتعرف الشفرة الخاصة بالمبرقة (شفرة مورس)¹، تطور في العشرينيات من القرن العشرين تم استخدام الطابعات من بعد التليترنر التي بإمكانها إرسال نبضات كهربائية مباشرة عبر خطوط البرق المبرقة إلى الطرف الآخر من الخيط. ويمتاز هذا الجهاز بالسرعة والسرية والإتقان في عملية الاتصال، كما يمكن الاتصال بعدة فروع منتشرة في عدة مناطق جغرافية في الوقت نفسه لإرسال الرسائل نفسها مما يوفر جهدا ووقتا في ذلك كما يمكن من استلام الرسائل بشكل آلي.

✓ **التليتكس:** (تبادل النصوص عن بعد) هو حالة متقدمة من نظام المبرقة حيث أن هذا الأخير يتمتع في عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص، الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الالكترونية والشاشة المرئية المثبة فيها مع وجود إمكانية تخزين المعلومات المطبوعة.

✓ **الهاتف:** هو جهاز معروف وشائع في الاتصال بين العاملين في المنظمة الواحدة أو في المنظمات المختلفة داخل وخارج البلاد، ويقدم الهاتف غالبا النقل الفوري للمعلومات سواء كانت صوتية أو بيانية أو مرئية وهو أداة ملائمة لنقل واستقبال المعلومات بتكاليف منخفضة نسبيا مثل الأسئلة المرجعية، والاستعلام والمعلومات الإدارية وطلبات تحديد الإعارة مكالمة هاتفية بعد شكلا مبسطا من المؤثرات، تطور الهاتف في شكله وحجمه ومزياه وإمكاناته عدة مرات واضحة هناك شبكات هاتفية من أحداث الابتكارات في العالم الاتصالات الهاتفية التصويرية (photo phone) أو الهاتف الفيديو (vidéo phone) الذي تنقل الصورة مع الصورة بسرعة هائلة والجهاز مزود بذاكرة تؤهله لخرن الصور واسترجاعها، وينتشر ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين:²

- طريقة الاتصال المباشرة أي من هاتف لآخر.
- طريقة الاتصال غير المباشرة عن طريق ربطه بوسيلة أخرى مثل التلكس والحواسيب وغيرها.

¹ رحي مصطفى عليان، محمد عبد الدبس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، الأردن، 1999، ص106.

² جعفر القاسم، مرجع سبق ذكره، ص90.

ومع التطورات التي تشهدها وسائل وتكنولوجيا الاتصال، أخذت الاتصالات الهاتفية تتحول إلى نظام جديد وهو النظام الرقمي. ويعمل هذا الأخير عن طريق ترجمة موجات البث الإلكتروني إلى جزيئات تفصل بها مسافات وهذه الجزيئات هي نتاج الأرقام الثنائية وهي أصغر الوحدات في معالجة البيانات ويعتبر هذا النوع من الأنظمة الرقمية أكثر دقة وفعالية ويمكن الاعتماد عليه أكثر من وسائل الاتصال التقليدية، وهو مناسب لمختلف أنواع الاتصالات الصوتية والفيديو والصور اللاسلكية والموجات الدقيقة والأقمار الصناعية، وهو الأكثر ملائمة للاتصال مع الحواسيب بالإضافة إلى أنه يعطي نوعية أفضل بالنسبة للصوت والصورة المنقولة.

✓ **الفاكسميلي (النسخ الهاتفي):** عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي.

✓ **بنك الاتصال المتلفزة:** تعد بنوك الاتصال المتلفزة أو ما يطلق عليها مصطلح الفيديو توكس من تقنيات الاتصال الحديثة المستخدمة في نقل الرسائل والمعلومات بين الأفراد والمؤسسات، وهي حالة متطورة باستخدام واستثمار جهاز التلفزيون العادي عن طريق إضافة محطات وقنوات جديدة إلى جانب قنوات الاعتبارية ويعرف الفيديو توكس بأنه وسيلة لعرض الكلمات والأرقام والرموز والصور والرموز على شاشة التلفزيون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون وتشمل تقنية الفيديو توكس على ثلاثة ركائز مهمة هي:¹

- البث عن طريق شاشة التلفزيون.

- تخزين واسترجاع عن طريق الحاسوب .

- نقل هاتفي أو بوسيلة سلكية أو لاسلكية.

وتشمل بنوك الاتصال المتلفزة على نوعين رئيسيين هما: الفيديو توكس العادي أو الإذاعي ويسمى

التليكس أو النص المتلفز videotexe، الفيديو توكس المتفاعل (INTER ACTIVE) ويسمى أيضا بخدمة البيانات المرئية (VIDEO DATA).

✓ **البريد الإلكتروني:** يعد من أهم أنواع تكنولوجيا الاتصالات ويعرف بأنه نقل المذكرات والرسائل خلال إحدى الشبكات بدلا من نقلها بالرسائل التقليدية المتعارف عليها. وهناك عدة فوائد للبريد الإلكتروني:

- سرعة وصول الرسالة إلى المستقبل.

- عدم ضياع الرسالة الإلكترونية.

- يمكن إبقاء الرسائل الإلكترونية على حالها أو طبعتها.

- التفاعلية بمجرد وصول الرسالة الجديدة.

¹ ربحي مصطفى عليان، محمد عبد الدبس، مرجع سبق ذكره، ص111.

- مجهولية صاحب الرسالة .
- اللاتزامنية أي ليس إجباري أن يكون المرسل متواصل مع الآخرين في نفس الوقت.
- ✓ البرقيات: تؤدي خدمات لخلية رجال الأعمال في جميع أنحاء العالم إذ تربط العبارات بنظام التلغرافي يؤدي خدمات سريعة متواصلة للأفراد والمؤسسات، ولقد تم تمديد الخطوط البرقية تحت البحار والمحيطات كما انتشرت الأقمار الصناعية في بلدان عديدة من العالم، ومنها الجزائر ليكون العالم وحده اتصال برقي وانتشر استخدام البرقيات بين رجال الأعمال في مختلف أنحاء العالم، وذلك لاتساع رقعة السوق التجاري ولبعد المسافة بين البائع والمشتري وبين مركز الخدمات والمستفيد من هذه الخدمات، مثل خدمات المصارف وشركات التأمين وخطوط الملاحة البحرية... الخ ومن فوائد استخدام البرقيات في الاتصال أنها تؤمن الاتصال السريع بين المرسل والمستقبل لاستغلال الفرص التجارية المواتية، وسرعة الحصول على المعلومات وتوصيلها، كما أن البرقية تخص باهتمام المسؤولين كما أنها تلفت النظر للأمر المهمة التي استدعت إرسالها كما تعتبر مستندا مكتوبا ثابت التاريخ لها قوتها القانونية.

المطلب الثالث: أنظمة المعلومات

- لقد أصبحت أنظمة المعلومات اليوم تلعب دورا أساسيا ومهما في المؤسسة مهما كان حجمها، وذلك نظرا للتزايد المستمر لدور المعلومات والحاجة الماسة الى تنظيمها بشكل يؤدي إلى الإستفادة القصوى منها.
- قبل تعريف نظام المعلومات سنقوم بالتطرق أولا لتعريف النظام، أما عن المعلومات فقد تناولناها في المبحث الأول، فماذا نعني بالنظام ؟
- أولا: تعريف النظام:** هناك عدة تعاريف للنظام ولخصناها فيما يلي:
- **تعريف 1:** يعرف النظام بأنه " تفاعل منظم، مكوناته الأساسية هي الانسان والآلة والوثائق (الطرق المنظمة) المطلوبة لغرض أو هدف معين مرتبطة بعضها ببعض بروابط الاتصال وغالبا ما تكون على شكل شبكة " ¹.
- **تعريف 2:** ويعرف كذلك على أنه " مجموعة من العناصر التي ترتبط مع بعضها وتشكل هيكل منظم يهدف النظام إلى أداء وظيفة محددة أو مجموعة من الوظائف، فالنظام عبارة عن مجموعة من العناصر التي تشكل ما يدعى بمكونات النظام التي تكون إما عبارة عن مكونات مادية مثل الحواسيب الشاشات خطوط الاتصال، أوراق، أدوات الكتابة والطباعة، أو مكونات معنوية مثل البرامج والملفات

¹ مفتاح محمد دياب، مرجع سبق ذكره، ص140.

والانظمة والقوانين والتعليمات، والعلاقات هي كل ما يعمل على ربط مكونات النظام مع بعضها بحيث تشكل هذه العناصر منظومة ناجحة تؤدي وظيفة معينة أو مجموعة من الوظائف".¹

- **تعريف 3:** ويمكن تعريف النظام من وجهة نظرية النظم "إطار شامل يتضمن مجموعة من العناصر والمبادئ والقواعد التي تتفاعل فيما بينها وفقا لسلسلة من الإجراءات لتحقيق أهداف عامة".² ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستخلص خصائص النظام:

- تحويل المدخلات إلى مخرجات مرورا بالعمليات.
- النظم التطبيقية: يمكن تطبيق المجالات المختلفة للاستفادة منها في مجال الادارة.
- النظم الكلية: فيجب أن ينظر إليه على انه جزء لا يتجزأ مع عدم إغفال أنه يتكون من مجموعة من الأجزاء.

- النظم أدائها يفوق أداء الأجزاء المكونة لها.
 - النظم المركبة: عندما يكون جزء من النظام في حد ذاته نظام نطلق عليه نظام فرعي.
- ثانيا: ماهية نظام المعلومات: توجد العديد من التعاريف لنظام المعلومات، نذكر منها ما يلي:

-**تعريف 1:** نظام المعلومات عبارة عن "مجموعة من الموارد التي تسمح بالقيام بعمليات: التحصيل، التخزين، المعالجة، وإرسال المعلومات، مما يسمح بمراقبة عمل المؤسسة".³

-**تعريف 2:** " مجموعة من العناصر، التي تسمح بإيصال المعلومة اللازمة للعامل في الوقت المناسب حتى يستطيع أداء مهامه".⁴

-**تعريف 3:** "هو ذلك النظام الذي يستخلص المعلومات من البيانات بفعالية وكفاءة، ومنه من خلال هذا التعريف يمكن القول بأن نظام المعلومات يتكون من عنصرين هما: الافراد الذين يقومون بجمع وتحليل وخدمة البيانات والمعلومات، والبيانات ومؤشراتها".⁵ ويلعب نظام المعلومات دورين أساسيين هما:⁶

- دور وصفي: حيث يعطي لنا نظرة دقيقة عن وضعية المؤسسة مثل ميزانية المؤسسة.

¹ Encyclopédie de la gestion et du management, dalloz édition, France , p 1173

² د.إبراهيم احمد الصعيدي، نظم المعلومات المحاسبية، بدون ناشر، مصر، 1998، ص 88-89.

³ Ermes groupe، systeme d'information et perspective de management، ed masson, 1994, p104.

⁴ Sornet .J, Information et système de gestion, éd technique plus,1996 ,p90.

⁵ د.محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، ط1، الإسكندرية، 2009، ص187.

⁶ سونيا محمد البكري، مرجع سبق ذكره، ص388.

- دور المعالجة ودوران المعلومات التنظيمية: مثل إرسال الأوامر، وتوحيد طريقة العمل... إلخ. ويقوم بإنتاج المعلومات من أجل مساعدة الأفراد في أداء المهام التشغيلية التسييرية واتخاذ القرارات. ويتم تصميم نظام المعلومات ليمد الإدارة العليا بالمعلومات عن الفرص والتهديدات للبيئة الخارجية وكذلك مؤشرات الأداء داخل المؤسسات، ووضع استراتيجياتها والرقابة عليها وفي هذا المجال يتم إعداد النماذج الملائمة وإدخالها في الحاسوب بحيث تعكس حقيقة أداء المؤسسة، وكذلك درجة تفاعلها مع البيئة الخاصة بها.

من خلال هذه التعاريف يمكن القول بأن نظام المعلومات هو عبارة عن: "مجموعة من العناصر أو الموارد (وسائل، برامج، أفراد، بيانات، إجراءات) التي تسمح لنا بالقيام بمجموعة من العمليات (تخزين، إرسال، معالجة) من أجل الوصول إلى هدف عام ألا وهو خدمة المؤسسة، وذلك بمساعدة العمال في أداء وظائفهم التنفيذية أو التسييرية للوصول إلى أداء أفضل".

ثالثا: أنواع نظم المعلومات

من أهم خصائص مدخل النظم في المؤسسة، أنه يسمح لنا بوصف النظام بعدة طرق فيمكن اتباع نموذج منطقي للنظم حسب تدفق الموارد، الأموال، الخدمات، المستويات الإدارية، المداخل المختلفة لإتخاذ القرار أو تقسيم المؤسسة إلى نظم فرعية حسب وظائفها، وهذا المدخل الأخير هو الأكثر تأييد من بين المداخل السابقة الذكر، وعلى هذا الأساس سنقوم بتقسيم أو إعطاء أنواع نظم المعلومات الوظيفية:¹

- **نظام معلومات الإنتاج:** تختص وظيفة الإنتاج بتحويل مجموعة من المدخلات إلى مجموعة من المخرجات في شكل سلع وخدمات، ويتطلب هذا النظام استخدام تكنولوجيا الإلكترونيات التماثلية والرقمية والمعلوماتية. يرافق وظيفة الإنتاج نظامان فرعيان للمعلومات هما: نظام معلومات تخطيط وتوجيه الإنتاج ونظام معلومات الهندسة الصناعية الذي يتضمن معلومات حول تصميم المنتجات وتطويرها، أنظمة الإنتاج المناولة، النقل، والآلية.

- **نظام معلومات التسويق:** يرافق هذا النظام بتخزين ومعالجة المعلومات وتقديم التقارير المتعلقة بتلقي الطلبات وتخطيط المبيعات ودراسة السوق للتعرف إلى الوضع التنافسي للمؤسسة ودراسة رغبات وأذواق المستهلكين والترويج للمنتجات، وبذلك فإن نظام معلومات التسويق هو عبارة عن مجموعة من العناصر مثل الأفراد المعدات، والإجراءات لتجميع وتخزين وتحليل وتقديم المعلومات في الوقت المناسب من أجل القيام بعمليات تخطيط وتنفيذ المبيعات، ويتكون نظام المعلومات التسويقي من:

✓ قواعد البيانات مشكلة من المعلومات المتعلقة بالمؤسسة وبمحيط المؤسسة.

¹سونيا محمد البكري، مرجع سبق ذكره، ص 389.

✓ معلومات متعلقة بالاستراتيجية التجارية للمؤسسة.

✓ أدوات المعالجة والتحليل.

✓ نماذج التوقعات.

- **نظام معلومات الأفراد (الموارد البشرية):** يقوم نظام معلومات الأفراد بتخزين ومعالجة البيانات اللازمة لعمليات تخطيط وتنظيم الوظائف التنفيذية المتعلقة باستخدام وتطوير العنصر البشري في المؤسسة والمحافظة عليه. وبالتالي فهناك مجموعة من الوظائف التي تمارسها إدارة الأفراد ويعمل على مساعدتها في أدائها وهي تحديد الاحتياجات من العاملين، تأمينهم إستخدامهم، المحافظة عليهم، وتطوير مهاراتهم. كما يقوم المسؤول عن نظام المعلومات للموارد البشرية بتنفيذ المهام التالية:

✓ وضع الطرق جديدة لتسيير الأفراد.

✓ السهر على وضع التطبيقات المعلوماتية.

✓ تأمين الاتصال مع مصلحة أو مديرية المعلوماتية.

✓ تحسين نوعية وأمن البيانات المتعلقة بالأفراد.

✓ تكوين ومساعدة المستخدمين للبرمجيات.

✓ المشاركة في تصميم التطبيقات المعلوماتية.

✓ تسيير مشاريع الأتمة لصالح مديرية الموارد البشرية.

✓ تحضير المخطط الشامل للمعلوماتية.

- **نظام معلومات التمويل:** يقوم هذا النظام بتسجيل ومعالجة البيانات المالية التي تتعلق بأصول وخصوم المؤسسة، ويستخدم بيانات تضم المعلومات الأخرى. كما يقوم هذا النظام بالاعتماد على مخرجات الأنظمة الوظيفية الأخرى في تحديد الاحتياجات المالية وله عدة أنظمة فرعية أشهرها: أنظمة معالجة الطلبات، أنظمة مراقبة المخزونات، أنظمة تسيير حسابات الزبائن والموردين، أنظمة إدارة الأجور، وأنظمة دفتر الأستاذ، تكون هذه الأنظمة عادة مرتبطة فيما بينها عند جمع كل هذه الأنظمة يشكل لنا نظام المعلومات الإداري.

رابعا: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنظام المعلومات: يستخدم مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصورة مترادفة مع نظم المعلومات، وهذا نتيجة عدم الدقة في تحديد معاني المدلولات الأساسية، فنظم المعلومات تتشكل من الموارد التالية: موارد بشرية، عتاد الحاسوب وبرامجه، شبكات

الحاسوب، وفي إطار التفرة بين تكنولوجيا المعلومات ونظام المعلومات أنه يوجد أشهر من منظور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:¹

- المنظور الجزئي: ويشير إلى البعد التكنولوجي لنظام المعلومات، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال نظام فرعي ضمن نظام المعلومات، أو مجرد مورد من الموارد الأساسية له.
- المنظور الكلي: هو أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال مصطلح واسع تشكل كل من نظم المعلومات وتقنيات معالجة البيانات والاتصال، ومع ذلك فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي عبارة على وسيلة تستخدمها نظم المعلومات ضمن إطار توليفة متكاملة ومتراصة لدعم الإدارة وكافة الأعمال.

المبحث الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

من المعروف أنه في مجال المعلوماتية، الأنشطة اليومية للآلات والتطبيقات مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالموارد المثبتة، وضع الموارد المعلوماتية يتطلب آجالاً وتناقص، مما يتطلب وضع مخطط يسمى مخطط شامل للمعلوماتية. وعملية الانجاز تضم نشاطين أساسيين، الأول: هو وضع شبكة معلوماتية والنشاط، الثاني هو تصميم قاعدة البيانات وإحصاء العمليات المتعلقة بالأعمال وتخطيط البرامج التطبيقية لكل أطراف المؤسسة.

المطلب الأول: الشبكات المعلوماتية

إن الشبكة هي احد المكونات الأساسية للمعلومات وتشكل أحد الأدوات الأساسية لتحقيق الاتصال بين الأفراد في المؤسسة وتتعدد أنواعها حسب الغرض المراد تحقيقه من هذه الشبكة. أولاً: مفهوم الشبكة المعلوماتية: توجد تعريفات متعددة ومتشابهة إلى حد ما إلى مفهوم الشبكة سواء في مجال الاتصالات أو المعلومات أو غيرها من المجالات، ذلك أن الشبكات ليست محصورة في مجال الاتصال فقط، بل أصبحت متداخلة في كافة جوانب الحياة. ومن هذه التعريفات:

- **تعريف 1:** "الشبكة هي مؤسستان أو أكثر تشتركان في عملية تبادل المعلومات من خلال روابط اتصالات وذلك خدمة لأهداف مشتركة".²
- **تعريف 2:** "الشبكة هي نظام للعلاقات الترابطية داخل المؤسسة أو فيما بين المؤسسات".³ ومنه فالشبكة هي تنظيم منسق لوحدات مستقلة، منفصلة، متداخلة، بغرض تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر لو تم تحقيقها بواسطة أية وحدة من الوحدات منفردة.

¹ سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، ط1، عمان، 2006، ص19.

² مفتاح محمد دياب، مرجع سبق ذكره، ص120.

³ JEAN BRILMAN, LES MEILLEURS PARTIQUES DU MANAGEMENT, LES EDITIONS D'ORGANISATION, PARIS, 2001, P412

لقد تزايد الاهتمام بشبكات الاتصال بسبب أهميتها في حل المشكلات المتعلقة بالاتصالات والمعلومات وخدماتها المختلفة. ويرجع ذلك الاهتمام المتزايد إلى الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها هذه الشبكات وهي:

- تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات والإفادة منها بأقل وقت وجهد ممكن.
- تقديم خدمات اتصال أفضل بالمقاييس الكمية من خلال خدمة أكبر عدد من المستخدمين، وبالمقاييس النوعية من خلال تقديم خدمات اتصال متعددة.

- الإفادة القصوى من تكنولوجيا الاتصالات المتاحة حالياً.
- زيادة إنتاجية وسائل وقنوات الاتصال والقوى العاملة فيها.

ويخلص سام ويلسون SAMWELSON العوامل والعناصر التي تحتاجها الشبكات وتؤثر على كمية ونوعية وجوده خواصها في سبعة عناصر تبدأ بحرف M وهي على النحو التالي:¹

- MEN أي الإنسان والقوى البشرية.
- MACHINE أي أجهزة وتقنيات الاتصال.
- MATERIALS أي المواد الخام وأية مواد أخرى تحتاجها الشبكة.
- MONEY أي الأموال المخصصة والتمويل.
- MESSAGE أي الرسائل التي تنتقل عبر الشبكة.
- METHODS أي الإجراءات والخبرة وأساليب التشغيل.
- MEASUREMENT أي أساليب الاختبار والتقييم للشبكة.

وتحتاج شبكات الاتصال لكي تحقق أهدافها بفعالية وتقوم بتوصيل الرسائل بين الأطراف المختلفة المشاركة فيها إلى أجهزة اتصال أو تقنيات اتصال مناسبة، من أمثلتها: أجهزة الهاتف، أجهزة التلكس، أجهزة الفاكسيميلى، الأقمار الصناعية، البريد الإلكتروني.

ثانياً: أنواع الشبكات المعلوماتية

1- شبكة الانترنت: الأنترنت Internet مشتقة من (International Net Work) أو الشبكة العالمية، وحسب آخر الإحصاءات فإن الانترنت تقوم بتوصيل ما يقارب من عشرة ملايين كمبيوتر في أكثر من مائة دولة حول العالم وتعود ملكية هذه الأجهزة إلى الشركات والجامعات والدوائر الحكومية وكثير من الأفراد المتحمسين ولديهم أجهزة كمبيوتر شخصية موصولة بالشبكة بشكل دائم².

¹ س.فوسكت، ترجمة عبد الوهاب عبد السلام أبو أنور، التنظيم الموضوعي للمعلومات، عالم الكتب، مصر، 2001، ص 120.

² سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، الاتصال والإعلام لتكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 110.

وقد بدأت الانترنت عام 1969 تحت إسم أربنات (Arpanet) في الولايات المتحدة وكانت تابعة لوزارة الدفاع وصممت من أجل البحث عن كيفية بناء شبكة كمبيوترية لدعم الأبحاث العسكرية بحيث إذا تعرض أي جزء منها لحادث من نوع (قطع أو تفجير مثلا) فإنها تظل تعمل وبعد ذلك انضمت جامعات ومختبرات عديدة ومراكز علمية إلى الشبكة وتطورت الشبكة واستخدمت في الأغراض المدنية وأصبح عدد الحاسبات التي تنظم إليها يوميا يقدر بحوالي ألف حاسبة، إن مستخدم الشبكة يمكن أن يرسل الرسائل عن طريق البريد الإلكتروني EMail والاتصال بأي شخص في العالم باستخدام الوثائق النصية وأيضا تبادل الملفات وإرسال واستقبال الرسائل الإخبارية العامة وكذلك إمكانية تشغيل البرامج الموجودة على حاسب آخر وأي موقع على مستوى العالم إضافة إلى الإتصال الصوتي والمرئي والبحث في نطاق واسع من المعلومات والإستمتاع بالألعاب الترفيهية والتسوق الإلكتروني والتعلم عن بعد، وإجراء المعاملات البنكية والمؤتمرات بالفيديو وغير ذلك من تطبيقات لا نهائية.

ولما كانت أجهزة الحاسب الآلي (الكمبيوتر) هي وسيلة تلك الشبكة في إستقبال المعلومات أو إرسالها فقد هبت الكثير من الدول نفسها لتلك التكنولوجيا في عالم الإتصالات ،ففي عام1970 درست عدة دول تأثير تكنولوجيا الحاسب على مجتمعاتها واستنتجت أن الثورة التكنولوجية الحديثة سوف تؤثر على الكثير من خبراتها في شتى المجالات وحتى الحياة اليومية.

أصبح يطلق على القرن الواحد والعشرين بأنه (عصرالمعلوماتية) حتى أن تلك الدول أصبحت تحذر من خطورة عدم الأخذ بتكنولوجيا المعلومات وأصبح يطلق التعبير الشائع بأن أمية القرن القادم هي أمية من يجهلون إستخدام الحاسب، وقد أعدت هذه الدول نفسها لما أسمته:

(National computer Poicy (NCP أو Nationalcomputerization plan (NCP) ولقد سبق ظهور شبكة الأنترنت شبكة Internet شبكة (rpanet Advanced Research Project Agency)، وكانت تلك الشبكة تابعة لوزارة الدفاع الأمريكية والتي استهدفت بها الولايات المتحدة كسب نقطة في الصراع التكنولوجي بينها وبين الإتحاد السوفياتي سابقا ثم تطورت عدة مرات ال Arpanet. حتى صارت تعرف الآن بالأنترنت¹.

ويعد أفضل التعبيرات عن الأنترنت ذلك الذي يشير إليها على أنها "نافذة للعالم على العالم " فهي تتيح باستخدامها الآتي:

- بريد إلكتروني.

- مجموعة مناقشة.

¹ الغريب زاهر إسماعيل، تكنولوجيا المعلومات وتحديث التعليم، عالم الكتب، القاهرة، 2001، ص135.

- أنباء وأخبار.

- الحصول على ملفات وبرامج على الشبكة، ويطلق على الإنترنت الآن شبكة الشبكات.

2- شبكة الإنترنت: الإنترنت عبارة عن شبكة معلوماتية محلية، خاصة بمؤسسة معينة، وتستعمل الإنترنت البروتوكولات وذلك كي يمكن للأفراد والعاملين في، TCP/IP والقواعد التي يبني عليها الإنترنت خصوصا البرتوكول تلك المؤسسة من الاتصال ببعضهم البعض والوصول إلى المعلومات وذلك بطريقة أسرع وأفضل وأكثر كفاءة وأقل كلفة من الأساليب التقليدية المعتادة، فهي تقوم بتسهيل الأعمال العديدة التي تتطلبها المؤسسة والتي يمكن أن تأخذ وقتا وجهدا ومالا كبيرا لإنجازها، من هذه الأعمال على سبيل المثال الاجتماعات والتحدث على الهاتف وإرسال الرسائل بالبريد أو الفاكس وغيرها، ولو كان للمؤسسة توسع جغرافي (فروع أو وحدات) مجهزة بشبكات محلية أيضا، حينئذ يطلق على مجموع شبكات الإنترنت موسع.

فالإنترنت هي شبكة داخلية لا تتعدى حدود المؤسسة، وهي تتميز بمعظم خصائص الإنترنت ولكن لا تتسم بأي علاقات مع أطراف خارجية ولا تتعدى حدود العلاقات الداخلية بين أفراد المؤسسة (الشبكة) الواحدة، فهي مبنية على نفس نظام الاتصالات بين أفراد المؤسسة سواء كانوا في نفس المبنى، أو في بلدة أخرى، وكذلك مبني على الطرق المعروفة في عرض المعلومات وتنسيقها مثل المستندات المعتمدة المعروفة، ومنذ FTP أو نظم التخزين والاسترجاع باستخدام برامج التحميل "Web" على نظام الويب عدة سنوات عندما بدأ استخدام الإنترنت على نطاق واسع نجد أنها قد أصبحت بالنسبة للعديد من المؤسسات المحور أو العمود الفقري لسير العمل داخل المؤسسة.

3- شبكة الاكسترنات: هي المشاركة بين الإنترنت الخاصة بالشركة وشركائها التجاريين الاكسترنات إذ وجدت قصد الاستجابة للتعامل مع المحيط الخارجي، أي لتوفير السهولة والسرعة في التعامل مع الأطراف الخارجية عن المؤسسة من موردين، زبائن، وتنظيمات...الخ.

المطلب الثاني: نظام تبادل البيانات الالكترونية

إن حواسيب المؤسسات المختلفة تستخدم الشبكات المعلوماتية من اجل إرسال معلومات مشكلة للطلبات، التوزيع، الفوترة، وبصفة عامة المعلومات حول كل تعاملاتها التجارية. المعلومات المرسله يتحصل عليها بصفة مباشرة من تطبيقات المعلوماتية الخاصة بالتسيير أما تلك المستقبله من طرف المؤسسة فتدمج مباشرة في البرامج التسييرية.

أولاً: مفهوم تبادل البيانات الالكترونية(EDI): ويقصد به "تبادل البيانات المهيأة بصفة نمطية، بين مختلف التطبيقات المحمولة على حواسيب مختلف المتعاملين التجاريين، مع اقل قدر ممكن من التدخل اليدوي".¹

ولم يظهر التبادل الالكتروني للبيانات إلا خلال التسعينيات من القرن الماضي مع الأنظمة الحاسوبية الضخمة المتصلة بشبكات خاصة. الأنظمة الأولى للشبكات أنشأت على حلول خاصة مع تعريف دقيق لأشكال المعطيات المتبادلة، أما حالياً فهي تتجه نحو حلول شبكة الانترنت والبرمجيات الأولية، والمؤسسات المهتمة بالعملية تمضي عقود تقنية للتبادل.

إن تبادل البيانات الكترونياً EDI هو عنصر لتسيير تدفقات المنتوجات في مجمع صناعي ضمن شبكة. ويحتوي وظائف نجاحه ومرتبطة بتبني كل الشركاء لنفس قواعد التعابير الموجودة في الرسائل المتبادلة ويمكن أن يأتي توحيد المقاييس من طرف مؤسسة مسيطرة يمكن أن تفرض معاييرها على كافة المؤسسات الأخرى وخاصة شركائها.

فمثلاً تقوم في فرنسا شركة أيدي فرنس (Edi France) بالتنوع حول Edi، تنسق المبادرات للمهنيين وتنشط مجموعات التطوير Edi، في المجالات الرائدة كالنقل، الأشغال الكبرى، التجارة بالجملة... الخ. ومن أمثلة الرسائل الالكترونية المتبادلة عن طريق Edi: إعلان عن مناقصة، رد على إعلان المناقصة، قائمة تفصيلية، طلبية، الرد على طلبية الحجز، التصريح الجمركي، حالة الجرد، حالة المبيعات.

إذن فالتبادل الإلكتروني للبيانات " هو عبارة عن تحويل البيانات إلكترونياً بين أجهزة الحواسيب عن طريق الشبكات".²

ثانياً: تبادل البيانات الالكترونية: لقد أنشأت أنظمة التبادل الالكتروني لبيانات من أجل تسهيل النقل السريع للبيانات التجارية وخاصة التي تتكرر بانتظام، ولها عدة فوائد نذكرها:³

- الآثار الظاهرة: انخفاض التكاليف الإدارية بمقابل ارتفاع عدد الرسائل من أجل كل معاملة وعدد المعاملات لنفس رقم الأعمال (انخفاض الكميات)، ويسمح بقيادة جيدة للتدفقات بكميات صغيرة، إذن فآثار تكون بالضرورة على التدفق التموييني، انخفاض المخزونات،... الخ.
- الآثار الناتجة: عدد الطلبات، الفواتير يرتفع، فنحن نعمل على وحدات صغيرة نفس رقم الأعمال يعطي المكان لعدد كبير من المعاملات التجارية، من أجل كل معاملة، نتبادل أكثر عدد من الرسائل.

¹ Odile troulet, Lambert, **UML et XML pour le commerce électronique**, Hermés édition, Paris ,2000 ,p221.

² Jean louis Peaucelle, **System D'information** , economica édition, Paris, 2001, p172.

³ Steve Sleight, **Internet et L'entreprise**, Mongo Pratique édition, France, 2001, p60.

- تغيير النشاط: يكرس الأفراد معظم وقتهم لمعالجة الأخطاء، وبصفة خاصة، تنشيط العلاقات مع الشركاء.
- الريح الحقيقي: تدفق البضائع يسيطر عليه بصفة صارمة (فترة أكثر اختصاراً، أكثر قانونية، عدد قليل من الأخطاء والخلافات). كذلك يمكن تخفيض تكاليف التموين (النقل، المخزونات، والأخطار) والفائدة الكبيرة هو تسيير التدفق الفيزيائي في الوقت الحقيقي.
- الفائدة المستتجة: إعطاء أكثر وفاء للشركاء الذين يتبنون نظام التبادل الإلكتروني للبيانات.
- كلما كانت التدفقات كبيرة زادت فوائد التبادل الإلكتروني للبيانات.

المطلب الثالث: مراكز المكالمات

لقد أنشأت شركة Air France سنة 1999 مركز للمكالمات من أجل كل عمليات الحجز التي يقوم بها الزبائن وكذلك وكالات السياحة والسفر من كل أوربا، مدينة لوندرا فيريرت كمقر للمركز نتيجة تعدد اللغات بها حيث تستخدم أكثر من 200 لغة ولهجة، وكذلك عملت بالنسبة لمدينتي ميامي في الولايات المتحدة وهون ريبال الكندية، ومن ثمة زاد استخدام هذه الخدمة.

أولاً: ماهية مراكز المكالمات: هو عبارة عن خدمة هاتفية للاتصال بالزبون، هذه الخدمة موجودة من أجل المناداة أو الإجابة السريعة أو التامة للزبائن المتواجدين عبر مختلف الأقاليم، على الأقل، تقوم المؤسسة بإنشاء مركز للمكالمات وحيد لزيائنها المتواجدين عبر العالم، وذلك بمساعدة مستخدمي المعلوماتية Help desk هي مراكز المعلومات، كذلك مصالح الاستعلامات الهاتفية، ويقوم مركز المناداة بوظيفتين أساسيتين:

- الوظيفة الهاتفية: تؤمن باستخدام خطوط الاتصال بالشبكة الهاتفية، حيث يقوم المكلف بالمهمة بمعالجة طلب الزبون باستخدام البيانات المتوفرة لدى المؤسسة على نفس الزبون، التي تخص المنتوجات التي يهتم بها أو يحتاجها.

- المساعدة للإجابة على الزبائن: تؤمنها مصلحة المعلوماتية، تدخل في صميم العلاقة مع الزبون.¹ للفصل بين هاتين الوظيفتين، عن طريق رقم الهاتف الذي يستخدمه، تسهل عملية الإطلاع على الملف الخاص به حتى قبل أن يقوم بالتعريف بنفسه، هذا التحديد يؤدي أيضاً إلى منح امتياز مستخدم الهاتف وحيد لكل الزبون، إذا كان هذا الشخص غير منشغل أثناء المكالمة، حسب المنطقة الجغرافية التي تأتي منها هذه المكالمة تقوم بتحديد العون المكلف بالرد.

يمكن أن نميز بين أربع أنواع من تطبيقات مراكز المناداة (المكالمة):

¹ Jean louis Peaucelle , **Op cit**, p 172 .

- ✓ التسويق عن بعد وهي مكاملة خارجية.
 - ✓ البيع عن بعد وإعطاء أكثر ثقة للزبون وهي كذلك مكاملة خارجية.
 - ✓ المساعدة التجارية قبل البيع (مكاملة داخلية).
 - ✓ المساعدة التقنية بعد البيع (مكاملة داخلية).
- ثانيا: التكنولوجيا اللازمة من أجل فتح مراكز مكالمات: يتكون مركز المكالمات من العناصر التالية:¹
- اتصال إلى الشبكة مع أحد متعاملي الاتصالات.
 - محول ذاتي مسير من طرف خادم من نوع CTI (هاتف ومعلوماتية) من أجل توزيع المكالمات على الأعران.
 - خدمة الإجابة الصوتية من أجل الطلب من الزبون لتحديد سبب المكالمات وتوجيهه بصفة جيدة.
 - محطة عمل معلوماتية (شاشة ولوحة مفاتيح، خوذة سمعية وميكروفون) حيث تقوم البرامج بتسيير ما هو واضح عبر الشاشة للمساعدة على التفاوض مع الزبون.
 - فيما يخص المكالمات الخارجية هناك نظام خبير يقوم باقتراح جمل في خصم الحوار التجاري وكذلك يقوم باقتراح إجابات.
 - فيما يخص المدخلات: هي الذاكرة لكل ما حصل سابقا مع الزبون، الاتصالات التجارية، عقود، المبيعات المحققة، مخططات المنتوجات، التعطلات، الاحتجاجات، الدفع، الضمانات... الخ.
- كذلك هناك نظام خبير للمساعدة على إيجاد إجابة مرضية لتوجيه الطلب: مساعدة على فحص العطب حسب الحالات التي يعرضها الزبون، بصفة تفاعلية، يقوم عون المكالمات بتوجيه الصيانة والتصليح.
- إن تكلفة التجهيزات تصل إلى 8400 أورو لكل منصب عمل معلوماتي، حيث تثلث المبلغ من أجل ترخيص البرمجيات مركز المكالمات، التثلث للتجهيزات والتثلث لوضع النظام قيد التشغيل. بالإضافة إلى تكاليف الصيانة وتكاليف الاتصال، في بعض المراكز تدفع الخدمة بتكلفة مرتفعة للاتصالات وفي مراكز أخرى المكالمات تكون مجانية للزبون.

¹ Steve Sleight , Op cit , p69

خلاصة الفصل الثاني:

لقد شهد العصر الحديث تضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات، وظهور الحاجة إلى ضرورة تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على التدفق الهائل من المعلومات، وإتاحتها للباحثين ومنخذي القرارات بأسرع وقت، وبأقل جهد عن طريق استحداث أساليب جديدة في تنظيم المعلومات والتي تعتمد بالدرجة الأولى على الكمبيوتر، واستخدام تكنولوجيا الاتصالات، وقد جمع النظام الرقمي بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، فترابطت شبكات الاتصالات مع شبكات المعلومات، مما أدى إلى ظهور مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمفهوم موحد بسبب العلاقة الترابطية والتفاعلية، التي نمت وتعدت بينهما وبين سائر المجالات والقطاعات. وتمكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من احتلال هذه المكانة بفضل المنتجات التي تقدمها والخدمات التي توفرها.

وتظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قدرتها على الوصل بين مختلف التجهيزات المتفرقة وذلك عن طريق وسائل الاتصالات عن بعد، كما يمكنها الربط بين وظيفتي التصميم والتوزيع، وبين المستعملين والموردين وهو ما يساعد المؤسسة على رفع مستوى الجودة، والمرونة في الإنتاج، لذلك يتحتم على المؤسسات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكفاءة وفعالية للحفاظ على مكانتها وتواجدها في ظل المنافسة المتزايدة.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

تمهيد:

مما لا ريب فيه أنه في ظل محيط اقتصادي واجتماعي يعرف تحولات عميقة، وجدت المؤسسات البنكية نفسها تواجه تحديات كبرى وطرق مختلفة في التسيير، تستدعي منها إيجاد سبل جديدة تمكنها من استيعاب هذه المستجدات، ورفع التحديات خاصة مع انتشار العولمة الاقتصادية، التي جعلتها مطالبة بتقديم الجديد والأفضل، عن طريق الخبرة والإبداع والابتكار لتحقيق الجودة والنوعية. إن الاعتماد المتزايد على تكنولوجيا المعلومات كان له الأثر البالغ في المؤسسة البنكية، سواء من جهة الشكل والهيكل، أو من جهة أخرى بتقديم مجموعة من الخيارات الإستراتيجية لمواجهةها بهدف تحسين واستمرار أداء المؤسسات، ويحسن تطبيق تكنولوجيا المعلومات قدرة المشاريع على الابتكار ويزيد عملياتها التشغيلية كفاءة وإستراتيجياتها وعملياتها الإدارية والتسويقية لتصبح أكثر فعالية.

وعلى هذا الأساس يهدف هذا الفصل إلى دراسة وتحليل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة البنكية، من خلال ثلاث مباحث:

المبحث الأول: الأداء البنكي.

المبحث الثاني: دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة البنكية.

المبحث الثالث: تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البنكي.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

المبحث الأول: الأداء البنكي

المطلب الأول: مفهوم الأداء

يعتبر مفهوم الأداء من أكثر المفاهيم شيوعا واستعمالا في حقل اقتصاد وتسيير المؤسسات، حيث حظي باهتمام واسع من قبل الباحثين والمفكرين خاصة في علم الاقتصاد.

أولاً: تعريف الأداء: يعد الأداء من المصطلحات الجذابة التي تحمل في طياتها نكهة العمل وديناميكية الجهد الهادف وهو يقترح فصل العمل الجيد عن السيئ، وأنه يتيح للمديرين تقييمه كما لو كان إجراء فني غير سياسي، وبذلك أصبح الأداء من المفاهيم الأمامية في كافة المستويات الهرمية و لكافة أنواع المنشآت، لأن هذا الأداء قد يكون له آثار ضارة بأرباح المنشأة وقد يكون أساسي لبقائها واستمرارها، ومنه يمكن أن نستخلص التعاريف الآتية: (1)

- **التعريف الأول:** " هو المنهجية والطريقة التي بواسطتها يمكن للمؤسسة الوصول إلى أهدافها المختلفة التي وجدت من أجلها".

- **التعريف الثاني:** " هو الاستخدام الهادف والمنتج لكل المعارف والوسائل التي توفرها العلوم التكنولوجية بحيث تتمكن المؤسسة من الوصول إلى أهداف محددة بأسلوب واعي أي بتوظيف أمثل للقدرات البشرية والمالية وللزمن معا".

- **التعريف الثالث:** "الأداء هو الترجمة اللغوية للكلمة الإنجليزية Performance، والتي تعني وضعية الحصان في السباق، بعد ترجمتها إلى اللغة الفرنسية، منحت حقلا واسعا للتطبيق، فيعرف الأداء من خلال عدة معايير منها: وضعية المنظمة بالنسبة للمنافسة، القدرة على الإبداع، عدد الزبائن الذين ابتعدوا عن التعامل مع المنظمة، نسبة العقود المبرمة... وبالرغم من هذا الكم الهائل الذي تتخذه كلمة أداء من معاني، إلا أنه يمكن إرجاعه إلى أحد المعاني التالية: (2)

1-الأداء هو عبارة عن النجاح، أي هو عبارة عن دالة لتمثيل النجاح، فنتغير هذه الدالة بتغير المنظمات أو العاملين فيها.

2-الأداء هو نتيجة النجاح، بمعنى أن قياس الأداء هو تقدير للنتائج المحصلة.

3- الأداء هو فعل يعبر عن مجموعة من المراحل والخطوات والعمليات وليس هو النتيجة المتحصل عليها في وقت من الزمن.

¹ بلقدم مصطفى و آخرون، **تقييم أداء المنظومة المصرفية الجزائرية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، 2004، ص33.

² Rey J. P, **le contrôle de gestion des services publics communaux**, ed.dunod, Paris, 1991, p14.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

4- إن الأداء في مجال التسيير يتضمن معنيين أساسيين هما: (1)

أ- يتمثل في النتيجة الموجبة للنشاط.

ب- هو عبارة على الفعل الذي يؤدي إلى النجاح ويتم بناؤه على طول مراحل العملية التسييرية ولا يكون كنتيجة محصلة لهذه العملية.

5- أما من الناحية الاقتصادية، فلأداء عدة حقائق وهي متمثلة في الفعالية وهذا عند التعبير عن التكاليف، والكفاءة عندما نتحدث عن درجة تحقيق الأهداف.

ثانيا: الفرق بين الأداء وبعض المصطلحات: هناك بعض المصطلحات مثل المردودية، الفعالية، الكفاءة، تتشابه مع مصطلح الأداء وإزالة هذا التشابه السطحي سوف نعطي معنى كل مصطلح على حدا.

1- **المردودية:** إن المردودية بصفة عامة عبارة عن فائض نقدي الناتج عن الفرق بين العمليات الخارجية والداخلية للمؤسسة، وبالتالي فالمردودية عبارة عن علاقة بين قوة تحقيق النتائج وحجم التكلفة للأموال المستثمرة.

إن الفرق بين الأداء والمردودية ينحصر في كون الأداء يدرس الجانب النقدي والبشري أما المردودية فهي تدرس الجانب النقدي فقط.

2- **الفعالية:** تعني انجاز المهمة المناسبة أو القيام بالعمل المطلوب أو المنتظر، ويمكن قياسها بمدى القدرة على أداء العمل بكفاءة في المؤسسة، ومدى قدرة المؤسسة على تحقيق الهدف التنموي لها.

هناك تشابه كبير بين الفعالية والأداء، والاختلاف بينهما ينحصر في أن للفعالية مستويات متدرجة كلما زادت في الارتقاء كلما قاربت مستوى الأداء.

3- **الكفاءة:** أما الكفاءة فتتعلق بانجاز المهام بطريقة سليمة وتقاس بالعلاقة بين المدخلات والمخرجات في المؤسسة، أي بمدى القدرة على الاستخدام الأمثل للموارد في المؤسسة بحيث أن تخفيض تكلفة الوحدة المنتجة مع المحافظة على النوعية يعد مؤشر لزيادة الكفاءة وكذا بالنسبة لزيادة الإنتاج مع بقاء التكاليف على حالها، تعد الكفاءة وسيلة أساسية وضرورة حتمية للوصول إلى مستوى الأداء الجيد.²

¹ د. عبد الغفار حنفي وآخرون، تنظيم الإدارة والأعمال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1998، ص 586.

² عزالدین القينبي، دور المحاسبة التحليلية في تحسين الأداء بالمؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة، سبتمبر 2005، ص 93.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

ومنه يتضح مما سبق أن المسير الفعال غير الكفاء أفضل من المسير الكفاء غير الفعال وذلك من حيث نتيجة العمل الذي يقوم به، فالأول يستعمل على الأقل الموارد في مكانها من جهة أخرى إذا ما كانت هناك مردودية بالمؤسسة نقول أن الفعالية موجودة بها والعكس صحيح.

ثالثاً: تصنيف الأداء: توجد عدة تصنيفات للأداء ولعل هذا يعود كما أشرنا في البداية لاختلافات اتجاهات الباحثين، ويمكن تصنيف الأداء استناداً إلى عدة معايير، ومن أهم هذه المعايير، معيار مصدر الأداء، معيار الشمولية والمعيار الوظيفي:

➤ **حسب معيار المصدر:** وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى أداء داخلي وأداء خارجي:¹

1. **الأداء الداخلي:** وينتج من تفاعل مختلف أداء الأنظمة الفرعية للمؤسسة أي مختلف الأداءات الجزئية متمثلة في الأداء البشري أي أداء الموارد البشرية في المنظمة، والأداء التقني الذي يتعلق بجانب الاستثمارات، والأداء المالي الخاص بالإمكانات المالية المستعملة.

2. **الأداء الخارجي:** وهو الأداء الناتج عن تغيرات البيئة المحيطة بالمؤسسة فهو ينتج عن المحيط الخارجي للمؤسسة، وبالتالي فإن المؤسسة لا يمكنها التحكم في هذا الأداء، حيث قد يظهر هذا الأداء في نتائج جيدة تتحصل عليها المؤسسة، على سبيل المثال قد يزيد حجم مبيعات المؤسسة بسبب تحسن في الأوضاع الاقتصادية أو نتيجة إعانات تحفيزية من طرف الدولة، حيث أن هذه التغيرات قد تنعكس على الأداء إيجاباً أو سلباً، وبالتالي يجب على المؤسسة قياس وتحليل هذا الأداء، لأنه يمكن أن يشكل تهديداً لها فهي لا تتحكم فيه كما هو الحال بالنسبة للأداء الداخلي.

➤ **حسب معيار الشمولية:** يمكن تقسيم الأداء حسب هذا المعيار إلى أداء كلي وأداء جزئي:

1. **الأداء الكلي:** يتجسد في الإنجازات التي ساهمت كل الوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها دون انفراد جزء أو عنصر لوحدة في تحقيقها، ومن خلال الأداء الكلي يمكن الحكم على مدى تحقيق المؤسسة وبلوغها لأهدافها العامة كالاستمرارية والنمو والربحية.

2. **الأداء الجزئي:** ويقصد به الأداء الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة والوظائف الأساسية، والأداء الكلي في الحقيقية هو عبارة عن تفاعل أداءات الأنظمة الفرعية (الأداءات الجزئية) وهو ما يعزز فكرة أو مبدأ التكامل والتسلسل بين الأهداف في المؤسسة.

➤ **حسب المعيار الوظيفي:** حسب هذا المعيار يقسم الأداء إلى أداء الوظائف الأساسية في المؤسسة وهي الإنتاج، المالية، التسويق والموارد البشرية ويتم تقسيم الأداء إلى:

¹ عبد الملوك مزهودة ، "الأداء بين الكفاءة والفعالية" ، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة بسكرة، الجزائر، 2001، ص 89.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

1. أداء الوظيفة المالية: ويتمثل في قدرة المؤسسة على تحقيق التوازن المالي، وبناء هيكل مالي فعال، بالإضافة إلى تحقيق المردودية وتعظيم العائد على الاستثمار باعتباره أحد أهم أهداف المؤسسة، لذا فإن البعد المالي للأداء الكلي للمؤسسة يتحقق من خلال تحقيق المردودية وتعظيمها، مما طرح فكرة ربط المكافآت الممنوحة لمسييري المؤسسة بحجم المردودية التي ساهموا في تحقيقها، أي تكون متناسبة طرديا معها وهذا ما من شأنه أن يرسخ لدى المسييرين فكرة أنهم مستثمرون في المؤسسة أي مساهمين فيها وليسوا مسييرين فقط، وبالتالي سيعملون على تعظيم مردوديتها أكثر فأكثر.

2. أداء وظيفة التسويق: يتحدد هذا الأداء من خلال مجموعة من مؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق منها حجم المبيعات، الحصة السوقية، رضا العملاء، شهرة العلامة ومدى توقعها في ذهن المستهلكين ... الخ.

3. أداء وظيفة الإنتاج: يتحقق عندما تحقق المؤسسة إنتاجية مرتفعة مقارنة بالمؤسسات الأخرى من خلال إنتاج منتجات بجودة عالية وبتكاليف أقل تسمح لها بالمنافسة، بالإضافة إلى تخفيض التعطلات الناتجة عن توقف الآلات أو التأخر في تلبية الطلبات.

4. أداء وظيفة الأفراد: يعتبر المورد البشري أهم مورد في المؤسسة ومن خلاله يتم تحريك الموارد الأخرى وتوجيهها بما يسمح بتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا يعني أن بقاء واستمرار المؤسسة مرهون بأداء العامل البشري فيها وهذا الأداء يبني على الكفاءات واختيار ذوي المهارات العالية حيث أن فعالية المورد البشري لا تكون إلا إذا كان الشخص المناسب في المكان المناسب والوقت المناسب.

رابعا: العوامل المؤثرة على الأداء: يجب أن يأخذ المسؤولون في اعتبارهم عند تقييم الأداء لمنظمة ما تشغيل عدة عوامل قد تؤثر في الأداء ومن بينها ما يلي:

- الاختلاف الموجود والملحوظ في حجم العمل قد يؤثر على الأداء، فالمنظمة التي تعالج حجما كبيرا من العمل قد تحتاج إلى موارد لكل وحدة عمل أقل مما تحتاج إليه أخرى لديها حجم أقل من نفس العمل.

- وجود أو عدم وجود الأعمال المتأخرة قد يؤثر في معدل الإنتاج إذ أن القدر الضئيل من الأعمال غير المنجزة يعتبر بصفة عامة أمرا عاديا بل ومنطلبا لتأمين تدفق العمل المستمر للعاملين في المنظمة، ويختلف الحجم المرغوب من المتأخرات إذ يتوقف عليه ثبات انسياب العمل وكمية ودرجة التقلبات فيه، ويسبب النقص في العمل المتاح وقت الانتظار لدى العاملين انخفاضا في معدل الإنتاج، وعلى النقيض، إن كثرة العمل المتأخر عن المعتاد يمكن أن تسبب تعجلا ومعدلا أعلى

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

للإنتاج، مثل هذا المعدل المتعجل قد لا يمكن تحقيقه دائما، ويتولد عنه انخفاض في نوعية المنتج النهائي.¹

- التحسينات التنظيمية والإجرائية ذات أثر مباشر على الأداء ويتوقف معدل الإنتاج على عوامل عدة منها ملائمة الترتيبات التنظيمية والإجرائية فالتعديل التنظيمي مثلا: الذي يغير من تدفق وتتابع العمل عادة ما يترتب عليه تغييرا في معدل الإنجاز، وميكنة العملية اليدوية (حل الآلة محل الأعمال اليدوية) ترتب ارتفاعا واضحا في معدل الإنتاج، وبالمثل فإن اختصار خطوات العمل في عملية ما يقلل من الموارد المطلوبة لإنهاء وحدة العمل.

- الأداء في العمليات المتماثلة قد يتباين بحسب الموقع الجغرافي للوحدات من جراء الظروف المحلية، فقد تتباين معدلات الإنتاج بسبب الظروف المحلية حتى ولو أدى نفس النشاط في مواطن مختلفة بنفس درجة الكفاءة من ذلك مثلا: في عملية ما يستوجب حصر وتسجيل الأفراد الداخلين والمغادرين لدولة ما حيث هؤلاء الأفراد قابلون للعد، قد يتباين معدل الحصر والتسجيل بحسب ما إذا كان الحصر يتم في الموانئ البحرية أو الجوية أو فقط العبور على الحدود البرية، فدرجة التفتيش المطلوبة عند كل موقع من هذه المواقع وانتظام ترفق حركة الدخول والمغادرة واختلاف اللغات المستخدمة عند كل موقع... الخ كلها متغيرات تؤثر على معدل الإنتاج .

- نوعية وحدة العمل التام قد تقضي إلى معدلات مختلفة للإنتاج، فمعدلات الأداء كمية بطبيعتها، وقد تحتوي على متغيرات عن نوعية العمل المنجز، وقد تظهر عملية ما مثلا معدلا جيدا للإنتاج لكنها من الناحية النوعية قد تتمثل في أداء رديء.

المطلب الثاني: مفهوم تقييم الأداء

أولاً: تعريف تقييم الأداء: تعددت تعريف تقييم الأداء وتتنوعت، ومن أهم التعاريف نذكر:

- **التعريف 1:** "تقييم الأداء هو نظام رسمي مصمم من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك الأفراد أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنظمة لهذا الأداء والسلوك ونتائجها وخلال فترات زمنية محددة ومعروفة، يجرى في الأخير تقدير جهد ونشاط وسلوك وكفاءة كل فرد على حدى".²

- **التعريف 2:** "هو قياس الأداء الفعلي ومقارنة النتائج المحققة بالمعايير التي سبق تحديدها والمستمدة من الأهداف المتوقعة، وتحديد الانحرافات ووضع الخطط اللازمة لتحسين الأداء".³

¹ عبد المحسن توفيق محمد، تقييم الأداء، دار النهضة، القاهرة، 1998، ص7.

² عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية، مؤسسة زهران، الأردن، 1999، ص 166 .

³ زاهر ثابت، كيف تقييم أداء الشركات والعاملين، دار البقاء، القاهرة، 2001، ص15.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

- **التعريف 3:** " هو فحص تحليل انتقادي شامل لخطط وأهداف وطرق التشغيل واستخدام الموارد البشرية والمادية بهدف التحقق من كفاءة واقتصادية الموارد واستخدامها أفضل استخدام وأعلى كفاءة بحيث يؤدي ذلك إلى تحقيق الأهداف والخطط المرسومة لها ".¹

ومنه يمكن تقديم التعريف الشامل التالي: "تقييم الأداء هو نظام تحليل أداء الأفراد ومقارنة النتائج المحققة مع الأهداف الموضوعية والمعايير المحددة سابقا والتحقق من الكفاءة لمعرفة نقاط الضعف والقوة في النظام وتقويم أداء الأفراد العاملين".

إذا من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج أهمية تقييم الأداء في النقاط التالية:²

- إن تقييم الأداء يتمثل في الاستخدام الأمثل للموارد الاقتصادية .
- يوضح العلاقات التبادلية بين المشروعات والالتزام بها، فيساعد تقييم الأداء على التحقق من قيام الوحدات بوظائفها بأفضل كفاءة ممكنة.
- تربط أهمية تقييم الأداء ارتباطا وثيقا بالتخطيط على كافة المستويات، سواء على المستوى القومي أو المستوى القطاعي أو مستوى المنشأة.
- توجيه العاملين في أداء أعمالهم.
- توجيه إشراف الإدارة العليا.
- توضيح سير العمليات الإنتاجية.
- تحقيق التنسيق بين مختلف أوجه النشاط للمؤسسة وما يتعلق في الإنتاج أو التسويق أو التمويل أو الأفراد.

- تحديد معايير الجودة للإنتاج على أساس المواصفات المحددة للمنتج.

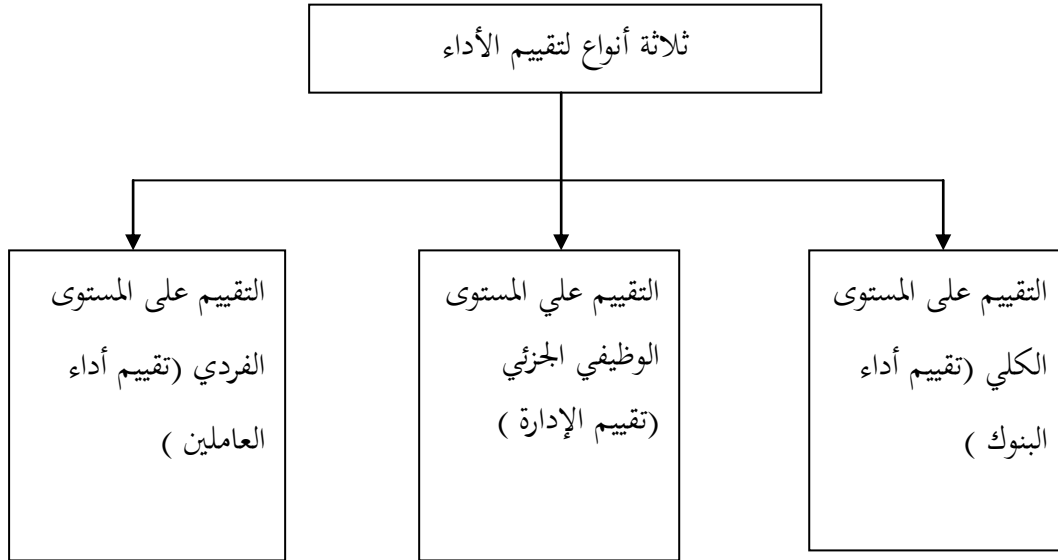
ثانيا: أنواع تقييم الأداء: هناك ثلاثة أنواع لتقييم الأداء في البنوك يمكن إبرازها في الشكل الموالي:

¹ عقيل جاسم عبد الله، مدخل في تقييم المشروعات، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، 1999، ص189.

² زاهر ثابت، مرجع سبق ذكره، ص91.

شكل رقم (03):

أنواع تقييم الأداء في المنشآت



المصدر : زهير ثابت، مرجع سبق ذكره، ص 15 .

1 . تقييم الأداء على المستوى الكلي للمؤسسة: من أهم العناصر التي تخضع للتقييم على المستوى الكلي - البنوك - ما يلي:

- الفعالية: نوعية المخرجات وكميتها والوقت المحدد للإنجاز والدخل والأرباح ورضا العملاء ورضا العاملين.
- الكفاءة: العائد على الأموال المستثمرة، الإنتاج، معدل دوران المخزون، المبيعات لكل عامل، معدل دوران العاملين .
- التقدم في العمل: المقاييس المرحلية للنتائج، الحوادث المرابطة، الخطوات الفرعية للمشروعات .
- أساليب ونظم إجراء العمل.
- عادات العمل.

أساليب قياس الأداء الكلي للبنك: من أهم هذه الوسائل ما يلي :

- الملاحظة: وهي مراقبة ما يحدث فعليا وتحديد ما إذا كان ملائما أم لا.
- استقصاء العملاء: سواء العملاء الداخليين في البنك أو عملائها الخارجيين.
- المراجعة والتدقيق : تركز المراجعة والتدقيق على نظم وأساليب وإجراءات العمل وليس على النتائج (ويتم عادة إجراء التدقيق من قبل العاملين في البنك من غير الأعضاء في الأقسام والإدارات التي

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

تتولى التنفيذ) ويكتب المراجع تقريراً بعد القيام بالتفتيش الشخصي يبين تفصيلاً ما اكتشف مع الإشارة إلى أية ممارسات تتحرف عن السياسات الموضوعة أو اللوائح المعتمدة .

- الاحتفاظ بالسجلات: هناك بعض أنواع الأداء التي يمكن مراقبتها بسهولة من خلال العديد من إجراءات حفظ السجلات، ويصدق هذا عندما ينصب الاهتمام على حجم المخرجات ونوعيتها والتكاليف والدخل.¹

- قوائم الأداء المتوقع: (مقارنة التكلفة الفعلية مع التكلفة المتنبأ بها).
- حلول الطاقات الإنتاجية المستغلة والمعطلة.
- المتابعة المرحلية للتقدم: حيث يتم الاتصال بين الرئيس والعاملين بخصوص تقدم الأداء الفردي نحو النتائج المتفق عليها.

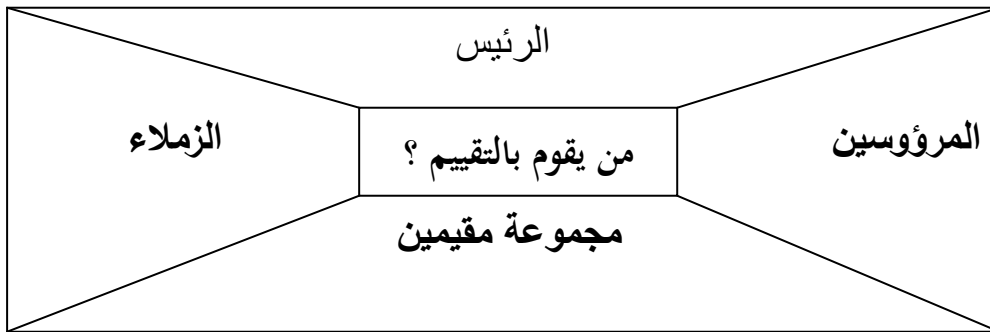
- جمع معلومات أساسية: ويتم طبقاً للمراحل التالية: جمع معلومات أساسية عن البنك (ملكيتها، حجم نشاطها، نوع نشاطها...)، جمع معلومات عن بيئة البنك (سواء البيئة المباشرة أو الخارجية الكلية)، جمع معلومات عن توقعات أصحاب المصالح الرئيسية في البنك، دراسة البنك وأهدافه، سياسات المشروع، الإجراءات والتنبؤ، البرامج الزمنية، تصميم الهيكل التنظيمي... الخ.

ثالثاً: تحديد مسؤولية تقييم الأداء و ميقاته المناسب

أ. تحديد المسؤول عن تقييم الأداء

شكل رقم 04

تحديد المسؤول عن تقييم الأداء



المصدر: أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 1999، ص 290.

¹ زهير ثابت، مرجع سبق ذكره، ص 15.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

1 . الرئيس يقيم مرؤوسيه: حيث عادة ما يتطلب تقييم أداء الموظف شخص قريب منه ويلاحظ أدائه طوال الوقت، وهي الطريقة الأكثر شيوعاً والتي تتماشى مع مبادئ الإدارة على الأخص مبدأ وحدة الأمر وذلك لعدة أسباب منها:¹

- أن الرئيس المباشر هو الذي يحدد أهداف قسمه أو إدارته، وهو الذي يحدد المسؤوليات والواجبات وبعد التوجيه يراقب عملية التنفيذ .

- الرئيس المباشر يكون له صلة مباشرة ومستمرة مع المرؤوسين وبالتالي يستطيع أن يتعرف على نقاط القوة والضعف في أدائهم، وبالتالي يكون الأقدر على تقييم أداء المرؤوسين على أساس واقعي.

- بإمكان المشرف المباشر الربط بين العوائد التي يستحقها الفرد العامل وفقاً لأدائه .

2 . المرؤوسون يقيمون رئيسهم: إذ قد تقيد هذه الطريقة المنظمات في المواقف الحرجة وذات الحساسية العالية .

3 . تقييم الزملاء: وهذه الطريقة مثل سابقتها، نادرة الاستخدام وما زالت تحت التجريب. وهناك مخاطر في استخدامها على المستوى التنظيمي الأدنى لأنها قد تفسد العلاقات الاجتماعية داخل العمل. ويمكن في بعض الأحوال استخدامها في المستويات الإدارية المحتملة لدى قادة ومدبري المستقبل.

4 . تقييم لجنة رؤساء : حيث تقوم مجموعة من الرؤساء بوضع تقييم مشترك من بينهم لكل مرؤوس، ولديهم المعلومات الكافية للتقييم، وهو أمر ليس متوفر بشكل دائم مما قد يحيل عملية التقييم إلى "حصيلة جهل مشترك".

لذلك تميل بعض المنظمات إلى جعل كل رئيس يقوم بملء نموذج التقييم كل على حدى، ثم يتم جمع وتبويب كل النماذج في جدول واحد مما يعطى التقييم شكل فخم يبعده عن الفردية، وعلى العموم فإن الطريقة المفصلة والشائعة هي الطريقة الأولى أي تقييم الرئيس لمرؤوسيه فهي أنجح طريقة لسهولة تطبيقها ولتماشيها كما ذكرنا مع مبادئ الإدارة.

ب. تحديد التوقيت المناسب لتقييم الأداء: من الصعب تحديد ووضع معايير محددة حول فترة وقت

التقييم لأداء الأفراد العاملين إذ يجب أن تكون الفترة التي يعد فيها التقييم كافية للحكم على نجاحه و تقدمه في العمل، وهنا نكون أمام أمرين مهمين وعليه تحديدهما وهما:

أولاً: كم مرة يتم التقييم في السنة: والإجابة هنا هي كما يلي: إما أن يكون التقييم مرة في السنة أو مرتين أو أكثر من ذلك، وذلك تبعاً لنظام كل مؤسسة.

¹ د.صلاح الدين محمد عبد الباقي، الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

ثانياً: متى يتم التقييم بالضبط؟ هل هو في نهاية أم خلال فترة التقييم؟

والغالب أن يقوم الرؤساء بتقييم المرؤوسين في نهاية الفترة، وإن كان ذلك معيباً لأنه يحتم على الرؤساء قيامهم بتقييم المرؤوسين في فترة ضيقة، مما يهدد عملية التقييم بالفشل، والنادر هو أن يقوم الرؤساء بتقييم المرؤوسين خلال الفترة كلها. وهنا عليهم أن يحتفظوا بسجلات عن مدى تقدم المرؤوسين في عملهم، وإن كانت هذه الطريقة الثانية أفضل إلا أنها تأخذ وقتاً أكثر.¹

يعتمد في مجال تحديد توقيت تقييم الأداء على آراء المستشارين في مجال إدارة الأفراد وبصورة خاصة مستشاري التطوير للأفراد العاملين، حيث يرى هؤلاء أن التقييمات الدورية هي المفضلة بسبب تأثيرها على تعديل السلوك عندما يزود الأفراد العاملون بالتغذية العكسية عن نتائج التقييم وتشخيص نقاط الضعف لديهم، وتقوم الإدارة بإرشادهم وتوجيههم لكيفية تعديل سلوكهم ورفع كفاءتهم وفعالية أدائهم.

رابعاً: طرق تقييم الأداء: هناك العديد من الطرق المستعملة لتقييم الأداء، ويمكن تقسيمها إلى طرق تقليدية وطرق حديثة:

➤ **الطرق التقليدية:** تعتمد الطرق التقليدية في عملية تقييم الأداء على الحكم الشخصي للرؤساء على أداء مرؤوسيه، وإن كل طريقة من هذه الطرق تختلف عن الأخرى في تحديدها لأنواع الأحكام المحددة فيها، ومن هذه الطرق:

1 . طريقة الترتيب البسيط: تعد هذه الطريقة من أقدم الطرق المستعملة في تقييم الأداء، وتعتمد هذه الطريقة على ترتيب الأفراد العاملين بالتسلسل من الأحسن إلى الأسوأ، حيث يضع المقيم كل فرد عامل في ترتيب يبدأ تصاعدياً أو تنازلياً، وذلك طبقاً لبعض الخصائص المفترض وجودها بين أفراد مجموعة العمل، بدلاً من إعطاء مجموعة من النقاط لكل مرؤوس اعتماداً على صفاته الشخصية التي يتميز بها، ومما يؤخذ على هذه الطريقة هو عرضتها للتأثيرات الشخصية في علاقة المقيم بالفرد العامل وكونها غير موضوعية من حيث درجة الأفضلية ومن مزاياها سهولة تطبيقها ووضوحها للأفراد العاملين .

2 . طريقة المقارنة المزدوجة: يقوم المقيم وفقاً لهذه الطريقة بمقارنة كل فرد عامل مع جميع الأفراد العاملين الذين يخضعون هم أيضاً للتقييم في المجموعة نفسها، فإذا كان لدينا مثلاً 5 أفراد عاملين فيتم تقييم الفرد الأول (أ) مع الفرد الثاني (ب) لمعرفة من هو الأفضل ثم يتم مقارنته (أ) مع (ج) و (د) و (هـ) لمعرفة أيهم الأفضل لذلك فاستخدام هذه الطريقة لـ 5 أفراد عاملين يتضمن 10 قرارات حيث يأخذ كل قرار شخصين فقط.

¹ أحمد ماهر، مرجع سبق ذكره، ص 292.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

عدد القرارات المتخذة = [عدد الأفراد العاملين × (عدد الأفراد العاملين - 1)] / 2 .

والصيغة الرياضية لذلك هي: $(n(n-1))/2$ ، حيث n تشير إلى عدد الأفراد العاملين.

3 . طريقة التدرج: توضع حسب هذه الطريقة عدة تصنيفات من قبل إدارة الموارد البشرية ويمثل كل تصنيف درجة معينة للأداء، ويتم مقارنة أداء الأفراد وفقا لهذه التصنيفات المحددة مسبقا حيث يوضع كل فرد وفقا لدرجة أدائه، ومما يؤخذ على هذه الطريقة هو تأثيرات مستديمة ومؤثرة على الروح المعنوية لهذه الفئة كما أن هذه الطريقة لا توضح الفروقات الفردية في الأداء ضمن الدرجة أو التصنيف الواحد مما يتنافى والعدالة في التقييم .

4 . طريقة التدرج البياني: وتسمى أيضا بطريقة المقاييس المتدرجة، وتعتمد هذه الطريقة على تحديد عدد من الصفات أو الخصائص التي تمكن الفرد من رفع مستوى الأداء ويتم تقييم كل فرد حسب مقياس التدرج البياني المحدود وفقا لدرجة امتلاكه لهذه الصفات، وترجع فعالية هذه الطريقة إلى الدقة في تحديد الصفات والخصائص المرتبطة بالأداء.¹

5 . طريقة قوائم المراجعة: يستخدم الرئيس في هذه الطريقة قائمة تحتوي على عدد من العبارات التي تصف مستويات مختلفة لأداء العامل، والتي يختارها خبراء ذوو دراية بسلوكيات الوظيفة محل التقييم، ويقوم هؤلاء الخبراء بتخصيص وزن أو قيمة معينة لكل عبارة، وتقيد هذه الطريقة إذا أمكن وضع عبارات نمطية لكل وظيفة أو لكل عمل من الأعمال، لكن عدم معرفة المقيم للدرجات التي تحدد قيمة كل صفة يجعله غير موضوعي في تقسيمه.²

6 . طريقة الاختيار الإجباري: حسب هذه الطريقة يختار المقيم الصفة أو العبارة التي تكون أكثر وصف للعامل وتتكون كل صفة من زوج من الصفات يصف في الغالب سلوك الفرد إما بالسلب أو بالإيجاب.

وهذه الطريقة تقلل من المتحيزات الشخصية فالمقيم لا يعرف أي العبارات لها أهمية أكبر من غيرها، كما أن هذه الطريقة لا تتطلب أي نوع من أنواع التدريب والتهيئة المسبقة للمقيم. ومن مأخذ هذه الطريقة هو عدم إمكانية استخدامها إذا ما كان الهدف من عملية التقييم هو تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير في أداء الأفراد العاملين، حيث أن هذه الطريقة لا تحدد جوانب

¹ د.وسيلة حمداوي، مرجع سبق ذكره، ص131.

² زهير ثابت، مرجع سبق ذكره، ص119.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

النقص في الأداء، وبالتالي لا يعرف المقيم ولا الفرد العامل السلوك المرغوب فيه والمطلوب منه في أدائه لعمله .

7 . **طريقة المواقف الحرجة:** بموجب هذه الطريقة يركز المقيم على السلوكيات الأساسية المساهمة في أداء العمل بفاعلية أو أدائه بمستوى منخفض من الفاعلية أي السلوكيات الأساسية المساهمة إيجابا والسلوكيات الأساسية المساهمة سلبا في الأداء. هذه المواقف الجوهرية الإيجابية أو السلبية يتم تسجيلها من قبل المشرف المقيم خلال فترة التقييم لكل فرد عامل حيث يتضمن التسجيل خلاصة توضح ماذا حدث أي تسجيل المواقف الإيجابية والمواقف السلبية، ومن أهم سلبيات هذه الطريقة:

- تتطلب جهود كبيرة مستمرة من قبل المقيم في متابعة وملاحظة الأداء وكتابة المواقف الإيجابية والسلبية أثناء فترة التقييم.
- انخفاض الموضوعية في عملية التقييم حيث أن المواقف السلبية المؤثرة في بداية فترة التقييم قد تكون مواقف مؤقتة تم تلافيها من قبل العامل، ومع ذلك سجلت في قائمة التقييم وتم تقييم الفرد العامل على ضوءها.

8 . **الطريقة المثالية:** تشابه هذه الطريقة الأحداث الهامة (المواقف الحرجة) إلى حد كبير حيث يقوم الرئيس بكتابة تقرير تفصيلي في نهاية الفترة يصف فيه جوانب الضعف والقوة والأداء الماضي ومهارات الأفراد العاملين إضافة إلى وضع الاقتراحات التطويرية لكل منهم وذلك دون أن يعتمد في كتابة تقريره على أجنده أو قائمة يسجل فيها الأحداث الجوهرية كما هو الحال بالنسبة لطريقة المواقف الحرجة.¹

➤ **الطرق الحديثة:** لتفادي عيوب وأخطاء الطرق التقليدية في التقييم، ظهرت الطرق الحديثة ومن أهمها ما يلي:

1 . **مقياس التدرج على الأساس السلوكي:** ربط هذا المقياس بين طريقتي التدرج البياني والمواقف الحرجة، ويتم حسب هذه الطريقة تحديد وتصميم أعمدة لكل سلوك مستقى من واقع العمل ثم تقييم الفرد بناء على مدى امتلاكه للسلوك أو الصفة، كما يتم توضيح المستويات المختلفة للسلوك ودرجة فاعليتها مما يساعد المقيم على ربط تقييمه بسلوك الفرد في العمل أثناء عملية التقييم .

2 . **مقياس الملاحظات السلوكية:** يعتمد تقييم الأداء حسب هذه الطريقة على النتائج المحققة فعلا مقارنة بالأهداف المسطرة، وترتكز هذه الطريقة على السلوك الملاحظ أي تتم ملاحظة السلوك بدلا من السلوك المتوقع أي أن المقيم يقوم في هذه الطريقة بمراقبة ومتابعة الأفراد العاملين في حين أنه

¹ ظاهر محمود كالادة، مرجع سبق ذكره، ص256.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

في طريقة التدرج على الأساس السلوكي يقوم المقيم بعملية التقييم وفقا لتوقعه ومعرفته لسلوك الأفراد العاملين .

3 . **طريقة الإدارة بالأهداف:** تعتمد عملية التقييم وفقا للإدارة بالأهداف على أساس النتائج حيث يتم تقييم الأفراد على أساس كيفية الإنجاز، ولذلك فإن هذه الطريقة تتضمن خطوتين أساسيتين: الأولى هي تحديد الأهداف، والثانية مراجعة الأداء.

- عند تحديد الأهداف يكون هناك لقاء لكل فرد مع رئيسه أو مشرفه المباشر، ويتم تحديد الهدف بالاتفاق لفترة معينة مستقبلية، ومن الضروري أن تكون هذه الأهداف واقعية ووفقا لقدرات ومهارات الأفراد العاملين، ويجب قبولها من قبل العاملين وقابليتها للقياس .

- في الخطوة التالية يلتقي الرؤساء والمرؤوسين لمناقشة مدى التقدم في تحقيق الأهداف لكل فرد من الأفراد العاملين ويتم تقييم الأفراد وفقا لما تم تحديده من أهداف في المرحلة الأولى وما تم تحقيقه من قبلهم.¹

4 . **طريقة مراكز التقييم:**² تسعى هذه الطريقة إلى قياس مهارات وصفات معينة مثل التخطيط، التنظيم والعلاقات الإنسانية... الخ، بتحديد مقاييس معينة لهذه الصفات على الرغم من صعوبة تحديدها، وتستخدم هذه الطريقة لتقييم مدراء مختلف المستويات الإدارية وبصورة خاصة الأفراد المرشحين للإدارة العليا. ونوعية التفكير ومقاومة الضغوط والدوافع نحو العمل ودرجة الاعتماد على الآخرين إضافة إلى مهارات التفاعلات والاتصالات. وفقا لبرامج خاصة وتدريبات في عملية اتخاذ القرارات.

المطلب الثالث: تحسين الأداء: تعتبر عملية تحسين الأداء من أهم المهام التي تؤديها الإدارة الحديثة، كما تعتبر شغلها الشاغل على مستوى الوظائف والعمليات المرتبطة بنشاط المؤسسات الاقتصادية.

أولا: تعريف تحسين الأداء: يعرف تحسين الأداء على أنه " استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى. يتطلب تحسين أداء أي بنك توازن العناصر الأربع التالية:

¹ د.وسيلة حمداوي، مرجع سبق ذكره، ص 132.

² ظاهر إبراهيم كالادة، مرجع سبق ذكره، ص 266.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

- الجودة.
- الربحية.
- التكنولوجيا.
- التكلفة.

لأن توازن هذه العناصر يؤكد أن توقعات واحتياجات أصحاب المصلحة في البنك قد أخذت في الاعتبار ويطلق على هذا المنهج المتكامل إدارة التحسين الشامل¹.

ثانياً: خطوات تحسين الأداء: يمكن تلخيص أهم خطوات تحسين الأداء التي يقوم عليها على النحو التالي:

الخطوة الأولى: تحليل الأداء: ويرتبط بعملية تحليل الأداء مفهومين في تحليل بيئة العمل وهما:

-الوضع المرغوب: ويصف الإمكانيات والقدرات المتاحة في بيئة العمل واللازمة لتحقيق إستراتيجية وأهداف البنك.

-الوضع الحالي (الفعلي): يصف مستوى أداء العمل والإمكانيات والقدرات المتاحة كما هي موجودة فعليا.

وينتج عن هذين المفهومين إدراك الفجوة في الأداء، ومن خلالها يمكن إدراك المشاكل المتعلقة بالأداء والعمل على إيجاد الحلول لها ومحاولة توقع المشاكل التي قد تحدث مستقبلاً. لذا فإن الهدف من تحليل الأداء هو محاولة إغلاق هذه الفجوة أو على الأقل تقليصها إلى أدنى مستوى باستخدام أقل التكاليف.

الخطوة الثانية: البحث عن جذور المسببات: يجب عند تحليل أي مشكلة أن نبدأ من جذورها. وهنا نبدأ بالسؤال لماذا توجد هذه الفجوة في الأداء؟ ونبدأ بجمع المعلومات الممكنة لتحديد وتعريف سبب ضعف الأداء قبل اختيار وسيلة المعالجة، يجب أن لا نخجل من مواجهة ومصارحة أنفسنا أو المتسببين بضعف الأداء.

ويمكن اعتبار أحد العناصر التالية من أسباب ضعف الأداء:²

- قلة التغذية الراجعة عن الأداء.
- ضعف في التحفيز.
- ضعف في المعرفة والمهارات.
- معدات واحتياجات غير كافية أو غير ملائمة للعمل.
- ضعف في التركيز على الزبائن والمجتمع المحيط.

¹ الخزامي عبد الحليم أحمد، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين، مكتبة ابن سينا، القاهرة، 1999، ص 11.
² 25-03-2012, 17h 30m. <http://shawamreh.do-goo.net/t60/>

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

الخطوة الثالثة: اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة.

الخطوة الرابعة: تطبيق وسيلة أو طريقة المعالجة.

الخطوة الخامسة: مراقبة وتقييم الأداء.

المبحث الثاني: دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة البنكية

تكنولوجيا المعلومات أصبحت عاملا محفزا للتغييرات الرئيسية في الهيكل والعمليات وإدارة البنك، وذلك ناتجا من قدرتها على تحسين اتخاذ القرارات فضلا عن تعزيز العلاقات مع الزبائن وتطوير تطبيقات استراتيجية جديدة لرفع وتحسين الأداء.

المطلب الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة البنكية

مما لا شك فيه أن إدخال الإعلام الآلي ووسائل الاتصال في المؤسسة المصرفية يساعد على جمع ومعالجة ونشر المعلومات بسرعة مما يزيد من فعالية تسييرها، كما أن تطور قنوات الإرسال يساعد على مضاعفة وسائل الاتصال وأنواع المعلومات المنتشرة بين المتعاملين الاقتصاديين. ويتوقف نجاح المؤسسة المصرفية على طريقتها في استغلال الإمكانيات الإستراتيجية الجديدة والفرص الآتية من الخدمات المرتكزة على المعرفة والذكاء، ولمواجهة التعزيزات الخارجية تضع المؤسسة المصرفية استراتيجيات جديدة تمكنها من تحقيق أهدافها المالية وأهداف النمو والاستمرار وتحسين خدماتها. وتكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة المصرفية على غرار ما سبق فيما يلي:¹

- تكوين علاقات جيدة مع العملاء فقد أصبح التواصل المستمر مع العملاء أمرا ضروريا بحيث يوفر معلومات تفصيلية وأكثر دقة.

- فهم واستيعاب وتدوين حاجات العملاء بحيث توفر تكنولوجيا الحاسوب والاتصالات السلكية واللاسلكية شبكة الكترونية وطنية وعالمية أو الخدمة الهاتفية مع موقع مركزي لخدمة العملاء وتزويدهم بالمعلومات وتقديم الخدمات المختلفة وإيجاد حلول لمشاكلهم.
- تأمين حلقة وصل واتصال ما بين قواعد المعلومات المتخصصة مما يؤدي إلى تكامل النشاطات الأساسية المتعلقة بخدمة العميل.

- أنها أتاحت للمصارف فرصا هائلة لتقديم خدماتها المصرفية عبر الويب.

وتتطلب تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المؤسسات المصرفية تجنيد مختلف مواردها وقدراتها لمواجهة محيطها مهما كانت تعقيداته من أجل رفع مستوى الأداء العام، وتعتبر عملية تتبع المؤسسة

¹ د.وسيلة حمداوي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال أهميتها في إدارة المعلومات الاقتصادية، ملتقى وطني حول النظام الوطني للمعلومة الاقتصادية (واقع وآفاق)، الجزائر، 2005، ص ص 08-10.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

المصرفية لبيئتها الخارجية لاكتشاف البيانات والمعلومات اللازمة أمراً ضرورياً يجب أن يتصف بالدوام والاستمرار حتى تتمكن المؤسسة من تعديل إستراتيجيتها حسب النموذج التكيفي أو مشاركة جميع عمالها في تفسير المعلومات والبيئة الخارجية لاستخدامها في تصميم الاستراتيجيات حسب النموذج التفسيري وتلجا المؤسسة لزيادة الطلب على منتجاتها وتحسين إنتاجيتها ومستوى أدائها إلى تغيير التكنولوجيا المستعملة وتنويع منتجاتها عبر تغيير تخصصها أو خفض أسعارها عبر الضغط على التكاليف أما على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة المصرفية فنجد أن استخدامها يخفض كثيرا من أعباء العمل اليدوي المتكرر ويؤدي إلى ربح الوقت واستغلاله وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة ونوعيتها وخلق منتجات جديدة أو خلق علاقات جديدة مع العملاء، مما يزيد من فرصة المؤسسة لمضاعفة مواردها المالية وتسهيل دخول الإعلام الآلي وتوفير المعلومات واستغلالها بشكل آلي وكذا تبادل المعلومات بين الأنظمة الفرعية المختلفة وتحقيق التكامل فيما بينها عن طريق ربطها بمجموعة واحدة من البيانات باستعمال الشبكات والتقنيات الضرورية. مما يؤدي إلى تأمين الخدمات المختلفة في الوسط المناسب للعميل. كما تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توفير الوقت وكذا تكاليف تقديم الخدمة فضلا عن جودة الخدمات المقدمة بالإضافة إلى تنويع وتطوير الخدمات المصرفية لمواجهة متطلبات العملاء، وتعتبر المعلومات كمحرك لذكاء المؤسسة المصرفية وباقتران التكنولوجيا أصبحت أكثر فعالية بحيث مكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من توسيع نطاق التعامل المصرفي بسرعة وبأقل التكاليف من خلال إتاحة المعلومات اللازمة التي ترشد المستثمر وتساعد على اتخاذ القرار اللازم من حيث اقتناء الخدمات المصرفية من عدمها.

تشهد الساحة المصرفية العالمية، تغيرات على أكثر من صعيد هي في حقيقة الأمر نتاج طبيعي للمعطيات الاقتصادية، السياسية والثورة التكنولوجية، ونفاقم دور التكنولوجيا المصرفية، في عصر العولمة المالية، حيث أن التقدم التكنولوجي ساهم في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي، ولعل أهم ما يميز الأعمال المصرفية في هذا العصر، هو السعي الحثيث نحو تحقيق الاستفادة من فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية، بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الواحد والعشرين.

المطلب الثاني: أسباب اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة البنكية

لقد تغير وجه الصناعة المصرفية الجديد بفعل ثورة المعلومات والاتصالات، وقد بلغ التلاؤم بين التطورات التكنولوجية والمصارف درجة تدويل الصناعة المصرفية والتي أفرزت تقنيات حديثة تمثل أهمها في تكنولوجيا الإعلام والاتصالات والتي كان على البنوك استخدامها بكفاءة والتأقلم معها

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

لمواكبة هذه التحولات الحاصلة في الساحة المصرفية، وتتجلى أهم أسباب اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات البنكية فيما يلي:

-تسهيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإيجاد الفرص الاستثمارية المستقرة في ظل ضخامة رؤوس الأموال وانسيابها وسرعة تدفقها بين الدول والأسواق.

-تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة للمنافسة في القطاع البنكي من أجل الحفاظ على الاستمرارية وتقديم أحدث وأفضل الخدمات من خلال ابتكار خدمات جديدة تتسم بالجودة العالية.

-قد أدى التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى اتساع نطاق التجارة في الخدمات المصرفية على الصعيد العالمي بفعل قوانين تحرير التجارة العالمية في الخدمات وهو ما يجعل البنوك محل للمنافسة العالمية على خدماتها.

-تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بممارسة مختلف الأنشطة المصرفية ودعم الاستثمار وتشجيعه مما يتيح القدرة على بيان مدى الجدوى الاقتصادية وكذا إتاحة مكانة واسعة للخدمات المصرفية في السوق المصرفية وكذا زيادة اللجوء إلى اقتنائها.¹

-يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المصارف إلى زيادة حجم الإنتاج والإنتاجية وكذا ابتكار وخلق منتجات بالشكل الذي يؤدي إلى توسيع قاعدة الربح.

-تمتلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال القدرة على تقديم العمليات المصرفية الحديثة والمبتكرة التي تخدم ذوق الزبون ومتطلباته نظرا لقصور الوسائل التقليدية في الوفاء بالمطالب المتزايدة مما يوفر جوا من الثقة في المؤسسات البنكية .

-تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصال سرعة ودقة المعاملات وكذا سهولة تقديم الخدمات المصرفية المتطورة.

-تميز العمل المصرفي باعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية ورفع كفاءة وأداء هاته الخدمات بما يتماشى مع التقدم المتسارع في الصناعة المصرفية.

إن تلك الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أدت إلى زيادة إنفاق المصارف الاستشارات المنتجة للأدوات والوسائل التكنولوجية التي تقدم الخدمات المصرفية فقد سجل مجموع الإنفاق العام

1 ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الالكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008، ص22.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

سنة 1999 نحو 60 مليار دولار كما تمثل نفقات أجهزة تكنولوجيا الإعلام المصرفية حوالي 79% من إجمالي ما ينفق على تكنولوجيا المعلومات بالبنوك.¹

واستفادت البنوك من تكنولوجيا المعلومات والاتصال بحيث نجد أن 90% من البنوك الأمريكية توجهت إلى تقديم خدمات كاملة عبر الانترنت وذلك عام 1999.

وقد وفرت هذه التكنولوجيا الحديثة مجموعة من الأدوات والآليات سهلت من المهمة البنكية حيث أصبحت البنوك قادرة على إيصال خدماتها، وتعد شبكة الانترنت الركيزة الأكثر تفضيلاً لدى المؤسسات المصرفية والمالية الحديثة وكذا بالنسبة للعملاء والتي غيرت وجه العمل المصرفي وطبيعته ناهيك عن استخدامها لشبكات الصراف الآلي ومختلف الوسائل المصرفية الإلكترونية المستخدمة في هذا الشأن، وعلى هذا تعتبر التحولات التكنولوجية المتطورة من أهم التغيرات التي أثرت على الأعمال المصرفية وأسهمت إلى حد كبير في إظهار أشكالها الحالية.²

المطلب الثالث: التغيرات التي ترتبت عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل المصرفي

لقد ترتبت عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل المصرفي تغيرات كثيرة كتزايد حجم المعاملات الإلكترونية عبر الحدود بين عملاء البنوك والشركات التجارية بواسطة التجارة الإلكترونية، وتحرير العملاء من قيود الزمان والمكان وظهور ما يعرف بالخدمات المنزلية المصرفية و بروز البنوك الإلكترونية.

هنا بالإضافة إلى التكيف مع التطورات السريعة والمتلاحقة بحيث وفرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسائل تحليل البيانات والنظم وغيرها الحل لكثير من المشاكل. وقد حقق التفاعل بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والبنوك تعديلاً جذرياً بين البنوك وأسواق المال والمؤسسات المالية الأخرى ولذلك خصصت البنوك ميزانيات كبيرة لشراء وتجهيز وتطبيق تكنولوجيا المعلومات المصرفية والمالية. وتتجلى أهم مجالات التحديث في العلاقة المصرفية مع العملاء فيما يلي:³

- تحسين أسلوب توصيل وتقديم الخدمة المصرفية كالخدمات التلفزيونية والانترنت واستخدام كابل التلفزيون مما يقلل من تكلفة المعاملات.

- إنشاء قاعدة بيانات دقيقة للمستثمرين والمقترضين حيث ساعدت على تلبية رغبات المتعاملين فوراً وبدقة.

- بناء نظام معلومات للمتعاملين.

¹ فريد راغب النجار، الاقتصاد الرقمي، الدار الجامعية، القاهرة، ط1، 2007، ص47.

² احمد شعبان محمد علي، انعكاسات المتغيرات على القطاع المصرفي ودور البنوك المركزية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص22-23.

³ فريد راغب النجار، مرجع سبق ذكره، ص47.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

- تحقيق تكامل بين نظام معلومات الفروع ونظام معلومات المركز الرئيسي البنكي .
- تقليل التعامل مع الوسطاء الماليين كالمستثمرين وفروع البنك لتوفير التعامل الفوري المباشر للتعامل مع البنك.

المبحث الثالث: تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البنكي

إن تسارع التقدم العلمي والتطور التكنولوجي وترايط المجتمعات الإنسانية في ظل توجيهات العولمة، فرض على المنظمات ضرورة الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة والتكيف معها، ولكي يحقق البنك الاستفادة القصوى من الفرص التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات أصبح واجبا على الإدارة أن تكون قادرة على التكيف والتأقلم السريع والناجع مع هذه التغيرات التقنية ومجاراتها.

المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظومة المصرفية

تشهد المصارف في الوقت الراهن محيط متقلب، وغير ثابت مما يدفعها للبحث عن تكنولوجيا مرنة، وحديثة للمعلومات والاتصالات، تجعلها في اتصال دائم مع هذه التغيرات من فتح أسواق جديدة، وكسب عملاء جدد، وبناء علاقات مع الزبائن لتلبية احتياجاتهم المتجددة.

أ) مبررات إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك: لقد أصبحت عملية تطوير المنتجات بصفة عامة، والخدمات البنكية بصفة خاصة من المكونات الأساسية لأية إستراتيجية إدارية للمؤسسات المعاصرة، وعليه يمكن حصر مبررات إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك في العناصر التالية:

- المنافسة: توجد في السوق المصرفي عدة بنوك تنتج، وتقدم خدمات بنكية متشابهة أو بديلة، الشيء الذي يعطي للعميل فرصا كثيرة لاختيار الخدمة التي تناسبه من حيث السعر، أو المواصفات، أو سهولة الإجراءات التي يمكن أن يواجهها. لذلك يجب على البنك أن يضمن مركزا متميزا في السوق المصرفي، حيث يجب على إدارته التسويقية معرفة كيفية عمل البنوك المنافسة، وأنشطتهم والمنتجات التي يقدمونها، والأسعار ووسائل ترويج خدماتهم، وتحديد أيضا أي البنوك يمثل تحد حقيقي للبنك، حيث أن وجود المنافسة ينشأ ويولد ضغوطا متبادلة على جميع المنافسين، حيث يعتبر تطوير الخدمة البنكية بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أحد الأساليب الفعالة للتصدي للمنافسين، لذلك فإن على البنوك الحديثة من أجل المحافظة على مركزها، وحصتها السوقية أن تكون لها خططها، وبرامجها الواضحة في هذا المجال.¹

¹ طلعت اسعد عبد الحميد، التسويق الفعال كيف تواجه تحديات القرن 21، منشأة المعارف للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000، ص71.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

- تطور حاجات الزبون ونوعيتها: إن عامل تحسن مستوى المعيشة الثقافية لدى المجتمع، يؤدي إلى تغير في حاجات الفرد، ونوعية الوسائل والمنتجات والخدمات المطلوبة لإشباعها، وهناك عدة عوامل أخرى تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر في تطور وتعدد احتياجات زبائن البنك وهي:¹

✓ البدائل المتاحة للخدمة: ويقصد بها إدراك العميل، ومعرفته بوجود بدائل أخرى للخدمات التي يقدمها البنك الذي يتعامل معه، الشيء الذي قد يجعله يغير من اهتماماته، ويصبح أقل رضا عما كان يتلقاه من خدمات.

✓ الخبرة السابقة: فكلما كان للعميل خبرة سابقة في مجال المعاملات البنكية، أصبح مع الوقت يطالب بالتغيير من حيث نوع الخدمة، وكذا إجراءات الحصول عليها.

✓ الأحاديث والأقوال الشخصية: إن تلك العبارات التي تتداول، أو تقال عن بنك، وخدماته من أي طرف إلى آخر خارج البنك، كالأصدقاء أو الخبراء قد تؤثر على قرارات الزبون، وعلى نوعية احتياجاته اتجاه خدمات بنكية. تؤثر هذه العوامل مجتمعة على تغير حاجات العملاء، الشيء الذي يفرض على البنك متابعة هذه التغيرات، والاستجابة السريعة لها من خلال تطوير خدماته التي يقدمها، ومواكبة التطورات السريعة التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى تكون أكثر استجابة لتغيرات حاجات، ورغبات العملاء.

-التطور التكنولوجي: إن التكنولوجيا عبارة عن تقنيات علمية متطورة، تطورت مع تطور الحياة الاجتماعية والاقتصادية، ويلاحظ في وقتنا الراهن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يلزم البنوك مواكبة هذه التطورات المتسارعة، من خلال تطوير خدماته البنكية.²

-العولمة البنكية: ظاهرة العولمة عبارة عن تيار قوي متنامي بسرعة فائقة، وقد أصبحت هذه الظاهرة أكثر الظواهر التصاقاً بالنشاط الاقتصادي، كما ترتبط بدرجة كبيرة بالبنوك كونها جزء من هذا النشاط، وقد اتخذت العولمة البنكية أبعاد ومقاييس جديدة، جعلت البنوك تتجه إلى ميادين وأنشطة غير مسبوقة، حيث أن صناعة الخدمات البنكية تحول في الوقت الراهن إلى صناعة عالمية تعمل، وتتنافس وفق قواعد ومعايير عالمية، الشيء الذي أتى بروى وأساليب جديدة، ومتنوعة بما لا يمكن توقعه، ومن ضمن ذلك الابتكار، والتطور المستمر، والمتزايد واللامتناهي للخدمات البنكية.³

-تعميم استخدام الوسائل الالكترونية: إن استخدام الوسائل الالكترونية الحديثة في المعاملات الجارية فيما بين الناس بات تطبيقاً عاماً، وخاصة ما يتعلق بالبنوك، حيث تم استخدام الحاسب الآلي في المجال البنكي منذ فترة طويلة، إلا أن ذلك كان مقتصر على تخزين واسترجاع البيانات، لكن بعد ظهور ثورة المعلوماتية، وتطور وسائل الاتصالات، بروز الانترنت وتطور التجارة الالكترونية، اتجهت

¹ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص83.

² نجم عبود نجم، إدارة الابتكار المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة، دار وائل للنشر، الأردن، ط1، 2003، ص258.

³ احمد شعبان محمد علي، مرجع سبق ذكره، ص38.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

- معظم البنوك إلى الاستفادة من تلك الطفرة التكنولوجية لتطوير خدماتها، وابتكار خدمات جديدة، فقامت البنوك بإنشاء مواقع لها على شبكة الانترنت، تقدم من خلالها الخدمات التي تسمح طبيعتها بذلك، مما أدى إلى جذب شريحة واسعة من العملاء لاستخدام الانترنت في تعاملهم مع البنوك لما يترتب عليه من توفير في الوقت، والجهد والمال للطرفين معا.¹

- انتشار البنوك الالكترونية: البنوك الالكترونية ما هي إلا وسيلة الكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية، والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر شبكة الانترنت، وهي بذلك تمكنهم من الوصول لمساعدتهم، وإجراء العمليات، والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى تنقل بين فروع البنوك، وأهم ما توفره الطريقة الحديثة في الاستفادة من الخدمات البنكية، هو اختصار الوقت، الجهد، والمال بالنسبة للعميل، وخفض تكاليف العمل وزيادة الأرباح بالنسبة للبنك، مما جعل البنوك تستغني عن النظام الورقي في مقابل استخدامها للنظام الالكتروني، للتعامل مع زبائنها، ومحاولة ابتكار وسائل جديدة للدفع تتلاءم مع التطور التكنولوجي.²

(ب) استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل البنوك: تستعمل البنوك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بغرض الاستفادة منها في انجاز مهامها، فهي الوسيلة التي تقدم للفرد سواء كان داخلها، أو خارجها صورة عن المؤسسة، وخدمة العملاء، والمنتجات وكذا الاتصال الدائم بين الموظفين.

(1) الاستعمال الداخلي:³ من بين الاستعمالات التي تستخدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل البنوك ما يلي:

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كمصدر مركزي لكل معلومات البنك في بطاقة تعرض فيها: التعريف بالبنك، نشاطاته، هيكله التنظيمي، أهدافه، معلومات عن الخدمة أو المنتج... الخ.
- وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم، من معلومات شخصية، الوظيفة، الترقيات، العقوبات.
- ربط كل أجزاء البنك مع بعضها البعض، حتى وإن كانت في أكثر من مبنى، ومهما تباعدت جغرافياً، إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى.
- يجب على البنك أن يولي أهمية كذلك اتجاه الموظفين الناشطين به، وتحسينهم بأهميتهم داخل المؤسسة، وأن نجاح هذا الأخيرة مرهون بتعاونهم الفعال، ولا يتغلغل شعور الدمج عند الموظفين إلا من خلال دمج الحقيقي في تلك القرارات الإستراتيجية، وتعتبر الانترنت إحدى هذه الدعائم لتحقيق الاتصال الداخلي الفعال.

¹ محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية والمصرفية للتشريعات التجارية والالكترونية، المجلد الثاني، دار الثقافة للنشر، عمان، 2008، ص 457-458.

² محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر، الأردن، 2009، ص 25-26.

³ بختي إبراهيم، محاضرات مقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، السنة الأولى ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، منشورات جامعة ورقلة، 2004-2005، ص 48.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديد مهام الموظفين ومسؤولياتهم.
- وضع معلومات عن المنتج والخدمة البنكية ومواصفاتها ومميزاتها حتى تبقى المؤسسة في وضعية منافسة جيدة.

- الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل البنك.

(2) **الاستعمال الخارجي:**¹ من بين الاستعمالات الخارجية للبنوك نستخلصها فيما يأتي:

- تسمح للبنك من الاقتراب المجاني والفعال من العملاء من جهة، والوصول إلى الأسواق التي لا تصلها وسائل المعلومات التقليدية، ويتم ذلك عن طريق نشر إعلانات، وإشهارات لمنتجات، وخدمات البنك حتى تجلب عدد أكبر من العملاء.
- سرعة الاتصال مع أشخاص خارج البنك عن طريق البريد الإلكتروني، فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن.
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء، كإساتذة جامعيين محترفين في مجال عملهم، لحل بعض المشاكل دون دفع ثمن الاستشارة.
- الاطلاع الدائم على سوق العمالة، من أجل اختيار متطلبات البنوك من الموظفين عند الحاجة.
- اختبار سوق منتجاته وخدماته ومدى رضا العملاء عنها، مما يفيد البنك في وضع مخططات مستقبلية.

ج- المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

1. فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للبنك: من بين ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للبنك ما يلي:

- تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين... الخ.
- تحسين التوظيف الداخلي للبنك، بالتخفيض عن الأعمال الإدارية، والتركيز على المهام الأساسية.
- تخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية، والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات.
- الابتكار والتجديد بدون انقطاع للبقاء في الخدمة، التفاعل مع تحركات المنافسين.
- التواجد في كل مكان وعرض ملائم مع متطلبات العملاء.
- ركيزة الإبداع والتنمية، وخلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة، ميزة تنافسية... الخ.
- انتشار وتوسيع التجارة الإلكترونية.
- وسيلة هجوم ومنافسة بالنسبة للبنك، إذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية إلى الأسواق الخارجية.
- تسمح بتقديم خدمة للزبون، وهي الوسيلة المفضلة للبنوك الكبيرة ذات الفروع.

¹فضي فضيلة، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسير المصارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2007-2008، ص90.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

2. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتدنية التكاليف في البنوك : تلعب التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات، دورا كبيرا في تقليل التكاليف بالنسبة إلى البنك ونلاحظ ذلك في:¹

-استبدال التكاليف الباهظة لإنتاج وإرسال قوائم المنتجات، والخدمات بالبريد، المنشورات الفنية، الإصدارات الصحفية، التقارير الحكومية، والتقارير الفنية بتقديم نفس المنتجات والخدمات على الانترنت.

-تقليل استعمال الأوراق والمواد المصاحبة باستعمال البريد الالكتروني، ويجعل المستندات متاحة باستعمال التسيير الالكتروني للوثائق.

- عقد الاجتماعات بنظام اللقاءات عن بعد، والحد من مصاريف التنقل بفضل إمكانية تنظيم اجتماع فوري عن بعد.

3. دفع عجلة التنمية من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الأدوات القوية للمشاركة في السوق العالمية، وتحسين توفير الخدمات الأساسية، وتعزيز فرص التنمية المحلية، ولكن بدون سياسات متجددة لهذه التكنولوجيا، فإن العديد من الدول النامية تتخلف عن الركب، فبرنامج الأمم المتحدة الانمائي، يقوم على مساعدة الدول في إيجاد رؤية للحصول على الخبرات، لتطوير استراتيجيات تزيد من وجود هذه التكنولوجيات، واستخدامها في عمليات التنمية المستدامة في الدول بغرض اندماجها في الاقتصاد العالمي، هذه الرؤية تتضمن زيادة فرص العمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبناء مجتمع معلوماتي قادر على تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية في القطاع الصناعي، والقطاع البنكي، تقديم حلول فعالة لمحاربة الفقر، وتعزيز التنمية البشرية المستدامة.²

4. اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات البنكية:

يعد التطور التكنولوجي الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أهم الأسباب المؤدية إلى التحول من النمط التقليدي للعمل البنكي(البنوك التقليدية) إلى النمط الحديث (البنوك الافتراضية). حيث أولت البنوك عناية بالغة لتقنية المعلومات والاتصالات، وعملت على تطويرها بكفاءة عالية بغية خلق خدمات بنكية جديدة، وتنويع أساليب تسويقها وتقديمها للعملاء بما يتوافق، والمتطلبات المتزايدة والمعاصرة لمختلف شرائحهم والتخفيض من تكاليف تقديم الخدمات بما يخدم مصالح البنك نفسه، ومن بين ما أفرزته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ظهور وسائل حديثة لتقديم وإدارة الخدمات، والعمل البنكي أبرزها تمثل في أنظمة الدفع والسداد الالكترونية، النقود الالكترونية أو الرقمية البطاقات الذكية... الخ.³

¹ فضي فضيلة، مرجع سبق ذكره، ص92.

² بختي إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص50.

³ [http:// www.acpssahram.org.eg/28-03-2012](http://www.acpssahram.org.eg/28-03-2012), 21h.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على القطاع البنكي: إن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال جملة من التأثيرات داخل البنوك، ومن بين هذه التأثيرات ما يلي:

1. **تأثير TIC على الاتصالات داخل البنوك:** منذ أكثر من 30 سنة، مرت البنوك بالعديد من موجات التطور، والتي سمحت بأتمة سيرورة الإدارة (الإعلام الآلي)، سيرورة الإنتاج (الآلات Robotique) والعمل الفردي في المكاتب (Burotique)، ومنذ سنوات الثمانينات بدأ التطور يمس قطاع الاتصال، ليس في البنوك فحسب بل في جميع الهيئات المالية وذلك باستخدام نظام تبادل المعلومات (EDI)، وفي سنوات التسعينات ظهرت آخر موجة ارتبطت من جهة بالتطور السريع للانترنت، ومن جهة أخرى ببروز تكنولوجيا الإعلام والاتصال السمعي والبصري.

إن التطور غير ظهور تكنولوجيات الإعلام والاتصال ليعود إلى تواريخ حديثة حيث أن استعمالات التلغراف، الهاتف، والمذياع معروفة منذ القرن 18، ولكن يطلق عليها اسم الحديثة بفضل الانطلاقة السريعة والهائلة للانترنت.

إن تطور هذه التكنولوجيات لا يمس كل قطاعات النشاط، بل يمس سوى قطاعات النشاطات الاقتصادية التي تعمل على تجميع، معالجة، تخزين ونقل المعلومات عبر طرق الكترونية. مما يظهر أن الانترنت وشبكات الانترنت يمثلان المشاريع الأكثر أهمية في السنوات الأخيرة، ويضاف إلى هذا الحضور الدائم للإرسال الإلكتروني الانفجار الحاصل في الهواتف النقالة، وتطور المحاضرات المباشرة (Vision-Conférence) وهناك عدة عوامل تفسر التقارب بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والبنوك، وأهمها أن الهدف الهيئات المالية هو ضمان تنقل رؤوس الأموال، وكون البنوك وسيطة، فالأصول تحمل صورة معلومات يمتلكها الأعوان الاقتصاديون في علاقاتهم مع الآخرين هذه الأصول المالية هي عبارة عن إشارات لحالة قيمة الممتلكات، وامتلاك هذه الإشارات المالية والنقدية من طرف الأشخاص المعنويين أو الطبيعيين يوجه حكمهم في الوقت الحالي أو في المستقبل، وبالتالي فالوظيفة المالية تصبح نشاطها متعلقا بالاتصال عن طريق مسارات نقل الوسائل.

كما قال H.Bourghiat: "وصلت الوظيفة المالية إلى سوق ضخم بعملها على أساس قواعد الوحدات الثلاث: وحدة الوقت (فتح الأسواق المالية، مراجعة مواقع الويب 24/24 سا...) وحدة المكان (الاتصال المتداخل للشبكات...) وأخيرا وحدة العمل (إمكانية القيام بالمعاملات المالية)".¹

2. **تأثير التكنولوجيا على جودة الخدمات:** لقد تطرق أبو التسيير العالمي F.Taylor لمفهوم الجودة أهم الأسئلة التي لم نجد الإجابة الكافية لدى رؤساء ومسييري المؤسسات الخدمية هي:

¹ Ali el Idrisi « L'influence des technologies de l'informatique et de la communication sur le structures et le fonctionnement des banque », Alger, 2000, p03 .

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

- ما هي درجة إرضاء الزبائن؟

- كيف يمكن تحسين ورفع درجة تقديم الخدمة؟ أو بصورة أدق ما هي أساليب التحكم في أبعاد الجودة؟.

ومن أهم الإجابات التي حضرت باهتمام المسيرين ورؤساء المؤسسات، هي استعمال طرق قياس الجودة وهنا يمكن الإشارة إلى وجود طريقتين:

✓ القياس الخارجي: ويتمثل في القياس المباشر مع الزبائن، عن طريق المقابلات الشخصية والجماعية، وقوائم الاستقصاء.

✓ القياس الداخلي: ويتمثل في قياس رضا العميل، حيث أن رضاهم يستلزم رضا الزبائن الذين يتعاملون معهم، هذا من حيث معرفة درجة رضا الزبائن أو عدمه أما من حيث كيفية تحسين الجودة، فقد لجأت المؤسسات إلى تطوير العنصرين الأساسيين لإنتاج الخدمة وهما:

- الاتصال المباشر: ويتمثل في الأشخاص الذين يكونون في احتكاك دائم مع الزبائن من أجل تقديم الخدمة.

- الدعم المادي والمحيط: هي كل الأدوات التي تشترك في تقديم الخدمة أو لتسهيل في عملية تقديم الخدمة.

وباعتبار أن الخدمة البنكية تتميز بالتردد، فإن إتباع منهجية معينة إزاء الزبائن المترددين على البنوك عملية صعبة والأصعب منها تقديم نفس الجودة لعدة زبائن باعتبار عدم التماثل إذن فقد شكل هذا العنصر المتمثل في تطوير وتحسين الاتصال المباشر أولى الاهتمامات التي تسعى المؤسسات في ميزات الخدمات بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة إلى الارتقاء بها للاستجابة لرغبات الزبائن واحتياجاتهم وبالتالي توطيد العلاقة بين الزبون والأعوان عند تقديم الخدمة، وبالتالي كل هذه الأسباب أدت إلى قيام البنوك بالاستعانة بخبرة عدة قطاعات في مجالات مختلفة وعقد ندوات ومحاضرات، الغرض منها هو كيفية تحسين جودة الخدمات في القطاع البنكي- هذه الجولات أسفرت عن وجوب ضرورة إدخال الآلة في القطاع البنكي- بمعنى آخر الانتقال من البنوك التقليدية أو الكلاسيكية إلى البنوك الحديثة أو البنوك الالكترونية.

3. تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإنتاج: في هذا المجال تستعمل البنوك تكنولوجيا المعلومات والاتصال للوصول إلى الأهداف الثلاثة التالية معا:

- التخفيض في تكاليف الإنتاج، تصنيع السيورورة والمرور إلى تسيير التدفقات. إن الإمكانيات المعمول بها لتخفيض التكاليف في المجال البنكي، هي غالبا نفسها في الصناعات الأخرى فمثلا في صناعة السيارات يلجأ المصنعون إلى الاتحاد لإنشاء نوع معين في السيارات (FIAT- CITROEN) الذين صنعوا معا السيارات العائلية Mono space التي تختلف عن بعضها بدرجة قليلة (Citroën evasion.peugeot 806-Fiat ulyse) ثم يستعمل كل مصنع تحت اسم علامته الخاصة.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

فالتعاون في المجال البنكي يخص بالأساس المدفوعات، القروض والأوراق المالية الاستثمارية القابلة للتسويق (titre de placement) وهذا يسمح للبنوك بالتعاون في الاستثمارات، وتحقيق فوارق الحجم (بتنوع التكاليف الثابتة على أحجام أكبر) لكن هناك طرق أخرى، هي أكثر ارتباطا بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فهذه الأخيرة تسمح برفع قدرات الإنتاج لدى البنوك بشكل هام.

مما يطرح إشكالية الاستعمال الجيد لها لكي تبقى المؤسسات تنافسية في مجال التكاليف والحل يتمثل في إيجاد استعمالات جديدة لفائض القدرات المطروح، عن طريق خلق منتجات جديدة أو إعادة بيعها للمنافسة حسب "Shane colon hg" وهو مدير تقني في factor-e- البنوك لها فوائض قدرات في شكلها لمعالجة المناقصات التي تريد إعادة بيعها "فمثلا أسست Gestion/ Euro-titre وهي فروع la caisse de dépôt و la caisse d'épargne) بفرنسا لتمنح دعامة وخدمات لهذين الأخيرين، وكان الهدف في هذه المرحلة الأولى ضمان إمكانية تبادل العمليات بين مختلف المراكز التقنية الجهوية بغرض تدعيم المعلومات بسلسلة علاقات تقنية، وهكذا يمكن لعامل الوكالات القيام مباشرة بعملياتهم ونشاطاتهم انطلاقا من منصب عادي ثم قررت Gestion/Euro titre فتح خدماتها لكل من يعرض خدمات شراء أو بيع للأسهم كالبنوك مثل:

La caisse American Express-Société Marseille de crédit أو لسماسة الانترنت. وفي الحقيقة فان التعاون في بعض النشاطات أصبح الخيار حقيقي واستراتيجي هذا ما أدى بالكثير من المتعاملين (بنوك وسماسة) بالاتجاه إلى مؤدي الخدمات المتخصصين (prestataires de services).

- الوصول إلى الأتمتة، ثم إلى تصنيع مجمل سيرورة عملهم ورغم أن بعض الأعمال قد أتمت، غير أن الطريق بالنسبة للبنوك التقليدية سيكون طويلا لكي تحقق هذا الهدف.

فالتسيير المادي للملفات عائق كبير بالنسبة لسرعة المعالجة والتنافسية في الشبكة حوالي 80% من المعلومات البنكية مازالت لحد الآن مسيرة على شكل أوراق لكن يجب الاستماع والتتبع الجيد للعلاقة مع الزبون، والأخذ بعين الاعتبار انتظارات هذا الأخير، فمثلا المراسل البنكي يكون مبدئيا مهتما قبل كل شيء باحترام الإجراءات القانونية في حين أن السمسار سيهتم أساسا بالعمل على إيجاد طريقة لإتمام عملية السوق، مما يبين أنه من الضروري تصنيع سيرورة مسار العلاقة بالزبون.

ومن جهة أخرى، بفضل الانترنت، يمكن للبنوك الحصول على مصنع مركزي أين تصنع منتجات لزبائنها في العالم كله، تعدل بعد ذلك من طرف فروعهم حسب المحيط الخاص.

- وفي النهاية يمكننا القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال غيرت المعالجة البنكية بالسماح بالمرور من التسيير العادي لمخزون التدفقات إلى تسيير التدفقات بما يفي متابعة ومراقبة التبادلات، بحركة مضاعفة، تكامل العمليات ومعالجتها المستمرة.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

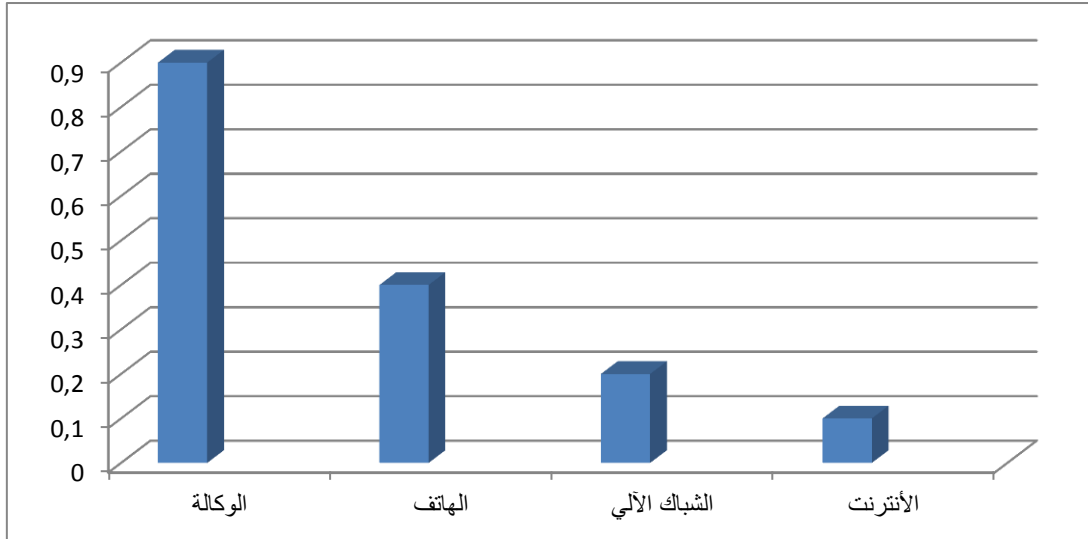
ففي أغلب عملياتها (مثل طلبات الترخيص للدفع بالبطاقات البنكية) البنوك ليس بإمكانها اختيار المتعاملين سوى مراقبتهم، وهكذا فإن تسيير الخطر سيسجل في فوارق أقل فأقل، ويظهر بالتالي البنك كمسير للمعلومات مما يعني عضوا مهمته معيار أدائه هو جمع، معالجة ونقل المعلومات، مما يؤدي إلى إعادة تعريف للمهنة البنكية.

4. تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ناحية التوزيع: الأثر الكبير الأكبر بروزا في دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على البنوك ينعكس على التوزيع فبعد تأثرها بالانترنت تستعد البنوك لخوض تحول كبير، تخفيض تكاليف العمليات، تسيير العلاقة كالزبائن وبيع المنتجات عبر الانترنت، هو خطر الداخلين الجدد وكلها تحديات يجب مواجهتها.

فالانترنت تسمح بتخفيض جذري لتكاليف العمليات وحسب دراسة لمكتب booz allen hamilton التكلفة الوحودية للمعاملة (1أورو) في الوكالة (0.5 أورو) على الهاتف (0.25 أورو) في شبك آلي للبنوك (0.12 أورو) على الانترنت، وهذا يفسر كذلك بالتكاليف الثابتة المنخفضة لهذه القناة، كما تسمح الانترنت للزبائن بالتسيير الإداري لحساباتهم وهي خدمة غير مبرمجة للمؤسسات ويمكن توضيح ذلك من خلال البيان :

الشكل رقم (05):

تكاليف المعاملات الوحودية لكل قناة.

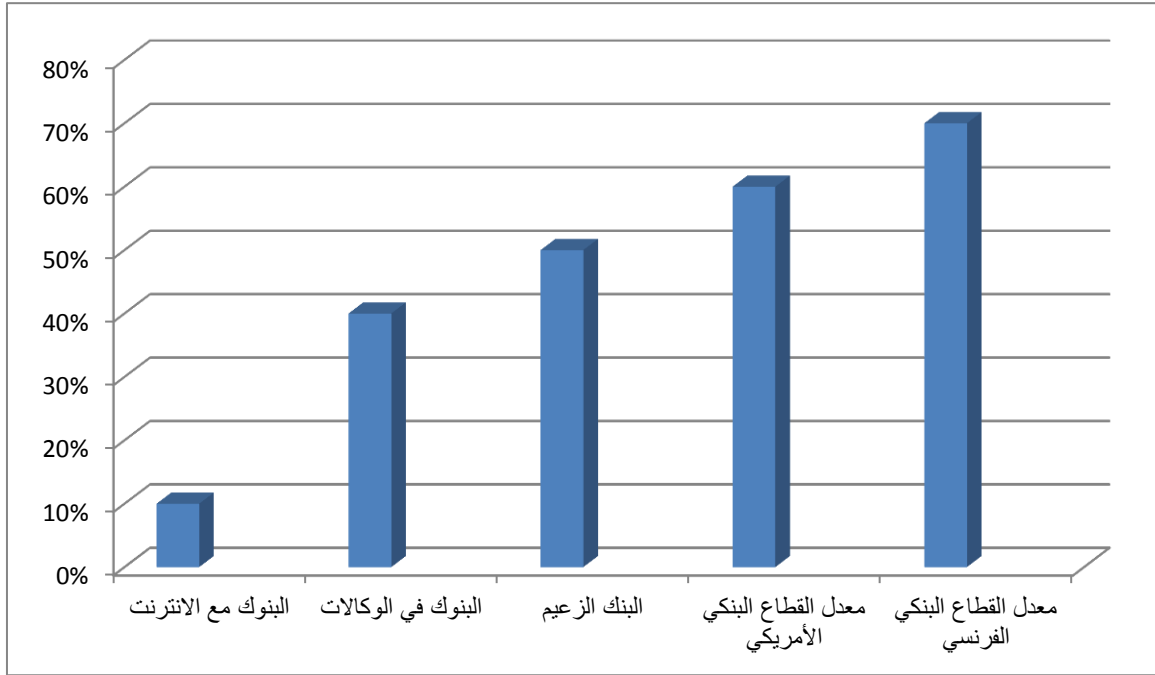


Source: violetx: développer la banque en ligne Emagazine N°603: Mais 1999, p30.

كما أن معاملات الاستغلال تقل كلما زاد استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا ما يوضحه البيان:

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

الشكل رقم (06): معامل الاستغلال.



Source: Ibidem.

من جهة أخرى قلبت تكنولوجيا المعلومات والاتصال موازين العلاقة مع الزبون، من ناحية البنوك فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مساعدا لخلق عروض مشخصة للزبائن، ووسيلة لمقارنة العروض والوصول إليها بسرعة (تخفيض تكاليف البحث).

ففي الأصل البنوك بارتكازها على قانون PORTO (20% من الزبائن يسرون 80% من الأرباح) تكون خدمتها عن بعد متماثلة (Standardise) يمنح الأولوية للزبائن الكثر (en masse) قليلة المردودية، متأملة تحرير الوكالات لمنح خدمات مشخصة بقيم عالية إضافية إلى زبائن في طبقة عالية وذات احتمال ربح هامش أكبر، غير أن هذه الطبقة من الزبائن هي الأولى التي اتجهت إلى الانترنت، مما يبين أن عرض البنوك التقليدية غير كافي من ناحية الثروة والجودة تاركا المجال مفتوحا للداخلين الجدد الغير بنكيين.

هؤلاء الذين اتجهوا إلى هذه العينة بمنتجات جد خاصة (cibles) من قروض وودائع، تمنح أدوات ملائمة لفهم أكبر للزبائن حاجياتهم ونلاحظ أن جمع المعلومات حول الزبائن واستعمالها (تسويق واحد لواحد) هي عناصر أساسية للبيع على الانترنت منتجات لقيمة مضافة أكبر مما يجبر البنوك على تنظيمها للزبائن، والمرور من منطلق الإنتاج إلى منطلق التسويق، والأسئلة التي تطرح إذا هي: أي منتج نطرح؟ وكيف نبيعه؟ وهو ما يدخل في إطار التسيير¹.

¹[http:// www.internetbanquing.com/04-04-2012](http://www.internetbanquing.com/04-04-2012), 14h.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

فحسب دراسة تمت في 1999 من طرف price water house لزيائن خواص فان واحد من المعايير الأساسية للتوزيع سيكون فعالية التسيير وبالتالي فعلى البنوك التركيز بالأخص على هذا الهدف الذي سيؤدي بهم إلى اقتراح المنتجات الأكثر فاعلية في التسويق، مستقلين عن منتجها، وهكذا تصبح البنوك ملزمة ببيع منتجات منافسة فمثلا إذا أراد زبون الحصول على منتج لا يصنعه البنك، فمن صالح البنك أن يبيعه له، وإلا فهو يخاطر بفقدان الزبون الذي سيتجه إلى جهات أخرى للحصول على رغبته.

ومن بين هذه الجهات المنافسون الجدد الذين لا ينتمون للقطاع البنكي، ويحاولون فرض أنفسهم في نقاط هامة من سلسلة القيم البنكية مثلا: visa و Eurocard اللذان فرضا نفسيهما في تسيير تدفقات الدفع عن طريق البطاقات البنكية وهما يلعبان دور الوساطة بين التجار والبنوك، فيجمعون عمليات الدفع الصادرة من التجار ويفاوضون غالبا البنوك على شروط إنزال هذه العمليات لغرض التحصيل.

وقد نافس الداخلون الجدد والسماصرة (les courtiers) مثل: shnad، البنوك في مرحلة العلاقة مع الزبون باللعب على السعر، وسرعة الخدمة حيث كانت البنوك تظن أنها قوية في ميدان تسيير العلاقات مع الزبائن.

لكن الحقيقة غير ذلك، فحتى لو جمعت كثيرا من المعلومات عن زبائنها فهي غير مستغلة بالقدر الكافي، فنتيجة لتطور تقنيات الويب كتسيير المعلومات في مواقع الانترنت كمؤسسات مثل factor-e التي تقترح جناح كامل من الخدمات على مواقع بوابتها ولكبار الموزعين الذين يرغبون في عرض الخدمات على الانترنت.

المطلب الثالث: التجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية

لقد غيرت الانترنت وجه عالم التجارة والأعمال، وقد ساهمت شبكات الانترنت في تحقيق الوجود الفعلي للتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية .

أولا: نمو التجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية: تعرف التجارة الإلكترونية بأنها شراء وبيع السلع عبر شبكة الانترنت ولا يقتصر مفهوم السلعة على البضائع فقط بل يشمل الخدمات والمعلومات وبرامج الحاسوب، وعلى الرغم من أن أسلوب الدفع بواسطة الائتمان عبر الشبكة فهو أكثر أشكال الدفع ارتباطا بالسوق الإلكتروني إلا أنه ليس الوحيد، فقد تزور موقعا تجاريا على الانترنت وتقارن بين السلع المعروضة فيه ثم تنتقي بعضها وتشتريه لاحقا وتدفع إما عن طريق الصك أو نقدا عند التسليم أو بطريقة أخرى، ومع ذلك يضيف هذا النوع من التجارة ضمن التجارة الإلكترونية، وبالتالي فالتجارة

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

الإلكترونية هي كل معاملة تجارية بين البائع والمشتري ساهمت فيها شبكة الانترنت بصفة إجمالية أو بصفة جزئية، سواء في شكل معلومات أو خدمات أو في شكل بضائع فيزيائية.

وتؤكد هذه المفاهيم أن التجارة الإلكترونية لا تهتم فقط بعمليات بيع وشراء السلع والخدمات عبر الانترنت، إذ أنها منذ انطلاقتها كانت تتضمن دائما معالجة حركات البيع وشراء وإرسال التحويلات المالية عبر شبكة الانترنت، ولكن حقيقة الأمر أن التجارة الإلكترونية تتطوي على ما هو أكثر من ذلك بكثير، فقد توسعت حتى أصبحت تشمل عمليات بيع وشراء المعلومات نفسها جنبا إلى جنب مع السلع والخدمات فهي نظام يتيح عبر الانترنت حركات بيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات التي تدعم توليد الفوائد.

ثانيا: تأثيرات التجارة الإلكترونية على البنوك

➤ وسائل الدفع الإلكتروني: يشير هذا النظام إلى أن عملية الدفع تتم إلكترونيا بدون استخدام الورق في البنوك مثل: النقد، الشيكات والمستندات وغيرها فالعميل يقوم بدفع فواتيره ونقل الأموال إلكترونيا وطريقة الدفع الإلكتروني تتضمن خمسة أطراف:

- العميل أو الزبون: وهو الطرف الذي يقوم بالدفع إلكترونيا بشراء السلع والخدمات.
- التاجر أو البائع: يقوم بالحصول واستقبال الدفعة الإلكترونية من العميل.
- المصدر: والمصدر لأداة الدفع الإلكترونية ويمثل البنك.
- المنظم: وعادة ما تقوم دوائر حكومية بتنظيم عملية الدفع الإلكترونية.
- غرفة التقاص الإلكتروني: وهي شبكة إلكترونية تنقل الأموال بين البنوك.

➤ أهم طرق الدفع الإلكتروني:

✓ بطاقات الدفع: وتتمثل في:

- بطاقات الدفع: وهي بطاقات إلكترونية بلاستيكية تستخدم لأغراض الدفع، ويوجد في الولايات المتحدة (700 مليون) بطاقة دفع مقبولة من قبل أكثر من 4 مليون تاجر في أمريكا و11 مليون تاجر حول العالم.
- البطاقات الائتمانية: وهي البطاقات التي تمنح الحامل سقفا ائتمانيا محددًا للسحب، وتكون هذه البطاقات عادة برسوم سنوية للإصدار، وفائدة على الرصيد الغير مدفوع، ومن أهم الجهات المصدرة لتلك البطاقات شركة فيزا، شركة ماستر كارد.
- البطاقات الوقائية: وهي البطاقات التي تعطى بسقف محدد ويقوم العميل في العادة بدفع القيمة المطالبة كاملة خلال فترة ما بين 30-45 يوم، ومن أهم الجهات المصدرة شركة أمريكا أكسبرس.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

- البطاقات المدينة: وهنا يتم خصم قيمة فاتورة الشراء مباشرة من حساب العميل ومن أهم الجهات المصدرة هي فيزا، ماستر كارد.

✓ **بطاقات الائتمان الوهمية:** وهي من الابتكارات الجديدة، تمثل نظام دفع إلكتروني إذ تعطي الجهة المصدرة للبطاقة رقم خاص يمكن استخدامه بدلا من أرقام البطاقات الاعتيادية فالمستخدم يعطي رقم العملية بدلا من رقم البطاقة.

✓ **الحسابات الجارية المدينة:** نتيجة ازدياد عدد البائعين الذين يعرضون خدماتهم وسلعهم للمتسوقين عن طريق الانترنت، فقد ازداد استخدام الحسابات الجارية لدفع قيمة المطالبة إلكترونيا وبالذات من الذين يخافون استخدام البطاقات الائتمانية للدفع، ويجب تعبئة نموذج خاص للحصول على الخدمة، وبالتالي الحصول على رقم سري، وعملية الخصم تتم إلكترونيا خلال ثوان.

✓ **البطاقات الذكية:** وهي من الاختراعات الحديثة التي دعمت نظام الدفع الإلكتروني، وهي بطاقة دفع بلاستيكية تتميز بوجود قرص رقيق محفور على البطاقة قادر على التحكم والمحافظة على البيانات المخزنة من أي شطب أو إضافة¹. وهذه البيانات ممكن قراءتها من خلال القارئ عندما تمرر البطاقة عليه.

¹ د.ناظم محمد نوري شمري، مرجع سبق ذكره، ص ص46-49.

الفصل الثالث _____ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء البنكي

خلاصة الفصل:

إن المؤسسة تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغرض الاستفادة منها في إنجاز مهامها فهي الوسيلة التي تقدم للفرد سواء كان داخلها أو خارجها صورة المؤسسة البنكية، وخدمة العملاء والمبيعات وكذا الاتصال الدائم بين الموظفين، لأنه ليس من الضروري تواجد جميع الموظفين في نفس المبنى.

كما تعتبر الانترنت حاليا وسيلة مهمة للمؤسسة البنكية، والتي أصبحت وجه التسيير اليومي لها (الاقتصاد الإلكتروني)، فلا يتوقف عند وصف نشاطاتها وهياكلها بل تستعملها في تنمية النشاطات العامة من أجل خلق قيمة مضافة لها.

كما يظهر أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أيضا في تقليل عدد الوسطاء بين المؤسسة وعملائها وبالتالي وصول المنتجات إلى العملاء بأسعار منافسة. مما يخلق قيمة مضافة وعدد أكبر من الزبائن، وبفضل التجارة الإلكترونية قامت المؤسسات البنكية بإدخال منصات بهدف تحسين التجارة بين المؤسسات، الشيء الذي يسمح بتحسين سلسلة التموين بجانب الموردين وتنظيم وتسيير الاحتياج في رأس المال العامل للمؤسسة البنكية.

تمهيد:

يعرف الاقتصاد العالمي تحولات هامة أفرزتها معطيات مختلفة أبرزها وأهمها التطورات التكنولوجية خاصة ما تعلق منها بأنظمة الاتصال عن بعد، هذا التطور جعل الاقتصاد العالمي يستفيد من السرعة والفاعلية التي يوفرها له وظهر إلى الوجود أفكار اقتصادية جديدة تعكس هذه التطورات التي تسمح بتجسيدها من هذه الأفكار نجد العولمة المالية، والحقيقة أن من الأسباب الرئيسية التي أفرزت ظاهرة العولمة المالية التقدم التكنولوجي الباهر في تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث عرفت تقنيات الاتصال السلكية واللاسلكية تطورات رهيبية وفرت السرعة التي يحتاجها الاقتصاد تعامل من عوامل اختيار الزمن الضروري لاتخاذ وتنفيذ مختلف القرارات الاقتصادية.

إن للمعلوماتية دور في تطوير الخدمات المصرفية حيث أن اتساع التكنولوجيا وتطورها يؤثر بشكل كبير على مجمل الخدمات التي يقدمها البنك، وقد حاولنا من خلال هذا الفصل إعطاء نظرة عامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة وادي الزناتي- من خلال المعلومات والجهاز البنكي حتمية لتطوير الخدمات المصرفية التي يفرضها البنك.

وعليه قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث يتضمن كل منها ما يلي:

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة -بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة - وادي الزناتي-

المبحث الثاني: التقنيات التكنولوجية المستعملة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المبحث الثالث: تحليل استمارة البحث.

الفصل الرابع ————— دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة

المطلب الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

1. نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية: بنك الفلاحة والتنمية الريفية -BADR- مؤسسة تنتمي إلى القطاع الحكومي كائن مقرها الاجتماعي 17 شارع العقيد عميروش -الجزائر- المنشأ بموجب المرسوم رقم 82/105 المؤرخ في 13 مارس 1982 المعدل والمتمم بعقد محرر وموثق بالجزائر بتاريخ 19 فيفري 1989 والمقيد بالسجل التجاري بالجزائر تحت رقم 00 ب 001164 بتاريخ 2000/07/26 بمهمة تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، وقد تولدت هذه المؤسسة عن إعادة تنظيم البنك الوطني الجزائري.

BNA في بداية المشوار تكون البنك من 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري وقد أصبح اليوم يحتضن 286 وكالة و31 مديرية جهوية يشغل بنك -BADR- حوالي 7000 عامل مابين إطار وموظف، وهو شركة مساهمة برأس مال قدره 33 مليار دينار جزائري، ونظرا لكثافة شبكة وأهمية تشكيلته البشرية صنف بنك -BADR- من طرف مجلة قاموس البنوك BANKERS " ALMANACH" طبعة 2001 في المركز الأول في ترتيب البنوك الجزائرية كما يحتل بنك الفلاحة والتنمية الريفية المركز الثالث عشر إفريقيا أما على المستوى العالمي فهو يحتل المركز 668 من بين 4100 بنك مصنف.

كما أسند لهذا البنك وبموجب نفس المرسوم الأعمال التالية:

- يقبل الودائع من الأشخاص والشركات.
- يشارك في جمع الادخار الوطني.
- يكتتب بالسندات العمومية التي تصدرها الدولة.
- يؤدي مختلف العمليات الخاصة بالقرض والخزينة العمومية.
- والقروض القصيرة والمتوسطة وطويلة الأجل.
- يقدم المساعدة المالية لمختلف المهن الفلاحية.
- يمول عمليات التجارة في حدود الإمكانيات ويكتتب ويؤجر ويشترى جميع السندات التجارية.
- يقوم بجميع عمليات الدفع ويتلقاها نقا بواسطة صكوك.

الفصل الرابع ————— **دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي**

تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADR**: من أهم مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية نذكر ما يلي:

الفترة (1982- 1990): خلال هذه المرحلة الأولى كان هدف البنك هو فرض وجوده ضمن العامل الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق الفلاحية.

الفترة (1991-1999): بموجب صدور قانون 10/90 وضع بنك **BADR** أفاقه في مجالات مختلفة من النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة **PME-PMI** بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي أما في المجال التقني كانت هذه المرحلة بداية إدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي

فترة 1991: تطبيق نظام "SWIFI" لتطبيق عمليات التجارة الدولية(الخارجية) .

فترة 1982: وضع برمجيات (**PROGICIEL SYBU**) مع فروعها المختلفة للقيام بالعمليات البنكية(تسيير القروض، تسيير عمليات الصندوق، تسيير المودعات، الفحص عن بعد لحسابات الزبائن)، إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات التجارية الخارجية(عمليات فتح القروض الوثائقية أصبحت في يومنا هذا لا تفوق 24 ساعة على الأكثر)، إدخال مخطط الحسابات الجديدة على مستوى الوكالات.

فترة 1993: إنهاء عمليات إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.

فترة 1994: تشغيل بطاقة التسديد والسحب **BADR**.

فترة 1996: إدخال عملية الفحص السلبي (**TELETRAITEMENT**) فحص وإنجاز العمليات البنكية عن بعد وفي الوقت الحقيقي.

فترة 1998: تشغيل بطاقة السحب مابين البنوك.

فترة ما بعد 2000: في هذه المرحلة دخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تمويل الاقتصاد وذلك من أجل تطوير الاستثمارات المنتجة وجعل مستوى مردودها يساير قواعد اقتصاد السوق فقام بنك **BADR** برفع حجم القروض فائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة **PME/PMI** إلى حد كبير كما قام برفع مستوى معونات القطاع الفلاحي وفروعه المختلفة.

وبصدد مساندة التحولات الاقتصادية والاجتماعية من أجل الاستجابة لتطلعات زبائنه وضع بنك **BADR** برنامج خماسي فعلي يتركز خاصة على عصرنه البنك وتحسين الخدمات وكذلك إحداث تطهير في ميدان المحاسبة وفي الميدان المالي، حيث نتج عن هذا البرنامج ما يلي:

الفصل الرابع ————— دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي

- خلال فترة 2000: القيام بفحص دقيق لنقاط القوة والضعف للبنك وإنجاز مخطط تسوية للمؤسسة لمطابقة القيم الدولية.

- خلال فترة 2001: التطهير المحاسبي والمالي وإعادة النظر في تقليل الوقت وتخفيف الإجراءات الإدارية والتقنية المتعلقة بملفات القروض، تحقيق مشروع البنك الجالس (BANQUE ASSISE)، كذلك إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية، تعميم شبكة (MAGAPAC) عبر الوكالات والمنشآت المركزية، إنشاء تطبيق آلي يختص بإدخال آليات الدفع في مجال التعامل الافتراضي.

- خلال فترة 2002: تعميم نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم البرنامج (PROGICIEL SYBU) كزبون مقدم للخدمة، تعميم البنك الجالس مع الخدمات المشخصة على جميع الوكالات الأساسية على المستوى الوطني.

2. تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR: يمكننا تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأنه: "بنك تجاري يمكنه جمع الودائع سواء كانت جارية أو لأجل، ويمثل أيضا بنك التنمية لاعتباره يستطيع القيام بمنح القروض سواء كانت متوسطة أو طويلة وهدفها تكوين رأس المال الثابت". وهو يعطي امتياز للمهن الفلاحية والريفية بمنحها قروضا بشروط تتمثل في سعر فائدة أقل وضمانات أخف مما يفعله مع غيرها وهذا من خلال القيام بالوظائف التالية:

- يعتبر وسيلة الدولة في تحقيق الاستقلالية الغذائية من خلال تغطية جميع احتياجات النشاطات الفلاحية التي تخصص في المنتجات الفلاحية بهدف تحقيق الاكتفاء الذاتي.

- يمول جميع الاستغلاليات الزراعية، تعاونيات، حبوب، دواوين والهيئات الزراعية، قطاع الغابات، المؤسسات الفلاحية الصناعية كما يقدم مساعدات لجميع الأنشطة الأخرى التي تساهم في تطوير القطاع الزراعي كالبياطرة.

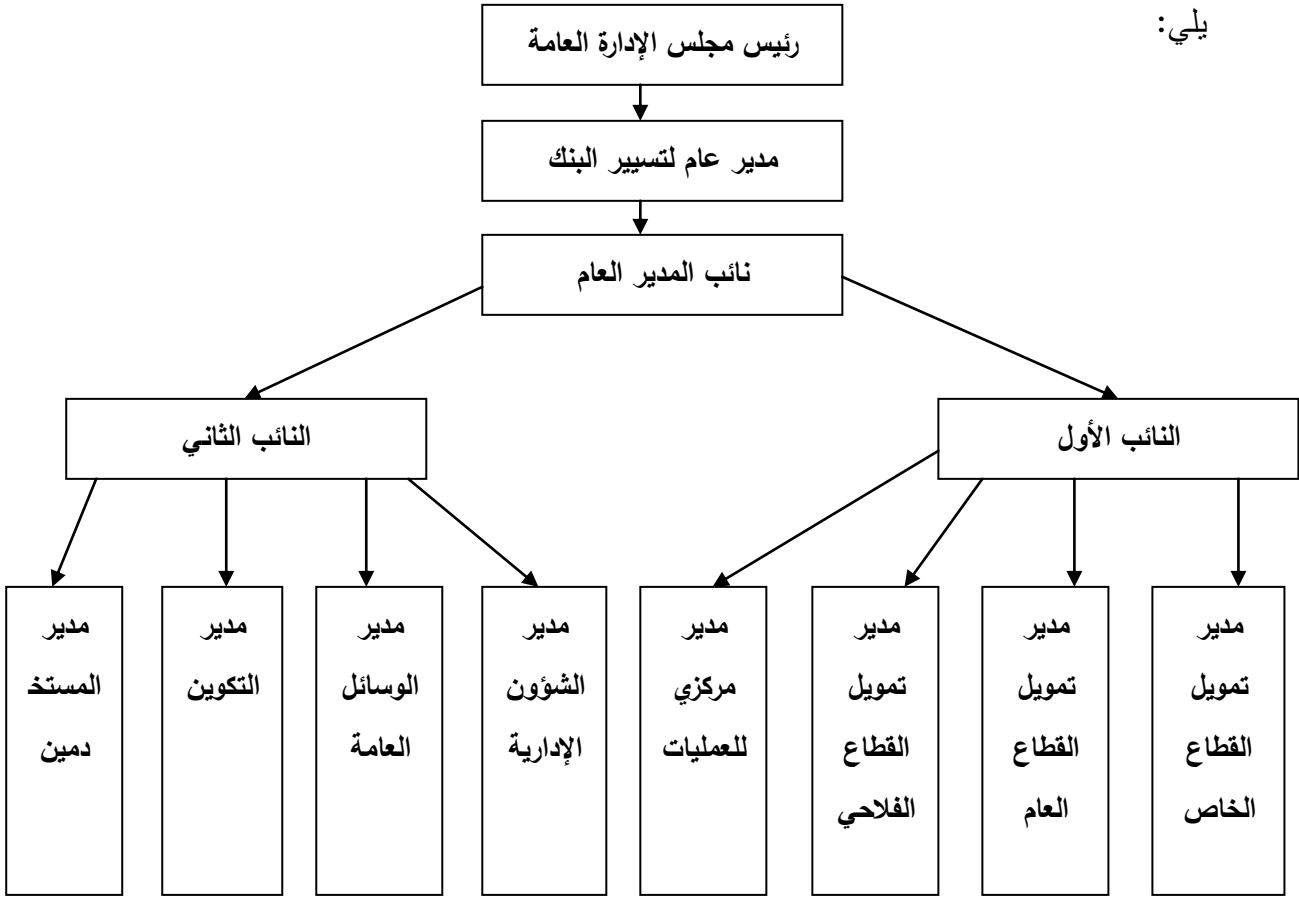
- يمنح قروض طويلة الأجل لتمويل الاستثمارات الزراعية الكبرى كالري وتربية المواشي وقروض متوسطة الأجل لشراء الآلات والأسمدة والمواد الكيماوية.

3. الهياكل التنظيمية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية: يعد الهيكل التنظيمي أحد الدعائم الأساسية في تكوين المنشآت أي كان نوعها فتحليل مختلف مكونات الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية يعرفنا بحقيقة تكوينه من أجل ترتيب الأدوار والمهام المندرجة لكل قسم أو مصلحة وهذا على مستوى المديرية العامة ثم المديرية الفرعية وبعد ذلك الهيكل التنظيمي الخاص بالوكالة.

الفصل الرابع ————— دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي

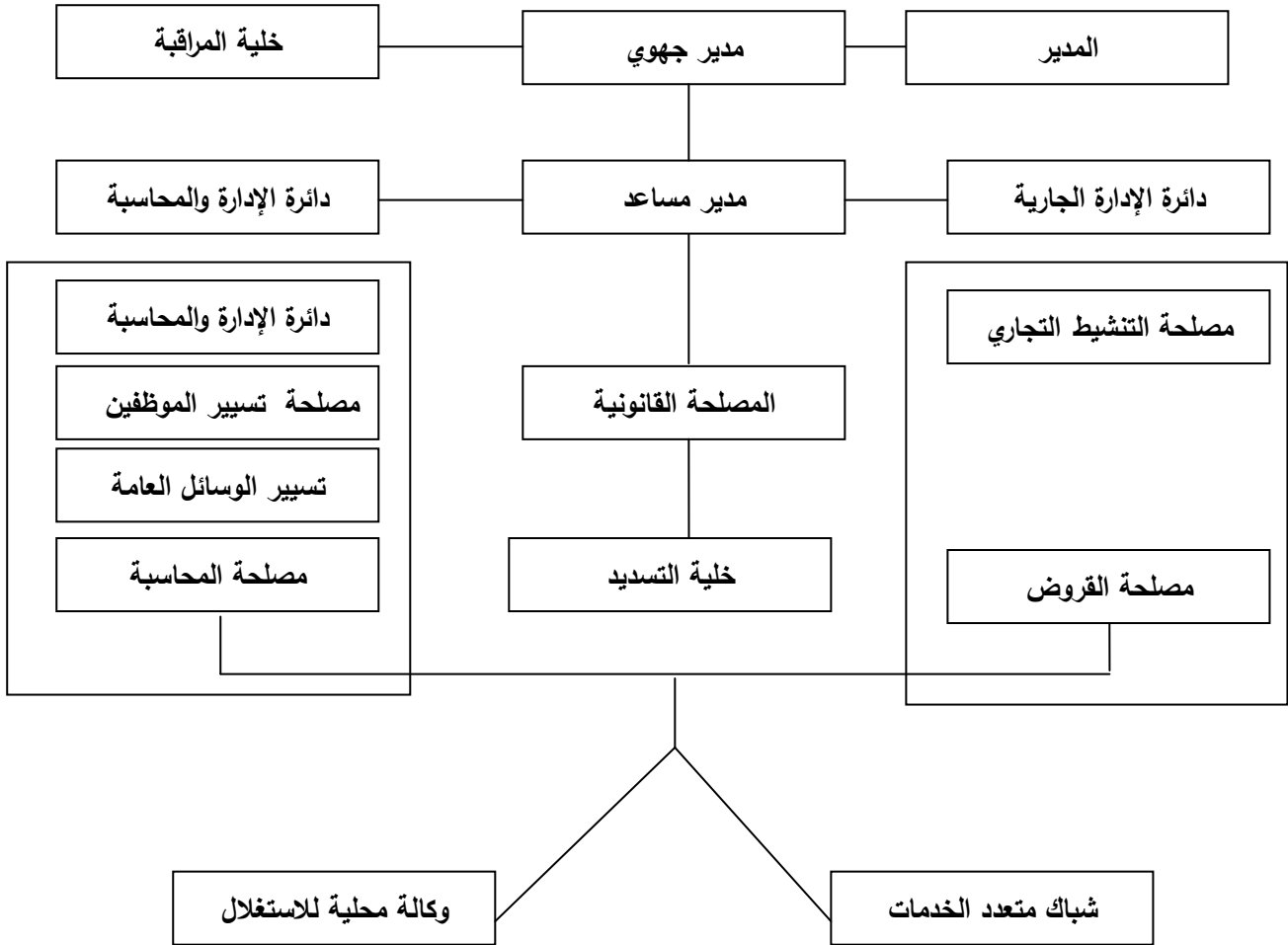
أ- الهيكل التنظيمي للمديرية العامة: ويشمل هذا الهيكل حسب ما يوضحه الشكل رقم (07) ما

يلي:



المصدر: وثائق مقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة وادي الزناتي-.

الفصل الرابع ————— دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي
الشكل رقم (08): الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية.



المصدر: وثائق من المديرية الفرعية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة وادي الزناتي -

المطلب الثاني: خصائص وخدمات BADR

1. خصائص بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR: يتميز بنك الفلاحة والتنمية الريفية عن باقي البنوك بخصائص معينة تتمثل في:

- البنك الأول في ترتيب البنوك التجارية.
- استعمال SWIFI منذ 1991.
- استعمال الإعلام الآلي في جميع عمليات التجارة الخارجية.
- الشبكة الأكثر كثافة.
- بنك شامل وعالمي يتدخل في تمويل كل القطاعات الاقتصادية.

الفصل الرابع ————— دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي

- ما يقل عن 5.8 مليار دولار أمريكي من التعاملات الاقتصادية والبنكية.
 - 30 % من التجارة الخارجية الجزائرية.
 - أول بنك جزائري يطبق مبدأ البنك الجالس مع خدمات شخصية.
 - الإدخال الكامل للإعلام الآلي على كل الشبكة بفضل برمجيات خاصة (PROGICIEL SYBU) ملك للبنك مصمم من طرف مهندسي المؤسسة.
 - القيام بالعمليات البنكية في الوقت الحقيقي وعن بعد.
 - ترتيب القروض الوثائقية في مدة 24 ساعة.
 - إمكانية فحص الزبائن عن بعد لحساباتهم الشخصية.
2. الخدمات التي يعرضها بنك الفلاحة والتنمية الريفية: تتمثل الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية فيما يأتي:

أولاً: خدمات الادخار: وتشمل مختلف الخدمات التي يقدمها البنك لجذب مدخرات زبائنه وتمكينهم من توظيفها لديه وتتمثل في:

1. سند الصندوق: "Bond et essiac dépôt à taux variable": وهو عبارة عن إيداع لأجل، ويصبح ماديا بواسطة سند يلتصق من خلاله الزبون للاكتتاب في مبلغ محدد بمدة من اختياره، وبمعدل فائدة متغيرة حسب مدة الإيداع، وعند بلوغ أجل الاستحقاق يدفع البنك فائدة لصاحبه زيادة على رأس المال، وهذا السند موجه للأشخاص المعنوية والمادية بصفة اسمية أو تحامله.
2. ودائع لأجل: "Bond et essiac dépôt à emret a taux variable": هو دفتر يخول لصاحبه الحق فتح حساب للادخار، إذ يمكن صاحبه من إمكانية سحب أمواله المودعة في أي وقت يشاء، وفي أي وكالة من وكالات البنك، كما يمكن لصاحبه الحصول على فائدة عند نهاية كل سنة مالية لتضاف إلى رصيده، ويقوم موظفي البنك بتسجيل جميع العمليات المصرفية التي يقوم بها كل من البنك والعميل على هذا الدفتر الشيء الذي يتيح للعميل المتابعة الجيدة لحسابه وتجدر الإشارة هنا إلى أن العميل له الحرية في فتح الحساب مقابل حصوله على فائدة أو لا حسب رغبته.
3. دفتر توفير الشباب "Livre èpargne": هو دفتر يمكن صاحبه من الشباب 19 سنة عن طريق ممثله الشرعي من فتح حساب إيداع فيه، ويقدر المبلغ الأدنى لهذا الدفتر ب 500دج، ويتم إيداع الأموال فيه عن طريق مبالغ محولة أو عن طريق تحويلات أوتوماتيكية، ويتيح هذا الدفتر لصاحبه عند بلوغه الأهلية القانونية وذو الأقدمية التي تزيد عن 5سنوات الاستفادة من قرض بنكي قد يصل إلى 2مليون دينار.

الفصل الرابع ————— دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي

4. دفتر خاص بالسكن "Livre spécial": وهو عبارة عن حساب في دفتر يمكن صاحبه من الحصول على فائدة تدفع سداسيا وبمعدل ثابت قدره 2.5% وتخضع هذه الفائدة للضريبة على الدخل IRG ويتيح هذا الحساب لصاحبه في حالة أراد الحصول على سكن إمكانية مساعدة البنك بتمويله لمشروعه السكني وفي هذه الحالة تكون الفائدة التي يدفعها هذا الحساب أقل من الفائدة التي يمكن أن يدفعها شخص آخر يريد تمويل مشروع سكني وهو غير فاتح لهذا الحساب.

5. حساب إيداع لأجل: ويتمثل هذا الحساب في حساب يفتحه صاحبه لإيداع أمواله، مقابل حصوله على فائدة محددة من طرف البنك حسب مدة الإيداع.

ثانيا: خدمات متعلقة بالإقراض: يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية على غرار من البنوك بدور الوساطة المالية، فبعد استقباله إيداعات المدخرين يقوم باستخدامها في شكل قروض لذوي الاحتياجات المالية، وهذه القروض تختلف من حيث المدة وغرض الحصول على القرض، وكذا الضمانات المطلوبة ويمنح "BADR" أنواع عدة من القروض نذكر منها:

1. قروض الاستغلال: وهي قروض مدتها سنة واحدة ولا تتجاوز سنتين تهدف إلى تمويل احتياجات التشغيل ويفرق البنك بين نوعين من القطاعات عند إعطاء هذه القروض هما:
✓ القطاع الفلاحي (خارج المخطط الوطني للتنمية pnda): ويتضمن هذا القطاع خمسة أنواع من الزبائن وهم:

- المزارعون الخواص الفرديون العاملون حاليا في القطاع.
- المزارعون الخواص الفرديون الذين هم في بداية مباشرة النشاط.
- المزارعون المجمعون.
- المستثمرة الفلاحية الخاصة.
- المستثمرة الفلاحية الجماعية.
- ✓ قطاع الصناعة، الخدمات، التجارة، البناء والأشغال العمومية: ويتضمن بدوره ثلاثة أنواع من الزبائن وهم:

- مقاولات الأشغال العمومية والبناء.
- الصناعة، التجارة والخدمات.
- المهن الحرة والنشاطات الخصوصية.

2. قروض الاستثمار "Crédit d'investissement": وهي قروض متوسطة وطويلة الأجل تتراوح مدتها ما بين سنتين على خمس سنوات، وقد تصل إلى ثمانية سنوات أو أكثر، ويمنح هذا النوع من القروض عادة لتمويل مشتريات المعدات أو تجديد الآلات، أو بهدف تكوين رأس مال ثابت في حالة

الفصل الرابع ————— دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي

القروض طويلة الأجل، وتمنح عادة لقاء رهن عقاري، ويفرق بنك BADR عند إعطاء هذا النوع من القروض أيضا قطاعين هما:

✓ القطاع الفلاحي والصيد البحري: ويشمل ثلاث أنواع من القروض وهم:

- القرض المرتبط بالمخطط الوطني للتنمية الفلاحية.
- قرض الاستثمار خارج المخطط الوطنية للتنمية الفلاحية.
- قرض الاستثمار في الصيد البحري "Invest Pêche".
- قطاع الصناعة، التجارة، الخدمات والصحة: ويشمل القروض الموجهة لهذا القطاع ما يلي:
- الصناعة، التجارة والخدمات.
- الاستثمار في الصحة.
- استثمار المركبة النفعية.

إن عملية الإقراض ككل مرتبطة بمجموعة من الوثائق في شكل ملف يقدم إلى البنك ويتضمن وثائق إدارية وقانونية ومحاسبية وجبائية... الخ.

ثالثا: المنتجات الإلكترونية: وهي منتجات متطورة استحدثت بغرض تحسين نوعية الخدمات المقدمة للعملاء وتخفيف الضغط على الشبابيك واستمرار الخدمات طيلة أيام الأسبوع 24/24 ساعة، وتتمثل هذه المنتجات في:

بطاقة الدفع بدر: "Carte de paiement BADR": تسمح هذه البطاقة لحاملها بإجراء عملية السحب على مستوى الموزع الآلي للأوراق النقدية BADR المتواجدة في كل وكالات بدر، أو حتى وكالات البنوك الزميلة، وكذا القيام بعملية الدفع لمشترياتهم عند التجار الذين يملكون جهاز حامل الدفع الإلكتروني "TPI" التي تزوده بورصة نيويورك، فيفصل الخادم ذو الفعالية المعترف بها عالميا وفرت وضمنت بطاقة بدر لزيائنها خدمة مستمرة متواصلة ذات جودة عالمية.

ومدة صلاحية هذه البطاقة سنة واحدة وهي قابلة للتجديد، ويتم السحب وفق سقف أسبوعي محدد من قبل البنك ولكل فاتح لحساب جديد لدى إحدى وكالات بنك بدر الحق في الحصول على مثل هذه البطاقة.

رابعا: خدمات مصرفية أخرى: إضافة إلى الخدمات السابقة الذكر يقوم بنك "بدر" بتقديم عدة خدمات نذكر منها:

1. المعالجة الحسابية عن بعد "Télétraitement": إن عملية التحصيل المالي عن طريق المعالجة الحسابية مع منتوجات تسخر بتدعيم نوعية الخدمات وإدماج تكنولوجيا جديدة على نظام التسديد، إن إجراء التحصيل المالي عن طريق Télétraitement أي المعالجة الحسابية عن بعد يتطلب تجريد

الفصل الرابع ————— دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي

هذه العملية من طابعها المادي "Dématisation" وبالتالي توفير هذه التقنية الجديدة المستحدثة على مستوى وكالات "بدر" لزيائنها معالجة العمليات البنكية عن بعد وفي الوقت الحقيقي، وتجدر الإشارة أن هذه العملية تتم فقط بين "بدر" ووكالاته.

2. خدمة بدر "Consulte": وهي خدمة يوفرها بنك الفلاحة والتنمية الريفية لزيائنها، بحيث تمكنهم من فحص حساباتهم عن بعد، وذلك عن طريق تعبئة الزبون لوثيقة تعاقدية مع البنك ويترك اسم المستعمل وكلمة السر تمكنه من مراجعة حسابه عن طريق شبكة الإنترنت، ويتيح بنك "بدر" هذه الخدمة لزيائنها لمدة 24/24 ساعة كل أيام الأسبوع.

- عمليات المقاصة للشيكات "Telecomponation".
- عمليات الأوراق المالية من شرائها وإدارتها لصالح العميل.
- عمليات الحوالات المصرفية.
- عمليات التجارة الخارجية "Options avec l'étranger".

المطلب الثالث: تقديم وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وادي الزناتي-

1. تعريف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وادي الزناتي:- إن وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمدينة وادي الزناتي هي مكان تربصنا تبعد عن مدينة قالمة ب 40 كلم وعن مدينة قسنطينة ب 68 كلم وتضم عدة بلديات تابعة لها.

تقوم هاته الوكالة بتمويل المشاريع الاستثمارية في المناطق المحيطة بها ذات الطابع الفلاحي والشبه فلاح، والهيكل التنظيمي لهذه الوكالة يتكون من عدة مصالح .

تقوم هاته الوكالة بتمويل المشاريع الاستثمارية في المناطق المحيطة بها ذات الطابع الفلاحي والشبه فلاح، والهيكل التنظيمي لهذه الوكالة يتكون من عدة مصالح .

- المدير: وظيفته تسيير الوكالة ومراقبة جميع الوظائف التي يقوم بها الموظفين.
- الكاتبة: تقوم باستقبال البريد الوارد والصادر بالإضافة إلى بعض الأعمال الإدارية الداخلية، وتسجيلها في سجلات خاصة.

- مصلحة الزبائن: وتضم الفروع التالية: فرع تسيير الحافظة البنكية، وفرع الصندوق.
- مصلحة الاستغلال: وتتضمن مصلحة منح القروض ويتمثل دورها في منح مختلف القروض قصيرة ومتوسطة المدى.

- مصلحة فتح الحسابات: تقوم بفتح مختلف الحسابات الخاصة بالأشخاص الطبيعية والمعنوية.

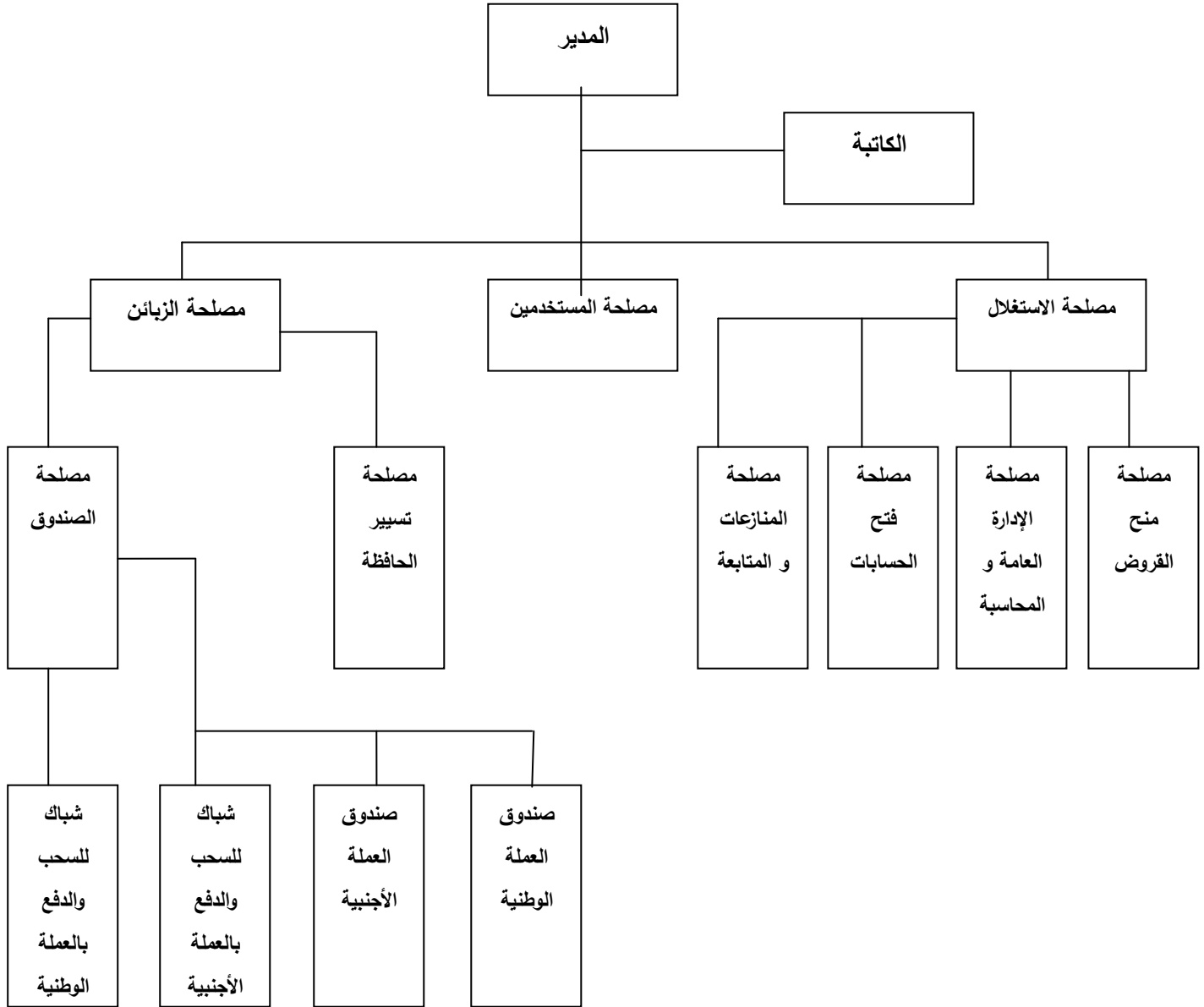
الفصل الرابع ————— دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي

- مصلحة الإدارة العامة والمحاسبة: تقوم بمراجعة الحسابات اليومية الخاصة بالبنك وتصحيح الأخطاء الناتجة عن الأعمال اليومية، وإعداد موازنة عن استهلاك الوكالة في السنة وكل متطلباتها في دفتر خاص.

- مصلحة المنازعات والمتابعة: تقوم بمتابعة الزبون في حالة عدم تسديد ما عليه للبنك وعدم إلزامه بقواعد عقد القرض حيث تقوم الوكالة باستدعاء الزبون عن طريق محضر قضائي، وفي حالة عدم الاستجابة تقوم بعملية تحفظ (القيام بعملية حجز التحفظي للأموال إلى غاية تسوية الوضعية) وإلا متابعته قضائيا، وفي حالة ضياع الشيك من الزبون يقوم هذا الأخير بتقديم طلب لإيقافه فهي تدخل عملية المنازعات.

- مصلحة المستخدمين: تقوم بمراقبة دخول العمال وخروجهم ودفع أجورهم ورواتبهم.

الشكل رقم (09) : الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوادي الزناتي



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وادي الزناتي.-

المبحث الثاني: التقنيات التكنولوجية المستعملة في BADR

المطلب الأول: الاقتطاع الآلي

إن الاقتطاع الآلي عملية تكنولوجية حديثة سريعة آلية وهي من وسائل الدفع الآلية. حيث أصبحت عملية الاقتطاع الآلي في بنك بدر سارية المفعول ابتداء من 2007/06/17.

حيث يقوم البنك انطلاقا من ترخيص الزبون بتسديد أي فاتورة لفائدة متعامل اقتصادي معتمد من قبل السلطات النقدية "Les grandes facturiers" هذه العملية عبارة عن اقتطاع آلي لمبلغ فاتورة ما من حساب المدين إلى صالح الحساب الدائن للمتعامل الاقتصادي المعتمد الأمر وهناك نوعان من الاقتطاع:

- اقتطاع يتم في بنك نفسه.

- اقتطاع يتم بين البنوك.

في كلتا الحالتين يتم الاقتطاع عن طريق تقديم الفاتورة كدليل للعملية لصالح المتعاملين الاقتصاديين "Les grandes facturiers"، وهناك مجموعتان:

- متعاملين اقتصاديين دائمين "Les grandes facturiers" ونذكر على سبيل المثال الشركة الوطنية للمياه ape، Sonal gaz.

- متعاملين اقتصاديين غير دائمين "Les facturiers occasionnels" ونذكر على سبيل المثال Djezzy.

حيث قامت بدر بعقد اتفاقية ثلاثية مع ORASCOM- DJEZZY لكتابة عقد أكبر فاتورة للقيام بعملية الاقتطاع الآلي أي تقديم ترخيص الاقتطاع الآلي وقاعدة الاقتطاع هي اتفاقية ثلاثية بين:

- الزبون في صفة "مدين" البدر.

- المتعامل الاقتصادي المعتمد من قبل السلطات النقدية "الدائن"، "Les grandes facturiers"

- بنك المدين "la banque du debeteur".

كيف تتم العملية؟ يقوم الدائن وهو المتعامل الذي يقدم خدمة بصفة عامة للمدين بتقديم رخصة عن

طريق بنكه وتسمى بترخيص اعتماد الاقتطاع البنكي إلى بنك الجزائر.

ولكي يؤخذ بعين الاعتبار هذا الطلب توفر الأوراق التالية:

- اسم الشركة والمقر الاجتماعي.

- اسم ولقب الدين ومقره الاجتماعي.

- RIB المدين.

- RIB الدائن.

ومميزات الفاتورة التي استفاد منها المدين:

الفصل الرابع ————— دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي

- تاريخ إصدار الفاتورة.

- تاريخ الاقتطاع.

المطلب الثاني: العمليات التكنولوجية المستعملة BADR: من بين أهم العمليات التكنولوجية

المستعملة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ما يلي:

1. الانترنت: وتتمثل في:

- معرفة رصيد الزبائن.

- إرسال المعلومات والبيانات عن طريق البريد الإلكتروني.

- مراجعة الفواتير.

- تسجيل العمليات اليومية.

2. الانترنت: وهي ضرورية من أجل تبادل المعلومات بين البنك والبنوك الأخرى، كذلك:

- معرفة المعلومات من المديرية العامة.

- التأكد من صحة العمليات على مستوى الوكالات وكذلك من المديرية العامة للوكالات.

- السماح بمراجعة المواد والتعليقات .

- تقيد المناصب ومعرفة الغيابات.

- مراجعة العمليات الحسابية في حالة التسوية.

- بإمكان المديرية العامة الاتصال بالعامل وذلك عن طريق كلمات سرية.

المطلب الثالث: النقود الآلية والمعالجة الحسابية عن بعد في BADR

1. النقود الآلية "النقدية في BADR":

في سنة 2004 وضع بنك الفلاحة والتنمية الريفية منتجا جديدا بعد عملية الحوسبة التي تعد الأولى

من نوعها في الجزائر. وجاء دور النقدية لتؤكد بذلك فعالية العصرية التي شرع البنك في تطبيقها، فدخل

بطاقة بدر العالم البنكي كان على مراحل: أولها: المرحلة التجريبية أين اعتبرت البطاقة في الوكالات

محددة وعلى عدد معين من الزبائن الحاملين لها. انطلاقا من النتائج المتحصل عليها من المرحلة

التجريبية وبعد إدخال التعديلات اللازمة عمم استعمال هذه البطاقات عن طريق الأجهزة اللازمة:

- الموزع الآلي للأوراق النقدية.

- الشباك الآلي للأوراق النقدية: الذي يقوم بسحب منه بواسطة carte interbancaire يقوم حاملي

هذه البطاقة بالسحب على مستوى الموزع الآلي للأوراق النقدية المتواجدة في الوكالات BADR أو

حتى وكالات البنوك الزميلة.

الفصل الرابع ————— دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي

- أما الشباك الآلي للأوراق النقدية GAB الذي يتم فيها السحب بواسطة بطاقة السحب Les cartes de retraits حيث يقوم زبائن بدر بالسحب الآلي من وكالات بدر فقط.

جهاز الدفع الإلكتروني: وهذا الجهاز يستعمل من طرف التجار حيث يقوم حاملي بطاقات الدفع بالتسديد المباشر لمشترياتهم انطلاقا من هذا الجهاز المباشر.

2. المعالجة الحسابية عن بعد: في ظل عملية العصرية فإن إجراءات التحصيل المالي عن طريق المعالجة المحاسبية عن بعد تجرى مع المنتجات تسخر لتدعيم الخدمات وإدماج تكنولوجيات جديدة على نظم التسديد. إن إجراءات التحصيل المالي عن طريق المعالجة الحسابية عن بعد يتطلب تجريد هذه العملية من طابعها المادي وهذا ما يحدث بالنسبة للوكالة:

- الأرصدة الباقية للتخفيضات تحجز عن طريق نظام (من صك إلى صك).

- الأرصدة الباقية التي تحجز ستتم قراءتها ونسخها بفضل آلة القراءة والنسخ التي تربط جهاز الكمبيوتر.

- ترتيب التخفيضات والمعلومات الخاصة بالصكوك إضافة إلى صورها عن طريق الموزع المركزي. تسمح بتسديد أو الرفض أرصدة الباقية المستلمة مبلغها تسمح أيضا وبشكل آلي بتسوية حساب صاحبها أو إعادة الرصيد الباقي من العمليات التي لا تتجز.

- ترتيب بطاقات التخفيضات المجمعة ثم الموزعة انطلاقا من الموزع إلى مواطنها المتتالية.

- تسمح عمليات المحاسبة للعمليات بمحاسبة عرائض المستقبل بما في ذلك الإيداعات الآلية للحسابات معينة بعد المراقبة معتاد عليها.

المبحث الثالث: تحليل استمارة البحث

المطلب الأول: مجال ومتغيرات الدراسة

يعتبر اختيار مجال الدراسة خطوة هامة في البحث لكي يستطيع الباحث أن يطابق ما هو نظري مع الجانب التطبيقي، وتختلف خصوصيات كل دراسة، ومن هذا المنطلق راعينا في بحثنا هذا اختيار بنك الفلاحة والتنمية الريفية نظرا للخبرة والملاحظة لكل جديد أو تغيير يطرأ عليها، كما و رغبة منا في المساهمة ولو بشيء بسيط في المؤسسة التي قدمت لنا تكوينا ولا تزال، بالإضافة إلى أن الأدوات المستخدمة من استمارة ومقابلة وملاحظة وخاصة الأداة الأخيرة التي تعتبر الأنجع في المؤسسة المختارة عن غيرها.

ومن هذا المنطلق وقع اختيارنا على بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة وادي الزناتي-.

الفصل الرابع ————— دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي

كما قد تميزت إشكالية البحث بوجود متغيرين اثنين هما: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين أداء البنك، حيث نسعى من خلال هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربطهما ومدى التأثير والتأثير المتبادل بينهما، فالمتغير التابع في هذه الدراسة هو وظيفة تحسين الأداء ومدى تأثيرها بعملية إدخال التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال ودور استعمالاتها وتطبيقاتها في الزيادة من كفاءتها وفعاليتها من خلال التقليل أو التخلص من العمليات الإدارية الروتينية والتوجه نحو الأعمال ذات القيمة المضافة الأكبر، أما المتغير المستقل هو تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة

من بين الوسائل التي تم استخدامها في جمع البيانات المستهدفة في هذه الدراسة في إطار المنهج الوصفي التحليلي، تأتي في المرتبة الأولى الاستمارة التي تم استخدامها بشكل أساسي في عملية جمع المعلومات والبيانات مدعمة بمقابلة مباشرة مع المدير التنفيذي للمديرية الفرعية للمستخدمين نسعى من خلالها إلى الحصول على معلومات أكثر دقة وتفصيل وقد تمت على عدة مراحل كان النقاش فيها مفتوحا.

أولا: الاستمارة

يعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، حيث يسمح بالحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث لكونها معلومات لا يملكها إلا صاحبها المؤهل قبل غيره على البوح بها.

تتضمن الاستمارة مجموعة من الأسئلة تم إعدادها من خلال الإطلاع على مجموعة من الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، بالإضافة إلى آراء بعض الأساتذة وكذا من خلال المقابلة وآراء الموظفين للتأكد من أن صياغة الأسئلة تعتبر مناسبة لتغطية موضوع الدراسة والوصول إلى الأهداف المرجوة منها. لقد مرت عملية صياغة أسئلة الاستمارة بمجموعة من الخطوات أهمها:

- تحديد مجموعة الأبعاد التي تعكس فرضيات وأسئلة الدراسة: حيث تتكون الاستمارة في قسمها الأول من مجموعة من الأسئلة التي توضح خصائص عينة البحث من سن، مستوى تعليمي، منصب إداري وعدد سنوات الخبرة، وقد تمت صياغة أبعاد الاستمارة على أساس المحاور التالية:

الفصل الرابع ————— دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي

المحور الأول: مدى توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

المحور الثاني: مدى اعتماد البنك على نظم المعلومات الإلكترونية.

المحور الثالث: مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف البنك.

المحور الرابع: مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنك.

- صياغة مجموعة من الأسئلة تمثلت في 37 سؤال و التي تعكس و تفصل الأبعاد التي تم تحديدها.

- تم وضع الأسئلة باللغة العربية الفصحى وذلك نظرا لطبيعة التكوين لدى جمع المبحوثين، وعدم وجود أي صعوبة في التعامل مع الصياغة العربية للأسئلة وبالتالي لا داعي لكتابتها باللغة الأجنبية، كما تم الأخذ بعين الاعتبار عند صياغة أسئلة الاستمارة استخدام العبارات الواضحة والمتداولة بحيث تكون سهلة الفهم وفي متناول جميع المستجوبين.

- إجراء مقابلة مع المدير الفرعي للمستخدمين وأغلب مستخدمي هذه المصلحة، تم خلالها توضيح وشرح الأسئلة التي تضمنتها الاستمارة والغرض من وضعها، بالإضافة إلى توضيح الطريقة التي يجب إتباعها للإجابة على الأسئلة .

- كانت الأسئلة في أغلبيتها مغلقة حيث لا يجد المبحوث من خلالها صعوبة في فهم السؤال وتقديم الإجابة في حدود البدائل المقترحة أمامه، وبالتالي لا يخرج أبدا عن ما هو مطلوب منه، كما تم اللجوء إلى الأسئلة المفتوحة بهدف الحصول على معلومات أساسية مكملة والتعرف على آراء واتجاهات المبحوثين.

ثانيا: المقابلة

تدخل المقابلة ضمن أدوات البحث العلمي التي تم استخدامها في عملية جمع البيانات والمعلومات في هذه الدراسة، فهي عبارة عن لقاء مباشر يجري بين الباحث والمبحوث الواحد أو أكثر من ذلك، في شكل مناقشة حول موضوع معين، قصد الحصول على حقائق معينة أو آراء ومواقف محددة.

وقد كانت هذه المقابلة شخصية على شكل حوار مع المدير الفرعي للمستخدمين باعتباره المسؤول الثاني على إدارة المصلحة وإطلاعه على جميع التقارير المتعلقة بالتكنولوجيا المستعملة في المؤسسة، حيث جرت هذه المقابلة على شكل عملية طرح أسئلة من طرف الباحث وتقديم الأجوبة من طرف المبحوث حول الموضوع المدروس بغرض التأكد من صحة المعلومات المتحصل عليها في الاستمارة، ولمعرفة تفاصيل وتفسيرات بعض الأسئلة التي لا يمكن طرحها في الاستبيان نظرا لتعقيدها أو أنها

الفصل الرابع ————— دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي
تتطلب وقت من المبحوث للإجابة عليها، مما يؤدي إلى التأثير على نوعية المعلومات التي يمكن الحصول عليها من خلال الاستبيان.

المطلب الثالث: تحليل نتائج البحث

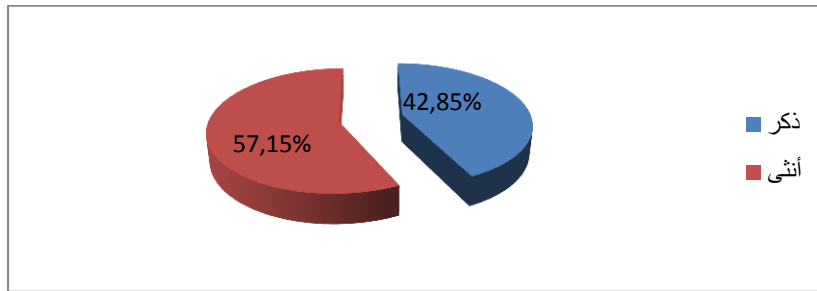
سيتم في هذا المطلب تحليل كل من الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، والدورات التدريبية وذلك من خلال تحليل الأسئلة الخاصة بالبيانات الشخصية للمبحوثين .

1. يلخص الجدول الموالي إجابات أفراد العينة على السؤال الخاص بالجنس، والتي كانت كالآتي:

الجدول رقم (01) : الجنس.

البيان	التكرار	%
ذكر	09	42.85%
أنثى	12	57.15%
المجموع	21	100%

الشكل رقم (10) : الجنس



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على استمارة البحث.

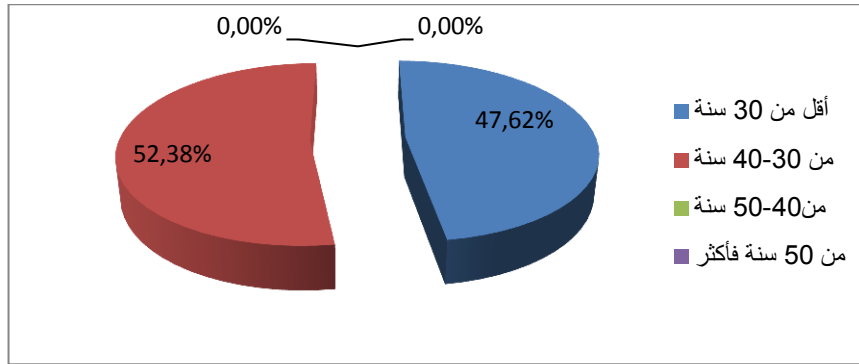
- من خلال النسب المئوية التي تحصلنا عليها نلاحظ أن أغلبية المورد البشري داخل المؤسسة البنكية هو من فئة الشباب والتي يغلب عليها العنصر الأنثوي بنسبة 57.15% وبنسبة مقاربة للذكور تقدر ب 42.85% .

2. يلخص الجدول الموالي إجابات أفراد العينة على السؤال الخاص بالعمر، والتي كانت كالآتي:

الجدول رقم (02) : العمر.

البيان	التكرار	%
أقل من 30 سنة	10	47.62%
من 30-40 سنة	11	52.38%
من 40-50 سنة	00	00%
50 سنة فأكثر	00	00%
المجموع	21	100%

الشكل رقم (11) : العمر.



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على استمارة البحث.

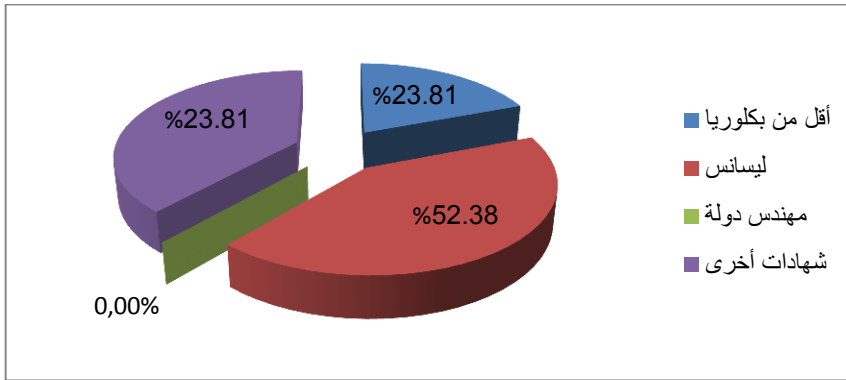
نلاحظ من الجدول أن أغلبية المورد البشري داخل البنك والتي تقدر نسبتهم 47.62% هم أقل من 30 سنة في حين نسبة 52.38% تتراوح أعمارهم بين 30-40 سنة وتتعدم بالنسبة للأفراد الذين تتجاوز أعمارهم 41 سنة أي أن أغلبية الأفراد في هذا البنك هم من فئة الشباب وهو ما يدل على توجه البنك نحو تشجيع الفئات الشابة.

3. يلخص الجدول الموالي إجابات أفراد العينة على السؤال الخاص بالمستوى التعليمي، والتي كانت كالاتي:

الجدول رقم (03) : المستوى التعليمي.

البيان	التكرار	%
أقل من بكالوريا	05	23.81%
ليسانس	11	52.38%
مهندس دولة	00	00%
شهادات أخرى	05	23.81%
المجموع	21	100%

الشكل رقم (12) : المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على استمارة البحث.

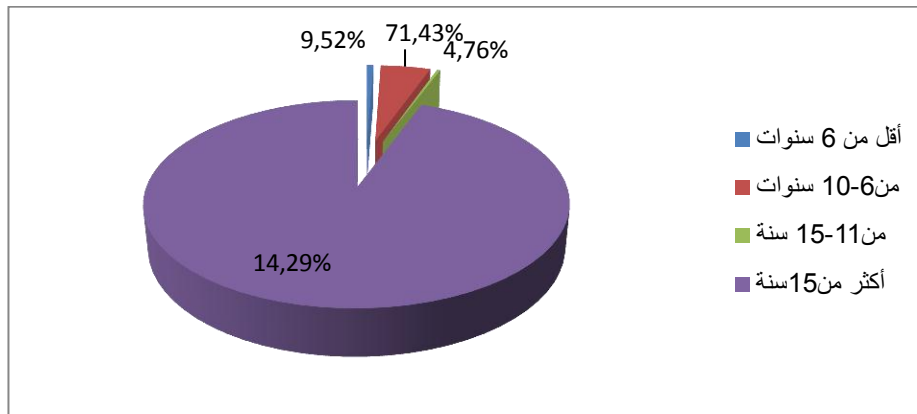
- مما تقدم نرى بأن المستويات التعليمية تكاد تنحصر في المستوى الجامعي (ليسانس) والتي تقدر بـ 52.38% مع تواجد بعض أفراد ذوي شهادات أخرى بنسبة تقدر بـ 23.81% وبنفس النسبة قدر عدد أفراد الذين مستواهم أقل من بكالوريا وهو ما يدل أن هذا البنك يسعى إلى استقطاب الموارد البشرية الكفؤة وذات المستوى التعليمي العالي.

4. يلخص الجدول الموالي إجابات أفراد العينة على السؤال الخاص بالسنوات الخبرة، والتي كانت كالآتي:

الجدول رقم (04) : سنوات الخبرة.

البيان	التكرار	%
أقل من 6 سنوات	02	9.52%
من 6-10 سنوات	15	71.43%
من 11-15 سنة	01	4.76%
أكثر من 15 سنة	03	14.29%
المجموع	21	100%

الشكل رقم (13) : سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على استمارة البحث.

- بالنسبة لسنوات الخبرة نلاحظ من نتائج الجدول أن أكبر نسبة تقدر بـ 71.43% لديهم خبرة ما بين 6 و 10 سنوات تليها نسبة 14.29% لديهم أكثر من 15 سنة خبرة ثم نسبة 9.52% خبرتهم هي أقل من 6 سنوات لتبقى نسبة قليلة تقدر بـ 4.76% تتراوح خبرتهم بين 11 و 15 سنة. إذا فإن النسبة الأكبر من أفراد البنك هم من ذوي خبرة عالية.

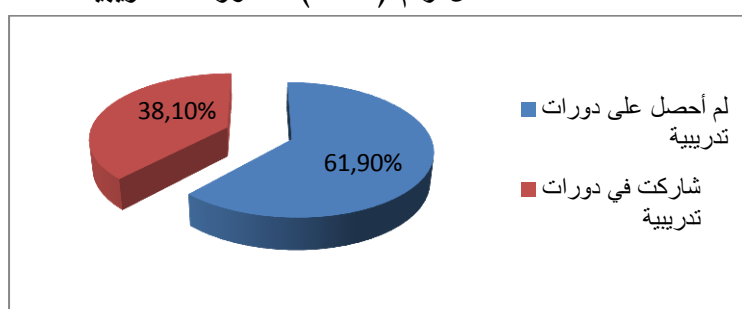
5. يلخص الجدول الموالي إجابات أفراد العينة على السؤال الخاص بالسنوات الخبرة، والتي كانت كالتالي:

الفصل الرابع ————— دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي
6. يلخص الجدول الموالي إجابات أفراد العينة على السؤال الخاص بالدورات التدريبية، والتي كانت كالتالي:

الجدول رقم (05): الدورات التدريبية.

البيان	التكرار	%
لم أحصل على دورات تدريبية	13	61.90%
شاركت في دورات تدريبية	08	38.10%
المجموع	21	100%

الشكل رقم (14): الدورات التدريبية



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على استمارة البحث.

1. نلاحظ من الجدول أن نسبة 61.90% لم يتحصلوا على دورات تدريبية في مقابل 38.10% فقط هم من تم تدريبهم بهذا البنك وهو ما يعني أن البنك لا يقوم بتوفير دورات تدريبية في المورد البشري بشكل كافي.

المحور الأول: مدى توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

أولا: الحاسوب وملحقاته.

1. يلخص الجدول الموالي إجابات أفراد العينة على السؤال الخاص بالحاسوب وملحقاته:

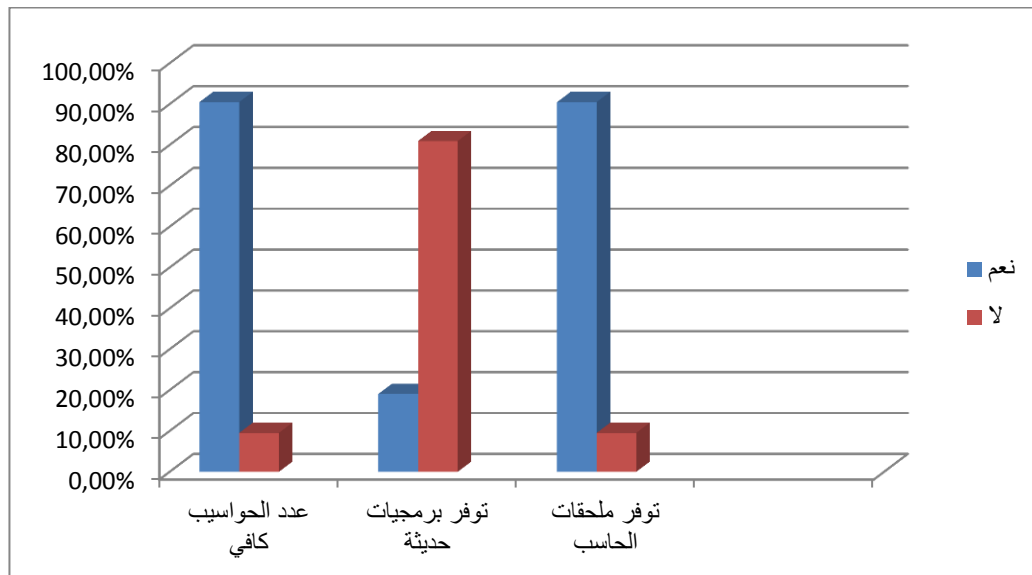
الجدول رقم (06) : الحاسوب وملحقاته

توفر ملحقات الحاسب		توفر برمجيات حديثة		عدد الحواسيب كافي		الإجابة
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
%90.48	19	%19.05	04	%90.48	19	نعم
%9.52	02	%80.95	17	%9.52	02	لا
%100	21	%100	21	%100	21	المجموع

المصدر: إعداد الطالبان.

ويمكن تمثيل الإجابات المتحصل عليها بواسطة مخطط الأعمدة كآتي:

الشكل رقم (15) : الحاسوب وملحقاته.



المصدر: إعداد الطالبان مستتب من نتائج الجدول أعلاه.

- نلاحظ بالجدول أن نسبة 90.48% من أفراد العينة صرحوا بأن البنك يتوفر على عدد كاف من الحواسيب، مقابل 9.52% صرحوا عكس ذلك، لأن الحاسوب يعمل على معالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة كما يقوم هذا الجهاز بقبول البيانات بسرعة ودقة، كما يقوم هذا الجهاز بقبول البيانات وتلقيها وتخزينها آليا ثم يجري عليها العمليات الحسابية والمنطقية المقارنة بين شيئين أو أكثر، ثم

الفصل الرابع ————— دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي

يستخرج ويستخلص هذه العمليات وبالتالي فهو يتميز بالدقة في الأداء والسرعة العالية التي تساعد على توفير الوقت، المرونة، السعة الكبيرة في التخزين، إضافة ملحقات مساعدة...إلخ.

- يتضح من الجدول بأن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لا يتوفر على برمجيات حديثة من أجل العمل، وهو ما تؤكد نسبة 80.95 % التي صرحت بذلك، في مقابل 19.05 % فقط يرون العكس وهو أمر سلبي ذلك أن هذا العنصر يعد بمثابة الروح في الجسد، فبدون برمجيات معينة لا يمكن الاستفادة من العتاد التكنولوجي السابق الذكر.

- نلاحظ من الجدول أن نسبة 90.48 % تعكس إجابات الأفراد الذين يقرون بأن البنك يتوفر على ملحقات الحواسيب في مقابل 9.52 % يجدون العكس، فكفاءة وفعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتأثر بطبيعة المكونات التكنولوجية المستخدمة والقدرة على إدارتها وتشغيلها.

ثانياً: الشبكات

يلخص الجدول الموالي إجابات أفراد العينة على الأسئلة الخاصة باعتماد البنك على الشبكات، والتي كانت كالآتي:

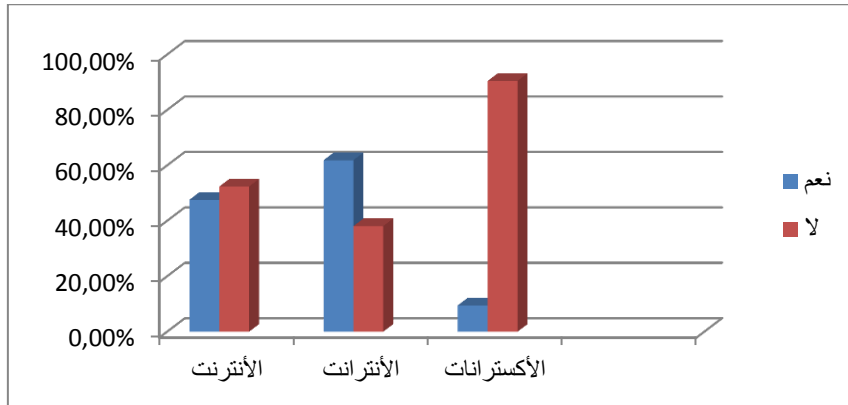
الجدول رقم (07): اعتماد البنك على الشبكات.

الأكسترنات		الانترنت		الانترنت		الإجابة
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
%9.52	02	%61.90	13	%47.62	10	نعم
%90.48	19	%38.10	08	%52.38	11	لا
%100	21	%100	21	%100	21	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتان.

ويمكن تمثيل الإجابات المتحصل عليها بواسطة مخطط الأعمدة كالآتي:

الشكل رقم (16): اعتماد البنك على الشبكات.



المصدر: إعداد الطالبتان مستنبط من نتائج الجدول أعلاه.

- انطلاقا مما هو مبين يمكن القول بأن 52.38% أجابوا بأن البنك يعتمد على شبكة الانترنت بشكل قليل نسبيا، في مقابل 47.62% أجابوا العكس، وهو ما تأكدنا منه من خلال طرح نفس السؤال على مدير المستخدمين، لذلك وجب على البنك استعمال هذه الشبكة بشكل أكبر فلا توجد وسيلة حاليا تضاهي شعبية الانترنت، كما تعد وسيلة تجارية وتسويقية فعالة مقارنة مع الوسائل الأخرى (الجراند، التلفاز...الخ)، فالتجارة في الوقت الحالي وأسواقها متوفرة على الشبكة.
- يتضح من الجدول أن أفراد العينة أجابوا بان البنك يعتمد على شبكة الانترنت بنسبة 61.90% في مقابل 38.10% من الأفراد يرون أن البنك لا يعتمد على شبكة الانترنت هذا لأنها شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة البنكية يهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المؤسسة المعنية.
- نلاحظ أن 90.48% من أفراد العينة أكدوا بأن البنك لا يعتمد على شبكة الأكسترنات ونسبة 9.52% فقط أكدوا بان البنك يقوم باستعمالها وهو ما يدل على أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لا يستخدم هذه التكنولوجيا في عملياته اليومية.

ثالثا: المورد البشري المؤهل

1. يلخص الجدول الموالي إجابات أفراد العينة على السؤال الخاص بالقوى العاملة في البنك ومدى تدريبهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي كانت كالآتي:

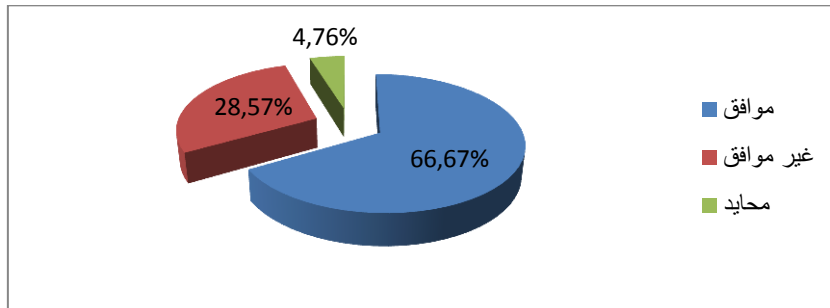
الجدول رقم (08): تدريب القوى العاملة على استخدام التكنولوجيا.

الإجابة	التكرار	%
موافق	14	66.67%
محايد	01	4.76%
غير موافق	06	28.57%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

والمخطط الدائري التالي يترجم النتائج المبينة أعلاه.

الشكل رقم (17): تدريب القوى العاملة على استخدام التكنولوجيا.



المصدر: إعداد الطالبان مستنبط من نتائج الجدول أعلاه.

2. نلاحظ أن أكبر نسبة والمتمثلة في 66.67% و 28.57 ترى بأنها غير مدربة في حين أن 4.76% محايدة هذا يعني أن البنك يقوم بوظيفة التدريب بشكل مقبول.

يلخص الجدول الموالي إجابات أفراد العينة على السؤال الخاص باعتماد البنك على مصممين للبرمجيات:

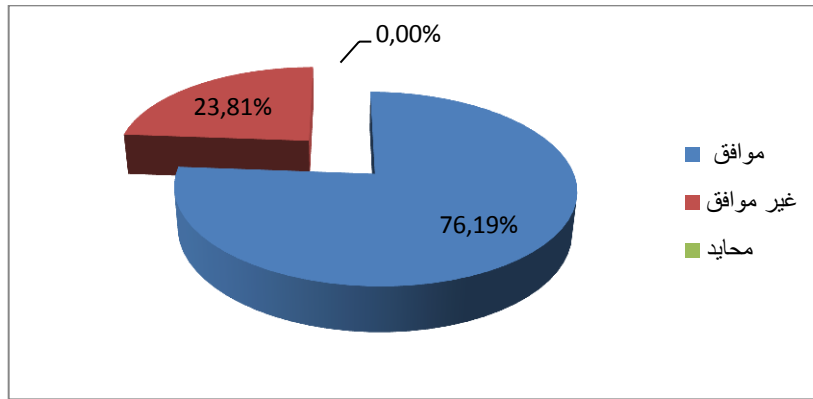
الجدول رقم (09) : اعتماد مصممين للبرمجيات

الإجابة	التكرار	%
موافق	16	76.19%
محايد	00	00.0%
غير موافق	05	23.81%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

والمخطط الدائري التالي يترجم النتائج المبينة أعلاه.

الشكل رقم (18) : اعتماد مصممين للبرمجيات.



المصدر: إعداد الطالبان مستنبط من نتائج الجدول أعلاه

- بالنظر إلى نتائج الجدول نجد أن 76.19% من أفراد العينة صرحوا بأن البنك يعتمد على مصممين للبرمجيات في مقابل 23.81% صرحوا بان البنك لا يعتمد على مصممين وهو ما يعني أن البنك يعتمد على توظيف مصممين للبرمجيات بدرجة مقبولة.

3. يلخص الجدول الموالي إجابات أفراد العينة على السؤال الخاص بتوفر البنك على مختصين في صيانة البرامج، والتي كانت كالآتي:

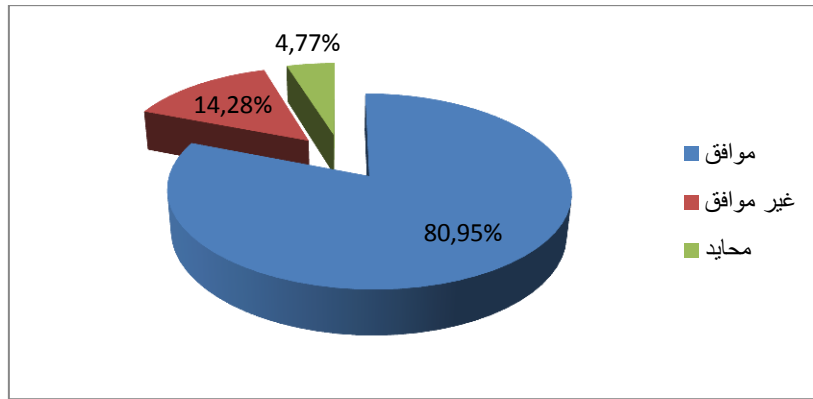
الجدول رقم (10): مختصي صيانة البرامج.

الإجابة	التكرار	%
موافق	17	80.95%
محايد	01	4.77%
غير موافق	03	14.28%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

والمخطط الدائري التالي يترجم النتائج المبينة أعلاه.

الشكل رقم (19) : مختصي صيانة البرامج.



المصدر: إعداد الطالبان مستنبط من نتائج الجدول أعلاه.

- من الجدول نجد أن نسبة 80.95% ترى أن البنك يتوفر على مختصين في صيانة البرامج وترى نسبة 14.28% أن البنك لا يتوفر على مختصين في صيانة البرامج ونسبة 4.77% محايدة ، وان هذا يدل على أن البنك يحاول توظيف أكبر قدر من المختصين في صيانة البرامج.

4. يلخص الجدول الموالي إجابات أفراد العينة على السؤال الخاص بتمكين العاملين من الوصول إلى معلومات تقنية، والتي كانت كالآتي:

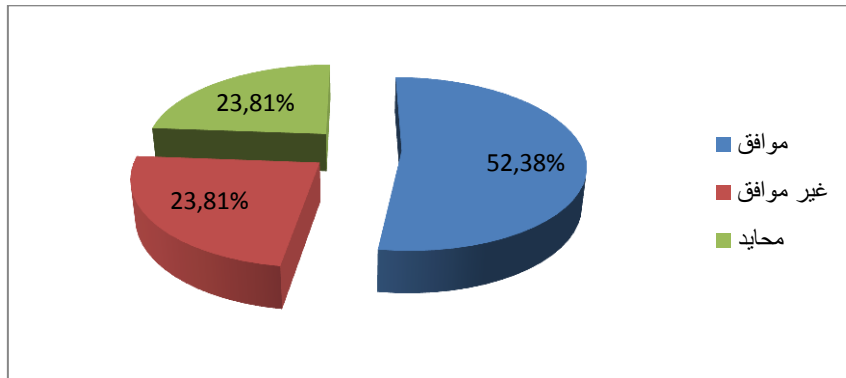
الجدول رقم (11) : المعلومات التقنية.

الإجابة	التكرار	%
موافق	11	52.38%
محايد	05	23.81%
غير موافق	05	23.81%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

والمخطط الدائري التالي يترجم النتائج المبينة أعلاه.

الشكل رقم (20) : المعلومات التقنية



المصدر: إعداد الطالبان مستنبط من نتائج الجدول أعلاه.

- تظهر النتائج أن 52.38% من أفراد العينة أفادت بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤدي إلى تمكين العاملين من الوصول إلى معلومات تقنية ونسبة 23.81% ترى عكس ذلك و 23.81% بقيت محايدة وهو ما يدل على أن البنك يستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تمكين العاملين من الوصول إلى معلومات تقنية.

المحور الثاني: مدى اعتماد البنك على نظام المعلومات الإلكترونية.

1. يبين الجدول التالي الإجابات التي توضح مدى اعتماد البنك على قواعد البيانات التي تخزن فيها المعلومات.

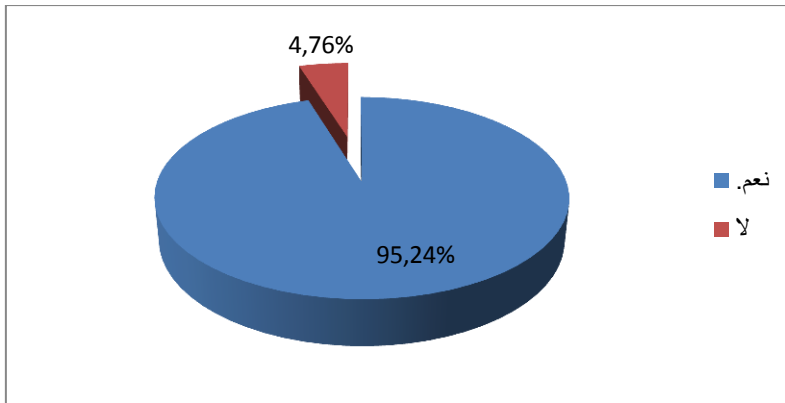
الجدول رقم (12) : مدى الاعتماد على قواعد البيانات .

الإجابة	التكرار	%
نعم	20	95.24%
لا	01	4.76%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبتان.

ولزيادة توضيح النتائج المتحصل عليها، نستعرض المخطط التالي:

الشكل رقم (21) : مدى الاعتماد على قواعد البيانات.



المصدر: إعداد الطالبتان مستتب من نتائج الجدول أعلاه.

- من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 95.24% ترى أن البنك يعتمد على قواعد البيانات تخزن فيها المعلومات ونسبة 4.76% ترى أن البنك لا يعتمد على قواعد البيانات، أن هذا معناه أن البنك يعتمد عليها بشكل كبير لأنها تتصف بالعديد من الخصائص والمميزات تجعلها من أهم التطبيقات مثل سهولة الوصول للمعلومات، السعة الكبيرة، لديها قدرة على تخزين البيانات بطريقة متكاملة، الحداثة، السرية.

2. يترجم الجدول التالي الإجابة عن مدى اعتماد البنك على المعلومات المخزنة في قواعد البيانات من أجل اتخاذ القرارات.

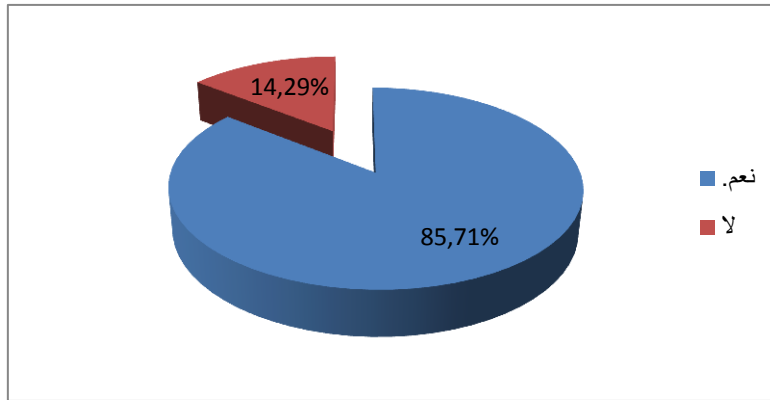
الجدول رقم (13): دور المعلومات المخزنة في قواعد البيانات من أجل اتخاذ القرارات.

الإجابة	التكرار	%
نعم	18	85.71%
لا	03	14.29%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

وسيتم توضيح النتائج في المخطط الدائري كما يلي:

الشكل رقم (22): دور المعلومات المخزنة في قواعد البيانات من أجل اتخاذ القرارات.



المصدر: إعداد الطالبان مستنبط من نتائج الجدول أعلاه.

- يبين الجدول إجابات الأفراد حول ما إذا كان البنك يعتمد على المعلومات المخزنة في قواعد البيانات من أجل اتخاذ القرارات، حيث أكدت أعلى نسبة والتمثلة في 85.71% على أن المعلومات المخزنة في قواعد البيانات تساعد في اتخاذ القرارات، ونسبة 14.29% أكدت أن المعلومات المخزنة لا تساعد في اتخاذ القرارات إذن فقواعد البيانات تساعد هذا البنك في عملية اتخاذ القرارات عبر شبكة الاتصالات لملاحظة ومراقبة التغيرات التي تحدث يوماً بعد يوم ومن أسبوع إلى أسبوع وهكذا... وهذه تعطي لمتخذي القرارات المقارنة والإعداد لرسم الخطط وحل المشاكل وتطبيق الأنظمة المناسبة.

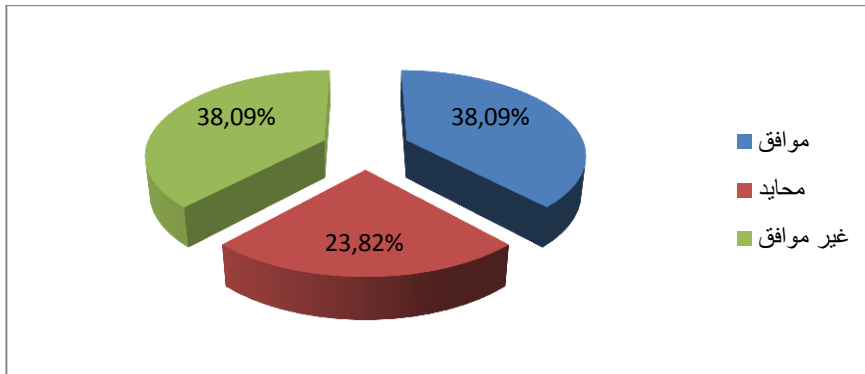
3. من خلال طرح السؤال هل يلجأ البنك إلى برامج مثبتة على الحاسوب من أجل إيجاد حلول لمشاكل معينة؟ تم تجميع الإجابات التالية:

الجدول رقم (14): استعمال برامج الحاسوب لحل المشاكل.

الإجابة	التكرار	%
موافق	08	38.09%
محايد	05	23.82%
غير موافق	08	38.09%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

الشكل رقم (23): استعمال برامج الحاسوب لحل المشاكل.



المصدر: إعداد الطالبان مستتب من نتائج الجدول أعلاه.

- حسب النتائج المتحصل عليها من الجدول نلاحظ أن نسبة 38.09% ترى أن البنك يلجا إلى برامج مثبتة على الحاسوب من أجل إيجاد حلول لمشاكل معينة ونفس النسبة ترى أن البنك لا يستخدم هذه البرامج المثبتة وتبقى نسبة 23.82% محايدة وهو ما يدل على أن البنك لا يستخدم هذه البرمجيات بشكل كبير لكن في المقابل يجب على الأفراد العاملين أن يكونوا قادرين على تعريف المشكلات واستخدام الأدوات المتاحة في البحث والتحليل ووضع الحلول وتطبيقها، وتقييم النتائج وتطوير الحلول مع المتغيرات المستمرة.

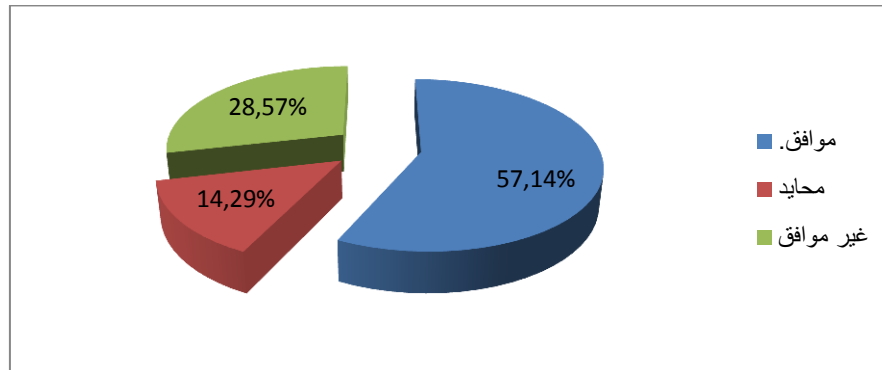
4. من خلال الإجابات المتحصل عليها فيما يخص اعتماد البنك على برامج معينة من أجل الرقابة وتقييم الأداء، تم وضع الجدول والشكل التاليين:

الجدول رقم (15) : الاعتماد على برامج للرقابة وتقييم الأداء

الإجابة	التكرار	%
موافق	12	57.14%
محايد	03	14.29%
غير موافق	06	28.57%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

الشكل رقم (24) : الاعتماد على برامج للرقابة وتقييم الأداء



المصدر: إعداد الطالبان مستنبط من نتائج الجدول أعلاه.

- يظهر من خلال الجدول أن نسبة 57.14% ترى أن البنك يعتمد على برامج من أجل الرقابة وتقييم الأداء ونسبة 28.57% ترى عكس ذلك وتبقى نسبة 14.29% محايدة أي أن هذا البنك يعتمد على هذه البرامج حتى يكون على إطلاع دائم لما يجري من حوله، ولكونه الأسلوب الأدق في تحديد وتحليل نقاط القوة والضعف.

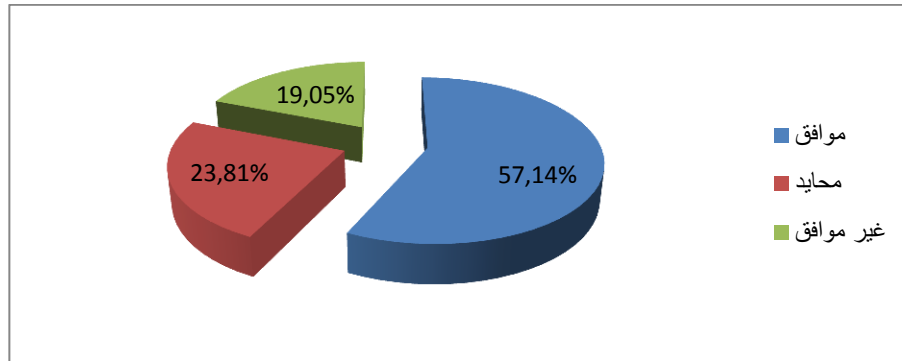
5. سيتم التعرف في الجدول التالي فيما إذا كانت التطبيقات المثبتة على جهاز الحاسوب كافية لتغطية الاحتياجات ومن ثم توضيح ذلك في المخطط الدائري.

الجدول رقم (16): مدى كفاية التطبيقات المعلوماتية على تغطية الاحتياجات.

الإجابة	التكرار	%
موافق	12	57.14%
محايد	05	23.81%
غير موافق	04	19.05%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

الشكل رقم (25): مدى كفاية التطبيقات المعلوماتية على تغطية الاحتياجات



المصدر: إعداد الطالبان مستنبط من نتائج الجدول أعلاه.

- يتبين لنا من خلال الجدول أن نسبة 57.14% من المستجوبين اتفقوا على أن التطبيقات المعلوماتية المثبتة على جهاز الحاسوب كافية لتغطية إحتياجاتهم، ونسبة 19.05% ترى أنها غير كافية و 23.81% هي محايدة وبصفة عامة نلاحظ أن أغلبية الموظفين راضين بالوسائل التكنولوجية المتاحة والتطبيقات المعلوماتية المثبتة على أجهزة الحاسوب وهذا يرجع إلى الإحتياجات المحدودة فعلية الاستفادة محدودة أو بطريقة لا تعدو أن تشمل الاستعمالات الروتينية أو الترفيهية لا غير.

المحور الثالث: مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف البنك: نهدف من خلال هذا المحور إلى التعرف على مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف البنك.

الفصل الرابع ————— دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وادي الزناتي

1. يوضح الجدول (17) رأي أفراد عينة الدراسة حول استقطاب المورد البشري إلكترونيا إلى البنك من خلال إجابتهم كما يلي:

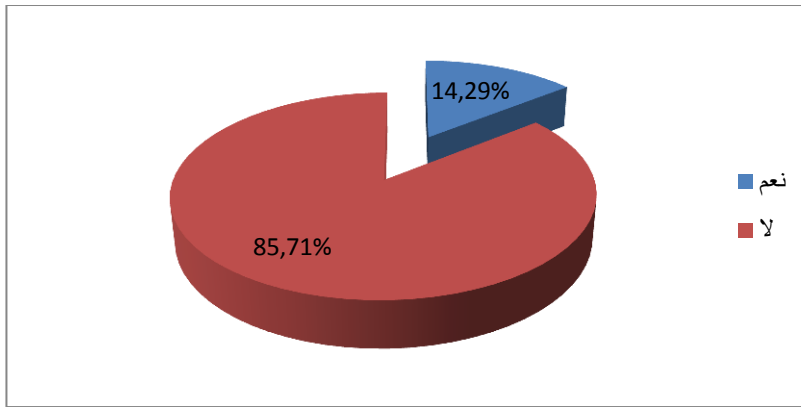
الجدول رقم (17) : استقطاب المورد البشري إلكترونيا.

الإجابة	التكرار	%
لا	18	85.71%
نعم	03	14.29%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

ويمكن ترجمة هذه النتائج من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (26) : استقطاب المورد البشري إلكترونيا.



المصدر: إعداد الطالبان مستنبط من نتائج الجدول أعلاه.

- تعكس الإجابات المدونة في الجدول أن أغلبية المستجوبين والمتمثلة نسبتهم ب 85.71% صرحوا بأن البنك يقوم باستقطاب المورد البشري إلكترونيا و 14.29% صرحوا عكس ذلك ويظهر أن البنك بدأ يتجه نحو استخدام التكنولوجيات الحديثة لاستقطاب الأفراد ذوي الكفاءات العالية.

2. سيتم التعرف على التركيز في الاختيار على مدى التحكم في تكنولوجيا المعلومات في الجدول التالي:

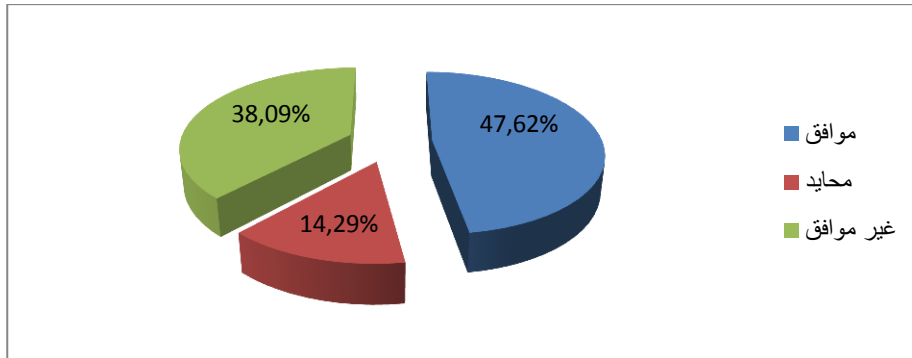
الجدول رقم (18) : مدى التحكم في التكنولوجيا.

الإجابة	التكرار	%
موافق	10	47.62%
محايد	03	14.29%
غير موافق	08	38.09%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

وللتوضيح أكثر يتم استعراض الشكل التالي:

الشكل رقم (27) : مدى التحكم في التكنولوجيا



المصدر: إعداد الطالبان مستتبط من نتائج الجدول أعلاه.

- تبين الإجابات أن نسبة 47.62% من الأفراد يرون بأنه يتم التركيز في الاختيار على مدى التحكم في تكنولوجيا المعلومات ونسبة 38.09% غير موافقة على ذلك و 14.29% هي نسبة محايدة هذا ما يدل على مدى وعي البنك بأهمية تحكم الفرد في التكنولوجيا إذا علمنا بما تبذله البنوك من جهود كبيرة لتغطية الكم الهائل من الأعمال الإدارية، وهنا تظهر المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الدقة والسرعة (اختصار الوقت).

3. يوضح الجدول التالي مدى اعتماد البنك على التدريب الإلكتروني(عن بعد).

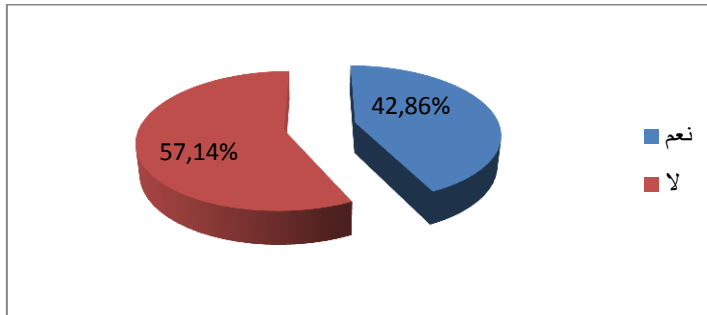
الجدول رقم (19) : التدريب الإلكتروني.

الإجابة	التكرار	%
نعم	09	%42.86
لا	12	%57.14
المجموع	21	%100

المصدر: إعداد الطالبان.

ويمكن ترجمة هذه النتائج من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (28) : التدريب الإلكتروني



المصدر: إعداد الطالبان مستتب من نتائج الجدول أعلاه.

- يتضح من الجدول أن نسبة 57.14% من المستجوبين أكدوا أن البنك لا يعتمد على التدريب الإلكتروني (عن بعد) في مقابل 42.86% أكدوا العكس إذا فالبنك يعتمد بشكل قليل وغير كافي على التدريب عن بعد.

4. تبين المعلومات المدونة في الجدول أدناه فيما إذا كان تبادل البيانات يتم إلكترونيا بين مختلف الوحدات.

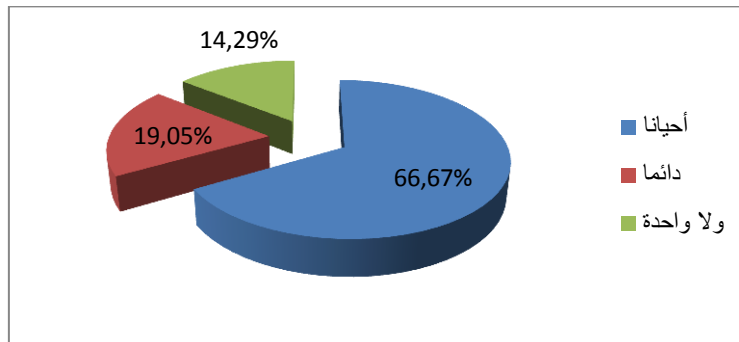
الجدول رقم (20) : تبادل البيانات إلكترونيا.

الإجابة	التكرار	%
أحيانا	14	66.67%
دائما	04	19.05%
ولا واحدة	03	14.29%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

والشكل الدائري التالي يوضح النتائج المبينة في الجدول أعلاه.

الشكل رقم (29) : تبادل البيانات إلكترونيا



المصدر: إعداد الطالبان مستتب من نتائج الجدول أعلاه.

- بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها نرى القول أن أكبر نسبة والمتمثلة في 66.67% من إجابات أفراد العينة أكدوا بأنه أحيانا يتم تبادل البيانات إلكترونيا بين مختلف الوحدات، و 19.05% يرون أنه يتم تبادلها بشكل دائم، و 14.29% يرون أنه لا يتم تبادلها إلكترونيا، هذا يعني أن البنك يستخدم البيانات إلكترونيا، والهدف من هذه العملية هو تحسين وسرعة الخدمة بالإضافة إلى تقليل العمل الورقي للعمليات.

5. من خلال إجابات أفراد العينة على السؤال الخاص باعتماد البنك على الإعلان عبر المواقع الإلكترونية

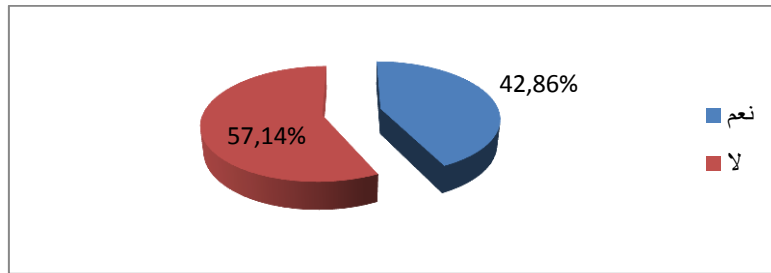
فتوصلنا لوضع الجدول والمخطط الدائري التاليين:

الجدول رقم (21) : الإعلان عبر المواقع الإلكترونية.

الإجابة	التكرار	%
نعم	09	42.86%
لا	12	57.14%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

الشكل رقم (30) : الإعلان عبر المواقع الإلكترونية.



المصدر: إعداد الطالبان مستتب من نتائج الجدول أعلاه.

حسب أفراد العينة فإن نسبة 57.14% يرون بأن البنك لا يعتمد الإعلان عبر المواقع الإلكترونية، ونسبة 42.86% يرون أنه يعتمد على الإعلان عبر المواقع، إن هذا يعتبر جانب سلبي لأن الإعلان يجذب أنظار المهارات والكفاءات وهو أكثر الوسائل استخداما للاستقطاب.

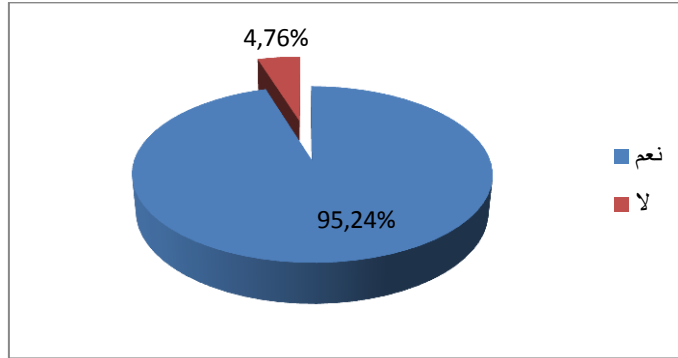
6. سيتم التعرف على البيانات التي تخص اعتماد البنك على عملية الدفع الإلكتروني من خلال إجابات أفراد العينة والممثلة في الجدول والشكل التاليين:

الجدول رقم (22) : عملية الدفع الإلكتروني.

الإجابة	التكرار	%
نعم	20	95.24%
لا	01	4.76%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

الشكل رقم (31) : عملية الدفع الإلكتروني.



المصدر: إعداد الطالبتان مستنبط من نتائج الجدول أعلاه.

- من خلال الجدول يتضح أن نسبة 95.24% من الإجابات ترى بأن البنك يعتمد على عملية الدفع الإلكتروني، ونسبة 4.76% فقط ترى أنه لا يستخدم وسائل الدفع، واستخدام وسائل الدفع يؤدي إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين المصارف بما يكفل تقديم خدمات أفضل للزبائن، كما يتيح للبنوك إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي للأموال عبر حساباتها الجارية لدى البنوك المركزية وتوفير دفع فوري لزيائنها.

7. يهدف هذا السؤال إلى التعرف على كيفية اتصال البنك بالزبائن، وسيتم تمثيل ذلك في الشكل الموالي بناء على النتائج التي ستدون في الجدول.

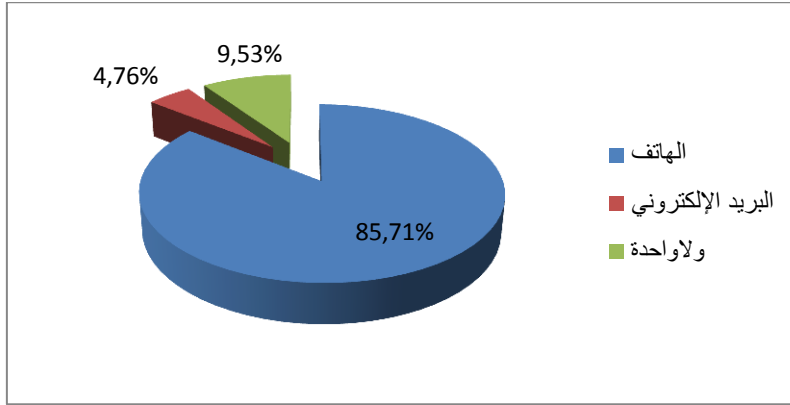
8. الجدول رقم (23) : طرق الاتصال بالزبائن.

الإجابة	التكرار	%
الهاتف	18	85.71%
البريد الإلكتروني	01	4.76%
ولا واحدة	02	9.53%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبتان.

والشكل الدائري التالي يوضح النتائج المبينة في الجدول أعلاه.

الشكل رقم (32) : طرق الاتصال بالزبائن.



المصدر: إعداد الطالبتان مستنبط من نتائج الجدول أعلاه.

- حسب الجدول إن أعلى نسبة من الإجابات والمتمثلة في 85.71% تبين أن البنك يتصل بزبائنه عن طريق الهاتف، وذلك لأنه في وقتنا الحالي لا يوجد زبون لا يمتلك هاتف عكس نسبة 4.76% ترى أنه يستخدم البريد الإلكتروني لأن الانترنت التي قد تكون غير متوفرة لدى بعض الزبائن، في حين نسبة تقدر ب9.53% ترى بأن البنك لا يستخدم كلتا الوسيلتين.

كذلك مع تطور الخدمات المصرفية أنشئت البنوك خدمة (الهاتف المصرفي) لتفادي طوابير الزبائن في الاستفسار عن حساباتهم وبعض الخدمات الأخرى، وبذلك يعدو وسيلة التوصل الأسرع.

المحور الرابع: مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنك.

1. وفقا للإجابات المجمعة عن مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحصول على المورد البشري

المؤهل تم وضع الجدول التالي:

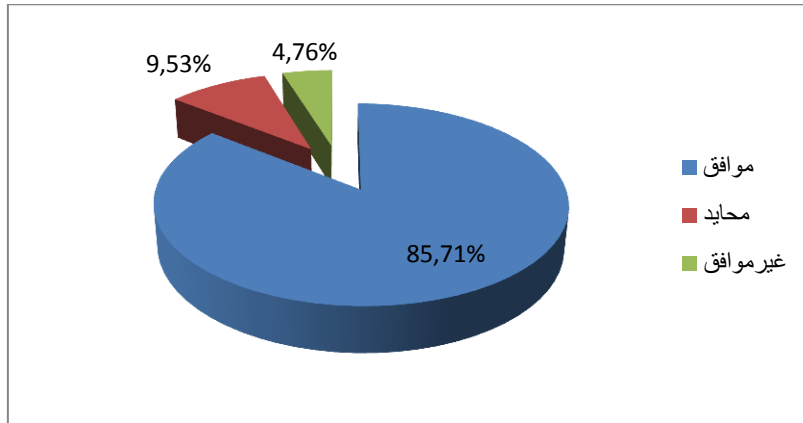
الجدول رقم (24) : الحصول على المورد البشري المؤهل.

الإجابة	التكرار	%
موافق	18	85.71%
محايد	02	4.76%
غير موافق	01	9.53%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبتان.

وبناء عليه تم تمثيل النتائج في المخطط التالي.

الشكل رقم (33) : الحصول على المورد البشري المؤهل.



المصدر: إعداد الطالبتان مستتب من نتائج الجدول أعلاه.

- من خلال الإجابات المبينة في الجدول يتضح أن 85.71% من المستجوبين أقرروا بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في الحصول على المورد البشري المؤهل، و4.76% أقرروا أنه لا يستخدم التكنولوجيا في الحصول على المورد البشري المؤهل، و9.53% بقيت محايدة هذا يدل على أن البنك يطمح إلى استخدام التكنولوجيات لهذا الغرض.

يوضح الجدول الموالي مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من كفاءة المورد البشري، وقد تم التعرف على ذلك من خلال إجابات أفراد العينة.

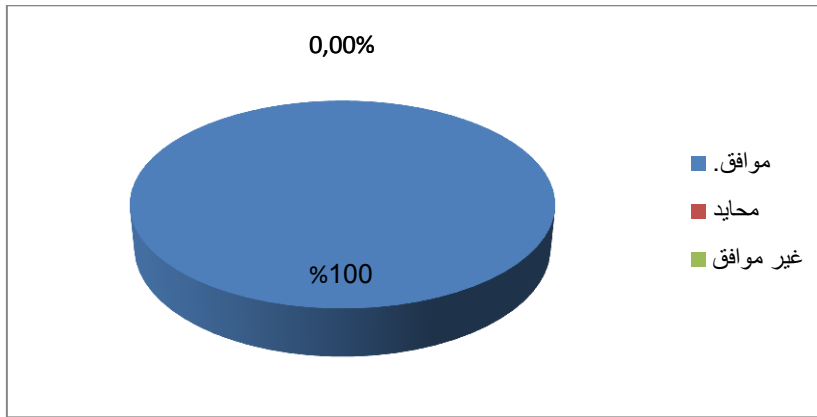
الجدول رقم (25): كفاءة المورد البشري.

الإجابة	التكرار	%
موافق	21	%100
محايد	00	%00.0
غير موافق	00	%00.0
المجموع	21	%100

المصدر: إعداد الطالبتان.

وبناء على النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه تم وضع المخطط التالي:

الشكل رقم (34): كفاءة المورد البشري.



المصدر: إعداد الطالبتان مستتب من نتائج الجدول أعلاه.

- تظهر النتائج أن 100% من أفراد العينة أفادت بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في الرفع من كفاءة المورد البشري، فالكفاءات البشرية اليوم لم تعد تلك التي تتحكم في الأمور التقنية للعمل فقط بل بالعكس يعمل النموذج التدريبي على تطوير المهارات الفكرية والذهنية أكثر لدى الأفراد.

2. سيتم التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل عملية الاتصال بين مختلف الوحدات من خلال إجابات أفراد العينة المدونة في الجدول التالي:

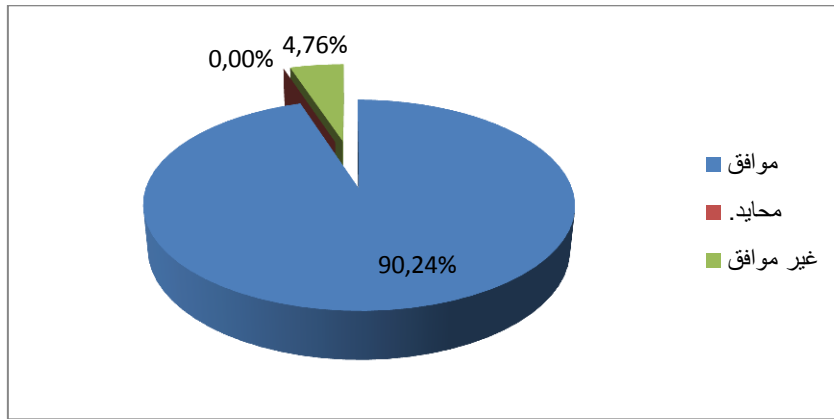
الجدول رقم (26) : فعالية الاتصال بين الوحدات

الإجابة	التكرار	%
موافق	20	95.24%
محايد	00	00.0%
غير موافق	01	4.76%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

والشكل الموالي يوضح النتائج المدونة في الجدول:

الشكل رقم (35) : فعالية الاتصال بين الوحدات.



المصدر: إعداد الطالبان مستتب من نتائج الجدول أعلاه.

- أتضح من الجدول أن 95.24% من أفراد عينة الدراسة يؤكدون على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل عملية الاتصال بين مختلف الوحدات، و4.76% يؤكدون عكس ذلك أما النسبة المحايدة فهي معدومة، وهذا يعني إدراك البنك لمدى مساهمة التكنولوجيا في عملية الاتصال، وذلك نظرا للدور الهام الذي تلعبه هذه العملية على كافة المستويات ونتيجة كذلك للتطور المذهل لوسائلها التي أصبحت تؤثر مباشرة على كفاءة ومردودية البنك.

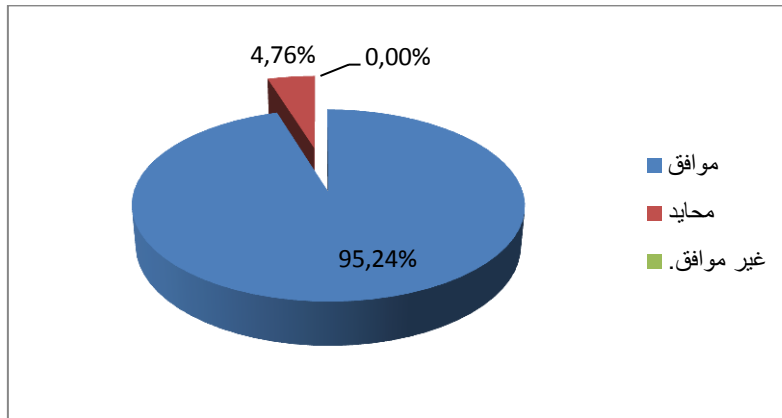
3. من خلال البيانات المفرغة في الجدول التالي سيتم رسم الشكل الذي يبين فيما إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من رضا الزبون.

الجدول رقم (27) : رضا الزبون.

الإجابة	التكرار	%
موافق	20	95.24%
غير موافق	00	00.0%
محايد	01	4.76%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

الشكل رقم (36) : رضا الزبون.



المصدر: إعداد الطالبان مستنبط من نتائج الجدول أعلاه.

- يظهر أن 95.24% من أفراد العينة أجابوا بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في الرفع من رضا الزبون وبالتالي يجعلهم دائمي التردد على البنك، ونسبة 4.76% بقيت محايدة مما يعني أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها دور كبير في زيادة رضا الزبائن والحصول على ولائهم الدائم للبنك.

4. سيتم التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ضبط عملية الرقابة والتقييم من خلال النتائج المدونة في الجدول التالي:

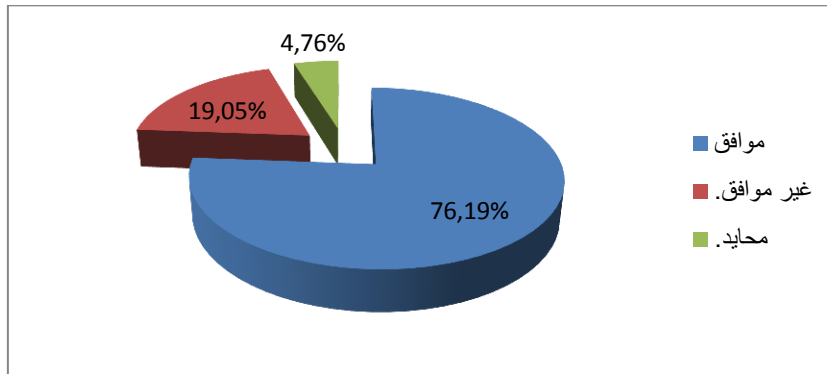
الجدول رقم (28) : ضبط عملية الرقابة والتقييم.

الإجابة	التكرار	%
موافق	16	76.19%
غير موافق	04	19.05%
محايد	01	4.76%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

ولإيضاح أكثر تم وضع المخطط الدائري التالي:

الشكل رقم (37) : ضبط عملية الرقابة والتقييم.



المصدر: إعداد الطالبان مستتب من نتائج الجدول أعلاه.

- تعكس الإجابات المبينة في الجدول أن نسبة 76.19% من الأفراد يرون أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في ضبط عملية الرقابة والتقييم، ونسبة 9.05% ترى العكس ونسبة 4.76% محايدة فهذه العملية تبين الاستخدام الأمثل للموارد، كما توضح العلاقات التبادلية بين المشروعات والالتزام بها وبالتالي فعلمية الرقابة وتقييم الأداء تقوم بقياس وتصحيح أداء المرؤوسين بغرض التأكد من أهداف المؤسسة البنكية.

5. يوضح الجدول التالي النتائج المتحصل عليها من قبل أفراد العينة والتي تخص مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض تكاليف البنك.

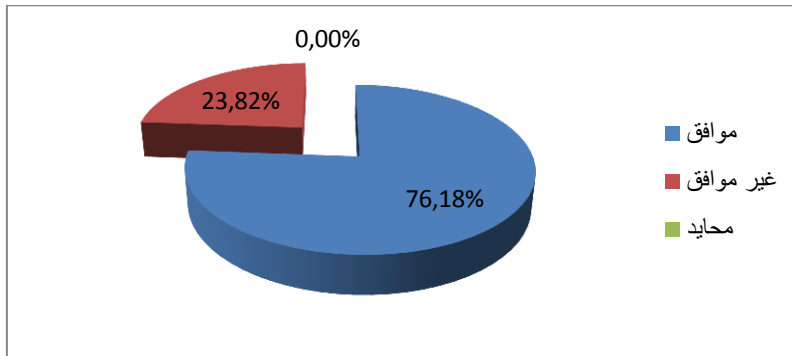
الجدول رقم (29) : عملية تخفيض التكاليف في البنك.

الإجابة	التكرار	%
موافق	16	76.18%
غير موافق	05	23.82%
محايد	00	00.0%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

أما المخطط الدائري فيكون بالشكل التالي:

الشكل رقم (38) : عملية تخفيض التكاليف في البنك.



المصدر: إعداد الطالبان مستنبط من نتائج الجدول أعلاه.

- تظهر النتائج أن 76.18% من أفراد العينة أفادت بأن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تخفيض تكاليف البنك، و23.82% أفادت أنها لا تساعد في تخفيض التكاليف في حين النسبة المحايدة معدومة، من خلال تقليل استعمال الأوراق والمواد المصاحبة باستعمال البريد الإلكتروني بالإضافة إلى عقد الاجتماعات بنظام اللقاءات عن بعد والحد من مصاريف التنقل...الخ.
6. يهدف هذا السؤال إلى معرفة بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤدي إلى تحسين أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

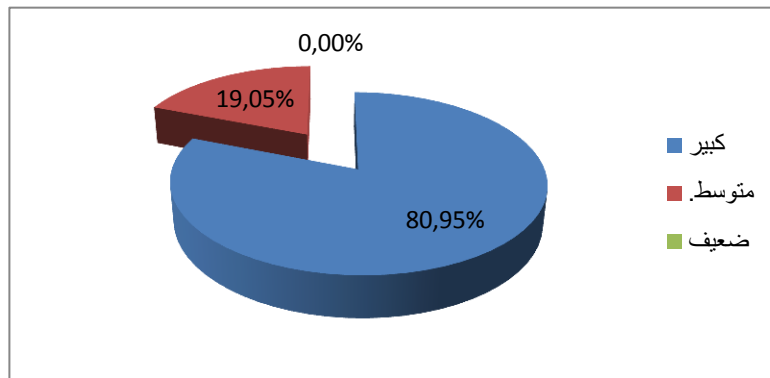
الجدول رقم (30): تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء.

الإجابة	التكرار	%
كبير	17	80.95%
متوسط	04	19.05%
ضعيف	00	00.0%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

والشكل التالي يترجم النتائج المدونة في الجدول أعلاه:

الشكل رقم (39): تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء.



المصدر: إعداد الطالبان مستتب من نتائج الجدول أعلاه.

- من خلال النتائج المتحصل عليها نجد أن أكبر نسبة من الإجابات والمتمثلة في 80.95% ترى بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى تحسين أداء البنك بشكل كبير، ونسبة 19.05% ترى أنه يؤثر بشكل متوسط ونسبة 00% ترى أن تأثيره ضعيف فاستخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد على الاستخدام الفعال والعقلاني لها وكذا يزيد من تدعيم مركزها التنافسي في السوق.

7. يظهر الجدول الموالي الإجابة عن السؤال الذي يهدف إلى اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة للمنافسة في القطاع البنكي.

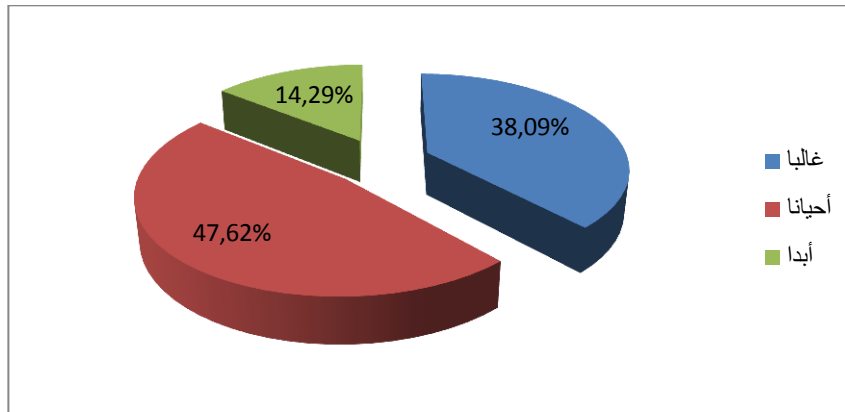
الجدول رقم (31) : تكنولوجيا المعلومات وسيلة للمنافسة.

الإجابة	التكرار	%
غالبا	08	38.09%
أحيانا	10	47.62%
أبدا	03	14.29%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

والشكل التالي يترجم النتائج المدونة في الجدول أعلاه:

الشكل رقم (40) : تكنولوجيا المعلومات وسيلة للمنافسة.



المصدر: إعداد الطالبان مستتب من نتائج الجدول أعلاه.

- يتضح من الشكل أن أعلى نسبة والمتمثلة في 47.62% من عينة الدراسة أقرت بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر أحيانا وسيلة للمنافسة في القطاع البنكي، ونسبة 38.09% ترى بأنه بشكل دائم و 14.29% ترى أنها ليست وسيلة منافسة، فقد استطاعت تكنولوجيا المعلومات أن تلغي أهم عقبتين هما الزمان والمكان، لذلك لا يمكن إهمال والتغافل عن المعطيات الجدية التي أفرزتها التكنولوجيا الحديثة.

8. تبين الإجابات المدونة في الجدول ماهية التغيرات التي نتجت عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

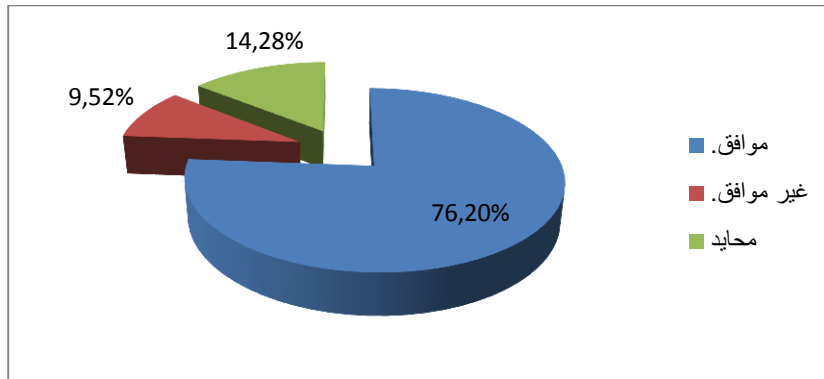
الجدول رقم (32): تكنولوجيا المعلومات والتغيرات الناتجة في البنك.

الإجابة	التكرار	%
موافق	16	76.20%
غير موافق	02	9.52%
محايد	03	14.28%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبان.

والشكل التالي يترجم النتائج المدونة في الجدول أعلاه:

الشكل رقم (41): تكنولوجيا المعلومات والتغيرات الناتجة في البنك.



المصدر: إعداد الطالبان مستتب من نتائج الجدول أعلاه.

- من الواضح أن معظم أفراد العينة والذين قدرت نسبتهم ب 76.20% اتفقوا على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية نتجت عنه تغيرات في مقابل 14.28% بقيت محايدة ونسبة 9.52% ترى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات لم ينتج عنها أي تغيير وهذا ما يدل على انعكاس استخدام هذه التكنولوجيا على أداء البنك وما حملته من تغيرات في مستوياته المختلفة.

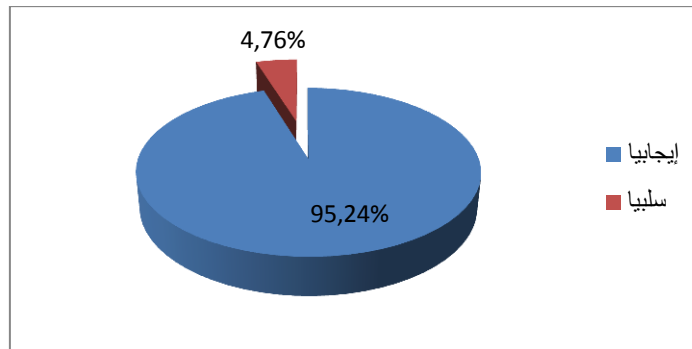
9. يظهر الجدول التالي في كيفية تأثير التغيرات الناتجة عن السؤال السابق.

الجدول رقم (33): كيفية تأثير التغيرات في البنك.

الإجابة	التكرار	%
إيجابيا	20	95.24%
سلبيا	01	4.76%
المجموع	21	100%

المصدر: إعداد الطالبتان.

الشكل رقم (42): كيفية تأثير التغيرات في البنك.



المصدر: إعداد الطالبتان مستنبط من نتائج الجدول أعلاه.

- من خلال تقييم أفراد العينة لمدى استخدام المؤسسة البنكية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال فقد أثرت بشكل إيجابي عليها نتيجة التغيرات بنسبة تقدر ب 95.24% وبشكل سلبي بنسبة 4.76%.

خلاصة الدراسة الميدانية:

من خلال الدراسة الميدانية يتضح لنا أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور كبير في تحسين الأداء ببنك الفلاحة والتنمية الريفية، وذلك من خلال البنية التحتية التي يتوفر عليها هذا البنك بالإضافة إلى الاستخدام المقبول لنظم المعلومات الالكترونية. كذلك فإن إدخال هذه التكنولوجيا على وظائف المؤسسة البنكية واستخدامها بشكل فعال من شأنه أن يرفع من كفاءة العمل ويحقق الأهداف المرجوة، كما يسمح بتحسين أداء المؤسسة البنكية بشكل عام.

الخاتمة العامة:

إن القطاع المصرفي يجب أن ينحصر ويتطور بسرعة لمواجهة المنافسة والاندماج في الأسواق المالية العالمية، وينتمي هذا القطاع إلى المحيط الخارجي بالنسبة إلى المؤسسة الاقتصادية، وهو بذلك يتأثر مباشرة بحدّة التغيرات الخارجية (البيولوجية الاقتصادية، الاجتماعية...) ويؤثر بدوره على مستوى التطور الاقتصادي للبلد لكونه الممول الأساسي للمشاريع الاستثمارية الإستراتيجية فيه.

ويوجه القطاع المصرفي الطلب على الخدمات والمنتجات حيث يخلق بقدرته على التنويع والإبداع والتكيف مع التطورات في الميدان المالي نوع جديد من السلوك الاستهلاكي، ويؤثر بذلك على متطلبات العميل من ناحية الجودة والكم، ويتميز الاتجاه الحالي للتطور في الميدان المصرفي بالتنويع الخدمات بمطالبة العميل بأكثر جودة واهتمام خاص من طرف عمال البنوك، وبسرعة تقديم الخدمات وشفافيتها.

ويتوقف مستوى تطور البنك على قدراته على التكيف مع الأوضاع المختلفة وعلى إمكانياته وموارده المادية والبشرية، ويعتبر إدخال التكنولوجيا الحديثة أو المتطورة أمراً ضرورياً لمواكبة التطور العالمي وتحقيق الفعالية المطلوبة والاستجابة لمتطلبات الزبائن.

وتحقيق ذلك مرتبط برفع مستوى الأداء الداخلي وذلك بإدخال أكثر مرونة في الهياكل التنظيمية لتسهيل نقل المعلومات، تشجيع الاتصالات بين مختلف الإدارات، خلق وظائف جديدة تتماشى مع التقنيات الحديثة، تطوير الكفاءات الموجودة والبحث وتسهيل إدماج الكفاءات الموظفة، تشجيع التسيير الفعال للموارد البشرية بالاهتمام أكثر بتسيير المسارات المهنية للطاقات الديناميكية وتحفيزها.

- اختبار الفرضيات: لقد أدى اختبار فرضيات البحث إلى ما يلي:

1. الفرضية الأولى: التي مفادها أن الاستخدام العقلاني لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى تحسين أداء المؤسسة البنكية، إذ لا يجب استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات بشكل عشوائي وبمحض الصدفة بل يجب التخطيط لها في إطار ما يسمى بالمخططات الشاملة للمعلوماتية وكذلك وجوب الرقابة على استخدام هذه التقنيات وإجراء تقييم دوري لفعاليتها ومعايرة النتائج مع البنوك المنافسة للتأكد من أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تحسين أداء المؤسسة البنكية. وأثناء إجراءنا لدراستنا الميدانية اتضح لنا أنه نتيجة لزيادة حجم المعلومات التي تتطلبها المؤسسة البنكية وبالأخص بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة وادي الزناتي يجب أن تستقبل، تعالج وتخزن وتقدم في أحسن الشروط.

2. الفرضية الثانية: التي مفادها أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تزيد من فعالية أنظمة المعلومات في المؤسسة البنكية، فالمعلومة اليوم أصبحت عنصراً هاماً ولها دور في تحديد فعالية وكفاءة البنك، لذلك فبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة وادي الزناتي يتجه إلى تصميم وبناء أنظمة للمعلومات تكون معتمدة على تكنولوجيا المعلومات في شكل أنظمة معلومات متممة تضمن وصول المعلومات الموثوقة والصحيحة والدقيقة إلى كافة المستويات والأهداف المرجوة بأقل تكلفة ممكنة، مع إلغاء كافة الحواجز بين مرسل الرسالة ومستقبلها.

3. الفرضية الثالثة: التي مفادها بأن تعدل المؤسسة البنكية محل الدراسة من احتياجاتها بشكل مستمر حسب التطورات الحاصلة، حيث أن برامج الحاسوب وشبكات المعلومات وهندسة الحواسيب التي تسمح بإمكانيات هائلة في السعة والذاكرة والسرعة وكلها عوامل فرضت على الفرد مواكبة هذه التطورات وإلا وجد نفسه ضمن قائمة المسرحين من المؤسسة البنكية، ولذا تلجأ هذه الأخيرة غالباً إلى إعادة تصميم نظم العمل ومحتوى الأعمال، ومن ثم مواصفات القائمين عليها بما يتناسب ومتطلبات هذه التكنولوجيات، وهذا ما لمسناه في بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال استعمال التكنولوجيا الحديثة والمتمثلة في الانترنت والتي بدأ استخدامها منذ أكثر من شهرين تقريباً، فما من شك أن التطور والتقدم في هذه التكنولوجيا بكافة أشكالها قد أدى إلى نتائج إيجابية وهامة.

- نتائج البحث: وفي الأخير يمكن الخروج من هذا البحث بجملة من النتائج نلخصها فيما يلي:

1. ضرورة تطوير ثقافة المعلومات لدى الأفراد قبل استعمال المعلوماتية كأداة لتسيير المعلومات.
2. التكنولوجيا أصبحت مقياساً لتقدم الأمم وتطورها، فالأمم المتطورة والسريعة هي الغنية معلوماتياً والتي تمتلك المعرفة والتكنولوجيا، أما البطيئة وغير المتطورة هي التي لا تمتلكها.
3. أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساهم بدرجة كبيرة في تطوير المؤسسة البنكية وتوسعها، بالاعتماد على الشبكات المعلوماتية بمختلف أنواعها حسب احتياجات المؤسسة البنكية الداخلية والخارجية إذ تسمح لها بريح الوقت، الانتقال السهل والسريع للمعلومات، تخفيض التكاليف، واكتساب زبائن جدد... الخ.
4. إن المحافظة على الموقع المتميز للبنك وتحسين مركزه التنافسي يوجب عليه بناء علاقة قوية مع الزبائن وكسب رضاهم بصفة دائمة، تماشياً مع التطورات المتسارعة في المجال التكنولوجي والمعلوماتي.
5. رغم اقتناع موظفي الوكالة محل الدراسة بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إلا أن إدارة البنك لا تولي له أهمية بالدرجة الكافية.

6. أن التمثيل التكنولوجي لنظم المعلومات في المؤسسة البنكية يكون من خلال مجموعة مكونات هي المكونات المادية للحاسوب وملحقاته، والبرمجيات، والاتصالات، والبيانات، والأفراد..وتعمل سوية لتحقيق أهداف البنك.

7. تساهم تكنولوجيا المعلومات في تنمية عمليات إدارة المؤسسة البنكية، ولتحقق زيادة وسرعة وكفاءة وجودة عملياتها، إذا ما أحسن استخدامها.

8. تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جملة من الأنظمة لدعم عمليات إدارة المؤسسة البنكية.

- **الاقتراحات:** بناء على ما تم تسجيله من نقص في الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات على مستوى البنوك، وعلى ضوء ما لاحظناه من خلال الدراسة الميدانية يمكننا اقتراح ما يلي:

1. ضرورة الاهتمام الجاد بتكنولوجيا الإعلام والاتصال من طرف العاملين بالبنك.

2. ضرورة الاهتمام بالتطبيق الفعلي والمتابعة للأساليب والطرق الحديثة في تحسين أداء البنك، فيما يتعلق بالزبائن والتكيف مع العمليات الاتصالية والتبادلية معهم لأجل إرضائهم.

3. الاهتمام أكثر بالعنصر البشري بالبنك خاصة فيما يخص عمليات التكوين، التدريب في إطار سياسة البنك بهدف تحقيق مشروع البنك الجالس على وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وذلك بتقريب فترات التكوين والتدريب للموظفين على استخدام التكنولوجيات الحديثة.

4. ضرورة اهتمام البنك بعنصر التكنولوجيا في عمليات تقديم الخدمة خاصة فيما يتعلق بنشر أكبر عدد من أجهزة الصرافات، والشبائيك الآلية للأوراق النقدية والمسارة في انتهاج أساليب تتعلق بتعاملات البنك عبر الهاتف والانترنت.

5. زيادة اهتمام البنك بموارده المعرفية من خلال استحداث نشاط (يتناسب وحجم البنك) يعمل على تكامل تكنولوجيا المعلومات، يأخذ على عاتقه مواكبة التطورات التكنولوجية وتسخيرها لأعمال المؤسسة البنكية.

6. ضرورة تبني المؤسسات البنكية إلى استراتيجيات تكوين وتعزيز البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات ومحاولة الاستفادة من تطبيقاتها في تحسين أداء البنك بشكل خاص.

7. إجراء الدراسات للتعرف على واقع المؤسسات البنكية العربية، ومستوى نشاط البنى التحتية لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات المستخدمة .

8. توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة البنكية.

9. وجوب عملية التخطيط لتحديد حاجيات المؤسسة البنكية من هذه التكنولوجيا حتى لا يكون لها الانعكاس السلبي وذلك عن طريق المخططات الشاملة.

10. تشجيع حلول الأتمتة المتحركة لما توفره المؤسسة البنكية من ربح في المكان والزمان.

11. مواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحاولة أقلمة هذه التكنولوجيا مع البنك وليس العكس.

12. تشجيع وتكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيات الحديثة بمختلف الوسائل المادية والبرمجية.
13. تشجيع نمط التكوين الذاتي (l'auto-formation) من طرف المستخدمين عن طريق استخدام ما يسمى بالمحاضرات والدروس عن بعد، واستخدام الأقراص المضغوطة وذلك من أجل تخفيض تكلفة التكوين وبالتالي المساهمة بتخفيض أعباء المستخدمين.
14. عصنة الأنظمة المعلوماتية الحالية بإعطاء أكثر أهمية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.
15. زيادة فعالية أنظمة التردد على كافة المستويات بالنسبة للبنك لأن أكبر مورد للبنك في إطار اقتصاد المعلومات هو الحصول على أكبر كم من المعلومات المفيدة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة.
16. وجوب الرقابة اللازمة للأنظمة المعلوماتية وتجنيد مختصين لذلك، نتيجة ما تحدثه عمليات القرصنة للأنظمة من خسائر مالية بالنسبة للمؤسسات البنكية.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ- الكتب:

1. د. إبراهيم احمد الصعيدي، نظم المعلومات المحاسبية، بدون ناشر، مصر، 1998.
2. أحمد شعبان محمد علي، انعكاسات المتغيرات على القطاع المصرفي ودور البنوك المركزية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.
3. أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 1999.
4. أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، مصر، 1999.
5. أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000.
6. د. احمد محمد غنيم، إدارة البنوك: تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2007.
7. أسامة محمد الفولي وآخرون، مبادئ النقود والبنوك، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 1999.
8. إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب الحديث، الإسكندرية، 1989.
9. جعفر الجزار، العمليات البنكية (مبسطة ومفصلة)، دار النفائس للنشر، 1998.
10. جعفر جاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، الأردن، 2005 .
11. جمال ابو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع "منذ البداية حتى الآن"، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999.
12. د. حسين اللقاني، د. علي الجمل، معجم المصطلحات التربوية المعرفة في المناهج وطرق التدريس، ط1، القاهرة، مصر، 1996.
13. حسين جميل البديري، البنوك "مدخل محاسبي وإداري"، مؤسسة وراق للنشر والتوزيع، 2003.
14. الحميدي نجم عبد الله وآخرون، نظم المعلومات الإدارية-مدخل معاصر - ، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005 .
15. الخزامي عبد الحليم أحمد، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين، مكتبة ابن سينا، القاهرة، 1999.

16. رحي مصطفى عليان، محمد عبد الدبس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، الأردن، 1999.
17. زاهر ثابت، كيف تقييم أداء الشركات والعاملين، دار البقاء، القاهرة، 2001.
18. س. فوسكت، ترجمة عبد الوهاب عبد السلام أبو أنور، التنظيم الموضوعي للمعلومات، عالم الكتب، مصر، 2001.
19. السالمي علاء عبد الرزاق، الدباغ رياض حامد، تقنيات المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، الأردن، 2001.
20. سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، الاتصال والإعلام لتكنولوجيات المعلومات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003.
21. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، ط1، عمان، 2006.
22. د. شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 1992.
23. د. صبحي تادريس قريصة، النقود والبنوك، دار النهضة العربية، لبنان، 1984.
24. د. صلاح الدين محمد عبد الباقي، الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، الدار الجامعية، مصر، 2001.
25. صونيا البكري، إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
26. ضياء مجيد الموسوي، الاقتصاد النقدي، دار المؤسسة شهاب الجامعة، الجزائر، 1993.
27. د. طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007.
28. الطائي وآخرون، مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.
29. طلعت اسعد عبد الحميد، التسويق الفعال "كيف تواكب تحديات القرن 21"، منشأة المعارف للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000.
30. عبد الحلیم كراجه، محاسبة البنوك، دار اللصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
31. د. عبد الغفار حنفي وآخرون، تنظيم الإدارة و الأعمال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1998.
32. د. عبد الغفار حنفي، أساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، مصر، 1995.
33. د. عبد الغفار حنفي، الأسواق والمؤسسات المالية، كلية التجارة، الإسكندرية، 2000.
34. عبد الغفور يونس، تنظيم وإدارة الأعمال، دار النهضة العربية، لبنان، 1989.

35. عبد الله إسماعيل الصوتي، التكنولوجيا الحديثة ومراكز المعلومات، المكتبة المدرسية، دار السيرة، عمان، 2005.
36. عبد المحسن توفيق محمد، تقييم الأداء، دار النهضة، القاهرة، 1998.
37. عبد المطالب عبد الحميد، البنوك الشاملة وعملياتها وإدارتها، الدار الجامعية للنشر والطبع والتوزيع، القاهرة، 2000.
38. عقيل جاسم عبدالله، النقود والبنوك (المنهج النقدي والمصرفي)، دار مجدلاوي للنشر، الأردن، 1999.
39. عقيل جاسم عبد الله، النقود والمصارف، دار مجدلاوي للنشر، عمان، ط1، 1999.
40. عقيل جاسم عبد الله، مدخل في تقييم المشروعات، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، 1999.
41. عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية، مؤسسة زهران، الأردن، 1999.
42. الغريب زاهر إسماعيل، تكنولوجيا المعلومات وتحديث التعليم، عالم الكتب، القاهرة، 2001.
43. غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المناهج، عمان، 2007.
44. فريد راغب النجار، الاقتصاد الرقمي، الدار الجامعية، القاهرة، ط1، 2007.
45. د. فلاح حسن الحسيني وآخرون، إدارة البنوك "مدخل كمي وإستراتيجي معاصر"، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2008.
46. د. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، ط1، الإسكندرية، 2009.
47. محمد الفيومي، أحمد حسين، تصميم وتشغيل نظام المعلومات، كلية التجارة، الإسكندرية.
48. محمد سعيد سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005.
49. د. محمد صالح الحناوي وآخرون، المؤسسات المالية "البورصة والبنوك التجارية"، الدار الجامعية، مصر، 1998.
50. محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية والمصرفية "التشريعات التجارية والإلكترونية"، المجلد الثاني، دار الثقافة للنشر، عمان، 2008.
51. محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، دار الثقافة للنشر، الأردن، 2009.

52. مفتاح محمد ذياب، معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدار الدولية للنشر، مصر، 1995.

53. د. منير محمد الجنيهي وآخرون، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2006.

54. د. ناظم محمد النوري الشمري، النقود والبنوك، دار النهضة العربية، لبنان.

55. د. ناظم محمد النوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الإلكترونية "الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع"، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008.

56. د. ناظم محمد نوري شمري، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2008.

57. نجم عبود نجم، إدارة الابتكار "المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة"، دار وائل للنشر، الأردن، ط1، 2003.

58. هاشم أحمد عطية، مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000.

59. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.

ب- الملتقيات:

1. سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة، ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، بسكرة 12 و 13 نوفمبر 2005.

2. د. محمد بوتين، أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار والأداء واقع المؤسسة الجزائرية، الملتقى الدولي حول أهميتها لتقافية ونجاعة الأداء للاندماج الفعال في الاقتصاد العالمي، كلية علوم الاقتصاد والتسيير، الجزائر، 2003.

3. د. وسيلة حمداوي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال "أهميتها في إدارة المعلومات الاقتصادية"، ملتقى وطني حول النظام الوطني للمعلومة الاقتصادية (واقع وآفاق)، الجزائر، 2005.

ج- رسائل الماجستير :

1. بختي إبراهيم، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، السنة الأولى ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات المصغرة والمتوسطة، منشورات جامعة ورقلة، 2004-2005.
2. بلمقدم مصطفى وآخرون، تقييم أداء المنظومة المصرفية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، 2004.
3. بوكفة حمزة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، المركز الجامعي العربي بن مهدي، أم البواقي، دفعة 2007-2008 .
4. فضي فضيلة، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تسيير المصارف بالمؤسسات المصغرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2007-2008.

د - المجالات :

1. عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة بسكرة، الجزائر، 2001.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

a)livre

1. Steve sleight, internet et l'entreprise, mongo pratique edition, france, 2001.
2. Ali el idrisi, « l'influence des technologies de l'informatique et de la communication sur le structures et le fonctionnement des banque » , alger, 2000.
3. Derek anderson and michel greenhalgh, computingfor non-scientific application, leicester university press, 1987.
4. Ermes groupe , systeme d'information et perspective de management , ed masson, 1994.

5. Jean brilman, **les meilleurs partiques du management**,les editions d'organisation, paris, 2001.
6. Jean louis peaucelle, **system d'information**, economica edition ,paris, 2001.
7. Laudon.k.c.&laudon.j.p, **management information systems-managing the digital firm pearson**, pretice hall, 2004.
8. Michel paquin,**management of information technology ,agency** editions, canada,1990.
9. Nadine tounais ,**le marketing bancaire face aux nouvelles technologie** ,masson, paris, barcalone, mixeco, 1983.
10. O'brienja,**introduction to information systems**,m.c grow-hill, irwin, 2003.
11. Odile troulet, lambert, **uml et xml pour le commerce electronique**,hermés edition,paris , 2000
12. Rey j. P, **le contrôle de gestion des services publics communaux** ,ed.dunod, paris, 1991.
13. Roger carter, **information technology**, made simple books, london, 1991.
14. Sornet.j , **information et système de gestion**, éd technique plus,1996 .
15. Turban.e.mclean,wetherbe.j, **informationtechnology management**, inc, 1999.

B) les encyclopédies

Encyclopédie de la gestion et du management, dalloz, edition ,france

ثالثا: مواقع الانترنت

1. [http:// www.internet banking.com](http://www.internetbanking.com).
2. <http://www.acpssahram.org.eg>.
3. <http://shawamreh.do-goo.net/t60>.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 08 ماي 1945 قالمة.

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.

الاستمارة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في إدارة أعمال مالية

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسة البنكية

إعداد الطلبة :

تحت إشراف :

- عوامري سمية

- أ.زدوري أسماء

- مومن حميدة

أخي:

هذا استبيان في إطار بحث علمي، الرجاء الإجابة على كل الأسئلة بكل موضوعية، وثق أنها لن تستخدم سوى لغرض البحث مع احتفاظنا بالسرية التامة للمعلومات التي سنتحصل عليها والتي تقتضيها جوانب البحث، هدفنا إثراء البحث العلمي.نشكركم ونقدر جهودكم سلفا.

2012/2011

البيانات الشخصية والمعلومات الوظيفية:

الرجاء وضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة :

أ/الجنس

ذكر أنثى

ب/العمر

1- أقل من 30 سنة 2- من 30 إلى 40 سنة

3- من 40 إلى 50 سنة 4- 50 سنة فأكثر

ج/المستوى التعليمي

1- أقل من البكالوريا 2- ليسانس

3- مهندس دولة 4- شهادات أخرى

د/عدد سنوات الخبرة

1- أقل من 6 سنوات 2- من 6 إلى 10 سنوات

3- من 11 إلى 15 سنة 4- أكثر من 15 سنة

هـ/الدورات التدريبية

1- لم أحصل على دورات تدريبية

2- شاركت في دورات تدريبية

المحور الأول : مدى توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

➤ الحاسوب وملحقاته :

1. هل يتوفر البنك على عدد كاف من الحواسيب؟

نعم لا

2. هل يتوفر البنك على برمجيات حديثة من أجل العمل؟

نعم لا

3. هل يتوفر البنك على ملحقات الحواسيب ؟

نعم لا

➤ الشبكات :

1. هل يعتمد البنك على شبكة الانترنت؟

نعم لا

2. هل يعتمد البنك على شبكة الانترنت؟

نعم لا

هل يعتمد البنك على شبكة الاكسترانت؟

نعم لا

➤ المورد البشري المؤهل :

1. هل القوى العاملة في البنك متدربة على استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

موافق محايد غير موافق

2. هل يعتمد البنك على مصممين للبرمجيات (logicial)؟

موافق محايد غير موافق

3. هل يتوفر البنك على مختصين في صيانة البرامج؟

موافق محايد غير موافق

4. هل أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تمكين العاملين من الوصول إلى العاملين

تقنية؟

موافق محايد غير موافق

المحور الثاني : مدى اعتماد البنك على نظم المعلومات الالكترونية

1. هل يعتمد البنك على قواعد البيانات تخزن فيها المعلومات؟

نعم لا

2. هل يعتمد البنك على المعلومات المخزنة في قواعد البيانات من أجل اتخاذ القرارات؟

نعم لا

3. هل يلجأ البنك إلى برامج مثبتة على الحاسوب من أجل إيجاد حلول لمشاكل معينة؟

موافق محايد غير موافق

4. هل يعتمد البنك على برامج معينة من أجل الرقابة وتقييم الأداء؟

موافق محايد غير موافق

5. هل تعتبر أن التطبيقات المعلوماتية المثبتة على جهاز الحاسوب كافية لتغطية إحتياجك؟

موافق محايد غير موافق

المحور الثالث : مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف البنك

1. هل يتم استقطاب المورد البشري إلكترونيا؟

نعم لا

2. هل يتم التركيز في الإختيار على مدى التحكم في تكنولوجيا المعلومات؟

موافق محايد غير موافق

3. هل يعتمد البنك على التدريب الإلكتروني(عن بعد)؟

نعم لا

4. هل تبادل البيانات يتم إلكترونيا بين مختلف الوحدات؟

أحيانا دائما ولا واحدة

هل يعتمد البنك الإعلان عبر المواقع الإلكترونية؟

نعم لا

5. هل يعتمد البنك عملية الدفع الإلكتروني؟

نعم لا

6. هل يتم الإتصال بالزبائن عن طريق:

الهاتف البريد الإلكتروني ولا واحدة

المحور الرابع :مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنك.

1. هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحصول على المورد البشري المؤهل؟

موافق غير موافق محايد

2. تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من كفاءة المورد البشري (العاملين)؟

موافق غير موافق محايد

3. هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل عملية الاتصال بين مختلف الوحدات؟

موافق غير موافق محايد

4. هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من رضا الزبون؟

موافق غير موافق محايد

5. هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ضبط عملية الرقابة والتقييم؟

موافق غير موافق محايد

6. هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض تكاليف البنك؟

موافق غير موافق محايد

7. هل أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين أداء البنك بشكل:

كبير متوسط ضعيف

8. هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة للمنافسة في القطاع البنكي؟

غالبا أحيانا أبدا

9. هل نتجت تغيرات عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بنككم؟

موافق غير موافق محايد

10. وكيف أثرت هذه التغيرات؟

إيجابيا سلبيا

فهرس الجداول والأشكال:

1. فهرس الجداول:

الصفحة	البيان	رقم الجدول
107	الجنس	.1
108	العمر	.2
109	المستوى التعليمي	.3
110	سنوات الخبرة	.4
111	الدورات التدريبية	.5
112	الحاسوب وملحقاته	.6
113	مدى اعتماد البنك على الشبكات	.7
115	تدريب القوى العاملة على استخدام التكنولوجيا	.8
116	اعتماد مصممين للبرمجيات	.9
117	مختصي صيانة البرامج	.10
118	المعلومات التقنية	.11
119	مدى الاعتماد على قواعد البيانات	.12
120	دور المعلومات المخزنة في قواعد البيانات من اجل اتخاذ القرارات	.13
121	استعمال برامج الحاسوب لحل المشاكل	.14
122	الاعتماد على برامج للرقابة وتقييم الأداء	.15
123	مدى كفاية التطبيقات المعلوماتية على تغطية الاحتياجات	.16
124	استقطاب المورد البشري الكترونيا	.17
125	مدى التحكم في التكنولوجيا	.18
126	التدريب الالكتروني	.19
127	تبادل البيانات إلكترونيا	.20
128	الإعلان عبر المواقع الالكترونية	.21
128	عملية الدفع الالكتروني	.22
129	طرق الاتصال بالزبائن	.23
131	الحصول على المورد البشري المؤهل	.24
132	كفاءة المورد البشري	.25
133	فعالية الاتصال بين الوحدات	.26

134	رضا الزبون	.27
135	ضبط عملية الرقابة والتقييم	.28
136	عملية تخفيض التكاليف في البنك	.29
137	تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء	.30
138	تكنولوجيا المعلومات وسيلة للمنافسة	.31
139	تكنولوجيا المعلومات والتغيرات الناتجة في البنك	.32
140	كيفية تأثير التغيرات في البنك	.33

2. فهرس الأشكال:

الصفحة	البيان	رقم الشكل
30	العلاقة بين المعلومات والبيانات	.1
33	أطراف وعناصر الاتصال	.2
64	أنواع تقييم الأداء في المنشآت	.3
65	تحديد المسؤول عن تقييم الأداء	.4
84	تكاليف المعاملات الوحديّة لكل قناة	.5
85	معامل الاستغلال	.6
94	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة	.7
95	الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية	.8
101	الهيكل التنظيمي لوكالة BADR بوادي الزناتي	.9
107	الجنس	.10
108	العمر	.11
109	المستوى التعليمي	.12
110	سنوات الخبرة	.13
111	الدورات التدريبية	.14
112	الحاسوب وملحقاته	.15
114	مدى اعتماد البنك على الشبكات	.16
115	تدريب القوى العاملة على استخدام التكنولوجيا	.17
116	اعتماد مصممين للبرمجيات	.18
117	مختصي صيانة البرامج	.19
118	المعلومات التقنية	.20

119	مدى الاعتماد على قواعد البيانات	.21
120	دور المعلومات المخزنة في قواعد البيانات من اجل اتخاذ القرارات	.22
121	استعمال برامج الحاسوب لحل المشاكل	.23
122	الاعتماد على برامج للرقابة وتقييم الأداء	.24
123	مدى كفاية التطبيقات المعلوماتية على تغطية الاحتياجات	.25
124	استقطاب المورد البشري الكترونيا	.26
125	مدى التحكم في التكنولوجيا	.27
126	التدريب الالكتروني	.28
127	تبادل البيانات إلكترونيا	.29
128	الإعلان عبر المواقع الالكترونية	.30
129	عملية الدفع الالكتروني	.31
130	طرق الاتصال بالزبائن	.32
131	الحصول على المورد البشري المؤهل	.33
132	كفاءة المورد البشري	.34
133	فعالية الاتصال بين الوحدات	.35
134	رضا الزبون	.36
135	ضبط عملية الرقابة والتقييم	.37
136	عملية تخفيض التكاليف في البنك	.38
137	تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء	.39
138	تكنولوجيا المعلومات وسيلة للمنافسة	.40
139	تكنولوجيا المعلومات والتغيرات الناتجة في البنك	.41
140	كيفية تأثير التغيرات في البنك	.42

المخلص:

في ظل التطورات السريعة التي يعرفها العالم والتي تتميز بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات الذي يرتكز أساسا على المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، تحول العالم إلى قرية صغيرة تختفي فيها الحواجز والحدود بين الدول والمؤسسات على اختلاف مواقعها. ولقد ساهم هذا التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التأثير على أداء المؤسسات البنكية، وعلى طرق التسيير والإدارة حيث أن مستقبل المؤسسات البنكية أصبح يتوقف بدرجة كبيرة على مدى إدراك واستثمار مواردها التكنولوجية والمعرفية، ومجوداتها الفكرية استثمارا أمثلا لتحسين قدراتها التنافسية. حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا كبيرا في عصرنة أعمال هذه المؤسسات وتحسين أدائها، كما أنها تسهل عملية الحصول على الخدمات والمعلومات الضرورية في الوقت المناسب وبأقل التكاليف مما يزيد من فعالية المؤسسة البنكية وكفاءتها في تحقيق أهدافها.

Abstract

Because of the rapid developments taking place in the world today, characterized by the development of information and communication technologies and the by the transition form an industrial society to an information society based mainly on knowledge and modern technology, the world is transforming into a small village where there are no borders between countries or companies banking.

The development of information technology and communication affects the performance of companies banking and their management methods. The future of companies banking has become largely dependent on the optimal investment of resources and technological knowledge, and on the development of intellectual assets in order to improve their competitiveness.

Information technology and communication play a significant role in the modernization of these companies banking and improve their functioning, as they facilitate access to services and essential information in a timely manner and at the lowest cost, which increases the effectiveness of the organization and its efficiency in achieving its objectives.