

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية  
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة البنكية  
دراسة حالة بنك التنمية المحلية-وكالة سور الغزلان-

تحت إشراف :  
د. زواغي محمد

من إعداد الطالب (ة) (ين) (تين):  
➤ صحار زوييدة كلتوم  
➤ دايري ايمن

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اسم ولقب الاستاذ
رئيسا	جامعة البويرة	أستاذ	د. هاني محمد
مشرفا	جامعة البويرة	أستاذ محاضر-أ-	د. زواغي محمد
مناقشا	جامعة البويرة	أستاذ محاضر-ب-	د. ذياب محمد

# شكر وعرفان

قال الله تعالى "لئن شكرتم لأزيدنكم"

نشكر الله عز وجل الذي أنار طريقنا وهدى سبيلنا إلى ما هو خير لنا

نتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذنا الذي رافقنا طيلة هذا البحث الاستاذ "زواغي محمد" على كل ما قدمه لنا من توجيه وارشاد من خلال اشرافه على تنظيم وتأطير مجهوداتنا ومعلوماتنا وانتقاداته البناءة نشكره ونهدي له ثمرة جهدنا.

وإلى كل أساتذتنا الكرام وكل من ساهم في

تعليمنا

كما أتوجه بالشكر إلى السيد فوطاي كمال الذي رافقنا طيلة التبرص وقدم لنا المعلومات

والى جميع موظفي "بنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان"

فشكرا جزيلا لكل هؤلاء

زوبيدة-ايمن

# إهداء

بسم الله والصلاة والسلام على خير خلق الله محمد صلوات الله وسلامه عليه، وبعد الثناء والحمد لله أهدي ثمرة عملي هذا:

الى قدوتي الاولى والضوء الذي ينير دربي

الى رمز الحب والعطاء والوفاء

الى قرة عيني

امي العزيزة حفظها الله

إلى الذي كان سببا في حياتي وفيما وصلت إليه والتي كانت أمنيته

أبي رحمه الله

الى من قاسمتني افراحي واحزاني خالتي

الى من ترعرعت معهم ونما غصني بينهم اخوتي فؤاد وفاروق

صديقاتي شهرة زاد السند وصاحبة الابتسامة الدائمة رفيدة وخفيفة الروح خديجة

إلى العائلة الكريمة كبيرا وصغيرا

إلى الذي تقاسم معي هذا العمل زميلي ايمن وإلى كل عائلته الكريمة

إلى جميع الزملاء والزميلات في المشوار الدراسي خاصة قسم العلوم

الاقتصادية "تخصص اقتصاد نقدي بنكي"

إلى من جمعنتي بهم الحياة هم في ذاكرتي ولم تسعهم مذكراتي وغرسوا في قلبي ولم ينسهم

قلمي

إلى كل هؤلاء وبأسمى معاني الوفاء أهدي هذا العمل

"زوبيدة كلنوم"

الملخص

## 1. الملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات البنكية ، ولتوضيح ذلك تم إجراء الدراسة على بنك التنمية المحلية لولاية البويرة وكالة سور الغزلان ، حيث تم الاعتماد على وثائق المؤسسة والملاحظة التي ساعدتنا في التعرف على أهم تقنيات المطبقة في البنك لتحسين من جودة خدماته، بالإضافة إلى ذلك أجرينا مقابلات مع كل من المدير والموظفين مع توزيع استبيان لعملاء، لمعرفة الأجهزة المتطورة التي يستخدمها البنك، وكذا التعرف على أهم المراحل التي مرت بها تكنولوجيا المعلومات في البنك إضافة إلى دورها في تطوير الخدمات البنكية.

وتم استنتاج من خلال هذه الدراسة أن عملاء بنك التنمية المحلية راضون على جودة الخدمات البنكية.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات، الخدمة البنكية، تطوير الخدمات البنكية، بنك التنمية المحلية.

## II. Abstract:

The study aims to know the role of information technology in developing banking services. To clarify this, the study was conducted on the Local Development Bank of Bouira State, Sour El Ghizlane Agency, where reliance was placed on the institution's documents and observations that helped us identify the most important techniques applied in the bank to improve the quality of its services, in addition to In addition, we conducted interviews with both the manager and employees and distributed a questionnaire to the workers, to learn about the advanced devices they use, as well as to learn about the most important stages that information technology has gone through in the bank, in addition to its role in developing banking services.

It was concluded through this study that customers of the Local Development Bank are satisfied with the quality of banking services.

**Keywords :**Information technology, banking service, development of banking services, local development bank.

# فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	كلمة شكر
II	الإهداءات
III	الملخص
IV	فهرس المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
VIII	مقدمة
<b>الفصل الأول:مدخل الى تكنولوجيا المعلومات ص 02 – ص 29</b>	
02	تمهيد الفصل
03	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
11-03	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
14-12	المطلب الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات
16-14	المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا المعلومات
16	المبحث الثاني: مكونات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات
18-16	المطلب الأول: تقنيات المعالجة
21-19	المطلب الثاني: تقنيات التخزين والاسترجاع
23-21	المطلب الثالث: تقنيات الاتصالات
24	المبحث الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات
25-24	المطلب الأول: استخدامات تكنولوجيا المعلومات
26	المطلب الثاني: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات
28-26	المطلب الثالث: اثار استخدام تكنولوجيا المعلومات
29	خلاصة الفصل الأول
<b>الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية ص 32-ص 51</b>	
32	تمهيد الفصل
33	المبحث الأول: ماهية الخدمة البنكية.
36-33	المطلب الأول: مفهوم الخدمات البنكية.

38-37	المطلب الثاني: تصنيفات وعناصر الخدمات البنكية.
40-38	المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة البنكية.
40	المبحث الثاني: تطوير الخدمات البنكية.
41-40	المطلب الأول: مفهوم واهداف تطوير الخدمة البنكية.
44-41	المطلب الثاني: خطوات تطوير الخدمات البنكية والعوامل المؤثرة عليها.
45-44	المطلب الثالث: مجالات تطوير الخدمات البنكية.
45	المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الخدمة البنكية.
45	المطلب الأول: مفهوم البنوك الالكترونية.
48-46	المطلب الثاني: الخدمات البنكية الالكترونية.
50-48	المطلب الثالث: وسائل الدفع الالكترونية.
51	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان ص 53-ص 99	
53	تمهيد الفصل
54	المبحث الأول: تقديم عام حول بنك التنمية المحلية
56-54	المطلب الأول: عموميات حول بنك التنمية المحلية.
61-57	المطلب الثاني: تقديم بنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان.
63-62	المطلب الثالث: وظائف واهداف بنك التنمية المحلية.
63	المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة البنكية في بنك التنمية المحلية BDL وكالة سور الغزلان
71-63	المطلب الأول: الخدمات المطورة لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان.
76-71	المطلب الثاني: بطاقات الدفع الالكترونية ونظام المقاصة لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان.
79-76	المطلب الثالث: نظام المقاصة الالكترونية
79	المبحث الثالث: الإطار المنهجي للدراسة
81-79	المطلب الأول: طريقة الدراسة.
81	المطلب الثاني: تعريف الاستبيان.
99-81	المطلب الثالث: نتائج الاستبيان.

101	الخاتمة
...	قائمة المراجع
	الملاحق

قوائم الجداول،  
الأشكال والملامح

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
26	استخدامات تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال والاعمال	01
69	عدد اجهزة الدفع الالكتروني TPE لبنك التنمية المحلية	02
72	مبلغ الحسب والدفع لكل بطاقة	03
75	سقف استعمال بطاقة ماستر كارد دولية لبنك التنمية المحلية	04
75	سقف استعمال بطاقة ماستر كارد الدولية لبنك التنمية المحلية.	05
76	سقف استعمال بطاقة كوربوراييت لبنك التنمية المحلية	06
82	يوضح خصائص عينة الدراسة	07
86	نسب امتلاك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات	08
86	نسب اعتماد البنك على الحاسوب	09
87	نسب استخدام موقع الانترنت	10
88	نسب تحول البنك الى النظام الالكتروني	11
89	نسب توافر الخدمات البنكية لتكنولوجيا المعلومات	12
90	نسب الاقبال على استخدام الموزع الالي	13
91	نسب استخدام جهاز الموزع الالي للنقود	14
92	نسب استخدام وسائل الدفع	15
93	نسب الاقبال على الشبايك	16
93	نسب اعتماد البنك على نظام المقاصة البنكية	17
94	نسب استخدام الموقع الالكتروني	18
95	نسب مميزات الخدمات المقدمة	19
96	نسب استخدام البنك للهاتف في تقديم خدماته الالكترونية	20
96	نسب تحسين نوعية الخدمات باستخدام أحدث وسائل تكنولوجيا المتطورة	21
97	نسب قيام البنك بخدمات الكترونية متطورة	22

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
17	المكونات المادية للحاسوب	01
39	مراحل حياة المنتج المصرفي.	02
56	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية	03
59	مخطط تنظيمي للوكالة الرئيسية فئة (01)	04
60	المديرية الجهوية للاستغلال.	05
61	مخطط تنظيمي لوكالة فئة (2)	06

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
66	واجهة البنك الالكتروني.	01
70	جهاز دفع الالكتروني TPE.	02
71	الموزع الالي للأوراق DAB	03
72	بطاقة CIB لبنك التنمية المحلية.	04
74	بطاقة فيزا لبنك التنمية المحلية.	05
75	بطاقة ماستركارد لبنك التنمية المحلية.	06
76	بطاقات كوربوراييت لبنك التنمية المحلية.	07

# مقدمة

### 1. مقدمة:

أدى تطور المجتمعات البشرية على مر العصور الى تطور وازدياد المتطلبات والحاجات الأساسية لها تماشياً مع التطور التكنولوجي حيث أصبح مواكبة تكنولوجيا المعلومات من مواضيع العصر باعتبارها وسيلة لتحقيق الغايات بأقل تكلفة وقت. فقد ساعد التقدم التكنولوجي على ظهور العديد من التطورات في العمليات خاصة البنكية حيث أدمج في النشاط البنكي قدراً ضخماً من الإنجازات التكنولوجية لاسيما فيما يخص المنافسة والابتكارات الجديدة وهو ما أدى الى احداث تحول جذري في أنماط العمل البنكي.

ان الخدمات البنكية هي أحد الانشطة الاقتصادية الهامة في أي دولة ومع عولمة النشاط البنكي أدى إلى تراكم الثروات لدى الأفراد من جهة وظهور الحاجة لتمويل المشروعات من جهة أخرى، أصبح من الالهية بإمكان تطوير الخدمات البنكية ومواكبة متطلباتها المعاصرة.

فالبنوك الجزائرية تطمح الى التقدم والتطور في طرق تقديم الخدمات البنكية وتتنوعها وتطويرها من خلال تقديمها عبر الانترنت والتطبيقات المحمولة مما يجعل الخدمات البنكية أسهل وأسرع وأكثر ملاءمة للعملاء.

ويعتبر تطوير الخدمة البنكية من أهم القضايا التي تجلب اهتمام إدارة البنوك ونظراً لأهميتها سواء بالنسبة للبنك أو الزبون أو كليهما، فهي تعتبر أداة فعالة لتحقيق التحسين المستمر لجميع أوجه عمليات الخدمة البنكية، حيث تسعى البنوك إلى جذب أكبر قدر ممكن من الزبائن وذلك من خلال الاستجابة إلى حاجاتهم ورغباتهم عن طريق تطوير الخدمات البنكية باعتبار أن هذا الأخير تتغير تفصيلاته وتختلف باختلاف إدراكه وقناعاته بمستويات التطوير في الخدمات البنكية المقدمة وهو ما يتطلب الوقوف على مبدأ أن الزبون هو أساس قرارات المؤسسة.

### 2. إشكالية الدراسة:

وفي هذا السياق تم اختيار التساؤل الاتي كإشكالية لموضوعنا:

✓ ما دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة البنكية؟

وعلى ضوء هذا التساؤل الرئيسي يمكن صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

(1) ماهي تكنولوجيا المعلومات؟ لماذا يتم استخدامها في البنوك التجارية؟

(2) لماذا يتم تطوير الخدمات البنكية؟

(3) ما هي أهم تكنولوجيات المعلومات التي يعتمد عليها بنك التنمية المحلية وما تأثيرها على الخدمات البنكية؟

### 3. فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات المطروحة يمكن طرح الفرضيات التالية:

- (1) تستخدم تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية لأنها تسهل وتسرع تداول المعلومات بالتالي تحسن أداء نشاطات داخل البنوك التجارية.
- (2) تعتبر الخدمات البنكية هي أساس العمل البنكي لذلك يقوم البنك بتطويرها لضمان الاستمرارية والنمو وجذب العملاء.
- (3) يطور البنك الخدمات البنكية باستعماله لتكنولوجيا المعلومات بالتوجه نحو العمل البنكي الإلكتروني لتقليل التكاليف وزيادة تنافسية البنك.

### 4. مبررات اختيار موضوع الدراسة:

يعود اختيار هذا الموضوع إلى جملة من المبررات منها:

- على المستوى الشخصي فإن هذا العمل جزء مشروط من أجل إنهاء مرحلة الماجستير.
- لقد تم اختيار هذا الموضوع نظرا للانتشار الواسع لاستعمال تكنولوجيا المعلومات المبتكرة والمتطورة في تطوير الخدمات البنكية، وتزايد الطلب على المنتجات الخدمية البنكية التي تتميز بالتطور التكنولوجي الكبير بنسبة كبيرة.
- أهمية الموضوع ونقص الأبحاث فيه على مستوى المكتبات الجامعية التي تمكنا من الاطلاع عليها.
- اطلاعنا المسبق على بعض المقالات والأعمال في الموضوع أعطانا نظرة عامة حوله فكان هذا مشجعا لاختياره كموضوع لرسالة تخرج.

### 5. أهمية الدراسة:

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال النقاط التالية:

- ✓ أهمية المتغيرات الأساسية المتمثلة في كل من تكنولوجيا المعلومات والخدمات البنكية، نظرا للتطورات والتغيرات التي تشهدها البيئة المصرفية.
- ✓ المكانة التي أصبحت تحتلها تكنولوجيا المعلومات في الجزائر والعالم كله.

✓ تحتم على البنوك ضرورة تطبيقها لمفهوم تكنولوجيا المعلومات من اجل اكتساب قدرة تنافسية لضمان استمراريته وبقاءها.

### 6. أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أهمها ما يلي:

- الإجابة على الأسئلة الواردة في الإشكالية.
- إبراز ما مدى التطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات داخل البنوك التجارية.
- إعطاء صورة عن مختلف التغيرات التي لحقت بالعمل البنكي في ظل تكنولوجيا المعلومات
- اقتراح جملة من التوصيات على ضوء النتائج المتوصل لها من خلال الدراسة من أجل العمل على تطوير تكنولوجيا المعلومات المستخدمة التي تزيد من فعالية الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية.

### 7. حدود الدراسة:

تتمثل الحدود التي أجريت في إطارها هذه الدراسة فيما يلي:

- **الحدود المكانية:** تندرج هذه الدراسة في إطار الدراسات الميدانية، وتهتم بموضوع تكنولوجيا المعلومات في إطار الخدمات البنكية، حيث شملت الدراسة زبائن بنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان، لذلك تم اختيار العينة من زبائن وعملاء البنك، من كل الجنسين ومن مستويات تعليمية ورتب مختلفة.
- **الحدود الزمانية:** مدة التبرص والتي تمت من 14 فيفري 2024 الى 28 افريل 2024، حيث تم في شهر فيفري دراسة بنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان ثم قمنا بتحضير الاستمارة التي تم توزيعها على أفراد العينة في أوائل أفريل.

### 8. منهج الدراسة والأدوات المستعملة:

بغية الاجابة على اشكالية البحث واثبات مدى صحة الفرضيات والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها تم الاعتماد على المنهج الوصفي لوصف متغيرات الدراسة قد استخدم في الجانب النظري التحليلي لتحليل بيانات الدراسة التطبيقية، لأنه الأنسب لمثل هذه الدراسات وذلك من خلال وصف كل متغيرات الدراسة والمتمثلة في تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمات البنكية وصفا دقيقا كفيما وكميا، ووصف وتحليل كل أبعاده، بينما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة فيما يخص الجانب التطبيقي، وذلك من خلال اسقاط الدراسة النظرية على واقع البنوك في الجزائر والمتمثلة في بنك التنمية المحلية

### 9. صعوبات الدراسة:

من بين العراقيل التي تم مواجهتها أثناء إعداد هذه الدراسة ما يلي:

- صعوبة إيجاد المراجع.
- ندرة المعلومات المتعلقة بموضوع تكنولوجيا المعلومات والخدمة البنكية.
- قلة الدراسات السابقة التي تجمع بين الموضوعين.

### 10. الدراسات السابقة:

- دراسة بلحاج نور الهدى، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية" مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص اقتصاد دولي، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، 2021-2022، تهدف إلى دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك الجزائرية، وتسلط الضوء على أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودور هاته الأبعاد في تطوير الخدمات المصرفية، ونتائج دراسة تقاوم دور التكنولوجيا المصرفية لترقية وتطوير وسائل تقديم المنتجات المصرفية.
- دراسة سعدي عبد الحليم، موهوب سارة، زوينة مخلخل، "مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة البنكية"، مجلة قيس للدراسات الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، المجلد 60، العدد 60، تهدف الى تقديم تقييم واقعي لمدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك، ومن نتائج الدراسة ان تطوير تكنولوجيا المعلومات أصبح ضرورة حتمية من اجل الاستفادة الواسعة لما تقدمه من كفاءة وسرعة في العمليات البنكية واعطاء النتائج المراد الوصول إليها في وقت وجيز جدا ودون التعرض للأخطاء.

### 11. هيكل الدراسة:

من أجل الإجابة على جملة التساؤلات المطروحة، ومعالجة موضوع الدراسة، تم تقسيم هذه الأخيرة إلى مجموعة من الفصول تسبقها مقدمة وتليها خاتمة، وذلك وفقا للشكل التالي:

- الفصل الأول: تم التطرق فيه إلى مدخل لتكنولوجيا المعلومات حيث قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث.
- الفصل الثاني: تناول انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية حيث قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث.
- الفصل الثالث: خصص للدراسة التطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان حيث قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث.

## الفصل الأول:

مدخل الى تكنولوجيا المعلومات

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

### تمهيد:

تعد تكنولوجيا المعلومات إحدى الأدوات المتطورة والحيوية التي لا تؤثر على العالم فقط، بل أصبحت المعلومات لا غنى عنها في حياة الناس والمؤسسات والبلدان اليوم، حيث تمثل أهم ركائز منظمات الأعمال الحديثة وذلك نتيجة التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا، وانتشار الأنترنت وثقافة الرقمنة. تمثل تكنولوجيا المعلومات عنصرا مهما من عناصر الميزة التنافسية للمؤسسات وأحد أكبر التحديات المستقبلية، لذلك نجد أن أغلب البنوك والمؤسسات المالية أصبحت أكثر اعتمادا على تكنولوجيا المعلومات لتقديم خدماتها البنكية وتطويرها.

وانطلاقا من ذلك، تم تقسيم هذا الفصل وفقا لما يلي:

**المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.**

**المبحث الثاني: مكونات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات.**

**المبحث الثالث: مكانة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.**

# الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

## المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

نعيش اليوم في اقتصاد جديد أصبح فيه امتلاك التكنولوجيا والتحكم بها أساسا الاستمرار العمل والتنمية الاقتصادية ومرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحالي بل وأصبحت تكنولوجيا المعلومات المورد الأكثر أهمية إذ تعتبر نقطة القوة والتميز في عصر سمته الأساسية هي المعلوماتية وساعد التطور التكنولوجي بفضل مكوناته على التدفق السريع لها عبر مختلف التقنيات.

## المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

في هذا المطلب سنتطرق الى تعريف تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى خصائصها، أهميتها واهدافها الأساسية في النقاط التالية:

### أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات.

قبل التطرق الى مفهوم تكنولوجيا المعلومات سيتم التعرف عليه من خلال تجزئته الى عدة مصطلحات.

### 1. تعريف التكنولوجيا:

توجد عدة تعريفات للتكنولوجيا:

- تعد كلمة تكنولوجيا (Technology) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية (Technique) في حين يرى الآخرون اختلافا واضحا بينهما، ويرجع أصل تكنولوجيا الى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم او المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل.<sup>1</sup>

- انها كلمة تشير بصفة عامة الى الوسائل والاجهزة التي يستخدمها الانسان في توجيه شؤون الحياة فهي بشكل عام الاستخدام المفيد المختلف في مجالات المعرفة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - محمد الصيرفي، "ادارة تكنولوجيا المعلومات"، دار الفكر الجامعي، الطبعة الاولى، الاسكندرية، 2009، ص13.  
<sup>2</sup> - حسن جعفر الطائي، "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها"، دار البداية ناشرون وموزعون، الطبعة الاولى، عمان، 2013، ص56.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

- عرفها ابيوبر وجالتور بانها "تطبيق قوانين العلم والبحث على النواحي العلمية في الحياة وبانها زيادة سيطرة الانسان على بيئته وبالذات تقود الى تطوير طرق وعمليات واجهزة جيدة".<sup>1</sup>
- وعرفها جفاد بانها " الوسائل والاجهزة التي اخترعها الانسان لخدمته والتي تستند على المعرفة والخبرات والمهارات والمبادئ".<sup>2</sup>

يمكن بدورنا ان نعطي للتكنولوجيا تعريفاً أكثر وضوحاً ودقة وشمولية ان تكنولوجيا: عبارة عن عملية تحويل الفكرة العلمية من حالة نظرية - معرفية - الى حالة عملية أي تحويلها الى سلعة انتاجية (آلة او معدات واجهزة وادوات ووسائل) يستخدمها الانسان في اداء عمل ما او وظيفة ما بحيث تصبح تلك الآلات والمعدات قادرة على ان تقدم خدمة للفرد وللمجتمع والدولة على حد سواء على صعيد الواقع العملي.

### 2.1. خصائص التكنولوجيا:

تتمثل خصائص التكنولوجيا فيما يلي:<sup>3</sup>

- 1- التكنولوجيا علم مستقل له اصوله واهدافه ونظرياته، ولا يتم فصل لفظ التكنولوجيا عن العلم، فلا يتصور ان تكون هناك تكنولوجيا ان لم ترافق مع الثورة العلمية.
- 2- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة.
- 3- التكنولوجيا عملية تمس حياة الافراد، وتعكس حضارة الشعوب، كما انها الذاكرة الحية لهذا الشعب في زمن معين، والتطور البشري، مرتبط بتطور التكنولوجيا.
- 4- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير، وهي تعني بخطوات الحصول على الخدمة من المنظمات العامة، وتدفق العمل الذي يتم من خلال اعداد المستندات والملفات الكترونياً

<sup>1</sup>- حسن جعفر الطائي، مرجع سبق ذكره ص56.

<sup>2</sup>- أشرف السعيد احمد، "تكنولوجيا المعلومات في المجال الامني"، مكتبة الاسكندرية، الطبعة الاولى، 2013، ص13.

<sup>3</sup>- نفس المرجع ص14.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

داخل المنظمة. والهدف الرئيسي لتحسين الاجراءات الكترونيا هو تقليل وازالة فاقد العمليات وتبسيط العمل وتوفير تغذية مرتدة من العملية، وخفض فترة العمل وتقليل الاخطاء في اداء الخدمة.

5-التكنولوجيا هادفة، تهدف للوصول الى حل المشكلات.

6-التكنولوجيا متطورة ذاتيا، وتتسم بالمرونة المستمرة في عمليات المراجعة ومدى قابليتها لتعديل والتجديد والتطوير فيها.

### 2. تعريف المعلومات:

اختلفت الآراء حول تعريف المعلومات سنذكر بعضها فيما يلي:

- تعرف الموسوعة البريطانية المعلومات على أنها: "الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة، ويكون ذلك التبادل عادة عبر وسائل الاتصال المختلفة أو عبر مراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع".<sup>1</sup>

- يقول العلي: اما المعلومات فهي بيانات منسقة ومرتبطة التي يمكن التفاهم والتواصل بموجبها.اي انها مجموعة من البيانات المنظمة المنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص، وتركيبية متجانسة من الافكار والمفاهيم، تمكن الانسان من الاستفادة منها في الوصول الى المعرفة واكتشافها.<sup>2</sup>

- فالمعلومات هي: "بيانات تمت معالجتها اذ تم تصنيفها، وتحليلها، وتنظيمها، وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها حيث اصبحت ذات معنى".<sup>3</sup>

- ينظر BUCKLAND.M 1991 في كتابه Information As Thing للمعلومات على أساس ان لها ثلاثة استخدامات رئيسية هي:<sup>4</sup>

1. المعلومات عملية أي انها فعل الاعلام.

1- محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره ص 284 و 285.  
2- ايمان فاضل السامرائي، ربحي مصطفى عليان، "تسويق المعلومات وخدمات المعلومات"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2015، ص 28.  
3- فايز جمعه النجار، "نظم المعلومات الادارية"، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، 2013، ص 46.  
4- احمد نافع المدادحة، عدنان عبد الكريم الذيابات، "اقتصاديات المعلومات والمعرفة، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2013، ص 109.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

2. المعلومات كمعرفة وذلك للدلالة على ما تم ادراكه في المعلومات كعملية.

3. المعلومات كشيء ويشرح ما يدعو ما يدعو اليه بان الصفة المفتاحية للمعلومات كمعرفة هي انها غير ملموسة أي انها غير ملموسة أي انه لا يستطيع أحد ان يلمسها إذا فلا بد عند توصيلها من التعبير عنها ووصفها او تمثيلها بطريقة مادية كإشارات او نصوص او اتصال مما يشكل المعلومات كشيء .

- ومن هنا نقول ان المعلومات هي عبارة عن: بيانات تمنح صفة المصادقية، ويتم تقديمها لغرض محدد، حيث ان المعلومات يتم تطويرها وترقى لمكانة المعرفة عندما تستخدم للقيام او لغرض المقارنة، وتقييم نتائج مسبقة ومحددة، ولهدف الاتصال او المشاركة في حوار او نقاش.

### 1.2. خصائص المعلومات:

هناك عدد من الخصائص النوعية التي يجب توفرها في المعلومات المستخدمة في المنظمة من اجل اتخاذ القرارات الإدارية بكفاءة عالية والتي يمكن ان نجملها بما يلي<sup>1</sup>:

(1) التوقيت المناسب: يعتبر التوقيت من اجل الحصول على المعلومة المطلوبة والمتوافقة مع الزمن ضرورية لمتخذ القرار، ولذلك يستخدم الحاسوب داخل المنظمة لتقليل زمن الدورة معالجة البيانات.

(2) الدقة: وهي عبارة عن نسبة المعلومات الصحيحة الى الكمية الاجمالية من المعلومات التي يتم انتاجها خلال فترة محددة من الزمن، ولذا يجب تجنب الاخطاء في المعلومات من خلال محاولة الحد من المستوى الاخطاء المسموح بها.

(3) الصلاحية: هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملائمة نظام المعالجة لاحتياجات المستخدم النهائي بصورة جيدة والتي يمكن قياسها بشمول المعلومات أو درجة الوضوح التي يعمل بها النظام الجيد .

(4) المرونة: تعتبر المعلومة متميزة بناء على مدى قابليتها للاستخدام من قبل أكثر من مستفيد وفي أكثر من تطبيق، وقابليتها لتلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستخدمين النهائيين .

<sup>1</sup>-عدنان عواد الشوايكة ، "دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية" ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، الاردن، 2011، ص92-94.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

(5) الوضوح: وهي عبارة عن خلو المعلومة من الغموض بحيث تكون واضحة ومنسقة دون تعارض أو تناقض .

(6) قابلية المراجعة: وهي عبارة عن إخضاع المعلومة المعايير مراجعة المعلومات المتفق عليها مسبقاً) .

(7) قابلية القياس: وهي عبارة عن مدى تطابق المقاييس الكمية للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعالجة على المعلومة موضوع القياس .

(8) الشمولية: وهي عبارة عن تغطية المعلومة لجميع حقائق الظاهرة موضع الدراسة، وما يُمكن أن يؤثر عليها، لتتمكن الإدارة من الاستفادة منها في اتخاذ القرارات .

(9) مبررة اقتصادياً: ان تكون تكلفة الحصول مبررة على المعلومات الخاصة باتخاذ القرار اقل من المردود الفعلي لنتائج الحصول على المعلومات، أي ان العائد المتوقع من المعلومات يجب ان يكون أكبر من التكلفة الحصول عليها والتكاليف المعنوية.

(10) الايجاز: يجب ان تكون المعلومات موجزة لنقل ما هو مطلوب من اجل اتخاذ القرار .

### 2.2. نظام المعلومات:

- نظام المعلومات هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة والتي تعمل على جمع بعضها مع بعض مختلف أنواع البيانات والمعلومات، وتعمل على معالجتها، وتخزينها، وبثها وتوزيعها على المستفيدين بفرض دعم صناعة القرارات، وتأمين التنسيق والسيطرة على المنظمة، أو الجهة المستفيدة. إضافة إلى أن نظام المعلومات يقوم بتحليل المشكلات وتأمين النظرة المتفحصة على الموضوعات المعقدة. ويشتمل نظام المعلومات عادة على بيانات وافية عن الأفراد الأساسيين، والأماكن والنشاطات التي تخص المنظمة، وكذلك البيئة المحيطة به.<sup>1</sup>

- يعرف نظام المعلومات بأنه: "مجموعة العناصر البشرية والآلية اللازمة لجمع وتشغيل البيانات لغرض تحويلها الى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات. ويقوم نظام المعلومات باستقبال البيانات الاولية

<sup>1</sup>-عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، "نظم المعلومات الادارية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2005، ص27.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

(المدخلات) ومعالجتها وتحويلها الى معلومات (مخرجات) نستطيع الاستفادة منها، وتستخدم مخرجات النظام وهي المعلومات لاتخاذ القرارات وعمليات التنظيم والتحكم داخل المؤسسة".<sup>1</sup>

(1)- المدخلات وهي البيانات.

(2) -المعالجة (العمليات) وتتكون من جهاز الحاسوب نفسه والبرمجيات المستخدمة في معالجة البيانات والملفات والأشخاص.

(3) -المخرجات وهي المعلومات.

- يعرف ايضا بأنه "مجموعة من العناصر يرتبط بعضها بعضا بشكل علاقات منظمة تسعى الى تنفيذ مجموعة من الاهداف التي تعمل معا بشكل توافقي، لتحقيق بعض الاهداف المرسومة والغايات المدروسة لا بد من ان يكون اجزاء النظام متوافقة بشكل سليم".<sup>2</sup>

وعليه يمكننا تصور نظام المعلومات على انه مكون من الانسان والحاسوب والبيانات والبرمجيات المستخدمة في معالجتها والتي تسمح لنا بالقيام بمجموعة من العمليات (تخزين، إرسال، معالجة) بهدف امداد المؤسسة بالمعلومات اللازمة لها عند الحاجة ومن أجل الوصول إلى هدف عام ألا وهو خدمة المؤسسة، وذلك بمساعدة العمال في أداء وظائفهم التنفيذية أو التسييرية للوصول إلى أداء أفضل.

### 3.2. انواع نظم المعلومات:

تتمثل نظم المعلومات فيما يلي:<sup>3</sup>

- نظم المعلومات اليدوية: وهي النظم التي تجري جميع عملياتها من ادخال واخراج بشكل يدوي، دون استخدام أي اداة تكنولوجية، وتستخدم هذه النظم الادوات التقليدية في تشغيل بياناتها، مثل الورق والاقلام وبعض الادوات العادية، مثل الالة الحاسبة.

- نظم المعلومات المحوسبة: وهي النظم التي تعتمد على الاجهزة الالكترونية في عمليات الادخال والاخراج ومعالجة بياناتها، وتتم باستخدام المعالجات الالكترونية (Data Processor)، ويتميز الحاسب بقدره هائلة لمعالج البيانات على معالجة كمية ضخمة من البيانات بسرعة ودقة عاليتين.

<sup>1</sup>-أسامة العامري، "اتجاهات إدارة المعلومات"، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2010، ص79.

<sup>2</sup>-جمال يوسف بدير، "اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات"، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، طبعة الاولى، 2012، ص143.

<sup>3</sup>-ايمان فاضل السمراي، هيثم محمد الزعبي، "نظم لمعلومات الادارية"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2015، ص34.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

- نظم المعلومات المتكاملة: وهو تطبيق لمجموعة كبيرة من النظم بنفس الوقت داخل منظمة واحدة او عدة منظمات، لتجنب تكرار استخدام المعلومات عدة مرات في كل النظام، وذلك بهدف زيادة الفعالية وخفض التكاليف.

### 3. تعريف تكنولوجيا المعلومات:

إذا كانت المعلومات هي بيانات او حقائق تم معالجتها ويمكن تخزينها، استرجاعها، وتشكيلها، وإذا كانت التكنولوجيا هي تطبيق المعرفة العلمية لتصميم، انتاج، واستخدام منتجات وخدمات توسع مقدرة الانسان على تطوير البيئة الطبيعية الانسانية والتحكم فيها، فان تكنولوجيا المعلومات تصبح هي مجموعة الادوات والانظمة والتقنيات والمعرفة المطورة لحل مشاكل تتصل باستخدام المعلومات.

- يطلق اسم تكنولوجيا المعلومات على جميع الوسائل الالكترونية الحديثة المستخدمة في عمليات تجميع البيانات وادخالها الى الحاسوب وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها وتوزيعها على المستخدمين منها.<sup>1</sup>

- تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف اشكالها الى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستخدمين منها في كافة مجالات الحياة.<sup>2</sup>

- يعرف كل من ك.صامويل سونوبوركو وامي بانها: "ادخال تطبيق الادوات او التقنيات المتصلة بعلم المعلومات في حل مشكلات النظم مثل: الحاسب الالكتروني، وسائل الاتصال، الوسائل المصغرة".<sup>3</sup>

من خلال ما سبق يمكن القول ان تكنولوجيا المعلومات هي المكونات المادية للحاسبات وبرامج جاهزة بالإضافة إلى شبكات الاتصال وغيرها من الأجهزة المطلوبة للقيام بمعالجة وتخزين وتنظيم وعرض وإرسال واسترجاع المعلومات وذلك بالكفاءة، السرعة والدقة المطلوبة.

### ثانياً: خصائص تكنولوجيا المعلومات.

تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص أهمها:<sup>4</sup>

<sup>1</sup>-محمد نور برهان، أنظمة المعلومات الادارية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2010، ص166.  
<sup>2</sup>-علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج لنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2013، ص19.  
<sup>3</sup>-محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص38.  
<sup>4</sup>-سالمي رشيد، أسماء قاسمية، "ترشيد الخدمة العمومية منخل الاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، العدد الثالث، ص347.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة، مثال على ذلك شبكة الانترنت التي تسمح لكل واحد منها بالحصول على ما يلزمه من معلومات ومعطيات في وقت قصير مهما كان موقعه الجغرافي.
- تقليص المكان: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الكترونية متجاورة.
- رفع الإنتاجية: تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع الإنتاجية حين يتم استعمالها بشكل جيد وفعال.
- المرونة: تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد احتياجاتنا لها، أبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة للكتابة والقيام بمختلف العمليات المعقدة مثل الاتصال عن البعد أو القرب .... الخ. كما أنها تمنح للإنتاج كفاءة عالية وهذا بكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الاستعمال.
- التمتمة: ويقصد بها الأسرع والأصغر والأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها.
- التفاعلية: أي ان مستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن ان يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت.
- قابلية التوصيل: وتعني امكانية الربط بين الاجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع.
- قابلية التحرك: أي انه يمكن للمستخدم ان يستفيد من خدماتها اثناء تنقلاته عن طريق وسائل الاتصال المختلفة.
- قابلية التحويل: وهي امكانية نقل المعلومات من وسيط الى اخر، كتحويل الرسائل المسموعة الى مطبوعة او مقروءة.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

ثالثاً: أهمية ومزايا تكنولوجيا المعلومات.

### 1. أهمية تكنولوجيا المعلومات:

تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:<sup>1</sup>

- زيادة مستوى الخدمات والانتاج في المجتمع.
- اعتماد مختلف المؤسسات على التكنولوجيا بهدف ربح الوقت وتقليل الجهد.
- دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في انجاح مختلف الأنشطة.
- ضمان الدقة في التسجيلات للقوائم المالية.
- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم من خلال استخدام كفاءات وعمال ذوي تخصصات في الإعلام الآلي.
- تمكن المؤسسة من القيام بمختلف نشاطاتها إلكترونياً.
- تمكن أعضاء المؤسسة من الحصول على المعلومات من أي مكان متواجدين فيه.
- تساعد على تطوير ورفع كفاءات وقدرات مسئولي الإدارة.
- تسمح بتبادل المعلومات المختلفة مع الشركاء الخارجيين للمؤسسة " زبائن، موردين...".
- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال بين مختلف الإدارات.
- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية مثل الأهداف الاستراتيجية.

<sup>1</sup> -بن زكورة العونية، "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية"، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 20، العدد 02، 2019، ص294 و295.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

- تساعد تكنولوجيا المعلومات في زيادة معدل مقابلة طلبات العملاء، وتحسين مهارات حل المشكلات، وزيادة فعالية الموارد، وتحسين دور القادة، وامتداد مختلف الوظائف بالمعلومات اللازمة.
- تمكن من الاطلاع الدائم على أحوال السوق المحلية أو العالمية.

### 2. مزايا تكنولوجيا المعلومات:

تتمثل أهم المزايا الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات في:<sup>1</sup>

- زيادة الأرباح والمبيعات: حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق أيضاً باستخدام تكنولوجيا المعلومات.
- الحصول على مزايا تنافسية: حيث تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات ووصفها في البيئة التنافسية والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.
- تخفيض التكاليف: يمكن القول بأن تخفيض التكاليف يعد من أهم الفوائد الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات، فالمنظمات تقوم بأداء الأعمال والمهام آلياً لتخفيض التكاليف، ومن ناحية أخرى فإن المنظمات الصناعية توفر مبالغ طائلة من خلال استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم بعض المنظمات تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب.
- تحسين الجودة: أحد أهم أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات تحسين مستوى جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي، وخير مثال على ذلك فالمهندس يستخدم محطات العمل أو ما يعرف بالوحدات الطرفية للحاسب الآلي لعمل رسومات هندسية، ويقوم بتخزين هذه الرسومات لإجراء أي تعديل عليها بسهولة من أجل تحسين جودتها وهذا النظام يوفر من الجهد المبذول في التصميم ومن ثم يقلل الحاجة إلى مهندسين آخرين.

<sup>1</sup>- عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، "بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية، 2018-2019، ص35.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

### المطلب الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات ودوافع انتشارها.

في هذا المطلب سنتطرق الى اهم المراحل التي مرت بها تكنولوجيا المعلومات ودوافع انتشارها.

#### اولاً: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

تتمثل مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:<sup>1</sup>

#### المرحلة الأولى: ميكنة العمليات المصرفية (1960-1979)

لقد أتاح التطور التكنولوجي خلال هذه المرحلة، الفرصة للبنوك الكبيرة لتنفيذ حجم كبير جداً من العمليات المصرفية بدون أن تضطر إلى تعيين أعداد إضافية من الموظفين. وقد تركز هذا التطور التكنولوجي في مجال المعلومات، على القيام بالعمليات الروتينية خلال حقبة من الزمن تزايد فيها الاعتماد على البنوك .

على سبيل المثال: في المملكة المتحدة، ساعدت الحاسبات الآلية البنوك على القيام بإدارة الآتي:

- 27 مليون حساب جاري .
- 17 مليون حساب ودائع
- العمليات الخاصة بـ 12000 فرع .
- أكثر من 3 مليار شيك سنوياً .
- حلت الحاسبات الآلية محل الآلات الحاسبة التقليدية وقامت بربط شبكة الفروع بحاسب آلي مركزي كبير .

#### المرحلة الثانية: المرحلة الانتقالية (الثمانينات)

هذه هي الفترة التي بدأت خلالها تكنولوجيا المعلومات في الوصول إلى مرحلة النضوج لخدمة كافة القطاعات، ومن ضمنها البنوك.

حدث تطور كبير في تكنولوجيا نقل المعلومات، وأصبح متاحاً أن تدار النظم في أماكن متباعدة في نفس اللحظة؛ مما فتح المجال لعملاء البنوك للتعامل في أي فرع من الفروع أو من مقر الشركة.

<sup>1</sup>-محمد محمود المكاوي، مرجع سبق ذكره، ص183-185.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

بدأت أسعار الحاسبات الآلية في الانخفاض نتيجة التطور الذي حدث في مجال الحاسبات الشخصية وزيادة قدرتها على التعامل مع حجم كبير من العمليات، والتي كانت الحاسبات الكبيرة فقط هي التي تستطيع القيام بها في الستينيات .

تطورت نظم إدارة قواعد البيانات تطوراً كبيراً بحيث أدى ذلك إلى تصميم نظم بصورة أكثر تطوراً وترابطاً من خلال استخدام مصادر البيانات وإدخالها مرة واحدة فقط لتستخدم في عدد من الخدمات المصرفية .

انتشرت المعرفة بتكنولوجيا المعلومات وأصبح مستخدمي الحاسبات الآلية أكثر علماً ودراية بكيف يمكن أن تقدم تكنولوجيا المعلومات قيمة مضافة إلى مؤسساتهم. أصبحنا نرى عدداً كبيراً من مستخدمي الحاسبات الآلية في البنوك يلعبون دوراً أكبر في تطوير نظم المعلومات الخاصة بأعمالهم وبعضهم يقوم بكتابة البرامج بنفسه.

كل هذه التطورات الحديثة -نسبياً-مجتمعة، أدت إلى ثورة في مجال تحديث العمليات المصرفية باستخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم خدمات جديدة ومتميزة للعملاء، تؤدي إلى زيادة الإيرادات وتعطي للبنك ميزات تنافسية في السوق .

وقد أشارت الدلائل العملية إلى أن المصرفيين الذين لديهم معرفة بالحاسب الآلي يعملون من خلال حاسبات شخصية متصلة بالحاسب المركزي بقواعد البيانات يحدثون تقدماً كبيراً في أعمالهم مقارنة بزملائهم في العمل.

### المرحلة الثالثة: التسعينات والمستقبل

إن المنافسة الشديدة فيما بين البنوك وبعضها، تجعلها تبحث دائماً عن الوسائل التي تخفض بها تكلفتها، وبالتالي تستطيع المنافسة في السوق، وتكنولوجيا المعلومات هي إحدى الوسائل التي تستطيع بها البنوك خفض التكلفة. وإذا تحدثنا عن عولمة الاقتصاد وبالتالي في البنوك لا يمكن أن يحدث هذا إلا إذا استخدمت تكنولوجيا المعلومات.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

ثانيا: دوافع انتشار تكنولوجيا المعلومات.

يمكن تلخيص دوافع وراء الانتشار الهائل لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المنظمات سواء الإنتاجية أو الخدمية، فيما يلي<sup>1</sup>:

1. زيادة الإنتاجية: ويقصد بالإنتاجية إنتاجية الموارد البشرية المادية والطبيعية كما وكيفا، ومن أمثلتها:

- زيادة إنتاجية عمال المصانع: لقد أثبتت تكنولوجيا المعلومات قدرة فائقة على تقليل تكاليف الإنتاج والخدمات من خلال تقليل العمالة وتوفير المواد الخام .

- زيادة إنتاجية عمال المكاتب: ويتضح ذلك من خلال ظهور أتممة المكاتب، وذلك زيادة فاعلية التواصل بين موظفي المكاتب وبين مراكز الإدارة والفروع وكذلك سرعة إنتاج الوثائق وتبادلها.

2. تحسين الخدمات : لعبت التكنولوجيا دورا أساسيا في تحسين الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل، وفي ذلك مجالات عديدة من أبرزها خدمات المصارف، المواصلات، الاتصالات... وغيرها.

### المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا المعلومات

تختص تكنولوجيا المعلومات بجملة من الوظائف، يمكن اختزالها في أربع عمليات أساسية لمعالجة البيانات، والتي نختصر شرحها فيما يلي<sup>2</sup>:

- وظيفة الحصول على البيانات:

تعد هذه الوظيفة المرحلة الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس البيانات وتجميعها، حيث يتم الحصول على المعلومات من مصادر بيانات متعددة يتم تخزينها على وفق خطة موحدة وفي موقع واحد مصمم لغرض تحليلها وإعدادها للمعالجة، بحيث تتسجم وتتلاءم مع طبيعة الأعمال وأن مصادر البيانات تشبه إلى حد بعيد المواد الخام التي تدعم السلع تامة الصنع في المصنع، فهي بمقام المجهز للمواد الخام التي يتم تنقيته وتنظيفها ومن ثم تحميلها إلى مستودع البيانات. وأن مستودع البيانات

<sup>1</sup>- الجاسم جعفر، "تكنولوجيا المعلومات"، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص -122-123.

<sup>2</sup>- محمد سيد، محمد عبد الماجد بوركايب، "مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات المالية"، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، المجلد 01، العدد 02، 2019، ص 65.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

بعد النقطة المركزية لتكامل البيانات أي متكاملة على أساس نموذج معياري أو قياسي للمنظمة والخطوة الأولى لتحويل البيانات إلى معلومات، وهذا التكامل يقدم وجهة نظر المنظمة بغض النظر عن الكيفية التي يتم استخدامها. وأن عملية التكامل هذه ضرورية لتحويل البيانات إلى الصورة المطلوبة من قبل المنظمة. وأن جمع البيانات هي عبارة عن استحصال البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والأحداث الأخرى الخاصة بالبيئة الخارجية.

- وظيفة المعالجة:

تعد إحدى الوظائف المهمة لتكنولوجيا المعلومات لما لها من القدرة على تحليل ومعالجة كميات كبيرة من البيانات وإنتاج البيانات بأشكال متنوعة، فهي مجموعة الأنشطة التي تجرى على البيانات لغرض تحويلها من صورتها الأولية إلى صورة جديدة. وهي أيضا إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها إلى معلومات إذ تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات وتحليلها وتركيبها، أو هي تلك الفعاليات التي تولد المعلومات وتجب على الأسئلة وتطلب التقارير والأشكال بقصد إدارة التحليلات الإحصائية الحديثة لبناء التمثيل المرئي للنتائج.

- وظيفة الخزن والاسترجاع:

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

- وظيفة الإرسال والنشر:

وهي من الوظائف المهمة لنجاح الشركات بإيصال المعلومات إلى المحللين وإلى متخذي القرار، حيث أن أغلب الإدارات العليا تقضي وقتا كبيرا في تحديد وجمع البيانات اللازمة أو قد تضطر إلى اتخاذ قرار يعتمد على معرفة ناقصة. حيث أن المعلومات شأنها شأن الموارد الأخرى تتصف بمجموعة من الخصائص يمكن بيعها أو الاحتفاظ بها في الوقت نفسه، وهي تستخدم لصنع القرارات. وتعد المعلومات

المنتج الأكثر اعتمادا على تكنولوجيا الإرسال والتطورات الحاصلة في هذه التكنولوجيا على النحو الذي يسهل مهمة تدفق المعلومات في أرجاء العالم في إطار ما يطلق عليه بعالمية سوق المعلومات.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: مكونات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات.

تتمثل تكنولوجيا المعلومات في المكونات المادية للحسابات والبرامج الجاهزة، سواء برامج النظم أو برامج التطبيقات، بالإضافة لشبكات الاتصالات وغيرها من الأجهزة المطلوبة للقيام بمعالجة وتخزين وتنظيم وعرض وإرسال واستخراج المعلومات، وذلك بالكفاءة والسرعة والدقة المطلوبة.

### المطلب الأول: تقنيات المعالجة.

يقصد بتقنيات المعالجة مختلف الوسائل والآلات التي تسمح بمعالجة البيانات والمعلومات، ويندرج ضمنها ما يلي:<sup>1</sup>

1-البيانات: وهي الأساس الأول لبناء المفهوم والذي من دونها لا يمكن اطلاقا لباقي الاسس والبنى ان تعمل او بالأحرى ان تقوم لها قائمة اصلا.

2-الاجهزة: وهي الأدوات التي تحفظ وتخزن وتعالج الأساس الأول (البيانات)، وتتمثل فيما يلي:

1.2.الحاسوب: الحاسوب هو جهاز إلكتروني صمم لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات، بشكل آلي وتخزينها ومعالجتها، ومن ثم إمكانية تحويلها إلى نتائج ومعلومات مفيدة يمكن استخدامها حسب الحاجة وعند الطلب، وذلك بموجب أوامر وتعليمات خاصة يطلق عليها اسم برامج التشغيل.

ويتكون نظام الحاسوب من ستة أجزاء رئيسية هي:

أ-وحدة المعالجة المركزية: التي تقوم بمعالجة البيانات والبرامج أثناء المعالجة.

ب -وحدة الخزن الرئيسية: وتقوم بالخرن المؤقت للبيانات والبرامج أثناء المعالجة

ج-وحدة الخزن الثانوية: وهي تقوم بخرن البيانات والأوامر عندما لا تستخدم للمعالجة.

د-أجهزة أو أدوات الإدخال: وتقوم بتحويل البيانات والأوامر للمعالجة في الحاسوب.

هـ-أجهزة أو أدوات الإخراج: وتقوم بعرض البيانات في هيئة تفهم من قبل المستخدم.

<sup>1</sup>-غسان قاسم داود اللامي، "تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال"، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى 2010، ص 19-21.



## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

### أ- التطبيقات القاعدية:

وهي تضم آلات البرامج المشغلة للآلة، وهي برامج أنشئت خصيصا لتنظيم سير المكونات الآلية للحاسوب، فهي التي تقوم بتفسير الأوامر الآتية من المستعمل وتحويلها على إشارات تشغل بها المعدات، وتكون آل البرامج ما يسمى نظام التشغيل ومن أمثلته:

- نظام "ميكروسوفت دوس والمستعمل في حاسبات " IBM " والمطابقة لها.

- نظام "ويندوز"، الذي هو خليفة "DOS"، و يمتاز بمرونته وسهولته.

### ب- التطبيقات العامة:

وهي جميع البرامج التي يستعملها الإنسان لإنجاز عمل معين بواسطة الحاسوب، ككتابة النصوص أو إنشاء برامج أو إعداد جدول...الخ. فكل الأعمال التي باستطاعتنا القيام بها، وهي عديدة ولا تحصى تستدعي نوعا من التطبيقات، ومن بين أصناف التطبيقات الأكثر استعمالا نجد:

- معالجة النصوص مثل Word وWorks...

- معالجة الجداول مثل Excel و pro Q .

- أنظمة تسيير قواعد البيانات (SGBD) مثل Access و D base.

- لغات البرمجة، وهي تطبيقات تسمح بإدخال برامج أخرى كبرامج التسلية وبرامج التسيير....

وأهم هذه اللغات: بازيك، باسكال، دلفي....

### ج- التطبيقات المفيدة:

وهي جميع التطبيقات العلمية، وكذا التطبيقات المعدة لأغراض تعليمية، ولإقامة هذا النوع من التطبيقات نستعمل لغات البرمجة المختلفة.

# الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

## المطلب الثاني: تقنيات التخزين والاسترجاع

وتتمثل تقنيات التخزين والاسترجاع فيما يلي:<sup>1</sup>

### 1. القرص الصلب:

وهي وحدة التخزين الرئيسية في الحاسوب، تستخدم لتخزين البيانات الكبيرة والبرامج الرئيسية الموجودة داخل الحاسوب مثل برامج نظم التشغيل، والبرامج التطبيقية مثل برنامج معالجة النصوص وبرنامج الجداول الإلكترونية... الخ، تقاس سعته بالجيجابايت، والقرص الصلب نوعان:

أ- القرص الصلب الداخلي: يوجد داخل الحاسوب، له سرعة عالية جدا تعتمد على سرعة متوسط وقت الوصول إلى البيانات والتي تقاس بالميلي ثانية، وكلما قل وقت الوصول زادت سرعة القرص الداخلي بشكل عام سعره منخفض، ويعد أرخص طريقة لتزين البيانات.

ب- القرص الصلب الخارجي: يوصل من خارج الحاسوب إما من خلال المنفذ المسلسل الموجود خلف الحاسوب، أو من خلال إدخال بطاقة من نوع خاص داخل الحاسوب تسمح بوصل القرص الصلب بوحدة الحاسوب، كانت سرعته أبطأ من القرص الداخلي، ولكن الأنواع الحديثة لها نفس الأداء وهي أعلى من الأقراص الداخلية، وتعد السعة التخزينية لكلا القرصين كبيرة جدا (من 10 جيجابايت تصل إلى 40 جيجابايت).

### 2. الأقراص الرقمية:

هي أقراص تسمح بتخزين معلومات أكبر بكثير من القرص المدمج، وهي أسرع بكثير من القرص المدمج، تسمح بمشاهدة الأفلام على الحاسوب، سعتها إذا كانت طبقة واحدة ووجه واحد 4.7 جيجابايت، أما الطبقات ووجه واحد 8.5 جيجابايت، والقرص ذو الوجهين 17 جيجابايت كمية هائلة تقارب سعة القرص الصلب، ومن حيث السعر أعلى قليلا من الأقراص المدمجة.

### 3. الأقراص المدمجة:

تتميز بقدرتها على تخزين الصوت والصورة والحركة MultiMedia متعدد الوسائط، وهي ذات سعة كبيرة تصل إلى 700 ميجابايت، أما السرعة أبطأ من القرص الصلب وأسرع من القرص المرن وتقاس ب X وصلت إلى ( 52X ) يوجد أقراص مدمجة قابلة للتسجيل R-CD ومن حيث السعر منخفض نسبيا.

<sup>1</sup>-عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سبق ذكره، ص 255-257.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

4- أقراص JAZ :

هي نوع أحدث من أقراص Zip ، مناسبة لتزين النسخ الاحتياطية، سعتها 2 ميجابايت، سريعة ولكنها أبطأ من القرص الصلب.

5- أقراص Zip:

وتشبه الأقراص المرنة في شكلها، إلا أنها أكبر وأثقل قليلاً، ولكنها تقوم بتخزين مقدار هائل من البيانات، تتراوح بين 100 ميجابايت و750 ميجابايت.

6- الأقراص المرنة :

وهي وسط تخزين ممغنط ومغلف بعلبة بلاستيكية، صغير الحجم، قطره 3.5 إنش، خفيف الوزن ويمكن نقله بسهولة، رخيص الثمن وتبلغ سعته 1.4 ميجابايت، يستخدم لنقل الملفات من حاسب لآخر وهو أبطأ كثيراً من القرص الصلب.

7- الأقراص الضوئية (المضغوطة) :

القرص المضغوط يستخدم أشعة الليزر في قراءة المعلومات، وتصل سعته ل 700 ميجابايت، ولذلك فهو يستخدم لتزين برامج تعدد الوسائط لصوت، صورة، نص، حركة وفيديو، خفيفة الوزن وذات موثوقية عالية، ولا يمكن التسجيل عليها أو نسخها إلا باستخدام مشغل خاص. والأقراص الضوئية نوعان أقراص ضوئية قابلة للتسجيل مرة واحدة ولا يمكن التسجيل مرة أخرى عليها وتدعى R-CD ، أما الأقراص التي يمكن مسحها وإعادة الكتابة عليها فتدعى RW-CD تم تصنيف مشغلات الأقراص، الضوئية بسرعات مختلفة مثل 4 X أو 40 X تشير إلى سرعة الصوت، عند استخدام الحاسوب يجب قراءة البيانات بشكل أسرع مما يتم عند إعادة إنتاج الصوت، 4 X تعني 4 مرات أسرع من سرعة الصوت.

8- البطاقة الذكية :

لها نفس حجم وشكل بطاقة الائتمان، تحتوي دائرة حاسوب فيها ذاكرة ومعالج وموقع تخزين دائم عند إدخاله في قارئ أو مشغل خاص، تسترجع البيانات المخزنة فيها حيث يتم عرضها أو التعديل عليها، ويمكن إعادة تعبئتها مرة أخرى مثال: بطاقة جيب تنقص مدة المكالمات المسموح بها كلما أجريت مكالمات هاتفية، بطاقة الهوية الشخصية أو بطاقة ATM تعرض بياناتك الشخصية.

9- USB Flash Drives :

صغير الحجم يمكن وضعه في الجيب، يمكنك من حفظ ونقل ملفات الوسائط المتعددة الكبيرة، ولاستخدامه ما عليك سوى ربطه بمنفذ USB في الحاسوب، ليتم رصده أوتوماتيكياً كقرص ناقل ويمكن تشغيله على أجهزة الحاسوب بأنواعها.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

### 10- الشريط الممغنط:

عبارة عن شريط بلاستيكي رفيع السمك، يغطي أحد وجهيه مادة سهلة المغنطة كأكسيد الحديد، وقد كان عنصراً حيوياً في الحواسيب الكبيرة لسنوات عديدة، أما الآن فقد أصبح هذا الشريط وسطاً ذا كفاءة وموثوقية واقتصادية للاحتفاظ بنسخ احتياطية للكميات الكبيرة من البيانات، وما يؤخذ عليه طريقة الوصول التتابعية، إذ لا يمكن الوصول إلى سجل معين إلا بالمرور على جميع السجلات السابقة، ويمكن تشبيه الشريط الممغنط المستخدم في تخزين البيانات بالشريط المستخدم في التسجيل الصوتي.

### المطلب الثالث: تقنيات الاتصالات.

إن الاتصالات تعرف عادة على أنها تلك العملية التي يتم بموجبها نقل وتبادل المعلومات بين طرفين وأكثر، في موقع جغرافي أو مكان محدد، أما الاتصالات عن بعد ونتيجة لارتباط الحواسيب بالاتصالات، فقد توسع المفهوم ليشمل تناقل المعلومات وتبادلها عبر المسافات، وبغض النظر عن المكان والموقع الجغرافي، وبالاعتماد على تكنولوجيا الاتصالات كالوسائل السلكية واللاسلكية الإلكترونية، كالشبكات بأنواعها المختلفة، وفيما يلي أبرز تقنيات الاتصالات:<sup>1</sup>

#### أ- الوسائل السلكية واللاسلكية للاتصالات:

1- الوسائل السلكية للاتصالات: كانت الوسائل السلكية وستبقى خاصة باتجاهها المتطور، من أهم وسائط تناقل المعلومات بمختلف أنواع المعلومات، النصية، المسموعة، المرئية، وهي على أنواع يمكن إيجازها بحسب تطورها بالنقاط التالية:

#### 1-1 الأسلاك النحاسية الاعتيادية (الثنائية):

والتي تعتبر من وسائل الجيل القديم، وتكون محددة التحميل والمقاومة والتحمل.

#### 1-2 خطوط الكيبل:

وهي حزمة من الأسلاك المفصولة والمعزولة عن بعضها، تزرع ضمن غلاف واحد، وعلى الرغم من تأمين طاقة نقل جيدة من الخطوط الهاتفية، إلا أن هذا النوع من وسائل الاتصال هو عرضه للتشويش والضجيج، إلا أنه لا يزال مستخدماً.

#### 1-3 الكيبل المحوري:

وهو وسيلة سلكية أفضل من السابقة، وتشمل على عدد من الأسلاك المعزولة عن بعضها بعوازل خاصة، تكون متوحدة ومتوازية مع محور واحد، وتتميز بسعة نطاق ذبذبتها وسرعتها الجيدة والعالية، قياساً بالأنواع

<sup>1</sup>-عدنان عواد الشوايكة، مرجع سبق ذكره، ص 198-200.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

الأخرى المذكورة سابقا من وسائل الاتصال السلكية، فقد تصل سرعة نقل البيانات و المعلومات إلى (100) ميغابايت في الثانية، ومن الممكن استخدامها لنقل كميات كبيرة من المعلومات و تأدية خدمات اتصالية في نطاقات تردد مختلفة، ويستخدم عادة لتناقل البيانات والمعلومات المحلية و الإقليمية و أحيانا الدولية، و قد تصل إمكانية الربط و النقل للكبييل الواحد إلى حوالي (200) مشترك معا، كما هو الحال في شركات الطيران و المصاريف و البنوك.

### 4-1- الألياف الضوئية:

تعد الألياف الضوئية أحد الوسائط الحديثة التي تساعد على تقديم مجال شائع من الاتصالات، والألياف الضوئية عبارة عن قوائم زجاجية دقيقة للغاية تشبه خيوط العنكبوت وتسمح بمرور أشعة الليزر من خلالها، وتتمتع هذه الشعيرات الزجاجية بكفاءة عالية في الاتصالات، أما أنها سهلة الاستخدام و التهيئة و آثر مرونة من وسائط الاتصال الأخرى، وتوفر حماية أكبر عند التشغيل ، وتعمل الألياف الضوئية على ترددات عالية للغاية بدرجة أكبر من ترددات الميكروويف ،حيث تستطيع أن تحمل كميات ضخمة جدا من المعلومات غير أن كلفة استخدامها لا زالت أعلى كثيرا من كلفة استخدام الميكروويف.

### 2- الوسائل اللاسلكية للاتصالات:

أما تطورت قنوات نقل البيانات السلكية فكذلك تطورت القنوات اللاسلكية، دخلت في مجالات واسعة جدا وذلك لسهولة التعامل معها واستخداماتها الواسعة، البدايات كانت مع الاتصالات الراديوية في بداية الخمسينات ثم التلفزيونية ثم الأقمار الصناعية وغيرها من الاتصالات اللاسلكية، وقد توجت هذه الاتصالات بظهور الاتصالات الخلوية وشبكات الحاسوب اللاسلكية التي غزت العالم بانتشارها السريع وتطبيقاتها الواسعة، وأبرز الاتصالات اللاسلكية ما يلي:<sup>1</sup>

### 2-1 أنظمة الموجات الدقيقة أو المايكروويف:

يستخدم نظام الموجات الدقيقة ترددات عالية ذات قدرة عالية ولمسافات بعيدة، وهناك أنواع مختلفة منها، ويعتمد نظام الموجات الدقيقة في عمله على نقل المعلومات من نقطة إلى نقطة أخرى مباشرة وعلى شكل خط مستقيم، وفي الظروف الاعتيادية تكون المسافة التي تصل إليها المعلومات إلى حدود 60 كلم، وكلما بعدت المسافة تجري تقوية الإشارة بحسب بعد المسافة، وهذا يؤدي إلى زيادة التكلفة للمسافات البعيدة .

### 2-2 الأقمار الصناعية:

تستخدم أنظمة الأقمار الصناعية لبث الإشارات لمسافات بعيدة ،وذلك لحل المشكلة التي ظهرت في أنظمة الموجات الدقيقة وعدم التقيد بمسافة 60 كلم ،تستخدم الأقمار الصناعية لعكس و إرسال الإشارات المستلمة من قبل المحطات الأرضية، حيث يتم إعادة إرسالها إلى أماكن متباعدة في العالم و هناك أنواع مختلفة من

<sup>1</sup>-ايمن فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره ، ص158-160.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

الأقمار الصناعية تعتمد على بعدها عن سطح الأرض، فمنها القريب من سطح الأرض و منها البعيد ومنها متوسط البعد، ومن الأنواع التي تستخدم بشكل واسع هو النوع الثابت من الأقمار الصناعية، حيث يدور بنفس سرعة دوران الأرض و بنفس الاتجاه لذلك يعتبر ثابت بالنسبة للمحطة الأرضية. ولأقمار الصناعية استخدامات واسعة وتطبيقات مختلفة منها العسكرية ومنها المدنية ومنها التجارية، ويتوقع لها مستقبل كبير جدا في الأعمال التجارية والاقتصادية، وخصوصا بعد دخولها السوق العالمي وتطبيقات الأنترنت .

### 2-3 أنظمة الهواتف الخلوية:

ظهرت أنظمة الهواتف الخلوية في نهاية الثمانينات، حيث كان ظهورها مرحلة مهمة في عالم الاتصالات، فقد وصل عدد المستخدمين عام 1990 إلى حوالي 11 مليون وازداد هذا العدد بشكل كبير، ويشير إحصاء عام 2006 إلى ازدياد عدد المشتركين في الهواتف النقالة من عدد المشتركين في الهاتف الثابت، حيث أن الهاتف النقال يمكن استخدامه في أي مكان وأن تكلفته بدأت تنخفض شيء فشيئا. تعتمد الاتصالات الخلوية على مبدأ تقسيم أماكن التغطية إلى خلايا، حيث تعتمد مساحة الخلية على قوة وشدة الإشارة المرسلة، وتستخدم الخلايا الصغيرة في الأماكن المزدحمة بالسكان حيث تصل إلى عدة كيلومترات، كل خلية ترتبط مع محطة أرضية تحتوي على مرسل ومستقبل للبيانات، وتعمل هذه الخلية على تردد معين يختلف عن ترددات الخلايا المجاورة لتقليل تداخل الترددات.

### 2.4.4 الاتصالات اللاسلكية السريعة :

عبارة عن تقنيات لاسلكية للاتصالات بقدرة قليلة وسرعة عالية ومسافة قريبة، باستخدام الترددات الراديوية لنقل وتبادل البيانات بين جهازين، والمسافة الاعتيادية تصل إلى عشرة أمتار، وبالإمكان زيادة المسافة بزيادة القدرة، كذلك يستخدم هذا النظام لربط مجموعة من الأجهزة مزودة بهذه التقنية لعمل شبكة لنقل وتبادل المعلومات، وأغلب تطبيقات هذه التقنية تخدم المسافات القريبة ومنها :

- ربط لاسلكي بين جهاز المساعد الرقمي مع الحاسوب .
- ربط لاسلكي بين جهاز المستخدم والحاسوب .
- ربط لاسلكي بين الجهاز الموسيقي والسماعات .
- ربط لاسلكي بين جهاز المساعد الرقمي والمركبة والبيت والعمل.
- ربط لاسلكي بين الأجهزة النقال.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

### المبحث الثالث: مكانة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.

لأي تكنولوجيا طبيعة اقتحامية، بمعنى أنها تقتحم المجتمعات سواء اكانت مطلوبة او غير مطلوبة، مرغوب أو غير مرغوب فيها، وذلك لما تقدمه من سلع جديدة، او بما تولد من حاجة الى السلع الجديدة أو الخدمات.

### المطلب الاول: استخدامات تكنولوجيا المعلومات

لتكنولوجيا المعلومات استخدامات عديدة في جميع المجالات والميادين من بينها:<sup>1</sup>

**أولاً: استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال التسيير:** ان التدفق المتزايد للمعلومات والحاجة الماسة لمعالجتها داخل المنظمة من ناحية، وحجم مبادلة هذه المعلومات مع بقية المصالح من ناحية أخرى، دفعت بالمنظمة لتطوير تكنولوجيا المعلومات بها، فكانت من بين الوسائل الناجعة الموجهة لحل المشاكل التسيير خاصة بالبلدان المتطورة، فمع تعقد المحيط وتطور تكنولوجيا المعلومات أحتل الحاسوب مكانة هامة في الادارة وتوسعت مجالات استعماله خاصة لتسيير العمليات الروتينية مثل تسيير الأجور، المحاسبة، تسيير المخزونات... الخ

**ثانياً: استخدام تكنولوجيا المعلومات في المجال الصناعي:** في ظل التطور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات وازدياد شدة المنافسة أما التغيرات الكبيرة في المحيط، دفع بالمنظمة الى استعمال واستخدام تقنيات جديدة لتكنولوجيا المعلومات حتى تحافظ على بقائها واستمرارها، ومنها:

1. الآلية: لقد فكر الانسان منذ القدم في الآلة التي تعوضه في كل الميادين خاصة الخطيرة والمتعبة منها، وعمل الباحثون بجهد من أجل تحقيق هذا الحلم فكانت البداية موفقة لأنهم تمكنوا من تصميم الانسان الآلي الحديدي الذي كان بعيدا كل البعد عن سلوك الانسان، فهو مجرد آلة لا يستطيع القيام الا ببعض الحركات البسيطة، ولكن مع التطور في التكنولوجيا و الإلكترونيك تمكن الباحثون من تطوير الرجل الآلي، الذي تمكن من القيام بحركات معقدة وسريعة للغاية يعجز الانسان ادائها بنفس الكفاءة، ولقد أصبحت تستعمل في عمليات عدة منها: الحرب، التجارب الفضائية، الانتاج والتصميم... الخ

<sup>1</sup>-عمار يعلي،"مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات"، أطروحة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018/2017، ص29 و30.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

2. البرنامج المعلوماتي: الذي يسمح بإنجاز نموذج أو مجسم أو صغير وبأقل التكاليف وفي أقل وقت ممكن ليعرض على الشاشة بثلاثة أبعاد، وهذا ما يسمح بظهور ما يسمى اقتصاديات التصميمات، ولقد أدخلت هذه التقنيات في عملية الإنتاج والمشاريع التي هي بصدد الإنجاز بحيث يمكن رؤية النموذج أو المجسم قبل أن ينجز مع إجراء التعديلات عليه بكل سهولة وبأقل التكاليف.

3. الآلات الموجهة رقمياً: هي أجهزة حلت محل العامل في الإنتاج، وحتى تتمكن هذه الآلات من أداء مهامها فإنها تتلقى الأوامر بطريقة إلكترونية من خلال أسلاك وكانت مسيرة بطريقة مركزية إلا أن ظهور المعالج الصغير سمح ببرمجة أوامر كل آلة على حدى.

ثالثاً: استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال والأعمال: يمكن توضيح أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات في قطاعي المال والأعمال من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 01: استخدامات تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال والأعمال.

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	الأهداف
أتمتة أعمال البنوك	تحسين الخدمة، سرعة ضبط الحسابات، مساندة الرقابة المالية على البنوك
تحويل الأموال إلكترونياً	سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك
إقامة النماذج الاقتصادية	تحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الاستراتيجيات
إدارة الاستثمارات	تعظيم عائد الاستثمارات، تحليل المخاطر
نظم معلومات أسواق الأوراق المالية	فورية بث المعلومات للمتعاملين، استخراج احصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى
التصميم بمساعدة الكمبيوتر	سرعة التعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه

المصدر: عمار يعلي، مرجع سبق ذكره، ص 30.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

### المطلب الثاني: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من الوسائل المستخدمة بشكل كبير في الحياة العملية ومع ذلك توجد محددات ومعوقات تحد من انتشارها نذكر منها:<sup>1</sup>

#### 1. المعوقات الفنية: وتتمثل في:

- صعوبة الادخال والاسترجاع الالكتروني بسهولة ووضوح لبعض الاشكال والرسومات كالصور الفوتوغرافية والمعادلات العلمية، والخرائط كما هو متبع للحروف والارقام.
- عدم تواجد المقاييس والمعايير الموحدة التي تقن عملية التحويل الالي للمعلومات وتخزينها واسترجاعها ونقلها الكترونيا

#### 2. المعوقات التقنية:

- عدم توفر البنية التحتية المناسبة التي تضمن تقديم تلك الخدمات المعلوماتية بالشكل الجيد.
- صعوبة اختيار الاجهزة المناسبة نظرا للتعدد الكبير في الانواع والنظم المختلفة.
- قلة وعدم الاستعمال الجيد والصحيح للأنترنت.

#### 3. المعوقات الاقتصادية:

- ضعف انتشار تقنية المعلومات في العديد من الدول وقد يكون بعضها قد دخل في وقت متأخر نسبيا مقارنة مع الدول المتقدمة.
- اللجوء الى استخدام الكوادر الاجنبية والاعتماد عليها في بعض الدول المتخلفة.
- استيراد تكنولوجيا المعلومات دون الالمام ببرامجها وتطبيقاتها مما يولد التخوف نحو استعمالها.

### المطلب الثالث: اثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

تتمثل اثار استخدام تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:<sup>2</sup>

#### 1- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على المنظمات:

أما من حيث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على المنظمات فإن ذلك الأثر يظهر من خلال الاستراتيجيات الوظيفية التالية:

أ- أثر تكنولوجيا المعلومات على الاستراتيجية الإنتاج: حيث عملت على تنفيذ الاستراتيجيات الخاصة

<sup>1</sup>-محمد محمد الهادي، "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها"، دار الشروق، القاهرة، الطبعة الاولى، 1989، ص45 و46.

<sup>2</sup>-سحنون خالد، "تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بالقائد - تلمسان -، 2015\_2016، ص59.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

بحجم الإنتاج والجودة وخدمات المستهلكين، وذلك من خلال نظم التصميم الهندسي، ونظم الرقابة، ونظم إدارة المخزون والمشتريات، ونظم التصنيع بمساعدة الحاسب الآلي.

ب-أثر تكنولوجيا المعلومات على الاستراتيجية المالية: وذلك من خلال تسهيل تنفيذ الاستراتيجيات المالية من حيث الحصول على الأموال واستخدامها والسيطرة عليها وتوزيعها بكفاءة عالية، وتوفير السيولة المالية من المصادر الداخلية والخارجية، ومراقبة التدفقات النقدية المختلفة. كما ساعدت تكنولوجيا المعلومات على تقليل التكاليف الثابتة والمتغيرة وترشيد الإنفاق وزيادة الأرباح عن طريق تقييم الأداء المالي من حيث السيولة والربحية والمديونية.

ج-أثر تكنولوجيا المعلومات على الاستراتيجية التسويقية: وذلك من خلال تسهيل إجراء بحوث التسويق، عن طريق تعدد مصادر الحصول على البيانات والمعلومات، وبالتالي تسهيل تقييم السوق، مما يساعد في تطوير السلع والخدمات اللازمة لمقابلة احتياجات العملاء والتميز عن المنافسين، كما أسهمت في تقصير طول القناة التسويقية، وتقليل التكاليف، وسهولة متابعة حجم المخزون.

د-أثر تكنولوجيا المعلومات على استراتيجية الموارد البشرية: بحيث تمكنت من زيادة التوافق بين الأفراد والوظائف، وبالتالي اختيار الموارد البشرية المؤهلة الكفوة وتدريبها وتقييم أدائها وتخطيط مسارها الوظيفي، وتحسين نوعية وظروف العمل، كما أسهمت تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة عملية الاتصال والحفز والدافعية لدى الأفراد، وذلك عن طريق إغناء الوظائف وتوسيعها، وبالتالي بناء قاعدة معلوماتية للموارد البشرية.

ه-أثر تكنولوجيا المعلومات على استراتيجية البحث والتطوير: حيث لعبت هذه التكنولوجيا دوراً مهماً تنفيذ وظيفة البحث والتطوير من خلال تطوير المعرفة اللازمة للإدارة وللعاملين ومساعدتهم في تصميم المنتجات الجديدة، وتطوير المنتجات الحالية، وتحسين العمليات الإنتاجية على مستوى المنظمة.

كما استطاعت المنظمة أن تحرر من قيد الزمان والمكان، فبعدما كانت السرعة تعوق حركتها وأدائها، أصبحت الآن تستثمر كمورد هام وأساس قوي لتحقيق المنافسة واقتناص الفرص كما سمحت هذه التكنولوجيا بإحداث تغيير كبير في التنظيم الهيكلي للمؤسسة، حيث أصبح أكثر حركية، وأكدت العديد من الدراسات أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر تأثيراً أساسياً في نمو المؤسسات، خاصة عندما يرافق إدخال تكنولوجيا المعلومات إدخال التغييرات التنظيمية وإدارية مرفقة وبالتالي فإن الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات تتحقق عندما يرافقها الاستثمار في الاستراتيجيات الجديدة، وأعمال جديدة.

2-أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على العملاء:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات بفاعلية يمكن المنظمة من تحقيق فرص تمكنها من سهولة الاتصال بعملائها تفاعلياً و الذي يحدث بواسطة أدوات الاتصال الموجودة على الصفحة الإلكترونية للمنظمة، و بالتالي يتمكن العميل من إجراء العمليات التي يرغب في تنفيذها، سواء الشراء، أو التسديد، وطلب

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

---

معلومات و بيانات المنظمة ، فتكنولوجيا المعلومات تؤدي خدمات جليلة للعملاء وذلك من خلال مستوى عال من التقنية ، وهذا مؤشر قوي على أن تكنولوجيا المعلومات تؤدي دورا مهما في المنظمة عندما يتم توظيفها لخدمة أنشطة التي بدورها تمكن العملاء من:

- سرعة الاتصال بالمنظمة والحصول على احتياجاتهم.
- توفير الوقت.
- زيادة فرصة المنظمة في السوق وتقوية العلاقة مع عملائها.

## الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

### خلاصة الفصل الأول:

من خلال تناولنا لهذا الفصل حول مدخل لتكنولوجيا المعلومات، حاولنا اعطاء نظرة حول مفهوم كل من التكنولوجيا و المعلومات، كما تطرقنا الى مفهوم تكنولوجيا المعلومات ، حيث تعددت التعاريف التي أعطيت لها وصولا لأهميتها ومزاياها التي تلعب دور فعال للعملاء والبنك، كما تعرفنا على مكوناتها، وظائفها، واستخداماتها واثارها، ومن هنا نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في جميع الوسائل والتقنيات المتطورة، وجمع وتخزين المعلومات الكترونيا، ونظرا لأهميتها تستعمل في جميع القطاعات أبرزها القطاع المالي، الاقتصادي، و قطاع التصنيع .

وعليه نستنتج أنه أصبح لازما على البنوك الارتقاء من العمل التقليدي الى العمل البنكي الالكتروني والاستغلال الأمثل لأهم تكنولوجيا القائمة عليها، وذلك بهدف جذب عملاء جدد.

## الفصل الثاني:

انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على

تطوير الخدمة البنكية

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

### تمهيد:

شهد المجال المصرفي تطور هائل، وقد تنوعت وتعددت الخدمات المقدمة فيه بسبب تزايد وتنوع احتياجات الزبائن، وبفضل تطور تكنولوجيا المعلومات سعت البنوك الى تقديم خدمات بنكية ذات جودة عالية لتواكب طلبات الزبائن والمنافسة الشرسة في السوق المصرفية.

ولقد أصبح تطوير الخدمات البنكية ضرورة وليس أمرا اختياريا، تتبع من الظروف المتغيرة التي يشهدها العالم الآن وعلى رأسها المنافسة القوية المتوقعة خلال السنوات القادمة، بالإضافة إلى وجود العديد من محفزات التطوير الأخرى، كالفرض والتهديدات المرتبطة بالتطور الهائل في مجال المعلومات، وتغير احتياجات الزبائن حيث صارت جودة الخدمة هي المعيار الأساسي لجذب والحفاظ على الزبائن.

وانطلاقا من ذلك، تم تقسيم هذا الفصل وفقا لما يلي:

**المبحث الأول: ماهية الخدمة البنكية.**

**المبحث الثاني: تطوير الخدمات البنكية.**

**المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الخدمة البنكية.**

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

### المبحث الاول: ماهية الخدمة البنكية.

يهدف هذا المبحث إلى إبراز وتحديد مفهوم الخدمات البنكية، كما سنتطرق من خلاله إلى خصائص ومميزات الخدمات البنكية وأهم تصنيفاتها وأنواعها، بالإضافة إلى عرض دورة حياة الخدمة البنكية.

### المطلب الاول: مفهوم الخدمات البنكية.

يتناول هذا المطلب مفهوم الخدمات وتصنيفها وخصائصها، وكذا التعريف التي قدمها الباحثون لمفهوم الخدمات البنكية ونشأتها والخصائص التي تتميز بها.

### اولا: مفهوم الخدمات.

التعريف الاول: يعرف Armstrong و Kotler الخدمة بانها " نشاط او منفعة يقدمها طرف الى طرف اخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها اية ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبط بمنتج مادي او لا يكون"<sup>1</sup>.

التعريف الثاني: عرفت الجمعية الامريكية للتسويق الخدمة بانها " النشاطات او المنافع التي تعرض للبيع او تعرض لارتباطها بسلعة معينة "<sup>2</sup> ، الا ان هذا التعريف لا يميز بصورة كافية بين الخدمة والسلعة.

التعريف الثالث: اما Stanton فقد أوجز تعريف الخدمة على انها " النشاطات الغير ملموسة التي تحقق اشباع الرغبات التي لا ترتبط اساسا ببيع سلعة ما او خدمة اخرى"<sup>3</sup>.

نستخلص من التعاريف السابقة ان الخدمة هي نشاط أو منفعة يتم الحصول عليها بواسطة أنشطة ناشئة من التداخل بين المؤسسة والزبائن، وهي تهدف أساسا إلى إشباع حاجات الزبائن وتحقيق رضاهم.

### 1. خصائص الخدمات:

تتميز الخدمات عموما بخصائص تميزها عن السلع المادية وهي<sup>4</sup>:

<sup>1</sup> - سالم محمد عبود، "جودة تسويق الخدمات المصرفية"، دار الدكتور للعلوم الإدارية والاقتصادية، الطبعة الاولى، بغداد، 2017، ص 12.

<sup>2</sup> - فريد كورتل، "تسويق الخدمات"، دار الكنوز المعرفية العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص 64.

<sup>3</sup> - عبد الخالق احمد باعلوي، "تسويق الخدمات"، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الطبعة الاولى، 2013، ص 18.

<sup>4</sup> - رانيا المجني، "تسويق الخدمات"، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020، ص 08 - 14.

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

### 1.1.1. عدم الملموسية:

لا يمكن للعميل تقييم الخدمة بأي من حواسه العادية، فهي تجريد غير ملموس لا يمكن اختبارها قبل شرائها على عكس السلعة المادية التي يستطيع المستهلك دراستها ورؤيتها وتقييمها والتحقق من الادعاءات الإعلانية بخصوصها، ويتأتى مستوى الملموسية في عرض الخدمة من ثلاثة مصادر رئيسية هي:

- السلع المادية الملموسة المتضمنة في عرض الخدمة، ويتم استهلاكها من قبل العميل.

- البيئة المادية التي تتم فيها عملية إنتاج واستهلاك الخدمة.

- الدلائل الملموسة على الاداء.

### 2.1.2. عدم قابليتها للتخزين او الهلاك:

فالخدمة تنتج وتستهلك في نفس اللحظة التي يتقدم فيها العميل لطلبها وبالتالي لا يمكن إنتاج الخدمة مقدماً وتخزينها، فالخدمة البنكية مثلاً لا يمكن إنتاجها وتخزينها في وقت الازدحام، أو خدمة السياحة لا يمكن تخزينها خلال فترات الركود السياحي وغيرها من الخدمات الأخرى.

### 3.1.3. عدم القابلية للتملك:

ترتبط عدم قابلية الخدمة للتملك بخاصيتي عدم ملموسية الخدمة وعدم قابليتها للتخزين، فعند أداء الخدمة لا يوجد نقل لملكية الخدمة من بائع الخدمة إلى مشتريها، فالمشتري هنا يشتري حق الاستعادة من الخدمة.

### 4.1.4. الخدمة غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى:

الخدمة تنتج وتستهلك في نفس اللحظة التي يتقدم فيها العميل أمام مقدم الخدمة، وبالتالي إذا ظهرت عيوب في الخدمة المقدمة لا يمكن استدعائها مرة أخرى وإصلاح ما شابها من عيوب ويبقى الاعتذار للزبون ومحاولة إرضائه السبيل الوحيد، لذلك نجد منظمة الخدمات تهتم بالعنصر البشري وتدريب العاملين المشرفين على تقديم الخدمات والتعامل مع الزبائن لتقديم خدمات بمستوى عالي من الجودة.

### 5.1.5. التلازمية (عدم الانفصال):

وتعني بالتلازمية درجة الارتباط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، أي من الصعب أحياناً فصل الخدمة عن شخصية البائع مقدمها، لذلك فإن أداء خدمة معينة قد يحدث جزئياً أو كلياً في لحظة وقت استهلاك فالسلع تنتج وتباع وتستهلك أما الخدمات فهي تباع ومن ثم تنتج وتستهلك.

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

### ثانيا: تعريف الخدمات البنكية.

تشير الخدمات البنكية الى كافة المنتجات المعروضة من قبل البنك او الى مجموع خطوط الخدمات التي يقدمها المصرف لعملائه حيث يعرف خط الخدمة على أنه مجموعة من الخدمات المالية والمصرفية التي تربط بينها رابطة معينة سواء لأنها تتم بطريقة أو تقدم لنفس العملاء أو تأخذ نفس المسار عند توزيعها مثل خدمات الإيداع سواء كانت استثمارية أو جارية أو ادخارية.<sup>1</sup>

يمكن تعريف الخدمات المصرفية بأنها: مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكائن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها النفعية والتي تشكل مصدر لإشباع حاجتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته مصدرا لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.<sup>2</sup>

كما تعرف على أنها" الخدمات التي تقدمها البنوك وتمارس صناعتها وانتاجها، حيث تعتمد على معرفة مقدمي تلك الخدمات وعلاقتهم بالزبائن".<sup>3</sup>

وكتعريف شامل: هي كافة الأنشطة والعمليات التي يمارسها البنك وتكون مهمة إشباع حاجات ورغبات الزبائن وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.

### 1. خصائص الخدمة المصرفية:

تسقط جميع خصائص الخدمات على الخدمات المصرفية، ولكنها تختلف عنها خاصة فيما يتعلق بالأنشطة والإجراءات المتبعة لتقديم الخدمة المصرفية، وطريقة أداء الموظفين والأجهزة المستخدمة في تقديمها. كما تختلف من حيث طبيعة المستفيدين واختلاف رغباتهم وحاجاتهم وطبيعة المنافع التي يرغبون في الحصول عليها.

مثلا الوديعة لأجل فهي عبارة عن الحد الأدنى المناسب لفتح الوديعة والأمان على الأموال، والسرية، والمعاملة الطيبة... الخ، فهذه المنافع تتمثل ما يحتاجه الزبون وما يجب أن ينظر إليه عند تطوير الخدمة

<sup>1</sup> محمد الفاتح محمود بشير المغربي، "تسويق الخدمات المصرفية"، الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، الطبعة الاولى، السودان، 2022، ص58.

<sup>2</sup> بهناس عباس، بو عامر عائشة، "دور وسائل الترويج في تسويق الخدمة المصرفية"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد الرابع، العدد الثاني، ديسمبر 2018، ص293.

<sup>3</sup> محمد الفاتح محمود بشير المغربي، مرجع سبق ذكره، ص59.

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

أو استحداث خدمات جديدة. حيث يتم التطوير بناء على خصائص الخدمة وكذلك تقييم منافع إضافية جديدة.

وضمن هذا السياق يمكن إيجاز خصائص الخدمات المصرفية فيما يلي :

- عدم ملموسية الخدمة: معنى ذلك بأن الخدمة المصرفية ليس لها تجسيد مادي، وبالتالي لا يمكن إدراكها بالحواس...الخ. وبناء على ذلك فإنه لا يمكن نقلها أو الشراء. فمن الناحية العملية إن إشباع واستهلاك الخدمة تحدث في نفس الأونة، لذلك يصعب علينا معاينتها .

- لاعتماد على الودائع: تعتمد المصارف على الودائع في تأدية جميع خدماتها المصرفية وهي تمثل المصدر الأساسي لتمويل المصارف وتحقيق أرباحه .

- تعدد وتنوع الخدمات المصرفية: يتعين على المصرف تقديم مجموعة واسعة، من الخدمات والمنتجات المصرفية التي تلبى تنوع احتياجات الزبائن من الاحتياجات التمويلية والائتمانية باختلاف أنواعهم وتواجدهم الجغرافي .

- الانتشار الجغرافي: من بين مميزات الخدمة المصرفية سرعة الانتشار من خلال فتح أكبر عدد من الفروع المصرفية. بمعنى آخر أن يكون المصرف قادرا على الوصول إلى العملاء الحاليين والمحتملين في أماكن تواجدهم أو حيث يحتاجون إلى الخدمات المصرفية.

-الخدمة المصرفية لا يمكن تجزئتها قبل شرائها أو استخدامها: كما لا يمكن نقلها أو تحريكها ماديا .

- صعوبة تقييم الخدمات المصرفية: غير ملموسة يصعب لمس خصائصها المادية والمنفعية، وبالتالي فإن الزبون لا يستطيع تقييم شرائه للخدمة المصرفية وهذا يؤثر على المزيج التسويقي للخدمة المصرفية.

- صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية: الخدمة المصرفية لا تختلف إلا في حدود قليلة جدا، ولهذا فإنها تتصف بقدر كبير من التشابه والنمطية. مثلا الخدمات المصرفية التالية تكاد تكون نمطية في مصارف مختلفة: الحساب الجاري، القروض بمختلف أنواعها، الاعتبارات المستندية، خطابات الضمان، حساب التوفير...الخ .

- التوازن بين النمو والمخاطر: بمعنى ان أي عمل مصرفي موضوعي يتصف بالضرورة إيجاد توازن بين توسع نشاطه ودرجة المخاطر التي يتحملها المصرف، باعتبار أن المصرف مؤسسة تمارس نشاطها في ظل سيادة ثقة تامة ومتبادلة بين الزبون وبين المصرف. إذن من أولى مسؤوليات المصرف أن يجري نوعا من التوازن بين توسع النشاط المصرفي وبين أعباء هذا التوسع.

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

المطلب الثاني: تصنيفات وعناصر الخدمات البنكية.

اولاً: تصنيفات الخدمات البنكية.

تتنوع خدمات النظام المصرفي لتلبية احتياجات العمال المختلفة، ويمكن تصنيف الخدمات البنكية إلى عدة أنواع، ومنها:<sup>1</sup>

- الحسابات الجارية: وتعتبر الحسابات الجارية أكثر أنواع الحسابات شيوعاً، حيث يمكن لعميل الوصول إلى أمواله في أي وقت والتحويلات الفورية.

- الحسابات التوفيرية: وتتميز الحسابات التوفيرية بفوائد عالية، وتهدف إلى تشجيع العملاء على توفير المال.

- خدمات الائتمان: تعرف هذه الخدمة على أنها الثقة التي يوليها البنك لشخص ما يضع تحت تصرفه مبلغاً من المال لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين حيث يقوم المقترض في نهاية المدة بالوفاء بالالتزام لقاء عائد معين يحصل عليه البنك من المقترض يتمثل في الفوائد والعملات.

- خدمة الإقراض والتسليف: وهي خدمة تزود الأفراد والمؤسسات والمنشآت بالأموال اللازمة على أن يتعهد المقترض بسداد هذه الأموال وفوائدها وعمولاتها المستحقة عليها دفعة واحدة أو على أقساط في تواريخ محددة.

- خدمات الصراف الآلي: وتتيح خدمات الصراف الآلي لعملاء السحب النقدي والتحويلات وطلب كشوف الحسابات والإيداع النقدي.

بالإضافة إلى خدمات أخرى تتمثل في:

- خدمات الصيرفة الإسلامية: وتتميز هذه الخدمات بأنها تتبع الشريعة الإسلامية في التعامل المالي، وتشمل خدمات الإيداع والتمويل والاستثمار.

- خدمات التأمين: وتتضمن هذه الخدمات التأمين الصحي والتأمين على الحياة والتأمين على السيارات والمنازل.

<sup>1</sup> - عرابي ريماء، "الخدمات البنكية الإلكترونية واثرها في الأداء المالي للبنوك"، مجلة العلوم الإدارية، 2020، ص 133 و134.

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

### ثانياً: عناصر الخدمة البنكية.

ان تحليل الخدمة البنكية يساعد الادارة في التعرف على جوانب هامة تتعلق بتقديم تلك الخدمة أو وسائل تطورها، حيث أن هذه العناصر تختلف باختلاف نوع وطبيعة الخدمة البنكية، كما أن تحليل الخدمة البنكية من شأنه أن يحقق الكثير من المزايا للإدارة منها ما يلي:<sup>1</sup>

- تحديد القوة التنافسية للمصرف من خلال معرفة نقاط الضعف ونقاط القوة مقارنة بالمنافسين.
- ان تحليل عناصر الخدمة المصرفية يساعد في التعرف على الدوافع الرئيسية التي تكمن وراء شراء الزبون للخدمة وهذا يساعد على تقسيم الزبائن على اساس حاجاتهم ورغباتهم وهذا يساعد على تخطيط الاستراتيجية التسويقية المناسبة للمصرف بالنسبة لكل قطاع سوقي معين.
- ان تحليل عناصر الخدمة وتحديد الخصائص التي يأتي اليها الزبون يساعد في كشف جوانب القصور في اداء الخدمة ويشير بالذات الى مجالات التطوير.

### المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة البنكية.

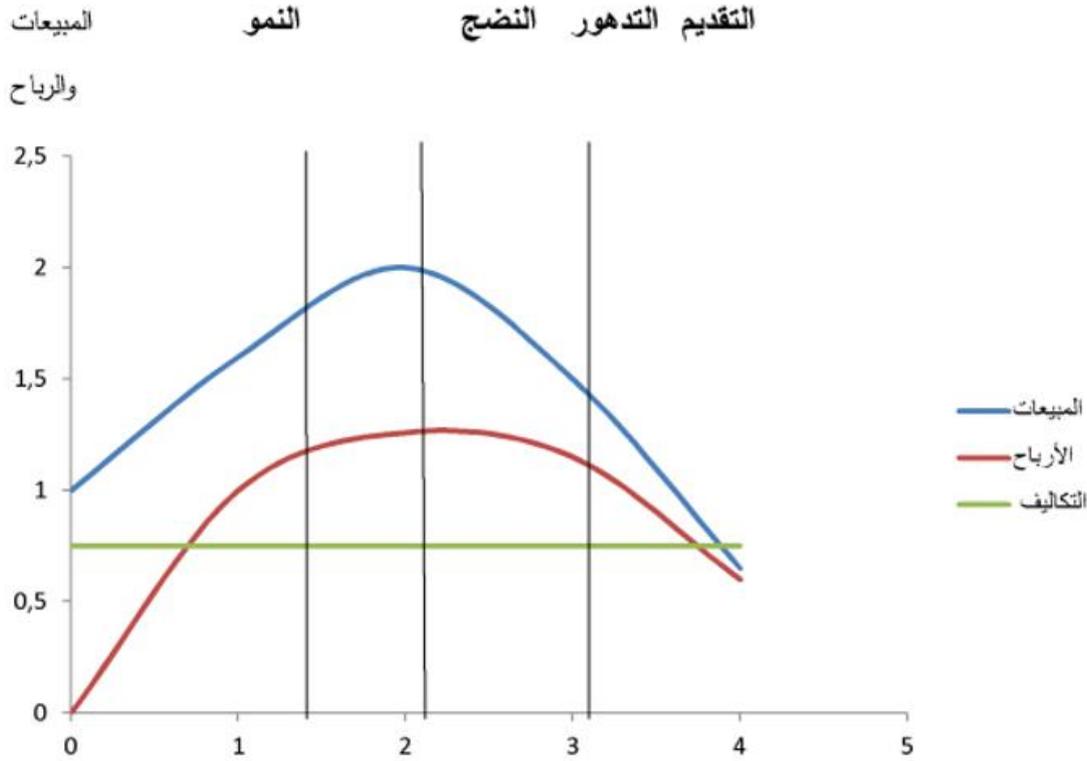
تمر الخدمة المصرفية بأربع مراحل والتي تمثل حجم التطور والتعامل بالخدمة عبر الزمن وان منحى دورة الحياة يعبر عن التاريخ البيعي لها، ولهذا تحليل دور حياة المنتج أو الخدمة المصرفية يساعد على وصف الكيفية التي تعمل بها الخدمة المصرفية، كما يوضح المفهوم المتفاوت في سلوك الخدمة من مرحلة إلى أخرى وهو ما يسمح بتطبيق استراتيجيات تسويقية مختلفة من مرحلة لأخرى؛ ويمكن توضيح مراحل حياة المنتج المصرفي في الشكل الموالي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- احمد محمد فهمي سعيد البرزنجي، "التسويق المصرفي"، مطبعة المنهج للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى ،بغداد، ص 114، ص40، 2019.

<sup>2</sup>-طارق قندوز، "النظام التسويقي وتجويد خدمات القطاع المصرفي"،مؤسسة الثقافة الجامعية، الاسكندرية، 2015، ص112و113

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

الشكل رقم 02: مراحل حياة المنتج المصرفي.



المصدر: عيشوش عبدو، "تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008/2009، ص 139.

- مرحلة التقديم: في هذه المرحلة يتم تعريف الزبائن بالخدمة المصرفية بوصف ميزاتها وخصائصها وفوائدها واستعمالها وتمتاز هذه المرحلة بانخفاض نسبة المبيعات وارتفاع التكاليف خاصة الترويجية منها لعدم تمكن العديد من الزبائن التعرف على الخدمة المصرفية من جهة وعدم اقتناعه التام بها في مرحلتها الأولى.
- مرحلة النمو: فيها يزداد التعامل بالخدمة وتلوموا المبيعات مما يزيد من الإيرادات المصرف وهو ما يحفز المصارف الأخرى على تقديم الخدمة وتتميز هذه المرحلة بارتفاع الأرباح وسعي المصرف للمحافظة وزيادة حصة السوق بشكل مستمر عن طريق تحسين جودة المنتج أو إضافة نماذج جديدة له.
- مرحلة النضج: فيها يبدأ الانخفاض التدريجي لمعدل نمو المبيعات، وتزداد المنافسة في السوق وتزيد المصارف من ميزانياتها المخصصة للبحث والتطوير لتحسين الخدمة.

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

-مرحلة التدهور: وهي المرحلة الحرجة التي تمتاز بانخفاض المبيعات وتحقق الخسائر وهنا يبدأ البنك في إلغاء الخدمة واستبدالها بخدمات أخرى جديدة.

### المبحث الثاني: تطوير الخدمات البنكية.

تسعى البنوك جاهدة على الاستمرار والنمو في السوق وذلك من خلال تقديم خدمات جديدة واشباع حاجات العملاء المتزايدة والمتجددة، ومن أجل هذا تسعى البنوك الى تطوير الخدمات البنكية القائمة واستحداث خدمات جديدة لزيادة ربحيتها وتقوية مركزها التنافسي في السوق وجذب عملاء جدد.

### المطلب الاول: مفهوم واهداف تطوير الخدمة البنكية.

#### اولا: مفهوم تطوير الخدمة البنكية.<sup>1</sup>

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

يقصد بتطوير الخدمة طرح خدمات معروضة حاليا في السوق ولكنها جديدة على البنك مثل إدخال خدمات التخطيط المالي والقرض الدوار للمنشأة الصغيرة أو الخدمات المالية الجديدة.

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

- المرحلة الأولى: انبثاق فكرة جديدة لخدمة بنكية جديدة مبتكرة.

- المرحلة الثانية: القيام بتشخيص الفكرة وتحديد ملامحها.

<sup>1</sup> - بلحاج نور الهدى، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمات المصرفية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر -بسكرة، 2021-2022، ص71 و72.

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

- المرحلة الثالثة: دراسة وتحليل وتقييم الاقتصاديات وجدوى الفكرة.
- المرحلة الرابعة: وضع دليل إجراءات أو دليل العمل التنفيذي.
- المرحلة الخامسة: إدخال الخدمات المقترحة للتجربة في بعض الفروع الرئيسية.
- المرحلة السادسة: تعميم الخدمة ونشرها في كافة الفروع.

### ثانياً: اهداف تطوير الخدمات البنكية.

تهدف عملية تطوير الخدمات البنكية الى:<sup>1</sup>

- جذب عملاء من خارج السوق الحالية.
- زيادة المبيعات في السوق القائمة من خلال:
  - زيادة البيع المتقاطع.
  - جذب حسابات جوهرية من المنافسين.
  - تطوير المنتجات البنكية وعرضها للبيع للعملاء المنافسين وبشكل مستقل عن جوهر الحساب
- تقليص التكاليف المترتبة على توفير خدمة مطابقة او متشابهة.

### المطلب الثاني: خطوات تطوير الخدمات البنكية والعوامل المؤثرة عليها.

#### اولاً: خطوات تطوير الخدمات البنكية.

هناك عدة خطوات تتبع عادة للتوصل إلى الخدمة الجديدة وتختلف الفترة الزمنية لكل خطوة عن الأخرى حسب نوعها واحتياجاتها، وتتمثل هذه الخطوات فيما يلي:<sup>2</sup>

#### 1. مرحلة توليد أفكار الخدمة الجديدة:

تبدأ عملية تطوير الخدمة الجديدة بالبحث عن الأفكار الجديدة، بحيث تتسجم هذه الأفكار مع استراتيجية تطوير الخدمات المستخدمة من قبل البنك، و من اجل الحصول على هذه الأفكار تتبنى بعض المنظمات المدخل التجريبي و الذي يشير إلى التدفق العفوي لأكثر عدد ممكن من الأفكار المستمدة من مصادر

<sup>1</sup>-احمد محمود الزامل،"تسويق الخدمات المصرفية"، الطبعة الاولى، الاردن، 2011،ص88.

<sup>2</sup>- بشير عباس العالق، حميد عبد النبيل الطائي، "تسويق الخدمات"، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، 1999 ص 220 و 221.

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

داخلية أو المصادر الخارجية، ولا بد هنا من تشجيع الآخرين على عرض أفكارهم حتى لو بدت في بداية الأمر إنها غير ممكنة أو مستحيلة التنفيذ، إذ يجب عدم وضع القيود على الأفكار التي تدلي بها أطراف معينة، فبعض هذه الأفكار عندما تخضع إلى المزيد من التفكير و المناقشة و الدراسة من الممكن أن تكون ممكنة التنفيذ.

### 2. مرحلة تصفية واستخلاص الأفكار:

ليست كل فكرة لخدمة جديدة يمكن أن تتحول إلى خدمة جديدة بالفعل، فهناك أفكار جيدة يمكن تحويلها إلى خدمة وأفكار يجب استبعادها، و هذا هو الهدف الرئيسي من المرور بهذه المرحلة، ففي هذه المرحلة يتم تقييم الأفكار العديدة المتعلقة بالخدمات الجديدة ، لتحديد الأفكار التي تستحق المزيد من الدراسة و التمحيص و يعتمد فريق الإدارة هنا على الخبرة و الحكم الشخصي، لتصفية الأفكار الجديدة و تنقيتها، إذ يتم في هذه المرحلة إزالة تلك الأفكار التي ال تتسجم مع موارد و مكانيات البنك أو مع أهدافه أو ببساطة تكون غير جذابة بالنسبة للبنك.

### 3. مرحلة تحليل العمال:

في هذه المرحلة تقوم الإدارة بتحديد مميزات الخدمة المقترحة وتقدير الطلب السوقي عليها وأحوال المنافسة، ومقارنة الأرباح المتوقعة مع التكاليف التي سوف يتحملها المصرف من جراء تقديم هذه الخدمة.

### 4. مرحلة تطوير نموذج أولي للمنتج:

إذا كانت تحليلات الأعمال جيدة فانه يتم في هذه المرحلة تحديد وتصميم الخصائص والمواصفات الفنية المتعلقة بالخدمة البنكية الجديدة التي يريد البنك أن يقدمها، أي أن هذه المرحلة هي ذات توجه تصميمي، وتقدم عينات من الخدمة الجديدة.

### 5. الاختبار السوقي للخدمة:

ان الاختبارات السوقية تتم على زبائن حقيقيين، فقد يتم تقديم المنتج إلى عينة من الزبائن (أفراد ومنظمات) وبمتابعة هذه التجربة يطلب من المستفيدين تقييم المنتج، كذلك تستخدم طرائق بحوث التسويق لقياس ردود أفعال الزبائن، وفي ضوء نتائج هذه الاختبارات قد تبقى الخدمة على حالها دون تعديل، أو قد يتم إجراء تعديلات جزئية أو كلية على الخدمة، وان الهدف الأساسي من إجراء هذا الاختبار هو تقليل درجة المخاطرة المحتملة في الفشل.

### 6. تسويق الخدمة على نطاق واسع:

إذا ما نجحت الخدمة في اختبار السوق (سواء كما هي أو بعد إجراء تعديلات طفيفة عليها أو على عناصر المزيج التسويقي الأخرى)، فعلى البنك أن يتخذ قرارا نهائيا فيما يتعلق بتسويق الخدمة على نطاق واسع أو ما يشار إليه بمرحلة إطلاق الخدمة، و يجب توخي الحذر في اتخاذ مثل هذا القرار، إذ أن هذه

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

العملية تحمل البنك تكاليف عالية جدا، وتتطلب استثمارات ضخمة، و من الجدير بالذكر أنه قبل تنفيذ هذه المرحلة يكون إدارة البنك القدرة الكاملة على التحكم بالخدمة، ولكن بمجرد إنتاج الخدمة و اتاحتها للشراء، فإن البيئة التنافسية تصبح محددا رئيسيا لمصير هذه الخدمة في السوق.

### ثانيا: العوامل المؤثرة على الخدمات البنكية.

تتمثل العوامل المؤثرة على الخدمات البنكية في:<sup>1</sup>

1.العوامل الداخلية: وترتبط هذه العوامل بالبنك نفسه وبيئته الداخلية وهي:

- جهود البحث والتطوير في البنك: وهي الجهود التي تبذلها ادارة البنك فيما يتعلق بمجال البحوث والدراسات المتعلقة بتطوير خدمات البنكية او ابتكار خدمات جديدة، ومحاولة ايجاد طرق جديدة لتمويل العمليات البنكية الاخرى.
- ادارة عملية التطوير في البنك: الموازنة بين حاجات الزبائن وما يقدمه البنك من خدمات بنكية. وهذا يعني ان العملية التسويقية يجب ان تعتمد بشكل قوي على ضرورة استمرارية البحوث والدراسات للتعرف على الحاجات والرغبات المختلفة بما يزيد من ربحية البنك ويدعم استقراره.
- المناخ التنظيمي والاداري في البنك: ويقصد به البيئة التنظيمية والادارية للبنك، ويتضمن ذلك ما يطبقه من اساليب وانماط ادارية، وهذه الاساليب انما تعكس الخبرة والمعرفة المتعمقة، والمقدرة على تقديم خدمات بنكية جديدة وتطوير الخدمات البنكية الحالية.
- جهود تحفيز الابتكار داخل المصرف: ويقصد بذلك مدى وجود نظام لتشجيع موظفي البنك على تقديم اقتراحات وافكار جديدة يمكن معرفتها من خلال اتصالهم المباشر وغير مباشر بالزبائن وذلك بالتعرف على الانطباعات المتولدة لدى الزبون عن الخدمة ومدى ملاءمتها لإشباع حاجاته ورغباته وواجهه القصور التي يمكن تجنبها، وبالتالي تطوير هذه الخدمة بمختلف جوانبها.

<sup>1</sup>-معراج هواري، ناصر دادي عدون،"المؤثرات الرئيسية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية"،مجلة الإصلاحات الاقتصادية والتكامل في الاقتصاد العالمي، المجلد 01، 2006، ص22و23.

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

### 2. عوامل خارجية:

- التغيير في الحاجات والرغبات المالية والائتمانية للزبائن.
- الانظمة والقوانين الحكومية المنظمة للنشاط البنكي.
- المنافسة بين البنوك والمؤسسات المالية.
- مستوى التطور التكنولوجي السائد في الدولة وخارجها.

### المطلب الثالث: مجالات تطوير الخدمات البنكية.

عرف القطاع المالي العالمي خلال السنوات الأخيرة العديد من التحولات الجذرية الهامة أفرزتها العولمة المالية، ودعت إلى ضرورة المواكبة والتكيف كمتطلبات أساسية وذلك لما كان لها من تأثير كبير على القطاع المالي والمصرفي أبرزها وأهمها تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية، والتطورات التكنولوجية، وتطبيق برامج الإصلاح الاقتصادي، والتكتلات المصرفية، والأخذ بمفهوم الصيرفة الشاملة، و زيادة حدة الضغوط التنافسية بين المتدخلين في السوق المصرفية بتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية بجودة عالية وتكاليف منخفضة.

ومن أهم مجالات تطوير الخدمات المصرفية كما يلي<sup>1</sup>:

- التجارة الإلكترونية: تسمح التجارة الإلكترونية للمصارف من تسويق وتوزيع منتجاتها العادية وخدمات الاستثمار لعملائها عن طريق الإنترنت، كما يمكن طرح منتجاتها بكل مواصفاتها ومعلوماتها عبر الأنترنت مما يزيد من عدد المتعاملين، ويقلص من حجم النفقات، ومن جهة يساهم البنك كذلك في هذه العملية بإصدار بطاقات إلكترونية خاصة بالعملاء للتحويل والتسديد، ويكون ضامناً لحق التاجر في سداد قيمة الصفقات التجارية.

- القروض المشتركة: هي نوع من القروض ذات قيمة ومخاطر كبيرة، تشترك في تقديمها عدة بنوك، تخص هذه القروض تمويل العمليات الكبيرة ذات المبالغ الضخمة، وبالتالي تعد أداة هامة لتوفير الاحتياجات التمويلية.

<sup>1</sup> - سلاوتي حنان، "اليات تطوير وتفعيل الخدمات المصرفية"، كلية علوم الاقتصادية، جامعة بليدة ص 109.

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

- شهادات الإيداع : هي وثيقة قابلة للتداول، يصدرها البنك بعد إيداع مبلغ من المال مودع بسعر فائدة معينة لمدة محددة تزيد أو تقل عن ستة أشهر .

- المشتقات: هي عقود مالية تتنوع بحسب طبيعتها، ومخاطرها، وأجالها المتراوحة بين 03 يوم وسنة، ومن أهم هذه العقود نذكر: عقود الخيار، عقود الآجلة، العقود المستقبلية.

### المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الخدمة البنكية.

كنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا المعلومات جاءت البنوك الإلكترونية التي ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات الكترونية متنوعة التي تحقق مزايا لكل من الزبائن والبنوك، إضافة إلى سرعة ومريحة ومتاحة على مدار اليوم أيا كان مكان الزبون.

### المطلب الاول: مفهوم البنوك الإلكترونية.

هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل البنوك الإلكترونية أو بنوك الأنترنت أو البنوك الإلكترونية عن بعد أو البنوك المنزلية أو البنك على الخطأ وبنوك الخدمة الذاتية أو البنوك الويب.

البنك الإلكتروني هو " مؤسسة مالية شبكية تؤدي خدماتها باستخدام اساليب الكترونية ،والتي تعد الأنترنت من أهم أشكالها وقد أدى هذا النوع من البنوك إلى تغيير المفهوم التقليدي للبنك ،وكذلك غيرت نوعية الخدمات التقليدية التي تقدمها البنوك وطريقة تقديمها بل أنه غير النقود بمفهومها التقليدي الذي نعرفه ،كما ألغى عبارة شهيرة كان يرددها عملاء البنوك وهي " أنا ذاهب إلى البنك " لأن عنوان البنك الإلكتروني عبارة عن رقم مخزن في ذاكرة هاتف العميل يتصل به من خلال هذا الرقم وعبارة عن عنوان إلكتروني على شبكة الأنترنت العالمية<sup>1</sup>.

وتعرف البنوك الإلكترونية بانها قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية عن بعد باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا 24 ساعة على 24 ساعة وكل أيام الأسبوع سواء على المستوى المحلي أو

<sup>1</sup>-سحنون خالد ،مرجع سبق ذكره، ص139.

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

الدولي وبسرعة عالية وبتكلفة أقل وبدقة، مع وجود عنصر الامان في المعاملات وبدون تنقل العميل الى البنك.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: الخدمات البنكية الالكترونية.

#### اولا: انواع الخدمات البنكية الالكترونية.

تتعدد الخدمات البنكية الإلكترونية التي يمكن تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية، وتأخذ عدة اشكال، ومن بين انواع هذه الخدمات ما يلي:<sup>2</sup>

1. مراجعة الحسابات: حيث يمكن للعميل مراجعة حسابه في أي وقت وأيضا مراجعة آخر التعاملات التي تمت، ويمكن أيضا فتح حساب لدى البنك من خلال استخدام بطاقة الائتمان.
2. دفع الفواتير: هنا يمكن للعميل دفع أي فواتير خاصة به من خلال موقع البنك على الانترنت، وذلك مقابل رسوم معينة، وبعض البنوك تقدم هذه الخدمة مجانا، والبعض الآخر يقدم هذه الخدمة في حدود معينة لمبلغ الفاتورة.
3. فتح حساب جاري بفوائد: وذلك بفتح حساب جاري بفوائد لجذب العملاء وتشجيعهم على استخدام الانترنت، حيث تضع بعض البنوك آلة حاسبة للقيام بالعمليات الحسابية فورا.
4. تحويل المدخلات: أي إمكانية تحويل الأموال من حساب لآخر، بعض البنوك تقوم بهذه العملية فور طلب العميل لها، والبعض الآخر يأخذ بعض الوقت.
5. الحصول على بطاقات ائتمانية: حيث يمكن للعميل ملا هذا الطلب عن طريق الانترنت، والحصول على بطاقة الائتمان في المنزل، وذلك بعد المقارنة بين البنوك المختلفة فيما يتعلق بالرسوم والفوائد، وأحد أفضل الميزات هنا هو إمكانية الحصول على بطاقة جديدة عند انتهاء صلاحية البطاقة القديمة مباشرة.

<sup>1</sup>-أيت قاسي عزو رضوان، بودي عبد الصمد، "واقع البنوك الإلكترونية"، المجلة الجزائرية للأبحاث الاقتصادية والمالية، المجلد 06، العدد 1، 2023، ص 59.

<sup>2</sup>-ديدوش هاجرة، حريري عبدالغني، "واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية"، مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، المجلد 04، العدد 01، 2022، ص 25 و 26.

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

6. الحصول على قروض: حيث يمكن الحصول على القروض من خلال موقع البنك على الأنترنت فوراً، بالإضافة إلى ذلك يسمح للعميل بمقارنة أسعار الفائدة للبنوك الأخرى، وذلك من خلال الموقع الخاص بالبنك الذي يتعامل معه.

7. الحماية والخصوصية: لا تعتبر هذه الخدمة خاصة لكن تهتم بها البنوك بشكل كبير، حتى يشعر العميل بدرجة عالية من الحماية للعمليات التي تقوم بها البنوك، حيث أن هذا هو الفارق بين بنك وآخر.

8. الخدمات البنكية من خلال الصرافات الآلية: وهي أكثر الخدمات الإلكترونية انتشاراً، حيث توفرها البنوك في معظم فروعها بهدف تخفيض ضغط العمل و تجنب الإجراءات الإدارية وتلبية حاجات العملاء المالية بعد أوقات العمل، وخلال العطل فهي تعمل على مدار 24 ساعة، حيث توضع على الجدران الخارجية للبنك أو في الأماكن العامة كالمطارات و المراكز التجارية و الجامعات وغيرها، حيث يتم الدخول إلى حسابه و الصراف الآلي وسيلة تستخدم في العديد من العمليات المصرفية التقليدية و غير التقليدية مثل: السحب أو الإيداع النقدي، الاستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد آخر، الحصول على كشف رصيد مختصر و السحب النقدي باستخدام بطاقة الائتمان.

9. توفير أسواق جديدة للمستهلك: حيث يقدم البنك عروضاً خاصة لمنتجات غير بنكية من خلال توضيح عناوين هذه الأماكن على الصفحة الخاصة بالبنك مع إعطاء تخفيضات إذا تم الشراء من هذه المواقع.

10. تحديد المواصفات الخاصة بالعميل: بعض البنوك تسمح للعميل بتحديد مواصفات الصفحة الخاصة به مثل تغيير استخدامات بعض الأزرار، كما يقوم العميل بالإجابة على مجموعة من الأسئلة لتصميم عروض المواقع.

11. شراء شهادات الادخار: حيث تعرض البنوك معدلات فائدة أعلى على هذه الشهادات إذا تم شراؤها عن طريق الأنترنت وذلك نظراً لشدة المنافسة بين البنوك فيما يتعلق بمعدلات الفائدة.

12. الخدمات الضريبية: مثل مساعدة العميل في الحصول على معلومات عن حجم الضرائب المطلوبة الضرائب الواجب دفعها بعد مراجعة الأرباح والمصروفات الخاصة بالعميل.

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

### ثانيا: مزايا الخدمات البنكية الالكترونية.

تتمثل مزايا الخدمات البنكية الالكترونية فيما يلي:<sup>1</sup>

- امكانية وصول البنوك الى قاعدة عريضة من العملاء المودعين والمقترضين وطالبي مختلف الخدمات البنكية.
- تقديم خدمات بنكية جديدة تواكب احتياجات العميل.
- خفض تكاليف التشغيل البنكية.
- زيادة كفاءة اداء البنوك.
- امكانية زيادة القدرات التنافسية للبنوك المحلية مع البنوك العالمية، وامكانية وجود أكبر للبنوك المحلية في الاسواق الاجنبية.
- امكانية حصول العميل على البيانات المالية الخاصة دون الحاجة لزيارة مقر البنك أي تحقيق الملاءمة المكانية للعميل.

### المطلب الثالث: وسائل الدفع الالكترونية.

هناك العديد من الوسائل التي تستخدم كوسائل للدفع الالكتروني سنوجزها فيما يلي:<sup>2</sup>

1. البطاقات الإلكترونية: تقوم هذه البطاقات على مبدأ الدفع، وبالتالي فهي عبارة عن وسيلة لتخزين النقد، أي انها بمثابة حافظات نقد الكترونية. ونظرا للإقبال الذي حظيت به هذه البطاقات، خاصة مع تطوير عنصر الأمان فيها، فضلا عن السهولة التي تتيحها، فقد تطورت بشكل سريع حتى أصبح بالإمكان إعادة شحن البطاقة الواحدة عدة مرات، كما أن البطاقة لم تعد مجرد مخزن للقيمة، بل أصبحت تتضمن معالجا إلكترونيا يسمح بمعرفة هوية حاملها، بالإضافة إلى تشفير البطاقة بمفتاح سري.

<sup>1</sup>-بن موسى اعمر، علماوي أحمد،"التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك العمومية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 07، العدد02، 2019، ص182.

<sup>2</sup>-مداح عرابي الحاج، برك نعيمة، أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية"،مجلة الاقتصاد الجديد، العدد02، 2010،ص65-67.

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

ومن ناحية أخرى توسع نطاق استخدامات البطاقة المصرفية، حتى أن الجهود تسير نحو إيجاد بطاقة موحدة متعددة الاستخدامات وعلى مستوى دولي، رغم هذا الهدف ما يزال يطرح إشكالات تتعلق أساساً بمشكلة أمنية البطاقة وبعدم تجانس مستويات تكنولوجيا صناعة البطاقات ما بين البلدان الصناعية نفسها، فضلاً عن تضارب مصالح المصدرين لهذه البطاقات، مما يجعل إيجاد تجمع توافقي فيما بينهم ليس سهلاً. يوجد هناك عدة أنواع من بطاقات الدفع التي تصدرها البنوك، إلا أن أكثر هذه البطاقات شيوعاً هي:

- بطاقة الحسم -الصراف الآلي : CardATM وهي البطاقة التي تسمح للشخص بخصم مبلغ من حسابه الجاري مباشرة لدفعها إلى التاجر. يمكن الحصول عليها بعد فتح حساب لدى البنك، حيث يقوم البنك بإصدار البطاقة للعميل وربطها بحركة الحساب ولا يستطيع العميل استخدامها سواء في عمليات سحب نقدي من أجهزة الصراف الآلي أو في عمليات شراء من خلال أجهزة نقاط البيع إلا إذا كان رصيد الحساب دائن.

- بطاقة الائتمان Cr dit Card: هي البطاقة التي تصدرها البنوك للعملاء بالتعاون مع شركات الدفع الدولية مثل: "فيزا، ماستر كارد، أميركان اكسبريس، ... الخ، حيث يستطيع حامل البطاقة استخدامها في إجراء عمليات سحب نقدي أو لدفع قيمة مشترياته من المحلات التجارية التي تقبل التعامل فيها ومن ثم تسديد قيمتها لاحقاً، حيث يمكن للعميل إما تسديد إجمالي المبلغ أو تسديد الحد الأدنى "عادة يتراوح بين 3% إلى 6% من إجمالي المبلغ وبالتالي احتساب نسبة فائدة على الرصيد القائم المتبقي حسب الاتفاقية مع البنك المصدر.

ونجد هناك أيضاً: visa card، Master Card، Charge card.... ولا يوجد اختلاف بينها وبين بطاقات الائتمان سوى في تاريخ أمور بسيطة مثل: تاريخ السداد، الحد الأقصى والأدنى له...

- بطاقة القيد الائتمانية DebitCard: هي البطاقة التي تصدرها البنوك للعملاء بالتعاون مع شركات الدفع الدولية مثل: "فيزا، ماستر كارد، أميركان اكسبريس، ... الخ، حيث يستطيع حامل البطاقة استخدامها في إجراء عمليات سحب نقدي أو لدفع قيمة مشترياته من المحلات التجارية التي تقبل التعامل فيها، وتختلف عن بطاقة الائتمان في أنها تتطلب قيام العميل بدفع كامل المبلغ المستحق عليه فور استلام كشف الحساب.

2. الشيك الإلكتروني: وهو عبارة عن رسالة تحتوي جميع البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي حيث يقوم أحد طرفي العلاقة بتحريره للطرف الثاني وإرساله له عبر البريد الإلكتروني، وتكون جميع التوقعات التي يتضمنها الشيك توقعات إلكترونية، وهنا تظهر أهمية التوقيع الإلكتروني، والذي أصبح اليوم معترف

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

---

به قانونا في بعض البلدان، ليس فقط في قضايا النقد والائتمان، بل تجاوز ذلك إلى مختلف المعاملات والعقود الإلكترونية بالرغم من ذلك فإنه لا توجد تشريعات وقوانين تحمي التوقيع الإلكتروني.<sup>1</sup>

3. التحويل المالي الإلكتروني: يقصد بنظام التحويلات المالية الإلكترونية مجموعة القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر مصارف إلكترونية أو مصارف إنترنت مرخص لها للقيام بهذه العملية، ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق الكمبيوتر أو الهاتف المحمول.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>-محمود محمد أبو فروة، "الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت"، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2009، ص50.

<sup>2</sup>-نفس المرجع، ص56.

## الفصل الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمة البنكية

---

### خلاصة الفصل الثاني:

تناولنا في هذا الفصل الخدمات البنكية من خلال دراسة تصنيفاتها ودورة حياتها وصولا الى تطويرها عن طريق وسائل الدفع الالكترونية والبنوك الالكترونية.

قد حدث تغيير كبير في أعمال البنوك وتوسعت أعمالها البنكية حيث تعتبر التكنولوجيا احد الأركان الهامة في التعامل المالي والبنكي وقد أدت إلى القفز بأشواط كبيرة نحو تطور جد سريع لمسار تقديم الخدمات البنكية محليا ودوليا وسهلت عملياتها، ليس ذلك فحسب، فقد أدى دخول الأنترنت على الأعمال التجارية ظهور التبادل الإلكتروني، على المصارف أن تستغل هذه الخدمة لتقديم خدمات الكترونية مبتكرة، و تطوير وسائل الدفع التقليدية إلى وسائل الدفع الإلكترونية ، وأصبحت الآن هي الأساس في تقديم الخدمات المصرفية عن بعد Online Banking.

## الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية

وكالة سور الغزلان

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

### تمهيد:

شهدت البنوك المحلية والعالمية خلال الفترة الأخيرة تقدماً هائلاً في مجال تكنولوجيا حيث أصبحت البنوك الجزائرية وبنك التنمية المحلية بصفة خاصة مجبورة على مواكبة التطور والإصلاحات المالية والهيكلية قصد زيادة فعاليته في تمويل الاقتصاد الوطني وتدعيم مركزه التنافسي.

ولهذا وبعد تعرفنا في الجانب النظري على تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة البنكية، وكذا العلاقة التي تربط بينهما، سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم دراسته نظرياً على بنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان.

وانطلاقاً من ذلك، تم تقسيم هذا الفصل وفقاً لما يلي:

**المبحث الأول: تقديم عام حول بنك التنمية المحلية.**

**المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة البنكية في بنك التنمية المحلية BDL وكالة سور الغزلان.**

**المبحث الثالث: الإطار المنهجي للدراسة**

### المبحث الأول: تقديم عام حول بنك التنمية المحلية.

يعتبر بنك التنمية المحلية مؤسسة عمومية اقتصادية واهم مؤسسة مالية بنكية مكونة للنظام المصرفي الجزائري، بحيث يلعب دورا مهما في تمويل المؤسسات العمومية والنشاط الاقتصادي وكذا المساهمة في التنمية المحلية.

### المطلب الأول: عموميات حول بنك التنمية المحلية.

#### 1. لمحة تاريخية عن نشأة وتطور بنك التنمية المحلية.

تأسس بنك التنمية المحلية بموجب المرسوم 85/85 بتاريخ 30 افريل 1985 برأس مال قدره 500 مليون دينار جزائري، وهو اخر بنك تم تأسيسه في الجزائر قبل الدخول في مرحلة الاصلاحات وذلك تبعا لإعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري CPA الذي كان يحتوي على 114 فرعا في بداية عام 1985 والتي تقلصت الى 78 فرعا بعد تأسيس بنك التنمية المحلية فاستعاد هذا الأخير من 36 وكالة بنكية و700 عاملا من CPA خصيصا لتمويل عمليات المنشآت العامة المحلية.

ومن أهم الوظائف الأساسية التي يقوم بها:

- عملية الرهن .

- عمليات الاستثمار الإنتاجي المخططة من طرف الجماعات المحلية .

- كما يقوم بجمع العمليات المصرفية التقليدية.

وفي اطار اعادة تنظيم المؤسسات النقدية والمصرفية التي تستجيب لحاجيات التجهيز الجهوي وهذا طبقا للقانون رقم 2018 المؤرخ في 12 جانفي 1988 تم تحويل بنك التنمية المحلية إلى شركة ذات اسهم SPA بتاريخ 20 فيفري 1989 بموجب القانون رقم 101-88 المؤرخ في 16 ماي 1988 وبموجب قانون 10-90 المؤرخ في 14 أفريل 1990 المتعلق بالنقد والقرض الذي يقدم أكبر استقلالية للجانب البنكي وبعد الغاء نظام التخصص فإن بنك التنمية المحلية كغيره من البنوك عمد الى توسيع نشاطاته وتدخلاته في المجال المالي من خلال إرسال شبكة فروع ووكالات عبر كافة التراب الوطني.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

### 2. تطور رأس المال بنك التنمية المحلية:

كان رأس مال بنك التنمية المحلية عند التأسيس يقدر ب 500.000.000 دج وبعد الاجتماع العام للمساهمين في 06 أفريل 1994 أضيف لرأسمال البنك 220 سهم قيمة كل سهم تقدر ب 1000.000 دج ، وبالتالي أصبح الرأس المال الجديد 720.000.000 دج وارتفع إلى 1400.000.000 دج لسنة 1995، بحيث موزعا على صناديق المساهمة التي هي عبارة عن شركات مساهمة انتمائية تشرف على ادارة القيم المنقولة لحساب الدولة في داخل وخارج البلاد وفي تاريخ 1995/12/25 اصبح المساهم الوحيد هو الدولة وفي سنة 2003 بلغ رأس المال بنك التنمية المحلية 7.140.000.000 دج، و في سنة 2017 بلغ رأس مال بنك التنمية المحلية 36.800.000.000 دج، ويبلغ حاليا مقدار 73.000.000.000 دج. هو بنك ودائع تابع للدولة وخاضع للقانون التجاري ويتولى كل العمليات المألوفة لبنوك الودائع لكنه يخدم بالدرجة الأولى الهيئات العامة المحلية قروض قصيرة ومتوسطة الاجل، تمويل عمليات الاستيراد والتصدير.

يتكون جهازه البشري من 3100 شخص يخضع دورات تدريبية وعمليات تكوينية باستمرار ليتمكن من مواكبة التطورات المصرفية الحاصلة في السوق.

تواجد المقر الرئيسي لبنك التنمية المحلية ب 5 شارع قاسي احمد بسطاوالي بتيبازة، ويحتوي مقره العام على 15 مديرية جهوية وتمتد شبكة فروعه لتغطية كافة أنحاء البلاد ب 167 وكالة تجارية منها:

- 56 وكالة بوسط البلاد تابعة ل 6 مديريات جهوية.

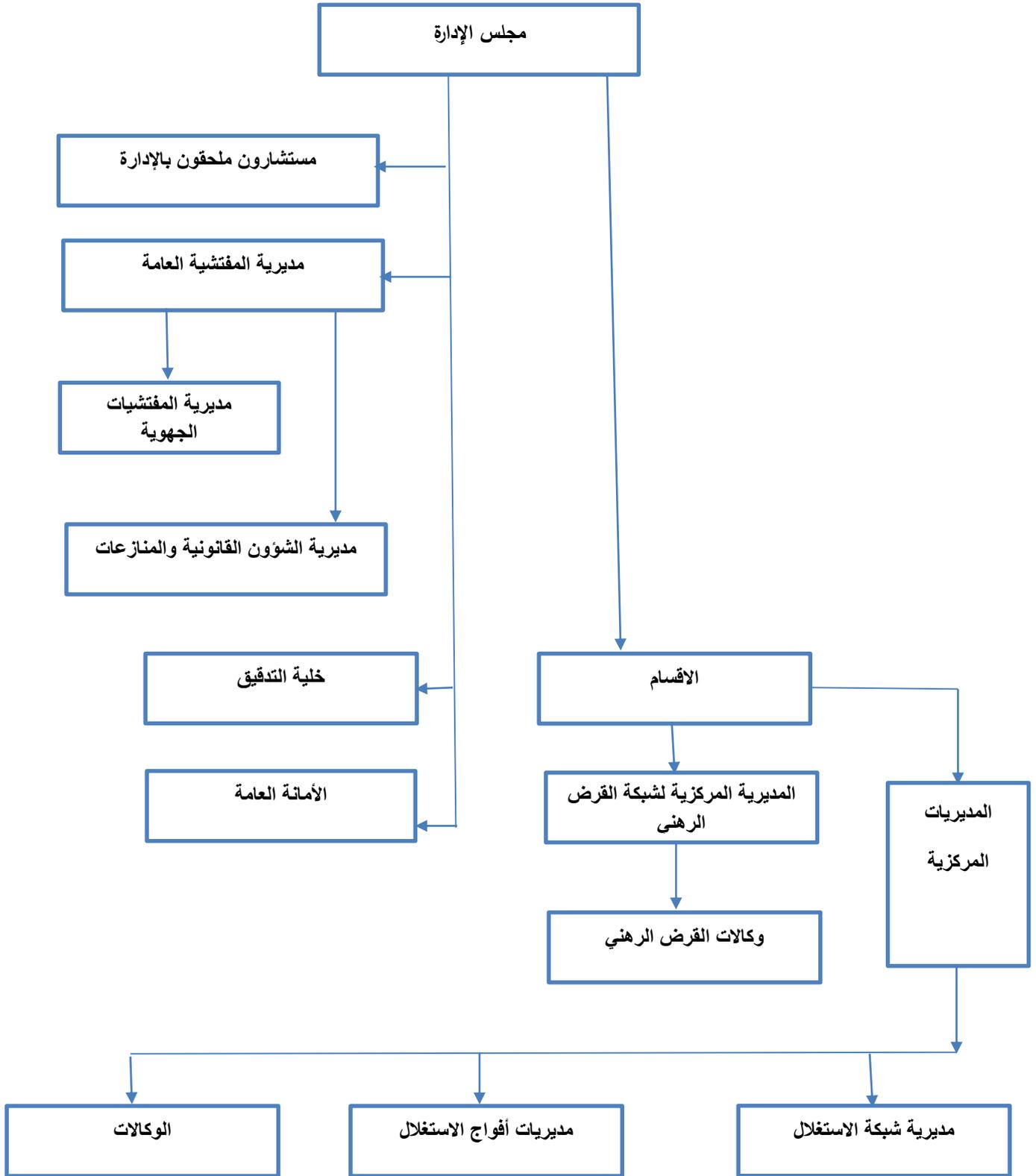
- 46 وكالة بشرق البلاد تابعة ل 5 مديريات جهوية.

- 16 وكالة بجنوب البلاد تابعة ل 3 مديريات جهوية.

- 43 وكالة بغرب البلاد تابعة ل 4 مديريات جهوية.

ان هذه المديريات الجهوية خاضعة للمديرية العامة اضافة الى 8 وكالات خاصة بالرهونات و 125 شبك اسلامي. لقد حقق البنك ارتفاع متواصل في حجم الميزانية، ومن خلال هذا النمو المتواصل في هذه الفترة الأخيرة نستخلص انه قد حقق اهداف كثيرة ضمن مجموع اهدافه المسطرة.

الشكل 03: الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية.<sup>1</sup>



<sup>1</sup> -وثائق مقدمة من ادارة بنك التنمية المحلية.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

### المطلب الثاني: تقديم بنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان.

تأسست وكالة BDL سور الغزلان بتاريخ 1985 تزامنا مع تأسيس البنك وهي وكالة تابعة للمديرية الجهوية بويرة، يقع مقرها وسط المدينة، تشغل 33 عاملا تعتمد على خبراتهم، يقوم البنك بتكوين وتدريب العمال وهذا لزيادة خبرتهم وكفاءتهم في التعامل مع التحديث الجاري في البنك.

وكالة سور الغزلان هي وكالة من الرتبة 02 يشرف عليها مدير كمسؤول أول وتتمثل مهامه في السهر على السير الحسن للوكالة في جميع مجالات الاستغلال والقرارات المتعلقة بتسيير الوكالة ويساعده في ذلك نائب المدير حيث تنحصر مهام هذا الأخير في استقبال الزبائن عند غياب المدير تتبعه أمانة تسهر على سير المكتب.

#### 1). بطاقة تعريفية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان:

-النشأة : تأسس في 1985.

-العنوان: حي زغيش محمد بلدية سور الغزلان ولاية البويرة.

- رقم الهاتف: 0267556409.

- الفيسبوك: BDL Sour el ghezlane.

- الموقع الإلكتروني: www.Bdl.dz

وكالات تابعة لمديرية الاستغلال الجهوية:

- سور الغزلان.

- الاخضرية.

-الجلفة.

-عين وسارة.

- برواقية.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

-البويرة.

- سيدي عيسى.

### 2. أطراف التعامل مع الوكالة:

تمارس الوكالة أنشطتها وخدماتها ضمن محيط اقتصادي مما يحتم عليها التعامل مع عدة أطراف تتمثل في:

#### 2-1) -المؤسسات المتعاملة مع وكالة

تتعامل الوكالة مع عدة مؤسسات سواء بالإيداع او بالاقتراض حيث تعمل على جلب العديد منها، من خلال تجميع المعلومات حولها ثم يعمل مدير الوكالة على التنقل الشخصي ومحاولة تقديم عروض مغرية قصد كسبها لزبائن داخل البنك وكذلك تحسين وتطوير الخدمات ومن ثم كسب ثقة هذه المؤسسات.

#### 2-2) -تعاملات الوكالة الوطنية مع البنوك الوطنية:

تتعامل الوكالة مع البنوك الوطنية نظرا لاحتمية هذه التعاملات وذلك في إطار فتح الحسابات لدى بعضها البعض، وكنتيجة اشتراك البنوك العمومية في عملية المقاصة بالبنك المركزي، ومن اهم بنوك المحلية التي تتعامل معها الوكالة هي:

- بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

-بنك الخارجي الجزائري.

-البنك المركزي

تتعامل هذه البنوك مع البنك المركزي فهو بنك البنوك والذي يقوم بتأمين عملية الاقتراض للبنوك بمعنى انه يقوم بإقراض الوكالة في حالة احتياجاتها للسيولة كما يقوم بتسوية حقوق وديون البنوك فيما بينها عن طريق المقاصة، كما انا الوكالة تخضع للرقابة البنوك المركزية باعتبارها السلطة الوحيدة التي تقوم بتحديد

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

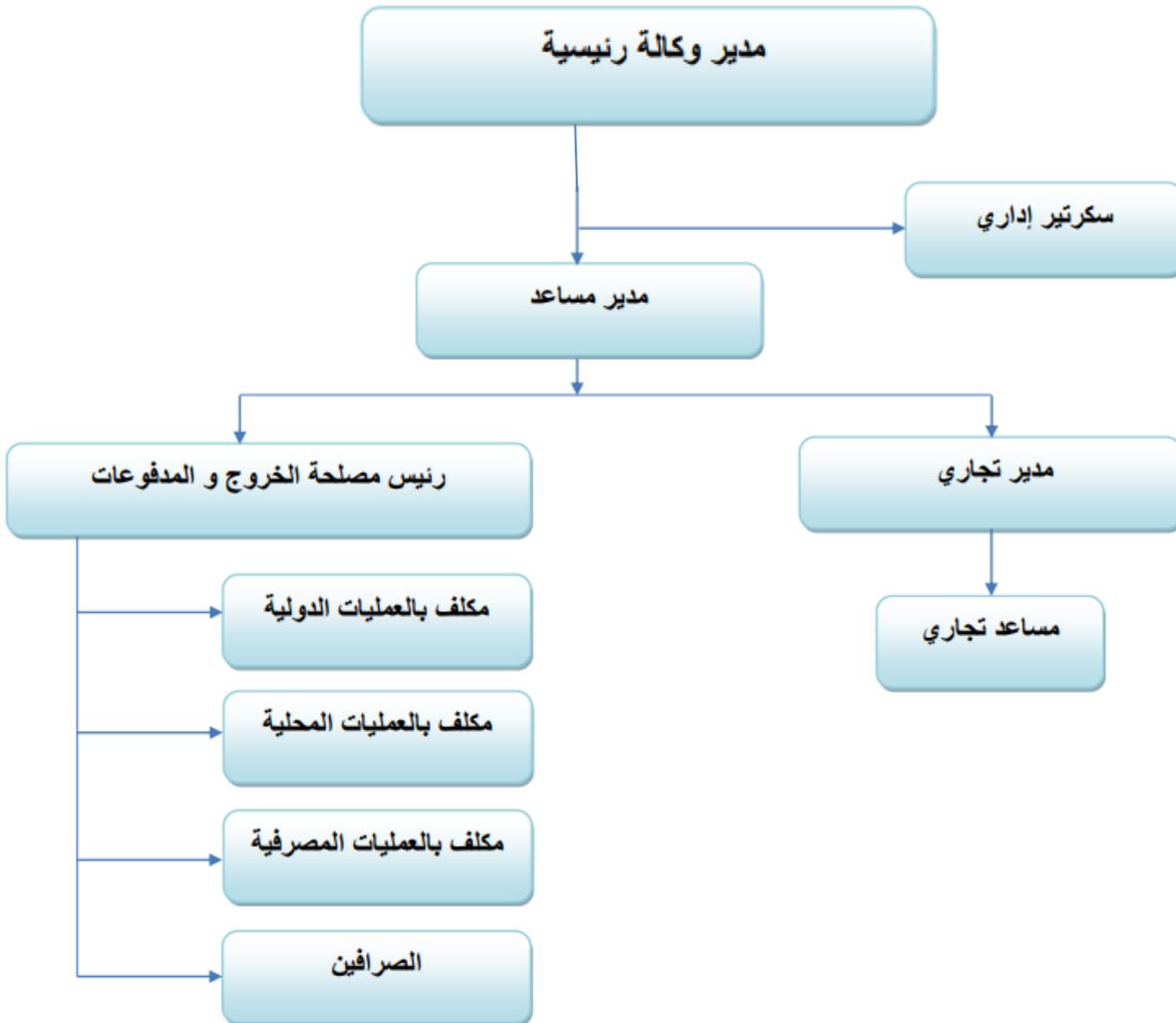
اسعار الفائدة ونسب الخصم للأوراق المالية وبالتالي فهو يقوم بالرقابة على البنوك للتأكد من تطبيق هذه المعدلات خاصة بالنسبة لعمليتي الاقتراض والايداع.

### 2-3) -البنوك الاجنبية المتعاملة مع الوكالة:

تلعب الوكالة دور الوساطة والمراسل في إطار تعاملاتها مع البنوك الاجنبية من خلال التحويلات النقدية التي تتم مصالح الزبائن وبين المستوردين.

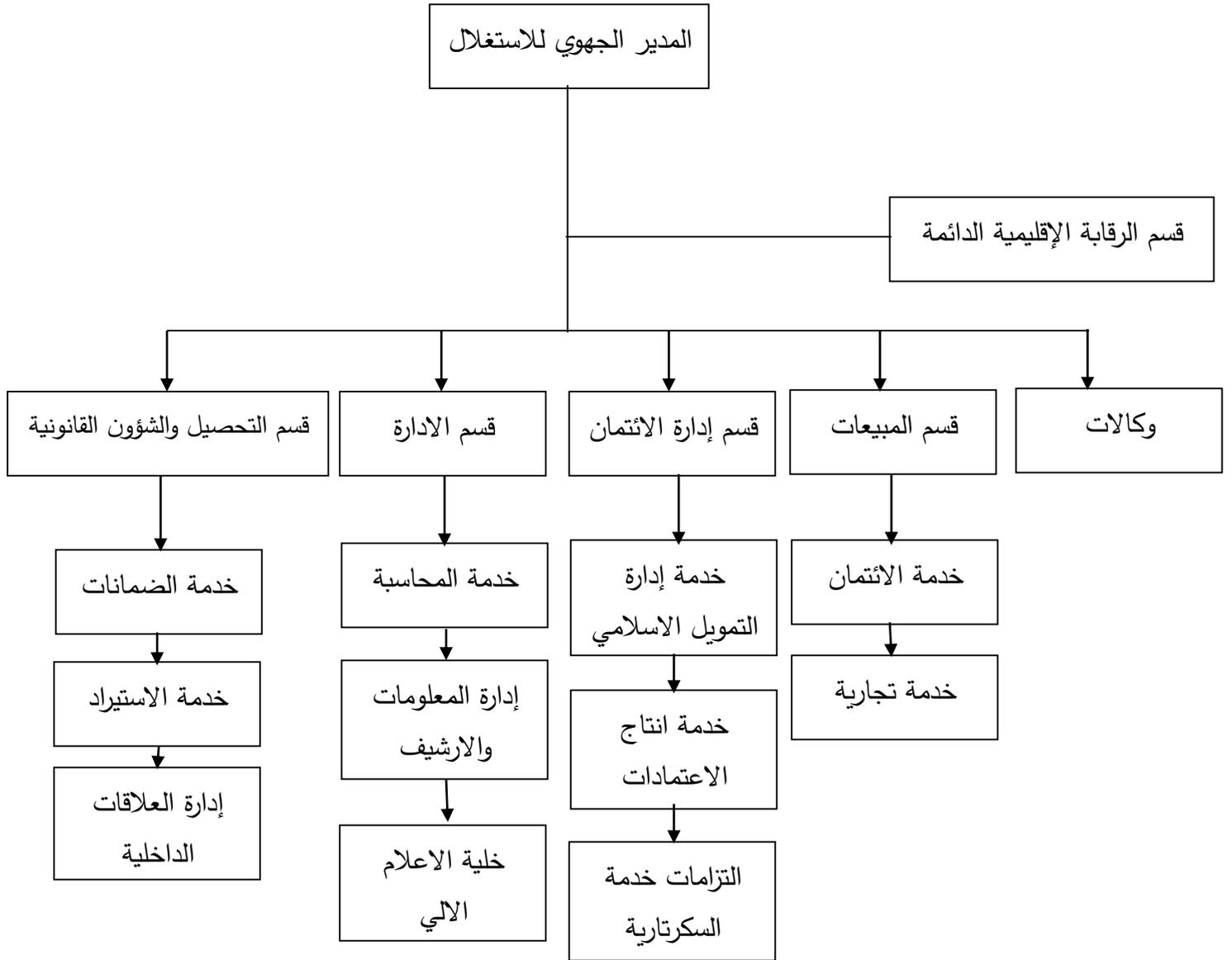
### 3) -الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية:

الشكل 04: مخطط تنظيمي للوكالة الرئيسية فئة (01).<sup>1</sup>

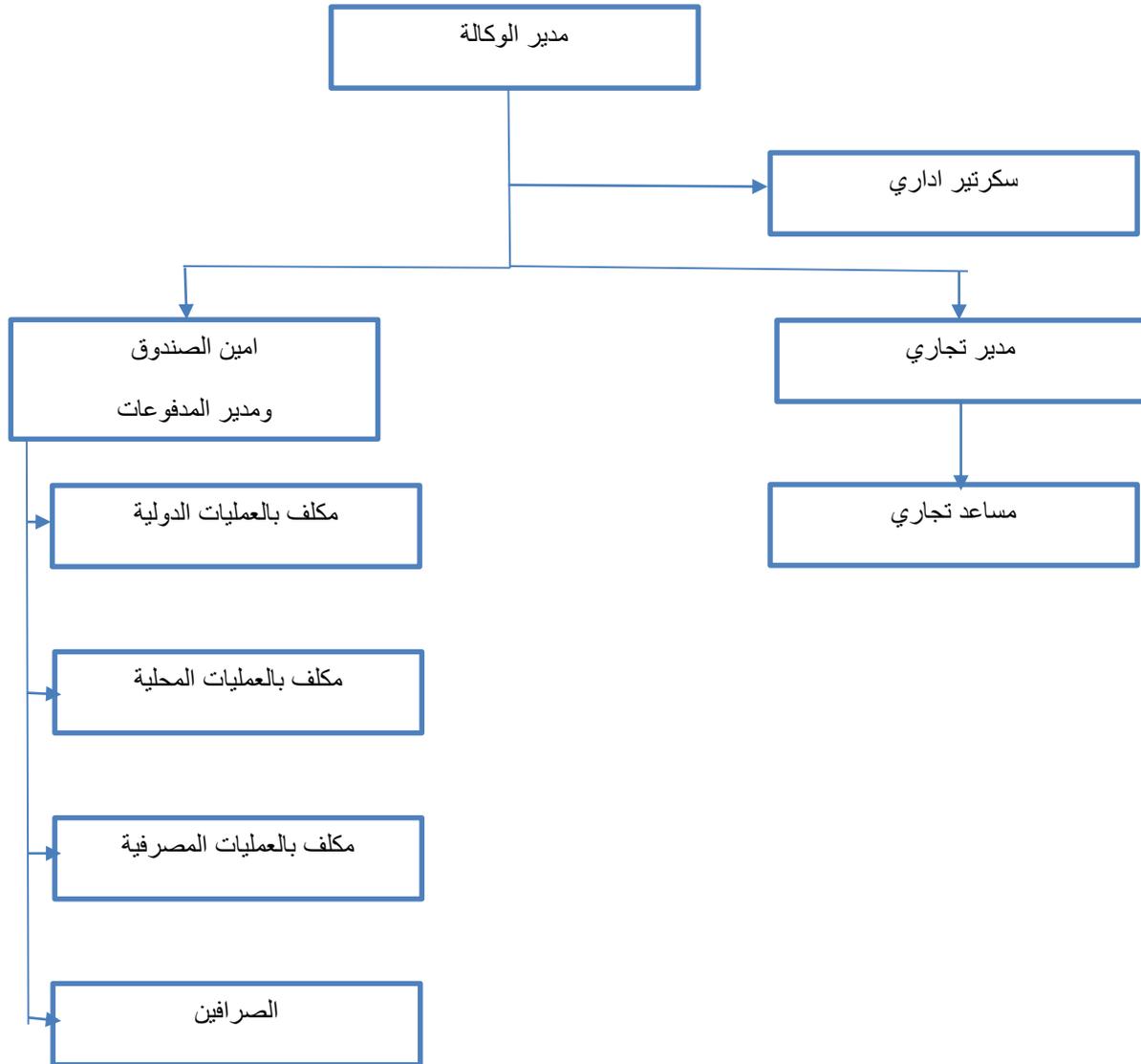


<sup>1</sup> - وثائق مقدمة من ادارة بنك التنمية المحلية.

الشكل 05: المديرية الجهوية للاستغلال.



الشكل 06: مخطط تنظيمي لوكالة فئة (2)



**المطلب الثالث: وظائف واهداف بنك التنمية المحلية.**

**اولا: وظائف بنك التنمية المحلية.**

- 1-تمويل نشاطات الاستغلال والاستثمار .
- 2-تمويل عمليات الرهن.
- 3-تمويل القروض العقارية.
- 4-تمويل النشاطات الاقتصادية و الصناعية .
- 5-جمع الموارد.
- 6-استلام ودائع تحت الطلب أجل معين من كل شخص طبيعي او معنوي .
- 7- منح القروض لكل شخص معنوي او طبيعي على اوراق حكومية صادرة او مضمونة من قبل الدولة.
- 8-فتح اعتمادات مستندية.
- 9-فتح الحسابات بكل انواعها.

**ثانيا: اهدافها.**

تهدف من خلال ممارسة وظائفها في تحقيق ما يلي:

كما جاء في المرسوم 85/85 يمكننا استنتاج الاهداف التالية :

- تحقيق الربح بصفتها مؤسسة تجارية ويتم ذلك بتحديث تقنيات تقديم الخدمات كإدخال الاعلام الالي الذي يسهل المعاملات وذلك بالسرعة التي تتطلبها العمليات المصرفية.
- تعبئة كل القروض الممنوحة .
- استقبال ودائع تحت الطلب وودائع الاجل.
- المشاركة في جمع الادخار الوطني.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

- تنفيذ كل العمليات المصرفية وهذا من اجل تسيير موجوداته وتوظيفها.
- تحقيق رضا العملاء من توفير خدمات و منتجات تلبي احتياجاتهم.
- التنمية التجارية من خلال إدخال تقنيات إدارية جديدة مثل: التسويق وإدراج منتجات جديدة.
- الحفاظ على المركز المالي وتحقيق أكبر مردودية.
- المساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني وذلك بالتوجه العقلاني للقروض الخاصة إذا كانت هذه الاخيرة موجهة لتمويل الاستثمارات والتي تؤدي بدورها الى خلق مناصب شغل.

### المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمة البنكية في بنك التنمية المحلية BDL وكالة سور الغزلان.

تقوم BDL وكالة سور الغزلان على تقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات حيث تسعى لجذب عدد أكبر من العملاء سواء المودعين او المقترضين وهذا من خلال تطوير الخدمات البنكية التي يحتاجها العملاء .

### المطلب الاول: الخدمات المطورة لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان.

شهدت الساحة المصرفية الجزائرية تطورات انتهج من خلالها بنك التنمية المحلية إصلاحات جوهرية مست تحسين وتطوير الخدمة البنكية وكذلك ادخال تكنولوجيا المعلومات على العمل البنكي لترقية الخدمة وجذب زبائن الجدد وتمثل هذه الخدمات في:

#### اولا. الخدمات البنكية الحديثة:

#### 1.خدمات الصراف الالي:

وهي أجهزة اتصال محوسبة تمكن العملاء من الوصول للخدمات في الأماكن العامة وبدون الحاجة للتعامل مع أشخاص، وفي أجهزة الصراف الحديثة؛ يتم التعرف على العميل بمجرد إدخال البطاقة البلاستيكية ذات الشريط الممغنط أو البطاقة البلاستيكية الذكية ذات الرقاقة.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

تتم عن طريق الصراف الآلي سحب وإيداع الأوراق النقدية وإيداع الشيكات والاستعلام عن أرصدة الحسابات بطريقة آلية، وكذلك طلب كشف حساب مختصر أو تفصيلي، والتحويل بين الحسابات وطلب دفتر شيكات وغير ذلك من الخدمات.

ومن إيجابيات الصراف الآلي:

- تقليص عدد العمليات وزمن العمليات.

- يقضي على ظاهرة الطوابير والتي تشعر العميل بالملل.

- توفير مزيد من الأموال بتكلفة منخفضة حيث تعمل الآلات الصراف الآلي على تيسير إيداع المدخرات بالنسبة للعملاء.

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

- انقطاع التيار الكهربائي.

- عدم قراءة معلومات البطاقة البنكية.

- مشاكل في لوحة المفاتيح.

- عدم الحصول على إيصال بالعملية المصرفية.

- الاتصالات المتقطعة مما يجعل الشبكات بين البنك وشركة الاتصالات صعب.

2. خدمة مونغرام Money Gram:

هي خدمة تسمح بتحويل الأموال بطريقة سهلة وسريعة وأمنة من أي بلد بالخارج إلى الجزائر من أجل استلام الأموال عبر وكالات بنك التنمية المحلية المتواجدة عبر كامل التراب الوطني، يمكن لأي شخص الاستفادة من خدمة مونغرام، حيث يمكن أن يصل مبلغ تحويل الأموال عبر مونغرام إلى الجزائر إلى 100 000 دينار شهريا.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

امتيازات خدمة منغرام:

- سريع وموثوق: تحويل الاموال بسرعة لصالح المستقبل بالعملة الوطنية (الدينار الجزائري) حيث الاموال تكون متاحة في 10 دقائق فقط.

- عملي: أكثر من 347000 نقطة بيع في أكثر من 200 دولة ومنطقة في خدمة عميل.

- بسيطة وفي متناول الجميع: لا تحتاج الى حساب مصرفي او بطاقة ائتمان.

- لا تحتاجون الى حساب بنكي او بطاقة من اجل القيام بالعملية.

- عدم اقتطاع أي مبلغ من المبلغ المالي الذي تم تحويله مقابل الخدمة.

3.البنك الالكتروني e-bdl:

تسمح هذه الخدمة بالاطلاع على الحسابات البنكية عن بعد على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع بأمان تام باستخدام اتصال بالانترنت فقط.

مميزات هذه الخدمة:

- موثوقة وسريعة وامنة.

- سهل الاستخدام.

- تسيير كل الحسابات البنكية دون التنقل باستعمال الانترنت او جهاز الهاتف 7 على 7 ايام وطوال ايام الاسبوع.

- إمكانية دمج الحساب.

- تحويل واستلام كل البيانات الخاصة بالزبون بطريقة امنة وسريعة.

- تنزيل تقارير swift وتقارير تنفيذ المعاملات.

- طلب دفاتر الشيكات.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

صورة 01: واجهة البنك الالكتروني.



مصدر: صورة مأخوذة عن الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية.

### 4. خدمة سنابو:

هو شراكة بين بنك التنمية المحلية والنقابة الوطنية للصيادلة SNAPO، والتي من خلالها تستفيد صيدليات المجتمع الاعضاء في SNAPO من المنتجات والخدمات التي يسوقها بنك التنمية المحلية، بأسعار مناسبة بالإضافة الى الدعم الشخصي. الهدف من هاته الاتفاقية هي ضمان خدمات ذات نوعية ومؤمنة لفائدة الصيدلية، من اجل تسهيل تسييرها المالي، من خلال الولوج الى حسابه البنكي عن بعد، الدفع الالكتروني او كذلك المرافقة المالية من خلال تسهيلات الصندوق، تسبيق الفواتير وغيرها.

المستفيدون من هذه الخدمة:

- جمع الصيدليات المنضومة في نقابة SNAPO.

- ان تكون متحصل على الشهادة، تاهيل مهني او حاصل على معارف معترف بها في نشاط المشروع.

### 5. خدمة VFS GLOBAL :

هذه الخدمة مخصصة لطالبي التأشيرة الراغبين بالسفر الى فرنسا، يتمثل في تسديد مستحقات خدمة مركز تأشيرات فرنسا في اف.اس.الغلوبال بالجزائر من اجل تأكيد اخذ الموعد.

يتمثل دور وكالة بنك التنمية المحلية في تحصيل رسوم الخدمات وجمع مستحقاتها، الوكالة البنكية غير مسؤولة عن ادارة وتحديد مواعيد، ولا على قرار القنصلية العامة لفرنسا فيما يخص طلب التأشيرة.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

### 6. خدمة التحويل الدائم:

هو اجراء لتحويل اوتوماتيكي ومكرر بنفس المبلغ المالي، وفي نفس التاريخ وايضا لنفس المستفيد. يكون المبلغ المالي المحول محدد بين الزبون والجهة الثانية في عقد الاشتراك، وهو صالح لكل شخص طبيعي او معنوي يملك حساب ببنك التنمية المحلية.

انواع التحويلات:

- تحويل بنكي من حساب بنك التنمية المحلية الى حساب بنك التنمية المحلية.
  - تحويل بنكي من حساب بنك التنمية المحلية الى حساب موطن في بنك اخر او بريد الجزائر.
- ### 7. خدمة التأمينات:

تم انشاء فرع التأمين داخل الوكالة خلال سنة 2008 بتعاقد بين البنك والشركة الجزائرية للتأمينات، بهدف تقريب الخدمة من الزبون، فعند تقديم قرض يتم إضافة اليه التأمين في حالة ما إذا جاء مشكل يتكفل التأمين بتسديد الاضرار والمستحقات للبنك.

ان المنتجات الواردة في هذا الاتفاق تخص التأمين على:

- التقاعد.
- الوفاة.
- السفر.
- الكوارث الطبيعية
- السكن من مخاطر متعددة،
- البطاقات الدولية المتمثلة في بطاقة فيزا الدولية الكلاسيكية او الذهبية.

### ثانيا. وسائل الاتصال:

من بين الوسائل الاتصالية التي يستخدمها البنك والوكالات التابعة له:

### 1. شبكة السويفت:

تستعمل وكالة سور الغزلان شبكة سويفت، وهي شبكة اتصالية حيث يتم إرسال واستقبال الحوالات من وإلى جميع أنحاء العالم بسرعة وسهولة وأمان عبر نظام سويفت المركزي العالمي، لتنفيذ الحوالات المالية المتبادلة بين البنوك، باعتماد مقاييس دولية ومن خلال رمز محدد لكل بنك يسمى العالمية إلكترونيا swift code، والتي تلتزم بها البنوك الجزائرية وذلك من اجل تسريع الاتصال بينها BDL وبين البنوك الأخرى.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

من مزاياها:

-الامن، السرعة، قلة التكلفة.

2.موقع الانترنت:

من أحدث وسائل الاتصال التي تعتمد عليها وكالة BDL في اعلام العملاء عن اهم المعلومات التي يحتاجون اليها من خلال التعريف بالبنك، الخدمات التي يقدمها وما تتطلبه من وثائق ادارية،

1.2.موقع [www.bdl.dz](http://www.bdl.dz) Bdl

وهي خدمة وضعت في متناول العملاء، تسمح لهم بمعرفة ارصدتهم بواسطة ارقام شخصية يمنحها البنك، وقد تطورت هذه الخدمة حيث أصبح بالإمكان الاطلاع على الرصيد البنكي عن طريق الانترنت.

2.2.تطبيق DIGITBDL:

هو تطبيق للهاتف المحمول مخصص حصريا لزبائن البنك وهو متاح للتحميل في كلا المتجرين (Google Play) و (Apple Store)، يسمح للزبون طلب وتنفيذ المعاملات البنكية المرتبطة بحسابه من الهاتف، وتكون المدة الزمنية للاشتراك غير محددة.

في سنة 2023 تم تسجيل 108 ألف و200 مشترك جديد، حيث يسعى البنك الى مضاعفة الرقم من خلال تطوير خدمات جديدة متمثلة في التأمينات والقروض، مع امكانية تحميل كشوف الحسابات البنكية.

مزايا التطبيق:

- سهل الاستعمال :بفضل هذه الخدمة يصبح التنقل الى الوكالة للقيام بالعمليات غير ضروري.

- الخدمة متوفرة 24/24 ساعة و7/7ايام.

- سريع وموثوق :يقوم الزبون بإجراء جميع العمليات البنكية بطريقة انية

- امكانية الدمج بين الحسابات :امكانية ربط جميع الحسابات البنكية بواسطة هذا التطبيق.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

ثالثا. الاجهزة الحديثة:

### 1. الشيك الالكتروني:

يقوم بنك التنمية المحلية وجميع وكالاته بإصدار شيك خاص به، وذلك عندما يكون لدى الزبون المتعامل مع البنك حسابا مع الرصيد، ويقدم الشيك بطلب من الزبون حيث يسمح له بسحب امواله من البنك فقط ويستعمل الشيك في تسوية الوضعيات المالية بين المتعاملين.

يظهر الشيك الالكتروني في شكل صورة chèque image وهي وسيلة دفع، تتم هذه العملية بالمسح الضوئي scanner فور تقديم الشيك.

### 2. جهاز الدفع الالكتروني TPE:

هو وسيلة دفع تسمح لمستعملها التسديد بواسطة البطاقة الالكترونية البنكية بطريقة اوتوماتيكية، بطريقة امنة وسريعة لتفادي التزوير والسرقة والمضاربة والدفع في اقل وقت ممكن.

حسب تقرير بنك التنمية المحلية فان أجهزة الدفع الالكتروني في ارتفاع كما هو موضح في الجدول التالي:

#### الجدول رقم 02: عدد أجهزة الدفع الإلكتروني TPE لبنك التنمية المحلية

السنة	2010	2011	2012	2021	2022	2023
عدد اجهزة TPE	575	575	338	7933	8116	11316

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على المعلومات المقدمة من بنك التنمية المحلية

- نلاحظ ان خلال سنتين 2010 و2011 عرفت العمليات المنجزة عبر أجهزة الدفع الالكتروني TPE ثبات.

- شهدت ارتفاعا قدر ب 26.86 بالمائة في 2022.

- عدد اجهزة الدفع الالكتروني المتوفرة على مستوى المتاجر، والتي يقدمها البنك مجانا للتجار، قد انتقل من 7933 جهاز في 2021 الى 8116 سنة 2022 (2.13 بالمائة).

- قام البنك باقتناء 3200 جهاز دفع الكتروني سنة 2023 لتصبح عدد الاجهزة المقتناة لسنة 2023 11 الف 316 جهاز.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

صورة 02 :جهاز دفع الالكتروني TPE.



المصدر : صورة مأخوذة من موقع بنك التنمية المحلية.

### 3.الموزع الالي للأوراق DAB :

هو الة اوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة الكترونية بسحب مبلغ من المال دون الحاجة الى اللجوء الى الوكالة، يشبه جهاز الاعلام الالي مزود بشاشة ولوحة مفاتيح، وكذلك فتحة لإخراج الاوراق النقدية الموافقة للمبلغ المراد سحبه، متواجد خارج الوكالة، حيث يسمح للعميل باستعماله 24/24 ساعة. يحوز بنك التنمية المحلية على 178 موزعا DAB على المستوى الوطني ويعمل على اقتناء 33 موزع اخر.

شروط عملية سحب من DAB:

- يتكون مبلغ السحب في حدود المبلغ الاسبوعي المثبت في العقد، ويمكن سحب هذا المبلغ في عملية او عدة عمليات.
- في كل عملية سحب يمنح الجهاز للعميل تذكرة تشير الى التاريخ، الساعة، والمبلغ المسحوب ...
- يجب ادخال الرمز السري بطريقة صحيحة من اجل قبول الالة لبطاقة الزبون.
- للزبون الحق في ثلاث محاولات لإدخال البطاقة فبعد المحاولة الثالثة يتم احتجاز البطاقة من طرف الجهاز.

صورة 03: الموزع الآلي للأوراق DAB



المصدر: صورة مأخوذة من موقع بنك التنمية المحلية.

#### 4. الشبايك الآلية للأوراق: GAB

يمثل رمزا للأجهزة الإلكترونية التي تسمح بالقيام بالعمليات المتداولة عادة في شبكات الوكالات، بالإضافة إلى خدمة السحب النقدي يقدم خدمات أخرى كقبول الودائع وطلب الصك، وعمليات التحويل من حساب إلى آخر.

#### المطلب الثاني: بطاقات الدفع الإلكترونية لبنك التنمية المحلية.

##### 1. بطاقة الدفع الإلكترونية CIB :

هي بطاقة ما بين البنوك موصولة مباشرة بحساب الشخصي للعميل، تسمح له بإجراء جميع معاملاته البنكية مع ضمان السرعة والأمان التام على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع.

يمكن لأي مواطن عادي الحصول على بطاقة CIB بعد القيام بالطلب في أحد وكالات بنك التنمية المحلية، مدة صلاحيتها سنتين وتكون قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية.

يوجد نوعين من بطاقات CIB:

- بطاقة CIB الذهبية GOLD.
- بطاقة CIB الكلاسيكية.

مميزات بطاقة CIB:

يمكن استخدامه على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع، ويسمح للزبون بما يلي:  
- عمليات الدفع على جهاز الدفع الإلكتروني من البنوك والبريد الجزائري.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

- عمليات الدفع عبر الإنترنت.
  - السحب من أجهزة الصراف الآلي (الصراف الآلي من البنوك والبريد الجزائري).
  - الإطلاع على رصيدك على أجهزة الصراف الآلي للبنوك و بريد الجزائر.
  - إجراء عمليات الدفع والسحب بشكل آمن.
  - تتبع العمليات الخاصة بك عن طريق الخدمات البنكية الإلكترونية.
- الجدول رقم 03: مبلغ الحساب والدفع لكل بطاقة

بطاقة CIB	السحب	الدفع
الذهبية	100000.00 دينار جزائري في الأسبوع	100000.00 دينار جزائري في الأسبوع
الكلاسيكية	50000.00 دينار جزائري في الأسبوع	50000.00 دينار جزائري في الأسبوع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف الوكالة.

الصورة رقم 04: بطاقة CIB لبنك التنمية المحلية.



المصدر: صورة مأخوذة من موقع بنك التنمية المحلية.

2. بطاقة فيزا Visa:

هي بطاقة دولية تسمح القيام بعمليات الدفع عن طريق الانترنت أو عن طريق اليات الدفع الالكتروني أو حتى سحب الأموال عن طريق موزعات السحب أو الدفع الالكتروني في الخارج، في كل أنحاء العالم، يمكن لأي مواطن عادي الحصول على بطاقة VISA فيزا بعد القيام بالطلب في وكالات بنك التنمية المحلية، مدة صلاحيتها سنتين وهي قابلة للتجديد بطريقة اوتوماتيكية.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

يتم استعمال بطاقة فيزا في الخارج في أكثر من 200 مع امكانية القيام بالعمليات في 32 مليون تاجر في العالم على مدار الاسبوع 7/7 أيام و24 على 24 ساعة من أجل القيام ب:

- الدفع عن طريق آليات الدفع الالكتروني في المساحات التجارية في الخارج.
- الدفع عن طريق الانترنت.
- السحب من موزعات الدفع الالكتروني في الخارج.

يوجد نوعين من بطاقات فيزا visa:

- بطاقة فيزا visa الكلاسيكية.

- بطاقة فيزا visa الذهبية (Gold).

الجدول رقم 04: سقف استعمال بطاقة فيزا visa لبنك التنمية المحلية.

سقف الاستعمال	بطاقة فيزا visa
500 اورو في الاسبوع	بطاقة فيزا visa الكلاسيكية
5000 اورو في الاسبوع	بطاقة فيزا visa الذهبية (Gold)

مصدر: من موقع بنك التنمية المحلية.

مزايا بطاقة فيزا visa:

- الاستفادة من سقف استخدام متوافقة مع احتياجات الزبون؛
- حصول الزبون على أمواله على الفور في الخارج وكما يحلو له؛
- القيام بعمليات شراء للخارج عن طريق الانترنت بكل أمان بفضل تكنولوجيا عالية الجودة "03 دي سكيور".
- متابعة كل عمليات الشراء التي يقوم بها الزبون عن طريق e-banking.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

صورة رقم 05: بطاقة فيزا لبنك التنمية المحلية.



المصدر: صورة مأخوذة من موقع بنك التنمية المحلية.

3. بطاقة ماستر كارد الدولية:

هي بطاقة دولية تسمح القيام بعمليات التحويل والدفع، خدمة الدفع الالكتروني وسحب الأموال في الخارج، 24 على 24 ساعة و 7 على 7 أيام بكل أمان بفضل معيار الأمان المتمثل في خدمة D3سكيور، ويتم استعمالها في جميع انحاء العالم. يمكن لأي شخص طبيعي بالغ لديه حساب بعملة أجنبية الاشتراك في بطاقة ماستر كارد BDL، حاليا يمكن استعمال البطاقات في أكثر من 22 مليون مكان في العالم. يسمح ايضا القيام بعمليات الشراء عن طريق الانترنت بما فيها من الجزائر.

انواع بطاقات ماستر كارد المتاحة هي:

- بطاقة ماستر كارد تيتانيوم لبنك التنمية المحلية.
- بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم لبنك التنمية المحلية.
- مميزات بطاقات ماستر كارد:
- الدفع عن طريق أجهزة الدفع الالكتروني في الخارج.
- الدفع عن طريق الأنترنت.
- السحب بواسطة موزعات الدفع الالكتروني وموزعات الدفع والسحب الالكتروني في الخارج.
- السفر بأمان والاستفادة من صلاحية فورية لأموال الزبون لقضاء كل احتياجاته.
- القيام بالشراء والدفع عن طريق الانترنت للخارج بكل أمان بفضل معيار الدولي للأمان خدمة D3سكيور
- متابعة المشتريات عن طريق الأنترنت بفضل خدمة E-BDL .

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

الجدول رقم 05: سقف استعمال بطاقة ماستر كارد الدولية لبنك التنمية المحلية.

نوع البطاقة	الدفع	السحب	المدة
ماستر كارد تيتانيوم	5000 اورو	1000 اورو	اسبوعيا
ماستر كارد بلاتينيوم	8000 اورو	1500 اورو	اسبوعيا

المصدر: الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية.

صورة رقم 06: بطاقة ماستر كارد لبنك التنمية المحلية.



المصدر: صورة مأخوذة من موقع بنك التنمية المحلية.

4. بطاقة كوربوراييت:

هي بطاقة متخصصة لبنك التنمية المحلية موجهة إلى المهنيين والمؤسسات من أجل تغطية مختلف النفقات وتسييرها بطريقة عقلانية، صالحة لمدة ثلاث سنوات (03) قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية. مزايا البطاقة:

- بطاقة كوربوراييت صالحة للاستعمال 24 ساعة / 24 و 7/7 أيام.
- الدفع عن طريق أجهزة الدفع الالكتروني
- الدفع عن طريق الانترنت
- السحب عن طريق موزعات السحب الالكتروني
- إمكانية متابعة العمليات عن طريق الانترنت بواسطة خدمة E-BDL (هذه الخدمة مخصصة للمستخدم).

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

انواع بطاقات كوربورايت:

- بطاقة كوربورايت الفضية.
- بطاقة كوربورايت الذهبية.

الجدول رقم:06 سقف استعمال بطاقة كوربورايت لبنك التنمية المحلية

نوع البطاقة	السحب	الدفع	الدفع عن طريق الانترنت
بطاقة كوربورايت الفضية	50.000 دج شهريا	500.000 دج شهريا	80.000 دج شهريا
بطاقة كوربورايت الذهبية	100.000 دج شهريا	900.000 دج شهريا	30000 دج شهريا

صورة رقم 07: بطاقات كوربورايت لبنك التنمية المحلية.



المصدر: صورة مأخوذة من موقع بنك التنمية المحلية.

المطلب الثالث: نظام المقاصة الالكترونية.

اولا: تعريف المقاصة الالكترونية.

تعرف المقاصة الالكترونية على انها عملية تبادل المعلومات بوسائل الكترونية حديثة ومتخصصة، بالإضافة الى تحديد صافي الارصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

دخل نظام المقاصة الالكترونية حيز الخدمة في ماي 2006، وتم ادخاله في جميع الوكالات البنكية، مكاتب البريد، الخزينة العامة، حيث يعتبر من الوسائل الحديثة والمتطورة داخل نظام الوكالة ذلك لتطبيقها لتكنولوجيا المعلومات.

يسمح هذا النظام بتبادل كل وسائل الدفع للمدفوعات الخاصة بالجمهور (شيكات، اوراق تجارية، تحويلات، عمليات على البطاقات...)، بدأ تشغيل النظام بمقاصة الشيكات الموحدة، وادخلت الوسائل الاخرى في النظام تدريجيا، يعالج هذا النظام اوتوماتيكيا نسخ المعطيات رقميا وصور الشيك، فهو يحقق الامان والثقة في التعاملات ومحاربة الغش والاختلاس ويهدف الى:

- تحسين تسيير السيولة على مستوى البنوك التجارية.

- تمكين البنك المركزي من التحكم ومراقبة الكتلة النقدية.

- المحافظة على النقود وتخفيض كلفة العمليات التشغيلية والادارة.

تعمل المقاصة الالكترونية وفق منهج عمل مبرمج في الحاسوب مخصص للشيكات وقد خصص لكل بنك ارقام شيكات خاصة به لتفادي الخلط بينها كما يلي:

005 بنك التنمية المحلية.

004 القرض الشعبي الجزائري.

003 بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

002 البنك الخارجي الجزائري.

008 الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

011 البنك الوطني الجزائري.

ثانيا: مراحل عمل المقاصة الالكترونية.

تعمل المقاصة الالكترونية على مرحلتين ذهاب واياب وهما:

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

1.مرحلة الذهاب: تجرى عملية تحويل الشيكات من خلال الخطوات التالية:

- الخطوة الاولى:

يتقدم العميل لدى بنك التنمية المحلية للوكالة التي يمتلك فيها حساب بغرض القيام بالتحويل، فيقدم شيك الخاص بالوكالة يحوي جميع البيانات المرفقة التالية:

- المبلغ، الرقم، اسم ولقب المستفيد، العنوان، رقم الحساب.

ويشترط ان يكون الشيك ممضى عليه والختم الخاص إذا كان مؤسسة او تاجر.

- الخطوة الثانية:

تقدم الوكالة للعميل امر بالتحويل وهي وثيقة يستوجب على العميل ملا بياناتها.

- الخطوة الثالثة:

يتأكد موظف الوكالة من ان للعميل حساب وان رصيده كاف للتحويل ومن المعلومات المملوءة من طرف العميل إذا كانت صحيحة او لا.

- الخطوة الرابعة:

بعد تجميع الشيكات المراد تحويلها تأتي هذه الخطوة يتم وضع الختم والامضاء الخاص ببنك التنمية المحلية.

- الخطوة الخامسة:

وهي تحويل الشيكات الكترونيا لتتم عملية المقاصة الالكترونية وتتم عملية التحويل من خلال جهاز الحاسوب الخاص كالاتي:

- ملا البيانات الخاصة باسم الموظف الذي سيقوم بعملية التحويل (الرقم السري)

- اختيار نوع الوثيقة المراد ارسالها (شيك، وثيقة نقل، فاتورة تحويل)

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

يتم استقبال البيانات المحولة اليا للشيكات ثم يتم فرزها يدويا لمعرفة ما إذا كانت مقبولة في نظام المقاصة الالكترونية ام لا، والمقبولة يجب ان تساوي او يتجاوز المبلغ فيها 50000دج من اجل تمريرها في الماسح الضوئي.

2.مرحلة الاياب:

في هذه المرحلة يتم:

- وصول واستقبال الشيكات اوتوماتيكيا.
  - التأكد من المراقبة الالكترونية للرصيد.
  - اقتطاع المال للمبالغ في الحساب بطريقة الية
  - ارسال الشيكات المجردة ماديا الى الوكالات المسحوب عليها وخطوات الاستقبال هي نفسها خطوات عملية الارسال لكن الفرق يكمن في عملية اختيار التعليمات التي تظهر في الحاسوب.
- ثالثا. مزايا المقاصة الالكترونية:

- ربح الوقت.
  - التوظيف الامثل للأموال لدى البنوك.
  - التقليل من مخاطر نقل الشيكات الورقية من والى البنوك.
  - الحصول على صور وبيانات عن الشيكات من خلال النظام للمقاصة الالكترونية بسرعة وسهولة.
  - يعمل نظام على مدار 24 ساعة وبالتالي هناك متسع من الوقت لإرسال الشيكات مهما كان عددها.
- المبحث الثالث: الإطار المنهجي للدراسة.**

سنتناول في هذا المبحث الإطار المنهجي من خلال التطرق الى طريقة الدراسة وأدوات المعالجة الاحصائية، بالإضافة الى تحليل الاستبيان واختبار ثبات صدق الاستبيان.

**المطلب الاول: طريقة الدراسة.**

اولا: منهجية البحث.

قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وهو أحد المناهج العلمية المتعارف عليها الذي يقوم على وصف الظاهرة في الوقت الحاضر كما هي في الواقع، والذي يهدف إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات البنكية-دراسة حالة في وكالة سور الغزلان-.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

ثانيا: مجتمع الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة من عملاء بنك التنمية المحلية، وبما أن هذا البنك يتعامل مع الأفراد والمؤسسات، فإن هذه الدراسة اقتصرت على عملاء البنك فقط، فقد تم توزيع الاستبيان لهم لأغراض هذه الدراسة على عينة من عملائها.

ثالثا: عينة الدراسة.

تم اختيار عينة الدراسة بالاعتماد على أسلوب المعاينة غير العشوائية حيث تشكلت من 50 عميل للوكالة، وقد تم توزيع 40 استمارة، حيث تم الحرص في توزيعها على اختيار العملاء الذين يستخدمون إحدى القنوات الالكترونية (الصراف الآلي، الموقع الإلكتروني، بطاقات الدفع...).

استعيد منها 35 استمارة منها 30 استمارة كاملة وصحيحة.

رابعا: أداة الدراسة.

تم استخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع بيانات ومعلومات عينة الدراسة، لما لها من أهمية في توفير الجهد والوقت لطالب، حيث تم تصميمه بما يتوافق مع أهداف الدراسة كالآتي:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات.
- تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم.
- توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

وقد تم تقسيم الاستبيان الى:

**الجزء الاول:** عبارة عن مجموع بيانات شخصية وذلك لتوضيح خصائص عينة البحث وشمل: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات تعامل مع البنك.

**الجزء الثاني:** يتعلق بمتغيرات الدراسة والذي يحتوي على ثلاث محاور.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

### المحور الاول:

يتناول المحور الأول المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات وخصص له خمسة أسئلة.

### المحور الثاني:

يتناول المحور الثاني المتغير المستقل الخدمات البنكية وخصص له خمس اسئلة.

### المحور الثالث:

يتناول المحور الثالث مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة البنكية.

### المطلب الثاني: تعريف الاستبيان.

لقد تعددت التعريفات التي وضعها أهل الاختصاص للاستبيان في البحث العلمي كأداة من أدوات جمع البيانات، ومن أبرز هذه الأخيرة ما يلي<sup>1</sup>:

- يؤكد لبد خليل احمد محمود من خلال تطرقه لموضوع تقويم بعض الاجراءات المنهجية المستخدمة في رسائل الماجستير ان الاستبيان مجموعة من الاسئلة تطبق اما على الافراد او المجموعات وهذا يرجع الى طبيعة الموضوع ومتغيراته من اجل الحصول على المعلومات خاصة بالعينة المستهدفة من البحث.

- كما عرف على أنه: "ترجمة أهداف البحث في مستوى الأسئلة المطروحة، والتي بدورها تعمل على إبراز العلاقات المبنية في إطار الفرضيات بين مختلف المتغيرات المحددة".

- إن الاستبيان كأداة لجمع البيانات يتم تطبيقها على الأفراد أو الجماعات، تتضمن خطوات ومراحل مهمة ودقيقة تتعلق بالشكل والمضمون أو المحتوى، وارتباطه بالمحك والمفهوم الذي يعبر عن المفاهيم الاجرائية لمتغيرات البحث وارتباطه بفرضيات الدراسة، أي أنه أولاً وقبل كل شيء هو مجموعة من الكلمات والالفاظ والعبارات يجب العناية بها من حيث السهولة، الدقة، والموضوعية.

### المطلب الثالث: نتائج الاستبيان.

سوف يتم التطرق إلى نتائج الدراسة ومحاولة مناقشة وإعطاء تفسيرات لهذه النتائج.

#### 1. نتائج الدراسة الميدانية:

- خصائص عينة الدراسة:

قمنا بتلخيص خصائص عينة الدراسة في الجدول التالي:

<sup>1</sup> -سيدي صالح صبرينة، "الإجراءات المنهجية لبناء الاستبيان والتحقق من صالحيته"، مجلة دراسات، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، المجلد 11، العدد 11، 2022، ص 10.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

الجدول رقم 07: يوضح خصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية	العدد	الصفات	
73,33	22	ذكر	الجنس
26,67	8	انثى	
100	30	المجموع	
20	6	اقل من 25 سنة	الفئة العمرية
30	9	من 25 سنة الى 35 سنة	
33,33	10	من 36 سنة الى 45 سنة	
16,67	5	أكثر من 45 سنة.	
100	30	المجموع	
13,33	4	اقل من ثانوي	المستوى التعليمي
36,67	11	ثانوي	
43,33	13	جامعي	
6,67	2	ماجستير	
100	30	المجموع	
6,90	2	من سنة الى سنتين.	عدد سنوات تعامل مع بنك
34,48	10	من 3 الى 5 سنوات.	
48,28	14	من 6 الى 10 سنوات.	
10,34	4	أكثر من 10 سنوات.	
100	30	المجموع	

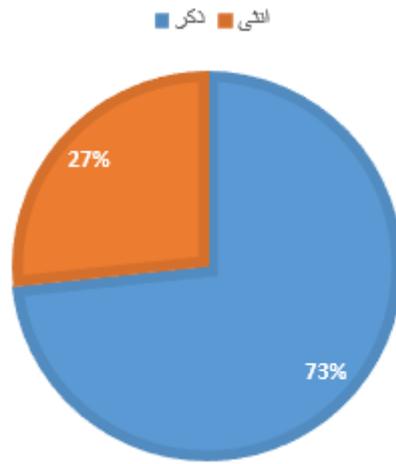
## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

تحليل وتفسير الجدول:

1. متغير الجنس:

نلاحظ من الجدول اختلاف كبير في عدد الجنسين في عينة الدراسة، حيث نلاحظ ان نسبة المتعاملين مع البنك هي ذكور والتي تقدر ب 73% وتقابلها 27% نسبة الاناث وهي نسبة معتبرة، وهذا ما يدل على أن البنوك الحكومية وبنك محل الدراسة تسعى إلى تحقيق التوازن في تعامل مع كلا الجنسين.

الشكل رقم 07: توزيع عينة ما بين الجنسين.



المصدر: من اعداد الطلبة.

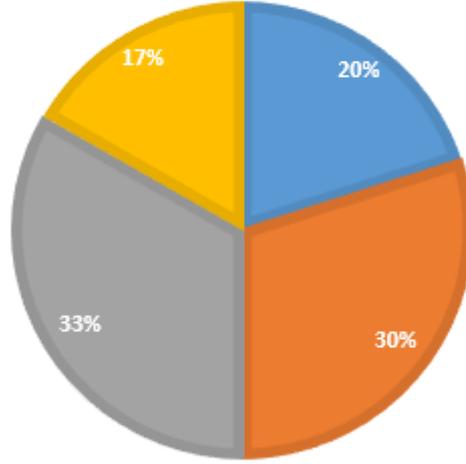
2. متغير الفئة العمرية:

نلاحظ ان الفئة العمرية من (36 سنة الى 45 سنة) هي الفئة الأكبر نسبة في العينة بنسبة 33,33% وتليها الفئات العمرية الأخرى و هذا يدل على أن اغلب المتعاملين مع البنك هم الفئة الشبابية البالغة.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

الشكل رقم 08: توزيع العينة حسب السن

أكثر من 45 سنة. ■ من 36 سنة إلى 45 سنة ■ من 25 سنة إلى 35 سنة ■ أقل من 25 سنة



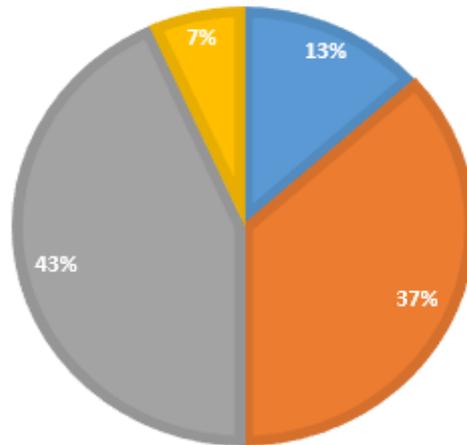
المصدر: من اعداد الطلبة

3. متغير المستوى التعليمي:

نلاحظ من الجدول أن نسبة فئة الجامعيين الحاملين لشهادة الليسانس والماستر هي الفئة التي تحمل أكبر نسبة في عينة الدراسة حيث بلغت 43 بالمائة ثم تليها الفئات الأخرى، وهذا ما يدل على أن أغلبية عينة الدراسة تملك مستوى علمي جيد.

الشكل رقم 09: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

ماجستير ■ جامعي ■ ثانوي ■ أقل من ثانوي



المصدر: من اعداد الطلبة.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

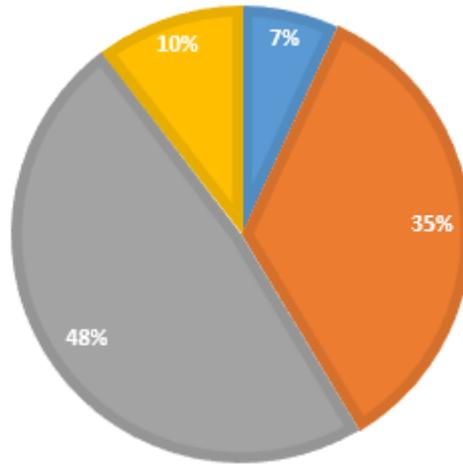
4.متغير عدد سنوات تعامل مع بنك:

نلاحظ من الجدول أنه من مجموع العينة توجد نسبة 48% وهي مقاربة للنصف يتعاملون مع البنك منذ خمس سنوات فأكثر، وتليها نسبة 35% وهي نسبة معتبرة يتعاملون مع البنك من 3 إلى 5 سنوات، لتليها نسبة 10% متعاملين مع البنك من أكثر من 10 سنوات، تبقى نسبة المتعاملين مع البنك من سنة إلى سنتين تساوي 7%.

وهذا ما يدل ويعكس الصورة والسمعة الجيدة للبنك، فبقاء المتعاملين مدة خمس سنوات وأكثر مع البنك أمر كفيل للدلالة على الوفاء والرضا من الطرفين.

الشكل رقم 10: توزيع العينة حسب عدد سنوات تعامل مع بنك.

■ أكثر من 10 سنوات ■ من 6 إلى 10 سنوات ■ من 3 إلى 5 سنوات ■ من سنة إلى سنتين



المصدر: من اعداد الطلبة.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

ثانيا: تحليل نتائج الاستبيان.

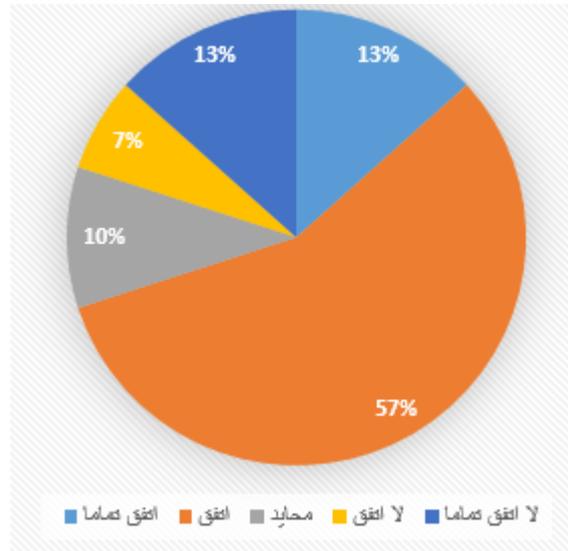
### • المحور الاول: تكنولوجيا المعلومات.

1- العبارة الاولى : "يمكك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات".

الجدول رقم08: "نسب امتلاك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات".

المجموع	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
30	4	2	3	17	4	التكرار
100	13,33	6,67	10	56,67	13,33	النسبة %

نلاحظ من الجدول ان اغلبية عملاء بنك التنمية المحلية موافقين بنسبة 56,67 بالمئة على استعمال تكنولوجيا المعلومات في البنك وهذا يدل على مواكبة البنك للتطورات التكنولوجية.



المصدر: من مخرجات برنامج اكسل.

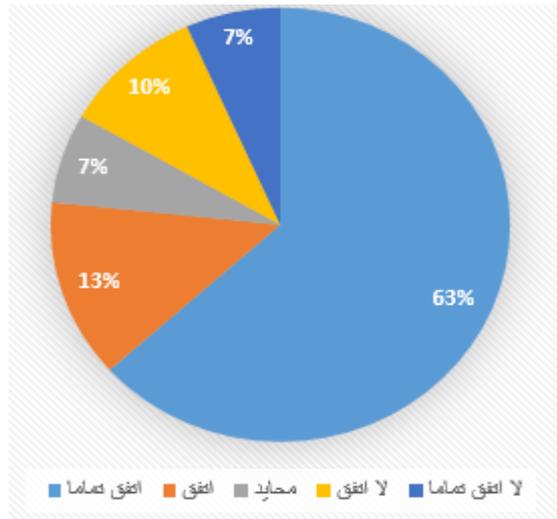
## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

2- العبارة الثانية: "يعتمد نظام المعلومات في البنك بشكل كلي على الحاسوب".

الجدول رقم 09: "نسب اعتماد البنك على الحاسوب".

المجموع	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
30	2	3	2	4	19	التكرار
100	6,67	10	6,67	13,33	63,33	النسبة %

نلاحظ من الجدول ان العملاء موافقون بشدة بنسبة 63,33 بالمئة على ان نظام المعلومات في البنك يعتمد بشكل كلي على الحاسوب مما يعني ادخال البنك للكمبيوتر في كل عملياته.



المصدر: من مخرجات برنامج اكسل.

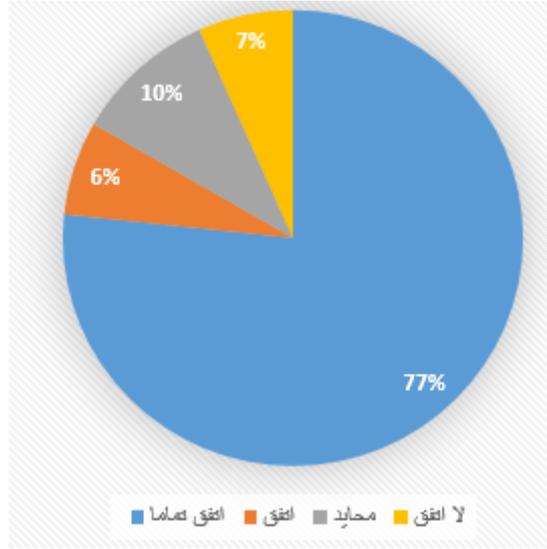
3- العبارة الثالثة: "يملك البنك موقع انترنت دائم وفعال".

الجدول رقم 10: "نسب استخدام موقع الانترنت".

المجموع	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
30	/	2	3	2	23	التكرار
100	/	6,67	10	6,67	76,67	النسبة %

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

نلاحظ من الجدول ان اغلبية المتعاملين مع البنك موافقون بنسبة 76,67 بالمئة بان البنك يملك موقع انترنت دائم وفعال وهذا يدل على ان العملاء على اطلاع بالموقع الالكتروني للبنك.



المصدر: من مخرجات برنامج اكسل.

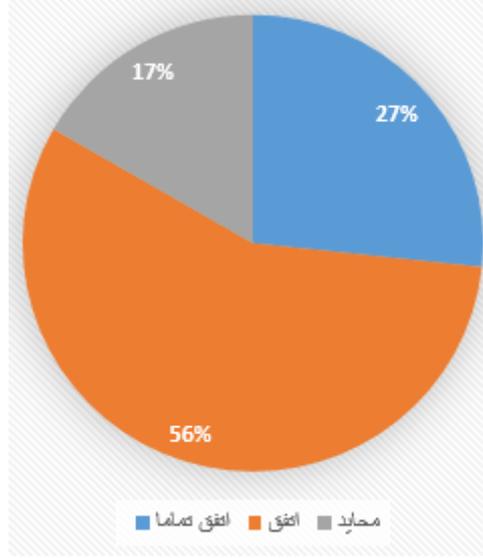
### 4- العبارة الرابعة: "يستطيع البنك التحول إلى النظام الإلكتروني بشكل كلي".

الجدول رقم 11: "نسب تحول البنك الى النظام الالكتروني".

المجموع	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
30	/	/	5	17	8	التكرار
100	/	/	17	56	27	النسبة%

نلاحظ من الجدول ان نسبة 56 بالمائة من عملاء بنك التنمية المحلية أي تقريبا النصف موافقين على تحول البنك الى النظام الالكتروني بشكل كلي وهذا راجع الى تطور عمليات الإدارة وتوفير الأمان والحماية.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان



المصدر: من مخرجات برنامج اكسل.

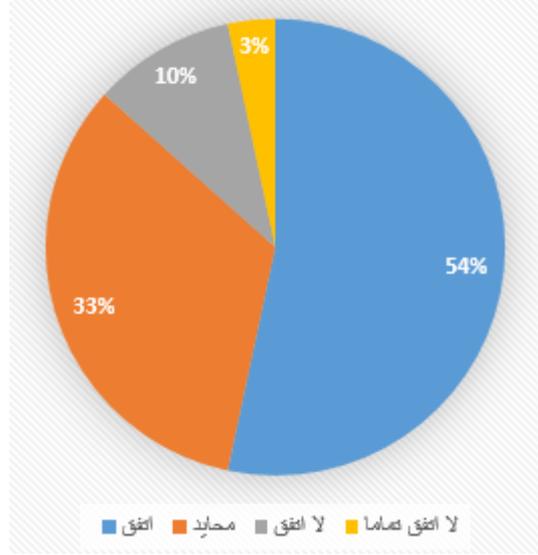
5- العبارة الخامسة: "تواكب خدمات البنك التطورات العالمية من حيث استعمال تكنولوجيا المعلومات المتطورة".

الجدول 12: "نسب تواكب الخدمات البنكية لتكنولوجيا المعلومات".

المجموع	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
30	1	3	10	16	/	التكرار
100	3,33	10	33,33	53,33	/	النسبة %

نلاحظ من الجدول ان نسبة 53,33 بالمئة الموافقين هي أكبر نسبة تليها نسبة 33,33 بالمائة من المحايدين وهذا يدل على ان خدمات البنك تواكب التطورات العالمية مما يعني استعمال تكنولوجيا الحديثة.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان



المصدر: من مخرجات برنامج اكسل.

### خلاصة المحور الاول:

مما سبق نجد ان البنك يعمل على استعمال تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتطوير بنيته التحتية.

### • المحور الثاني: الخدمات البنكية.

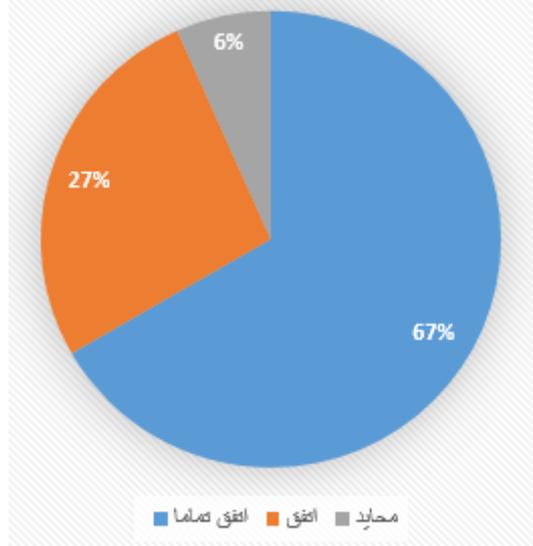
1. العبارة الاولى: "هناك اقبال كبير على استخدام الموزع الالي DAB الخاص بالوكالة".

الجدول رقم 13: "نسب الاقبال على استخدام الموزع الالي"

المجموع	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
30	/	/	2	8	20	التكرار
100	/	/	6,67	26,67	66,67	النسبة %

نلاحظ من الجدول ان درجة الموافقة كبيرة بنسبة 66,67 بالمائة وهذا راجع الى السرعة في الإنجاز والتي أصبحت تشجع على استخدام الشبايك الالية.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان



المصدر: من مخرجات برنامج اكسل.

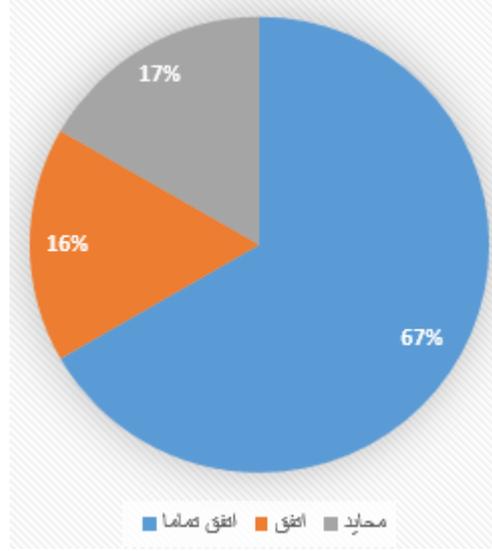
2. العبارة الثانية: "ان استخدام جهاز الموزع الآلي للنقود يتم بكفاءة عالية".

الجدول رقم 14: "نسب استخدام جهاز الموزع الآلي للنقود".

المجموع	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
30	/	/	5	5	20	التكرار
100	/	/	16,67	16,67	66,67	النسبة %

نلاحظ من الجدول ان درجة الموافقة كبيرة بنسبة 66,67 بالمائة على العبارة وهذا يدل على ان الموزع الآلي للنقود مزود بتقنية معالجة عالية السرعة مما يمكنه التعامل مع كميات كبيرة من المعاملات بسرعة وكفاءة.

### الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان



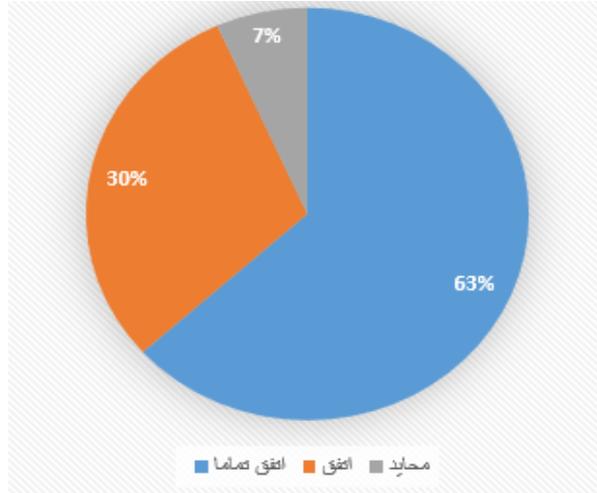
المصدر: من مخرجات برنامج اكسل.

#### 3. العبارة الثالثة: "تتميز وسائل الدفع بالسرعة وسهولة الاستعمال".

الجدول رقم 15: "نسب استخدام وسائل الدفع".

المجموع	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
30	/	/	2	9	19	التكرار
100	/	/	2	30	63,33	النسبة

نلاحظ من الجدول ان درجة الموافقة كبيرة بنسبة 63,33 بالمائة أي ان هناك اقبال كبير على استعمال وسائل الدفع الالكترونية وهذا يدل على الثقافة البنكية الالكترونية في المجتمع.



المصدر: من مخرجات برنامج اكسل.

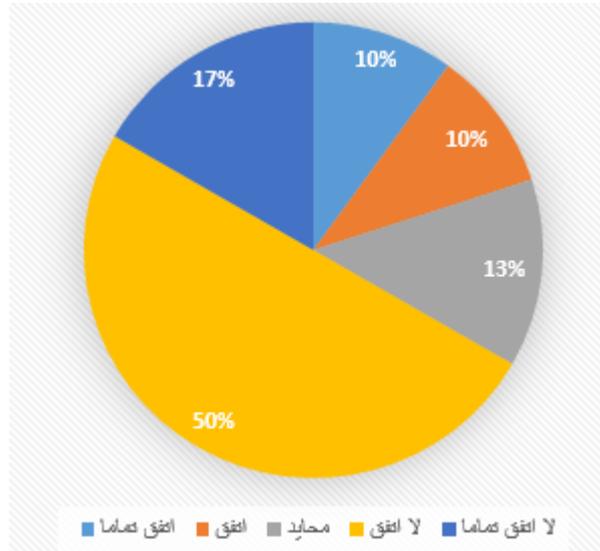
## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

4. العبارة الرابعة: "انخفاض الاقبال على الشبابيك بعد اعتماد الموزع الالي".

الجدول رقم 16: "نسب الاقبال على الشبابيك".

المجموع	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
30	5	15	4	3	3	التكرار
100	16,67	50	13,33	10	10	النسبة

نلاحظ من الجدول ان العملاء غير موافقين على العبارة بنسبة 50 بالمائة وهذا يدل على تعطل الموزع الالي في الكثير من الأحيان مما يفسر عدم رقابة الإدارة عليه من اجل إصلاحه.



المصدر: من مخرجات برنامج اكسل.

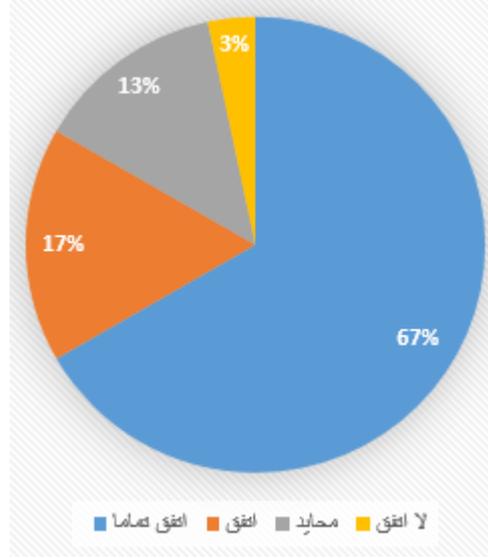
5. العبارة الخامسة: "يعتمد البنك نظام المقاصة البنكية".

الجدول رقم 17: "نسب اعتماد البنك على نظام المقاصة البنكية".

المجموع	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
30	/	1	4	5	20	التكرار
100	/	3,33	13,33	16,67	66,67	النسبة %

نلاحظ من الجدول ان درجة الموافقة كبيرة بنسبة 66,67 بالمائة على العبارة وهذا راجع الى كونها أداة فعالة وامنة للدفع.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان



المصدر: من مخرجات برنامج اكسل.

### خلاصة المحور الثاني:

انطلاقا من تحليل الجداول السابقة نجد بان البنك يحاول تطوير خدماته خاصة باستخدام الشبائيك الالية أي توفير وسائل الدفع الالكترونية التي تزيد من شفافية الاقتصاد، ومع هذا هناك ضعف شديد في مواكبة الخدمات الالكترونية المتطورة عالميا.

### • المحور الثالث: "مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة البنكية".

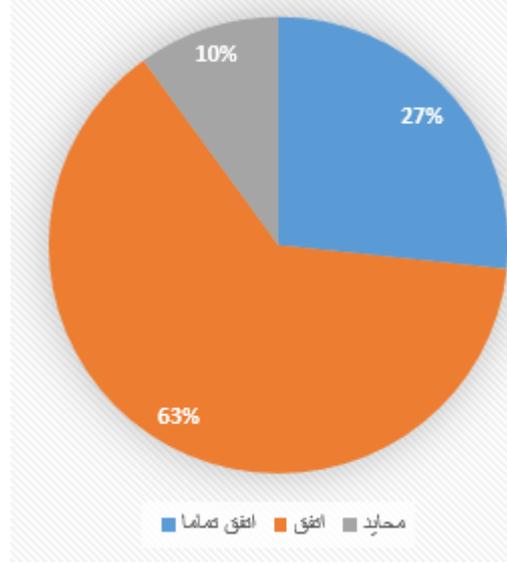
1. العبارة الاولى: "يقدم الموقع الالكتروني للبنك خدمات بنكية للزبائن".

الجدول رقم 18: "نسب استخدام الموقع الالكتروني".

المجموع	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
30	/	/	3	19	8	التكرار
100	/	/	10	63,33	26,67	النسبة %

نلاحظ من الجدول ان درجة الموافقة كبيرة بنسبة 63,33 بالمائة وهذا يدل على ان الموقع الالكتروني يقدم خدمات الكترونية للزبائن وهذا راجع لتكنولوجيا الحديثة المستخدمة.

## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان



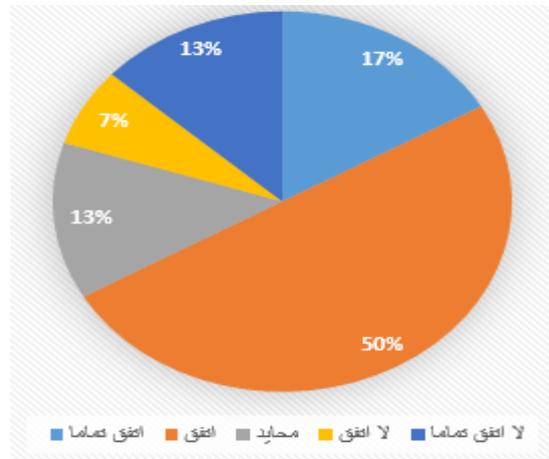
المصدر: من مخرجات برنامج اكسل.

2. العبارة الثانية: "تتميز الخدمات المقدمة بالتنوع والسرعة في الانجاز".

الجدول رقم 19: "نسب مميزات الخدمات المقدمة".

المجموع	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
30	4	2	4	15	5	التكرار
100	13,33	6,67	13,33	50	16,67	النسبة

نلاحظ من الجدول ان نصف العينة من العملاء موافقين على العبارة أي بنسبة 50 بالمائة، وهذا يدل على التكنولوجيا المتطورة المستخدمة في تقديم الخدمات البنكية.



المصدر: من مخرجات برنامج اكسل.

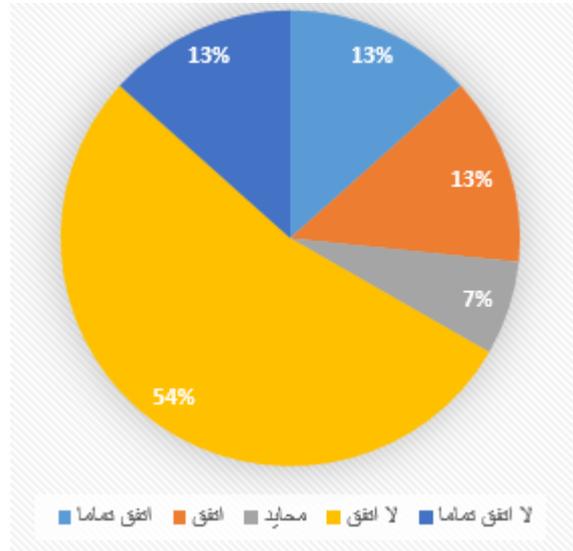
## الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان

### 3. العبارة الثالثة: "يقدم البنك خدماته الإلكترونية عبر الهاتف".

الجدول رقم 20: "نسب استخدام البنك للهاتف في تقديم خدماته الإلكترونية".

المجموع	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
30	4	16	2	4	4	التكرار
100	13,33	53,33	6,67	13,33	13,33	النسبة

نلاحظ من الجدول ان معظم العملاء غير موافقين على هذه العبارة بنسبة 53,33 بالمائة مما يدل على ان البنك لا يوفر هذه التقنية.



المصدر: من مخرجات برنامج اكسل.

### 4. العبارة الرابعة: "يعمل البنك على تحسين نوعية الخدمات باستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا المتطورة".

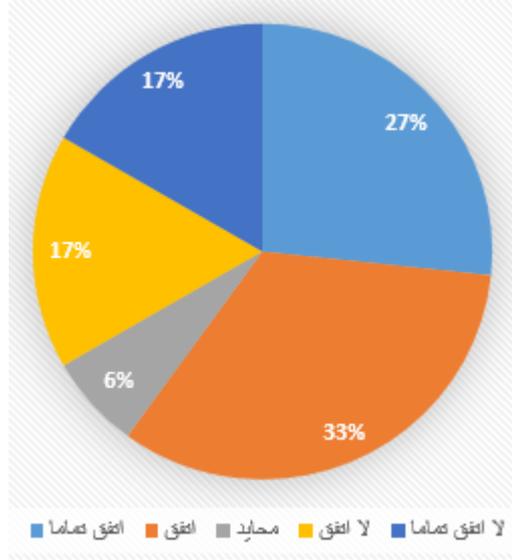
المتطورة".

الجدول رقم 21: "نسب تحسين نوعية الخدمات باستخدام أحدث وسائل تكنولوجيا المتطورة".

المجموع	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
30	5	5	2	10	8	التكرار
100	16,67	16,67	6,67	33,33	26,67	النسبة

من خلال الجدول نلاحظ العملاء متفقين تماما بنسبة 26,67 بالمائة على العبارة مما يدل على ان البنك يولي أهمية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات من خلال استعمال أحدثها في تحسين نوعية الخدمات البنكية.

## الفصل الثالث



المصدر: من مخرجات برنامج اكسل.

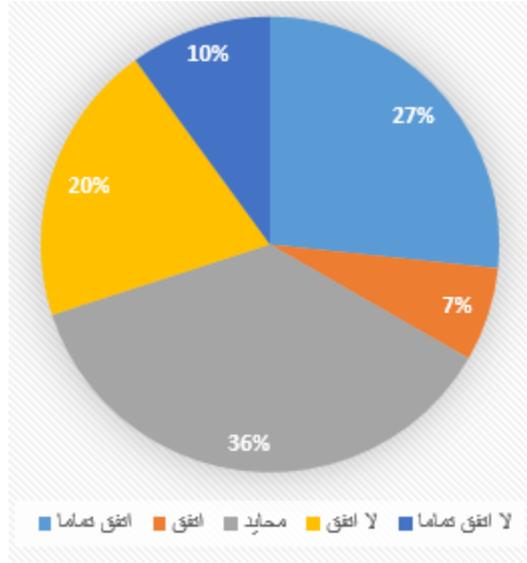
5. العبارة الخامسة: "يقوم البنك بخدمات الكترونية متطورة متميزة تدعم موقعه التنافسي وتقوم بجذب زبائن جدد".

الجدول رقم 22: "نسب قيام البنك بخدمات الكترونية متطورة"

المجموع	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	
30	3	6	11	2	8	التكرار
100	10	20	36,67	6,67	26,67	النسبة %

نلاحظ من الجدول ان اغلبية العملاء محايدين على العبارة بنسبة 26,67 بالمائة، تليها نسبة 26,67 بالمائة موافقين بشدة، وهذا يدل على ان البنك يعمل على تطوير خدماته الالكترونية من اجل موقعه التنافسي وجذب عملاء جدد.

## الفصل الثالث



المصدر: من مخرجات برنامج اكسل.

### خلاصة المحور الثالث:

انطلاقاً من تحليل الجداول السابقة نجد بان البنك يحاول مواكبة تكنولوجيا المعلومات الحديثة واستعمالها في تطوير خدماتها البنكية من اجل جذب أكبر عدد من العملاء بالتالي تحقيق الارباح.

## الفصل الثالث

---

### خلاصة الفصل الثالث

من خلال هذا الفصل حاولنا التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات البنكية في بنك التنمية المحلية - وكالة سور الغزلان- وذلك من خلال تصميم استبيان مكون من متغيرات فرعية لمحاور الدراسة نموذج الدراسة، حيث قدر عدد المبحوثين 40 مبحوث وهو يمثل حجم عينة الدراسة، وتم تحليل بيانات الاستبيان عن طريق برنامج الاكسل ومن أجل القيام بالتحليل الإحصائي تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية الوصفية والمتمثلة في التكرارات والنسب المئوية ودوائر النسبية لمعرفة خصائص العينة المدروسة.

ومن خلال النتائج المتوصل إليها اتضحت أهمية الاهتمام بتطوير الخدمات البنكية الالكترونية من أجل الحفاظ على العملاء وجذب أكبر عدد وبالتالي خلق ميزة تنافسية للبنك محل الدراسة وزيادة ربحية هذا الأخير.

خاتمة

## خاتمة

تناولت الدراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة البنكية من خلال دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالة سور الغزلان-، وقد تم عرضها من خلال فصلين نظريين وفصل تم تخصيصه لدراسة حالة البنك.

تبين لنا الدور الذي جاءت به تكنولوجيا المعلومات الى البنوك التجارية، حيث جاءت ليس لتلغي الخدمات التقليدية لكن لتعطيها سرعة ونوع من السهولة والتي كانت تتجز في دقائق أصبحت تتجز في لمح البصر بفضل استعمال تكنولوجيا المعلومات المتطورة، ورغم تكلفتها العالية الا انها تحقق أرباح وفوائد كبيرة لبنك مقارنة بكثير ما ينفق عليها.

### 1. نتائج الدراسة:

بعد دراسة هذا البحث ومحاولة التوسع في مختلف الجوانب التي تمسها، تمكنا من القيام باختبار الفرضيات من خلال القيام بفرضيات وكإجابة على الإشكالية المطروحة فان نتائج اختبار الفرضيات كانت كالتالي:

وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- ساهم انتشار دور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في البنوك الى زيادة عدد العملاء.
- يوفر بنك التنمية المحلية-وكالة سور الغزلان-مجموعة من الخدمات البنكية الالكترونية والتي تعتمد بالدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات منها: الخدمات المصرفية عبر الصرافات الآلية، وهو تبعا لذلك يوفر لعملائه عدد من البطاقات البنكية والتي تختلف خصائصها حسب حاجاتهم المختلفة.
- يعمل الصراف الآلي 24 س / 24، 7 أيام / 7 ويتميز بالسيولة الدائمة، مما جعل الاقبال عليه كبير.
- يقدم البنك من خلال موقعه الالكتروني عدد من الخدمات الالكترونية في إطار ما يعرف بخدمة المصرف الالكتروني والذي يسمح للعملاء التواصل مع البنك 24 / 24 ساعة وخلال 7/7 أيام أسبوع.
- يدرك عملاء بنك التنمية المحلية دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية الالكترونية، فهم راضون على مستوى جودة الخدمات البنكية، وبالتالي فهم يعتبرون أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصرف عامل مهم في استمرار تعاملهم معا.

### 2. اختبار فرضيات الدراسة:

انطلاقا مما تم تناوله في هذه الدراسة، وما تم التوصل إليه من نتائج، تظهر نتائج اختبار الفرضيات المطروحة سابقا فيما يلي:

- 1) اختبار الفرضية الأولى: صحيحة حيث تستخدم تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية من خلال تحويل الاموال الكترونيا، فهي بذلك تسهل وتسرع تداول المعلومات والخدمات، تقلل العمل الورقي للعمليات بين البنوك وتخفض التكاليف، بالتالي تحسن اداء نشاطات داخل البنوك التجارية وتمنحها مكانة مرموقة في السوق البنكي.
  - 2) اختبار الفرضية الثانية: صحيحة. تعتبر الخدمات البنكية هي أساس العمل البنكي فجوهرها هي الهدف الأساسي للبنك لذلك يقوم البنك بتطويرها لضمان الاستمرارية، زيادة الارباح، النمو، وجذب العملاء
  - 3) اختبار الفرضية الثالثة: صحيحة. يطور البنك الخدمات البنكية باستعماله لتكنولوجيا المعلومات بالتوجه نحو العمل البنكي الالكتروني، وهو من اهم الأساليب التي انتهجتها البنوك لزيادة قدراتها التنافسية من جهة وعصرنة خدماتها البنكية.
- 3. اقتراحات الدراسة:**

انطلاقا من النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الحالية، يمكن تقديم جملة من الاقتراحات والتوصيات كما يلي:

- ✓ على بنك التنمية المحلية-وكالة سور الغزلان-عدم الاكتفاء بعدد محدود من الخدمات الالكترونية حيث يجب تنوع خدماتها الالكترونية وابتكار خدمات جديدة.
  - ✓ الاستفادة من خبرات البنوك المنافسة.
  - ✓ دعم بنك التنمية المحلية للاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات الحديثة المواكبة لتطورات التكنولوجيا الحديثة العالمية.
- 4. آفاق الدراسة:**

ومن هذا المنطلق يمكن اقتراح بعض الدراسات التي قد تكون بمثابة نقطة الانطلاق للمهتمين والباحثين في هذا المجال مستقبلا، منها:

- ❖ تكنولوجيا المعلومات في التجارة الالكترونية.
- ❖ دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الجزائرية.
- ❖ دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية.

# قائمة المراجع

### أولاً: المراجع باللغة العربية:

#### 1- الكتب:

1. محمد الصيرفي، "ادارة تكنولوجيا المعلومات"، دار الفكر الجامعي، الطبعة الاولى، الاسكندرية، 2009.
2. حسن جعفر الطائي، "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها"، دار البداية ناشرون وموزعون، الطبعة الاولى، عمان، 2013.
3. أشرف السعيد احمد، "تكنولوجيا المعلومات في المجال الامني"، مكتبة الاسكندرية، الطبعة الاولى، 2013.
4. ايمان فاضل السامرائي، ربحي مصطفى عليان، "تسويق المعلومات وخدمات المعلومات"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2015.
5. فايز جمعه النجار، "نظم المعلومات الادارية"، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، 2013.
6. احمد نافع المدادحة، عدنان عبد الكريم الذيابات، "اقتصاديات المعلومات والمعرفة، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2013.
7. عدنان عواد الشوابكة، "دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، الاردن، 2011.
8. عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، "نظم المعلومات الادارية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2005.
9. أسامة العامري، "اتجاهات إدارة المعلومات"، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2010.
10. جمال يوسف بدير، "اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات"، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، طبعة الاولى، 2012.
11. ايمان فاضل السمرائي، هيثم محمد الزعبي، "نظم لمعلومات الادارية"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2015.
12. محمد نور برهان، "أنظمة المعلومات الادارية"، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2010.
13. علاء عبد الرزاق السالمي، "تكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج لنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2013.
14. محمود علم الدين، "تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري"، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990.
15. الجاسم جعفر، "تكنولوجيا المعلومات"، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.

## قائمة المراجع

16. غسان قاسم داود اللامي، "تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال"، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى 2010.
  17. مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
  18. محمد محمد الهادي، "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها"، دار الشروق، القاهرة، الطبعة الاولى، 1989.
  19. سالم محمد عبود، "جودة تسويق الخدمات المصرفية"، دار الدكتور للعلوم الإدارية والاقتصادية، الطبعة الاولى، بغداد، 2017.
  20. فريد كورتل، "تسويق الخدمات"، دار الكنوز العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009.
  21. عبد الخالق احمد باعلوي، "تسويق الخدمات، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الطبعة الاولى، 2013.
  22. رانيا المجني، "تسويق الخدمات"، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020.
  23. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، "تسويق الخدمات المصرفية"، الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، الطبعة الاولى، السودان، 2022.
  24. احمد محمد فهمي سعيد البرزنجي، "التسويق المصرفي"، مطبعة المنهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، بغداد.
  25. طارق قندوز، "النظام التسويقي وتجويد خدمات القطاع المصرفي"، مؤسسة الثقافة الجامعية، الاسكندرية، 2015.
  26. احمد محمود الزامل، "تسويق الخدمات المصرفية"، الطبعة الاولى، الاردن، 2011.
  27. بشير عباس العالق، حميد عبد النبيل الطائي، "تسويق الخدمات"، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1999.
  28. محمود محمد أبو فروة، "الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، 2009.
- 2- أطروحات الدكتوراه:**

1. بلحاج نور الهدى، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمات المصرفية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر-بسكرة، 2021-2022.
2. سحنون خالد، "تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان، 2015-2016.

## قائمة المراجع

3. عمار يعلي، "مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات"، أطروحة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017/2018.

### 3- رسائل الماجستير:

1. عيشوش عبدو، "تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008/2009.

2. عمار محمد زهير تيناوي، "دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات"، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية، 2018-2019.

### 4- المقالات في المجلات العلمية:

1. سيدي صالح صبرينة، "الإجراءات المنهجية لبناء الاستبيان والتحقق من صالحيته"، مجلة دراسات، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، المجلد 11، العدد 11، 2022،

2. مداح عرايبي الحاج، برك نعيمة، "أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية"، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02، 2010.

3. بن موسى اممر، علماوي أحمد، "التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 07، العدد 02، 2019.

4. ديدوش هاجرة، حريري عبد الغني، "واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية"، مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، المجلد 04، العدد 01، 2022.

5. ايت قاسي عزو رضوان، بودي عبد الصمد، "واقع البنوك الإلكترونية"، المجلة الجزائرية للأبحاث الاقتصادية والمالية، المجلد 06، العدد 1، 2023.

6. معراج هواري، ناصر دادي عدون، "المؤثرات الرئيسية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية"، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والتكامل في الاقتصاد العالمي، المجلد 01، 2006.

7. عرابي ريماء، "الخدمات البنكية الإلكترونية وأثرها في الأداء المالي للبنوك"، مجلة العلوم الإدارية، 2020.

8. بهناس عباس، بو عامر عائشة، "دور وسائل الترويج في تسويق الخدمة المصرفية"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد الرابع، العدد الثاني، ديسمبر 2018.

## قائمة المراجع

---

9. محمد سيد، محمد عبد الماجد بوركايب، "مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات المالية"، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، المجلد 01، العدد 02، 2019.
10. بن زكورة العونية، "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية"، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 20، العدد 02، 2019.

### 5-المحاضرات والمطبوعات:

1. سلاوتي حنان، "ليات تطوير وتفعيل الخدمات المصرفية"، كلية علوم الاقتصادية، جامعة بليدة.

### 6-الملفات والمواقع الإلكترونية:

1. الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية [www.Bdl.dz](http://www.Bdl.dz).

الملاحق

الملحق رقم (1): استبيان

جامعة اكلي محند اولحاج  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية

# استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

تقوم الباحثة بإعداد مذكرة ماستر بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة البنكية – دراسة حالة بنك التنمية المحلية – وكالة سور الغزلان-وتهدف الدراسة إلى معرفة مدى مواكبة البنوك الجزائرية للتطورات العالمية من حيث استعمال تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

وفي سبيل ذلك فإننا نتوقع منكم المساهمة الجادة في إنجاح هذه الدراسة وذلك بالإجابة بكل موضوعية على كافة الأسئلة، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم، علما بأن هذه المعلومات ستستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

نشكر لكم مقدما جهودكم وحسن تعاونكم

المشرف: د/زواغي محمد.

الطالبة: صحار زوييدة كلتوم.

الطالب: دايري ايمن.

سنة ثانية ماستر علوم اقتصادية

تخصص نقدي بنكي

## القسم الأول: معلومات شخصية

الجنس: ذكر  أنثى

من 25 إلى 35 سنة

العمر: أقل من 25 سنة

أكثر من 45 سنة

من 36 إلى 45 سنة

ثانوي

المستوى التعليمي: أقل من الثانوي

ماجستير

جامعي

من 3 إلى 5 سنوات

عدد سنوات تعامل مع البنك: من سنة إلى سنتين

أكثر من 10 سنة

من 6 سنوات إلى 10 سنة

القسم الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة  
البنكية

المحور الاول: تكنولوجيا المعلومات.

الرقم	العبارة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
01	يملك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات.					
02	يعتمد نظام المعلومات في البنك بشكل كلي على الحاسوب.					
03	يملك البنك موقع انترنت دائم وفعال.					
04	يستطيع البنك التحول إلى النظام الإلكتروني بشكل كلي.					
05	تواكب خدمات البنك التطورات العالمية من حيث استعمال تكنولوجيا المعلومات المتطورة.					

المحور الثاني: الخدمات البنكية.

الرقم	العبارة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
01	هناك اقبال كبير على استخدام الموزع الالي DAB الخاص بالوكالة					
02	ان استخدام جهاز الموزع الآلي للنقود يتم بكفاءة عالية					
03	تتميز وسائل الدفع بالسرعة وسهولة الاستعمال					

					انخفاض الاقبال على الشبابيك بعد اعتماد الموزع الالي	04
					انخفاض الاقبال على الشبابيك بعد اعتماد الموزع الالي	05

المحور الثالث: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة البنكية.

الرقم	العبارة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
01	يعتمد البنك نظام المقاصة البنكية					
02	يقدم الموقع الالكتروني للبنك خدمات بنكية للزبائن					
03	تتميز الخدمات المقدمة بالتنوع والسرعة في الانجاز					
04	يعمل البنك على تحسين نوعية الخدمات باستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا المتطورة.					
05	يقوم البنك بخدمات الكترونية متطورة متميزة تدعم موقعه التنافسي وتقوم بجذب زبائن جدد.					

