

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة ابو بكر بلقايد - تلمسان -

كلية العلوم الاقتصادية ، العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية

تخصص : بنوك ومالية

بعنوان:

تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك

دراسة حالة : مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية

إشراف الأستاذ الدكتور  
أ.د طاولي مصطفى كمال

إعداد الطالب  
سحنون خالد

أعضاء لجنة المناقشة

أ.د كرزابي عبد اللطيف	أستاذ التعليم العالي	جامعة تلمسان	رئيسا
أ.د طاولي مصطفى كمال	أستاذ التعليم العالي	جامعة تلمسان	مشرفا
أ.د بن سعيد محمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة سيدي بلعباس	ممتحنا
د. بن لدغم فتحي	أستاذ محاضر	جامعة تلمسان	ممتحنا
د. أونان بومدين	أستاذ محاضر	جامعة سيدي بلعباس	ممتحنا
د. بلعربي عبد القادر	أستاذ محاضر	جامعة سعيدة	ممتحنا

السنة الجامعية 2015-2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## قال العماد الأصفهاني

"إني رأيت أنه لا يكتب إنسانا كتابا في يومه إلا قال في غده لو غير هذا لكان أحسن ولو زيد هذا لكان يستحسن ولو قدم هذا لكان أفضل ولو ترك هذا لكان أجمل وهذا من أعظم العبر وهو دليل على استلاء النقص على جملة البشر"

## الإهداء

إلى الجد أحمد رحمه الله

إليك يا من بيدي يمسك و من العلم جعل لي طريقا يسلك...والدي .

الى من تتعالى عن وصفها الكلمات ، يا أعز إنسانة ...والدتي .

الى زوجتي وأبنائي تاج الدين ، بهاء الدين ، إياد ، محمد ، أسيل ، ندى

الى صديق العمر وأخي عابد علي

الأهل والأقارب، الأصدقاء و الأحباب.



## شكر وعرفان

الحمد لله معز من أعطاه و اتقاه ، و مذل من أضاع أمره و عصاه ، مجيب دعوة الداعي إذا دعاه ، من اقبل إليه صادقاً تلقاه ، ومن ترك لأجله أعطاه ، و من توكل عليه كفاه ، فنحمده حمداً يملأ أرضه و سماه ، و نشكره على جزيل شكره و سوابق نعماه ، و صلى الله على محمد و على اله و صحبه و من ولاه أما بعد:

إذ لم أستطع رد الجميل فخير لي الإقرار به ، ولن أجد فرصة كهذه وبدون مجاملة لأقول شكراً لكم انتم الذين مددتم المساعدة سواء من قريب أو من بعيد ، بالقدر الكثير او القليل وبالخصوص:

- الأستاذ الفاضل: أ.د طاوي مصطفى كمال

- الأستاذ الفاضل: أ.د بن بوزيان محمد

- السيد : معلاش عبد الرزاق

## فهرس المحتويات

	الإهداء
	شكر وعرفان
i	فهرس المحتويات .
x	قائمة الأشكال
xii	قائمة الجداول
أ - د	مقدمة
21	<b>الفصل الأول : الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات.</b>
22	مقدمة الفصل.
23	المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والمصطلحات ذات العلاقة
23	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
23	1- مفهوم التكنولوجيا.
26	2- مفهوم المعلومات.
27	3- مفهوم تكنولوجيا المعلومات.
30	المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات و نظام المعلومات
30	1- تعريف نظام المعلومات.
31	2- مراحل تطور نظام المعلومات.
32	3- علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومات.
34	المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات و المعرفة
34	1- مفهوم المعرفة.
36	2- أنواع المعرفة.
36	3- تكنولوجيا المعلومات و دورها في نقل وإدارة المعرفة.
38	المبحث الثاني: مرتكزات تكنولوجيا المعلومات
38	المطلب الأول: بنية و مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات، ودوافع الانتشار
38	1- مكونات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات.
44	2- مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات و دوافع انتشارها.
47	3- العوامل التي أدت إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات.
48	المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات :خصائصها، وظائفها، أهميتها.

48	1- خصائص تكنولوجيا المعلومات و وظائفها.
50	2- أهمية تكنولوجيا المعلومات وسماتها.
55	3- مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات.
56	المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات بين العوائق ومتطلبات التطبيق.
56	1- متطلبات و عوائق تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
59	2- أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على المنظمات.
62	3- دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية .
63	المبحث الثالث: طبيعة الأعمال في بيئة تكنولوجيا المعلومات
64	المطلب الأول: الأنترنت
64	1- مفهوم الأنترنت و تطورها.
67	2- خصائص شبكة الأنترنت وخدماتها.
69	3- الشبكات (الإنترنت ، الإكسترانت ).
75	المطلب الثاني: معطيات تكنولوجيا المعلومات.
76	1- تأثير الإنترنت والشبكة العالمية للمعلومات على منظمات الأعمال.
78	2- علاقة تكنولوجيا المعلومات بعالم الأعمال التجارية.
78	3- التجارة الإلكترونية.
80	4- الإدارة الإلكترونية.
83	المطلب الثالث: الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات
83	1- تصنيف المشروعات الاقتصادية في تكنولوجيا المعلومات.
84	2- التحول من الإقتصاد التقليدي إلى الإقتصاد الإلكتروني.
85	3- أهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.
89	4- مؤشرات قياس الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.
90	خاتمة الفصل
91	<b>الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي</b>
92	مقدمة الفصل
93	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات المصرفية
93	المطلب الأول: تطور تكنولوجيا المعلومات في المصارف
93	1- تطور التكنولوجيا المعلومات المصرفية

- 94 -2 مراحل العمل الآلي في البنوك
- 94 -3 وسائل التعرف على القنوات الالكترونية
- 95 -4 تحديث الأعمال المصرفية
- 97 -5 تحديات تكنولوجيا المعلومات في المصارف
- 97 -6 واقع العمليات الالكترونية في القطاع المصرفي
- 98 **المطلب الثاني : طبيعة تكنولوجيا المعلومات المصرفية**
- 99 -1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات المصرفية.
- 99 -2 ميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك.
- 100 -3 أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف.
- 101 -4 أهمية تكنولوجيا المعلومات في المصارف.
- 102 -5 أهم العوامل الأساسية لتطبيق ونجاح تكنولوجيا المعلومات في المصارف
- 102 **المطلب الثالث : دور تكنولوجيا المعلومات في المصارف**
- 103 -1 دور تكنولوجيا المعلومات المصرفية في المنافسة.
- 104 -2 دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أنظمة العمليات المصرفية.
- 105 -3 دور تكنولوجيا المعلومات في الصناعة المصرفية.
- 107 **المبحث الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على النشاط المصارفي.**
- 107 **المطلب الأول: تأثير تكنولوجيا المعلومات على هياكل التنظيمية للبنوك.**
- 107 -1 تركيز المعلومات في قمة الهرم التنظيمي للبنك.
- 108 -2 تبني نماذج هياكل تنظيمية تناسب البنك.
- 108 -3 تساعد في لامركزية التنظيم في البنك.
- 108 -4 تساعد في تغيير طبيعة التنسيق التنظيمي.
- 108 -5 تقليل مستويات التنظيم في البنك.
- 109 -6 تزويد البنك بكافة المعلومات.
- 109 **المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على العاملين في البنوك**
- 109 -1 تخفيض القوى البشرية على كافة المستويات في البنك.
- 109 -2 زيادة مهارات الموظفين في البنك.
- 110 -3 مساعد الإدارة العليا في مراقبة العاملين.
- 110 -4 تساعد المدراء على وضع استراتيجيات طويلة المدى.
- 110 -5 تخفيض عبء الأعمال الروتينية عن العاملين في البنك.

- 110 المطلب الثالث: تأثير التكنولوجيا المعلومات على فعالية و كفاءة الأنشطة البنوك.
- 111 1- زيادة تدفق المعلومات إلى جميع فروع البنوك
- 111 2- توفير معلومات مؤكدة لصانعي القرار في البنك
- 111 3- مساعدة البنك في استغلال موارده بشكل أفضل.
- 112 4- إيجاد خدمات مصرفية جديدة .
- 112 المبحث الثالث: مناهج إدارة الأعمال المصرفية في بيئة تكنولوجيا المعلومات
- 112 المطلب الأول: التسويق المصرفي الإلكتروني
- 112 1- التسويق الإلكتروني مفهوم، خصائص، مزايا.
- 115 2- فوائد و الأهداف التسويق الإلكتروني.
- 116 3- التسويق المصرفي الإلكتروني.
- 117 4- عناصر المزيج التسويقي الإلكتروني.
- 118 5- إستراتيجية و مشكلات تطبيق التسويق المصرفي الإلكتروني .
- 120 المطلب الثاني: إعادة الهندسة الأعمال المصرفي في ظل تكنولوجيا المعلومات
- 121 1- مفهوم إعادة الهندسة و خصائصها.
- 123 2- أسباب تبني تكنولوجيا المعلومات في عملية إعادة الهندسة.
- 126 3- إعادة هندسة العمليات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات.
- 128 4- دور تكنولوجيا المعلومات في إعادة الهندسة العمليات المصرفية.
- 129 المطلب الثالث: الإبداع في الخدمات المصرفية.
- 129 1- مفهوم جودة الخدمة المصرفية.
- 131 2- معايير جودة الخدمات المصرفية.
- 131 3- التميز في جودة الخدمة المصرفية.
- 132 4- الإبداع في الخدمات المصرفية و متطلباته.
- 133 5- تكنولوجيا المعلومات و مظاهر الإبداع في الخدمة المصرفية

## خاتمة الفصل

## الفصل الثالث: تطبيقات و أدوات تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي

- 136 مقدمة الفصل
- 137 المبحث الأول : الصيرفة الإلكترونية
- 137 المطلب الأول: مفهوم، و متطلبات وأشكال البنوك الإلكترونية

137	1- ماهية البنوك الإلكترونية.
139	2- متطلبات البنوك الإلكترونية.
141	3- أشكال خدمات البنوك الإلكترونية.
142	<b>المطلب الثاني : البنوك الإلكترونية المميزات، ايجابيات، و المخاطر</b>
142	1- مميزات البنوك الإلكترونية.
145	2- ايجابيات البنوك الإلكترونية وسلباتها.
145	3- مخاطر الصيرفة الإلكترونية.
148	<b>المطلب الثالث: فوائد تبني البنوك الإلكترونية</b>
148	1- المقارنة بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية.
149	2- عوامل نجاح البنوك الإلكترونية.
150	3- الأهمية العملية و الإقتصادية للصيرفة الإلكترونية.
151	<b>المبحث الثاني : وسائل الدفع الإلكترونية</b>
151	<b>المطلب الأول: بطاقات الإئتمان.</b>
151	1- مفهوم بطاقات الإئتمان.
153	2- الموصفات الواجب توافرها في البطاقات البلاستكية.
154	3- نشأة بطاقات الإئتمان.
154	4- خصائص بطاقات الائتمان و أنواعها.
160	5- أطراف التعامل بالبطاقة.
163	<b>المطلب الثاني: النقود الإلكترونية</b>
163	1- مفهوم النقود الإلكترونية.
165	2- إجراءات استخدام النقد الإلكتروني.
166	3- خصائص النقود الإلكترونية.
167	4- مزايا النقود الإلكترونية.
168	5- أنواع النقود الإلكترونية.
172	<b>المطلب الثالث أنواع خدمات الصيرفة الإلكترونية</b>
172	1- أجهزة الصراف الآلي.
173	2- نظام خدمة الزبائن عن بعد.
174	3- نظام خدمة الهاتف المصرفي.
176	4- الصيرفة عبر التلفزيون.

176	5- الوحدات الطرفية عند نقاط البيع.
178	6- نظام خدمة الزبائن العملاء عبر الأنترنت.
178	7- نظام خدمة E-Switch.
178	8- خدمات التحويلات المالية الالكترونية
181	9- خدمات الكترونية أخرى معتمدة في المصارف
182	<b>المبحث الثالث: واقع العمليات الالكترونية في القطاع المصرفي</b>
183	المطلب الأول: اتجاهات المصارف العالمية في حقل العمل المصرفي الالكتروني.
184	المطلب الثاني : واقع الصيرفة الالكترونية المصارف العربية.
187	المطلب الثالث : واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر.
190	<b>خاتمة الفصل</b>
191	<b>الفصل الرابع: التحولات و التطورات في البيئة المصرفية الحديثة</b>
192	<b>مقدمة الفصل</b>
193	<b>المبحث الأول: إدارة البنوك في بيئة العولمة</b>
193	المطلب الأول: العولمة : مفهومها ، سماتها
193	1- مفهوم العولمة.
194	2- سمات العولمة.
194	<b>المطلب الثاني : العولمة المصرفية وتداعياتها</b>
194	1- العولمة المصرفية.
195	2- تداعيات ظاهرة العولمة في مجال أعمال البنوك.
197	<b>المطلب الثالث : العولمة و آثارها الاقتصادية على الجهاز البنكي</b>
197	1- البنوك الشاملة.
198	2- الإندماج المصرفي.
200	3- خيار الخصوصية
200	4- تزايد مخاطر أنشطة غسيل الأموال من خلال البنوك.
201	5- ضرورة الالتزام بمقررات لجنة بازل.
201	6- تحرير تجارة الخدمات المصرفية.
202	<b>المبحث الثاني: البنوك و الميزة التنافسية</b>
202	المطلب الأول: ماهية الميزة التنافسية

202	1- مفهوم الميزة التنافسية.
204	2- خصائص الميزة التنافسية.
204	3- مؤشرات و معايير الحكم على جودة الميزة التنافسية.
206	المطلب الثاني:مصادر، وعوامل المؤثرة في الميزة التنافسية
206	1- مصادر الميزة التنافسية.
206	2- العوامل المؤثرة في الميزة التنافسية.
207	3- تأثير تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية.
209	المطلب الثالث : المنافسة البنكية
210	1- وسائل المنافسة بين البنوك التجارية.
211	2- مراحل و أبعاد تحقيق الميزة التنافسية في المصارف.
214	3- تحليل قوى التنافس في قطاع المصارف.
216	المبحث الثالث : المردودية و كفاءة الأداء في البنوك
216	المطلب الأول :مفاهيم عن المردودية وأنواعها.
216	1- مفهوم المردودية.
218	2- أنواع المردودية.
222	3- العوامل المؤثرة في المردودية.
224	المطلب الثاني:مفهوم الأداء
224	1- مفهوم تقييم الأداء.
225	2- أهداف و مزايا تقييم الأداء.
225	3- مجالات الأداء المصرفي.
226	المطلب الثالث : الكفاءة المصرفية.
226	1- ماهية الكفاءة.
229	2- مفهوم الكفاءة المصرفية و أنواعها .
334	3- طرق قياس الكفاءة المصرفية.
240	4- صعوبات قياس الكفاءة المصرفية.
243	خاتمة الفصل
244	الفصل الخامس: دراسة حالة : مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية
245	مقدمة الفصل



246	المبحث الأول: استخدامات تكنولوجيا المعلومات في البنوك الجزائرية
246	المطلب الأول: تطور تكنولوجيا المعلومات في الجزائر
246	1- واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر
247	2- سوق الاتصالات في الجزائر
247	3- تطور مؤشرات الهاتف النقال والثابت
249	4- توزيع المشتركين حسب التكنولوجيا المستخدمة
251	5- إستراتيجية الجزائر الإلكترونية
254	المطلب الثاني: مراحل تطور النظام المصرفي في الجزائر
254	1- الفترة الاستعمارية
254	2- الفترة ما بعد الاستقلال
257	3- النظام المصرفي من مابين 1970 - 1986
258	4- قانون النقد و القرض 90-10
259	5- الأمر 03-11
260	المطلب الثالث: استخدامات و تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في البنوك الجزائرية
261	1- الشركة الجزائرية لأتممة العمليات النقدية مابين البنوك SATIM .
269	2- نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS
273	3- النظام الجزائري للمقاصة عن بعد ATCI
278	4- شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS
280	المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات في البنوك الفرنسية
280	المطلب الأول: واقع تكنولوجيا المعلومات في فرنسا
282	1- تطورات الهاتف الثابت و المحمول
284	2- استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات و الإدارة الفرنسية
285	3- التجارة الإلكترونية في فرنسا
288	4- تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاقتصاد الفرنسي
291	- المطلب الثاني: انظمة الدفع في النظام المصرفي الفرنسي
291	1- النظام المصرفي الفرنسي
293	2- مؤشرات البنوك الفرنسية
295	3- أنظمة الدفع في البنوك الفرنسية

302	المطلب الثالث : تطور وسائل الدفع الالكترونية في فرنسا
303	1- بطاقات الدفع في فرنسا
305	2- بطاقات الدفع بدون اتصال
307	3- الدفع عن طريق النقود الالكترونية
307	4- السحب عن طريق البطاقة
309	المبحث الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك
309	المطلب الأول : تقييم وسائل وأنظمة الدفع في البنوك الجزائرية
309	1- تطور وسائل الدفع في البنوك الجزائرية
314	2- تقييم أنظمة الدفع في البنوك الجزائرية
317	3- أسباب تخلف أنظمة الدفع وشبكات الاتصال في البنوك الجزائرية:
319	المطلب الثاني: عرض وتحليل البنوك الفرنسية على الانترنت
319	1- البنوك الفرنسية على الخط
320	2- مردودية البنوك على الخط
322	3- نماذج عن البنوك الفرنسية على الخط
324	المطلب الثالث: مقارنة بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات في البنوك الجزائرية و الفرنسية
324	1- مؤشرات البنوك الفرنسية على الخط
327	2- الانترنت و البنوك الجزائرية
329	3- مزايا ومعوقات اعتماد تكنولوجيا المعلومات في البنوك
335	خاتمة الفصل
336	خاتمة عامة
342	قائمة المراجع ملخص

## قائمة الأشكال

- 33 الشكل رقم (01-01): تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات
- 45 الشكل رقم (02-01): المراحل المختلفة لتطور مكونات تكنولوجيا المعلومات
- 75 الشكل رقم (03-01): العلاقة بين الأنترنت و الانترنت و الإكسترنات
- 85 الشكل رقم (04-01): العلاقة بين عدد شبكات الإنترنت العاملة وقيمة كل شبكة عاملة.
- 103 الشكل رقم (01-02) تحليل روبنسون للقوى الخمسة التي يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات لمواجهةها.
- 124 الشكل رقم (02-02) عناصر المهمة وطبيعة تكنولوجيا المعلومات
- 157 الشكل رقم (01-03): أنواع البطاقات البنكية
- 162 الشكل رقم (02-03): أطراف التعامل بالبطاقة
- 162 الشكل رقم (03-03): استخدامات بطاقة الائتمان
- 166 الشكل رقم (04-03): دورة استخدام النقد الإلكتروني في التعاملات الحديثة عبر شبكة الأنترنت
- 173 الشكل رقم (05-03): تبسيط مفهوم عملية الاتصال للبنوك المنزلية
- 177 الشكل رقم (06-03): تبسيط لمفهوم الوحدات الطرفية عند نقاط البيع
- 221 الشكل (01-04): المردودية
- 231 الشكل رقم (02-04) منحنى التكلفة المتوسطة في المدى الطويل
- 232 الشكل رقم (03-04): الحجم الأدنى الكفاء
- 248 الشكل رقم (01-05): تطور تغلغل الهاتف الثابت و المحمول
- 248 الشكل رقم (02-05): تطور اشتركات في شبكات الهاتف الثابت و المحمول
- 249 الشكل رقم (03-05): تطور عدد المشتركين في شبكات الهاتف المحمول (GSM-3G)
- 265 الشكل رقم (04-05): سير عملية الدفع بواسطة البطاقة البنكية في الجزائر

- 266 الشكل رقم (05-05) : سير عملية السحب بواسطة البطاقة البنكية في الجزائر
- 278 الشكل رقم (06-05): الهندسة الإجمالية لنظام المقاصة الآلية
- 282 الشكل رقم (07-05): معدلات الأجهزة و الولوج للانترنت لكل 100 شخص لسنة 2015
- 282 الشكل رقم (08-05): تطور معدلات الهاتف الثابت والنقال %
- 287 الشكل رقم (09-05) : تطورات رقم الأعمال التجارة الالكترونية في فرنسا
- 291 الشكل رقم (10-05) : ترتيب البنوك الفرنسية عالميا
- 293 الشكل رقم (11-05) : تطور الناتج البنكي الصافي بالمليار اورو
- 293 الشكل رقم (12-05) : تطور مردودية البنوك بالمليار اورو
- 296 الشكل رقم (13-05) : أنظمة الدفع في البنوك الفرنسية
- 299 الشكل (14-05): تطور عمليات التبادل في أنظمة المبالغ المرتفعة
- 304 الشكل رقم(15-05) :تطور وسائل الدفع في فرنسا
- 305 الشكل (16-05) :تطور استخدامات وسائل الدفع في أوروبا
- 306 الشكل (17-05) تطور بطاقات الدفع بدون اتصال
- 306 الشكل (18-05) تطور عدد عمليات الدفع بدون اتصال
- 306 الشكل رقم (19-05): تطور رقم أعمال الدفع بدون اتصال
- 307 الشكل رقم(20-05): تطور مبلغ الصفقات بالبطاقات الفرنسية مليار أورو
- 307 الشكل رقم (21-05) تغيرات مبالغ الاحتيال على البطاقات الفرنسية مليون اورو
- 308 الشكل رقم (22-05) : توزيع المعاملات حسب طبيعة إجراءات التبادل

## قائمة الجداول

- 148 الجدول رقم (01-03) : مقارنة بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية
- 149 جدول رقم (02-03): تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة
- 174 الجدول رقم (03-03) : نسبة العملاء المستخدمة لخدمات البنوك المنزلية
- 220 الجدول رقم (01-04) : تقييم معدلات المردودية المالية
- 284 الجدول رقم (01-05) إستخدام تكنولوجيا المعلومات - مؤسسات - سنة 2013 (%)
- 284 الجدول رقم (02-05): رقم أعمال التجارة الإلكترونية عالميا بالمليار اورو
- 286 الجدول رقم (03-05): رقم أعمال التجارة الإلكترونية في أوروبا بالمليار اورو
- 287 الجدول رقم (04-05) ممارسات التجارة الإلكترونية - مؤسسات (%) -
- 292 الجدول رقم (05-05) : ترتيب البنوك فرنسية
- 301 الجدول رقم (06-05): تاريخ اعتماد وسائل الدفع في النظام SEPA
- 309 الجدول رقم (07-05): البنوك التقليدية والبنوك على الخط التابعة لها
- 310 الجدول رقم (08-05): الرسوم الشهرية المطبقة من طرف البنوك على الخط
- 314 الجدول رقم (09-05) : مؤشرات البنوك الفرنسية على الخط
- 315 الجدول رقم (10-05) : تطور الناتج البنكي الصافي لبنوك على الخط بالمليون أورو
- 316 الجدول رقم (10-05) : تطور النتيجة الصافية لبنوك على الخط بالمليون أورو
- 317 الجدول رقم (11-05): الموزعات الآلية بحسب البنوك الجزائرية
- 318 الجدول رقم (12-05) : تطور الأجهزة الطرفية في البنوك الجزائرية:
- 319 الجدول رقم (13-05) : تطور عدد البطاقات المتداولة لكل مؤسسة بنكية
- 320 الجدول رقم (14-05): عدد الصفقات المنجزة بطاقة السحب لكل مؤسسة
- 321 الجدول رقم (15-05) : عدد الصفقات المنجزة بين البنوك من خلال كل مؤسسة باستخدام بطاقات السحب و الدفع CIB و GOLD
- 322 الجدول رقم (16-05) : معدل استخدام بطاقة السحب في الجزائر

- 322 الجدول رقم (05-17) : نشاط نظام RTGS للفترة الممتدة 2006-2014
- 323 الجدول رقم (05-18) : تطور حصص و حجم العمليات لصالح الزبائن و ما بين البنوك
- 324 الجدول رقم (05-19): حصة تسوية الأرصدة الصافية متعددة الأطراف

## مقدمة

يشهد العالم اليوم وا كلبرا في مجال إستخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات، بحيث أصبحت هذه التكنولوجيا بمختلف مكوناتها عنصرا هاما من عناصر النشاط الذي تقوم به منظمات الأعمال و مساعد للتقدم وتطور هذه الأنشطة ، فلقد تزايدت إستخدامات تكنولوجيا المعلومات بشكل مذهل خلال العقود الماضية واقتزنت بسرعة الاتصال ، لذا أصبحت القوة الدافعة للتحويلات الاقتصادية و الاجتماعية و الحياة السياسية على المستوى العالمي و باتت مفتاح الدخول الناجح إلى عصر العولمة و المنافسة واهم عامل يؤثر في مستقبل نمو القطاعات المصرفية وسواها ، و السمة الأساس المصاحبة للاقتصاد الجديد الذي يفرض نفسه على مختلف مرافق هذا الاقتصاد القائم على الثورة الالكترونية المتسارعة .

وكان قطاع المصارف من ابرز القطاعات التي تأثرت بثورة تكنولوجيا المعلومات والتي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل المصرفي و العامل الرئيس وراء تغيير أنماط العمل ، فالطلب المتزايد من قبل المصارف لتكنولوجيا المعلومات يمتاز بدرجة عالية من الموثوقية و السرعة ،ومما لاشك فيه أن المصارف هي إحدى القطاعات الاقتصادية الرائدة في إستخدام تكنولوجيا المعلومات نتيجة لما تواجهه من منافسة قوية على كافة المستويات المحلية و الإقليمية و الدولية و قدرتها على توفير الأموال اللازمة لامتلاك هذه التكنولوجيا.

ولعل أهم ما يميز العمل المصرفي في ظل هذه المعطيات، سرعة الإستجابة للتطورات التكنولوجية المتلاحقة التي غيرت باستمرار من طبيعة العمل المصرفي و المالي وهي تتحول به بشكل متنامي، بغرض إعادة تعريف الخدمات المصرفية و في إستحداث الكثير من الخدمات الجديدة القائمة على ركائز الكترونية و التي لم يكن ممكنا أن تتواجد لولا ثورة تكنولوجيا المعلومات و إفرازاتها المتلاحقة من جهة، والسعي الحثيث نحو تحقيق الإستفادة القصوى من فوائد هذه تكنولوجيا و من أجل ترقية وتطوير وتوسيع وسائل تقديم الخدمة المصرفية و في زيادة إنتشارها وزيادة كفاءة العمل المصرفي من جهة أخرى، بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية.

لذا أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات عنصرا ملازما للعمل المصرفي نظرا لما توفره هذه التكنولوجيا من فعالية و سرعة في الانجاز من خلال إزالة المعوقات المكانية و الزمانية ، وتوفير المعلومات التي تساعد الإدارة العليا في عمليات اتخاذ القرار ، و ترشيد الجهود و الموارد في مختلف النشاطات، كما تتيح إمكانية الوصول إلى نتائج هامة جدا من حيث التواجد في أسواق جديدة وتعزيز جودتها وإدارة أكثر فعالية للموارد البشرية والزبائن وتحسين الإنتاجية و التحكم في التكاليف وتعزيز المزايا التنافسية ، و تهدف المصارف من وراء استخدام تكنولوجيا

المعلومات إلى تحقيق غايتين متناقضتين وهما: الكسب المستمر لأعداد جديدة من الزبائن، والتخفيض المستمر في تكاليف الخدمة المصرفية المقدمة.

فالتحديات تكنولوجيا المعلومات توسع من الفجوة الرقمية بيننا و بين الدول المتقدمة ، وتحتم على زيادة الاستثمار في الميدان التقني حتى أصبح الإنفاق المتواصل على التكنولوجيا لدى المصارف الكبيرة يؤدي إلى جني متزايد للأرباح ، و بات على المصارف الأخرى لكي تبقى في دائرة التنافس أن تنتهج السبل نفسها، ولكن تبني تكنولوجيا المعلومات عملية مكلفة ويجب أن يكون هناك عائد معقول على الاستثمار فيها بالنسبة للمصرف. فالتجارب العالمية تتضمن الكثير من الحالات التي تم فيها صرف مبالغ كبيرة على مشروعات التكنولوجيا سواء كانت كبيرة أو صغيرة و التي تنتج عنها تكاليف كبيرة و التأخر في التوزيع بحيث أدت في أحيان عديدة إلى التخلي عن المشروع ككل.

ففي ظل هذه المتغيرات والتطورات الجديدة وجدت البنوك الجزائرية نفسها أمام تحدي بالغ الحساسية ، وسعيها منها لمواكبة التطورات عملت على نقل العديد من التقنيات المصرفية إلى السوق الوطنية فهناك العديد من المصارف الجزائرية إن لم تكن كلها أخذت بأسلوب تقديم خدماتها المصرفية التقليدية بأسلوب جديد بمساعدة مكونات تكنولوجيا المعلومات وهذا من خلال العمل على خلق شبكة تكون بمثابة حلقة وصل إلكترونية مابين البنوك (التحويلات المالية ، المقاصة عن بعد ) من جهة ، وبين البنوك والعملاء (الأجهزة الصراف الآلي ، بطاقات السحب ) من جهة أخرى إذ أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها لمواجهة هذه التحديات المرهونة بمدى نجاحها في تحقيق مكاسب تكنولوجيا المعلومات.

و لا يظهر لنا جليا على أهمية تبني البنوك الجزائرية لتكنولوجيا المعلومات في أنشطتها و أعمالها إلا من خلال المقارنة بينها وبين بنوك الدول المتقدمة مثل فرنسا ، حتى يتبين لنا هل تعتبر البنوك الجزائرية تبني تكنولوجيا المعلومات صفة ملازمة للعمل المصرفي واستراتيجية ضمن استراتيجيات البنكية من اجل تحسين أدائها و مردوديتها و تحقيق مستوى مشجع من النمو السنوي في عوائده كلما اتسع حجم المصرف و تعددت فروعها في الداخل و الخارج وكلما تغيرت بيئة العمل من حوله و انتهاج أسلوب " زبون اليوم يعود كل يوم " ، أم فكرة تعتمدها البنوك من منطلق "المغلوب مولع بتقليد الغالب " ؟ و في سياق ما سبق ذكره يمكن صياغة الإشكالية التالية:

### كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تؤثر على مردودية البنوك ؟

و إ ستكمالا للإشكالية الرئيسية، وتبسيطا لها يمكن صياغة الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هو الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات ؟
- ما هي أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي الحديث ؟
- ما هي التحولات و التطورات التي فرضتها تكنولوجيا المعلومات في البيئة المصرفية الحديثة ؟
- كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تمكن البنوك من تنفيذ أعمالها بكل كفاءة وفعالية وتعزيز مردوديتها ؟



- ما مدى إستجابة البنوك الجزائرية في إرساء قاعدة لتكنولوجيا المعلومات تعتمد عليها للقيام بأعمالها وتقديم خدماتها في ظل التطورات الحاصلة في مجال تقديم هذه الخدمات المصرفية ؟
- ما الجديد في العمل المصرفي الجزائري في ظل ما إستحدثته هذه التكنولوجيا ؟
- هل اعتماد البنوك الجزائرية على تكنولوجيا المعلومات يرقى إلى مستوى بنوك الدول المتقدمة مثل فرنسا ؟
- هل تبني البنوك لتكنولوجيا المعلومات في تسيير أعمالها له تأثير على مردوديتها ؟

### - فرضيات البحث

- تكنولوجيا المعلومات ليست هدفا في حد ذاتها ، بل هي عنصر من العناصر لتمكين المصارف من تنفيذ أعمالها بكل كفاءة وفعالية وتعمل على خفض مصاريفها التشغيلية و تكاليفها العامة .
- إن تطبيق البنوك لوسائل حديثة وأكثر أمانا يؤدي إلى تحسين نوعية الخدمة المصرفية وجذب أكبر للعملاء و تقديم خدمات لزيائنها لم تكن معروفة من قبل.
- إن تفاعل القطاع المصرفي مع جوانب تكنولوجيا المعلومات من اجل تعظيم مردوديته ورفع كفاءته يستلزم تفاعل وتطوير البيئة التي يتحرك فيها مثل: البيئة القانونية، البيئة الإدارية، و البيئة الثقافية، و البيئة التكنولوجية.

### - أسباب إختيار الموضوع

- يعتبر اعتماد على تكنولوجيا المعلومات في الأعمال المصرفية ضرورة حتمية ، ولا يمكن لأي منظمة كانت أن تعمل دون أن ب و تسير التطورات الحاصلة في هذا المجال، ومن هذا المنطلق كان من أسباب إختيار الموضوع توضيح أن البنوك الجزائرية لتزال متأخرة في اعتماد تكنولوجيا المعلومات في كافة أنشطاتها المصرفية بالمقارنة مع الدول المتقدمة ، لا من حيث المنتجات و الخدمات التي تقدمها ، ولا من حيث الوسائط المعتمدة لتقديم هذه الخدمات لأن مستقبل البنوك لا يعتمد على خدمة الزبون من خلال الفروع الموسعة في مختلف المناطق ، بل أكثر على البيئة التكنولوجية الحديثة ، وان أية وسيلة أو منهج معتمد من طرف البنوك مفاده الأخير هو البقاء و الإستمرارية، ولا يتم هذا إلا من خلال تحقيق عوائد تضمن له تغطية كافة مصاريفه التشغيلية.

### - منهجية البحث

تقوم هذه الدراسة على المناهج التالية :

- المنهج الوصفي : لوصف ما يتعلق بالجانب المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات، وتطبيقاتها في مجال العمل المصرفي واستخدامات تكنولوجيا المعلومات في كل من البنوك الجزائرية و الفرنسية ، قصد الوصول إلى معرفة دقيقة وتفصيلية لعناصر موضوع البحث .
- المنهج التاريخي كمحاولة لسرد بعض الحقائق التاريخية لتطور كل من الأنترنت ، وتكنولوجيا المعلومات في المصارف و بعض وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات الائتمان و النقود الالكترونية وغيرها من المفاهيم ذات الصلة.

## - أهمية البحث

تمثل تكنولوجيا المعلومات موردا استراتيجيا تعتمد عليه منظمات الأعمال بمختلف اختصاصاتها للتعامل مع ظروف المنافسة الشديدة والبيئات المتغيرة هدفها التعامل مع موارد المنظمة، لتعزيز من أداء استراتيجياتها ككل. فأهمية البحث تنبع وبشكل رئيسي من أهمية تكنولوجيا المعلومات والدور الذي تلعبه في تأهيل البنوك، وضمان بقائها ومقدرتها على المنافسة ورفع كفاءة وفاعلية العمل المصرفي بما يتماشى والتقنيات الحديثة، فاستخدام تكنولوجيا المعلومات باعتبارها أداة فعالة لتسريع وتيرة المعاملات لتلك البنوك المستخدمة لتكنولوجيا المعلومات في شتى مجالات أعمالها ، يشجع الكثير من العملاء على إعادة بناء الثقة في المعاملات البنكية الالكترونية وتحقيق عوائد كبيرة للبنك على المدى الطويل، فتكنولوجيا المعلومات المصرفية لا تهدف إلى تغيير عادات الزبائن المالية، وإنما وبكل بساطة لتمنح الزبائن التفضيل بين مجموعة من الخدمات المصرفية جديدة بغية تطويرها وتنويعها ، وفي زيادة انتشارها .

## - أهداف البحث

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات من خلال توضيح مختلف آراء الباحثين في هذا المضمار.
- تحديد آثار تكنولوجيا المعلومات على أنشطة البنوك .
- ن أهمية تكنولوجيا المعلومات وثمار التي نتجت عنها ودور إستخداماتها في مجال الأعمال بصفة عامة و القطاع البنكي بصفة خاصة.
- فك الغموض على بعض الأدوات المستحدثة في مجال الدفع الإلكتروني الموجهة لتقديم خدمات مصرفية تركز على تكنولوجيات الصناعة المصرفية الحديثة.
- الوقوف على أنواع أدوات ووسائل الدفع الإلكترونية وآليات عملها .
- الوقوف على التحديات المتعلقة بيئة العمل المصرفي الإلكتروني .
- عرض التطورات و التحولات في بيئة المصرفية الحديثة .
- عرض واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك الجزائرية و الفرنسية.
- تقييم اثر تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك.
- صعوبات البحث
- من أهم الصعوبات التي وجهتنا في هذا البحث هي :

- رغم العديد من المراجع و الدراسات التي تناولت تكنولوجيا المعلومات وبالرغم من الوفرة في المراجع المرتبطة بالمردودية، إلا هناك دراسات نادرة بخصوص تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك وسبب في ذلك يعود إلى أن تكنولوجيا المعلومات قابلة للوصف لصعوبة قياسها بعكس المردودية التي هي قابلة للقياس.

- عدم الإفصاح عن المبالغ المستثمرة في تكنولوجيا المعلومات لدى البنوك بحجة أن هذه المبالغ ضمن الخطط الإستراتيجية والتي لا يمكن نشرها أو إدلاء بها لأي كان، كما انه من خلال ملاحظة ميزانيات السنوية للبنوك لا نجد أي بند يتعلق حتى بالمبالغ المنفقة على هذه التكنولوجيا مثل : مبالغ اقتناء الأجهزة ، البرمجيات ، الصيانة..... الخ .

- حتى الدراسات السابقة وخصوصا المتعلقة بالبنوك الجزائرية لم تذكر أي منها المبالغ المستثمرة و المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات في هذه البنوك.

- يعتبر الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات إستثمار ذو اجل طويل، في حين أن طرق التقييم المشروعات التقليدية ذات اجل قصيرة ، بالإضافة إلى عدم ملائمة أدوات تقييم الإستثمار التقليدية للحكم على جدوى الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات مثل العائد على الإستثمار  $ROI$  ومعدل العائد الداخلي  $IRR$  وصافي القيمة الحالية  $NPV$  ومعدل فترة الاسترداد. ذلك أن هذه الأدوات تقارن التكاليف المباشرة ذات العلاقة بتكنولوجيا المعلومات مع المنافع الكمية القابلة للقياس و بالتالي فهي غير قادرة على الأخذ بعين الاعتبار المنافع الإستراتيجية غير الملموسة وذات الأثر بعيد المدى وكذلك التكاليف غير مباشرة

#### - الدراسات السابقة

هنالك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على المنظمات ومدى مساهمتها في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمات ولكنها لم تتطرق إلى تأثيرها على مردودية البنوك و من بين هذه الدراسات:

- دراسة ( برهان صباح الحلو ، 2000 ) بعنوان " أثر إستخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية من منظور القيادات المصرفية " وقد هدفت الدراسة إلى قياس رغبة إدارات المصارف في تطبيق أنظمة و تكنولوجيا المعلومات ، و إلى قياس العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وقوة المصرف التنافسية ، و توصلت الدراسة إلى أن معظم المصارف تدرك أهمية التكنولوجيا في تخفيض التكاليف على المدى البعيد وزيادة رضا العملاء كما توصلت إلى أن أقل من نصف عدد المصارف تستخدم التكنولوجيا لتقديم خدمات مصرفية متقدمة ، ولا يقوم أي مصرف باستخدام شبكة الانترنت في تقديم خدماته المصرفية .

- دراسة ( العمري غسان ، 2004 ) بعنوان " الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات و إدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك الأردنية " حيث تمثلت مشكلة الدراسة في وجود فجوة بين ما تمتلكه البنوك من تكنولوجيا و المعلومات و إدارة معرفة من ناحية ، وبين ما هي حاجة لامتلاكه لمساعدتها في اتخاذ القرارات و حل المشكلات ، وتحقيق قيمة عالية لأعمالها من ناحية أخرى ، و خلصت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة و القيمة العالية لأعمال البنك ، و بين تكنولوجيا المعلومات و القيم العالية لتلك الأعمال .

- دراسة (باقة و العريض 2005 ) بعنوان " التقنيات المؤتمتة الحديثة المستخدمة في تطوير الخدمات المصرفية وأثرها على المتعاملين مع المصارف في الأردن " تهدف هذه الدراسة إلى توضيح واقع تكنولوجيا المعلومات المتطورة المستخدمة في المؤسسات المصرفية العاملة في الأردن الوطنية أو الأجنبية و معرفة مدى تأثير التكنولوجيا على المصارف من حيث رفع جودة أدائها و استقطاب متعاملين جدد إليها ، فضلا عن توضيح مدى تفاعل المتعاملين مع الخدمات المصرفية المؤتمتة المتاحة، وقد تم إعداد استبانة خصيصا لهذا الغرض وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين نظم المعلومات المالية و المصرفية الحديثة في المصارف و بين المستوى العام للخدمات المصرفية المقدمة، مما أدى إلى رفع مستوى الرضا عند المتعاملين عن أداء المصارف و جذب متعاملين جدد.

- دراسة (ميهور سماح ، 2014 ) بعنوان " اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء التجاري و المالي للمصارف الفرنسية - حالة نشاط البنك عن بعد " هدفت الدراسة إلى التعرف على مقومات النشاط المصرفي من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات وإبراز الأسباب ودوافع الاعتماد على التطورات التكنولوجية من طرف المصارف وكذا اثر استخدام هذه التكنولوجيا على النشاط البنكي ، ولقد توصلت الباحثة أن المصارف تهدف من خلال استخدامها المستمر لتكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق هدفين أحدهما في المدى القصير وتمثل في تحسين الأداء التجاري من خلال تحسين جودة الخدمة المصرفية وتخفيض التكاليف ، و الآخر على المدى الطويل وهو انعكاس ذلك على ربحية المصرف ومن ثم على العائد على حقوق الملكية الذي يعتبر الهدف الاستراتيجي لأي نشاط مصرفي .

- دراسة (بن ختو فريد ، 2014 ) بعنوان " قياس مردودية و كفاءة المؤسسات البنكية دراسة حالة البنوك الجزائرية خلال الفترة 2005-2011" من خلال هذه الدراسة اعتمد الباحث على تطبيق النموذج المعلمي و آخر غير معلمي طويلة ( معطيات البانل ) لـ 16 بنكا جزائريا ، لغرض معرفة و اختبار قدرة البنوك العمومية على منافسة البنوك الخاصة في مجالي المردودية و الكفاءة ، وتوصل الباحث إلى أن معظم البنوك التي حققت مستويات مردودية مرتفعة ( مردودية اقتصادية أو مردودية مالية ) حققت درجات كفاءة عالية، وأن البنوك العمومية و رغم اتساع شبكتها البنكية و سيطرتها على الأعمال المصرفية لمدة طويلة لم تستطع منافسة البنوك الخاصة في مجال المردودية والكفاءة خلال فترة الدراسة ، بل استطاعت هذه الأخيرة من الاستفادة من مزايا التكنولوجيا و التسييرية في استغلال ما يوفره الاقتصاد الجزائري الناشئ من فرص و إمكانيات.

## - خطة البحث

من اجل الإلمام و الإحاطة بجوانب الموضوع و الإجابة على إشكالية البحث كان لابد من تقسيم البحث إلى خمسة فصول وهي:

الفصل الأول الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات الذي قسم إلى ثلاثة مباحث ، ففي المبحث الأول تم التطرق إلى تعريف المصطلحات ذات العلاقة بتكنولوجيا المعلومات أما المبحث الثاني وهو عرض شامل ووافي لتكنولوجيا المعلومات من خلال توضيح تطور و الدوافع وراء انتشارها، خصائصها ووظائفها ، و أثارها ودورها في المنظمات ،أما المبحث الثالث الذي تضمن طبيعة الأعمال في بيئة تكنولوجيا المعلومات المعاصرة مثل الانترنت و الانترنت و الاكسترنات وما نتج عنها مثل تجارة الالكترونية و الإدارة الالكترونية وتبيان أهمية الاستثمار فيها .

الفصل الثاني تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، فالمبحث الأول تطرقنا فيه إلى تكنولوجيا المعلومات المصرفية مفهومها وطبيعتها ودورها في العمل المصرفي ، أما من خلال المبحث الثاني ارتأينا إلى تبيان تأثير تكنولوجيا المعلومات على النشاط المصرفي ( الهياكل التنظيمية ،العاملين بالبنك ، فعالية و كفاءة الأنشطة البنوك ) ومن ثم الولوج إلى مناهج إدارة الأعمال المصرفية في بيئة تكنولوجيا المعلومات و الذي حتم على البنوك انتهاز أساليب جديدة في العمل المصرفي كالإبداع في الخدمة المصرفية والاعتماد على التسويق الالكتروني ، وإعادة هندسة الأعمال.

الفصل الثالث تطبيقات وأدوات تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي و الذي تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث ، فالمبحث الأول و الذي تناول أهم تطبيق لتكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي و المتمثل في البنوك الالكترونية وإبراز أهمية و الفوائد و المميزات بالإضافة إلى المخاطر التي تنشأ عنها، ولتبيان أكثر لتطبيقات هذه التكنولوجيا تم في المبحث الثاني إظهار وسائل الدفع الالكتروني المستحدثة في ظل هذه التكنولوجيا مع سرد تاريخي لتطورها والمتمثلة أساسا في بطاقات الائتمانية و النقود الالكترونية ومن ثم الخدمات التي يمكن تقديمها من خلال الوسائط الالكترونية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات ، أما المبحث الثالث تم تناول فيه واقع العمليات المصرفية الالكترونية في كل من المصارف العالمية و العربية و بالخصوص البنوك الجزائرية.

الفصل الرابع التحولات و التطورات في بيئة الأعمال الحديثة وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث أولها ظاهرة العولمة وذلك من خلال سرد حقائق هذا المفهوم باعتباره أثر ناتج عن ثورة تكنولوجيا المعلومات والذي دفع بالبنوك إلى تبني أنماط واستراتيجيات حديثة مثل الاندماج و البنوك الشاملة وتحرير الخدمات المصرفية، هذه الظاهرة العالمية زادت من المنافسة ما بين كل القطاعات وخصوصا البنوك في ظل تكنولوجيا المعلومات وتأثيراتها وهذا ما تم التطرق له في المبحث الثاني ، أما المبحث الثالث ومن اجل تبيان أن الهدف الرئيسي لأي منظمة في ظل التطورات

العالمية هو البقاء و الاستمرارية كان لابد على البنوك العمل على تعظيم مردوديتها من خلال الرفع من أدائها و كفاءتها في ظل هذه التطورات ، و الذي اوجب علينا إعطاء نظرة عن مفاهيم لها ارتباط وثيق بالعمل المصرفي منها المردودية و الأداء و الكفاءة المصرفية.

الفصل الخامس والذي تناولنا فيه دراسة حالة مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية من حيث تأثير هذه التكنولوجيا على مردودية البنوك وخاصة البنوك الجزائرية ،ولن يتبن لنا هذا التأثير إلا من خلال تسليط الضوء على بنوك الدول المتقدمة مثل فرنسا، وللوصول إلى النتيجة المرجوة تم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث ، فالمبحث الأول تناول استخدامات تكنولوجيا المعلومات في البنوك الجزائرية باعتبارها من أهم مؤشرات التي يقوم عليها عمل البنوك من خلال توفير البنى التحتية ،ودعم وتطوير أنظمة الاتصالات ، أما المبحث الثاني فركز على تكنولوجيا المعلومات في البنوك الفرنسية من خلال توضيح أهم مؤشرات قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في فرنسا ، وأنظمة الدفع في البنوك الفرنسية وتطور وسائل الدفع في الالكترونية ومن ثم التطرق في المبحث الثالث الى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك من خلال تقييم وسائل وأنظمة الدفع في البنوك الجزائرية و عرض وتحليل البنوك الفرنسية على الانترنت ومن ثم الى مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية من حيث مؤشرات البنوك على الخط .

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات.

### مقدمة الفصل

لقد أصبحت المعلومات قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة بما فيها المنظمات، وباتت مختلف عمليات و نشاطات المنظمة تعتمد إلى حد كبير على حجم و نوعية المعلومات المتوفرة لها ، ولا تستطيع أي منظمة جمع و تخزين المعلومات و تحليلها و نشرها و الاستفادة منها بدون توافر أساليب و تقنيات حديثة و متطورة، هكذا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات في المنظمات .

فتكنولوجيا المعلومات بأدواتها المتطورة تعد ذات أهمية بالغة فلم يؤثر شيء في الحياة الإنسانية منذ الثورة الصناعية مثلما أثرت فيها تكنولوجيا المعلومات والتي أصبحت لا غنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول ، فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع والتطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الاتصالات ووسائلها وهذا الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل بسهولة ويسر ما بين دول العالم الأمر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في منظمات الأعمال الحديثة وأصبح يتطلب من المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها مواكبة هذا التقدم التقني الهائل ، فلقد دخل العالم عصرا متطورا ليس له حدود تؤدي فيه تكنولوجيا المعلومات دور الأعمدة الحاملة لهذا التقدم الذي أصبح علامة مميزة لهذا العصر.

ونظرا للتحديات الراهنة في هذا القرن فقد لقي مفهوم تكنولوجيا المعلومات اهتماما متزايدا وملحوظا في مختلف مجالات الحياة العصرية للإنسان، سواء أكان ذلك على المستوى الفردي أم المؤسسي أم الجماعي ، فهذه كولوجية لم توفر لهذا المجتمع تقنيات وبرمجيات ، بل قربت المسافات وإختزلتها إلى حد إلغائها من الناحية العملية ، فظهرت عنها معطيات جديدة كالأنترنت والتي انبثق عنها مفاهيم جديدة كالتجارة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، وغيرها من المفاهيم ذات الصلة.

و اعتمادا على ما سبق ، سوف نتناول في هذا الفصل الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات الذي من شأنه أن يعطي نظرة شاملة على هذه التكنولوجيا بمختلف إبعادها، وتوضيح مختلف المفاهيم التي كان لتكنولوجيا المعلومات دور بارز في ظهورها.



## المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والمصطلحات ذات العلاقة.

تستخدم تكنولوجيا المعلومات في المكتب، والمصنع، و في البيت، وعند زيارة المصرف أو السوق المركزي، إذ تستخدم في معالجة المعاملات التجارية وتوفير المعلومات وتسجيل البيانات وصنع القرارات. ويتزايد مدى المهام التي تؤديها مع تزايد التطورات التي تطرأت عليها. إذ إنها تكنولوجيا قائمة بذاتها من خلال إلتقاء تكنولوجيا الحاسبات و الإتصالات وأجهزة العرض المرئية المختلفة.<sup>1</sup>

وبرز مصطلح تكنولوجيا المعلومات بداية الخمسينات إشارة إلى إستخدام حاسبات إلكترونية في ميدان الأعمال الحكومية.<sup>2</sup> وينظر لتكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة الأدوات التي تساعد بالعمل مع المعلومات في إنجاز المهام المتعلقة بمعالجة المعلومات، وهذه الأدوات تتضمن المفردات ذات الصلة بالحاسوب، والتطبيقات ذات الأوساط المتعددة التي تساعد في رؤية، وسماع، وقراءة موضوعات مختلفة، والأنترنيت التي تساعد في إيجاد المعلومات عبر العالم، والإتصال بالآخرين في كل مكان.<sup>3</sup>

## المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

### 1- مفهوم التكنولوجيا

نظرا للمطاطية الكبيرة التي إكتسبها مفهوم التكنولوجيا في عصرنا هذا ، فقد أصبح من الصعب جدا التوصل إلى تعريف موحد للتكنولوجيا يقبل به جميع المهتمين بالموضوع حيث أن مصطلح التكنولوجيا من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس و التأويل، و أول مشكلة تواجه محاولة التعريف تتعلق بالجوانب اللغوية والتاريخية التي ارتبطت بلفظ «تكنولوجيا» على مر السنين.

فهناك من يرى أن مصطلح تكنولوجيا هو المقابل الأجنبي لمصطلح التقنية وقد ورد هذا المصطلح في اللغة العربية قبل ورود المصطلح الإنجليزي الذي هو مشتق من المصطلح العربي تقنية، حيث تعود جذور مصطلح تكنولوجيا إلى زمن قديم حيث كان هناك رجل من عاد يدعى عمر بن تقن اشتهر بمهاراته الفائقة في فن الرماية بالسهم و الرماح فصار العرب يشيرون لكل من يجيد عملا أو فنا أو حرفة بأنه رجل تقن ، وقد وردت في القرآن الكريم في قوله تعالى<sup>4</sup> : "وترى الجبال تحسبها جامدة وهي تمر مر السحاب صنع الله الذي أتقن كل شيء".

<sup>1</sup> الإمارة أحمد عبد الحسين طالب، "تصميم وبناء نظام خبير لمساندة عملية التخطيط الإستراتيجي في الشركات الصناعية"، دراسة تطبيقية في شركة إيطارات بابل، رسالة ماجستير مقدمة إلى جامعة الكوفة، كلية الإدارة والاقتصاد، 2004، ص 38.

<sup>2</sup> الدليمي إحسان علاوي حسين، "تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفاءات الجوهرية"، دراسة ميدانية في عينة مختارة من كليات جامعة بغداد ، رسالة دكتوراه مقدمة إلى جامعة بغداد-كلية الإدارة والاقتصاد، 2006 ص 30.

<sup>3</sup> عبد الوارث محمد، "إقتصاد المعرفة والتطور التكنولوجي"، المؤتمر العلمي الثاني لكلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ، الأردن، 2006، ص 8.

<sup>4</sup> صورة النمل الآية رقم 88

ومن هذه الكلمة اشتق العرب كلمة تقنية كإسم لأصحاب الحرف التي ظهرت في دمشق إبان حكم بني أمية كالصباغة و الحدادة و التجارة و غيرها من الحرف ، وفي زمن الحروب الصليبية اقتبس الصليبيون هذه الكلمة و أضافوا إليها كلمة *logy* وهي تعني علم في اللاتينية فأصبحت تكنولوجيا *technology* التي تتكون من شقين الأول *techen* تقابل تقن في العربية ثم أضيف لها *logy* وان الكاف الإفرنجية تقابل القاف العربية والحرف **o** للربط بين الكلمتين ، هذا ما أورده المؤرخ الدمشقي في كتابه عن التجارة و الحرف في عهد بني أمية، هذا من ناحية الأصل التاريخي لكلمة تقنية وتكنولوجيا.<sup>5</sup>

في حين يرى الآخرون اختلافا واضحا بينهما فيرجها البعض إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين هما *Techno* وتعني التشغيل الصناعي ، و الثاني *Logos* أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي.<sup>6</sup>

ففي اللغة الفرنسية حيث الوضوح أكبر في هذا المجال نجد جنبا إلى جنب لفظ "تكنيك *Technique* " ولفظ "تكنولوجيا *Technologie* " فالأول لفظ قديم و الثاني حديث نسبيا، التكنيك هو(الأسلوب أو الطريقة) الذي يستخدمه الإنسان في إنجاز عمل أو عملية ما.

أما التكنولوجيا بمعناها الأصلي فهي علم الفنون و المهن *la science des arts et métiers* ودراسة خصائص المادة التي تصنع منها الآلات و المعدات، فلقد ظهر استخدام لفظ تكنولوجيا في العصور الحديثة و بالأخص بعد ظهور الثورة الصناعية عندما بدأت الآلة تأخذ أهميتها المتصاعدة ومكانتها البارزة في مجال الإنتاج الصناعي، والمراجع الإنكليزية نفسها كانت حتى العشرينات والثلاثينات من هذا القرن لا تفرق بين التكنيك والتكنولوجيا وتعطيها المعاني نفسها التي أوردناها قبل قليل.<sup>7</sup>

ويعرف المعجم (*Webster*) التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية، و العلم التطبيقي و الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة من الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم.

التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها الأسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية أو طريقة لانجاز غرض منشود.<sup>8</sup>

وتمتزج التكنولوجيا بمفهوم العلم لتفاعلها في الميادين التطبيقية ، فالتكنولوجيا عبارة عن معرفة الكيف أو الوسيلة *Know How* ، بينما يمثل العلم معرفة الأسباب *Know why* إذ يأتي بالنظريات ، و القوانين العامة ،

<sup>5</sup> محمد منى ناجي القذافي " التقنية ومدى تأثيرها على خدمات المستفيدين " أبحاث ودراسات الندوة العلمية الأولى لقسم المعلومات بأكاديمية الدراسات العليا بالتعاون مع مركز الدراسات و البحوث ، أمانة مؤتمر الشعب العام ، طرابلس 15-7 ديسمبر 2002، ص 303

<sup>6</sup> *Encyclopedia britanic,inc , william and halen heming way beton Vol 18 U.S.A .1975.P 21 .*

<sup>7</sup> إسماعيل صبري عبدا لله " إستراتيجية التكنولوجيا " ، دراسات عربية. حزيران/تموز 1977 ص 77.

<sup>8</sup> *Webster illustrated contemporary dictionary encyclopedic edition firguson publishing Vol U.S.A 1982 P 755.*

وتحولها التكنولوجية إلى أساليب وتطبيقات في مختلف النشاطات، ويعد العلم مصدرا للمعرفة الأساسية ومرتكز أساسيا للتكنولوجيا.<sup>9</sup>

وقد تعددت وتباينت آراء المهتمين لتحديد مفهوم التكنولوجيا تبعا لاختلاف وجهات النظر فهناك من يرى أنها تطوير العملية الإنتاجية و الأساليب المستخدمة لتخفيض تكاليف الإنتاج وتطوير أساليب العمل ، بينما يعرفها لبعض الآخر بأنها الأساليب و العمليات الفنية التي تستخدمها المنظمة لتغيير المدخلات ( مثل المواد و المعرفة و الطاقة و رأس المال ) إلى مخرجات تتمثل في السلع و الخدمات.<sup>10</sup>

وعرفت أيضا من قبل المهتمين بنظرية المنظمة بأنها الفن و العلم المستخدم في إنتاج وتوزيع السلع و الخدمات، إذ تعد التكنولوجيا علما لأنها تركز على الأساليب و البحوث و الأمور العلمية، وتعتبر فنا لأن الخبرات و المهارات الفنية تستخدم للتأكد من خدمة التكنولوجيا لحاجات المنظمة و المجتمع.<sup>11</sup>

لذا يشار للتكنولوجيا بأنها العمليات و التقنيات و المكائن و الأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات ( المواد و المعلومات و الأفكار ) إلى المخرجات ( المنتجات و الخدمات ) .

وينظر للتكنولوجيا بمفهوم ثلاثي الأبعاد متكونا من أجهزة و المعدات ( *Hardware* ) و البرمجيات ( *software* ) ونظم دعم الذكاء ( *Brainware* ) ، إذ يحتوي الأجهزة و المعدات على وسائل مادية ومنطقية لفة والتي تعني باختبار المعدات لتحقيق الأهداف و الغايات ، أما البرمجيات فهي مجموعة قواعد وإجراءات تهتم باستخدام الأجهزة و المعدات ، وتساهم أجهزة الذكاء في أداء وتشغيل الأجهزة و البرمجيات، وهي " المعرفة التي نود إلى عملية تجميع عناصر الإنتاج وتنظيمها ثم تحويلها إلى سلع وخدمات مطلوبة لأمن ورخاء المجتمع بأقل تكلفة.

إلا أنه من الملاحظ أن مفهوم التكنولوجيا أخذ في العقود القليلة الأخيرة يمتص تدريجيا مفهوم "التكنيك" وأصبح يتعد أكثر فأكثر عن معناه الأصلي ، ومن الواضح أن مفهوم التكنولوجيا كما يستخدم في يومنا هذا على الرغم من المطاطية والشمولية اللتين اكتسبها وربما بسبب ذلك أصبح غير قادر على تلبية الدقة الكافية التي يرغب فيها الكثير من العلماء عندما يتكلمون عن جانب معين من النشاط الاقتصادي وبالأخص الجانب الإنتاجي منه.

وهكذا عندما يصفون ويحللون طريقة جديدة في إنتاج الفولاذ مثلا نجدهم يستبدلون بلفظ " التكنولوجيا " ألفاظا أخرى مثل " أسلوب " أو " نسق جديد - *New Process* " أو حتى يرجعون إلى استخدام لفظ "تكنيك جديد - *New Technique* ".<sup>12</sup>

<sup>9</sup> غسان قاسم " إدارة التكنولوجيا". دار المناهج ، عمان، 2006، ص 22.

<sup>10</sup> السالم مؤيد سعيد، " نظرية المنظمة - الهيكل و التصميم"، دار وائل، عمان، 2000، ص 96 .

<sup>11</sup> Hodge & Antony. "Organisation theory (Massachusetts) : Allynal bacan Imc 1989 P 426.

<sup>12</sup> انطونيوس كرم " العرب أمام تحديات التكنولوجيا " عالم المعرفة . الديوان الوطني للثقافة والفنون و الآداب . الكويت نوفمبر 1982 ص 25

أما من ناحية تعريف المصطلح فتعرف التقنية بأنها: المعرفة التقنية و الهندسية و الدارية التي يمكن بواسطتها تصور و تصميم وإنتاج وتوزيع مواد و الخدمات المختلفة.<sup>13</sup>

وتعني أيضا التقنية " أسلوب إنتاج سلعة معينة أو اء نشاط محدد وتعرف أيضا بأنها التركيبة المناسبة من المخرجات أو منتوجات التكنولوجيا لتحقيق أهداف إنتاجية محددة أو المعرفة المتجسدة في الواقع المادي لتحقيق غايات معينة ، أما التكنولوجيا فتعني بتطبيق المعرفة العلمية لتصنيع منتوجات معينة ".<sup>14</sup>

## 2- المعلومات Information

شهد القرن الواحد والعشرون، ثورة معرفية كبيرة أساسها المعلومات التي أصبحت السلاح الأقوى، مثلما أصبحت المعرفة أقوى من كل عوامل الإنتاج الأخرى.<sup>15</sup> والمعلومات هي العنصر الأساسي الذي يقلل الشك ويزيد من درجة الثقة في موقف أو قرار معين.<sup>16</sup>

يعد مفهوم المعلومات من المفاهيم المثيرة للجدل سواء في الاستخدام اليومي في الحياة العادية أو الأدبيات المختصة. إذ أن هناك عدم وضوح في التمييز بين البيانات (Data) و المعلومات (Information) وذلك حسب اختلاف وجهات النظر و الجهة المتلقية.

وشاع استخدام مصطلح البيانات بصيغة الجمع، ومفرده بيان، وهي مقاييس لصفات الوحدات مثل الناس، والأماكن، .... الخ ، وتمثل هذه المقاييس عموما برموز مثل الأعداد أو الكلمات وتأخذ البيانات أشكالا متعددة كبيانات عددية، كمية أو نوعية، صور أو موضوعات، حقائق أو أفكار.<sup>17</sup>

حيث يمكن تعريف البيانات بأنها " عبارة عن الأعداد والمعلومات والأحرف الأبجدية والرموز التي تقوم بتمثيل الحقائق والمفاهيم بشكل ملائم يمكن من إيصالها وترجمتها ومعالجتها من قبل الإنسان أو الأجهزة لتتحول إلى نتائج ".<sup>18</sup>

وعرفت البيانات بأنها "مجموعة من الحوادث والوقائع المسجلة التي يتم الحصول عليها من داخل المنظمة وخارجها، ومن مصادر مختلفة، وتأخذ أشكالا صورية، وعددية، وصوتية، أو على شكل كلمات، وحروف، وأسماء، بعضها مفيد للمنظمة إذ يشكل بعد تنظيمها، قاعدة بيانات أو قاعدة معرفية للمنظمة".<sup>19</sup>

<sup>13</sup> السالم سالم محمد " التقنية المعاصرة ووسائل نقلها إلى الدول النامية "، مكتبة الملك فهد الوطنية الرياض 1992 ص 08.

<sup>14</sup> درة عبد الباري " تقنيات حديثة " دار الجليل، بيروت ، لبنان، 1985 ص 25.

<sup>15</sup> عبد الوارث محمد، المرجع السابق ص 8

<sup>16</sup> العبادي باسمه عبود مجيد" أثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار؛ دراسة حالة في المركز الوطني للإستشارات والتطوير الإداري " رسالة ماجستير مقدمة إلى هيئة التعليم التقني- الكلية التقنية الإدارية، 2006، ص 33

<sup>17</sup> التميمي وسام خالد" العلاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات وأثرها في صنع واتخاذ القرارات- دراسة تشخيصية لآراء عينة من العاملين في الدارة الفنية/وزارة النفط"، رسالة ماجستير مقدمة إلى جامعة بغداد- كلية الإدارة والاقتصاد، 2007 ص 41.

<sup>18</sup> قاسم عبد الرزاق محمد، " نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية"، مكتبة دار ، الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1998 ، ص 12 .

وهناك من يرى على أنها " مجموعة من الحقائق الموضوعية غير المترابطة يتم إبرازها وتقديمها من دون أحكام أولية مسبقة ، وتصبح البيانات معلومات عندما يتم تصنيفها، تنقيحها، تحليلها، ووضعها في إطار واضح ومفهوم للمتلقى".<sup>20</sup>

أما المعلومات فهي في حقيقة الأمر عبارة عن بيانات تمنح صفة المصادقية ويتم تقديمها لغرض محدد، فالمعلومات يتم تطويرها وترقى لمكانة المعرفة عندما تستخدم للقيام أو لغرض المقارنة، وتقييم نتائج مسبقة ومحددة، أو لغرض الاتصال، أو المشاركة في حوار أو نقاش، فالمعلومات هي بيانات توضع في إطار ومحتوى واضح ومحدد، وذلك لإمكانية استخدامها لاتخاذ قرار، ويمكن تقديم المعلومات في أشكال متعددة، ومنها الشكل الكتابي، صورة أو محادثة مع طرف آخر.<sup>21</sup>

فالمعلومات يشار إليها بأنها "بيانات تم معالجتها وأصبح لها معنى وقيمة للمستلم، وهي ذات صفة ذاتية، ولها عدة وجوه، فهناك من يعدها بيانات في حين يراها الآخر معلومات".

كما يمكن تعريفها بأنها "عبارة عن البيانات التي تمت معالجتها بشكل ملائم لتعطي معنى كاملا بالنسبة للمستخدم ما، مما يمكنه من استخدامها في العمليات الجارية والمستقبلية لاتخاذ القرارات".<sup>22</sup>

وتؤكد فلسفة إدارة المعلومات أن كل من تكنولوجيا معالجة وخزن وتسليم البيانات والمعلومات يجب أن تدار كنظم تكاملية لموارد المنظمة كتكنولوجيا الإنترنت والإنترنت والتجارة الإلكترونية ونظم التعاون فضلا عن المعالجة التقليدية للمعلومات بواسطة الحاسوب.<sup>23</sup>

### 3- مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات التي دخلت حياتنا بشكل كبير ، فهو مصطلح يغطي جوانب إدارة ومعالجة المعلومات ، وهي واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الإنسان ، وخاصة المدراء في الشركات و المؤسسات لكي يواجهوا التغيرات و التطورات المحيطة بهم ، ويتعايشوا معها بل واستثمارها في تحسين الأداء وتقييم أفضل المنتجات و الخدمات. ولقد ارتبط مصطلح التكنولوجيا بالمعلومات لحل مشكلة إدارة المعلومات واستغلالها استغلالا مثمرا، وقد أثبت التجارب أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في بناء المشاريع الإنمائية وتطوير الإنتاج كما ونوعا كان له أطيّب الأثر في تطوير المشاريع في المجتمعات التي لجأت إلى تبني تكنولوجيا المعلومات.

<sup>19</sup> عجم إبراهيم محمد حسن، " ثقافة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الإستراتيجي :دراسة تحليلية مقارنة لآراء عينة من مديري المصارف العراقية" ، رسالة دكتوراه مقدمة إلى الجامعة المستنصرية-كلية الإدارة والاقتصاد، 2007 ص 39.

<sup>20</sup> الكعبي نعمة شلبية، " أثر المعرفة في إدارة علاقات الزبائن" ، دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأهلية في بغداد، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2006 ص 55.

<sup>21</sup> الكعبي نعمة شلبية، المرجع السابق، ص 55

<sup>22</sup> قاسم عبد الرزاق محمد ،المصدر السابق، ص 13 .

<sup>23</sup> O'Brien, James A. " Introduction to Information Systems: Essential for the internetworked enterprise ", 9th ed., 2000, McGraw-Hill.p441.

ن القول أن التكنولوجيا بمفردها عقيمة عن تحقيق أي تقدم في أي مجال من المجالات ما لم تقترن بالمعلومات ، و المعلومات الجديدة على وجه الخصوص، وقد تكونت تكنولوجيا المعلومات في الواقع من المزج بين تكنولوجيا التخزين و الاسترجاع وتكنولوجيا الاتصالات ، واستغلال هذا في مناحي الحياة اليومية هو الذي يصبغها بصفة التطور.<sup>24</sup>

ولقد عرفت هذه التكنولوجية تسميات عديدة بحيث وصفت في أول ظهور لها على أنها التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال *NTIC* ثم حذفت كلمة الحديثة من التسمية لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال *TIC* ثم مع بداية استخدام الإنترنت في التسعينات ظهرت بعض الأدبيات استخدم مؤلفوها التسمية المختصرة *TI*.<sup>25</sup> إلا أن الباحثين والمختصين في هذا المجال اختلفوا في تحديد مفهومها، فوصفها بعضهم بأنها مرادفة لنظم المعلومات الإدارية وهناك من أشار على أنها التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على تطبيقات الحاسوب ومعطياته.

ويقوم مفهوم تكنولوجيا المعلومات على فكرة مكنتة استخدام الحاسب الآلي في تناول المعلومات من حيث تخزينها واسترجاعها و إرسالها ومعالجتها وطباعتها، وفي الآونة الأخيرة ظهر استخدام مصطلح تكنولوجيا المعلومات ليشمل ثورة القرن الحالي في تقدم مجال الحواسيب وأتمته نظم المعلومات، ومن هذا المنطلق تعددت التعاريف والتي يمكن أن نذكر منها ما يلي:

يشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات على أنها " الأدوات و التقنيات والنظم التي يمكن استخدامها للحصول على المعلومات و البيانات ومعالجتها و خزنها واسترجاعها. إذ تتضمن هذه التقنيات الحاسوب بأنواعه ، أساليب الخزن والطبع والقرءة فضلا عن أساليب الاستلام والنقل والاستلاية وشبكات المحمول ، والفاكس وأنظمة البرمجيات وتطبيقاتها".<sup>26</sup>

وهناك من عرفها بأنها " كل ما استخدمه وما يمكن أن يستخدمه الإنسان في معالجة المعلومات من أدوات و أجهزة و معدات و تشمل المعالجة و التسجيل و الاستنساخ و البث و التنظيم و الاختزان و الاسترجاع ، ويرى أن الصورة المعاصرة لتكنولوجيا المعلومات تتكون من ثلاثة عناصر أساسية و هي الحاسبات الإلكترونية بقدرتهاائلة على الاختزان و سرعتها الفائقة في التجهيز و الاسترجاع و تقنيات الاتصال بعيدة المدى بقدرتها الهائلة

<sup>24</sup> شوقي ناجي جواد وآخرون " أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة" مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة السادسة والثلاثون - عدد 88 سنة وتسعون 2013 ص 88

<sup>25</sup> محاجبة نصيرة حمدي باشا نادية " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل التنمية المستدامة - التجربة الفرنسية نموذجا " مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بالمؤتمر العلمي المشترك 2014 ص 171.

<sup>26</sup> Slack Nigel & Chambens S & Harland C. & Harrison , A. & Johanston , R., "operation Management " , 2 ed ., Prentice pub ., London , 1998 .p240.



لمى تغطي الحواجز الجغرافية و المصغرات بكل أشكالها من فليميه وضوئية بقدرتها الهائلة على توفير الحيز اللازم لاختزان الوثائق فضلا عن سهولة التداول و الاستنساخ و الاسترجاع".<sup>27</sup>

" هي مختلف أنواع الاكتشافات و المستجدات و الاختراعات التي تعاملت و تتعامل مع البيانات و المعلومات من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها و تخزينها واسترجاعها ، في الوقت السريع و المناسب ، وبالطريقة المناسبة و المتاحة ، وتكنولوجيا المعلومات هي واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الإنسان ، وخاصة المدراء في الشركات و يسسات لكي يواجهوا التغيرات و التطورات المحيطة بهم ، ويتعايشوا معها ، بل و إستثمارها في تحسين الأداء "

28 "

أما (Turban & All) فقد نظروا إلى تكنولوجيا المعلومات على أنها " ذلك الجزء الذي يحتوي على الأجهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال، والأجهزة الأخرى المرتبطة بها كالطابعات والمساحات الضوئية وغيرها من الأجهزة ذات العلاقة".<sup>29</sup>

أما الزعبي وآخرون فينظر إليها بأنها " مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل الكتروني سواء أكانت بشكل نص أو صوت أو صورة أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب".<sup>30</sup>

إذ يشير (Daft) على أنها "سلاح استراتيجي يمكن أن يساعد في بناء وتعزيز قدرات المنظمة الإستراتيجية من خلال توفير أفضل البيانات و المعلومات داخلها و خارجها و بما يوطد علاقة المنظمة بالمجهزين والزبائن والمنظمات الأخرى".<sup>31</sup>

ومهما كانت وجهات النظر المطروحة حول ماهية هذا المصطلح، فإن تعريف تكنولوجيا المعلومات يتمحور حول التعريف الذي قدمه (Elliott) والذي نص على أنها " ابتكار، ومعالجة، و تخزين، ونشر الأنواع المختلفة من البيانات بواسطة التكنولوجيا المحوسبة، وشبكات الحاسوب، وتكنولوجيا الاتصالات".<sup>32</sup>

وباستعراض التعاريف التي وردت عن تعريف تكنولوجيا المعلومات نلاحظ أن هناك اتفاقا في بعض الجوانب واختلافا في جوانب أخرى، ويعود السبب في أن تكنولوجيا المعلومات ذات إطار شمولي يمنع من تحديدها في إطار

<sup>27</sup> طارق الحاج " الاستثمار في بنية المعلومات و المعرفة " المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة ، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة . 2006. ص 196.

<sup>28</sup> عامر إبراهيم قنديلجي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي " نظم المعلومات الإدارية " دار المسيرة لنشر و التوزيع و الطباعة . الطبعة الثانية ، عمان الأردن . 2007 ص 32 .  
<sup>29</sup> Turban. E. and McLean. E. and Wetherbe, J " Information Technology for Management ", New York: John Wiley and Sons, Inc., New York. 2002. P.9

<sup>30</sup> الزعبي حسن علي، "نظم المعلومات الإستراتيجية -مدخل استراتيجي"، دار وائل،الأردن، 2005، ص 48 .

<sup>31</sup> Daft , Richard L, " Management " 5 Th ed., New York, The Dryden press , 2000 .p240

<sup>32</sup> Elliott. G, "Global Business Information Technology- An Integrated Systems Approach " ADDISON-WESIEY. 2004.p 48.

ضيق لما تمثله من دور ريادي انعكست تأثيراته في مختلف القطاعات كما أن مفهومها يعد من المفاهيم الحديثة نسبيا وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها "هيكل متراكم من التقنيات المتطورة بأشكالها المستخدمة من قبل إدارة المنظمة والمتمثلة في الأجزاء مادية ملموسة مثل الأجهزة، والمعدات، والبنى التحتية، والشبكات المحلية الواسعة، والملحقات المرتبطة بهذه الأجزاء، وكذلك تحتوي الأجزاء غير الملموسة مثل البرامج، والتطبيقات المختلفة التي تنظم الشؤون الإدارية والمالية، وقواعد البيانات المختلفة التي تشكل الوعاء الأساسي لبيانات المنظمة ومواردها البشرية للوصول إلى أفضل الحالات في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية وتحقيق رضا الزبون عن الخدمات أو السلع التي تطبق فيها هذه التكنولوجيا وانعكاس ذلك على تحقيق أهداف المنظمة، ومواجهة التحديات و في تعزيز الموقع التنافسي للمنظمة، باعتبار هذه التكنولوجيا العنصر الفاعل التي تستخدم من قبل نظم المعلومات.

ومما ورد من التعريفات أعلاه يتضح أن تكنولوجيا المعلومات:

- هي تشكيلة من أجهزة وبرمجيات وقواعد البيانات تستخدمها المنظمات لتحقيق ميزة تنافسية من خلال استخدام المعلومات لزيادة معدل الأداء.
- هي بمثابة سلاح للمنظمة لتحافظ على ميزتها التنافسية مع بقية المنظمات الأخرى.
- تكنولوجيا المعلومات تعمل على إتخاذ قرارات صائبة.

### - المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات و نظام المعلومات

#### 1- تعريف نظام المعلومات

هناك العديد من التيارات الإدارية التي اجتاحت القطاعين العام والخاص وغزت حياتنا العملية في مختلف الجوانب، هذه التيارات وحدت الأفكار وقربت وجهات النظر مع اختلاف الأسلوب المطبق والكيفية، حيث زادت من كفاءة و فاعلية الوحدات الإدارية العاملة. ومن أبرز هذه التيارات ثورة تكنولوجيا المعلومات والتي انبثق عنها ما يسمى في عالم الإدارة بنظم المعلومات الإدارية ، وتبنى هذا الاتجاه القطاع الخاص أولا وأدخله لجميع نظمه قبل أن ترنو إليه دوائر القطاع العام وذلك لما أثبت من جدارة وفاعلية في تحقيق الأهداف الموضوعية.<sup>33</sup>

وبشكل عام، هناك العديد من العلماء والباحثين الذين يعرفون النظام ونظام المعلومات بطرق ومعايير مختلفة عن بعضها ولكنها تتفق في جوهرها ومضمونها، حيث يعرف النظام على أنه "مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق هدف ما عن طريق قبول المدخلات وإنتاج المخرجات من خلال إجراء تحويلي منظم والتي تحتوي على ثلاثة أجزاء متفاعلة رئيسية هي المدخلات، المعالجة، المخرجات، وتم إضافة مكونين حتى يمكن

<sup>33</sup> زياد فيصل العزام " دور شبكات نظم المعلومات ودعم الإدارة العليا في تحسين وتطوير الأداء في وزارة المالية فسي الأردن"، مساعد بحث وتدریس، قسم الإدارة العامة، جامعة اليرموك. 2004 ص 8-13



جعل النظم مفيدة أكثر وهي: التغذية العكسية، والسيطرة والتي تقوم السيطرة بمراقبة وتقييم التغذية العكسية لتحديد فيما إذا كان النظام يتحرك لتحقيق هدفه".<sup>34</sup>

و عرف الكاتبان مردوك وروز نظام المعلومات على أنه عبارة عن " نظام يدار من قبل البشر والتجهيزات والإجراءات والوثائق والاتصالات التي تجمع وتلخص وتعالج وتخزن البيانات لاستخدامها في التخطيط والموازنة والحسابات والسيطرة والعمليات الأخرى".<sup>35</sup>

وتعد نظم المعلومات المصدر الأساسي لتزويد الإدارة بالمعلومات المناسبة لعمليات اتخاذ القرار الإداري الرشيد، فهناك من يرى أن نظام المعلومات هو " مجموعة من العاملين والإجراءات والموارد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها لتتحول إلى معلومات مفيدة، وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب، من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم".<sup>36</sup>

وكذلك من المتعارف عليه أن أي نظام معلومات يتكون من ثلاثة مكونات رئيسية هي:<sup>37</sup>

- المدخلات (*Inputs*): وهي عبارة عن الأحداث والأنشطة أو البيانات التي تم إدخالها إلى النظام لغايات المعالجة.
- المعالجة (*Processing*): هي عبارة عن العمليات الحاسوبية من جمع وطرح وقسمة ... الخ، والتي تجري على البيانات المدخلة لغاية إعدادها للمرحلة الثالثة من النظام.
- المخرجات (*Out puts*): وهي عبارة عن المعلومات، والنتائج التي تم التوصل لها بعد المعالجة التي تمت على البيانات.

## 2- مراحل تطور نظام المعلومات

إن التسارع الهائل في تطور الحاسوب منذ بدايات الستينات من القرن الماضي قد أحدث ثورة حقيقية في تطور و انتشار استخدام نظم المعلومات في منظمات الأعمال، و يمكن تقسيم هذه الفترة إلى ثلاثة مراحل:<sup>38</sup>

- المرحلة الأولى: بدأت مع مطلع الستينات من القرن الماضي و التي بدأ فيها استخدام نظم تشغيل البيانات (*Data Transaction Processing System*) التي تهدف إلى ميكنة عملية تشغيل البيانات (استبدال الأفراد بماكينات) بغرض تطوير الكفاءة التشغيلية.

<sup>34</sup> عماد الصباغ، "نظم المعلومات: ما هيئتها ومكوناتها"، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص13.

<sup>35</sup> السالمي علاء عبد الرزاق ، رياض حامد الدباغ ، " تقنيات المعلومات الإدارية" ، دار وائل للنشر ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن ، 2001 ، ص23

<sup>36</sup> قاسم عبد الرزاق محمد، المصدر السابق، ص 14-15.

<sup>37</sup> خليل الرفاعي ، نضال الرعيحي ، محمود جلال " اثر استخدام الحاسوب على خصائص المعلومات الحاسوبية من وجهة نظر المستثمرين- دراسة حالة سوق عمان المالي بحث مقدم

إلى المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الزرقاء الخاصة 2009 ص 7-10.

<sup>38</sup> عصام محمد الحبيصي " تكنولوجيا المعلومات الحديثة و أثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال: دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني" مجلة الجامعة الإسلامية) سلسلة

الدراسات الإنسانية (المجلد الرابع عشر، العدد الأول جانفي 2006 ص 43

- المرحلة الثانية: بدأت خلال السبعينات من نفس القرن و فيها تم البدء باستخدام نظم المعلومات الإدارية (*Management Information System*)، على نطاق واسع و قد أتاح استخدام هذه النظم الاستفادة من قدر كبير من البيانات المتراكمة في المرحلة السابقة بغرض زيادة فعالية الإدارة و إشباع حاجتها من المعلومات.
- المرحلة الثالثة: بدأت مع نهاية سنوات الثمانينات من القرن السابق و بدا فيها استخدام ما يعرف باسم نظم المعلومات الإستراتيجية (*Strategic Information System*) و الذي يهدف إلى استخدام نظم المعلومات من اجل تطوير القدرة التنافسية لمنظمات الأعمال. أما في الوقت الحالي فعندما نشير إلى عملية اتخاذ القرار في منظمات الأعمال فإننا يجب أن نأخذ بعين الاعتبار الحاجات المتنامية من المعلومات و التي تحتاجها المستويات التنظيمية المختلفة و التي تزداد تشابكا و ترابطا يوما بعد يوم، الأمر الذي يدعو إلى الاختيار و الاستخدام السليم لتكنولوجيا و نظم تبادل المعلومات الأمر الذي يمكننا القول بان استخدام منظمات الأعمال لنظم تبادل المعلومات يمكنها من إحداث تغيير يؤدي إلى رفع كفاءة الوظائف التشغيلية و الإدارية لأنشطتها الإنتاجية المختلفة.

### 3- علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومات

أورد (*Hayes*) تعريفا يقول من خلاله أن " تكنولوجيا المعلومات هي الإطار الذي يضم علم الحاسوب الموظف لصالح نظم المعلومات، والشبكات، والاتصالات، وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الإنساني للمنظمة".<sup>39</sup>

وبنفس الاتجاه ويؤكد (*Turban*) على أن تكنولوجيا المعلومات هي الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات و الذي يمثل المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات و الوسائط الأخرى.<sup>40</sup>

وفي كثير من الأحيان يستخدم مصطلح تكنولوجيا المعلومات (*IT*) بشكل متبادل مع نظام المعلومات (*IS*) أو يمكن استخدامه بشكل واسع لوصف مجموعة من نظم المعلومات وكثير ممن يخلط بين (*IS*) و(*IT*). في حين أن مصطلح (*IS*) أوسع من (*IT*).

أما الطائي فيرى تكنولوجيا المعلومات أنها " تمثيل للجانب التكنولوجي لنظام المعلومات كما تستخدم كبديل لها في أحيان أخرى بينما اعتمدت مهمة معالجة البيانات و تخزين المعلومات و تحديثها و استرجاعها و توصيلها إلى المستفيدين على الأساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن و التي أثبتت محدوديتها وعجزها عن إنجاز هذه المهمة على النحو المطلوب خاصة بعد الازدياد الهائل في حجم ونوع البيانات و بات الوضع يحتم ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيقات نظام المعلومات".<sup>41</sup>

<sup>39</sup> Hayes. "Information, Since", Digital Edition, Digital Library, Congress. 1999. P23

<sup>40</sup> Turban , E., & Miclean , E ., & we Therbey J. , Information Technology for Management , Making connections for Strategic Advantage , 2 nd ed ., John wiley & Sons. Inc , New York , 1999 p19.

<sup>41</sup> الطائي محمد عبد حسين آل فراج "المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية"، دار وائل، الأردن، 2005، ص 152.

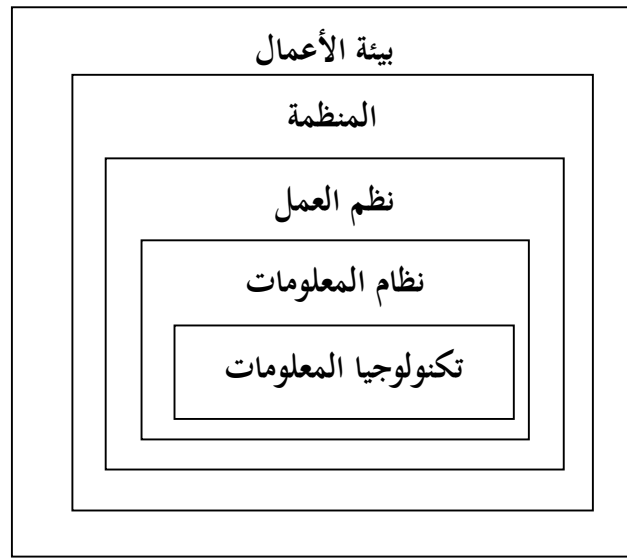
وبهذا الصدد يشير (Alter) إلى أن نظام المعلومات " ما هو إلا نظام للعمل يستخدم تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى المعلومات أو نقلها أو خزنها أو استرجاعها أو عرضها وهذه المعلومات تستخدمها أنظمة العمل التي تدعمها نظم المعلومات و تتألف المنظمات من أنظمة العمل المترابطة والتي تتنافس في بيئة الأعمال".<sup>42</sup>

فقد ميز (Lucey) بينهما من خلال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في نظم المعلومات ويعطي ثلاث مناطق رئيسة لنظم المعلومات تكون المحور الأساس لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات.<sup>43</sup>

أما (Meclean) فيرى أن نظم المعلومات تختلف عن تكنولوجيا المعلومات فالأولى تضم مدخلات وعمليات ومخرجات في حين أن الثانية تتضمن مراجعة الأنظمة الفرعية لنظام المعلومات.<sup>44</sup>

وبحسب التعاريف السابقة فتكنولوجيا المعلومات ما هي إلا جزء من نظام أوسع واشمل ألا وهو نظام المعلومات و الشكل رقم (1-1) يوضح ذلك .

### الشكل رقم (1-1): تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات



Source :Alter, Steven, "Information System: A Management perspective", 3rd Ed, Addison-Wesley, New York U.S.A 1999 p. 43.

<sup>42</sup> Alter, Steven, "Information System: A Management Perspective", 3rd ed, ::Addison-Wesley, New York U.S.A 1999 p. 43.

<sup>43</sup> Lucey, Terry, "Management Information Systems", 8th ed, London: 1997p. 198

<sup>44</sup> Turban, E.; Miclean, E. & Wetherbey, J. , Information Technology for Management, Making Connections for Strategic Advantage, 2nd ed, John Wiley & Sons Inc, New York. 1999 . P 17.

## المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات و المعرفة

إن مفهوم المعرفة ليس بالأمر الجديد بالطبع فالمعرفة رافقت الإنسان منذ أن تفتح وعيه ، باتساع مداركه ، غير أن الجديد اليوم هو حجم تأثيراتها على الحياة الاقتصادية و الإجتماعية ، و على النمط حياة الإنسان عموماً بفضل الثورة العلمية و التكنولوجية ، فكان لثورة المعلومات و الاتصالات دور الريادة في هذا التحول ، بل أنها المورد الاستراتيجي الجديد في الحياة الاقتصادية ، كما تشكل التكنولوجيا المعلومات في عصرنا الراهن عنصر أساسي في نمو الإقتصاد ، فمع تطور الهائل للأنظمة المعلوماتية تحولت التكنولوجيا المعلومات إلى احد أهم الجوانب التطور الإقتصادي العالمي .

### 1- مفهوم المعرفة

تعود بدايات المعرفة إلى بداية خلق الإنسان حيث خلقه الله سبحانه وتعالى على الفطرة، ثم علمه وهداه السبيل، ويتضح ذلك من قوله تعالى: ( وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا )<sup>45</sup>، وقوله تعالى: ( خَلَقَ الْإِنْسَانَ ) عَلَّمَهُ الْبَيَانَ<sup>46</sup>، ومن السهولة تمييز الطابع التراكمي للمعرفة الإنسانية، و قد نقل لنا التاريخ بعض أوجه الازدهار في الحضارات القديمة، كالسومرية والآشورية و البابلية و الفرعونية والصينية و الهندية و اليونانية، و التي حصل فيها تراكم معرفي مكن الإنسان من تحقيق إنجازات كبرى.

فالمعرفة إذا مصطلح قديم، حيث درج فلاسفة اليونان على الكتابة في هذا الموضوع منذ مئات السنين، وتعد نظرية المعرفة "ابستمولوجي"<sup>47</sup> Epistemology هي الأساس في تحديد مدلول المعرفة قديماً، حيث تناولوا المواضيع الفلسفية المتعلقة باحتمالات الوجود و المعرفة الموضوعية بالبحث، فجادل أستاذ البلاغة و الخطابة الفيلسوف السفسطائي جورجياس Gorgias في القرن الخامس قبل الميلاد (380-485 ق.م)، حول حقيقة وجود الأشياء، وادعى بأن الأشياء لا توجد في الواقع، لأنها قد توجد و لا تعرف، و في بعض الأحيان تعرف ولكن يستحيل نقل المعرفة بها.

أما العصر الحالي أطلق عليه الكثير من المفكرين و الباحثين بعصر المعرفة أو عصر ثروة المعرفة بعد أن تداخلت أنواع المعرفة ومجالاتها في جميع الجوانب الحياتية المعاصرة ، أما المعرفة في اللغة العربية يراد بها العلم في قوله تعالى: ( مما عرفوا من الحق \* ) أي علموا وفي اللغة الإنجليزية ضاعت العلاقة الدلالية بين العلم والمعرفة وتناول 1971 Pears مفهوم المعرفة وفقاً لثلاثة أسس:<sup>48</sup>

<sup>45</sup> قرآن كريم، سورة البقرة، الآية: (31).

<sup>46</sup> قرآن كريم، سورة الرحمن، الآيتين: (3-4).

<sup>47</sup> مصطلح يوناني ينقسم إلى قسمين الأول: Episteme ويعني المعرفة، والثاني: Logos بمعنى النظرية، و يُعد الإستمولوجي فرعاً من فروع الفلسفة معني بالمشكلات الفلسفية المتعلقة بالمعرفة، وأساليب تحققها.

\* سورة المائدة الآية 83

<sup>48</sup> محمد عواد الزبادات "اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة" دار الضياء طبعة الأولى 2008 ص 17

أولاً: على أساس المصلحة فهي مشتقة من الفعل (*Know To*).

ثانياً: على أساس الطريقة و معناها ماهية معرفة الفرد، أي معرفة الشخص كيف يؤدي شيئاً ما.

ثالثاً: على أساس المستوي وهو يقسم إلى مستويين فرعيين: الأول معرفة الأشياء و هي معرفة المكتسبة، والثاني معرفة الحقائق .

وقد يحدث أحيانا خلط بين مصطلح المعرفة و مصطلح المعلومات إلا انه يوجد فرق كبير بين الاثنين فالمعرفة تختلف عن المعلومات لأنها تستلزم وجود قدرة على التعلم وهي لا تتكون فقط من معلومات ذات الطابع العام بل كذلك من دراية ومهارات مرسخة لدى الفرد والمنظمات التي لا يمكن عزلها بسهولة عن محيطها.<sup>49</sup>

وهناك من يرى أن المعرفة هي " البيانات و المعلومات و الإرشادات و الأفكار أو مجمل البنى الرمزية التي يحملها الإنسان أو يمتلكها المجتمع في سياق دلالي وتاريخي محدد وتوجه السلوك البشري فردياً مؤسساً في مجالات النشاط الإنساني كافة في إنتاج السلع والخدمات وفي نشاط المجتمع والمدني والسياسة وفي الحياة الخاصة"<sup>50</sup>. إذا فالمعرفة هي معلومات منظمة قابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة أو هي معلومات مفهومة محللة ومطبقة .

"فالمعرفة اسم مشتق من الفعل يعرف ، وتشير إلى القدرة على التمييز أو التلاؤم ، و أن الرصيد المعرفي الناتج من حصيلة البحث العلمي والمشروعات الابتكارية تتمثل في الكم المعلوم للإستخدام في أي مجال من المجالات".<sup>51</sup>

وقام كل من *Beckman Liebowits* بتصور الهرم آخر للمعرفة أو ما يسمى السلسلة المتصلة للمعرفة، فيبدأ هذا الهرم من القاعدة السفلى البيانات التي تشمل على الحقائق ، و الصور المفسرة ، و الرموز العددية غير مفسرة ( أي دون أي سياق وبالتالي دون أي معنى ) ويأتي ذلك المعلومات ، وهي بيانات المشربة بسياق و معنى ، و التي يمكن استخدام شكلها ومحتواها في مهمة معينة ، بعد أن يكون قد تم تشكيلها، وتصنيفها ، ومعالجتها ، وتأطيرها.<sup>52</sup>

ويرى بروكس *Brookes* أن المختصين في تنظيم المعلومات يهتمون مهنيًا بين العلاقة بين المعلومات و المعرفة. فالمعرفة يقصد بها بوجه العام حصيلة مفردات المعلومات التي تجمعت وتكاملت فيما بينها لتشكل بنية متماسكة منظمة وعادة ما يستخدم المصطلح (المعرفة ) بالنسبة للأفراد فنقول إن فلان لديه معرفة جيدة في الكيمياء وفلان لديه معرفة واسعة في الفيزياء أي أن المصطلح المعرفة يستخدم لدلالة علي رصيد المعلومات المنظمة الذي تمكن لأي إنسان أن يتمنى تحصيله بالتعلم.

<sup>49</sup> هاشم الشميري ، نادية الليثي ، " الاقتصاد المعرفي " دار الضياء للنشر و التوزيع - عمان ، الطبعة الأولى 2008 ص 20

<sup>50</sup> محمد عواد الزيادات " اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة " المرجع السابق .24-25

<sup>51</sup> بوزيان عثمان " اقتصاد المعرفة مفاهيم واتجاهات " الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية ، جامعة ورقلة 10/09 مارس

2004 ص 243

<sup>52</sup> هاشم الشميري ، نادية الليثي ، المرجع السابق، ص 48.

ولقد وضع بروكس *Brookes* العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة في المعادلة التالية:<sup>53</sup>

- الملاحظة + التمعن و التفكير فيها ← البيانات
- البيانات + التجميع + التحليل + التنظيم ← معلومات
- المعلومات + التجميع + التنظيم + الاستيعاب ← المعرفة
- المعرفة + الفعل ← حل، تقدم

## 2- أنواع المعرفة

هناك نوعين من المعرفة ، المعرفة الصريحة و المعرفة الضمنية :<sup>54</sup>

- **المعرفة الصريحة ( المعلنة )**: هي رسمية، سهلة التحديد و القياس و التقييم و التوزيع و التعليم مثل قواعد البيانات والبرمجيات تتضمن المعرفة الصريحة أي شيء يمكن توثيقه وأرشفته وترميزه وغالبا بمساعدة تكنولوجيا المعلومات.

- **المعرفة الضمنية**: هي غير رسمية صعبة التحديد والقياس والنقل والتحويل إلى الخدمات معرفية محددة إنهما المعرفة الموجودة في رؤوس الناس.

## 3 - تكنولوجيا المعلومات و دورها في نقل و إدارة و تحويل المعرفة

### 3-1 دور تكنولوجيا المعلومات في نقل المعرفة

يعد دور تكنولوجيا المعلومات بكل أبعادها وقدراتها من الأمور المهمة و المفتاحية في تناقل المعرفة و المشاركة فيها ، ولكن هناك عدد من الاعتبارات التي ينبغي الانتباه إليها عند اللجوء إلى تكنولوجيا المعلومات في نقل المعرفة و التي يمكن أن نحددها كمايلي :<sup>55</sup>

أ- **تجاوب تكنولوجيا المعلومات وتناسبها مع احتياجات المستخدم** : ينبغي أن تكون هنالك جهود مستمرة وحثيثة، والتأكد من أن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة تتناسب و تتجاوب مع شتى الاحتياجات الآتية و المستقبلية للمستخدمين.

ب- **بنية المحتويات و المضامين وسهولة الوصول إليها**: في النظم الكبيرة ، إجراءات الفهرسة و التصنيف تكون ضرورية ومهمة بغرض تأمين الوصول السريع و السهل للموارد و المعلومات و المعارف المحفوظة في الوثائق.

ج- **متطلبات ومعايير ونوعية المضامين و المحتويات**: ينبغي أن يكون هناك معايير وموصفات في إضافة وإدخال مضامين ومحتويات جديدة إلى النظام ، مما يؤمن السرعة و السهولة في استرجاع المواد المطلوبة .

<sup>53</sup> زكي حسين الوردى، جميل لازم المالكي "المعلومات والمجتمع" الوراق للنشر والتوزيع الطبقة الأولى 2006 ص 26-27.

<sup>54</sup> محمد جاسم الصميدي ، احمد شكري العسكري . " إنعكاسات اقتصاد المعرفة على الأنشطة التسويقية " ، المؤتمر الدولي الخامس لفترة 27/25 افريل 2005 ص10.

<sup>55</sup> محمد عواد الزبادات " اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة " المرجع السابق ص 190

- د- تكامل تكنولوجيا المعرفة مع النظم المتوفرة: حيث انه من الضروري التوجه نحو تكامل تكنولوجيا المعرفة، ذات الصلة مع الخيارات التكنولوجية المتوفرة و الموجودة أصلا.
- هـ- القدرة على القابلية و التوسع : لول التي يمكن أن تنجح مع المجاميع الصغيرة مثل مواقع الشبكة العنكبوتية الخاصة بلغة النص المترابط أو المتشعب HTML<sup>56</sup> قد لا تكون بالضرورة ملائمة للمنظمات الكبيرة التي تعمل بشكل واسع وعلى مستوى عالي.
- و- توافق الأجهزة و البرمجيات : أي التأكد من أن الخيارات المتاحة و المتوفرة متوافقة ومنسجمة مع سعة النطاق في الاتصالات من جهة وكذلك القدرات الحاسوبية المتوفرة للمستخدمين من جهة أخرى.
- ك- التناغم و التوافق: بين تكنولوجيا وقدرات المستخدمين وهو بالتأكيد سيكون النظام الأكثر نجاحا من النظام الذي يركز على جانب واحد فقط منهما.

### 3-1 تكنولوجيا المعلومات ودورها في عمليات إدارة المعرفة:

تعتبر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات واحدة من المفاتيح الأساسية لكفاءة و فاعلية عمليات الأعمال وان حصول المنظمات على هذه التكنولوجيا ليس هو الضمان الوحيد لبقائها دون السعي إلى تكاملها بنجاح مع الخطة الإستراتيجية للمنظمة وتعتبر الإستراتيجية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات هي واحدة من إستراتيجية أداة المعرفة. ويكمن دور تكنولوجيا المعلومات في عمليات إدارة المعرفة في :<sup>56</sup>

أ- تستخدم إدارة المعرفة تكنولوجيا المعلومات لجمع المعلومات و المعرفة وتحديد قيمتها ونشرها ضمن المنظمة وتمكنها لتصبح معرفة لعمليات الأعمال ولتكون أكثر مبدعة ومجهزة لمنتجات والخدمات عالية الجودة ومنافس في الأسواق.

ب- تستفيد الإدارة المعرفية من أنظمة تكنولوجيا المعلومات وبشكل خاص من الأنظمة التي تحسس وتستجيب لبيئة المنظمة الداخلية والخارجية وتلعب البيئة التنظيم دورا كبيرا في تسهيل أو إعاقه استخدامات تكنولوجيا المعلومات في العمل من حيث النظم والقوانين والتعليمات ومستوى التكنولوجي.

ولقد اهتم الباحثون بأنظمة تكنولوجيا المعلومات التي تقدم الدعم و الإسناد إلى عمليات إدارة المعرفة وتقضي مجالات استفادة إدارة المعرفية من تطبيقات نظم تكنولوجيا المعلومات فهناك من صنفها إلى مجموعة من الأنظمة هي: أنظمة المكتبة، أنظمة عمل المعرفة، أنظمة تعاون المجموعة ، أنظمة الذكاء الاصطناعي، أنظمة قاعدة المعرفة.

### 3-3 تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحويل أنواع المعرفة:

<sup>56</sup> HTML : (HyperText Markup Language)

<sup>56</sup> سناء عبد الكريم الخناق " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة" المؤتمر الدولي الخامس حول اقتصاد المعرفة جامعة بسكرة لفترة 27/25 افريل 2005.



تعد تكنولوجيا المعلومات بكافة أنواعها وتطوراتها من دوافع الأساسية في تمكين المنظمات والأفراد من بناء وتوليد المعرفة واستخدام الحلول التكنولوجية ، كما تعتبر ظاهرة معاصرة تطورت عبر العقود القليلة الماضية وتتم عبر الأنترنت والشبكات التكنولوجية الأخرى فهذا الدور يكمن في:<sup>57</sup>

أ- تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ضمنية: تكون عن طريق اللقاءات الإلكترونية والدرشة والتي تكون في الغالب غير رسمية والتي تلعب فيها تكنولوجيا المعلومات دورا كحده الأدنى.

ب- تحويل المعرفة المعلنة إلى معرفة ضمنية : والتي يتم عن الطريق الوسائل المنظورة ، الوسائل القابلة للعرض والعروض المسموعة والمرئية مثل الفيديو .

ج- التحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة معلنة: إن عملية التجسيد وإظهار هي التي تتوجه نحو تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة معلنة تشمل على المعلومات المتعلقة بنماذج فكرية تمكن المشارك فيها ويتم عن طريق تعليقات واقتباسات الإجابات على الأسئلة.

د - تحويل المعرفة المعلنة إلى معرفة معلنة : باعتبار أن التكنولوجيا المعلومات والمعرفة تتعامل مع المعلومات والمعارف المنشورة والمتداولة فهي الأقرب إلى المعرفة المعلنة فحالما يتم فهم و إستيعاب واقتناص المعرفة الضمنية فإنها تتحول إلى معرفة معلنة لتكون متاحة إلى بقية الأفراد، ويتم ذلك عن طريق بحث في النصوص ، وتبويب للوثائق.

### المبحث الثاني: مرتكزات تكنولوجيا المعلومات

#### المطلب الأول: بنية و مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات، ودوافع الانتشار

##### 1- مكونات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات

تتكون البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات من ثلاثة عناصر تتمثل بالحاسوب وشبكات الاتصال ومعرفة كيف ، في حين حددها آخرون بأربعة عناصر هي المكونات المادية والبرمجيات وقواعد البيانات و الإتصالات اللاسلكية. وأشار آخرون بأنها الأجهزة والمعدات والبرمجيات والموارد البشرية والتطبيقات. وقد حددت بخمسة عناصر من قبل باحثين آخرين وهي الموارد البشرية والمكونات المادية ( الأجهزة و المعدات)، والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال.<sup>58</sup> وأشار الباحثان (Laudon & Laudon) إلى أنها المعدات المادية المستخدمة في أنشطة الإدخال والمعالجة والإخراج في نظام المعلومات.<sup>59</sup>

<sup>57</sup> محمد عواد الزيادات " اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة " المرجع السابق ص: (191-196)

<sup>58</sup> غسان قاسم داود اللامي " تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية ، كلية الإدارة والاقتصاد مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة بغداد العدد الخاص بمؤتمر الكلية 2013 ص 12

<sup>59</sup> Laudon C., Kenneth and P. Laudon, Jane "Management Information Systems", 6th ed, Prentice Hall Int., Inc 2000 p 12



ولقد أدى التطور المستمر لتكنولوجيا الإلكترونيات الدقيقة إلى ثورة في تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات، وإلى تغيير جذري في وظيفة الحاسوب من آلة عملاقة صماء لمعالجة الأرقام الكبيرة بسرعة ودقة إلى آلة ذكية تعالج المعلومات بأنواعها وتستخلص المفيد منها أو تخزنها لإستعادتها عند الطلب ، فضلا عن أنها توفر وسائط العقلنة والتنظيم.<sup>60</sup>

ولتكنولوجيا المعلومات عند دكتور نبيل علي، روافد ستة تمثل الشق المادي الذي يتكون من ( تكنولوجيا عتاد الكمبيوتر، تكنولوجيا الاتصالات، التحكم الأوتوماتيكي) أما الشق الذهني يتكون من ( البرمجيات، هندسة البرمجيات، هندسة المعرفة ). وتلتقي هذه الروافد التكنولوجية مع بعضها البعض في توليفات و ما أن تلتقي حتى تندمج في كيان كلي يزداد تماسكا وتشابكا يوما بعد يوم لهذا يصعب على الفرد تصور ملامح هذا الكل المندمج من ملامح فروعها بإعتبار أن تكنولوجيا المعلومات تساعد على عمل مع المعلومات وإجراء المهام، والتي تأثر في كفاءة وفاعلية نظام المعلومات.<sup>61</sup>

وميز كل من (Laudon & Laudon) بين مفهوم تكنولوجيا المعلومات جميع تكنولوجيا المكونات المادية للحاسوب والبرمجيات التي تحتاجها المنظمة لتحقيق أهدافها وبين البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والتي عرفها على أنها تلك التكنولوجيا التي تضم المكونات المادية للحاسوب، والبرمجيات، والبيانات، والخزن، بالإضافة إلى الشبكات التي تساعد على توفير منصة لمشاركة موارد تكنولوجيا المعلومات للمنظمة.<sup>62</sup>

### أولا: الأجهزة والمعدات

- **الحواسيب:** تشكل تكنولوجيا أجهزة الحاسوب الأساس المادي للبنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات فالحاسوب هو أي جهاز إلكتروني يوجه لقبول البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وعرضها، فوجود الحاسوب اليوم في الحياة أصبح ضرورة لا بديل عنها أبدا، ويكون من الصعب أن نجد نشاط أو عملا معين لا مكان للحاسوب فيه، ونتيجة للتطورات والاختلاف في طبيعة الأعمال فقد كان هناك تنوع في الحواسيب المستخدمة لتناسب هذه الأعمال والتطورات، ومن هذه الأنواع ما يأتي:<sup>63</sup>

- **الحواسيب المايكروية:** يطلق على هذا النوع تسمية الحاسوب الشخصي والذي يوضع على منضدة أو في المكتب . وكذلك حواسيب دفتر الملاحظات وهي نسخ مصغرة من الحواسيب المايكروية قد يكون بحجم الكتاب وصممت للعمل والنقل، ويستطيع الأفراد حمل هذه الحواسيب أينما ذهبوا وعلى سبيل المثال حاسوب اللابتوب

<sup>60</sup> عباس سحر قدوري " تقويم الإدارة البيئية وتقنية المعلومات- دراسة تحليلية في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية" رسالة دكتوراه مقدمة إلى جامعة بغداد- كلية الإدارة والاقتصاد، 2003 ص 80.

<sup>61</sup> نبيل علي "العرب وعصر المعلومات" عالم المعرفة العدد 184 المجلس الوطني للثقافة والفنون والأدب الكويت 1994 ص

<sup>62</sup> Laudon. K.C., Laudon. J.P "Management Information Systems- Managing The Digital Firm", 8th, Pearson International Firm. 2006.P 07.

<sup>63</sup> Senn, J. A, "Business: Principles Practices & Opportunities", 2nd ed, Prentice- Hall International, Inc., New Jersey 1998 p 14.

وهو صغير للغاية ويبلغ حجمه حجم حاسبة الجيب وهي اصغر الحواسيب النقالة وتستخدم للقيام بعدد صغير من الوظائف مثل إدامة التقارير الشخصية والعناوين والصفحات الإلكترونية.

- **حواسيب متوسطة المدى**: وهي الحواسيب التي ترتبط على نحو أكثر بالأعمال ولاسيما المنظمات الكبيرة، وهي حواسيب ذات مدى متوسط. إن هذه الحواسيب تربط الأشخاص مع كميات كبيرة من المعلومات. وأن العلاقة التبادلية التي توفرها هذه الحواسيب قد تكون على مستوى أقسام المنظمة أيضا. وكذلك قد تكون على مستوى المنظمات المختلفة. وتكون هذه الحواسيب أكثر كلفة من سابقتها، لكن لها قدرة نموذجية في حزن الكثير من البيانات والمعلومات.

- **الحواسيب فائقة القدرة**: وهي أكثر الحواسيب قوة والمصممة لحل المسائل التي تحوي حسابات طويلة وصعبة وبما أنها تستطيع أداء عدة ملايين من الحسابات في الثانية فان العلماء يعدونها مفيدة جدا في عمليات صعبة كالنتنبؤ بأحوال الطقس وإعداد النماذج للنظم الكيماوية والحياتية ورسم سطح الكواكب ودراسة الشبكة العصبية في الدماغ.

إن المكونات المادية تتضمن كافة المكونات و الأجزاء الملموسة في النظام والمستخدم في إدخال و معالجة البيانات و إخراج المعلومات و هي عبارة عن خمس مكونات هي:

- **وسائل الإدخال**: هي حلقة وصل بين الحاسوب و بين المستخدم وتقوم بتلقي البيانات من الوسط الخارجي إلى المعالجة المركزية، وتتكون من وسائل الإدخال المباشرة مثل لوحة المفاتيح ، والفأرة، ولاقطعة الصوت، والكاميرا، وغيرها من الأدوات<sup>64</sup>.

- **وحدة المعالجة المركزية**: والتي تمثل الجزء الرئيسي من منظومة الحاسوب التي تعالج البيانات وتسيطر على نظام الحاسوب. التي تقوم بتنفيذ البرمجيات لتأدية مهمة معينة .

- **وسائل الخزن**: مثل الخزن الأولي الداخلي، والخزن الثانوي كالأقراص والأشرطة الممغنطة، والأقراص الضوئية.

- **وسائل الإخراج**: تؤدي مهمة إيصال الحاسب إلى الوسط الخارجي ، لنقل النتائج المتولدة عن العمليات المعالجة المركزية إلى الجهات المستفيدة .ومن أهم هذه الوسائل الطابعات، والشاشات، ووسائل الإخراج الصوتي.<sup>65</sup>

- **وسائل الإتصال**: وتستخدم لربط الحواسيب ببعضها البعض.

### ثانيا: البرمجيات

تتألف برمجيات الحاسوب من تعليمات مبرمجة ومفصلة بمهدف السيطرة والتنسيق على مكونات الأجهزة المادية في نظام المعلومات. والبرمجيات هي التي تحكم عمل المكونات المادية وتتولى مهام تطبيقات مختلفة وقد أصبحت من

<sup>64</sup> سناء عبد الكريم الخناق"، المرجع السابق، ص 239

<sup>65</sup> سناء عبد الكريم الخناق" المرجع السابق ص 240

التكنولوجيا المهمة. إذ تصمم البرمجيات كي توجه الحواسيب في قراءة المدخلات و تخزين البيانات واسترجاعها وتحديثها وتحويلها إلى أشكال مفهومة ومفيدة. وجهد العلماء منذ مطلع الثمانينات لتطوير برمجيات تمتلك القدرة على محاكاة التفكير البشري والتي تعرف بنظم الذكاء الصناعي.<sup>66</sup>

وتعد البرمجيات تعليمات مكتوبة بلغة خاصة يفهمها الحاسوب.<sup>67</sup> وتحتاج إلى ملاكات فنية مؤهلة لتحليل وتصميم الأنظمة وبرمجتها ، ويستخدم المبرمجون معرفتهم بكيفية إستخدام عمل الحاسوب من أجل وضع مجموعة من التعليمات التي تنجز وظائف مفيدة ، وتدخل هذه التعليمات إلى الحاسوب وفحصها وتعديلها مرارا حتى تعطي النتائج الصحيحة المطلوبة.<sup>68</sup> ويجب أن تتميز البرمجيات الكفاءة بما يأتي:<sup>69</sup>

- أن يكون لبرامج النظام قدرة عالية على الخزن.
  - أن توفر لأكثر من مستفيد الإتصال معاً في وقت واحد.
  - أن تعمل على تحليل البيانات وتبويبها وتلخص المعلومات التي تطلبها الإدارة وصانعو القرار.
  - أن تكون من أفضل وأحدث البرمجيات المتوافرة في الأسواق.
- والبرمجيات على نوعين رئيسين هما:

• **برمجيات النظام *System Software*** : وهي برامج عامة تدير موارد الحاسوب مثل برمجيات نظام التشغيل والذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب مثل *Windows*

• **برمجيات التطبيق *Application Software*** : وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الإستخدام الشخصي بواسطة المستخدم النهائي مثل برنامج الرواتب، وبرنامج معالجة الكلمات وبرنامج التصنيع بواسطة الحاسوب ، وبرامج أخرى مثل برنامج التصميم بواسطة الحاسوب (CAD).

### ثالثا : شبكات الإتصال

هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي، وتعد شبكات الإتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الأنترنت ، ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة

<sup>66</sup> Laudon C., Kenneth and P. Laudon, Jane "Management Information Systems", 6th ed , , 2000, Prentice Hall Int., Inc p 12

<sup>67</sup> عجم إبراهيم محمد حسن، المرجع السابق ص 52

<sup>68</sup> أبو غنيم أزهار نعمة عبد الزهرة ، " المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي "، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة للجامعة المستنصرية . كلية الإدارة والإقتصاد ، 2007 ، ص 108 .

<sup>69</sup> العبادي باسمة عبود مجيد ، المرجع السابق ، ص 39 .



المتغير

تخص طلب الزبون.

في إتخاذ ارتهم الإستر

75

بأعمالهم

متر محلي

76

وإيجاد

في

إلى توفير الوقت

إدارتها

يجب

77 :

في

إلى

التي

غير

وحماية

توفير

إلى

في

في

أنواع قواعد البيانات حسب طبيعة الاستخدام من طرف المنظمات والتي تتمثل في ما يأتي:

في إسترجاع

- قواعد بيانات متعددة الأبعاد:

أكبر.

الهرمية

- قواعد بيانات إستنتاجية :

في

تفكير

والتي

إلى

برمجة

في

- قواعد بيانات هدفية:

مختلفة

- قواعد بيانات هجينة ومتعددة الوسائط :

#### خامسا: مهارات الموارد البشرية\*

يكاد يتفق اغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات على أهمية العنصر

في حالات في فشل النظام.

في

في

ضميني

.56

محمد

75

.83

76

.40

مجيد

باسمة

77

وصحاحا

محملها فبعضهم

التي

الخبرة

تهيئة

في

78

وخبر

والإستر ، لمخرجاتها

79

المتغيرة

End

إلى

في

تطبيقاتها

Users

الثاني

برمجتها في مجال

- المتخصصون: من محللين ومصممي النظم، المبرمجين، مختصو تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصالات وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام .
- الإداريون : يشارك في إدارة النظام ،  
( من محاسبين ، رجال بيع، مهندسين ، مدراء ومستهلكين).

سادسا: الإجراءات:

والبرمجيات

مجموعة

80

2- مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات و دوافع انتشارها.

1-2 مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

نحو

في

بها

نحو

تخلق

كبير في

يشير إلى العالم

هذه

المشترك

كبير

العالم

في

حاسما

الانترنت

.82

78

.97

79

العالي في

مجلس بحث

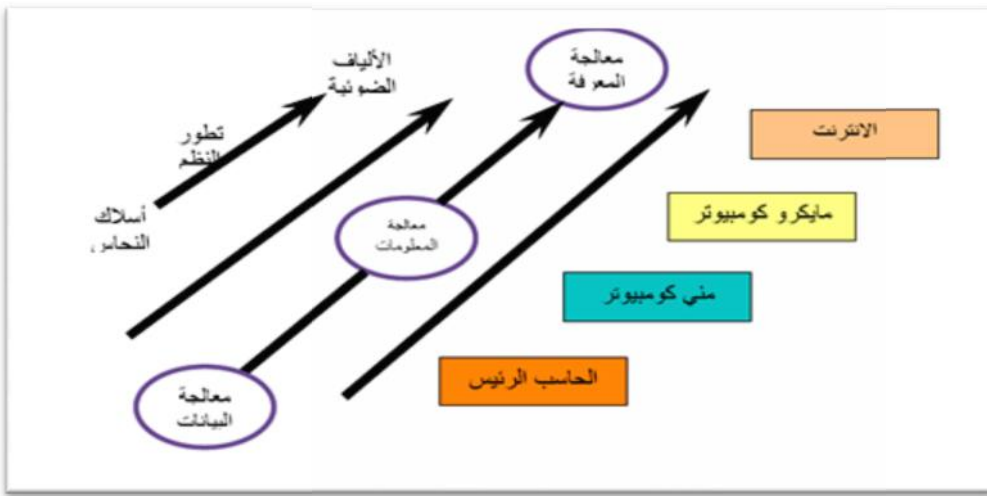
في

محمد

.50 2008

حاجاتهم الإلكترونية إلى في 81 . في  
 الكثير في وفي البرمجيات والتي  
 والتي بإمكانها 82 .  
 (2)

شكل رقم (2-1) : المراحل المختلفة لتطور مكونات تكنولوجيا المعلومات



Source: Daft, R.L "Organization Theory and Design ", 7th ed.,  
 Southwestern College Publishing, U.S.A, New York: 2001 p. 120.

في البر  
 البر التي  
 وفي في أنحاء العالم جميعها إلى  
 مجتمعة والتي  
 التي في  
 العالم.

إلى

Daft إلى

: 83

إلى

أ - المرحلة الأولى :

لها

تولي

(Transaction Processing System TPS)

في

ب - المرحلة الثانية :

(TPS)

لها .

إلى

الانترنت

تطبيقاتها

استر

ج - المرحلة الثالثة :

الالكترونية

الالكتروني

وتطبيقاتها

## 2-2 الدوافع وراء انتشار تكنولوجيا المعلومات:

في

الهائل

" مجموعة "

84.

:

1- زيادة الإنتاجية :

:

توفير

:

يهدف

وتبادلها.

<sup>83</sup> Daft, R.L, Organization Theory and Design, 7th ed., Southwestern College Publishing, U.S.A, New York, 2001p 241-243



2-تحسين الخدمات : في

لم وفي مجالات

...وغيرها.

تشهره

3-السيطرة على التعقيد :

في يعتري جميع مظاهر

في الكثير في

4-المرونة :تعتبر يخص التغير

تجاوزها

المتغيرات التي

لهذا

المتغيرات

المتغيرة التغيرا في

3- العوامل التي أدت إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات.

في هذه التي

أهميتها في المجال يأتي: <sup>85</sup>

أنماط

المجتمعات في هذه المجتمعات

وفي الثاني، اكبر في انهما

في

إلى

وخبر الكبير في هذه تغير في

- التغير وانخفاض

عبر العالم بحثا

<sup>85</sup> Jesson, Joce , "The Unacceptable Face of the Global Knowledge Economy", New Zealand Journal of Teachers, University of Auckland, No. 19, 2010 P 78

- التي أجبرت  
وتغيير

كفاءتها، في

86.

- تخفيض ( في )

- الهائلة

- إلى في

المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات : خصائصها، وظائفها، أهميتها.

1- خصائص تكنولوجيا المعلومات ووظائفها

1-1 خصائص تكنولوجيا المعلومات

إجمالها يأتي: <sup>87</sup>

- التقدم والانفجار المعرفي : في

حتى هذه إلى وتداولها لم  
المعرفي في وفي حفظ

- الانتشار عن بعد : التقني في حفظ عالم

المعلوماتي إلى الآلي،  
الهاتفي.

- سهولة الحصول على المعلومات : التقني إلى في

واسترجاعها، يحتم المجتمعات هذه

- تباين التوازن : سمات في المجتمعات،

كبيرة في وفي إلى ثقافي ومعرفي في المجتمعات  
التي لها ، وتقنياتها، في الثقافي والتقني.

<sup>86</sup> Turner, Weickgenannt , "Accounting Information Systems-Controls and Processes", Wiley, United States of America, 2009. P 09

- تكنولوجيا المعلومات أساسا لغيرها :  
لغيرها المجالات  
إلى إلى لها  
في مجال  
في إيجابية عبر  
وغيرها.  
فإنها ساهمت :  
إلى إلى

## 2-1 وظائف تكنولوجيا المعلومات

88 .

أ - جمع المعلومات : هذه الأولى التي

89 .

التي

ب - المعالجة : النشاط . التي يشتري

جميع

كالآتي:

وحسابها

- : إلى مختلفة

نحائية

- إلى في

- إلى في

- : إلى

- : هذه

إلى لاتخاذ محددة.

ج - توليد المعلومات :

يشير إلى

وفي يجري



وتقني وتغير في

أدواتها ، الانترنت

في مجال

أهمية إلى كونها ، في المجتمع والمجال .

في الكبيرة

بجالي<sup>93</sup> . وعليه فان أهمية تكنولوجيا المعلومات تكمن في مايلي :

أ- تعمل تكنولوجيا المعلومات على إحداث تغيرات جذرية في كل مفاصل المنظمة وأعمالها، ومنتجاتها و أسواقها لامتداد استخدامها في مختلف أنشطة المنظمة.

ب- تغير في

إلى كبير

ييجاد التي

المعلومات في تنمية المهارات و المعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين الأمر الذي يساعد على

كما تؤدي دورا مهما في إدارة المعرفة و خزنها و بالخصوص المعرفة الصريحة

إضافة إلى دورها في الحفاظ على المعرفة الضمنية و تطوير أنظمة خاصة لخزنها مثل نظم الخبرة .

ت- في

في  
94 . أهمية

حتى

لأنها تخرج

تبرز

في

في أعمالها في

التي في مجال لها شتى أنحاء العالم.

والتي

توفره

ث- ساهمت

إستراتيجيات

93 " في مجلة "

2013 . 8

94 " في " ه إلى في

2006 .35

ج- لنشاط إلى إتخاذ

في الإسترجاع في الإستراتيجية  
إيجاد  
عبر التي  
وتبادلها  
في

96

ح-

في المجالات لها في توفير  
في الإستراتيجية  
في مجال الحصول  
تأتي

الارتباط التي في العالم .  
أهمية  
هذه  
المشتركة  
التي  
التي  
97

خ- لها اثر في تحديد طبيعة أنشطة المنظمة و توجيهها الإستراتيجي من خلال ما توفره من فرص و خلق تخصصات و مجالات عمل .<sup>98</sup>  
في ظهور ما يعرف بالمنظمات الافتراضية التي تعتمد في إنجاز أعمالها

د- أهمية لها إستراتيجية في

إيجابي في الإقتصاد في  
..... الخ  
قدرتها

في كبيرة والهندسة،  
99

ذ- كبير إدارتها

إلى أهمية

95 محمد " - " ط 1 جمهورية 127 1999  
96 " " في واتخاذ " ماجستير إلى 46 2007  
97 العاني " " " 28 2008  
98 " " " 53-50 . 2003  
99 الصباغ " " ط 1 182 2002

ندرتها.

التي  
100  
أعمالها

ر- إلى

في  
101  
يحتتم

التفكير الإستراتيجي لأعمالها تغيير في  
وفي الهيكل وفي الإستراتيجية التي  
في تخطيطها  
102 . والذي أدى إلى تبني  
103 .

ز- وتبني الهياكل

في  
مما أدى إلى

104 .

التي  
إنها

توفره  
أهمية  
الخبر  
محورها ومحركها

105 .

وبهذا يشير (Alter) إلى

في  
في  
الكثير

بها  
في  
ومتى

في  
(IT)

في  
بجسب حاجاتهم  
إلى

بكثير في  
الأخير  
إلى

المجهزين  
الالكترونية (EDI)

<sup>100</sup> Turban, E.; Miclean, E. & Wetherbey, J, " Information Technology for Management, Making Connections for Strategic Advantage ", 2nd ed, John Wiley & Sons Inc, New York. 1999 p 103

97 101

.62 " 102

.51 103

<sup>104</sup> Daft, Richard.L., "Organization Theory and Design", 7th ed., South Western College Publishing, U.S.A., 2001 p246-247.

33 2001 25 : "حمود" 105

مختلفة	في	في	تغير	(IT)	
	في	الالكترونية	(IT)		
	في	خبر			
				Turban إلى	وبهذا
		في: 106	ا وإمكانياتها	هذه	عالم
				كبيرة	- بحسابات
					-
	العالم	وفي	كبيرة		-
		في	في	ن وكفاءتهم في مجاميع	-
					-
لاسترجاع	يُجعل	الآلي	إلى		-
	ويجعلها	في	في	كبيرة	-
				لها	- التي
			في	إلى	-
	عبر				- في
			جمع		-
				يجعلهم	
	107		إلى		

## 2-2 سمات تكنولوجيا المعلومات.

هناك سمات مميزة لتكنولوجيا المعلومات الراهنة بأشكالها المختلفة الأمر الذي أدى إلى إحداث تأثيرات معينة ، وجعلها تتمتع بقدرات متزايدة في مختلف المجالات وتتضمن: 108.

- التفاعلية : تطلق على الدرجة التي تكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير في الأدوار و يستطيعون تبادلها ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية ، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ المشاركين وبذلك

<sup>106</sup> Turban, E. Fram & Ephraim, M & Wetherbe, J, "Information Technology for Strategic Management", John Willey & Sons, Inc, 2002 p4.

107 محمد. 12

<sup>108</sup> زكي حسين الوردى، جميل لازم المالكي "المعلومات والمجتمع" المرجع سبق ذكره ص 230-231.



- تدخل مصطلحات جديدة في هذه العملية الاتصالية مثل الممارسة الثنائية ، التبادل ، التحكم ، ومن الأم على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة .
- **اللاجماهيرية** : وتعني أن الرسالة الاتصالية يمكن أن توجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الاتصال.
- **اللاتزامية** : وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في وقت نفسه كما هو الحال في البريد الإلكتروني .
- **قابلية التحرك أو الحركية** : هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن استخدامها في الاتصال من أي مكان إلى آخر كما هو الحال في التليفون النقال ، وجهاز الفيديو يوضع في الجيب وجهاز فاكسميل.
- **قابلية التحويل** : وهي إمكانية نقل المعلومة من وسيط إلى آخر ، كتحويل الرسالة المسموعة إلى مطبوعة أو بالمقروء الإلكتروني.
- **قابلية التوصيل** : وتعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بتنويجه كبرى من أجهزة أخرى مهما كانت الشركة الصانعة لها أو البلد الذي أنتجت فيه.
- **الشيوع و الانتشار**: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير معدودة في العالم بحيث تكسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي .
- **التدويل أو الكونية**: المعلومات ونقلها و الحصول عليها الكترونيا عبر الحدود الدولية في أي مكان في العالم.
- **اللامركزية**: وهي خاصية تسمح باستقلاليتها فالإنترنت مثلا تسمح باستمرارية عملها في كل الأحوال يمكن لأي جهة أن تعطل الأنترنت على مستوى العالم بأكمله ، إذ ليس هناك عقدة واحدة أو كمبيوتر واحد يتحكم فيها ، فقط تتعطل عقدة واحدة أو أكثر دون تعريض الأنترنت بمحملها للخطر ، ودون أن تتوقف الاتصالات غيرها.<sup>109</sup>

## 2-3 مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات

110.

- **تسريع و تطوير آليات فعالة للنمو الإقتصادي** :

العالم إلى استخداماتها أهمية تتر

في

في

- تحسين إتخاذ القرارات : تحسّن وتخلق يليبى المشتركة.
- إدارة المخاطرة : احتمالاتها
- إدارة المستقبلات : معلوماتي إلى
- والمجتمعات وإيجاد موطئ لها في عالم التقني
- السيطرة على المعلومات : تحسّن تعلم
- الإنتفاع من الموارد بشكل أفضل: إتحا التي لها إدارتها
- زيادة القدرة على تنسيق الأعمال : في جميع
- حفظ البيانات والمعلومات: حفظ إلى
- الحفظ في إستر 111

المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات بين العوائق ومتطلبات التطبيق.

1- متطلبات و عوائق تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

1-1 متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

في

هذه :

-المتطلبات الفنية: 112:

- البنى وغيرها.
  - تهيئة الخبرة
  - توفير
  - 
  - المتطلبات الاقتصادية: 113:
  - تخصيص مبالغ في مجال
  - ة وأساسياتها.
  - في مجال
  - متطلبات إجتماعية: 114 :
  - أنماط مجموعات
  - تبني التغيير الفني.
  - تغيير أنماط
  - المتطلبات الإدارية: 115:
  - التغيير
  - الهياكل
  - تتولى
  - 
  - متطلبات أخرى:
  - عبر مصالحي
  - توفير
  - توفير مبادئ حماية واحتر
- 1-2 عوائق تطبيق تكنولوجيا المعلومات:**
- هذه التي إلى في في مشكلاتها هذه : 116

2004 75.

2002 151.

1998 443.

17.

أحمد

113

حضير صغير

في

"

ماجستير

114

بشير والتكريتي

"

الإلكترونية

115

"

"

116

أحمد

أ- التوقعات المبالغ فيها لقدرة تكنولوجيا المعلومات : المتغير والكثيرة التي  
في الهندسة وغيرها والتغيير

الهندسة وغيرها  
في مجابهة هذه التغيير حصولها واكتسابها  
في هذه  
في بعض المجالات<sup>117</sup> .

ب- صعوبة دمج الأنظمة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات :

تبرز .  
هذه البرمجيات التي  
البرمجيات

اشترى برمجيات مختلفة  
التي  
منتوجاتها وعملياتها مختلفتان،  
المعلوماتي  
يحتم

وهذه إلى أكبر شأنها إلى لهذا

ج- مشكلة مقاومة التغيير : تتبنى

محل هذه التغيير في  
تغيير سير زاتهم التي يحصلون  
في أعمالهم التي يرونها  
محلها غيرهم  
ثم فإنها

في التغيير هذه بأنهم تبنى هذه

<sup>117</sup> Alter Steven, (1999), *Information System : A Management Perspective, 3 rd ed, Addison-Wesley, New York U.S.A. p 25.*

<sup>118</sup> Alter, Steven, (1999), *Information System : A Management Perspective, 3 rd ed, Addison-Wesley, New York U.S.A. p 25.*

د- صعوبة التنبؤ بتطورات استخدام تكنولوجيا المعلومات : التي حتى  
في مجال

الالكتروني .  
كثيرة في مجال  
المجرمون في  
المختبر إلى

## 2- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات

### 1-2 أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على المنظمات

الاستراتيجيات

119.

أ- أثر تكنولوجيا المعلومات على الإستراتيجية الإنتاج:  
الاستراتيجيات بحجم  
الهندسي،

والمشتریات، الآلي.

ب- أثر تكنولوجيا المعلومات على الإستراتيجية المالية:  
الاستراتيجيات  
وتوفير

والمتغيرة المالي والربحية

ج- أثر تكنولوجيا المعلومات على الإستراتيجية التسويقية :  
وبالتالي  
بحوث  
في

في تفصير

د- أثر تكنولوجيا المعلومات على إستراتيجية الموارد البشرية :بحيث  
وبالتالي  
وتخطيط

في

وبالتالي

هـ- أثر تكنولوجيا المعلومات على إستراتيجية البحث والتطوير :

للإدارة ، ومساعدتهم في

سمحت هذه التكنولوجيا 120

بإحداث تغيير كبير في التنظيم الهيكلي للمؤسسة ،

تكنولوجيا المعلومات تؤثر تأثيرا أساسيا في نمو المؤسسات ، خاصة عندما يرافق إدخال تكنولوجيا المعلومات

إدخال التغييرات تنظيمية وإدارية مرفقة و بالتالي فان الإ

افقها الاستثمار في الاستراتيجيات الجديدة ، وأعمال جديدة.<sup>121</sup>

## 2-2 أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاقتصاد

المبني

ولهذه الأخيرة

إلى مشترك

تأثيرات على اقتصاد هي: <sup>122</sup>

- أنها في مجال

تعمل ضمن هذا النشاط أن تحقق مستويات عالية من الأرباح و أصبحت لها أسواق خاصة واخترقت الأسواق الدولية بالمنتجات العالية التقنية التي يزداد الإقبال عليها بشكل كبير يوما بعد آخر.

- جديدة وقد ولدت هذه

الصناعات طلبا على الخدمات المرافقة لهذه الصناعات نظرا لما تشتمل عليه هذه الصناعات من خدمات البرمجة

لها

بها

الإلكترونية، الإلكترونية الإلكترونية، كل تلك الوظائف المستحدثة التي نجمت عن التطور التكنولوجي و المعلوماتي الكبير أغنت العديد من فئات عن الوظائف الروتينية و الخدمات التي تقدم من خلالها.

<sup>120</sup> " ، المرجع سبق ذكره، ص 211.

<sup>121</sup> علاوي عبد الفتاح، القري عبد الرحمن ، علاوي محمد الحسن " اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل استراتيجي في اقتصاد المعرفة. ملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة 2005 311.

<sup>122</sup> هاشم الشميري ، نادية الليثي ، المرجع سبق ذكره. 54-55.

وبالتالي

في

نشاط

في

هذه

:

التي

في مجمل . وأخيرا هذه التكنولوجيا هي الدعامة لترميز المعارف.

## 3-2 أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على العملاء

تفاعليا 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 معلومات و بيانات

مؤشر قوي على أن تكنولوجيا المعلومات تؤدي دورا مهما في المنظمة عندما يتم توظيفها لخدمة أنشطة التي  
123 .

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

### - الآثار السلبية:

- والمعرفي
- عالم
- في الافتراضي،
- هذه
- التاريخية.
- تأثير الانترنت ، ونشأتهم،
- الانترنت التي يحصلون
- في ملفاتهم بهم
- هذه الاختراقات في حياتهم حتى الرؤساء
- أنها مديدات للأمن

### 3- دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية :

#### 3-1 دوافع إدخال TIC إلى المؤسسة :<sup>124</sup>

- لمسيرين في المساهمين بأعمالهم منتجاتهم الخدمات التي يقدموها و كما أنها طريقة الاتصال .
- المعلومات التي تخص المؤسسة التي يريد الزبون معرفتها عن منتجات والخدمات المرفقة بها ، إلى الذهاب إلى .
- .
- بالانترنت .
- و لهذه الخاصية أهمية كبيرة إداريا .
- .

#### 3-2 فوائد استخدام TIC :

- استعمال TIC في المؤسسة:
- الاستعمال الداخلي:
- يستعمل كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة (التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي أهدافها، ... الخ).
- تساهم في معلوماتهم ( الترقيات، العقوبات... الخ).
- يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى كانت في أكثر من مكان، تسمح لكل جزء فيه يجري في .
- الإلكتروني ( ) .
- إلى ( ) .
- .
- تساعد في مميزاتا حتى تنافسية في .
- .

<sup>124</sup> إبراهيم بختي، تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، على الخط، [http://bbekhti.online.fr/trv\\_pdf/TIC.pdf](http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf)



- تساهم في النقل
- الاستعمال الخارجي :
- أكبر
- عبر الانترنت ( الإلكترونية )
- توفر سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من
- تعبير
- الكبير.
- التي
- تمكن من الحصول على معرفة خارجية من خبراء كآساتذة جامعيين محترفين في مجال عملها، لحل بعض
- ثمن
- تساهم في الاطلاع
- منتجاتها
- متطلباتها
- في مخططات
- (
- الخ...)
- تمنح فرصة متابعة تطور قطاع المؤسسة، ذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على
- نشاط

### المبحث الثالث: طبيعة الأعمال في بيئة تكنولوجيا المعلومات:

تعتبر شبكة الأنترنت إمبراطورية أخرى على امتداد التاريخ ، فشبكة الأنترنت تغطي على نحو ما ، كامل مساحة الكوكب الأرضي من قطبه الشمالي إلى قطبه الجنوبي ، وتمتد خيوط إتصالها عبر عشرات الأقمار الإصطناعية السابحة في فلكه . مع ذلك تبقى اصغر إمبراطورية ، بمقياس الوقت الذي تستغرقه رحلة المعلومات عبرها ، و التحول في أرجائها ، فان إنتقال المعلومات في الإمبراطورية الأنترنت يتم بصورة شبه فورية.

ويوما بعد يوم ، يتسع نطاق الحديث عن شبكة الأنترنت ، ففيما لم تكن معروفة قبل مدة قصيرة إلا في الأوساط لأكاديمية الضيقة ، ويشار إليها في هذه الأحاديث بالعديد من الألقاب المجازية ، مثل " " و "المجتمع العالمي" " "سيبر سبيس" .

هذه البشر بنجاحاتها، ومختارين  
مخاطرها ؛ لأن هذه الوسيلة الإلكترونية  
التي تمتلكها، مستواه إستيعابها.

تفسير

عنها في جميع ؛ أعتبرت

المطلب الأول : مفهوم الأنترنت وتطورها

1- مفهوم الأنترنت وتطورها

1-1 مفهوم الأنترنت

لم تخرج في مجال الأنترنت بإيجاد مشتركة لتسمية هذه لكن عليه كلمة أنترنت عبارة (Interconnection of Net Works) الأنترنت يجب في مفهوم الأنترنت :

أ - لغة: فكلمة الأنترنت هي ترجمة حرفية للكلمة (Internet) وهي كلمة منحوتة من كلمتي *interconnections* وهي تعني ربط أكثر من شيء ببعضه البعض، *Network* ، والتي تعني الشبكة، فأستعير من الكلمة الأولى الجزء الأول *inter* (Net) . *Internet*

ب - إصطلاحا: الأنترنت بأنها: ملايين من الحاسبات و الشبكات ، المنتشرة حول العالم ، والمتصلة مع بعضها البعض وفقا لبروتوكول *(TCP/IP)* بواسطة خطوط هاتفية لتشكل شبكة عملاقة لتبادل المعلومات، *PC* متصل مع أحد الحواسيب في هذه الشبكة الوصول إلى المعلومات المخزونة في غيرها من حواسيب الشبكة.<sup>125</sup>

آخرون على أنها: "شبكة دولية واسعة النطاق غير خاضعة لأي تحكم مركزي ، تضم بداخلها مجموعات عامة في جميع أنحاء العالم . لأن حركة المرور عبر شبكة الأنترنت تتشابه نسبيا مع حركة انطلاق السيارات بسرعة فائقة، لذا يستخدم مصطلح الطرق المعلوماتية فائقة السرعة للإشارة إلى شبكة الأنترنت".<sup>126</sup>

\* "international" ويصفونها بأنها الشبكة الدولية للمعلومات

(TCP/IP) \* (TRANSMISSION CONTROL PROTOCOL / INTERNET PROTOCOL) :

وهي اللغة المشتركة بين أجهزة الحاسوب في الأنترنت ، و يدعى باللغة العربية : " / بروتوكول الأنترنت

<sup>125</sup> علاء عبد الرزاق محمد السالمي، حسين علاء عبد الرزاق السالمي: " شبكات الإدارة الالكترونية " دار وائل للنشر ،عمان، الأردن ، الطبعة الأولى 2005 107.

<sup>126</sup> "وك في بيئة العولمة و الإنترنت " دار الجامعة الجديدة الأزارطة، مصر، الطبعة الأولى 2007 158.

كما تعرف الأنترنت أيضا أنها :<sup>127</sup> " التي كبرى التي في أنحاء العالم غير التي تعمل إلى غاياتها التي تحمل الأنترنيت، ثم جمعها إلى الأنترنيت " 127 .

هناك تعريف آخر يمكن أن يكون أوسع بالنسبة لتعريف الأنترنت ، يشير إلى أنها: " يمكن للمشاركين فيها الحصول على المعلومات حول أي موضوع معين في شكل نص مكتوب أو مرسوم أو خرائط أو التراسل عن طريق البريد الإلكتروني، لأنها تضم ملايين من أجهزة الحاسوب ، تتبادل المعلومات فيما بينها ، وتستخدم الحواسيب المرتبطة فيما بينها بالشبكة بما يعرف تقنيا بالبروتوكول (Protocol) " 128 .

## 2-1 تطور شبكة الأنترنت:

فترة الخمسينات من القرن العشرين صرعا ، عرف بالحرب الباردة ، إذ كان الإتحاد السوفياتي وقتها متقدما على الولايات المتحدة الأمريكية في مجال الفضاء ، وأطلق عام 1957 م قمره الصناعي " فساد الإعتقاد أن الولايات المتحدة الأمريكية ستكون أول من يتعرض لهجوم نووي في حالة نشوب حرب نووية <sup>129</sup> ، مما جعل الحكومة الأمريكية تفكر في مواجهة هذا الرعب الذي أحاط بها كان تابعا لوزارة الدفاع آنذاك بمبالغ ضخمة وأنشأت هذه الأخيرة في ذات العام 1957م فرعا عسكريا لها ( ARPA )\*\* التي كان من بين أهدافها حماية أنظمة الإتصال الأمريكية ، في حالة هجوم نووي. <sup>130</sup>

وبالفعل بدأت الأبحاث وكانت النواة الأساسية للبناء من طرف الباحث بول بران " Paul Baran " يعتبر المبدع الأول للأنترنت فقد قدم مشروعا مبوبا في إحدى عشر مجلدا يطرح فيه فكرة إنشاء شبكة ذات نسيج واسع تعتمد على نظام ديناميكي في تحويل البيانات بحيث تسلك البيانات أقصر مسار غير مزدحم عند بنواة هذه الشبكة يعطل ويدمر كل سبل الإتصالات بالشبكة. <sup>131</sup>

127 محمد " الأنترنت " 2002 71 .

128 عبد الملك ردمان الدناني، "الوظيفة الإعلامي لشبكة الأنترنت " دار الراتب الجامعية ، بيروت، لبنان ، الطبعة الأولى 2001 37 .

129 لعقاب محمد " الأنترنت و عصر ثورة المعلومات " ، الطبعة الأولى ، دار هومة ، الجزائر. 1999 22 .

<sup>130</sup> ARPA : Advanced Research Project Agency

130 " الإعلان عبر الأنترنت " رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 2004-2005 12 .

131 إبراهيم بختي " دور الأنترنت وتطبيقاته في مجال التسويق " أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية 2002-2003 29 .

فنشأت فكرة الربط غير المركزي بين هذه الأجهزة للإستفادة من طاقاتها ، لتفادي الشلل الكلي بها إذا أتلف أحد  
 \* (Packet Switching)

" ARPA "

132 .

*Le Stanford Institut* -

*L'université de Los Angeles* -

*L'université de Santa Barbara* -

*L'université d'utah* -

133 *ARPANET* ليتم ميلاد أول شبكة إلكترونية في العالم، في ديسمبر 1969م

القول أن أهم نقاط تاريخ نشأة الأنترنت هي:

- في عام 1971 تم ربط 15 هيئة وجامعة بالأنترنت، بما فيها ناسا *NASA* \*\* .

- في عام 1972 المؤتمر الدولي الأول للإتصالات الحاسوب وظهرت خدمة البريد الإلكتروني.

- في عام 1973 انضمت بريطانيا و النرويج إلى الشبكة، وأصبحت *ARPA Net* .

- في عام 1976 *UCPU* في عام 1976 . *Unix*

- في عام 1979 برزت خدمة المجموعات الإخبارية *Usenet* .

- في عام 1982 *TCP/IP* الذي بدأ البحث في تطويره منذ عام 1977 .

- في عام 1984 *ARPA Net* إلى مؤسسة العلوم الوطنية الأمريكية *NSF*.

- في عام 1985 إرتفع عدد مراكز المعلومات المرتبطة بالشبكة إلى 2000 .

- في عام 1988 إرتفع عدد مراكز المعلومات المربوطة بالشبكة إلى 50000 .

- في عام 1989 تم ربط كمبيوتر للشبكة لتصبح أول شبكة تجارية، وبلغ عدد الحواسيب المرتبطة بالشبكة حوالي مائة ألف حاسوب.

- في عام 1990 تم فصل *ARPA Net* إلى *NSF Net* الأنترنت.

- في 1991 *WAIS* *Gopher* .

- في عام 1992 *WWW* .

- في عام 1993 توفرت إمكانية نقل الصور عالية الجودة، و الصوت، عبر مسارات اتصال عالية السرعة.

\* "طريقة تحويل الحشود أو طريقة نقل حزم البيانات *Packet Switching* هي طريقة في مجال اتصالات البيانات ، يتم فيه تقسيم البيانات إلى مجموعات أو حزم وترسل إلى المكان النهائي بواسطة مسار سريع جدا ، ونقطة المكان النهائي هي المسؤولة عن إعادة تجميع هذه المجموعات أو "

132 عبد الملك ردمان الدناني، المرجع السابق ص 52- 53 .

133 لعقاب محمد . 23 .

- في عام 1994 بدأ الاستخدام الشخصي للانترنت بشكل واسع ، وتزايد عدد المراكز المرتبطة بها إلى 3

- في عام 1995 بدأ تواجد خدمة الأنترنت في الأقطار العربية بشكل تجاري .

## 2- خصائص شبكة الأنترنت. وخدماتها

### 2-1 خصائص شبكة الانترنت

إن شبكة الأنترنت تتسم بخصائص تجعل منها شبكة عالمية والتي تتمثل في:<sup>134</sup>

أ - شبكة الشبكات : أنها شبكة واسعة النطاق تضم بداخلها مجموعة من الشبكات الحاسبات الآلية أي مجموعة من الشبكات المعلوماتية .

ب - مستخدمي الشبكة مجهولين: نظرا لأنها شبكة دولية، يتعامل معها مستخدمين من مختلف دول العالم، و بالتالي فهم مجهولين لبعضهم البعض.

ت - ذات قدرة غير محدودة:

يمكن التحكم فيه ، أو تحديده على وجه الدقة ، لأنه كما سبق الإشارة مجهول.

الأنترنت،  
مجانية  
يترتب

الأنترنت يترتب  
تسعيرة<sup>135</sup>  
في  
في  
في  
في أستراليا،

### 2-2 خدمات الأنترنت:

الأنترنت مجموعة  
مجتمعة في

أ- البريد الإلكتروني : البريد الإلكتروني البريد

في  
البريد الإلكتروني مجازي  
فالبريد الإلكتروني

المشتركين بالأنترنت أنها لهم  
وحفظ

عبر  
البريد الإلكتروني بحوالي ( 35 % )

الأنترنت.<sup>136</sup> فالبريد الإلكتروني البريد

134 " .157

135 إبراهيم بختي "دور الإنترنت وتطبيقاته في مجال " المرجع سبق ذكره . 32

136 Serge GUINCHARD , Michéle HARICHAUX , Renaud de TOURDONNET: Internet pour le droit : connexion –recherche – droit , 2 édition , p 55 .



ح- خدمة الإتصال المباشر : هذه الأترنت

الهاتفية،

وفروعها

وكلاءها

عبر

في

## 2-2 مزايا الانترنت :

142.

أنه

الإنترنت (Internet)

أ - الحصول على مميزات في التكاليف:

- توصيل كمية أكبر من المعلومات بطريقة دقة بسرعة أكبر مما يعني زيادة الإنتاجية.

- تسهيل عمليات الإنتاج و التزويد وتخفيض تكلفة المخزون (Just In Time).

- السماح بعرض بدائل أخرى في حال نفاذ المخزون.

ب - الحصول على مميزات تنافسية:

- قدرة أكبر على توجيه الإنتاج نحو الكمية المطلوبة لسد حاجة المستهلكين.

ت - استخدام نظام متعدد الوسائل يساهم في زيادة جودة و قيمة المعلومات.

- تخفيض كبير في الوقت اللازم للحصول على المعلومات.

- استخدام نظام فعال يساهم في جعل المعلومات قادرة على إشباع حاجات المستخدمين بأكثر قدر ممكن.

## 3- الشبكات ( الأترنت-الإكسترانت )

### 3-1 شبكات الحواسيب:

تبادل البيانات ،وتختلف وسائل الاتصالات سلكية ولاسلكية ، كما تختلف طريقة توصيل الأجهزة ببعضها البعض وتختلف أيضا البرامج التي تدير عمليات الاتصال وتحقيق انتقال البيانات و المعلومات.<sup>143</sup>

<sup>142</sup> عصام محمد البحصي " تكنولوجيا المعلومات الحديثة و أثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال: دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني " مجلة (الجلد) 2006 37 .

<sup>143</sup> عبد الملك ردمان الدناي، المرجع السابق ص 30 .

وأى شبكة من شبكات الحواسيب تقوم بثلاثة عمليات ، وهذه عمليات تحتاج إلى ثلاث مكونات أو ثلاث وحدات هي:

أ- وحدة الإرسال : وهي المسؤولة عن إرسال البيانات و المعلومات ، إلى الحواسيب الأخرى داخل الشبكة.

ب- وحدة الاستقبال :

ت- وحدة التحويل : **\*\*\* (MODEM)**

المعلومات ، من و إلى

فشبكات الحاسب تحتل مكانا بارزا في تقنية المكتب الحديث فهي تسهم في رفع كفاءة التشغيل ودعم تطبيقات الإدارة الالكترونية وذلك من خلال:<sup>144</sup>

- التشغيل الإقتصادي للأجهزة وذلك بالمشاركة في استخدامها .
- المشاركة في البرمجيات .
- المشاركة في المعلومات وقواعد البيانات.
- تطبيق المعالجة الموزعة التي تعني توزيع المهام على عناصر الشبكة المختلفة مما يؤدي إلى سرعة إنجازها و اقتصاديات تشغيل هذه العناصر.

### 3-2 أنواع الشبكات

- من حيث النطاق: وهناك ثلاثة أنواع من شبكات الحواسيب يمكن تحديدها بحسب النطاق الجغرافي وهما:<sup>145</sup>

أ- الشبكات المحلية *LAN*<sup>146</sup> : هي مجموعة أجهزة حاسب آلي متصلة معا وقد تتضمن الشبكة طابعات وأجهزة خادمة وذلك في حدود مكانية محدودة لا تتعدى المبنى الواحد مما يمكن تلك الأجهزة من الاتصال و

ب- الشبكة الجامعة *MAN*<sup>147</sup> : تستخدم لربط بين شبكتين محليتين أو أكثر متباعدة جغرافيا عن طريق الخطوط الهاتفية ، هذا النوع من الشبكات تستخدمه المؤسسات متعددة التواجد جغرافيا لربط كل وحداتها شبكيا لتشكيل ما يسمى بالشبكة انترانت محلي ، وتدعى هذه الشبكة أحيانا بالشبكة الإقليمية

\*\*\* *MODEM* : *MODULATION/DEMODULATION* وتعني : /

.23

<sup>144</sup> علاء عبد الرزاق محمد السالمي، حسين علاء عبد الرزاق السالمي

<sup>145</sup> <http://caoa.gov.eg/>

<sup>146</sup> *LAN: Local Area Network.*



ت- الشبكات العريضة *WAN*<sup>148</sup>: ربط مجموعة من الحاسبات أو الشبكات المحلية *LAN* مناطق جغرافية واسعة وممتدة بين الدول و الأقاليم حول العالم وتستخدم كوابل مخصوصة عابرة للمحيطات ،أو صلات مجهزة للقمر الصناعي لربط هذا النوع من الشبكات.

- من حيث البنية:ظمة بإيجاد عدة أنظمة مختلفة للمعلومات كل منها مستقل بغية الحصول على معلومات أكثر دقة ومرونة ومصداقية تساعد الإدارة في أدائها بحيث تحقق السرعة والإنجاز، ولأن المنافسة العالمية والمحلية هي التي تدفع المنظمة لتتكامل أنظمتها المعلوماتية المختلفة في نظام أكبر ٫

المعلومات والذي يعتبر تراكمًا معرفيًا وقاعدة بيانات موسعة للمعلومات، وتعتبر تكامل الأنظمة والبيانات ( )

149

وتقوم المنظمة باختيار وتطبيق شبكة الحاسوب المناسبة طبقاً لجال التطبيق المستخدم ونوع الأعمال التي تقوم بها المنظمة،ومن هذه الشبكات ما يلي:<sup>150</sup>

أ- شبكة النجمة: وتتصف هذه الشبكة بتواجد قنوات اتصالات تبدأ من حاسب مركزي، حيث هذه الشبكة ملائمة للمنظمات أو مراكز المعلومات التي تتطلب قاعدة بيانات مركزية أو تسهيلات معالجة بيانات

ب- هيكل الشبكة الهرمي: وتشمل هذه الشبكة عدة مستويات هرمية من أجهزة الحاسوب موصولة مع بعضها، ترتبط كلها بنظام مركزي واحد وتتمرر المعلومات من الحاسوب في المستوى الأعلى إلى المستويات الأخرى على طلبهم، وهنا تبرز الرقابة والأمان والحماية على المعلومات التي يستخدمها العاملين في المنظمة.

ت- الشبكة الحلقية: في هذه الشبكة من الاتصالات الحلقية بين الحاسوب في المنظمة والتي تعتبر حلقة وصل من جهاز إلى آخر في حين أن كل جهاز يقوم بعملياته وتطبيقاته منفصلاً عن الأجهزة

<sup>147</sup> *MAN : Metropolitan Area Network*

<sup>148</sup> *WAN : Wide Area Network*

<sup>149</sup> *Sang M. Lee & Soongo Hong, An Enterprise- Wide Knowledge Management Systems Infrastructure, Industrial Management & Data Systems, Vol. 102, No1, 2002, P 17-25.*

<sup>150</sup> *Geoffrey Elliott & Susan StarKings, Business Information Technology: System, Theoy & Practice, prentice Hall, London, 1998, P 258-264.*

ث- الشبكة المصفوفة: وتمثل هذه الشبكة عدد من الأجهزة الموجودة في المنظمة المصطفة بشكل مستقيم

الأخرى في الحصول أو الاستفسار عن معلومة ما، وتعتبر هذه الشبكة من أفضل الشبكات المستخدمة خصوصاً في التعامل مع المخرجات مثل الطابعات والمساحات الضوئية.

### ج- الشبكة المختلطة:

المنظمة حيث يتم استخدام مثل هذه الشبكات عينة لتحقيق أداء مهامها وتحقيق أهدافها بأسرع وقت وأقل

## 3-3 الأنترانت

### أ- مفهوم الأنترانت

الأنترانت "أنها:" أدواتها الأنترانت " 151 "

الأنترانت " محلية الأنترانت ببرتوكولات التي يبنى الأنترانت TCP/IP في الأنترانت " 152 "

فالأنترانت التي الأنترانت الأنترانت إلى تسير أعمالها أعمالها *Fire wall* إلى

إلى لهم 153 . الأنترانت ولكن ( )

في المبنى، أوفي مبني " Web" في والاسترجاع الأنترانت *FTP* المعروفة الأنترانت

<sup>151</sup> Gode Fray darg Nguyen, "L'entreprise numérique ", Economica, Paris, France, 2001, p 209.

58.

<sup>152</sup> إبراهيم بختي " ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "

<sup>153</sup> ردمان الدنانى، المرجع السابق ، ص 60.

الجدول رقم :901: أهم الفروقات بين الأنترنت و الأنترنت

الأنترنت	الأنترنت	الفروقات
التي	غير	1- الملكية
لهم	.	2- الوصول
		3- المحتوى
	مختلفة	

المصدر : إبراهيم بختي، " دور الأنترنت وتطبيقاته في مجال التسويق "، المرجع سبق ذكره ص 23

3-4 مزايا الإنترنت :

155.

المزايا الأساسية لتبني INTRANET

- تجانس نظم المعلومات المستخدمة في جميع الشبكة و تتمتعها بنفس الخصائص, الأمر الذي يسهل من الوصول
- 
- الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي (Real Time) فور حدوث الحدث المتعلق بها.
- رفع كفاءة عمليات الاتصال و اتخاذ القرارات.
- المساهمة في زيادة تلقائية العمليات الأمر الذي يسهم في تسريع عمليات التشغيل.
- تسهل نظام العمل في مجموعات و جعله أكثر سرعة و كفاءة و ذلك من خلال تسهيل و تسريع عملية
- باختصار يمكن القو بان تبني مثل هذا النظام سوف يؤدي إلى تخفيض التكاليف ويساهم في تنسيق و إدارة عمليات المنشأة و زيادة قدراتها التنافسية.

4- شبكة الإكسترنات :

## 1-4 مفهوم الإكسترنات

الأنترانت ويعدده

والعملاء . هذه الأنترانت ( ) وتهتم

هذه

*Extranet* . وتعتبر الإكسترنات الانترانت

أنها "

الأنترانت والأنترنت،

أنترانت

والتي لها

بحيث تسمح

عبر التي

( )

" 156 .

في

بحث

" 157 .

الأنترانت

الإكسترنات

الأنترنت الأنترانت

الإكسترنات

المشتركة ، ويأتي

الإكسترنات التعبير الأنترانت

*Extended Intranet* والهدف الرئيسي للإكسترنات تبني

والإكسترنات تسمح

الأنترانت و الأنترنت

( 3-1 ) التالي: 158

الشكل رقم : 1-93: العلاقة بين الأنترنت و الانترانت و الإكسترنات

الجزائر، المرجع سبق ذكره ص 22

في مجال

الانترانت

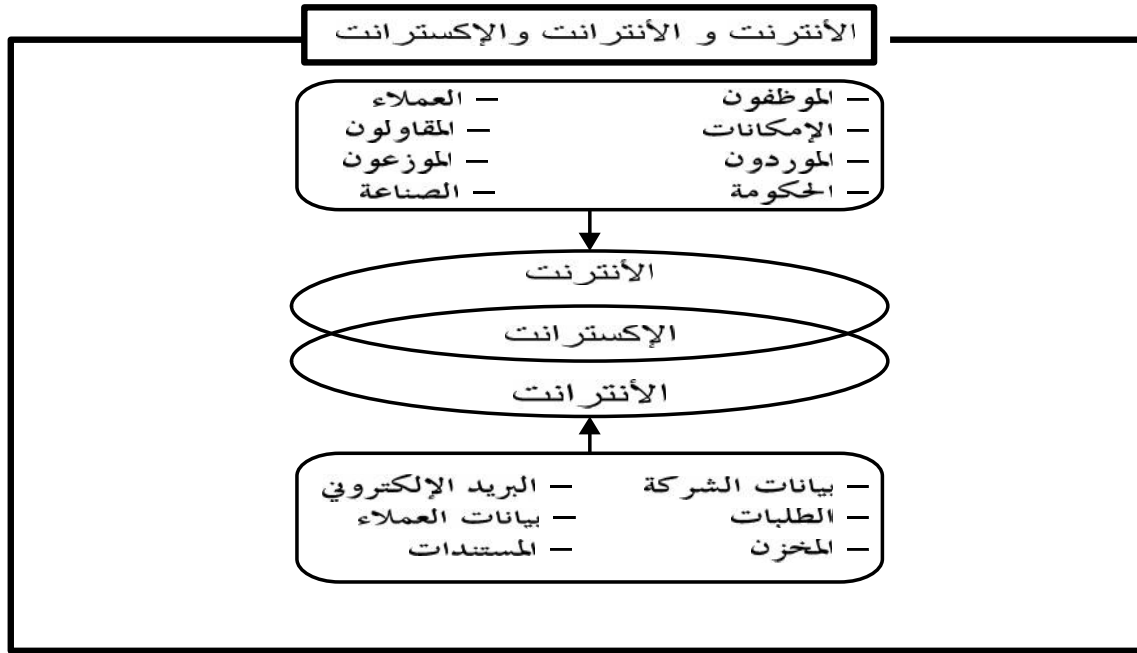
156 بجني،

2004 162 .

في : في

157 محمد صالح

<sup>158</sup> <http://www.caoa.gov.eg/>



المصدر: <http://www.caoa.gov.eg>

#### 2-4 مزايا الإكسترنات

159: *EXTRANET*

- عامل مهم في تخفيض التكاليف من خلال ضمان تدفق المعلومات و سرعة نقلها و المقدرة على توفير المرونة و العمق في عملية التوريد.
- يمكن من تخفيض تكاليف العمليات التجارية الدورية (الاعتيادية) بما يحتويه من إمكانات كبيرة سواء على على المستوى الإستراتيجي.
- يساهم في تحقيق نتائج مالية للمنشآت عن طريق تخفيض دورة الطلب و التوريد و ما يؤدي إليه ذلك من تخفيض تكاليف ا
- تخفيض تكاليف توصيل المعلومات الخاصة بالعمليات التجارية وذلك على اعتبار ان هذا النظام ارخص من
- تخفيض مدة التحصيل وذلك اعتمادا على السرعة في الإدارة و متابعة شئون الفواتير.
- تخصيص وقت الموظفين الإداريين في أشغال و مهمات ذات قيمة مضافة أكبر لم تكن في السابق متاحة

#### المطلب الثالث : معطيات تكنولوجيا المعلومات

<sup>159</sup> عصام محمد البحصي " تكنولوجيا المعلومات الحديثة و أثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال: دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني" مجلة

## 1- تأثير الإنترنت والشبكة العالمية للمعلومات على منظمات الأعمال

- التي إلى 160 .
- التنافسية العالية :
- التغير السريع وعدم الاستقرار : لها
- لهذه التغيرات،
- التي إلى اتخاذ نحو . مجالات اتخاذ في هذه
- في اتخاذ التي في
- ثم في هذه يجب
- للتغيرات هذه التغيرات في
- نشاط :
- في
- بها تأثير تغير يحدث في
- محاولة بها لتغير في
- الإلكترونية في توفير الكثير التي
- وفي. الإلكترونيية بحد ذاتها
- هذه في . والإنترنت
- العمل على تحقيق مزايا تنافسية : الإلكترونيية، في
- في في إلى توفير
- في إلى إستراتيجية
- بناء الأنظمة الإستراتيجية: التي التي بها.
- التحسين المستمر وإعادة هندسة العمليات : بحيث
- Dell
- " تخطيط " إلى في JIT إلكترونياً

بهدف غير لتوفير إلى في  
 بهدف تغييرات  
 هذه .  
 - إدارة العلاقة مع الزبون CRM<sup>161</sup> : إلى  
 " الإلكترونية " .  
 الإلكترونية التي  
 الهاتفية إلى . ويوفر الكثير البرمجيات  
 " إلكترونية " e-CRM .  
 - التحالفات بين منظمات الأعمال : الكثير إلى  
 في في هذه . هذه في  
 مشتركة  
 وغيرها .  
 - إنشاء الأسواق الإلكترونية العامة أو المتخصصة : هذه في إلى  
 في  
 واتخاذ إستراتيجية لهم، ويعتبر  
 في هذه .  
 تأخير . هذه في  
 في  
 - التحسينات في سلسلة القيمة : الإلكترونية في التأخيرات التي  
 وتخفيض إلى أدنى .  
 - الإنتاج بطريقة " الإنتاج الكبير حسب الطلب : بهذا كبيرة  
 التي يحددها  
 الكبير mass production  
 في هذه التي يحددها .  
 Mass Customization الكبير  
 - بناء تطبيقات الأعمال الإلكترونية داخل المنظمة : الإلكترونية مختلف  
 الإنترنت في

<sup>161</sup> Customer Relationship Management

الإلكترونية Intranet لها .  
 إلى *Intrabusiness*  
 التي وغيرها  
 - إدارة المعرفة :  
 وتخزينها وحمايتها  
 النقاط في  
 وبرمجياتها .  
 "Corporate Portal" توفير  
 الإلكترونية في

## 2- علاقة تكنولوجيا المعلومات بعالم الأعمال التجارية:

هذه لها مجموعة  
 في : 162 لها هذه  
 - عملياته كبيرة  
 -  
 -  
 - تخزين كبيرة حتى في الصغير .  
 - إلى كبيرة العالم .  
 - تفسير كبيرة .  
 - في في  
 - مجموعة في في مختلفة.  
 - في

## 3- التجارة الإلكترونية

التراسل الإلكتروني الإلكتروني  
 إلى إلكترونياً *Electronic Funds Transfer*  
 التراسل الكبرى ثم هذه بقي محدوداً  
 الإلكتروني للوثائق *Electronic Document Interchange* التي  
 والفواتير وغيرها  
 تقنيات التراسل .  
*EFT EDI* التي الإلكتروني



إلى  
الكبيرة . وفي  
مجموعة  
في  
الإلكترونية  
WWW  
المجال  
الحالي .  
الإلكترونية إلى  
لتوفير  
في

وغيرها  
الإلكترونية  
163 .  
1990  
الإنترنت إلى  
الإلكترونية  
أعمالها في المجال ،  
التي  
الحالي .  
الإلكترونية إلى  
لتوفير  
في

### 3-1 مفهوم التجارة الإلكترونية :

التجارة الإلكترونية هي التجارة التي تتم باستخدام التقنيات التي وفرتها ثورة المعلومات ، الاتصالات وشبكة الإنترنت عبر التبادل الإلكتروني لبيانات متجاوزة الزمان و المكان ، تغطي قطاعات عديد ، وتضع قواعد جديدة

164 .

التجارة الإلكترونية تشمل جميع المبادلات الإلكترونية ذات العلاقة بالنشاطات التجارية ، فهي تعني بذلك العلاقات بين المؤسسات و الإدارات و التبادلات بين المؤسسات و المستهلكين ، فالتجارة الإلكترونية تغطي في

( :

( تتميز بتعدد وسائل وطرق الاتصالات المستعملة ، خصائصها مشتركة هي :

الرقمية التي تحوي المعطيات النصوص الأصوات و الصور. 165

وتعتمد التجارة الإلكترونية على تكنولوجيتين رئيسيتين هما تكنولوجيا الاتصالات و إلكترونية المعلومات اللتين - الإنترنت . و أوجدت الإنترنت القاعدة الاقتصادية و الاجتماعية لنشر

التجارة الإلكترونية ما بين صغار و متوسطي الناشطين في التجارة ، إذ لم نعد هذه الوسيلة مقتصرة على كبار . و يعود الاهتمام بالتجارة الإلكترونية

إلى ما حصل من تطور في أساليب استخدام الإنترنت . 166

### 3-2 تصنيف مجال التجارة الإلكترونية من خلال طبيعة المعاملات :

163 www.stqou.com

164 مجاء شاهين " العولمة و التجارة الالكترونية " . القاهرة الطبعة الأولى 2000 . 62

165 إبراهيم بختي " التجارة الالكترونية " . 2005 . 40

166 احمد سفر ، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس ، لبنان 2006 . 81

يمكن تصنيف مجال التجارة وفق الأنماط التالي:<sup>167</sup>

- الشركة للشركة **B2B**: المعاملات تنصب في هذا الصنف، وفي مجملها هي أنظمة معلومات مابين المنظمات وتعاملات الأسواق الإلكترونية مابين الشركات .
- الشركة للمستهلك **B2C**: وهو بيع المنتجات و الخدمات من الشركات للمستهلك ، وعاملاتها من خلال ( ) .
- المستهلك للمستهلك **C2C**: في هذا الصنف ، فان المستهلك يبيع لمستهلك آخر بصورة مباشرة ، ومن الأمثلة عندما يقوم مستهلك ما بوضع إعلانات في موقعه على الأنترنت من أجل بيع الأغراض الشخصية أو الخبرات و أيضا هناك المزادات على الأنترنت مثل **E-Bay**.
- المستهلك لشركة **C2B**:

### 3-3 الفرق بين التجارة الإلكترونية *E-commerce* والأعمال الإلكترونية *E-business*

لقد ظهر خلاف وجدل حول تعريف التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية ، وأيهما يندرج تحت الآخر ، بأن التجارة الإلكترونية تشمل جميع العمليات الإلكترونية التي تقوم بها الشركات متضمنة كذلك البنية التحتية لنظم معلومات المنشأة وتضم بالتالي الأعمال الإلكترونية ، وحسب هذا الرأي فإن الأعمال الإلكترونية عبارة عن العمليات الرقمية الإلكترونية ضمن بيئة المنشأة فـ  
الداخلية وكمثال عليها ، عملية السيطرة والاطلاع على حيثيات مخزون الشركة الموجود في موقع بعيد من خلال . أما الرأي الثاني فيعتقد بأن الأعمال الإلكترونية هي الأشمل ويندرج تحتها جميع أدوات  
ترونية الأخرى<sup>168</sup> .

### 4- الإدارة الإلكترونية

والتقني في الإلكترونيات التي  
في العالم كبير في مجالات حتى في  
التي إلى  
الإلكترونية

<sup>167</sup> علاء عبد الرزاق محمد السالمي، حسين علاء عبد الرزاق السالمي: " شبكات الإدارة الإلكترونية " المرجع سبق ذكره ، ص 245-246.

<sup>168</sup> " مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق الأمان والتوكيدية والموثوقية في ظل التجارة الإلكترونية :

## 1-4 مفهوم الإدارة الإلكترونية

169 ..

الإلكترونية تعرف بأنها "

يغير

يعني

محددة.

أهم مجموعة  
الإلكترونية.<sup>170</sup>

إلى

يغير

يعني

محددة.

كونه

تخطيط

للاترنترنت

الإلكترونية

الإلكتروني في

الانترنت

كونه

171

تأثير

172

إلى

في

في

الاتنترنت والآلي والاتنترنت

باتجاه

في

الكترونية

الإلكترونية

هذه

173

الصالح

في

والخبر

الإلكترونية

إلى

المجتمع

174

في

التي

النشاط

التي

## 2-4 أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية

169	محمد	"	الإلكترونية"	4	2003/10/12	الإلكترونية في
170		"	بسيوني،	332.	2008	
171		"	الإلكترونية	127	2004	
172		"	الإلكترونية المريح			
173		"	الإلكترونية	26	2003	
174		"	الإلكترونية	27	2003	لمبرمجيات

إلى الإلكترونية والتقني نحو الإلكترونية  
التغير التي إلى إذ لم

لارتباط

175

الإلكتروني في النقاط : 176

- في
- وتوفير
- في ثم أكبر
- 
- 
- الإلكتروني.
- توفير في
- سير
- التي ، شأه في
- 
- في

3-4 تمييز الإدارة الإلكترونية عن غيرها من الأعمال الإلكترونية

- تمييز الإدارة الإلكترونية عن الحكومة الإلكترونية

، وتطبيقاته

الإلكترونية

في

الإلكترونية تعني

يعتبر

الإلكترونية. 177

والبرلمان

الإلكترونية

124 2009

الإلكترونية

175

255 2003.

الإلكترونية

الرحمن

176

44 2003

ط 1 "الإلكترونية"

" القانوني

177

في الإلكترونية بأهـ الإلكترونية بالإنترنت إلى  
توفير في محنتـ

178

الإلكترونية تعني ( ) الإلكترونية في  
الإلكترونية الإلكترونية

### - تمييز الإدارة الإلكترونية عن الأعمال الإلكترونية

تحت الإلكترونية الإلكترونية فتعتبر الإلكترونية  
الإلكترونية الثاني IBM 1997 في  
الإلكترونية الأولى إلى  
فحتى الإلكترونية.<sup>179</sup>

الإلكترونية أنه الإلكترونية  
180

التي يجري الإلكترونية إلى به له 181

الإلكترونية الإلكترونية هذه الإلكترونية  
الإلكترونية بالإدارة الإلكترونية الإلكترونية  
أشمل الإلكترونية.

### المطلب الثالث: الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات

#### 1- تصنيف المشروعات الاقتصادية في تكنولوجيا المعلومات

يمكن تصنيف المشروعات الاقتصادية في تكنولوجيا المعلومات بحسب أهدافها إلى ثلاثة أنواع:

النوع الأول: مشروعات الكفاءة التشغيلية (*Operational Efficiency*):

التي أكدت أن معظم المشاريع التي تقع ضمن هذا النطاق هي الأكثر نجاحاً، والتي تعمل على تخفيض التكاليف أو زيادة الأعمال التي تقوم بها المنظمة، أي زيادة الطاقة الإنتاجية للمنظمة

178 " " 2003 135

179 45.

<sup>180</sup> Henry C. Lucas jr. : In Formating Technology for Management , Irwin / MC Graw – Hill , Boston 2001, P 679 .

181 بشير . التكريتي . بشير . الكترونية 2002 18

النوع الثاني: مشروعات البرامج الإستراتيجية (*Strategic Programs*): والتي تهدف إلى تغيير ربحية أو تنافسية أو نظرة الآخرين إلى المنظمة من خلال تحسين النوعية أو زيادة الربحية. وتنطوي هذه البرامج على مخاطر كبيرة كونه ينشئ عنها تغييرات جذرية - إيجابية أو سلبية - في أداء المنظمة. وتشمل هذه المشروعات برامج ربط العملاء أو مزودي المدخلات ببرامج ونظم معلومات مشتركة فيما بينهم بما يؤدي إلى تعزيز روابط العمل وزيادته

النوع الثالث: مشروعات تحول الأعمال (*Business Transition*): والتي تهدف إلى نقل المنظمة من وضع تنافسي غير محبذ أو قطاع اقتصادي خامل إلى منظمة ناجحة ذات أعمال متنامية. وفي هذه الحالة يشكل الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات أصلاً من أصول المنظمة وليس تكلفة في حساب الأرباح والخسائر. وتعتبر هذه المشروعات في بداياتها وليست ذات انتشار كبير بعد، خاصة في الوطن العربي.

## 2- التحول من الإقتصاد التقليدي إلى الإقتصاد الإلكتروني

تشابه الثورة الصناعية والثورة التكنولوجية من حيث أن كلا منها استندت إلى تكنولوجيا جديدة لم تكن معروفة )

(

الاستثمار حتى غدا الاستثمار عاماً ورأس المال مادياً.

وكان قد ظهر الإقتصاد، الذي يعرف الآن بالتقليدي، لتفسير العلا

الذي نُطلق عليه الإقتصاد الإلكتروني، من خلال ثلاثة قوانين:<sup>182</sup>

1- قانون جروش *Grosch's Law*، نسبة إلى *Herb Grosch* أحد رواد الكمبيوتر. وينص هذا القانون على أن "قوة الكمبيوتر تزداد بمربع زيادة التكلفة". أي أن زيادة قدرة الكمبيوتر على معالجة البيانات تتطلب تكلفة مضاعفة. ومن الناحية الإقتصادية، فهذا يتضمن بأنه لا بد من زيادة الإنفاق الاستثماري بمقدار الضعفين حتى يتسنى زيادة قد

2- قانون مور *Moore's Law*، نسبة إلى *Gordon Moore* أحد مؤسسي شركة *Intel* ينص "أن كثافة الدوائر المتكاملة *Integrated Circuit Density* تتضاعف كل سنة، ثم تم تعديله مؤخراً يعني سرعة زوال هذه التكنولوجيا نظراً للقفزات الهائلة في نوعية وقدرة هذه التكنولوجيا، وبالتالي لا بد من الاستمرار في الاستثمار حتى يتم جناية العوائد المطلوبة وبعكس ذلك يكون التراجع والخسارة.

<sup>182</sup> Mohamed Louadi " Introduction aux technologies de l'information et de communication . centre de publication universitaire.2005 P 514

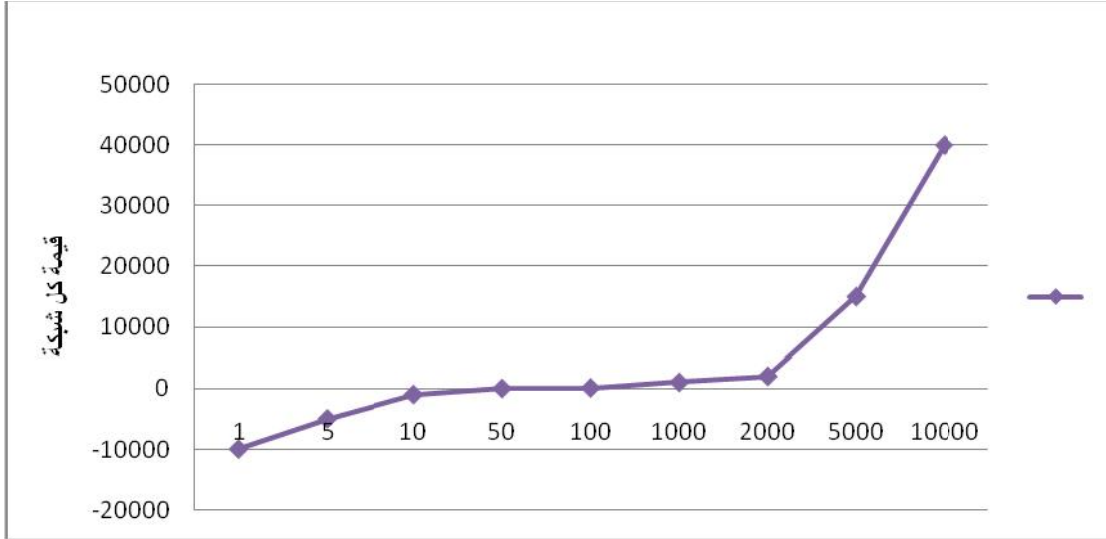
### 3- Metcalf's Law، نسبة إلى Bob Metcalf الذي اخترع Ethernet

(Local Area Network - LAN) "ازدياد العوائد في شبكة الإنترنت كلما ازدادت

" أي أنه كلما ازداد عدد شبكات الإنترنت العاملة كلما ازدادت قيمة كل منها، وإن

العلاقة بين هذه الشبكات وقيمتها علاقة طردية لوغاريتمية

الشكل رقم (1-4): العلاقة بين عدد شبكات الإنترنت العاملة وقيمة كل شبكة عاملة.



### 3- أهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات:

منذ ظهور الإنترنت عالميا في منتصف التسعينات من القرن الماضي، إزداد توجه منظمات الأعمال إلى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.

المتحدة خلال النصف الثاني من عقد التسعينات كان عائدا بشكل كبير إلى تبني تكنولوجيا

. تشير إحدى الدراسات الحديثة التي أجزت على مجموعة من الشركات الأمريكية الكبيرة إلى أن هناك

لا كبيرا من قبل إدارتها على الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات إذ أنفقت هذه الشركات ما يقارب 108

تريليون دولار ، وان العوائد المتحققة من هذا الاستثمار تفوق كثيرا تلك التي تحققت في أي نوع آخر من

الإستثمار ، وتتجسد أهمية الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات في : 183

1- المؤشر الوحيد: عد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات مؤشر الاتفاق الوحيد الذي يمتلكه المدراء عند

السعي لتحديد مستويات الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات من قبل المنظمات المختلفة سواء تم ذلك على

النسب المؤوية من العائدات أو مقدار الزيادة في موازنة الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات في السنوات الأخيرة

وهكذا تم الاعتماد على التكنولوجيا ليس فقط في خفض النفقات وتسريع إنجاز العمل، وإنما أيضا لتحسين الخدمة المقدمة أو السلعة المنتجة وزيادة مرونتها بما يتلاءم واحتياجات المستهلك وتسهيل الإبداع في تقديمها. وفي كثير من الحالات، أصبحت تكنولوجيا المعلومات جزءا من السلعة أو الخدمة ذاتها، مثل خدمات حجوزات الطيران، أو جزءا استراتيجيا في بنية المنظمة التحتية، مثل البنوك والمؤسسات المالية والأسواق المالية.

**2- تعزيز مستوى الأداء المنظمي:** يعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات من أداء المنظمات التي تتمتع بمركز استراتيجي قوي على عكس المنظمات ذات المركز الاستراتيجي الضعيف، إذ تؤكد الأدبيات التخطيط الاستراتيجي على أهمية الموقع الاستراتيجي للمنظمة في تحديد مستوى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، والمنظمات الرائدة هي التي تزيد من استثماراتها السنوية، وهي بذلك تزيد من مستويات أدائها بنسبة 3/1 مقارنة بالمنظمات التي تتصف بمركز استراتيجي ضعيف.

ويعود سبب هذا الاندفاع المتزايد نحو الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات إلى أن كثيرا من مدراء الشركات وخبراء الإستراتيجية يعتقدون بأن تكنولوجيا المعلومات تحل كثيرا من مشاكل العمل، كما يعتبرونها من الأصول غير الملموسة التي إذا أحسن استخدامها سوف تؤدي إلى زيادة قدرة مصادر المنظمة الأخرى، بالإضافة إلى اعتبارها

**3- قياس الربحية:** كما يعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ضروريا في تأشيرة إذا ما كانت الزيادة في الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات تساهم في زيادة في ربحية المنظمة، ففي دراسة التي أجرت على مجموعة من شركات التأمين في الولايات المتحدة الأمريكية توصلت إلى أن اغلب الشركات التي حققت الأرباح هي التي أنفقت الجزء الأكبر من ميزانياتها على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.

**4- تحديد الحد الأدنى و الحد الأقصى من الاستثمار:** يجب على المنظمات عند إنفاقها على تكنولوجيا المعلومات أن تعرف مستويات الاستثمار الملائمة لها من خلال تحديد الحد الأدنى و الحد الأقصى من المبالغ التي تخصص لغرض الاستثمار إذ توصلت إحدى الدراسات إلى أن شركات التأمين التي تستثمر دون مستوى المعدلات المقبولة يكون أدائها ضعيفا، و بالمقابل فان الشركات التي تستثمر فوق هذه المعدلات تتحمل تكاليف إضافية غير ضرورية.

**5- تشجيع الإبداع و الابتكار:** توصلت الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين الاستثمار في المعلومات و بين الإبداع و الابتكار من قبل الأفراد العاملين في المنظمات، إذ برهنت هذه الدراسات على إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يساهم في تحرير العاملين من العمل الروتيني ويدفعه باتجاه العمل الخلاق ويسهم في فتح مجالات جديدة للإبداع أمامه.

وهناك دراسات أخرى أكدت بأن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال ذات العمالة الماهرة قد أدى إلى تسهيل وتحفيز ظهور العديد من الإبداعات الجديدة على مستوى المنظمة.



الانتباه إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات ونقلها من المكاتب الخلفية إلى واجهة المنظمة، وتحويل مهامها من تخزين البيانات ومعالجتها إلى صناعة القرار الإداري، وذلك من خلال إحداث منصب مدير المعلومات Chief Information Officer (CIO)

6- توفير الأجواء المناسبة: بهدف تحقيق الربط و التكامل بين الوحدات و التشكيلات المنظمة في إطار المنظمة الواحدة و أيضا بين المنظمة وفروعها المنتشرة وبينها وبين المنظمات الأخرى من خلال الربط الحاسوبي وباستخدام شبكة الانترنت وأجهزة و المعدات الاتصال الأخرى.

7- دعم الأهداف الإستراتيجية للمنظمة: إلى جانب تخفيض التكاليف العمل الإداري بنسب أشارت إحدى الدراسات إلى أن إدارة معاملات التقاعد و الضمان الاجتماعي في الولايات المتحدة الأمريكية ت توفيراً من تكاليف إنجاز المعاملات الخاصة بها قدرها 90 % من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات فضلا عن تحقيق عائدات تصل إلى نحو مليار دولار سنوياً ومن جهة ثانية، يعتقد بعض الخبراء إستراتيجية المنظمة، وذلك من خلال:

- نوعية القيادة لدى المدراء غير التكنولوجيين في المنظمة
- انضمام مدير تكنولوجيا المعلومات إلى باقي المدراء في تشكيل وصياغة إستراتيجية المنظمة. وحتى يتم ذلك، لا بد من تجسير الفجوة المعرفية بين المدراء غير التكنولوجيين وزملائهم المدراء التكنولوجيين، بالإضافة إلى استمرارية التخطيط للاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات، على اعتبار أن عملية التخطيط هذه هي آلية لإدارة الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات وليس وسيلة لخلق أفكار استثمارية جديدة في تكنولوجيا المعلومات.
- 8- تعزيز الموقف التنافسي للمنظمة: لقد أصبحت تكنولوجيا ونظم المعلومات تمثل أحد أهم أعمدة منظمات الأعمال الحديثة، وتشكل عنصراً كبيراً في موازنتها الرأسمالية، وأكثر بنود الموازنات التشغيلية نمواً. ويؤكد بعض الخبراء على أن الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات يمثل أكثر من 10% من العوائد التشغيلية في منظمات

تمتلك على الأغلب واحد أو أكثر من مقومات المنافسة التي تمكنها من الأداء بشكل أفضل من منافسيها. تكون هذه المقومات أي شيء بدءاً من تطوير المنتج إلى خدمة الزبون، و المعلومات هي المدخلات المهمة في امتلاك هذه المقومات .

وعليه فإن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في إطار مقومات المنافسة يمكن أن يتحول إلى قيد يعوق دخول ومما لا شك فيه، أن جميع البنوك والمؤسسات المالية وشركات الخدمات قد أصبحت أكثر اعتماداً

على تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها، إلى درجة أن أي عطل أو خلل في تكنولوجيا المعلومات يؤدي في الغالب إلى توقف الخدمة ذاتها

- 9- تعزيز شبكات سلسلة التجهيز: إن المنظمات التي تشكل جزءا من نظام سلسلة التجهيز متكاملة يمكنها بناء علاقات من الجسور الثقة مع المجهزين على النحو الذي يحقق لها فوائد عدة من أهمها وقت تسليم أسرع، تلافي مشاكل التجهيز ، ضمان التجهيز، فضلا على دعم فرص الحصول على الخصم و التفضيل في المعاملة و الرعاية من قبل المجهزين. وعليه فان المنظمات التي تقع خارج هذه السلسلة سوف تواجه صعوبات جمة في المنافسة.
- 10- تعزيز القدرة على إدارة قنوات التوزيع: إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يضمن وقت التسليم أسرع إلى الزبائن ومشاكل اقل في التسليم و الأفضلية في المعاملات، و الخبرة المكتسبة من تعلم كيفية استخدام نظم زرع يمكن أن تكون قيما مهما في دخول المنافسين المحدد خاصة عندما يكون نظام إدارة التوزيع واسعا و شاملا بشكل يتيح للمنظمة فرص الرقابة على مسارات الوصول إلى تجار التجزئة.
- 11- تكريس العلامة التجارية: في الغالب نجد أن المنظمات التي تستثمر مبالغ كبيرة في الإعلان على ا التجارية و الترويج لها. ويمكن تيسير هذه المهمة وانجازها بشكل من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات التسويقية بشكل عام وفي نظم إدارة علاقة الزبون و العلامة التجارية التي لا تقهر هي التي تشكل قيما كبيرا أمام ن الألفة و المودة ومن ثم زيادة ولاء الزبون تجاه هذه العلامة .
- 12- تعزيز عمليات الإنتاج: أكد بوتر أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يسمح للمنشأة بالمرونة في جميع مستويات مخرجاتها بشكل يجعل من صادرات الحجم عائقا أمام دخول منافسين جدد و يضاف إلى ذلك إمكانية تعزيز الإنتاج وفقا لطلب الزبون، إذ يسمح نظم المعلومات الإنتاج في تسيير التعاون و التكيف و الشفافية وتحسين الإنتاج وفقا لطلب الزبون، وهذه المرونة بدورها يمكن أن تزيد من هامش الربح فضلا عن تعزيز رضا
- 13- التمايز: يسهل الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات مهمة استخدام تكنولوجيا المتطورة مثل تصميم CAD وهذه النظم تيسر التطوير السريع للمنتجات وتعزيز فرص إدخال منتجات جديدة و من ثم تمييز منتجات المنشأة عن منتجات لمنظمات المنافسة وهذا بدوره يقود إلى التباين المنتجات المنافسة بالشكل الذي يقود إلى زيادة تكاليف تحول الزبون إلى منشأة أخرى .
- 14- تحقيق مزايا منحنى التعلم و الخبرة: في مجال المعلومات عندما تحصل إدارات المنظمة (صانعي القرارات) على الخبرة الضرورية في اعتماد تطبيقات نظم المعلومات المختلفة (نظم المعلومات الإدارية ، نظم مساندة القرارات ، نظم الخبرة ، نظم المعلومات الإستراتيجية.... الخ) وبالتالي تصبح ملمة بمجموعة من أفضل التطبيقات التي قد تكون غير معروفة لقيادات منظمات الأخرى أو تكون خبرتهم قليلة فيها بشكل يؤدي إلى حدوث فجوة كبيرة تستغرق وقتا طويلا لسدها، إن الحقيقة البسيطة حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات هي

يستلزم تمويلا ضخما ، فقاعدة العامة هي أن أي شيء يزيد المتطلبات الرأسمالية يعد قييدا على دخول المنافسين

15- **تعزيز الاستقرار المنظمي**: توصلت الدراسات إلى أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات تسهم بشكل أو بآخر في تعزيز استقرار المنظمة ، فالمنشآت التي نجحت في الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات حققت فرصا أفضل في التفاعل مع الزبائن و المجهزين و الجهات الأخرى ذات العلاقة ومن ثم استقرار أكثر في الأداء أنشطتها، وهذا الإحساس بالاستقرارية يمثل قييدا كبيرا في دخول المنافسين الجدد وخاصة في المنشآت المالية كالبنوك وشركات.....الخ.

### 4- مؤشرات قياس الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات:

اختلف الكتاب و الباحثون في تحديد مؤشرات الملائمة التي يمكن اعتمادها عند قياس الاستثمار في تكنولوجيا .ومن أهم هذه المؤشرات التي تناولت هذا الموضوع:

: مجموعة (Die Bold, 1982) والتي اعتمدت على ثلاثة مؤشرات هي:

- 1- نسبة المبالغ المخصصة للإنفاق على تكنولوجيا المعلومات من عائدات المنظمة.
- 2- الأطر البشرية العاملة في نظام المعلومات إلى العدد الكلي من الأطر البشرية العاملة في المنظمة.
- 3-

: (Crone & Snobs 1983)

- 1- عدد المجالات التي تعتمد فيها تطبيقات الحاسوب على نحو معياري.
- 2- استخدام الحاسوب في أنشطة المنظمة.
- 3-

: (Turner, 1985) في مجال البنوك مؤشرين أساسيين هما :

- 1- نسبة المبالغ المستثمرة في تكنولوجيا المعلومات إلى إجمالي المبالغ المستثمرة في الموجودات الأخرى في المنظمة.
- 2- عدد المجالات التي تستخدم فيها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.



## الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات في النشاط المصرفي

### مقدمة

يشهد العالم منذ سنوات توسعا مذهلا في سوق المعلوماتية والاتصالات وفي التقنيات الحديثة والتي تعتبر عنصرا مساعدا للتقدم والتطور ، حيث تنامت استخدامات الحاسوب في بيئة الأعمال المعاصرة حتى أصبح جزءا رئيسيا في نشاطاتها، ونتيجة تزاوج علوم الحاسبات مع علوم الاتصالات فقد ظهرت شبكات اتصالات حديثة متطورة وسريعة كأداة فعالة لزيادة الانتاجية والفعالية.

وكان قطاع المصارف من ابرز القطاعات التي تأثرت بثورة تكنولوجيا المعلومات والتي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل المصرفي منذ أوائل السبعينات وفي اتجاهات متطورة خلال فترة الثمانينات والتسعينات وحتى اليوم ومازالت تكنولوجيا المعلومات تغيير باستمرار من طبيعة العمل المصرفي و المالي وهي تتحول به بشكل متنامي باعتبارها أداة فعالة على إحداث تغييرات جذرية في أنشطة المصارف وأعمالها ، و في مختلف هياكلها التنظيمية ، و على العاملين و على فعالية كفاءة وأنشطة البنوك كما كان لها دور كبير في تحسين أنظمة العمليات وخصوصا على الصناعة المصرفية من خلال دراسة احتياجات العملاء بدقة وفعالية ويسر و الإبداع في تصميم وتنفيذ وطرح المنتجات المصرفية خلال مدة زمنية قياسية ، الاستخدام الأمثل لشبكات التوزيع المصرفية الالكترونية ، وزيادة كفاءة العمليات الداخلية.

هذه التكنولوجيا مازالت مستمرة حتى اليوم والذي أجبرت المصارف على اعادة صياغة مفاهيم جديدة للعمل المصرفي تمكنه من أداء أعماله بشكل أفضل من قبل، مع إعادة النظر و التفكير بالطريقة التي يديرون بها أعمالهم من خلال إعادة هندسة التي تتطلب دعم تكنولوجيا المعلومات واستخدامها بشكل متزايد

حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات على تبسيط وتسريع العمليات و المعاملات من خلال أتمتها للحد من بيروقراطية العمل المكتبي والعمليات بالتخلي عن جميع الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الإلكتروني لتوفير المرونة الكافية لتلبية حاجات المصرف حيث أصبحت هذه التكنولوجيا جزء لا يتجزأ من الخدمة المقدمة.

ومن خلال هذا الفصل سوف نوضح لما لتكنولوجيا المعلومات من أهمية بارزة في النشاط المصرفي ودورها المهم ، وما كان لها من تأثير على كل جوانب العمل المصرفي.

## المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات المصرفية

### المطلب الأول: تطور تكنولوجيا المعلومات في المصارف

#### 1- تطور التكنولوجيا المعلومات المصرفية

حصل في العمل المصرفي بين عام 1950 وعام 1970 ثلاثة تطورات مهمة ، ابتدأت بإدخال المحترفين إلى العمل المصرفي أعقاب نهاية الحرب العالمية الأولى في عام 1914 ومن ثم دخول ثقافة البيع و التسويق ومن ثم مرحلة تنامي دور تكنولوجيا المعلومات المتقدمة ،ولقد مر استخدام تكنولوجيا من قبل المصارف بست مراحل مهمة وهي :<sup>184</sup>

- **مرحلة الدخول** : وهي المرحلة التي دخلت فيها تكنولوجيا إلى الأعمال المصرفية بهدف إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية حيث بدأ المختصين في شؤون تكنولوجيا يدخلون إلى المصارف لإيجاد الحلول التكنولوجية لمشاكل الأعمال المصرفية الخلفية مثل مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية و التقارير المحاسبية ولم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى و العليا و التنفيذية سواء في الحلول المقترحة أو في كلفتها فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل المصرفي .

- **مرحلة التعميم الوعي بتكنولوجيا** : وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال وكانت مرحلة تحضير أوسع لدخول التكنولوجيا و تميزت هذه المرحلة بعدم وجود تدخل من قبل الإدارة الوسطى و العليا .

- **مرحلة دخول الاتصالات و التوفير الفوري لخدمات العملاء** : و تميزت هذه المرحلة بتكاليف العالية حيث بدأ اهتمام الإدارات العليا بتكنولوجيا.

- **مرحلة ضبط أو السيطرة على التكاليف** : وهي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا وعمدت هذه الإدارات إلى الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون تكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف.

- **مرحلة اعتبار تكنولوجيا أصلا كباقي أصول المصرف** : بالتالي يجب أن يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول وهنا بدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا.

- **مرحلة اعتبار تكنولوجيا عملا ضمن أعمال المصرف** وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية لتكنولوجيا و التي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي وتحسين الضبط على الصعيد العملي وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي .

<sup>184</sup> ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبدلات الصيرفة الإلكترونية ، الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع" ، دار وائل للنشر ، الطبعة الأولى ، عمان ، سنة 2008، ص25.

## 2- مراحل العمل الآلي في البنوك

إن العمل الآلي في البنوك مر بمراحل عديدة حتى وصل إلى البنوك الإلكترونية وهذه المراحل هي: <sup>185</sup>

- أ- مرحلة استخدام الآلات الميكانيكية المساعدة، وكانت استجابة طبيعية لزيادة حجم العمل اليدوي وكانت تمثل الميكنة لبعض مراحل عملية تشغيل البيانات يدويا.
- ب- مرحلة استخدام الآلات البطاقات المثقبة ، وتعتبر الباب الرئيسي الذي قاد لمرحلة الآلة الإلكترونية وفكرتها تقوم على استحداث وسيلة يتم بواسطتها اختزان البيانات و المعلومات على البطاقة المثقبة ، ثم قراءة هذه البيانات وتشغيلها بواسطة آلة.
- ت- مرحلة استخدام الآلات شبه الإلكترونية، وهي مرحلة تم فيها عمليات تطوير واسعة للآلات المساعدة بهدف تشغيلها إلكترونيا لزيادة سرعتها ورفع الطاقة الإنتاجية.
- ث- مرحلة ظهور الحاسب الإلكتروني وهي أهم مراحل التحول الإلكتروني والتي ظهر فيها الحاسب الآلي ، وحدث تطور هائل في مكوناته من حيث السرعة، والحجم والكفاءة والسعة.
- ج- مرحلة ظهور البنوك الإلكترونية، ويمكن تقسيم التطور الذي حدث إلى ثلاث مراحل حسب التطور التكنولوجي لقنوات الخدمات الإلكترونية وهي :
  - المرحلة الأولى: وهي التي ظهرت بها آلات الصراف الآلي، ونقاط البيع، والكمبيوتر المنزلي، والبنك المحمول ، والبنوك الهاتفية، وقد حققت هذه المرحلة العديد من الأهداف للبنوك أهمها: خفض الضغط على الفروع، وتحسين الخدمة، وتخفيض التكاليف وزيادة الأرباح .
  - المرحلة الثانية: وهي مرحلة ظهور بنوك الأنترنت : وهي أهم مرحلة من مراحل البنوك الإلكترونية، وبموجبها تم الانتقال من مرحلة البنوك التقليدية التي لها وجود مادي ممثلا في فروع ومستندات، إلى وجود افتراضي على شبكة الأنترنت.
  - المرحلة الثالثة: هي تلك المرحلة التي ظهرت بها توجهات الدمج ما بين قنوات تقديم الخدمة المصرفية المذكورة بالمرحلة الأولى و تقنية الأنترنت المذكورة في المرحلة الثانية .

## 3- وسائل التعرف على القنوات الإلكترونية

هناك العديد من الطرق التي يتعرف بموجبها العملاء على القنوات الإلكترونية التي يقدمها البنك أهمها:

- الصحف: حيث تقوم البنوك بالإعلان عن القنوات الإلكترونية و الخدمات التي تقدم من خلال تلك القنوات بالصحف اليومية و الأسبوعية و غيرها.

<sup>185</sup> ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبدالات" المرجع السابق ص 36-37.



- الإعلانات التلفزيونية و الإذاعية: من خلال قيام البنوك بالإعلان عن خدماتها الإلكترونية من خلال جهاز التلفاز الذي يعد من أكثر وسائل الإعلان انتشارا، وكذلك من خلال جهاز الراديو.
  - الفروع: فمن خلال فروع البنك يتم الاتصال المباشر بالعملاء و إبلاغهم عن القنوات الإلكترونية التي يوفرها البنك، و الخدمات التي تقدم من خلالها، وكذلك تعريفهم بالمزايا التي توفرها تلك القنوات للعملاء في حالة الاستخدام مثل توفير الوقت و الجهد.
  - عن طريق صديق أو زميل بالعمل: سواء بالعمل أو بالجامعة الذين يتعاملون بتلك القنوات أو لديهم معرفة بالمزايا التي توفرها تلك القنوات.
  - فريق البيع بالبنك: في أغلب البنوك يوجد فريق بيع يضم موظفين مؤهلين ومدربين ولديهم قدرة عالية على تسويق تلك القنوات في فروع البنك أو من خلال زيارة العملاء في مواقعهم.
  - موقع البنك على الأنترنت : حيث يوجد لكل بنك موقع على الأنترنت حيث يتم التعرف بالبنك و القنوات الإلكترونية التي يوفرها و الخدمات التي تقدم من خلال تلك القنوات و أيضا الطريقة التي تؤهله للاستفادة من تلك القنوات .
  - الإعلانات في الأماكن العامة : تلجأ العديد من البنوك إلى الإعلان عن القنوات الإلكترونية من خلال وسائل الإعلان التي تنتشر في الأماكن العامة وغيرها .
- هناك العديد من المزايا التي يستفيد منها العملاء من خلال استخدام الصيرفة الإلكترونية من أهمها : توفير الوقت، توفير الجهد، خفض الكلفة، سهولة الوصول لها على مدار الساعة، الانتشار في الأماكن المتعددة، تعتبر أكثر أمانا إذا استخدمت كبديل عن النقود.

#### 4- تحديث الأعمال المصرفية

إن المصارف تسعى جاهدة إلى تطوير خدماتها المصرفية من خلال إدخالها لتكنولوجيا المعلومات الحديثة تضمن لها تقديم خدماتها بجودة عالية ودقة وسرعة ، كما أنها تحقق رضا المتعاملين وتحول رضاهم إلى ولاء دائم، وذلك إما بشكل مستقل أو من خلال بناء تحالفات إستراتيجية مع مصارف كبرى والهدف من ذلك تحقيق استقرار المصرف والمحافظة على مكانته المصرفية في ظل التغيرات الاقتصادية المستمرة والعملة والانفتاح الاقتصادي والعمل على مواكبتها .ولقد حققت المصارف العديد من النتائج نتيجة توجهاتها الحديثة في مجال تقديم خدماتها المصرفية . ويمكن أن تتمثل أساليب تحديث الأعمال المصرفية بما يأتي:<sup>186</sup>

<sup>186</sup> إباد مراد حسن "أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية" قسم المحاسبة- كلية الإدارة والاقتصاد- مجلة الدنانير العدد الثالث، 2009، ص 317.

- **تطوير الإدارة:** وذلك من خلال توظيف الأيدي العاملة المؤهلة، وتطوير مهارات الموظفين الموجودين بإشرافهم في برامج تدريبية مبرمجة مع التركيز على مهارات استخدام التقنيات الحديثة في العمل. مع التأكيد على أهمية دراسة الهياكل التنظيمية وإعادة التنظيم وإيجاد التشكيلات الإدارية المتخصصة بنظم المعلومات واستخدام التكنولوجيا.
- **إدارة العمليات:** وذلك من خلال تحسين إجراءات العمل والمحل التي يجب أن يمر عليها الزبون للحصول على الخدمة وتبسيطها قدر الإمكان لتصبح أكثر سهولة.
- **تحديث الخدمات:** وذلك من خلال دراسة رغبات وحاجات الزبائن والعمل على إشباعها، وكذلك زيادة تشكيلة الخدمات المقدمة لكسب زبائن جدد.
- **تحقيق التكامل:** وذلك من خلال العمل على التكامل بين الوظائف التسويقية المختلفة والوظائف المصرفية الأخرى، حيث يعتبر التسويق المصرفي الحديث أداة تحليلية هامة في فهم النشاط المصرفي ومساعدة العاملين بالمصارف في رسم السياسات ومراقبة ومتابعة العمل المصرفي.
- **بحوث السوق:** وذلك من خلال إجراء بحوث السوق وجمع وفحص وتحليل تطورات السوق واتجاهاته.
- **مواكبة المعايير المصرفية الدولية:** أن المصارف مطالبة بمراعاة القواعد والمعايير الدولية (مقررات لجنة بازل 2) من خلال سعيها إلى تنويع وتطوير خدماتها ومن أهمها:
  - تدعيم القواعد الرأسمالية.
  - تطوير السياسات الائتمانية للمصارف.
  - الاهتمام بإدارة المخاطر.
  - وضع آلية للإنذار المبكر بالمصارف.
  - تحديث نظم الإدارة والسياسات المصرفية.
- **إستخدام التكنولوجيا:** العمل على تطوير الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في العمل وتحديثها باستمرار لمواكبة التطور المتسارع في الأجهزة التقنية والبرمجيات. للوصول إلى إمكانية تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية حيث يمكن الاستفادة من الخصائص الآتية:
  - خدمات تتم عن البعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة
  - خدمات لا تعرف قيود جغرافية.
  - خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية.
  - إمكانية الدفع عن طريق النقود الإلكترونية.

## 5- تحديات تكنولوجيا المعلومات في المصارف

إن التكنولوجيا المعلومات في المصارف تطرح تحديين مهمين:<sup>187</sup>

التحدي الأول وهو التحدي المنافسة مع المصارف الأجنبية العاملة في الخارج في ما يتعلق ، على سبيل المثال بالسحوبات على حسابات الودائع ، بحيث يستطيع زبون المصرف الموجود في خارج البلد أن يسحب من حسابه في ذلك المصرف بواسطة الصراف الآلي التابع للبنوك المحلية . أما التحدي الثاني فهو يكمن في المواجهة المخاطر التي قد يتحملها المصرف من جراء التكنولوجيا الحديثة ، وقد حددت هذه المخاطر أنظمة بازل 2 أهمية التعاطي السليم مع العمليات، إذ أن استعمال التكنولوجيا الحديثة يزيد في نفس الوقت من مخاطر السرقة و الاحتيال و مخاطر الأخطاء و الاختراقات للأنظمة المعلوماتية وغيرها .

فالتحديات تكنولوجيا المعلومات تزيد أماننا لأنها توسع من الفجوة الرقمية بيننا و بين الدول المتقدمة ، ونفرض علينا زيادة الاستثمار في الميدان التقني وهذا في الوقت الذي تعاني فيه بيئتنا ارتفاعا ملحوظا في أمية الكمبيوتر و المعلوماتية ، وضعف البنى التحتية لدعم هذه التكنولوجيا، وأيضا ضعف مستوى الشبكات الاتصالات المتطورة. و تزيد الفرص أماننا ، لان التكنولوجيا تقلل التكاليف من نقل المعاملات المصرفية إلى قنوات بديلة اقل كلفة ، كما تتيح للمصارف التوسع محليا وخارجيا بكلفة اقل ، وهي توفر كذلك مجالات متعددة لزيادة العوائد عبر خلق فرص جديدة لبيع الخدمات و المنتجات .

## 6- واقع العمليات الالكترونية في القطاع المصرفي:

أدت ثورة تكنولوجيا المعلومات إلى ظهور تطور جوهري في طبيعة العمل في القطاع المصرفي و المالي، لان هذا القطاع سريع التأثير بالتغيرات التكنولوجية، التي كانت سببا في إنشاء كيانات مصرفية عملاقة. فكان لابد من إعادة النظر في الدور التقليدي للمصارف الذي كان يقتصر بالأساس على قبول الودائع ومنح التسليف، لتقديم خدمات مالية و مصرفية متطورة و متنوعة، تعتمد على ما وجدته التكنولوجيا الحديثة و ثورة الاتصالات من وسائل أكثر فعالية وأسرع في الأداء، أدت إلى استبدال بعض الخدمات التقليدية بالخدمات الالكترونية، تعتمد على تكنولوجيا المعلومات.<sup>188</sup>

و مما لا شك فيه أن انتشار تكنولوجيا المعلومات ، و انخفاض كلفة الاتصالات ساهم في إحداث تحولات بالغة الأهمية، تمثلت خصوصا في ربط مناطق متباعدة من العالم بسوق الالكترونية واحدة تمتاز بالخصائص الآتية:<sup>189</sup>

- سهولة إنجاز الصفقات بين المتعاقدين من دول مختلفة.

<sup>187</sup> احمد سفر" العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية " المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس ، لبنان 2006 ، ص 12-13.

<sup>188</sup> حسن شحادة حسين "الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية ، الجزء الأول منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2002 ص 191 .

<sup>189</sup> سفر احمد، محاضرة في القوانين و التشريعات في العمل المصرفي الالكتروني ، ندوة اتحاد المصارف العربية ، بيروت 2001 ص 50.

- اختصار المسافات الجغرافية بين المتعاقدين.

- رفع الحواجز التقليدية.

- قيام علاقات تعاقدية مباشرة بين المشتري و البائع من دون أي وساطة.

- تدفق المعلومات وتعزيز الشفافية.

كما أن دخول شبكة الأنترنت على العمل التجاري و بروز ظاهرة التجارة الالكترونية و النمو المتسارع للاقتصاد العالمي، فرضت بمحملها على المصارف استغلال هذه الوسيلة لتقدم إلى زبائنها خدمات جديدة في مجال الصيرفة الالكترونية . والتي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من التجارة الالكترونية اللتين تعتبران المنتج الأساسي لثورة تكنولوجيا المعلومات ، بحيث أصبحت الصيرفة الالكترونية الوسيلة الأساسية التي يعتمد عليها في القطاع المصرفي بدءاً من العقد الأخير من القرن الماضي ولا تزال في تطور مستمر.<sup>190</sup>

بالإضافة إلى العمليات المصرفية الالكترونية تمر المصارف عبر شبكات الاتصالات المعتمدة، النشرات الإعلانية و الإعلامية التي تؤدي إلى استقطاب عملاء جدد للمصرف، إمداد العملاء الحاليين بالمعلومات المصرفية التي يكونون بحاجة إليها، بحيث تتعلق هذه المعلومات بحساباتهم لديه، أو تقلبات السوق المالية ، أو إدارة المحفظة المالية لهم ، أو تحويل الأموال بين الحسابات، أو عمليات الشراء و البيع من البورصات المحلية و العالمية.

### المبحث الثاني: طبيعة تكنولوجيا المعلومات المصرفية

#### المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات المصرفية

أدى تقدم التكنولوجيا وأدوات جمع المعلومات والأنظمة إلى ثورة في مجال إدارة الخدمات المصرفية ، فالتكنولوجيا لا تقوم فقط بتحسين الخدمات المصرفية الحالية ، ولكنها أيضاً مصدر لكثير من الخدمات المصرفية الجديدة ، وقد فتحت أنظمة المعلومات وأنظمة قواعد البيانات المجال لقطاع كامل وجديد من الخدمات ، الخدمات المصرفية والتكنولوجيا الجديدة المتطورة، وخصوصاً في مجال المعلومات التي بدورها أضفت الجديده لمفاهيم تسويق الخدمة الجديدة، الأمر الذي يحتاج إلى إيصال تلك المفاهيم الجديدة إلى العملاء وتدريبهم وتعليمهم على كيفية استخدام تلك الخدمات، كخدمة الصراف الآلي والبنك الناطق وغيره من الخدمات.<sup>191</sup>

<sup>190</sup> Wiegand Wolfgang . *Legal aspects of the bank-customer relationship in electronic banking*. University of bern .Switzerland .2033 P 163 .

<sup>191</sup> عبد الرزاق قاسم ، أحمد العلي "أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية" مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد - 28 العدد الأول 2012 - ص 308.

## 1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات المصرفية

إن تكنولوجيا المعلومات تدل على تطور القدرة البشرية في التعامل مع البيئة وإدراك أهمية المعلومات وفائدتها، فهي كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة لجمع وتخزين وتصنيع والتعامل مع المعلومات. ويمكن تمثيلها بمجموعة من المكونات المترابطة التي تجمع وتعالج وتخزن وتنشر البيانات والمعلومات وتوفر وسيلة للتغذية العكسية لتحقيق هدف معين".<sup>192</sup>

أما تكنولوجيا المعلومات المصرفية فهي "مجموعة من المكونات المترابطة وظيفتها تجميع ومعالجة وتخزين المعلومات لدعم عملية صنع القرار والسيطرة داخل المصرف ومساعدة الإدارة والموظفين على حل المشاكل وتبسيط الأمور المعقدة وتقديم خدمات متطورة وجديدة"<sup>193</sup>.

وهي برأي آخريين أنها "أداة تستند إلى الحاسوب يستخدمها الأفراد للتعامل مع المعلومات ومعالجتها لدعم حاجات المصرف للمعلومات".<sup>194</sup>

## 2- ميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك:

إن الهدف الأساس لتكنولوجيا المعلومات المصرفية هو توفير المخرجات المعلوماتية للمستفيد بالخصائص المطلوبة إذ تعد المعلومات من الأولويات الأساسية للإدارة اليوم وتزداد أهميتها بوصفها الأساس الذي تبنى عليه القرارات الإدارية، فالمعلومات هي المخرجات النهائية لتكنولوجيا المعلومات، وتعد عنصرا أساسيا لا يمكن الاستغناء عنه لكونها المواد الأولية اللازمة لعملية صنع القرار أي إنها تتحدد بعاملتي الندرة والوفرة، وهي بيانات اكتسبت معنى أي إنها قابلة للاستخدام.

ويمكن القول إن استخدام التكنولوجيا الحديثة يوفر للبنوك الفرص لتحقيق الميزات الآتية:

- تستطيع البنوك من خلال استخدام التكنولوجيا تطوير خدمات مصرفية جديدة لأسواقها الحالية والمستقبلية
- تستطيع البنوك أن تقوم بتطوير تطبيقات جديدة للخدمات المصرفية الحالية التي تقدمها لعملائها.
- تساعد التكنولوجيا الحديثة على تحسين نوعية الخدمات المصرفية.
- تساعد التكنولوجيا الحديثة على تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية الموجودة.
- تعمل التكنولوجيا الحديثة على تذليل الصعوبات المرتبطة بعملية تقديم خدمات مصرفية إضافية.

<sup>192</sup> أكرم محسن الياسري ، إيناس ناصر عكله الموسوي " أثر الخصائص التكنولوجية للمعلومات المصرفية وحكومة المصارف في تحقيق الرقابة السلوكية " مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد الخامس، العدد التاسع نوفمبر 2012 ص 43-47.

<sup>193</sup> Landon, Kenneth. C & London, Jane .P. " Management Information Systems Managing The Digital Firm ". 8th edition. Prentice – Hall. 2004.p 11

<sup>194</sup> Haag, Stephen, Cummings, Maeve & Phillips, Amy. " Management Information Systems: For Information Age ". 6th edition. McGraw- Hill.2007.p172

- تعمل التكنولوجيا على تحسين علاقات العميل مع البنك.

### 3- أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف

إن التكنولوجيا لم تغير من الوظائف التقليدية للبنوك، كالودائع والقروض والتحويل و الاعتمادات وغيرها من الوظائف لكن الذي تغير هو أسلوب ممارسة هذه الوظائف وكيفية إيصال الخدمة إلى الزبائن في جو محترم من التنافس والمخاطرة. فالمصارف تهدف من وراء إستخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق غايتين متناقضتين وهما: الكسب المستمر لأعداد جديدة من الزبائن، والتخفيض المستمر في تكاليف الخدمة المصرفية المقدمة. فالمصارف لا تكبر إلا بإضافة زبائن ومتعاملين جدد، وهذا التوسع لا يحصل عادة إلا بإنفاق تكاليف إضافية.

فتكنولوجيا المعلومات المستخدمة حلتّ دائماً هذه المشكلة ، وقد دلت الدراسات المنجزة في السنوات الأخيرة أن تكنولوجيا المصارف المطبقة لدى المصارف المستخدمة لها، قد أدت إلى جذب متواصل لزبائن جدد، وخفض في تكاليف الخدمة المصرفية إلى حد بعيد، حتى أصبح الإنفاق المتواصل على التكنولوجيا لدى المصارف الكبيرة يؤدي إلى جني متزايد للأرباح.<sup>195</sup> و بات على المصارف الأخرى لكي تبقى في دائرة التنافس أن تنتهج السبل نفسها، إذ فضلاً عن أنّها مطالبة دائماً بإرضاء زبائنهم فإنها مطالبة أيضاً ضمن ظروف السوق بأن تحتفظ بعلاقات مالية مع مراسليها من المصارف داخل بلدانها و خارجها، وبفضل جهود المصرفيين ومهندسي التكنولوجيا، أصبحت مجموعات المصارف العالمية تمتلك وسائل وأدوات التنقية المتطورة في تجميع المعلومات، ومعالجتها، وتيسير نقلها بين المتعاملين عبر العالم.

وقد أعطت تكنولوجيا المصارف قدرة إضافية للإدارة المصرفية في إمكانية التوسع والتنوع في الخدمات وفي تطوير كفاءة العمليات، وفي سرعة اتخاذ القرار وفي الرقابة، فلم يعد فتح الفروع الجديدة على السياق التقليدي بشكله كالسابق، إذ عوضت الاستخدامات التكنولوجية عن ذلك، وصارت الحاجة إلى الخدمة المصرفية في منطقة ما تحل عن طريق الأنظمة الإلكترونية والأجهزة المربوطة بما المكلفة بأداء الوظائف التي تستخدم أدوات تقنية متعددة تتيح الربط المتصل والفوري بالفروع والمصارف في المناطق الأخرى داخل البلد وخارجه. وبهذه الوسائل يستطيع الزبون وهو في مكان عمله أن يودع ويسحب النقود، و يدفع الصكوك، ويحول المبالغ، ويقترض الأموال، وغير ذلك دون الحاجة إلى إجراء الزيارة التقليدية إلى فرع المصرف الذي يتعامل معه، حتى وصل الأمر في السنوات الأخيرة أن ثلثي الخدمات المصرفية تقدم بالوسائل المذكورة في بعض البلدان الصناعية.

<sup>195</sup> كاظم محمد عاشور، "تكنولوجيا المصارف"، الرشيد المصري، العدد الأول، 2000 ، ص.36

#### 4- أهمية تكنولوجيا المعلومات في المصارف

تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات في المعلومات التي توفرها والتي تساعد متخذي القرار في المنظمة على تحقيق الأهداف وبالتالي تساعدهم في تحسين أسلوبهم في إدارة أعمال منظماتهم.

كما أصبحت تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات أداة مهمة في مساعدة إدارة المصرف، وتسهم وبشكل جذري في الوصول إلى نظم عمليات تتسم بالسرعة والمرونة والشفافية من خلال مساهمتها في:<sup>196</sup>

- التزويد ببرامج المعاونة الآلية المرتبطة بنظم المعلومات لمساعدة العملاء في الحصول على خدمات جديدة مثل البنك المحمول.

- المساعدة في تحقيق التكامل والاندماج بين أجزاء العمل ومراحله لتكوين نظم عمليات فعالة وذات كفاءة عالية.

- تسهيل العلاقات المتشابكة مع عملاء المصرف والبنك المركزي والبنوك المراسلة.

- التحديث المستمر للمعلومات عن طريق البريد الإلكتروني وقواعد البيانات العامة.

- التخلص من الأنماط الإدارية الجامدة والقديمة.

و يجدر بالمصرف القائم الذي يسعى لاستخدام التكنولوجيا المصرفية في أعمال فروعها أن لا يتصور بأن المشكلة الأساسية هي فقط إيجاد التمويل للحصول على تلك الصناعة ، وإنما لا بد أن يسبق ذلك الخيار تحديد لحاجته على أساس قيامه بإنجاز عدد من الخطوات المهمة:<sup>197</sup>

- إعادة هندسة تنظيم الفروع القائمة والوظائف الحالية، بحيث يجعل الفروع نوافذ للمصرف ككل وليست وحدات مستقلة عن بعضها تتعامل فيما بينها كالمصارف المراسلة، ويدخل في هذا الباب التحديد للوظائف والأعمال وخلق قاعدة للبيانات والمعلومات مبنية على أساس الربط الشبكي للفروع العاملة جميعها، وتأهيل الموظفين وتطوير استعدادهم لتأدية أعمالهم وكأنهم موظفو مبيعات، مهمتهم الأساسية هي تسويق الخدمات إلى الجمهور.

- اختيار الملائم من الأنظمة الإلكترونية والبرامج المكتوبة، إما بتطويرها بجهود الفنيين والمصرفيين من داخل المصرف أو بشرائها من المنتجين لها كسلعة جاهزة. وتجدر الإشارة هنا إلى أن مسؤولية اختيار النظام، وكقاعدة عامة، تقع على عاتق المصرف وليس على عاتق الموظف الفني، وذلك لأهمية هذا القرار وخطورته.

- اختيار الأجهزة التي يجري بواسطتها تنفيذ النظام، وهنا لا بد أن ينصب الاختيار على الأجهزة التي تسمح بالاستخدام المتعدد الأغراض التي تستوعب التوسع اللاحق في الأعمال خدمة للزبائن والمتعاملين، كما يدخل

<sup>196</sup> حسين سلامة :ثورة إعادة الهندسة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007، ص116 .

<sup>197</sup> كاظم محمد عاشور، تكنولوجيا المصارف، الرشيد المصري، العدد الأول، 2000 ، ص37.

في قرار الاختيار بالطبع كلفة هذه الأجهزة وشروط تسليمها للمصرف . ثم يجري اختيار تقنيات الاتصال بالزبون عبر نقاط الخدمة الطرفية مثل أجهزة البطاقات البلاستيكية والبطاقات الذكية . أو عبر شبكة الإنترنت، الصراف الآلي وغير ذلك، وأن هذه الآليات تستهدف القيام بخدمة الزبون على أساس متصل وفوري وعلى نطاق المصرف ككل.

### 5- أهم العوامل الأساسية لتطبيق ونجاح تكنولوجيا المعلومات في البنوك:

#### أ- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

يتطلب من البنك استخدام خدمة الإنترنت وتحديث وتطوير مواقعها الإلكترونية ويكون ذلك من خلال إتباع التحالفات الإستراتيجية مع شركة تكنولوجيا المعلومات لأجل عرض جودة الخدمات المقدمة من قبل البنك.

#### ب- إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات:

أصبحت إدارة المعرفة إحدى الإستخدامات الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات لبيئة أعمال اليوم ، فقد بدأت المنظمات تهتم ببناء نظام ولكنها تفتقر لإطار يناسب إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات بشكل فاعل مما يتطلب تقييم شامل لمختلف تقنيات وإستراتيجيات إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات.

#### ث- قضايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات:

يتطلب فريقاً قوياً يتألف من رؤساء الأقسام والمدراء يكونوا واسعوا الإطلاع بتكنولوجيا المعلومات ، وفي أغلب الوظائف أو الخدمات . ولتطوير وتحسين مستوى الأداء البنكي يتطلب تطبيق خطة تكنولوجيا معلومات جيدة ، فضلاً عن أن دعم وتدخل الإدارة العليا ضروري لإجراء بعض التغييرات الضرورية للأعمال التنظيمية من أجل إستيعاب نظم تكنولوجيا المعلومات.

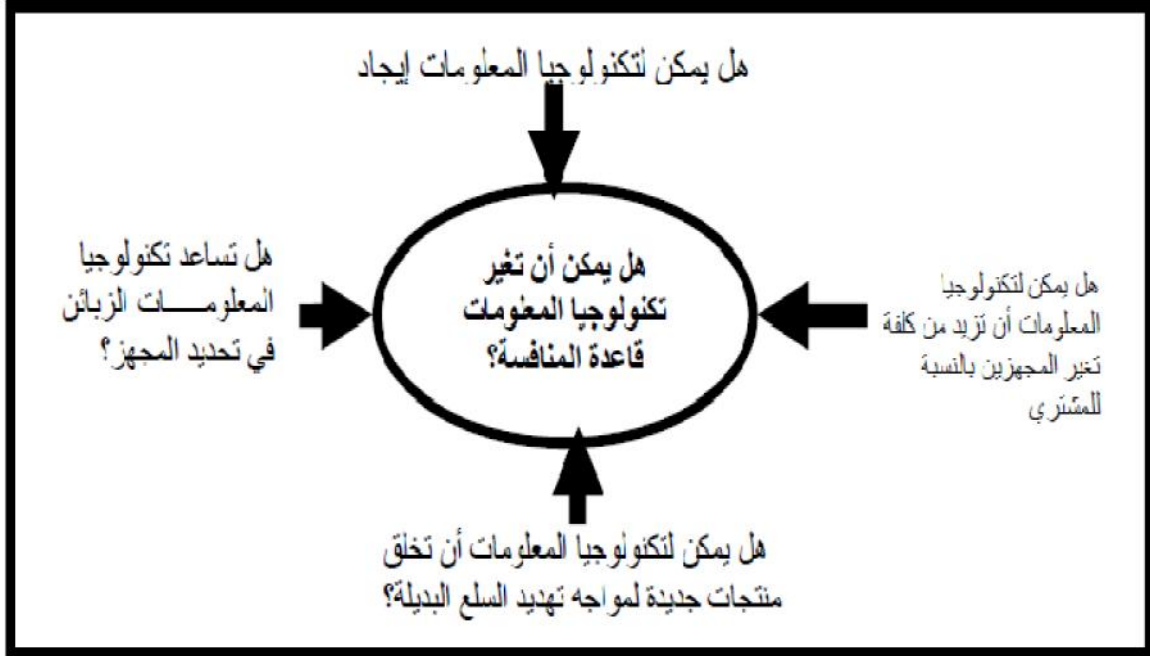
## المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في المصارف

### 1- دور تكنولوجيا المعلومات في المنافسة

أستخدم الباحث ويندي روبنسون نموذج بورتر للقوى الخمس لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات المصرفية في مساعدة المصرف على مواجهة نديدات البيئة وذلك من خلال طرح مجموعة من الأسئلة تبين إمكانيات تكنولوجيا المعلومات المصرفية لمواجهة هذه التهديدات. يرى أن لتكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في مجال المنافسة وقد أوضحه من خلال الشكل (2-1)



الشكل (2-1) تحليل روبنسون للقوى الخمسة التي يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات لمواجهتها.



Source: Cadle, James & Yeates, Donald. "Project Management For Information Systems". 4th edition. Prentice Hall. 2004. P 35

وفي السياق نفسه أوضح " أنه يمكن للمصرف أتباع ثلاث استراتيجيات من شأنها أن تقلل من خطر هذه التهديدات وهي:<sup>198</sup>

- تقديم خدمات بأقل كلفة من خلال الاستعانة بالتكنولوجيا المتطورة.
- تقديم خدمات متميزة من خلال الإفادة من تكنولوجيا المعلومات في إنتاج خدمات جديدة أو إضافة خصائص جديدة إلى الخدمات الحالية،
- التركيز على قطاع سوقي معين من خلال الاستعانة بنظم استخبارات الأعمال وبحوث السوق وما توفره تكنولوجيا المعلومات من معلومات لدعم هذه الإستراتيجية.

<sup>198</sup> Cadle, James & Yeates, Donald. " Project Management For Information Systems ". 4th edition. Prentice – Hall. 2004. P35.

## 2- دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أنظمة العمليات المصرفية

تُصمم أنظمة العمليات بحسب نماذج العمليات فهناك إجراءات لعملية الإيداع وإجراءات عمليات السحب وإجراءات منح القروض الخ. يتطلب تنفيذ أنظمة العمليات مجموعة من المستندات كما ينجم عن تنفيذ الإجراءات إنتاج مجموعة من المستندات ، تُوصفُ المستندات من خلال خرائط تدفق المستندات ويتم توصيف الإجراءات من خلال خطة العمل اللازمة لتنفيذ عمل معين . ومن ثم يجب تصميم أنظمة العمليات بما ينسجم مع أفضل الحالات العملية المطبقة أو انسجاماً مع معايير الجودة الشاملة والتنوعية الجيدة للخدمة. يتم الانطلاق في تصميم أنظمة العمليات من التخطيط الاستراتيجي للمنظمة، إذ توضع تشكيلة الخدمات الرئيسة للمنظمة وتحدد بذلك العمليات الجوهرية للمنظمة . ولأن أداء الخدمات يتم من خلال العمليات، فإن تشكيلة الخدمات هي التي تحدد عمليات المصرف.

إن العلاقة بين مخطط الخدمة أو مخطط المنتج ومخطط العمليات توصف من خلال قائمة العمليات الرئيسة. ومن خلال التوصيف المستقل من مخططات العمليات ومخططات المنتجات والخدمات يمكن الوصول إلى إدارة بيانات خالية من التكرار والحشو.

فتصميم نظام المعلومات يجب أن يتضمن الأدوات والتقنيات التي تسهم في:<sup>199</sup>

- 1- إعادة تصميم أنظمة العمليات في المنظمة بشكل يضمن تدفق أنظمة العمليات من دون عوائق ووجود ضوابط تكفل نوعية جيدة من أنظمة العمليات والخدمات المقدمة.
- 2- تخطيط النشاطات والفعاليات في المنظمة والسيطرة عليها، لذلك يجب وجود تقنيات ووسائل لتخطيط الزمن وحساب تكاليف العمليات والرقابة عليها.
- 3- تسجيل المستندات المرافقة للعمليات بشكل الكتروني وحفظها، وضمان تداول هذه المستندات بين مراكز العمل المتعلقة بتنفيذ العمليات.
- 4- إمكانية المعالجة الإلكترونية للعمليات مثل معالجة طلبات العملاء والتحويل الإلكتروني للنقود.

إن نظم العمليات في المصارف تشكل في معظمها عملاً معلوماً بالدرجة الأولى قائماً على تجميع البيانات ومعالجتها وتبادلها وتقديم المعلومات؛ لأنها في النهاية عبارة عن عمل خدمي، وانطلاقاً من هذه الخصوصية فعدم فعالية نظم العمليات في المصارف تعود للأسباب الآتية:<sup>200</sup>

- تكرار تنفيذ بعض إجراءات العمل.

<sup>199</sup> عبد الرزاق قاسم، أحمد العلي "أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية" مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد - 28 العدد الأول 2012 - ص 312 .

<sup>200</sup> عبد الرزاق قاسم، أحمد العلي "أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية" مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد - 28 العدد الأول 2012 - ص 307-308.

- البعد المكاني بين مراكز العمل اللازمة لتنفيذ بعض العمليات.
- تعدد الجهات الإشرافية على تنفيذ عملية معينة.
- الاعتماد على النظم اليدوية في تبادل المعلومات اللازمة لإنجاز العمليات.

### 3- دور تكنولوجيا المعلومات في الصناعة المصرفية:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا محوريا في الصناعة المصرفية في عصر أصبح للعملاء تأثيرا هائلا على إستراتيجية العمل في البنوك والمؤسسات المصرفية. إن قوة العملاء اليوم تنبع من قدرتهم على الاختيار والمقارنة بين عروض السوق القادمة من المؤسسات المصرفية المختلفة بطريقة سهلة وفعالة. مع قدرتهم على الوصول السلس عن طريق الانترنت أو أجهزة الموبايل، ويستطيع العملاء معرفة المزيد عن المنتجات والخدمات والعروض المقدمة من البنك ومقارنتها مع المنافسين وإمكانية العميل تحديد خياراته بصورة دقيقة.<sup>201</sup>

أن تكنولوجيا المعلومات تصنع الفارق من خلال محاور أساسية أصبحت الصناعة المصرفية تحتاجها بصورة محورية ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- **دراسة احتياجات العملاء بدقة وفعالية ويسر:** توفر أنظمة علاقات العملاء المحوسبة إمكانيات هائلة لدراسة احتياجات العملاء من خلال دراسة البيانات المالية وغير المالية بدقة كبيرة وبفترات زمنية قصيرة مهما كان حجم هذه البيانات مما يمكن للمؤسسات المصرفية من تصنيف السوق المصرفي إلى قطاعات تسويقية حسب احتياجات العملاء والاستجابة لهذه الاحتياجات من خلال تقديم المنتجات والخدمات المصرفية الملائمة بصورة سريعة وكفؤة.

- **نظم اتخاذ القرارات:** إن تطور نظم تكنولوجيا المعلومات وفر للمؤسسات المصرفية إمكانيات هائلة للاستفادة من البيانات المالية وغير المالية الحالية والتاريخية في النظم التحليلية ونظم اتخاذ القرارات. ولقد وفرت تكنولوجيا المعلومات الكثير من التقارير التحليلية ومؤشرات الأداء التي تحتاجها جهات اتخاذ القرارات بصورة علمية تضمن صواب هذه القرارات في المؤسسات المصرفية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات الحديثة في إدارتها لثروتها من البيانات المالية وغير المالية.

- **تصميم وتنفيذ وطرح المنتجات المصرفية خلال مدة زمنية قياسية:** إن تطور نظم تكنولوجيا المعلومات وفر للمؤسسات إمكانيات الاستفادة من القدرة على تصميم منتجات وخدمات مصرفية خلال مدة وجيزة مما سمح للمؤسسات التي تمتلك هذه الإمكانيات والأنظمة التكنولوجية من تحديد قطاع العملاء المصرفي الذي ستتجه إليه هذه المنتجات والأسعار التنافسية لهذا القطاع. فالأنظمة البنكية الحديثة أصبحت تمكننا من إنجاز كل

<sup>201</sup> سامر ابو زايد " دور تقنية المعلومات الخوري في الصناعة المصرفية" مجلة الدراسات المالية و المصرفية - العدد الأول 2014 ص 5.

ما سبق بصورة سلسلة وسريعة و كفاءة مما يمكن المؤسسات المصرفية من تلبية احتياجات السوق المصرفي في وقت قياسي بحيث يضمن لها أكبر شريحة من السوق كنتيجة طبيعية لقدرتها على تلبية هذه الاحتياجات بالسرعة والكفاءة اللازمة.

- **الاستخدام الأمثل لشبكات التوزيع:** غدت شبكات التوزيع سواء الانترنت البنكي أو الموبايل البنكي أو مركز الاتصالات وسائل أساسية في إيصال الخدمات والمنتجات إلى عملاء البنوك ولم تعد وسائل تكميلية للفروع. إن وظيفة فروع البنك تغيرت في ظل هذا التوسع في استخدام شبكات التوزيع البديلة وأصبحت ذات وظائف بيعيه بالملء. وتوفر الإمكانيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات الإمكانيات اللازمة لخلق تجربة فريدة للعملاء حينما يستخدمون قنوات وشبكات التوزيع من خلال المزايا الخاصة والملائمة التي يوفرها استخدام العملاء لهذه القنوات في بيوتهم أو في أي مكان يتواجدون فيه بعيدا عن بنكهم أو مؤسستهم المصرفية فحسب بل أن تكنولوجيا المعلومات توفر للبنوك إمكانية قياس مدى نجاح كل قناة من قنوات التوزيع ومدى مساهمتها في تحقيق الأرباح للبنك بصورة دقيقة، مما يسمح بالتركيز على شبكات التوزيع الأكثر ربحية.

- **زيادة كفاءة العمليات الداخلية:** قدمت الأنظمة والحلول البنكية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات وسائل رقابة وضبط محوسبة زادت بصورة كبيرة من كفاءة العمليات الداخلية وعمليات المكتب الخلفي مما قلل الأخطاء البشرية والمخاطر التشغيلية من جهة. وكذلك فإن هذه الإجراءات المحوسبة زادت من إمكانية تقديم خدمات مصرفية متميزة وصناعة بنكية على مستوى عالي من الكفاءة والمهنية ومن الأمثلة على هذه الخدمات المحوسبة خدمات مقاصة الشيكات الآلية من خلال البنك المركزي ونظام المدفوعات وأنظمة الدفع من خلال أجهزة الموبايل وأنظمة دفع الفواتير وغيرها.

- **الاستفادة من المعلومات التي تقدمها مواقع التواصل الاجتماعي:** مواقع التواصل الاجتماعي أصبحت مرآة للتعبير عن آراء واحتياجات وشكاوى عملاء المؤسسات البنكية ويجب عدم إغفالها على الإطلاق. وأنه من الضروري الاستفادة من الإمكانيات التقنية التي تتوفر اليوم وتمكن من متابعة هذه المواقع وربطها بمواقع تخص البنك ليتمكن استيعاب هذه المتطلبات بطريقة مناسبة مع استخدام وسائل التحليل والقياس المشار إليها سابقا.

إن إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات في البنوك والمؤسسات المصرفية أصبحت جزء من الإستراتيجية المؤسسية في هذه البنوك وهذا المحور في الصناعة المصرفية مرشح لأن يلعب أدوارا متعاظمة إضافية في السنوات القليلة القادمة لجهة خدمات العملاء أو كفاءة العمليات أو نظم اتخاذ القرارات أو بالقدر ذاته من الأهمية لجهة مراقبة ودرء المخاطر التشغيلية والأنواع الأخرى من المخاطر.

### المبحث الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات على النشاط المصارف.

لقد تطورت تكنولوجيا المعلومات بشكل مذهل خلال العقود الماضية واقتترنت بسرعة بالاتصال ومن أهم الأدوار التي تقوم بها هي الربط بين الأفراد و المؤسسات أو الهيئات من حيث الزمان والمكان.

و تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمؤسسات في أنها تعمل على اختصار الوقت و المسافات و ترشيد الجهود و الموارد وإزالة المعوقات المكانية و ارتفاع أهمية المعلومات في مختلف النشاطات منها أنها تتيح للمؤسسات إمكانية الوصول إلى نتائج هامة جدا من حيث التواجد في أسواق جديدة وتعزيز جودتها وإدارة أكثر فعالية للموارد البشرية والزبائن وتحسين الإنتاجية و التحكم في التكاليف وتعزيز المزايا التنافسية.

و يعد التفاعل بين تكنولوجيا المعلومات و المنظمات معقد جدا و يتأثر بعدد كبير من العوامل الوسطية بما في ذلك الهيكل التنظيمي و إجراءات التشغيل القياسية و السياسات و الثقافة و البيئة المحيطة و قرارات الإدارة . لذا فان تأثير تكنولوجيا المعلومات على المنظمات يختلف نظرا لاختلاف أنواع كثيرة من المنظمات .

#### المطلب الأول: تأثير تكنولوجيا المعلومات على هياكل التنظيمية للبنوك.

- **تركيز المعلومات في قمة الهرم التنظيمي للبنك.** لقد أشار ويلسر إلى كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على هياكل المنظمات من خلال زيادة العلاقات الأفقية للمعلومات التي أدت إلى تركيز كبير للمعلومات في قمة التدرج الهرمي ، و يعتقد ويلسر أن تأثير تكنولوجيا المعلومات على هيكل المنظمة يساعد فريق الإدارة العليا لاتخاذ قرارات أفضل حيث تربط أجهزة الحاسب وتدمج مجالات اتخاذ القرار و الرقابة التي كانت في السابق مستقلة على بعضها البعض . لقد أدى كبر حجم العمل قبل ظهور الحاسبات الآلية إلى إجبار المنظمات إلى تقسيم المهمة العامة للتقييم و الرقابة داخل الشركة إلى أنظمة إدارية فرعية وفي عصر الكمبيوتر فان الأنظمة المستندة على الحاسب الآلي يمكن لها أن تعالج وتراقب وتصحح وتعديل الإجراءات في أي مجال كان أكثر من أي مجموعة بشرية.

- **تزويد البنك بالمرونة اللازمة للتعامل مع البيئة التي يعمل فيها:** تعرف بيئة الأعمال بأنها "مختلف المتغيرات التي تكون في مجموعها القوى والمنشآت الخارجية التي تؤثر على أنشطة وعمليات"<sup>202</sup> أو بعبارة أخرى كل العوامل والأطراف التي هي خارج سلطة أصحاب وإدارة البنك ا ومهمة لبقائه.

مما يستوجب على البنك أن يكون قادرا على التعامل مع التغيرات البيئية التي غالب ما تجري حوله بسرعة وبشكل غير متوقع من خلال الاستجابة السريعة والمبتكرة، واستغلال هذه التغيرات والتعامل معها على أنها فرص تمكن

<sup>202</sup> محمد صالح الخناوي، محمد فريد الصحن "مقدمة في الأعمال"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص126.

البنك أن يحقق هن خلالها النمو والنجاح والازدهار، فعالم الأعمال يتحرك بسرعة تفوق قدرة البنك على الاستجابة له، مما يحتم على البنك تعاملًا واعيًا ومنهجيًا من قبله ومن قبل إدارته للاستجابة والتفاعل بسرعة مع هذه التغيرات في بيئة لا تعرف السكون أبداً.

فالبنوك تختلف نشاطاتها عن تلك التي تمارس نشاطاً إنتاجياً؛ فمن خلال ممارستها للعمليات تتولد لديها كميات هائلة من البيانات والمعلومات تتعلق بمختلف العمليات سواء (المحاسبية، التسويق، إدارة الأفراد، ... إلخ) وهذه المعلومات تحتاج إلى تجميع، ومعالجة، وتخزين، وكذلك تأمين تدفق هذه المعلومات داخل التنظيم وهذا من خلال ادوات تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها.

- **تبنى نماذج هياكل تنظيمية تناسب البنك:** تساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمة لتبني نماذج الهياكل التنظيمية التي تكون فيها المعلومات ذات اتجاه مميز، كما تعفي تكنولوجيا المعلومات المدراء من المراقبات البيروقراطية، وسيستمر دور تكنولوجيا المعلومات في التطور كأداة تدعم الهياكل التنظيمية إلى آلية تعمل كوسيط للهياكل التنظيمية على شكل هيكل الظل، وبما أن هيكل الظل يتألف من تكنولوجيا المعلومات البديلة للهيكل التنظيمي التقليدي فإنه يعمل على توفير طاقة كبيرة لمعالجة المعلومات بشكل أكثر فعالية وكفاءة.

- **تساعد في لامركزية التنظيم في البنك:** كما تساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمات على تبني شبكة هيكل التنظيمي يتصف بانخفاض المركزية و الرسمية.

- **تساعد في تغيير طبيعة التنسيق التنظيمي:** تغير تكنولوجيا المعلومات آليات وطبيعة التنسيق التنظيمي و الرقابة و بذلك تؤثر بشكل مباشر على هيكل المنظمة، وبهذه الطريقة تعمل تكنولوجيا كبدائل للهيكل التنظيمي.

- **تقليل مستويات التنظيم في البنك:** تخفيف المستويات التنظيمية، وأن تأثير تكنولوجيا المعلومات لا يقتصر على قسم واحد بل له تأثير دراماتيكي على كامل المنظمة.

- **تزويد البنك بكافة المعلومات:** ساهمت تكنولوجيا المعلومات بتقليل حدوث الأزمات العمل المصرفي بما توفره من قاعدة معلومات و هذا من خلال :<sup>203</sup>

- قدرة التنسيق بين كافة المستويات .
- تسمح بتتبع حركة الأموال من و إلى الزبون.
- تعطي نظرة عامة لطبيعة المعاملات المرتبطة بكل زبون.
- إرسال واستقبال التحويلات المالية .

<sup>203</sup> اللوزي موسى، " التنمية الإدارية - المفاهيم والأسس والتطبيقات"، دار وائل للطباعة . والنشر، عمان، 2001 ص 201.

- الحصول على إنذار مبكر لاستحقاقات البنك .
- مراقبة الحسابات الرئيسية للوضع المالية للبنك.
- إدارة المخاطر و التنبؤ بها.
- تخزين واسترجاع المعلومات في أي وقت.
- تعمل تكنولوجيا المعلومات في إعداد التقارير و الكشوفات الدورية.
- استخدام أكثر وأكبر وبشكل أفضل لأساليب المحاكاة.
- رؤية أوضح للمشاكل ووضع بدائل لها.

### المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على العاملين في البنوك

- تخفيض القوى البشرية على كافة المستويات في البنك: إن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير كبير جدا على هيكل المنظمة من حيث تقليل عدد العاملين. وقد أظهرت نتائج تجارب أن تخفيف العاملين لا يقتصر على العاملين في الأعمال الكتابية بل يمتد إلى العاملين في الإدارة و الإشراف بالإضافة إلى أن تكنولوجيا المعلومات أتاحت الفرصة إلى عدد من المنظمات لإعادة تنظيم مهام متعددة من خلال إتمام هذه المهام و قد أدى إعادة تنظيم المهام إلى تركيز أكبر للمعلومات .

- زيادة مهارات الموظفين في البنك: أدت تكنولوجيا المعلومات إلى تخفيض القوى البشرية على كافة المستويات المصرف مما يسمح باستغلال موارده بشكل أفضل و تقليل مستويات التنظيم كما تساعد في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين الأمر الذي يساعد في تقييم أعمال وأفكار مبدعة. كما تسببت في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للإطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.<sup>204</sup>

- مساعد الإدارة العليا في مراقبة العاملين: سعت إدارة المنظمة إلى حوسبة إدارتها ومكاتبها لتسهيل وتسريع الخدمات التي تقدمها، وهدفها العام هو جعل قاعدة معلوماتية عامة تسهل على متخذ القرار الحصول على المعلومات بالسرعة والوقت المطلوبين وبأقل الجهد المبذول. بعدها تطور استخدام الحاسوب ليعم جميع مناحي العملية الإدارية، فهو يستخدم كأداة مهمة للرقابة على الأعمال التي تمارسها الإدارة، ثم أداة تقيس فاعلية وكفاءة الوحدات الإدارية، ومن جهة أخرى كأداة فاعلة ومهمة في الاتصالات الرسمية في المنظمة.

<sup>204</sup>حنا احمد الفضاة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الأردنية الرسمية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال جامعة آل البيت الأردن، 2007.

- تساعد تكنولوجيا المعلومات في زيادة سرعة عمليات المراقبة و التفتيش و تحسين نوعية الاختبارات و تخفيض تكلفة القيام بمختلف نشاطات المراقبة و تساعد تكنولوجيا المعلومات أيضا في اكتشاف الأخطاء قبل ظهورها.
- مكنت تكنولوجيا المعلومات على ربط العاملين و أنشطة العمل عبر الإدارات من خلال ما توفره شبكات الإتصالات الحديثة وربط الحواسيب مع بعضها و التي تساعد علي تخفيض الوقت المنفق على التنسيق و تعطي الإدارة المزيد من السيطرة علي الأنشطة في المستويات الإدارية المختلفة.
- تساعد المدراء على وضع استراتيجيات طويلة المدى: عملت تكنولوجيا المعلومات على زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية، وتحسين فعالية عملية إتخاذ القرارات وزيادة جودتها محتواها مختلف

205 .

- استراتيجياتها في
- في إلى
- في إلى
- 206 .

- تخفيض عبء الأعمال الروتينية عن العاملين في البنك: توفير
- التي
- حولهم
- بهم
- بهم
- إلى
- 207 .

- الاستغناء عن الكثير من العمليات
- الابتعاد عن الازدواجية والتوازي في
- 
- 
- 
- 

### المطلب الثالث: تأثير التكنولوجيا المعلومات على فعالية و كفاءة الأنشطة البنوك.

- زيادة تدفق المعلومات إلى جميع فروع البنوك : في
- والتي لا
- فيها إلى نقل
- أو بصورة غير مباشرة، وهي نقل إلى

205 احمد . 47

206 " المغربي " : "

- 2002 158 .  
2000 -311 322 .

207 عثمان الكيلاني وآخرون، للدخل إلى



عبر الشبكات.

على المشاركة في المعلومات بين جميع فروعها، وكذا المشاركة في استخدام هذه المعلومات  
تصال عبر الشبكات دون

- توفير معلومات مؤكدة لصانعي القرار في البنك :  
عتمد في كافة أنشطته وعملياته

و في مختلف مستويات هيكله التنظيمي على تكنولوجيا المعلومات التي تعمل على زيادة توفير معلومات مؤكدة  
تدفقها في و التي في عملية اتخاذ

مختلف بمهدف وتزويده بالمرونة اللازمة للتعامل مع  
البيئة التي يعمل فيها لتلبية حاجياته. بمهدف وضع استراتيجيات طويلة المدى وتنفيذها.

في مختلف في

و التي

في اتخاذ توفير في

208

- مساعدة البنك في استغلال موارده بشكل أفضل: تعتبر في مختلف

أنها في الإقتصاد في التي  
..... الخ. 209

إلى

هامية جدا من حيث التواجد في جديدة وتعزيز جودتها

و التحكم في التكاليف وتعزيز المزايا التنافسية. في في

موارده

في في

هذه

- إيجاد خدمات مصرفية جديدة: في

الإلكترونية

لهم بغية تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية.<sup>210</sup>

تغيير في ساهمت

بيروقراطية المكتبي

208 " المغربي " : " - 2002 158 .

209 " " " " 2002 182 .

<sup>210</sup> Turban, Mclean, Wetherbe, Information Technology, 2nd edition, John Wiley & Sons, Inc. 1999, P 13-14.



مختلف أنحاء العالم  
 وبالتالي الإلكتروني  
 الإلكتروني 213 .  
 إلى الأنترنيت  
 الأكبر .  
 الإلكتروني: " بأنه استخدام تكنولوجيا المعلومات لربط الفاعل بين الوظائف التي يوفرها البائعون و  
 المشترون" 214 .  
 الإلكتروني : " مجموعة  
 الإلكتروني " 215 .  
 " .  
 الأنترنيت من في الإلكتروني " 216 .  
 الإلكتروني " الإستراتيجية التي خلالها  
 في الأنترنيت الإلكتروني توفير  
 المشتريين،  
 الإلكتروني في  
 217 .  
 " .  
 المشتركة، الافتراضية الإلكتروني في الافتراضية آجل  
 الإلكتروني إلى الإلكتروني الأنترنيت  
 آخر. 218

213 " . 318 .  
 214 نظام موسى سويدان وآخرون " 2003 373 .  
 215 " الإلكترونية " 2003 45 .  
 216 " الإلكترونية - الإستراتيجية " المريخ 2004 325 .  
 217 عنبر شلاش وآخرون " الإلكتروني في " - " 1 38 المجلد  
 2011 147 .  
 218 " الإلكتروني - التسويق عبر الإنترنت " 2004 234 .

" : في

في  
إلى  
في " 219 .

## 2-1 خصائص التسويق الإلكتروني:

الإلكتروني  
الانترنت في  
الإلكتروني  
بهما  
الإلكتروني هما: 221  
التي  
بحوث  
إلى

## 3-1 مزايا التسويق الإلكتروني:

الإلكتروني  
يمكن إجمالها في مايلي:  
توفير  
الرؤية  
إلى أكبر  
البيع الوفيرة.  
الترويج  
وتخفيض  
والمشترين  
الخبرات

## 2- فوائد و أهداف التسويق الإلكتروني:

### 1-2 فوائد التسويق الإلكتروني

219 حميد وآخرون " .338 2006  
220 " الإلكترونية الإستراتيجية المريخ " .326 2004  
221 النواعره احمد " .305 .2010

يحقق الإلكتروني والمشتريين والمجتمع الآتي: 222

### 1- بالنسبة للشركات:

- في تخفيض
- المالي
- في
- يمكن إلى المشتريين
- يمكن منتجاتها
- توفير

### 2- بالنسبة إلى المشتريين:

- المشتريين كبيره
- المشتريين
- للمشتريين للاشتر
- كثيرة في مختلف الإلكتروني
- كبيره.
- الكثيرة.

### 3- بالنسبة إلى المجتمع:

- يمكن في منازلهم
- معايير احتياجاها
- يمكن العالم
- هذه والتي

## 2-2 الأهداف الأساسية للتسويق الإلكتروني

يسعى المسوقون من الشركات أو الأفراد إلى القيام بالجهود التسويقية عبر الأنترنت

:

-

- بهدف زيادة نطاق السوق وانتقالها من سوق محلية إلى سوق عالمية.
- تحقيق السرعة في أداء الأعمال تخفيض التكاليف.
- القيام بعمليات البيع و الشراء و غيرها محاولة مواجهة وتحقيق ما يتوقع أو ما يأمل المستهلكون من سلع

### 3- التسويق المصرفي الإلكتروني

المصرفي الإلكتروني التي باهتمام كبير  
تخصصية 224 وغيرها. التقاطع المعرفي مجموعة

المصرفي الإلكتروني التي اعتمدها في  
المصرفي التي في المصرفي توفره المصرفي. المصرفي  
المصرفي الإلكتروني والأبحاث أنها  
هذه 225  
المصرفي الإلكتروني يشير إلى التي تهتم والتي يجري  
( الأنترنت ) في الأنترنت

المصرفي الإلكتروني " التي يحصل  
استر الإلكتروني

224 احمد محمد " في المصرفي الالكتروني دراسة في مصري " مجلة

441 2013 - خمسة

225 " المصرفي " 2007 . 6

إلى جودة يعتبر لديمومة المصرفي،  
لها انحر .<sup>226</sup>  
في  
تجاه  
في عبر هذه  
في  
الإلكتروني التي تخلت  
في  
إلى  
في .<sup>227</sup>

#### 4- مزيج التسويق المصرفي الإلكتروني

#### 4-1 عناصر التسويق الإلكتروني

الإلكتروني :<sup>228</sup>

- الاتصالات : الأنترنترنت مجهزي للانترنت.
- البرمجيات : البر الأنترنترنت الإلكترونية عبر الأنترنترنت
- الأسواق : مختلفة في الإلكتروني العلني، الإلكتروني.

#### 4-2 مزيج التسويق المصرفي الإلكتروني

- يمثل الإستراتيجية التي  
تغيير إيجاد التي  
في خدماتها  
المصرفي الإلكتروني الآتي:  
أ - المنتج : مختلف عبر هم الإنترنت  
تميز الإنترنت :  
المنتجات والخدمات الرقمية : مجموعة

226  
227 احمد محمد " .  
2013 443  
228 " - معاصره،  
320 .  
المصرفي الإلكتروني ( في مصري ) "مجلة - خمسة  
2006 .98

- المنتجات المادية : التي عبر الإنترنت والتي مجال تقديمها وجودتها ذاتها ربحيتها بها، حياتها.

ب- السعر: التي يحصل في المصرفي المبلغ الإلكتروني

ج- التوزيع : الإلكتروني، الإلكتروني الإلكترونية الإلكتروني. الانترنت. في الهاتف، خدماتها توفير يأتي:

د- الترويج: وانخفاض ويعتبر الإنترنت إلى خدماتها في

## 5- إستراتيجية و مشكلات تطبيق التسويق المصرفي الإلكتروني 1-5 إستراتيجية التسويق المصرفي الإلكتروني

في مضمونها ومحتواها

هذه

تقديمها إستراتيجية الانترنت وانخفاض  
المجال المصرفي الإلكتروني لها عبرت إستراتيجية  
229 . الإلكتروني الإلكتروني الإلكتروني  
التي المكاني إلى



الانترنت  
230 .  
الإلكتروني  
24 في 7 في

## 2-5 مشكلات تطبيق التسويق المصرفي الإلكتروني:

في مجالات  
231 يعني  
وفي  
الإلكتروني.  
الكبيرة  
في مجال  
الإلكترونية لم  
وتعزيزه  
في  
ورغباته  
في  
المصرفي  
في  
232

233 .  
الأغطية  
إلى  
التي  
توفير  
لها  
الإلكتروني المصرفي  
إلى  
234 .

1-المشكلات الأمنية: وتشير إلى  
إلى  
التي  
الاحتر  
الأمني  
الإلكتروني

2-المشكلات التقنية: وتشير إلى

الإلكترونية إلى

3-المشكلات التي تتعلق بضعف المعرفة الفنية للأفراد :

الإلكترونية في

230	احمد محمد"	في	المصرفي الالكتروني دراسة في مصري	" مجلة
-	خمسة	2013	443-444.	
231	وجوده محفوظ،"	الالكتروني وأثره	"	2005 9 .
232	وجوده،	2005 7 .		
233	"	الصيرفة الالكترونية في	المصرفي الحكومي، مجلة	
2010	135 .			
234	عبدالله"	الالكترونية في العراق	-	" مجلة
2013	186-185 .			

4-المشكلات التشريعية والقانونية : التي

لتوفير

5-المشكلات الإدارية والتنظيمية : المصرفي

إلى الإلكتروني في

ورغبتهم في المصرفي إلى في

6- المشكلات التمويلية: وتشير إلى الإلكتروني إلى

الإلكتروني في

### المطلب الثاني: إعادة الهندسة الأعمال المصرفي في ظل تكنولوجيا المعلومات

تواجه المنظمات اليوم عالماً يختلف عن العالم الذي كنا نعيشه منذ سنوات خلت ، نظراً للتغيرات التي

العالم

في غير

والتي ترغب في الاحتفاظ عملياتها في

في غير

إذ يتطلب التعامل مع هذه التغيرات قيام إدارات المنظمات بإيجاد حلول جذرية لمختلف هذه المشاكل من خلال

عملياتها ( ) . والتي تعتبر في

235

المصرفي الهندسة نحو

أهمية غير التي

236

إلى نحو إلى

. فضلاً عن التغلب على مشاكل التكرار والتداخل في إنجاز

وتجاوز مشكلة عدم التكامل في المعلومات ومشكلة الحدود التنظيمية والتي تعد احد مستلزمات صناعة

<sup>235</sup> " بحث مقدم إلى مؤتمر إدارة منظمات الأعمال :

محمد مصطفى القصيمي "

/ المملكة الأردنية الهاشمية / 2009 .1

2007

في ربحية "الجملة

" الفريجي

236

لك أنها تتبنى إعادة التفكير في العمليات والهيكلي وتكنولوجيا المعلومات ومحتوى

## 1- مفهوم إعادة الهندسة و خصائصها :

### 1-1 مفهوم إعادة الهندسة:

يعتبر مفهوم إعادة الهندسة من الموضوعات الحديثة على التراث الإداري ونتيجة لذلك استخدمت العديد من

تصميم العمليات الإدارية، إعادة الهندسة التنظيمية، إعادة الهيكلة. إعادة هندسة بطرق مختلفة.

ظهر مفهوم إعادة هندسة الأعمال في عام 1990 في مقالته التي نشرت في مجلة *Harvard Business Review* ثم انتشر بشكل سريع في الأوساط الأكاديمية وفي قطاعي الأعمال إذ يعرفها هامر بأنها " إعادة التفكير المبدئي والأساسي وإعادة تصميم العمليات الإدارية بصفة جذرية بهدف تحقيق تحسينات جوهرية فائقة وليس تدريجية) في معايير الأداء الحاسمة مثل الكلفة والجودة

237

(Lowenthal) ند عرف إعادة الهندسة بأنها " إعادة التفكير الجذري وتصميم العمليات التشغيلية والكفاءات الجوهرية للمنظمة لتحقيق تحسن هائل في

238 "

(Parker) أنها استخدام الأدوات والوسائل في إطار الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة لإحداث أفضل توليفة ممكنة لهذه الأدوات والوسائل وصولاً إلى التغيير الجذري في جميع أجزاء المنظمة لأجل تلبية احتياجات

239

(Hammer and Champy) إعادة هندسة العمليات بأنها : " إعادة التفكير المبدئي الأساسي وإعادة التصميم الجذري للعمليات الإدارية لتحقيق تحسينات جذرية وهائلة في مقاييس الأداء الحالية والحاسمة مثل

240 "

" ، ترجمة شمس الدين عثمان ، شركة شعاع

شامي جيمس " إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات : (الهدرة) دعوة صريحة للثورة

237

114 1995.

<sup>238</sup> Lowenthal, J. "Reengineering the organization: a step-by-step approach to corporate revitalization", *Quality Progress*, February 1994, pp.62.

<sup>239</sup> Parker, J. "An ABC Guide to Business Process Reengineering", *Industrial Engineering*, May. 1993 p 29.

<sup>240</sup> Hammer, M. and Champy, J. *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*, Harper Business, New York, NY. 1993 .p 32.

ويلاحظ

أنها

الهندسة عملية

تهدف إلى

في

241 .

في

إلى

هناك فرق بين إعادة هندسة العمليات وإعادة هندسة الأعمال حيث اتفق كثير من الكتاب

في هذا المجال على التفرقة بين المصطلحين حيث: <sup>242</sup>

— يعتبر هذا المفهوم هو أول وأكثر التقسيمات شيوعاً ، ذلك أن التأكيد يكون على

الجوهريّة تم تحليلها وإعادة التفكير الجذري وإعادة تصميم عملية التنفيذ الخاصة بها .

— في المجال والغرض وذلك من إعادة هندسة العملية .

الإستراتيجية العامة للمنظمة وتكون عملية إعادة التقييم من أعلى إلى أسفل وت

للأعمال بصورة كلية ، فهذا المدخل يبنى على افتراض

الإستراتيجية

## 1-2 خصائص عملية إعادة الهندسة

الهندسة

مجموعة

التي

الهندسة

(4CS) Complex, Change

إلى

التي

نحو

إلى

تهدف

, Competition, Customer ,

ويحدد Chase مجموعة

الهندسة: <sup>243</sup>

— مجموعه في واحده

— في اتخاذ .

— أنماط مختلفة

— للأعمال

في الأكبر.

في

في

## 2- أسباب تبني تكنولوجيا المعلومات في عملية إعادة الهندسة:

لقد أدت التطورات الحاصلة والمتسارعة في بيئات المنظمات إلى ازدياد تبني تكنولوجيا المعلومات بوصفها وسيلة إستراتيجية وحاسمة في بقاء المنظمات المعاصرة واستمرارها ، كما أن ازدياد حجم المعلومات المتدفقة قاد إلى ضرورة تبني تكنولوجيا المعلومات والتي هذا الدور في الآونة الأخيرة للأسباب الآتية: <sup>244</sup>

1- انخفاض أسعار أدوات تكنولوجيا المعلومات وكلف تطبيقها.

2- تزايد وعي الأفراد العاملين بضرورة التفاعل الايجابي معها وفي جميع مجالات العمل.

3- تاحة التي شجعت على استخدام تكنولوجيا المعلومات.

تعتبر البنية التحتية وقدرات تكنولوجيا المعلومات هي المكون الأساس لحقيبة التكنولوجيا وهي مشتركة بين جميع أقسام المنظمة وفرق العمل التي يجب أن تدرك التوليفة المناسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تخدم إ

245

## 3-1 آلية مساهمة تكنولوجيا المعلومات في جهود إعادة هندسة الأعمال

كما يمكن تجسيد آلية مساهمة تكنولوجيا المعلومات في جهود إعادة هندسة الأعمال من خلال الفكرة التي (perrow) التي ربطت من خلالها بين عناصر المهمة وتكنولوجيا المعلومات المعتمدة فيها ، وهذه الفكرة

موضحة في الشكل (2-2).

<sup>244</sup> الهاشمي شيماء محمد صالح ، "دور تقانة المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية : دراسة حالة في كلية الإدارة والاقتصاد " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية

.31 2003 .

<sup>245</sup> Furey T. & Garlitz, "Applying Information technology to reengineering" , planning review, November. 1993 p 22.

الشكل (2-2) عناصر المهمة وطبيعة تكنولوجيا المعلومات

عدم إمكانية التحليل	تكنولوجيا حرفية	تكنولوجيا غير روتينية
	- -	- مقدار كبير للمعلومات الثرية
تحليل المهام	- -	- غالباً وجهاً لوجه ولقاء الجميع
	- -	-
إمكانية التحليل	- لقاء المجموعات والهاتف	- الهاتف
	تكنولوجيا روتينية	تكنولوجيا هندسية
إمكانية التحليل	- قواعد ورسميات	- مقدار كبير للمعلومات الكمية
	-	- قواعد بيانات حاسوبية كبيرة
	-	-
	-	-
	واطئ	عال

Source: Daft, R, "Organization Theory and Design",  
1992, P: 240.. West Pub. Co., New York

- يتضح من الشكل وجود مصفوفة من بعدين هما تنوع المهام وإمكانية تحليل المهام وكما يأتي:
- عندما يكون تنوع المهمة كبيراً فإن المشكلات تكون متكررة الحدوث ويصعب التكهّن بها لذا تصبح ظروف عدم التأكد عالية جداً إذ يجب توفير معلومات أكبر كما أن الأفراد العاملين يمضون وقتاً أكبر في معالجة
  - ذلك يؤدي إلى مشكلات غامضة وبذلك سيحتاج الأفراد العاملون إلى معلومات ثرية يتم الحصول عليها عن طريق المقابلة وجهاً لوجه أو عن طريق الهاتف ، وعندما تكون المهام سهلة

### 3-2 أسباب فشل تكنولوجيا المعلومات في برامج إعادة الهندسة

*Davenport, T. & Short*

العمليات بل قد يتم تعديل العمليات وإصلاحها ، وعندما تسير هذه المعلومات بشكل صحيح ومنتظم فإن

246

(*Caldwell.B*) أن أبرز الأسباب التي من الممكن أن تؤثر فشل تكنولوجيا المعلومات في برامج إعادة

الهندسة هي:<sup>247</sup>

- بطئ النظام بسبب تاريخه غير المناسب.
- ضعف أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة المخاطر
- النظر إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها ليست جزءاً من العمل.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات لتسريع بعض الأعمال الفائضة عن الحاجة وتوليد المعلومات غير الضرورية الانتباه إلى التفاصيل غير المهمة.
- وعليه فعند استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات تظهر الحاجة إلى ضرورة تحقيق المواءمة بين العناصر أعلاه والفشل في تحقيق هذا قد يؤدي إلى الاضطراب والدخول في مخاطر غير ضرورية .

<sup>246</sup> Davenport, T. & Short J. "The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Redesign", Sloan Management Review, Summer. 1990 p 22.

<sup>247</sup> Caldwell, Bruce, " Business Reengineering Failures", **Information week**, June 20.1994.p50.

التأخير وتجاوز خطوات المعالجة المتكررة الزائدة وتسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات والحصول عليها .

عملية إعادة هندسة الأعمال تسعى إلى تحقيق استخدام أمثل للتكنولوجيا لدعم ومساند وتسهيل المواءمة المنطقية بين تكنولوجيا المعلومات والمنظمة ، كما أن معظم جهود إعادة هندسة الأعمال التي تساندها تكنولوجيا المعلومات تشمل إعادة التصميم الجذري للعمليات الوظيفية التي لها الأثر في النتائج الإستراتيجية للمنظمة مع توفر نوع من المرونة في هذه التكنولوجيا ، بحيث من الممكن توفير أية معلومة في أي وقت وعن طريق أساليب مختلفة ، ومن هنا فان هناك ثمة تكامل بين مكونات تكنولوجيا المعلومات وإعادة هندسة الأعمال ولا يتوقع أن يؤدي أي منهما دوراً منفرداً في التغيير الجذري وتحقيق طفرة في الأداء .

### 3- إعادة هندسة العمليات المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات

#### 3-1 أسباب تبني عملية إعادة الهندسة في المصارف

المربحة	التي	في	الخبراء
		إلى	
		وتشير	ثم
			في
في	التي	في	في
	248 .		وتشير
		إلى	الهندسة
		في السوق	- يخصص
		249 .	في
		60 %	غالباً
وغيرها			نحو
		غرض محدد	-
التي	في		من مسؤولياتهم
			يرغب
	المغالى كثيرا .		-
			التي

<sup>248</sup> Mac Rabb, "Segment -Focused reengineering in banking) world of banking", sep. -oct.1994. p45.

<sup>249</sup> Allen, Paul & Cespedes, Sandar " Reengineering is just a clays in bank culture change) ,the banker magazine, may-june1995. P46.



- غير المبرر في
- في
- في إلى تخفيض ملحوظ في
- التسعير إلى مجرد يحدده إلى إلى في
- لا يحقق في
- في المالي
- ولهذا الهندسة التي تهدف إلى
- المقدمة إلى
- 3-2 اثر إعادة الهندسة في أداء المصرف:**
- تشير إلى في الهندسة يحقق
- السنوات التي إلى الهندسة تعاني
- فإنها هذه العملية و إذا
- الهندسة في
- تخفيض إلى تتراوح 5-10% .
- تخفيض
- تخفيض كبيره إلى 90% .
- تتراوح 15-20% .
- تتراوح 3-4% .
- 2-4% .
- هامش الصافي تتراوح 5-10% .
- أعلاه في في لوحظ
- الهندسة الناجحة إلى يجب الكثير
- الهندسة :
- 1
- 2 التركيز تخفيض

<sup>250</sup> Brain, j.sam (what is the solution for bank failure), the banks journal, 2001.p 25.

3- إلى الهندسة أنها

4- الهندسة المتغيرات

#### 4- دور تكنولوجيا المعلومات في إعادة الهندسة العمليات المصرفية

اله لا تعني البديل عن جهود إعادة

الهندسة ، إذ أن مكننة الطرق القديمة للعمل يهدف إلى زيادة سرعته دون تغييرها جذرياً .

تكميلياً يستند إلى بناء العمليات الأساسية ويشكل جديد ومختلف عن الشكل الحالي وهنا فان تكنولوجيا في سرعة الانجاز وبما يوفر الكلفة والوقت وتحقيق الإنتاج المبدع.

ن تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً مهماً جداً في عمليات إعادة الهندسة من خلال الجوانب الآتية:<sup>251</sup>

- المساعدة في القيام بأعمال جديدة لم تكن متوافرة من قبل مثال المؤتمرات عن بعد.

- المساعدة في تصور حلول جديدة لمشكلات من المتوقع حدوثها .

- التخلص من الأنماط الجامدة والقديمة .

- عمليات مترابطة ذات معنى.

- توظيف المعلومات بالشكل المناسب لتحقيق الإبداع في العمل وبما يسهل من تحسين يمكن العاملين لأداء

الزيائن في

- التحديث المستمر للمعلومات عن طريق البريد الالكتروني ولوحات الإعلانات الالكترونية وحلقات المناقشة

- إعطاء الفرصة للعاملين للعمل بتقارب أكبر والاتصال مع بعضهم على الرغم من تباعدهم مكانياً.

- التكامل في العمليات سواءاً على مستوى المنظمة الواحدة أو مع المنظمات الأخرى.

#### المطلب الثالث: الإبداع في الخدمات المصرفية

إيجاد

للإبداع في

في

يعني

خترعه

في

التي

غير

إيجاد

<sup>251</sup> Berman S. 'Strategic Direction: Don't Reengineer with out IT', Planning Review, November. 1994 p 18.

والمجتمعنا يش في لم التغيير محلية أهمها  
المعربي العالم يتنا في

## 1- مفهوم جودة الخدمة المصرفية.

### 1-1 الخدمة المصرفية

بأنها مجموعة  
وغير غير  
التي حاجاتهم  
252  
يمكن ورغبات " 253  
إنها " مجموعة  
أنها :"  
وفي  
إلى  
جودتها  
" 254  
في  
في  
255  
- : مجموعة  
التي  
- السمائي :  
في مجموعة  
التي بها

252 المصري، 2007 26

253 محمود " المصرفي استراتيجي . 2005 240

<sup>254</sup> Woodman , R. & Griffin , R. Toward a Theory of Organizational Creativity , Academy of Management Review , 2003 , No( 3 ) , Vol ( 43 ) , p312.

255 .320

يمكن  
والتي  
في  
التي  
مجموعة  
تقديمها  
يلبي  
لهم حاجاتهم ورغباتهم.

## 2-1 جودة الخدمات المصرفية

إلى  
أنه  
إستراتيجية  
الاحتفاظ

المصرفي

والأكاديميين

بجودة

ثم

يمكن

" 256 .

يمكن

ة التي يقدمونها

يشيروا إلى

اعتبر

يختلف

عبر

257 .

هناك من يشير إلى جودة الخدمة المصرفية على أنها "

توقعاتهم التي رغباتهم

" 258 .

أنها" : التركيز

إلى

*Lewis , orledge & Mitchell*

256 محمد :

ر محدداته  
197 1994-2007

الثاني المجلد .

257 محمد صالح " في رغبة  
14 / / الأهلية مجلة

( / الثاني . 2010 .

<sup>258</sup> Dale, J.B. "cus tomer satis faction in retail banking service endustryJournel, January 1999,p 73

الاتجاه يحدد اتجاه هذه  
259»

## 2- معايير جودة الخدمة المصرفية :

أهمها.

- :
- :
- :وتعني إلى مجهزي
- :
- : مباني

## 3- التميز في جودة الخدمة المصرفية<sup>260</sup>:

- تبنى إستراتيجية محددة إلى مجموعة :
- وبالتالي
- في
- أكبر
- 
- الاحتفاظ

في ( 24 / 24 ) .

## 4- الإبداع في الخدمات المصرفية و متطلباته

### 1-4 مفهوم الإبداع:

مجموعة إبداع في التفكير والتي تغيرة ومخرجاتها.

<sup>259</sup> Lewis, A., Orledge, S., Michell, "consumer perceptions of service quality" *Journal of Retailing* vol. 66No. 1, spring 1994.p 25.



- قناعة الإدارة العليا للمنظمة : وأهميته

ودوره في جميع اتجاهاتها  
رؤية وإستراتيجيتها وتوفير  
وبالتالي محاولة إلى  
- تهيئة البيئة التنظيمية :  
التأثير يحدثه  
يمكن  
وهيكل  
267  
التنسيق والتكامل بين الإدارات المهمة بالأنشطة الإبداعية :  
التي تهتم  
يعتبر  
وهذه  
للتفكير  
في  
المكافآت

: وتهيئة





الفصل الثالث : تطبيقات و أدوات تكنولوجيا  
المعلومات في العمل المصرفي

### مقدمة

فرض دخول تكنولوجيا المعلومات على العمل التجاري والنمو المتسارع للاقتصاد العالمي على المصارف آن تستغل هذه الوسيلة لتقديم خدماتها بنمط جديد خصوصاً وان هذا القطاع سريع التأثير والاستجابة للمتغيرات الخارجية التي تدور حوله، فلقد أسهم التقدم المستمر في مجال تكنولوجيا المعلومات في تطوير عمل المؤسسات المصرفية والسرعة في تقديم الخدمات المصرفية بالسماح لعملاء البنوك بإجراء العمليات المصرفية من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية ومن المتوقع أن تنتشر هذه العمليات بشكل واسع في الفترة المقبلة في ظل التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والتطور المستمر في مجال التقنية المصرفية، وهو ما دفع البيئة المصرفية الإلكترونية للتنافس الشديد لكسب المزيد من الزبائن

لقد أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة عنصراً ملازماً للعمل المصرفي لما توفره من فعالية وسرعة في الانجاز ووفرة في المعلومات عن الزبائن والأسواق وذلك نتيجة زيادة المنافسة في الصناعة المصرفية وتوسعها لتصبح منافسة على نطاق سوق عالمية مفتوحة. فحول العالم المتقدم تشهد ثورة متتابة في مجال العمل المصرفي، حيث يتم الانتقال من المصارف التقليدية ذات الوجود المادي في شكل فروع ومعاملات تتبادل فيها المستندات والنقود المعدنية والورقية إلى المصارف الافتراضية التي تعتمد على الركائز أو الوسائط الإلكترونية، وظهور ما يعرف بالنقود الإلكترونية، والبنوك الإلكترونية والخدمات المصرفية الإلكترونية التي استجذت في السنوات الأخيرة والتي مثلت قفزة نوعية في مجال العمل المصرفي كونها قد اعتمدت الاستخدام الأمثل والفعال لتكنولوجيا المعلومات ، إذ بدأت المصارف في العديد من البلدان بالتحول من أسلوب العمل اليدوي الى العمل الإلكتروني الذي يعتمد بصورة أكبر على أدوات تكنولوجيا المعلومات

## المبحث الأول : الصيرفة الإلكترونية

يعتبر التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات العامل الرئيسي وراء تغير أنماط العمل في المؤسسات المالية، فالطلب المتزايد من قبل المؤسسات وغيرها لتكنولوجيا المعلومات تمتاز بدرجة عالية من الاعتمادية وسرعة وتعدد الوظائف، مما دفع مزودي أو بائعي التكنولوجيا لتصميم أنواع عديدة من الحلول التقنية تتواءم مع العديد من متطلبات العملية ، فالانتشار الواسع لتكنولوجيا الانترنت ، ولغات البرمجة الحديثة مثل لغة الجليل الرابع، وتكنولوجيا التخزين، و الأنظمة الخبيرة، وتكنولوجيا تبادل البيانات الالكتروني ، جميع هذه المنتجات التكنولوجية الحديثة وغيرها ساعدت على انتقال الطاقات الكمبيوترات المركزية في المؤسسات إلى الكمبيوترات الشخصية بين متناول أيدي الأفراد.

### المطلب الأول : مفهوم، و متطلبات وأشكال الصيرفة الالكترونية

مع التطور الملحوظ في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعصر السرعة، أصبحت الصيرفة التقليدية غير كافية لإرضاء أطراف المعاملات التجارية، لذلك بات التوجه نحو الصيرفة الالكترونية الحل الأمثل.

#### 1- ماهية البنوك الالكترونية

كنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا المعلومات جاءت البنوك الإلكترونية التي ساهمت و بشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة و بتكاليف منخفضة مختصرة الزمان و المكان، فالبنوك الإلكترونية بمعناها الواسع ليست مجرد فرع لبنك القائم يقدم خدمات مالية فحسب بل موقعا ماليا تجاريا و إداريا و استشاريا له وجود مستقل على الخط يتم التعاقد معه للقيام بخدمات أو تسوية المعاملات أو إتمام الصفقات على المواقع الإلكترونية و هو يمثل أهم تحدي في ميدان البنوك الإلكترونية و تظهر المنافسة القوية بين البنوك التجارية و المؤسسات المالية وبين المؤسسات الكبيرة و الصغيرة ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمة البنوك واختيار الأنسب منها.

و يعد العمل المصرفي عبر الانترنت من أحدث المواضيع المصرفية التي تلقى اهتماما كبيرا من قبل المجتمع المصرفي الدولي ، نظراً لما ينطوي عليه هذا العمل من نظم وتقنيات متطورة على مستوى عال من التعقيد تواكب التطور في مجال التجارة الإلكترونية والتطور التكنولوجي في مجال نظم المعلومات وتطور تقانة الحاسوب ووسائل الاتصال عبر العالم<sup>268</sup>.

وكانت الصور الأولى للأعمال الصيرفة الالكترونية تجري من خلال آلات الصرف الأوتوماتيكية والمعاملات التليفونية ، ثم انتقلت هذه العمليات إلى شبكة الانترنت لتقدم الخدمات المصرفية التي تحقق مزايا لكل من الزبائن والمصارف ، إضافة إلى كونها سريعة ومریحة ومتاحة على مدار اليوم أيا كان مكان الزبون.

<sup>268</sup>أدبة سامي حضر " تضيق الفجوة بين الدول الصناعية والدول النامية في مجال الصيرفة الإلكترونية" دراسة نظرية تحليلية كلية الادارة والاقتصاد/جامعة الموصل تنمية الرافدين

أما فيما يتعلق بالخدمات والمنتجات التي يقدمها المصرف لزبائنه عبر الانترنت فتتمثل بالخدمات والمنتجات المقدمة لهم عبر الوسائل التقليدية ، ومن هذه الخدمات والمنتجات: خدمة إدارة النقدية للشركات ، والتحويل النقدي لمبالغ كبيرة أو صغيرة وتقديم فواتير الزبائن ودفعها ، وطلب كشف حساب ، والتقدم بطلب الحصول على تسهيلات ائتمانية، وخدمات الاستثمار، والحصول على معلومات عن الخدمات المصرفية المقدمة ، فضلاً عن جميع الخدمات المصرفية المقدمة عبر الوسائل التقليدية ، ومن الممكن أن يقوم المصرف بتقديم خدمة توصيل الانترنت لزبائنه، ويكون بذلك بمثابة الموصل لخدمة الانترنت.

ويعرف العمل المصرفي الإلكتروني بأنه " العمل المصرفي الذي تكون فيه الانترنت وسيلة الاتصال بين المصرف والزبون ، وبمساعدة نظم أخرى يصبح زبون المصرف قادراً على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية المختلفة التي يقدمها المصرف من خلال جهاز حاسوب شخصي أو من خلال استخدام أي مضيف آخر ، موجود لديه ، ويسمى بالمضيف، وكل ذلك عن بعد ومن دون الحاجة للاتصال المباشر بكادر المصرف البشري." <sup>269</sup>.

يتحدد مفهوم الصيرفة الإلكترونية بأنها " كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها من قبل المصارف والمؤسسات المالية بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل : الهاتف ، والحاسب ، والصراف الآلي ، والإنترنت، والتلفزيون الرقمي وغيرها ، وإلى جانب العمليات التي يقوم بها مصدرو البطاقات الإلكترونية ، وكافة المؤسسات التي تتعامل بالتحويلات النقدية إلكترونياً " <sup>270</sup>

وجاء أيضاً في مفهوم الصيرفة الإلكترونية بأنها " إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية ، أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة ، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف . وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون الزبون مضطراً للتنقل إلى المصرف ، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو في مكتبه وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان " <sup>271</sup> ويرى البعض مفهوم الصيرفة الإلكترونية بأنها " استخدام التقنيات الحديثة كقناة لتقديم الخدمات المصرفية " <sup>272</sup>

فيما يرى البعض الآخر مفهوم الصيرفة الإلكترونية بأنها " تقديم الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال استخدام وسائط الاتصال الإلكترونية المفتوحة ، بهدف تعزيز حصتها في السوق المصرفي . أو لخفض التكاليف أو كوسيلة لتوسيع نشاطاتها داخل وخارج الحدود الوطنية. "

<sup>269</sup> وفاء احمد محمد" القدرة التنافسية للمصارف العراقية الحكومية في ظل التسويق المصرفي الإلكتروني دراسة في مصرفي الرشيد والرافدين" مجلة الإدارة والاقتصاد السنة السادسة والثلاثون -عدد خمسة وتسعون 2013 ص443.

<sup>270</sup> حافظ كامل الغندور ، محاور التحديث الفعال في المصارف العربية : فكر ما بعد الحداثة ، اتحاد المصارف العربية ، بيروت ، 2003 ، ص 84.

<sup>271</sup> ناظم الشمري ، عبد الفتاح العبدالات ، " الصيرفة الإلكترونية في الأردن " ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الخامس في جامعة فيلادلفيا 2007 ، عمان ، ص 7.

<sup>272</sup> مدحت صادق ، "أدوات وتقنيات مصرفية" ، دار غريب للطباعة والنشر .،التوزيع، القاهرة، 2001 ، ص 67.

## - ماهية البنك الإلكتروني :

هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل البنوك الإلكترونية *Electronic Banking* أو بنوك الأنترنت *Internet Banking* أو البنوك الإلكترونية عن بعد *Remote Electronic Banking* أو البنوك المنزلية *Home Banking* أو البنك على الخط *On line Banking* أو بنوك الخدمة الذاتية *Self Service Banking* أو البنوك الويب.<sup>273</sup>

وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالمصرف عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريده الزبون ، ويعبر عنه بعبارة الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان. وقد كان الزبون عادة يتصل بحساباته لدى المصرف ، ويتمكن من الدخول إليها وإجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق خط خاص ، وتطور المفهوم هذا مع شيوع الأنترنت إذ أمكن للزبون الدخول من خلال الاشتراك العام عبر الأنترنت ، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام كمبيوتر الزبون ، بمعنى إن المصرف يزود جهاز الزبون الشخصي بحزمة البرمجيات إما مجاناً أو لقاء رسوم مالية، وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد ، وعرفت هذه الحزم باسم برمجيات الإدارة المالية الشخصية.<sup>274</sup>

يشير البنك الإلكتروني إلى النظام الذي يتيح لزبون الوصول إلى حسابات أو أية معلومات يريدها فضلاً عن الوصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات ( كالأنترنت)، يرتبط بها جهاز حاسوب الخاص ، أو أية وسيلة أخرى كالهواتف النقالة ضمن مفهوم ويب أو غيرها من الوسائل التقنية.<sup>275</sup>

فالبنك الإلكتروني هو " مؤسسة مالية شبكية تؤدي خدماتها باستخدام أساليب الإلكترونية، و التي 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 يردها 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>276</sup>

## 2 - متطلبات البنوك الإلكترونية

- **البنية التحتية التقنية :** يقف في مقدمة متطلبات البنوك الإلكترونية و بالعموم أية مشروعات، تقنية البنية التحتية التقنية ، وبنية التقنية التحتية للبنوك الإلكترونية ليست ولا يمكن أن تكون معزولة عن بنية الاتصالات

<sup>273</sup> مفتاح صالح، معارفي فريدة "البنوك الإلكترونية" المؤتمر الدولي الخامس حول اقتصاد المعرفة جامعة بسكرة لفترة 27/25 أبريل 2005. ص 07.

<sup>274</sup> نادية سامي خضر " تضيق الفجوة بين الدول الصناعية والدول النامية في مجال الصيرفة الإلكترونية" دراسة نظرية تحليلية كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة الموصل تنمية الرافدين 2007 ص 152 .

<sup>275</sup> يونس العرب " البنى التحتية لمشروعات البنوك الإلكترونية " على الموقع <http://WWW.ARABLAW.ORG>

<sup>276</sup> معطى الله خير الدين + بركوم محمد "المعلوماتية والجهاز البنكي" مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع و تحديات، جامعة حسنية بن بوعلي - الشلف- الجزائر يوم 15/11 ديسمبر 2004 ص 196.

وتكنولوجيا المعلومات التحتية للدولة ومختلف قطاعات، ذلك أن البنوك الإلكترونية تحي في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والمتطلب الرئيسي لضمان الأعمال الإلكترونية الناجحة.<sup>277</sup>

كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة تنظيم، ودقة المعايير، والكفاءة وفعالية التنظيم القانوني، وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير أهم دعامة للتجارة الإلكترونية، بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات<sup>278</sup>.

والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل في تكنولوجيا المعلومات من حيث أجهزة والبرمجيات والكفاءات البشرية المدربة، وهذه هي التي تعتبر دعامة وجود واستمرارية المنافسة، بل متطلبات سلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة، وضمان الإستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية.<sup>279</sup>

ولأن الانترنت أصبحت وسيلة اتصال بين المصرف و الزبون يتم من خلالها تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية، فإن التأكد من سلامة و أمن تلك الوسيلة هو أساس ومحور ارتكاز العمل المصرفي عبر الانترنت، وعنصر السلامة والأمان للانترنت ليس مهما على مستوى الحفاظ على أمن المصرف وسمعته على المستوى الفردي فحسب، وإنما مهما أيضا لسلامة و أمن الجهاز المصرفي ككل، ولخلق الثقة العامة بهذا الجهاز من قبل الجمهور.<sup>280</sup>

**- الكفاءة الأدائية مع عصر التقنية :** هذه الكفاءة القائمة على فهم إحتياجات الأداء وتواصل التأهيلي وتدريب، وأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة وظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والإستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط البنكي الإلكتروني.

**- التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات :** إن مواكبة التطورات التقنية الحديثة يعد من المتطلبات الهامة لبناء الصيرفة الإلكترونية وتميزها يتقدم عنصر التطوير والاستمرارية ونوعية على العديد من عناصر متطلبات بناء البنوك الإلكترونية وتميزها، فالجمود وإنتظار الآخرين لا يتفق مع إنقراط فرص التميز.

**- التفاعل مع متغيرات و الاستراتيجيات التقنية والإدارية والمالية :** والتفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنية التقنية فقط، وإنما مع أفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار التي تحي و وليد تفكير الإبداعي وليس وليد التفكير النمطي.

**- الرقابة التقييمية :** إن واحدا من عناصر النجاح هو الركون إلى القادرين على التقييم الموضوعي، ومن هذا أقامت غالبية مواقع المصارف الإلكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني لتقييم فاعلية مواقعها وأدائها. ويتعين أن نحذر من مصيدة الركون إلى عدد زائري الموقع بوصفه مؤشراً على النجاح

<sup>277</sup> www.tootshamy.com

<sup>278</sup> يوسف مسعداوي " البنوك الإلكترونية " ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية - واقع وتحديات - شلف 2005 ص 332.

<sup>279</sup> جوزيف طربية، "الصيرفة الإلكترونية: تطبيق التكنولوجيا للنجاح في الاقتصاد الجديد"، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 244، المجلد 21، بيروت، 2001، ص

18.

<sup>280</sup> نادر الفرد قحوش، " العمل المصرفي عبر الانترنت"، الدار العربية للعلوم، مكتبة الرائد. العلمية، عمان - الأردن، الطبعة الأولى، 2001، ص 39-40.

، إذ يسود فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع ، لكنه ليس كذلك دائما وان كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية والترويجية.

– **الكوادر البشرية الكفوءة** : إذ أن توفر الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة ، يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو الصيرفة الالكترونية ، وذلك الأمر يتطلب التواصل التأهيلي والتدريبي للكوادر في مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والاستشارية والإدارية.

### 3- أشكال خدمات البنوك الإلكترونية

حددت مؤسسات الإشرافية الأمريكية و الأوروبية ثلاثة أشكال أساسية لبنك الإلكتروني على الأنترنت هي:<sup>281</sup>

أ- **الموقع المعلومات**: و هو الحد الأدنى في النشاط الإلكتروني المصرفي، يقدم البنك من خلاله جميع المعلومات الأساسية حول الخدمات المصرفية. فعندما يقوم المصرف بعرض وتسويق الخدمات و المنتجات المصرفية ، وينطوي هذا النوع من الخدمات على المخاطر متندنية نسبيا ، بسبب عدم وجود قناة اتصال الكتروني عبر الأنترنت تمكن أحدا من الدخول إلى شبكة و أنظمة المعلومات الداخلية للمصرف. وعليه فان هذا النوع من الخدمات يمكن أن يقدمه المصرف مباشرة عبر الأنترنت وذلك باستحداث موقع إعلاني دعائي خاص به على الشبكة ، ويمكن الاستعانة في عمل ذلك بالشركات الخارجية المزودة للخدمة الأنترنت وعليه فان مخاطر هذا النوع من الخدمات ينطوي على احتمالية تعرض موقع المصرف على الأنترنت للتغيير و العبث من قبل الغير، مما يتطلب من المصرف اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية موقعه هذا من التغير و العبث .

ب- **موقع تفاعلي والاتصالي**: ينطوي هذا النمط على مخاطر أعلى في تقديم الخدمات لانه يوجد فيه نوع من الاتصال المحدود بشبكة وأنظمة معلومات الداخلية للمصرف، حيث يستطيع العميل طلب كشف الحساب، وتقديم طلب الحصول على تسهيلات ائتمانية ، وتغيير العنوان و البريد الالكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج من خلال موقع الإرسال و الإستقبال البريد الإلكتروني من وإلى البنك.... الخ و عليه فان على المصرف اتخاذ كل ما يلزم لحماية الأنظمة الداخلية من العبث والتغيير، وكذلك حماية من الفيروسات الكمبيوتر المحتمل دخولها.

ج- **الموقع التبادلي (التنفيذي)**: يكون التواصل هنا كاملا بين العميل والبنك من خلال الموقع. وهذا النوع يسمح للعميل بتنفيذ الخدمة المصرفية المطلوبة عبر الأنترنت، حيث يستطيع إنجاز كل معاملاته المصرفية من خلال البيئة الإلكترونية بكامل. مثل:<sup>282</sup>

– عمليات التحويل النقدي من الحساب .

281 رياض الفتح الله بصلة" جرائم بطاقة الائتمان "دار الشروق . 1995 ص 39 .

282 نادر الفرد قاحوش، المرجع السابق، ص 37

- دفع الفواتير و إجراء عمليات تنفيذية على حسابه .

ويعتبر هذا النوع من المواقع الأكثر خطورة على الإطلاق ، حيث انه يمكن للعميل من الدخول إلى أنظمة المعلومات الداخلية وتنفيذ العمليات المطلوبة، ولذا يتحتم على المصرف القيام بكافة الإجراءات الاحترازية اللازمة لتحوط و السيطرة على مثل هذه المخاطر.

و أظهرت دراسة أجرت عام 1997 على عينة شملت 519 مصرفا حول العالم تملك مواقع الكترونية على الانترنت النتائج التالية:

- 92% من مصارف العينة تستخدم الانترنت لتقديم خدمات معلوماتية لعملائها وحوالي 02 % منها تقدم خدمات تبادلية تنفيذية مثل إدارة النقدية وخدمات تبديل العملاء ، وإجراء المدفوعات و التحويلات الالكترونية عبر الشبكة.

- 65 % من المؤسسات المصرفية ستفكر جديا باستحداث مواقع لها على الأنترنت .

- نطط المصارف الكبيرة إلى مضاعفة استثماراتها لتسخير الانترنت في عمالياتها المصرفية واتصالها مع العملاء إلى نحو أربعة أضعاف.

- 39% من عملاء المصارف سيفكرون جديا بالأنترنت كوسيلة للحصول على الخدمات المصرفية .

- يتوقع لـ 32% من أكبر 100 مصرف حول العالم أن تستخدم كليا الأنترنت في تقديم خدماتها واتصالاتها مع العملاء.

و تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية بمثابة الدليل لمصارف الأنترنت، حيث أن مصارفها تعتبر الأولى في تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت ، وذلك لما تتمتع وتسبق به الآخرين من بنية تحتية قوية ومهياة لخدمات الأنترنت، ولكبر العدد النسبي لمستخدمي الشبكة في الولايات المتحدة الأمريكية.

- **المطلب الثاني : البنوك الالكترونية ، المميزات، الإيجابيات، و المخاطر**

### **1- مميزات البنوك الالكترونية**

تنفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية تلبية لاحتياجات العميل المصرفي<sup>283</sup>، في جميع الأوقات وطول أيام الأسبوع بلا إنقطاع، وذلك بإستخدام الإتصال التليفوني أو الإلكتروني عن طريق الأنترنت ومما لاشك فيه أن هذا النوع الجديد من البنوك الذي يعتمد على التكنولوجيا الحديثة له مزايا كثيرة للبنوك نفسها وللعلماء.<sup>284</sup>

<sup>283</sup> مفتاح صالح ، معارف فريدة "البنوك الإلكترونية " المرجع نفسه ص 05.

284 معطى الله خير الدين ، برقموم محمد"المعلوماتية والجهاز البنكي" المرجع سبق ذكره ص 198.



ومن أهم المزايا التي تتحقق لتلك البنوك الإلكترونية، ميزة الحفض الكبير في التكاليف، فبعد أن كان البنك يقوم بتخصيص الكثير من الأموال لفتح فروع جديدة له في كافة المناطق في محاولة منه لتقرب إلى العملاء، أصبح البنك الإلكتروني في منتهى القرب من العملاء حيث أصبح أقرب فرع لأي بنك تقليدي وفي نفس الوقت يقوم بكافة الخدمات التي يقوم بتوفيرها البنك التقليدي العادي وعليه تم تخفيض تكاليف كثيرة من الأموال وأيدي عاملة وأجهزة، والتي كان يتكبدها البنك التقليدي في إنشاء فروع جديدة وأهم هذه المزايا: <sup>285</sup>

- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء: من أهم مميزات البنوك الإلكترونية ميزة إمكانية الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء عبر العالم دون تقييد بمكان أو زمان معين، وبذلك ألغيت الحدود الجغرافية وكذلك ألغيت الوقت الذي كان يعوق كثير من المعاملات التجارية وكذلك إمكانية تلبية احتياجات هذا العميل من كافة أنواع العمليات المصرفية أيا كان نوعها أو ما نحتاجه من وقت لتلبيتها في وقت قصير للغاية مما يتوافق و عمليات التجارة الإلكترونية التي زاد انتشارها في كافة أنحاء العالم .

- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: تستطيع البنوك الإلكترونية القيام بكافة العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التقليدية، بالإضافة إلى كونها تستطيع القيام بعمليات مصرفية جديدة تميزها عن أداء تقليدي مثل: <sup>286</sup>

- شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية.

- إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف.

- تقديم طريقة دفع العملاء للكيميالات المسحوبة عليهم إلكترونياً.

- كيفية إدارة المحافظ المالية ( من أسهم وسندات ) للعملاء .

- كيفية تحويل الأموال بين حسابات عملاء مختلفة.

وعلى هذا الأساس تحرص المصارف دائماً على توطيد وتعميق العلاقة بينها و بين العملاء لخلق نوع من الولاء إلى المصرف، وحيث أن الانترنت تعمل على زيادة فرص اتصال العميل بمصرفه و الحصول على خدماته و منتجاته ضمن دائرة مكان و زمان أوسع ، فان ذلك يعمل على توطيد العلاقة بين العميل و المصرف وخلق نوع جديد من الولاء له، وهذا يساعد المصرف على المنافسة الذي تعتبر من أقوى العوامل التي دفعتها لانتهاج هذا الأسلوب في تقديم خدماتها.

- انخفاض تكلفة العمليات المصرفية في المدى الطويل: إن أهم أهداف البنك الإلكتروني هو تقليل

تكلفة الخدمة المقدمة للعميل وتحسين جودتها. <sup>287</sup> فنتائج المقارنة بين العمل المصرفي الإلكتروني والتقليدي بان

تكلفة تقديم الخدمات في القنوات الإلكترونية تقل بنحو ستة مرات عنها في القنوات التقليدية للعمل المصرفي ،

<sup>285</sup> منير الجنيبي، مدوح الجنيبي " البنوك الإلكترونية " دار الفكر الجامعي الإسكندرية مصر، 2005، ص 14-15.

<sup>286</sup> عبد المنعم راضي فرح عزت "اقتصاديا النقود والبنوك " البيان للطباعة والنشر الإسكندرية 2001 ص32.

<sup>287</sup> معطى الله خير الدين + برقموم محمد"المعلوماتية والجهاز البنكي" المرجع سبق ذكره ص 198.

وان نسبة التوفير في التعاملات المصرفية الالكترونية تقدر بنحو 89 % للمعاملات المصرفية عبر الانترنت عنها في الأنماط التقليدية.

و لقد أظهرت إحدى الدراسات المعدة في عام 1999 بأن معدل تكلفة تقديم الخدمة المصرفية يبلغ حوالي دولار أمريكيا وذلك إذا ما تم تقديمها من خلال فرع المصرف القائم و المبني من الحجر ، و يبلغ معدل كلفة تقديمها من خلال أجهزة الصراف الآلي و الأجهزة الالكترونية المشابهة الأخرى حوالي 25 سنتا، بينما لا يتجاوز معدل كلفة تقديمها باستخدام الأنترنت سنت الواحد.<sup>288</sup>

- **زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية :** مع إتساع شبكة الأنترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية أضحى سهلا على العميل الاتصال بالبنك عبر الأنترنت الذي يقوم بتنفيذ إجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية مما لو إنتقل العميل إلى مقر البنك شخصا وقابل أحد الموظفين الذين عادة ما يكونون منشغلون عنه.

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

- **سهولة المقارنة والتحليل:** إن كل من المعلومات المصرفية والشخصية تكون محفوظة إلكترونياً، لذلك فإن من السهولة إعداد جداول المقارنة والتحليل واستخراجها آلياً وبسرعة، كذلك يمكن إرسال المعلومات المطلوبة إلى الجهات الرقابية والإدارية الكترونياً في وقت ميزة أخرى تتمثل بسرعة إنجاز المعاملات والخدمات المصرفية المقدمة ، إذ لا تحتاج إلا لوقت قصير جدا في حين يتطلب إنجاز المعاملة المصرفية عن طريق الصيرفة التقليدية الذهاب إلى الفرع المصرفي والانتظار لحين انتهاء المعاملة.

- **سهولة إعادة هيكلة الأعمال المصرفية:** نظراً إلى أن نشاط المصارف الإلكترونية تتطلب عددا أقل من الأيدي العاملة أو الأفراد فإن إمكانية التغير ستكون أسهل و أقل كلفة فيما يتعلق بهيكلة العمل المصرفي.

- **القدرة على تسويق المنتجات المصرفية خارج حدود الدولة الأم:** إن العمل المصرفي ينتشر في ظل التحرر الاقتصادي والمالي، حيث يمكن لخدمة الانترنت من الانتشار الجغرافي الذي توفره، ذلك إن المصارف الإلكترونية تتجاوز الحدود الجغرافية ويمكن تسويق المنتجات في أي دولة أخرى.

– ايجابيات البنوك الإلكترونية وسلبياتها

– ايجابيات البنوك الإلكترونية:<sup>289</sup>

- تمثل المصارف الإلكترونية آخر وأرقى المعاملات عبر المصارف باستعمال الإنترنت والكمبيوتر وتشمل قاعدة أوسع من الزبائن
- إمكانية القيام بأية عملية من البيت أو من أي مكان به حاسوب، أو خط هاتفي ومودم.
- تعرض الخدمات على طول ساعات اليوم وخلال كل أيام الأسبوع.
- تنفيذ العمليات و تأكيدها بسرعة فائقة.
- توفير درجة أكبر من الأمان حيث تستخدم البنوك الإلكترونية أجهزة خادمة تدعم بروتوكول الحركات المالية الآمنة *SET*<sup>290</sup>

– سلبيات البنوك الإلكترونية :

- على الزبون(المستخدم) أن يكون قادراً على التكيف مع استخدام الحاسوب(الإنترنت).
- إتقان الصيرفة الإلكترونية يحتاج إلى استثمار الوقت و الجهد للتعلم.
- تغيير البرامج يتطلب جهد إعادة إدخال معلومات جديدة، ولكن هذا لا يعني عملاء المصارف التي تعتمد على أنظمة الأنترنت، بالإضافة إلى أن المنافسة خفضت من حدة هذه المتاعب، حيث أن برنامج إدارة الأموال الشخصية (*Microsoft Money*) يقبل إدخال معلومات من برامج أخرى.

**3- مخاطر الصيرفة الإلكترونية**

أدى النمو الكبير في أنشطة الصيرفة الإلكترونية إلى خلق تحديات جديدة أمام المصارف والجهات الرقابية في ضوء افتقار الإدارة والعاملين بالمصارف إلى الخبرة الكافية لملاحقة التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الاتصالات ، بالإضافة إلى تصاعد إمكانيات الاحتيال والغش على الشبكات المفتوحة مثل الإنترنت ، نتيجة لغياب الممارسات التقليدية والتي كان يتم من خلالها التأكد من هوية العميل وشرعيته ، لهذا فقد أشارت لجنة بازل للرقابة المصرفية إلى أهمية قيام المصارف بوضع السياسات والإجراءات التي تتيح إدارة مخاطر العمل المصرفي الإلكتروني من خلال تقييمها والرقابة عليها ومتابعتها.

أما المخاطر التي تنشأ من عمل البنوك الإلكترونية، فيعتبر الخطر الأساسي الذي يوجد في نظام البنك الإلكتروني هو علاقة الموجودة فيما بين العميل والبنك الإلكتروني الذي يتعامل معه، فتلك العلاقة وإن كانت عادية في

<sup>289</sup> سامر مصطفى ، رهدف بدران تعلق " أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على جودة الخدمة " دراسة تطبيقية مجلة الإدارة والاقتصاد السنة السادسة والثلاثون -عدد خمسة وتسعون 2013 ص 283-284.

<sup>290</sup> *SET : Electronic Transaction Secure*

مظهرها إلا إنها تعدى الخطر الأكبر الذي يهدد ذلك البنك باعتبار تلك العلاقة ما هي إلا بيانات إلكترونية.<sup>291</sup> ومن أهم المخاطر التي قد تنشأ عن أعمال الصيرفة الالكترونية الأتي<sup>292</sup>:

#### - المخاطر الإستراتيجية:

وهي تلك المخاطر الناجمة عن عدم تبني الاستراتيجيات المناسبة التي تأخذ في اعتبارها كيفية تحقيق المزيج المناسب بين كل من الخدمات المصرفية التقليدية والخدمات المصرفية الالكترونية ، وبما لا يعرض المصرف لمزيد من المخاطر، ولا يؤثر على مركزه التنافسي . وتأتي أهمية هذه النوعية من المخاطر من حيث تأثيرها الكبير على مستقبل المصرف، ومن حيث العناصر العديدة المكونة لها والتي يحتاج كل منها لضوابط رقابية تتوافق مع ظروف كل مصرف.<sup>293</sup>

#### - المخاطر التشغيلية:

يمكن أن تتعرض أنظمة الصيرفة الالكترونية إلى أخطاء أثناء التشغيل في حالة ما إذا كانت تلك الأنظمة غير متكاملة بالشكل المطلوب وذلك على النحو الأتي<sup>294</sup>:

أ- عدم التأمين الكافي للنظم بحيث يمكن اختراق نظم حاسبات المصرف بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالزبائن واستغلالها ، سواء تم ذلك من خارج المصرف أو من العاملين به ، بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقه ذلك الاختراق.

ب- عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل ، أو أعمال الصيانة والتي تنشأ عن عدم كفاءة النظم لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشكلة وصيانة النظم ، خاصة إذا ما زاد الاعتماد على جهات خارج المصرف لتقديم الدعم الفني في مجال البنية الأساسية للتكنولوجيا.

ج - إساءة الاستخدام من قبل الزبائن ويحدث ذلك نتيجة عدم إحاطة الزبائن بإجراءات التأمين الوقائية أو القيام بعمليات غسيل أموال باستخدام بياناتهم الشخصية أو عدم إتباعهم إجراءات التأمين الواجبة.

- **مخاطر السمعة:** وتنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأى عام سلبي تجاه المصرف نتيجة عدم قدرته على تقديم خدماته المصرفية الالكترونية وفق معايير الأمان والسرية والدقة مع الاستمرارية والاستجابة الفورية لاحتياجات ومتطلبات الزبائن ، وهو أمر لا يمكن تجنبه سوى بتكثيف اهتمام المصرف بتطوير ورقابة ومتابعة معايير الأداء بالنسبة لنشاطات الصيرفة الالكترونية.

<sup>291</sup> منير الجنبهي ، المرجع السابق، ص 18.

<sup>292</sup> نادر الفرد قاحوش ، المرجع السابق ص 8.

<sup>293</sup> نصر حمود مزنان فهد "إمكانيات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية" مجلة كلية الإدارة والاقتصاد العدد 4 السنة 2011 ص 13.

<sup>294</sup> جو سروع ، " العمل الالكتروني في المصارف بين الضروريات والماخذيير "، مجلة اتحاد المصارف العربية ، العدد 238 ، المجلد 20 ، بيروت ، 200 ، ص 148.

- **المخاطر القانونية:** تحدث هذه المخاطر نظرا لعدم وضوح التشريعات القانونية المتعلقة بالعمليات الإلكترونية على سبيل المثال عدم توافر القواعد لحماية العملاء في بعض الدول وغياب المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية، ولعل أكبر خطر يمكن أن يواجه البنوك الإلكترونية هو خطر الأمية الإلكترونية ذلك أن فكرة البنك الإلكتروني لا يمكن أن تزدهر وتقوم بدورها في مجتمع يجربوا في هذا المجال إذ لن يكون لذلك صدا لدى عملاء البنوك.<sup>295</sup>

### - المخاطر التي تؤثر على العمليات المصرفية التقليدية.

إن لقنوات توزيع الصيرفة الإلكترونية انعكاسات بالنسبة للمخاطر المصرفية التقليدية ، إذ انه في ظل التحول الإلكتروني للعمل المصرفي قد تزداد حدة المخاطر التقليدية ومنها مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق ، فعلى سبيل المثال نجد أن استخدام الانترنت في منح الائتمان في الداخل والخارج قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض الزبائن في سداد التزاماتهم ومن ثم زيادة المخاطر الائتمانية ، كذلك فإن أي معلومات سلبية أو غير صحيحة عن المصرف يمكن أن تنتقل بسرعة عبر الانترنت وتحمل زبائنه على سحب ودائعهم بسرعة وهو ما يعرض المصرف لزيادة مخاطر السيولة ، كما أن الصيرفة الإلكترونية تعمل على زيادة حرية حركة الودائع ، ومن هنا تظهر أهمية مراقبة المصرف لحجم سيولته لرصد التغيرات التي تطرأ على ودائعه وقروضه بشكل مستمر ودقيق.<sup>296</sup>

### - المخاطر الأخرى

يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية ، ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق مع احتمال حدوثها، فعلى سبيل المثال إن استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالزبائن وامتداد نشاط فتح الائتمان إلى زبائن عبر الحدود يزيد من احتمالات إخفاق بعض الزبائن في سداد التزاماتهم.

لابد من الإشارة إلى التحديات الضريبية والجمركية للتجارة الإلكترونية، إذ إن هذا النمط الجديد يتطلب استراتيجيات ضريبية مختلفة في المتابعة والكشف والجمع ، لما تثيره قواعد محاسبتها والتعرف على حقائق الدخل المتأتي منها من تحديات ومشكلات ، هذا إلى جانب حاجة مسائل الضريبة على التجارة الإلكترونية إلى تعاون وتنسيق إقليمي ودولي.

إن مشاكل تلك الضرائب والرسوم تعد إحدى التحديات أمام الفكر الضريبي التقليدي، كما أنها تثير الكثير من التساؤلات التي تدور حول المعاملة الضريبية التي تتم من خلال التجارة الإلكترونية وكيفية خضوعها و الأرباح الناتجة عنها للضرائب على الدخل والضرائب الجمركية إن الأمر خطير ويحتاج إلى دراسة متأنية وبحث دقيق،

<sup>295</sup> مصطفى كمال طه . وائل أنور بندق "الأوراق التجارية و رسائل دفع الإلكترونية الحديثة دار فكر الجامعي -الإسكندرية مصر 2005 ص329.

<sup>296</sup> نصر حمود مزنان فهد "إمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية" مجلة كلية الإدارة والاقتصاد العدد 4 السنة 2011 ص 13.

وبصفة مبدئية يقترح إنشاء شبكة موحدة لأجهزة الحاسب الآلي على مستوى مصلحة الضرائب العامة ومصلحة الجمارك وربطها بشبكة الأنترنت والتنسيق الكامل بين هذه المصالح لتبادل المعلومات فيما بينها وإلزام المصارف والمؤسسات المالية بضرورة إخطار هيئات الضرائب بالتحويلات المالية التي تتم عن طريقها بين المشروعات سواء كان أطراف هذه التحويلات مقيمين داخل الدولة أو خارجها. وإلزام المصارف والمؤسسات المالية التي تتم عن طريقها التحويلات المالية بين المشروعات بأن تحجز نسبة معينة من هذه التحويلات تحت حساب الضريبة المستحقة وتوريدها إلى هيئة الضرائب خلال خمسة عشر يوم من تاريخ التحويل بحيث يجب أن يقترن السداد بتقديم بيان موقع عليه من البنك أو المؤسسة المالية يوضح نوع كل من هذه التحويلات.

### المطلب الثالث: فوائد تبني البنوك الإلكترونية

#### 1- المقارنة بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية

أصبحت البنوك الإلكترونية تفرض نوع جديد من العلاقات مع العملاء حيث يترك للعميل حرية الاختيار نمط المكان و الزمان الذي يرغب فيه العميل للقيام بالعمليات المصرفية و نتيجة بتعدد الأدوات الأكثر فعالية ( في سرعة تقديم الخدمة، إمكانية الحصول على الخدمة من أي مكان يكون فيه العميل و في فترة زمنية قصيرة و تعدد الخدمات المعروضة) تجعل من البنوك الإلكترونية قريبة جدا من عملاءها<sup>297</sup>.

فوجود الأنترنت و التكنولوجيات الجديدة المترافقة معه، يمكن للبنك تخصيص العلاقة مع العملاء بفضل بنك المعلومات يسمح بإستغلال كافة المعلومات الخاصة بسلوك هؤلاء العملاء و بالتالي التوقع بطبيعة الخدمات التي يطمح إليها العملاء. وأن مستقبل البنوك يتميز بظهور بنوك متعددة القنوات من خلال تعاملها مع العملاء والتي توافق بين البنوك التقليدية و البنوك الإلكترونية والتي تلقى حاليا نجاحا كبيرا اتجاه العملاء مما يعني أن احتمال بقاء البنوك التقليدية لا زال قائما. والجدول التالي يشمل جميع المعايير الأساسية التي من خلالها يتم تمييز بين هذين النمطين من البنوك

الجدول رقم: 03-901 : مقارنة بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية

البنوك الإلكترونية	البنوك التقليدية	
منخفضة	عالية	تكلفة الاستثمارية
منخفضة	عالية	تكلفة تسيير المعلومات (العميل)
نحو العلاقة أكثر تخصصا	مخصصة	جودة العلاقة مع العميل
عالية	متوسطة	تكلفة الحصول على عملاء جدد

<sup>297</sup> بن عياد محمد سمير، سماحي احمد " التكنولوجيا الإلكترونية البنكية : ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية" الملتقى الوطني -- المنظومة البنكية في ظل التحولات الاقتصادية والقانونية - بشار - 04 - 2005 ص 10

## الفصل الثالث: تطبيقات و أدوات تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي

عالية	عالية	وفاء العملاء
منخفضة	عالي	عدد الموظفين
ثانوية	ضرورية	كفاءات الموظفين
عالية	متوسطة	إنتاجية الموظفين
24/24 سا	خلال الأوقات العمل العادية	إمكانية الالتحاق بالبنك
منخفضة	عالية	تكلفة المعاملات
قصيرة	طويلة	المدة الزمنية اللازمة للمعاملات
منعدم	موجود	الاتصال البشري
منعدمة	موجودة	استشارات خاصة

المصدر: بن عياد محمد سمير، سماحي احمد " التكنولوجيا الإلكترونية البنكية " المرجع السابق ص 10

### جدول (03-02): تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة

قناة تقديم الخدمة	تقدير التكلفة
خدمة عبر فرع البنك	295 وحدة
خدمة من خلال مركز الاتصال الهاتفي	56 وحدة
خدمة من خلال الأنترنت	04 وحدات
خدمة من خلال الصرافات الآلية	01 وحدة

المصدر: ع. مصيطفى، وآخرون " واقع وأفاق المصارف الإلكترونية " الملتقى الدولي لتجارة الإلكترونية

جامعة التكوين المتواصل، ورقلة، أيام 15،16،17 مارس 2004 ص 04

## 2- عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية

إن إقامة نظام للصيرفة الإلكترونية يقتضى الإلتزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الإلكتروني والتي تتمثل في: <sup>298</sup>

- وجود شبكة عريضة تضم كل الجمعيات ذات الصلة . وترتبط بالأنترنت وفقا للأسس القياسية مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة.
- وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية ، بداية مع وضع إستراتيجية على مستوى البنك المركز أو البلد أو التحالفات الدولية .

<sup>298</sup> مفتاح صالح، معارفي فريدة "البنوك الإلكترونية « المرجع نفسه ص 08 .

- وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل.
- إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية.
- العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.

### 4- الأهمية العملية و الاقتصادية للصيرفة الالكترونية

هناك مجموعة من العوامل و الأسباب دفعت المصارف حول العالم لتقييم ما لديها من تكنولوجيا، ووضع السياسات و الاستراتيجيات للشروع في الصيرفة الالكترونية ، و مع توقع إزدياد عدد العملاء طالبي الخدمات و جات المصرفية عبر الانترنت ، فإن التحدي الذي يواجه المصارف في هذا المجال، هو القدرة على تحديد فيما إذا كان العمل المصرفي عبر الانترنت مجديا من الناحية الاقتصادية أم لا خاصة إذا ما تم الأخذ بعين الاعتبار حجم المخاطر الإضافية المصاحبة لهذا النوع من العمل .

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الأنترنت تحقق فوائد كثيرة من أهمها نذكر:<sup>299</sup>

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك تجعل تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الأنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية، إضافة إلى أن تسويق البنك لخدماته من موقعه على الأنترنت يساعده على إمتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتأهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية.
- إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الأنترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتفاع إلى المستوي هذه التحديات ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك لإختيار الأنسب و بذلك تكون الأنترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء.
- تساهم الأنترنت في التعريف بالبنوك و الترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.
- إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تسيير التعامل بين المصارف و بناء علاقات مباشرة و توفير المزيد من فرص العمل و الاستثمار وهو ما يساعد على النجاح و البقاء في السوق المصرفية.
- إستخدام الأنترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك .

<sup>299</sup> مفتاح صالح، معاري فريدة "البنوك الإلكترونية" المرجع سبق ذكره ص 08.



## المبحث الثاني : وسائل الدفع الإلكترونية

لإتمام أي صفقة أو عملية تبادل لابد من وجود سداد حيث يجب أن يكون هناك طرفين لعملية المتبادل فالأول هو الدافع وهو في الغالب الزبون أما الطرف الثاني فهو البائع أو المنتج أو عارض الخدمة أو السلعة، ومع التطور الذي طرأ على تكنولوجيا المعلومات ظهرت وسائل لدفع الإلكتروني تدعيماً للوسائل العادية بغية المساهمة في تطور أداء النشاط البنكي من جهة وان تكون أكثر ملائمة لطبيعة و متطلبات المعاملات الإلكترونية .

فالمقصود بالدفع الإلكتروني **e-paiement** حسب البنك المركزي الأوروبي: "انه كل عملية صدرت و عولجت بطريقة الكترونية"<sup>300</sup>

أما وسائل الدفع الإلكترونية فتعرف على أنها : " مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف و المؤسسات كوسيلة دفع وتمثل في البطاقات البنكية و النقود الإلكترونية و الشيكات الإلكترونية و البطاقات الذكية..... الخ"<sup>301</sup>.

، يتم الدفع الإلكتروني بهذه الوسائل على أكمل وجه ممكن، فلا بد أن يتحقق بالسمات وان يستجيب للأهداف التالية: السرية ، الشمولية ، الهوية ، والسلامة وهذه الوسائل متنوعة جدا ومختلفة وأكثر من ذلك فهي جديدة لها عدة تقنيات.<sup>302</sup>

### المطلب الأول: بطاقات الائتمان.

يمكن القول أن بطاقات الائتمان هي أهم وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، و التي تغني عن حمل النقود و التعامل بها ، وهذه البطاقات تصدرها مؤسسة أو بنك لصالح العملاء.

### 1- مفهومها

اختلفت التسميات التي أعطاها الفقه لهذه البطاقات ، فالبعض يسميها البطاقات البلاستيكية ، و البعض يسميها البطاقات اللدائية أو بطاقات الوفاء ، البطاقات البنكية ، بطاقات الائتمان. و الواقع أن إختلاف التسمية يعكس إختلاف الوظيفة ، فهناك بطاقات تقوم بوظيفة الوفاء فقط ، وهناك بطاقات تقوم بوظيفة السحب النقدي فقط ، وهناك بطاقات تمنح حاملها إئتمانا ، ويمكن الإتفاق بين العميل و الجهة المصدرة ، بإصدار

<sup>300</sup> Li chun yuan "Nouveaux instruments de paiements" une analyse de point de vue de banque centrale de luxembourg 11/03 . sur le cite [WWW.BCL.LU](http://WWW.BCL.LU) .

<sup>301</sup> مفتاح صالح "البنوك الإلكترونية" المرجع السابق ص09.

<sup>302</sup> Nicolas Charest. Medline gagne "l'état et la commerce électronique". Sur le cite [WWW.RICOU.EU.ORG](http://WWW.RICOU.EU.ORG)

## الفصل الثالث: تطبيقات و أدوات تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي

بطاقة تقوم بعدة وظائف أو بكل الوظائف، ولعل هذا ما يدفع إلى إستخدام غالبا مصطلح " بطاقة الوفاء و الإئتمان " <sup>303</sup>.

ويوجد أكثر من تعريف لها من حيث الجانب التعاقدي أو من حيث الجانب الإجرائي الذي يوضح النواحي الإجرائية عند استخدام البطاقة أو الجانب الشكلي حيث يمكن تعريفها:

هناك من يرى أن " بطاقة الإئتمان هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك أو الشركات التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة <sup>304</sup> " .

نجد إن البعض عرفها بأنها : " بطاقة مستطيلة من البلاستيك تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها ، واسم حاملها وتوقيعه ورقم حسابه ، ورقمها وتاريخ انتهاء صلاحيتها بشكل بارز على وجه البطاقة ، وبموجب هذه البطاقة يستطيع حاملها سحب مبالغ نقدية من ماكينات سحب النقود الخاصة بالبنوك أو أن يقدمها كأداة وفاء للسلع والخدمات التي يحصل عليها من الشركات والتجار الذين يتعامل معهم ، وقد تقدم كأداة ضمان في التعاملات التجارية في حدود مبلغ معين " <sup>305</sup>.

أما البعض الآخر فقد عرفها بأنها : بطاقة بلاستيكية أو ورقية مصنوعة من مادة يصعب العبث بها تصدرها جهة ما - بنك أو شركة استثمار - يذكر فيها اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه حيث يملك الحامل تقديم تلك البطاقة للتاجر لتسديد ثمن مشترياته ليقوم التاجر بتحصيل تلك القيمة من الجهة المصدرة التي تقود بدورها استيفاء تلك المبالغ من الحامل <sup>306</sup>

نلاحظ أن التعاريف السابقة قد ركزت على شكل البطاقة من الناحية الوصف المادي ولم تبين لنا مفهوم البطاقة بشكل واضح. في حين نجد إن بعض التعريفات ركزت على الجوانب الإجرائية عند استعمال البطاقة حيث يمكن تعريفها على أنها:

" أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات مقبولة على نطاق واسع محليا ودوليا لدى الأفراد و التجار و البنوك كبديل للنقود لدفع قيمة السلع و الخدمات المقدمة لحامل البطاقة مقابل توقيع على إيصال بقيمة التزاماته الناشئة عن شرائه للسلعة أو الحصول على خدمة على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من بنك المصدر للبطاقة عن طريق البنك الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة للدفع، ويطلق على عملية التسوية بين البنوك الأطراف فيها اسم نظام الدفع الإلكتروني وهو ما تقوم بتنفيذه الهيئات الدولية المصدرة للبطاقات. <sup>307</sup>

<sup>303</sup> مصطفى كمال طه ، وائل أنور البندق " الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة " المرجع سبق ذكره .ص 352

<sup>304</sup> سحنون محمود " النظام المصرفي بين النقود الورقية و النقود الآلية " مجلة العلوم الإنسانية جامعة بسكرة العدد 04 . ماي 2003 ص 65

<sup>305</sup> معادي أسعد صوالحة ، " بطاقات الائتمان " ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، لبنان ، 2011 ، ص 39 .

<sup>306</sup> علي جمال الدين عوض ، " عمليات البنوك من الوجهة القانونية " ، بدون ناشر ، 1989 ، ص 948

<sup>307</sup> دليل التعليمات ، بنك القاهرة " الباب التاسع و الثلاثون " الإدارة العامة للفيزا و ماستر كارد ص 1

## الفصل الثالث: تطبيقات و أدوات تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي

وعرفت كذلك بأنها : أداة مصرفية إلكترونية تصدر بناء على عقد قرض أو اعتماد أو ائتمان بحيث تسمح لحاملها بالسحب النقدي المباشر أو بالوفاء بقيمة ما يحصل عليه من سلع وخدمات من الغير على أن يسدد الحامل كل ذلك لاحقا وفقا لأحكام القرض أو الاعتماد أو الائتمان.<sup>308</sup>

مما تقدم إن بعض هذه التعاريف اقتصر على بيان كيفية عمل البطاقة بينما أهتم البعض الآخر بالأطراف المرتبطة باستخدام البطاقة والعلاقات الناشئة فيما بينهم ، وجميعها تدور حول فكرة أساسية هي الائتمان الذي هو جوهر البطاقة في حين أنها أهملت الجانب التعاقدى القانوني منها :

بحسب القرارات و التوصيات 'صادرة على المجتمع الفقهي لمنظمة المؤتمر الإسلامى فى دورته السابعة بجدة على أنها : " مستند يعطيه مصدره لشخص طبيعى أو اعتبارى بناء على عقد بينهما يمكنه من شراء سلع وخدمات ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حالا لتضمنه إلتزام المصدر بالدفع ومنها ما يمكن سحب النقود من المصارف " 309 .

كما عرفت أيضا بأنها : مستند يعطيه مصدره لشخص بناء على عقد أو اتفاقية بينهما يلزم المصدر بدفع قيمة مشتريات حامل البطاقة من التجار المتعاقدين مع بنك عضو فى إصدار البطاقة مسبقا بقبول البيع وتأدية الخدمات بموجبها ودفع مسحوباته النقدية من البنوك ثم رجوع المصدر على حامل البطاقة فيما بعد لاستيفاء هذه المدفوعات.<sup>310</sup>

## 2- الموصفات الواجب توافرها فى البطاقات البلاستكية

- الموصفات المادية : تصنع البطاقات من مادة بلاستكية ذات موصفات كيميائية محددة، وهى مادة كلوريد الفينيل غير مرنة بمساحة حوالى 8x5 سم مسجل على وجهها بيانات أساسية كما تحتوى على شريط مستطيل ممغنط يتم تكويده أى يتم كتابة البيانات على الشريط الممغنط بها يسمح بالتعرف على البطاقة عند استخدامها فى الآلات الإلكترونية مثل وحدة الاتصال الطرفية و آلة الصراف الآلى كما قد تحتوى على دائرة إلكترونية وهذا بالنسبة للبطاقة الذكية و البطاقات الرقائعية .<sup>311</sup>

- الموصفات الشكلية: يجب أن يتوافر فى البطاقات بعض الموصفات الشكلية حتى يصعب تقليدها وأيضا لسهولة التعرف عليها مثل العلامات المميزة للمنظمات العالمية التى لها الحق الإصدار هذه البطاقات ويكون دائما مقسم إلى جزأين هما اسم وشعار المنظم وكذلك العلامة.

<sup>308</sup> معتز نزيه محمد المهدي ، " الطبيعة القانونية لبطاقات الائتمان الإلكترونية والمسؤولية المدنية الناشئة عنها" ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2006 ، ص 17 .

<sup>309</sup> مصطفى كمال طه ، وائل أنور البندق " الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة " المرجع نفسه ص 353 .

<sup>310</sup> د. محمد عبد الحليم عمر ، بطاقات الائتمان ، بحث مقدم فى مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون ، فى كلية الشريعة والقانون بجامعة الإمارات العربية المتحدة

4-6 مايو 2003 ، المجلد الثانى ، ص 5 .

<sup>311</sup> محمد عبد الحليم عمر ، "الجوانب الشرعية و المصرفية و المحاسبية لبطاقة الائتمان " ايتراك للنشر و التوزيع ، القاهرة 1998 ص 14 .

- الموصفات الفنية: مثل رقم البطاقة ويتكون من أربعة مجموعات من أرقام يجب أن تكون هذه الأرقام بارزة كما يجب أن يوضع على البطاقة تاريخ نهاء الصلاحية و اسم حامل البطاقة وبجروف بارزة.

### 3- نشأة بطاقات الائتمان:

ظهرت أول بطاقة إئتمان *Crédit Card* في أوائل هذا القرن وتحديدًا بالولايات المتحدة الأمريكية، حيث قامت إحدى شركات البترول في ذلك الوقت بإصدار بطاقة لتسهيل عملية الدفع لعملائها، بحيث يستطيع العميل استخدام البطاقة أن يشتري وقودًا لسيارته و بدون أن يدفع نقداً، وبطبيعة الحال شجع هذا النظام بعض كبرى محلات والشركات التجارية بالولايات المتحدة الأمريكية بإصدار بطاقة مماثلة لعملائهم . ويمكن سرد مراحل ظهور هذه البطاقة وفق المخطط الزمني التالي:<sup>312</sup>

- أول بنك يقوم بإصدار بطاقات الائتمان *The Flatbush National Banks* عام 1947
- أول شركة متخصصة في إصدار البطاقات هي *Diners Club* عام 1951.
- فرانكلن بنك إصدار أول بطاقة ائتمان عام 1952.
- نشأت أول بطاقة سفر وترفيهية يطلق عليها *Travel and Entertainment*.
- تبعتها بطاقة أمريكيان أكسبريس ثم بطاقة *Blanche carte* في عام 1959 .

وفي الستينيات سمح بنك أمريكا *Bank of America* للبنوك الأخرى ورخص لها بإصدار بطاقته الائتمانية مما جعل هذه البطاقة تنتشر عبر العالم، ثم جمعت كل هذه التراخيص التي منحها بنك أمريكا تحت اسم واحد هو *American Bank Card* المعروف حالياً باسم *VISA* \* والتي مازال مركزها الرئيسي بنيويورك .  
و في عام 1966 قامت مجموعة من البنوك بتشكيل هيئة باسم *ICA* \*\* و المعروفة الآن باسم بطاقة *Master-Card* .

### 4- خصائص بطاقات الائتمان و أنواعها

**1-4 خصائص بطاقات:** واستناداً لما سبق نستطيع القول بان بطاقة الائتمان تحمل بعض المميزات والخصائص التي تميزها عن غيرها من وسائل الدفع الأخرى وهي كالآتي:

- أداة ائتمان إلكترونية : حيث يقوم البنك ( مصدر البطاقة ) بسداد قيمة ما يحصل عليه الحامل من سلع وخدمات على أن يقوم الأخير بسدادها لاحقاً للمصدر على دفعات حساب الاتفاق وتعاد أداة إلكترونية

<sup>312</sup> خالد أمين عبد الله ، حسين سعيد سعيفان " العمليات المصرفية الإسلامية . الطرق المحاسبية الحديثة " دار وائل للنشر عمان ، الطبعة الأولى 2008 ص 371-372 .

\* *visa* : وهي كلمة منحوتة من عبارة المنظمة البنكية المنشئة لخدمة الأنشطة المصرفية ( *Visa International Services Association* )

\*\* *ICA : Inter bank Card Association* .

لكونها ليس مجرد بطاقة ورقية أو بلاستيكية وإنما تحتوي على شريط ممغنط ورقاقة حاسوبية تخزن فيه المعلومات.<sup>313</sup>

– **أداة وفاء و ضمان** : فإنها أداة وفاء كونها تمكن حاملها من تقديمها للتجار كمقابل لثمن مشترياته بدلا من دفع الثمن نقدا ، وأداة ضمان كونها توفر للتجار ضمانا لاستيفاء ثمن مبيعاتهم مباشرة في حساباتهم المصرفية دون عناء وتعطي لهم الحماية سرقة من النقود أو إعسار المشتري.<sup>314</sup>

– **أداة مصرفية متعددة الأطراف** : يستوجب التعامل بها ثلاثة أشخاص ( مصدر البطاقة والحامل والتاجر ) و كل طرف فيها يرتبط مع الآخر بعقد مستقل عن الآخرين يرتب عليه التزامات وحقوق مستقلة عن تلك التي يرتبها عقد غيره ، فالعقد الذي يبرمه مصدر البطاقة مع الحامل مستقل عن العقد الذي يبرمه مع التاجر.<sup>315</sup>

– **إنها وسيلة فعالة ومرنة للسداد التكاليف** : وذلك لسهولة حملها واستخدامها فضلا عن قلة تعرضها للسرقة والضياع ، الشيء الذي جعلها تمتاز بسهولة التداول على المستوى المحلي والعالمي.<sup>316</sup>

– **تحقق إيرادات وفائدة للجهة المصدرة لها** : تتمثل بالعمولة التي تحصل عليها من التاجر مقابل التعجيل بسداد ثمن المشتريات ومن العميل مقابل الائتمان الممنوح له أو من التأخر في السداد.<sup>317</sup>

– **توفر لحاملها عنصر الأمان** لعدم استخدامها من قبل الغير عند ضياعها أو سرقتها لاحتوائها الرقم السري الذي لا يعلمه إلا صاحبها.

– **أداة لسحب النقود** إنها تستخدم في سحب النقود من آلات السحب أو من فروع البنوك المشاركة في عضوية البطاقة وهي بذلك تعد كأهم حافظة نقود.<sup>318</sup>

– **مقبولة على نطاق واسع** محليا وعالميا لدى الأفراد والشركات و التجار و البنوك حيث تعتبر العلامة المسجلة للمنظمة الدولية مصدر قوة وقبول للبطاقة.<sup>319</sup>

### 4-2 أنواع البطاقات

بجارة مع تطور الحياة العصرية ومتطلبات المعاملات التجارية من سرعة، ومرونة ، وفعالية في الأداء ، ظهرت أنواع نلفة من البطاقات التي استعملت في مختلف المجالات كوسيلة للمدفوعات بدلا من النقود الحقيقية ، وتندرج

<sup>313</sup> محمد سعيد أحمد ، " أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الالكترونية " ، منشورات الحلبي الحقوقية ، لبنان ، بدون سنة طبع ، ص 315.

<sup>314</sup> معتز نزيه مهدي ، المرجع سابق ، ص 18.

<sup>315</sup> محمود الكيلاني ، " الموسوعة التجارية والمصرفية " ، المجلد الثاني ، دار الثقافة ، عمان ، 2011 ، ص 273.

<sup>316</sup> معادي أسعد ، المرجع سابق ، ص 64.

<sup>317</sup> نضال سليم ، " أحكام التجارة الالكترونية " ، ط 3 ، دار الثقافة ، عمان ، 2010 ، ص 142.

<sup>318</sup> محمد عبد الحليم عمر ، " بطاقات الائتمان " ، بحث مقدم في مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون ، في كلية الشريعة والقانون بجامعة الإمارات العربية المتحدة

4-6 مايو 2003 ، المجلد الثاني ، ص 11 .

<sup>319</sup> رياض فتح الله بصللة ، المرجع السابق ، ص 14.

## الفصل الثالث: تطبيقات و أدوات تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي

هذه البطاقات تحت اسم " بطاقات المعاملات المالية أو البطاقات المصرفية" وتوجد عدة تقسيمات للبطاقات البلاستيكية منها :

- التقسيم الأساسي للبطاقات البلاستيكية.

- التقسيم الفرعي للبطاقات البلاستيكية.

أولاً- التقسيم الأساسي للبطاقات البلاستيكية.

وذلك حسب العلاقة التعاقدية بين المصدر و حامل البطاقة ، وتنقسم إلى نوعين:<sup>320</sup>

**1 - البطاقات غير الائتمانية:** تعد هذه البطاقات الأكثر انتشاراً في العالم، بحكم أنها تقلل من مخاطر الديون الرديئة، كما لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على ائتمان، وكان الغرض الأساسي من هذه البطاقات ، التوسع في المنافسة بين المحلات التجارية ، وهذه البطاقات تقوم على العلاقة بين مصدر البطاقة ، و حامل البطاقة فقط فالبطاقات الغير الائتمانية تنقسم إلى نوعين :<sup>321</sup>

أ/البطاقات المدينة : تسمى كذلك ببطاقة الخصم ، بطاقة الدفع الفوري ، ويعتمد هذا النوع من البطاقات على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة ، حيث تسمح له بتسديد مشترياته، ويتم السحب من البنك مباشرة.<sup>322</sup>

ب/بطاقات الدفع المسبق : تقوم على أساس تثبيت مبلغ محدد يمكن إستعماله بواسطة هذه البطاقة ، فيتم التخفيض التدريجي في قيمتها بعد كل إستخدام ، ومن الأمثلة على هذا النوع من البطاقات : بطاقات الخدمات الهاتفية ، و بطاقات النقل الداخلي العام .

**2- البطاقات الائتمانية:** وتنقسم بدورها إلى نوعين هما:

أ/البطاقات الائتمانية المتجددة:

وسيلة دفع ، أداة وفاء ، تمنح حاملها ائتمان متجدد، هذا النوع هو الأكثر إستخداما و من الأمثلة ، بطاقتين شاهرتين هما فيزا ( *Visa* ) و ماستر كارد ( *Master Cards* ) ، و الأصل في بداية هذا النوع أن يصدر عن بنك تجاري يوجد لديه حساب نقدي لحامل البطاقة، ويقوم البنك المصدر بسداد فواتير المشتري في أي مكان يقبل بهذه البطاقة ، وتدفع للمحل كامل المبلغ ، ويقوم البنك المصدر للبطاقة بإرسال فاتورة شاملة مصنفة للعميل حسب المشتريات ويطالبه بسداد جزء يسير من المبلغ لا يتجاوز 5% ، ويزيد البنك المصدر على حامل البطاقة على المبلغ الذي في ذمته ( الرصيد الدائن ) بنسبة معلومة شهريا (تصل إلى 15%\*)، ولكن لو يسدد حامل

<sup>320</sup> ثناء علي القباني " النقود البلاستيكية " الدار الجامعية مصر 2006 ص 52-53 .

<sup>321</sup> نوال بن عمارة " وسائل الدفع الإلكترونية - آفاق وتحديات- " الملتقى الدولي لتجارة الالكترونية جامعة التكوين المتواصل، ورقلة، أيام 15:16:17 مارس 2004 ص 02

<sup>322</sup> نوال بن عمارة " وسائل الدفع الإلكترونية " المرجع نفسه ص 02.

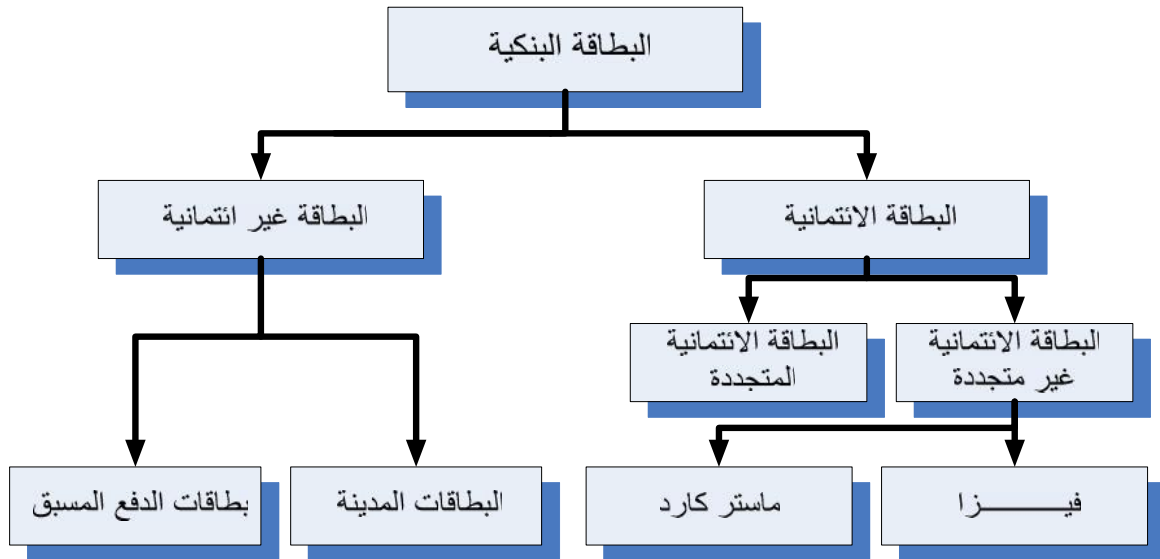
\* يطلق على هذه العملية بعملية التدوير .

البطاقة كامل المبلغ الدائن خلال فترة الإستفادة ، لا يترتب على ذلك أي زيادة في التسديد ، في كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة .<sup>323</sup>

ب/البطاقات الائتمانية غير متجددة: وسيلة دفع ،أداة وفاء، تمنح لحاملها ائتمان قصير الأجل. تسمى كذلك بطاقة الصرف (*Charge Card*) أو بطاقة الخصم<sup>324</sup> ، وهذا النوع من البطاقات قد بدأ بظهور شركة داينرز كلوب (*Dinars Club*) ثم توسع أكبر بقيام أميركان اكسبريس (*American Express*) بإصدار بطاقة لا تزال موجودة ومشهورة إلى حد الآن وتسمى اختصارا ب (*AMEX*) ، وهي شبيهة بالبطاقات الائتمانية في كل شيء تقريبا ( كالرسوم على العضوية، والحسم من البضائع ، و التفاوت في المزايا المقدمة حسب البطاقة إما ذهبية ، فضية ، بلاتينية<sup>325</sup> ، بيد أنها تختلف في أن السداد يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب، أي أن الفترة الائتمانية في هذه الحالة لا تتجاوز شهر .

تتيح هذه البطاقة لحاملها فرصة الشراء الآني ، و التسديد لاحقا ، إذ يترتب على حاملها تسديد فاتورة البطاقة بالكامل خلال فترة السماح ، وفي حالة عدم التسديد لا يمنح حاملها قرضا جديدا ، و تسحب منه البطاقة مباشرة ، ويمكن تلخيص هذه التصنيفات في الشكل التالي الذي يوضح ماسبق ذكره<sup>326</sup>:

#### الشكل رقم :03-901: أنواع البطاقات البنكية



المصدر: علي القباني " النقود البلاستيكية " الدار الجامعية.مصر 2006 ص 26

<sup>323</sup> إبراهيم بختي " دور الأنترنت وتطبيقاته في مجال التسويق " المرجع سبق ذكره ص 119.

<sup>324</sup> رأفت رضوان " عالم التجارة الإلكترونية " المنظمة العربية لتنمية الإدارة. القاهرة جمهورية مصر العربية 1999 ص 47.

<sup>325</sup> إبراهيم بختي " دور الأنترنت وتطبيقاته في مجال التسويق " المرجع سبق ذكره ص 122.

<sup>326</sup> ثناء علي القباني " النقود البلاستيكية " الدار الجامعية مصر 2006 ص 52-53.



## ثانيا - التقسيم الفرعي للبطاقات البلاستيكية.

### 1 - بطاقة الائتمان من حيث الجهة المصدرة لها

أ- البطاقة التي تصدرها المنظمات العالمية : وهي البطاقة التي تصدر من مصارف مرخص لها من المنظمة العالمية الراعية للبطاقة ، وهذه المنظمات لا تعتبر مؤسسات مالية تقوم بإصدار البطاقة وإنما هي بمثابة نادٍ يمنح المصارف ترخيص أو تفويض لإصدار البطاقة ويساعدهم على إدارة خدماتها و يجب وضع اسم وشعار المنظمة على البطاقة ومن أشهر هذا النوع من البطاقة هي بطاقة الفيزا العالمية (Visa) وبطاقة الماستر كارد Master Card<sup>327</sup> ، إن بطاقة الفيزا تكون على ثلاثة أنواع بحسب الائتمان الممنوح لحاملها وهي: بطاقة الفيزا الفضية (العادية) ، البطاقة الذهبية (المتأزجة) ، بطاقة الفيزا إلكترونيك

ب- البطاقة التي تصدرها المؤسسات المالية الكبيرة : وهي البطاقات التي تصدرها هذه المؤسسات مباشرة دون أن تمنح تراخيص إصدارها لأي مصرف أو مؤسسة مالية أخرى ، وإنما تتولى بنفسها التعاقد مع التجار والحصول على حقوقها من حملة البطاقة مباشرة ، ولا تلزمهم بفتح حسابات مصرفية لديها أو لدى أحد فروعها ، ومن أهم هذه البطاقات هي بطاقة الأمريكان اكسبريس American Express والداينرز كلوب وان بطاقة الأمريكان اكسبريس تكون على ثلاثة أنواع طبقا للتسهيلات الائتمانية التي يرغب العميل الحصول عليها وهي كالآتي: بطاقة الأمريكان اكسبريس الخضراء ، بطاقة الأمريكان اكسبريس الذهبية ، بطاقة الأمريكان اكسبريس الماسية.

ت- البطاقة التي تصدرها المؤسسات التجارية الكبيرة : وهي البطاقة التي تصدرها المؤسسات والمحلات التجارية كالمطاعم والفنادق ومحطات البنزين بهدف المحافظة على العملاء المتميزين وتسهيل معاملاتهم ، ومن أشهرها بطاقة الشراء من المحل التجاري وهي بطاقة يصدرها المحل التجاري لعملائه ويتيح لهم شراء ما يحتاجونه من سلع وخدمات ويكون الدفع بعد فترة من الزمن أي إن هذه البطاقة تمنح حاملها تسهيلات ائتمانية في حدود سقف معين وكذلك تمنحهم مزايا أخرى كتخفيض الأسعار والأولوية في الحصول على الخدمات.

### 2 - البطاقة من حيث الضمان المقدم لمصدرها

أ- بطاقة الضمان الشخصي : وهي التي تمنح لكبار العملاء وذوي الدخول المرتفعة الذين يتمتعون بثقة عالية.  
ب- بطاقة الضمان العيني : وهي التي يقدم طالبها ( العميل ) ضمانا في صورة حساب جاري لدى الجهة المصدرة للبطاقة ، وقد يكون الحساب أقل من الحد الأقصى لمبلغ البطاقة ويسمى بالضمان العيني الجزئي ، أو قد

<sup>327</sup> د. نوال بن عمارة ، وسائل الدفع الإلكترونية ، بحث منشور على شبكة الانترنت وعلى الموقع الإلكتروني ( . Douis.free.fr\ article/ e commerce - ogx )



يكون الحساب مساوي للحد الأقصى لمبلغ البطاقة ويسمى بالضمان العيني الكلي ، وهذا النوع من البطاقة يصدر لعملاء البنك ذوي البيانات أو الانتماءات غير المعروفة<sup>328</sup>.

### 3 - حسب المزايا التي يتمتع بها حامل البطاقة

أ- البطاقة الفضية: تصدر بشروط ميسرة ومصاريف منخفضة، تقدم مميزات اقل من البطاقات الذهبية و الماسية حيث أن حدودها الائتمانية منخفضة.

ب - البطاقة الذهبية: يصل حاملها علي مزايا مجانية ولها حد مرتفع.

ج - البطاقة الماسية: يحصل حاملها علي مزايا مجانية أكثر من السابقة ، ليس لها حد أقصى.

### 4 - البطاقة من حيث نطاق التعامل بها

أ-البطاقة المحلية : وهي البطاقة التي لا تستخدم إلا في داخل إقليم البنك المصدر لها وفي نفس عملة هذا الإقليم، وهي ذات سقف ائتماني محدود بمبلغ معين.

ب -البطاقة العالمية : وهي التي تسمح لحاملها إمكانية استعمالها على المستوى الدولي ، لذلك يتطلب من حاملها ملاءة وقدرة مالية كبيرة<sup>329</sup>.

### 5 - البطاقة من حيث الاستخدام

أ-بطاقة الائتمان العادية : وهي أكثر أنواع البطاقات استخداما ، فهي تستخدم في شراء السلع والخدمات وكذلك السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي أو من البنوك المشتركة في عضوية هذه البطاقة. ب-بطاقة السحب النقدي الالكترونية : وهي البطاقة التي تستخدم في سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي المحلي والدولي أو من الأجهزة التي تقرا الأشرطة الممغنطة التي تحصل عليها البنوك من مصدر هذه البطاقة عندما تكون تلك البنوك مشتركة في عضوية هذه البطاقة<sup>330</sup>.

### 6 - البطاقة من حيث النظم التكوينية لها

أ-البطاقة الممغنطة : وهي التي تحتوي على شريط ممغنط يتم من خلاله إدخال وتخزين وتأمين البيانات عليه ويكون ذا شفرة يتميز بها ويتحقق الدفع بهذه البطاقة من خلال قراءة المعلومات الثابتة على الشريط.

ب-البطاقة الرقائمية يستخدم فيها تكنولوجيا متطورة حيث تضاف دائرة الكترونية بالشريط الممغنط. وهي تحتوي على شريحة من السيلكون " ذاكرة "تتضمن قيمة النقود في الحساب المصرفي لحاملها وتقوم بعمليات التحويل المصرفي من قيد وإضافة من حساب العميل .

<sup>328</sup> إبراهيم سيد أحمد ، المرجع سابق ، ص 16.

<sup>329</sup> جلال الشورة ، المرجع سابق ، ص 33 .

<sup>330</sup> جلال الشورة ، المرجع السابق ، ص 32-33.

ج - بطاقة الذاكرة : تتضمن محتويات هذه البطاقة معلومات مخزنة صادرة عن عملية معينة ومثالها بطاقات الهاتف.<sup>331</sup>

د - البطاقة الذكية (Smart Card) : وهي عبارة عن رقاقة الكترونية فائقة القدرة على تخزين جميع البيانات الخاصة بالعميل مثل اسم العميل ورقمه السري ورصيده في البنك والحدود المسموح له بسحبها من هذا الرصيد وتوقيعه وأحيانا صورته الشخصية وهي بذلك تعد حاسبا متنقلا يؤمن حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الاستخدام ، حيث تتيح أجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها.<sup>332</sup>

هـ - البطاقة الذكية جدا : وهي تتميز بأنها تحافظ على خصوصية حامل البطاقة وتمنع التزوير والتحايل لأن عمليات الدفع التي تتم بواسطتها تنفذ من خلال نظام كتابي الكتروني مشفر وتسمى بالكتابة الخوارزمية.

ي - البطاقة البصرية: تحتوي علي عناصر تأمين بصرية مثل الصورة المجسمة ثلاثية الأبعاد. وهي البطاقة التي تصدر من مؤسسات اقتصادية عالمية وتحظى بالقبول على المستوى العالمي بحيث أصبحت لها قوة شرائية علمية تفوق العملات النقدية العالمية كالدولار والجنيه الإسترليني ، وتخزن هذه البطاقة معلومات خاصة بالدفع والمعلومات المتغيرة وعناصر التأمين للمدفوعات.<sup>333</sup>

### 5- أطراف التعامل بالبطاقة

1- المنظمة العالمية صاحبة الشعار : هذه المنظمات عادة تملك العلامة التجارية للبطاقة logo أعضائها البنوك و المؤسسات المالية\* ، وتمنح التراخيص للبنوك المحلية الموجودة في جميع أنحاء العالم التي تدفع رسوم الإشتراك سنوية للمنظمة بالإضافة إلى الإلتزام بعض البرامج و الخدمات<sup>334</sup> . وان القانون الذي يطبق على هذه البطاقات من الناحية القانونية وينظم العلاقات الناشئة عنها هو قانون الدولة الذي أنشأت في ظلله البطاقة ان كان هناك قانون ينظم مثل هذه العمليات.<sup>335</sup> ومن أهم الخدمات التي تقدمها مثل هذه المنظمات للبنوك و المؤسسات المالية التي سبق أن منحتمهم الترخيص اللازم لإصدار هذه البطاقات الأتي:

- البرامج المتعلقة بخدمات التفويض .
- برامج المقاصة و التسويات .
- برامج السحب الآلي وخصوصا الاتصالات.
- إيجاد الحلول المناسبة لتسوية المشاكل التي قد تحدث بين البنوك الأعضاء.

<sup>331</sup> محمود الكيلاني ، المرجع سابق ، ص 465.

<sup>332</sup> وشار محمد دودين ، المرجع سابق ، ص 205 .

<sup>333</sup> د .محمود الكيلاني ، المرجع السابق ، ص 466.

\* هذه البنوك و المؤسسات المالية يصل عددها في غالب الأحيان الى 3000 مؤسسة مالية و مصرفية.

<sup>334</sup> محمود حسين الوادي، حسن محمد سمحان " المصارف الإسلامية - الأسس النظرية و التطبيقات العلمية " دار المسيرة. عمان الأردن الطبعة الأولى 2007 ص 241.

<sup>335</sup> د.جلال عايد الشورة ، وسائل الدفع الالكتروني ، دار الثقافة ، عمان - 2008 ص 28.

**2- البنك المصدر :** هو البنك أو المؤسسة الذي يقوم بإصدار البطاقة بناء على ترخيص معتمد من المنظمة العالمية بصفته عضوا فيها ، بعد أن يكون قد وقع إتفاقية الاشتراك ( الانضمام للمنظمة)، و التي يتعهد بموجبها ويلتزم بإتباع واحترام الأنظمة و القوانين الثابتة و المتعلقة بالإجراءات الفعلية لعملية تشغيل وإصدار البطاقات و التسوية المالية<sup>336</sup>

**- حامل البطاقة:** هو الشخص الذي تصدر البطاقة باسمه وغالبا ما يكون عميلا للبنك وقد يكون شخصا طبيعيا أو معنويا ، فهو يحصل على بطاقة الائتمان بعد فتح الاعتماد أو الائتمان مع البنك لاستخدامها في شراء السلع والخدمات أو السحب النقدي وبحسب الشروط المتفق عليها ، ويلاحظ انه في حالة كون صاحب الحساب شخصا معنويا فإن البطاقة تصدر لمثله القانوني والذي يعد الحامل الشرعي لها ، وان المسؤولية المالية عن الوفاء للبنك المصدر تكون على الشخص الظاهر اسمه في البطاقة ، وغالبا ما تشترط البنوك على عملائها من الأشخاص المعنوية التضامن التام بين الشخص المعنوي ومثله القانوني ( حامل البطاقة ) وذلك بالنسبة لكافة عمليات السحب والوفاء التي تتم باستخدام البطاقة.

**- التاجر:** هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي وقع عقدا مع بنك التاجر بحيث يسمح لحملة البطاقة بالشراء من محله ضمن الشروط و القوانين و التعليمات والمتفق عليها مع بنك التاجر.<sup>337</sup> مع ملاحظة أن التاجر لا يقبل بطاقة الائتمان كأداة وفاء إلا إذا كان هناك تعاقد سابق بينه وبين مصدر البطاقة يضمن له الأخير بموجب هذا العقد وفاء قيمة السلع والخدمات التي حصل عليها الحامل بواسطة هذه البطاقة.<sup>338</sup>

**ج- البنك التاجر :** هو البنك الذي يقوم بإدارة مجموعة من التجار في الدولة ما والذين تعاقد لتحويلهم بقبول البطاقة أينما كان مصدرها ، بعد أن يزودهم بكل ما يحتاجونه من أجهزة ومعلومات لتأدية هذه المهمة، ويتولى هذا البنك عادة مهمة الترويج لإستخدام البطاقة .<sup>339</sup> ويمكن تلخيص ما سبق ذكره من خلال الشكل التالي

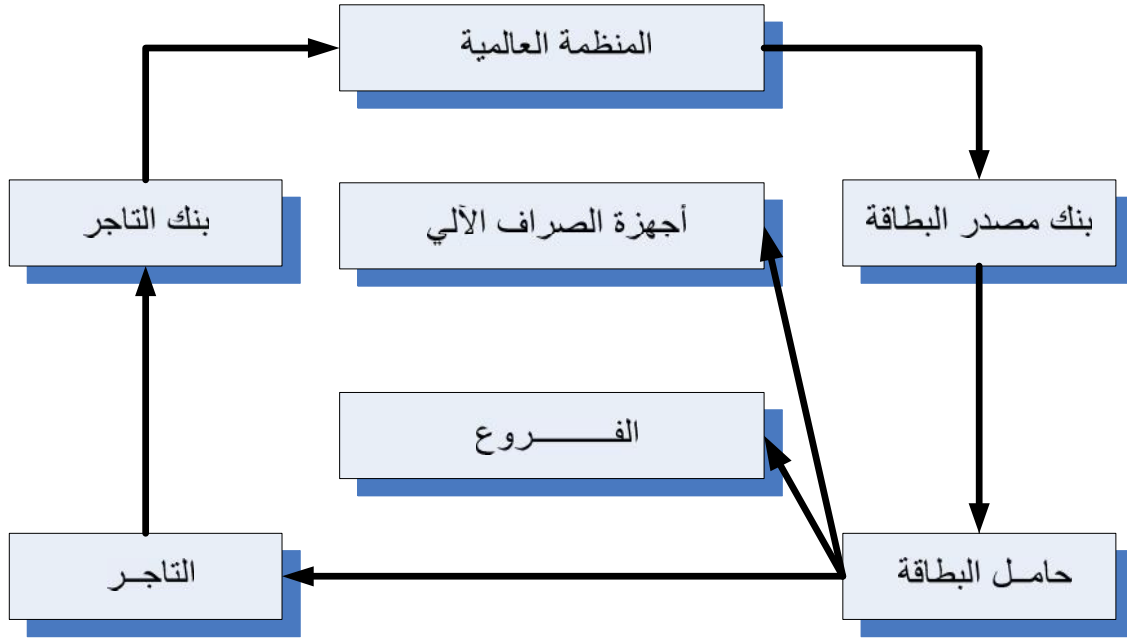
### الشكل رقم :03-902:أطراف التعامل بالبطاقة

<sup>336</sup> خالد أمين عبد الله ، حسين سعيد سعيفان " العمليات المصرفية الإسلامية . الطرق المحاسبية الحديثة " المرجع سبق ذكره .ص 388.

<sup>337</sup> محمود حسين الوادي، حسن محمد سمحان " المصارف الإسلامية - الأسس النظرية و التطبيقات العلمية " نفسه ص 242.

<sup>338</sup> ود .وائل أنور بندق ، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة ، دار الفكر الجامعي - الاسكندرية ، 2009 ص 357.

<sup>339</sup> معتز نزيه محمد المهدي ، المرجع السابق ص 28.



المصدر : خالد أمين عبد الله . المرجع سبق ذكره. ص 388

أما إستخدامات هذه البطاقات يمكن تلخيصها في مايلي :

الشكل رقم: 03-903: إستخدامات بطاقة الائتمان



المصدر : خالد أمين عبد الله . المرجع السابق ص 390

## المطلب الثاني: النقود الإلكترونية

شهدت الحركة المصرفية تطوراً كبيراً لتواكب الثورة الصناعية والمعلوماتية في قوتها وتأثيرها على مختلف المجالات، وكان من أهم شواهد هذا التطور السماح لعملاء المصارف بإجراء عمليات الشراء والبيع من خلال شبكة المعلومات الدولية، وذلك باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني التي تتيحها هذه البنوك منها ما يعرف بالنقود الإلكترونية، التي تعد اليوم من أهم الأنظمة الحديثة للدفع الإلكتروني و أكثر صور النقود حداثة وتعقيداً، ولعل الفرق الجوهرى بينها وبين أنواع النقود التقليدية هو أنها لم تعد تأخذ شكلاً مادياً وإنما أصبحت تتمثل في انتقال المعلومات بين أطراف التبادل، فالمعلومات عن النقود أصبحت أهم من النقود ذاتها أي أن النقود الإلكترونية هي رمز يمثل القيمة وليست القيمة ذاتها.

وعلى هذا تعتبر النقود الإلكترونية صيغة غير مادية للنقود الورقية، ذلك بأن إصدارها يتمثل في تحويل شكل النقود من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية، لذا تعد النقود الإلكترونية من أحدث الأساليب وأكثرها تطوراً وتماشياً مع التقدم التكنولوجي الذي تشهده هذه الحقبة، إذ أن النقود لم تعد تقتصر على النقود التقليدية التي تكون على شكل دعائم ورقية و إنما أصبح بالإمكان في الوقت الحاضر استخدام المحررات أو المستندات الإلكترونية محل المستندات الورقية التقليدية، وهذا نتيجة للتطورات التكنولوجية التي أدت إلى ظهور الحاجة إلى هذا النوع من النقود والذي أصبح له مفهوم مغاير. لذا فقد شاعت الآن أساليب جديدة لها لتتواءم مع التطورات التقنية والوسائل المستخدمة فيها .

### 1- مفهوم النقود الإلكترونية

يستعمل البعض مصطلح "النقود الإلكترونية" كمرادف للبطاقات البلاستيكية أو بطاقات الائتمان والواقع أن هذا الإستعمال غير دقيق من الناحية الفنية ذلك أن بطاقات الائتمان ليست هي النقود الإلكترونية وإنما هي صك أو محفظة للنقود الإلكترونية مثلها في ذلك مثل الأوراق التجارية الإلكترونية ويجب إذن منذ البداية عدم الخلط بين النقود الإلكترونية و الوسائل المعبرة عنها "

وعرف مؤتمر بازل Basil سنة 1996 النقود الإلكترونية بأنها " قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزونة بشكل الكتروني أو على أداة الكترونية يحوزها المستهلك".<sup>340</sup>

وعرفت شركة إيرنست أند يونغ النقود الإلكترونية أنها " مجموعة من البروتوكولات والتواقيع الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعلياً محل تبادل العملات التقليدية".<sup>341</sup>

<sup>340</sup> Bank for International settlements (BIS) " Implication for central banks of the development of electronic money", Basle 1996, p. 13.

<sup>341</sup> احمد سفر، "أنظمة الدفع الإلكترونية"، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت - لبنان ، 2008 ، ص 157 .

و عرفت المفوضية الأوروبية عام 1998 النقود الالكترونية بأنها " قيمة نقدية مخزنة بطريقة الكترونية على وسيلة الكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر ، ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها ، ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية والورقية ، وذلك بهدف إحداث تحويلات الكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة".<sup>342</sup>

فيما ذهب رأي آخر إلى أن النقود الالكترونية " هي عملة نقدية الكترونية تتمثل في الوحدات الرقمية الموثقة والخاصة بالقيمة المحددة من قبل الجهة المصدرة لها ، والمخزنة على أداة أو وسيلة الكترونية لئتم تحويلها من المشتري إلى البائع أو إلى أي جهة أخرى"<sup>343</sup>

فالنقود الإلكترونية هي وحدات نقدية عادية، كل ما هنالك أنها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونياً كما يعرفها البعض أنها وحدات رقمية إلكترونية يتم إنتقالها بطريقة معينة من حساب شخص إلى حساب شخص آخر.<sup>344</sup> هذه الوحدات الإلكترونية تخزن في مكان آمن "هارد ديسك" لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الإلكترونية، ويمكن للعميل إستخدام هذه المحفظة في القيام بالبيع أو الشراء أو التحويل".<sup>345</sup>

هناك تعريف أكثر دقة حيث عرف النقود الالكترونية بأنها " عبارة عن سلسلة من الأرقام التي تعبر عن قيم معينة تصدرها البنوك التقليدية أو الافتراضية لمودعيها ويحصل هؤلاء عليها في صورة نبضات كهرومغناطيسية على بطاقة ذكية أو على القرص الصلب ويستخدمها هؤلاء لتسوية معاملاتهم التي تتم الكترونياً "<sup>346</sup>.

فالنقد الإلكتروني إذا هو عبارة عن حامل إلكتروني (*un support électronique*) ينطوي على قيمة تمثل حقا لصاحبه على مصدر هذا النقد والأصل أن إصدار هذا النقد يتم مقابل وديعة لا تقل قيمتها عن قيمة الوديعة المصدرة أي أن النقد الإلكتروني قائم على مبدأ الدفع المسبق، وحتى يكتسب هذا الحامل الإلكتروني الصفة النقدية تجب أن يحظى بالقبول كوسيلة دفع لدى المؤسسات فضلا عن أداء وظائف النقد المعروفة، غير أن القوانين الحالية لا تلزم البائع أو الأفراد عموما، بسداد مستحقاتهم عن طريق هذا النقد، ولذلك يمكن القول أن النقد ليس نقدا كاملا ولعل التوسع المتنامي في التبادل الإلكتروني سيدفع الهيئات التشريعية إلى تقنين النقد الإلكتروني وفرض إلزاميته كأداة دفع عام وعلى ذلك تمكن أن يتجسد النقد الإلكتروني في صورتين:<sup>347</sup>

- حامل النقد الإلكتروني *le porte monnaie électronique*: يحتوي على إحتياطي نقدي معد سلفا في البطاقة.

<sup>342</sup> European Commission " proposal for European parliament and council Directives on the taking up , the pursuit and the prudential supervision of the business of electronic money institution " Brussels ,1998, COM(98)727 , p. 72

<sup>343</sup> محمد سعيد أحمد - أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الالكترونية - منشورات الحلبي الحقوقية - بيروت 2010 - ، ص 329-330.

<sup>344</sup> مصطفى كمال طه ، وائل أنور البندق " الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة " المرجع سبق ذكره . ص 341 .

<sup>345</sup> معطى الله خير الدين + برقموم محمد "المعلوماتية والجهاز البنكي " المرجع سبق ذكره . ص 199.

<sup>346</sup> فاروق الاباصيري ، "عقد الاشتراك في قواعد المعلومات عبر شبكة الانترنت"، دار الجامعة الجديدة، القاهرة ، 2003 ، ص 105 .

<sup>347</sup> هوارى معراج ، رحيم حسين " الصيرفة الكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية " ص 320-381.

- النقد الافتراضي: *la monnaie virtuelle*: عبارة عن برامج (*Logiciel*) يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الأنترنت، وهنا يكون الاحتياطي النقدي المعد سلفاً مخزن في الكمبيوتر دون أن يكون مجسد في حامل ما. كما أن هناك حامل نقد إفتراضي يمكن شحنه من الكمبيوتر (*digicash*) و الذي يقدم من طرف البنوك ، وإذا كان الحصول على حامل النقد الإلكتروني في فرنسا مثلاً ، ويسمى (*moneo*) ، يكلف من 5 إلى 12 يورو)، فإنه في دول أخرى كالنمسا و النرويج و هولندا وسويسرا يمنح مجاناً ، وهو ما يندرج في إطار تشجيع الإندماج في الإقتصاد الرقمي و ترقية المبادلات التجارية .

وتعكس النقود الإلكترونية مستوى التطور الذي وصلت إليه تكنولوجيا الخدمات المصرفية ، ومدى قدرة وسائل الدفع على ملائمة التطورات الحاصلة في التجارة الإلكترونية من جهة ، وتعد أكثر إستخداماً خاصة إذا توفر عنصر الأمان على عكس الوسائل الأخرى .

## 2- إجراءات استخدام النقد الإلكتروني

تنقسم عملية الشراء بالنقد الإلكتروني إلى مرحلتين:<sup>348</sup>

- المرحلة الأولى: هذه المرحلة تكون سابقة لعملية الشراء وتتم كمايلي:

- يقوم المشتري بإقتناء النقد الإلكتروني من أحد البنوك المصدرة بالقدر الذي يحتاجه.<sup>349</sup>

- إقتناء برنامج الكتروني مجاني ويتم حصول عليه من شركة (**Cyber Cash**) و المسمى *e-cash* الذي يحمي البرنامج من المحو و النسخ ويعمل على حساب الأرصدة في ضوء عمليات إقتناء النقد الإلكتروني.

- يجب على البائع أن يشتري من أحد البنوك التي تتعامل في النقد الإلكتروني ، وهذه البنوك تعمل على الشبكة.

- يتحصل البائع أيضاً على برنامج *e-cash* الذي يقوم بتسجيل المحصلات وإضافتها على رصيد البائع ، كما يقوم أيضاً بالسيطرة على عملية تحويل الأرصدة من النقد الإلكتروني إلى نقد حقيقي .

- المرحلة الثانية: بعد إتمام العمليات الأولى من النقد الإلكتروني، تأتي الخطوات المتعلقة بالشراء، وتبدأ بعد قيام

المشتري بتصفح مقر البائع وإختيار السلع و التعرف على أسعارها، يقوم برنامج إدارة النقد ب:<sup>350</sup>

- إختبار الرصيد و التحقق من إمكانية السماح بالسداد أو عدمه.

- كان الرصيد يسمح بالسداد ، يقوم البرنامج بإختيار وحدات النقد التي يتم الدفع بها ، حيث يتم تحديد

هذه الوحدات بالرقم الخاص لكل وحدة في كشف خاص لإرساله إلى البائع عن طريق البنك المصدر

<sup>348</sup> رأفت رضوان " عالم التجارة الإلكترونية " المنظمة العربية لتنمية الإدارية . القاهرة جمهورية مصر العربية 1999 ص 60.

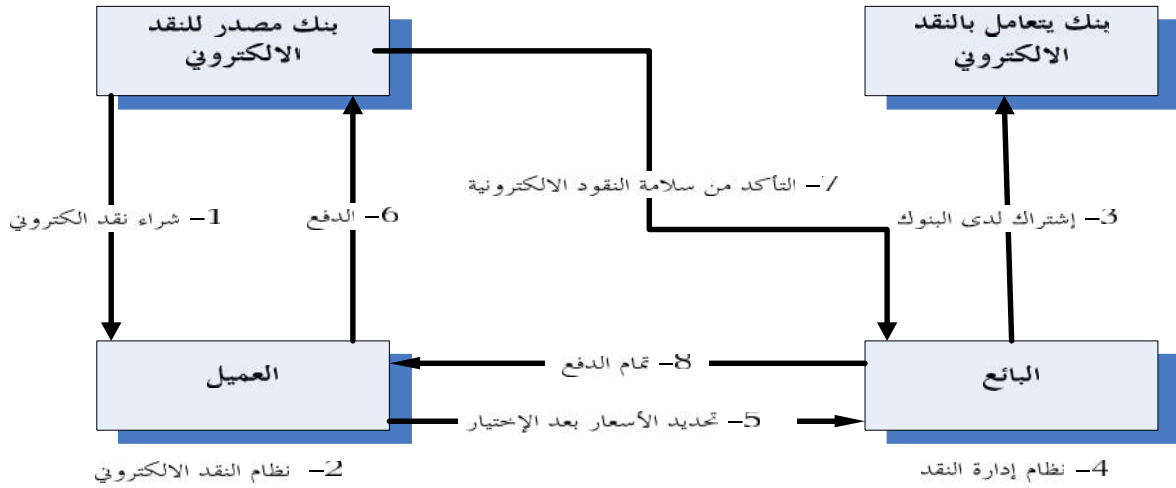
<sup>349</sup> شرين بدري البارودي " دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات المصرفية " المؤتمر العلمي الخامس . اقتصاد المعرفة و التنمية الاقتصادية . جامعة الزيتونة الأردنية 27/25 أبريل 2005 ص 12.

<sup>350</sup> حوله فرحات " اثر التجارة الإلكترونية على تحسين الخدمة المصرفية "مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير تخصص إدارة أعمال. جامعة الجزائر 2007-2008 .

## الفصل الثالث: تطبيقات و أدوات تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي

- يتلقى البنك كشف الدفع من المشتري ، ويتأكد من صحة النقود الإلكترونية(صحة الأرقام الخاصة بوحدة النقد الإلكترونية، البصمات الإلكترونية ) ليتم إرسال كشف وحدات النقد إلى البائع .
- يتلقى برنامج إدارة النقد الإلكتروني الخاص بالبائع العملات الإلكترونية الموقعة من البنك ويقوم بإضافة وحدات النقد الجديدة بأرقامها، وعملات التأمين الخاص بها إلى خزانة البائع الرقمية.
- يقوم برنامج إدارة النقد الإلكتروني للبائع بإخطار المشتري بتمام عملية السداد ثم يقوم نظام النقد الإلكتروني بمحو هذه الوحدات المخصصة بهذا الكشف من محفظة المشتري بصورة نهائية. وتتلخص الخطوات سالفة الذكر في الشكل التالي:

### الشكل رقم :03-904:دورة استخدام النقد الإلكتروني في التعاملات الحديثة عبر شبكة الأنترنت



المصدر: رأفت رضوان " عالم التجارة الإلكترونية " المرجع السابق ص60

### 3- خصائص النقود الإلكترونية

- من خلال التعريفات السابقة يمكننا أن نحدد خصائص النقود الإلكترونية بمايلي:
- ذات قيمة نقدية: أي أنها تشمل وحدات نقدية لها قيمة مالية. ويترتب على هذا إنها لا تعتبر بطاقات الاتصال التلفوني من قبيل النقود الإلكترونية حيث أن القيمة المخزنة على الأولى عبارة عن وحدات اتصال تليفونية وليست قيمة نقدية قادرة على شراء السلع والخدمات.<sup>351</sup>
  - مخزنة على وسيلة الكترونية: تعد هذه الصفة عنصرا مهما في تعريف النقود الإلكترونية، حيث يتم شحن القيمة النقدية بطريقة الكترونية على بطاقة بلاستيكية أو على القرص الصلب للكمبيوتر الشخصي للمستهلك،

<sup>351</sup> محمد ابراهيم محمود الشافعي، الآثار النقدية والاقتصادية والمالية للنقود الإلكترونية، بحث مقدم الى مؤتمر الاعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون ، دبي ، 2003 ، ص134 .



وهذه الخصوصية تميز النقود الالكترونية عن النقود القانونية والبطاقات الائتمانية التي تعد وحدات نقدية مصكوكة أو مطبوعة ، وفي الواقع فإنه يتم دفع ثمن هذه البطاقات مسبقا وشرائها من المؤسسات التي أصدرتها.

-عدم ارتباطها بحساب بنكي: تتجلى أهمية هذا العنصر في تمييزه للنقود الالكترونية عن وسائل الدفع الالكترونية الأخرى، أي لا يتم الاحتفاظ بأرصدة في حسابات مالية لدى البنوك، فهذه الأخيرة عبارة عن بطاقات الكترونية مرتبطة بحسابات بنكية للعملاء حاملي هذه البطاقات تمكنهم من القيام بدفع أثمان السلع والخدمات التي يشترونها مقابل عمولة يتم دفعها للبنك مقدم هذه الخدمة. ومن أمثلة وسائل الدفع الالكتروني بطاقات الخصم، بطاقات الائتمان.<sup>352</sup>

-قبول التعامل فيها بشكل واسع: تحظى النقود الالكترونية بقبولها في التعامل واسع من الأشخاص والمؤسسات غير تلك التي قامت بإصدارها، فيتعين إذن ألا يقتصر استعمالها على مجموعة معينة من الأفراد، أو لمدة محددة من الزمن، أو في نطاق إقليمي محدد، فالنقود ولكي تعد نقودا يتعين أن تحوز ثقة الأفراد وتنال قبولهم باعتبارها أداة صالحة للدفع ووسيطا للتبادل، هذا من ناحية. ومن ناحية أخرى لا يجوز اعتبار هذه الوسائل نقودا الكترونية في حالة ما إذا كان مصدرها ومتلقيها هو شخص واحد. مثل بطاقات الاتصال التليفوني بالإضافة إلى تنوع مصادرها فقد تكون الجهة المصدرة حكومية أو عن طريق مؤسسات وشركات خاصة مما يشجع عامل التنافس بشكل أكبر في النقود الالكترونية.<sup>353</sup>

-وسيلة دفع لتحقيق أغراض مختلفة: يجب أن تكون هذه النقود صالحة للوفاء بالتزامات كسراء السلع والخدمات، أو كدفع الضرائب.. الخ. أما إذا اقتصرت وظيفة البطاقة على تحقيق غرض واحد فقط كسراء نوع معين من السلع دون غيره أو للاتصال التليفوني، ففي هذه الحالة لا يمكن وصفها بالنقود الالكترونية بل يطلق عليها البطاقات الإلكترونية ذات الغرض الواحد.<sup>354</sup>

#### 4 - مزايا النقود الإلكترونية :

إن النقد الالكتروني نوع جديد من أنواع النقود وهو ما يترتب عليه وجود اختلافات بينها وبين النقود التقليدية وهذه الاختلافات بحد ذاتها يمكن أن نعددها مميزات للنقود الالكترونية كوسيلة من وسائل الدفع الالكترونية الحديثة وهذه المميزات هي:<sup>355</sup>

- تكلفة تداولها زهيدة : لان تحويل النقود الالكترونية أي الرقمية عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى ارخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية ، فتكلفة وسائل الدفع الالكترونية تصل إلى نصف تكلفة وسائل

<sup>352</sup> نضال سليم المرجع السابق ، ص 78 - 79.

<sup>353</sup> وليد خالد عطية، "الوفاء بواسطة النقود الالكترونية - المشاكل والحلول" ، بحث منشور في مجلة 2006 ، ص 92 ، القانون المقارن ، العدد 39 .

<sup>354</sup> خالد ممدوح ابراهيم ، " ابرام العقد الكتروني " دراسة مقارنة " ، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر 2008 . ص 77 .

<sup>355</sup> منير الجنيبي، ممدوح الجنيبي " النقود الإلكترونية " المرجع سبق ذكره . ص 14.

الدفع التقليدي، فضلاً عن سهولة تداولها نتيجة لخفتها وصغر حجمها . ويستطيع الشخص حملها بشكل سهل وبسيط<sup>356</sup>.

- لا تخضع للحدود: يمكن تحويل النقود الإلكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم أي ذات طابع دولي وفي أي وقت كان، وذلك لإعتمادها على الأنترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية ولا تعترف بالحدود السياسية.<sup>357</sup>

- بسيطة وسهلة الاستخدام: تسهل النقود الإلكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير فهي تغني عن ملء الاستمارات وإجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف فالعملية تتم بالكامل أوتوماتيكياً ومنتهى البساطة، فالمشترى يستطيع سداد قيمة المشتريات بمجرد إصدار أمر إلى حسابه الآلي.

- سرعة عمليات الدفع بها: تتم حركة التعاملات المالية و تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فوراً في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة مما يعني تسريع هذه العملية على العكس مما لو كانت تتم بالطرق التقليدية.<sup>358</sup>

- تشجيع عمليات الدفع الآمنة : تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الإلكترونية أجهزة خادمة تدعم بروتوكول الحركات المالية الآمنة *(SET)* ، *(SSL)* ،\*\* مما يجعل عمليات دفع النقود الإلكترونية أكثر أماناً.<sup>359</sup>

### 4- أنواع النقود الإلكترونية

تكون النقود الإلكترونية على عدة إشكال نذكر بعضها على سبيل المثال لا الحصر في الفروع الآتية:

1- **نقود المخزون الإلكتروني** : يتم في هذا النوع من أنواع النقود تخصيص مبالغ في حافظة نقود الكترونية ، حيث يتم التخزين على بطاقة لها ذاكرة، تصبح غير قابلة للاستعمال بعد نفاذ المبالغ المحملة عليها ، وهنالك حافظة النقود الافتراضية، حيث لا يكون المبلغ المخصص بها ثابتاً على بطاقة ، بل على ذاكرة كمبيوتر البنك أو الجهة التي تقدم خدمة الدفع الإلكتروني . ويقوم العميل بالحصول على وحدات النقد الإلكتروني من البنك بالكمية التي يرغبها في صورة وحدات نقد صغيرة ويطلب وضعها في محفظة النقود التي يختارها.<sup>360</sup>

<sup>356</sup> طاهر شوقي مؤمن ، عقد البيع الإلكتروني ، بحث في التجارة الإلكترونية، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2007 ، ص15 .

<sup>357</sup> منير محمد الجنيهي و ممدوح محمد الجنيهي ، "الطبعة القانونية للعقد الإلكتروني" ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2010 ، ص 159 و 160 .

<sup>358</sup> خالد ممدوح ابراهيم ، مصدر سابق ، ص 77 .

\* *SET: Secure Electronic Transactions* ، *IBM* ، *Net scape* هو بروتوكول آمن بالاشتراك بين ماستر كارد فيزا بمساعدة ميكروسوفت و *SET* ، *GTM* ، *Microsoft SAIC* .

\*\* *SSL: Secure Socket Layers* والذي انشأ من طرف شركة *Net scape* صمم بشكل يحمي المعلومات عبر صفحات الأنترنت ، ويزود آلية آمنة نوعاً ما لتداول واستخدام بطاقات الائتمان من خلاله.

<sup>359</sup> منير الجنيهي ، ممدوح الجنيهي " النقود الإلكترونية " المرجع سبق ذكره . ص 14 .

<sup>360</sup> محمد حسين منصور ، احكام البيع التقليدية والإلكترونية والدولية وحماية المستهلك ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، مصر ، 2006 ، ص 415-416 .

- **البطاقات البلاستيكية الممغنطة:** وهي البطاقات البلاستيكية والمغناطيسية التي تصدرها البنوك لعملائها للتعامل بها بدلا من حمل النقود، وتكون هذه البطاقات مدفوعة القيمة المالية سلفا بصيغة الكترونية، رقمية على البطاقة الذكية ومخزنة فيها ، ويمكن استخدام هذه البطاقات للدفع عبر الانترنت وغيرها من الشبكات ، كما يمكن استخدامها للدفع في نقاط البيع التقليدية. وهناك العديد من منتجات النقود الالكترونية التي يمكن إعادة تحميلها بقيمة مالية عن طريق ايداع نقود في البنك أو عن طريق أي حركة مالية أخرى ملائمة<sup>361</sup> .

- **النقود الائتمانية الالكترونية:** ويطلق عليها النقود الرقمية أو الرمزية أو القيمة وتعرف بأنها تسجيل لقيمة العملة الموثقة والمقيدة في شكل الكتروني<sup>362</sup>، ويمنح فيها البنك لحاملها تسهيلات ائتمانية ، حيث يستطيع استعمالها للحصول على السلع والخدمات ، ويتولى البنك السداد ثم يقوم الحامل بسداد ما دفعه البنك مع الفوائد خلال اجل متفق عليه، ولا تمنح البنوك هذه البطاقات إلا بعد التأكد من ملاءة العميل أو الحصول منه على ضمانات عينية أو شخصية، وهي تمثل المفهوم الحقيقي للعملة الالكترونية لسببين:

- **السبب الأول:** تسمح هذه النقود بالوفاء مباشرة بالمقابل النقدي للعقد الالكتروني عن طريق الانترنت ، وذلك دون الحاجة إلى الاتصال بالمتعاقد أو تدخل وسيط، حيث تنقل العملة مباشرة من المشتري إلى البائع دون تدخل البنك أو الجهة التي تعمل على إدارة الدفع الالكتروني<sup>363</sup> .

- **السبب الثاني:** تتمثل هذه النقود في سلسلة من الأرقام التي تعبر عن قيم معينة تصدرها البنوك التقليدية أو الافتراضية لعملائها ، ويتم الحصول عليها في صورة نبضات كهرومغناطيسية على كارت ذكي أو على الهادر لايف<sup>364</sup> .

- **النقود الالكترونية البرمجية :** هي بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ويتم نقل القيمة المالية منه أو إليه عبر الانترنت من خلال المحفظة الالكترونية<sup>365</sup> . وجدير بالذكر أن البطاقة الذكية هي بطاقة بلاستيكية مزودة بشريحة CHIP حسابية وهي قادرة على تخزين بيانات تعادل خمسمائة ضعف ما يمكن أن تخزنه البطاقات البلاستيكية الممغنطة، وبخلاف ما عليه الحال في النقود الالكترونية التي تعتمد على البرمجيات فقط فإنه يمكن استخدام البطاقات الذكية للدفع عبر الانترنت وفي الأسواق التقليدية، كونها فائقة القدرة على تخزين البيانات الخاصة بعميلها، فهي كمبيوتر متنقل وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الاستخدام، حيث تتيح لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها<sup>366</sup> .

<sup>361</sup> منير محمد الجنبهي و ممدوح محمد الجنبهي ، مصدر سابق ، ص 1 57

<sup>362</sup> محمد سعيد أحمد - مصدر سابق ، ص 332 .

<sup>363</sup> خالد ممدوح ابراهيم ، مصدر سابق ، ص 78 .

<sup>364</sup> محمد حسين منصور ، مصدر سابق ، ص 415 .

<sup>365</sup> منير محمد الجنبهي و ممدوح محمد الجنبهي ، مصدر سابق ، ص 158-159 .

<sup>366</sup> احمد سفر ، مصدر سابق ، ص 43

- الشيك الإلكتروني: توجّهت أبحاث وجهود هيئة الشيكات الإلكترونية ، التي إمتدت قرابة ثلاثة سنوات ، وشاركت فيها العديد من الجمعيات ومراكز الأبحاث و البنوك و المؤسسات المالية و المصرفية ، بإصدار الشيك الإلكتروني لإستخدامه في التجارة الإلكترونية ، بشكل عام ، وفي عمليات البنكية بشكل خاص <sup>367</sup>.

إنه كما يوحي إسمه ( الشيك الإلكتروني ) هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التي اعتدنا التعامل بها، والشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة تحتوي على البيانات الآتية : رقم الصك واسم الدافع ورقم حساب الدافع واسم المصرف واسم المستفيد والقيمة التي ستدفع ، ووحدة العملة المستعملة وتاريخ الصلاحية والتوقيع الإلكتروني، يرسلها مصدر الصك إلى مستلم الصك يرسلها مصدر الشيك (حامله ) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الأنترنت،ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك ، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك (حامله ) ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الشيك فعلاً،ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونياً من أنه قد تم تحويل المبلغ لحسابه.، ويتعهد فيها البنك بسداد الصكوك التي يجرها العميل بشروط معينة <sup>368</sup>

وبشكل عام فإن أهم ما يميز الشيك الإلكتروني بأنه لا يشترط ان يكون مكتوباً بخط اليد ، وموقعا بواسطة الشخص الذي يصدره الساحب بالشكل التقليدي لكي يكون قانونياً وصالحاً للاستخدام <sup>369</sup> . وبصفة عامة يمكن القول أن: <sup>370</sup>

- الشيكات الإلكترونية ضرورة و تحدي للبنوك أكثر من الأفراد و الشركات المتعاملة معها.
- يحل محل الشيكات الورقية ولكن بشكل وتنسيق إلكتروني .
- يمكن أن تعمل في كافة البنوك التي تتعامل في الشيكات التقليدية بكافة أحجامها، بشرط أن يكون لديها الخبرة ولو بسيطة في مجال الدفع الإلكتروني .

### البطاقات الذكية:

قامت الشركات المالية الحاسوبية ، بتقديم فكرة صناعة بطاقة تحتوي على رقاقة حاسوبية تخزن فيها محتوى أكبر من المعلومات التي يمكن أن تخزن في الشريط الممغنط وكان بإمكان جعل هذه البطاقة تتخاطب مع حاسوب الصراف الآلي ( وهو حاسوب البنك التجاري مقدم الخدمة ) وسميت هذه البطاقات بالبطاقات الذكية (smart cards) <sup>371</sup> هذه الشريحة الإلكترونية إما أن تكون مشغل وذاكرة ويطلق عليه *integrated circuit*

<sup>367</sup> إبراهيم بخي " دور الأنترنت و تطبيقاته في مجال التسويق " المرجع سبق ذكره. ص 118.

<sup>368</sup> منير الجنيبي ، مدوح الجنيبي " النقود الإلكترونية " المرجع سبق ذكره. ص 12-13.

<sup>369</sup> موسى عيسى العامري ، الشيك الذكي ، بحث مقدم الى مؤتمر الاعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، دبي ، 2003 ، ص 92 .

<sup>370</sup> فريد النجار ، وليد دياب ، تامر النجار " التجارة و الأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة " الدار الجامعية بالإسكندرية .مصر 2006 ص 123.

<sup>371</sup> اخترعت هذه البطاقة سنة 1975 وبدا الاستخدام سنة 1981 من طرف شركة فيليس.

*microprocessor* ، وإما أن تكون ذاكرة فقط ويطلق عليها *integrated circuit memory cards* .

هذه البطاقات هي إمتداد لفكرة بطاقات السداد أو البطاقات الإلكترونية<sup>372</sup> ، فهذه البطاقات هي نوع آخر من البطاقات الائتمانية المتحددة تكون مدفوعة سلفا وتكون القيمة المالية مخزنة فيها ، ويمكن إستخدام هذه البطاقات للدفع عبر الأنترنت وغيرها من الشبكات ، كما يمكن بيعها في نقاط البيع التقليدية ، و لكن هذا النوع من البطاقات لم يلقى الراجح المتوقع لسببين:<sup>373</sup>

- الأول: أن العميل في حال ضياع البطاقة يفقد النقود الموجودة فيها.
- الثاني: أن البنك التجاري المصدر لها يفقد جزءا مهما من النقود بسبب وجودها خارج نطاق النقود التي يمكن أن يتصرف فيها.

كما أن هذا النوع من البطاقات يسمح للعميل بإختيار طريقة التعامل سواء كان إئتماني أو دفع فوري ، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية و الأمريكية ، ومن الأمثلة للبطاقات الذكية، بطاقة مندكس (*mondex cards*)<sup>374</sup> التي تم طرحها لعملاء المصارف وتوفر لهم العديد من المزايا نذكر منها:<sup>375</sup>

- يمكن إستخدامها كبطاقة إئتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقا لرغبة العميل .
- إدارتها مصرفيا بحيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكبر من الرصيد المدون على الشريحة الإلكترونية للبطاقة .
- أمن الإستخدام لوجود ظوابط أمنية محكمة في هذه البطاقات ذات الذاكرة الإلكترونية.
- إمكانية التحويل من الرصيد البطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول.
- يمكن للعميل سحب من رصيد حسابه الجاري بالبنك وإضافة القيمة إلى الرصيد البطاقة من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي.

<sup>372</sup> فريد النجار ، وليد دياب ، تامر النجار " التجارة و الأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة " الدار الجامعية بالإسكندرية . مصر 2006 ص 123.

<sup>373</sup> إبراهيم بخي " دور الأنترنت و تطبيقاته في مجال التسويق " ص 118.

<sup>374</sup> *mondex cards* منتج لشركة ماستر كارد ظهرت سنة 1990.

<sup>375</sup> عبد المنعم راضي ، فوج عزت " اقتصاديات البنوك و النقود " البيان للطباعة و النشر الإسكندرية . مصر 2001 ص.121.

## المطلب الثالث : أنواع خدمات الصيرفة الإلكترونية :

### 1- أجهزة الصراف الآلي:

هي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية لمختلف أنواعها وأنشطتها ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء المدفوعات من خلال الخصم على حسابه الإلكتروني بتمرير هذه البطاقات داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونياً بحاسب المصرف.<sup>376</sup>

تعتبر آلات الصرف *ATM* \* أول آلية لأتمتة العمل المصرفي و من أكثر الوحدات الإلكترونية شيوعاً واستخداماً في مجال الخدمة المصرفية حيث تعتمد على وجود شبكة من الاتصالات تربط فرع البنك الواحد أو فروع كل البنوك بواسطة نظام التبادل الإلكتروني للبيانات *EDI* وهو نظام يسمح بنقل رسائل الكمبيوتر لجهاز كمبيوتر آخر<sup>377</sup> وتعرف بأنها: " محطات طرفية إلكترونية متصلة بالحاسب الآلي يتم من خلالها تقديم خدمات المصرفية دون توقف ودون مساعدة من الصراف البشري موظف البنك ، ولقد بدأ استخدامها سنة 1968 بأحد فروع بنك *Barclays* بالمملكة البريطانية ، ومن ثم الإلتشار بعد دخول شركة *IBM* في مجال التصنيع تلك الآلات.<sup>378</sup>

وهي من أكثر الخدمات المصرفية الإلكترونية انتشاراً حيث يمكن استخدامها في عمليات السحب والإيداع النقدي، الاستفسار عن الرصيد، الحصول على كشف الحساب، تحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد آخر إجراء الحوالات التجارية تسديد أقساط القروض، تسديد فواتر الكهرباء والهاتف، دفع فواتر المشتريات وإيداع الصكوك في الحساب، معرفة أسعار الفوائد، تحويل النقود من عملة إلى أخرى، السحب النقدي باستخدام بطاقة الائتمان وغيرها.<sup>379</sup>

فنظام خدمة الصراف الآلي يتميز بمايلي:<sup>380</sup>

- سرية المعاملات حيث لا يستطيع العميل التعامل مع النظام إلا من خلال الرقم السري الخاص به.
- سهولة و سرعة التعامل مع الآلة حلاً لمشاكل الإنتظار و الزحام .
- إمكانية تحويل المبالغ من حسابات العميل المسموح التعامل عليها من خلال النظام. برغم المزايا التي تقدمها أجهزة الصراف الآلي وما يوفره للعملاء من خدمات المتمثلة في الإستفسار، السحب التحويل، وما يحققه

<sup>376</sup> السنوسي، جاسر المصارف الإلكترونية 2003 على الموقع الإلكتروني : <http://www.bankofod.com>

\* *ATM : Automated Teller Machines*

<sup>377</sup> حسن، شحادة الحسين "العمليات المصرفية الإلكترونية بحث مقدم إلى مؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق جامعة بيروت العربية، لبنان. 2006 ص 95.

<sup>378</sup> طارق طه إدارة البنوك في بيئة العولمة و الأنترنت" المرجع سبق ذكره. ص 96 .

<sup>379</sup> الصمادي، حازم نعم، المسؤول في العمليات المصرفية الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2003 ص 29.

<sup>380</sup> ثناء علي القباني " النقود البلاستيكية" المرجع سبق ذكره. ص 96 .

## الفصل الثالث: تطبيقات و أدوات تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي

للبنك فان تقديم أي من هذه الخدمات بواسطة القنوات التقليدية لا تقل عن ضعفين عند تقديمها من خلال آلات الصرف الآلي.<sup>381</sup>

بيد أن البعض، عبر عن هذه الطفرة الكبيرة بظاهرة " الانفجار الآلي " ومن تداعياتها قيام معظم البنوك الأمريكية أمام زحف تلك الآلات بإغلاق 25 ألف فرع تابع لها بمختلف الولايات أمام زحف تلك الآلات ، كما خفض بنك Citibank عدد فروعه العاملة داخل بريطانيا من 260 إلى 220 و عدد العاملين من 07 آلاف إلى 05 آلاف عامل.<sup>382</sup> بالإضافة إلى معوقات التشغيل و المتمثلة في :<sup>383</sup>

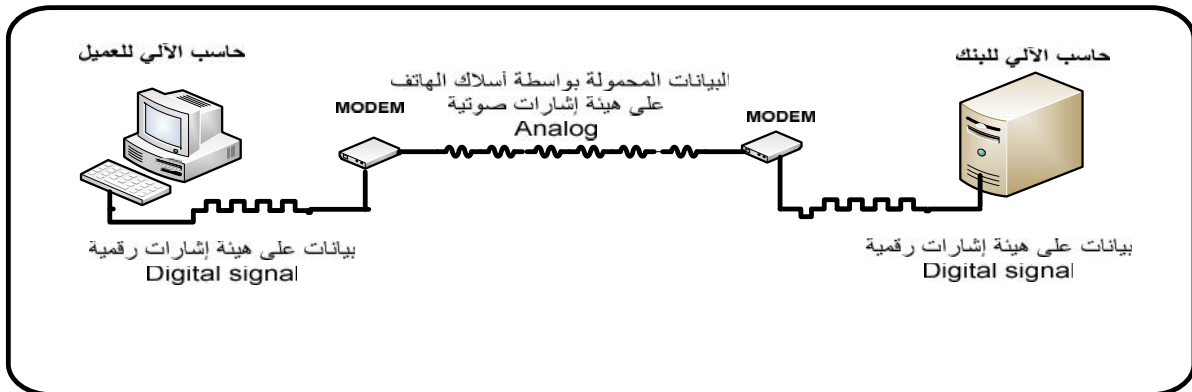
- تغذية خزينة الصراف الآلي بنقدية قديمة .
- عدم الكفاية النقدية المودعة بالخزينة .

إن هذه الآلات تم توجيهها إلى تقديم خدمات أخرى ، فهي تشغل الآن في معظم الجامعات الأمريكية داخل الحرم الجامعي لغرض عرض النتائج إمتحانات الطلبة ، وجداول المحاضرات ، بجانب القيام ببعض الخدمات كسداد الرسوم الدراسية من خلال تلك الآلات .<sup>384</sup>

### 2- نظام خدمة الزبائن عن بعد :

طبق نظام البنوك المنزلية لأول مرة عام 1980 بواسطة بنك United American بولاية تينيسي الأمريكية ، ويعتمد هذا النظام على ما يعرف بعملية التحويل البيانات Modulation/Démodulation حيث يتم ربط الحاسب الآلي للبنك ، بالحاسب الشخصي الموجود بمنازل العملاء من خلال وسائط الاتصال (كشبكة الخطوط الهاتفية مثلا )<sup>385</sup>.

### الشكل رقم : 03-905 : تبسيط مفهوم عملية الاتصال للبنوك المنزلية



المصدر: طارق طه "إدارة البنوك في بيئة العولمة و الإنترنت. ص280

<sup>381</sup> آلات الصراف الآلي تقدم من 12 إلى 15 عملية في البنوك الفرنسية، تقدم في الولايات المتحدة الأمريكية من 65 إلى 75 عملية

<sup>382</sup> طارق طه " إدارة البنوك في بيئة العولمة و الإنترنت" المرجع سبق ذكره. ص262.

<sup>383</sup> ثناء علي القباني " النقود البلاستيكية" ص المرجع سبق ذكره. ص.110.

<sup>384</sup> طارق طه "إدارة البنوك في بيئة العولمة و الإنترنت: المرجع نفسه ص276.

<sup>385</sup> طارق طه "إدارة البنوك في بيئة العولمة و الإنترنت: المرجع نفسه. ص. 280 .

وتكشف نتائج دراسية على أن 55 6 من عملاء البنوك الأمريكية تستخدم نظام البنوك المنزلية في الشيكات التي تم تحصيلها بالإضافة إلى نسب أخرى مبينة في الجدول:

الجدول رقم: 03-903 : نسبة العملاء المستخدمة لخدمات البنوك المنزلية

النسبة	الخدمات المصرفية	الرتبة
655	- عرض الشيكات التي تم تحصيلها بحساباتهم	1
651	- الحصول على كشف بالحركة المالية	2
650	- الاستفسار عن أرصدة الحسابات	3
650	- بيان بالشيكات المخصومة عليهم	4
648	- عرض أسعار الفوائد على الودائع ، صرف العملات	5
641		6

المصدر : طارق طه إدارة البنوك في بيئة العولمة و الأنترنت ص 281

### 3- نظام خدمة الهاتف المصرفي:

مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم ، أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي ، وتقوم هذه الخدمة بالاعتماد على شبكة تربط فروع المصرف الواحد وقد تعددت الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي للعملاء، فيقصد بالهاتف المصرفي ، أن يتمكن عميل المصرف من القيام ببعض العمليات الكترونيا عن بعد ، عبر الاتصال بالمصرف عن طريق الهاتف العادي الثابت أو النقال برقم يحدده المصرف لهذه الغاية ، بعد الموافقة على إفادة العميل من هذه الخدمة . وفي المقابل يتمكن العميل من الدخول إلى حساباته في المصرف خلال ساعات اليوم ، تستمر هذه الخدمة 24/24 في كل أيام السنة. و يسمح للمستعمل بإختيار الخدمة التي يحتاجها إما لمعرفة رصيده البنكي أو ينجز بعض العمليات بنفسه باستعمال ملامس الهاتف<sup>386</sup> ، لكنه لا يستطيع الوصول إلى بيانات إلا بإدخال رقمه السري ليتمكن من التعامل مع حسابه أو الخدمات الأخرى التي يسمح بها البرنامج<sup>387</sup> . و التأكد من صحة شخصية الزبون وذلك بتوجيه أسئلة له.<sup>388</sup>

ولقد تطورت التقنيات الحديثة التي يعتمد عليها الهاتف أواخر القرن الماضي، من الخط المتماثل *Analogue* الذي كان ينقل في السابق الصوت، ثم فيما بعد الصورة، إلى خط رقمي الذي أصبح ينقل الصوت و الصورة، النصوص و الرسوم و الصور الرقمية وغيرها.ومن الناحية التطبيقية، يمكن تعريف هذين النوعين من الخطوط بما يأتي:

<sup>386</sup> نعمون وهاب " تكنولوجيا النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك" ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع و تحديات جامعة حسينية بن بوعللي -الشلف- الجزائر يوم 15/11 ديسمبر 2004 ص 227 .

<sup>387</sup> احمد سفر، "العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية" المرجع سبق ذكره. ص 115.

<sup>388</sup> غندور، حافظ كامل "محاور التحديث الفعال في المصارف العربية فكر مابعد الحداثة"، مجلة اتحاد المصارف العربية، 2004 المجلد 24 ، العدد 274 ، بيروت. ص 200.



- **الخط التماثل:** هو الخط الذي بدأ بالهاتف اليدوي، يعمل من خلال موظفون يحولون الخطوط يدويا عند الطلب أو ورود مكالمة ، من و إلى الهاتف العادي المباشر ، اللذين كان يعتمدان وسيلة ربط السلكي. ثم انتقل فيما بعد إلى الهاتف الالكتروني المباشر عبر المحطات لاسلكية بواسطة صحون لاقطة ، او هوائيات.
- **الخط الرقمي:** هو الخط المباشر الذي بدأ بالهاتف الثابت، ثم النقل، ويعتمد وسيلة الربط السلكي و اللاسلكي ، عبر صحون لاقطة ، هوائيات ، ألياف ضوئية ، موجات قصيرة جدا ، وغير ذلك من الوسائط.
- **عمليات الهاتف المصرفي:**

تتمثل العمليات التي يقوم بها المصرف من خلال الهاتف المصرفي في عمليات الاطلاع وعمليات عقدية.

- **عمليات الاطلاع:** وهي العمليات التي يقوم العميل بتنفيذها على حسابه المفتوح لدى المصرف استنادا إلى العقود التي تم توقيعها بينه و بين المصرف عند بداية التعامل، فعندما يقوم العميل بتنفيذ أي عملية اطلاع على حسابه، لا يقوم المصرف في المقابل بأي عمل من جهته ، بل أن العميل يتعامل مع جهاز الكمبيوتر لدى المصرف من خلال برنامج معلوماتي ومجيب صوتي منشأ لهذه الغاية، وتنحصر عمليات الإطلاع من خلال الهاتف المصرفي في بعض المصارف بالعمليات التالية:

- الاطلاع على رصيد الحساب .

- الإستفسار على آخر خمس عمليات أو أكثر قد قيدت في الحساب.

- الاطلاع على أسعار العملات الأجنبية.

- الاطلاع على سوق الأسهم.

- الاطلاع على الإيداعات قيد التحصيل.

- **العمليات العقدية\*:** أن العمليات العقدية هي العمليات التي يقوم بتنفيذها المصرف بناء على طلب العميل عبر خدمة الهاتف المصرفي ، استنادا إلى العقود التي جرى توقيعها بين العميل و المصرف عند بداية التعامل، أو عند طلب الاستفادة من الخدمة، وان كل عملية بما فيها تمثل عقدا مستقلا بحد ذاته ، فإذا ألغيت أية واحدة منها ، لا تؤثر سلبا في غيرها من العمليات أو في رصيد الحساب . ومن بين هذه العمليات : طلب دفتر الشيكات، ووقف دفع الشيك.

وزيادة على هذا يعمل المصرف على حماية عملائه من خلال الهاتف المصرفي بتطبيق خدمة الرسائل النصية القصيرة على هاتفه النقال تمثل إشعارا يتضمن تفاصيل العملية التي أجريت على حسابه، على الشكل التالي: رقم العملية التسلسلي، تاريخ ووقت إجراء العملية، المبلغ، نوع وطبيعة العملية، ليتأكد العميل من صحة العمليات التي تقيد بحسابه وتتم هذه العملية كالأتي:

\* إن العقد الرئيسي الذي جرى توقيعها بين العميل و المصرف، يعطي الصفة الشرعية و القانونية التي تجري الكترونيا، حيث يعتبر أن العقد الذي ينشأ من المخاطبة الهاتفية يعد بمثابة عقد منشأ بين أشخاص حاضرين .

- أن يقوم الزبون عند شرائه خدمة أو سلعة ما بالاتصال بالمصرف الخاص به ويطلب منه تحويل المبلغ المطلوب مقابل الخدمة أو السلعة المشتراة إلى البائع ويقوم المصرف بإتمام المعاملة المالية بعد التأكد من هوية الزبون
- أن يقوم الزبون بإرسال رسالة **SMS** عن طريق الهاتف المحمول للمصرف الخاص به ويطلب منه تحويل مقابل خدمة أو سلعة فيقوم المصرف بالتحويل بعد التأكد من هوية الزبون عن طريق التعرف على الرقم الخاص بالهاتف المحمول وكذلك إدخال الزبون رقم سري خاص به معطى من قبل البنك.
- استخدام الهاتف المحمول كوسيلة للدخول إلى الانترنت : تستخدم هذه الخدمة للهواتف المدعومة بخدمة **WAP** يقوم الزبون بالدخول على الموقع التجاري الذي يريد الشراء منه على شبكة الانترنت ويختار طريقة الدفع الملائمة له للسداد عن طريقها كاستخدام بطاقات الائتمان أو الطرق السابقة.
- أن يقوم الزبون بشراء السلعة أو الخدمة وإضافة حسابها على فاتورة هاتفه المحمول بحيث تقوم شركة الاتصالات التي يتعامل معها بالدفع ثم تقوم شركة الاتصالات بإضافة المبلغ إلى فاتورة الزبون.

#### 4- الصيرفة عبر التلفزيون:

عبارة عن ربط الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وحساب المصرف بحيث يمكن الدخول من خلال الرقم السري إلى حساب المصرف أو شبكة الأنترنت وتنفيذ العمليات المطلوبة وهذه الطريقة تسمح بالتفاعل السهل وخصوصا لربات البيوت ولاسيما في حال عدم توفر جهاز حاسوب.

ويعتبر التلفزيون من الوسائل الناجحة في الإعلام الجماهيري ولذلك ثم تطوير نظام التلفزيون ليتيح المراسلة بين المشترك و مقدمي خدمة الإرسال وهو ما اصطلح عليه بالتلفزيون التفاعلي (*interactive*) بدأ التلفزيون التفاعلي في الإنتشار في الدول المتقدمة . وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم خدماتها بالمشاركة مع المؤسسات المالية , نظرا للسعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومة عبر الصور و التي تقوم تلك المنقولة عبر تراسل البيانات تقليديا ستة أضعاف. وكمثال على ذلك قام البنك البريطاني **HSBC** باستخدام التقنيات في الصيرفة عبر التلفزيون باستثماره لمبلغ **100** مليون دولار في شبكة أوين التلفزيونية.<sup>389</sup>

#### 5- الوحدات الطرفية عند نقاط البيع : **POS**

يتشابه هذا النظام مع البنوك المنزلية ، في إعتمادها على شبكة إتصالات، الحاسبات الآلية، و عمليات تحويل ، أما أوجه الإختلاف بينهما فيتمثل في أن عملية الإتصال بنظام الوحدات الطرفية تتم بين الحاسب الآلي و بين المحطة الطرفية الموجودة لدى المتاجر .

<sup>389</sup> ع.مصطفى ،س.بلعور، ع.عزاوي "واقع وأفاق المصارف الإلكترونية " المرجع سبق ذكره .ص 05

\*\* *POS :Point-of-Sale Terminals*

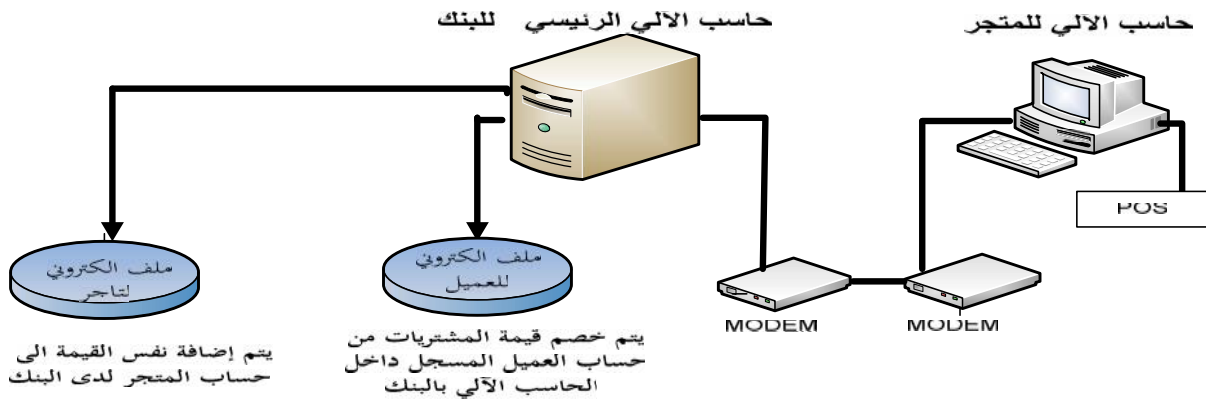
\* *PIN: Personal Identification Number*

## الفصل الثالث: تطبيقات و أدوات تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي

وهذه وسيلة لا تستخدم النقود، ولا الشيكات في التسوق وسداد المدفوعات في مكان البيع. و من متطلبات هذا النظام، أن العمليات تحتاج إلى بطاقة القيد على الحساب *Debit Card*، ورقم سري خاص *PIN* وجهاز كمبيوتر في مكان البيع متصل بشبكة البنك الرئيسة. وتتميز هذه الخدمة بتسجيل قيمة المشتريات على حساب الزبون، وتسجيلها لحساب التاجر في نفس الوقت. وتم استبدال الرقم السري حالياً بالخدمة الإلكترونية وهي استخدام بصمة قزحية العين.<sup>390</sup>

فالوحدة الطرفية عند نقاط البيع تعرف على أنها: " آلة إلكترونية تمرر بها البطاقة فيتم قراءة بياناتها من الشريط المغنط خلف البطاقة، وتتصل تلقائياً عن طريق خط تليفوني بالبنك للحصول على الموافقة بتنفيذ العملية، وتعطي رقم لهذه الموافقة، أو ترفض العملية وتعطي رقم على الرفض.<sup>391</sup> فإذا كان الزبون يحمل بطاقة الإئتمان، فيمكن موظف نقطة البيع أن يمرر البطاقة على القارئ الإلكتروني الخاص بالبطاقات الإئتمان و الموصول مباشرة مع الحاسب المركزي للبنك المعني، و الذي بدوره يقوم بالتأكد من كفاية الرصيد، وخصم القيمة من الرصيد الخاص بالزبون، بعد أن يدخل الزبون الرقم السري *Personal Identification Number* ، يقوم الحاسوب المركزي بعد ذلك بإضافة القيمة إلى الرصيد حساب المتجر<sup>392</sup>، ويتم هذا في جزء من الثانية و الشكل التالي يوضح عملية الربط بين هذه النقاط.

### الشكل رقم: 03-906: تبسيط لمفهوم الوحدات الطرفية عند نقاط البيع



المصدر : طارق طه إدارة البنوك في بيئة العولمة و الأنترنت ص 283

<sup>390</sup> هشام جبر " استخدام التكنولوجيا في تطوير الخدمات المصرفية " مجلة الدراسات المالية و المصرفية - العدد الأول 2014 ص 6-7.

<sup>391</sup> ثناء علي القباني " النقود البلاستيكية " المرجع سبق ذكره ص.110.

<sup>392</sup> نعمون وهاب " تكنولوجيا النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك " ص 227 .

## 6- نظام خدمة العملاء عبر الأنترنت<sup>393</sup> :

إن العديد من البنوك قامت بتوظيف قدرات شبكة الأنترنت كفروع إلكترونية لها لتقديم خدمات مصرفية متنوعة لعملائها المستهدفين، وهي ظاهرة والتي أطلق عليها بنوك الأنترنت *Internet Banks*، أو البنوك الفورية *On-Line-Banks*.

ومع تزايد استخدام الأنترنت وتطورها ، فقد أصبح ينظر إليها كقناة توزيع مصرفية قائمة بذاتها ، باعتبار أنها تمثل معالجة عصرية ومتطورة تلبي احتياجات قطاع سوقي متنامي من العملاء ، هم مستخدمي شبكة الأنترنت.

يراد بهذا النظام هو تعامل الزبون مباشرة مع حسابه من مكان تواجدته وإجراء العديد من العمليات المصرفية الخاصة به عن طريق الأنترنت. إذ أتاح انتشار استخدام الأنترنت للبنوك التعامل مع العملاء من خلال خدمات المصرف المنزلي حيث يتم انشاء مقر لها عبر الأنترنت بدلا من المقر العقاري، ومن ثم يسهل على العميل التعامل مع البنك عبر الأنترنت وهو في منزله ، ويمكنه محاورة موظف البنك على شاشة الكمبيوتر، ويتم إجراء كافة العمليات المصرفية بسهولة ودون بذل جهد أو وقت، وتتولى أجهزة هذه العمليات التي تتم عن بعد بتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم ، وتتولى البنوك بصفة أساسية ، عبء القيام بهذه المهمة، بالإضافة إلى منشآت أخرى يتم إنشائها لهذا الغرض<sup>394</sup>. لذا لجأت المصارف في الآونة الأخيرة إلى تقديم خدمات مصرفية عن طريق شبكة الأنترنت نظرا لقلّة تكلفتها.<sup>395</sup>

## 7- نظام خدمة *E-Switch* :

إنها كناية عن خدمة تتمثل في الربط بين فروع المصرف الواحد ، بحيث يتمكن العميل من السحب و الإيداع في حسابه لدى أي فرع من دون حضوره إلى الفرع الذي فتح فيه حسابه ، كذلك الأمر بالنسبة للشبكات ، كما تتمثل هذه الخدمة في ربط البنك و البنوك الأخرى، لتحويل منه وإليه ، وتبادل الرسائل المالية و غير المالية إلكترونيا عبر النظام المشفر و على درجة عالية من الإتقان .

## 8- نظام التحويلات المالية الإلكترونية *EFT*\*\*

يعتبر هذا النظام جزء بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك التي تعمل عبر الأنترنت ، ويتيح هذا النظام بطريقة إلكترونية آمنة ، نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر ، إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات .

<sup>393</sup> طارق طه " إدارة البنوك في بيئة العولمة و الأنترنت " المرجع سبق ذكره. ص 287.

<sup>394</sup> حسن عماد مكاوى ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ، الطبعة الاولى ، الدار . المصرية اللبنانية ، 1993 ، ص52 .

<sup>395</sup> احمد سفر ، مصدر سابق ، ص35 .

\*\* *EFT: Electronique fonds transfert*

ويعرف نظام التحويلات المالية الإلكترونية " عملية منح الصلاحية لبنك ما ، للقيام بحركات التحويلات المالية ( الدائنة و المدينة ) إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر ، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر و أجهزة المودم عوضا عن استخدام الأوراق مثل خدمات التحويل الإلكتروني للصكوك والمقاصة الإلكترونية ويتم بموجبه تحويل بيانات الصكوك الكتابية إلى بيانات الكترونية ويتم تسوية الصكوك عن طريق تحويل الأموال بناء على البيانات الإلكترونية بدلا من حركة الصكوك الورقية، أما المقاصة الإلكترونية فإنها نظام لتسوية مدفوعات الصكوك الكترونيا بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقيه في غرف المقاصة حيث تسجل المدفوعات الإلكترونية على شريط ممغنط.<sup>396</sup>

ومن المنافع التي يقدمها للبنوك و التجار و العملاء، نوجزها فيما يلي :<sup>397</sup>

- **تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية :** قللت شبكة نظام المقاصة الآلية من تكاليف الخدمات المصرفية من خلال:

- تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقدمها الصناديق المتعلقة لتجميع الشبكات.

- تخفيض خسائر منح الائتمان.

- تقليل مصاريف معالجة الشيكات إلى الحد الأدنى نتيجة عدم استخدام الشيكات الورقية ، وانخفاض مصاريف المعالجة بالنسبة للشركات ، وتستفيد البنوك من هذه العملية لأن المصاريف التشغيلية ستقل ، نتيجة الاستغناء عن معالجة الشيكات الورقية ، ولذلك تحقق البنوك من وراء ذلك نسبة عالية من الأرباح التشغيلية و تخفيض حجم العمالة.

- تقليل الخدمات التي تقدمها البنوك لتسوية الحسابات الجارية مع الشركات و الأفراد ، بما أن إدخال النظام الإلكتروني يحل محل استخدام الشيكات الورقية من عمليات الدفع التي تتم من شركة لشركة أخرى أو من الشركة إلى العملاء ، وتقل طبعا لذلك الحاجة لإعداد كشوف تسوية الحسابات بمقدار استخدام النظم الآلية

- **توفير النقدية بصورة فورية :** يؤدي نظام التحويلات المالية الإلكترونية إلى تحسين التدفق النقدي ، من خلال ما توفره التحويلات من موثوقية التدفق ، وكذا تسريع دورة النقد .

- **تيسير العمل:** ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل و التاجر إلى زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية ، مما يؤدي إلى رفع فعالية نظام العمل.

### - المقاصة الإلكترونية

المقاصة الإلكترونية هي إجراء مقاصة بالصكوك بين المصارف عن طريق البنك المركزي بموجب صور الكترونية للصكوك و بدون أن يجري تبادل الصكوك فعليا ، فهي عملية منح الصلاحية لمصرف ما من قبل مصرف آخر

<sup>396</sup> الصمادي، حازم نعيم، المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2003 ص 29.

<sup>397</sup> نوال بن عمارة "وسائل الدفع الإلكترونية - آفاق وتحديات" - المرجع سبق ذكره ص 13.

## الفصل الثالث: تطبيقات و أدوات تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي

للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونياً من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر ، يتم تنفيذها من خلال ما يعرف بدار المقاصة الآلية<sup>398</sup> ، والتي هي عبارة عن شبكة تربط المصارف المشتركة بنظام التحويلات المصرفية الالكترونية .

وقد تم البدء بالعمل بهذا النظام منذ سنة 1987 من خلال مؤسسة حملت اسماً بنفس اسم هذا النظام والتي يطلق عليها EFT<sup>399</sup> إذ أتاحت للأطراف سواء كانوا أفراداً ، أو مؤسسات شركات بتحصيل الأموال المترتبة على كل منهم للآخر بصورة الكترونية عبر دار المقاصة الآلية. ويمكننا تعريف المقاصة الالكترونية بأنها إسقاط دين مطلوب لدائن بدين مطلوب منه لمدينه باستخدام الوسائل الالكترونية.

و باعتبار أن المقاصة الالكترونية أداة لتداول المبالغ المدونة في الحسابات المصرفية وفقاً لهذه الحواسيب ، لذا فهي عبارة عن علاقة قانونية قائمة ، لا بد من توافر عدة شروط وهي على النحو الآتي:

- وجود حسابين لدى مصرف واحد أو مصرفين التي تنشأ بموجب المقاصة هو إصدار الأمر بتفريغ الحساب من مبلغ معين ونقله لصالح حساب آخر. ولا يشترط أن يكون هذان الحسابان في ذات المصرف الموجه إليه أمر النقل وإنما يمكن أن يكون الحسابان لدى مصرفين مختلفين<sup>400</sup> .

- أن يتم تنفيذ هذه المقاصة بوسائل الكترونية: يشترط في المقاصة الالكترونية لكي يطلق عليها وصف " الالكترونية " أن يتم تنفيذها بوسائل الكترونية وهذا ما يميزها عن المقاصة اليدوية التي تجرئها غرف المقاصة التقليدية يمكن الوقوف على مميزات المقاصة الالكترونية وفوائدها من خلال وقوفه على المكاسب الكبيرة التي تحققها هذه المقاصة لجميع أطرافها ، من ذلك أنها تزيد من ثقة المتعاملين بالصكوك ، كما ان هذا النظام يزيد من السرعة الفائقة في تنفيذ المقاصة<sup>401</sup> ، وهو ما يؤدي بدوره إلى خفض مصاريف المقاصة التي كانت ستبذلها المصارف نتيجة نقل هذه الصكوك يدوياً ، و يضاف إلى ذلك أن هذا النظام قد أدى إلى زيادة التقارب بين جميع مصارف دول العالم بعد أن مكنها من الاجتماع في غرفة مقاصة افتراضية واحدة بفضل هذه الشبكة التي تربط فيما بينها دون التقييد برقعة جغرافية معينة ، كما لا ننسى ما يتضمنه هذا النظام من أنظمة امن وحماية تمكن من مراقبة الصكوك وتدقيقها بشكل آني وسريع ، وتحد كذلك من ظاهرة الصكوك المعادة وعمليات الاحتيال ، كونها غير معرضة للأخطاء الحسابية .

<sup>398</sup> منير محمد الجنيبي وممدوح محمد الجنيبي ، البنوك الالكترونية ، الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي ، 2005 ، ص 3 .

<sup>399</sup> زهير بشناق ، "العمليات المالية والمصرفية الالكترونية" ، بيروت ، اتحاد المصارف العربية ، 2006 ، ص 79 .

<sup>399</sup> EFT مختصر لكلمة ( Electronic Fund Transfer ) هو مصطلح شامل لوصف ، المعاملات التي تجرى بصورة الكترونية ، والتي تقسم بالدرجة الأساس إلى عمليات دار المقاصة الآلية و التحويلات المصرفية الالكترونية الأخرى .

<sup>400</sup> فائق الشماع ، " الحساب المصرفي ، دراسة مقارنة " ، ط 1 ، الأردن ، عمان ، دار الثقافة ، 2009 ، ص 29 .

<sup>401</sup> فؤاد قاسم الشعبي ، " المقاصة في المعاملات المصرفية " ، ط 1 ، لبنان ، منشورات الحلبي الحقوقية ، 2008 ، ص 374 .

## 9- خدمات الكترونية الأخرى المعتمدة في المصارف

خدمة الاعتماد المستندي الإلكتروني : تساعد هذه الخدمة العميل على أن يفتح أو يعدل كتاب الاعتماد المستندي، وهو في مكتبه ويرسل ذلك إلى البنك في الحال .ويمكن له استخدام هذه الخدمة لوحدها أو كجزء من مجموعة الخدمات المصرفية التي يستخدمها وهو في مكتبه.

خدمة تزويد العميل بالمعلومات المالية : يتم تزويد العميل بالمعلومات المالية بصورة دورية، وذلك بإرسالها لهم برقيا عن طريق أجهزتهم .ومن هذه المعلومات :التقارير الخاصة بالعملات الأجنبية وأسعار الفوائد، وتوقعات الأسعار المختلفة، والتنبؤات والتعليقات عليها، والأمثلة على ذلك ما تقدمه على شاشات الكمبيوتر الخاصة بالزبائن المشتركين.

خدمة إدارة النقود على المستوى العالمي:أصبحت هذه الخدمة متوفرة عن طريق ثورة الاتصالات التكنولوجية، التي سهلت نقل المعلومات لمسافات بعيدة .فهذه الخدمة تعتبر مفيدة للشركات الدولية والتي تحتفظ بحسابات في دول مختلفة .فمكنت هذه الخدمة العملاء من أن يقوموا بإصدار تعليمات إلى البنك فيما يختص بحساباتهم تحويل النقود بصورة إلكترونية .كما تزودهم بتقارير عن حساباتهم على النطاق الدولي، وكذلك تفاصيل القيود المدينة والدائنة لمعاملاتهم .وصفقات التعامل بالعملات الأجنبية، وعليه يستطيع العميل تخفيض تكاليف الاقتراض، وزيادة العوائد على فوائض الأموال لديه، والتحوط ضد مخاطر تقلبات أسعار الفوائد، وتقلبات أسعار العملات.

الخدمة المصرفية بنفسك: وهو عبارة عن مكتب في البنك يتكون من عدد محدود من الموظفين، ولكنه يقدم مجموعة كبيرة ومتنوعة من الأجهزة الأتوماتيكية التي تسمح للزبائن بالقيام بالمعاملات المصرفية بأنفسهم . طريقة الأنظمة الكلية: إن مجموعة الخدمات المالية أو الأنظمة تعطي العميل حولا كاملة للمشاكل المالية التي تواجهه . كما توفر للمنشأة المالية جهازا أوتوماتيكيا يساعدها على زيادة عدد الخدمات المالية التي تستخدم من قبل الفرد الواحد .ويعتبر هذا الأمر مهما، لأنه كلما زادت وتشعبت علاقات العميل مع البنك، قلت رغبته في التحول إلى التعامل مع بنك آخر .

خدمات التوكيل الالكترونية : وتشير هذه الخدمة إلى قيام المصارف بشراء الفواتير من البائعين ودفع قيمتها لهم ثم تحصيلها من المشترين مقابل عمولة من البائعين وتشمل هذه الخدمة التوكيل مع حق الرجوع على البائعين أو دون حق الرجوع إضافة إلى خصم الفواتير وتتم عملية المطالبة والتحصيل الكترونيا .<sup>402</sup>

-خدمات رسائل الجوال : تسمح هذه الخدمات للزبون من مراجعة المصرف وإدارة حسابه من خلال رسائل الجوال بإرسال رسائل إلى رقم يحدده المصرف الخاص بالزبون ويكون على نوعين ، رسائل الجوال التي تمكن

<sup>402</sup> السواح، نادر شعبان، " النقود البلاستيكية واثـر المعاملات الالكترونية " الدار الجامعية، القاهرة، 2006 ص 112

المستخدم من معرفة الرصيد والحساب بشكل عام ، ورسائل الجوال تستخدم للتحويل بين الحسابات ، وإيقاف صرف الشيكات.<sup>403</sup>

جهاز تبديل العملات: جهاز بيع وشراء العملات الأجنبية بشكل آلي.

### المبحث الثالث :واقع العمليات الالكترونية في القطاع المصرفي:

أدت ثورة المعلومات وتبادل المعلومات عبر الوسائط الالكترونية، وأواخر القرن الماضي، الى ظهور تطور جوهري في طبيعة العمل في القطاع المصرفي و المالي، لان هذا القطاع سريع التأثر بالتغيرات التكنولوجية، التي كانت سببا أدى إلى إنشاء كيانات مصرفية عملاقة. فكان لابد من إعادة النظر في الدور التقليدي للمصارف الذي كان يقتصر بالأساس على قبول الودائع ومنح التسليف ،لتقديم خدمات مالية و مصرفية متطورة و متنوعة، تعتمد على ما وجدته التكنولوجيا الحديثة وثورة الاتصالات من وسائط أكثر فعالية وأسرع في الأداء، أدت إلى استبدال بعض الخدمات التقليدية بالخدمات الالكترونية، تعتمد على تقنية المعلومات و الاتصالات<sup>404</sup>.

كما أن دخول شبكة الأنترنت على العمل التجاري و بروز ظاهرة التجارة الالكترونية و النمو المتسارع للاقتصاد العالمي، فرضت بمحملها على المصارف استغلال هذه الوسيلة لتقدم إلى زبائنها خدمات جديدة في مجال الصيرفة الالكترونية .والتي تعتبر جزءا لا يتجزأ من التجارة الالكترونية اللتين تعتبران المنتج الأساسي لثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، بحيث أصبحت الصيرفة الالكترونية الوسيلة الأساسية التي يعتمد عليها في القطاع المصرفي بدءا من العقد الأخير من القرن الماضي ولا تزال في تطور مستمر.

و لا شك أن انتشار تكنولوجيا الحديثة ، و انخفاض كلفة الاتصالات نسبيا ساهم في إحداث تحولات بالغة الأهمية، تمثلت خصوصا في ربط مناطق متباعدة من العالم بسوق الالكترونية واحدة تمتاز بالخصائص الآتية:<sup>405</sup>

- سهولة انجاز الصفقات بين المتعاقدين من دول مختلفة.
- اختصار المسافات الجغرافية بين المتعاقدين.
- رفع الحواجز التقليدية.
- قيام علاقات تعاقدية مباشرة بين المشتري و البائع من دون أي وساطة.
- تدفق المعلومات وتعزيز الشفافية.

بالإضافة العمليات المصرفية الالكترونية تمر المصارف عبر شبكات الاتصالات المعتمدة، النشرات الإعلانية و الإعلامية التي تؤدي إلى استقطاب عملاء جدد للمصرف، إمداد العملاء الحاليين بالمعلومات المصرفية التي

<sup>403</sup> هشام جبر " استخدام التكنولوجيا في تطوير الخدمات المصرفية " مجلة الدراسات المالية و المصرفية - العدد الأول 2014 ص 6-7.

<sup>404</sup> حسن شحادة حسين "الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية ،الجزء الأول منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2002 ص 191 .

<sup>405</sup> سفر احمد، محاضرة في القوانين و التشريعات في العمل المصرفي الالكتروني ، ندوة اتحاد المصارف العربية ، بيروت 2001 ص 50.



يكونون بحاجة إليها، بحيث تتعلق هذه المعلومات بحساباتهم لديه، أو تقلبات السوق المالية ، أو إدارة المحفظة المالية لهم ، أو تحويل الأموال بين الحسابات، أو عمليات الشراء و البيع من البورصات المحلية و العالمية.

### المطلب الأول: اتجاهات المصارف العالمية في حقل العمل المصرفي الإلكتروني

تعد الدول المتقدمة وفي مقدمتها الولايات المتحدة الأمريكية من الدول الرائدة في استخدام الصيرفة الإلكترونية وقد تم استخدام تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية بشكل سريع في أمريكا فالدراسات تؤكد وجود ثورة في استخدام هذه التكنولوجيا المتطورة و في دراسة أجريت عام 1999 تبين أن 85 % من العملاء يجرون حركات مالية عبر القنوات الإلكترونية وقد بلغت عدد الحركات المالية عن طريق جهاز الصراف الآلي 907 مليون حركة شهريا ويوجد 7 ملايين شخص يستخدمون Online Banting.

في دراسة بيون ( Pyun ,2002) التي أجريت في أمريكا عام 1998 بلغ عدد البنوك الأمريكية التي تعرضت لدمائها عبر القنوات الإلكترونية 770 بنكا و ارتفع العدد إلى 4990 في السنة التالية بينما بلغ عدد بنوك الانترنت في ثماني دول أوروبية هي ألمانيا وبلجيكا وهولندا واسبانيا و المملكة المتحدة وإيطاليا و إيرانلدا وفرنسا 1845 بنكا قد شكلت البنوك الألمانية القسم الأكبر من هذه البنوك وكان عدد الأقل من هذه البنوك في فرنسا .<sup>406</sup>

وقد أدخلت البنوك الفرنسية نظاما للتعرف على الخدمات المصرفية عبر الأنترنت شبيه بنام التعرف على عكس المصارف الإنجليزية التي تشهد تقدما حذرا في مجال الخدمات المصرفية عبر الانترنت و المصارف الألمانية و السويسرية تؤمن خدمات مصرفية عبر الأنترنت مجانا وبين عام 1997 و 1998 يوجد سبعة مصارف من أصل عشر مصارف كبيرة في أوروبا أطلقت مواقع لها على الانترنت و تؤمن خدمات أساسية كالإستعلام على الأرصدة و التحويل من و إلى الحساب وبعضها تؤمن خدمات وساطة وفي مقارنة بين المصارف اليابانية و المصارف أوروبية نجد أن المصارف اليابانية ترى في الأنترنت تكملة لخدمات الصراف الآلي و خدمات المصرفية عبر الهاتف وتقييم الأنترنت على انه في المرتبة الثالثة من الأهمية بعد فروع و الهاتف أما في شمال أمريكا و ارويا ينظرون إلى الأنترنت على انها وسيلة لتخفيض كلفة الخدمات المصرفية وسيكون أهم وسيلة للتعامل مع الزبائن خلال العشرة سنين القادمة .

و في هذا المجال فقد ساعدت التكنولوجيا الحديثة على تقليص عدد الفروع إذ تراجعت حصة استخدام الفروع في إجمالي الخدمات المصرفية مثلا من 70% في الثمانيات إلى 40 % في حين ارتفعت حصة الصراف الآلي إلى 30 % و البنك الناطق إلى 28 % و الخدمات المصرفية عبر الأنترنت إلى 02 % وهذه النسب تشير إلى تفضيل العملاء لقنوات التوزيع الذاتية بدلا من الذهاب إلى الفرع .

<sup>406</sup> ناظم محمد نوري الشمري ، نفس المرجع ، ص 38

## الفصل الثالث: تطبيقات و أدوات تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي

وتشير تقديرات الفايانانشال تايمز إلى انه في عام 2005 بلغ عدد الذين يستخدمون الأنترنت إلى 02 مليون شخص و هؤلاء يشكلون 90% من القدرة الشرائية في العالم وسيكون الدخول إلى الأنترنت ليس من خلال الكمبيوتر الشخصي فقط وإنما من خلال قنوات الأخرى مثل الهاتف المتنقل و الأجهزة الرقمية الشخصية و أجهزة التلفاز.

لقد أصبحت الخدمات المصرفية أو قنوات التوزيع المباشر مفضلة لدى العملاء وتقدمها معظم البنوك في العالم . وفي هذا المجال استطاع City Group Bank من خلال 10 فروع فقط في الهند وباستخدام أجهزة الصراف الآلي و البنك الناطق أن يصبح أكبر مصدر للبطاقات الائتمانية في الهند لذا نجد أن استخدام الفروع أصبح يتراجع بشكل تدريجي ومع تراجع استخدام الفروع أصبح من الضروري تحويلها إلى منافذ للتسويق و بيع المنتجات المصرفية المباشرة للعملاء بدلا من أن تبقى مراكز عمليات مستقلة ففي الغرب يتم تخصيص 80 % من مساحة الفرع للعملاء و 20 % إلى الموظفين بالتالي يتحول الموظفون من موظفين ينجزون أعمال روتينية إلى مسؤولي تسويق وبيع خدمات مصرفية متطورة

إن هناك اختراعا قد حصل في السنوات الأخيرة وهو سيغير وجه طبيعة العمل المصرفي خلال السنوات القادمة هو الأنترنت وتؤكد الدراسات أن العديد من المصارف باتت تشتغل على هذه التكنولوجيا الحديثة لتقديم خدمات متميزة لعملائها كما أصبح هؤلاء العملاء يستخدمونها كواحدة من الوسائط المفضلة لديهم لإجراء معاملاتهم المصرفية .

### المطلب الثاني : واقع الصيرفة الالكترونية المصارف العربية

#### 1- الملامح الأساسية لواقع المصارف العربية

ولت السلطات النقدية و المصرفية في الدول العربية اهتماما متزايدا لتطوير و إصلاح و تحرير قطاعها المصرفية انطلاقا من الدور الهام الذي تلعبه هذه القطاعات في تعزيز النمو الاقتصادي ولقد شهد القطاع المصرفي في الدول العربية في السنوات الأخيرة نتيجة الجهود الكبيرة التي بذلتها معظم الدول العربية لإصلاحه و تطويره إلى جانب الدور الكبير لهذه المصارف على مستويات المؤسساتية و رأس المالية و البشرية و التكنولوجية ، فالمصارف العربية تواجه تحديات كبيرة أملتتها التغيرات العالمية في البيئة المصرفية نتيجة التطورات التكنولوجية و تحرير تجارة الخدمات المالية في ظل منظمة التجارة العالمية و تحول العالم إلى قرية صغيرة و ازدياد المنافسة لذا يتعين على البنوك العربية التأقلم مع هذه التحديات و تحويلها إلى فرص حقيقية للنمو و التطور خلال المرحلة المقبلة .<sup>407</sup>

<sup>407</sup> ناظم محمد نوري الشمري ، نفس المرجع ، ص 38

لا تزال غالبية المصارف العربية تعاني من عدد كبير من المعوقات تمنعها من مجابهة البيئة الاقتصادية المتغيرة والتي تشهد تحولات متسارعة نتيجة للعملة والاتجاه الواسع نحو إعادة هيكلة الاقتصاديات ضمن برامج واسعة اطلق عليها التكيف الهيكلي ، ويمكن تحديد الملامح الاساسية لواقع المصارف العربية بالنقاط الآتية:<sup>408</sup>

- **صغر احجامها.** تعاني معظم المصارف العربية من صغر احجامها مقارنة مع المصارف في البلدان المتقدمة او الناشئة .
- **اختلال هيكل ملكيتها:** على الرغم من الجهود الحثيثة التي تبذلها البلدان العربية في مجال خصخصة مختلف قطاعات الاقتصاد ، ومنها القطاع المصرفي ، الا ان هيكلية ملكية المصارف في عدد كبير من البلدان العربية يتسم بالمساهمة الكبيرة للقطاع العام ، وسيطرة شبة كاملة لهذا القطاع على ادارة العمليات المصرفية ، مما سينعكس سلبا على استراتيجية النظام المصرفي بشكل عام
- **ضعف الرقابة والإفصاح :** تفتقر المصارف في غالبية البلدان العربية إلى الحد الأدنى المطلوب للإفصاح والشفافية ، ومحدودية نشر البيانات والمعلومات ، مما يضعف من ثقة المستثمرين بها ، لذلك إذا ما أرادت المصارف العربية مواجهة المنافسة على الصعيد الدولي فينبغي عليها استخدام المعايير الدولية الخاصة بالحاسبة والتدقيق والإفصاح.
- **الكثافة المصرفية:** جاءت هذه السمة من خلال إنتشار المصارف الصغيرة في مناطق واسعة جغرافياً وهو ما يكسب الجهاز المصرفي العربي ظاهرة الكثافة ويعود ذلك إلى استمرار النمط المصرفي التقليدي ، ويكمل هذه السمة عدم التناسب بين الكثافة المصرفية وعدد السكان ، وترتب على ذلك ضعف الخدمات المصرفية التي تقاس على أساس فرع لكل مليون نسمة.
- **ضعف استخدام التكنولوجيا :** إن أهم ما يميز المصارف العربية أنها لا زالت تعمل في ظل أنظمة عمل تقليدية ، إذ تفتقر المصارف العربية إلى استخدام التكنولوجيا المصرفية الحديثة وتطبيق الأنظمة والبرامج العصرية لتكون قادرة على المنافسة على لصعيدين الداخلي والخارجي ، وضعف استخدام التكنولوجيا يعني انحسار التنوع في الخدمات المصرفية المقدمة وبالتالي انخفاض كفاءة الأداء فيها .
- **التركز في نصيب المصارف :** يتمثل التركيز في نصيب المصارف العربية في ارتفاع نصيب عدد قليل من المصارف في مجمل الاصول المصرفية ، مما يعني هيمنة تلك المصارف على السوق بشكل عام ، الأمر الذي يحد من المنافسة المطلوبة للارتقاء بالعمل وتقديم أفضل الخدمات المصرفية ومواكبة التطورات الحديثة التي تشهدها ساحة العمل المصرفي .

<sup>408</sup> نصر حمود مزنان فهد "إمكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية" مجلة كلية الادارة والاقتصاد العدد ٤ السنة 2011 ص 16-21.

## 2- تحديات تحديث المصارف العربية

إن دوافع تحديث العمل المصرفي العربي تجد تبريرات واسعة بوصفها الشرط المسبق لتحديث وتطوير الاقتصاد بشكل عام . كما إن القطاع المصرفي يعد في مقدمة القطاعات الخدمية التي تتأثر باتجاهات الاقتصاد العالمي في مجال الثورة المعلوماتية والاتصالات بحكم طبيعة فعالياته وأنشطته ، ونعني بتحديث القطاع المصرفي التحول نحو الصيرفة الالكترونية ، فعملية التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية تواجه معوقات عدة من أهمها:

- **ضعف البنى التقنية الاساسية** : فلا تزال متطلبات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية تصطدم بضعف الامكانيات التقنية اللازمة لعمل المصارف الالكترونية ، ويتمثل هذا الضعف في محدودية وسائل الاتصال الحديثة وشبكات الانترنت ولأجهزة الالكترونية المطلوبة والبنى الأساسية لها ، فتشير البيانات المتاحة إلى أن الغالبية العظمى من البلدان العربية لم يحتضن بالشكل والدرجة اللازمة الثورة الالكترونية عموما ، ومن ثم اقتصاد المعلومات .

- **ضعف الكفاءة الإدارية المصرفية والرغبة في التحول نحو الصيرفة الالكترونية** : نتيجة لمحدودية الموارد المتاحة والمخصصة لأنشطة البحث والتطوير ، فلا تزال نسب الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات وأنشطة البحث والابتكار متدنية جدا في المصارف العربية في حين أن المصارف العالمية الكبرى يتزايد إنفاقها على تقنيات المعلومات الحديثة وأنشطة البحث العلمي بشكل متزايد ، إذ تشكل ثاني أكبر بند في إنفاق المصارف بعد تكلفة الأجور والمرتبات .

- **انخفاض الإمكانيات المعرفية للزبائن والمتعاملين مع المصارف في غالبية البلدان** : وجاء ذلك نتيجة لارتفاع مستويات الأمية في البلدان العربية بشكل كبير وفي مختلف الفئات الاجتماعية ، والتي تعد عقبة أساسية تقف أمام الرغبة في التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية إذا ما علمنا بان الجزء الأكبر للعمل المصرفي الالكتروني يعتمد على المهارات العلمية التي يجب أن يمتلكها الزبون كي يتمكن من إدارة عملياته المصرفية وفقا للوسائل الحديثة بصورة كفوءة

- **ارتفاع تكلفة التحول نحو الصيرفة الالكترونية** : إذ أن عملية السير باتجاه الصيرفة الالكترونية تتطلب الاستثمار بشكل موسع في مجالات التقنيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال المتطورة ، وهذا التوجه يتطلب بالتأكيد إنفاق أموال باهظة قد لا تتوافر لدى غالبية المصارف في البلدان العربية والتي يتصف غالبيتها بصغر حجمها ومحدودية رؤوس أموالها.

- **ضعف الأطر التشريعية والقانونية والتنظيمية في البلدان العربية** التي تسمح بالتحول نحو تحديث وتحجير التعاملات المصرفية على الصعيدين الداخلي والخارجي ، فلا تزال غالبية البلدان العربية لا تسمح بتحجير تعاملاتها



## الفصل الثالث: تطبيقات و أدوات تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي

- اتجاه الآلي
- الكافي الالكتروني
- محدودة الالكتروني.
- حلول و سبل تطبيق "E- banking" في الجزائر
- تبني في الالكتروني يجب:
- في
- الالكتروني، في
- الجا... وغيرها.
- الافتراضي،
- محتمل في
- التوفير
- الأنترنت تسيير
- الالكتروني غير
- الترابط
- بتبني
- حماية
- الخبرات
- يجب إستراتيجية
- الأنترنت لصالح في
- في استعمالها لهذه في
- أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري

أبوابها

المصرفي الصيرفة الإلكترونية في

410 .

- 1- وتحملها في خدماتها كبير يحتاجه الإلكتروني ( ) التي وتخدمها المصرفية الإلكترونية، إلى تخفيض في المناطق عبر الانترنت مختلف خدماتها الإلكتروني للوثائق في
- 2- الجزائية لهذه ويجب في هذه يجري في الأسواق الكبيرة، المصرفي إلى الانترنت في هذه الخدمات
- 3- الإلكترونية في المصرفي إلى الانترنت في الخدمات
- 4- التعريف بهذه الخدمات
- 5- في اليومية في الانترنت
- 6- الصيرفة الإلكترونية في الإلكترونية، الإلكترونية
- 7- في الإلكترونية، في الأولى
- 8- المساهمة في الاستثمار الأجنبي توفير إلكترونية

## خاتمة

هاتهما في مجال خدماتهما .  
الحالي في التغيير في الأعمال  
في الإنخفاض في الأعمال  
إلى في الأعمال الإلكترونية  
في الأعمال الإلكترونية  
إلى الأعمال الإلكترونية  
في الأعمال الإلكترونية  
الأنترنيت .

التي لهذه في بيوتهم في

مساهمتها في

ربحية.

بالتركيز

إلى خدماتها إدخالها له

في أن في إلى

في التغييرات

واله

في غير هذه

التي تحدّد مخاطر

ومخاطر هذه

محورياً في

في

وبالتالي يتوجب على المصرف مساعدة العملاء على التأقلم و التجاوب مع البنية الالكترونية الجديدة باستعمال  
لذلك يجب أن يعتمد المصرف على أنظمة متقدمة للوقاية و التدقيق الالكتروني و هو الإنذار

الشبكات وأنظمة المعلوماتية ، كما يجب أن ترافق هذه الأنظمة درجة

عالية من الاستقرار، بحيث تكون متوافرة باستمرار و على مدار الساعة ، وذلك من اجل ت



## الفصل الرابع: التحولات و التطورات في البيئة المصرفية الحديثة

## مقدمة

نتيجة التطورات المتسارعة في بيئة الأعمال المصرفية والتي تتصف بالمنافسة الشديدة والتحديات غير المسبوقة في الحصول على الرقعة التسويقية الجديدة وكسب المزيد من الزبائن والمتعاملين، فقد واجهت المصارف صعوبات شتى في مواجهة تلك التحديات مع دخولنا عصر العولمة ، حيث تخطت الخدمات في مختلف القطاعات حدود المناطق و الأوطان بل الأقاليم، وأضحى من الواجب على المصارف اعتماد إستراتيجية لتطوير بنيتها التحتية في التكنولوجيا و الأنظمة المعلوماتية لمواكبة هذا التطور و بتالي القدرة على المنافسة .

فالارتباط بين العمل المصرفي وبقية الأنشطة الاقتصادية الأخرى يعد إرتباطا وثيقا بالنظر إلى الدور الحيوي والهام للجهاز المصرفي في الحياة الإقتصادية، لذلك فإن مجالات عمل البنوك تؤثر وتتأثر بمجريات المعاملات المالية التي تقوم بتنفيذها، ولكي تتمكن تلك البنوك من الاضطلاع بدورها وتكييف نفسها وبشكل يتلاءم مع التقدم التكنولوجي جميع المجالات وبالذات في المبادلات المالية والتجارية العالمية والإقليمية فإنها مطالبة بتجديد دورها لتحقيق المنافع والاستفادة من الفرص المتاحة لتعظيم إيراداتها .

فأصبحت تكنولوجيا المعلومات تحتل مكانة واسعة ، أهمية في كل المجالات نتيجة للتطورات التكنولوجية والاقتصادية والعولمة ، حيث تطورت بخطى سريعة وتعددت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية ، إن المعلومات التي تنتجها تكنولوجيا المعلومات تعد مورد أساسي من موارد المنظمات على مختلف أشكالها ، حيث ساهمت في إنجاز العمليات المصرفية وقللت من التكلفة والوقت وحسنت من الجودة الخدمات المقدمة للزبائن و التي انعكست على أداء المنظمة مما ساهم في زيادة عوائدها على المدى الطويل، وذلك من خلال إدارتها بكفاءة وتوظيفها بشكل مناسب ، وهذا يعتمد على المعرفة الكافية بكيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل أفضل لدعم احتياجات متخذي القرارات وواضعي الإستراتيجيات في المنظمات

وعليه فان هذا الفصل سوف يتناول العولمة وأثارها على الجهاز البنكي و التي تم إلى التي تساهم في رفع أداء وتحقق ميزة تنافسية تنعكس إيجابيا على

القيمة السوقية ومن ثم تعظيم ثروة المساهمين

المبحث الأول: إدارة البنوك في بيئة العولمة

المطلب الأول: العولمة : مفهومها ، سماتها

## 1- مفهوم العولمة

تعد العولمة اتجاهها جديدا معاصرا يمثل مرحلة تالية للتدويل ويؤدي إلى قيام نظام اقتصادي عالمي يحل محل النظام الاقتصادي الدولي، تختفي فيه الحدود المصطنعة بين القومية وتصبح مسيرة بقوانين أو قوى محايدة.<sup>411</sup>

كما أن مصطلح العولمة يشير إلى ظاهرة تداخل العلاقات بين المنظمات الأعمال بمختلف دول العالم أصبحت تعمل و تتنافس في السوق عالمي متسع وغير متجانسة تتعامل مع

ففضل التقدم في وسائل الاتصالات من أقمار صناعية ونظم استقبال

إلى مختلف الأسواق العالمية واستدعى ذلك الاستعانة ببعض

لعمالة المتوافرة في كل سوق محلي بالتالي أصبحت البنوك العالمية تنظم موظفين متعددي الجنسيات و الثقافات و الثقافات و الثقافات وهو ما يعني أن تلك البنوك باتت تتعامل مع ثقافات متباينة وأسواق مختلفة و عمالة متنوعة.<sup>412</sup>

سألة شاقة، نظرا إلى تعدد تعريفاتها، والتي تتأثر بنحيازات

الباحثين الأيدلوجية، واتجاهاتهم إزاء العولمة رفضا أو قبولا<sup>413</sup>

ظاهرة العولمة بأنها تعتمد على خمس قوى رئيسية وهي :

- حرية الاستثمار في أي مكان في العالم.

- إقامة الصناعة في أنسب الأماكن لها في العالم.

- عالمية الاتصالات التي ترتبت على تطور تقنيات وصناعة الأقمار الصناعية.

- تطور تقنيات وصناعة الكمبيوتر جنبا إلى جنب مع تقنيات وصناعة الأقمار الصناعية.

- عالمية النمط الاستهلاكي وحرية المستهلك في الشراء من المصدر الذي يختاره العالم.

وهذه القوى متداخلة معا بطبيعتها ومتضافرة في تأثيرها على المستوى العالمي، فمثلا حرية إقامة الصناعة في أنسب

مكان ارتبطت بحرية الاستثمار أو بحرية حركة رأس المال

411 عبد الرحمن يسري أحمد، " 2000 285 .

412 "ادارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت" 2008 122 .

413 " ،مركز دراسات الوحدة العربية ، الطبعة الثانية ،بيروت ،ديسمبر 1998 25 .

لأماكن لإقامة الصناعة، ويسرت اتخاذ قرارات الاستثمار وانتقال رؤوس الأموال، و أتاحت ترويج

414

## 1- سمات العولمة

تتسم العولمة بعدة سمات منها:<sup>415</sup>

- توفير إمكانيات تقنية هائلة استخدمت في نشرها وتسهيل تطويرها.
  - توظيف المؤسسات الدولية في خدمة الظاهرة.
  - استخدام أساليب لا أخلاقية ولا شرعية كالمقطاعات الاقتصادية و الحصارات ضد الدول التي ترفض الانحدار ومنح القروض وتقديم المساعدات للدول التي تنساق مع مسار العولمة.
  - اائية في التعامل والتمييز بين الدول.
- بعض أن هناك أربع عمليات أساسية للعولمة، هي على التوالي:<sup>416</sup>

- الابتكار التقني ( ) .

## المطلب الثاني : العولمة المصرفية وتداعياتها

### 1- العولمة المصرفية

أصبحت ظاهرة العولمة أكثر الظواهر التصاقا بالنشاط الاقتصادي ، بما فيه النشاط المصرفي بوصفها جزءا من العولمة . وقد اتخذت العولمة المصرفية أبعادا ومضامين جديدة ، جعلت البنوك تتجه إلى ميادين وأنشطة غير مسبوقة ، وأدت إلى انتقالها من مواقف وتصورات نشاطية ضيقة إلى أنشطة وتصورات واسعة ممتدة، من أجل تعظيم الفرص وزيادة المكاسب المحققة، والتطلع إلى المستقبل ، فالعولمة المصرفية قد جعلت من الرؤية المستقبلية بُعدا جديدا للدخول إلى عالم جديد من الكونية، عالم من الفرص الاقتصادية بالغة الضخامة.

في ظل العولمة وإعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية زاد اتجاه البنوك وبخاصة البنوك التجارية ، إلى التحول نحو البنوك الشاملة، الاندماج المصرفي ، الخصوصية يث أصبحت البنوك تبتكر وتخلق عملاءها المتميزين ، وتقدم لهم

<sup>414</sup> عبد الرحمن يسري، نحو سياسة اقتصادية موحدة للعالم الإسلامي في مواجهة العولمة، مؤتمر اقتصاديات الدول الإسلامية في ظل العولمة، 17-19 محرم 1420هـ، مجلة

الاقتصاد الإسلامي، بنك دبي الإسلامي، العدد 17 217 1999 54 - 56.

<sup>415</sup> كريم سالم حسين وإبراهيم رسول هاني، " المتغيرات الاقتصادية العالمية وانعكاساتها على أسواق المال العربية"

2003 02.



ب- **التخلي عن مفهوم الأحادية** : أجبرت العولمة العديد من البنوك على التخلي عن عدد من المفاهيم و كمفهوم الأحادية و يشير إلى النظرة الضيقة التي لا تستوعب الاختلافات فالبنوك التي تتبنى هذا المفهوم هي التي تتعامل مع السوق كوحدة واحدة مفترضة أن احتياجات و رغبات و أذواق العملاء متجانسة أو غير مختلفة و بالتالي لا تبذل جهودها نحو تبني استراتيجيات لتنويع خدماتها باعتبار أن الخدمة المقدمة تلي كافة الاحتياجات بينما تتبنى في المقابل بيئة مفهوم قطاعية السوق ويشير إلى عملية تقسيم عملاء السوق إلى قطاعات يتم تحديدها وتوجيه الإستراتيجية التسويقية الملائمة لكل قطاع بافتراض أن كل قطاع يختلف في و أن تلك الاحتياجات و الرغبات متجانسة لحد كبير داخل ك

ت- **تغير النهج الفكري للإدارة المصرفية** : يذهب بعض محلي البيئة لما هو أبعد من ذلك أن تأثير العولمة لم يقتصر فقط على تغيير بعض المفاهيم الإدارية لبيئة البنوك بل امتد إلى إحداث تحول شبه جذري في النهج الفكري للإدارة المصرفية و يقصد بالنهج الفكري مجموعة وجهات النظر المشتركة التي تمثل إطار فكري لتفهم و إدراك الكيانات داخل البيئة للتنظيم المصرفي الرأسي القائم على هرمية السلطة إلى النهج الفكري الحديث المتبني للتنظيم المصرفي التعليمي ( ) و الإستراتيجيات المشتركة

ث- **تبني التفكير و استراتيجيات العولمة** : في ظل بيئة العولمة أصبحت الإدارات المصرفية مطالبة بإعطاء اهتمام أكبر بالأسواق العالمية ، سواء كانت تمثل لها تهديد أو فرص جديدة للربحية عليه التفكير العولمي . وتعرف استراتيجيات العولمة بأنها تلك الإستراتيجيات التي تست

### ج- نمو حجم التعاملات المصرفية الدولية

أو ما يعرف بالخدمة عبر الحدود و تعني قيام بنك في دولة معينة بتوفير خدمات مصرفية ( ) إلى عملاء له مقيمين خارج

ح- **عولمة آلات الصرف**: تقوم معظم البنوك العالمية حاليا بربط آلات الصرف الذاتي بشبكة العالمية لتقديم

الصرف الذاتي وتتيح هذه ظاهرة لأي عميل في الخارج أن يتعامل مع تلك الآلات في الدولة المتواجد بها سواء خصما أو إيداعا في حسابه الجاري لدى البنك المحلي.

خ- **تزايد البنوك متعددة الجنسيات**: يقصد بالبنوك متعددة الجنسيات تلك البنوك التي لديها أنشطة مؤثرة

في أكثر من دولة في وقت واحد وكذا البنوك ذات الملكية الأجنبية وهو ما يعني ضمنا تزايد ال

الثقافية في البيئات التي تتواجد بها تلك البنوك

العربية بإنشاء فروع لها في الخارج تركزت بصفة أساسية في لندن و باريس و لكسمبرج .

### المطلب الثالث : العولمة و آثارها الإقتصادية على الجهاز البنكي

تشير الكثير من التغيرات والتطورات والدراسات والظواهر والانعكاسات الخاصة بالعملة أن لها تأثير واسع على الجهاز المصرفي في أي دولة من دول العالم ، فهذه الآثار قد تكون إيجابية وقد تكون سلبية وتصبح المهمة الملقة على عاتق القائمين على أي جهاز مصرفي هو تعظيم الإيجابيات وتقليل الآثار السلبية عند أدنى .

ظل العولمة و إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية زاد اتجاه البنوك و خاصة البنوك التجارية إلى انتهاز استراتيجيات مثل : البنوك الشاملة ، الإندماج المصرفي ، الخصوصية التي أصبحت ضرورة حتمية بالنسبة للبنوك .

#### أولا: البنوك الشاملة

##### 1- مفهوم البنوك الشاملة:

تمثل في الكيانات المصرفية التي وتعبئة أكبر قدر ممكن من وتوظيف مواردها في أكثر من نشاط وفي عدة مجالات متنوعة.

والائتمان المصرفي وكذلك تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي قد لا تستند إلى رصيد مصرفي،<sup>421</sup>

و نلاحظ أن إستراتيجية البنوك الشاملة مبنية على إستراتيجية التنوع بهدف إستقرار حركة الودائع و إنخفاض مخاطر الإستثمار و الموازنة بين السيولة و الربحية و درجة المخاطر المصرفية.

##### 2- أنشطة البنوك الشاملة

إن إستراتيجية البنوك الشاملة تقوم على التنوع الذي يعني ألا يمحصر البنك نشاطه في قطاع معين أو في مجموعة ، وبالتالي فإن هذه الأنشطة تتمثل في ما يلي:<sup>422</sup>

- المتاجرة في الأوراق المالية وتقديم خدمات التأمين وتقديم القروض المصرفية.
- إنشاء صناديق الاستثمار والمساهمة في إنشاء شركات التأجير التمويلي وشركات المقاصة وشركات جمع
- بالوساطة التجارية والتعامل في أسواق الصرف الأجنبي والمساهمة في إنشاء مشروعات البنية الأساسية وشركات رأسمال المخاط.
- توريق الأصول غير المتداولة.
- 

### 3- منافع وتكاليف البنوك الشاملة:

تشمل هذه المنافع:

بالنسبة للتكاليف فترتكز في: زيادة التركيز في السوق مما قد يؤثر على المنافسة وتناقض المصالح وتهديد السلامة

423

### 4- متطلبات التحول إلى المصارف الشاملة:

تحتاج عملية التحول إلى المصارف الشاملة توافر مجموعة من المتطلبات أهمها:

- الترويج لمفهوم المصارف الشاملة وأهميتها.
- مراكز تدريب متقدمة للمختصين في أعمال الصيرفة الشاملة.
- تطوير التشريعات والقوانين المنظمة للعمل المصرفي.

ثانيا: الإندماج المصرفي:

### 1- مفهوم الإندماج:

لقد أصبحت عمليات الدمج المصرفي من المتغيرات العالمية الجديدة التي اكتسبت أهمية كبرى في ظل الاتجاه نحو عملة البنوك وتزايد حجم وأهمية الكيانات المصرفية الكبرى بحيث تكون قادرة على المنافسة العالمية، وقد شهدت السنوات الأخيرة اتجاهها كبيرا للاندماجات المصرفية على الصعيد العالمي، حيث برز كأداة لتدعيم القد

" دار الفكر العربي، 1999 : 89-91.

2001 205 - 206.

423 طارق عبد العال حماد، " التطورات العالمية وانعكاساتها على أعمال البنوك "



في  
بسرعة كبيرة  
اعتماده  
اسماً  
في  
في أنحاء العالم  
الداجمة.

ويعرف الاندماج بأنه اتحاد مصالح بين شركتين أو أكثر، وقد يتم هذا الاتحاد في المصالح من

424 .

## 2- دوافع ومبررات الاندماج:

دّة نسبتها، وارتفاع قيمة الأسهم، وبالتالي تكوين مجموعات بنكية تقدم سلسلة من الخدمات البنكية المتكاملة وتحقيق تغطية شاملة للبلد إضافة إلى غزو أسواق الخدمة المصرفية في خارج المصرفي في .<sup>425</sup>

- 
- الاتجاه نحو إستراتيجية الصيرفة المصرفي.
- 
- الربحية
- 
- 
- 
- 
- 
- 

## 3- أنواع الاندماجات المصرفية

426.

نشير إلى

- : التي في المتراطة.
- : مجموعة الصغيرة في مختلفة .

2001 05.

" طارق عبد العال حامد،<sup>424</sup>

.43<sup>425</sup>

.42<sup>426</sup>

- في المندمجة. : في مختلفة غير مترابطة،

### ثالثا: خيار الخصوصية:

إن الرغبة في مواكبة التطورات ومواجهة المنافسة الدولية وإصلاح أداء البنوك ومواجهة التحديات والتغيرات وظهور أنشطة جديدة كالصرافة الاستثمارية وإدارة الأصول والمنافسة والتوسع في الخدمات الإلكترونية ... التي تخلق تحديات جديدة تؤثر على أداء البنوك حتما نحو تحسين الأداء. الضرورية للبدء في التطوير  
ة للقطاع المصرفي. 427

تعتبر " لصالح  
تعتبر إلى  
" 428 .

التالي " تعني  
ممتلكاتها " 429 .  
التي  
:

- زيادة التنافسية في السوق المصرفي وتحسين الأداء الاقتصادي.

### رابعا : تزايد مخاطر أنشطة غسيل الأموال من خلال البنوك :

لمالية المقرونة بالتحريم المالي زادت عملية غسيل الأموال القدرة حتى وصل حجم غسيل الأموال في العالم سنويا حوالي 500 %2 ومصدر هذه الأموال القدرة يأتي من الأنشطة غير المشروعة التي تمارس من خلال ما يسمى بالاقا وهم هذه الأنشطة الاتجار بالمخدرات والاتجار في الأسلحة المحظورة والاتجار في السوق السوداء للسلع الهامة والعمولات والرشاوى

430

427 طارق عبد العال حماد، : 223-226.

428 . المجيد " إلى

429 " في

430 المنعم محمد الطيب حمد النيل " - نظرة شمولية "

2003 237.

1995 13.

تخدم الجهاز المصرفي كوسيط لعمليات غسيل الأموال حيث تمر عمليات غسيل الأموال بثلاثة مراحل هي  
ثم مرحلة التعتيم ثم مرحلة التكامل ، مع الأخذ في الاعتبار أن غسيل الأموال يؤثر سلبا

ومجموعة الدول السبع الكبرى.

#### خامسا : ضرورة الالتزام بمقررات لجنة بازل<sup>431</sup> :

مع تزايد العوامة أصبح العمل المصرفي يتعرض للمخاطر المصرفية سواء كانت عوامل خارجية أو داخلية وأصبح لزاما  
على البنوك أن تحتاط للمخاطر بعدة وسائل من أهمها تدعيم رأس المال والاحتياطيات وقد اتخذ معيار كفاية  
رأس المال أهمية متزايدة منذ أن أقرته لجنة بازل 1988  
ثم تأثرت البنوك العاملة بهذا المعيار حيث أصبح عليها الالتزام بن تصل نسبة رأسمالها إلى مجموع أصولها الخطرة  
بعد ترجيحها بأوزان المخاطر الائتمانية إلى 8 % كحد أدنى مع نهاية عام 1992 .

#### II

وقد تم إجراء تعدي

رأس المال يجب أن يتماشى مع التطورات الجارية في السوق المصرفية العالمية ومن هنا تسعى لجنة بازل إلى وضع  
إطار جديد وشامل لكفاية رأس المال بحيث يركز على الأهداف الرقابية الت :

- الاستمرار في تعزيز أمان وسلامة النظام المالي .

- الاستمرار في دعم المساواة التنافسية .

-

#### سادسا: تحرير تجارة الخدمات المصرفية

تزايد العوامة المالية تحررت اتفاقية تحرير الخدمات من القيود التي جاءت بها اتفاقية الجات في جولة أورغواي  
1994م ، وقد اتخذت المنافسة في إطار اتفاقية الخدمات المصرفية ثلاث مظاهر واتجاهات رئيسية :<sup>432</sup>

- الإتجاه الأول: ء في السوق المصرفية المحلية أو السوق العالمية.

- الإتجاه الثاني :

- الإتجاه الثالث : المنافسة فيما بين البنوك والمؤسسات غير المالية الأخرى على تقديم الخدمات المصرفية .

هذه الاتجاهات أدت إلى احتدام المنافسة في السوق المصرفية في ظل إزالة الحواجز الجغرافية لتلبية احتياجات

العملاء لقوة دخول المؤسسات المالية خلاف البنوك إلى السوق المصرفية وخاصة في أسواق الخدمات المالية

ركات الأوراق المالية ومؤسسات الوساطة المالية وذلك في

ظل تزايد الرغبة لتقديم الخدمات المالية التي ترتبط بالنشاط المصرفي.

## المبحث الثاني: البنوك و الميزة التنافسية

الإستراتيجية  
مجالى  
فى  
فى  
الإستراتيجى  
ربحية

ة أنها حققت ميزة تنافسية، عندما تتمكن من تحقيق قيمة مضافة، بفضل الإستراتيجية التي تتبناها، في الوقت الذي يعجز فيه منافسوها القيام بذلك، أي تحقيق نفس القيمة، بنفس الإستراتيجية، و في نفس الفترة يبرز الدور في اكتساب الموارد التي تحقق القيمة المضافة و التي تميز

المتغيرة.

المطلب الأول: ماهية الميزة التنافسية

### 1- مفهوم الميزة التنافسية

( ) ( )  
التدويل والعمولة والشراكة والانفتاح وتحرير الأسواق والتي أفرزتها منظومة الاقتصاد المعرفي الذي يركز على الموارد  
433

لهم  
434 . لهم التي يحقق لهم  
Stevenson  
تهدف إلى  
إلى  
435 .  
إلى : بكونها  
بها بحيث  
436 .  
في قوتها

433 العاني . محمد " في الشركات المساهمة " مجلة / The Journal of Administration & Economics/ 18 .

434 "والديباغ" 2001 .104

<sup>435</sup> Stevenson. William, J. "Production: Operations Management". 8th ed, Von Hoffmann Press 2007 p 4

436 محمود " إستراتيجية فى ماجستير غير " 2001 .14

ويوضح Heizer and Render

تعني إيجاد بها

437

Macmillan & Mahan

بكونها مجموعة بها

الاحتفاظ بها لفترة محاكاتها الفترة لها

438

Liu إلى

في المنتج يحقق

439

متقدم في

تعني

ويعني

مجموعة

إلى

تشير

تجاه مختلف

لها بحيث

غيرها

المتغيرة

فان إيجاد في التي

ثم في

كما ينظر للميزة التنافسية على أنها " قدرة المؤسسة على تحقيق حاجات المستهلك، أو القيمة التي يتمنى الحصول عليها، وبالتالي فهي استثمار لمجموعة الأصول المالية، والبشرية، والتكنولوجية بهدف إنتاج قيمة للعملاء تلبى احتياجاتهم . وهو ما يؤكد " في تعريفه للميزة التنافسية على أنها "مجموعة المهارات والتكنولوجيات والقدرات التي تستطيع الإدارة تنسيقها واستثمارها بهدف إنتاج قيم ومنافع للعملاء أعلى مما يحققه المنافسون، وتأكيد حالة من التميز والاختلاف فيما بين المؤسسة ومنافسيها".

فالميزة التنافسية تعتمد على نتائج فحص وتحليل كل من نقاط القوة والضعف الداخلية إضافة إلى الفرص والمخاطر المحيطة والسائدة في بيئة المؤسسة مقارنة بمنافسيها .<sup>441</sup>

المجال في

لها في يعني

<sup>437</sup> Heizer. Jay and Render. Barry. "Principles of Operations Management".4 rd ed, Prentice Hall: New Jersey, U.S.A. 2001 p 36

<sup>438</sup> Macuillin , Hugh and Tampoe , Mahen . "Strategic Management: Process , Content and Implementation " Great Britain " Oxford University Press , 2001 p 81

<sup>439</sup> Liu. Tsai-Lung. "Organization Learning and Social Network Market Orientation: The Role of Resource-Based View Strategy in Gaining Dynamic, Capabilities Advantage" available at .www. hicbusiness.org, 2003.p15

440 " الميزة التنافسية في مجال الأعمال " 80 1998

441 عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، " الإستراتيجية " 01 مجموعة النيل العربية القاهرة" 27 1999

إلى

يقدمه المنافسون،

تخفيض

في

في

## 2- خصائص الميزة التنافسية:

التي

:

هذه

ميزاتها

- تبني

تختص

-

-

:

إلى

لاكتسابها

حاسمة بمعنى

-

بمعنى

-

-

-

بأنها:<sup>442</sup>

إلى

-

الأكبر في نجاح

المساهمة

-

في

-

-

-

-

## 3- مؤشرات و معايير الحكم على جودة الميزة التنافسية

أولاً- مؤشرات جودة الميزة التنافسية: تعتبر معايير

443.

في

تبني

-

2001 . 27

2000 . 48

"

3 " الإستراتيجي

:

نجم، "

442 نجم

443 أحمد

- تبني

متغيراته .

المتغيرات

ثانيا: معايير الحكم على جودة الميزة التنافسية

وفي

وفي

وفي

في

والتي

444

- مصدر الميزة:

هما:

إلى

ومحاكاتها

في

المرتبة

التي تعبر

-عدد مصادر الميزة التي تمتلكها المنظمة:

إلى

محاكاتها،

الحفاظ

موارد معتبرة.

في عالم

-درجة التحسين والتطوير والتجديد المستمر في الميزة: يعتبر

نحو

هذه

إلى

بإيجاد

إلى

تخلق

لها،

هناك مصدرين أساسيين للميزة التنافسية يتمثلان في المهارات المتميزة ( )  
(...الخ). إن محاولات تفسير الميزة التنافسية للكثير من المؤسسات  
بينت أن مصدرها لا يرتبط بالتموقع الجيد في مواجهة ظروف البيئة الخارجية بل بقدرتها تلك المؤسسات على  
استغلال مواردها الداخلية، التي تعد الكفاءات والمعرفة والجودة أحد عناصرها الأساسية  
توفير هذين المصدرين واستغلالهما بفاعلية الحصول على

## المطلب الثاني: مصادر، والعوامل المؤثرة في الميزة التنافسية

### 1- مصادر الميزة التنافسية

ظهرت الكثير من النظريات تحدد المصادر المختلفة للميزة التنافسية والمدريستان الرائدتان في هذا المجال هما : 445  
- نظرية الميزة التنافسية المبنية على الأنشطة: (Porter, 1985, 1991; Hergert et  
Morris, 1989; Shank et Govindarajan, 1993) ، تكمن الميزة التنافسية للمنظمة في  
السيير الجيد لأنشطتها ، حيث حدد porter ثلاث استراتيجيات لتحقيق ذلك ، هي السيطرة بواسطة  
" أن الميزة التنافسية لا تختص بالدولة وإنما بالمؤسسة"  
يما التي استطاعت مؤسسة ما أن تخلقها لزيائنها بحيث يمكن أن تأخذ شكل أسعار أقل  
بالنسبة لأسعار المنافسين بمنافع متساوية، أو بتقديم منافع متفردة في المنتج تعوض بشكل واع الزيادة السعرية

- النظرية المبنية على الموارد : (Wernerfelt, 1984; Collis, 1991;  
Barney, 1991; Grant, 1991

### 2- العوامل المؤثرة في الميزة التنافسية

مخرجاتها

في

أكبر .

أنها بحاجة إلى

متفاوتة في الأهمية : 446.

445 فريد كورتل و الآخرون " : مصدر لتحقيق الميزة التنافسية في ظل المحيط الاقتصادي الجديد" ورقة بحث مقدمة في إطار المؤتمر العلمي الخامس جامعة

01 2005 25/23

446 هادي صلاح عباس، مرجع سبق ذكره، ص 160.



- القدرات الإبداعية: الإبداع لا يقتصر على تقديم منتجات جديدة وغيرها، بل يتعداها إلى تحسين جودة المنتجات، وزيادة الإنتاجية، واستبدال وسائل الإنتاج بأخرى أسرع وأكثر كفاءة وسلامة، وتخفيف المعاناة عن... إلخ.

- القدرات الإنتاجية: إن القدرة الإنتاجية تعني عنصرين مهمين وهما:

- الجودة: وهي في نظر المستهلك تتمثل في قدرة المنتج على تلبية حاجاته ورغباته، حيث تعرفها الجمعية البريطانية للجودة على أنها " مجمل مظاهر وخصائص السلعة أو الخدمة التي تؤثر في قدرتها على الإشباع لرغبات محدودة أو مفترضة" وبالتالي فجودة المنتج مرتبطة بخصائصه

ب- الإنتاجية: تعتبر الإنتاجية معيارا لقياس مدى كفاءة المنظمة في استخدام مواردها ويعبر عنها بالنسبة الرياضية مخرجات على المدخلات، ومن ثمة فإن رفع الإنتاجية يعتبر من بين أهم الأهداف الرئيسية للمنظمة، كما أنها

- القدرات التسويقية : شكل وظيفة التسويق في المنظمة أحد مرتكزات قدرتها التنافسية، بما يلزم توفره من لومات عن حاجات ورغبات المستهلكين وتطلعاتهم، وكذا عن تغيرات المحيط الخارجي وتقلباته، وذلك من خلال بحو

- القدرة على التردد: إن المحافظة على الميزة التنافسية للمنظمة يتطلب منها المتابعة المستمرة والدائمة لما يجري في محيطها، وهذا من أجل معرفة وفهم طبيعة التغيرات والتطورات الواقعة، أو التي سوف تحدث، والتي تشكل إما لاستثمارها، أو تهديدات لتجنبها، وذلك باعتمادها جميع الوسائل المتاحة فيما يتعلق بجمع المعلومات، ومعالجتها وتخزينها ووضعها تحت تصرف المعنيين بما لاستغلالها في اتخاذ القرارات التصحيحية والإستراتيجية، كما يجب أن تأخذ عملية التردد هذه مسارا شاملا يضم جميع فعاليات المنظمة ويحوي جميع العناصر الداخلية... إلخ، ويجب أن يكون دائما ومستمرًا.<sup>447</sup>

### 3- تأثير تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية:

مدراء المنظمات لإيجاد فرص لاستخدامها في

استراتيجيات الأعمال حيث يقترح بعض الباحثين أن يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في ثلاث مستويات  
448 .

<sup>447</sup> راجح زيزري، "دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية"، الملتقى الوطني الأول للمؤسسات الاقتصادية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد أيام 22-23 2003 .39

<sup>448</sup> بشير العلاق "التسويق في عصر الإنترنت والاقتصاد الرقمي"، : بحوث ودراسات، 2003 .34-36.

- على مستوى الصناعة : إن من شأن تكنولوجيا المعلومات المساعدة في تغيير طبيعة الصناعة التي تتنافس ،  
ات يؤثر تأثيرا مباشرا على المنتجات والأسواق والإنتاج في هذه الصناعة.
- تأثير تكنولوجيا المعلومات على اقتصاديات الإنتاج: إن ظهور تكنولوجيا المعلومات ساعد المدراء في  
منظمات الأعمال على ترشيد التكاليف و تقليص الكثير من الجهود  
اتصالات حديثة أن يتعرف على أي نقص في أي مكان توزيع له و من ثم و بسهولة و من خلال أنظمة
- تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأسواق:  
تبادلات تجارية ما بين هذه

- تأثير تكنولوجيا المعلومات على مستوى الشركة : لتحديد الوضع التنافسي لمنظمات الأعمال و تأثير  
(Porter)  
أبعادا خمسة وهي قوة المشتريين  
قوة المنافسين في الصناعة

نستعرض هذه الأبعاد على النحو الآتي:

- تأثير تكنولوجيا المعلومات على قوة المشتريين : تعد القوة التي يتمتع بها المشتري من العناصر المهمة التي  
تؤدي إلى تقليل أرباح المنظمات  
استطاعت هذه المنظمات من تقليل هذه القوة وذلك من خلال اعتماد أسلوب تكاليف التحويل وهي تكاليف  
والآلات والمعدات والخدمات المقدمة من قبل المشتريين و غيرها.
- تأثير تكنولوجيا المعلومات على قوة الموردين : تعد قوة الموردين من العوامل المنافسة لأنها تؤدي إلى زيادة  
التكاليف و بالتالي تقليل الأرباح لمنظمات الأعمال و أما المقصود بالموردين هؤلاء الذين يوردون المواد الخام  
السلع شبه المصنعة والمواد المصنعة بالإضافة إلى الأيدي العاملة وهي جميعها من عناصر المدخلات الإنتاجية  
وأنظمة معلومات  
متقدمة للحصول على معلومات عن الموردين و أسعارهم وخدماتهم واعتماد أنظمة مساعدة لاتخاذ القرارات مما  
أدى إلى السيطرة على الكثير من أنشطة الموردين.

- تأثير تكنولوجيا المعلومات على قوة إحلال السلع البديلة: تعد المنتجات البديلة لسلع المنظمات من  
العوامل المنافسة التي تؤدي إلى تقليل الحصة السوقية لهذه المنظمات و بالتالي تؤدي إلى تقليل أرباحها  
استطاعت هذه السلع البديلة من جذب المستهلكين والإحلال محل سلع هذه المنظمات إن ما يهم المستهلك  
بالنهاية هي القيمة التي سيحصل عليها من أي منتج سيقوم بشرائه لذلك فإن تكنولوجيا المعلومات تقوم

فلسفتها على التوجه بالمعلومات لكي تتفاعل مع التوجه بالعميل في إطار التسويق التفاعلي بحيث تجعل من الصعب على العميل التوجه إلى السلع البديلة.

- تأثير تكنولوجيا المعلومات على قوة المنافسين الجدد: إن مجرد دخول منافسين جدد إلى السوق سوف يؤدي إلى تحول جزء من المستهلكين صوب هذا المنافس الجديد وبالتالي اخذ حصة من السوق على حسب المتواجدين به أصلا وحتى تستطيع هذه المنظمات من إعاقه دخول هؤلاء المنافسين الجدد لا بد أن تبقى متميزة ببرامجها التسويقية سواء على مستوى السلع المقدمة أو السعر المعروض أو برامج التوزيع أو برامج الترويج وهذا لا يمكن توفيره إلى من خلال أنظمة معلومات متقدمة ومتطورة و حديثة من خلال قاعدة بيانات حديثة و

- تأثير تكنولوجيا المعلومات على قوة المنافسين في الصناعة: أن استخدام تكنولوجيا المعلومات قد أتاحت فرصا لكل منظمة أعمال عاملة في نفس الصناعة التعامل مع منافسيها على مستوى نفس الصناعة بشكل فاعل و أفضل . فنظم المعلومات تعد الآن من أهم العناصر التي تساعد المنظمات على مواجهة المنافسين في نفس الصناعة و ذلك من خلال التميز باستخدام أساليب تكنولوجية حديثة و متطورة سواء في إعداد السلع أو في برامجها التسويقية أو حتى في تقديم خدماتها ما بعد البيع وقبله .

- تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإستراتيجية للمنظمات الأعمال: تعد تكنولوجيا المعلومات ممن العناصر الأساسية التي تساعد المنظمات في تحديد موقعها التنافسي في الأسواق وقد اقترح (Porter) نموذجا يتكون من ثلاثة استراتيجيات عامة يمكن الاعتماد عليها لتحقيق وضع تنافسي أفضل في الصناعة وهي (إستراتيجية إستراتيجية إستراتيجية

### المطلب الثالث : المنافسة البنكية

يحقق	إلى	التي
في تخفيض	محصلة	بالتالي يترتب
المهاكل	تختار إستراتيجية	التركيز
المستوى الدولي	يجمع	في
		التي

1- وسائل المنافسة بين البنوك التجارية:

الهدف

أكبر

إلى  
: 449

طالبي  
خلاها

التي

مجموعة

الهدف

- التنافس من خلال رأس المال: يعتبر

مخاطر

كبيرا

نسب رؤوس أموالها

إقبالهم

في

- التنافس على أساس السعر: في

إلا انه في الواقع العملي

للإغراء و إما بخفض

العالم من  
الهدامة،

التي

لبح

محدودة

بج حماية

البنوك في

- التنافسية النوعية:

إضافة إلى النوعية والملائمة وتسهيلات التقديم

الأكثر ملاءمة لزبون يتمكن من جذب زبائن جدد حتى ولو كانت الخدمة المقدمة أعلى سعر

<sup>450</sup> والتي تبرز من خلال مظهرين:

أ- التنافسية التكنولوجية:

التي

استعمالها في

للمنشآت

فكلما نجح

في

إلى

في

في

. و بالتالي

التي

ب- التنافسية على أساس تسويق الخدمات: يعتبر

إيصالها

حولها

بحيث

كبير

<sup>449</sup> محسن

<sup>450</sup> وديع، محمد عدنان

. المعهد العربي للتخطيط بالكويت 2003. 7.

في انتباه ميولهم . انتباه . الترويج  
مختلف يخص  
أكبر إلى  
لهذه في الفترات .  
- التنافسية على أساس حسن المعاملة:  
كبيراً في  
وحملهم

استقبالهم  
توفير  
في :  
- مريحة .  
- احترام .  
- .  
- في .

## 2- مراحل و أبعاد تحقيق الميزة التنافسية في المصارف

### 1-2 مراحل تحقيق الميزة التنافسية في المصارف

المعايير التي  
مميزتها . التي  
إلى التي  
إلى  
451 :  
- المرحلة الأولى: تحديد بنية القطاع الذي ينتمي إليه المصرف :  
المشترى، المجهزين،  
في  
تهديد ، وتهديد هذه  
- المرحلة الثانية: إقرار الإستراتيجية التنافسية :  
إستراتيجية محددة  
إستراتيجية

إجمالية

التي

لها

في

وتخصص هذه

المصالح في

- المرحلة الثالثة: تطبيق الإستراتيجية التنافسية : في هذه  
بما

في

مختلفة

إلى تغييرات ويعني

تعني

في

تتغير بحسب التي

تبني للتغيير

التغييرات

التغير في

## 2-2 أبعاد تحقيق الميزة التنافسية للمصارف

في مجال إلى

هذه في مايلي: 452

- بعد الكلفة : تعتبر الهدف التي إلى

تسعى إلى تخفيف إلى

للمنتجات في يشتر

في 453

- بعد الجودة : التي تلي التي

بجودة تلي ، وتوقعاتهم في

تعني

بهدف

في

- بعد المرونة :

في

في

إلى  
وتوفير في التغيير

454 . إلى

- بعد التسليم :

يعني تخفي

نحائي . أهمية إلى

والتي في في إلى

يعتبر إلى ، إذ أنها ، بأنها

إلى / في

تختلف يعني

في مناخ في بمعنى

إلى

إلى

Hitt et al

إلى في في إنجاز

في وفي

455. الآتي : ميزتها

إلى

/

-

في

-

توفير

-

في

-

في

-

إيجاد

-

في

-

- التغيير

- استر / في

## 3-2 تحليل قوى التنافس في قطاع المصارف

في التالي:

### 1- المنافسون الحاليون : 456 :

أ - المنافسة الداخلية: تعمل كل البنوك جاهدة على امتلاك أكبر حصة ممكنة من العملاء وذلك من خلال طرح منتجات جديدة و ذات جودة ، إلا أن البيئة التي تعمل فيها هذه البنوك لا تخلو من المنافسة الشديدة وخاصة من قبل البنوك الأجنبية العاملة في الإقليم لتوافرها على أحدث التقنيات في تقديم خدماتها وتسهيلات الائتمانية وغيرها من الخدمات التي تلقي قبولا عاما من طرف الأفراد.

ب- المنافسة الخارجية : تأتي هذه

هذه

إلى

إلى

غير محدودة

نجد

ل porter : نجد

إلى:

في

كبير

يُجعل الأكبر

أجهة كثيرا،

- في استراتيجياتهم أصولهم

وهذا ما ألزم البنوك المحلية على انتهاج سياسات مختلفة وذلك من خلال خفض في التكلفة سواء على مستوى العمليات أو على مستوى تقديم الخدمات، كما يتوجب عليها تشجيع الابتكار في إيجاد خدمات جديدة ت الأفراد وفقا لرغباتهم.

- تهديد الداخلين الجدد : الفترة إلى

...الخ،

ملحوظ

إلى

تبنى

لهذه









وتعتبر

يشير إلى

التي

إلى

تختلف في وتختلف في المالي.

## 2- أنواع المردودية.

نجد :

Return on Sales (ROS) —

Return on Assets (ROA) —

Return on Equity (ROE) . —

## 1-2 مردودية النشاط (ROS)

في لأنها

470 .

( )

471. والمتغيرة

أدنى هذه

وليها مالي

:

## أ- نسبة الهامش الإجمالي (Gross profit margin):

تُستعمل في

: إستراتيجيتها

الهامش الإجمالي = النتيجة الإجمالية /

## ب- نسبة الهامش الإجمالي للاستغلال: (Operating Profit Margin)

هذه اقدرتها

طاقاتها في التي :

الهامش الإجمالي = لإجمالي للاستغلال /

470 " المالي في - ماجستير، غير

<sup>471</sup> Josette Peyrard, analyse financière, 8<sup>eme</sup> edition, vuibert, Paris, 1999, p178.

ت- نسبة هامش الربح الصافي: (Net Profit Margin)

هذه ولها تأثير كبير في

تُستعمل في :  
تتغير بتغير

$$\text{هامش الصافي} = \frac{\text{هامش الربح الصافي}}{\text{مبيعات}} /$$

2-2 المردودية الاقتصادية (Return on asset):

في ير تعبر هذه

تسمى هذه

جميع موجوداتها وأصولها، نجاح في

التي :

$$\text{مردودية الأصول} = \frac{\text{هامش الربح الصافي}}{\text{مجموع الأصول}}$$

472.

$$\text{هامش الربح الصافي} \times \text{مردودية الأصول} = \text{مردودية المصارف}$$

$$\text{مردودية المصارف} = \frac{\text{هامش الربح الصافي}}{\text{مردودية الأصول}}$$

2-3 مفهوم المردودية المالية: (Return on equity)

تتم هذه

المساهمين

إلى المسيرين،

الأولى المساهمين

تخصيص في

؛ ثروتهم

التي يحملونها، وحتى

473

يجب

$$\text{المردودية المالية (ROE)} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{الأموال الخاصة}} \times 100$$

؛ وتقييماتها :

التالي

<sup>472</sup> Martin Fridson, Fernando Alvarez, "Financial statements analysis: a practitioner's Guide", third edition, John wiley and sons, Inc. USA, 2002, p 334.

<sup>473</sup> Patrick Piget, "gestion financière de l'entreprise", 2eme édition, economica, Paris, France, 2005, p105.

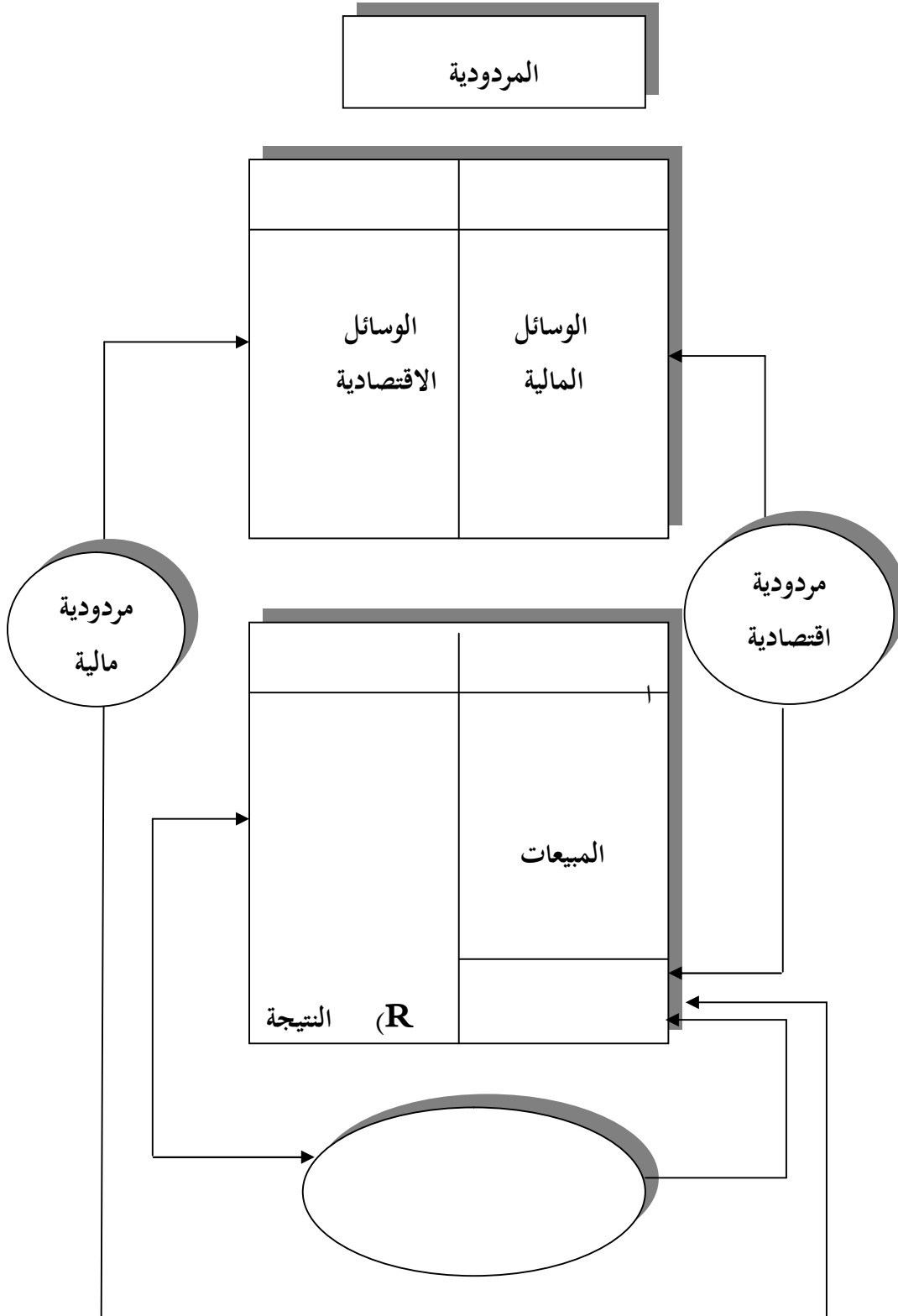
الجدول رقم (04-01) : تقييم معدلات المردودية المالية

التقييم	معدل المردودية المائية
لا توجد مردودية مالية	$0 \geq (ROE)$
مردودية مالية ضعيفة	$5 \geq (ROE) \geq 0$
مردودية متوسطة	$10 \geq (ROE) \geq 5$
مردودية مرتفعة ومرضية	$10 \leq (ROE)$

*Source: Patrick Piget, Gestion Financière de l'entreprise, 2eme edition, Economica, Paris, 2005, p 105.*

المالي يعبرُ  
 التي التسيير  
 الإستراتيجية مجرد  
 وبالنتالي لها للحفاظ  
 في الانحرافات تُتخذ اتخاذ

ماسبق في الشكل التالي : لشكل (04-01) : المردودية



3- العوامل المؤثرة في المردودية

في  
في مح  
جملة  
شأنها  
ير  
أولي  
التي  
ير يجابي  
ير سلبي .  
نخ  
ذه  
التي  
في  
ذه  
ير

1-3 العوامل الداخلية :

التي  
أنها  
تسيير الموارد البشرية:  
في ير  
و في  
تعاني  
ير  
في  
في المجال:  
في  
السياسة الإنتاجية:  
في  
يحتل  
هم  
في  
474  
ير  
في  
... الخ .  
التسيير :  
التي  
475  
التي تهدف إلى نخ  
السياسة المالية:  
ير في  
يرة  
476

474 " في مؤسستي SEROR والإممنت SCIS " الماجستير، غير  
2010 74 - 75 .  
475 .77 .  
476 ذكره، 236 - 235 .



- السياسة التجارية :

وبالتالي في

477

2-3 العوامل الخارجية:

التي للإدارة : 478

- السوق : يجب تولى

لتفسير

حاجاتهم

- المنافسة : أنما بربحية في

479

بأنما الربحية

480

يجب

في

في

- السياسة الضريبية : تعتبر

لهذه في ير

481

4- تحليل المدرودية

في

يجب يخفى الكثير التي

( نجد )

( دي بونت )

1-4 نموذج ديون لتحليل المدرودية.

*DUPONT DE NEMOURS*

سمى به إلى التي

التي في المالي

477 ذكره، 4

<sup>478</sup> Koffi Jean-Marie, YAO, *Approche Econométrique des Déterminants de la Rentabilité des Banques Européennes*, Université du Luxembourg, June 2005, p4.

479 " سالم " في " الدولي " في " الدولية " في

17 - 18 . 2006

480 " الله، " في " الدولي " في " الدولية " في

17 - 18 . 2006

481 ذكره 74 - 75 .

في

في

إلى

والتي تعني

في

والثاني

هامش

في الربحية

هامش

في

المطلب الثاني: مفهوم الأداء:

الانجليزية (To Perform)

بداية إلى

(Performer) والتي تعني

هذه

إلى

محدد لهذا

في المجال،

(في

في

)

إلى

482

في التعبير

ثم يجب الاقتصار

" (Miller & Bromily )

483"

واستغلالها

## 1- مفهوم تقييم الأداء

لها

يعتبر

تم الانحرافات وأسبابها

تم

يخدم

بها

التي

" مجموعة

بخصوص

المصرفي تم

484

<sup>482</sup> Ecosid "Dialogues autour de la performance en entreprise", Édition harmattan, Paris, France. 1999 p 18

2000 231

1

483 الحسيني " الإدارة الإستراتيجية"

المالي، مجلة

منيرة "

484

المجلد 65 1 163.

بـ " مجموعة التي إلى بة وكفاءتها في  
في محددة، ومدى مهارتها في إلى مخرجات

قدرتها التنافسية

التي تعترضها في مجال " 485 .

## 2- أهداف و مزايا تقييم الأداء

يأتي: 486

إنجاز

لها وبيان مسبباتها

في

لها إلى

أكبر

الوطني

التي

وإنجازها

## 3- مجالات الأداء المصرفي

إلى تحقيقه

مجال

لهذه المجالات

إلى

المجالات التي

تختلف هذه المجالات

هذه المجالات

وهذه :

## أ - الاقتصاد في استخدام الموارد

في

487 .

التي

المعايير

## ب - الكفاءة

2005	40	2000	1	"	في	"	مجيد	485
		في محافظة	المساهمة		المالي	"		486
		" مجلة					161	27
2012	31		" مجلة	وأهميته في	المالي	"		487
				مخاطر				120

تهدف إلى نجاح في ( )  
وتخفيض

ت - الفاعلية

يعني مخطط 488 بأنها التي في يحقق  
لها وكشف الانحرافات أسبابها المقترحات التي شأنها  
المظاهر الإيجابية في في

المطلب الثالث: الكفاءة المصرفية:

أولاً: مفهوم الكفاءة

1- تعريف الكفاءة

اختلفت التعاريف حول الكفاءة حسب توجه كل باحث إلا أن جميعها ينصب في إطار مفاهيمي واحد، وعلى هذا الأساس سنسرد مجموعة من التعاريف لإعطاء مصطلح الكفاءة نظرة شمولية ومن بين هذه التعاريف نذكر:  
في موسوعة لسان العرب لابن منظور بأنها" : التي

بأنها" إنجاز الكثير

هذه الهدر والعطل في 489

وهناك من يرى الكفاءة على أنها " بمعنى " ( ) في  
490

	491	" بأنها "	في	
			في التوجه نحو	في
نحو		" بأنها "		
	أكبر		من الهدر،	في
" 492		أفضل، في		
	"			
	" 493			
	( )	" بأنها " تعبير	نجاح	في حسن
		"		
			لمدخلاتها	
	بمخرجاتها،	عقلاني		
		في	إنجازه <sup>494</sup>	
	محدودة،	أدنى	محدودة.	
		495		
	-	تعبير		
		محددة.		
التي	-	تعبير		
		يعبران		
		تعتبر غير	أنها	كمية أكبر
				إلى
				في
				بمجم مدخلاتها.

491 " في الجزائر، 2011، 04 .

492 صالح، المصرفي، بحثية في 2010 . 338

493 المبادئ في العربية بيروت، 1 2005 . 41

494 الداوي الشيخ، المرجع السابق، ص 220 .

495 محمد 9 .



التي تخضع

تم

499

لها هذه

ثانيا - مفهوم الكفاءة المصرفية وأنواعها

### 1- مفهوم الكفاءة المصرفية

يختلف

في

في

المعنى،

في

مخرجات

مخرجات

بأدنى تكلفة

يفترض

غيرها،

في إلى

وهذه

لسيطرتها

يخولها

هذه

إلى

هذه

في

المثلى في

إضافي يشير إلى معرفة

في

والمتغيرات المرفقة لتغير

محاكاة

500

كثيرا بتأثير التغيرات

إلى

في

أنها

الأكثر أهمية، والتي

501

ورؤى مختلفة

:

الفترة 1994-2003" أطروحة دكتوراه في

في

"

499

2006 163

تخصص

2010 104 03

"

مولاه

500

في " المجلة الأردنية في

"

501

ل المجلد3 3 2007 61

لها نحو تحقيق أكبر

"

المدر، في طاقاتها المادية

502 "

نجد في :

- في بكفاءة التكاليف.
- في كفاءة الحجم.
- في بكفاءة النطاق.

2- أنواع الكفاءة المصرفية

1-2 الكفاءة الإنتاجية

بأنها"

في

إلى المستخدم "

في بالكفاءة الكلية للتكاليف

503 .

في المؤسسة

تختلف

وغيرها،

هما :

- الكفاءة التقنية : مخرجات محددة
- كفاءة التخصيص :

2-2 كفاءة الحجم و وفراتها

وتشير في إلى التوفير في

504 .

وغيرها

مختلفة



وانخفاض في

تشير إلى التي ، يترتب

505

أهمية كبيرة

ويبلغ حده

في

506

في

في

اتخاذ

في

في

منحنى

أدنى

وتسعير

في

ودرجة انحدار منحنى

هما : الأدنى

النحو التالي:

- الحد الأدنى لمستوى الكفاءة:

:"

الأدنى

الأدنى

إلى

في

منحنى

وبعده

عنده

:

الانجليزي L

الانجليزي U

في الطويل، وبالتالي

تخصيص

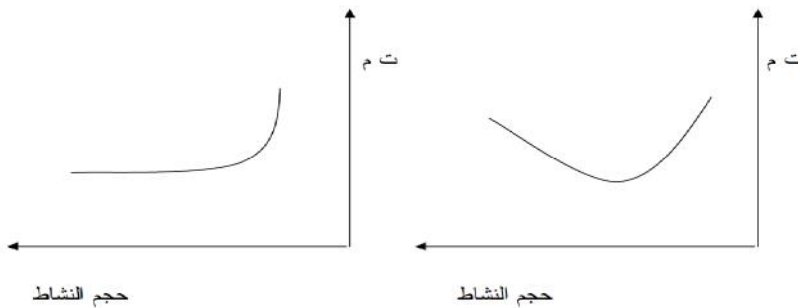
الأدنى

التي

ويعبّر الأدنى

507

الشكل رقم (04-02) منحنى التكلفة المتوسطة في المدى الطويل



. 682 1998.

:

2

"

"

505

65

محمد

506

66

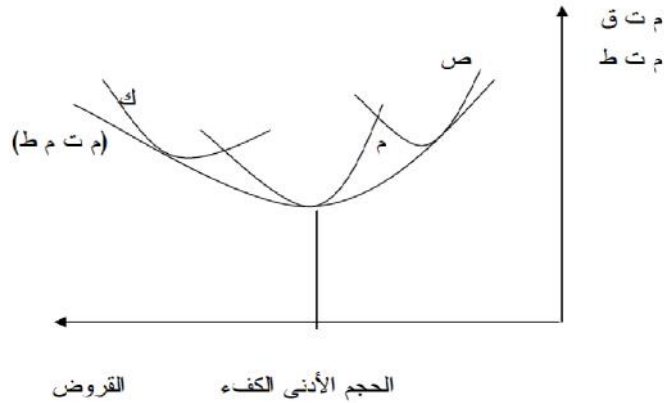
محمد

507

- درجة انحراف منحنى التكاليف:

انحراف منحنى " بأنها " منحنى في افتراض ثبات  
 " .  
 انحراف منحنى الخبرة  
 منحنى التكلفة للإنتاج  
 انخفاض في الخبرة عبر  
 508 .  
 ومعنى حتى إلى  
 509 .  
 إلى نقل منحنى  
 التالي:

الشكل رقم (04-03): الحجم الأدنى الكفاء



منحنى في القصير في مختلفة  
 تشير: ( ) لصغير ( ) لكبير  
 هذه تقريبي منحنى التكلفة في  
 في  
 نحو الانخفاض إلى  
 في

( ) الصغير ( ) إلى

في ويحقق الأدنى

( ) إلى ( ) .

في يحقق

الآلي المعلوماتي الموجود، إلى الكثير

عددا كبيرا

في

والترقية،

في

( ) إلى ( ) في هذه يحقق في

510 .

### 3-2 كفاءة النطاق و وفوراتها:

بأنها في

511 .

( ) مجال وبالتالي

إلى كبير بدلالة

تخفيض

في الآلي

512 . بها

التالي:

المجال

$$س = \frac{ت (ك1) + ت (ك2) - ت (ك1 + ك2)}{ت (ك1 + ك2)}$$

س :

ت (ك1) :

1

ت (ك2) :

2

الثاني

ت (ك1 + ك2) :

( 2 + 1 )

والثاني

(س)  $0 <$  ، لأن  $t(1 + 2) > t(1) + t(2)$

التي  
مجموع  
( )

#### 4-2 الكفاءة التشغيلية

" 513

بأنها" في

و الهدر

تتم

التي

التي

للتركز

"

"

تتم

إلى الأدنى،

في

التسييرية لمراقبة

( مجال )

أكبر

X - EFFECIENCE : ب 20 %

في حين في

514

5 %

ثالثا: طرق قياس الكفاءة المصرفية:

إلى

بخصوص

التالي:

#### 1- الطرق التقليدية (التحليل المالي)

يعتبر المالي

أهمية كبيرة

" المالي

التي

إيجاد

المصرفي

طالبي

المالي

<sup>513</sup> Robert T. Differences across First district banks in operational efficiency, New England economic review. 1995 P 1

<sup>514</sup> Allen N. B., Diana H. & David B. H. (1993) Bank efficiency derived from the profit function, Journal of Banking and Finance 17, 1993P:242.

	المالي وبالتالي مدى	التي تترتب	
515	"	"	
	تفسير	في	
	مخرجات	المحاسبي المصرفي	المالي،
		المالي	
	التي	516	
	في	المنشآت	
	1.1- أساليب التحليل المالي		
	المالي	في منشآت	
	في	الأداء المالي لتفسيره	
	في	هما:	
	أ- التحليل الرأسى-		
	بهدف النسبي	فترة محددة، أو في تاريخ	
	في	إلى مجموع هذه	إلى
	المالي وتساعد في	517	إلى
	التاريخ،	في	التي
	ب- التحليل الأفقى	518	
	التغير	( أدنى )	ثم
	إلى	محل	يجدر
	فترة	يترك مجالاً	إلى
	أهمية	في	تغير
	وأبحاث أسبابها <sup>519</sup>	أهمية	المالي
515	"	"	2006
	المصرفي في	الفلسطيني،	
22			
516			
517	"		151
	بوعبدلي أحمد		
		109	2005
518	"	"	
519	"	"	
	المالي	والإفصاح المحاسبي	1
		المسيرة	
		324	2003
			2000
			22

في مساعدتهم  
ثم تفسير  
في اتخاذ  
520 .  
اتجاه

## 2.1- أدوات التحليل المالي

المالي التي  
المصرفي خلالها  
في

- العائد على حقوق الملكية نموذج متكامل لتقييم الأداء:

أعتبر لفترة

في

في

تحليل مجموعة

في مخاطر

مخاطر تم

تم

ومخاطر

ومخاطر رأس

ومخاطر السيولة، ومخاطر

ROE

Dupont Formula

ربحية

(FLM)

521 .

في

ROA

إلى (ROE)

هما:

ROA

في

( PM )

1- هامش

في

( AU )

2-

(ROA)

العائد على الأصول = معدل دوران الأصول × هامش الربح

UA × PM = ROA :

.24 .

520

في

"

في

مخاطر الائتمان

" محمد

521

.04 . 2010.

الدولي

هامش PM : هامش الربح = صافي الدخل ÷ إجمالي الإيرادات

هامش UA : معدل دوران الأصول = إجمالي الإيرادات ÷ إجمالي

الأصول

: العائد على الأصول = (صافي الدخل ÷ إجمالي الإيرادات) × (إجمالي الإيرادات ÷ إجمالي الأصول)

العائد على الأصول = (صافي الدخل ÷ إجمالي الأصول)

هذه الانتباه

هامش

في أنها

522 .

في المجالين،

ROA

" Dupont "

ROE

:

$$FLM \times ROA = ROE$$

:

FLM

ROA

مؤشر الرافعة المالية FLM = إجمالي الأصول - حقوق الملكية

التالي:

العائد على حقوق الملكية = (صافي الدخل ÷ إجمالي الأصول) × (إجمالي الأصول - حقوق الملكية)

$$FLM \times PM \times UA = ROE \text{ أي أن:}$$

تعكس مجالات

إلى

إلى أنها

FLM

إلى الرافعة

إلى

إلى

للإدارة إلى

523 .

مؤشرا للإدارة إلى

- نموذج القيمة الاقتصادية المضافة







(إجمالي / إجمالي ) والتي خلالها

هذه الإجمالية في إلى شريحة  
ويعتبر هذه إلى

والتي المتغيرات

#### 4- طريقة التوزيع الحر :

هذه بحساب 532  
هذه في عبر  
في في  
تخصص وتفترض وتفترض  
عبر الفترة  
للمجموعة  
عبر الفترة<sup>533</sup>

وتيرة التغير في

DFA

#### 5- مميزات طريقة حد التكلفة العشوائية SFA عن الطرق الأخرى

في غير ( SFA )  
في ( DEA )  
في قياس ( الأولى DEA )  
لوجود افتراضات  
في هذه غير  
الانحرافات إلى  
التأثيرات في  
هذه

#### رابعاً: صعوبات قياس الكفاءة المصرفية

إجمالي  
مدخلاتها ومخرجاتها الحد الأدنى إلى  
هذه المتطلبات في

إلى  
التي تسير بها السيارة  
التي بها

### 1- صعوبة تحديد المدخلات والمخرجات

في ومخرجات  
وتبرز  
بالمضبط؟  
أنها  
Board of Governors, 1992  
التشغيل التي

### 2- صعوبة تحديد الحد الأدنى لنسبة المدخلات إلى المخرجات

الأدنى إلى  
مصرفي  
في  
مخرجات  
وفي

### 3- تعدد مقاييس الكفاءة المصرفية

عبر  
إلى

534

غيرها

للتعبير

في

الأخيرة

وفي

.

## خاتمة

المصرفي في الاتجاه نحو ، وبكبير  
التحرر المالي التي بحرية كبيرة، حتى  
بالغ في إلى المصرفي، همتها الكبيرة  
التقني التي في تغيير ملامح كبير في  
نحو المعاملات الإلكترونية في الإلكترونيّة، وتقديم  
تغييراً في المصرفي . وغير .  
المصرفي تغيير المصرفي  
التي إلى  
يحقق

في .  
ومن الواضح أن من أهداف وضع إستراتيجية لتكنولوجيا المعلوماتية في المصرف هو الوصول إلى خفض التكلفة و  
زيادة العائدات من طريق استعمال الخدمات الالكترونية و الأدوات الملازمة لها.

الفصل الخامس: دراسة حالة - مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك  
الفرنسية

## مقدمة

إن التحول في بيئة الأعمال المصرفية، فرض على المصارف الجزائرية مواجهة هذه التغيرات المستجدة، حيث ما يميز العمل المصرفي في هذه البيئة هو تفاقم دور التكنولوجيا المعلومات المصرفية، حيث يعتبر النظام المصرفي بمثابة القلب النابض لكل الاقتصاديات السائرة في طريق النمو . كما قد أضحي من العسير بالنسبة للبنوك الجزائرية، مسايرة التغيرات التي تشهدها الأنظمة الاقتصادية للدول المتطورة و كذا التجاوب بأسرع ما يمكن مع هذه التغيرات دون إحداث تغييرات جذرية في النظام المصرفي الذي يعتبر الممول الأساسي للإقتصاد الوطني .

ففي ظل التطورات الاقتصادية العالمية و التي أضحت مرتكزة على كل ما هو رقمي و مرتبط بالتكنولوجيا، أصبح لزاما على المؤسسات عامة و على المؤسسات المصرفية خاصة تطوير خدماتها المقدمة لمواكبة الانتقال إلى اقتصاد المعرفة. و الجزائر كغيرها من الدول الساعية للنمو و التطور كان عليها الالتحاق بهذه التطورات.

و يعتبر تحديث و عصرنه أنظمة المعلومات والدفع و تسوية المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات، مجالا ذا أولوية في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة، و من جهة أخرى لاستكمال مسار الإصلاحات المصرفية، و إرساء أسس منظومة مصرفية وطنية حديثة، لتستطيع مواجهة التحديات و التطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي .

و لا يظهر لنا جليا على أهمية تبني البنوك الجزائرية لتكنولوجيا المعلومات في أنشطتها و أعمالها إلا من خلال المقارنة بينها وبين بنوك الدول المتقدمة مثل فرنسا ، حتى يتبين لنا هل تعتبر البنوك الجزائرية تبني تكنولوجيا المعلومات صفة ملازمة للعمل المصرفي، وإستراتيجية ضمن إستراتيجيات البنكية من اجل تحسين أدائها و مردوديتها و تحقيق مستوى مشجع من النمو السنوي في عوائده كلما اتسع حجم المصرف و تعددت فروعها في الداخل و الخارج ؟ ، وكلما تغيرت بيئة العمل من حوله و انتهاج أسلوب " زبون اليوم يعود كل يوم " . أم فكرة تعتمدها البنوك من منطلق "المغلوب مولع بتقليد الغالب "

في هذا الفصل سوف نتطرق إلى المقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية من خلال عرض واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات في كل من الجزائر وفرنسا بإضافة إلى أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات في هذه البنوك.

## المبحث الأول: استخدامات تكنولوجيا المعلومات في البنوك الجزائرية

### المطلب الأول: تطور تكنولوجيا المعلومات في الجزائر

على الرغم من ذلك التزايد المضطرد في عدد الأشخاص الهادف إلى الوصول إلى مجتمع المعلومات العالمي، واعتبار شبكات الاتصال ذات النطاق العريض، البنية التحتية الأساسية، فإنه أصبح أكثر من أي وقت مضى رصد وقياس تطور مؤشرات تكنولوجيا المعلومات في أية دولة من العالم يحتل الصدارة في تحقيق التنمية المستدامة، فقد واصل انتشار واعتماد تكنولوجيا المعلومات في النمو في كل منطقة من مناطق العالم خلال السنوات الماضية بناء على تقديرات الاتحاد الدولي للاتصالات، حيث وصل مع نهاية سنة 2013 عدد الاشتراكات الخلوية المتنقلة إلى حوالي 6.8 مليار اشتراك و حوالي 2.8 مليار مستخدم للإنترنت عبر العالم.<sup>535</sup>

و مما لا شك فيه اليوم أن الفرص التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حيث معدلات النمو وخلق فرص العمل وتحسين ظروف المعيشة و تحسين فرص الحصول على التعليم، والصحة، وغيرها.

### 1- واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

على الرغم من وجود مناطق تكنولوجية المجهزة ( سيدي عبد الله، تكنوبارك، الغزالة)، والبنية التحتية بيد أن الفوارق لا تزال كبيرة وخاصة بين المناطق الريفية والحضرية، ومناطق الداخلية ومناطق الساحلية من استغلال الإمكانيات الكاملة للإنترنت. كما لا تزال معدلات انتشار الإنترنت منخفضة حوالي 10٪، وأسعار الوصول إلى هذه التكنولوجيا مكلفا بالنظر إلى إمكانية الجميع. وبنبغي بذل الجهود من قبل الحكومات للوصول إلى تكنولوجيات المعلومات الجديدة.

ووفقا لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام و الاتصال، قيمة التداول الكلي للسوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر قد تجاوز 5 مليارات دولار في عام 2013، منها 4.5 مليار دولار لقطاع الاتصالات وحده. بمعدل نمو قدر به 9 ٪ مقارنة بسنة 2012 التي سجلت قيمة 4.5 مليار دولار، كما ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى رفع الناتج المحلي الإجمالي في البلاد بنسبة 4 ٪ وتوظيف نحو 140 000 شخص أي 1.46 ٪ من السكان النشطين اقتصاديا، وبحسب تقرير مكنزي 2013 أن الإنترنت تساهم بنسبة 0.8 ٪ من الناتج المحلي الإجمالي.<sup>536</sup>

كما صنفت الجزائر من قبل المنتدى الاقتصادي العالمي حول قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المرتبة 118 لسنة 2012 و المرتبة 129 لسنة 2014 من بين 143 دولة، و يرجع الترتيب إلى عدة أسباب من

<sup>535</sup> Organisation Mondiale du Commerce, *Le commerce électronique dans les pays en développement, possibilités offertes aux petites et moyennes entreprises et les difficultés rencontrées*, 2012.

<sup>536</sup> «Lions go digital: the internet' transformative potential in Africa», Mc Kinsey, novembre 2013.



بينها: البيئة السياسية والاقتصادية للبلاد، و مستوى التطور التكنولوجي، ودرجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.<sup>537</sup>

كما احتلت الجزائر المرتبة 113 عالميا من أصل 167 دولة في مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للعام 2015 الصادر عن الاتحاد الدولي للاتصالات، فالتقرير أشار إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لازال ضعيفا في الجزائر". وبحسب دراسة موقع "نت إندكس" احتلت المرتبة 177 سنة 2014 في سرعة خدمات الأنترنت، و175 عالميا في 2013 من حيث ترتيب الأنترنت.<sup>538</sup>

### 2- سوق الاتصالات في الجزائر

لقد قطعت الجزائر شوطا كبيرا في إدخال خدمات الاتصالات المتنقلة بسبب الحواجز التنظيمية.<sup>539</sup> و تعتبر الخطوة الأولى في هذا المجال هي إصدار القانون 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات، نبي جاء لإنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات، ووضع حدا فاصلا بين نشاطي التنظيم واستغلال أو إدارة الشبكات، ومع صدور هذا القانون تم إنشاء "سلطة ضبط البريد والاتصالات" والتي تعتبر سلطة مستقلة حكما بين الجهات المختلفة.

وتهيمن على سوق الاتصالات شركة "اتصالات الجزائر" وهي الشركة الأم التابعة للحكومة والتي تقدم خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة والحمولة، ولكنها لم تكن الشركة الأولى التي قدمت خدمات الهاتف المحمول في الجزائر حيث حصلت شركة أوراس كوم المصرية على أول رخصة لتشغيل الهاتف المحمول في الجزائر عبر شركتها "جيزي" قبل أن تطلق الجزائرية للاتصالات شركتها "موبيليس" وأخيرا شركة "الوطنية الكويتية" كمشغل ثالث من خلال شركة "نجمة"<sup>540</sup>

### 3- تطور مؤشرات الهاتف النقال والثابت

لا تزال سوق الاتصالات الجزائرية تسجل معدلات نمو من سنة إلى أخرى، سواء في قطاعات الهاتف الثابت و المحمول أو من حيث عدد الزبائن أو متعاملي الهاتف الذي ارتفع من 42.76 مليون سنة 2013 إلى 46.39 مليون مشترك سنة 2014، أي بزيادة قدرها 8%. كما توضح الرسوم والمنحنيات البيانية المبينة أدناه تغييرات وتطورات كبيرة في عدد المشتركين في قطاع سوق الهاتف الثابت والنقال و وكذا معدلات انتشارها.<sup>541</sup>

<sup>537</sup> The Global Information Technology Report, World Economic Forum, 2012, 2014.

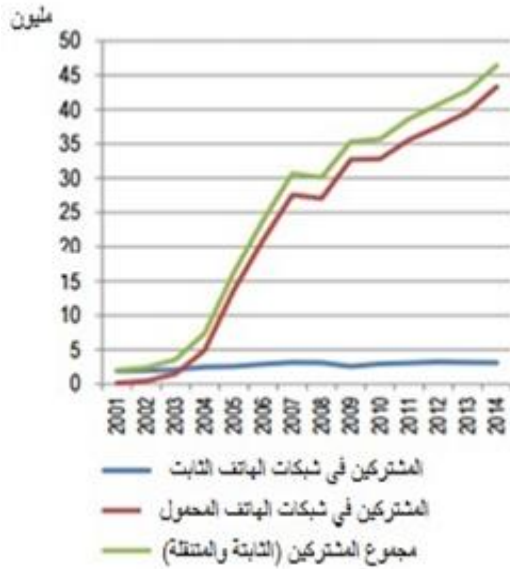
<sup>538</sup> <http://www.elbilad.net/article/detail?id=47925>

<sup>539</sup> Mobile Network Infrastructure in Algeria: 4G paving the way forward Big growth in a short space of time  
<http://www.balancingact-africa.com/news/en/issue-no-724/telecoms/mobile-network-infra/en>

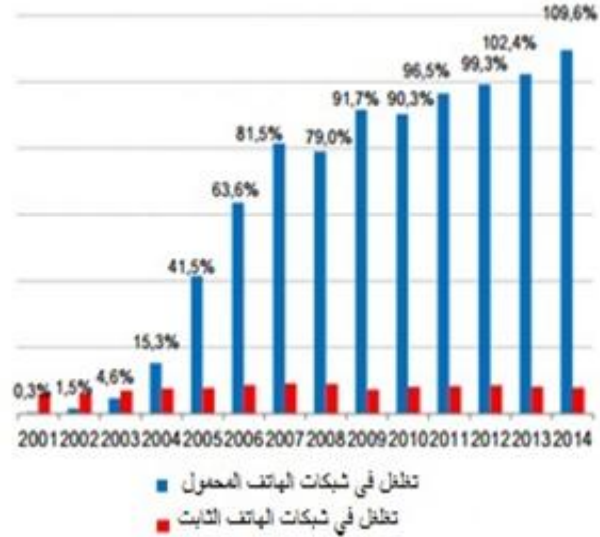
<sup>540</sup> <http://www.balancingact-africa.com/news/en/issue-no-724/telecoms/mobile-network-infra/en>

<sup>541</sup> <http://www.andi.dz/index.php/ar/tic16042015>

الشكل رقم (05-02): تطور اشتراكات في شبكات الهاتف المحمول



الشكل رقم (05-01): تطور تغلغل الهاتف الثابت و المحمول



Source: <https://www.mptic.dz/>

### 1-3 الهاتف الثابت:

يتجه تطور الهاتف الثابت في الجزائر نحو الاستقرار، وهي ظاهرة تمت ملاحظتها في العالم بأسره تقريبا بحيث يعرف عدد مستخدمي الهاتف الثابت انخفاضا من سنة إلى أخرى. ففي الجزائر نجد أن 08 أشخاص من أصل 100 يستفيدون من خدمات الهاتف الثابت، ويرجع السبب في ذلك لتوجه المواطنين نحو تكنولوجيا الهاتف النقال. حيث سجل عدد المستخدمين في شبكة الهاتف الثابت نحو 3.098 مليون. أي انخفاض بمعدل 1% مقارنة بسنة 2013 التي سجلت 3.139 مليون مشترك. بمعدل تغطية بـ 7.85% خلال سنة 2014. حيث لا يزال يعرف ركود نسبي.<sup>542</sup>

### 2-3 الهاتف النقال

لقد هيئت الجزائر في كنف تنفيذ سياسة البريد و الاتصالات منذ 2000 محيطا قانونيا و مؤسساتيا محفزا لروح المنافسة و مساعدا على تحسين الاستفادة من خدمات الاتصال لاسيما في الهاتف النقال.

<sup>542</sup> <https://www.mptic.dz/ar/content/مؤشرات-تكنولوجيات-الإعلام-والاتصال-و-مجتمع-المعلومات>

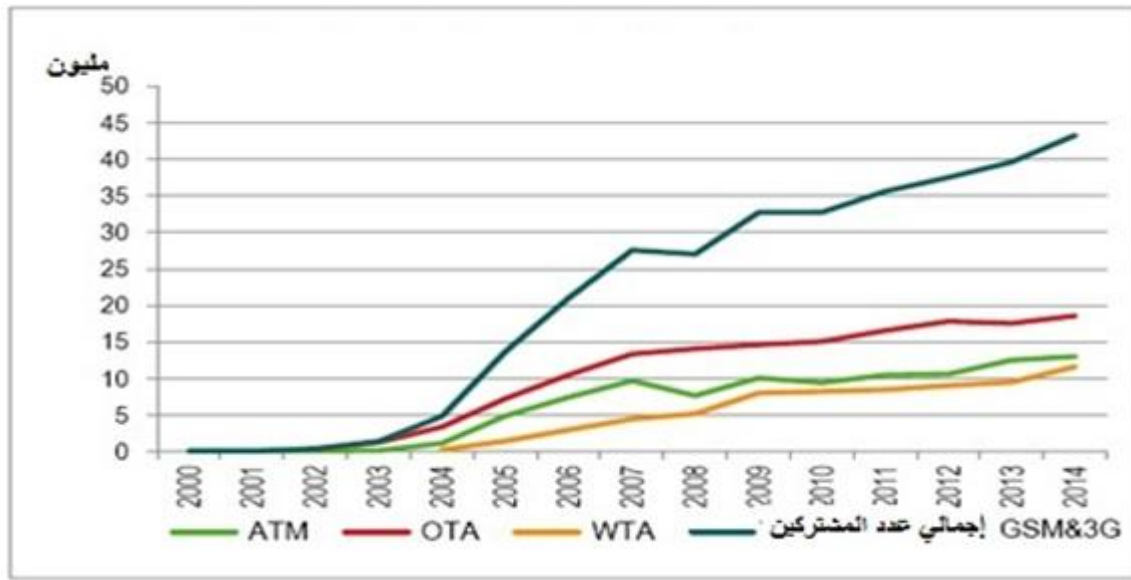
ولقد تم فتح سوق الهاتف النقال للمنافسة بالجزائر إثر إصدار القانون 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات، وينشط حاليا 03 متعاملين للهاتف النقال داخل السوق الجزائرية ، حيث شهدت خدمات الهاتف النقال في الجزائر تحسنا ملحوظا، حيث تجاوزت نسبة التغطية بشبكة الهاتف النقال 93.32 % عام 2014 .

ففي سنة 2014 ، عرفت سوق الاتصالات النقالة نموا بنسبة 9.6% إذ وصل إلى 39.630 مليون مشترك، وبالمقارنة مع سنة 2013، بلغ عدد المشتركين 34.298 مليون مشترك. هذا النمو اقترن مع اطلاق G3. و وصلت الكثافة الهاتفية التي يمثلها عدد المشتركين لكل 100 نسمة في عام 2014 بـ 117.46، أي ما يعادل 117 مشترك لكل 100 نسمة ( 109 للهاتف المحمول مقابل 8 للهاتف الثابت).

### 3-4 توزيع المشتركين حسب التكنولوجيا المستخدمة

شهدت سنة 2014 دخول البلاد عالم الإنترنت عالي السرعة مع الهاتف النقال من الجيل الثالث (G3) و إطلاق شبكة الإنترنت من الجيل الرابع (G4) من طرف اتصالات الجزائر و البيان التالي يوضح تطور عدد المشتركين في شبكات الهاتف المحمول.

الشكل رقم (03-05) : تطور عدد المشتركين في شبكات الهاتف المحمول (GSM-3G)



Source: <https://www.mptic.dz/>

قدر العدد الإجمالي لمشاركي الهاتف النقال 43.2 مليون مشترك يتوزعون على ثلاثة متعاملين في قطاع الاتصالات وعلى نوعين من التكنولوجيا G3 و GSM حيث قدر عدد مشاركي شبكة GSM 34.79

مليون مشترك أي 80.35% و في المقابل يوجد 8.51 مليون مشترك في شبكة الجيل الثالث (G3) أي ما يعادل 19.65%.<sup>543</sup> ويعود السبب في ذلك أن G3 حديثة الاستخدام.

### 3-5 حصص السوق لمتعاملي شبكات الهاتف النقال

وصلت حصص سوق الهاتف النقال للمتعامل أوراسكوم تيليكوم الجزائر OTA باعتباره من أوائل المتعاملين الخواص في السوق الجزائرية بنسبة تقدر بـ 42.99% لسنة 2014 وبمعدل انخفاض يعادل 9.58% مقارنة بسنة 2012 يليها المتعامل اتصالات الجزائر موبيليس ATM بنسبة 30.08% أي بمعدل نمو 6.25%. أما المتعامل الوطنية اتصالات الجزائر WTA بنسبة 26.94% لسنة 2014 وبمعدل نمو قدر بـ 11.59% مقارنة بسنة 2012.<sup>544</sup>

و قدرت الاستثمارات الإجمالية لمشغلي و متعاملي شبكات الهواتف المحمولة (OTA، ATM، WTA) في ختام السنة المالية 2014 ما يقارب 713.724 مليار دج، عكس ما تم تسجيله في سنة 2013 بـ 519.771 مليار دج بنسبة نمو وزيادة قدرها 21%. أما بخصوص رقم الأعمال فقد حقق المتعاملين الثلاث في مجال الهاتف النقال لسنة 2014 رقم أعمال في حدود 324,276 مليار دج (منها رقم الأعمال لخدمات G3)، حيث عرف نمو وزيادة قدرها 8% مقارنة مع مبلغ الإيرادات المسجل عام 2013 والذي قدر بـ 299.788 مليار دج. وعرفت نتائج التشغيل التي حققها المتعاملين في قطاع الهاتف النقال المحققة لسنة 2014 مبلغ قدر بـ 78.029 مليار دج بتراجع بنسبته 25% مقارنة مع المستوى الذي بلغه في ختام السنة المالية لعام 2012 الذي كان 103.904 مليار دج .

سجلت الأرباح قبل الفوائد الرسوم والهبات الممنوحة للمستهلكين التي تم تحقيقها من طرف المتعاملين الثلاث في مجال الهاتف النقال لسنة 2014 قيمة 151.117 مليار دج حيث شهدت تراجع بنسبة 10% مقارنة مع القيمة المسجلة سنة 2013 التي كانت حوالي 167.30 مليار دج. كما بلغت النتيجة المحصل عليها للسنة المالية الموحدة والتي حققها المتعاملين في ختام السنة المالية لسنة 2014 قيمة 53.829 مليار دج، حيث سجلت انخفاض كبير قدر بـ 34% مقارنة مع ما تم تسجيله سنة 2013 بـ 81.586 مليار دج. أما المبلغ الموحد للقيمة المنجزة من قبل المتعاملين الثلاث للهاتف النقال خلال ختام السنة المالية 2014 انخفض من 193.51 مليار إلى 186.613 مليار دينار جزائري أي بنسبة انخفاض تقدر بـ 3%. هذا الانخفاض ناجم

<sup>543</sup> <http://www.andi.dz/index.php/ar/tic16042015>

<sup>544</sup> <http://www.andi.dz/index.php/ar/tic16042015>

عن تكاليف الاستغلال المتصلة بإطلاق خدمات G3 والمتعلقة بالخدمات الخارجية وأخرى بالاستهلاك والمبات الممنوحة وكذلك المؤمن.

#### 4- إستراتيجية الجزائر الالكترونية :

بالرغم من التأخر الملحوظ إلا أن جميع الجهات الفاعلة، العامة والخاصة، على بينة من الإمكانيات الكامنة التي يوفرها قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن خلال التقارير الرسمية لبرنامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر سنوات 2009-2013 جعلت واضعي إستراتيجية الجزائر الإلكترونية إمام الواقع التالي:

خلال سنوات 2003-2007 "الجهد المالي المبذول من طرف الدولة كان له اثر واضح على البنية التحتية والمعدات التي يتم تركيبها في الإدارات والشركات، ومع ذلك فإن تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مؤسسة لم يرقى إلى المستوى المطلوب ويظهر هذا التأثير من خلال العدد المحدود للخدمات الالكترونية المقدمة، وبالرغم من برامج الدعم والتمويل إلا انه لم يتم استغلالها بشكل كاف من قبل متعاملي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي لم يكن أي اثر على التنمية الاقتصادية، وخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي هذا السياق، فإستراتيجية الجزائر الالكترونية تتضمن الرؤيا الرامية إلى تعزيز الاقتصاد الوطني و الشركات و الإدارة. كانت الإستراتيجية الجزائرية الالكترونية تتمحور حول المحاور التالية: <sup>545</sup>

#### 1- تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الإدارة :

لا تزال أعمال عصرنة الإدارة غير مكتملة و غير مثمرة بسبب غياب خطط عمل ذات أهداف محددة بوضوح سواء على مستوى القطاعات أو على المستوى الوطني، فالأهداف الرئيسية للإدارة الالكترونية تتمثل في :

- **عصرنة الإدارة :** بغية تجسيد هذا المبتغى عملت الدولة على إدخال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من خلال اقتناء التجهيزات المعلوماتية و إقامة شبكة الانترنت و الاكسترانت لغرض تفعيل نظم المعلومات الجغرافية بالإضافة إلى رقمنة المستندات مهما كانت طبيعتها.

- **تطوير الخدمات الإدارية الالكترونية:** من خلال إقامة شبكة بين الإدارات لتحقيق تسيير الإجراءات الالكترونية بين مختلف إدارات الدولة و بين مختلف مستويات الحكومية بصفة آمنة و تفاعلية الذي من شأنه أن يعزز الخدمات الالكترونية المقدمة إلى المواطن و العمال و الشركات.

2- **دعم القطاع الاقتصادي :** يعتبر من ضمن الأهداف الموجهة للشركات الإلكترونية و التي تتمحور حول تطوير الخدمات الالكترونية تجاه الشركات و التي تتمثل أساسا في الصيرفة الالكترونية، الاستثمار الالكتروني،

التمويل الالكتروني، السجل التجاري الالكتروني، التجارة الالكترونية، بالإضافة إلى أهمية تطوير و دعم تملك تطبيقات من اجل تحسين أداء المؤسسات.

**3- تطوير آليات و حوافز تسمح باستفادة المواطنين من التجهيزات :** من خلال إعادة بعث عملية أشتراك 2 و توسيع الخدمة العامة بهدف تعميم النفاذ إلى الانترنت و الشبكات و زيادة في عدد الفضاءات العمومية الجماعية .

**4- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي :** إن الدور الرئيسي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال هو توفير دعامة لتشييد مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي و بالتالي تعد ترقية الوسائل التي تسمح بتبادل المعلومات عملية ذات أولوية في المجتمع و الذي يمكن تجسيده ، فتطوير الاقتصاد الرقمي يتم بتوفير الظروف الملائمة التي من شأنها السماح بالتطوير المكثف لصناعة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و إقامة إجراءات تشجع المضامين و توفير كل شروط تثمان الكفاءات العلمية و التقنية و ترقية تصدير منتجات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال .

**5- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع و فائق السرعة :** بالعمل على انجاز منشآت الاتصالات ذات التدفق السريع و الفائق السرعة مؤمنة و ذات نوعية عالية. و لا يتم هذا العمل إلا بتأهيل مستوى المنشآت، تعزيز امن الشبكات، و تحسين نوعية الخدمات.

**6- تطوير الكفاءات:** يعتبر هذا العنصر أساس التقدم ، لذا عملت الحكومة على التركيز في وضع أولويات لبرامج التكوين العال و التكوين المهني و دعمهما في مجال تكنولوجيا الإعلام و تلقين تكنولوجيا الإعلام لكافة شرائح المجتمع.

**7- تدعيم البحث و التطوير الابتكار:** بإعطاء أهمية قصوى لتطوير المنتجات و الخدمات ذات قيمة و برجة البحث و تثمان نتائجه في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و تطوير التعاون العلمي.

**8- ضبط مستوى الإطار القانوني :** تهيئة جو الثقة يساعد على إقامة الحكومة الالكترونية و تحديد الإطار التشريعي و التنظيمي الملائم للحكومة.

**9- الإعلام و الاتصال :** التحسيس بأهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و دورها في تحين المستوى المعيشي.

**10- تثمان التعاون الدولي:** بالمشاركة الفعالة في الحوار و المبادرات الدولية و ترقية الشراكات الإستراتيجية

**11- آليات التقييم و المتابعة :** إعداد قائمة المؤشرات الخاصة بإستراتيجية الجزائر الالكترونية و تحسينها وتحديد نظام مؤشرات المتابعة و التقييم .

**12- الإجراءات التنظيمية و وضع تنظيم مؤسساني منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات التوجيه و التنسيق بين القطاعات و التنفيذ.**

## - الحكومة الإلكترونية:

من اجل الاستغلال الكامن لقدرات تكنولوجيا المعلومات و في إطار تنفيذ الإدارة الإلكترونية والتطبيقات الشاملة، فقد شرعت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في عدة مشاريع بالتعاون مع الوزارات الأخرى. فإستراتيجية الجزائر الكترونية تهدف إلى تشجيع " ملكية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و الانتقال إلى مؤسسة تركز على المعرفة والاقتصاد الرقمي ".<sup>546</sup> تتمحور هذه المشاريع أساسا حول:

- تطوير ووضع قاعدة حيوية لتسيير المضامين وتقديم الخدمات عبر الانترنت لصالح القطاعات الوزارية الجزائرية : بحيث يهدف هذا المشروع للسماح للمواطن بامتلاك واجهة معلومات عن الأنشطة التي تضطلع لوزارات والخدمات العمومية والإجراءات الإدارية المتعلقة بها من جهة، وتشجيع العمل التعاوني وإدراج الخدمات عن بعد والإجراءات عن بعد من جهة أخرى.
- تصميم وتطوير بوابة المواطن : في سنة 2011، أطلقت وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على الانترنت بوابة المواطن " el Mouwatine "، من أجل السماح للمواطن بامتلاك نفاذ مباشر و واضح إلى ل الإجراءات الإدارية و قائمة الخدمات التي تقدمها الإدارة و إلى كل المعلومات التي من شأنها أن تكون مفيدة له.
- تطوير و وضع موقع انترنت مخصص للإجراءات الإدارية المتعلقة بإنشاء مؤسسة في الجزائر: يهدف هذا المشروع إلى تسهيل إجراءات إنشاء مؤسسة في الجزائر و تحسينها و جعلها أكثر ليونة.
- نشر مشروع الطب عن بعد: يتمثل هذا المشروع الذي تم إنجازه في جويلية 2015، في ربط خمسة (5) مراكز استشفائية جامعية و 12 مؤسسة عمومية استشفائية من أجل التمكين من الوصول إلى خدمات العلاج و التداوي عن بعد، بدءا من مجرد تحويل الملفات الطبية، ووصولاً إلى الفحص عن بعد.
- تطبيق التصديق الإلكتروني: لهذا الغرض صادق المشرع الجزائري على القانون 04-15 المؤرخ في 1 فيفري 2015، والمحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتصديق الإلكتروني. يخول هذا القانون لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تنفيذ سلطة التصديق الإلكتروني بالفرع الحكومي. تكلف هذه السلطة بتأطير طرف الثقة الآخر ( مقدمو خدمات التصديق الإلكتروني لحساب مؤسسات حكومية) و إصدار المصادقات الإلكترونية المستعملة من طرف الفاعلين في الفرع الحكومي في المبادلات من نوع G2G و G2B و G2C .

<sup>546</sup> <https://www.mptic.dz/ar/content> الحكومة-الإلكترونية-التطبيقات-الشاملة على الموقع

## - المطلب الثاني: مراحل تطور النظام المصرفي في الجزائر

لقد خضع النظام المصرفي في الجزائر إلى عدة تغييرات منذ الاحتلال وإلى يومنا هذا، فلقد كانت السلطات الجزائرية تطمح، و في كل مرة، إلى مطابقة وملاءمة النظام المصرفي مع الأوضاع الاقتصادية المتجددة من حين لآخر، ويمكن تصنيف هذه التطورات التي مر بها النظام المصرفي في مايلي:

1- الفترة الاستعمارية : في 16 جانفي 1947 تم إنشاء المجلس الجزائري للقرض من أجل تنظيم النشاط

البنكي و تحديد السياسة العامة للقروض, إلا أن بنك الجزائر و المحج للقرض لم في مجرد نظيرتيهما . في مصالح

1949

المصالح

في 4 1951

547

في

"

450

المصرفي

مجموعة

بج

إلى 140

الوطني

: الهيئات

..... وغيرها.

الشعبي

2- الفترة ما بعد الاستقلال :

اتخذت

لهذا

اقتصاد وطني

مصرفي

في

في المجال. 548

:

الفترة

يخضع

سمح لها

1962

في 29

في

549

في 144-62

المجلس

- إنشاء البنك المركزي الجزائري: إنشاؤه من

الفترة

"

"

13 ديسمبر 1962 ليحل محل معهد

واعتباره 1963

01

1951

في 19

1951

في 04

<sup>547</sup> تركي لحسن مخلوفي عبد السلام "معوقات تطوير النظام البنكي في الجزائر" ص 2

<sup>548</sup> [www.onfed.edu.dz/3ass/cours/nouveau\\_prog/.../eco-man-03.pdf](http://www.onfed.edu.dz/3ass/cours/nouveau_prog/.../eco-man-03.pdf)

<sup>549</sup> كاتوس عاشور، باعزرو بن علي " واقع المنظومة المصرفي ومنهج الإصلاح " الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية ( واقع و تحديات ) ، جامعة شلف أيام 14-15 ديسمبر 2004 ص 490.



الاستقلال المالي.<sup>550</sup> ومن بين المهام التي أسندت إليه

تداولها<sup>551</sup>:

القصيرة في

في

الاستيراد

تسيير

- إنشاء المؤسسات المصرفية و المالية: هذه الفترة بالعمل على إقامة نظام مصرفي يتماشى مع

مجموعة من البنوك تتماشى مع سياسة الدولة و المتمثلة في :

- الصندوق الجزائري للتنمية : 165-63 في 7 1963

سمي هذه التي

في

أهداف التنمية الاقتصادية للجزائر التي كلف بها في 1971 في إطار الإصلاح المالي الذي تم الشروع فيه بهذا التاريخ وتحولت تسميته إلى البنك الجزائري للتنمية (BAD) للاحيات أكثر دقة في مجال التمويل طويل

552

- الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط : 227-64 في 10

تسيير

1964 :

في

الترميم.

لغير

المهادفة إلى

في الفترة

- تأميم البنوك الأجنبية و إقامة البنوك التجارية:

1966

إلى

1963

مجموعة

مصرفي وطني

553

<sup>550</sup> محمود حميدات "مدخل التحليل النقدي" ديوان المطبوعات الجامعية 1996 ص 104

<sup>551</sup> إصدار العملة الوطنية ممثلة في الدينار الجزائري في عام 1964 م كعملة رسمية في الجزائر وقيمة 18 جرام من الذهب وهي قيمة مساوية لقيمة الفرنك الفرنسي آنذاك.

<sup>552</sup> Ammour Benhalima, *Le système bancaire Algérien, texte et réalité*, ed. Dahleb 97 P 56.

<sup>553</sup> ذهبي رعة " الاستقرار المالي النظامي: بناء مؤشر تجميعي للنظام المالي الجزائري للفترة 2003 2011 " أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة

قسنطينة 2، 2013 ص 163

- البنك الوطني الجزائري : 66 - 178 في 13 في 1966 في  
التي

التي به القصيرة  
التي به  
في

- القرض الشعبي الجزائري : في 19 ديسمبر 1966 مختلف  
الأجنبية والى

غير  
الصغيرة و

- بنك الجزائر الخارجي : في 19 في 1967  
إنها " " إلى  
المتتمثلة في:  
في

الاستيراد

### 3- معوقات التطور التي ميزت هذه المرحلة.

في هذه الفترة بقيت المؤسسات  
1967

العسير على هذه التي في لبرالي

: المصرفي لهذه

المالي

في المالي

الوطني

مصرفي

## - النظام المصرفي من مابين 1970 - 1988

في  
بها  
)  
18 . 1970 . ( .  
554 . اتھ في الهيئات  
في

### - بنك الفلاحة والتنمية الريفية : بهدف

إنشاءه في 13 1982 في

555 . في  
1985.04.30 في 85 - 85  
- بنك التنمية المحلية:

الشعبي

الصغيرة

شهدت هذه المرحلة تعاقب إصدار قوانين و إجراءات لتنظيم عمل الجهاز المصرفي حيث صدر سنة 1986 القانون المتعلق بنظام البنوك و القرض و القوانين المتعلقة بالاستقلالية الصادرة في 1988, و أخيرا المتعلق بالنقد و القرض الصادر في أبريل 1990 ثم اثر هذا القانون على الجهاز المصرفي الجزائري. وهذه التطورات سنتعرض لها :

- قانون البنك و القرض 86-12 : 86 - 12 في 19 1986

يسير

:

1- استرجاع لدوره

2- أخير

3- في الوطني

بحرية في

<sup>554</sup> الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية . أمر رقم 29-108 المؤرخ في 31/12/1969 يتضمن قانون المالية لسنة 1970 المادة 18 ص 184

<sup>555</sup> المرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13/03/1982 المتضمن إنشاء بنكا الفلاحة و التنمية الريفية

4-

في

5-

- قانون استقلالية المؤسسات العمومية 88-06 و الإصلاحات التي جاء بها

1986 غير ولم

في 1988

التي بها

556

06-88

1986/08/19 في المؤرخ في 86 - 12

1988/01/12 في المؤرخ في 06-88

في 1988 بالتالي

في

بتركيز حساباته في محددة.

لم

في

: به

الربحية

تخضع

يعتبر

1-

غير

المالي.

2-

الإقتراض

إلى

3-

إلى

في تسيير

-

4- قانون النقد و القرض 90-10

أنها لم

لم تأتي

فترة

التي

إلى

مالي

10-90 .<sup>557</sup>

أكبر

1990.04.10 في 10-90 إلى صدور القانون

الذي يعتبر نقطة تحول عميقة في مسار العمل البنكي في الجزائر

1988. شكل هذا القانون الإطار القانوني

التي

1989

التسييرية

للنشاط المصرفي والموجه لإصلاحات القطاع كما

558.

<sup>556</sup> كمال عايشي " أداء النظام المصرفي الجزائري في ضوء التحولات الاقتصادية " مجلة العلوم الإنسانية - جامعة محمد خيضر بسكرة العدد العاشر نوفمبر 2006 ص 9.

<sup>557</sup> مجوسي مجذوب " استقلالية البنك المركزي بين قانون 10-90 و الامر 11-03

elbassair.net/Centre%20de%20téléchargement/maktaba/.../4.PDF"

<sup>558</sup> قدي عبد المجيد كلية العلوم النظام المصرفي الجزائري أمام التحديات العالمية المعاصرة الاقتصادية وعلوم التسيير ص

- وضع قواعد واضحة لتحديد العلاقة بين الخزينة العمومية والنظام البنكي بإبعاد تأثير الخزينة على بنك الجزائر
- المساواة في منح القروض والتمويلات
- دور الدولة كمالك لرأس المال البنوك العمومية وبين ضرورات التسيير وفق قواعد السوق، بما يفسح المجال لتكوين البنوك الخاصة و فتح فروع للبنوك الأجنبية وهو ما يعزز المنافسة بين البنوك.
- تولى مجلس تسيير

### - المؤسسات المالية الجديدة بعد قانون 10-90

- بعد صدور هذا القانون الذي شجع تطور القطاع المصرفي بالإضافة إلى القطاع المصرفي العمومي  
1995 : الصندوق الوطني للسكن  
صندوق الترقية العقارية.....الخ.

- تحويل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط إلى بنك البركة الجزائري في 6 ديسمبر 1990  
على الاعتماد من مجلس النقد والقرض :  
البنك الدولي الجزائري سيتي بنك الجزائري القرض الليوني.....الخ

### 5- الأمر 03-11

- في 26 2003 10-90  
التشريعي بما أدى إلى إدخال بعض التعديلات  
آليات التي

- سبر
- المالي , في الغير
- بين مجلس الإدارة ومجلس النقد والقرض باعتباره السلطة النقدية ومانح الاعتماد
- مجلس النقد والقرض باعتباره السلطة النقدية.
- توضيح وتعزيز دور اللجنة المصرفية القائمة بدور مراقبة ومتابعة تنفيذ المعايير المصرفية.

- تشديد وتدقيق شروط ومعايير منح اعتماد البنوك والشروط الواجب توفرها في مسيري البنوك.
- توضيح شروط منح التمويل البنكي بمنع تمويل نشاطات المؤسسات التابعة لمؤسسي ومسيري البنك.
- تعزيز وتوضيح شروط سير مركزية المخاطر.
- حماية  
يحدد ومسيري
- التي لها مرتكبو
- معوقات رغم كل هذه الإصلاحات. :
- :
- في
- في :
- التي في
- القانوني
- إلى
- التي تعتبر الوطني، بحيث
- معايير
- في مجرد
- في
- المالي في

### المطلب الثالث: استخدامات و تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في البنوك الجزائرية

- يعتبر نظام الدفع لدولة ما مؤشرا لمدى فعالية و نشاط اقتصاد تلك الدولة
- يخص الوساطة البنكية متعلق بتطور وسائل الدفع، حيث أن التكنولوجيات الجديدة لتحويل البيانات و التطور في المعلوماتية تعتبر القواعد الأساسية للتحسين الفعال في مجالات الدفع سواء في الدول المتقدمة أو الدول السائرة في
- إلى تحقيق مجموعة من و المتمثلة في مايلي: <sup>559</sup>
- تبني نظام دفع و قوانين تناسب حاجيات المستخدمين ( )
  - متطور تتطلب التكفل بنشر استخدام وسائل دفع الكترونية.

<sup>559</sup> "Les Existence D'une Economie Moderne Et Perforante", Media Banque, Le Journal Interne De La Banque D'Algérie, N° 76, Février/Mars 2005, p 13.

- تخفيض فترات المقاصة خاصة المتعلقة بعمليات التبادل خارج مكان الدفع و التي تستخدم وسائل الدفع الورقية ( ) .

- تعميم و تحسين ميكانيزمات تغطية الشيكات و وسائل الدفع الأخرى التي تعتمد على الدعامة الورقية، و

بهدف مواكبة التطورات العالمية الحاصلة في مجال الخدمات المصرفية عملت السلطات الجزائرية في إصلاحات موسعة على الجهاز البنكي الجزائري وذلك من خلال إقامة بنى تحتية وخلق مؤسسات تدير جانب من جوانب العمليات الالكترونية، هذه الإصلاحات كانت قفزة نوعية من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال و التي من شأنها ربط ما بين البنوك من جهة وخلق أنماط جديدة في توزيع خدمات بأقل كلفة وتسريع، وتمثلت هذه الإصلاحات من خلال إقامة:

- . SATIM

- المبالغ الإجمالية في .RTGS

- .ATCI

1- الشركة الجزائرية لأتممة العمليات النقدية ما بين البنوك SATIM .

1-1 نشأة الشركة ومهام الموكلة لها

نغية الارتقاء بالعمل البنكي إلى المستويات المطلوبة تسيير الآلي مجموعة من البنوك التابعة إلى القطاع العام والمتمثلة في: البنك الوطني الجزائري ، بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، بنك الجزائر الخارجي ، الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط،القرض الشعبي الجزائري ، بنك التنمية المحلية ،

الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي ، بنك البركة الجزائر ( ) SATIM 1995 إلى 560 : 561 14 8 6

▪ تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري .

▪ تطوير و تسيير التعاملات النقدية ما بين المصارف .

- ضع الموزعات الآلية في المصارف و التي تشرف عليها الشركة .

<sup>560</sup> Newel ben kritly, *le Système de Paiement par Carte en Algérie, Rencontre sur la Carte Bancaire au maghreb, Tunis, Journée du 8 et 9 Fevrier 2007.*

<sup>561</sup> ايت زيان كمال .حورية ايت زيان" الصيرفة الإلكترونية في الجزائر" المرجع سبق ذكره .ص 04

مختلف	الآلي	محمل	562.
التي تكونها والتي			
	(SATIM)	في	: (Le Serveur)
		التي	
		:	(TPE, GAB/DAB)
التي	التي	إلى	
هذه الأخيرة	(DZPAC)		
(MEGAPAC)		1992	(X25) والتي
<b>2-1 مراحل تنفيذ مشروع النقد الآلي و خدمات التي تقدمها شركة SATIM</b>			
:	هذه	- مراحل تنفيذ مشروع النقد الآلي:	
		1998	- الأولى
		2002	- الرسمي
	مختلف	(SATIM)	التي
		الآلي.	في
	(E.M.V)		- 2004
	Comité Monétique Interbancaire	الآلي	جمعية
	مختلف	في	الأولى
			- 2006
			لها.
	التراب الوطني في البريد	عبر	- 2007
	الآلي عبر		- 2009-2008
في	17	(SATIM)	الآلي
	563	إلى	نشير إلى
			الآلي

<sup>562</sup> Malek Rania, **la Modernisation du Système de Paiement en Algérie**, Mémoire Préparé pour l'Obtention du Diplôme de Magistère en Science de Gestion, Ecole Supérieure du Commerce, Algérie, 2003, P. 96

<sup>563</sup> Qui Sommes Nous? Présentation de la SATIM [http://www.satim-dz.com/?to=detail&id\\_cat=23&id\\_article=29](http://www.satim-dz.com/?to=detail&id_cat=23&id_article=29)



## الفصل الخامس: دراسة حالة - مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية

وتقوم هذه الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دوليا و طبع الإشارة السرية ، و تنشأ هذه الخدمة عن طريق عقد يبرمه المصرف مع شركة **SATIM** الذي يحدد إلتزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بآجال و إجراءات التسليم ومن بين هذه البطاقات :

- البطاقة البنكية (**CIB**) :  
في آن مختلف  
في 564 التي  
وتميز هذه الشريحة :  
هذه
- البطاقة الكلاسيكية :  
المعايير
- البطاقة الذهبية :  
المعايير  
أهمية الأولى .  
لهما  
مختلف: (**GOLD**) ذهبي في  
نماتيات

(TPE)  
(DAB)

محولة بالإضافة إلى سجل متصل بمينة المقاصة

### ب- خدمات التي تقدمها شركة **SATIM**

- المصرفي في الالكتروني  
عبر الأنترنت التي عبر  
الآلي، التي  
” “ نموذجي  
في  
حفظ الالكترونية،  
والمشترى، يوفره أكبر في المجال المصرفي في العالم .  
إيجاد  
في الكبرى.

<sup>564</sup> **La carte** contient un micro processeur appelé communément «puce» qui assure la sécurité dans le déroulement des transactions de paiement. Read more: **Qu'est ce qu'une carte CIB ?** <http://www.satim-dz.com/carte-cib.html#ixzz2P8eOKueg>,

- الأجهزة الطرفية TPE :

بهدف مواصلة العمل في مجال

SATIM

في

الدولي في

في

إيجاد

الهاتف

الإلكتروني

إلكتروني

2006

الطرفية، والتي يتم من خلالها تسديد مستحقات السلع

المالكين لهذا الجهاز. ولكن لم يتم تعميمه على المستوى الوطني بسبب الصعوبات التقنية من جهة وغياب ثقافة المعاملات الإلكترونية لدى التجار من جهة أخرى.

لقد أسندت المهمة التقنية إلى شركة SATIM ع لربط مختلف نقاط البيع ومعالجة الصفقات، وذلك

عبر مراحل:

- المرحلة الأولى: 300 إلى 400 تاجر ذوي رقم أعمال معتبر بشرط

الجغرافية قيد التجربة و المتمثلة في مساحة أربع إلى خمس كيلومترات من الجزائر العاصمة ، ويتم هذا بعد حصول SATIM على موزعات ومعدات ضرورية لمركز المعالجة بالإضافة إلى أجهزة طرفية.

الإلكتروني

- المرحلة الثانية:

دفتر

- المرحلة الثالثة :

2001

في

" SATIM " دفتر

آجال

يجب

:

- التقني.

وتحضير

SATIM

المشتركة،

ومجموع

في

الهياكل

يجب

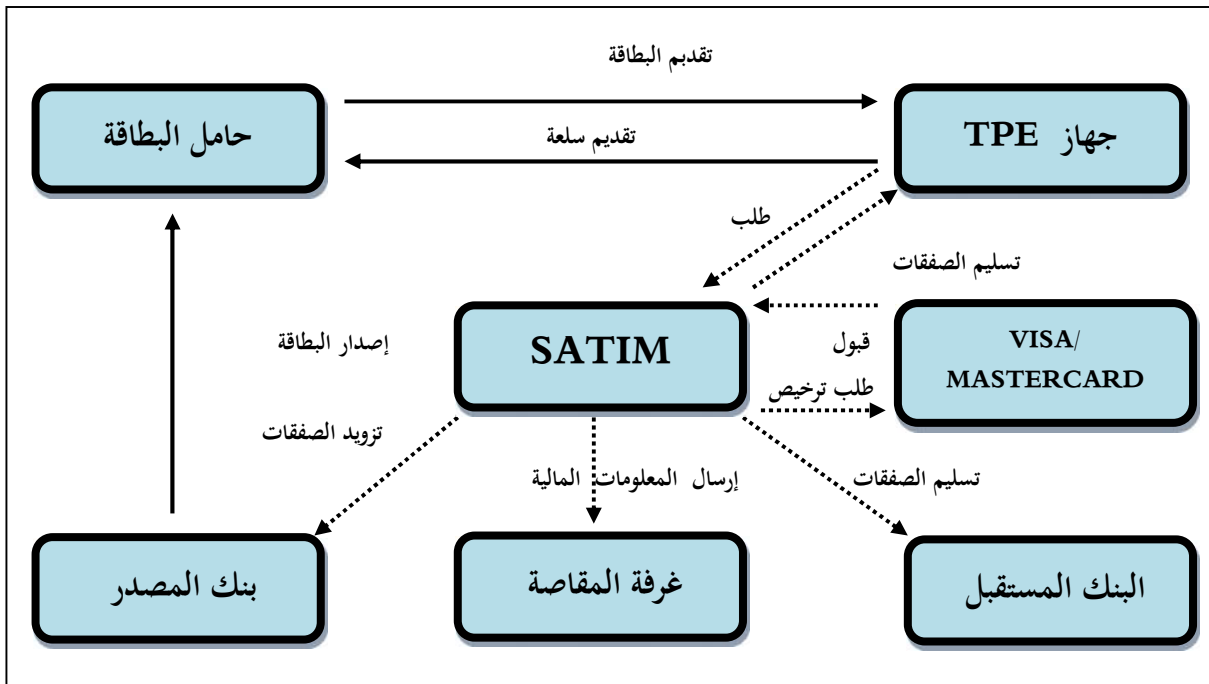
Serveur

ومهني

وتسيير ونمط الإلكتروني  
 - المرحلة الرابعة : " SATIM " وجميع « Mastercard » " Visa " إلى الوطني الدولي لعمليتي يخص

إليها مهمة ترويج المنتج لزيائنها ، مع اتخاذ قرار من له الحق في امتلاك بطاقة الدفع في الآتي:

الشكل رقم(04-05): سير عملية الدفع بواسطة البطاقة البنكية في الجزائر

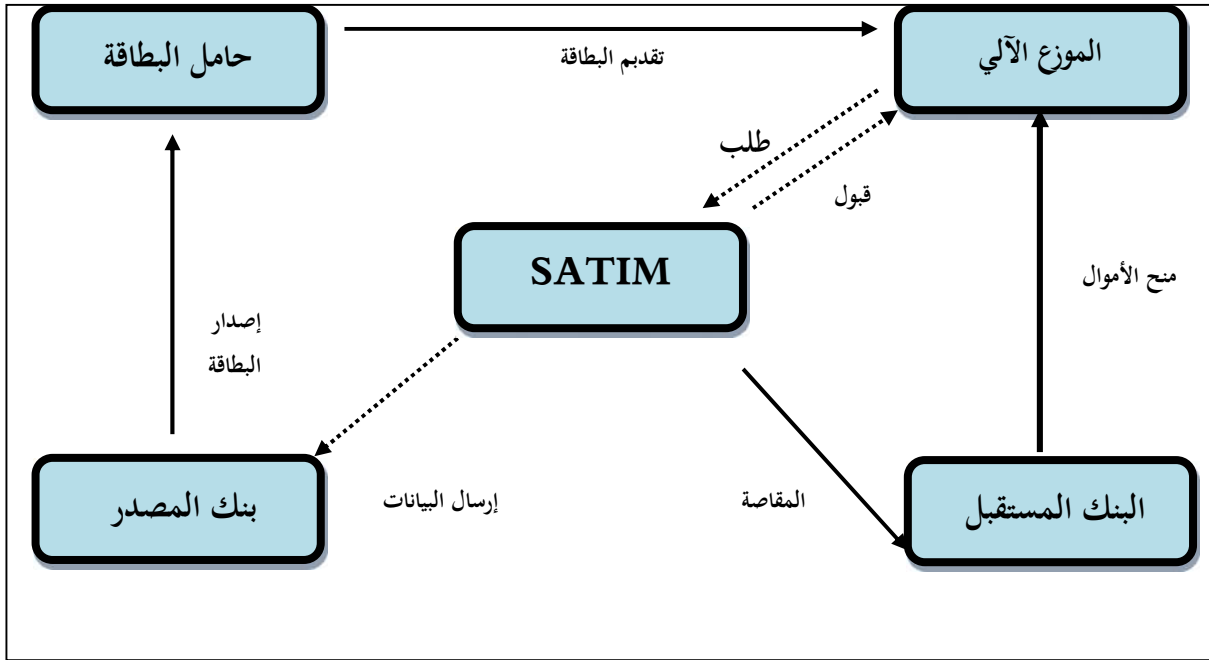


Source : Satim monétique et interbancaire, Présentation des indicateurs sur monétique interbancaire , 2009, P5 l'activité

في :  
 -حامل البطاقة و التاجر ينتميان إلى نفس البلد :  
 إلى التي التي في الطرقي،  
 (SATIM) وفي يشير الطرقي إلى  
 في كمبرغ  
 إلى ثم تحدث في



الشكل رقم (05-05): سير عملية السحب بواسطة البطاقة البنكية في الجزائر



Source : *Satim monétique et interbancaire, Présentation des indicateurs sur monétique interbancaire , 2009, P5 l'activité*

### 3-1 مشاكل ومعوقات استخدام بطاقات السحب والدفع:

- التي
- الآلي كبير في
- وبالتالي
- التقني يحدث
- أرصدتهم في
- وابتعاده الالكتروني الافتراضي،
- هذه في
- إهمال

- في  
مبالغ كبيرة  
مبالغ  
الهيئات  
التي يفترض هذه  
التي لكونها  
التي  
24

#### 4-1 متطلعات وآفاق البطاقة البنكية في النظام المصرفي الجزائري

في  
لمحارة  
في  
بمركبة رؤوس  
التي  
إلى  
التي  
التي  
استحداث  
ثم  
الالكتروني  
أهمها  
التدريجي لعمليات السحب والدفع:  
هذه  
الآلي:

- تدريجية

- في

- أهمية

- ارتفاع عدد الحسابات والوكالات :

24.1

غير  
في

التي

1426

ونحو . بخصوص

إلى

2010

2011

25700

قدره

26300

قدره

1367

بالبريد.

- خدمة تسديد الفواتير عبر الموزع الآلي للأوراق النقدية، الانترنت والهاتف النقال:

الفواتير عبر  
لأوراق

في

لأوراق

فواتيرها

المياه

الهاتف

الانترنت والهاتف

-إنشاء هيئة مستقلة لمراقبة نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر:

جمعية الإلكتروني في SATIM إلى مجموعة في  
جماعة الإلكتروني في SATIM إلى مجموعة في  
21 مجلس إدارتها ( غير ربحية . )  
في العالم. واعتبرت جمعية  
في المجال المالي  
الإلكترونية هذه المجموعة إستراتيجية  
الإلكترونية . المجموعة التي  
في في في

## 2- نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS

أهمية في المصرفي،  
بهدف في  
في  
الإلكترونية  
الإلكترونية .

عتبر نظام و وسائل الدفع لأي اقتصاد مؤشرا عن مدى سيره و عمله، و هو ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بأن لتطوير و تحديث وسائل الدفع أولوية، و هذا لأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات و الصفقات. و لقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع الكترونية، غير مكلفة و مجردة من المادة، لكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الإلكترونية الحديثة النشأة،

و الجزائر هي مدركة تماما لهذه الضرورة، ليس فقط من أجل إجبارية و ضع وسائل الكترونية و لكن أيضا لضرورة تألية الوسائل التقليدية القليلة الاستعمال من طرف الجزائريين، ما يميز الخدمة المصرفية التي يطرحها النظام المصرفي الجزائري، بأنها خدمة تقليدية، ولا تتناسب مع ما هو حاصل في الدول المتقدمة، لذلك بدا التفكير في تحديث الخدمة المصرفية في الجزائر وذلك بجعلها عصرية، ومن بين أهم عناصر التحديث للخدمة المصرفية هو تحديث وسائل الدفع بمختلف أنواعها وجعلها وسائل دفع إلكترونية.

مجلس تبني بهذا :565

<sup>565</sup> L'amélioration de la qualité des services de base; MediaBank; N° 81; p 5.

13 - 2005 04-05 الإجمالية في الحقيقي للمبالغ

. ARTS

- في 15 ديسمبر 2005

- في 28 ديسمبر 2005

## 2- نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS

### 1-2 تعريف نظام التسوية الإجمالية الفورية:

(RTGS) هو نظام إجمالي لتسوية بوقت حقيقي لأي من أوامر التحويل التي تتم في وقت حقيقي ( ) وعلى قاعدة إجمالية ( )<sup>566</sup>. وهذه الأوامر تتعلق بالتحويلات ما بين البنوك التي تزيد قيمتها الإسمية أكبر أو تكون معادلة 1.000.000 دج والتحويلات المستعجلة الأقل من هذا المبلغ بطلب

يعتبر نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المسجل الذي وضعت بنك الجزائر والم  
ARTS<sup>567</sup> نظاما للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات المصرفية أو  
البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام.<sup>568</sup>

## 2-2 أهداف نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS

569. الإجمالية في إلى

- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة .
- إستدراك وتخفيض مخاطر التسديد وخصوصا والمخاطر النظامية.
- تعزيز فعالية تسيير السياسة النقدية
- ضمان أمن وسرعة التبادلات وفقا للمعايير الدولية.
- تخفيض الإجمالية
- في
- مركزية تسيير السيولة اتجاه المساهمين.
- إقامة نظام- RTGS

<sup>566</sup> Document Interbancaire. BA. Procédure Technique Virement RTGS – 01/08/2006

<sup>567</sup> ARTS :Alegria Real Time Settlement

<sup>568</sup> - نظام الرقم 04-05 المؤرخ في 10 رمضان عام 1426 الموافق ل 13 أكتوبر سنة 2005 يتضمن نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل - المادة



وتوفير في

البريدية  
تقني الخبراء والمشاركين  
بحبرة  
في  
مالي في  
الإلكترونية  
لتسيير

570

## 3-2 مبادئ تشغيل النظام.

**RTGS** على مجموعة من مبادئ التي تضمن سيره، والمتمثلة في مايلي :

### -المشاركين في النظام:

تعد المشاركة في نظام **ARTS** ، حرا ومفتوحا، فيمكن أن ينظم إلى النظام زيادة على بنك الجزائر بصفته صاحب النظام ومتعاملا فيه ،كل من البنوك، المؤسسات المالية ، الخزينة العمومية ، و البريد الجزائر. الإخراط في النظام تقديم طلب الإخراط مع إختيار وضعية . 571

- الإشتراك المباشر: بعد إختياره لهذه الوضعية يخضع لموافقة بنك الجزائر ، وإلى تحقيقات وإجراءات المعمول بها ، فيحوز على حساب التسوية في النظام، وترتبط أرضيته المسماة " بهذا الأخير، وفي حالة ما إذا أراد أن يغير وضعيته إلى مشارك غير مباشر، يتوجه بطلب لبنك الجزائر وفي غضون شهر واحد قبل التاريخ الفعلي لتغيير، وأن يقترح حلا يضمن إستمرارية الخدمة لصالح المشاركين غير المباشرين الذي يشكل بالنسبة إليهم الوسيط التقني.

- الإشتراك غير المباشر: مشارك يحوز حساب التسوية في النظام ،غير أنه لا يمكنه الإتصال بهذا النظام إلا ق أرضية المشارك المباشر، ويجب على هذا الأخير الذي يرغب في تحويل وضعية إلى

يخ

## 4-2 طبيعة العمليات المقبولة وكيفية معالجتها

### - طبيعة العمليات المقبولة :

إن النظام التسوية الإجمالية الفورية يقبل أوامر الدفع الصادرة من طرف المشاركين المتضمنة لتاريخ القيمة والتي يتم إدخالها في نظام في نفس التاريخ. لتي تفوق **1.000.000** التحويلات أتي تقل عن هذا المبلغ بصفتها أوامر دفع مستعجل .

<sup>570</sup> عرابية رابع " دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري" الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية - العدد 8 2012 ص 12-21

<sup>571</sup> من المادة 09 إلى المادة 16 من نظام 04-05 . سبق ذكره . بتصرف

- كيفية معالجة أوامر الدفع في النظام:

الدفع الحاملة لرمز الأولوية إلى النظام وفق نماذج الرسائل التي يقبلها النظام ، وهذه الأوامر تخضع للمراقبة قصد التصديق عليها ، أو ترفض مع بعث رسالة إلى مشارك وعلى الفور في حالة بروز مخالفة ، وفي حالة المصادقة يشرع النظام في تسويتها أو ترتيبها في قائمة الإنتظار حسب التسلسل التاريخي ووفقا لمبدأ *FIFO* مع الأخذ بالحسبان الأولويات المبينة في مايلي :<sup>572</sup>

- 01 : الخصوم التي تسقط من حسابات المشاركين لصالح بنك الجزائر و أوامر الدفع لصالح بنك الجزائر مصحوبة بحجز .

- 02 : صافي أرصدة نظام التسوية تسليم السندات، وصافي

- 03: أوامر الدفع المستعجلة لصالح المشاركين الآخرين.

- 04 :

والجدير بالذكر أن تسوية الحسابات المعنية تتم بصفة لا رجعة فيها ، حيث بمجرد قبولها من طرف النظام لا يمكن إلغاؤها ، بحيث تكون الغاية من التسويات مضمونة بصفة دائمة على مدى يوم المبادلة والذي يكون على النحو الآتي:<sup>573</sup>

- إلى المبالغ التي في اليوم الأخير، التي

في جهاز

- مكونات النظام ومسؤولية المتعاملين.

- مكونات النظام:<sup>574</sup>

<sup>572</sup> المادة من 33 إلى المادة 38 من النظام 04-05 المرجع سبق ذكره

<sup>573</sup> ايت زيان كمال ،د.حورية ايت زيان " الصيرفة الالكترونية في الجزائر " المركز الجامعي - خمسين مليون - الجزائر

<sup>574</sup> *Modernisation de l'infrastructure de système bancaire .sur le cite de la Banque d'algerie www.bank-of-algeria.dz .*

" **RTGS** من أرضية تقديم ، عتاد الإعلام الآلي ، برمجيات الدفع مرتبطة بأرضية " على مستوى البنوك ، بالإضافة إلى ذلك فنظام **RTGS** مهياً بأرضية إنقاد فورية التي تستجيب لدفع ، وفي ، يأخذ بطريقة آل أن هذا النظام مختص بالإنقاد عن بعد والذي يضمن أرشفة مجموعة المعطيات التاريخية المتعلقة بالدفع ، ويضمن الدفع في حالة صعوبة ( ... ) في منطقة .

### ثانيا: مسؤولية المتعامل والمشاركين في النظام :

إن بنك الجزائر باعتباره صاحب النظام و المتعامل فيه ، وفي إطار مهمته باعتباره بنك البنوك ، يتكفل بضمان الإستعمال الحسن لهذا الأخير وذلك بتوفير الخدمات الآتية:<sup>575</sup>

- تبادل أوامر الدفع .
- تسيير حسابات التسوية .
- تسيير قائمة الانتظار .
- تسيير نظام ال .
- تبليغ مختلف المعلومات المتعلقة بالدفع أو إستعمال النظام ( ، بيان حسابات التسوية ، تسيير ( بيد أنه لا تكون هناك أي مسؤولية ملقاة على عاتقه في الحالات التالية:
- تنفيذ أوامر الدفع بعد مراقبتها من طرف النظام .
- عدم تنفيذ أوامر الدفع التي تم رفضها .
- عدم تقيد المشاركين بالوصفات الوارد في المرشد .

### 3- النظام الجزائري للمقاصة عن بعد **ATCI**

تعتبر المقاصة الإلكترونية قفزة نوعية رائدة في مجال التكنولوجيا المصرفية للشيكات لما في ذلك من - أفضل للأموال وتخفيض ملم . وكذلك الحد من ظاهري الشيكات المرتجعة وعمم التي

#### 1-3 تعريف نظام الجزائري للمقاصة عن بعد **ATCI** و أهدافه

- النظام الجزائري للمقاصة عن بعد :

مع تجسيد نظام التسوية الإجمالية الفورية و الدفع المستعجل ، باشرت السلطات الجزائرية بوضع نظام يختص بمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام *de paiement de masse* والمتمثلة في الصكوك ، تحويلات ،

<sup>575</sup> المادة 04 من النظام رقم 05-04 . المرجع سبق ذكره

إقتطاع ، عمليات السحب و الدفع بالبطاقات البنكية ، وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل الماسحات الضوئية، و البرمجيات المختلفة .

ATCI<sup>576</sup> في 15 2006.

أن هذا النظام لم يتجسد على أرض الواقع قبل تهيئة الظروف الملائمة وتحديد حقوق و واجبات كل عضو ، (CPI) في 2004 باعتباره فرع من بنك الجزائر و

المشاركين و الممثلين في بنك الجزائر

SATIM جمعية البنوك و الجمعيات المالية ABEF<sup>577</sup> " مع كل فروعها ومكاتبها عبر كامل التراب

الوطني .

- تعريف نظام المقاصة الآلية ATCI :

بجميع )

(. وترتكز المقاصة الالكترونية *la télé-compensation* إلى :

- وذلك إما بمعالجتها بالمسح الضوئي أو عن طريق ملاء نماذج كترونية

- التبادل الآلي للمعطيات الإلكترونية المتعلقة بالعمليات من خلال أنظمة تشغيل تتكفل به .

فنظام المقاصة الآلية يعرف من جهة بواسطة مختلف البرامج و المعدات التي يعتمد عليها من جهة، ومن جهة أخرى عن طريق مجموعة القوانين التي تسمح بتسوية وضعية المشاركين في نهاية كل دورة تبادل. فهذا النظام يخضع إلى القانون المطبق في بنك التسوية الدولية BRI\* والذي يقوم بالحماية ضد المخاطر التنظيمية.<sup>578</sup>

الدفع التي يمكن معالجتها بنظام المقاصة عن بعد :

- دور مركز ما قبل المقاصة مابين البنوك CPI :

كلف مهمة تسيير ATCI إلى مركز ما قبل المقاصة مابين البنوك و الذي يعتبر فرع من بنك الجزائر ويكمن دوره في مايلي:

- الإشراف على توفير الاستخدام الجيد من طرف النظام المركزي لقاعدة المساهمة وشبكات الاتصال .

<sup>576</sup> ATCI : Algérie – Tele-compensation Interbancaire

<sup>577</sup> ABEF : Association Interbancaire Et Les entreprises Financière

<sup>578</sup> BRI : Banque De Règlement Internationaux

<sup>578</sup> Banque d'algerie .Comite de normalisation " Norme interbancaires gestion automatisée des instrument de paiement .janvier 2005

-  
ث-

- التنسيق بين مساهمات الأطراف الآخذة في حالة العطب الكبير لأحد مكونات نظام الإعلام الآلي أو الاتصالات، و بالتحديد تسيير المخطط الاحتياطي.

### 2-3 أهداف نظام المقاصة عن بعد *ATCI*:<sup>579</sup>

- تاريخ التسوية هو التاريخ دفع الأرصدة إلى نظام *RTGS* تحديد هذا التاريخ على النحو التالي:

- بالنسبة للصكوك بما في ذلك الصكوك المصرفية:

( )

- بالنسبة للإقتطاع الآلي:

- عقلنه الإجراءات وتحسين ميكانيزمات تغطية أدوات الدفع من المخاطر الأخطاء وتقليص تكاليف التسيير الإجمالية.

- تحسين تسيير الخزينة م خلال التسيير المحاسبي اليومي و إعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في

- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك.

### 3-3 مبدأ عمل النظام الجزائري للمقاصة عن بعد (*ATCI*):

- خصوصيات نظام (*ATCI*): هو نظام آلي نصب بوكالات بنك المركزي الجزائري ، ويتكون من:

- *Un site nominal*

- موقع *Back up à chaud*

- *Back up à froid distant*

وهذه الهندسة أعمدت من أجل  
580. وفضلا على ما سبق ذكره، فهذا النظام

581.

<sup>579</sup> Khelil Abderrazek « Le marketing bancaire face au défi des nouvelles technologies » Séminaire international du commerce électronique . Université de Formation continue.. Ouargla le 15/16/17 Mars 2004 p7-8

<sup>580</sup> Modernisation de l'infrastructure de système bancaire .sur le cite de la Banque d'algerie www.bank-of-algeria.dz

**1- نظام صافي ذو حماية ذاتية ومؤمن :**

1 - نظام صافي: يحسب في نهاية كل الأرصدة المتعددة الأطراف لكل مساهم التي تحول لنظام

الدفع للمبالغ الكبيرة RTGS المسير من طرف بنك الجزائر من

ب - نظام ذو حماية ذاتية : بحدود عليا مسموح بها للأرصدة

برسالة تنبيه للمتصرف بالنظام من أجل اخذ الترتيبات اللازمة.

ج - نظام مؤمن: ضد أخطار الغش ملفات مختومة ومشفرة ومضوية من خلال بروتوكول

محمي مسير من طرف المشرف، ومدمج في النظام المركزي، وفي أرضية التواصل،

**(Back-up).**

2 - نظام ألي وغير مادي: لكترونيا ويلغي المبادلات التقليدية للشيكات في

حدود مبلغ معين من طرف الج 50000 هذا المبلغ

شيكاتها بتحويل المعطيات الالكترونية و صور المعالجة يد إرسال هذه القيم في المسار التقليدي بواسطة البريد

. ثم ترسد كات نهائ

3 - تسوية أرصدة المقاصة: RTGS في حسابات

التسوية للمساهمين تبعا لمبدأ "

- المساهمين في النظام:

**. البنوك CPI**

- أشكال المساهمة:

المساهم المباشر : يجهز النظام بقاعدة مساهمة ويتحمل إتجاه المساهمين الآخرين المسؤولية التقنية لجميع العمليات التي تعتبر هذه القاعدة وذلك للربط بينهم .

كما أنه يجب على مشارك مباشر مسؤول عن إبقاء أرضية " في حالة إشغال مستمر وموصولة بنظام

ATCI خلال أيام وساعات عمل هذا الأخير . كما أنه لا يعد مسؤولا لا عن التدقيق في النوعية القانونية للقيم

المقدمة و لا عن إلتزامات المالية التي يمكن أن تنجز عن المعالج النظام لهذه القيم ولكن يعتبر مسؤولا عن المعالجة

الفنية إتجاه الغير و بالنسبة للعمليات التي تخصه.

- المساهم غير مباشر : يستعمل قاعدة المساهم المباشر ، ويتحمل المسؤولية المالية إتجاه المساهمين الآخرين ،

ساهمين المباشرين.



### 3- مراقبة المبادلات:

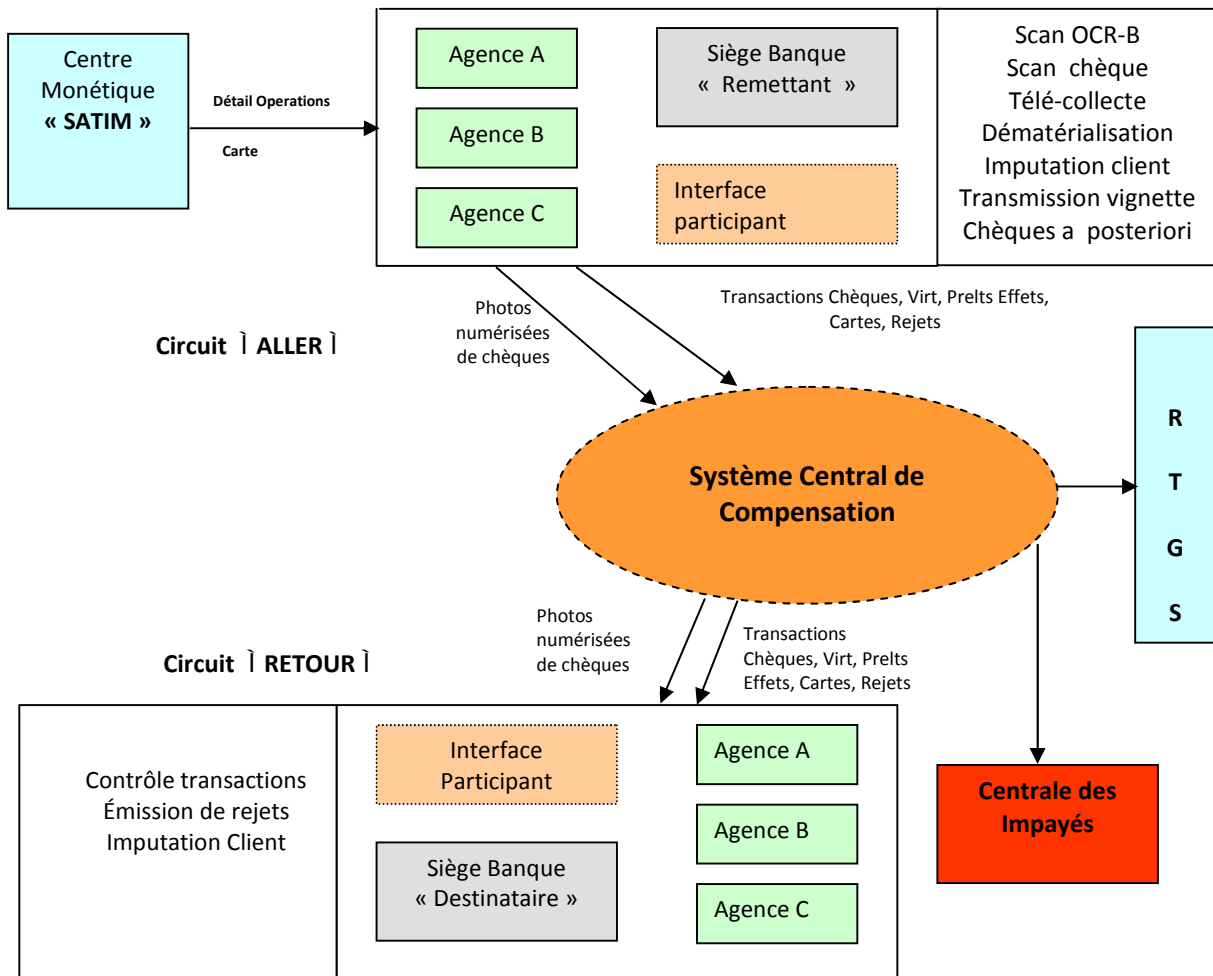
المساهمات و العمليات

محضر للمساهم الذي

### 4- تسيير المقاصة

- نظام المقاصة يحسب الوضعيات الجارية للمساهمين حسب تاريخ التسوية .
- ينشئ النظام المركزي كل يوم ملف ما قبل التسوية للأرصدة ويقدمه إلى RTGS .
- عند إستقبال إشعار بالتسوية يرسل لكل مساهم
- في حالة عدم كفاية مؤونة حساب المساهم لتغطية عملية ما عند التسوية في RTGS ، فالمقاصة لهذا اليوم تطرح
- إنشاء ملف جديد للأرصدة، ويجول إلى (RTGS).

الشكل رقم (05-06): الهندسة الإجمالية لنظام المقاصة الآلية





4- شركة " الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS :

4-1 تعريف شركة " الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS :

في مجال  
في 2004 المجموعة "DIAGRAM EDI" في مجال البرمجيات بالصيرفة  
الإلكترونية ثلاث "SOFT ANGINERING" و  
"MAGACT" "MULTIMEDIA" في التقتي CERIST مختلطة  
سميت الصيرفة الإلكترونية .  
في  
- اقتراح ( الإلكترونية والصيرفة عبر الهاتف )  
- بين مختلف .

الإلكترونية تهدف إلى :<sup>583</sup>

4-2 خدمات " الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS :

هذه  
باقتراح برمجيات  
إقتراح  
برمجيات  
الإلكترونية

الصنف الخاص بالبنك: *DIAGRAM . E - BANKING*

مجموعة الخدمات التي تقدم

-1

-2 طبع رقم تعريف الهوية البنكية (RIB).

-3

-4 الإلكترونية ( ) .

-5 دفتر

-6 الاعتراض

-7

<sup>583</sup> [http://www.aebs-tech.com/?page\\_id=20](http://www.aebs-tech.com/?page_id=20)

-8 (آجال الاستحقاق)

-9

*DIAGRAM. E- FILES*

صنف التبادل الإلكتروني للبيانات *EDI*

إلكترونيا

خدماتها

:

-1 الأولي :

محيطها.

-2 التركيب : في

-3 :

3-4 أهداف الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية *AEBS*

تهدف إلى<sup>584</sup>.

-1 الاقتراح

-2

-3 مجالات

عبر الانترنت في *AEBS*

:

- الشعبي في: 2005 بخدمات *DIAGRAM EDI*

- *BNP PARIBAS* في 21 نوفمبر 2005 بخدمات

*DIAGRAM. E- BANKING*

( عبر الانترنت )

إلى *AEBS* "تعتبر بحق في مجال الصيرفة الإلكترونية توفير لهذه

الصيرفة الإلكترونية

<sup>584</sup> شيروف فضيلة " أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في التسويق

جامعة منتوري - قسنطينة 2010 ص 154

المصرفي المالي ومحاوله

هذه

التي

كبيرة في المجال.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات في البنوك الفرنسية

المطلب الأول: واقع تكنولوجيا المعلومات في فرنسا

و خاصة في الكبرى  
مساهمتها في الإجمالي 5.9% هم في جميع  
في 50% نمو في

585 في المجال

وتعتبر فرنسا من بين الدول الأوروبية التي عملت على تطوير البنى التحتية و اغتنام فرص التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات ، فبحسب تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات احتلت المرتبة 17  
167 11 في أوروبا.<sup>586</sup>

و بح 2015 قدر عدد المؤسسات العاملة في قطاع تكنولوجيا

587.

المعلومات و الاتصال في 2013 - 118.428

1 - الصناعة التي تشمل على 1688 مؤسسة مختصة في البطاقات الالكترونية،  
الطرفية، الالكترونيات

-2

برمجة 111.129 -3

الإنترنت،

كما يوفر قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال فرص عمل تتوزع بنسب متفاوتة، فخدمات الإعلام الآلي تستحوذ على أكبر نسبة التي تقدر بـ 62.9% - 21% ثم الصناعة و التجارة  
9.6% 6.5% على التوالي.<sup>588</sup>

<sup>585</sup> Technologies de l'information et de la communication sur le site <http://www.itu.int>  
<http://www.entreprises.gouv.fr/files/files/...et.../tc2015/technologies-cles-2015-tic.pdf>

<sup>586</sup> Rapport Mesurer la société de l'information 2015 Résumé analytique sut le site [www. itu. int](http://www.itu.int)

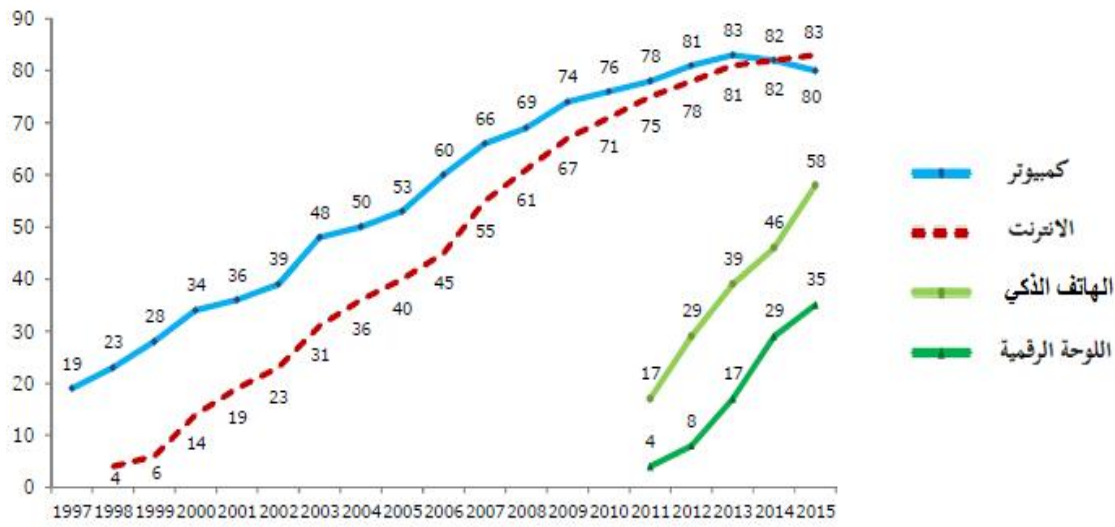
<sup>587</sup> ÉTUDES ÉCONOMIQUES" CHIFFRES CLÉS du numérique "DIRECTION GENERALE DES ENTREPRISES .Edition 2015 p 2

## الفصل الخامس: دراسة حالة - مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية

مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المجتمع الفرنسي في تزايد مستمر من حيث

الهاتف	الهاتف	اشتراكات الانترنت	الهاتفية	الهاتف
%	12	منزلي، % 80	الإنترنيت،	83
% 58	بالإضافة إلى	في		
% 29	2014 إلى % 35	2015	2015 هي السنة الأولى التي تتعدى فيها	
معدلات الانترنت معدلات الكمبيوتر	(07-05)	589		

الشكل رقم (07-05): معدلات الأجهزة و الولوج للانترنت لكل 100 شخص لسنة 2015



Source : Luc Rousseau . Martine Lombard, "Baromètre du numérique "– conseil général de l'économie édition 2015 p 6

### 1- تطورات الهاتف الثابت و المحمول

الهاتف	في	% 89	الهاتف	لم	وفي
نموا			يحملون الهاتف	% 92	
	في	والتي	الهاتف	% 58	
			590	(08-05)	% 39

الشكل رقم (08-05): تطور معدلات الهاتف الثابت والنقال 6

<sup>588</sup> Effectifs salariés dans le secteur des TIC sur le site <http://www.insee.fr/fr/publications-et-services>

<sup>589</sup> Le Conseil Général de l'Économie (CGE) L'Autorité de Régulation des Communications électroniques et des Postes (ARCEP) Le pôle "Baromètre du NUMÉRIQUE" édition 2015 p 10

<sup>590</sup> CREDOC, enquêtes « Conditions de vie et Aspirations ». Note : avant 2003 (en pointillés), les résultats portaient sur les 18 ans et plus. A partir de 2003, les résultats portent sur les 12 ans et plus.



2015 عبر الهاتف 16% 11.5%  
الفترة انخفضت 79.8% إلى 72.5%<sup>593</sup>.

## 2- استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات و الإدارة الفرنسية

### 2-1 استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات

في فرنسا

الأوروبية احتلت فرنسا المرتبة السادسة من بين الدول الاتحاد الأوروبي من حيث استخدام الانترنت.<sup>594</sup> حققت المؤسسات الفرنسية معدلات مرتفعة من حيث الربط الشبكي بالانترنت ذات التدفق السريع و بمعدلات 99% مقارنة بدول الاتحاد الأوروبي التي سجلت 97%، أما من حيث المؤسسات التي لديها موقع على الانترنت فهي تتعدى 64% لممارسة أنشطتها بطريقة إلكترونية ، و هذا راجع إلى الاستخدام المكثف لأدوات و تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات من طرف الموظفين بسبب المهارات فقد قدرت نسبة استخدام الموظفين للحواسيب و الانترنت بطريقة نظامية ب 58% 51% على التوالي، وهي نسبة تتفوق بها<sup>595</sup> هذه النسب و بالمقارنة مع الدول الرائدة في تبني

تكنولوجيا المعلومات في مؤسستها ، تؤهل فرنسا لتكون منها بينها ، ومن (01-05)

المؤسسات الفرنسية من بين مؤسسات دول الاتحاد الأوروبي و الدول الرائدة في مجال تبني تكنولوجيا المعلومات

### الجدول رقم (01-05) إستخدام تكنولوجيا المعلومات - مؤسسات - سنة 2013 (6)

الدول الرائدة	دول الإتحاد الأوروبي	فرنسا	
			الربط الشبكي (الانترنت )
100	97	99	الانترنت ( التدفق عالي السرعة )
95	74	64	مواقع الأنترنت
75	52	58	
71	48	51	الموظفين المستخدمين للانترنت بطريقة منتظمة
28	20	15	العمالة المتخصصة في تكنولوج

<sup>593</sup> <http://www.paiementmobile.com/>

<sup>594</sup> Source : Commission européenne, Eurobaromètre spécial n°423, février 2015

[http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_423\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_423_en.pdf)

<sup>595</sup> ÉTUDES ÉCONOMIQUES" CHIFFRES CLÉS du numérique "DIRECTION GENERALE DES ENTREPRISES .Edition 2015 p 3

Source *ÉTUDES ÉCONOMIQUES" CHIFFRES CLÉS du numérique "DIRECTION GENERALE DES ENTREPRISES .Edition 2015 p 3*

## 2-2 استخدامات تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الفرنسية

في أية دولة ، يتطلع الأفراد و المؤسسات دائما إلى إدارة حريضة على تأدية المهام المنوطة إليها بكل كفاءة و فعالية ، و لهذا أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أوليات الإدارة بهدف لارتقاء إلى المستوى المطلوب ، فقد عملت الإدارة الفرنسية على تعزيز البنى التحتية و تطوير أساليب العمل الإداري على كافة

تسهيل الالتزامات التي على عاتقهم مثل تسديد الضرائب حيث ارتفعت معدلات التسوية من خلال استخدام هذه التكنولوجيا 2014 41% و التي قدرت ب 32% 2012 و التي قدرت ب 53% في سنة 2014<sup>596</sup>.

جديدة ، تسديد الضرائب و اشتراكات الضمان الاجتماعي ، الضرائب الجمركية ، فحصة الرقمنة في الإجراءات الإدارية في زيادة مستم 2014 83% فيما يتعلق بتسديد اشتراكات الضمان 30% بخصوص إنشاء مؤسسات .

## 3- التجارة الالكترونية في فرنسا

### 1-3 مكانة فرنسا من التجارة الالكترونية العالمية

قدر رقم أعمال التجارة الالكترونية في العالم سنة 2015 1988 بمعدل نمو 20% 2014 ، حيث تحتل الصين المرتبة الأولى بمبلغ قدره 691 مليار دولار ، التجارة الالكترونية العالمية تليها كل من الولايات المتحدة الأمريكية بمبلغ 537 مليار اورو ثم المملكة المتحدة، بالترتيب و الجدول (02-05) :

<sup>596</sup> *ÉTUDES ÉCONOMIQUES" CHIFFRES CLÉS du numérique "DIRECTION GENERALE DES ENTREPRISES .Edition 2015 p 3*

الجدول رقم (05-02): رقم أعمال التجارة الالكترونية عالميا بالمليار اورو

691		1
537		2
157		3
96		4
65		5

Source: CHIFFRES CLÉS -FÉDÉRATION E-COMMERCE ET VENTE À DISTANCE - 2016 sur le site <http://www.fevad.com/espace-presse/bilan-2015-du-e-commerce-en-france-les-francais-ont-depense-65-milliards-d-euros-sur-internet>

### 2-3 مكانة فرنسا من التجارة الالكترونية الأوروبية

عالميا في سوق التجارة الالكترونية

455 2015 13% 2014، وثلاثي المبيعات في أوروبا  
 تتقاسمها ثلاث دول و هي ألمانيا و فرنسا و المملكة  
 الكثرونيا من مواقع الإنترنت الأجنبية. حيث احتلت فرنسا المرتبة الثانية في  
 15% ترتيب الدول الأوروبية وقدر رقم أعمال التجارة الالكترونية لفرنسا ب 64.9  
 (03)

الجدول رقم(05-03): رقم أعمال التجارة الالكترونية في أوروبا بالمليار اورو

2016	2015	الترتيب
173.7	157	1
71.4	64.9	2
66.9	59.7	3
21	18.2	4
19.1	16.6	5

Source: CHIFFRES CLÉS -FÉDÉRATION E-COMMERCE ET VENTE À DISTANCE - 2016 sur le site <http://www.fevad.com/espace-presse/bilan-2015-du-e-commerce-en-france-les-francais-ont-depense-65-milliards-d-euros-sur-internet>



### 3-3 طبيعة الوسائط المستخدمة في التجارة الالكترونية

تعتبر كل من المملكة المتحدة و ألمانيا و فرنسا من الدول التي تعتمد على التجارة الالكترونية بشكل مكثف، حيث تمثل هذه الدول ثلثي التجارة الالكترونية في أوروبا لإعتمادهم بدرجة كبيرة على الانترنت و التبادل الالكتروني للمعلومات للبيع وشراء، فالشراء على الخط من خلال الانترنت و التبادل الالكتروني للمعلومات

ن خلال التبادل الالكتروني للمعلومات فتحتل المرتبة الثانية بعد ألمانيا .

عبر الإنترنت والتبادل الالكتروني للمعلومات

مقارنة بالمملكة المتحدة التي قدرت ب 20% لصفقات المنجزة من خلال هذه

طبيعة الوسائط المستخدمة في التجارة الالكترونية.<sup>597</sup> (04-05)

#### الجدول رقم (04-05) ممارسات التجارة الالكترونية - مؤسسات (6) -

فرنسا	المملكة المتحدة	ألمانيا	الإتحاد الأوروبي	
12	51	46	38	الشراء على الخط ( الأنترنت و EDI )
12	18	23	15	البيع على الخط ( الأنترنت و EDI )
9	18	20	14	البيع من خلال مواقع الانترنت
7	6	10	7	البيع من خلال EDI

Source « enquête communautaire sur les TIC (particuliers) 2014. » sur le site : <http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/>

### 3-4 عائدات التجارة الالكترونية في فرنسا

الأهمية في الالكترونية في

في سنة 2015 قدر مبلغ رقم الأعمال الإجمالي لتجارة الالكترونية ب 64.9

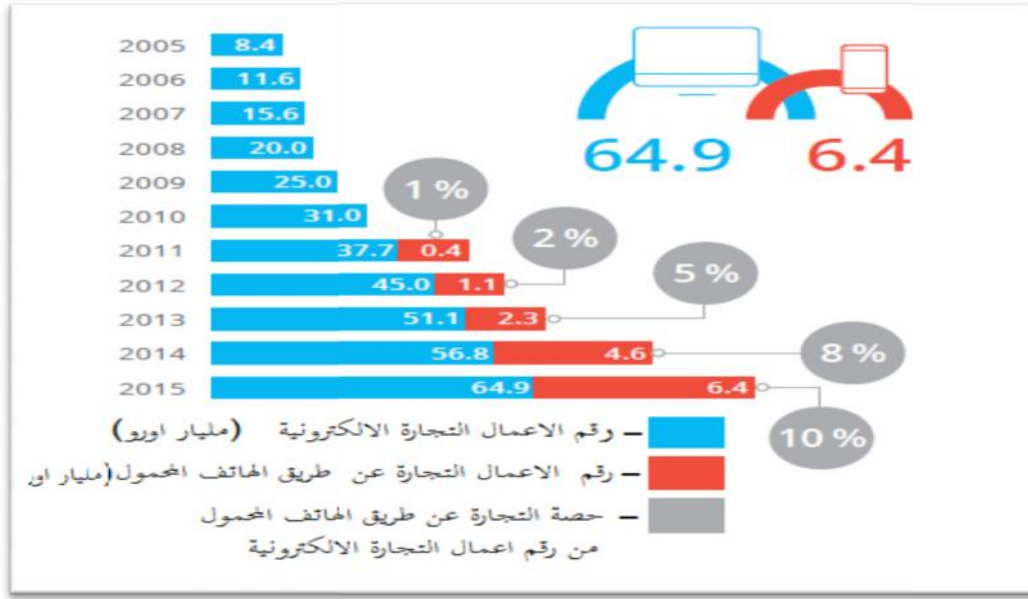
ب 14 % 2014 835 % 19

10 إلى سنة 2015 . ارتفعت المبيعات من خلال الهاتف

المحمول بوتيرة مهمة، ووصلت إلى 6.4 مليار اورو في سنة 2015 40 % مقارنة بسنة 2014.

<sup>597</sup> enquête communautaire sur les TIC 2014. Sur le site <http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/>

الشكل رقم (05-09) : تطورات رقم الأعمال التجارية الالكترونية في فرنسا



Source CHIFFRES CLÉS -FÉDÉRATION E-COMMERCE ET VENTE À DISTANCE - 2016 sur le site <http://www.fevad.com/espace-presse/bilan-2015-du-e-commerce-en-france-les-francais-ont-depense-65-milliards-d-euros-sur-internethgjhvm>

5-3 ارتفاع الدفع على الخط من خلال تطور التجارة الالكترونية

في سنة 2015 64.9 مليار اورو من خلال الانترنت هذا المبلغ ارتفع بنسبة 14.3 % في 2014. 598

700 %17 2014 إلى 835

4- تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاقتصاد الفرنسي

نمو	بالغ الأهمية في	الإنترنت
مساهمتها الهامة	. يبرز	الإجمالي وخلق
في 2009 20	ساهمت	في الإجمالي
% 3.8	2010 إلى 72	% 3.2 لترتفع
الإجمالي بقيمة 28	في	مساهمتها غير
في 75 % إلى أن		المشتريات
		2009

<sup>598</sup> E- Bilan 2015 du e-commerce en France sur le site <http://www.fevad.com/espace-presse/bilan-2015-du-e-commerce-en-france-les-francais-ont-depense-65-milliards-d-euros-sur-internet>

الإجمالي ر إلى في  
1.15  
599.2009

#### 1-4 مساهمة الإنترنت في رفع الناتج المحلي الإجمالي للاقتصاد الفرنسي

المساهمة المعتبرة الإنترنت في الإجمالي الفرنسي بكثير  
هذه لم  
سمحت . الإلكترونيّة في  
الإجمالي  
2009 ثلثي  
25 إلى 35  
2009 % 23  
% 13 في الإنترنت  
في البر الإلكترونيّة  
في الإنترنت  
يبرز  
جميع في مجال  
مجموعة )  
( بحصة نترنت في  
المعايير خلالها مجموع  
(البريد الإلكتروني، الإنترنت، الإكستر  
عبر الإنترنت، الإلكتروني (...)<sup>600</sup>  
2-4 التأثير غير المباشر لقطاع الإنترنت على القطاعات الأخرى  
نترنت بتأثير غير كبير وتأثيرها  
كمساهمتها في . التأثير غير بتغير  
28 المشتريات  
الإنترنت 2009 . في نلاحظ % 53 المشتريات  
الإنترنت، التي

<sup>599</sup> L'impact d'internet sur l'économie française, comment l'internet transforme notre pays. Via le lien : [www.observatoire-du-numerique.fr](http://www.observatoire-du-numerique.fr) › Études › L'économie numérique.

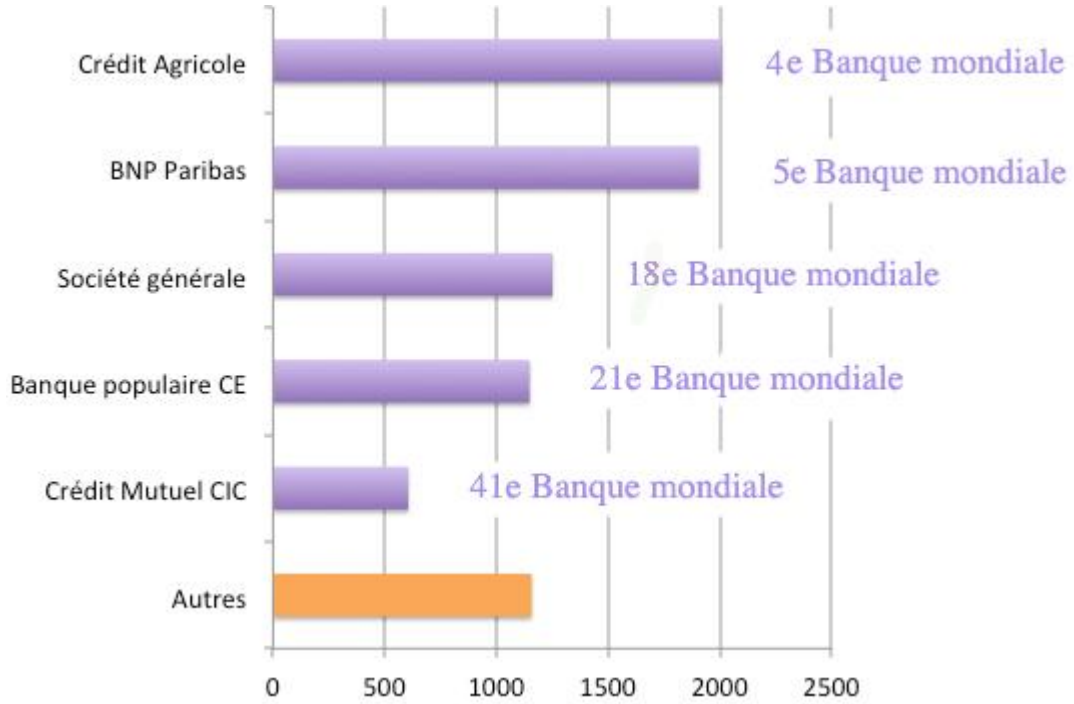
<sup>600</sup> [http://owni.fr/files/2011/03/internet\\_impact\\_rapport\\_mcKinseycompany.pdf](http://owni.fr/files/2011/03/internet_impact_rapport_mcKinseycompany.pdf)

الإنترنت		في		يحتل	
في		إلى		هذه المساهمة الكبيرة في	
التي		مختلف		في	
87 %	93 %	بلغ	هذه الأخيرة	لوحظ	الإنترنت .
الالكترونية	إلى	في	الاصغيرة	%	
258	15 %	في المشتريات -	BtoB	365	13 % -
	2008				
<b>3-4 توفير مناصب العمل</b>					
4 %	15.1	بإمكانها توفير	الإنترنت	الكثير	
		601:	هذه المساهمة		
التي				700	-
					الإنترنت
					:
			عبر الإنترنت		الإنترنت
			غير	300	- حوالي
					الإنترنت.
				150	-
		المشتريات	في		
					الإنترنت.
			التي		إلى
			إنشائها في المجال		الاصغيرة
			في		
			تعمل في		
<b>4-4 الإنترنت تحسن أداء المؤسسات الفرنسية</b>					
		الإنترنت	الاصغيرة	الربحية	الإنترنت
		يلاحظ وجود	الاصغيرة		
		جهة، ونموها	الاصغيرة	الإنترنت	ومترايط
					تأثير
					وقدرتها

<sup>601</sup> [http://owni.fr/files/2011/03/internet\\_impact\\_rapport\\_mcKinseycompany.pdf](http://owni.fr/files/2011/03/internet_impact_rapport_mcKinseycompany.pdf)



الشكل رقم (05-10) : ترتيب البنوك الفرنسية عالميا



الجدول رقم (05-05) : ترتيب البنوك الفرنسية

12/2015	12/2014	12/2013	12/2012	12/2011	البنك	المرتبة
1,994,193	2,077,759	1,800,139	1,907,200	1,965,283	BNP Paribas	1
1,698,900	1,762,763	1,706,326	1,783,220	1,879,536	Credit Agricole Group	2
1,334,391	1,308,170	1,235,262	1,250,889	1,181,372	Societe Generale	3
1,166,535	1,223,298	1,123,520	1,147,521	1,138,395	Groupe BPCE	4
739,809	706,700	657,810	645,216	605,220	Credit Mutuel Group	5
218,708	212,834	201,377	195,787	185,712	La Banque Postale	6
168,000	201,018	208,893	225,208	221,390	HSBC France	7

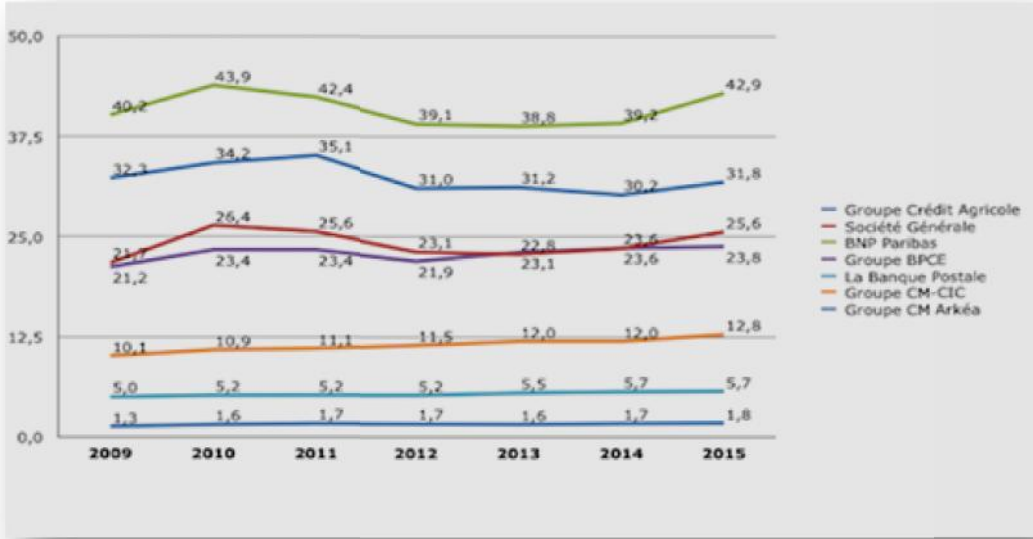
rapports annuels des groupes et Relbank pour le classement mondial :Source sur le site <http://www.relbanks.com/europe/france>

2- مؤشرات البنوك الفرنسية

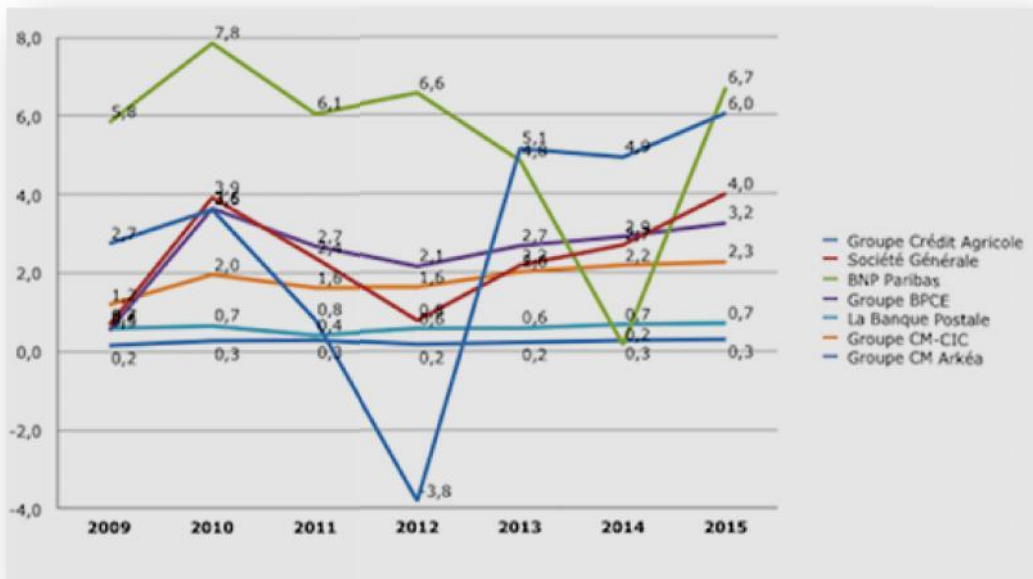
انخفاض في معدلات الوساطة

الغير الإتفاية المطبقة من طرف البنك المركزي الأوروبي إلى جانب الضغوط .  
 انتهجت سياسة رفع تسعيرة الخدمات  
 والخدمات ذات الهوامش المرتفعة .  
 تطور الناتج البنكي الصافي بالمليار اورو (11-05)  
 (12-05)

الشكل رقم (05-11) : تطور الناتج البنكي الصافي بالمليار اورو



الشكل رقم (05-12) : تطور مردودية البنوك بالمليار اورو



- بنك **BNP Paribas**: يعتبر من بين عشر البنوك الأوائل في العالم بإجمالي أصول قدر ب 2172 اورو في جوان 2016  
 7300 وكالة عبر العالم عد  
 22  
 75 189.000 موظف ، تتمثل أعماله في الخدمات للأفراد و للشركات  
 المصرفية ، وصنف كأحسن بنك في فرنسا لسنة 2016 من قبل مجلة **Euromoney**.<sup>604</sup>  
**BNP Paribas** ارتفاع في صافي الدخل 9.6% للوصول إلى 42.9  
 2015 39.2 2014 . يعتبر من البنوك الأولى  
 2014 6.7 2015

التي قدرت ب 0.2 مليار اورو بسبب الغرامة التي فرضتها السلطات الأمريكية و التي قدرت ب 6 .  
 - المجموعة **Crédit Agricole**: يعتبر من أوائل بنوك أوروبية في مجال التامين المصرفي وثالث بنك أوروبي في مجال تمويل المشاريع ، يدير أعماله من خلال 140.000 فرع في جميع أنحاء العالم  
 50 11.100 فرع في جميع أنحاء العالم - 1.4  
 2500 بنك محلي و 39 بك إقليمي في فرنسا تتمثل أعماله في:<sup>605</sup>

- المصرفية المحلية للأفراد .
- الدولية للأفراد.
- .
- والاستثمار المصرفي.
- .

هذه المجموعة ناتج بنكي صافي 31.8 والذي يحتل المرتبة الثانية في ترتيب 2015  
 لهذا البنك كان من خلال وصلت إلى 6 .

- بنك **Société Générale**: أكبر مجموعات في  
 25 في مجالات : للأفراد  
 12

للأفراد في  
 حقق في سنة 2015 ناتج بنكي صافي قدر ب 25.6 . في  
 للأفراد حسابات للأجل و القروض ، وقدر صافي المجموعة - 4  
 بالإضافة إلى الانخفاض .

<sup>604</sup> <http://www.relbanks.com/europe/france/bnp-paribas>

<sup>605</sup> <file:///C:/Users/Bureau/Contacts/Desktop/Credit%20Agricole.htm>



- مجموعة *Le groupe Banque Populaire et Caisse d'Epargne BPCE*: هذه المجموعة  
- *Natixis* - ناتج بنكي صافي بـ 23.8 هـ  
وبلغ 3.2 .  
- المجموعة *CM11-CIC*: هذه المجموعة 11  
(CIC) لها. ولقد حققت هذه المجموعة ناتج بنكي صافي قدر - 12.8  
الهائل في غير : الهاتفية،  
هذه الأنشطة جعلتها تحقق نتيجة تقدر 2.3 .  
- البنك *La Banque Postale*: المجموعة في البنكي الصافي و الذي قدر سنة  
2015 - 5.7 707  
%43 إلى . البريدي  
المحترفين .  
- *Crédit Mutuel Arkéa*: 3 عبر الإنترنت  
Fortuneo (التأجير (...). بنكي صافي قدر بـ 1.8  
- 296  
3- أنظمة الدفع في البنوك الفرنسية

والتي يمكن تقسيمها إلى فئتين:

وتسمى أيضا مدفوعات التجزئة هي مدفوعات غير العاجلة ومبالغ "محدودة".

هي دفع مبالغ ذات مبالغ عالية و المستعجلة التي يتم تنفيذها في نفس اليوم شرط

(13-05) أدناه أنظمة التداول بين البنوك التي تستخدمها البنوك في

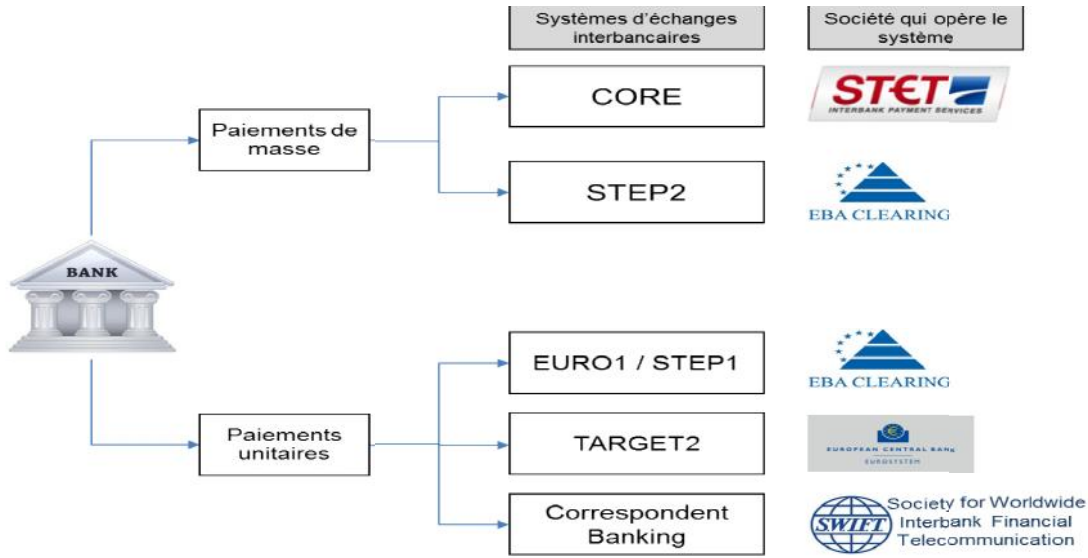
606

<sup>606</sup> Les systèmes d'échanges interbancaires en France Sur le site

Article publié le 2 <http://www.comprendrelespaiements.com/les-systemes-dechanges-interbancaires-en-france/>

février 2014

الشكل رقم (05-13) : أنظمة الدفع في البنوك الفرنسية



الفرنسية في مدفوعات . CORE STEP2 ،أما أدوات التي يتم

: CORE

SEPA .STEP2

المدفوعات الفردية تخص التحويلات المالية فقط و التي تتم عن طريق , EURO1 STEP1

TARGET2

SWIFT

TARGET2 EURO1 / STEP1

- نظام مقاصة التجزئة CORE: <sup>607</sup>

يسير من طرف مؤسسة STET تم إنشائه في نهاية 2004 من طرف أكبر

2008 SIT <sup>608</sup>

تمر عبر هذا النظام لتبادل المدفوعات بصفة مشترك مباشر أو غير مباشر.

للتداول هي التي لا تتعدى 800.000 اورو في نظام SIT وكل عملية تتعدى هذا المبلغ يتم تسويتها عن

SEPA PNS TBF <sup>609</sup>. لكن هذه الشرط تم إلغائه مع تحويلات

<sup>607</sup> CORE : compensation retail

<sup>608</sup> SIT : Système Interbancaire de Télécompensation

<sup>609</sup> TBF : Transfert Banque de France - PNS :Paris Net Settlement

بالتجزئة ، هذا النظام يعالج كمية هائلة من أوامر الدفع ولكن بمبالغ محدودة .  
إنشائه من طرف أكبر خمس بنوك فرنسية وهي : BNP Paribas, BPCE, Crédit Agricole, Société Générale Banque Fédérative du Crédit Mutuel (SIT). 2013 13 مليار عملية في هذا النظام وتمثلة

في :<sup>610</sup>

- 7.2

- 2.2

- 10.9

- 2

- مركز التسوية مابين البنوك CRI

المشاركين هم بنوك المقاصة المباشرين و الغير مباشرين ا إلى

: . بالإضافة إلى معايير

- المعيار القانوني (مبلغ) .

- ( ) .

- المعيار التقني ( ) .

- المعيار المالي ( ) .

CRI

و جميع

إلى CRI التي

" CRI إلى TBF TBF

في للأوامر إلى " " " " في " "

CRI

إلى

- نظام TBF: RTGS موجه لتسوية المبالغ الكبيرة المستعجلة في وقت حقيقي ،

و ما إلى ذلك PNS, RGV2,

TBF

في

<sup>610</sup> <https://www.banque-france.fr/stabilite-financiere/infrastructures-des-marches-financiers-et-moyens-de-paiement-scripturaux/infrastructures-des-marches-financiers/les-systemes-de-paiement.html>

باعتباره إلى TARGET هذا النظام ابتداء من 1997 إلى غاية  
2008/02/15.

- نظام PNS: يسير (Paris Net Settlement) PNS

(باريس صافي التسوية) هو نظام مختلط الذي يعالج ذات المبالغ الكبيرة الغير مستعجلة .  
(الغير قابلة) في الوقت الحقيقي، وتسوية تتم في حساب المقاصة لدى .  
السيولة المتاحة في حساب البنك المصدر، يتم تنفيذ الأمر على الفور. في  
لأمر إلى في تكوين سيولة في . التي لم يتم  
في نهاية الحصة) ( ستفيد من التسوية في نهاية اليوم مثل النظام الصافي، فالبنوك توفر  
السيولة المفقودة من خلال السوق النقدي لضمان الدفع ، بخلاف نظام الدفع الفوري TBF ن الأوامر التي لم  
، ولقد تم إنهاء العمل به نهاية 2008

TBF  
المبلغ إلى  
حسابه في PNS إلى في TBF  
PNS

- النظام TARGET-2: الإجمالي في (RTGS) ، يسير  
في نوفمبر 2007 للمبالغ كبيرة . ويخص  
2-TARGET يحدد فيه سقف  
يحدث

. غير قابل للإلغاء وبدون شروط بحيث .

TARGET2 من اجل دفع المبالغ المستعجلة والعالية بالأ

التسوية في وقت حقيقي بعملة البنك المركزي مع تغطية واسعة لسوق ، ويعالج العمليات المستعجلة و ذات المبالغ  
المرتفعة بدون أي حدود لقيمة المبالغ .

(Single Shared Platform – SSP). شترك فيه ثلاثة بنوك مركزية الفيدرالي الألماني،

وبنك ايطالي . 2013 بلغ عدد المشاركين المباشرين في النظام 1.606

كبير . 91% إجمالي

المبالغ TARGET2 . 92.590.134

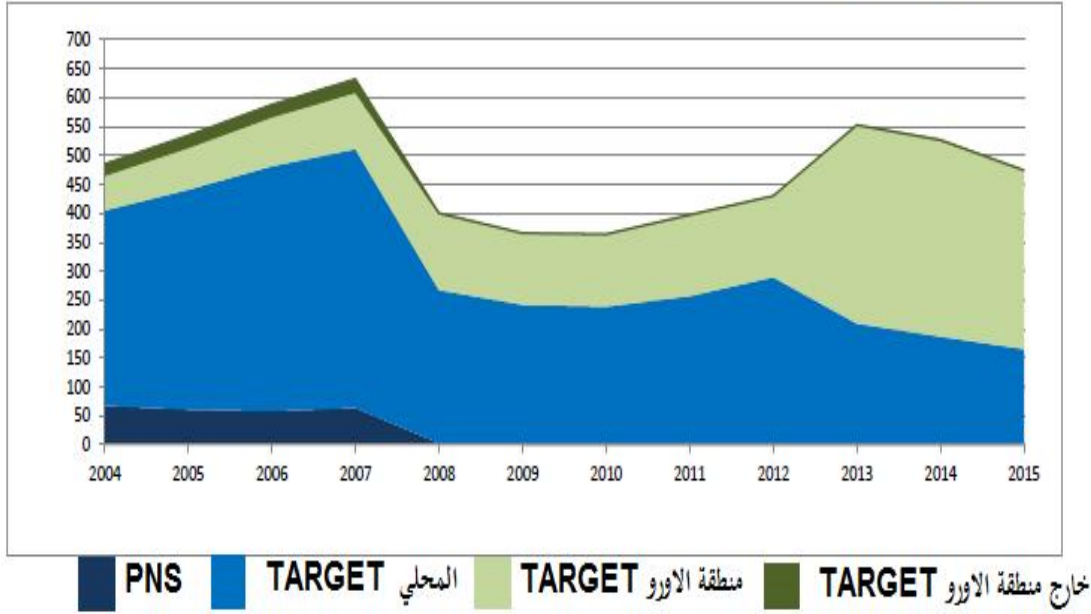
الفصل الخامس: دراسة حالة - مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية

معالجة بمعدل يومي بلغ 363.099 , بمبلغ إجمالي قدر ب 493.442  
 1.935  
 611 .٪ 100

الشكل (05-14): تطور عمليات التبادل في أنظمة المبالغ المرتفعة

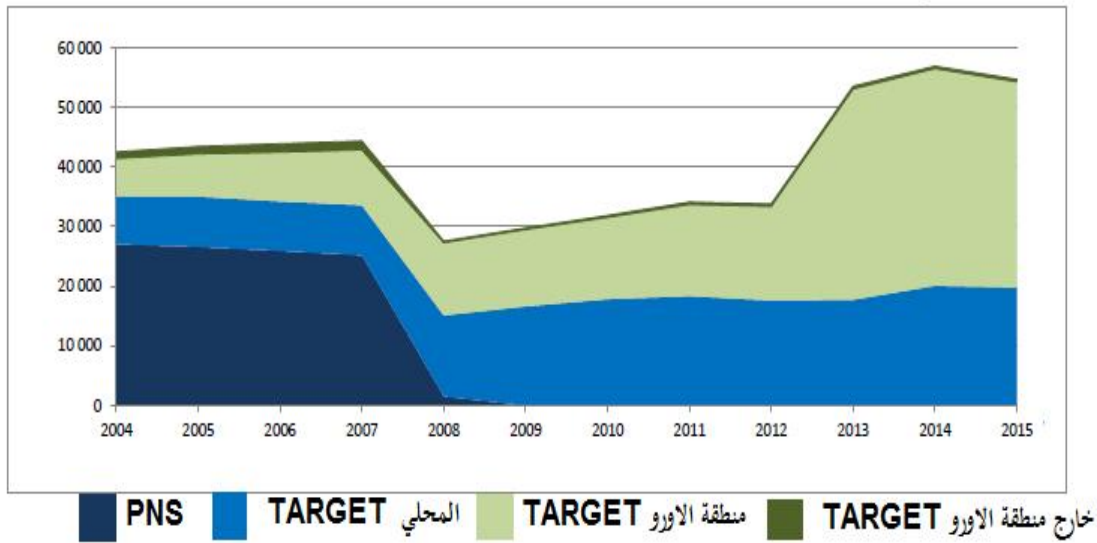
تطور رؤوس الاموال المتبادلة

المعدل اليومي (مليار اورو)



تطور حجم عمليات التبادل ( الف عملية )

المعدل اليومي



<sup>611</sup> Banque centrale européenne, 2014" RAPPORT ANNUEL 2013 " P 235.

- نظام الدفع **SEPA** :

في 2002 الهيئة المجلس الأوروبي (EPC) 612

في مجال المدفوعات.

SEPA " " ورو مع أدوات الدفع الأوروبية لتحل محل الصكوك الوطنية والعبارة  
يتشارك في بهذا النظام 34 28 الأوروبي بالإضافة إلى أيسلندا والنرويج  
للأفراد والشركات

ورو في ظل نفس الظروف ونفس الحقوق والالتزامات، سواء في داخل الحدود

613

SEPA الأوروبي إلى . يهدف إلى مجموعة مشتركة  
جميع . ومن خلال وسائل الدفع هذه  
في في جميع أنحاء 614 الهدف  
المترتبة (بحد 24  
في )

- فوائد التحول إلى **SEPA** : SEPA جميع

هذه جميع الجغرافي الأوروبي  
في في جميع أنحاء الجغرافي  
( في )  
في جميع أنحاء 615

- الدول المشاركة في **SEPA** : الجغرافي 34 إلى 3  
مجموعات: 616

- 19 في الأوروبي.

\* SEPA : Single Euro Payments Area ou Espace Unique de Paiements en Euros

612 European Payments Council

613 [https://www.labanquepostale.fr/grandes-entreprises/actualite/sepa\\_date\\_migration.html](https://www.labanquepostale.fr/grandes-entreprises/actualite/sepa_date_migration.html)

614 MISE EN PLACE DES PRÉLÈVEMENTS SEPA PAR LES ORDONNATEURS LOCAUX TOME 1  
PRESENTATION DU PRELEVEMENT SEPA (SEPA DIRECT DEBIT – SDD) Juin 2013 Version 2 du  
SDD-CORE P 3

615 Qu'est ce que le SEPA ? sur le site : <http://sepa-bpbf.fr/>

616 <https://gocardless.com/fr/guides/sepa/pays/>

9 - في الأوروبي في غير

6 - الأوروبي.

### 1- مراحل اعتماد النظام SEPA

1 - 1999: (EMU) تدريجي لأورو الأوروبي.

1 - 2002:

2002 - SEPA مصادقة البرلمان الأوروبي لمجلس الأوروبي

( ) .

2008 - SEPA .SCT<sup>617</sup>

2009 - وضع الإطار القانوني المشترك للأدوات الدفع الأوروبية في .SEPA

2010 - .SDD

- 2012/260 في 2012/03/ الذي صوت عليه البرلمان الأوروبي أكد فيه على آخر

SDD SCT

01 - 2014 نهاية اعتماد التحويلات ومن ثم استبدالها ب التحويلات SEPA

SCT SEPA SDD<sup>618</sup>

1- اعتماد وسائل الدفع في النظام SEPA

الجدول رقم (05-06): تاريخ اعتماد وسائل الدفع في النظام SEPA

تاريخ اعتمادها إلى وسائل الدفع SEPA	و وسائل الدفع الوطنية
2014/02/01	
2014/02/01	
الإطار القانوني و التقني SEPA	
2014/02/01 مع إمكانية التأجيل إلى 2016/02/01	TIP

<sup>617</sup> STC (SEPA Credit Transfer): فإنه يمكن تحويل الأموال من حساب إلى آخر داخل منطقة SEPA بنفس سهولة عمليات التحويل المحلية. باستخدام المعلومات البنكية الجديد IBAN و BIC ويعطي المستفيد معلومات أكثر على الدفع. يتم تنفيذ التحويل و في يوم واحد عمل بعد استلام من قبل البنك الأمر بالتحويل ، أيا كان المستفيد.

<sup>618</sup> SDD Direct Debit: هو طريقة للاقتطاع الآلي التي يمكن استخدامها لدفع فواتير انما مناسبة خاصة بالنسبة للدفعات متكررة. إنها تسمح للدائن بتسوية المدين. لاستحقاق المعاملات المتكررة.

غير معنية	B.A.O L.C
غير معنية	
غير معنية	محفظة النقود الالكترونية

الأوروبي

International Bank Account Number IBAN الحساب البنكي الدولي  
Business identifier Code BIC و إدراجهما ضمن رقم الهوية البنكية RIB.

رقم الحساب البنكي الدولي IBAN 27 رقم لحسابات المفتوحة في فرنسا و 34  
للحسابات المفتوحة في البلدان الأ BIC 08 إلى 11 .

الهيئة SEPA يشترك في

يجمع

والتجار، جمعيات

SEPA " محافظ Christian Noyer

في

جميع

إلى " SEPA 619 .

لهذا

المطلب الثالث : تطور وسائل الدفع الالكترونية في فرنسا

إلى

عالم الأعمال

في

الهيكل

في

إلى

التكنولوجية تغيير في

تكنولوجيا المعلومات لا تشير فقط إلى الانترنت و إنما إلى كل التكنولوجيات الالكترونية التي تسمح بتقديم  
خدمات بنكية عن بعد مثل منيتال ، الهاتف ، الموزعات الآلية للأوراق النقدية  
الإلكتروني " هذه تخزين

<sup>619</sup> COMMUNIQUE DE PRESSE « L'Europe devient un Espace unique de paiement en euro « SEPA » dès le 1er février 2014. banque de France .23/09/2013 p 01.



فإستراتيجية التي إلى بأنها " " أنما تعدد القنوات تسمح للبنوك للاستجابة إلى رغبات العملاء ، بهدف . عبر الإنترنت الآلي أو غيرها من الوسائط.<sup>620</sup> إلى

### 1- بطاقات الدفع في فرنسا

تعتبر البطاقات

2000 إلى يومنا هذا في تزايد بمتوسط 08% .

البطاقة الأداة الأكثر استخداما في عمليات دفع بنسبة 50٪ من إجمالي عمليات الدفع في سنة 2014 06٪ 2013 9.47 مليار عملية و قيمة إجمالية قدرت ب 445 إجمالي عمليات الدفع في 19.9٪ الأوروبي، (%27.4) و يرجع السبب في ذلك إلى انخفاض الكبير في إلى 19% في سنة 2013 % في سنة 2014 انخفضت إلى 5% 8% 621 .

في 71٪ . ما في أوروبا يوجد أ للدفع في 92٪ 766 2014 1.5 48 مليار عملية في 81 أما في فرنسا 2014 8٪ إلى 8.8٪ 50٪ 622 . غير

أما بخصوص عمليات الدفع بواسطة البطاقة، في سنة 2013 18 إجمالية قدرت ب 26.500 في أ روبا التي قدر ب 196 % 40 279 في 623 .

<sup>620</sup> SYLVIE GERBAIX L'accès direct au système d'information par le client final via les médias électroniques

Quelles implications ? L'exemple des prestations bancaires à distance. Horizons Bancaires N U M É R O 3 1 6 - F É V R I E R 2 0 0 3 p 21

DES MOYENS DE PAIEMENT SCRIPTURAUX » Bilan <sup>621</sup> Document de banque de France « CARTOGRAPHIE <https://www.banque-france.fr/economie-et-statistiques/base-de-donnees/moyens-de-paiement-scripturaux.html> de la collecte 2015 (données 2014) sur le site

<sup>622</sup> La Fédération Bancaire Française "Chiffres-clés - Les Moyens de Paiement (France et Europe) sur le site [http://www.fbf.fr/fr/secteur-bancaire-francais/chiffres-cles/chiffres-cles---les-moyens-de-paiement-\(france-et-europe\) p03](http://www.fbf.fr/fr/secteur-bancaire-francais/chiffres-cles/chiffres-cles---les-moyens-de-paiement-(france-et-europe) p03)

<sup>623</sup> Source : BCE, statistiques de paiements, septembre 2013

2.4 2013

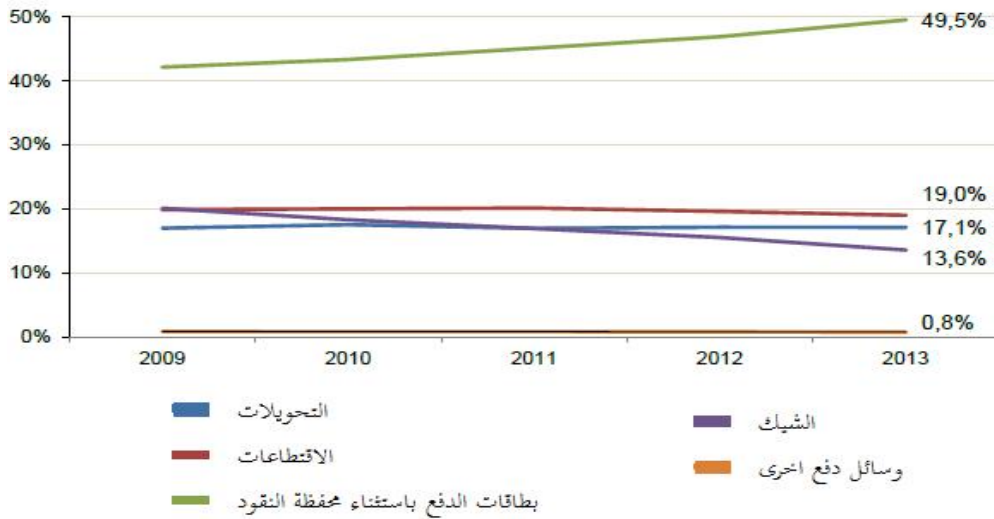
37 شيك لكل فرد فرنسي بانخفاض قدره 10% 2012. كما تجدر الإشارة إلى أن ما يقارب 30% 624 . 15

تختلف نسب أدوات المستخدمة في عمليات الدفع من أداة لأخرى ، ويعتبر الدفع بواسطة البطاقة الأكثر 50% من إجمالي وسائل الدفع الأخرى 2014

تزايد مستمر من سنة إلى أخرى. 625 .  
روبي قدرت ب 40% ، و ارتفع معدل عمليات الدفع إلى

626 VGM 1874 -  
490 -  
280 -  
47 -

الشكل رقم (05-15): تطور وسائل الدفع في فرنسا

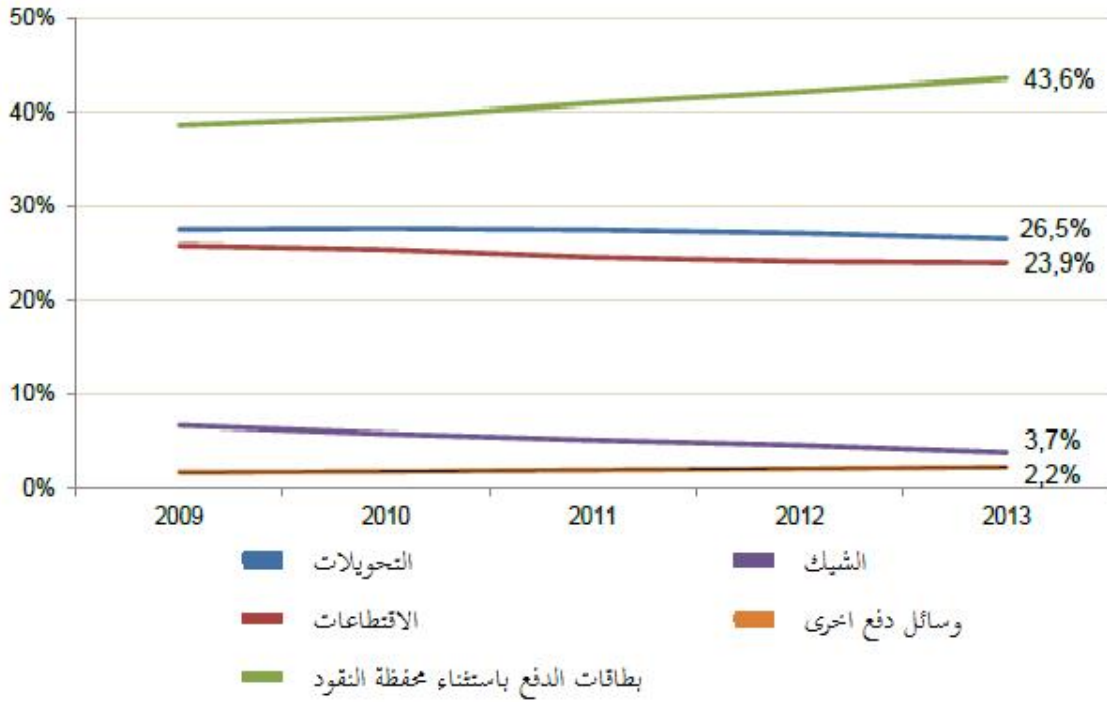


Source :La Fédération Bancaire Française "Chiffres-clés - Les Moyens de Paiement (France et Europe) sur le site [http://www.fbf.fr/fr/secteur-bancaire-francais/chiffres-cles/chiffres-cles---les-moyens-de-paiement-\(france-et-europe\)](http://www.fbf.fr/fr/secteur-bancaire-francais/chiffres-cles/chiffres-cles---les-moyens-de-paiement-(france-et-europe))

<sup>624</sup> Sources : GIE Cartes Bancaires - données 2013 ; Rapport de l'Observatoire de la sécurité des cartes bancaires Chiffres-clés - Les Moyens de Paiement (France et Europe) sur le site <sup>625</sup> La Fédération Bancaire Française [http://www.fbf.fr/fr/secteur-bancaire-francais/chiffres-cles/chiffres-cles---les-moyens-de-paiement-\(france-et-europe\)](http://www.fbf.fr/fr/secteur-bancaire-francais/chiffres-cles/chiffres-cles---les-moyens-de-paiement-(france-et-europe)) p 01

<sup>626</sup> VGM : virements de gros montant, principalement effectués entre banques.

الشكل (05-16): تطور استخدامات وسائل الدفع في أوروبا



Source :La Fédération Bancaire Française "Chiffres-clés - Les Moyens de Paiement (France et Europe) sur le site [http://www.fbf.fr/fr/secteur-bancaire-francais/chiffres-cles/chiffres-cles---les-moyens-de-paiement-\(france-et-europe\)](http://www.fbf.fr/fr/secteur-bancaire-francais/chiffres-cles/chiffres-cles---les-moyens-de-paiement-(france-et-europe))

البطاقة البنكية تبقى هي الوسيلة الواحدة التي تسجل معدلات نمو من سنة إلى أخرى ، كما نلاحظ أن نسبة تداول وسائل الدفع في كل من فرنسا و أومعدلات نمو متناقصة.

## 2- بطاقات الدفع بدون اتصال Le paiement sans contact

لمشتريات الأقل من 20 تعتبر

فهذه البطاقات تتسارع بنفس وتيرة تجديد البطاقات التي انتهت صلاحيتها ، نهاية

2017

## الفصل الخامس: دراسة حالة - مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية

285.600	يعرفون هذه الوسيلة	2014 65 %
41500 نهاية	إجمالي % 22	
	الانجاز لتصل إلى نسبة 49.4 % من التجار النشطين في	
% 65.6 (sans contact)	35.6	في ماي 2015 .
2.5		من النسبة الإجمالية للبطاقات البنكية في فرنسا .
2012 04	200	اتصال في فرنسا وهو في تزايد مستمر حيث تضاعف إلى
46 مليون عملية بقيمة إجمالية	في ماي 2016	سجلت عمليات الدفع مبلغ 12
408.700 2016		477
335.000	205	2015 حوالي 235

الشكل (05-18) تطور عدد عمليات الدفع بدون اتصال

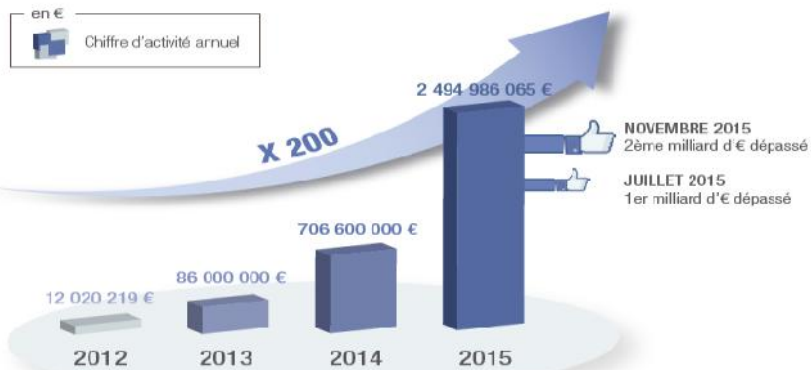


الشكل (05-17) تطور بطاقات الدفع بدون اتصال



### EVOLUTION DU NOMBRE DE TRANSACTIONS SANS CONTACT

الشكل رقم (05-19): تطور رقم أعمال الدفع بدون اتصال



Source : CB

### EVOLUTION DE L'ACTIVITÉ SANS CONTACT

### 3- الدفع عن طريق النقود الالكترونية

تضاعفت عمليات الدفع عن طريق النقود الالكترونية حيث قدرت سنة 2014 53  
 4% فلتزال ضعيفة نسبيا مقارنة بوسائل الدفع الأخرى ، وشهدت هذه الأداة ارتفاع مضاعف و بقيمة  
 إجمالية 240 4.6

ففي فرنسا لا تمثل عمليات الدفع بالنقود الالكترونية إ 0.28% من إجمالي عمليات الدفع في الاتحاد  
 الأوروبي ، 40% يستخدمون النقود الالكترونية للدفع عبر الانترنت وتتصدر لوكسمبورغ  
 89% أكبر في PayPal .<sup>627</sup>

### 4- السحب عن طريق البطاقة

24.5 عملية سحب في سنة و بقيمة 81.11 1.3 % في  
 58.539 آلي للأوراق النقدية في سنة 2014 1.5  
 سحب بقيمة إجمالية قدرت ب 124.6 1.8% 2013 .

### - تطور الاحتيال على البطاقات

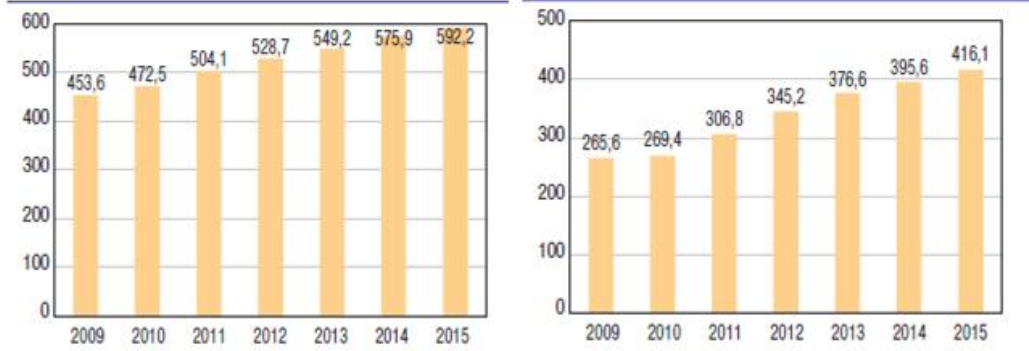
في سنة 2015 ارتفع المبلغ الإجمالي للاحتيال على بطاقات الدفع الفرنسية على الصفقات الدفع و السحب في  
 فرنسا و في الخارج فرنسا إلى 416.1 5.2 2014 ، لمبلغ إجمالي بلغ 592.2  
 2.8 2014 في في 522.7 الإجمالية  
 2014 مجموع 636.1 1.8% .<sup>628</sup>

لهذه التي تمت في  
 التي تمت في  
 تمت في فرنسا ببطاقات الأجنبية ، ارتفعت بنسبة 0.082% .

<sup>627</sup> Document de banque de France « CAR TOGRAPHIE DES MOYENS DE PAIEMENT SCRIPTURAUX »  
 Bilan de la collecte 2015 (données 2014) sur le site : <https://www.banque-france.fr/economie-et-statistiques/base-de-donnees/moyens-de-paiement-scripturaux.html>

<sup>628</sup> RAPPORT ANNUEL DE L'OBSERVATOIRE DE LA SÉCURITÉ DES CAR TES DE PAIEMENT-  
 2015 .p 18

الشكل رقم (20-05): تطور مبلغ الصفقات الشكّل رقم (21-05) تغييرات مبالغ الاحتيال على البطاقات الفرنسية مليار أورو بالبطاقات الفرنسية مليون أورو



Source : Observatoire de la sécurité des cartes de paiement

- توزيع المعاملات حسب طبيعة إجراءات التبادل

في النظام مابين البنوك ارتفع إلى 82% في سنة 2014

2013 74% . التحويلات ارتفعت في 2014 25% من التدفقات في

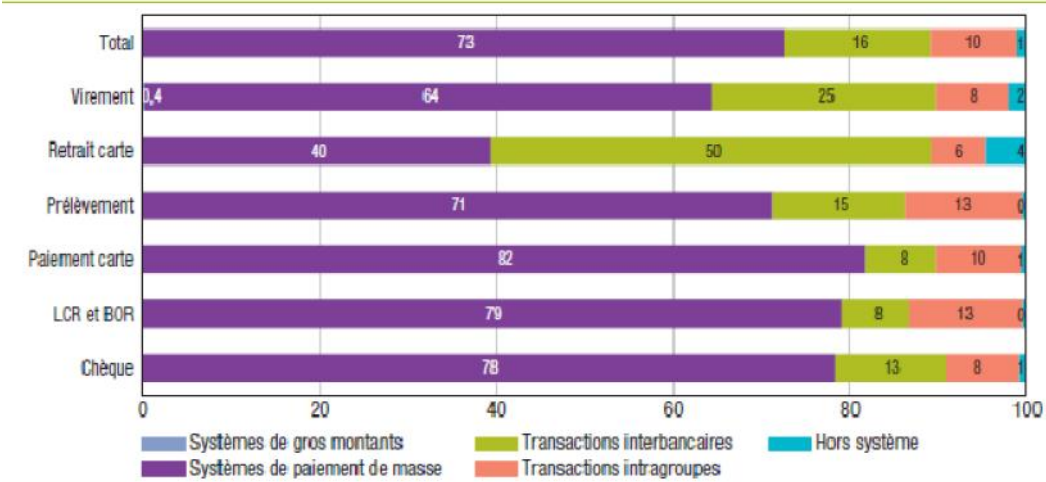
71% في 2014 67% 2014

56% في 2014 هذا بسبب التسعيرات الجديدة التي

طبقتها بعض المؤسسات المالية بخصوص عمليات السحب من الموزعات الآلية للنقود على مستوى الشب

الشكل رقم (22-05) : توزيع المعاملات حسب طبيعة إجراءات التبادل

Graphique 11 Répartition système/hors système par instrument de paiement en volume en 2014 (en %)



Source : Banque de France.

المبحث الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك

المطلب الأول : تقييم وسائل وأنظمة الدفع في البنوك الجزائرية

1- تطور وسائل الدفع في البنوك الجزائرية

1-1 تطور الموزعات الآلية:

*SATIM* منذ إنشائها إلى تنصيب ما يزيد عن 1593 موزع آلي على كافة التراب الوطني

ولقد استحوذت البنوك العمومية و بريد الجزائر على حصة كبيرة التي فاقت 1427 موزع آلي أي بنسبة 89 5

% من حصة السوق الإجمالية يتصدرها بريد الجزائر بـ 700 موزع آلي أي ما يعادل 43 %

لتالي :

*BEA, BNA, BADR, CPA, BDL, CNEP*، على التوالي

جدول رقم(05-11): الموزعات الآلية بحسب البنوك الجزائرية

المؤسسة البنكية	2002	2004	2008	2012
<i>CCP</i>	112	112	59	700
<i>BEA</i>	40	39	60	61
<i>BNA</i>	50	50	52	102
<i>CPA</i>	26	26	97	120
<i>BADR</i>	10	10	7	110
<i>CNEP</i>	31	31	80	135
<i>BDL</i>	6	9	70	127
<i>S GENERAL</i>	3	3	48	72
<i>BARAKA</i>	2	2	2	
<i>RAYANE</i>	0	2		
<i>PNB PARIBA</i>	0	1	45	85
<i>NATIXIS</i>			11	28
<i>AGB</i>			13	41
<i>FRANSA BANK</i>				2
<i>HOSSING</i>	0	1	0	5
<i>HSBC</i>				2

: دراسة إحصائية أجريت من طرف شركة *SATIM* بتاريخ 2012/02/28

ويفسر التفاوت في عدد الموزعات الآلية عموما بعدد الوكالات لكل بنك مما جعل بريد الجزائر يترتب الصدارة

بسبب عدد المراكز المنتشرة في كافة التراب الوطني، إلا أن هناك تقصير من طرف بعض البنوك رغم الأقدمية في

3,4 % لحصة الإجمالية يرجع السبب إلى الإستراتيجية المتبعة

*SOCIETE GENERAL* و *PNB PARIBA*، رغم دخولها إلى العمل

## الفصل الخامس: دراسة حالة - مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية

صرفي في الجزائر في الآونة الأخيرة إلا أنها حققت معدلات مرتفعة في تنصيب الموزعات الآلية مقارنة ببعض . وبالرغم من هذه التكنولوجيا المصرفية الحديثة وما توفره من إيجابيات إلا أن المشاكل المرتبطة بتسيير

موزعات الآلية تبقى على عاتق البنوك والتي تتمثل في:

- عدم وجود السيولة الكافية في بعض البنوك لتعبئة الموزعات الآلية وهنا تكون مفاضلة البنك بين التعبئة أو
- عدم استفادة البنوك من العمولات السحب وهذا ما يجعلها لا تعطي أهمية لهذه الموزعات.
- تعتبر مصارف صيانة الموزعات الآلية من الأمور المكلفة للبنك.
- بين الشباك و الموزع الآلي خلال نفس اليوم ما من الموزع الآلي

### 2-1 تطور الأجهزة الطرفية :

بقى استخدام الأجهزة الطرفية في مستوياته متدنية ، الجانب التقني و *SATIM* إشراف البنوك على الجانب الترويجي، حيث تصدر القرض الشعبي الجزائري على البنوك العمومية و البنوك ب 1537 جهاز طرفي مقارنة ببنك الجزائر الخارجي ب 57 راجع إلى :

غياب ثقافة المعاملات الإلكترونية

ضعف سياسة الترويج لوسائل الدفع مع عدم تبيان إيجابياتها.

الجدول رقم (05-12): تطور الأجهزة الطرفية في البنوك الجزائرية:

المؤسسة	2008-2006	2009	2012-2010
CCP	45	45	47
BEA	44	52	57
BNA	55	216	329
CPA	1023	1408	1537



<b>BADR</b>	<b>2016</b>	<b>284</b>	<b>317</b>
<b>CNEP</b>			
<b>BDL</b>	<b>540</b>	<b>568</b>	<b>575</b>
<b>BARAKA</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>S GENRAL</b>	<b>52</b>	<b>55</b>	<b>59</b>
<b>PNB PARIBA</b>		<b>2</b>	<b>36</b>
<b>NATIXIS</b>		<b>2</b>	<b>5</b>
<b>AGB</b>			<b>75</b>
<b>AL SALAM</b>			<b>4</b>

: دراسة إحصائية أجريت من طرف شركة SATIM بتاريخ 2012/02/28

### 3-1 تطور بطاقات السحب و الدفع:

SATIM و البنوك في توسيع إصدار واستخدام البطاقات البنكية

( ) إلا أن هذه الجهود لم ترقى إلى المستوى المرغوب فيه، وتظهر الجهود من خلال زيادة مستويات الإصدار من سنة إلى أخرى. (13-05)

الجدول رقم (13-05) : تطور عدد البطاقات المتداولة لكل مؤسسة بنكية

	2000	2001	2002	2003	2004	2006	2007	2008	2009
<b>CCP</b>	104 311	130 094	153 415	178 311	186 568		388 310	1 881	1 914
<b>BEA</b>	1 781	2 559	3 622	5 477	6 715	2 653	6 531	45 366	72 388
<b>BNA</b>	0	14	5 528	5 947	5 932	153	3 398	6 395	76 723
<b>CPA</b>	2 670	4 192	4 816	5 005	4 788	19 993	67 548	99 299	135 925
<b>BADR</b>	1 193	2 163	4 339	4 073	4 001	1 754	3 889	57 472	83 816
<b>CNEP</b>	0	61	530	1 736	1 834	930	3 992	19 206	23 419
<b>SG</b>	0	0	66	555	736		15 188	50 821	69 917
<b>BDL</b>	0	0	651	1 689	1 912	7 237	16 900	29 594	46 472
<b>BARAKA</b>	111	140	164	204	214	41	116	250	645
<b>RAYAN</b>	0	0	0	33	54				
<b>RARIBAS</b>						277	10 237	27 932	51 448
<b>NATTIXIS</b>							94	969	1 451
<b>AGB</b>								189	5 440
	110 066	139 223	173 131	203 030	212 754		516 203	339 374	569 558

: دراسة إحصائية أجريت من طرف شركة SATIM بتاريخ 2012/02/28

من الجدول اعلاه نلاحظ ان اصدار البطاقات كان بطريقة مكثفة بالنسبة الى بريد الجزائر في بداية المرحلة مقارنة

2004 2003 2001 2000

## الفصل الخامس: دراسة حالة - مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية

94.7% 93.4% 87.8% 87.6% على التوالي من الحصة الاجمالية للاصدارات

القطاع في التحديث عملياته وتخفيف الضغط على شبائيك ، فحسب احصائيات شركة SATIM

2012 الى 5 راجع إلى عدد الحسابات المفتوحة في مختلف التراب الوطني

زيادة على أن بعض القطاعات لا تسمح لمستخدميها بتحصيل الأجرور إلى عن طريق حساب

الا ان البنوك كانت متؤخرة جدا في هذا المجال استدراك البنوك لاهمية هذه التكنولوجيا في تقديم

ذات جودة ، وتخفيف الضغط على الوكالات ، واتباع سياسة ترويجية التي من شأنها توضيح اهمية امتلاك

مثل هذه البطاقات م و المتمثلة في :

24/24 7/7

SATIM في توسيع إصدار واستخدام البطاقات البنكية بنوعيتها

( ) إلا أن هذه الجهود لم ترقى إلى المستوى المرغوب

مستويات الإصدار من سنة إلى أخرى

الجدول رقم (05-14): عدد الصفقات المنجزة ببطاقة السحب لكل مؤسسة

المؤسسة البنكية	1999/1988	2000	2001	2002	2003
CCP	240854	299140	463889	604582	642735
BEA	6496	14219	16804	22854	25051
BNA	0			7260	19038
CPA	16	5871	11643	15458	16981
BADR	0	1221	8385	14901	13598
CNEP	0	0	0	220	2919
BDL	0	0	0	147	1938
S GENRAL	0	0	0	0	708
BARAKA	0	184	617	762	409
RAYANE	0				2
	247366	320635	501338	666184	723379
التغير %		29,61	56,53	32,88	8,58

: دراسة إحصائية أجريت من طرف شركة SATIM بتاريخ 2012/02/28

من الجدول أعلاه تبقى هيمنة بريد الجزائر على عدد الصفقات ( ) والتي له علاقة بعدد

93,2% . 92,5% . 90,7%

2000 2001 2003 على التوالي ، كما انه مابين الفترة 1999 2004  
292 % .

الجدول رقم (05-15) : عدد الصفقات المنجزة بين البنوك من خلال كل مؤسسة باستخدام بطاقات

السحب و الدفع CIB و GOLD

المؤسسات	2008			2009			2011/2010		
	عملية السحب	عملية الدفع	المجموع	عملية السحب	عملية الدفع	المجموع	عملية السحب	عملية الدفع	المجموع
CCP	821 858	27	821 885	960 972	20	960 992	3 211 752	3 706	3 215 458
BEA	24 676	60	24 736	107 285	47	107 332		112 311	-
BNA	10 191	52	10 243	12 764	20	12 784		130 893	
ABC								7	
CPA	337 947	849	338 796	444 310	426	444 736		819 161	
BADR	158 067	148	158 215	84 541	141	84 682	196 527	120 636	317 163
CNEP	21 884	39	21 923	39 148	34	39 182		56 988	
BDL	85 848	209	86 057	111 577	131	111 708		191 891	
S GENERALE	197 237	250	197 487	387 520	188	387 708	55 028	706 048	761 076
BARAK	446	4	450	771	5	776	7	4 640	4 647
RARIBAS	246 946	394	247 340	441 061	415	441 476		725 558	
NATTIXIS	6 721	19	6 740	15 405	12	15 417		27 006	
AGB	579		579	4 283		4 283		47 574	
HSBC				3 544	8	3 552		28 726	
FSBANK				537	3	540		7 199	
ASBANK								343	
HOUSSING								973	
	1 912 400	2 051	1 914 451	2 613 718	1 450	2 615 168	3 463 314	2 983 660	4 298 344

: دراسة إحصائية أجريت من طرف شركة SATIM بتاريخ 2012/02/28

من خلال الجدول نلاحظ تقارب كبير بين عمليات السحب و الدفع خلال الفترة الممتدة من 2010 - 2011 حيث قدرت نسبة عمليات الدفع إلى عمليات السحب بـ 86 % في حين قدرت في 2008 2009 بـ 0,06 % 0,11 % على التوالي ، كما أن عمليات الدفع كان 48% حيث كانت حصة القرض الشعبي الجزائري من هذه النسبة 57 % 27 % إجمالي عمليات الدفع ، في حين أن البنوك الأجنبية حققت نسبة 52 % BNP 48 % Société Générale ,Paribas 92 % الإجمالية من عمليات الدفع.

أما بخصوص عمليات السحب برغم من التطور الملحوظ قد ت هذه الزيادة مابين سنتي 2008 2011 بـ 81 % إلا أن هذه النسبة هيمن عليها بريد الجزائر .

الجدول رقم(05-16) : معدل استخدام بطاقة السحب في الجزائر

	1998/1999	2 000	2 001	2 002	2 003
عدد العمليات الإجمالية المنجزة	247 366,00	320 635,00	501 338,00	666 184,00	723 379,00
عدد إجمالي للبطاقات	91 681	110 066	139 223	173 131	203 030
عدد الصفقات المنجزة من خلال بطاقة واحدة	2,70	2,91	3,60	3,85	3,56

يتبين من الجدول أن عدد جدا، وهذا راجع إلى عدة أسباب نذكر منها:

- 
- 
- كون الرصيد هو فقط الراتب الذي يسحبه في نهاية الشهر.
- عدم القناعة بهذه البطاقات,
- عدم رغبة بعض العملاء على الحصول على البطاقة الإلكترونية كونهم أميين.
- كون الرصيد الموجود للعميل هو لأغراض التوفير ولا يرغب بالسحب منه.

2- تقييم أنظمة الدفع في البنوك الجزائرية

- تقييم نظام *RTGS*

لقد أدركت السلطات النقدية أهمية عصنة القطاع المصرفي و ذلك من خلال اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحديث وسائل الدفع وما توفره من فوائد للاقتصاد بهدف الوصول إلى النتائج المرجوة من وراء اعتماده من جهة و تسريع وتيرة المعاملات التجارية من جهة أخرى . 2006

الفترة الممتدة *RTGS* (17-05)

2006 إلى 2014

الجدول رقم (05-17) : نشاط نظام *RTGS* للفترة الممتدة 2006-2014

			% <i>RTGS</i>	
226	7 506	142 373	-	2 006
251	313 373	176 900	-	2 007
252	607 138	195 175	99.34	2 008
253	649 740	205 736	99.56	2 009

254	587 475	211 561	99.93	2 010
251	680 123	237 311	99.77	2 011
252	535 234	269 557	99.77	2 012
253	358 026	290 418	99.99	2 013
253	372 394	314 357	99.99	2 014

المصدر: زغدار احمد، حميدي كلتوم "ARTS في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006-2014". مجلة البحوث و الدراسات العلمية ع9 2 - جامعة الدكتور يحيى . . 17 2015 .

نلاحظ من الجدول أعلاه أن منذ اعتماد نظام *RTGS* 2006 كانت نسبة التداول أكبر من 99 % هذا راجع إلى الدعامة الرئيسية و البنى التكنولوجية القوية لهذا النظام وحرص بنك الجزائر على السير الحسن من جهة ، وكآلية تعرف السلطات من خلالها حجم المعاملات و سيولة النقدية من جهة .  
الجدول بخصوص عدد العمليات و قيمتها . فخلال الفترة الممتدة من 2008-2014 بمعدل نمو يتراوح ما بين 10-20 % بمئة سنويا يرافقه زيادة في قيمة هذه المعاملات من سنة إلى أخرى خلال 2006-2011 فيما هناك تراجع نسبي خلال السنوات الثلاث الموالية .

#### - حصص و حجم العمليات لصالح الزبائن و ما بين البنوك

ARTS هو موضح في الجدول رقم (05-18)

الجدول رقم (05-18) : تطور حصص و حجم العمليات لصالح الزبائن و ما بين البنوك

السنوات	الحصص		الحجم	
	حصة العمليات لصالح الزبائن	حصة العمليات ما بين المصارف	عمليات ما بين المصارف	تحويل لصالح زبائن المصارف
2008	1.1	98.9	54.8	45.2
2009	0.7	99.3	50.6	49.4
2010	0.9	99.1	44.2	55.7
2011	1	99	39	61
2012	1.8	98.2	35.7	64.3
2013	2.9	97.1	32.9	67.1
2014	2.5	97.5	30.9	69.1

المصدر: زغدار احمد، حميدي كلتوم . المرجع السابق ص 18

يلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة حصص العمليات لصالح الزبائن ضعيف جدا مقارنة بنسبة حصص العمليات

أما بخصوص الحجم العمليات ما بين المصارف و تحويلات لصالح زبائن المصارف فهي على نفس المستوى خلال الفترة الممتدة ما بين 2008-2010 و 2012  
 30.9-35.7 % و 64.3-69.1 % و يفسر هذا الانخفاض من جانب البنوك على ان بعض العمليات التحويل التي تتم مستوى نفس البنك عبر الشبكات الداخلية للبنك لا تحول عبر هذا النظام بسبب إدراك العملاء لطريقة تسير حسابهم . مما يؤدي إلى ثبات التحويلات بين التسوية فيه .  
 - تقييم المعاملات المتأتية من الأنظمة الخارجية

الإلكترونية

في الآتي:

الجدول رقم(05-19): حصة تسوية الأرصدة الصافية متعددة الأطراف

السنوات	المقاصة الالكترونية (%)	المقاصة اليدوية (%)	العمليات على السندات (%)
2008	0.85	0.11	0.23
2009	95.3	3.8	0.9
2010	87.8	6.8	5.3
2011	93.1	0.8	6.1
2012	96	-	4.0
2013	97.1	-	2.9
2014	95.0	-	5.0

المصدر: زغدار احمد، حميدي كلتوم .المرجع السابق ص 19

حرصا من البنوك على تطوير خدماتها و تعميمها على مستوى الوكالات ، نلاحظ من الجدول أعلاه ابتداء 2012 لم تعد للمقاصة اليدوية مكانة في البنوك الجزائرية والاعتماد الكلي على التكنولوجيا الحديثة في سوية عملياتها فيما بينها و بين البنوك الأخرى أو لتسوية حسابات زبائنها من خلال المقاصة الالكترونية ،  
 2014 95 % 5% إلى

- ادراك البنوك لأهمية التكنولوجيا الحديثة في تسير و تسوية العمليات المصرفية مقارنة بتسيير في كنف

- الاندماج التدريجي للبنوك من خلال الربط الشبكي و الاقتناء التجهيزات اللازمة لمثل هذه التكنولوجيا .



أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري : الصيرفة الإلكترونية في المصرفي ، أبوابها

630.

- ا وخدماتها الإلكترونية، إلى تخفيض التي  
في خدماتها في عبر الانترنت  
:

مختلف خدماتها الإلكتروني ( الإلكتروني في

- الانترنت

لهذه الدولية، وبالتالي  
ويجب في هذه خدماتها يجري  
في

- الكبيرة، المصرفي إلى الانترنت في  
بمذه خدماتها

- في الانترنت

الصيرفة الإلكترونية في  
إلكترونية، إلكترونية

- في الأولى

-المساهمة في الأجنبي توفير إلكترونية.



المطلب الثاني: عرض وتحليل البنوك الفرنسية على الانترنت

1- البنوك الفرنسية على الخط

مع ظهور الانترنت ، تطورت بنوك في فرنسا و التي 02

عميل وهي في الغالب تابعة إلى فروع بنكية و التي تتميز في قطاع البنكي الفرنسي بالاقتصاد في التكاليف التنظيم 2012 وظفت إحدى البنوك الفرنسية على الانترنت 500

. إلا أن حصصها تنمو من سنة إلى أخرى و بالمقارنة مع البنوك التقليدية 600.000

631 ، فبنوك على الخط العاملة في السوق % 02

في (07-05):

الجدول رقم (07-05): البنوك التقليدية والبنوك على الخط التابعة لها

البنك على الخط	الشركة الام
Boursorama Banque	Société Générale
ING Direct	ING
Monabanque	Crédit Mutuel - CIC
Fortuneo Banque	Crédit Mutuel - Arkéa
La Net Agence	BNPParibas
Cortal Consors	BNPParibas
Hello Bank!	BNPParibas
eLCL	LCL
BforBank	Crédit Agricole
Monbanquierenligne	Caisse d'Epargne
HSBC	HSBC
VTB Direct	Banque russe d'Etat VTB

Source DGCCRF, recherche en ligne, juin 2013

<sup>631</sup> Hugo HANNE " Les banques en ligne et les services bancaires par internet – modèle économique et évolution des plaintes de consommateurs de 2008 à 2012 "Ministère de l'économie et des finances – DGCCRF N°15 Juin 2013 sur le site [http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/documentation/dgccrf\\_eco/dgccrf\\_eco15\\_banques\\_en\\_ligne.pdf](http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/dgccrf_eco/dgccrf_eco15_banques_en_ligne.pdf)

أما بخصوص رسوم الاشتراك لبنوك الانترنت فهي مجانية لبعض الدولية تفرض رسوم على هذا النوع من الخدمات و التي تتراوح ما بين 1.75 إلى 3 اورو شهريا بعد السنة الأولى (08-05)

الجدول رقم (08-05): الرسوم الشهرية المطبقة من طرف البنوك على الخط

البنوك على الخط	الرسوم الشهرية لخدمات على الانترنت
Boursorama Banque	nul
ING Direct	nul
Monabanque	nul
Fortuneo Banque	nul
La Banque Postale	nul
Société Générale	nul
Crédit Agricole	nul
BNPParibas	nul
LCL	1,75 euros
CIC	2,90 euros
Crédit Mutuel Ile de France	3,00 euros
Banque populaire Loire et Lyonnais	2,00 euros

Source : banques citées, mars 2013, informations accessibles sur le site internet L'Internaute, <http://www.linternaute.com/argent/banque/banques-en-ligne-2013-servicepar-service/l-acces-aux-services-en-ligne.shtml> ,

## 2- مردودية البنوك على الخط

تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمثابة

360

الانترز حيث يكلف البنك على الانترنت 250 ألف دولار فيما يكلف البنك التقليدي حوالي مليون 632 بنوك الانترنت أن خدماته :

<sup>632</sup> AMIRA HEN" INTERNET ET LA FIDELISATION DE LA CLIENTELE BANCAIRE. ÉTUDE DU PASSAGE DE LA RELATION B2C DE PERSONNE À PERSONNE À LA RELATION B2C VIRTUELLE. Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures de l'Université Laval dans le cadre du programme de maîtrise en communication publique pour l'obtention du grade de maître es arts (M.A) 2007 p 36

باعتبار بنوك الانترنت هي مؤسسات قائمة على التكنولوجيا الحديثة و خصوصا الانترنت، التكاليف التي تتحملها البنوك التقليدية ، بالإضافة إلى أن البنوك التقليدية تعتمد على شبكة واسعة من الفروع و الذي يرافقه لكل فرع موظفين ، أجهزة ، مباني... الخ ، مما يجعلها تتكبد مصاريف كل وحدة قائمة بذاتها .  
انترنت تركز استثماراتها في أدوات تكنولوجيا المعلومات و الابتكار والهدف هو

الهاتف المحمول. 633

هذه التكنولوجيا وهذه التطبيقات المطبقة من طرف بنوك الأنترنت تسمح للعملاء بإدارة حساباتهم وانتقاء الخدمات البنكية المقدمة بصفة مستقلة ، تقتصد في التكاليف، كما تعتمد البنوك على مجموعة من الأساليب و المتمثلة في العروض الترويجية جميع الانترنت

كما أن البنوك الالكترونية لا تفرض عمولات على بطاقات السحب من الموزع الآلي كون هذه الأخيرة لا تمتلك الفروع المادية التي تحوي مثل هذه الأجهزة كإستراتيجية تنتهجها البنوك الالكترونية بشرط دفع مبلغ شهري منتظم في الحساب أو وضع مبلغ معتبر في دفتر الاحتياط وهذه الشروط تختلف من بنك إلى آخر .

التي في الأحيوة في مجال غيرت في  
هذه الإلكتروني، أنها مجموعة واسعة والهواتف  
الإستراتيجية  
لانترنت انخفاض كبير في  
بحسب وتوقعاتهم إلى  
كثير تعتبر التكنولوجيا المصرفية للنشاط المصرفي في  
غير . في هذه ساهم في

634

<sup>633</sup> <http://www.culturebanque.com/banques/banques-en-ligne/strategie-commerciale/>

<sup>634</sup> HERVÉ SITRUK " L'impact des réseaux sur l'activité bancaire et interbancaire : panorama général "Horizons Bancaires NUMÉRO 316 - FÉVRIER 2003 p 05

الأخيرة،  
في  
في طبيعة الأعمال  
حساباتهم  
عبر الإنترنت  
تنهج إستراتيجية الرقمنة لإرضاء  
الحسابات على الانترنت ، هذه  
تنفيذ العمليات مجانا وهي عملية المزج بين ايجابيات البنوك التقليدية و البنوك الالكترونية.<sup>635</sup>

### 3- نماذج البنوك الفرنسية على الخط

#### - بنك *ING Direct*

#### 1995 ضمن مجموعة ING GROUPE

المجموعة المالية الهولندية  
أولى شركات التامين في هولندا

NMB Postbank GROEP  
نشاط المجموعة حول ثلاثة مجالات رئيسية هي:

المجموعة الهولندية  
في

1997 ومن ثم تطوير هذه  
في  
و استراليا  
في  
2000

يعتبر من البنوك الالكترونية الفرنسية الرائدة في مجال الأعمال  
أكبر  
باعتباره بنك الكتروني

عملياتهم المصرفية  
الإنترنت والهاتف و مركزين لخدمة العملاء على مستوى باريس و

637  
ING Direct قيادتها  
في  
بلغ صافي

4  
2015  
في

ING Direct  
الهاتف  
توفير

التي  
في  
الأمني  
واستغلالها في  
فترة

638  
دفتر

القصيرة والبريد الإلكتروني.  
الهاتف  
فحص السحوبات المشتريات

<sup>635</sup> <http://www.culturebanque.com/banques/banques-en-ligne/strategie-commerciale/>

<sup>636</sup> <http://www.ingdirect.fr/ing-direct/qui-sommes-nous/#ing-direct-en-france>

<sup>637</sup> ING Direct – Banque en ligne sur le site. <http://www.culturebanque.com/banques/ing-direct/>

<sup>638</sup> <http://www.culturebanque.com/banques/ing-direct/>

في

الاعتراض

الانترنت الرسمي

ING Direct

### - بنك Boursorama:

إنشائه سنة 1995 الانترنت مجموعة المالية عبر الانترنت  
سوسيتي SG ، ومن خلال الريادة و الخبرة في هذا المجال تم إنشاء  
البنك على الخط والمعلومات مالية لتوفير  
الانترنت، عبر الإنترنت ( 2006 )  
داخل و خارج فرنسا و المتمثلة في :  
639 .

Boursorama مجموعة

عبر الإنترنت.

يجعل

إلى

640

Boursorama خدماتها عبر الانترنت لتحل محل الخدمات التي

( جميع

تم عبر البنوك التقليدية و يمكن للعملاء الاشتراك في إدارة: 641

الانترنت،

مجانا)

SMS. ويعتبر

اتخذت

صافي

150000

نموا

Boursorama

نشطة التي يمارسها و مضاعفة

المصري بلغ 176.3

### - بنك Fortuneo

2000

Crédit Mutuel Arkéa -

عملت في مجال التأمين على الحياة في سنة 2002 ، ثم التأمين بصفة عامة في

2010 و تقدم مجموعة واسعة من المنتجات الخدمات في مجالات :

مصري،

يقدم هذا البنك مجموعة من الخدمات المجانية مثل الحساب على الخط ،رسائل الإخطار SMS )

SEPA ، مع دفع مبلغ قدره

MASTER-CARD

<sup>639</sup> <http://www.culturebanque.com/banques/boursorama-banque/>

<sup>640</sup> <http://www.avisbanque.net/boursorama-banque/>

<sup>641</sup>

لهذا

، كما يعتبر من البنوك الأ

التي للعميل بتطوير التسيير الذاتي. التسعير  
الانترنت.

الجدول رقم (05-09) : مؤشرات البنوك الفرنسية على الخط

الشركة الام	عدد الموظفين	تاريخ الانشاء	عدد الزبائن	البنوك على الخط
ING groupe de bancassurance néerlandais	450	2000	1 million	ING DIRECT
Société Générale	810	2004	756 000	Boursorama Banque
Arkéa groupe de bancassurance français Credit mutuel	NC	2000	310 000	FORTUNEO BANQUE
Crédit Mutuel - CIC	200	2006	290 000	monabanq.
BNP Paribas	140	2013	237 000	Hello bankl
Crédit Agricole	40	2000	115 000	dBANK

المطلب الثالث: مقارنة بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات في البنوك الجزائرية و الفرنسية

1- مؤشرات البنوك الفرنسية على الخط

- بنك *PNB d'AXA Banque* لقد حقق ارتفاع في الناتج البنكي الصافي قدر ب 126.9

في 2015 والتي في

3.8 . 5.3 %18

.%13

- بنك **Fortuneo** : زيادة منتظمة في البنكي الصافي بقيمة 98.3

4.1 إلى %6

ويعتبر Fortuneo من البنوك التي الائتمان على الانترنت.

- بنك **BforBank** حقق ناتج بنكي صافي قدر ب 35.1  
قدره 2.2  
2015.

- بنك **Monabanq** :  
خفض هامش الوساطة انخفاض  
البنكي الصافي و المقدر ب 34,3 .  
للبنك على الانترنت و المقدرة ب  
124  
2015 -3.3

- **ING Direct** :  
مجموعة متنوعة من المنتجات و المتمثلة في  
عبر الإنترنت في .  
الانترنت  
و هذا ما يجعله ذو مردودية لعدة  
250 إلى 300  
في .

- بنك **Hello bank** : وهو بنك على الانترنت التابع لبنك BNP Paribas بدأ نشاطه في 2013  
وفي نهاية 2014 وصل عدد عملائه إلى 101.000 عميل ، إلا أن هذه الأرقام تبقى منخفضة مقارنة بعدد  
العملاء في ألمانيا الذي يصل إلى 1.500.000 .

الجدول رقم (05-10) : تطور الناتج البنكي الصافي لبنوك على الخط بالمليون أورو

P Net Bancaire	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
BforBank	-0,5	-5,1	16,5	25,6	44,0	33,4	35.1
AXA Banque	96,0	91,7	101,5	98,5	113,7	104,2	126.9
Boursorama	178,2	151,0	167,6	172,5	175,1	178,7	176.3
Fortuneo	31,2	49,6	61,6	60,7	67,4	86,3	98.3
Monabanq	80,0	76,8	74,4	61,9	42,4	39,8	34.3
ING Direct	-	-	-	-	-	-	-
Hello Bank	-	-	-	-	-	-	-

Source .Classement des banques en ligne 2016 sur le  
site <http://www.culturebanque.com/banques/classement/en-ligne/>

الجدول رقم (10-05) : تطور النتيجة الصافية لبنوك على الخط بالمليون أورو

Résultat Net	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
BforBank	-30,1	-37,5	-40,3	-8,6	0,9	0,6	-10.9
AXA Banque	-4,0	0,4	-4,8	-11,7	0,5	-7,3	0.30
Boursorama	83,8	-3,7	41,8	44,3	-31,8	10,6	22.5
Fortuneo	3,1	-5,1	4,6	5,3	11,2	16,7	21.8
Monabanq	-6,0	-13,5	-6,7	-8,1	-9,7	-3,6	-3,3
ING Direct	-	-	-	-	-	-	-
Hello Bank	-	-	-	-	-	-	-

Source . Classement des banques en ligne 2016 sur le site <http://www.culturebanque.com/banques/classement/en-ligne/>

المصرفية عبر الهاتف المحمول في فرنسا:

التي	الحديثة تغيير من طبيعة الأعمال البنكية		
تغير	الهواتف	عبر الهواتف	
في جميع أنحاء العالم،	الهواتف	الهواتف النقالة في	
<b>TNS</b>	.	في	في
في	% 55.5	أفادت أن في سنة 2011	<b>Mobile Life</b>
	<sup>642</sup> 2013	و ارتفعت هذه النسبة إلى %63 في	
Mobile	في جميع أنحاء العالم،	15000	لأحدث
عبر الهاتف	الهواتف	%69	Ecosystem Forum
	<sup>643</sup> .	عبر الهاتف	%65

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من العوامل الأكثر أهمية في العمليات المصرفية مما حتم على المؤسسات المصرفية اتخاذ التدابير الأساسية التي تتوافق مع هذا العالم المتغير، في نمو إنتاجية الخدمات المصرفية للأفراد في %5.5 سنويا سواء بصورة مباشرة وغير مباشرة :

<sup>642</sup> <http://www.jechange.fr/placement/banque/news/deferlante-banque-mobile-france-10-04-2014-3204>

<sup>643</sup> <https://viuz.com/2015/06/19/69-des-utilisateurs-mobiles-pratiquent-le-mobile-banking/>



- بطريقة مباشرة: يقدر ب

1.4% افة إلى تطوير الإنترنت، الموزعات الآلية للنقد ، منيتال، مراكز الاتصال

هذه القنوات لعب دورا هاما والتي مثلت 0.5 %

- بطريقة غير مباشرة : لقد مكنت تكنولوجيا المعلومات من تطوير وسائل الدفع ، فحصة الشيكات انخفضت من

52% إلى نسبة 39 % هذه الظاهرة تفسر بنمو وسائل الدفع الالكترونية قدر ب 0.9 %

الانترنت هي طريقة لاغتنام الفرص و التي تتعلق:

وإجراء العمليات بطريقة آلية.

## 2- الانترنت و البنوك الجزائرية

يرتبط نجاح وتفوق أي مصرف، بمدى استخدام تكنولوجيا المعلومات، حيث تحولت إلى حتمية تفرضها المتغيرات

تي من خلالها يتم التوصل إلى نتائج مهمة، تمكن من اتخاذ قرارات مصيرية صائبة في الوقت المناسب مما يؤدي إلى نجاح المؤسسة وتطوير قدراتها.<sup>644</sup>

البنك الإلكتروني يعتبر خدمة بنكية تسمح للزبائن بالقيام بعدة عمليات بنكية عن بعد عن طريق قنوات متعددة الوسائط كالأنترنيت والفاكس والرسائل القصيرة عبر الهاتف النقال والصوتية

واتير وطلب دفتر الصكوك وعلاوة على هذه العمليات التي تجنب الزبون التنقل إلى غاية وكالته البنكية، فإن المزايا الأخرى للبنك الإلكتروني تتمثل في إمكانية الاستفادة من هذه الخدمات عن عصرة الخدمات البنكية بهدف تحسين نوعية الخدمات المقدمة للزبائن.<sup>645</sup>

يعتبر بنك الإلكتروني

[www.societegenerale.dz]

فلقد أخذت الوقت الكبير لتبني الصيرفة الالكترونية.

لأنترنت كوسيلة لتعريف و تقديم خدماتها المحدودة ، مثل  
، تحميل الكشوفات بصيغة الكترونية. إلى

<sup>644</sup> <http://revues.univ-biskra.dz/index.php/sh/article/view/1699>

<sup>645</sup> <http://www.djazairss.com/alfadjr/74151>

الالكتروني للبيانات والذي أتاح للمؤسسات العمومية و الخاصة تحويل أجور موظفيهم بطريقة آلية من خلال VSM بمعنى تحويل رواتب المتعدد.

ويعتمد كل من البنك الوطني الجزائري و بنك التنمية المحلية ، وبنك الفلاحة و التنمية الريفية ، القرض الشعبي ادل الالكتروني للبيانات EDI لطاح المؤسسات و الإدارات و الجمعيات لتجنب التنقل ، الوكالات بهدف معالجة العمليات بطريقة سريعة و آمنة ، هذا النظام يسمح بإجراء التحويلات المالية عن طريق قناة البنك الالكترونية.<sup>646</sup> وللوصول إلى هذه الخدمات البنكية الالكترونية لا بد من اشتراك مسبق لدى

الالكتروني للبنك .<sup>647</sup>

### - الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

من إطلاق الإنترنت عبر الهاتف النقال الجيل الثالث G3

متأخرة في تبني الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف المحمول ، وملاحظ ان كل البنوك المعتمدة في الجزائر العمومية و الخاصة ، تقدم خدمات بنكية الكترونية من خلال الانترنت ، ثلاث بنوك هي التي تعرض من خلال الهاتف المحمول واثنين من القطاع الخاص، وبقية البنوك لم تتخذ بعد الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف المحمول ما إلى وسيلة

648

ويعتبر بنك التنمية المحلية أول بنك عمومي أطلق تطبيقات الهاتف المحمول في ديسمبر 2015  
ebanking 2016 MyBDL  
BDL التي يوفرها البنك الالكتروني )  
أفة إلى محول العملات في وقت حقيقه .)

البنك الثاني الذي اعتمد تطبيقات الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف المحمول هو بنك BNP Paribas هذه الخدمة

التحويلات ، استخراج رقم الهوية البنكية ، طلب دفتر الشيكات ... الخ.

كما يقدم بنك الجزائر الخليجي تطبيقات الهاتف المحمول لزيائنه ،والذي يسمح للولوج إلى منصة AGB Online و الذي تم تطويره من طرف الشركة الفرنسية Setelia SAS

<sup>646</sup> Abdelkader Zahar" Le Crédit Populaire d'Algérie lance l'échange de données informatisées au profit des entreprises " sur le site <http://archives.maghrebemergent.info/finances/65-algerie/22565-le-credit-populaire-dalgerie-lance-lechange-de-donnees-informatisees-au-profit-des-entreprises.html>

<sup>647</sup> [http://ebanking.cpa-bank.dz/fr/guide\\_ebanking.pdf](http://ebanking.cpa-bank.dz/fr/guide_ebanking.pdf)

<sup>648</sup> <http://www.liberte-algerie.com/tic/les-etablissements-bancaires-boudent-encore-les-applications-mobiles-242851/print/1>

( التحويلات ، تعبئة بطاقة فيزا و ماستر كارد مسبقا الدفع ، الت

.)

"

(ABEF)

بها في

الإلكترونية في

الإلكترونية

"

في

في مجال

كبيرة

في بالإضافة إلى استمرار ثقافة الدفع نقدا في مختلف الصفقات والنسبة الضعيفة في انتشار البنوك ونقص الثقة في وسائل الدفع الإلكتروني بسبب نقص الاتصال " 649 .

3- مزايا و معيقات اعتماد تكنولوجيا المعلومات في البنوك

3-1 مزايا اعتماد تكنولوجيا المعلومات في البنوك

الأنترنت

في

عبر الأنترنت

أكبر

يحقق مجموعة كبيرة

بجودة

نحاول إجمالها بالآتي:

- زيادة الأرباح: وذلك من خلال تخفيض النفقات وزيادة الحصة السوقية للبنك.
- زيادة الحصة السوقية: من خلال القدرة على تقديم خدمات مصرفية إلكترونية متكاملة وعلى مدار الساعة
- تخفيض التكاليف : من خلال تشجيع العملاء على استخدام القنوات الإلكترونية يتم تخفيض ال
- أثبتت الدراسات أن تكلفة الخدمة المصرفية من خلال الأنترنت هي أقل بكثير من تكلفة الخدمة عن طريق الفرع

إلى

في

الإلكتروني وانخفاض

- زيادة رضا العملاء: إن توفير القنوات الإلكترونية التي تكفل

إلى

في المصرفي.

- تشجيع الابتكار و التنوع في الخدمات: فمن خلال التوسع في الصيرفة الإلكترونية يستطيع البنك التوسع في حجم الخدمات التي يقدمها والتنوع في تلك الخدمات

<sup>649</sup> [http://www.elmouwatin.dz/spip.php?page=imprimer&id\\_article=5702](http://www.elmouwatin.dz/spip.php?page=imprimer&id_article=5702)

في مجالات المصرفي وغيرها

- زيادة القدرة على المنافسة : حيث من خلال توسع البنوك في الصيرفة الالكترونية يستطيع تقديم خدمات مصرفية وبكلفة أقل وبجودة أكبر.
- زيادة كفاءة أداء العمليات :

في

بالإضافة إلى

غير

في

الالكتروني

المصرفي

للأطراف

توفير

والبرام

الافتراضية

إلى

فالصيرفة الالكترونية

تعني فان اعتماد البنوك للصيرفة الالكترونية

الالكترونية،

بالانترنت

والمصرفي

الالكترونية

إلى

الالكتروني

التي يج

نحو

و الملاحظ أن البنوك الجزائرية تفتقر إلى الوعي بمدى أهمية هذه التكنولوجيا والتي تضع الحاجز بينها و بين تبني الأدوات المصرفية الحديثة مثل : الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ، بطاقات الدفع ، والتي تعتبر عائق أمام تطور المنافذ التي يمكن للبنوك أن تعظم من خلالها الالكترونية، و الخدمات البنكية عن بعد.

### 2-3 معيقات اعتماد تكنولوجيا المعلومات في البنوك

أولاً: بالنسبة للبنوك التجارية

- المعوقات التنظيمية : هناك العديد من المعوقات التنظيمية التي

في استخدام

التي توفرها تكنولوجيا المعلومات، إلا

كومية لتنظيم هذه الأعمال و حمايتها و ضمان سريتها ، تعتبر من معيقات

الرئيسية لتبني الصيرفة الالكترونية .

- المعوقات المالية : على الرغم من الفوائد و العوائد و الايجابيات المتوقعة من استخدام تكنولوجيا المعلومات

رأسمال كبير مثل شراء البرمجيات و الأجهزة و

إلى أن اعتمادها

والغير القابلة للرجوع عنها و ذات عوائد تعتمد كلياً على كميات غير قابلة للتنبؤ بها

إلى الضعف في مقدرة توقع العائد المالي في

القائمين على هذه

ففي كثير من الأحيان لم تحسن تكنولوجيا المعلومات

نوع تكنولوجيا المعلومات المقترح أو المصمم أو

## الفصل الخامس: دراسة حالة - مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية

من المهام التي اعتمدت من اجلها و هذا يضع عائقا أمام استثمارات جديدة في التكنولوجيا المعلومات لما من مخاطر غير محسوبة. التي يجب أن تستوعبها البنوك

المعلومات هم الراجحون الأكبر و الأواخر هم الخاسرون.

- **المعيقات الأخرى:** انخفاض دور البنك المركزي في زيادة الوعي المصرفي لدى العملاء من خلال الجهود الترويجية ( : , النشرات وغيرها). عدم وجود عدد كافي من العملاء للتعامل من هذه . عدم وجود تفضيل أو تمييز من قبل البنك المركزي للبنوك التي تتوسع في استخدام الصيرفة الالكترونية على غيرها .

ثانيا: **بالنسبة للعملاء :** أهم المعوقات التي تحول دون استخدام الصيرفة الالكترونية من قبل العملاء :

- استخدام القنوات الإلكترونية.

- قلة الثقة في استخدام الصيرفة الالكترونية

- زيادة الكلفة المترتبة عن استخدام القنوات الإلكترونية بما فيها الأعباء المالية الإضافية.

- وجود أعطال فنية تحول دون استخدام الصيرفة الالكترونية وقت الحاجة .

- عدم المعرفة بفوائد القنوات الالكترونية.

- ( ) .

- وجود خدمات مصرفية لا يمكن تقديمها من خلال القنوات الالكترونية ( ) .

- عدم توفر الأجهزة اللازمة لاستخدام القنوات الإلكترونية أدى إلى جهل

1- **متطلبات البنوك بخصوص زيادة استخدام الصيرفة الالكترونية من قبل العملاء.**

- القيام بجملا سويقية تهدف إلى زيادة الوعي المصرفي لدى العملاء بالقنوات الالكترونية و الخدمات التي

خلالها, الفوائد التي يحصل عليها من خلاله مثل توفير الوقت والجهد

وغيرها. بخصوص هذه القنوات

- الالكترونية مثل :

الالكترونية ( , وبطاقة الماستر كارد ) وغيرها من البطاقات التي تشجع العملاء على استخدام

تلك القنوات الالكترونية.

- عرفة و تفهم المعوقات التي تحول دون توسع العملاء في الصيرفة الإلكترونية ,

ومكافآت للعملاء الأكثر معاملات مع القنوات الإلكترونية المتاحة.

- الخاص بالبنك وتزويدهم بالخبرات الكافية إلى جانب تفعيل دور باقي , و التلفزة وغيرها , حيث أن هناك مبالغ طائلة تنفق على هذه الوسائل دون تحقيق الأهداف المرجوة منها في تسويق القنوات والخدمات الإلكترونية وتنمية الوعي المصرفي باعتباره في مصلحة البنوك و العملاء.

### ثالثا: البنوك المركزية

نه يقوم بتنظيم هذه الأنشطة و الإشراف عليها بما فيها أنشطة الصيرفة الإلكترونية ويتم ذلك من خلال القوانين و التشريعات التي يصدر البنك المركزي باعتباره السلطة النقدية و الرقابية على البنوك و مثل هذه القوانين و التشريعات تمثل ركيزة أساسية لكترونية

من التحديات ويمكن تصنيفها إلى:

#### 1- تحديات الغير القانونية للصيرفة الإلكترونية

إن التكنولوجيا قد باتت الآن إحدى أكبر القضايا الإستراتيجية في مجال الأعمال المصرفية كما أن المستقبل منظمات الأعمال التي تخفق في التأقلم مع الفرص و التحديات التي يطرحها هذا الواقع الجديد سيكون محدودا دون ريب وهذا بدوره سيفرض تحديا جديدا على البنوك المركزية .

#### - أهم القضايا التي أثرت على زيادة المخاطر المصرفية

- الزيادة الكبيرة في حجم المنافسة في صناعة الخدمات المالية الإلكترونية حيث تتسابق المؤسسات البنكية وغير ستحداث منتجات وخدمات مالية جديدة

- التحسينات التكنولوجية المتسارعة في مجالات الاتصالات و أجهزة و برامج الحاسب الآلي التي تمكن من معالجة المعاملات بسرعة أكبر.

- طلب متعاضم على بنية تحتية عالية التكنولوجيا تتمتع بالقدرة والمرونة والقابلة للعمل بصورة مشتركة ضمن و تكفل في الوقت نفسه أمن وسلامة وتوفر المعلومات

- زيادة في إمكانية حدوث عمليات الاحتيال المالي بسبب غياب المعايير القياسية التي تتبعها المؤسسات للتحقق و الثبت من هوية العميل في بيئة الشبكات المفتوحة مثل: شبكة الانترنت.

- التحديات التي تواجه البنوك المركزية

بتوسيع أنشطتها المصرفية محليا و عالميا من خلال شبكة الانترنت وتقوم البنوك بتقد  
المصرفية الالكترونية إما بهدف توسيع حصتها في السوق أو خفض التكاليف و بالتالي زيادة ربحيتها وتوفر شبكة  
الانترنت للبنوك أيضا فرصا كبيرة لتوصيل خدماتها للعملاء في مواقع تتجاوز الحدود الوطنية القائمة وهنا يبرز  
:

- يتوجب على البنوك المركزية أن تدرك أن شبكة الانترنت تتيح إمكانية تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية  
التي يمكن أن تتجاوز الحدود الجغرافية وتبرز من ثم إمكانية إثارة تساؤلات بشأن متطلبات التصريح

- يتوجب على البنوك المركزية أن تعي التبعات التي يمكن أن تترتب على تبني توجهات تقييدية تجاه البنوك  
الخاضعة حاليا للرقابة و الإشراف دون الحرص على تطبيق هذه التوجهات نفسها على المؤسسات المصرفية  
لأجنبية التي قد تكون منحرفة في تقديم أنشطة مطابقة أو شبه مطابقة في السوق المحلي من خلال شبكة  
الأنترنت .

- يتعين على البنوك المركزية التحقق من أن البنوك قادرة على إدارة أوضاع عدم التيقن التي تكتنف الجوانب  
القانونية خلال الفترة التي تكون فيها البنى التحتية التشريعية للأعمال المصرفية المتجاوزة للحدود قيد الإنشاء .

ثانيا : التحديات القانونية أمام الصيرفة الالكترونية

إن الصعوبات القانونية التي انتشار المصارف الالكترونية يمكن إيراد أهمها وفق الترتيب الآتي:

1- التعاقد المصرفي الالكتروني و طرق إثباته : ثارت وسائل الاتصال الحديثة التساؤل حول مدى  
صحة العقود المبرمة بالوسائل الالكترونية و ما يتصل بها من حجية الرسائل الالكترونية و البريد الالكتروني في ظل  
لعايير و الأوصاف و الأنظمة القانونية للبيانات و تجيز قبولها كأدوات إثبات نهائية على اعتبار أن

منظور مادي بحت التالي فإنها لا تنطبق على الوسائل ذات المحتوى الالكتروني لذا لا بد من إعادة النظر في  
التشريعات ضمانا لتكاملها و تلاؤمها بدلا من تعارضها و ت

2- سلامة المعاملات و المعلومات المصرفية الالكترونية :

تكتمل إلا بالحماية القانونية من خلال أحكام تحمي من الإساءة استخدام الحواسب و الشبكات في ارتكاب  
جرائم الكمبيوتر و الانترنت و الجرائم المالية الالكترونية و لإل بقاء الحماية منقوصة و مشكوك في جدواها .

3- تحديات وسائل الدفع : إن الاتجاه السائد نحو المال الرقمي أو الالكتروني بديلا عن المال الورقي يجعل  
المعايير والقواعد والنظريات تتغير تدريجيا لتصبح م مع مفاهيم المال الالكتروني ووسائله وصولا إلى بناء قانوني  
يسهل على إدارات المصارف التعامل مع تحديات المصارف الالكترونية التي تتمثل في مشاكل الدفع والوفاء

بالالتزامات وتقديم الخدمات وما شابه على أساس مراعاة هذه المنشآت المالية والمصرفية الحديثة من حيث خصوصيتها واعتباراتها وأولوياتها .

**4- التحديات الضريبية :** إن خصوصية الأعمال الالكترونية تلغي فكرة الموقع أو المكان بالنسبة إلى الأنشطة التجارية مما يعني احتمال عدم الكشف على مصدر تلك الأنشطة القانوني المختص وإمكان تحول الأعمال الكترونية المتحركة أصلا إلى بلدان ذات ز .

**- متطلبات البنك المركزي للتوسع في الصيرفة الالكترونية**

- لابد من قيام البنك المركزي بمراجعة التشريعات و القوانين النافذة التي تهدف إلى تنظيم استخدام الصيرفة الالكترونية و ذلك لتوفير البيئة التشريعية و الرقابية لتوسع البنوك في الصيرفة الالكترونية .
- تفعيل دور البنك المركزي في مراقبة نشاط البنوك المتصلة بالصيرفة الالكترونية خصوصا أنظمة الحماية و السرية بهدف المحافظة على سلامة أداء الجهاز المصرفي.
- قيام البنك المركزي بدراسة سبل تشجيع البنوك على تطوير استخدام التكنولوجيا المعلومات لديها بما في ذلك التوسع في استخدام الصيرفة الالكترونية .
- هناك علاقة قوية بين ارتفاع رأس المال وقدرة البنك في التوسع في الصيرفة الالكترونية لذلك تبرز الحاجة مند العديد من البنوك لرفع رأس المال لديها و ذلك لزيادة قدرتها على التوسع في الصيرفة الالكترونية .
- :  
الاجتماعي وغيرها من المؤسسات العامة .



خاتمة

المصرفي الحالي  
إلى  
في  
دوره  
يجب  
التسيير  
التي  
إستراتيجية  
وإدائه  
إستراتيجيات  
لهدف  
إلى  
الوطني  
في  
المصرفي،  
المصرفي  
محور  
في  
المصرفي  
حتى  
المجال المصرفي  
التي  
في  
إيجابيات  
المصرفي في شتى مجالاته تخصصاته، في  
التي  
المصرفي  
إستراتيجيات  
لهدف  
إلى  
الوطني  
في  
المصرفي  
المصرفي  
محور  
في  
المصرفي  
حتى  
المجال المصرفي  
التي  
في  
إيجابيات  
المصرفي في شتى مجالاته تخصصاته، في  
التي  
المصرفي  
إستراتيجيات  
لهدف  
إلى  
الوطني  
في  
المصرفي  
المصرفي  
محور  
في  
المصرفي  
حتى  
المجال المصرفي  
التي  
في  
إيجابيات  
المصرفي في شتى مجالاته تخصصاته، في  
التي  
المصرفي  
إستراتيجيات  
لهدف  
إلى  
الوطني  
في  
المصرفي

خاتمة عامة

## خاتمة

تعد المصارف اليوم من أعظم المؤسسات تأثيراً في حياة الناس الاقتصادية ، لذا فهي تحظى باهتمام كبير ، مما ساعد على ظهور الوسائل والأجهزة التكنولوجية التي دخلت بصورة كثيفة في أنشطة المصارف ، وكل ذلك يزيد من أهمية المصارف ويجعل الحاجة لدراستها ومواكبة تطورها أمراً ملحاً ، فالعمل المصرفي اليوم تحكمه مجموعة من القواعد والأنظمة الدولية التي طغت على القواعد والأنظمة المحلية، فلا يستطيع المصرف تجنب متطلبات بازل وتبعاتها ، كما لا يمكن لهذه المصارف إغفال التكنولوجيا الحديثة وتأثيراتها على هيكل خدماتها المالية.

ففي ظل البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة و التطورات والتغييرات الحاصلة في مجال الأعمال المصرفية ، أصبح استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات واقعا لا مفر منه، وأمر أساسي لمواكبة هذه التغييرات، الأمر الذي دفع المصارف لإيجاد آليات جديدة في استخدام وتنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية باعتبارها بيئة ملائمة لإنجاز العمليات المصرفية ، فاستخدام تكنولوجيا المعلومات لن يغير مفهوم العمل المصرفي ولكنها تقود إلى احدث تغييرات في أساليب التعامل مع الزبائن ، من خلال إجراء تحسينات وتغييرات في الخدمة المصرفية و توفير خدمات مالية و التخلص من متطلبات التواجد في الفروع المصرفية لتقليل من التعقيدات الإدارية ، كما تعتبر وسيلة لتخفيض التكاليف التشغيلية ، والتأسيسية للفروع و من ثم زيادة الأرباح وخفض رسوم خدمة الزبائن على العمليات المختلفة وزيادة فوائد الإيداع وخفض فوائد الإقراض وابتكار برامج جديدة وتحفيز الخدمات وكذلك المحافظة على الحصة التنافسية ودخول أسواق جديدة لمواكبة التطورات الحالية والمستقبلية.

فلقد كان لتكنولوجيا المعلومات تأثير على العمل المصرفي من خلال ما توفره هذه التكنولوجيا من الوقت والجهد المبذول لإنجاز العمل و من خلال الحصول على المخرجات المطلوبة من المدخلات المختلفة باستخدام التطبيقات و البرامج التي تعمل على إعداد وعرض التقارير المالية في الوقت المناسب وبالشكل الذي يضمن تحقيق الفائدة للمستخدمين، الأمر الذي يتطلب تغييرات في الهياكل التنظيمية وطبيعة الأعمال و إنشاء الشبكات وآليات وأدوات إيصالها والتشريعات أي الأنظمة التي يعمل بموجبها، فنجح استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات في النشاط المصرفي مرتبط بضرورة توفير هذه الأدوات ومهارة ومعرفة الموظفين بها والمرونة في التعامل لتفعيل فكرة استخدامها في العمل المصرفي .

فالعمل المصرفي يشهد قفزة نوعية في الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات المتداولة بين المصارف، فهذه الأعمال المصرفية بوضعها الحالي لا يمكن لها أن تستمر في سياق التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، لأن المصارف التي حققت أرباحها في ظل المناهج التقليدية ستواجه وضعاً يختلف عما هو قائم ،

حيث تحل النقود الإلكترونية محل النقود العادية ، وبذلك سوف تختفي مظاهر المصارف التي تعودنا عليها من أبنية محصنة كما تختفي التعاملات شخصية.

فهذه التكنولوجيا تهدف بشكل رئيسي إلى تسهيل التعامل وتوفير الوقت والجهد والنفقات فالعمل المصرفي الإلكتروني يحقق هذا الهدف ، إذ يمكن من خلالها خفض التكلفة الخاصة بالخدمة المصرفية المقدمة والكسب المستمر للزبائن الجدد بوصفهما غايتين أساسيتين تسعى المصارف إلى تحقيقهما كي تتمكن من المنافسة والبقاء في السوق المحلية والدولية.

ولقد عملت تكنولوجيا المعلومات المصرفية على الأخذ بمبدأ تحسين الربحية ، إذ بلغت كلفة الخدمة المصرفية في ظل الصيرفة الإلكترونية 15% ، في حين إيراداتها هي 85% مقارنة مع الصيرفة التقليدية التي تبلغ تكاليف الخدمة المصرفية فيها 50% والإيرادات 50% ، وبالتالي زيادة مردوديتها وقدراته

في

في المصرفي  
في هذه  
في

إلى المصرفي ، وبالرغم من الجهود المبذولة  
بين البنوك الجزائرية ونظرائها من البنوك الفرنسية لا تزال كبيرة جدا نظرا  
التي شكلت حجر عثرة دون تحقيق القفزة  
المعاملات الإلكترونية البنكية بنفس  
في

و حتى الدول المجاورة  
الجزائرية في تبني  
تعاين

في

والبنى

في الخدمات المصرفية الإلكترونية  
في التي للمساهمة في

إلى تبني  
في المجال

في المعلومات والإنترنت الإلكترونية.

- غياب ثقافة مصرفية في مجتمع لا يرقى إلى مستوى المجتمعات المتقدمة ، ويظهر هذا في ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية  
 مجتمعنا إلى  
 الوسائل الالكترونية الأخرى  
 قائمة إذا أحسن استغلالها  
 بهذه الوسائل وأدوات الالكترونية الحديثة .  
 مترسحة ، فالمجتمع  
 كبير المصرفي كثيرة والتي  
 التي تعرف

- نحو في إنها  
 في  
 " الإضافة الى لا قدرة  
 التغييرات  
 في مجال  
 والذي كان سبب في  
 في

- ضعف في حجم الخدمات التي  
 وهذا راجع إلى  
 والتي  
 لتتعلقة بتنظيم المعاملات الالكترونية خصوصا المعاملات ذات الصلة  
 الالكترونية التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية وتساعد على إنتشارها.  
 محددة  
 في مجال

وتطبيق الأنظمة والبرامج العصرية، وذلك حتى يكون قادرا على  
 مواكبة المنافسة في الأسواق الداخلية والخارجية وهذا يتطلب بدوره جهدا لتطوير قواعد الشفافية ونشر

أهمية تطوير محددات استراتيجيا

في الجزئية مدى أهمية ضرورة استخدام تكنولوجيا  
 في التي من شأنها  
 وتقدم البنك واستمراره  
 ولعل أهم المحاور التي يستوجب  
 أخذها بعين الاعتبار لتعظيم الاستفادة القصوى من ثورة تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي تتمثل في:

- 
- من خلال زيادة عدد الخدمات المقدمة بواسطة هذه القنوات  
بتبني  
وغير  
التبني  
كونها  
التي  
تخفيض  
تخفيض
- الإلكترونية  
في  
أهمية  
في  
التبني  
بالتجاه  
التي  
في
- المصرفي الإلكتروني  
مصرفية تكون بمثابة حلقة وصل إلكترونية بين المركز الرئيس لكل بنك وبين باقي فروعها ، وبين البنوك  
والمؤسسات المالية الأخرى من جهة، و بين البنوك والشركات والعملاء من جهة أخرى، مما يحقق السرعة في  
الكبير في
- في مجال
- في مجال  
الإلكترونية  
في  
الأنترنت و التوسع في إستخدامها لهما هام في  
المصرفي، وفي  
في  
بأهمية  
نحو الخدمات  
الى  
الانترنت،  
لترويج الإلكتروني  
حملات ترويجية إلكترونية  
إلى
- تركيز
- الهيكل  
الاستراتيجيات  
معطياتها  
في مجال  
وتعنى  
الناجمة  
و المتمثلة في  
هذه  
التي  
في
- الإلكترونية  
بها

التي	مختلفة	يحتوي
لأنها	في مجال في يخص الإلكترونيات	-
والبرمجيات	والبرامج توفير	- إلى البرامج
بما في	توفير	-
بفاعلية في أداء	تكنولوجيا	ذلك التوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية التوسع في الصيرفة الإلكترونية لذلك تبرز الحاجة عند العديد من البنوك لرفع رأس المال لديها و ذلك لزيادة قدرتها على التوسع في الصيرفة الإلكترونية.
	لم تستخدم تكنولوجيا	لن تستطيع الاستمرار بالعمل أو التنافس إذا لم تستخدم تكنولوجيا
	إلى	أعمالها المختلفة إلى زيادة أرباح
توفير	إلى	إستراتيجيات لهدف
وبجودة	توفير	
في الوطني	في	إلى في
	بهدف	
	قدراتها	

## قائمة المراجع



– المراجع باللغة العربية

– الكتب

- الطائي محمد عبد حسين آل فرج "المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية"، دار وائل، الأردن، 2005 .
- أبو فارة يوسف ، " التسويق الإلكتروني- عناصر التسويق عبر الإنترنت"، دار وائل للنشر، عمان. 2004.
- إسماعيل صبري عبدا لله "إستراتيجية التكنولوجيا " ، دراسات عربية. حزيران/تموز 1977 .
- الحسيني فلاح " الإدارة الإستراتيجية"، دار وائل للنشر ، ط1، عمان، الأردن، 2000.
- الراوي خالد وهيب، " إدارة العمليات المصرفية" ، دار المناهج للنشر والتوزيع ط1. عمان، الأردن 2003.
- السالم سالم محمد " التقنية المعاصرة ووسائل نقلها إلى الدول النامية "، مكتبة الملك فهد الوطنية الرياض 1992 .
- الصباغ عماد عبد الوهاب، " علم المعلومات " ، الدار العلمية ومكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2002 .
- العاني مزهر شعبان وجواد شوقي ناجي " العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار إثراء للنشر، عمان، الأردن 2008 .
- الكرخي مجيد عبد جعفر، " تقويم كفاءة الأداء في الوحدات الاقتصادية"، دار الكتب للطباعة والنشر ، ط1بغداد، العراق 2000
- اللوزي موسى ، "التنمية الإدارية – المفاهيم والأسس والتطبيقات" ، دار وائل للطباعة . والنشر ، عمان ، 2001.
- النجار فريد وآخرون، " التجارة والأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006 .
- بشير العلاق " التسويق في عصر الإنترنت والاقتصاد الرقمي " المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، بحوث ودراسات، 2003
- بلوط حسين إبراهيم، " المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات " ، دار النهضة العربية بيروت، ط 1 ، لبنان ، 2005.
- بن ساسي الياسي، قريشي يوسف، " التسيير المالي –الإدارة المالية- دروس وتطبيقات، دار وائل للنشر "، 2006.
- خليل نبيل مرسي " الميزة التنافسية في مجال الأعمال"، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، مصر 2003.
- طارق الحاج " الاستثمار في بنية المعلومات و المعرفة " المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة ، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة 2006.
- طارق عبد العال حماد، " اندماج وخصخصة البنوك " ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001 .
- عامر إبراهيم قنديلجي وآخرون " نظم المعلومات الإدارية " دار المسيرة لنشر و التوزيع و الطباعة ، ط 2 ، عمان الأردن . 2007

- علاء عبد الرزاق السالمي ، "نظم إدارة المعلومات" ، منشورات المنظمة العربية للتنمية . الإدارية ، القاهرة ، سنة 2003
- عماد الصباغ، "نظم المعلومات: ما هيتهام ومكوناتها"، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- غراب كامل، حجازي فادية، "نظم المعلومات الإدارية : مدخل متكامل"، مكتبة الإشعاع، القاهرة، مصر . 2003.
- قاسم عبد الرزاق محمد، "نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية" ، مكتبة دار ، الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1998.
- محمد الطائي "اقتصاد المعلومات - القوة الناعمة في تحقيق التفوق التنافسي للمؤسسات" دار المسيرة، الطبعة الأولى عمان 2007
- ناجي معلا "الأصول العلمية للتسويق المصري" دائرة المكتبة الوطنية ، عمان 2007 .
- نبيل مرسي خليل، " الميزة التنافسية في مجال الأعمال"، مركز الإسكندرية للكتاب، 1998 .
- عباس العلاق "تطبيقات الانترنت في التسويق"، دار المناهج الأردن، 2003
- عبد الحافظ السيد بدوي، "إدارة الأسواق والمؤسسات المالية - نظرة معاصرة" دار الفكر العربي، 1999.
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، "الإدارة الإستراتيجية"، مجموعة النيل العربية ط 01، القاهرة". 1999.
- فهد نصر حمود مزان، " أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية"، دار صفاء للنشر والتوزيع ط 1 عمان، الأردن 2009
- عبد القادر عطية ، " الاقتصاد القياسي بين النظرية والتطبيق" ، ط 2، الدار الجامعية: الإسكندرية، مصر. 1998
- السالمي علاء عبد الرزاق، رياض حامد الدباغ ، " تقنيات المعلومات الإدارية" ، دار وائل للنشر ، الطبعة الأولى، عمان، الأردن ، 2001
- إيهاب الدسوقي ، " التخصصية و الإصلاح الاقتصادي في الدول النامية مع دراسة تجرية الحصرية " ، دار النهضة العربية، 1995
- نجم عبود نجم، "إدارة العمليات- النظم و الأساليب و الاتجاهات الحديثة"، الجزء الأول، معهد الإدارة العامة، الأردن، 2001
- ابراهيم بختي : التجارة الالكترونية " ديوان المطبوعات الجامعية . الجزائر . 2005 .
- احمد سفر " العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية " المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس ، لبنان 2006 .
- أحمد سيد مصطفى، " تحديات العولمة و التخطيط الإستراتيجي " ، ط 3، بدون دار نشر، سنة 2000 .
- البكري ثامر ياسر، "التسويق- أسس ومفاهيم معاصره، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- الجاسم جعفر " تكنولوجيا المعلومات"، دار أسامة للنشر و التوزيع عمان: الأردن ، ، 2005
- الراوي خالد وسعادة يوسف، " التحليل المالي للقوائم المالية والإفصاح المحاسبي" ، ط 1 دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة.

عمان، الأردن. 2000.

- الزعبي حسن علي، "نظم المعلومات الإستراتيجية - مدخل استراتيجي"، دار وائل، الأردن، 2005.
- السالم مؤيد سعيد، "نظرية المنظمة - الهيكل و التصميم"، دار وائل، عمان، 2000.
- السرور نادية. مقدمة في الإبداع دار وائل للطباعة والنشر عمان، الأردن، 2002
- السعيد فرحات جمعة، " الأداء المالي لمنظمات الأعمال " ، دار المريخ للنشر، الرياض 2000.
- السلمي والدباغ " تقنيات المعلومات الإدارية"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2001.
- السيد ياسين، "مفهوم العولمة، العرب والعولمة"، مركز دراسات الوحدة العربية ، الطبعة الثانية، بيروت، ديسمبر 1998م.
- الصباغ عماد عبد الوهاب ، " علم المعلومات " ، الدار العلمية ومكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان ، 2002
- الصحن محمد، ونبيلة عباس، " مبادئ التسويق"، الدار الجامعية، الإسكندرية 2004.
- الصميدعي يوسف وآخرون "التسويق المصرفي - مدخل استراتيجي كمي تحليلي. دار المناهج للنشر، عمان، الأردن، 2005
- الطائي حميد وآخرون "الأسس العلمية للتسويق الحديث مدخل شامل" دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2006.
- العلاق بشير عباس، التكريتي سعد غالب ، "الأعمال الإلكترونية" ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان 2002 .
- العلي عبد الستار محمد "إدارة الإنتاج والعمليات : مدخل كمي" ، دار وائل للطباعة والنشر ، عمان ، الأردن ، 2006.
- القطامين أحمد "التخطيط الاستراتيجي والإدارة الإستراتيجية" ، دار مجدلاوي، عمان. 1996 .
- النواصر احمد ، " الاتصال والتسويق بين النظرية والتطبيق" ، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010 .
- الوادي محمود حسين ، والوادي بلال محمود، " المعرفة و الإدارة الالكترونية وتطبيقاتهما المعاصرة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010
- بهاء شاهين " العولمة و التجارة الالكترونية " دار الفاروق الحديثة للطباعة و النشر، ط 1، القاهرة ، 2000 .
- حسن شحادة حسين "الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية ، الجزء الأول منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2002 .
- حسين سلامة" ثورة إعادة الهندسة"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007.

- طارق طه "إدارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت " دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر 2008 .
- درة عبد الباري " تقنيات حديثة " دار الجليل، بيروت ، لبنان، 1985.
- زكي حسين الوردى، جميل لازم المالكي "المعلومات والمجتمع" الوراق للنشر والتوزيع الطبقة الأولى 2006
- شوقي ناجي، "إدارة الأعمال منظور كلي"، دار حامد، عمان، 2000.
- طارق عبد العال حماد، " التطورات العالمية وانعكاساتها على أعمال البنوك " ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- عباس سهيلة "القيادة الابتكارية والأداء المتميز"، دار وائل للطباعة والنشر ، عمان ، الأردن ، 2004.
- عبد الحميد بسيوني، "الحكومة الإلكترونية"، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2008 .
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي " نظم المعلومات الإدارية: الأسس و المبادئ"، المكتبة العصرية، المنصورة- مصر، 2002.
- عبد الرحمن توفيق، " الإدارة الالكترونية"، مركز الخيارات ، القاهرة ، 2003.
- عبد الرحمن يسري أحمد، " قضايا اقتصادية معاصرة" ، الدار الجامعية، مصر، 2000.
- عبد الفتاح الممي، عماد محمد أبوعيد " شبكات الحاسوب و الانترنت خطوة خطوة"، اليازودي عمان الأردن 2002.
- عبد الفتاح بيومي حجازي ، "النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي للنشر ، ط1، الإسكندرية، 2003
- عبد الفتاح مراد " الحكومة الالكترونية " شركة البهاء للبرمجيات والنشر ، الإسكندرية ، 2003 .
- عبد المجيد قدي، " مدخل إلى السياسات الاقتصادية الكلية، دراسة تحليلية تقييميه " ، ديوان المطبوعات الجامعية، 2003
- عبد المطلب عبد الحميد، " العولمة واقتصاديات البنوك" ، الدار الجامعية، 2001 .
- عبد الملك ردمان الدناني، "الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت " دار الراتب الجامعية ، ط1، بيروت، لبنان ، 2001.
- عبد الوهاب أكرم النجار، "التجارة الإلكترونية"، ابن سينا للطباعة، القاهرة، 2003.
- عبد الوهاب صباح نوري ، "أتمتوا المكتب" ، دار حنين للنشر والتوزيع ، عمان ، 1998
- عثمان الكيلاني وآخرون، "المدخل الى نظم المعلومات الإدارية"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- عزاب كامل السيد وحجازي فادية محمد "نظم المعلومات الإدارية- مدخل إداري" ، مطبعة الشجاع الفنية ، ط 1 ، الإسكندرية مصر، 1999

- عزيز يونس " التقنية و إدارة المعلومات " ، ترجمة و تعليق عبد الرحمن بن حمد العكرش، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 1993
- عقل مفلح، "وجهة نظر مصرفية" مكتب المجتمع العربي، الجزء الأول، عمان، الأردن، 2006 .
- علاء عبد الرزاق محمد السالمي، حسين علاء عبد الرزاق السالمي " شبكات الإدارة الالكترونية " دار وائل للنشر، عمان، الأردن ، 2005
- غسان قاسم ، " تقنيات ونظم معاصرة في إدارة العمليات " ، الطبعة الأولى ، دار الشراء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2008.
- غسان قاسم " إدارة التكنولوجيا". دار المناهج - عمان، 2006.
- فايز جمعة صالح النجار " نظم المعلومات الإدارية " الطبعة الثانية 2007 .
- فهد بن ناصر العبود ، " الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ "، مكتبة الملك فهد . الوطنية ، الرياض ، 2003 .
- لعقاب محمد "الأنترنت و عصر ثورة المعلومات" ، الطبعة الأولى ، دار هومة ، الجزائر. 1999
- محمد صالح الحناوي وآخرون، "مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004 .
- محمد صالح الحناوي، محمد فريد الصحن " مقدمة في الأعمال"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002 .
- محمد عواد الزيادات " اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة " دار الصفاء طبعة الأولى 2008
- محمود الجنيهي ، ممدوح الجنيهي "البنوك ألكترونية" دار الفكر الجامعي ،الإسكندرية ،مصر ، 2006.
- معلا ناجي ، توفيق رائف " أصول التسويق ، مدخل تحليلي " ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن 2003.
- منعم زمير الموسوي، "اتخاذ القرارات الإدارية مدخل كمي"، عمان، دار البازار، 1998.
- الحلاوي مظهر مصطفى، " مقدمة في الصيرفة" ، مركز الكتاب الأردني، الأردن، . 1994 .
- ناجي معلا "الأصول العلمية للتسويق المصرفي" دائرة المكتبة الوطنية , عمان 2007 .
- ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبدلات " الصيرفة الإلكترونية ، الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع " ، دار . وائل للنشر ، الطبعة الأولى ، عمان ، سنة 2008 ،
- نجم عبود " إدارة الابتكار المفاهيم والخصائص والتجارة الحديثة" ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2003.
- نظام موسى سويدان وآخرون "التسويق مفاهيم معاصرة" دار حامد ، عمان 2003 ، .

- هاشم الشمبري ، نادية الليثي ، " الاقتصاد المعرفي " دار الصفاء للنشر و التوزيع، ط 1 ، عمان ، 2008 .
- هامر مايكل ، شامي جيمس " إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات : (الهندرة) دعوة صريحة للثورة الإدارية الجديدة " ، ترجمة شمس الدين عثمان ، شركة شعاع للنشر ، القاهرة.1995
- ياسين سعد غالب "نظم المعلومات الإدارية" ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2003 .
- محمود حسين الوادي، حسن محمد سمحان " المصارف الإسلامية - الأسس النظرية و التطبيقات العلمية "دار المسيرة.عمان ، الأردن الطبعة الأولى 2007
- فائق الشماع، " الحساب المصرفي - دراسة مقارنة "، ، دار الثقافة ، ط 1 ، عمان ، الأردن ، 2009.
- فؤاد قاسم الشعبي ، " المقاصة في المعاملات المصرفية "، منشورات الحلبي الحقوقية ، ط 1 ، لبنان ، 2008 .
- معادي أسعد صوالحة ، "بطاقات الائتمان" ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، لبنان، 2011 .
- فاروق الاباصيري ، "عقد الاشتراك في قواعد المعلومات عبر شبكة الانترنت"،دار الجامعة الجديدة، القاهرة ، 2003 .
- وائل أنور بندق ، "الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة "، دار الفكر الجامعي - الاسكندرية ، 2009 .
- محمد الجنيهي و ممدوح محمد الجنيهي ، "الطبيعة القانونية للعقد الالكتروني" ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2010 .
- محمد حسين منصور"أحكام البيع التقليدية والالكترونية والدولية وحماية المستهلك"،دار الفكر الجامعي،الاسكندرية،مصر، 2006
- محمد سعيد أحمد " أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الالكترونية"، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، بدون سنة طبع .
- محمد عبد الحليم عمر،"الجوانب الشرعية و المصرفية و المحاسبية لبطاقة الائتمان " ايتراك للنشر و التوزيع ، القاهرة 1998 .
- محمود الكيلاني ، الموسوعة التجارية والمصرفية ، المجلد الثاني ، دار الثقافة ، عمان ، 2011.
- مدحت صادق " أدوات وتقنيات مصرفية " ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001 .
- مصطفي كمال طه " وائل أنور بندق"الأوراق التجارية و وسائل دفع الإلكترونية" الحديثة دار فكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر 2005
- معتز نزيه محمد المهدي ، " الطبيعة القانونية لبطاقات الائتمان الالكترونية والمسؤولية المدنية الناشئة عنها " ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2006
- حسن عماد مكايي ، " تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات " ، الدار المصرية اللبنانية ط 1، 1993 .

- خالد أمين عبد الله ، حسين سعيد سعيغان " العمليات المصرفية الإسلامية .الطرق المحاسبية الحديثة " دار وائل للنشر عمان ، الطبعة الأولى 2008
- خالد ممدوح ابراهيم ، " إبرام العقد الكتروني - دراسة مقارنة " ،دار الفكر الجامعي،الاسكندرية، مصر . 2008.
- رأفت رضوان " عالم التجارة الإلكترونية " المنظمة العربية لتنمية الإدارية .القاهرة جمهورية مصر العربية 1999 .
- رياض الفتح الله بصلة" جرائم بطاقة الائتمان "دار الشروق . 1995 .
- طاهر شوقي مؤمن، " عقد البيع الالكتروني - بحث في التجارة الالكترونية"، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2007 .
- عبد المنعم راضي ، فرج عزت " اقتصاديات البنوك و النقود " البيان للطباعة و النشر ،الإسكندرية. مصر 2001 .
- علي جمال الدين عوض ، "عمليات البنوك من الوجهة القانونية " ، بدون ناشر ، 1989
- فريد النجار ، وليد دياب ، تامر النجار " التجارة و الأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة " الدار الجامعية بالإسكندرية مصر 2006 .
- نادر الفرد قاحوش " العمل المصرفي عبر الانترنت" ، الدار العربية للعلوم، مكتبة الرائد العلمية، ط1، عمان - الأردن، 2001
- نضال سليم " أحكام التجارة الإلكترونية"، دار الثقافة ط 3 عمان 2010.
- اللامي غسان قاسم " تقنيات ونظم معاصرة في إدارة العمليات"، دار الثراء للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن 2008.

### أطروحات دكتوراه و ماجستير

- البغدادي عادل هادي حسين" العلاقة بين التعلم التنظيمي وإدارة المعلومات وأثرها في تحقيق قيمة لأعمال المنظمة " دراسة ميدانية في المصارف الأهلية العراقية ، رسالة دكتوراه مقدمة إلى الجامعة المستنصرية - كلية الإدارة والاقتصاد، 2006
- عجام إبراهيم محمد حسن، " تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الإستراتيجي: دراسة تحليلية مقارنة لآراء عينة من مديري المصارف العراقية" ، رسالة دكتوراه مقدمة إلى الجامعة المستنصرية- كلية الإدارة والاقتصاد، 2007.
- الكعبي نعمة شلبية،" أثر المعرفة في إدارة علاقات الزبائن"، دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأهلية في بغداد، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2006.

- الدليمي إحسان علاوي حسين، " تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية- دراسة ميدانية في عينة مختارة من كليات جامعة بغداد " ، رسالة دكتوراه مقدمة إلى جامعة بغداد- كلية الإدارة والاقتصاد، 2006.
- يوسف بسام عبد الرحمن "أثر تقانة المعلومات و رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز" ، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة لجامعة الموصل ، كلية الإدارة والاقتصاد ، 2005.
- عباس سحر قدوري" تقويم الإدارة البيئية وتقنية المعلومات- دراسة تحليلية في الشركة العامة لصناعة -الزيوت النباتية" رسالة دكتوراه مقدمة إلى جامعة بغداد-كلية الإدارة والاقتصاد، 2003.
- ظاهر شاهر يوسف القشي " مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق الأمان والتوكيدية والموثوقية في ظل التجارة الإلكترونية : رسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الدكتوراه تخصص (محاسبة) جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2003.
- بن ختو فريد "قياس مردودية و كفاءة المؤسسات البنكية دراسة حالة البنوك الجزائرية خلال الفترة 2005- 2011 " أطروحة لنيل شهادة دكتوراه تخصص: اقتصاد قياسي جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر ، 2014.
- عبد الوهاب دادن "دراسة تحليلية للمنطق المالي لنمو المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية- نحو بناء نموذج لترشيد القرارات المالية" أطروحة دكتوراه علوم ،غير منشورة، جامعة الجزائر ، 2008
- الإمارة أحمد عبد الحسين طالب، " تصميم وبناء نظام خبير لمساندة عملية التخطيط الإستراتيجي في الشركات الصناعية"، دراسة تطبيقية في شركة إطارات بابل، رسالة ماجستير مقدمة إلى جامعة الكوفة، كلية الإدارة والاقتصاد، 2004.
- الهاشمي شيماء محمد صالح ، " دور تقانة المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية : دراسة حالة في كلية الإدارة والاقتصاد " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل. 2003
- حنان احمد القضاة، " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الأردنية الرسمية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال جامعة آل البيت الأردن، 2007.
- النجار دجلة محمود" اثر إستراتيجية النمو في تحقيق المزايا التنافسية" رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، 2001.
- دربال سمية ، " سلوك المؤسسات الاقتصادية في تمويل الداخلي دراسة مقارنة بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات الكبيرة الجزائرية خلال الفترة الممتدة من 2005 - 2010 ، مذكرة ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012.
- نعامي لزم، " تقييم الأداء المالي بقياس المردودية في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة مؤسسة الأنابيب بغرداية " ، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013 .



- عكوش محمد أمين " أثر تطبيق معايير المحاسبة الدولية على المردودية المالية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة: المؤسسة الوطنية للدهن - (ENAP) مؤسسة مدبغة ومرابطة الرويبة TAMEG " مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية فرع: محاسبة وتدقيق 2008
- شيخي عائشة، " التحفيز والمردودية في المؤسسة دراسة حالة مؤسستي SEROR بتلمسان والإسمنت SCIS بسعيدة"، أطروحة الماجستير، جامعة تلمسان، 2010
- خوله فرحات "اثر التجارة الإلكترونية على تحسين الخدمة المصرفية "مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير تخصص إدارة أعمال. جامعة الجزائر 2007-2008 .
- ذهبي رمة " الاستقرار المالي النظامي: بناء مؤشر تجميعي للنظام المالي الجزائري للفترة 2003 2011 " أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة قسنطينة 2، 2013 .
- شيروف فضيلة " أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر " مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في التسويق جامعة منتوري -قسنطينة 2010

## المجلات

- عبد الرزاق قاسم أحمد العلي "أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية" مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد 28 - العدد الأول- 2012
- إياد مراد حسن "أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية " قسم المحاسبة -كلية الإدارة والاقتصاد - مجلة الدنانير العدد الثالث بدون سنة نشر .
- عثمان إبراهيم أحمد الخفاجي "تقنيات المعلومات الإدارية ومتطلبات النجاح في إدارة منظمات الخدمة العامة: دراسة فكرية" مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الرابع و الأربعون 2015
- غسان قاسم داود اللامي " تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية "مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية 2013 .
- كاظم محمد عاشور، "تكنولوجيا المصارف"، الرشيد المصري، العدد الأول، 2000
- أكرم محسن الياسري ، إيناس ناصر عكله الموسوي " اثر الخصائص التكنولوجية للمعلومات المصرفية وحكومة المصارف في تحقيق الرقابة السلوكية " مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد الخامس، العدد التاسع نوفمبر 2012.
- عنبر إبراهيم شلاش و آخرون " أثر استخدام التسويق الإلكتروني في تحقيق ميزة تنافسية لشركات الدواء الأردنية-"دراسة ميدانية"دراسات العلوم الإدارية، المجلد 38 ، العدد 1 سنة 2011.

- محاجيبة نصيرة ، حمدي باشا نادية " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل التنمية المستدامة - التجربة الفرنسية نموذجاً " مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بالمؤتمر العلمي المشترك 2014
- بومايلة سعاد. فارس بوباكور " مجلة الاقتصاد و المنجحات " جامعة تلمسان العدد 2004/03/03
- زياد فيصل العزام " دور شبكات نظم المعلومات ودعم الإدارة العليا في تحسين وتطوير الأداء في وزارة المالية فسي الأردن"، مساعد بحث وتدریس، قسم الإدارة العامة، جامعة اليرموك. 2004
- شوقي ناجي جواد، مزهر شعبان العاني، أديب محمد حسن هزائم " أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة " مجلة الإدارة والاقتصاد السنة السادسة والثلاثون- عدد ستة وتسعون 2013
- طالب علاء فرحان، " دور تقنية المعلومات في تسويق الخدمات المصرفية " مجلة جامعة كربلاء، المجلد 1 ، العدد 2. 2003.
- عصام محمد البحيصي " تكنولوجيا المعلومات الحديثة و أثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال: دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني " مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) لجلد الرابع عشر، العدد الأول جانفي 2006
- لعنزي سعد علي حمود" رأس المال الفكري: الثروة الحقيقية لمنظمات القرن الحادي والعشرين " مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الثامن، العدد 25، بغداد 2001 .
- إسلام طالب محمد صالح " اثر تقييم جودة الخدمات المصرفية في رغبة الزبون لاقتنائها حالة دراسية في احد المصارف الأهلية " مجلة المنصور / عدد 14 / خاص / ( الجزء الثاني ) 2010
- الصحن محمد فريد ، " الجودة المدركة للخدمات المصرفية : دراسة ميدانية لاختبار محدداتها والنماذج المستخدمة في قياسها " ، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ، ملحق العدد الثاني ، المجلد الواحد والثلاثون، كلية التجارة ، الإسكندرية 2007
- إيمان عبد الرضا محمد " اثر الإبداع في تقديم الخدمات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية " مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية المجلد 17 العدد 9
- جاسم نبيل ذنون ، مبارك مثال مرهون، " معيقات تطبيق الصيرفة الالكترونية في القطاع المصرفي الحكومي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخامس والعشرين، لسنة 2010 .
- حداد شفيق، جوده محفوظ، " التسويق الالكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية"، جامعة العلوم التطبيقية، عمان، 2005
- رياض عبد الله الخوالدة ، محمد فالح الحنيطي " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية" دراسات العلوم الإدارية، المجلد 35 ، العدد 02 ، 2008.
- سامر أبو زايد " دور تقنية المعلومات المحوري في الصناعة المصرفية" مجلة الدراسات المالية و المصرفية - العدد الأول 2014

- عبد الرزاق قاسم، أحمد العلي "أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية" مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد 28 - العدد الأول- 2012
- فارس عبدالله "مشكلات تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في العراق وعلاقتها برضا الزبائن- دراسة تطبيقية لعينة من المصارف" مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية 2013
- حيدر نعمة الفرجي " إعادة هندسة العمليات المصرفية وأثرها في ربحية المصرف دراسة حالة "المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية السنة الخامسة - العدد الخامس عشر 2007
- وفاء احمد محمد " القدرة التنافسية للمصارف العراقية الحكومية في ظل التسويق المصرفي الالكتروني دراسة في مصرفي الرشيد والرافدين" مجلة الإدارة والاقتصاد السنة السادسة والثلاثون- عدد خمسة وتسعون 2013
- محمد مصطفى القصيمي " تفعيل مهام إعادة هندسة الأعمال من منظور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مدخل تكاملي" بحث مقدم إلى مؤتمر إدارة منظمات الأعمال : التحديات العالمية المعاصرة / جامعة العلوم التطبيقية الخاصة / المملكة الأردنية الهاشمية / نيسان 2009.
- مدوح عبد العزيز رفاعي "إعادة هندسة العمليات" كلية التجارة جامعة عين شمس. 2006.
- حسن شحادة حسين "الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية، الجزء الأول منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2002
- سفر احمد، "محاضرة في القوانين و التشريعات في العمل المصرفي الالكتروني"، ندوة اتحاد المصارف العربية ، بيروت 2001
- سامر مصطفى ، رهب بدران تعلقو " أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على جودة الخدمة " دراسة تطبيقية مجلة الإدارة والاقتصاد السنة السادسة والثلاثون- عدد خمسة وتسعون 2013
- جو سرور ، " العمل الالكتروني في المصارف بين الضروريات والمحاذير " ، مجلة اتحاد المصارف العربية ، العدد 238 ، المجلد 20 ، بيروت ، 2000
- جوزيف طربية ، " الصيرفة الالكترونية : تطبيق التكنولوجيا للنجاح في الاقتصاد الجديد " ، مجلة اتحاد المصارف العربية ، العدد 244 ، المجلد 21 . بيروت ، 2001 .
- نصر حمود مزنان فهد "إمكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية" مجلة كلية الادارة والاقتصاد العدد 4 السنة 2011
- سحنون محمود " النظام المصرفي بين النقود الورقية و النقود الآلية " مجلة العلوم الإنسانية جامعة بسكرة العدد 04 ماي 2003
- وليد خالد عطية، " الوفاء بواسطة النقود الالكترونية المشاكل والحلول " ، ، القانون المقارن ، العدد 39 بحث منشور في مجلة

- غندور حافظ كامل "محاوّر التحديث الفعال في المصارف العربية فكر مابعد الحداثة"، مجلة اتحاد المصارف العربية، 2004 المجلد 24 ، العدد 274 ، بيروت.
- زهير بشنق ، "العمليات المالية والمصرفية الإلكترونية" ، بيروت ، اتحاد المصارف العربية ، 2006.
- هشام جبر " استخدام التكنولوجيا في تطوير الخدمات المصرفية " مجلة الدراسات المالية و المصرفية - العدد الأول 2014
- عرابة رابع "دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري" الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية- العدد 8 .2012
- عبد الرحمن يسري، "نحو سياسة اقتصادية موحدة للعالم الإسلامي في مواجهة العولمة"، مؤتمر اقتصاديات الدول الإسلامية في ظل العولمة، القاهرة 17-19 محرم 1420هـ، مجلة الاقتصاد الإسلامي، بنك دبي الإسلامي، العدد 217، 17 يوليو 1999م
- وديع، محمد عدنان" القدرة التنافسية وقياسها "، سلسلة جسر التنمية، العدد الرابع والعشرون. المعهد العربي للتخطيط بالكويت 2003.
- حيدر حمزة جودي "إدارة التغيير في المصارف وتأثيرها بمنافسة المصارف الأجنبية -دراسة حالة مصرف الائتمان العراقي" مجلة غري للعلوم الاقتصادية و الإدارية العدد 23 السنة الثامنة ص
- زيود لطيف والأمين ماهر والمهندس منيرة " تقويم أداء المصارف باستخدام أدوات التحليل المالي"، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 65 ، العدد 1
- الحداد، وآخرون"، تقويم كفاءة الأداء المالي باستخدام البيانات و المؤشرات المالية لعينة من الشركات المساهمة المختلطة في محافظة نينوى"، مجلة تنمية الرافدين ، العراق 2005 ، العدد 27 .
- عبد الستار، رجاء رشيد،" تقويم الأداء المالي لمصرف الرشيد وأهميته في قياس مخاطر السيولة المصرفية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 31، 2012
- قريشي محمد الجموعي ،" تقييم أداء المؤسسات المالية"، مجلة الباحث، العدد 5 2006 .
- الداوي الشيخ، " تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء"، مجلة الباحث، العدد 7 ، 2010 .
- عبد مولا و وليد،" كفاءة البنوك العربية " ، سلسلة جسر التنمية، الكويت، 2010 العدد 104.
- رايس حدة و فاطمة الزهراء نوي ، " قياس الكفاءة المصرفية باستخدام نموذج حد التكلفة العشوائية " دراسة حالة البنوك الجزائرية 2004-2008، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، فلسطين العدد 26 ، المجلد الأول، 2009 .

- أيوب وآخرون ، " تقويم كفاءة الأداء باستخدام بعض المؤشرات الإنتاجية " ، جامعة بغداد، العراق، 2011.
- فهيمي محمد شامل، " قياس الكفاءة النسبية للجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية " ، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية  
لنفسية، المجلد الأول، العدد الأول 2009
- الكور عز الدين والفيومي نضال، " اثر قوة السوق وهيكل الكفاءة على أداء البنوك التجارية دراسة تطبيقية على البنوك التجارية  
المدرجة في بورصة عمان "، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 3، العدد 3 2007 .
- نبيل علي "العرب وعصر المعلومات " عالم المعرفة العدد 184 لمجلس الوطني للثقافة و الفنون والأدب الكويت 1994
- محسن احمد الخضيري، " عوامة النشاط المصرفي " ، مجلة اتحاد المصارف العربية ، العدد 222، يونيو 1999 .
- سفر احمد، "محاضرة في القوانين و التشريعات في العمل المصرفي الالكتروني "، ندوة اتحاد المصارف العربية ، بيروت 2001
- انطونيوس كرم " العرب أمام تحديات التكنولوجيا " عالم المعرفة . الديوان الوطني للثقافة والفنون و الآداب . الكويت نوفمبر  
1982
- ايت زيان كمال حورية ايت زيان " الصيرفة الالكترونية في الجزائر " الملتقى الدولي لتجارة الالكترونية جامعة التكوين المتواصل،  
ورقلة، ايام 15،16،17 مارس 2004
- كمال عايشي " أداء النظام المصرفي الجزائري في ضوء التحولات الاقتصادية " مجلة العلوم الإنسانية - جامعة محمد خيضر بسكرة  
العدد العاشر نوفمبر 2006
- تركي لحسن مخلوفي عبد السلام "معوقات تطوير النظام البنكي في الجزائر"
- بجوصي مجذوب " استقلالية البنك المركزي بين قانون 90-10 و الامر 03-11
- قدي عبد المجيد كلية العلوم النظام المصرفي الجزائري أمام التحديات العالمية المعاصرة

## المؤتمرات و الملتقيات

- محمد عبد الحليم عمر " بطاقات الائتمان "، بحث مقدم في مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون ، كلية  
الشريعة والقانون بجامعة الإمارات العربية المتحدة 4-6 مايو 2003.
- محمد ابراهيم محمود الشافعي " الآثار النقدية والاقتصادية والمالية للنفود الالكترونية "، بحث مقدم في مؤتمر الأعمال المصرفية  
الالكترونية بين الشريعة والقانون ، كلية الشريعة والقانون بجامعة الإمارات العربية المتحدة 4-6 مايو 2003 .
- موسى عيسى العامري " الشيك الذكي " ، بحث مقدم في مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون ، كلية  
الشريعة والقانون بجامعة الإمارات العربية المتحدة 4-6 مايو 2003 .

- كاتوس عاشور ، بلعزرو بن علي " واقع المنظومة المصرفي ومنهج الإصلاح " الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية ( واقع و تحديات) ، جامعة شلف أيام 14-15 ديسمبر 2004
- نعمون وهاب " تكنولوجيا النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك " ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع و تحديات جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف- الجزائر يوم 15/11 ديسمبر 2004.
- عبد المنعم محمد الطيب حمد النيل " العولمة وأثارها الاقتصادية على المصارف - نظرة شمولية " ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية- واقع وتحديات جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف- الجزائر يوم 15/11 ديسمبر 2004.
- كريم سالم حسين وإبراهيم رسول هاني، " المتغيرات الاقتصادية العالمية وانعكاساتها على أسواق المال العربية" ، المؤتمر العلمي الأول لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، عمان، 2003.
- مرابط آسيا " العولمة و أثارها الاقتصادية على الجهاز المصرفي " ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية- واقع و تحديات جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف- الجزائر يوم 15/11 ديسمبر 2004.
- بن عياد محمد سمير، سماحي احمد " التكنولوجيا الإلكترونية البنكية : ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية " ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع و تحديات جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف- الجزائر يوم 15/11 ديسمبر 2004.
- ع.مصطفى ،س بلعور، ع.عزاوي "واقع وأفاق المصارف الإلكترونية " الملتقى الدولي لتجارة الالكترونية جامعة التكوين المتواصل، ورقلة، ايام 15،16،17 مارس 2004.
- نوال بن عمارة "وسائل الدفع الإلكترونية - آفاق وتحديات-" الملتقى الدولي لتجارة الالكترونية جامعة التكوين المتواصل، ورقلة، أيام 15،16،17 مارس 2004.
- محمد جاسم الصميدي ، احمد شكري العسكري . "إنعكاسات اقتصاد المعرفة على الأنشطة التسويقية " ، المؤتمر الدولي الخامس حول اقتصاد المعرفة جامعة بسكرة لفترة 27/25 افريل 2005.
- شرين بدري البارودي " دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات المصرفية " المؤتمر الدولي الخامس حول اقتصاد المعرفة جامعة بسكرة لفترة 27/25 افريل 2005.
- معطى الله خير الدين ، برقوم محمد"المعلوماتية والجهاز البنكي" مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع و تحديات ،جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف- الجزائر يوم 15/11 ديسمبر 2004.
- عبد الوارث محمد، " إقتصاد المعرفة والتطور التكنولوجي"، المؤتمر العلمي الثاني لكلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ، الأردن، 2006.
- مفتاح صالح، معارفي فريدة "البنوك الإلكترونية"المؤتمر الدولي الخامس حول اقتصاد المعرفة ، بسكرة لفترة 27/25 أفريل 2005.
- هوارى معراج ، رحيم حسين " الصيرفة الكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية " ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات

- الاقتصادية واقع و تحديات جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف- الجزائر يوم 15/11 ديسمبر 2004.
- يوسف مسعداوي " البنوك الإلكترونية " ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية - واقع وتحديات جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف- الجزائر يوم 15/11 ديسمبر 2004.
- بلوناس عبد الله، " المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والقدرة على المنافسة في ظل اقتصاد السوق بالإسقاط الحالة الجزائرية"، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية ، جامعة بومرداس، يومي 17 - 18 أبريل 2006.
- ارميص علي سالم، " مدى تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية"، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية ، جامعة بومرداس، يومي 17 - 18 أبريل 2006.
- بوعبدلي أحمد وعبد الرزاق خليل ، " تقييم أداء البنوك التجارية العمومية الجزائرية من حيث العائدة والمخاطرة دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري" ، ورقة عمل مقدمة في ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف- الجزائر يوم 15/11 ديسمبر 2004.
- عنانزة عز الدين نايف وعثمان، محمد داود ، " اختبار مدى كفاءة إدارة مخاطر الائتمان على جودة المحافظ الائتمانية في البنوك الإسلامية الأردنية " ، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العلمي الدولي السابع، جامعة فيلادلفيا الخاصة، الأردن. 2010 .
- رايح زبيري، " دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية"، الملتقى الوطني الأول للمؤسسات الاقتصادية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد ، جامعة ورقلة، أيام 22-23 أبريل 2003.
- شاهين علي ، " دور القطاع المصرفي في تنمية الاقتصاد الفلسطيني، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر تنمية وتطوير قطاع غزة بعد الانسحاب الإسرائيلي " ، الجامعة الإسلامية 2006 .
- فريد كورتل و الآخرون " الإدارة الفعالة للمعرفة : مصدر لتحقيق الميزة التنافسية في ظل المحيط الاقتصادي الجديد" المؤتمر الدولي الخامس حول اقتصاد المعرفة جامعة بسكرة لفترة 25/27 أبريل 2005.
- ناظم الشمري ،عبد الفتاح العبدالات ، " الصيرفة الالكترونية في الأردن " ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الخامس في جامعة فيلادلفيا للفترة 5 تموز 2008.
- اللامي غسان قاسم داود" إستخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الجودة" المؤتمر العلمي الثاني لكلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن، 2006 .
- بوزيان عثمان " اقتصاد المعرفة مفاهيم واتجاهات " الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية ، جامعة ورقلة 10/09 مارس 2004 .
- خليل الرفاعي ، نضال الرمحي، محمود جلال "اثر استخدام الحاسوب على خصائص المعلومات الحاسوبية من وجهة نظر

- المستثمرين- دراسة حالة سوق عمان المالي " بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الزرقاء الخاصة 2009.
- سناء عبد الكريم الخناق " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة" المؤتمر الدولي الخامس حول اقتصاد المعرفة جامعة بسكرة لفترة 27/25 افريل 2005.
- علاوي عبد الفتاح، القرني عبد الرحمن ، علاوي محمد لحسن " اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل استراتيجي في اقتصاد المعرفة " ، المؤتمر الدولي الخامس حول اقتصاد المعرفة جامعة بسكرة لفترة 27/25 افريل 2005.
- محمد الفيلي ، " العلاقة بين القانون والحكومة الإلكترونية" ، وقائع مؤتمر الكويت حول الحكومة الإلكترونية في 2003/10/12.
- محمد منى ناجي القذافي " التقنية ومدى تأثيرها على خدمات المستفيدين " أبحاث ودراسات الندوة العلمية الأولى لقسم المعلومات بأكاديمية الدراسات العليا بالتعاون مع مركز الدراسات و البحوث ، أمانة مؤتمر الشعب العام ، طرابلس 15-7 ديسمبر 2002.

## - المراجع باللغة الأجنبية

### - *Les livres*

- *Ammour Benhalima, Le système bancaire Algérien, texte et réalité, ed. Dahleb 1997*
- *HAMADOUCHE Ahmed, Méthodes et Outils d'Analyse Stratégique, Editions CHIHAB, 1997, Alger,*
- *Conso, P. La gestion financière de l'entreprise, DUNOD, 7eme édition, Paris, 1989*
- *Jérôme Caby, Jack koehl, analyse financière, pearon Education, France, 2003,*
- *Pierre paucger, "mesure performance financier de l'entreprise", paris, 1993,*
- *Koffi Jean-Marie, YAO, Approche Econométrique des Déterminants de la Rentabilité des Banques Européennes, Université du Luxembourg, June 2005,*
- *Josette Peyrard, analyse financière, 8emeédition, vuibert, Paris, 1999,*
- *Patrick Piget, "gestion financière de l'entreprise ", 2eme édition, economica, Paris, France, 2005,*
- *Ecosid "Dialogues autour de la performance en enterprise", Édition harmattan, Paris, France.1999*
- *Serge GUINCHARD , Michéle HARICHAUX , Renaud de TOURDONNET: Internet pour le droit : connexion –recherche – droit , 2 é édition*



- Alter Steven, "Information System : A Management Perspective", 3 rd ed, Addison-Wesley, New York U.S.A. 1999.
- Elliott. G, "Global Business Information Technology- An Integrated Systems Approach " ADDISON- WESLEY. 2004.
- Turban , E., & Miclean , E ., & we Therbey .J. , " Information Technology for Management , Making connections for Strategic Advantage" , 2 nd ed ., John wiley & Sons. Inc , New York , 1999
- Martin Fridson, Fernando Alvarez," Financial statements analysis: a practitioner's Guide", third edition, John wiley and sons, Inc. USA, 2002,
- Turban. E. and McLean. E. and Wetherbe, J " Information Technology for Management " , New York: Johne Wiley and Sons, Inc., New York. 2002.
- Turner, Weickgenannt ,"Accounting Information Systems-Controls and Processes", Wiley, United States of America, 2009.
- Turban,E.Fram & Ephraim,M& Wetherbe,J,"Information Technology for Strategic Management" ,John Willey & Sons.Inc,2002
- Landon, Kenneth. C & London, Jane .P. " Management Information Systems Managing The Digital Firm ". 8th edition. Prentice – Hall. 2004.
- Cadle, James & Yeates, Donald. " Project Management For Information Systems ". 4th edition. Prentice – Hall. 2004.
- Slack Nigel & Chambens S & Harland C. & Harrision , A. & Johanston , R., "operation Management " , 2 ed ., Prentice pub ., London , 1998 .
- Senn, J. A, "Business: Principles Practices & Opportunities", 2nd ed, Prentice-Hall International, Inc., New Jersey. 1998
- Geoffrey Elliott & Susan StarKings," Business Information Technology: System, Theoy & Practice", prentice Hall, London, 1998,
- Heizer. Jay and Render. Barry. "Principles of Operations Management".4 rd ed, Prentice Hall: New Jersey, U.S.A. 2001
- Laudon C., Kenneth and P. Laudon, Jane "Management Information Systems", 6th ed , , 2000, Prentice Hall Int., Inc
- Haag, Stephen, Cummings, Maeve & Phillips, Amy. " Management Information Systems: For Information Age ". 6th edition. McGraw- Hill.2007
- O'Brien, James A. " Introduction to Information Systems: Essential for the internetworked enterprise " , 9th ed., 2000, McGraw-Hill.

- Post, Gerald & Anderson, David, L, " Management Information Systems: Solving Business Problems With Information technology", 2nd ed, Irwin, McGraw-Hill. 2000
- Henry C. Lucas jr. : In Formating Technology for Management , Irwin / MC Graw – Hill , Boston 2001,
- Hayes. "Information, Since", Digital Edition, Digital Library, Congress. 1999.
- Hodge & Antony. "Organisation theory (Massachusetts) : Allynal bacan Imc 1989.
- Morris D. " Economies of scale and scope in E- learning" , Studies in higher education, Vol.33, No.3. France, 2008
- Daft , Richard L, " Management " 5 Th ed., New York, The Dryden press , 2000 .

- **Les articles**

- Newel ben kritly, le Système de Payement par Carte en Algérie, Rencontre sur la Carte Bancaire au maghreb, Tunis, Journée du 8 et 9 Fevrier 2007.
- Khelil Abderrazek « Le marketing bancaire face au défi des nouvelles technologies » Séminaire international du commerce électronique .Université de Formation continue.. Ouargla le 15/16/17 Mars 2004
- Mohamed Louadi “ Introduction aux technologies de l’information et de communication . centre de publication universitaire.2005
- SYLVIE GERBAIX L'accès direct au système d'information par le client final via les médias électroniques Quelles implications ? L'exemple des prestations bancaires à distance. Horizons Bancaires N U M É R O 3 1 6 – F É V R I E R 2 0 0 3
- HERVÉ SITRUK" L'impact des réseaux sur l'activité bancaire et interbancaire : panorama général "Horizons Bancaires N U M É R O 3 1 6 – F É V R I E R 2 0 0 3
- Gode Fray darg Nguyen, L'entreprise numérique, (Economica, Paris, France, 2001
- Robert T. “Differences across First district banks in operational efficiency”, New England economic review. 1995

- Allen N. B., Diana H. & David B. H. "Bank efficiency derived from the profit function", *Journal of Banking and Finance* 17, 1993
- Daft, R.L, " Organization Theory and Design" , 7th ed., Southwestern College Publishing, U.S.A, New York, 2001
- Jesson, Joce , "The Unacceptable Face of the Global Knowledge Economy", *New Zealand Journal of Teachers, University of Auckland*, No. 19, 2010
- Sang M. Lee & Soongo Hong, " An Enterprise- Wide Knowledge Management Systems Infrastructure", *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 102, No1, 2002,
- Davenport, T. & Short J. "The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Redesign", *Sloan Management Review*, Summer. 1990
- Caldwell, Bruce, " Business Reengineering Failures" , *Information week*, June 20.1994.
- Mac Rabb, " Segment –Focused reengineering in banking) world of banking" , sep. –oct.1994.
- Allen, Paul & Cespades, Sandar " Reengineering is just a clays in bank culture change) , the banker magazine, may-june 1995
- Brain, j.sam (what is the solution for bank failure), the banks journal, 2001.
- Berman S. 'Strategic Direction: Don't Reengineer with out IT", *Planning Review*, November. 1994
- Woodman , R. & Griffin , R. Toward a Theory of Organizational Creativity , *Academy of Management Review* , 2003 , No( 3 ) , Vol ( 43 ) ,
- Dale, J.B. "cus tomer satis factio in retail banking service endustry) Journal, January 1999. Lewis, A., orledge, S., Michell, "consumer perceptions of service quality" *Journal of Retailing* vol. 66 No. I, spring 1994.
- Zipple , Anthony . Making Innovation Happen , *Psychiatric Rehabilitation Journal* , Spring , 2001 , No( 1 ) , Vol ( 24 ) , Issue ( 4 ) ,
- Stevenson. William, J. "Production: Operations Management". 8th ed, Von Hoffmann Press 2007
- Macuillin , Hugh and Tampoe , Mahen . "Strategic Management: Process , Content and Implementation "Great Britain " Oxford University Press , 2001

- Furey T. & Garlitz, "Applying Information technology to reengineering" ,  
planning review, November. 1993
- Encyclopedia britanic, inc , william and halen heming way beton U.S.A .1975  
Vol 18 . Webster illustrated contemporary dictionary encyclopedic edition  
firguson publishing U.S.A 1982
- Hammer, M. and Champy, J. " Reengineering the Corporation: A Manifesto  
for Business Revolution", Harper Business, New York, NY. 1993 .
- Lucey, Terry, "Management Information Systems", 8th ed, London: 1997
- Lowenthal, J. "Reengineering the organization: a step-by-step approach to  
corporate revitalization", Quality Progress, February 1994,
- Parker, J, "An ABC Guide to Business Process Reengineering", Industrial  
Engineering, May. 1993
- Chase, benon (reengineering of the operations) 1995, www. Banknet.com.1995

### - **Les Rapports**

- Organisation Mondiale du Commerce, *Le commerce électronique dans les pays  
en développement, possibilités offertes aux petites et moyennes entreprises et les  
difficultés rencontrées*, 2012.
- «Lions go digital: the internet' transformative potential in Africa», Mc Kinsey,  
novembre 2013.
- *The Global Information Technology Report*, World Economic Forum, 2012,  
2014.
- "ÉTUDES ÉCONOMIQUES" *CHIFFRES CLÉS du numérique "*  
*DIRECTION GENERALE DES ENTREPRISES .Edition 2015*
- Commission européenne, *Eurobaromètre spécial n°423*, février 2015
- Malek Rania, *la Modernisation du Système de Paiement en Algérie*, Mémoire  
*Préparé pour l'Obtention du Diplôme de Magistère en Science de Gestion*,  
*Ecole Supérieure du Commerce*, Algérie, 2003,
- *AMIRA HEN" INTERNET ET LA FIDELISATION DE LA CLIENTELE  
BANCAIRE. ÉTUDE DU PASSAGE DE LA RELATION B2C DE  
PERSONNE À PERSONNE À LA RELATION B2C VIRTUELLE.*  
*Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures de l'Université Laval dans*

*le cadre du programme de maîtrise en communication publique pour l'obtention du grade de maître es arts (M.A) 2007*

- *Banque centrale européenne, 2014" RAPPORT ANNUEL 2013 "*
- *RAPPORT ANNUEL DE L'OBSERVATOIRE DE LA SÉCURITÉ DES CARTES DE PAIEMENT- 2015 .*
- *L'amélioration de la qualité des services de base; MediaBank; N° 81.*
- *Revue d'information " APOGEE " Editée par BEA . Avril 2006 N: 03 .*
- *Centre pré- compensation interbancaire. Présentation de système algérien de Tele-ompensation .*
- *Document Interbancaire. BA. Procédure Technique Virement RTGS – 01/08/2006*
- *CREDOC, enquêtes « Conditions de vie et Aspirations ». Note : avant 2003 (en pointillés), les résultats portaient sur les 18 ans et plus. A partir de 2003, les résultats portent sur les 12 ans et plus.*
- *banque d'algerie .Comite de normalisation " Norme interbancaires gestion automatisée des instrument de paiement .janvier 2005*
- *COMMUNIQUE DE PRESSE « L'Europe devient un Espace unique de paiement en euro « SEPA » dès le 1er février 2014. banque de France*
- *ÉTUDES ÉCONOMIQUES" CHIFFRES CLÉS du numérique " DIRECTION GENERALE DES ENTREPRISES .Edition 2015*
- *Le Conseil Général de l'Economie (CGE) L'Autorité de Régulation des Communications lectroniques et des Postes (ARCEP) Le pôle" Baromètre du NUMÉRIQUE edition 2015*
- *Bank for International settlements (BIS) " Implication for central banks of the development of electronic money", Basle1996,*
- *European Commission " proposal for European parliament and council Directives on the taking up , the pursuit and the prudential supervision of the business of electronic money institution " Brussels ,1998,*

**- Les Sites d'internet**

- <http://www.elbilad.net/article/detail?id=47925>

- *Mobile Network Infrastructure in Algeria: 4G paving the way forward Big growth in a short space of time* <http://www.balancingact-africa.com/news/en/issue-no-724/telecoms/mobile-network-infra/en>
- <http://www.balancingact-africa.com/news/en/issue-no-724/telecoms/mobile-network-infra/en>
- <http://www.andi.dz/>
- <https://www.mptic.dz/ar/content>
- [www.onefd.edu.dz/3ass/cours/nouveau\\_prog/.../eco-man-03.pdf](http://www.onefd.edu.dz/3ass/cours/nouveau_prog/.../eco-man-03.pdf)
- [elbassair.net/Centre%20de%20téléchargement/maktaba/.../4.PDF](http://elbassair.net/Centre%20de%20téléchargement/maktaba/.../4.PDF)
- *Qui Sommes Nous? Présentation de la SATIM* <http://www.satim-dz.com>
- *: Qu'est ce qu'une carte CIB ?* <http://www.satim-dz.com/carte-cib.html#ixzz2P8eOKueg>
- *Technologies de l'information et de la communication sur le site* <http://www.itu.int>
- <http://www.entreprises.gouv.fr/files/files/...et.../tc2015/technologies-cles-2015-tic.pdf>
- *Rapport Mesurer la société de l'information 2015 Résumé analytique sur le site* [www.itu.int](http://www.itu.int)
- *Effectifs salariés dans le secteur des TIC sur le site* <http://www.insee.fr/fr/publications-et-services> *En France,*
- <http://www.paiementmobile.com/>
- [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_423\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_423_en.pdf)
- [http://www.aebs-tech.com/?page\\_id=20](http://www.aebs-tech.com/?page_id=20)
- [http://owni.fr/files/2011/03/internet\\_impact\\_rapport\\_mckinseycompany.pdf](http://owni.fr/files/2011/03/internet_impact_rapport_mckinseycompany.pdf)
- *Les banques chiffres clés sur le site* <http://bts-banque.nursit.com/Les-banques-chiffres-cles?lang=fr#nb2>
- *Petite histoire du système bancaire français . sur le site* <http://bts-banque.nursit.com/Petite-histoire-du-systeme>
- <http://www.relbanks.com/europe/france/bnp-paribas>

- *Les systèmes d'échanges interbancaires en France* Sur le site : <http://www.comprendrelespaiements.com/les-systemes-dechanges-interbancaires-en-france/> Article publié le 2 février 2014
- *enquête communautaire sur les TIC 2014.* Sur le site <http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/>
- *E- Bilan 2015 du e-commerce en France* sur le site <http://www.fevad.com/espace-presse/bilan-2015-du-e-commerce-en-france-les-francais-ont-depense-65-milliards-d-euros-sur-internet>
- [https://www.labanquepostale.fr/grandes-entreprises/actualite/sepa\\_date\\_migration.html](https://www.labanquepostale.fr/grandes-entreprises/actualite/sepa_date_migration.html)
- <https://www.banque-france.fr/stabilite-financiere/infrastructures-des-marches-financiers-et-moyens-de-paiement-scripturaux/infrastructures-des-marches-financiers/les-systemes-de-paiement.html>
- <http://www.culturebanque.com/banques/banques-en-ligne/strategie-commerciale/>
- <http://www.ingdirect.fr/ing-direct/qui-sommes-nous/#ing-direct-en-france>
- *ING Direct – Banque en ligne* sur le site. <http://www.culturebanque.com/banques/ing-direct/>
- <http://www.culturebanque.com/banques/ing-direct/>
- <http://www.culturebanque.com/banques/boursorama-banque/>
- <http://www.avisbanque.net/boursorama-banque/>
- <http://www.jechange.fr/placement/banque/news/deferlante-banque-mobile-france-10-04-2014-3204>
- <https://viuz.com/2015/06/19/69-des-utilisateurs-mobiles-pratiquent-le-mobile-banking/>
- *Baromètre du NUMÉRIQUE Édition 2015* Sur le site [www.economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr)
- *Modernisation de l'infrastructure de système bancaire* .sur le cite de la Banque d'algerie [www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz) .
- *Qu'est ce que le SEPA ?* sur le site :<http://sepa-bpbf.fr/>
- <https://gocardless.com/fr/guides/sepa/pays/>

- Document de banque de France « CARTOGRAPHIE DES MOYENS DE PAIEMENT SCRIPTURAUX » Bilan de la collecte 2015 (données 2014) sur le site : <https://www.banque-france.fr/economie-et-statistiques/base-de-donnees/moyens-de-paiement-scripturaux.html>
- La Fédération Bancaire Française "Chiffres-clés - Les Moyens de Paiement (France et Europe) sur le site [http://www.fbf.fr/fr/secteur-bancaire-francais/chiffres-cles/chiffres-cles---les-moyens-de-paiement-\(france-et-europe\)](http://www.fbf.fr/fr/secteur-bancaire-francais/chiffres-cles/chiffres-cles---les-moyens-de-paiement-(france-et-europe))
- La Fédération Bancaire Française "Chiffres-clés - Les Moyens de Paiement (France et Europe) sur le site [http://www.fbf.fr/fr/secteur-bancaire-francais/chiffres-cles/chiffres-cles---les-moyens-de-paiement-\(france-et-europe\)](http://www.fbf.fr/fr/secteur-bancaire-francais/chiffres-cles/chiffres-cles---les-moyens-de-paiement-(france-et-europe)) p 01
- Document de banque de France « CARTOGRAPHIE DES MOYENS DE PAIEMENT SCRIPTURAUX » Bilan de la collecte 2015 (données 2014) sur le site : <https://www.banque-france.fr/economie-et-statistiques/base-de-donnees/moyens-de-paiement-scripturaux.htm>
- Hugo HANNE " Les banques en ligne et les services bancaires par internet modèle économique et évolution des plaintes de consommateurs de 2008 à 2012 "Ministère de l'économie et des finances – DGCCRF N°15 Juin 2013 sur le site [http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/documentation/dgccrf\\_eco/dgccrf\\_eco15\\_banques\\_en\\_ligne.pdf](http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/dgccrf_eco/dgccrf_eco15_banques_en_ligne.pdf)
- <http://www.maajim.com/dictionary>
- <http://www.agoravox.fr/actualites/economie/article/la-rentabilite-des-banques-114132>
- [www.stqou.com](http://www.stqou.com)
- <http://www.caoa.gov.eg/>
- Nicolas Charest. Medline gagne " l'état et la commerce électronique". Sur le site [WWW.RICOU.EU.ORG](http://WWW.RICOU.EU.ORG)
- Li chun yuan "Nouveaux instruments de paiements" une analyse de point de vue de banque centrale de luxembourg 11/03 . sur le site [WWW.BCL.LU](http://WWW.BCL.LU)
- <http://WWW.ARABLAW.ORG>
- [www.tootshamy.com](http://www.tootshamy.com)



- <http://www.bankofod.com>
- *L'impact d'internet sur l'économie française, comment l'internet transforme notre pays. Via le lien : [www.observatoire-du-numerique.fr](http://www.observatoire-du-numerique.fr) › Études › L'économie numérique.*

## الملخص:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عنصرا هاما من عناصر نشاط البنوك و السمة الأساس المصاحبة لها وعامل مساعد في تنمية وتغيير أنماط العمل المصرفي ، فتكنولوجيا المعلومات ليست هدفا في حد ذاتها، بل هي عنصر من عناصر نشاط البنوك لتنفيذ أعمالها بكل كفاءة وفعالية ، وأن تفاعل القطاع البنكي مع جوانب تكنولوجيا المعلومات من أجل تعظيم مردوديته يستلزم تفاعل وتطوير البيئة التي يتحرك فيها مثل: البيئة القانونية، والبيئة الإدارية، والبيئة الثقافية، و البيئة التكنولوجية ، بالإضافة إلى توفير حزمة متكاملة و متنوعة من الخدمات المالية و المصرفية و الاستثمارية بتقنية متطورة وذات تكاليف منخفضة، وبجودة عالية للوصول إلى رضا العملاء ، بهدف تطوير قدراتها التنافسية والمحافظة على مكانتها في السوق المحلية وإمكانية التوسع إلى الأسواق الخارجية.

**الكلمات المفتاحية :** تكنولوجيا المعلومات ، الخدمات المصرفية الالكترونية ، مردودية البنوك.

### **Résumé :**

*La technologie de l'information est devenue la caractéristique principale et un des plus importants éléments de l'activité bancaire, ainsi qu'un facteur auxiliaire pour le développement et le changement des modalités du fonctionnement bancaire; la technologie de l'information, n'étant pas un objectif en elle-même, mais un des éléments intervenant dans l'activité bancaire pour l'exécution efficiente et effective de ses obligations. D'où, l'interaction du secteur bancaire avec les aspects de la technologie de l'information, pour l'augmentation de sa rentabilité requiert l'interaction et le développement de l'environnement auquel il est soumis, tel que le domaine juridique, administratif, culturel et technologique, ainsi que l'assurance d'une panoplie complète de services financiers, bancaires et d'investissement, avec une technologie développée, moins chère, et de haute qualité, afin de pouvoir satisfaire ses clients, et par conséquent, développer ses capacités concurrentielles, préserver sa place au marché local et s'élargir vers les marchés extérieurs.*

**Mot-clé :** Technologie de l'information, services bancaires électroniques, rentabilité des banques.

### **Abstract:**

*The information technology has been a main characteristic of Banks and one of principal elements intervening in its activity, as well as an auxiliary factor which develops and changes kinds of banking activity. The information technology is not a target in itself, but it is considered as one of elements of bank activity, used for reaching an efficient and effective functioning, therefore; the banking sector interaction with aspects of information technology for increasing its profitability, requires the interaction and the development of the environment to which it is submitted; such as: the legal, administrative, cultural, technological spheres as well as the supply of a complete variety of financial, banking and investment services with high developed technology, by low costs and of high quality for satisfying the clients, and for developing its competitive abilities, preserving its position in the local market with the possibility of reaching exterior markets.*

**Keywords:** Information technology- Banking electronic services- Banks profitability