جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير و علوم تجارية

الشعبة : علوم إقتصادية

التخصص : مالية و بنوك

من إعداد الطالبة : مريم هاني

بعنوان :

تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنشطة البنوك التجارية الجزائرية

دراسة حالة عينة من البنوك في قسنطينة (CPA,BEA, AL BARAKA)

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ : **18 جوان 2013**

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الدكتور / علاوي محمد لحسن (أستاذ محاضر – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الدكتور / دويس محمد الطيب (أستاذ محاضر – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الدكتور / دبون عبد القادر (أستاذ محاضر – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية : 2013/2012

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى :

الذين تعبا كثيرا من أجل راحتي و تعليمي الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما؛

من منح لي يد العون و الصبر زوجي؛

من قاسموني عنائي أخواتي؛

سمية حفظها الله؛

كل الأهل و الزملاء.

الشكر

الحمد لله رب العالمين، و الصلاة و السلام على أشرف المرسلين.

يسعدني أن أتقدم بالشكر و التقدير إلى الأستاذ المشرف دويس محمد الطيب الذي تحمّل عناء الاشراف و التوجيه، تقديم الملاحظات و النصائح القيمة و صبره على انجاز هذا العمل.

كما أتقدم بجزيل الشكر لمسؤولي و موظفي الوكالات البنكية على مساعدتهم في تجميع بيانات الدراسة.

الملخص :

تعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أكبر التحديات التي تواجه أنشطة البنوك التجارية الجزائرية اليوم، و من غير المعقول تجاهل مؤشرات الثورة التكنولوجية الجارية حاليا في البنوك العالمية. لذا فإن نجاح تبني هذه التكنولوجيا يتوقف على مدى سعي هذه البنوك إلى إدارة هذا التغيير التكنولوجي بما يحقق فعالية أنشطتها و وظائفها.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنشطة البنوك التجارية الجزائرية من خلال ابراز واقع استخدام البنوك الجزائرية لهاته التكنولوجيا و مدى تطبيقها لها على أنشطتها المتنوعة. و بعد إجراء عملية تحليل بيانات الدراسة المتعلقة بثلاث بنوك بقسنطينة و اختبار الفرضيات خلصت الدراسة إلى أن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أثر بارز في تفعيل أنشطة البنوك التجارية الجزائرية لكن هذه الأخيرة لم تستفد منها كما ينبغي و إنما هي لازالت في بداية طور الاستفادة من مزايا تكنولوجيا المعلومات و الاتصال فيما تبقى الخدمات البنكية الحديثة غير مطبقة لعدة عوامل مختلفة.

الكلمات الدالة : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، بنوك، خدمات بنكية، أنشطة بنكية.

Résumé :

Les technologies de l'information et de la communication compte parmi les plus grands défis auxquels sont confrontés les activités des banques commerciales aujourd'hui, et il est déraisonnable d'ignorer les indicateurs de la révolution technologique en cours dans les banques mondiales. Par conséquent, la réussite de cette technologie dépend de la façon dont ces banques cherchent à gérer ce changement technologique afin de parvenir à l'efficacité de leurs activités et de leurs fonctions.

Cette étude visait à détecter l'impact des technologies de l'information et de la communication sur les activités des banques commerciales algériennes en mettant en évidence la réalité de l'utilisation des banques algériennes de cette technologie et le taux de son les application à diverses activités. Et après le processus d'analyse des données de l'étude sur trois banques à Constantine, et test des hypothèses, la conclusion sera : que les technologies de l'information et de la communication a un impact important dans l'activation des activités des banques commerciales algériennes mais ces dernières n'en profitent pas comme il se doit, et elles sont encore au début du processus de bénéficier des avantages de la technologie de l'information, pendant que les services bancaires modernes restent services bancaires non appliqués pour des facteurs différents.

Mots clés : technologie de l'information et de la communication, banques, services bancaires, activités bancaires.

قائمة المحتويات :

الاهداء III

الشكر..... IV

ملخص V

قائمة المحتويات VI

قائمة الجداول..... VII

قائمة الأشكال البيانية VIII

المقدمة ..... أ

الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية..... 1

المبحث الأول : الأدبيات النظرية 2

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية 8

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية..... 14

المبحث الأول : الطريقة و الأدوات 15

المبحث الثاني : النتائج و المناقشة 19

الخاتمة 36

المراجع 40

الفهرس..... 44

قائمة الجداول :

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1.1	أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية	13
1.2	عدد أفراد عينة الدراسة	16
2.2	خدمات TIC البنكية التي تشتمل عليها الوكالات البنكية محل الدراسة	17
3.2	نسبة استخدام خدمات TIC البنكية التقليدية في الوكالات محل الدراسة	19
4.2	نسبة استخدام خدمات TIC البنكية الحديثة في الوكالات محل الدراسة	20
5.2	متوسط عدد الشيكات المعالجة في اليوم على مستوى الوكالات محل الدراسة	20
6.2	عدد أجهزة TPE المرتبطة بوكالة CPA (2010- 2012)	20
7.2	أوجه التشابه و الاختلاف بين الوكالات محل الدراسة	21
8.2	تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الوكالات البنكية محل الدراسة	21
9.2	الشبكات الداخلية، الوطنية و العالمية في الوكالات محل الدراسة	22
10.2	الاختلاف في نظام التسيير ما بين ما بين الوكالات محل الدراسة	23
11.2	تحويل العملة في الوكالات محل الدراسة	23
12.2	مؤشرات نشاط الوكالات سنة 2012	23

قائمة الأشكال البيانية

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1.2	متغيرات الدراسة الرئيسية	16

المقدمة العامة :

1. تمهيد :

يعرف الاقتصاد العالمي تحولات هامة أفرزتها معطيات مختلفة أبرزها و أهمها التطورات التكنولوجية خاصة ما تعلق منها بأنظمة الاتصال عن بُعد، هاته التطورات جعلت الاقتصاد العالمي يستفيد من السرعة و الفعالية التي توفرها له، و ظهرت إلى الوجود أفكار اقتصادية جديدة تعكس هاته التطورات التي تسمح بتجسيدها من أهمها العولمة المالية. و يعود الفضل الأكبر في ذلك للتقدم التكنولوجي الكبير في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، حيث عرفت تقنيات الاتصال السلكية و اللاسلكية تطورات رهيبة وفرت السرعة التي يحتاجها الاقتصاد كعامل من عوامل اختيار الزمن الضروري لاتخاذ و تنفيذ مختلف القرارات الاقتصادية.

تُعد التطوراتالتكنولوجية السريعة من التغيرات الرئيسية والحاسمة في التأثير على النشاط الاقتصادي، حيث عرفت السنوات الأخيرة نموا كبيرا في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بتزايد أهميتها أصبح استخدامها منتشرا في كافة المجالات و القطاعات الاقتصادية، ومن بينها القطاع البنكي، حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دورا هاما في زيادة القدرات التنافسية للبنوك، و أن اعتمادها لم يعد أمرا اختياريا، بل أصبح ضرورة تمليها الظروف و المستجدات التي يشهدها الاقتصاد العالمي.

تواجه البنوك التجارية الجزائرية كسائر البنوك التجارية في العالم التحدي في مجال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و ما يؤكد أهمية هذا الأمر هو تبني برامج تأهيل القطاع البنكي و المالي لهذا الموضوع، و بالتالي فقد أصبح لزاما على مسيري مختلف هذه البنوك إعادة النظر في واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بما يمكنهم من تشخيص الوضع و توجيه هذه التكنولوجيا نحو ما يترك أثرا إيجابيا على أنشطتها و وظائفها.

2. الاشكالية :

في ظل التغير السريع الذي يميز النشاط الاقتصادي بصفة عامة و النشاط البنكي بصفة خاصة، تسعى البنوك الجزائرية إلى كسب رهان الاعتماد على تقنيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لكنّها وجدت صعوبة في ذلك نظرا للعراقيل التي صادفتها في التعامل مع معطيات الاقتصاد الرقمي الجديد من برامج و نظم معلومات، ففي هذا السياق هل التعامل مع معطيات الاقتصاد الرقمي الجديد لمواكبة تطورات البنوك العالمية هي ضرورة لتحسين نشاط البنوك الجزائرية أم هي أداة لزيادة فعالية و كفاءة أنشطة البنوك الجزائرية، أم هي من أجل تلبية رغبات الزبائن، لذا فإن الاشكالية المطروحة تتمثل في :

ما مستوى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية ؟

و يمكن طرح الأسئلة الجزئية التالية :

- ما مدى تقديم القطاع البنكي لأحدث خدمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة ؟
- هل استطاعت البنوك الجزائرية الاستفادة من ادخال التكنولوجيا الحديثة في أداء أنشطتها و وظائفها ؟
- هل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك الجزائرية يساهم في زيادة فعالية أنشطتها ؟

3. فرضيات البحث :

في ضوء الاشكالية العامة للدراسة و الأسئلة الجزئية، تم صياغة الفرضيات التالية :

- تستخدم البنوك الجزائرية جميع التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
- يقدم القطاع البنكي الجزائري أحدث الخدمات البنكية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة.
- تلعب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دورا بالغا في زيادة فعالية أنشطة البنوك الجزائرية.

4. مبررات اختيار الموضوع :

تعود أسباب اختيارنا لهذا الموضوع إلى أسباب شخصية، تنحصر في الميل للبحث في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جانب البنوك و جميع ما يحيط بها من عوامل و متغيرات، و الرغبة في معرفة واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك الجزائرية و كذلك لعدة أسباب موضوعية و منهجية تتمثل في التوفر النسبي للمراجع في هذا المجال خاصة الدراسات السابقة و بالتالي إمكانية كتابة هذا البحث في الجانب النظري، بالإضافة إلى كون هذا الموضوع من متطلبات هذا العصر لما للتكنولوجيا من دور في تطور المجتمعات الحديثة.

5. أهداف الدراسة و أهميتها :

نسعى من خلال هذا البحث إلى الوصول للأهداف التالية :

- ابراز واقع البنوك الجزائرية في مجال الخدمات البنكية و مجال استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
- ابراز التحديات المستقبلية التي يمكن أن تواجهها البنوك الجزائرية في خضم عرض البنوك الأجنبية لخدماتها الحديثة؛

- رصد الآثار الايجابية و السلبية المنجرة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك.

هذا نظرا لما يكتسيه الموضوع من أهمية من حيث التحديات الجديدة التي سيواجهها القطاع المالي و البنكي في ظل الانفتاح على الاقتصاد العالمي و تغير الطابع التقليدي للبنوك من قبول الودائع و منح القروض إلى تقديم خدمات بنكية حديثة تعتمد على التكنولوجيا.

6. حدود الدراسة :

إن دراستنا محددة بحدين أولهما مكاني ينقسم إلى جزئين، يتعلق الأول بكل ما يخص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أثرها على أنشطة البنوك التجارية و الجزء الثاني يرتبط بدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية انطلاقا من عينة محددة من ثلاث وكالات بنكية جزائرية في ولاية قسنطينة. أما الحد الثاني فهو زماني بحيث اقتصرت الدراسة على السنوات الثلاث الأخيرة.

7. منهج البحث و الأدوات المستخدمة :

من أجل معالجة هذا البحث و الإلمام بجوانبه و الاجابة عن الاشكالية المطروحة و محاولة إثبات الفرضيات المذكورة سابقا من عدمها، سنعتمد المنهج الوصفي لسرد بصفة مختصرة الأدبيات النظرية المرتبطة بموضوع الدراسة و تحليل مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، كما تم استعمال أسلوب المقابلة مع مسؤولي الوكالات البنكية و إطاراتها لجمع البيانات الضرورية لهذه الدراسة، و قد تم تحليل هذه البيانات احصائيا مستخدمين في ذلك برنامج (Microssoft Excel 2007).

8. مرجعية الدراسة :

طبيعة المراجع المعتمدة في البحث متعددة منها ما هو ورقي و آخر إلكتروني، حيث حاولنا أن تكون لها علاقة مباشرة بموضوعنا و هي متنوعة فمنها ما هو مقال منشور في مجلة، مداخلة في ملتقى، مذكرات ماجستير و معلومات من شبكة الانترنت.

9. صعوبة البحث :

واجهتنا مجموعة من الصعوبات خلال انجاز هذه الدراسة نذكر من أهمها عدم تعاون البنوك في إعطاء البيانات الضرورية لإجراء مثل هذه الدراسة، كذلك عدم التمكن و التأقلم مع المنهجية الجديدة خاصة في الجانب التطبيقي.

10.هيكل البحث :

انطلاقا من المعلومات المتوفرة لدينا قمنا بتقسيم موضوع بحثنا إلى فصلين و فق منهجية **IMRAD**[1]، حيث خصص الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية و التطبيقية، ففي الأدبيات النظرية حاولنا التركيز على الأساس النظري المرتبط مباشرة بموضوعنا و المتعلق بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أنشطة البنوك الجزائرية مع ابراز أثر تلك التكنولوجيا على كل نشاط أو وظيفة بنك تجاري. و بالنسبة للأدبيات التطبيقية فتطرقنا فيها إلى أهم الدراسات و الأبحاث العلمية السابقة لموضوع دراستنا. أما الفصل الثاني فيتعلق بالدراسة الميدانية للموضوع و تم فيه ادراج الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة لتوضيح كيفية انجاز الدراسة، كما كرّسنا فيه عرض لنتائج الدراسة و تحليلها و مناقشتها.

[1] **I**ntroduction, **M**ethods **R**esults **A**nd **D**iscussion

الفصل الأول :

الأدبيات النظرية و التطبيقية

تمهيد :

حاولنا من خلال هذا الفصل ابراز المفاهيم النظرية المرتبطة بالموضوع مع الإشارة إلى الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرات الثلاث المرتبطة بالدراسة الحالية سواءا من حيث تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأنشطة البنكية أو آثار التكنولوجيا الجديدة المرتقبة على تلك الأنشطة.

المبحث الأول : الأدبيات النظرية

تطرقنا في هذا المبحث للمفاهيم النظرية المتعلقة بالموضوع باختصار شديد، و التي عبرنا عنها في المطالب الثلاث الآتية :

المطلب الأول : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

يكتسي موضوع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (TIC[1]) أهمية بالغة، نظراً للدور الذي تلعبه في استغلال المعرفة في تحقيق التنمية، لهذا سوف نتناول مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال تجزئته إلى عدة مصطلحات كما يلي:

لفظ "تكنولوجيا" هو مصطلح يوناني الأصل و هي مشتقة من كلمتين " Teck Ne " و تعني تقنية أو فن و كلمة "Ligos" تعني علم + دراسة، و يرى الأستاذ (Littre) في قاموسه الصادر سنة 1876، "إن اصطلاح التكنولوجيا تعني تفسير الألفاظ الخاصة و المهن العديدة.

تُعرّف التكنولوجيا اصطلاحا على أنها مجموعة من النظم و القواعد التطبيقية و أساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث و دراسات مبتكرة في مجال الانتاج و الخدمات تمثل مجموعة الوسائل و الأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العلمية و بالتالي فهي مركب قوامه المعدات و المعرفة الإنسانية.[1]

تعتبر المعلومات مورداً أساسياً تحتاج إليه المؤسسة في كل المراحل سواء عند إنشائها أو عند مزاولة نشاطها و عليه تعرف المعلومات على أنها بيانات أو حقائق تم معالجتها و يمكن تخزينها، استرجاعها و تشكيلها.[2]

---

(1) **T**echnologie de'**I**nformation et de la **C**ommunication.

[1] محمد الفاتح حمدي و آخرون، "**تكنولوجيا الاتصال و الاعلام الحديثة الاستخدام و التأثير**"، كنوز الحكمة للنشر و التوزيع، الجزائر، 2011، ص 2، بتصرف.

[2] محمد الصيرفي، "**إدارة تكنولوجيا المعلومات IT**"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2009، ص 19.

يعرف الاتصال بأنه العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص إلى آخر حتى تصبح مشاعا بينهما و تؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، و بذلك يصبح لهذه العملية عناصر و مكونات و اتجاه تسعى إلى تحقيقه و مجال تعمل فيه و يؤثر فيها.[1]

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنها مجموعة من التقنيات و الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى المعوماتي و الاتصالي، الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري، الشخصي أو الجمعي، التنظيمي أو الوسطي، أو التي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة، المرسومة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية أو الكهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال و المجالات التي يشملها هذا التطور.[2]

المطلب الثاني : أنشطة و وظائف البنوك التجارية

يكون التعدد و التنوع في الأنشطة و الخدمات التي يقدمها البنك يكون في شكل إنشاء إدارات أو أقسام يقوم بانجازها و بالتالي فإننا نجد البنك الذي ينوع أنشطته و خدماته يزيد فيه عدد الإدارات و الأقسام. و قد تم تحديد أنشطة البنك من خلال عدة وظائف كما يلي :

الفرع الأول : الوظائف الادارية

يحتل النشاط الإداري مكانة هامة في البنوك، حيث تلعب إدارة هذا االنشاط دورا هاما في نجاحه و القيام بمهامه على أحسن وجه، و توجيه مختلف الجهود نحو الاستغلال الأمثل للموارد، و من هنا كان الاهتمام بدراسة هذه الوظيفة و العمل على ترقيتها من أبرز المسائل المطروحة لدى القائمين بأنشطة البنوك المختلفة ؛ حيث تنطوي وظيفة الإدارة البنكية على أربعة وظائف أساسية هي : التخطيط، التنظيم، التوجيه، و الرقابة و تشكل في مجموعها ما يسمى بالعملية الإدارية البنكية.

[1] محمد الفاتح حمدي و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص 3.

[2] محمد جمال الفار، "**المعجم الاعلامي**"، دار أسامة المشرق العربي، عمان، 2006، ص 102.

الفرع الثاني : وظيفة التطوير و الإمداد

1. قطب التطوير : الوظيفة الأساسية لهذا القطب هي العمل على زيادة نشاط البنك و تندرج تحت هذا القطب مجموعة من الوظائف : وظيفة التوزيع، وظيفة الالتزامات، وظيفة أسواق رأس المال، الوظيفة الدولية.
2. قطب الإمداد : يتم من خلال هذا القطب تسيير التدفقات المادية و تدفقات المعلومات، و هذا يعني أن قطب الامداد يزود الأقطاب الأخرى للمؤسسة البنكية بالوسائل الموافقة للسير الحسن لنشاطها.[1]

الفرع الثالث : وظيفة المراقبة و الاستراتيجية

يتمثل دور هذا القطب في التنبؤ بالتطورات المستقبلية و المتعلقة بالمحيط البنكي، إضافة إلى تحديده للأهداف الأساسية طويلة الأمد للبنك و تخصيص الموارد الضرورية في سبيل تحقيق تلك الأهداف، هذه الأخيرة هي خطوات مهمة لتحقيق الرسالة الخاصة بالبنك.[2]

الفرع الرابع : وظيفة الفروع

يجمع هذا القطب عدة نشاطات – لأسباب مالية، قانونية و ضريبية- يتم تسييرها خارج ميزانية البنك، هذه الأنشطة يمكن تجميعها في خمسة أنماط و هي : تسيير هيئات التوظيف الجماعي للقيم المنقولة، القرض الايجاري، عقد تحويل الفاتورة، رأس مال المخاطر و البنك المقدم للخدمات التأمينية.[3]

الفرع الخامس: النشاط التسويقي

يعتبر التسويق المصرفي أحد مجالات الدراسات الهامة في ادارة البنوك، و لا يوجد بنك يمارس نشاطه بنجاح دون وجود هذه الوظيفة لديه، كون النشاط التسويقي يتصف بالحركية و عدم الثبات نتيجة لتسارع المتغيرات المحيطة به و تفاعلها، خاصة

---

[1] محمد عبد الفتاح الصيرفي، " **الإدارة الرائدة**"، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الأردن، 2003، ص. ص 197- 227.

[2] Gilles Bressy et Christian Konkuyt, "**Economie d'Entreprise"**, 7 éme Edition, Dalloz, Paris, 2004, P 196.

[3] Philippe Garsuault et Stéphane Priami, "**La Banque- Fonctionnement et Stratégie"**, Economica, Paris, 1997, P 543.

و أن الوظيفة التسويقية بصفة عامة تتفق على أن هدفها هو العميل، و يعود سبب الاهتمام المتزايد من قبل الأكاديميين و الممارسين للتسويق إلى[1]:

1. جانب خارجي : يتمثل في الانخفاض النسبي للإيرادات نتيجة لزيادة المنافسة بين البنوك فيما بينها و بين المؤسسات المالية الأخرى؛
2. جانب داخلي : و هو إدراك البنوك للحاجة إلى نوعين من المزيج التسويقي، و هما ذلك الموجه للحصول على المواد الأولية في صورة ودائع و مدخرات، و الآخر المصمم لتسويق الخدمات البنكية للعملاء في شكل قروض و خدمات أخرى متنوعة.

المطلب الثالث : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنشطة البنوك التجارية

تحدث تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مجموعة من الآثار على النشاط البنكي العالمي، و قد ساهمت في تحقيق مكاسب كبيرة للقطاع البنكي بحيث اشتدت المنافسة ما بين البنوك لتقديم خدمات ذات جودة عالية و سرعة فائقة و تكلفة بسيطة مبتعدة تماما عن الخدمات التقليدية التي كانت تقدمها. كما كان للابتكارات التكنولوجية الحديثة أثر كبير على الاسراع في تجهيز و إرسال المعلومات، و سهولة تسويق المنتجات البنكية و تحسين صورتها بالإضافة الى قدرة إيصال الخدمة و المعلومة بشكل أسرع للعملاء في أي مكان في العالم، مما ساعد أيضا في تفاعلية الشبكات المعلوماتية و على نطاق أوسع بطريقة لم يسبق لها مثيل. حيث تختلف تأثيرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حسب نشاط البنك و هي متعدّدة نذكر أهمها كما يلي :

الفرع الأول : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأنشطة التنظيمية

من أهم تأثيرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأنشطة التنظيمية ما يلي[2]:

- يؤدي استخدام الكمبيوتر إلى تحقيق درجة أعلى من التكامل و الترابط بين الأنشطة التنظيمية المختلفة كالربط بين الإنتاج و التسويق، المالية و المحاسبة؛
- يُمكن استخدام الكمبيوتر من إحداث تغييرات في مجال الأنشطة المكتبية و الكتابية و تدفق العمليات الروتينية و نوعيات النماذج و السجلات المستخدمة، فهذه الأنشطة تتصف عادة بضخامة حجمها و انتشارها في كل أركان التنظيم، و من ثم

[1] محمد زيدان، "**دور التسويق المصرفي في زيادة القدرة التنافسية للبنوك**"، مقبول للنشر، **مجلة الباحث**، العدد 2، جامعة ورقلة، 2003، ص 8.

[2] عبد الغفار حنفي و عبد السلام أبو قحف، "**الإدارة الحديثة في البنوك التجارية**"، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2004، ص 375.

تزايد عدد الأفراد العاملين بها و الوقت المستغرق فيها و من أمثلة هذه الأنشطة إمساك الحسابات، حسابات الأجور، و العملاء.

و قد يترتب عن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال آثار بارزة على التنظيم[1]:

- انخفاض عدد الأفراد العاملين في تلك النشاطات؛
- تغيير في نوعيات المهارات اللازمة للعاملين؛
- سرعة انجاز العمليات و من ثم تخفيض التكاليف؛
- زيادة إنشاء نظم متكاملة للمعلوماتية تعتمد على بنوك المعطيات و ترشيد عمليات اتخاذ القرار في البنك.

الفرع الثاني : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأنشطة التسويقية

أدى إدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك إلى التأثير على المجالات التسويقية من خلال ما يلي[2]:

- المزيج التسويقي : و يشمل عدة جوانب الجانب الأول يتعلق بالمنتوج و يقوم على ادخال خدمات و منتجات جديدة حسب رغبة العميل، الجانب الثاني يتعلق بالسعر من خلال تقديم أسعار خاصة، مسائل قانونية و ضريبية، تحليل سلوك المشتري، الترويج عن طريق دعائم إشهارية جديدة، تغطية كاملة، إشهار تفاعلي، البريد المباشر و المكان باللاوساطة، مكان بيع افتراضي، قوى بيع مرتكزة على الكمبيوتر، اتصال دائم بالزبون و قنوات توزيع جديدة؛
- إغراء العملاء بشراء خدمات بنكية جديدة مما يؤدي إلى خلق طلب جديد على أسواق جديدة و عملاء جدد مع امكانية الوفاء باحتياجاتهم المصرفية الحديثة؛
- ترشيد الإنفاق و المعلومات المقدمة للعملاء.

[1] نفس المرجع السابق، ص 375.

[2] عوض بدير الحداد، **تسويق الخدمات المصرفية**، البيان للطباعة و النشر، القاهرة، 1999، ص 250، بتصرف.

الفرع الثالث : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على عمليات الخدمة البنكية

تبدو تأثيرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على العمليات و الأنشطة البنكية واضحة للزبون، و هناك تأثير على النشاط غير واضح بدءا من المكاتب الخلفية حيث تسمح هذه التكنولوجيا بتحسين الخدمات البنكية المقدمة للعملاء من خلال ما يلي[1]:

- مساندة التطور التكنولوجي في إحداث تغيير في ميدان الخدمات البنكية، فالتكنولوجيا تساعد البنك على مضاعفة موارده و تحسين نوعية منتجاته و خدماته؛
- التكنولوجيا تمكن البنك من إعادة تنظيم هياكله لتسهيل الاتصال الداخلي و الخارجي، و تحسين الأداء الداخلي من خلال تغيير الأنشطة و العمليات التي تؤدّى أثناء عرض و تقديم الخدمة البنكية في ظروف ملائمة للعميل البنكي؛
- تسمح التكنولوجيا بتحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة للعملاء من خلال المكاتب الخلفية.

الفرع الرابع : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على وظيفة الانتاج بالبنك

سهّل ادخال التكنولوجيا للبنك من توفير و تبادل و استخدام المعلومات بشكل آلي و تبادل المعلومات بين الأنظمة الفرعية المختلفة، و تحقيق التكامل فيما بينها مما يؤثر على العملية الانتاجية من خلال[2]:

- تخفيض تكاليف الإنتاج؛
- الإنتقال من التسيير التقليدي للمخزون إلى تسيير التدفقات؛ أي إدماج العمليات شيئا فشيئ و المعالجة المستمرة؛
- التصميم لمجمل العمليات؛ أي تصميم الأنشطة الجديدة و توزيعها بطريقة تتناسب مع تخصص العمال و ساعات العمل المطلوبة، مع تخفيض الوقت الضائع الذي يؤدي إلى ربح الوقت و استغلاله في تحسين نوعية الخدمات مما يزيد من مضاعفة الموارد المالية للبنك.

---

[1] Monique Zollinger et Eric Lamarque, "**Marketing et stratégie de la Banque**", Dunod, Paris, France, 2004, P 32.

[2] رحم نصيب و أمال عياري، "**المؤسسة المصرفية الجزائرية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال**"، **مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية**، جامعة عنابة، العدد 15، 2005، ص 54، بتصرف.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية

ضم هذا المبحث الدراسات السابقة للموضوع باللغة العربية و باللغة الأجنبية، كما حاولنا من خلاله عرض أهم أوجه الاختلاف و التشابه بينها و بين الدراسة الحالية للموضوع.

المطلب الأول : الأبحاث و الدراسات العلمية السابقة باللغة العربية

1. دراسة محمد يدو بعنوان " تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في تحديث الخدمة المصرفية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البليدة، أكتوبر 2007، هدفت إلى تسليط الضوء على آثار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاقتصاد بصفة عامة و النظام المصرفي بصفة خاصة مع تقييم الاتجاهات الحديثة لتحديث الخدمات البنكية، حيث قام الباحث في دراسته بعملية مسح لكافة تطورات المنظومة المصرفية الجزائرية بشكل عام حيث أنه لم يدرس عينة محدّدة و كان ذلك بطريقة وصفية، و خرجت الدراسة بعدد من الاستنتاجات أهمها:

- تلعب الإنترنت و الشبكات دورا كبيرا في انتشار و تنشيط التجارة الالكترونية و ذلك من خلال الخدمات المتعددة التي تتيحها لكل أطراف التعامل، و تبرز أهميتها من خلال تقليص التكاليف و إتاحة فرص جديدة لانتشار السلع و الخدمات و الوصول إلى الأسواق العالمية و إحداث تغييرات على العمليات البنكية؛
- توجه المصارف نحو الاتجاهات الحديثة للخدمات البنكية كالبنوك الشاملة و التدويل و الخصخصة يرفع من القدرة التنافسية للبنوك، و يقلل من تكاليف تقديم الخدمات و تمكن من الوصول إلى الأسواق العالمية؛
- يتطلب اعتماد البنوك الالكترونية وجود بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الذي يساهم بدوره في تحديث النظام البنكي الجزائري و تكسبه قدرة تنافسية تجعله يواكب التطورات العالمية؛
- يعود تعثر الجزائر فيما يتعلق بتحديث وسائل الدفع إلى جملة من المعوقات و التي تشكل حجر عثرة أمام النجاح في المشاريع الجارية التنفيذ، و لعل أهم هذه المعوقات يتمثل في التشريعات القانونية فيما يتعلق بوسائل الدفع الالكترونية و التجارة الالكترونية و ارتفاع تكلفة إنشاء و صيانة الشبكات الخاصة بالعمليات البنكية الالكترونية.

2. دراسة رافي رعد ابراهيم عبدويان بعنوان " أثر فعالية نظم المعلومات الادارية على أداء البنوك التجارية الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، جانفي 2010، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر

فعالية نظم المعلومات الادارية على أداء (الربحية، الحصة السوقية) في البنوك التجارية الأردنية، و قد قام الباحث بجمع البيانات من خلال استبانة و شملت عينة الدراسة 245 فردا من المديرين العامين و نوابهم و مديري الادارات مع المعالجة باستخدام برنامج SPSS Version 17. و توصلت الدراسة إلى ضرورة تمتع المعلومات بالدقة و الموثوقية المطلوبة بالرغم من تزايد حجم العمليات البنكية، و أن عمل نظم المعلومات المستخدمة على تحديد الزيادة المطلوبة في التوزيع الجغرافي لمكاتب و فروع البنك لجذب عملاء جدد على حساب المنافسين.

3. مداخلة قدمت في الملتقى العلمي الدولي الرابع 26-27 أفريل 2012 بجامعة خميس مليانة حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، بعنوان " تكنولوجيا الانترنت كأداة لتمييز الخدمات المصرفية" و قدمت من طرف (بودي عبد الصمد و بودي عبد القادر)، حيث هدفت إلى الاستطلاع عن مفهوم و استخدامات و أهمية توظيف تكنولوجيا الانترنت في صناعة الخدمات البنكية بشكل متميز إضافة إلى ابراز واقعها و أهم تحدياتها في البنوك الجزائرية، حيث شملت هذه الدراسة البنوك الجزائرية عموما و توصل الباحثان في الأخير إلى أن البنوك الجزائرية تستحوذ على جزء هام من النشاط المالي و النقدي الوطني فعليها الانتفاع من مزايا التجارة الالكترونية و ذلك بإدخال طرق و وسائل جديدة في الدفع و التحصيل لزيادة قدرتها التنافسية في السوق و تسيير المبادلات التجارية عبر الانترنت.

4. مداخلة قدمت في الملتقى العلمي الدولي الرابع 26-27 أفريل 2012 بجامعة خميس مليانة حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، من طرف (جليد نور الدين و حماد نوال) بعنوان " تكنولوجيا الاعلام و الاتصال كوسيلة لعصرنة نظام الدفع في المصارف الجزائرية"، هدفت إلى محاولة الوصول إلى معرفة درجة تبني و انعكاس تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجهاز المصرفي الجزائري، كانت هذه الدراسة شاملة و توصل الباحثان من خلالها إلى أن الخدمة البنكية في الجهاز البنكي الجزائري لا تزال متخلفة و بطيئة و غير متنوعة و بالتالي يجب على ادارة كل بنك ابتكار منتجات جديدة تضمن لها البقاء في سوق العمل و الاستعانة بالخبراء الملمّين بالتكنولوجيا البنكية.

5. دراسة (عرابة رابح، 2012)، و هي عبارة عن مقال منشور في العدد الثامن من مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الانسانية بعنوان " دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري"، حيث هدفت إلى ابراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الخدمات البنكية الالكترونية كاتجاه حديث لتطوير و عصرنة البنوك الجزائرية، و من أهم الاستنتاجات التي توصل إليها :

- إن البنوك الجزائرية تعاني من نقص في الخدمات البنكية الالكترونية، حيث ينحصر نطاق تعاملها على بعض البطاقات البنكية، و الذي مازال في البداية رغم العدد الهائل من البرامج المعدة التي لم تعرف النور بعد؛
- في ظل التغيرات المستجدة، ينبغي على البنوك الجزائرية الاستعداد لتطبيق ثقافة بنكية تأخذ بعين الاعتبار التغيرات المستمرة في أوضاع السوق البنكية من خلال مجموعة من الإجراءات و التوصيات؛
- أن خلق كيان بنكي قادر على المنافسة في ظل العولمة المالية و المصرفية لا يكون إلا بتبني استراتيجيات مدروسة و مناسبة، و تأخذ بعين الاعتبار التكنولوجيات الحديثة في الإدارة و التسيير؛
- إن دخول البنوك الجزائرية إلى العالم الإلكتروني دون إستراتيجية متكاملة و رؤية واضحة، بالإضافة إلى التقنيات الحديثة المناسبة، سوف يؤول إلى الفشل لأن الاندماج في الاقتصاد الالكتروني يتطلب استثمارات هائلة في جميع المجالات، كما أن الأمر يحتاج أيضا إلى تطوير وسائل الحماية و الأمن من أجل ضمان سرية جميع العمليات البنكية.

6. دراسة معطى سيد أحمد، بعنوان " واقع و تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تلمسان، 2012، هدفت إلى معرفة مكانة البنوك الجزائرية في استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أمام البنوك العالمية من خلال دراسة العوامل التي تمكن البنوك الجزائرية و التي تستطيع أن تكون لها كدفعة مقابل المتغيرات السريعة التي تشهدها البنوك إضافة إلى منافسة البنوك الأجنبية. حيث عولجت هذه الدراسة بالاستعانة بتحليل استمارة عن طريق البرنامج التطبيقي SPSS Version 17، الباحث أشار إلى توزيع استمارة الاستبيان على وكالات البنوك الجزائرية و فروعها بولاية السعيدة و عددها سبعة. حيث توصل الباحث إلى أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الجديدة في القطاع البنكي تقدم دعما حقيقيا في تحسين نوعية الخدمات المعروضة من طرف البنك إضافة إلى الامتيازات الأخرى المحققة على غرار التنافسية و الربحية إلا أن البنوك الجزائرية و رغم الجهود المبذولة في هذا المجال لازالت تعاني من التأخر.

المطلب الثاني : الأبحاث و الدراسات العلمية السابقة باللغة الأجنبية

7. دراسة (سيرين بن رمضان و محمد الطاهر راجحي، 2000)، بعنوان " L'impact de La Technologie sur les Activités Bancaires Tunisiennes و هو مقال منشور في مجلة La Revue Du Finance هدفت هذه الدراسة إلى تحليل التغييرات و الطفرات في مختلف مجالات الأعمال البنكية من جهة و من جهة أخرى قياس أداء التكنولوجيا في

البنوك. شملت عينة الدراسة 13 بنك تجاري تونسي و 13 وكالة بنكية تونسية و حللت عن طريق تحليل استمارة و التوصل في الأخير إلى أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تلعب دورا متزايدا في تطور الصناعة البنكية، فهي لم تعود تقتصر على مرافقة التغيير بل أصبحت المحرك، حيث تقوم بتغيير أساس المنافسة بين بنوك الشبكة و البنوك الافتراضية.

8. دراسة (Sylvie Gerbaix, 2003) منشورة في المجلة الفرنسية "Horizons Bancaire " في العدد 316، بعنوان "L'impact Des Réseaux Sur L'activité Bancaire et Interbancaire"، الهدف من المقال هو تقدير آثار تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على خصائص نظام معلومات البنك حيث خصصت الباحثة دراستها في بنك واحد فقط عن طريق تبني نموذج مرجعي و هو اتباع نظرية آثار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الجديدة (Huber,1990) حيث توصلت في الأخير إلى أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تساهم بصفة كبيرة على تجديد العلاقة ما بين البنوك و عملائهم و الخدمات المالية و البنكية.

9. دراسة بعنوان" La Banque et Les Nouvelles Technologie" منشورة في العدد الثالث الصادر سنة 2004 في مجلة " The Romain Journal of European Studies" من طرف Nadine Tournois، هدفت إلى إيجاد العلاقة الجديدة ما بين البنوك الفرنسية و التكنولوجيا الجديدة، و دور البنكي في التنظيم الداخلي للمؤسسات و مقارنتها مع المؤسسات البنكية العالمية، حيث استنتجت الباحثة في الأخير أن علاقة البنك بالتكنولوجيا الجديدة يجب أن تكون وطيدة و على البنك أن يواكب كل التطورات التي تحصل في مجال التكنولوجيا لتضمن بقائها في الساحة البنكية كما أن هذه العلاقة أصبحت محور دراسة تسويقية لسببين أولهما التغييرات العميقة للمستهلكين و ثانيهما هو أن التكنولوجيا الجديدة المتاحة لدى البنك تسمح له بالتركيز على عملائه و منتجاته.

المطلب الثالث : أوجه التشابه و الاختلاف مع الدراسة الحالية

تلتقي و تتقاطع الدراسات السابقة و الدراسة الحالية للموضوع في مجموعة من النقاط سيتم ابرازها وفق التقسيم الآتي :

الفرع الأول : أوجه التشابه

تتقاطع كل من الدراسات السابقة المتعلقة بالدراسة الحالية في أنها تعالج ظاهرة جديدة ظهرت نتيجة للتطوّرات السريعة و المتنامية في العالم ألا و هي تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من جهة، و من جهة أخرى تشترك في عنصرين مهمّين في الموضوع

و هما البنوك التجارية و أثر التكنولوجيا الحديثة على نشاطاتها، فهناك من الدراسات التي عالجت تحديث الخدمة البنكية و أخرى العمليات البنكية و العلاقة ما بين البنوك و آخر نظام الدفع و غيرها من الجوانب المرتبطة بالبنوك؛ كما أن الدراسات السابقة و الدراسة الحالية يلتقيان في الوصول إلى نفس الاستنتاج الرئيسي و هو التأثير الايجابي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنشطة البنوك التجارية و الذي يساهم و يساعد على تحقيق مرودودية أفضل بأقل تكاليف ممكنة.

الفرع الثاني : أوجه الاختلاف

رغم أن هناك نقاط تشترك بين الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع و الدراسة الحالية إلا أنه توجد عدة فروقات و اختلافات فضّلنا تقسيمها حسب الهدف من الدراسة، العيّنة و طريقة المعالجة.

الاختلاف حسب الهدف : تهدف الدراسة الحالية للموضوع إلى محاولة ابراز أهم الآثار الايجابية و السلبية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية و مقارنتها مع أنشطة البنوك العالمية أما الدراسات السابقة فتختلف أهدافها حسب كل باحث. لدينا دراسة محمد يدو هدفت إلى تقييم الاتجاهات الحديثة لتحديث الخدمات البنكية و رعد ابراهيم عبدويان هدف من خلال دراسته إلى البحث عن أثر فعالية نظم المعلومات الادارية على أداء الربحية و الحصة السوقية و بالنسبة لمداخلتي الملتقى العلمي الدولي الرابع هدفتا إلى ابراز واقع TIC مع الوصول إلى معرفة درجة تبني و انعكاس تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجهاز المصرفي الجزائري. أما دراسة عرابة رابح هدفت إلى ابراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الخدمات البنكية الالكترونية في عصرنة البنوك الجزائرية و معطى سيد أحمد هدف إلى معرفة مكانة البنوك الجزائرية في استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أمام البنوك العالمية أما سيرين بن رمضان فوجهت هدفها إلى تحليل قياس أداء التكنولوجيا في البنوك و بالنسبة لهدف دراسة Sylvie Gerbaix هو تقدير آثار تبني استخدام TIC على خصائص نظام معلومات البنك و أخيرا دراسة Nadine Tournois التي هدفت إلى إيجاد العلاقة الجديدة ما بين البنوك الفرنسية و التكنولوجيا الجديدة، و دور البنكي في التنظيم الداخلي للمؤسسات و مقارنتها مع المؤسسات البنكية العالمية. أما الاختلاف من حيث العينة و طريقة المعالجة ففضلنا عرضهما في الجدول التالي :

جدول 1.1 : أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

		الدراسات السابقة								
عناصر الاختلاف	**الدراسة الحالية**	1	2	3	4	5	6	7	8	9
العينة	15	–	245	–	–	–	7	26	–	–
طريقة المعالجة	تحليل	–	استبانة	–	–	–	استمارة	استمارة	نموذج Huber	–

المصدر: من إعداد الطالبة.

خلاصة الفصل الأول :

تطرقنا في هذا الفصل إلى الجانب النظري المرتبط بالموضوع، حيث توصلنا إلى أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي مجموعة من التقنيات التي يتم توظيفها لمعالجة المحتوى المعوماتي و الاتصالي، الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال و أن لهذه التكنولوجيا الجديدة آثار مترتبة على الأنشطة البنوك التجارية المتعددة و المتنوعة. و باعتبار الجزائر من الدول المتبنية لهذه التكنولوجيا انطبق ذلك على القطاع البنكي و تركت آثار على البنوك المكوّنه لهذا القطاع و عليه سنقوم بتحليل هاته التأثيرات في الفصل الموالي.

الفصل الثاني :

الدراسة الميدانية

تمهيد :

بعدما استعرضنا في الفصل الفارط الجانب النظري لهذا الموضوع، حاولنا في هذا الفصل التطرق إلى الجانب التطبيقي المرتبط بالموضوع، حيث سنتناول في المبحث الأول الطريقة التي تم اعتمادها في اختيار مجتمع و عينة الدراسة، الأدوات التي عالجنا عن طريقها بيانات الدراسة الميدانية أما المبحث الثاني فخصصناه لعرض النتائج بشكل متسلسل باستخدام الوسائل التوضيحية، مع تفسير و تحليل المخرجات، في الأخير قدّمنا مجموعة من التوصيات و الحلول.

المبحث الأول : الطريقة و الأدوات

تعتبر هذه الدراسة وصفية لكونها تبحث في وصف و تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنشطة البنوك التجارية الجزائرية و عليه تم اعتماد طريقة في جمع و اختيار مجتمع الدراسة لوصف المتغيرات و أدوات لمعالجة المعطيات و تحليل البيانات.

المطلب الأول : الطريقة

تطرقنا في هذا المطلب إلى كيفية اختيار مجتمع الدراسة و العينة، مع تحديد المتغيرات و كيفية قياسها و طريقة جمعها مع ادراج معطيات الدراسة المجمعة.

الفرع الأول : اختيار مجتمع الدراسة و العينة

1. مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من موظفي و إطارات ثلاث وكالات بنكية و هي : وكالة البنك الجزائري الخارجي رقم 103 (BEA[1])، وكالة بنك البركة الاسلامي (AL- BARAKA) رقم 406 و وكالة القرض الشعبي الجزائري (CPA[2]) رقم 371. حيث تم اختيار مجتمع الدراسة بطريقة الملائمة ؛ و هي تلك الطريقة التي يكون فيها اختيار وحدات المجتمع على أساس السهولة و الملائمة، و ذلك من خلال وجود الأشخاص المراد مقابلتهم داخل الوكالات المدروسة.
2. عينة الدراسة : شملت عينة الدراسة المديرين و نوابهم مع الاستعانة بالعاملين في البنك. و عددهم مبين وفق الجدول التالي :

(1) **B**anque **E**xterieure d'**A**lgérie
(2) **C**redit **P**opulaire d'**A**lgèrie

جدول 1.2 : عدد أفراد عينة الدراسة

أفراد العينة	المديرين	نواب المديرين	الموظفين في الوكالات
العدد	3	3	9

المصدر : مقابلة مع مسيري الوكالات.

الفرع الثاني : تحديد متغيرات الدراسة، قياسها، طريقة جمعها

1. تحديد متغيرات الدراسة : تم تحديد (21) متغيرة فرعية تنطوي تحت متغيرتين رئيسيتين مقسمة وفق الشكل التالي :

شكل 1.2 : متغيرات الدراسة الرئيسية

المصدر : من إعداد الطالبة.

- خدمات Tic البنكية التقليدية : عددها (04) و تتمثل في : المقاصة الالكترونية، عرض أسعار العملات على الخط، طلب دفتر الشيكات عبر الخط، التواصل مع البنك.
- خدمات Tic البنكية الحديثة : و تتمثل في :
  - الموزع الآلي للأوراق النقدية
  - الشباك الآلي للأوراق النقدية
  - نهائي نقطة البيع الالكترونية
  - الهاتف البنكي (المجيب الآلي)
  - الهاتف الجوال
  - التحويل الالكتروني للأموال
  - خدمة البطاقات
  - النظم البنكية المباشرة مع العميل
  - خدمة الانترنت البنكي
  - الانترنت موبايل
  - خدمة الفيديو البنكي
  - خدمة الرسائل القصيرة

- خدمة تغيير الرقم السري الالكتروني
- كشف الحساب الالكتروني مع امكانية الطباعة
- الحركات المالية التابعة للحساب
- القرض التفاعلي
- خدمة الدفع الالكتروني و الدفع المصغر
- تبادل المعلومات الكترونيا
- الدفع دون اتصال

2. طريقة جمع المتغيرات : جمع المعلومات المرتبطة بمتغيرات الدراسة كان عن طريق طرح مجموعة من الأسئلة المرتبطة بها على العاملين في الوكالات البنكية محل الدراسة و هذا من خلال إجراء مقابلة مباشرة مع هؤلاء العاملين.

الفرع الثالث : تلخيص المعطيات المجمعة

لخصنا المعطيات المجمعة من خلال الدراسة الميدانية حسب متغيرات الدراسة (سبق و ذكرناها) على النحو التالي :

جدول 2.2 : خدمات TIC البنكية التي تشتمل عليها الوكالات البنكية محل الدراسة

العينة / خدمات TIC البنكية	AL-baraka	BEA	CPA
الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB[1]		X	X
الشباك الآلي للاوراق GAB[2]			
نهائي نقطة البيع الالكترونية TPE[3]		X	X
الهاتف البنكي (المجيب الآلي)		X	X
الهاتف الجوال	X	X	X
المقاصة الالكترونية	X	X	X
التحويل الالكتروني للأموال			
خدمة البطاقات		X	X
النظم البنكية المباشرة مع العميل			
الانترنت البنكي			
الانترنت موبايل			
خدمة الفيديو البنكي			
خدمة الرسائل القصيرة SMS[4]	X	X	X

(1) **D**istributeur **A**utomatique de **B**illet.
(2) **G**uichet **A**utomatique de **B**illet.
(3) **T**erminal de **P**aiement **E**lectronique.
(4) **S**mall **M**essage **S**ending.

خدمة تغيير الرقم السري الالكتروني		X	X
كشف الحساب الالكتروني مع امكانية الطباعة		X	X
الحركات المالية التابعة للحساب		X	X
القرض التفاعلي			
طلب دفتر الشيكات عبر الانترنت		X	X
عرض أسعار العملات على الخط	X	X	X
التواصل مع البنك	X	X	X
الدفع الالكتروني			
الدفع المصغر micropaiment			
تبادل المعلومات الكترونيا EDI[1]	X	X	X
الدفع دون اتصال NFC[2]			

المصدر : بناءا على المعلومات المجمعة من الوكالات.

ملاحظة : علامة "X" تدل على وجود الخدمة في البنك.

يبرز الجدول أعلاه جزئين، يتمثل الأول في مجموعة خدمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال البنكية المتواجدة على المستوى العالمي و الجزء الثاني يتعلق بخدمات TIC البنكية المتاحة في الوكالات البنكية محل الدراسة.

المطلب الثاني : الأدوات

لغرض الحصول على البيانات و المعلومات لتنفيذ مقاصد الدراسة عرضنا في هذا المطلب الأدوات المعتمد عليها في ذلك.

الفرع الأول : الأدوات المستخدمة في الجمع

استخدمنا في جمع المعلومات من الوكالات الأدوات التالية :

1. المقابلة : هي استبيان شفوي يتم فيه التبادل اللفظي بين القائم بالمقابلة و بين فرد أو عدة أفراد للحصول على معلومات ترتبط بآراء أو اتجاهات، مشاعر أو دوافع، أو سلوك و كما هو الحال اعتمدنا عليها في دراستنا للحصول على المعلومات ذات الصلة بموضوعنا، حيث استخدمناها في هذه الدراسة باعتبارها الأداة الأنسب بين الأدوات استخداما في المنهج الوصفي و لاسيما فيما يتعلق بدراسة الحالة؛

[1] **E**change de **D**onnées **I**nformatisées
[2] **N**ear **F**ieled **C**ommunication

2. الاستفسار عن الإحصائيات؛ و كانت الحاجة اليها لاستكمال الجانب التطبيقي لغرض معرفة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك الجزائرية و مدى قدرتها على تطبيق هذه التكنولوجيا على أنشطتها و وظائفها و التطلع على امكانياتها من حيث تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

الفرع الثاني : الأدوات الاحصائية و البرامج المستخدمة

استخدمنا أسلوبين من أساليب الاحصاء الوصفي لإظهار خصائص العينة و اختبار الفرضيات و هما المتوسط الحسابي و النسب المئوية. و بعد اتمام عملية تجميع البيانات و تبويبها، استعنا بالحاسب الآلي و استخدمنا إحدى برامج التطبيقات الإحصائية الجاهزة المعتمدة في الدراسات (Microssoft Excel 2007).

المبحث الثاني : النتائج و المناقشة

خصصنا هذا المبحث لعرض النتائج المتوصل اليها من خلال الدراسة الميدانية مع مناقشتها عن طريق التحليل و التفسير و تقديم الحلول و التوصيات.

المطلب الأول : النتائج

كرّسنا هذا المطلب لاستعراض أهم النتائج المستنبطة من الدراسة الميدانية.

الفرع الأول : عرض النتائج

- بعد تقسيم خدمات Tic البنكية إلى خدمات Tic بنكية تقليدية و حديثة (متغيرات الدراسة)، استنتجنا أن وكالة البركة تطبّق 75 % من خدمات Tic البنكية التقليدية و وكالتي CPA و BEA يطبقانها 100 %.

جدول 3.2 : نسبة استخدام خدمات TIC البنكية التقليدية في الوكالات محل الدراسة

الوكالات	AL-BARAKA	BEA	CPA
خدمات TIC البنكية التقليدية في الوكالات	3	4	4
اجمالي خدمات TIC البنكية التقليدية	4	4	4
النسبة	% 75	% 100	% 100

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم 2.2.

- العينة محل الدراسة من البنوك الجزائرية لا تستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال 100 %، أي أن هناك بعض الخدمات الحديثة التي تستخدمها و أخرى لم تدخلها بعد لعدم مواكبتها للتطورات البنكية العالمية حيث يمكن تقدير نسبة استعمال العينة لخدمات التكنولوجيا البنكية الحديثة وفق الجدول الآتي :

جدول 4.2 : نسبة استخدام خدمات TIC البنكية الحديثة في الوكالات محل الدراسة

الوكالات	AL-BARAKA	BEA	CPA
خدمات TIC البنكية الحديثة في الوكالات	3	10	10
خدمات TIC البنكية الحديثة في العالم	20	20	20
النسبة	% 15	% 50	% 50

المصدر : من إعداد الطالبة.

- من خلال تقنية المقاصة الالكترونية أصبح بإمكان البنوك معالجة عدد معتبر من الشيكات متوسطها اليومي كالآتي :

جدول 5.2 : متوسط عدد الشيكات المعالجة في اليوم على مستوى الوكالات محل الدراسة

الوكالات	AL-BARAKA	BEA	CPA
متوسط عدد الشيكات المعالجة في اليوم	40	20	500

المصدر : بناءا على المعلومات المجمعة من الوكالات.

- تتوفر خدمة نهائي نقطة البيع الالكترونية في كل من CPA و BEA، بالنسبة ل CPA تحوز على TPE واحد على مستوى الوكالة و مجموعة من الأجهزة المرتبطة بها و التي هي موزّعة على كل من الفنادق، الصيدليات، المطار، المطاعم و المساحات الكبرى في ولاية قسنطينة و عددها يبينه الجدول التالي :

جدول 6.2 : عدد أجهزة TPE المرتبطة بوكالة CPA (2010- 2012)

السنوات	2010	2011	2012
عدد أجهزة TPE	23	37	40

المصدر : بناءا على المعلومات المجمعة من الوكالات.

- تحوز وكالتي BEA و CPA على البطاقات البنكية فقط من بين وسائل الدفع الالكترونية الأكثر انتشارا في العالم أما وكالة البركة فتنعدم لديها كل الوسائل.

- تختلف البطاقات البنكية من وكالة بنكية إلى وكالة بنكية أخرى و عليه يمكن اجراء مقارنة على النحو الآتي :

جدول 7.2 : أوجه التشابه و الاختلاف بين الوكالات محل الدراسة

أوجه الشبه و الاختلاف	AL-BARAKA	BEA	CPA
أنواع البطاقات البنكية	-	بطاقة CIB (كلاسيكية و الذهبية) بطاقة carburant	بطاقة CIB (كلاسيكية و الذهبية) بطاقة فيزا (كلاسيكية و الذهبية)
مدة صلاحية البطاقة	-	سنتين قابلة للتجديد	سنتين قابلة للتجديد
عدد البطاقات البنكية لسنة 2013	-	4121	2516
تكاليف متعلقة بالشراء	-	بطاقة CIB الكلاسيكية: 350 دج - بطاقة CIB الذهبية: 650 دج	بطاقة CIB الكلاسيكية: 600 دج بطاقة CIB الذهبية: 700 دج بطاقة فيزا الكلاسيكية: 46 € بطاقة فيزا الذهبية: 70 €
تكاليف متعلقة بالسحب	-	السحب من موزع وكالة BEA بالنسبة لبطاقة CIB : 11.70 دج السحب من موزع وكاله أخرى بالنسبة لبطاقة CIB : 17.55 دج	السحب من موزع وكالة CPA بالنسبة لبطاقة CIB: 23 دج السحب من موزع وكاله أخرى بالنسبة لبطاقة CIB: 29 دج السحب بالنسبة لبطاقة فيزا: من 2 إلى 5 € أي حسب المبلغ

المصدر : من إعداد الطالبة

ملاحظة : انعدام خدمة البطاقات البنكية في بنك البركة.

- مجتمع الدراسة له إمكانيات معتبرة من حيث تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و هي مبينة وفق الجدول التالي :

جدول 8.2 : تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الوكالات البنكية محل الدراسة

تجهيزات TIC	AL-BARAKA	BEA	CPA
الكمبيوتر	17	33	35
الطابعة	10	33	20

الماسح الضوئي	05	01	02
المودم	02	03	03
المموجات	18	01	03
الفاكس	01	01	01
الناسخة	02	01	01
الهاتف الثابت	04	15	24
كاشفة الأوراق النقدية المزورة	01	02	03
حاسبة الأوراق النقدية	04	03	05
الهاتف المحمول	01	02	01
كاميرا المراقبة	10	09	04
المجموع	75	104	102

المصدر : بناءا على المعلومات المجمعة من الوكالات.

- تملك الوكالات شبكة داخلية و وكالة البركة الوحيدة التي تحوز على شبكة وطنية لكن شبكة الانترنت غير متاحة على مستوى الوكالات و الجدول الآتي ضم ذلك :

جدول 9.2 : الشبكات الداخلية، الوطنية و العالمية في الوكالات محل الدراسة

الشبكات	AL-BARAKA	BEA	CPA
داخلية	X	X	X
وطنية	X		
انترنت			

المصدر : مقابلة مع مسيري الوكالات.

- تختلف الوكالات من حيث النظام المستعمل في التسيير الداخلي للبنك و الاختلاف موضّح وفق الجدول التالي :

جدول 10.2 : الاختلاف في نظام التسيير ما بين الوكالات محل الدراسة

الوكالات	AL-BARAKA	BEA	CPA
النظام	Système IMAL Système SITRIX	Système Delta Version 8.	Système Delta Version 7.

المصدر : بناءا على المعلومات المجمعة من الوكالات.

- تحويل العملة متاح على مستوى الوكالات البنكية محل الدراسة كما يشير الجدول الآتي :

جدول 11.2 : تحويل العملة في الوكالات محل الدراسة

العينة	AL-BARAKA	BEA	CPA
تحويل العملة	X	X	X

المصدر : مقابلة مع مسيري الوكالات.

- تختلف الوكالات البنكية من حيث عدد الزبائن و عدد ملفات القروض و رقم الأعمال حيث أن أكبر عدد وقيمة تستحوذ عليها وكالة البنك الخارجي الجزائري و الجدول التالي يوضح ذلك :

جدول 12.2 : مؤشرات نشاط الوكالات سنة 2012

الأعمال	AL-BARAKA	BEA	CPA
عدد الزبائن	7945	14626	6479
عدد ملفات القروض	56[1+]	944	841
رقم الأعمال (مليون دج)	21819.75	55860.88	27532

المصدر : بناءا على المعلومات المجمعة من الوكالات.

المطلب الثاني : المناقشة

خصّصنا هذا المطلب لتفسير و تحليل و تعليل مخرجات الدراسة، ثم حاولنا ربط نتائج الدراسة الميدانية التي توصّلنا إليها بالفرضيات المقترحة في البداية و مقارنتهما لتقديم الحلول المقترحة في الأخير.

الفرع الأول : تفسير و تحليل و تعليل المخرجات

1. تحليل خدمات TIC البنكية التقليدية في الوكالات :

- **المقاصة الالكترونية Télé-compensation** : بعد سنة 2006 أُدخلت تقنية المقاصة الالكترونية إلى البنوك الجزائرية و انتشرت إلى الوكالات، حيث أصبح من السهل معالجة الشيكات البنكية بطريقة آلية توفر الوقت و الراحة بالنسبة للبنكي فالوقت المستغرق مثلا لمجموع الصكوك المراد تبادلها اختصر في ساعتين عوض يوم أو أكثر.

طريقة المعالجة تكون عن طريق ادخال الشيك إلى محطة المقاصة الالكترونية عن طريق الماسح الضوئي و يطلق على هذه العملية ب "Démateriralisé Le Chèque"، و عن طريقها يصبح الشيك محفوظ في المحطة في شكل صورة رقمية و الشيك الحقيقي لا يصبح له معنى فيحفظ في الأرشيف فقط.

لإظهار الشيك الرقمي من خلال محطة المقاصة الالكترونية (Station De Télecompensation) يتحقق ذلك حسب قيمة الشيك، فاذا كان الشيك يحمل أقل من 50000 دينار جزائري فإن المحطة تقدم المعلومات التالية فقط: مبلغ الشيك، رقم الشيك، رقم الحساب، المرجع الداخلي للعملية (RIO[1]). أما إذا كان يحمل الشيك أكثر من 50000 دينار جزائري فإن المحطة تظهر المعلومات السابقة مع اظهار صورة الشيك على شاشة الكمبيوتر.

يتضح من خلال الجدول رقم 5.2 أن متوسط المعالجة في اليوم في الوكالتين (AL-Baraka, BEA) متقارب لكن هناك تباعد كبير بينهما و ما بين CPA؛ يعود السبب في ذلك إلى أن بنك البركة و البنك الخارجي الجزائري وكالاتان غير تجاريتان باعتبار الأولى بنك اسلامي و الثانية وكالة انفصلت عن وكالة أخرى بحيث يقوم نشاطها الأساسي على التعامل مع الموظفين ذوي الدخل الثابت فقط و ليس التجار و الشركات و غيرهم من العملاء مثل بنك القرض الشعبي الجزائري.

- **عرض أسعار العملات على الخط** : يوفر كل موقع انترنت من مواقع الوكلات الثلاث خدمة عرض سعر العملات مقارنة بالعملات الأخرى مع امكانية ادخال قيمة بعملة ما لمعرفة كم يقابلها من العملة الأخرى.

---

[1] Référence Interne D'Operation

- **خدمة التواصل مع البنك** : هذه الخدمة متاحة على المواقع الالكترونية لعينة الدراسة، حيث أنه باستطاعة العميل التواصل مع بنكه كمعرفة معلومات حول الخدمات التي يقدمها هذا البنك و العروض التي يقدمها بالإضافة إلى معرفة عنوان البنك و المناطق التي له وكالات فيها و عليه يمكن القول أن المواقع الخاصة بالبنوك الجزائرية هي مواقع ذات محتوى معلوماتي لا أكثر، فهي ليست بالمواقع الخدماتية خاصة من ناحية خدمة الدفع الالكتروني.

2. تحليل خدمات TIC البنكية الحديثة في الوكالات :

يبين الجدول رقم 4.2 نسبة استخدام الوكالات البنكية لخدمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال البنكية الحديثة، الملاحظ أن و كالة البركة لازالت بعيدة كل البعد عن خدمات TIC البنكية الحديثة بنسبة استخدام قدّرت ب (15 %) مقارنة مع وكالتي BEA و CPA اللتان حققتا نفس نسبة الاستخدام المقدّرة ب (50 %) فهاته الأخيرة تدل على أن الوكالتان بفضل تقديمهما لخدمات TIC البنكية الحديثة سيساعدها ذلك في كسب عدد أكبر من الزبائن و خلق قيمة مضافة للبنك بأقل تكلفة.

في إطار تحديث الخدمات البنكية و النهوض بها لمواكبة التطورات البنكية العالمية أدخلت البنوك الجزائرية مجموعة من التقنيات الحديثة و هي كالآتي :

- **الموزع الآلي للأوراق النقدية** : هو عبارة عن جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة بحيث يسمح لكل عميل حامل بطاقة سحب بسحب أمواله 24 سا/ 24 سا، 7 أيام/ 7 أيام.

نجد مثلا وكالة القرض الشعبي الجزائري لها موزعين واحد على مستوى الوكالة و الآخر على مستوى مطار محمد بوضياف بقسنطينة. فلو قارنّاها مع وكالة البنك الخارجي الجزائري نجد أنها تملك جهاز واحد فقط و هو على مستوى الوكالة أما بالنسبة لبنك البركة فإن هذه التقنية تنعدم على مستوى الوكالة و منطقة قسنطينة ككل، لكن البنك يمتلك 26 وكالة و يحوز على 10 أجهزة DAB منتشرة بالجزائر العاصمة.

انطلاقا من عدد أجهزة DAB في الوكالات يتضح أنه محدود لذلك لعل من الصواب القول أن زيادة العدد و توزيعه على المساحات الكبرى، الفنادق، المستشفيات، محطّات البنزين، المطاعم، سيساهم في كسب قاعدة زبائن أكبر من خلال مزايا

الجهاز التي نذكر من أهمها : اتاحة الخدمة للعميل بطريقة مباشرة دون الحاجة لأمين الصندوق، اختصار وربح الوقت، تسهيل و تسريع المعاملات في أمان. لكن رغم ذلك قد يواجه العميل عراقيل في حالة ما كان هناك انقطاع في الخدمة.

- **نهائي نقطة البيع الالكترونية** : تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة البنكية على القارئ الالكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للعميل. حيث من خلال الجدول رقم 6.2 يتضح أن هناك تحسن في وكالة القرض الشعبي الجزائري من حيث توفير هذه الخدمة لتسهيل الدفع بالنسبة للعملاء مع حل مشكلة نقل الأموال و توفير الآمان. أما وكالة البنك الخارجي الجزائري تمتلك جهاز واحد فقط على مستوى الوكالة و ليس لديها أجهزة تابعة، مع الإشارة إلى أن هذه الخدمة تنعدم على مستوى وكالة البركة محل الدراسة و على المستوى الوطني لأنها لازالت مشروع محل الانجاز فقط.

- **خدمة المجيب الآلي** : هي وسيلة اتصال تسمح للعميل بالاتصال مع بنكه الذي يكون في الاستماع له كما تجيب هذه الخدمة عن أسئلة العملاء وفق استعلاماتهم و توجّههم مع تقديم نصائح و إرشادات، إذا المجيب الآلي يساهم في تغذية قنوات التوزيع و المعلومات التي أتاحها البنك لعملائه بالإضافة إلى أن الاتصال متاح من الهاتف الثابت و الهاتف المحمول لكن لفترة محددة (من 8سا و 30 د إلى 16سا و 30 د) أي أن الوقت مازال مقّيد في هذه الخدمة و ليس متاحا كسائر البنوك العالمية 24 سا/ 24 سا.

- **الهاتف الجوال** : استعمال هاته الخدمة غير منتشر كثيرا على مستوى الوكالات و إنما استخدامه يكون من طرف المدير فقط لاتصال بزبائنه الأوفياء و المعروفين لديه أي الذين يتعامل معهم بكثرة. الوكالات لا تطبق هاته الخدمة على أنشطتها كما يجب أن يكون لذلك يجب على الوكالات الاستفادة من مزايا الهاتف الجوال في المجال البنكي لأنه يسمح بتحقيق عمليات تسيير الحساب بفعالية.

- **خدمة البطاقات** : هي خدمة جديدة بالنسبة للوكالات، حيث تسمح هذه الخدمة لحامل البطاقة بسحب النقود مباشرة من حسابه عن طريق جهاز الصرّاف الآلي أو الدفع عن طريق نهائي نقطة البيع الالكترونية.

- **خدمة الرسائل القصيرة SMS** : أتاحت هذه الخدمة نوع من الراحة بالنسبة للعميل فيمكن له أن يتحصل على قيمة رصيده في شكل رسالة قصيرة على هاتفه الشخصي، كما أنها تساعد البنك في ربح الوقت و الاعلام كإشعار البنك لعميله بالخدمات البنكية الجديدة.

- **خدمة تغيير الرقم السري الالكتروني** : من الخدمات الجديدة هي فتح حساب على الخط، بداية هذه العملية تكون بتوجّه العميل إلى البنك ليقوم بملأ استمارة ثم يمنحه البنك رقم سري يسمح له بالدخول إلى حسابه على الخط، و في حالة ما رغب العميل في تغيير الرقم السري يمكن له ذلك بناءا على الرقم الأولي.

- **كشف الحساب الالكتروني مع امكانية الطباعة** : بعد فتح العميل لحسابه و امكانية الوصول إليه يمكن أن يتحصل على كشف حسابه و طبعه إذا رغب في ذلك مع الإشارة إلى أن استعمال هذا الكشف المطبوع للتصريح به لدى الجهات العامة غير مقبول. و من هذه الخدمة تنبع خدمة الوصول إلى الحركات المالية التابعة للحساب أي باستطاعة العميل متابعة كل عملية دخول و خروج لأمواله.

3. وسائل الدفع الالكترونية الأكثر انتشارا في العالم :

لا تتوفر الوكالتان (BEA, CPA) على جميع وسائل الدفع الالكترونية المنتشرة بكثرة في البنوك العالمية و إنما تحوز على وسيلة واحدة فقط ألا و هي البطاقة البنكية التي تتمثل في بطاقة بلاستيكية مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة و الضياع. بحيث نجد أن وكالة CPA تمتاز عن وكالة BEA في أنها تتعامل ببطاقة فيزا رغم ذلك إلاّ أن وكالة BEA تحوز على عدد أكبر من البطاقات البنكية مقارنة بوكالة CPA حيث تفوقها ب 1605 بطاقة بنكية. يمكن أن نرجع السبب في ذلك إلى رغبة الزبون و توجّهه في اختيار الوكالة من جهة، من جهة أخرى إلى أن التكاليف مرتفعة في وكالة CPA مقارنة بوكالة BEA، سواء من حيث عمولة السحب أو من حيث تكاليف الشراء (جدول 7.2). أما وكالة البركة فتنعدم لديها وسيلة البطاقة البنكية لكن عددها محدود على مستوى الوطن.

4. تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال :

يبين الجدول 8.2، الوسائل و التجهيزات التي تملكها الوكالات و التي تساعدها على أداء عملها بسرعة و دقة لربح الوقت و استغلاله في أنشطة أخرى. و أكثر وكالة لديها الامكانيات من حيث التجهيزات هي وكالة البنك الخارجي الجزائري.

من خلال عدد الطابعات نلاحظ أن كل من الوكالات لم تستفد بعد من تكنولوجيا الاتصال كأن تقوم بربط الحواسيب بشبكة واحدة للاشتراك في الطباعة و هذا من شأنه يقلل التكاليف عوض اقتناء لكل جهاز طابعة. نلاحظ أيضا أن وكالة البركة تملك أكبر عدد من حيث عدد المموجات (onduleur) مقارنة بوكالة القرض الشعبي الجزائري و وكالة البنك الخارجي الجزائري و هذا يدل على الاهتمام بأمن المعلومات و سلامة الأجهزة. أيضا من ناحية المراقبة نجد أن الوكالات الثلاث لها مجموعة من كاميرات المراقبة التي تساعدها في كشف الحقائق دون تكاليف و متابعة العاملين في أداء عملهم اليومي و غيرها من الظواهر التي تخص البنك. أما من جانب الاتصال نجد أنه يتمركز حول استخدام الهاتف الثابت خاصة في وكالة CPA و كملاحظة أخرى وكالة البركة لديها أكبر عدد من حيث أجهزة الماسح الضوئي الذي يساهم بدوره في تسريع المقاصة الالكترونية من خلال عملية Dématérialisation des chèques.

5. الشبكات الداخلية، الوطنية و العالمية :

نلاحظ من خلال الجدول 9.2 أن مجتمع الدراسة يعمل وفق شبكة معلوماتية محلية داخلية (Intranet) خاصة به، تساعد العاملين على عملية الاتصال ما بين بعضهم البعض مع وصول المعلومات بطريقة أسرع، أدق و أكفأ. حيث أن النظام المعتمد عليه في العمل عبر الشبكة الداخلية يختلف من وكالة إلى أخرى و يعود ذلك إلى امكانيات و توجّهات الوكالة، كما نستنتج من الجدول رقم 10.2 أن وكالة البركة لها نقطة ايجابية مقارنة بالوكالتين (BEA, CPA) لأنها تعتمد على نظامين الأول (IMAL) خاص بالإعلام الآلي و الثاني (SITRIX)خاص بتسيير الشبكة أي أن وكالة البركة استفادت من التقنيات الحديثة للحصول على المعلومات و إرسالها بدقة و في الوقت المناسب لتحقيق كفاءة و فعالية أنشطتها. أما (BEA, CPA) فتعتمدان على نفس التطبيق ألا و هو تطبيق دلتا و الاختلاف يكون في (version) فقط. هذا من ناحية الشبكة الداخلية، أما من ناحية الشبكة الوطنية فإن بنك البركة هو البنك الوحيد الذي يستعمل حاليا في معاملاته شبكة وطنية متصلة. أي باستطاعة أي شخص له حساب في بنك البركة السحب من أي بنك بركة آخر على المستوى الوطني.

و فيما يتعلق بشبكة الانترنت فهي غير متوفرة على مستوى الوكالات إلا في محطة المقاصة الالكترونية، رغم ذلك إلا أنه يمكن أن يكون تعارض فلو نأتي إلى أجهزة DAB مثلا هي موصولة بقاعدة واحدة و هي شبكة الانترنت لكن الوكالات تملك هذا الجهاز و تنعدم فيها خدمة الانترنت، فهذا راجع إلى أن الموزع الآلي المرتبط بشبكة الانترنت ليست له علاقة بوجود الانترنت على مستوى الوكالة و إنما مرتبط بالشبكة النقدية الآلية ما بين البنوك (RMI[1]) .

لكن رغم أن الانترنت غير متاحة في الوكالات إلا أن لها مواقع الكترونية يمكن الولوج إليها في أي وقت و الاستفادة من خدمات الخط البنكية التالية :

- تسيير مجموعة الحسابات البنكية انطلاقا من الحاسوب الشخصي 24 سا/ 24، 7 أيام/ 7؛
- امكانية الوصول إلى مختلف العمليات مع عرض العمليات السابقة لمدة 30 يوم؛
- تحميل كشف الحساب في شكل إكسل، PDF، CSV؛
- طلب دفتر الشيكات على الخط؛
- الاطلاع على أسعار العملات؛
- استقبال الرسائل من طرف البنك؛
- ارسال ملفات الارسال من حساب إلى حساب آخر و الاقتطاعات بأمان.

هذا فيما يخص وكالتي القرض الشعبي الجزائري و وكالة البنك الخارجي الجزائري، أما بالنسبة لوكالة البركة هذه الخدمات يتوقع انطلاق العمل بها خلال السنة الجارية.

في هذا الصدد يتضح أن انحصار المواقع الالكترونية على الخدمات السالفة الذكر يعود إلى أن مواقع الوكالات عبارة عن مواقع ذات محتوى معلوماتي يغطي كافة الاستعلامات اتجاه العملاء أكثر من أنها مواقع ذات محتوى خدمي يقدم خدمات عبر الخط خاصة خدمة الدفع الالكتروني.

[1] **R**éseau **M**onétique **I**nterbancaire.

6. مؤشرات نشاط الوكالات :

تتعدد أنشطة البنوك و الخدمات المقدمة من طرفها و بغية إجراء مقارنة بين عدة بنوك يجدر بنا اختيار مجموعة من النشاطات أو الخدمات لتكون معيار للمقارنة و قد وقع اختيارنا على ثلاث مؤشرات فقط بسبب قلة البيانات. و يبرز الجدول 12.2 المؤشرات المختارة لمقارنة نشاط الوكالات المتمثلة في عدد الزبائن، عدد ملفات القروض و رقم الأعمال في كل من الوكالات البركة، القرض الشعبي الجزائري و البنك الخارجي الجزائري.

1.6 عدد الزبائن :

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن وكالة البنك الخارجي الجزائري لها قاعدة هائلة من حيث عدد الزبائن و بذلك تأتي في المرتبة الأولى مقارنة بوكالة البركة التي تأتي بعدها بفارق 6681 زبون ثم وكالة القرض الشعبي الجزائري بفارق 8174. فعدد الزبائن في وكالة BEA كان في تطوّر مستمر منذ بداية نشاطها سنة 2009 إلى غاية 03 مارس 2013 البالغ 14626 زبون. أما وكالة القرض الشعبي الجزائري كان عدد الزبائن فيها يزداد من سنة إلى أخرى فمن 4934 زبون سنة 2010 إلى 5742 زبون سنة 2011 أي ما يعادل زيادة ب 808 زبون وصولا إلى 6479 زبون سنة 2012.

يرجع التباعد بين الوكالات من حيث عدد الزبائن خاصة وكالة BEA إل طبيعة زبائنها الذين ينتمون إلى شركات كبرى مثل : سوناطراك التي تتعامل مع البنك الخارجي الجزائري فقط. فكلما زاد عدد الشركات الكبرى المتعاقدة مع الوكالة كلما ساهم ذلك في الرفع من عدد الزبائن. كما أن لها أكبر عدد من حيث عدد ملفات القروض الموجّهة لتشغيل الشباب (ANSEJ) و القروض الممنوحة للعاطلين عن العمل (CNAC).

2.6 عدد ملفات القروض :

فيما يتعلق بعدد ملفات القروض نجد أن البنك الخارجي الجزائري يحوز أيضا على أكبر عدد و هو في تطوّر ملحوظ فمن 656 ملف سنة 2009 وصل إلى غاية 1115 ملف سنة 2011 ثم انخفض بعد ذلك إلى 944 ملف قرض سنة 2012 و يعود السبب في الارتفاع إلى أن سنة 2011 كان فيها إقبال كبير على قروض ANSEJ و على القروض الممنوحة للعاطلين عن العمل CNAC. و عند مقارنة عدد ملفات القروض مع وكالة القرض الشعبي الجزائري نجده يقل عن عدد ملفات BEA بفارق 103 ملف قرض. هذا يدل على أن سبب الارتفاع و الاختلاف في عدد ملفات القروض بين الوكالات ليس هو نوعية

و جودة الخدمة و إنما هو قرار إداري خاص بالدولة باعتبار هذه الأخيرة هي التي تتحكم في توجيه ذلك النوع من القروض. و أن وكالة البركة بعيدة عن الوكالتين السابقتين لأنها غير معنية بمنح قروض ANSEJ و CNAC باعتبارها بنك إسلامي و مبادئ قيام نشاطه لا تنص على ذلك.

3.6 رقم الأعمال :

تحوز BEA على أكبر رقم أعمال مقارنة ب CPA حيث يعود ذلك لعدد الزبائن و عدد ملفات القروض الموجود على مستوى الوكالة أي أنه كلما كان عدد الزبائن و ملفات القروض كبير ساهم ذلك في زيادة رقم أعمال الوكالة.

7. تحويل العملة :

إن تحويل العملة على مستوى الوكالات متاح (جدول 11.2)، فيمكن لأي شخص له حساب في الوكالات أو ليس له حساب (أصحاب المنحة السياحية) أن يقوم بعملية الارسال من حسابه إلى حساب آخر في بنك دولة أخرى و هاته العملية لازالت بطيئة على مستوى الوكالات و معقّدة لأن تحويل العملة لازال مقيّد لذلك عند تحويل مبلغ إلى الخارج يحدد البنك لزبونه المبلغ الذي يستطيع تحويله.

كذلك في حالة صرف العملة نجد أن العملية الأكثر تعامل بها على مستوى الوكالات هي عملية بيع العملة نظرا لصعوبة السحب من بنك دولة أخرى يتقدم المسافرين إلى البنك للشراء منه. أما عملية شراء العملة بالنسبة للبنك فهي العملية الناذرة لأن لكل بنك ممول أول و أساسي يدعمه بالعملة الصعبة ألا و هو البنك المركزي.

انطلاقا مما سبق و من تحليل بيانات الدراسة المجمّعة، لاحظنا أن ليس لنوعية الخدمات و الأنشطة دور في جلب الزبائن و بالتالي ليس للبنوك دخل في ذلك لأن الدولة هي المحدّد الرئيسي لزيادة أو تخفيض عدد الزبائن حسب القرار الذي تتخذه في شأن البنك الذي تفرضه على طالبي القروض المدعّمة من طرفها. مما يجعلنا نستنتج أن البنوك الجزائرية لا تملك الحرية التامة في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتحسين خدماتها و أنشطتها و إدخال خدمات جديدة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة.

الفرع الثاني : ربط النتائج بالفرضيات و مقارنتها

1. النتائج المتوصل إليها :

بعد ما حلّلنا كل من الجداول السابقة توصلنا إلى :

- عدم استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الوكالات البنكية محل الدراسة و هي لازالت بعيدة كل البعد عن واقع التكنولوجيا الحديثة في البنوك العالمية؛
- تحويل الأموال لم يحرر بعد لازال يخضع لضوابط و تشريعات؛
- عدم توفُّر وكالتي القرض الشعبي الجزائري و البنك الخارجي الجزائري على شبكة وطنية مرتبطة مثل وكالة البركة؛
- عدم ربط البنوك بشبكة الانترنت و مواقعها لازالت معلوماتية مع تقديم نسبة ضئيلة من الخدمات؛
- ثقافة استخدام البطاقة المغناطيسية و السحب من الموزعات الآلية للنقود لم تنتشر بعد؛
- لقد حسَّنت المعلوماتية من إنتاجية مصالح البنك بتخفيضها الكبير للوقت الضائع (مقارنة بالعمل اليدوي) و زيادتها لعدد العمليات المنجزة في اليوم؛
- أعطى الحاسب الآلي المتواجد في كل مصلحة لموظفي الوكالات خاصة الذين هم في اتصال مباشر مع الزبائن مرونة أكبر بتوفير المعلومات و إمكانية معالجتها بسهولة و دقة و إتمام كل عمليات الزبائن (تحويل، إيداع، سحب) بسرعة فائقة؛
- إن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال آثار ايجابية و سلبية على أنشطة البنوك التجارية و يعود ذلك إلى طريقة و كيفية التعامل مع هاته التكنولوجيا؛
- رغم توفر تجهيزات التكنولوجيا المتوفرة في الأسواق العالمية و الامكانيات إلا أن استخدامها غير منتفع به لارضاء الزبائن نظرا لغياب الارادة و انغلاق النظام النقدي و المالي مع تأثير النظام السياسي.

2. ربط الفرضيات بالنتائج :

الفرضية الأولى : يستخدم القطاع البنكي في الجزائر جميع التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

من خلال الدراسة الميدانية توصلنا إلى أن وكالة البركة تطبق ما يقدّر ب 15 % و وكالتي BEA و CPA ما يقدر ب : 50 % من خدمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال البنكية الحديثة و بالتالي الفرضية الأولى ترفض لأن القطاع البنكي لا

يستخدم جميع تقنيات TIC الحديثة و ما يؤكد رفضنا للفرضية التراجع الذي تشهده البنوك الجزائرية في هذا المجال انطلاقا من عدم استفادتها من الامكانيات المتاحة لديها فلو رجعنا إلى الجدول 8.2 نجد أن الوكالات لها عدد معتبر من تجهيزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمتوسط 94 تجهيز، لكن لم تستخدمها و تستفد منها لجعل أنشطتها أكثر فعالية و كفاءة كما يمكن ارجاع ذلك إلى غياب الإرادة.

الفرضية الثانية : يقدم القطاع البنكي الجزائري أحدث الخدمات البنكية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة

يقدم القطاع البنكي أحدث خدمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال البنكية نسبيا بمتوسط نسبة مقدّرة ب : 33 %، هذا يدل على أن البنوك الجزائرية لازالت بعيدة كل البعد عن واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في البنوك العالمية بالتركيز على طرق الدفع الالكتروني لذلك لعل من الصواب القول أن على البنوك مواكبة تطورات خدمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال البنكية الحديثة باستكمال و تقديم ما يقارب 67 % من حيث أحدث الخدمات ليحسن ذلك انتاجية البنك و لسهولة التأقلم مع التغيّرات التي تطرأ على القطاع البنكي العالمي خاصة إذا انفتح النظام النقدي و المالي الجزائري. لكن هذا لا يكفي بل يجب أيضا توعية الأفراد و نشر و تعميم استعمال تقنيات TIC الحديثة في المجال البنكي كالتعامل بالبطاقات البنكية مثلا.

الفرضية الثالثة : تلعب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دورا بالغا في زيادة فعالية أنشطة البنوك الجزائرية

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لزيادة فعالية أنشطة البنوك الجزائرية له دور بالغ ينعكس على أداء و مردودية البنوك لكن هاته الأخيرة لم تستفد من هذا الدور البالغ في كل أنشطتها و إنما على بعضها. انطلاقا من الدراسة الميدانية توصّلنا إلى أن الوكالات استغلت ذلك الدور إلاّ في زيادة فعالية النشاط الاداري باعتباره الركيزة الأساسية لنجاح البنك و ذلك من خلال مساهمة TIC في ايجاد مرونة أكبر بتوفير المعلومات و امكانية معالجتها بسهولة و دقة خاصة بالنسبة للعاملين في البنك الذين لهم اتصال مباشر مع الزبائن، كما يظهر دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في زيادة فعالية أنشطة البنوك من خلال سرعة اتمام عمليات الزبائن من ايداع و سحب هذا من جهة و من جهة أخرى الوكالات لم تستفد بعد من هذا الدور الفعّال في زيادة كفاءة العملية الادارية البنكية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة). أيضا ساهمت التكنولوجيا الحديثة من تفعيل نشاط قطب الإمداد من خلال تزويد الأقطاب الأخرى بالمعلومات عبر الشبكة الداخلية.

3. مقارنة الفرضيات مع النتائج :

بعدما ربطنا النتائج بفرضيات الدراسة اتضح أن الفرضية الأولى تتناقض مع نتائج الدراسة أمّا الفرضيتين الأخيرتين فجزء منها مرتبط بالنتائج و الجزء الآخر يتنافى معها. و عند مقارنة النتائج المتوصّل إليها مع نتائج الأبحاث و الدراسات السابقة التي تطرقنا لها في الفصل الفارط اتضح أنها في نفس السياق فتأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنشطة البنوك المختلفة ايجابي أكثر مما هو سلبي فهي تساهم في زيادة الربحية، تقليص الوقت، الاهتمام برغبات الزبائن، تسهيل المعاملات و تأمينها...الخ.

لكن القطاع البنكي الجزائري لازال استعماله لهاته التكنولوجيا الحديثة محدود، مع نقص في الخدمات البنكية الالكترونية يرجع ذلك إلى دخول الجزائر إلى العالم البنكي الرقمي دون أية استراتيجيات مدروسة تتناسب مع وضعها الاقتصاد كما يمكن القول أن التأخر في هذا المجال يعود لمجموعة من المعوّقات نذكر منها : ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا، غياب البنية التحتية للاتصال بالانترنت، غياب الاطار التشريعي الذي ينظم المعاملات الالكترونية، انعدام الثقة في إجراء المعاملات الالكترونية و السداد عبر الانترنت، انصراف الاهتمامات الحكومية إلى توفير الاحتياجات الأساسية (كهرباء، مياه، خذاء، صحة و تعليم) و وضعها في أعلى قائمة الاهتمامات.

الفرع الثالث : الحلول

على ضوء النتائج السابقة يمكننا تقديم مجموعة من الاقتراحات و التوصيات للوكالات محل الدراسة :

- إن الاندماج في الاقتصاد الجديد يقتضي السرعة في التنفيذ؛
- ضرورة تخصيص ميزانية مناسبة لتطوير قاعدة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، بل و استحداث وظيفة البحث و التطوير في الوكالات الثلاث إن أمكن من أجل الصمود في وجه المنافسة الأجنبية؛
- استبدال أدوات التخزين القديمة كالأقراص المرنة بأدوات تخزين أكثر فعالية مثل : Flash Disk؛
- الاسراع في ادخال الانترنت إلى البنك للاستفادة من مزاياها؛
- استبدال أجهزة الكمبيوتر القديمة بأجهزة الجيل الحديث المزود بأجهزة إضافية و مساعدة للحاسوب في ادخال و اخراج و تخزين المعلومات في كل مصالح الوكالات؛
- تحديث الموقع الالكتروني للبنك و تزويده بخدمات إضافية و جعله على غرار الموقع المعلوماتي موقعا اتصاليا و تبادليا؛

- ضرورة التوسع في استخدام بطاقات النقد الآلي (السحب و الدفع) و تمكين كل العملاء من الاستفادة من هذه الخدمة لتوفير الجهد و الوقت عنهم؛
- القيام بتبني نظام الدفع الدولي بالنسبة لوكالة البركة و البنك الخارجي الجزائري؛
- اسراع كل من البنك الخارجي الجزائري و القرض الشعبي الجزائري في إقامة شبكة وطنية؛
- التنبيه لخدمة الاقتطاع الآلي؛ هذا الأخير عبارة عن نظام للدفع مؤمن للغاية يسمح للزبائن بتسديد فواتير الهاتف، الكهرباء و الغاز و الماء بواسطة السحب المباشر من حساباتهم البنكية، بالتالي على البنوك ابرام إتفاقيات تعاون مع مختلف المؤسسات مثل : متعاملي الهاتف النقال (نجمة، موبيليس و جيزي)، الجزائرية للمياه و شركة سونلغاز. كما فعل بنك الفلاحة و التنمية الريفية في جويلية 2007 مع شركة أوراسكوم؛
- العمل على ادخال خدمات TIC البنكية الحديثة العالمية كما سبق و ذكرناها في الجدول 2.2 لمواكبة التطورات العالمية؛
- العمل على توفير أمن المعلومات، و تهدف هذه الاستراتيجية إلى تعريف موظفي الوكالات و المديريات الجهوية بالتزاماتهم و واجباتهم المطلوبة اتجاه حماية نظم الكمبيوتر و الشبكات و كذا حماية المعلومات؛
- تفعيل دور شبكة الاتصال بين المراكز الرئيسية لكل بنك، و بين باقي فروعه بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء و إجراء التسويات اللازمة عليها.

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل، يمكن القول أن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال تأثيرا متزايدا على أنشطة البنوك المتعددة، لذا لا بد على هذه الأخيرة من معرفة الكيفية المثلى لتطبيق الفن التكنولوجي على النشاط البنكي، نظرا لكون أن جزءا من الحافز على استخدام التكنولوجيا قد لا يكون الرغبة في إرضاء احتياجات العملاء بقدر ما هو تخوف البنك من قيام بنك آخر منافس باستغلال الفرصة و تحقيق ميزة تنافسية، لذلك من الأهمية يجب أن تعالج التطورات التكنولوجية في البنوك من زاوية مدى تأثيرها على أنشطتها و وظائفها من ناحيتين الأولى أن التكنولوجيا قد أدت إلى احداث تغييرات في أداء العمليات البنكية في محاولة تحسين الانتاجية و ربحية البنك من خلال تخفيض التكاليف و الثانية أن التكنولوجيا استهدفت بوجه خاص عملاء البنوك من حيث تسهيل أداء الخدمة و تحسين مستوى أداء هذه الأخيرة بالشكل الذي يحقق وفاءهم و رضاهم.

الخاتمة العامة :

تتمحور إشكالية الموضوع المعالج في هل التعامل مع معطيات الاقتصاد الرقمي الجديد لمواكبة تطورات البنوك العالمية هي ضرورة لتحسين نشاط البنوك الجزائرية، أم هي أداة لزيادة فعالية و كفاءة أنشطة البنوك الجزائرية، أم هي لتلبية رغبات الزبائن، و عليه هل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أثر على أنشطة البنوك الجزائرية أم لا ؟ هذا قادنا إلى معالجة الموضوع عبر فصلين وصولا بخاتمة تتضمّن ملخصا شاملا للفصلين ثم مقارنة الاستنتاجات المتوصل إليها مع نتائج الدراسة السابقة تليها توصيات الدراسة و آفاقها.

1. ملخص :

يعرف الاقتصاد العالمي تحوّلات أفرزتها معطيات مختلفة أبرزها و أهمها التطورات التكنولوجية خاصة ما تعلق منها بقطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مما انعكس ايجابا على الاقتصاد العالمي. لذلك ظهرت أفكار اقتصادية جديدة تعكس هذه التطوّرات و تسمح بتجديدها. هذه الأفكار امتدت إلى الجهاز البنكي الذي استغلّها كحلول للخدمات البنكية التقليدية التي لم تعد تدر عليه ربحا في غالب الأحيان، فلم تعد هذه الخدمات ملائمة و تطوّرات العصر لا من حيث السرعة و لا من حيث الفعالية، فكان من الضروري البحث عن خدمات بنكية حديثة تتماشى مع متطلّبات العصر.

ظهرت إلى الوجود ما يسمى بالتكنولوجيا البنكية التي تسمح بالتسيير الجيّد للبنوك و توفير الخدمات البنكية بطريقة عصرية بعيدة عن العوائق و المشاكل التي يعاني منها الزبائن، إلا أن تطبيق مثل هذه التكنولوجيا لا يأتي إلاّ بعد الدراسة المسبقة لإمكانية التطبيق و الاختيار الأمثل للتقنيات التي تساعد البنوك في دفع عجلة التنمية، و تحقيق الأهداف المرجوة التي تسمح للبنوك باللحاق بدرب الدول الرائدة في العمل البنكي ثم الدول المتقدمة، و ينعكس ذلك ايجابا على أنشطة و وظائف البنوك بالإسراع في تجهيز و ارسال المعلومات، سهولة تسويق المنتجات البنكية، تحسين صورتها بالإضافة إلى قدرة ايصال الخدمة و المعلومة بشكل أسرع للعملاء و في أي مكان في العالم.

تسعى الجزائر إلى تجسيد هذه السياسة في مجال تحديث النظام البنكي، إلا أنها تعاني من البطء الشديد رغم ما تحققه هذه التكنولوجيا من مزايا حسنة للزبائن، المكاسب و المداخيل المتأتية منها لصالح البنوك بالإضافة إلى توسيع مجال نشاط البنوك الجزائرية و اكسابها مزايا تنافسية في ظل اقتصاد السوق لذلك أصبح من الضروري على البنوك الجزائرية أن تستفيد من التجارب الرائدة في مجال العمل البنكي و من خدمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة.

2. مقارنة الاستنتاجات المتوصل إليها مع نتائج الدراسات السابقة :

حاولنا من خلال هذه الدراسة تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية من خلال عرض فصلين، فصل نظري ذكرنا فيه الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع و فصل تطبيقي اشتمل على الدراسة الميدانية لواقع تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، حيث أن الدراسات السابقة للموضوع توصّلت إلى مجموعة من النتائج التي اشتركت مع الدراسة الحالية في أن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أثر على أنشطة البنوك يظهر من خلال تحقيق مردودية أفضل بأقل تكلفة و في أقصر وقت، و البنوك الجزائرية تسعى لتقديم خدمات بنكية حديثة لنيل رضى الزبائن و تسهيل العمليات البنكية لكنها تواجه صعوبة التكيف مع التكنولوجيا المتجدّدة بشكل يومي.

كما أن نتائج الدراسات السابقة للموضوع تختلف مع استنتاجات الدراسة الحالية لأن كل باحث سعى للوصول إلى النتائج التي تجيب اشكاليته و عليه الدراسة الحالية تختلف عمّا سبقها من دراسات من حيث الاستنتاجات في أننا توصّلنا إلى أن تعامل البنوك مع الاقتصاد الرقمي الجديد لازال ضعيف و أن مواكبة البنوك الجزائرية للتطورات التكنولوجية في مجال أنشطتها سيساعدها في تفعيل أنشطتها و تحسين أداءها و يوصلها إلى الساحة البنكية العالمية.

مما سبق تم رفض الفرضية الأولى لأنه رغم تطبيق البركة ما قدّر ب 15 % و وكالتي BEA و CPA ما قدّر ب : 50 % من خدمات TIC البنكية الحديثة إلا أن القطاع البنكي لازال يعاني من التأخر في هذا المجال.

رفض الفرضية الثانية لأن من خلال نتائج البحث البنوك لا تقدم أحدث الخدمات البنكية المعتمدة على التكنولوجيا الحديثة مثل خدمة الدفع دون اتصال و خدمة الفيديو البنكي.

قبول الفرضية الثالثة لأن البنوك الجزائرية قد استفادت من التكنولوجيا البنكية الحديثة في تفعيل أنشطتها من خلال تسريع عمليات السحب و الايداع اليومية، تزويد الأقطاب بالمعلومات عبر الشكة الداخلية للبنك، الاتصال و التواصل ما بين العاملين في البنك من خلال اعلام بعضهم البعض و الاستعلام عما يخص عملهم.

3. توصيات الدراسة :

بناءا على ما تقدم من نتائج، رأينا من الواجب تقديم بعض الاقتراحات و التوصيات التي قد تساعد في تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في أنشطة البنوك التجارية الجزائرية :

- يجب على البنوك الجزائرية وضع حملة واسعة للتعريف بخدمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة و تعميمها لكسب ثقة الزبائن؛
- الرفع من عدد الموزعات الآلية للنقود و توزيعها في المطارات، محطات النقل البري، المساحات الكبرى، المستشفيات، محطات البنزين؛
- فتح مجال أكثر للبنوك الأجنبية لرفع حجم المنافسة مما يؤدي إلى تحسين نوعية الخدمات البنكية؛
- تكوين إطارات لحماية نظام المعلومات البنكي مع اجتهاد الادارة على بناء نظام المعلومات يهتم باقتراحات و شكاوى الزبائن؛
- حتمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جميع نشطات البنوك الجزائرية؛
- السعي لتحقيق الحكومة الالكترونية لربط الادارات الحكومية ببعضها البعض و تسهيل توفير المعلومات للبنوك.

كما توصي الدراسة في الأخير بإجراء مزيدا من الدراسات المتعمقة و ادخال متغيرات أخرى لم تتطرق إليها الدراسة الحالية. و اختتام هذا البحث حول أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية يفتح مجال أكبر لطرح مجموعة من التساؤلات ضمن ما يلي :

- تكلفة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و علاقتها بأداء البنوك التجارية؛
- دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تفعيل و دعم أنشطة ادارة العلاقة مع الزبون في البنك.

قائمة المراجع :

أولا- مراجع اللغة الوطنية :

1. الكتب :

- عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة و النشر، القاهرة، 1999.
- محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، "تكنولوجيا الاتصال و الاعلام الحديثة الاستخدام و التأثير"، الطبعة الأولى، كنوز الحكمة للنشر و التوزيع، الجزائر، 2011.
- محمد عبد الفتاح الصيرفي، " الإدارة الرائدة"، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الأردن، 2003.
- محمد عبد الفتاح الصيرفي، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"IT ، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2009.
- محمد جمال الفار، "المعجم الاعلامي"، دار أسامة المشرق العربي، عمان، 2006.
- عبد الغفار حنفي و عبد السلام أبو قحف، "الإدارة الحديثة في البنوك التجارية"، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2004.

2. البحوث الجامعية :

- رافي رعد ابراهيم عبدويان، " **أثر فعالية نظم المعلومات الادارية على أداء البنوك التجارية الأردنية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، جانفي 2010.
- سيد أحمد معطى ، " **واقع و تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012.
- محمد يدو، " **تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في تحديث الخدمة المصرفية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سعد دحلب، البليدة، أكتوبر 2007.

3. المقالات :

- رابح عرابة، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري"، (مقبول للنشر)، العدد الثامن من **مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الانسانية**، الشلف، 2012.
- محمد زيدان، "دور التسويق المصرفي في زيادة القدرة التنافسية للبنوك"، (مقبول للنشر)، **مجلة الباحث**، العدد 2، جامعة ورقلة، 2003.

- نصيب رجم و أمال عياري، "**المؤسسة المصرفية الجزائرية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال**"، (مقبول للنشر)، **مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية**، جامعة عنابة، العدد 15، 2005.

4. **الملتقيات** :

- عبد الصمد بودي و عبد القادر بودي، " **تكنولوجيا الانترنت كأداة لتمييز الخدمات المصرفية**"، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة، 26-27 أفريل 2012.
- نور الدين جليد و نوال حماد، " **تكنولوجيا الاعلام و الاتصال كوسيلة لعصرنة نظام الدفع في المصارف الجزائرية**"، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة، 26-27 أفريل 2012.

ثانيا- مراجع اللغة الأجنبية :

- Gilles Bressy et Christian Konkuyt, "**Economie d'Entreprise**", 7 éme Edition, Dalloz, Paris, 2004.
- Mohamed Taher Radjhi et Sirine Ben Ramdan, "**L'impact de La Technologie sur les Activités Bancaires Tunisiennes**", (accepté pour publication), La revue Du Finance, Tunis, 2000.
- Monique Zollinger et Eric Lamarque, "**Marketing et stratégie de la Banque**", Dunod, Paris, France, 2004.
- Nadine Tournois, "**La Banque et Les Nouvelles Technologie**", (accepté pour publication), The Romain Journal of European Studies, 2004.
- Philippe Garsuault et Stéphane Priami, "**La Banque- Fonctionnement et Stratégie**", Economica, Paris, 1997.
- Sylvie Gerbaix, "**L'impact Des Réseaux Sur L'activité Bancaire et Interbancaire**", (accepté pour publication), Horizons Bancaire, France, 2003.

ثالثا- مراجع الإنترنت :

- إبراهيم بختي، "**دور الإنترنت و تطبيقاته في مجال التسويق دراسة حالة الجزائر**"، أطروحة دكتوراه دولة (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003/2002، ص 23، تاريخ الاطلاع : 2013/01/04، على الموقع الالكتروني: http://bbekhti.e-ptaalim.info/doctoart/1_2.pdf
- **احصائيات**، تاريخ الاطلاع : 2012/12/31، على الموقع الالكتروني :

http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx

- منتديات الزوقري، **تعريفات لتكنولوجيا المعلومات**، تاريخ الاطلاع : 2012/12/31، على الموقع الالكتروني :

http://alzokary.ahlamontada.com/t68-topic

- عماد بن يحيى، **تقرير ITU عن تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات**، تاريخ الاطلاع : 2012/12/31، على الموقع الالكتروني :

http://www.tech-wd.com/wd/2012/10/27/itu-report-2012

- **الشبكة المحلية**، تاريخ الاطلاع: 2013/01/01، على الموقع الالكتروني:

http://www.schoolarabia.net/thaqafet_hasoub/shbkat/shbkat1.htm

الفهرس :

الاهداء III

الشكر..... IV

ملخص V

قائمة المحتويات VI

قائمة الجداول..... VII

قائمة الأشكال البيانية VIII

المقدمة ..... أ

الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية..... 1

المبحث الأول : الأدبيات النظرية..... 2

المطلب الأول : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال..... 2

المطلب الثاني : أنشطة و وظائف البنوك التجارية..... 3

الفرع الأول : القطب الإداري..... 3

الفرع الثاني : قطب التطوير و الإمداد..... 4

الفرع الثالث : قطب المراقبة و الاستراتيجية..... 4

الفرع الرابع : قطب الفروع..... 4

الفرع الخامس: النشاط التسويقي..... 4

المطلب الثالث : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنشطة البنوك التجارية..... 5

الفرع الأول : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأنشطة التنظيمية..... 5

الفرع الثاني : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأنشطة التسويقية..... 6

الفرع الثالث : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على عمليات الخدمة البنكية..... 7

الفرع الرابع : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على وظيفة الانتاج بالبنك.....7

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية.....8

المطلب الأول : الأبحاث و الدراسات العلمية السابقة باللغة العربية.....8

المطلب الثاني : الأبحاث و الدراسات العلمية السابقة باللغة الأجنبية.....10

المطلب الثالث : أوجه التشابه و الاختلاف مع الدراسة الحالية..... 11

الفرع الأول : أوجه التشابه.....11

الفرع الثاني : أوجه الاختلاف.....12

خلاصة الفصل الأول.....13

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية.....14

المبحث الأول : الطريقة و الأدوات 15

المطلب الأول : الطريقة..... 15

الفرع الأول : اختيار مجتمع الدراسة و العينة.....15

الفرع الثاني : تحديد متغيرات الدراسة، قياسها، طريقة جمعها.....16

الفرع الثالث : تلخيص المعطيات المجمعة.....17

المطلب الثاني : الأدوات.....18

الفرع الأول : الأدوات المستخدمة في الجمع..... 18

الفرع الثاني : الأدوات الاحصائية و البرامج المستخدمة..... 19

المبحث الثاني : النتائج و المناقشة..... 19

المطلب الأول : النتائج..... 19

الفرع الأول : عرض النتائج..... 19

المطلب الثاني : المناقشة..... 23

الفرع الأول : تفسير و تحليل و تعليل المخرجات.....24

الفرع الثاني : ربط النتائج بالفرضيات و مقارنتها..... 32

الفرع الثالث : الحلول.....34

خلاصة الفصل..... 35

الخاتمة 36

المراجع 40

الفهرس.....44