

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون – تيارت

ملحقة قصر الشلالة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

فرع: المالية والمحاسبة التخصص: مالية وبنوك

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء البنوك التجارية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية والريفية قصر الشلالة

تحت إشراف الأستاذة:

بوجنان الخالدية

مقدمة من طرف الطالب:

منصري عبد الله أسامة

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين وصلى على سيدنا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين...

وبعد

نشكر أولا وأخيرا الله سبحانه وتعالى على نعمته العظيمة ونحمده على فضله علينا لإتمام الدراسة و نرجو الله أن ينتفع بها كل من يطلع عليها، فان قصرنا فمن أنفسنا وإن أصبنا فمن الله.

ويسرنا أن نتقدم بأوفر وأبلغ معاني الشكر لكل من ساعدنا في إعداد هذا العمل ونخص بالذكر الأستاذة الكريمة والمشرفة "بوجنان الخالدية" وعمال بنك للفلاحة والتنمية الريفية بصفة عامة.

وأیضا نشكر جميع الأساتذة بقسم العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير عامة وأساتذة التخصص خاصة.

إهداء

الهي لا يطيب الليل إلا بشكرك، و لا يطيب النهار إلا بطاعتك، و لا تطيب
اللحظات إلا بذكرك، و لا تطيب الجنة إلا برؤيتك يا الله.

إلى من بلغ الرسالة و أدى الأمانة و نصح الأمة نور العالمين صلى الله عليه
وسلم.

إلى من كلله الله بالهيبة و الوقار، إلى من احمل اسمه بكل افتخار، كلماتك
ستبقى نجوم اهتدي بها اليوم و في الغد وإلى الأبد. أبي العزيز.

إلى ملاكي في الحياة، إلى معنى الحب و الحنان و التفاني، إلى ابتسامة الدنيا و
سر الوجود، إلى من كان دعائها سر نجاحي. أمي الحبيبة.

إلى من أرى التفاؤل بأعينهم، و السعادة في ضحكهم، إلى شعلة الذكاء و النور،
إلى من بمحبتكم أزهرت أيامي، إخواني و أختائي.

إلى من تحلو بالإخاء و تميزوا بالوفاء، إلى من معهم سعدت، إلى من عرفت
كيف أجدهم و علموني أن لا أضيعهم، أصدقائي و زملائي.

إلى من مهدوا لنا طريق العلم و المعرفة، إلى من حملوا أقدس رسالة في
الحياة، أساتذتنا الأفاضل.

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول:

41	تقسيم ميزانية البنك التجاري	الجدول رقم (01-02)
54	أهم مؤشرات قياس ربحية البنك	الجدول رقم (02-02)
55	مؤشرات قياس المخاطر	الجدول رقم (03-02)
69	عدد البطاقات الالكترونية المتداولة في سنة 2019 في وكالة قصر الشلالة	الجدول رقم (04-03)
69	عدد البطاقات الالكترونية المتداولة في سنة 2018 في وكالة قصر الشلالة	الجدول رقم (05-03)
69	عدد البطاقات الالكترونية المراد تحقيق تداولها في سنة 2020 في وكالة قصر الشلالة	الجدول رقم (06-03)
70	عدد البطاقات الالكترونية المتداولة ما بين الفترة (2018-2020) في وكالة قصر الشلالة	الجدول رقم (07-03)

قائمة الأشكال:

63	الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية	الشكل (01-03)
64	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية	الشكل (02-03)
67	الهيكل التنظيمي لوكالة قصر الشلالة	الشكل (03-03)
70	أعمدة بيانية تعبر عن نسبة تداول البطاقات الاليكترونية خلال فترة (2018-2020)	الشكل (04-03)

الفهرس

الفهرس

الشكر والتقدير.

الإهداء.

قائمة الأشكال والجداول.

1	مقدمة عامة ؛
4	الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال؛
5	تمهيد؛
6	المبحث الأول : الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال
6	المطلب الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؛
15	المطلب الثاني : مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؛
18	المطلب الثالث : البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال؛
21	المبحث الثاني : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المجال البنكي؛
21	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المجال البنكي؛
23	المطلب الثاني : مؤشرات الأداء التكنولوجي في البنوك و دوافع و أهداف التوجه لتكنولوجيا الحديثة؛
24	المطلب الثالث : وسائل الدفع؛
28	خلاصة الفصل؛
29	الفصل الثاني : الإطار النظري للأداء في البنوك التجارية في ظل إدراج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؛
30	تمهيد؛
31	المبحث الأول : مدخل عام في البنوك التجارية؛
31	المطلب الأول : مفهوم البنوك التجارية؛
33	المطلب الثاني : أنواع البنوك التجارية ومبادئها ؛
36	المطلب الثالث : أهداف البنوك التجارية و وظائفها؛
43	المبحث الثاني : عموميات حول الأداء البنكي؛
43	المطلب الأول : مفهوم الأداء البنكي؛
47	المطلب الثاني : تصنيفات الأداء البنكي و قياسه و العوامل المؤثرة فيه؛

49	المطلب الثالث تقييم الأداء البنكي و نماذجه و دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسينه؛
59	خلاصة الفصل؛
60	الفصل الثالث : واقع وسائل الدفع الالكتروني في المؤسسات المصرفية الجزائرية؛
61	تمهيد؛
62	المبحث الأول: تقديم عام حول بنك الفلاحة و التنمية الريفية؛
62	المطلب الأول : بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة و التنمية الريفية؛
65	المطلب الثاني: مكانة بنك الفلاحة و التنمية الريفية في المحيط المصرفي الجزائري؛
65	المطلب الثالث: مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية و أهدافه؛
67	المبحث الثاني: دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية <i>BADR</i> وكالة قصر الشلالة؛
67	المطلب الأول: بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة قصر الشلالة؛
68	المطلب الثاني: قنوات و وسائل الدفع المستخدمة لدى وكالة قصر الشلالة؛
69	المطلب الثالث: تقييم الخدمات و المنتجات المصرفية الالكترونية؛
71	خلاصة الفصل؛
72	خاتمة عامة؛
76	قائمة المراجع؛

مقدمة عامة

مقدمة عامة

يشهد العالم تطور كبيراً في مجال الصناعة المصرفية وذلك نظراً للتحديات الكبيرة التي يواجهها القطاع المصرفي لغالبية دول العالم، وهذا في ظل التغيرات الاقتصادية الراهنة، حيث يعتبر النظام المصرفية بمثابة الجهاز العصبي المسير للنظام الاقتصادي، هذا التغيرات الاقتصادية فرضت ضغوطات متزايدة على المصارف العالمية الكبرى، فقد وجد القطاع المصرفي نفسه يواجه تحديات كبيرة ألزمته على تبني أفكار وسبل جديدة تمكنه من استيعاب هذه التطورات ورفع التحديات بتقديم الجديد والأفضل وكذلك القيام بعصرنة جديد لأنشطته لتتماشى مع المستجدات وتكون أكثر استجابة لعصر المعلوماتية.

لقد صاحب هذا المتغيرات والتطورات في المجال الاقتصادي، التقدم المذهل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، التي تعد بمثابة أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة المالية، وكذا باعتبارها أهم المؤثرات لتعزيز الفعالية التشغيلية في المصارف بالإضافة إلى النمو الاقتصادي هذا ما دفع بالبنوك والمؤسسات المالية إلى اقتراح بعض الإصلاحات الواجب القيام بها وإتباعها بهدف تطوير وتحديث وسائل الدفع عن طريق إدماج وسائل دفع جديدة تتميز بالفاعلية والأمان والسرعة.

في ظل ذلك أدركت الجزائر ضرورة الارتقاء بنظامها المصرفي إلى مستوى تلك التطورات وبالتالي ضرورة تحديث نظام الدفع الذي لا يعاني فقط من تأخر في تطبيق وإدخال وسائل الدفع الالكترونية بل و أيضاً يعاني من مجتمع يرفض التعامل بالوسائل التقليدية إلا قليلاً معطياً الأولوية للسيولة النقدية في تعاملاته، وخلص هذا الإدراك بتبني عدة مشاريع دخل بعضها حيز التطبيق انطلاقاً من سنة 2005 في إطار تحديث وسائل الدفع وعصرتها، متضمنة بذلك الخطوات الأولى نحو تطبيق وسائل الدفع الالكترونية.

وهذا التطور في وسائل الدفع، دفع بعض الاقتصاديين إلى التنبؤ بعالم بدون ورق مستقبلاً، حيث ستحل وسائل الدفع الالكترونية محل الوسائل التقليدية.

ومن هنا يطرح الإشكالية التالية:

ما هو التغير الحاصل في القطاع المصرفي بعد ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟ وما مدى مساهمتها في تحسين أداءها؟

من هذه الإشكالية نتحصل على مجموعة من الأسئلة الجانبية وهي:

- ما هي وسائل الدفع التقليدية؟ ولماذا أجلت مكانها الوسائل الالكترونية؟
- ما مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير الخدمات المصرفية؟

- ما هو واقع الخدمة المصرفية في ظل إدخال وسائل الدفع الحديثة؟
- ما الذي ستقدمه وسائل الدفع الالكترونية للبنوك الجزائرية؟

الفرضيات

للإجابة على الإشكالية المطروحة و الأسئلة الجانبية يمكننا وضع بعض الفرضيات التي تتناول دراستنا و هي

تتمثل في:

- زيادة فعالية خدمات البنوك التجارية بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ساهمت في تطوير و ترقية وسائل الدفع.
- النظام المصرفي الجزائري لا يزال في المراحل الأولى للاستعمال الكلي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مختلف الخدمات لوجود عدة عراقيل.
- استحالة الاستغناء على وسائل الدفع التقليدية و التوجه لوسائل الدفع الحديثة, لغياب بنية تحتية و تأخر النظام المصرفي الجزائري

الفصل الأول

تمهيد

لقد شهد العالم تطورات حديثة مست جميع القطاعات جعلت بالإنسان يرقى ويسمو ويتطور من أجل بناء عمران ضخم من خلال إدراج الأبعاد التنموية والبيئية والتكنولوجية لضمان خدمات أفضل للأشخاص الحالية و حقوق الأجيال اللاحقة، وكذا ضمان استخدام التكنولوجيا الأحدث والأنقى والأسهل.

وتعتبر التكنولوجيا أحد الأسس الحديثة التي أصبحت في الوقت الحالي مقياسا عن التخلف أو التحضر، وإحدى أهم المواضيع التي شغلت حيزا كبيرا من الاهتمام لاسيما على مستوى المؤسسات وخاصة المؤسسات الخدمائية سواء العامة أو الخاصة كونها أصبحت تواجه العديد من التحديات وذلك نتيجة للتغيرات والتطورات التي تمر عبر التاريخ، وهذا ما جعل المؤسسة تتبنى إتباع أساليب حديثة ومتطورة لمواجهة الظروف الغامضة والمعقدة لضمان البقاء الاستمرار في ضل التغيرات البيئية المتلاحقة .

كما أصبح العميل أكثر إدراكا واهتماما بجودة الخدمات نظرا للدور الذي تلعبه الجودة في أداء الخدمة وتقديمها، وتعد توقعات وحاجات الزبون عوامل مهمة في تقييم جودة الخدمة إلا أن تقييمها وقياسها يعتبر أمرا صعبا بالنسبة لمؤسسة خدمائية إذ توجد تحديات لابد عليها من التعامل معها.

لهذا سوف نتطرق في هذا الفصل إلى تحديد الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (المبحث الأول) ثم التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال البنكي (المبحث الثاني).

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعد المعلومات الحجر الأساس والموارد العام لأداء مختلف العمليات المؤسسية كما ساعدت على ظهور تكنولوجيا معلومات جديدة هدفها المساعدة على اتخاذ القرارات المناسبة والسرعة في اتخاذها لذلك سنحاول في هذا المبحث التعرف على تكنولوجيا المعلومات من خلال الدراسة الآتية:

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال ميزة العصر الذي نعيش فيه وتقف وراء كل نجاح أو تفوق يحققه الأفراد والدول.

الفرع الأول: المفاهيم الأساسية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يتكون مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شق التكنولوجيا والشق الثاني هو المعلومات أما الشق الثالث والأخير وهو الاتصال.

أولاً: مفهوم التكنولوجيا

أصبحت التكنولوجيا واقعا يجب فهمه وإدراك أنواعه من خلال ما نلمسه وما نعيشه في هذه الأيام من تحولات وتغييرات. ومنه سوق نقوم بعرض تعريف للتكنولوجيا وأنواعها.

1. تعريف التكنولوجيا

تنوعت تعاريف التكنولوجيا لذا نجد عدة تعريفات لها منها ما يلي:

التعريف الأول: ((يرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية (*Technology*) مشتقة من كلمتي (*Techno*) وتعني التشغيل الصناعي، وكلمة (*logy*) أي العلم أو منهج، لذا تكون ككلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي)).¹

التعريف الثاني: ((هي العمليات والتقنيات والماكينات والأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات (الموارد، المعلومات والأفكار) التي المخرجات (المنتجات والخدمات)).²

التعريف الثالث: ((هي اللغة التقنية والعلم والطريقة الفنية المستخدمة لتحقيق غرض عملي وكونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعينة الناس ورفاهيتهم)).³

التعريف الرابع: ((هناك اختلافات واضحة بين التكنولوجيا والتقنيات حيث نجد أن مفهوم التكنولوجيا أوسع وأشمل من مفهوم التقنيات، فهذه الأخيرة تمثل وسيلة أو طريقة إنجاز الأعمال فقد تكون هذه الوسيلة أو الطريقة آلة، معادلة رياضية أو إحصائية، أو حاسوب، وهنا نجد أن التقنيات هي نتاج التكنولوجيا، تمثل نتاج العقل البشري الذي يقوم بعملية استقبال المعلومات، جمعها، تصنيفها وتحليلها بهدف التوصل إلى التقنيات المناسبة التي تلي الحاجات الحالية والمستقبلية)).⁴

¹ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر 2009، ص13.

² محمد الصيرفي، المرجع نفسه، ص13

³ غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المنهج للنشر، عمان، الأرض، 2010، ص20

⁴ ردينة عثمان يوسف، محمود جاسم الصميدعي، تكنولوجيا التسويق، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص25

2. أنواع التكنولوجيا

تصنف التكنولوجيا على أساس مجموعة من العوامل نوجز أهمها فيما يلي:

- أ- على أساس درجة التحكم: حيث نفرق وفق هذا المعيار بين نوعين هما:
- التكنولوجيا الأساسية (القاعدية): تشمل التكنولوجيا الواسعة الاستخدام في المؤسسات الصناعية والتي تملك المؤسسات درجة كبيرة في التحكم بها ;
 - تكنولوجيا التمايز: وهي على العكس تماما للنوع الأول، حيث تقتصر ملكيتها على عدد من المؤسسات، وتكون مميزة لها عن غيرها.¹
- ب- على أساس موضوعها: ونميز هنا ثلاثة أنواع من التكنولوجيا هي:
- تكنولوجيا المنتج: هي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له ;
 - تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وتشمل التكنولوجيا المستخدمة في عمليات التصنيع، التركيب والمراقبة ;
 - تكنولوجيا التسيير: وهي التكنولوجيا المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم والتسيير لنفقات الموارد.²
 - ج- على أساس درجة التعقيد: وتصنف وفق هذا الأساس إلى صنفين رئيسيين هما:
 - تكنولوجيا عالية الدقة: وهي تكنولوجيا شديدة التعقيد، حيث في كثير من الأحيان لا يتم استخدام دون الرجوع إلى مصنعها أو بارعة اختراعها ;
 - تكنولوجيا عادية: تتميز بدرجة بسيطة من التعقيد، بحيث يمكن للمختصين والتقنيين استيعابها وتطبيقها دون الحاجة إلى مالكيها أو صانعيها.³

3. على أساس محل استخدامها: تقسم وفق هذا الأساس إلى نوعين هما:

- تكنولوجيا يستخدم داخل المؤسسة: وهي التي تملك فيها المؤسسة درجة عالية من الخبرة والكفاءة في استخدامها ;
- تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: وهي التي لا تستطيع المؤسسة الحصول عليها لأسباب تتعلق بالجانب المالي أو البشري مما يرغم المؤسسة على الحصول عليها من مؤسسة أخرى أو منا مورد أو من مقدمي تراخيص استخدامها.⁴

ثانيا: مفهوم المعلومات

إن المعلومات تحولت إلى منتجات اقتصادية على غرار الموارد المعروفة في السوق التي تخضع لقانون العرض والطلب، وأسهمت التحولات التكنولوجية بقسط كبير في تغيير المواقف من استخدام المعلومات لإضفاء الصفة المادية على قيمتها.

1. تعريف المعلومات: هناك تعريفات مختلفة للمعلومات سند كل منها ما يلي:

التعريف الأول: ((المعلومات عبارة عن بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين، يقود إلى اتخاذ القرار)).¹

¹ فزاش عيسى، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة سكرة، 2009/2008، ص54.

² مغربي إبراهيم، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية- ولحالة بسكرة، مذكرة لنيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، 2019/2018، ص6.

³ قروش عيسى، المرجع نفسه، ص55.

⁴ مغربي إبراهيم، المرجع نفسه، ص6 و7.

التعريف الثاني: ((عبارة عن مجموعة من البيانات المنظمة والمرتبطة بموضوع معين والتي تشكل الحقائق والمفاهيم والآراء والاستنتاجات والمعتقدات التي تشكل خبرة ومعرفة محسوسة ذات قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع نحصل على المعلومات نتيجة معالجة البيانات من خلال عمليات التبويب، التصنيف، التحليل والتنظيم بطريقة مخصصة تخدم هدف معين)).²

التعريف الثالث: ((هي النتائج التي تحصلنا عليها من عملية المعالجة من التبويب، التحليل، والعرض في التقارير تناسب عرض الاستخدام الذي طلبت من اجله وفي الوقت المناسب وبذلك تتحول البيانات إلى معلومات)).³

2. خصائص المعلومات

تتميز المعلومات بمجموعة من الخصائص حتى ترقى إلى معلومة قيمة هي:

- التوقيت: بمعنى تقديم المعلومة في الوقت المناسب بحيث تكون متوفرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة ;
- السهولة والوضوح: بمعنى أن تكون المعلومة واضحة ومفهومة لمستخدمها وذلك بعرضها بالشكل المناسب للمستفيد دون غموض⁴;
- الصحة والدقة: يقصد بذلك أن تكون معلومة حقيقية تعبر عن الشيء بذاته، ودقيقة بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء إنتاج، تجميع وتقرير هذه المعلومات⁵;
- الملائمة: وتعني أن تكون المعلومة ملائمة ومناسبة لطلب المستفيد⁶;
- الواقعية: أي تتسم المعلومة بالواقعية تكون ممثلة لواقع المؤسسة محل الدراسة⁷;
- الشمولية: حيث تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد ودون إيجاز يفقدها معناها ;
- التكلفة: بحيث تكون تكلفة المعلومة أقل من فائدها أي العائد المتوقع من المعلومات أكبر من تكلفة الحصول عليها.⁸

ثالثاً: مفهوم الاتصال

1. تعريف الاتصال: هناك عدة تعاريف للاتصال، إلا أنها تشتمل على خمسة عناصر الرسالة، الوسيلة، المرسل، المستقبل والأثر، كما يتضمن الاتصال فكرة التفاعل حيث يتحول المرسل إلى مستقبل والعكس صحيح، والتفاعلية *Interactierity* تعطي المشاركين دوداً مؤثراً في عملية الاتصال بحيث يتبادل المستقبل دوره مع المرسل ويشارك بإيجابية في الاتصال.⁹

ليس هناك تعريف متفق عليه لمصطلح الاتصال بين المشتغلين ببحوث ودراسات الاتصال وتذهب الموسوعة البريطانية (ط 1998) إلى أنه يمكن تحليل الاتصال وتعريفه بأكثر من خمسين طريقة، ومن بين هذه التعاريف التي وردت

1 عمر قدجي وآخرون، مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2009، ص62.
 2 إيمان فاضل السمرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للطباعة، عمان الأردن، 2004، ص43
 3 أحمد حلمي جمعة وآخرون، انظم المعلومات المحاسبية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص6 و 7
 4 أحمد حسين على حسين، نظم المعلومة المحاسبية الإطار الفكري والنظم التطبيقية، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2006، ص26 و 27
 5 محمد نور برمان، غازي ابراهيم دحو نظم المعلومة المحاسبية، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط ج، عمان الاردن، 2003، ص 24
 6 أحمد حسين على حسين، المرجع نفسه، ص27
 7 يحي مصطفى حملي، أساسيات نظم المعلومات، مؤسسة الإسراء للشرو التوزيع، القاهرة، مصر 1998، ص78
 8 أحمد حسين على حسين، المرجع نفسه، ص27
 9 محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، دار الفجر للنشر والتوزيع، المجلد الثاني، ص745.

في الموسوعة أن الاتصال يعتبر عن تبادل المعاني بين الأفراد من خلال نظام مشترك من الرموز *symbole* وكلمة اتصال *communication* مشتقة في لفظها الإنجليزي من أصل لا تيني *communis* أو *common* ومعناها مشترك، عندما نقوم بعملية الاتصال يعبر عن تبادل المعاني بين الأفراد فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة *commonness* مع شخص أو جماعة أخرى، أي أننا نحاول أن نشترك سويًا في المعلومات والأفكار أو مواقف واحدة.¹

وهناك عدة تعاريف للاتصال نذكر منها ما يلي:

- «عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل الأفكار والمعلومات إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر الاتصال هو إرسال من جانب واحد لرسالة موجهة بغرض تحقيق تغيير في الرأي عادة، أو سلوك المستقبل»، «العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك»؛
- «ظاهرة اجتماعية حركية، تؤثر وتتأثر مكونات السلوك الفردي والعوامل المؤثرة على طرف عملية الاتصال المشتملة على نقل وتبادل المعلومات والأفكار والمعاني المختلفة، وتفهمها باستخدام لغة مفهومة للطرفين من خلال قنوات معنية» من خلال التعاريف السابقة يمكن اعتبار الاتصال هو تلك العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات والتي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات.²

2. أشكال الاتصال

يمكن تصنيف الاتصالات إلى أربع مجموعات كالآتي:

- الاتصال المباشر والاتصال غير المباشر: يكون عند مواجهة المرسل المستقبل مباشرة وحدوث تبادل للمعاني بينهما وجها لوجه أو عن طريق الهاتف مثلا، أما الاتصال غير المباشر فيتم عن طريق وسائل الإعلام المختلفة كالمجلات والجرائد ولوحات الإعلان باستخدام الصور والنماذج التي تنقل الأفكار والآراء بين المرسل والمستقبل.
- الاتصال الهابط والاتصال الصاعد والاتصال الأفقي: إن الاتصالات التي تتم من مستويات إدارية عليا أدنى تعرف بالاتصالات الهابطة وتمثل في الأوامر والتعليقات والتوجيهات الصادرة من الرؤساء إلى المرؤوسين ويزيد استخدام هذا النوع من الاتصالات في المؤسسات ذات إدارة مركزية، أما الاتصالات التي تتم من مستويات سفلي إلى مستويات أعلى فهي اتصالات صاعدة وتمثل في الآراء والمقترحات والمعلومات والشكاوي الصادرة من المرؤوسين إلى الرؤساء ويزيد استخدام هذا النوع من الاتصالات في المؤسسات ذات السلوك الإداري الديمقراطي، وفيها يخضه الاتصالات الأفقية أو العرضية فتم بين الأفراد بنفسه المستويات الإدارية وذلك بهدف التعاون والتنسيق، وحل المشكلات وتبادل الإخبار والأفكار الوجهات النظر، المعلومات والخبرات فيما بينهم، ويتم عادة من خلال اللقاءات والزيارات والاجتماعات.

¹ القرى عبد الرحمن، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مذكرة لنيل الماجستير في العلوم التجارية، الجزائر، 2007/2006، ص18

² بن حملة عفاف، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنوك دراسة استطلاعية من وجهة نظر عينة من موظفي بعض الوكالات البنكية أم البواقي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2015/2014، ص18

- الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي: الاتصال الرسمي هو الذي يتم في إطار القواعد التي تحكم المؤسسة ويتبع القوات والمسارات التي يحددها الهيكل التنظيمي الرسمي وقد يكون هابطاً أو صاعداً أو أفقياً.
- أما الاتصال غير الرسمي فهو الذي لا يتم وفقاً لخطوط السلطة أولاً يخضع لقوانين ولوائح وقواعد المؤسسة فلا يمكن للمؤسسة السيطرة عليه أو معرفة قنواته.
- الاتصال الشفهي والاتصال الكتابي والاتصال الإيمائي: يكون الاتصال الشفهي عادة مباشراً بين المراسل والمستقبل عن طريق المقابلة أو الهاتف أو الاجتماع أو المحاضرة... الخ وينتصف بالسرعة والتفاعل، أما الاتصال الكتابي فيتم عن طريق كتابة رسالة تتضمن معاني ودلالات المرسل وبيعها إلى المستقبل، وفيما يخصه الاتصال الإيمائي فيعتمد من خلاله المرسل على تحريك أعضاء جسمه كاليدين أو تعابير الوجه ويمكن ملاحظتها جلياً في البورصات التي يكثر فيها المضاربون والسماسرة إذ يتصلون بالإشارات وتعبر كل إشارة عن معناها ومقصود معين متفق عليه مسبقاً.¹

الفرع الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في هذا الجزء سوف نتطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى مراحل تطورها، خصائصها وأهمها في النقاط التالية كما يلي:

أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويمكن تضييق هذه التعاريف إلى أربع مفاهيم جوهرية ترتكز على ما يلي :

1. مفاهيم ترتكز على الأجهزة التي تشملها تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال:

- التقرير الاقتصادي الدولي الذي يصدره صندوق النقد الدولي والذي يعرفها بأنها تتضمن الحاسبات الآتية والبرامج الجاهزة ومعدات الاتصال عند بعد ;
- ويعرفها البعض على أنها مزيج من الصناعات المترابطة وهي صناعة المكونات المادية للحاسب الآلي، وصناعة البرامج الجاهزة وصناعة المكونات المادية للحاسب الآلي، وصناعة البرامج الجاهزة وصناعة الخدمات مثل خدمات الشبكات وصيانة الأجهزة المالية ;
- كما تعرف بأنها تقنيات المعلومات المستخدمة في جميع المجالات بدءاً من التجهيزات والبرمجيات وصولاً إلى التقنيات المستخدمة في مجالات الاتصال ;
- ويرى آخرون أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي نظم الحاسب التطبيقية التي تتضمن كل الأجهزة المادية للحاسبات والبرامج الجاهزة وشبكات الاتصال عن بعد والتي توجد في بيئة الأعمال.²

¹ بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص18 و19.

² عبد الله فز علي على موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني ابتكار للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط2008، ص25 و26

2. مفاهيم ترتكز على الأنشطة التي تقوم بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال دون الإشارة إلى الأجهزة التي تستخدمها، حيث ترى أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتمثل في معالجة، تخزين، إرسال، عرض، إدارة، تنظيم واسترجاع المعلومات.

3. مفاهيم ترتكز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأنشطة التي تقوم بها وهنا نجد ما يلي:

- تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها مكونات الحاسب الآلي والبرامج الجاهزة التي تستخدم في جمع ونقل ومعالجة البيانات في المنظمة.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي التكنولوجيا المبنية على الالكترونيات والتي يمكن أن تستخدم في جمع وتخزين ومعالجة ووضع هذه المعلومات في حزم متكاملة ومن ثم الوصول إلى المعرفة.
- هناك من يرى بأنها تطبيق النظم التكنولوجية الحديثة في معالجة المعلومات وإرسالها وتخزينها واسترجاعها بسرعة ودقة وكفاءة ومن أهم هذه النظم التكنولوجية: تكنولوجيا تفصيل المعلومات، تكنولوجيا الاتصال عن بعد، تكنولوجيا الحاسبات الآلية البرامج الجاهزة.
- ويرى البعض أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تنطوي على كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة في خلق وتخزين وتبادل واستخدام المعلومات في أشكالها المختلفة (بيانات المنظمة وعروض والوسائط المتعددة الأخرى) وتحسينها من الأشكال التي لم تظهر بعد.

4. المفاهيم التي ترتكز على الأجهزة والأنشطة والعنصر البشري في أن واحد، حيث من خلالها تتضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال جميع أنظمة المعلومات بالمنظمة المبنية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك جميع المستخدمين منها¹.

ومن خلال كل ما سبق نستنتج ما يلي:

- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ترتكز وبشكل محوري على استخدام تقنيات وبرمجيات الحاسب الآلي ;
- إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشمل جملة من المراحل، تبدأ أولاً بالحصول على البيانات الضرورية من مصادرها المختلفة ثم معالجتها ومن بعد ذلك إرسال النتائج المترتبة على عمليات المعالجة إلى الجهات المعنية للاستفادة منها ;
- حتى تستطيع أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تحقق الاستفادة العظمى من عملياتها، يجب توفير مخرجاتها للمستخدمين في الوقت والمشكل المناسبين ;
- تتمثل مخرجات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظهور العدد من مجالات التطوير، كظهور البرمجيات المتطورة والتي تتضمن النظم الخيرة، الذكاء الاصطناعي، قواعد البيانات، الانترنت، البريد الالكتروني وتكنولوجيا الاتصالات عن بعد.

وتأسيساً على ما سبق فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تقتصر على استخدام الآن التكنولوجية الحديثة

فحسب، بل تمتد إلى الجوانب المعرفية والفكرية والأساليب والتقنيات اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات¹.

¹ عبد الله فرعلي على موسى، المرجع نفسه، ص 27

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تختل مكانة كبيرة في حياتنا خاصة وأن العالم تبحه لا يكمن فصلهما عن بعضهما البعض لأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجهان لعملة واحدة يجمعان بين مجموعة الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات من تجهيزات مادية وبرامج وهذا ما يمثل تكنولوجيا المعلومات بواسطة نقل إلكتروني سلكي ولاسلكي أي تكنولوجيا الاتصال.²

ثانياً: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال رغم حداثة نسبية وارتباطه الكبير بالحواسيب إلا أننا نستطيع أن نوضح بأن هذا المصطلح ليس وليد الساعة بل لكونه ارتبط بالمعلومات والاتصال التي سبقت التكنولوجيا بمفهومها الحديث، لذلك نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرت بمراحل تاريخية عدة نوجزها بخمس مراحل أساسية هي:

1. مرحلة ثورة المعلومات والاتصال الأولى: وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الحروف والتي عملت على إنها عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.³
2. ثورة المعلومات والاتصالات الثانية: والتي تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر اتساعاً.⁴
3. ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة: وتتمثل بظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، الهاتف، المذياع، التلفاز، الأقراص الأشرطة الصوتية، واللاسلكي إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية. هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.⁵
4. ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة: وتتمثل باختراع الحاسوب وتطور مراحل وأجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده وأثاره الإيجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل ارتبطت بالحواسيب.⁶
5. ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة: تتمثل في الترويج والترابط ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كميات هائلة من البيانات والمعلومات عبر وسائل مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة وبعض النظر عن الزمان والمكان وصولاً إلى شبكات المعلومات وفي قمته شبكة الانترنت.⁷

ثالثاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعد أصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤدي دوراً هاماً في مستقبل اقتصاديات الدول، وتؤثر على الأسواق المالية حيث أصبح من الصعب على أي دولة أن تضع قيود على معاملاتها، وأصبح على الجميع أن يتعاونوا حتى يكون

¹ ناشف فاطمة، وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية مستغانم مذكرة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي قسم علوم اقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير 2017/2018، ص 15 و 16

² بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص 20

³ إيمان فاضل السمراني، هيثم الزغبي، المرجع نفسه، ص 118

⁴ محمد الصيرفي، المرجع نفسه، ص 19

⁵ إيمان فاضل السمراني، هيثم الزغبي، المرجع نفسه، ص 118

⁶ محمد الصيرفي، المرجع نفسه، ص 19

⁷ إيمان فاضل السمراني، هيثم الزغبي، المرجع نفسه، ص 118

بمقدورهم تحقيق النسب المطلوبة للنمو، فقد أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورها شكلت تحدياً للمصاريف من خلال التأثير، أدى كل هذا إلى زيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لزيادة الكفاءة والفعالية في الأنظمة والعمليات الداخلية والخارجية للمنظمة¹.

المزايا الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يتمثل في:

- زيادة المبيعات والأرباح: تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يحقق أيضاً باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- الحصول على مزايا تنافسية: حيث تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين وضعها في البيئة التنافسية، والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.
- تخفيض التكاليف: إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجنيهاً منظمات الأعمال جراء استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عدة مجالات أهمها تأدية الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية كذلك استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب.
- تحسين الجودة: ويعتبر أهم ميزة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسين جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي، فهذا النظام يوفر من المجهود المبذول في التصميم ويقلل الحاجة لليد العاملة. كما يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والمعلومات والاتصال في تحسين جودة فيما يعرف بالتبادل الإلكتروني البيانات حيث تستخدمه المنظمات للاتصال بالمنظمات الأخرى الكترونياً كإصدار أوامر الكترونية للمورد ثم تتم إجراء الصفقة باستخدام الاتصال الإلكتروني وبالتالي تقليل الفرض للخطأ بسبب تخفيض واختصار إجراءات عقد الصفقات.
- المنمنمة: بمعنى آخر: أسرع أرخص... الخ، وهي تلك الوتيرة لتطور منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن مستقبل ومرسل في آن واحد.
- اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال فالانترنت مثلاً تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأن جهة أن تعطلها على مستوى العالم.
- قابلية التواصل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته مثل الحاسوب النقال، الهاتف النقال... الخ.
- قابلية التحول: وهي نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.

¹ عبد الله فزعلي على موسى، المرجع نفسه، ص33ص35

- الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكبر مساحة غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.¹

رابعاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال² من خلال ما يلي:

1. تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم من خلال استخدام كفاءات وعمال ذوي تخصصات في الإعلام الآلي ;
2. تساعد على زيادة قنوات الاتصال بين مختلف الإدارات ;
3. تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية ;
4. تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية مثل الأهداف الإستراتيجية ;
5. تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية ;
6. تمكن المؤسسة من القيام بمختلف نشاطاتها إلكترونياً ;
7. تمكين أعضاء المؤسسة من الحصول على المعلومات من أي مكان كانت ;
8. تساعد على تطوير ورفع كفاءات وقدرات مسؤولي الإدارة ;
9. تسمح بتبادل المعلومات مختلفة مع الشركاء الخارجين للمؤسسة (زبائن ، مورد) ;
10. الابتكار والتجديد بدون انقطاع ;
11. تمكن من الاطلاع الدائم على أحوال السوق المحلية أو العالمية ;
12. تساهم تكنولوجيا المعلومات في التعلم الفردي والتعلم التنظيمي، حيث أنها تخلق المعرفة التي تمكن المنظمات من تحسين القدرات وتعزيز الأداء في التعامل ;
13. تساعد على زيادة معدل مقابلة طلبات العملاء، وتحسين مهارات حل المشكلات وزيادة فعالية الموارد، وتحسين دور القادة، وإمداد مختلف الوظائف بالمعلومات ;
14. تساعد على تحسين موقف التنافسي للمنظمة، وزيادة الكفاءة والفعالية في الأنظمة والعمليات الداخلية والخارجية للمنظمة.

المطلب الثاني: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال و آثار استخدامها

سوف نتطرق في هذا العنصر إلى مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الفرع الأول ثم إلى آثار تطبيقها في الفرع الثاني.

الفرع الأول: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

¹ عطاء الله سويلم الحسان، الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات، دار الراية للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص91
² مناء عبد الكريم الخفاف، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات، جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، بسكرة- الجزائر، يومي 12 و13 نوفمبر 2005، ص238

كل تكنولوجيا لها طبيعة اقتصادية، بمعنى أنها تقتحم المجتمعات سواء كان مطلوبة أو غير مطلوبة، مرغوبة أو غير مرغوبة، وذلك بما تقدمه من سلع وخدمات أو بما تولد من حاجة إلى السلع الجديدة أو الخدمات، لذا تتعدى عدة مجالات حين يتم تطبيقها.¹

أولاً: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التسيير

إن التدقيق المتزايد للمعلومة والحاجة الماسة لمعالجتها داخل المنظمة من ناحية وحجم مبادلة هذه المعلومات من جهة أخرى، دفعت بالمنظمة إلى تطوير تكنولوجيا المعلومات بها، فكانت من بين الوسائل الناجحة والموجهة لحل مشاكل التسيير خاصة بالبلدان المتطورة، فمع تعقد المحيط والتطور التكنولوجي احتل الحاسوب مكانة هامة في الإدارة وتوسعت مجالات استعماله خاصة تسيير العمليات الروتينية مثل تسيير أجور العمال، المحاسبة، تسيير المخزونات... الخ، ولم تكتفي عملياته عن هذا الحد بل تخطت حدود الاتصال والربط بين مختلف مكاتب الإدارة التسهيل عمليات التسيير والتنسيق بين مختلف الوظائف وذلك باستعمال الشبكات الداخلية والخارجية، كما ساهمت تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمنظمة وكمثال على ذلك ظهور الأنظمة الخبيرة المساعدة على اتخاذ القرارات وإيجاد الحلول المتعلقة بمشاكل التسيير.²

ثانياً: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الصناعة

في ظل التطور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات وازدياد شدة المنافسة أمام التغييرات الكبيرة في المحيط، دفع بالمنظمة إلى استعمال وتطبيق تقنيات جديدة لتكنولوجيا المعلومات حتى تحافظ على بقاءها واستمرارها ومنها:

- الذكاء الاصطناعي: وهي بمثابة العلم والتكنولوجيا المعتمدة على فروع عملية مثل الحاسوب، علم النفس، الهندسة التي تهدف إلى تطوير الحواسيب من خلال التفكير، التسيير، التحرك، والشعور مثل الإنسان.
- الآلية: لقد فكر الإنسان منذ القدم في الآلة التي تعوضه في مختلف الميادين مثل تصميم الإنسان الآلي الحديدي لكن مع تطور التكنولوجيا والإلكترونيك تمكن الباحثون من تطور هذا الرجل الآلي الذي أدائها بنفس الكفاءة.³
- التصميم المساعد من طرف الحاسوب: نقصد به ذلك البرنامج المعلوماتي الذي يسمح بإنجاز نموذج أو مجسم صغير وناقل التكاليف وفي أقل وقت ممكن ليعرضها على الشاشة بثلاثة أبعاد، وهذا ما يسمح بظهور ما يسمى باقتصاديات التصميمات.
- الآلات الموجهة رقمياً: هي أجهزة حلت محل العالم في الإنتاج، وحتى تتمكن هذه الآلات من أداء مهامها فإنها تتلقى الأوامر بطريقة إلكترونية من خلال أسلاك، وكانت مسيرة بطريقة مركزية إلا أنها مع ظهور المعالج الصغير سمح ببرمجة أوامر كل آلة على حدى.

¹ بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص22

² ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء الاقتصادي للمنظمة(دراسة حالة القطة الممتص)، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2012/2011 ص37

³ بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص22 و 23

- تسيير الإنتاج المساعد من طرف الحاسوب: يستعمل هذا النظام الآلي من أجل برمجة خطط العمل في الورشات وتسيير عملية تمويل الإنتاج بالموارد اللازمة تسمح هذه الطريقة بمعالجة وإعادة استعمال سريع وفعال لجميع المعلومات المتعلقة بالإنتاج عن طريق برمجتها، مما يؤدي إلى التحسين في نوعية المنتجات.
- تسيير الصيانة المساعدة من طرف الحاسوب: إن الصيانة هي واحدة من بين أهم المهام التي تدخل في عملية الإنتاج، لأنها تضمن التقليل أو منع عملية الإنتاج، تشخيص الخلل في الآلات عن طريق مراقبة تسيير عملها، الذي يعتبر وقائياً أكثر منه علاجياً.¹

ثالثاً: تطبيق التكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع المال والاقتصاد

تتلخص فيما يلي تطبيقاتها²:

1. أعمال البنوك: من خلال تحسين الخدمة، وسرعة الضبط للحسابات ومساعدة الرقابة المالية على البنوك ;
2. تحصيل الأموال الالكترونية: من خلال تحسين الخدمة، وتقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك ;
3. إقامة النماذج الاقتصادية: من خلال تحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الاستراتيجيات ;
4. إدارة الاستثمارات: من خلا خلال تقييم عائد الاستثمارات وتحليل المخاطر ;
5. نظم معلومات أسواق الأدوات المالية: من خلال فورية بث المعلومات للمتعاملين، استخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغيير أسعار السندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى ;
6. التصميم لمساعدة الكمبيوتر: من خلال سرعة التعديل وتعدد التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه.

رابعاً: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم والتدريس

تتلخص تطبيقاتها فيما يلي.³

1. نظم التدريس من خلال المحاكاة لرواد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات: ويهدف إلى تقليل التكاليف وكذا الخطر ;
2. برمجيات مساندة التعليم والتعلم: ويهدف من خلاله إلى زيادة إنتاجية المعلم والطلب في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعقدها ;
3. نظم المعلومات التربوية: من خلالها يهدف إلى صياغة ووضع السياسة التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحوث والتنظير في مجال التعليم ;

من خلال ما درسنا سابقاً نجد أن هناك غيرها من المجالات التي مستها تكنولوجيا المعلومات والاتصال ولا نكون مبالغين إذا قلنا أنها مست مختلف المجالات الحياة بدون استثناء فلم تترك مجالاً إلا ووجدت فيه، هذه الاقتحام يعود

¹ ياسع ياسمين، المراجع نفسه، ص38

² بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص22

³ ياسع ياسمين، المراجع نفسه، ص40

إلى أن التكنولوجيا تساعد أفراد المجتمع في ممارسة أعمالهم اليومية، البسيطة منها والمعقدة وقدمت بذلك أفقا جديدة لأهميتها وقوتها.¹

الفرع الثاني: أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤدي دورا مهما في مستقبل اقتصاديات الدول، وتؤثر على الأسواق المالية حيث أصبح من الصعب على أي دولة أن تضع قيودا على معاملاتها، أصبح على الجميع أن يتعاونوا حتى يكون بمقدورهم تحقيق النسب المطلوبة للنمو فقد أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطت الإنتاجية بمقدار التقدم الذي يحدث في اقتصادياتها وتعاضم دورها شكلت تحديا للمصارف من خلال عدة أثار منها الايجابية ومنها السلبية،² والتي حصرت فيما يلي:

أولا: الأثار الايجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

1. تشكل على المستوى الاجتماعية أثرا مهما، حيث أن كل تطور في التكنولوجيا يدل على حتمية تغيير المجتمع وحضارته، ذلك أن كل اختراع وتطور يرافعه جو من التحضر الجديد ;
2. مساعدة المؤسسات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية والتقليل من النفقات من تقديم طرق جديدة وهياكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات ;
3. التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوجود شبكة اتصال وسيطة بين الشركات وهذا ما يساهم في تخفيض تكاليف التنقل والإقامة ;
4. تحقيق تكامل عالمي لأسواق رأس المال من خلال وضع ترتيبات وإجراءات أكثر مرونة لضمان حركة رأس المال على المستوى العالمي ;
5. زيادة الاختراعات والتجربة من الإنتاجية والتي تؤدي إلى تخفيض التكاليف والأسعار وبالتالي ارتفاع الاستهلاك ;
6. تطبيق التجارة الالكترونية التي تشمل تبادل أشياء ذات قيمة من خلال وسائل إلكترونية غالبا ما تكون الانترنت مما يحقق التنافسية وتحسين مستوى الخدمة القديمة للعملاء وتحسين العلاقات مع الموردين ;
7. تنمية قدرات الأفراد خلال اكتساب المعلومات الهادفة وأخذ قرارات أحسن ;
8. تعزيز المسائلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير ;
9. تقديم وسائل عمل أفضل للموضوعين والمراجعين مما ينعكس إيجابيا على التنظيم.³

ثانيا: الأثار السلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

قد تنتج بعض الأثار السلبية عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال⁴ تتمثل فيما يلي:

¹ بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص24 و25
² معطي سيد احمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية (دراسة تحليلية إستراتيجية، حالة بنوك سعيدة)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأفراد وحوكمت الشركات، تخصص حوكمت الشركات تلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أوبوكر بلقايد تلمسان، 2012/2001 ص23
³ فني فضيلة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة بسكرة، 2009/2008، ص74 و75
⁴ فني فضيلة، المرجع نفسه، ص15

1. تعمل على رفع نسبة البطالة، وذلك نتيجة لظهور الآلات والمعدات الحديثة تحل محل الأفراد تقدم منتجات ذات نوعية وبأقل تكاليف وبدون أخطاء ;
2. قد تسمح لبعض المتشددین والمعارضین بنشر أفكارهم ودعواتهم وذلك بتلميعها بالتكنولوجيا الحديثة مما يجعل الأفراد يتقبلونها فتكون هناك عدة صعوبات لمواجهتها ومحاربتها نظر النسبة الإقبال عليها ;
3. تجعل العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية، حيث تتدخل الآلات في المعاملات ;
4. أصبحت السيادة الوطنية في ظل التكنولوجيا مهددة نظر الحرية تحرك المعلومات وسرعتها من بينها الأموال عبر الحدود ;
5. سمحت التكنولوجيا الجديدة بظهور النقود الالكترونية والتي تمثل تهديدا خطيرا للسيادة النقدية ;
6. الحكومات تجد نفسها أمام معضلة فرق رقابتها في إطار حقوق المستهلك والصالح العام دون المساس بالحرية والتفتح. من خلال ما سبق يظهر لنا جليا الأثر البالغ لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي استطاعت أن تندمج في مختلف المجالات سواء على مستوى الأفراد والحكومات والمؤسسات وعلى الرغم من وجود عراقيل وسلبيات إلا أنها تساهم في رفع مستوى الأداء .

المطلب الثالث: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظائفها

سوف نتطرق بالدراسة هنا إلى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الفرع الأول، ثم إلى وظائفها في الفرع الثاني.

الفرع الأول: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تشمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

1. البيانات *Data*: وهي الأساس الأول لبناء المفهوم الذي من دونها لا يمكن إطلاقها لباقي الأسس و البنى أن تعمل أو بالأحرى أن تقوم لها قائمة أصلا¹.
2. الأجهزة *Hardware*: وهي الأدوات التي تحفظ وتخزن وتعالج الأساس الأول (البيانات)، والتي هي مجموعة الحواسيب بمختلف أنواعه أو أحجامها وسرعتها وإمكانية استيعابها من البيانات، والحواسيب هو جهاز الكتروني يأخذ البيانات، كمدخلان حيث يتم تخزينها ومعالجتها حسب الأوامر الصادرة للتنفيذ مهام معنية ثم يتم كمخرجات، والحاسوب يتقبل البيانات والمعلومات بكل أشكالها ورموزها، كلمات صور وغيرها حيث تحول إلى سلسلة من الأشكال الثنائية وتسمى بت (*Bit*) ويمثل بالرقم صفر أو واحد والحاسوب الرقمي يتعامل مباشرة مع الأرقام الثنائية وكل ثمانية أرقام تسمى بايت (*Byte*) وتستخدم تخزين الأرقام والرموز والكلمات والصور وغيرها².

¹ مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي حواد، العملية الادارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، الاردن، 2008، ص133

² مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي حواد، المرجع نفسه، ص133

ومنه فالأجهزة التقنية هي الكيان المادي الصلب (الحواسيب وملحقاتها) وشكون من ثلاثة أجزاء رئيسية هي: وحدات الإدخال، وحدات المعالجة ووحدات الإخراج حيث تقوم كلها معا بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المؤسسة.¹

3. البرمجيات *Software*: وهي التي بواسطتها يمكن السيطرة على الأساس الأول إضافة إلى التحكم وتطبيق العمليات الحسابية والمنطقية والحصول على نتائج وحل المشكلات حسب الحاجة والطلب ويوجد نوعان رئيسيان من البرامج وهما نظام (*System software*) وبرامج التطبيقات (*Application Software*) ويؤدي كل منهما وظيفة مختلفة عن الآخر كما يقصد ببرامج النظام مجموعة البرامج العامة والتي تقوم بإدارة موارد الحاسوب مثل المشغل المركزي للاتصالات والأجهزة الأخرى المحيطة به، وتشمل هذه البرامج على العديد من الأنواع المختلفة مثل برامج نظم التشغيل، برامج الاتصالات والتي من أشهرها (*MS-DOS*) وحاليا (*Windows*).

أما برامج التطبيقات فهي عبارة عن مجموعة من تعليقات الحاسوب المكتوبة بلغة البرمجة وهي توجه الأجهزة المادي وللحاسوب نحو أداء أنشطة تشغيل البيانات أو المعلومات، ومن أمثلة ذلك برامج الكتابة على الحاسوب.²

4. الشبكات (*Networks*): وهي حصيللة تطور الاتصالات عن بعد وهي وسيلة مستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقها، إذ تتأسف من مجموعة المحطات تتواجد في مواقع مختلفو مرتبطة مع بعضها البعض بوسائط تتيح للمستفيد إجراء عملية الإرسال والتلقي، ويجب أن تقرر المؤسسات نوع الشبكات المناسبة لعملها (الانترنت، الانترانات، الاكسترنات) مع ضرورة تطوير مهارات موظفيها من المعلومات باستمرار.³

5. الاتصالات (*Communication*): وهي التي كانت نتاج تطور البنية التحتية السابقة الذكر والتي ساعدت على نشر وتوزيع البيانات ونتائجها وهي أشبه بوسائط النقل التي ساعدت على ربط العالم وتقليص المسافات والإسراع في التوزيع التجاري للمنتجات وبالذات التي تعرف بالاتصالات عن بعد والتي قصرت المسافة وجعلت العالم كله كقرية واحدة.⁴

6. الانترنت (*Internet*): وتعتبر مستخدمات البنية التحتية لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال إضافة إلى الاكسترنات والانترنت. كما تلعب دورا حاسما حيث تقدم خدمات بصفتها وسيلة اتصال رئيسية مع الزبائن والعاملين والوسطاء والموزعين.⁵

الفرع الثاني: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال خمس وظائف أساسية⁶ تتمثل في:

1. **الحجز *la saisie***: وهو الحصول على البيانات بشكل يسمح بتخزينها معالجتها ثم نشرها، ومن أمثلتها: لوحة المفاتيح، الماسح، مسجل الصوت، آلة فوتوغرافية.

¹ بسام محمود المهيرت، إدارة المعركة في تكنولوجيا المعلومات، دار الجليس للنشر والتوزيع ط1، 2012، ص221.

² مزهر شعبان العني وشوقي ناجي حواد، المرجع نفسه، ص133

³ بسام محمود المهيرت، المرجع نفسه، ص221

⁴ مزهر شعبان العاني وشوقي ناخي حواد، المرجع نفسه، ص133

⁵ بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص26

⁶ شايب محمد، أثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية (دراسة حالة الصندوق الوطني التوفير والاحتياط بسطيف)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع إقتصاديات المالية، بنوك وعقود، قسم العلوم الاقتصادية، هية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 2006/2007، ص103

2. النشر *Transmission*: وهو انتقال المعلومات في الفضاء، ومن أمثلتها شبكات هاتفية، شبكات متخصصة في نقل المعطيات، البه الهرتزي، والأقمار الاصطناعية.
3. التخزين *Stockage*: وهي الحفظ المنظم للبيانات والمعطيات يسمح بالاستفادة منها داخليا. ومن أمثلتها طبع الورق، الأشرطة الممغنطة الذاكرة المركزية للكمبيوتر، الأقراص المضغوطة (المدمجة) *CD-Rom*، القرص الفيديو الرقمي *DVD*.
4. المعالجة *Traitement*: وهي إحداث بيانات جديدة انطلاقا من بيانات موجودة، الحساب، الترتيب، التغيير في الشكل (الحجم) من أمثلتها الكمبيوتر وبرامجه *Logiciels*.
5. الرد أو الإرجاع *Restitution*: وهي جعل البيانات على شكل قابل للاتصال خلال ما سبق دراسته أعلاه نجد أن هناك العديد من الأدوات المعتمدة في تأدية الوظائف المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولكن ما يمكن ملاحظته في الأوية الأخيرة أن هذه الأدوات خضعت إلى تطور كبير ومستمر من حيث نطاق العمل، حيث أصبحت أكثر تقدما مما كانت عليه مثلا أدوات التخزين فإننا نلاحظ تزايدا مستمرا في سعتها مقارنة بما كانت عليه في الماضي، بالإضافة إلى تواجد عامل القدرة تصغير حجم ووزن الأدوات المستخدمة كالهاتف النقال، الحواسيب الإلية وغيرها وهذا كله ساهم في تغيير نمط أداء الأعمال خلال انجاز أعمال خارج مراكزها وفي أي مكان¹.

¹تيسام محمود المهيترات، المرجع نفسه، ص221

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال البنكي

يشهد الاقتصاد العالمي ثورة معلوماتية في كل القطاعات، خاصة القطاع البنكي فقد أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على هذا القطاع إيجابيا كوسيلة هامة لتحسين الأداء داخل البنوك، الأمر الذي جعل من عملية تقديم الخدمات البنكية أكثر بسهولة وسرعة ودقة فضلا عن المساهمة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للبنك من إشباع لرغبات العملاء وتحقيق الربح والنمو.

وفي هذا الصدد سوف تتم الدراسة من خلال ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال البنكي في المطلب الأول، ثم إلى وسائل الدفع في المطلب الثاني.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال البنكي

لقد أصبحت التكنولوجيا الحديثة تلعب دوراها في مختلف القطاعات الإنتاجية والخدماتية ولاسيما المالية منها، فقد اعتبرت كوسيلة للتميز والتحضر وتحقيق أهداف كانت صعبة المنال لولا التكنولوجيا سواء كان ذلك من حيث الإنتاج أو السيطرة على السوق.

ونظرا لأهميتها فقد كانت الحاجة ماسة وملحة في ميدان صناعة البنوك ككل وكان الغرض من استخدام التكنولوجيا في البنوك هو تحقيق الجودة في الخدمات والسهولة والسرعة وبأقل التكاليف¹.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا في المجال البنكي

لقد تعددت الرؤى التي تناولت مفهوم التكنولوجيا البنكية منها نذكر بأنها: ((الماكينات والمعدات والانتشار التكنولوجي))، وتعرف بأنها: ((استخدام المعرفة المتوفرة لإنتاج السلع والخدمات))، وأيضا من يعرفها بأنها: ((هي الأدوات والأساليب والإجراءات والمعرفة المستخدمة لخلق منتج أو خدمة))²

من خلال كل هذه التعاريف نجد أنها متضاربة في الآراء ومنه نستخلص بأن تكنولوجيا في المجال البنكي وهي الاستخدام الأمثل للمعرفة والمعدات والأدوات والانتشار التكنولوجي من أجل تحقيق أهداف البنك والتي تتمثل في السرعة في الأداء، السهولة في التعاملات، جذب العملاء.

إن استخدام التكنولوجيا في البنوك هو تضارب أربعة مظاهر مترابطة فيما بينها كما يلي:

1. الجانب المادي: يتمثل في الآلات والمعدات المستعملة والمتمثلة في الأجهزة الالكترونية ;
2. الجانب الاستعمالي أو الاستعمالي: يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات ;
3. الجانب العلمي: يتمثل في المعرفة المصرفية المطلوبة ;
4. الجانب الابتكاري: ويتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية.³

¹ ناشف فاطمة، المرجع نفسه، ص221

² معطي سيد احمد، المرجع نفسه، ص15

³ ناشف فاطمة، المرجع نفسه، ص23

الفرع الثاني: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل البنكي

لقد مر استخدام التكنولوجيا في البنوك بست مراحل،¹ وتمثل فيما يلي:

1. مرحلة الدخول: وهي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال البنوك بغرض إيجاد حلول للإعمال المكتبية الخلفية، حيث بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا يدخلون للبنوك لإيجاد الحلول التكنولوجية لمشاكل الأعمال البنكية الخلفية، مثل مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية والتقارير المحاسبية، ولم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعلية التنفيذية سواء في الحلول المقترحة أو في كلفتها، فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل البنكي.
2. مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا *Technology Awareness*: وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالبنك من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية حساب المعركة بالإعمال، وكانت مرحلة أوسع لدخول التكنولوجيا، وتميزت هذه المرحلة بعدم وجود تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعلية.
3. مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء *One Real Time*: وتميزت هذه المرحلة بالتكلفة العالية، حيث بدأ اهتمام الإدارات العلية بالتكنولوجيا.
4. مرحلة ضبط أو السيطرة على التكاليف *Cost Control*: وهي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، وعمدت هذه الإدارات إلى الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف.
5. مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلاً كباقي أصول البنوك *Asset like any other asset*: وبالتالي يجب أن يجني هذه الأصل مردود كباقي الأصول، وهنا بدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا.
6. مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملاً ضمن أعمال البنوك: وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا، والتي ارتكبت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي، وعلى تحسين الضبط على الصعيد العملي، وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.²

الفرع الثالث: خصائص التكنولوجيا الحديثة في المجال البنكي

يمكن تحديد أهم الخصائص فيما يلي:

1. إن التكنولوجيا المصرفية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المصرفية ;
2. إن هذه المعارف والمهارات والطرق والأساليب قابلة للاستفادة منها بالتطبيق العلمي في المجال المصرفي ;
3. إن التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفاً بل هي وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافها ;
4. إن الخدمة المصرفية في المجال الرئيسي لتطبيقات التكنولوجيا.³

¹ محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الالكترونية(الادوات والتطبيقات ومعوقات التوسع)، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، الاردن، 2008، ص25 و26

² محمد نوري الشمري، المرجع نفسه، ص26

³ باشف فاطمة، المرجع نفسه، ص23 و24

المطلب الثاني: مؤشرات الأداء التكنولوجي في البنوك دوافع وأهداف التوجه لتكنولوجيا

الحديث

سوف نتطرق أولاً إلى مؤشرات الأداء التكنولوجي في البنوك ثم إلى أهداف ثم دوافع التحول إلى استعمال التكنولوجيا الحديثة في البنوك.

الفرع الأول: مؤشرات الأداء التكنولوجي في البنوك

للربط بين الأداء بمفهومه المتطور وعنصر التكنولوجيا في المؤسسة البنكية لابد أن نشير إلى أهم المؤشرات المستعملة في تحديد القدرة التكنولوجية في الأداء داخل البنوك¹ وهي كما يلي:

1. معدل الابتكار التكنولوجي: وهي اختيار واحد أو أكثر من مقاييس الأداء التكنولوجي للمنتجات والعمليات الرئيسية ورصد تقدمها عبر الزمن.
2. إنتاجية البحوث والتطوير: يمكن تحديد أي مقياس للإنتاجية كنسبة التغيير في المخرجات إلى التغيير في المنحلات، وعلى سبيل المثال التحسن في أداء المنتج والعملية مقسومة على الاستثمار الإضافي في البحوث والتطوير.
3. معدل العائد على الاستثمار في البحوث والتطوير: وهي قياس الربح المتولد عن قدر معين من الاستثمار في البحوث والتطوير.
4. الموارد المخصصة للبحث والتطوير: هو مقياس لمستوى الاتفاق لمشاريع مختلفة ووحدات النشاط في ظل مستوى المؤسسة ككل.
5. معدل تقييم المنتج الجديد: وهي مقياس يقاس من خلال عدد المنتجات الجديدة المقدمة سوياً، عدد براءات الاختراع المتحصل عليها أو نسبة المبيعات المشتقة من منتجات جديدة.
6. التنوع المعتمد على التكنولوجيا: طالما أن استراتيجيات التكنولوجيا موجهة جزئياً نحو هدف التنوع.
7. هناك مقاييس أخرى يمكن من خلالها قياس مقاييس أخرى على حسب طبيعة المؤسسة مثل: حقوق الاختراع أو مبيعات التكنولوجيا الجديدة، زمن تدريب الأفراد على التكنولوجيا الجديدة، زمن دورة التنمية للمنتج الجديد.²

الفرع الثاني: دوافع اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك

يمكن حصر واقع اعتماد التكنولوجيا الحديثة في البنوك إلى ما يلي:

1. التطورات الحاصلة في الأسواق دفعت العملاء إلى التأقلم مع منتجات جديدة وطريقة توزيعها بالإضافة إلى الخدمات المتنوعة ;
2. النشاطات المنافسة هي عامل يقود المؤسسة إلى التغيير، فحركات المنافسين يمكن أن تؤثر على موقع المؤسسة وطرح منتجات جديدة والاستعمال المتعدد لفتوات التوزيع ووضع تكنولوجيات جديدة كلها عوامل تدفع بالمؤسسات إلى التحرك ;

¹ نبيل مرسي، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، دار المعرفة المعرفة الجامعية، مصر، ط3، 2006، ص220.

² نبيل مرسي، المرجع نفسه، ص220

3. الإبداع التكنولوجي هو سبب آخر للتغيير الهام والمتزايد فكل مرة تكون هناك مستجدات في الميدان التكنولوجي المتعلق بالحياة الاقتصادية، ولقد أصبح الإبداع التكنولوجي المقياس الحقيقي لنمو الاقتصاديات وازدهار المؤسسات الإنتاجية الصناعية والخدماتية ;

4. تطور التشريعات والتنظيمات يمكن أن يقوم المؤسسات إلى أحداث التغييرات يظهر حليا في المحيط التنافسي.¹

الفرع الثالث: أهداف التحويل إلى استعمال التكنولوجيا الحديثة في البنوك

تتميز البنوك الالكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقييد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل إضافة إلى السرية في المعاملات وتمثل الأهداف² في:

1. تقديم خدمة مصرفية كاملة وجديدة: تقدم البنوك الالكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية وكذا الحديثة مثل إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف، كيفية إدارة المحافظ المالية للعملاء، وطريقة تحويل الأموال من حسابات العملاء.

2. خفض التكاليف: من أفهم ما يميز البنوك الالكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة المنخفضة مقارنة بالبنوك العادية ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل.

3. زيادة كفاءة البنوك الالكترونية: مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية أضحى سهلا على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجواء صغيرة من الدقيقة الوحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية مما لو انتقل العمل إلى مقر البنك شخصيا وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكون مشغولا عنه.

المطلب الثالث: وسائل الدفع

يتميز عالم الاقتصاد اليوم المعتمد على شكل تبادلي عيني، لأن ذلك يتطلب أن تجري يوميا ملايين العمليات الحساسة المعقدة، كما يتطلب أن تكون متجانسة وكل هذه المشكلات حصل اتفاق بين المجتمعات في أزمة مختلفة على اتخاذ شيء معين يتصف بالقبول العام ونطلق عليه عموما أسم وسيلة دفع على كل شيء يمكن قبوله اجتماعيا. ويمكن انظر إلى وسائل الدفع من ثلاث زوايا أساسية فهي أداة وساطة مهمتها تشمل التداول وتمكين إجراء الصفقات بسهولة، وهذا ينطبق أساسا على النقود في شكلها المعاصر، وصفة أقل على الأوراق التجارية عندما تكون محل تداول بين التجار، كما أنها تمثل أدوات للدفع الأجل وهو ما ينطبق على النقود والشيكات، ومنه فإن وسيلة الدفع تمثل وسيلة قرض تسمح بتحويل قوة شرائية حاليا وإعادة استرجاعها في المستقبل.³

الفرع الأول: وسائل الدفع التقليدية

¹ لحرر عباس، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسهيل عمل الأفراد وتطوير أداء منظمات الأعمال المعاصرة، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية والاقتصاديات الحديثة، جامعة شلف، يومي 14/13 سبتمبر 2011، ص4 و5 و6

² بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص28 و29

³ الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، الجزائر، 2005، ص31

توجد عدة أشكال لوسائل الدفع التقليدية تمكن الأفراد من إبرام الصفقات والتبادلات بسهولة وسير وأمان وتمثل في:

أولاً: السند لأمر: هو أصلاً ورقة تجارية تحرر بين شخصين لإثبات ذمة مالية واحدة فالسند لأمر هو وسيلة قرض حقيقية، حيث أن هناك انتظار من جانب الدافن للمدين لكي يسدد ما عليه في تاريخ الاستحقاق الذي يتفق بشأنه.

ثانياً: السفتجة أو الكمبيالة: وهي محرر بمقتضاه يأمر الساحب المسحوب عليه بدفع مبلغ معين بتاريخ معين للمستفيد.

والكمبيالة هي عبارة عن محرر مكتوب وفق شكليات معينة حررها القانون يتضمن أمراً من شخص هو الساحب على المسحوب عليه.

- تجمع السفتجة ما بين ثلاثة أشخاص على عكس السند لأمر البسيط الذي يربط بين شخصين.

ثالثاً: سند الرهن: هو ورقة تجارية تتداول بين التجار. هو سند لأمر مضمون بكمية من السلع محفوظة في مخزن عمومي في حالة ما إذا كان التاجر لا يملك نقوداً بإمكانه الحصول على النقود في انتظار بيع سلعته وهذا استلم شهادة الملكية السلع إلى الذي يمنع له قرضاً وهذا الشهادة تسمى سند السند.¹

رابعاً: سند الصندوق: يكون السند الصندوق وسيلة تسمح لبنك أو منشأة بالحصول على أموال ذات أجل قصير (أقل من 6 أشهر) ومقابل حجز هذه الأموال لمدة ما يدفع البنك فائدة لصاحب السند.

فهو التزام مكتوب من طرف بنك أو مؤسسة بدفع المبلغ المذكور في السند (مبلغ القرض) في تاريخ معين (تاريخ الاستحقاق)، ويكون هذا السند محرر باسم هذا الشخص أو لأمره أو لحامل السند.

خامساً: السندات العمومية قصيرة الأجل: تشبه لحد كبير سند الصندوق في حيث يختلفان في الجهة المصدرة، كون أن السندات العمومية مضمونة من طرف الدولة ويتم تداولها من يد إلى يد واستعمالها في التبادل وضمان القروض عندما تكون محررة لحاملها، أي سندات اسمية.²

سادساً: الشيك: هو عبارة عن محرر بوجبة يطلب الساحب من المسحوب عليه أن يدفع مبلغاً للساحب نفسه أو لطرف ثالث، والشيك بحد ذاته ليس نقد لأنه لا يتضمن تعهداً من البنك بأداة مبلغ معين لحامله كما هو الحال في الورقة المصرفية بل هو أمر موجه من قبل شخص إلى البنك، وهو تعهد فوري يمكن المستفيد من أن يحصل على النقود من البنك يوم تحرير الشيك، وإعطاء الشيك يكون بتسليمه يدا بيد، فهو ليس أكثر من أداء لتسهيل التداول وتسوية المعاملات دون تحويل الأموال وهو أساس نقود الودائع، ولا يقتصر المجال في التعامل بنوع واحد من الشيك³ للشيك عدة أنواع تذكر منها:

- الشيك السطر أو المخطط ;
- الشيك المعتمد أو المصدق ;

¹ ناشف فاطمة، المرجع نفسه ، ص8 و9.

² ناشف فاطمة، المرجع نفسه، ص10

³ مروان عطوان، النظريات الاقتصادية، دار البحث للطباعة والنشر، ط5، قسنطينة، 2007، ص48

- الشيك المقيد في الحساب ;
- الشيك المؤشر ;
- الشيك السياحي¹.

سابعاً: النقود: المقصود بالنقود في المعنى الاقتصادي أي شيء يلحق قبولاً عاماً بين أفراد المجتمع، يتم استخدامه كأداة لسداد أثمان السلع والخدمات التي يقوم بها الأفراد فيما بينهم للشراء أو لسداد الديون.

ثامناً: الدفع عن طريق التحويل: التحويل هو أبسط العمليات التجارية، فالبنك يتوسط من خلال تنفيذها بين طرفين (المحول والمحول إليه) ويقوم بتوصيل مبلغ من المال أودعه شخص في فرع البنك أو مراسله (بنك آخر) في المكان المحول إليه.

فالتحويل هو آلية لتحويل الأموال وليس الأوراق التجارية يسمح بتحويل الأموال دون الحاجة إلى سحبها من الحساب وتسليمها إلى شخص آخر ويتميز التحويل بسهولة استخدامه، وسرعة الدفع والأمن وقلة التكلفة، كما يمكن أن يكون تلقائياً تفاق بين البنك وصاحب الحساب عندما يكون هناك حالات تحويل متكررة أو دورية.²

الفرع الثاني: وسائل الدفع الحديثة.

إن عملية الدفع الإلكتروني للنقد عبر الانترنت خفضت كثيراً من تكلفة العمليات التجارية وجعلت عملية الدفع وتسديد الفواتير سهلة وسريعة ولا تحتاج إلى جهد كبير، لكن بشرط أن تتم بشكل آمن وسري، لذلك هناك أنواع وأساليب مستخدمة في عمليات الدفع الإلكترونية منتشرة عالمياً.

أولاً: الدفع باستخدام البطاقات النقدية: البطاقات النقدية عبارة عن بطاقة مغناطيسية تصدرها البنوك والمؤسسات المالية والتي تسمح لحاملها بتسديد المشتريات أو سحب أموال من الماكينات الإلكترونية، وهي عدة أنواع:

- البطاقة الائتمانية *credit card*: وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة تمكن صاحبها من الشراء الفوري مع دفع أجال لقيمتها مع احتساب فائدة مدنية على كشف الحساب بقيمة التي تجاوزها العميل للبنك خلال كل شهر.

- بطاقة الدفع *debit card*: ويطلق عليها بطاقات الخصم الفوري وهي التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة السحوبات المتوقعة للعميل.³

ثانياً: الدفع باستخدام البطاقات الذكية: البطاقات الذكية هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية مزودة بكمبيوتر صغير به ذاكرة تسمح بتخزين بيانات يمكن استدعاءها بطريقة منظمة وتسمح بتخزين النقود ووحدات الكترونية لاستخدامها في سداد أثمان السلع والخدمات.

هذه البطاقة تسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان الائتمان أو الدفع الفوري وهو ما يجعلها بطاقة عالمية ذات نطاق واسع إذ تستخدم لتحويلها إلى حافظة نقود الكترونية تملأ وتفرغ من النقود أو تحويلها إلى بطاقة تعريف الهوية أو بطاقة صحية أو تذكرة التنقل أو بطاقة أمنية.¹

¹ ناشف فاطمة، المرجع نفسه، ص11 و12

² ناشف فاطمة، المرجع نفسه، ص13

³ بن حلة عفاف، المرجع نفسه، ص30

ثالثاً: الدفع باستخدام النقود والمحافظ الإلكترونية: ظهرت كوسيلة من وسائل الدفع

- النقود الإلكترونية : وهي قيمة نقدية لعملة تصدر بشكل إلكتروني مخزنة على وسيلة إلكترونية في شكل أرقام رمزية ذات قيم معنية ومختلفة.

- المحافظ الإلكترونية: وهي عبارة عن تطبيق الكتروني يقوم على أساس ترتيب وتنظيم آليات جميع الحركات المالية وتحتوى تلك المحافظ على جميع بيانات المستخدم، وهي إحدى وسائل الوفاء والتي تصلح لسداد الديون.²

رابعاً: الدفع باستخدام الشيك الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية:

يعتبر الشيك الإلكتروني بيانات يرسلها المشتري إلى البائع طريق البريد الإلكتروني المؤمن وتتضمن هذه البيانات مبلغ الشيك واسم المستفيد واسم من أصدر الشيك والتوقيع.

وتعتبر التحويل الإلكتروني عملية منح الصلاحية لبنك للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدانة

إلكترونيا عبر الهواتف والكمبيوتر عوضاً عن استخدام الأوراق النقدية.³

¹ بن حلما عفاف، المرجع نفسه، ص31

² بن حلما عفاف، المرجع نفسه، ص32

³ بن حلما عفاف، المرجع نفسه، ص33

خلاصة الفصل

من خلال تناولنا لهذا الفصل من خلال الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال البنكي، حاولنا إعطاء نظرة شاملة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مفاهيم وخصائص وأهمية نظرا لما لها من دور في جميع القطاعات التي من أبرزها القطاع المالي والاقتصادي وقطاع التصنيع. وعليه نستنتج أنه أصبح لزاما على البنوك الارتقاء من العمل التقليدي إلى العمل البنكي الإلكتروني والاستغلال الأمثل لأهم التكنولوجيا القائمة عليه وذلك بهدف جذب عملاء جدد، وتحسين الأداء وجودة الخدمات، حتى يتعين على هذه البنوك التي تمتلك الصيغة الإلكترونية أن تمتلك المعرفة والقدرة على وضع إستراتيجية شاملة، تمكنها من تحسين الأداء البنكي وزيادة سرعته مما تحقيق علامة الرضا جيدة ودائمة من العملاء.

الفصل الثاني

تمهيد

لقد أصبحت البنوك ضرورة من ضروريات العصر الحديث لا يستغن عن خدماتها في أي دولة أو أي قطاع من القطاعات الاقتصادية والاجتماعية. وبدون العمليات البنكية لا يمكن أن تستمر المؤسسات التجارية والصناعية والزراعية في نشاطاتها، حيث تلعب البنوك التجارية دورا مهما في تحريك دواليب الاقتصاد من خلال وظائفها وعملياتها المصرفية ونتيجة المتطورات التكنولوجية واتساع حجم التعاملات التي يشهدها قطاع البنوك كان لزاما عليها مواكبة هذه التطورات، وذلك من أجل الرفع من مستوى الأداء في البنوك التجارية من أجل تحقيق أكبر مردودية ممكنة ومن أجل تأهيلها المنافسة.

ونظرا للأهمية التي تلعبها البنوك في الوقت الحاضر سنحاول في هذا الفصل إلى الأداء في البنوك التجارية من خلال مدخل عام إلى البنوك التجارية في المبحث الأول ثم عموميات حول الأداء البنكي في المبحث الثاني، وفي الأخير نماذج وفوائد تقييم الأداء لبنك في ظل إدراج تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

المبحث الأول: مدخل عام إلى البنوك التجارية

تعتبر البنوك التجارية العمود الفقري لأي اقتصاد، والركيزة الأساسية لتحقيق أهدافه. فنجاحها يعتبر ضرورة ملحة لديمومة الدولة، إذ تساهم في تعبئة المدخرات بغية، استغلالها بأكثر إنتاجية مما يؤدي إلى وضع قصار التنمية في المسار الصحيح.

وفي ظل التطورات التي يشهدها العالم في شتى المجالات منها التطور التكنولوجي وتخطى متلاحقة وسريعة انعكست هذه التغييرات عمل البنوك التي كان لزمها عليها أن تتكيف وتتلاءم مع هذه التغييرات.

سوف نتطرق بالدراسة في هذه الجزئية إلى مفهوم البنوك التجارية في المطلب الأول ثم أنواع البنوك التجارية ومبادئها في المطلب الثاني، ثم إلى أهداف البنوك التجارية ووظائفها في المطلب الثالث، ثم في الأخير إلى مصادر واستخدامات البنوك التجارية في المطلب الرابع.

المطلب الأول: مفهوم البنوك التجارية

تعد البنوك التجارية في المرتبة الثانية من حيث التسلسل في الجهاز البنكي إذ لا يسبقه في ذلك إلا البنك المركزي، كما تمثل الركيزة للنظام المصرفي الذي تعتبر من أقدم البنوك من حيث النشأة.

الفرع الأول: نشأة البنوك التجارية

وهي كلمة "banco" وتعني المصطبة وذلك في فيينا وجنوه وفرنسا، حيث أنشأت بعض البنوك سنة 1157 في فيينا، 1401 برشلونة 1407 جنوه، 1609 امستردام، 1619 هامبورغ، حيث اقتصر العمل الرئيسي لهذه البنوك في العصور الوسطى على تجارة المعادن النفيسة، واستبدال العملات التي أصدرتها مختلف الدول، ونقل رؤوس الأموال من مكان إلى آخر، إضافة إلى تحصيل الإيرادات وقف رغبات العملات ومصالحهم ولم يتعامل بالإقراض بالفائدة إلا في نطاق محدود جدا، حيث اقتصر التعامل بالأسواق الخاصة، أو الأموال التي يعهد بها أصحابها إليهم بعض الاستثمار.

وقد تطور نشاط البنوك إلى قبول الودائع ومنح القروض والائتمان، إذ أصبحت هذه العملية مريحة نتيجة للفرق في الفائدة لذا ازدادت الموارد المخصصة للائتمان المصرف في المجتمعات، وقد تطور عمل البنوك التجارية وامتد نطاقها عبر الحدود لتتحول من محلية إلى دولية، حيث ازدادت المنافسة في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء في جميع أنحاء العالم¹.

¹ظاهر فاضل البياني، ميرال روجي سمارة، النقود والبنوك والتمويلات الاقتصادية المعاصرة، ط1، دار لروائل للطباعة والنشر، الاردن، 2013 ص153 و154.

الفرع الثاني: تعريف البنوك التجارية

كما قلنا سابقا يعود أصل كلمة بنك إلى اللغة الإيطالية، وهي كلمة "Banco" وتعني المصطبة التي يجلس عليها الصرافون لتحويل العملة، تطور معناها ليعبر عن المنضدة التي يتم فوقها عد وتداول العملاء، ثم أصبحت أخيرا تعتبر عن المكان الذي توجد به المنضدة وتجري فيه المتاجرة بالنقود.¹

وقد وجدت عدة تعاريف للبنوك التجارية منها مايلي:

- وفقا للمفهوم التقليدي للبنوك التجارية فهي مؤسسات إئتمانية غير متخصصة تتولى قبول الودائع من الأفراد وتلتزم بدفعها عند الطلب، أو بعد أجل قصير متفق عليه، كما تمنح القروض قصيرة الأجل التي تزيد مدتها على سنة قابلة للتجديد ويطلق عليها كذلك بنوك الودائع.²
- أما حسب المفهوم الحديث للبنوك التجارية فلم يقتصر الأمر على قيامها بعمليات الائتمان طويلة الأجل عن طريق تمويل المشروعات الصناعية، والهيئات العامة برؤوس الأموال الصناعية ولقد تطور دور البنوك التجارية في منح الائتمان لم يعد يقتصر على منح الائتمان ولكن تجاوز الأمر إلى خلق وسائل جديدة وهي نقود الودائع.³
- هناك من يعرفها على أنها مؤسسات تمارس عمليات الائتمان "الاقراض والإقراض" إذ تستقبل ودائع الزبائن، مع فتح حسابات لكل عميل و تتعهد بتسديد مبالغها عند الطلب أو لأجل، كما تقدم القروض لهم.⁴
- البنوك التجارية هي المنشآت التي تقبل ديونها في تسوية ديون الأفراد والمؤسسات ومثل ذلك التعامل بالشيك.⁵
- يعرف قانون النقد والقرض في مادته 114 البنوك التجارية بأنها: "أشخاص معنوية، مهمتها العادية والرئيسية إجراء العمليات الموصوفة من المادة 110 إلى غاية المادة 113، وهي جميع الودائع من الجمهور، منع القروض، وتوفير الدفع اللازم".⁶
- وفي الأخير يمكن إعطاء تعريف شامل للبنوك التجارية على أنها مؤسسات تزاوّل عمليات التمويل الداخلي والخارجي حيث تلعب دور الوسيط بين أصحاب العجز وأصحاب الفائض المالي، بما يحقق أهداف التنمية ودعم الاقتصاد الوطني.⁷

الفرع الثالث: خصائص البنوك التجارية

¹ شاكر القرويني، محاضرة في اقتصاد البنوك، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص4
² سوزي عادل ناشد، مقدمة في الاقتصاد، النقدي والمصرفي، مشوار الحلبي الحقوقية، ط1، لبنان، 2005، ص210
³ سوزي عادل ناشد، المرجع نفسه، ص210
⁴ ذهبية بلعيد، الرقابة المصرفية ودورها في تفعيل أداء البنوك التجارية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة سعد دحلب، البلدة 2007، 2008، ص22
⁵ زياد سليم رمضان، إدارة العمليات البنكية، دائل وائل للنشر، ط6، عمان، 1997، ص12
⁶ الطاهر الطرش، المرجع نفسه، ص202
⁷ منصف نزار، دور الصرفة الالكترونية تحسين الاداء في البنوك التجارية، دراسة ميدانية في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة 335 عين ميلة، أم البواقي، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2015/2016، ص11

هناك عدة معايير خصائص البنوك التجارية تدرسها من خلال حجم البنك السوق الذي يخدمه البنك، التنظيمات الإدارية المختلفة التي يتبناها البنك... الخ.

ومنه تركز البنوك التجارية على الخصائص التالية:

أولاً: تتأثر البنوك التجارية برقابة البنك المركزي ولا تؤثر عليه، إذ يمارس رقابته من خلال جهاز مكلف بذلك، فالبنوك التجارية لا يمكنها أن تمارس أي رقابة أو تأثير عليه ;

ثانياً: تتعدد البنوك التجارية والبنك المركزي واحد، حيث تتعدد وتنوع البنوك التجارية تبعاً لحاجات السوق الائتمانية في الوطن غير أن البنك المركزي يبقى واحداً ;

إن تعدد البنوك التجارية في الاقتصاديات الرأسمالية المعاصرة يمنع من ملاحظة الاتجاه العام نحو التركيز وتحقيق نوع من التفاهم والتحالفات الإستراتيجية، هذا التركيز الاحتكارية على أسواق النقد والمال، غير أن هذا التركيز لم يصل بعد إلى مرحلة تتصور وجود بنك تجاري واحد في بلد ما.

ثالثاً: اختلاف النقود المصرفية عن النقود القانونية، تختلف النقود المصرفية التي تصدرها البنوك التجارية عن النقود القانونية التي يصدرها البنك المركزي، فالأولى إبرائية غير المطلعة بمصرف النظر عن اختلاف الزمان والمكان، وهي تخاطب كافة القطاعات عطس النقود المصرفية التي تخاطب القطاع الاقتصادي ;

رابعاً: تسعى البنوك التجارية إلى الربح عكس البنك المركزي، إذ تعتبر البنوك التجارية مشاريع رأسمالية هدفها الأساسي تحقيق أكبر قدر ممكن من الربح بأقل تكلفة وهي غالباً ما تكون مملوكة من الأفراد أو الشركات. هذا الهدف مختلف تماماً عن أهداف البنك المركزي والمتمثل في الإشراف والرقابة والتوجيه وإصدار النقود القانونية وتنفيذ السياسة المالية العليا.

المطلب الثاني: أنواع البنوك التجارية ومبادئها

من الواضح أن البنوك التجارية مهما كان نوعها هي مؤسسات نقدية تسعى إلى تعليل المخاطر التي تعترى عملها لتحقيق الأمان، كما ترمي لتحقيق استمرارها من خلال تعظيم ربحيتها مع الاحتفاظ بالسيولة اللازمة لتمويل هذه الاستثمارية.

الفرع الأول: أنواع البنوك التجارية

يمكن تقسيم البنوك التجارية إلى عدة أنواع¹ هي كما يلي:

أولاً: البنوك الفردية: يقصد بها تلك البنوك التجارية التي ليس لها فروع وعادة ما تتصف هذه البنوك بصغر حجمها واقتصار نشاطها على توظيف الموارد المالية في أصل عالية السيولة، مثل الأوراق المالية والتجارية المخصصة، وغيرها من الأصول القابلة للتحويل النقدية خلال فترة زمنية قصيرة وبدون خسائر رأسمالية كبيرة، وتعتمد على تلك البنوك في نشاطها المصرفي على وجود علاقات شخصية قوية تربط مسؤوليها بالعملاء.

ثانياً: البنوك ذات الفروع: وهي تلك المصارف التي تمتلك عدداً من الفروع المنتشرة في مناطق جغرافية متفرقة، وتدار من خلال مركز رئيسي بواسطة مجلس إدارة واحد، ويدير كل فرع من الفروع مدير يعمل بموجب الصلاحيات المخولة له من المركز، كما تشترك الفروع سوية مع المركز الرئيسي في إدارة الاحتياطات القروض، الاستثمارات والعمليات المصرفية الأخرى.

ويحقق المصرف ذات الفروع المتعددة عدداً من المزايا منها:

- تجميع الموارد من المناطق الجغرافية المتعددة وتوجيهها نحو غرض استثماري متعدد ;
- التعليل من المخاطر نتيجة التوزيع الجغرافي للقروض والاستثمارات ;
- يعتبر تأسيس الفرع سهلاً من تأسيس مصرف مستقل لوجود إجراءات إدارية وقانونية أكثر تعقيداً، خاصة في الحصول على الاعتماد ;
- يحقق قدرة تنافسية أكبر مقارنة بالمصرف ذو الفرع الواحد.

ثالثاً: بنوك السلاسل: نشأت بنوك السلاسل مع نمو حجم المصارف التجارية وتعود ملكية سلسلة البنوك لشخص طبيعي واحد أو عدة أشخاص طبيعيين، وهي موجودة بكثرة في الولايات المتحدة الأمريكية وذات حجم أعمال كبير، وهي عبارة عن بنوك منفصلة عن بعضها إدارياً مع وجود تنسيق من قبل الإدارة أو تحقق بنوك السلاسل العديد من المزايا التي تتمتع بها بنوك المجموعات.

رابعاً: بنوك المجموعة: تشتمل بنوك المجموعة على عدد من البنوك المملوكة من قبل شركة قابضة، وقد تكون هذه البنوك فردية أو ذات فروع، ويحتفظ كل بنك برغم وجود الشركة القابضة بمجلس إدارية ومديرة العام، إذ أن امتلاك مجموعة بنوك من قبل شركة قابضة يؤدي إلى تقليل الفوارق في نوعية وكفاءة الخدمات المصرفية المقدمة وكذلك تماثل الخدمات المصرفية في المناطق الجغرافية المختلفة.

¹ شايب محمد، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية البنوك التجارية الجزائرية مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاديات المالية بنوك ونقود، جامعة فرحات عباس، سطيف 2006/2007، ص 44 و 45

خامساً: البنوك الالكترونية: تمثل البنوك الالكترونية احتياجات ومتطلبات المجمع اللانفذي أو اللاورقي ما لذي يعتمد على حمل وتناول النقود. بل يستخدم الخدمات المصرفية الالكترونية كخدمات آلات الصراف الآلي وبطاقات الائتمان المصرفي، وهي ما اصبح يطلق عليه حالياً النقود الالكترونية تمييزاً له عن النقود العرقية، ويستخدم تعبيراً أو اصطلاحاً البنوك الالكترونية أو بنوك الانترنت كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات من القرن الماضي كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الالكترونية عن بعد، أو البنك المنزلي على الحظ أو الخدمات المالية الذاتية.

الفرع الثاني: مبادئ البنوك التجارية

تكمن مبادئ البنوك التجارية¹ في ما يلي:

أولاً: الأمان: يتسم رأسمال البنك التجاري بالصغر، وهذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة للمودعين الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر للاستثمار، فالبنك لا يستطيع أن يستوعب خسائر تزيد عن قيمة رأس المال فإذا ازدادت الخسائر عن ذلك فقد تلهم جزءاً من أموال المودعين والنتيجة تكون إعلان إفلاس البنك، لذلك يتأتى عنصر الأمان من مدى ثقة إدارة البنك بأن التسهيلات المصرفية التي تمنحها لعملائها سيتم تسديدها في الوقت المحدد، ويستدعي التوصل إلى قرار بشأن مدى توفر الأمان للقرض مايلي:

- أهلية المقترض للتعاقد على الاقتراض ;
- مدى نجاح المنشآت في أعمالها ومكانتها في السوق ;
- السمعة التجارية للمعترض ومدى انتظامه في الوفاء بالتزاماته ;
- مدى القرض، فكلما قصرت المدة كلما ساعد ذلك في التقدير الأدق للمخاطر المحيطة بالقرض.

ثانياً: السيولة: فيعتبر هدف السيولة من أهم أفراد البنك التجارية، وذلك من خلال احتفاظ البنك بالقدر المناسب من السيولة وهي من العوامل الرئيسية في زيادة المقدرة البنك في الحصول على ودائع إضافية من العملاء واستقطاب مزيد من المدخرات.

ثالثاً: الربحية: تسعى إدارة البنك إلى تحقيق أكبر ربح ممكن لأصحاب البنك إذ أن المعيار الأساسي لمدى كفاءة الإدارة هو حجم الأرباح التي تحققها، وإذا حققت الإدارة أرباحاً أكثر فإن ذلك يعني أنها أكثر كفاءة من غيرها إلا أن الاندفاع نحو تحقيق الربح دون أخذ المخاطر عين الاعتبار وهو ما يؤدي بالبنك إلى الوقوع أزمات السيولة التي تهدد مركزه المالي والثقة فيه.

¹ أحمد قريد مصطفى، محمد عبد المنعم عفر، الاقتصاد النقدي والمصرفي بين النظرية والتطبيق، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2000، ص252.

المطلب الثالث: أهداف البنوك التجارية ووظائفها

الفرع الأول: أهداف البنوك التجارية

أولاً: أهداف عامة: وهي تلك التي تتعلق بالسياسة العامة للبنك مثل تحقيق نمو في حجم ربحية البنك بمعدلات أكبر من المنافسين في السوق المصرفية.

ثانياً: أهداف وظيفية: وهي تلك الأهداف التي تتعلق بالنواحي التنفيذية مثل الأهداف التي تتعلق بعلاقات البنك مع العملاء اختيار العمالة.

كما يمكن تقسيم أهداف البنوك التجارية إلى:

أولاً: أهداف عامة: وهي تركز على تغطية القيمة السوقية وتعظيم الربحية في الأجل الطويل.

ثانياً: أهداف فرعية: والتي تتمثل في:

1. الأمان: تحقيق الأمان والعمل على عدم تعرض البنك للمخاطر ;
2. الخدمة: التركيز على تنمية الخدمات التي يقدمها البنك في حدود السعر والربحية في الأجل الطويل مع مراعاة ظروف المنافسة ;
3. النمو: التركيز على نمو الأرباح البنكية في الأجل الطويل مما يؤدي إلى زيادة سعر السهم وزيادة الحصة السوقية.

كما يمكن أن يسعى البنك إلى تحقيق حملة من الأهداف منها:

1. تحقيق أقصى ربحية ;
2. تجنب التعرض للنقص الشديد في السيولة ;
3. تحقيق أكبر قدر من الأمان للمودعين والبنك.¹

الفرع الثاني: وظائف البنوك التجارية

من الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية ما هو تقليدي ارتبط بظهورها، ومنها ما هو حديث نتيجة التطور داخل العمل البنكي واتساع نطاق العمليات التي يقوم بها البنك.

أولاً: الوظائف التقليدية للبنوك التجارية: وتتمثل فيما يلي:

¹ بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص43

1. قبول الودائع: تعتبر هذه الوظيفة من أقدم وأهم الوظائف، حيث تتلقى البنوك التجارية الودائع من جهات وهيئات مختلفة، إذ أنها تعتبر من أكثر مصادر الأموال خصوبة، وتشكل الودائع الجزء الأكبر من موارد البنوك وعليها تتوقف الكثير من عمليات الوساطة البنكية كمنح القروض¹. وتتجسد هذه الوظيفة في الطرق والأساليب التي تحصل من خلالها البنوك التجارية على أموال المدخرين². أهم هذه الودائع هي:

- الودائع الجارية (تحت الطلب): تتمثل في الودائع التي تتطلب التزاما حاليا من البنك، على أن يكون على استعداد في أي لحظة لمواجهة السحب منها.
- ودائع لأجل: تتمثل في مبالغ مالية مودعة لدى البنك لفترة زمنية محددة كشهر أو سنة في مقابل دفع فائدة من قبل البنك، ولا يجوز سحبها قبل تاريخ استحقاقها³.
- ودائع الإخطار: هذا النوع يتم فيه الاتفاق بين المودع والبنك عند فتح الحساب على مدة بقائها لديه، ولا يجوز سحبها فور انتهاء المدة إلا بعد إخطار البنك بنية السحب قبل التاريخ المحدد لسحبها بمدة معينة⁴.
- ودائع التوفير: تتمثل ودائع التوفير باتفاق بين المصرف والذبون يودع بموجبة الذبون مبلغا من النقود لدى المصرف مقابل حصوله على فائدة على أن يكون للذبون الحق في السحب من الوديعة في أي وقت يشاء دون إخطار مسبق⁵.

2. منح الائتمان: تقوم البنوك التجارية بمنح القروض إلى الأفراد ورجال الأعمال، وتكون في معظم الأحيان في آجال قصيرة لا تتجاوز السنة، بحيث يقومون بردها مع فوائد، كما تقوم البنوك التجارية بمنح أنواع أخرى من القروض لأجل متوسطة تفوق السنة أو لأجل طويلة وذلك لعدة أغراض (إنتاجية، تجارية، عقارية)، لأن الائتمان قصير الأجل يعتبر الجزء الأكبر من الائتمان الكلي للجهاز البنكي⁶.

يمكن تقسيم الائتمان من حيث طريقة استخدامه إلى:

- الائتمان النقدي المباشر: وهو الأكثر شيوعا في نشاط البنوك ويشكل التوظيف الأكثر أهمية من قبل إدارة الائتمان والأكثر ربحي، ويمكن مضمونة في قيام إدارة الائتمان في البنك بمنح مبالغ نقدية مباشرة لطالب الائتمان لاستخدامها في تمويل عمليات متفق عليها ومحددة بعقد الائتمان، وأكثر أنواع الائتمان النقدي المباشر هي:
 - الحساب الجاري المدين ;
 - القروض والسلفيات ;
 - الكمبيالات المخصومة.

1 الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية ط1، الجزائر، 2001، ص13

2 بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص41

3 بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص41

4 رشاد العصار، رياض الحبلي، النقود والبنوك، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2000، ص70

5 بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص41

6 محمد شكرين، بطاقة الائتمان في الجزائر، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة يوسف بن خدة،

الجزائر، 2006/2005، ص6

• الائتمان غير المباشر: يختلف هذا النوع عن الائتمان المباشر بأنه لا يعطي حقا لطالب الائتمان باستعمال النقد بشكل مباشر، كما أنه يمثل دينا مباشرا على العميل تجاه البنك إلى في حالة عدم احترام طالب الائتمان تعهداته لالتزاماته المباشرة، ففي هذه الحالة تصبح هذه التسهيلات التزامات مباشر على البنك والأنواع التالية أكثر شيوعا كصور للائتمان غير المباشرة:

- بطاقات الائتمان ;
- الكفالات المصرفية ;
- الاعتماد المسندي¹.

• الائتمان الدولي: تعتبر البنوك التجارية قلب نظام التمويل الدولي، وهي تمارس دورا فريدا في تسهيل التجارة الدولية وتدعيم توسيع الشركات المتعددة الجنسيات من خلال تمويل المعاملات الدولية سواء ذات الأجل الطويل أو ذات الأجل القصير، ذلك أن البنوك التجارية تساهم في تقديم الائتمان الدولي القصير الأجل من خلال ضمان الالتزامات الدولية التجارية للزبائن والأوراق التجارية الدولية وتسهيل المدفوعات الدولية.

• الائتمان المشترك: ظهرت فكرة الائتمانات المشتركة بعد تعاضم احتياجات المشروعات الاستثمارية إلى تمويل ضخمة، الأمر الذي يساهم فيه أكثر من بنك، إذ دعت حاجة المشروعات الكبرى إلى تمويل ضخمة قد لا يستطيع بنك واحد تقديمه وهذا ما يتطلب الاشتراك مع بنوك أخرى².

• الائتمان بصيغة التمويل التأخري: يعتبر التمويل التأجيري شكلا جديدا للائتمان المصرفي وهو أهم التطورات التي حديث في نشاط البنوك، حيث يحقق بشركات الأعمال الحصول على المعدات والموجودات اللازمة دون أن تضطر إلى أداء كامل القيمة أو الكلفة، حيث يقتصر على أداء الإيجار المستحق على الأصل الثابت عن كل فترة زمنية مع الحفاظ في ذات الوقت على كامل الضمانات اللازمة للمؤجر في تلك الموجودات مع الاتفاق عن إمكانية استرداد الأصول المؤخرة إذا امتنع المستأجر عن أداء قيمة الإيجار المتفق عليه.

وعليه فإن التمويل التأجيري يعتبر ائتمانا مصرفيا مباشر فالعلامة بين المؤجر(البنك) والمستأجر (شركة

الأعمال) يعد بمثابة اقتراض للأموال³.

هناك وظائف تقليدية أخرى تتمثل في:

- تحصيل الأوراق التجارية وخصمها ;
- التعامل بالأوراق المالية بيعا وشراء ;
- تمويل التجارة الخارجية من خلال فتح اعتمادات مسندية ;
- التعامل بالعملات الأجنبية بيعا وشراء، والشيكات السياحية والحوالات الداخلية والخارجية ;
- تحصيل الشيكات المحلية عن طريق غرفة المقاصة وصرف الشيكات المسحوب عليها ;

¹ منصف نزار، المرجع نفسه، ص14

² منصف نزار، المرجع نفسه، ص14

³ إيمان أنجرو، التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الاقتراض، مذكرة نيل شهادة الماجستير، تخصص محاسبة، جامعة تشرين،

سوريا، 2006/2007، ص24

- تأجير الخزائن الآمنة لعملائها لحفظ المجوهرات والمستندات والأشياء الثمينة¹.

ثانياً: الوظائف الحديثة للبنوك التجارية:

لقد تغيرت نظرة البنوك إلى العمل المصرفي من مجرد تأديتها للخدمات التقليدية إلى القيام بوظائف حديثة وبتوجهات تتلاءم مع أهدافها المتنوعة، هذه الوظائف تكتسي طابعاً من التجديد والاستحداث الناشط عن اقتحامها مجالات جديدة ترى فيها بقاءها ونموها إضافة إلى حصولها على أرباح من هذه الوظائف تتمثل في:

- تقديم خدمات استثمارية للعملاء: فقد أصبحت البنوك التجارية تشارك في إعداد دراسات للمشاريع التي يرغب العملاء في إنشائها أو على أساسها يتم تحديد الحجم الأمثل للموارد المالية المطلوبة وطريقة سدادها.
 - تقديم خدمات البطاقات الائتمانية: وهي عبارة عن بطاقة من البلاستيك تتيح لمن أصدرت من أجله الحصول على ائتمان، و تتمتع بإمكانية شراء السلع من المتاجر أو الاستفادة من بعض الخدمات.
 - خدمات الكمبيوتر: تستخدم البنوك حالياً العقول الالكترونية لتزويد المتعاملين معها بكشوفات توضح أوضاعهم المالية والضرائب المترتبة على إيراداتهم.
 - إدارة ممتلكات وشركات المتعاملين مع البنك: حيث تقوم البنوك بوظيفة أمناء للاستثمار لحساب العملاء اللذين لا يتاح لهم الوقت أو الخبرة للقيام بعملية الاستثمار.
- بالإضافة إلى وظائف أخرى هي:

- إصدار شيكات سياحية ;
- تمويل الإسكان الشخصي ;
- تسيير المحفظة المالية و الخدمات البنكية الالكترونية².

ثالثاً: وظائف التوظيف والتفويض

وظيفة التوظيف: يقوم البنك التجاري بدور الوسيط في عملية بيع القيم المنقولة خاصة ما يتعلق منها بالأسهم المالية، بعبارة أخرى يقوم بدور الوسيط في عملية اكتساب الأسهم لبعض المؤسسات حيث يتولى إصدار أسهمها و يقوم باتفاق بينهما على أساس إحدى الطرق التالية:

- أ. دور البنك كوسيط عادي: أي إصدار الأوراق بدون ضمان، و هنا لا يكون مسؤولاً عن تغطية الإصدار كاملاً و إنما يتقاضى عمولة فقط مقابل بيع الأسهم ;
- ب. دوره كوسيط ملتزم: أي إصدار الأوراق بضمان توفير المبلغ المطلوب في العمليات بالكامل مهما كانت استجابة السوق، في هذه الحالة يكون ملزماً بان يشتري لحسابه الخاص الأوراق التي يتم الاكتتاب فيها و يتقاضى عمولة تفوق الأولى ;

¹ أحمد فريد مصطفى، سمير محمد سيد حسن، المرجع نفسه، ص303.
 بوعتروس عبد الحق، الوجيز في البنوك التجارية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط1، قسنطينة، 2000، ص 87²

ت. الدور المزدوج للبنك: يلتزم بتقديم مبلغ معين أو نسبة معينة من إجمالي قيمة العملية و الباقي ببدل أقصى جهد لتحقيق الاكتتاب الكامل فيه¹.

وظيفة التفويض: يقوم البنك بالتوسط لشراء أو بيع الأوراق المالية تنفيذا لأوامر عملائه بعد أن يتأكد من سلامة الأمر و صحة التوقعات ووجود أرصدة دائنة في حساباتهم تسمح بتنفيذ تلك الأوامر، فببداً الاتصال بالبورصة الموقوف على سير الأسعار و انجاز عمليات الشراء أو البيع إذا كان السعر بالسعر المرغوب فيه بالنسبة للعميل عن طريق السماسرة أو ممثل خاص للبنك².

رابعاً: مصادر واستخدامات أموال البنوك التجارية

تعد البنوك التجارية إحدى الدعامات الأساسية في بناء الهيكل الاقتصادي الوطني كما تتسع مصادرها و مجالات استخدامها.

أولاً: الموارد الذاتية (الداخلية): و هي تلك الموارد المالية التي يكون مصدرها داخل البنك و تتمثل فيما يلي:

1. رأس المال المدفوع: و هو يمثل قيمة الأسهم التي دفعها الأفراد مساهمة منهم في رأس مال البنك و عادة لا يشكل إلا نسبة ضئيلة من إجمالي موارد البنك ;

2. الاحتياطات: و هي نسبة من الأرباح السنوية و تميز نوعين من الاحتياطات، قانونية و اختيارية ;

3. الأرباح غير الموزعة: عادة ما يترتب عن نشاط البنك أرباح لا يقوم بتوزيعها في نهاية السنة، حيث يتم إضافة الجزء غير الموزع إلى رأس مال البنك³.

ثانياً: الموارد الخارجية: وهي تلك الموارد التي يكون مصدرها من خارج البنك التجاري و تتمثل أساساً في:

1. الودائع: و هي من أهم موارد البنوك و تنقسم إلى وداائع خارجية، وداائع لأجل، وداائع بإشعار وودائع التوفير ;

2. القروض: و التي يحصل عليها من مختلف المؤسسات خاصة:

- البنك المركزي ;
- المؤسسات المالية و النقدية سواء كانت وطنية أو أجنبية .

الفرع الثاني: ميزانية البنوك التجارية

بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص 42¹
 رشاد العصار، رياض الحلبي، المرجع نفسه، ص 71²
 بوعتروس عبد الحق، المرجع نفسه، ص 87³

الميزانية عبارة عن وثيقة تتضمن مختلف الحقوق أو البنود القيم التي يملكها المشروع في مواجهة الغير، و في مواجهة مالكية و تسمى تلك الحقوق بالأصول كما تسمى تلك الديون بالخصوم و بطبيعة الحال، فان مجموع الأصول لأي مشروع لا بد أن يتعادل مع مجموع الخصوم و ذلك في لحظة معينة من الزمن و تلتزم البنوك التجارية سواء بين القانون أو تبعاً للتقاليد المصرفية الراسخة في ميزانيات دورية لها.

و تنقسم ميزانية البنك التجاري إلى قسمين كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (01-02) : تقسيم ميزانية البنك التجاري

الأصول (استخدامات)	الخصوم (موارد)
1- أرصدة نقدية حاضرة:	1- رأس مال احتياطي:
• نقود حاضرة في خزانة البنك التجاري ;	• القانوني ;
• أرصدة لدى البنك التجاري.	• الخاص.
2- حوالات مخصصة:	2- الودائع:
• أذونات الصندوق	• تحت الطلب ;
• الأوراق التجارية	• لأجل ;
3- محفظة الأوراق الحكومية:	• ودائع أخرى ;
• سندات حكومية ;	• أرصدة لدى البنوك التجارية .
• أوراق مالية أخرى ;	3- بنوك محلية، مراسلون:
• قروض بضمانات مسحوبة .	• اقتراض من البنك المركزي ;
4- العقارات	• الاقتراض من البنوك الأخرى .
5- أملاك أخرى وأثاث	4- أرباح السنة المالية

المصدر: إسماعيل محمد هاشم، مذكرات في النفوذ والبنوك، دار النهضة العربية، ط2، لبنان، 1992، ص 48

الفرع الثالث: استخدامات الأموال في البنوك التجارية

بعد أن تحصل البنوك التجارية على الأموال من مختلف المصادر تقوم بتوزيعها على مختلف الاستخدامات في إطار الملائمة ما بين متطلبات السيولة و الأمان و الربحية و تتمثل استخدامات الأموال في البنوك التجارية فيما يلي:

أولاً: النقدية الجاهزة لدى البنك: و هي عبارة عن قانونية موجودة لدى البنك باستمرار لكي يتمكن من

مواجهة متطلباته اليومية ;

ثانيا: الأرصدة النقدية المودعة لدى البنك المركزي: و هي عبارة عن الاحتياطي النقدي القانوني الذي تشكله البنوك بشكل إلزامي ;

ثالثا: حسابات لدى البنوك الأخرى الناتجة عن المعاملات فيما بين البنوك ;

رابعا: القروض و التسهيلات الائتمانية: و التي تحقق من ورائها عوائد مجزية و خاصة بالنسبة للقروض قصيرة الأجل ;

خامسا: الاستفادة الحقيقية (أصول مادية ثابتة): متمثلة في مجموعة العقارات التي يمتلكها البنك و يزاول فيها نشاطه، الأصول الأخرى من أثاث ووسائل نقل و أجهزة و تركيبات أخرى و غيرها ;

سادسا: الاستثمارات في الأوراق المالية.

المبحث الثاني: عموميات حول الأداء البنكي

تهدف المجتمعات الإنسانية على اختلافها إلى الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة و ذلك بما يرفع معدلات نموها الاقتصادي، ولهذا أعطي لمعدلات الأداء ...

و يعتبر الأداء بمثابة المرآة العاكسة لأهداف البنوك و غاياتها، و لتحسين صورتها و يجب على البنوك التجارية العمل على اكتشاف الثغرات و الفجوات لتصحيحها أو تجنب المخاطر و ذلك لضمان الاستمرارية في تحقيق أهدافها و تأهيلها للمنافسة الدولية و الإقليمية.

و من اجل الإحاطة بالجانب المفاهيمي لأداء البنوك كان لزاما علينا التطرق إلى مفهوم الأداء البنكي في المطلب الأول ثم إلى تصنيفات الأداء البنكي و العوامل المؤثرة فيه و قياسه في المطلب الثاني.

المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي

يعد مصطلح الأداء من المفاهيم التي لاقى اهتمام واسع من قبل المفكرين و الباحثين في مجال إدارة الأعمال، و رغم ذلك يشوب تعريفه الالتباس و الغموض لاختلاف اتجاهات المفكرين، لذا سوف نتحدث هنا عن مختلف التعاريف التي قدمها الباحثون لمصطلح الأداء و كذا مختلف الخصائص التي تميزه و أبعاده.

الفرع الأول: تعريف الأداء البنكي: و يتميز عن غيره من المصطلحات

أولاً: تعريف الأداء البنكي: إن مصطلح الأداء مستمد من الكلمة الانجليزية (*Performer*) و التي تعني تأدية العمل (*performe to*) و التي اشتقت بدورها من اللغة اللاتينية و الفرنسية (*ecPerfoman*)¹.

يمكن تعريف الأداء من خلال التعاريف التالية بأنه:

- «تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة من ذلك نلاحظ أن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال و الأنشطة و المهمات بما يحقق الوصول إلى الغايات و الأهداف المرسومة من قبل إدارة البنك²».
- «هو الوسيلة التي تساعد المؤسسة في قياس نتائجها و مدى تحكمها في تكاليفها و مدى تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة³».
- «هو الانعكاس لطريقة التي يتم فيها استخدام المؤسسة لمواردها البشرية و المادية بالشكل الذي يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها، أي انه يعتبر انعكاس لسلوك الأفراد في البنك¹».

بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص 46¹

² إبراهيم محمد حساسنة، إدارة و تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية و التطبيق،، دار جرير للنشر و التوزيع، طبعة 1، 2013، ص 25

بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص 46³

- «هو تنفيذ لنشاط البنك في ضوء الإمكانيات البشرية و المادية المتوفرة فعلا، و الظروف المحيطة بها، و يتم مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف لتحديد الانحرافات و أسبابها و اتخاذ القرارات التصحيحية في الوقت المناسب»². من خلال كل ما سبق من تعاريف لمصطلح الأداء، فإنه نلاحظ أن الأداء البنكي لا يختلف عن معنى أداء المؤسسات الأخرى حيث يقصد به الأهداف أو المخرجات التي يسعى نظام أي بنك إلى تحقيقها باستخدام القدرات البشرية و المادية و المالية³.

ثانيا: تمييزه عن المصطلحات المقاربة له

يرتبط مفهوم الأداء بمصطلحات كثيرة تقترب في مضمونها من مصطلح الأداء و هذا ما أدى إلى وجود اللبس بينهم: و من بين هذه المصطلحات نجد:

1. الكفاءة: و تعرف بأنها: « القدرة على اختيار السبيل الذي يحقق أحسن نتيجة، بتطبيق الإمكانيات المتوفرة أو بعبارات أخرى فإن الكفاءة تعني الوصول إلى الأعظمية في أي هدف تسعى إليه المؤسسة، كما يقصد بها كذلك تحقيق أكبر ربح مقابل تكلفة معطاة.»

كما تعرف أيضا بأنها: « مجموعة ثابتة من المعارف، المعارف الفنية، التصرفات النموذجية، الإجراءات المعيارية، و الطرق التحليلية التي يمكن تشغيلها دون الحاجة إلى تدريب جديد»⁴.

من هذه التعاريف نستنتج المعادلة التالية:

$$\text{الكفاءة} = \frac{\text{الموارد المستخدمة فعليا}}{\text{الموارد المخطط استخدامها}}$$

2. الفعالية: تعرف على أنها: « العلاقة النسبية بين النتائج المحققة و الأهداف المخططة التي تفسر القدرة على تحقيق بالشكل الصحيح أي بمقاربة الأداء المحقق بالنسبة إلى الأداء المطلوب.»

من هذا التعريف نستنتج معادلة الفعالية:

$$\text{الفعالية} = \frac{\text{المخرجات الفعلية}}{\text{المخرجات المتوقعة}}$$

و بالتالي فالفعالية تقاس بالنتائج المحققة و الأهداف المرسومة، في حيث يقصد بالكفاءة النسبة بين النتائج المحصلة و الوسائل المستخدمة للوصول إليها⁵.

منصف نزار، المرجع نفسه، ص 20¹
 احمد طرطار، الترشيد الاقتصادي في العلاقة الإنتاجية للمؤسسة، ديوان المطبوعات الجزائرية، بدون طبعة، الجزائر، 2001، ص 9²
 منصف نوار، المرجع نفسه، ص 20³
 بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص 50⁴
 بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص 50⁵

3. الإنتاجية: يشير مصطلح الإنتاجية بصفة عامة إلى نسبة المخرجات إلى المدخلات، وتشمل المدخلات ساعات العمل وتكلفتها وتكاليف الإنتاج وتكاليف الآلات والمعدات بينما تشتمل المخرجات على المبيعات والدخل والحصة السوقية، وعلى الرغم من أن مفهوم الإنتاجية قد يختلف باختلاف نوعية النشاط، إلا أنه يظل دائماً على علاقة بين قيمة أو كمية الموارد المستخدمة في إنتاج تلك السلع أو الخدمات وغالباً ما يتم التعبير عن الإنتاجية بالمعادلة التالية¹:

$$\text{الإنتاجية} = \frac{\text{المخرجات}}{\text{المدخلات}}$$

الفرع الثاني: خصائص الأداء البنكي

للأداء مجموعة من الخصائص هي نفسها خصائص الأداء البنكي، يمكن إجمالها فيما يلي:

أولاً: الأداء مسألة إدراك: يختلف الأداء بين الأفراد والجماعات والمنظمات فبالنسبة للمالكي المنظمة قد يعني الأرباح، أما بالنسبة للقائد الإداري فقد يعني المردودية والقدرة التنافسية، أما الفرد العامل فقد يعني له الأجور الجيدة أو مناخ العمل الملائم، في حيث قد يعني بالنسبة للزبون نوعية الخدمات والمنتجات التي توفرها له المنظمة، وهذا ما يطرح إشكالية صعوبة ضبطه وقبوله وفقاً لمعايير معتمدة من جميع الفاعلين داخل وخارج المنظمة، كما قد يمنع ذلك المنظمة من أن تكون في وضعية جيدة على كل المعايير²;

ثانياً: الأداء مفهوم متطور عبر الزمن: إن المعايير التي يتحدد على أساسها الأداء سواء الداخلية منها أو تلك التي تحددها البيئة الخارجية للمنظمة، تكون متغيرة مع عمر المنظمة ومع تغير المواقف أو الظروف، إذ أن توليفات العوامل البشرية، التقنية، المالية والتنظيمية، تجعل الأداء مرتفعاً من موقف لآخر، لذلك فإن التحدي الأساسي الذي يحدد القادة الإداريين هو إيجاد التوليفة المناسبة لتحقيق الأداء المرتفع³;

ثالثاً: الأداء مفهوم شامل: الأداء لا يقتصر في الجانب الاقتصادي فقط بل يتعداه إلى الجانبين التنظيمي والاجتماعي، بحيث التنظيم الجيد هو وسيلة في خدمة أداء المنظمة من خلال الهيكلية الرسمية، والحد أو على الأقل التقليل من النزاعات التي يمكن أن تحدث في المنظمة بهدف خلق جو من الانسجام والتنسيق الذي يسمح بالانتقال الجيد للمعلومات وبالتالي تحقيق الفعالية إلى جانب مرونة الهيكلية والقدرة على التكيف مع قيود المحيط، كما أن إهمال الجانب الاجتماعي، المتمثل في تحقيق الرضا لمختلف أفراد المنظمة، قد لا يخدم أداء المنظمة كذلك، لذا فالمعايير المالية وحدها غير كافية للتعبير عن أداء المنظمة، فعلى القادة الإداريين أن يستخدموا إلى جانبها معايير غير مالية وخاصة المعايير الاجتماعية⁴;

مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، ط1، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 34¹

ياسع ياسمين، المرجع نفسه، ص 80²

³ بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص 50

ياسع ياسمين، المرجع نفسه، ص 81⁴

رابعاً: مفهوم غني بالتناقضات: إن الأداء تحدده مجموعة من العوامل، منها المكملة بعضها البعض، ومنها المتناقضة و هذه الأخيرة تظهر مثلاً عند السعي وراء تحقيق هدف تدني تكاليف الإنتاج و العمل في نفس الوقت على تحقيق هدف تحسين النوعية في السلع و الخدمات، لذا على القائد الإداري اخذ الأولويات بعين الاعتبار¹ ;

خامساً: الأداء ذو اثر رجعي على المنظمة: إن معرفة مستوى الأداء عن طريق قياسه و تقييمه يهدف إلى اتخاذ الإجراءات التصحيحية لبلوغ الأداء المستهدف فإذا كانت النتائج المحققة بعيدة عن الأهداف المسطرة فانه يتوجب على القادة الإداريين إعادة النظر في البرامج و الخطط و حسن في الخيارات الإستراتيجية².

الفرع الثالث: أبعاد الأداء البنكي:

بعد عرض مجموعة التعاريف لمفهوم الأداء البنكي و خصائصه، فلا بد من تحليل الأبعاد التي يتضمنها هذا المفهوم، و تتمثل هذه الأبعاد في:

أولاً: البعد الوظيفي: يرتبط البعد الوظيفي بجانب الموارد البشرية العاملة بالبنك بمعنى كل ما يرتبط بنشاط عمال البنك، فبقاء و استمرار البنك يتوقف بدرجة كبيرة على أداء موظفيها، إذ انه بإمكان بنكين متماثلين في الموارد المالية، المادية، التكنولوجية و المعلوماتية، إلا انه هناك اختلاف بينهما يرجع إلى تباين أداء الموارد البشرية في كل منها.

و بناء عليه يعد أداء العاملين من أهم محددات نتائج البنك، فوضع الرجل المناسب في المكان المناسب و تحفيزه و تطويره و تدريبه ينعكس على أدائه و إنتاجيته و بالتالي على أداء البنك ككل ;

ثانياً: البعد الاستراتيجي: مرتبط باستراتيجيات البنك المحددة لتحقيق هدف معين في مجال معين ;

ثالثاً: البعد التجاري: يقصد به نشاط البنك التجاري المرتبط بكل الخدمات البنكية المعروضة، و كذا طريقة عرضها و أساليب الترويج لها ;

رابعاً: البعد المالي: يقصد به تقييم مردودية و ربحية البنك من خلال الاعتماد على عدد من المؤشرات المالية و من بين الأهداف الإستراتيجية المرتبطة بالبعد المالي ما يلي:

- نمو حجم الخدمات المعروضة لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، و يعتمد كمقياس معدل زيادة الإيرادات ;
- الاستخدام الأمثل للأصول، و يعتمد كمقياس معدل العائد على الأصول ;
- زيادة الربحية لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، و يعتمد كمقياس العائد على حقوق الملكية³.

¹ بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص50

ياسع ياسمينة، المرجع نفسه، ص 81²

³ ميهوب سماح، اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء التجاري و المالي للمصاريف الفرنسية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة قسنطينة 2، 2013/2014، ص 26 و 27

المطلب الثاني: تصنيفات الأداء البنكي وقياسه والعوامل المؤثرة فيه

أصبحت مختلف المنظمات بما فيها البنوك تسعى إلى تبني إستراتيجية الجودة و التأهيل و التوافق مع القياسات العالمية، حيث أدت تحولات المنافسة العالمية إلى اعتبار الحصول على شهادة المواصفات العالمية ISO كدليل عالمي على فعالية نظامها التسييري المتطابق مع متطلبات الجودة الشاملة داخل الإدارات أو ما يعرف بنظام توكيد الجودة، و هو منشق عن سلسلة من المواصفات "ايزو" التي أصدرتها منظمة توحيد القياسي الدولية، و ذلك بغرض تقريب الفوارق بين الأداء البنكي العالمي و البنك التقليدي¹.

الفرع الأول: أنواع الأداء البنكي

يمكن تصنيف الأداء وفقا لهذه المعايير، نذكر منها تقسيم الأداء إلى:

أولاً: الأداء الكلي: و هو الذي يتجسد بالانجازات التي ساهمت جميع العناصر و الوظائف أو الأنظمة الفرعية في تحقيقها و يعبر عنها بالمؤشرات الربحية للنمو و درجة المحافظة على المراكز النسبية للمنظمة ;

ثانياً: الأداء الجزئي: و هو الأداء الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفعلية للمنظمة و ينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد للتقسيم منها:

1. الأداء التسويقي: نلخص وظيفة التسويق في عملية تخطيط، تنفيذ، تطوير و تسعير، ترويج و توزيع السلع و الخدمات لخلق التبادل الذي يحقق الإشباع و المنافع لكل من الأفراد و المنظمات و المجتمع و يتم تقييم الأداء التسويقي طبق لمجموعة من المعايير نذكر منها عدد من الأسواق الجديدة، النصيب السوقي لحصة السوق، مستوى المبيعات، عدد شكاوي العملاء... الخ ;

2. الأداء المالي: يمثل أداء الوظيفة المالية على مستوى المنظمة في الحصول على الأموال المطلوبة، بالقدر المناسب و الوقت المناسب و تقرير استخدامها بشكل كفو و فعال و ذلك من اجل الوصول إلى الأهداف و النتائج المالية المرغوبة ;

3. أداء الموارد البشرية: يعتبر المورد البشري من العناصر الأساسية للعملية الإنتاجية بعد المواد الأولية، حيث لا بد من عملية فحص و تمحيص الموارد البشرية المستخدمة في العملية الإنتاجية من حيث النوع و الكم، لان مثل هذه المتغيرات تكون عبء على الإنتاج و الأداء بسبب الانحرافات و ارتفاع تكلفة الإنتاج مما يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف و الخطط المرسومة لذا لا بد من استخدام عنصر المورد البشري حسب المنافع الاقتصادية منها و ليس بدافع امتصاص الفائض من الأيدي العاملة أو لتخفيض البطالة².

منصف نزار، المرجع نفسه، ص 26¹
بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص 51 و 52²

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء البنكي

تنقسم العوامل المؤثرة في الأداء إلى عوامل داخلية و خارجية :

أولاً: **العوامل الخارجية:** تتمثل العوامل الخارجية في مجموعة المتغيرات و القيود التي تخرج عن نطاق التحكم، و بالتالي فإن آثارها قد تكون في شكل فرص يسمح استغلالها بتحسين الأداء، و قد تكون خطراً يؤثر سلباً على أداء المؤسسة، مما يستدعي ضرورة التكيف معها لتحقيق آثارها، خاصة إذا تميزت بعدم الثبات و التعقد، و تنقسم هذه العوامل إلى عوامل اقتصادية و اجتماعية و ثقافية و تكنولوجية، و سياسية و قانونية تتفاوت في درجة تأثيرها ;

ثانياً: **العوامل الداخلية:** تتمثل العوامل الداخلية في مختلف المتغيرات الناتجة عن تفاعل عناصر المؤسسة الداخلية و التي تؤثر على أدائها، و يمكن للمسير أن يتحكم فيها و يحدث فيها تغيرات تسمح بزيادة آثارها الايجابية أو التقليل من آثارها السلبية، تتميز هذه العوامل بكثرتها و بالتالي صعوبة حضورها و التداخل فيما بينها و التعاون من حيث درجة تأثيرها و التحكم فيها.

و نتيجة لما سبق تم تجميعها في مجموعتين رئيسيتين هما العوامل التقنية (نوع التكنولوجيا، نسبة الاعتماد على الآلات مقارنة مع العمال، الموقع الجغرافي للمؤسسة و تصميمها من حيث المخازن، الورشات، الآلات، نوعية المنتج، شكله و الغلاف، مدى توافق منتجات المؤسسة مع رغبات المستهلكين، نوعية المواد المستعملة في عملية الإنتاج) و العوامل البشرية (التركيبية البشرية للمؤسسة من حيث السن و الجنس، مستوى تأهيل أفراد المنظمة و مدى التوافق بين مؤهلات العمال و المناصب التي ينشطونها و التكنولوجية المستخدمة، أنظمة المكافآت و الجوائز، العلاقة بين العمال و الإدارة، نوعية المعلومات)¹.

الفرع الثالث: قياس الأداء

أولاً: **تعريف قياس الأداء:** يعرف قياس الأداء بأنه: «المراقبة المستمرة لانجازات برامج المنظمة و تسجيلها، و لاسيما مراقبة و تسجيل جوانب سير التقدم نحو تحقيق غاية موضوعة مسبقاً»².

كما يعرف بأنه: «عملية مرشدة للنشاطات لتقدير ما إذا كانت الوحدات المستقلة قد حصلت على مرادها و انتفعت بها في سبيل تحقيق أهدافها»³.

كما يشمل قياس الأداء في العملية التي تزود مسؤولي المؤسسة بقيم رقمية فيما يخص أدائها بناء على معايير الفعلية و الكفاءة⁴.

¹ السعيد بربيش، نعيمة يحيوي، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات و زيادة فاعليتها، دراسة حالة لمبنية الأوراس، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، جامعة ورقلة، يومي 22 و 23 نوفمبر 2011، ص 298
بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص 52²
فلاح حسن و عداوي الحسيني، الإدارة الإستراتيجية، دار وائل للنشر، ط1، عمان 2000، ص 233³
السعيد فرقان جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال التحديات الراهنة، دار المريخ للنشر، بدون طبعة، السعودية، 2000، ص 384⁴

ثانياً: أهمية قياس الأداء: من الضروري أن تقيس المنظمات نتائج أعمالها حتى ولو لم تحصل من خلال هذه النتائج على عائد لان المعلومات التي يتم الحصول عليها تحول أداء المنظمة إلى الأحسن حيث أن عدم قدرة المنظمة على قياس نشاطها يؤدي إلى عدم إمكانية الرقابة عليه، وبالتالي لا يمكن إدارته.

ولهذا تحتاج المنظمة لقياس أداءها للأسباب التالية:

1-الرقابة: قياس الأداء يساعد في تقليل الانحرافات التي تحدث أثناء العمل

2-التقييم الذاتي: يستخدم القياس لتقييم أداء العمليات وتحديد التحسينات المطلوب تنفيذها.

3-التحسين المستمر: يستخدم القياس لتحديد مصادر العيوب، اتجاهات العمليات، منع الأخطاء، وتحديد كفاءة وفعاليت وفرض التحسين.

4-تقييم الأداء: بدون قياس لا يوجد طريقة للتأكد من أن المنظمة تحقق القيمة لأهدافها أو أن المنظمة تعمل بكفاءة وفعالية¹.

المطلب الثالث: تقييم الأداء البنكي ونماذجه ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسينه.

يكتسي موضوع تقييم الأداء أهمية كبيرة بالنسبة لأي مؤسسة اقتصادية كانت أو مالية، حيث يعتبر تقييم أداء البنوك ضرورة ملحة لكونها بالغة الأهمية، نظر لمساهمتها في توجيه ومراقبة نشاطها فهي تمكن البنك من معرفة واقع الأداء الذي يمارسه ومختلفة الاختلالات التي قد يتعرض لها، ويتم ذلك باستخدام طرق التقييم المختلفة التي تعتبر عامل تصحيحي، تقيمي وفي نفس الوقت توجيهي، ومنه سوف نتطرق في هذا الجزء إلى تقييم الأداء البنكي في المطلب الأول، ثم إلى نماذج تقييم الأداء البنكي المطلب الثاني، أما في الأخير دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين البنكي في المطلب الثالث.

أولاً: تقييم الأداء البنكي

تعد عملية تقييم الأداء المرحلة الأخيرة والمهمة من مراحل العملية الإدارية لذا يتم قياس الأداء الفعلي لأنشطة والعمليات المختلفة التي تم القيام بها أو التي مازالت تتم أثناء مرحلة تنفيذ الإستراتيجية، ثم مقارنة الأداء المخطط والكشف عن أي انحرافات في التنفيذ.

¹ عبد الرحيم محمد، قياس الاداء المنشأة والتطور التاريخي والاهمية(الاساليب الحديث في قياس الاداء الحكومي)، المنظة العربية للتنمية لإدارية، القاهرة،2008،ص498

الفرع الأول: مفهوم تقييم الأداء البنكي

بالرغم من كثرة التعاريف التي تناولت موضوع ومفهوم تقسيم الأداء وتطرفت إليه بشكل مفصل، إلا أن الباحثين اختلفوا حول مفهوم موحد فهناك آراء عدة منها:

نصر حمود مزنان فهد حيث يرى أن: «تقييم الأداء مرحلة من مراحل الرقابة الفعالة التي تستخدم للمقارنة بين الأهداف المخطط لها وبين ما تم تحقيقه فعلا وبيان الانحرافات وأسبابها وطرائق معالجتها علميا وعمليا لتحقيق الأهداف بكفاءة فاعلية ونق نظام معلومات متطور يخدم الإدارة والتخطيط و لرفع كفاءة العاملين»¹

ويرى إبراهيم عبد الحليم عبادة أن: «تقييم الأداء هو مجموعة من الابدادات التي تتقارن فيها النتائج المحققة للنشاط بأهدافه المقررة فصد بيان مدى انسجام تلك النتائج مع الأهداف لتقدير مستوى فعالية أداء النشاط كما تقاس وتقارن فيها عناصر مدخلات النشاط بمخرجاته وتدرس أساليب تنفيذية قصد التأكد من أداء النشاط قدتم ضمن ضوابط مشروعة وبدرجة عالية من الكفاءة المعبر عنها بتحقيق أفضل النتائج بأقل التكاليف مع تحقيق جانب المساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية»²

كما بحد أن هناك ممن يعرفه على أنه جميع الوسائل اللازمة والجهود المبذولة لقيام المصاريف بدورها وتنفيذ وظائفها بهدف تغطية احتياجات المتعاملين معها، كما نستطيع القول أنه ترشيد موارد المصرف باستخدام وسائل وجهود يعرف الحصول على مخرجات أو تحقيق الأهداف المرجوة أو المنشودة»³

كما يعرف على أنه: عبارة على دراسة وتحليل جوانب القوة التي تكشف إنجاز الأنشطة سواء على مستوى الفرد أو المنظمة أو أي جزء منها»⁴

كما يعرف على أنه: «استقراء دلالات ومؤشرات المعلومات لكي يتم اتخاذ قرارات تصحيح مسار الأنشطة عند انحرافها، وان عملية المساءلة بما فيها تقييم الأداء تقوم بمهمتين أساسيتين تتمثلان بمحاولة دفع الأنشطة في الاتجاهات التي تحقق أهداف المؤسسة والحيلولة من الابتعاد عن تخفيفها، وتصحيح مسارات الأنشطة وهو ما يعبر عنه تقييم الأداء»⁵

مما سبق نستنتج أن تقييم أداء البنوك هو الوظيفة الإدارية التي تمثل الحلقة الأخيرة في سلسلة العمل الإداري المستمر حيث تشمل مجموعة من الإجراءات التي يتخذها جهاز الإدارة للتأكد من تحقق النتائج على النحو المرسوم

¹ نصر حمود مزنان فهد، أثر السياسة الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، دار المسيرت للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص24 و25

² إبراهيم عبد الحليم عبادة، مؤشرات الأداء في البنوك الإسلامية، دار النفائس للنشر والتوزيع ط1، عمان، 2008، ص162

³ ميهوب سماح، المرجع نفسه، ص22 و23

⁴ بوطورة فضيلة: دراسة وتقييم فعالية الرقاب الداخلية في البنوك، دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، مذكرة نيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، فرع استراتيجيه السوق في ظل الاقتصاد التنافسي، جامعة المسلة، 2006/2007، ص54.

⁵ إبراهيم محمد حساسنة، المرجع نفسه، ص107

وبأقصى درجة من الكفاءة، وهو أيضا تشخيص لنقاط القوة ونقاط الضعف، بحيث يساهم هذا التشخيص في بناء وصياغة مخطط قرارات إدارة أصول وخصوم البنك.¹

الفرع الثاني: مستويات تقييم الإدارة البنكي ومراحله

أولا: مستويات تقييم أداء البنوك:

ويختلف تقييم الأداء في البنوك التجارية بحسب المستوى الذي يتم فيه التقييم بأدائها وتمثل هذه المستويات أساسا في:

1. المستوى الوطني: وفي هذا المستوى يظهر دور البنوك التجارية في توفير الموارد التمويلية اللازمة للاقتصاد الوطني، باعتبارها عصب الحياة الاقتصادية في المجتمع.

2. المستوى القطاعي: يتضمن هذت المستوى الجهاز المصرفي بأكمله وعلى رأسه البنك المركزي، يتم تقييم أداء البنوك التجارية في هذا المستوى من ناحية تناسق قرارات السلطات النقدية القائمة على أمور وهذه البنوك والسياسات النقدية والائتمانية المستهدفة لتحقيق الاستقرار النقدي.

3. مستوى البنك التجاري في حد ذاته: وفيه تركز الإدارة البنكية على تحقيق الأهداف المخططة والمرسومة لها من تحقيق الربحية والرشد في أداء الخدمة.²

ثانيا: مراحل تقييم أداء البنوك:

إن عملية تقييم الأداء تمر بعده مراحل أساسية يمكن توضيحها فيما يلي:

1. مرحلة تحديد النشاط الموارد تقسيمه: تحتاج الإدارة العليا وكذلك التنفيذية إلى تحديد الأنشطة والعمليات والنتائج المحققة من التنفيذ الفعلي الاستراتيجيات والسياسات والمخطط والبرامج المطلوب متابعتها وتقسيمها، والتركيز هنا بحيث أن يكون على العناصر الأكثر أهمية في كل نشاط يتم إخضاعه للقياس حيث أن تنفيذ رسالة المنظمة وأهدافها وغاياتها يستدعي القيام بالعديد من الأنشطة المتكاملة ولا بد من تحديد أهداف الأداء والتركيز على أكثر العناصر دلالة في كل عملية، ويجب قياسها بشكل ثابت وموضوعي، بعد ذلك تنتقل إلى وضع معايير الأداء.

2. وضع معايير الأداء: تعد الخطط والأهداف معايير للتقييم، ويجب أن تكون أعماله وتمديد مستوى الأداء المطلوب منه، فالمعايير هي عبارة عن ترجمة للمخطط والأهداف والسياسات والإجراءات الخاصة بأي مؤسسة، وهي عبارة عن وسائل تسمح بإجراء المقارنة بين الأهداف والأداء أو بين المدخلات والمخرجات.

¹ بن حملة عفاف، المرجع نفسه، ص54

² صلاح الدين السيسي، الموسوعة المصرفية العملية والمعلية، الجزء الأول، مجموعة النيل العربية، بدون طبعة، مصر، 2011 ص233

3. قياس وتقييم الأداء: يتم في هذه المرحلة متابعة الأداء وقياسه وفق المعايير الموضوعية له، كما يتم قياس درجة الاختلاف واتجاهه بين الأداء الفعلي والمعايير الموضوعية.¹
4. تحليل نتائج عملية التقييم: بيان مدى النجاح أو الإنفاق الذي صاحب أداء البنك مع حصر وتحديد الانحرافات ووضع الحلول اللازمة لمعالجتها لضمان تحقيق أداء أمثل للبنك.²
5. متابعة العمليات التصحيحية للانحرافات: وذلك بتزويد نتائج تقييم الأداء إلى الإدارات المختلفة الاستفادة منها في رسم الخطط القادمة وزيادة فعالية المتابعة والرقابة.³

الفرع الثالث: أهمية تقييم أداء البنوك

تحظى عملية تقييم أداء البنوك التجارية بأهمية كبيرة يمكن إبرازها في التالي:

- أولاً: يسن تقييم الأداء في البنوك قدرة البنوك على تنفيذ ما خطط له من أهداف من خلال مقارنة النتائج المتحققة مع المستهدفة منها والكشف عن الانحرافات، واقتراح الحلول المناسبة لها، مما يعزز أداء البنك التجاري بمواصلة البقاء والاستمرار في العمل.⁴
- ثانياً: يساعد تقييم الأداء في الكشف عن التطور الذي حققه البنك في مسيرته وذلك من خلال متابعة نتائج الأداء الفعلي زمنياً من مدة إلى أخرى، ومكانياً بالمقارنة من البنوك المماثلة الأخرى.⁵
- ثالثاً: يظهر تقييم الأداء المركزي الاستراتيجي للبنك ضمن إطار البيئة القطاعية التي يعمل فيها، ومن ثم تحديد الأولويات وحالات التغيير المطلوبة لتحسين مركزه الاستراتيجي.⁶
- رابعاً: يقدم تقييم الأداء إيضاحاً للعاملين حول كيفية أداء مهام الوظيفة ويعمل على توجيه الجهود لتحقيق الأداء الناجح المستهدف الذي يمكن قياسه والحكم عليه.⁷

الفرع الرابع: مجالات تقييم أداء البنوك التجارية

تمثل عمليات تقييم الأداء البنكي في السياسات التي تتخذها البنك لتقدير مدى تحقيق الإدارات المختلفة ومراكز المسؤولية للأهداف المسومة، والوقوف على الانحرافات وتحديد أسبابها وآليات التصحيح المناسبة.

¹ بن مالك عمار، المنهج الحديث للتحليل المالي الأساسي في تقييم الاداء، دراسة حالة شركة إسمنت السعودية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة مالية كلية العلوم الاقتصادية جامعة منتوري (قسنطينة)، 2010/2009، ص95

² ميهوب سماح، المرجع نفسه، ص27 و28

³ صلاح الدين حسن السبسي، المرجع نفسه، ص28

⁴ نصر حمود مزنان فهد، المرجع نفسه، ص29

⁵ مسعود درواسي، محمد الهادي ضيف الله، دور التقارير المالية في تقييم وتحسين الاداء المالي في المؤسسة الاقتصادية (نمو المؤسسات والاقتصاديات بين الاداء المالي وتحديات الاداء البيئي)، جامعة قاصدي مبراح ورقلة، لقاء وطني يومي 22 و23 نوفمبر 2011، ص10

⁶ نصر حمود مزنان فهد، المرجع نفسه، ص29

⁷ بن حلما عفاف، المرجع نفسه، ص55

أولاً: تقييم الأداء البنكي كوسيط مالي: ويشمل هذا المجال تقييم نشاط البنك وكفاءته في تجميع الموارد واستخداماتها أي أنه يتضمن ما يلي:

- تقييم كفاءة البنك في تجميع الأموال: ويتم تقييم كفاءة البنك من خلال المعايير التالية:
 - مدى قيام البنك بدعم موارده الذاتية خلال السنة محل التقييم ;
 - مدى مساهمة البنك في تجميع الودائع التي تشكل أهم الموارد ;
 - مدى مساهمة البنك في تجميع مدخرات الأفراد ;
 - مدى نشاط البنك في نشر الوعي الادخاري واجتلاب عملاء جدد مع المحافظة على المدخرين الخاليين وعلى مدى الانتظام في الادخار.¹
- تقييم كفاءة البنك في استخدام الأموال: ويتم الحكم على كفاءة البنك من خلال المعايير التالية:
 - مدى التغيير في البنود التي تمثل الاستخدامات وتوظيف الأموال في البنك ;
 - نسبة كل نوع من الأنشطة البنكية إلى مجموع أنشطة بنكية ;
 - مدى كفاءة البنك في تحقق الأهداف الأساسية من خلال استخدام توظيف الأموال وهي:
 - تحقيق أكبر عائد ممكن ;
 - المحافظة على السيولة وسلامة المركز المالي للبنك ;
 - تخفيض حج المخاطر إلى أدنى حد ممكن.

ثانياً: تقييم أداء البنوك كوحدة إنتاجية: ويتم تقييم في هذا المجال نشاط البنك كنشاط إنتاجي تحقيق عائد من خلال العمليات والأنشطة التي يمارسها أي أن التقييم في هذا المجال يضع المعايير التالية:

1. مدى كفاءة البنك في تأدية أنشطة متعلقة بمكونات العملية الإنتاجية في البنك والإيرادات والعمولات.
2. مدى كفاءة البنك في استخدام مدخلاته، ويشمل هذا الجانب نسبة المخرجات لمختلف أنواع المدخلات.
3. معدلات الاستثمار المباشر والاستثمار في المشروعات الإنتاجية.
4. مدى ساهمة البنك في توليد المدخرات.

ثالثاً: تقييم أداء البنك من حيث الرقابة على العاملين ومراجعة الأعمال:

إن طبيعة العمل البنكي تقتضي السرعة في العمليات الأمر الذي يتطلب تعويض السلطة للمستويات الدنيا من العاملين، لذا تعتبر الرقابة خط دفاع أساسي تستخدم إدارة البنك توجيه العاملين للاتجاه الذي يحقق السياسات البنكية التي تتبناها، لذا تلجأ الإدارة إلى إتباع العديد من الإجراءات الوقائية للوقوف دون وقوع جرائم الاختلاس أو

¹ سليمان أحمد، تقييم كفاءة المصارف التجارية في إدارة التدفقات النقدية، مذكرة ماجستير في الاقتصاد، جامعة حلب، 2005، ص 84

التقصير، وتعمل على استخدام سياسات فعالة في إدارة الموارد البشرية تتمثل في الاعتناء بعملية الاختيار والتعيين، واستخدام أنظمة تدريبية خاصة تنمي قدرات العاملين في المجالات البنكية كافة.

تقوم البنوك أيضا بإعداد كتيبات تتضمن خطوات العمل لمختلف العمليات تحتوي على وصف للإجراءات المتبعة في كل عملية تكون بذلك معيارا للمراجعة الداخلية في البنك ومن ثم تصبح أدوات لتقييم أداء العاملين وعمليات مراجعة الأعمال في البنك.¹

ثانيا: نماذج تقييم الأداء

تختلف مؤشرات قياس الأداء البنكي باختلاف المستفيدين من تقارير الأداء، لذا استخدمت عدة نماذج لهذا الغرض هناك الأكثر استعمالا وحداته نذكر منها ما يلي:

الفرع الأول: نموذج العائد على حقوق الملكية (ROE)

اعتبر نموذج العائد على حقوق الملكية لفترة طويلة مؤشرا متكاملًا لوصف وقياس العلاقة المتبادلة بين العائد والمخاطرة، وقد استخدم هذا النموذج سنة 1972 في الولايات المتحدة الأمريكية من طرف دافيدكول، كإجراء لتقييم أداء البنوك وذلك من خلال تحليل مجموعة من النسب يتم تلخيصها في عدة أشكال تمكن المحال من تقييم مصدر وحجم إرباح البنك الخاصة بالمخاطر ثم اختيارها.

ويمكن تلخيص مؤشرات هذا النموذج في مجموعتين من النسب، الأولى تتعلق بقياس العائد والربحية والثانية تقيس المخاطرة المختارة.

المجموعة الأولى: توضح أهم مؤشرات قياس الربحية في البنك المركزي، حيث يتم قياس ربحية البنك من خلال العائد على حقوق الملكية من أكثر المقاييس أهمية لأنه يتأثر بأداء البنك فيما يتعلق بفئات العائد على الأصول، والجدول التالي يبين عناصر المجموعة الأولى:

الجدول رقم (02-02): أهم مؤشرات قياس ربحية البنك

المؤشر	العلاقة	المدلول
العائد على حق الملكية ROE	صافي الدخل / إجمالي حقوق الملكية	يوضع هذا المؤشر قيمة العائد التي

¹ سليمان أحمد، المراجع نفسه، ص85 و86

يحصل عليها البنك من خلال استثماره لوحدة واحدة من حقوق الملكية		
يقيس صافي الدخل الناتج عن استثمار الأصول المملوكة	صافي الدخل/إجمالي الأصول	العائد على الأصول AOA
وفيه تتم عملية مقارنة الأصول بحقوق الملكية، كما يعتبر مقياس للريح والمخاطرة	إجمالي الأصول/ إجمالي حقوق	الرافعة المالية EM
تقيس هذه النسبة صافي الدخل المحقق من كل وحدة من إجمالي الإيرادات كما تبين قدرة البنك على الرقابة والسيطرة على النفقات وتخفيض الضرائب	صافي الدخل/ إجمالي الإيرادات	هامش الربح PM
تعبّر عن نسبة إجمالي الإيرادات لحدّة واحدة من الأصول.	إجمالي الإيرادات/ إجمالي الأصول	منفعة الأصول AU

المصدر: حنفي عبد العقار، عبد السلام أبو قحف: الإدارة الحديثة في البنوك التجارية المكتب العربي الحديث للنشر، بدون طبعة، الأردن، 1993، ص 274

المجموعة الثانية: تمثل مؤشرات لقياس المخاطر الرئيسية التي توجه البنك ويمكن التعبير عن هذه المؤشرات بنسبة واحدة أو عدة نسب، وذلك حسب العناصر المكونة أو المرتبطة بمخاطر معينة، ويمكن تلخيصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-03): مؤشرات قياس المخاطر

المؤشر	العلاقة	المدلول
مخاطر الائتمان	مخصصات خسائر القروض/ إجمالي القروض	توضح المخاطر الناجمة عن فقدان كل أو جزء من الفوائد المستحقة أو أصل الدين أو هما معا
مخاطر السيولة	الودائع الأساسية/ إجمالي الأصول	يشير المقياس إلى مقارنة نسب السيولة النقدية المطلوبة لمقارنة المسحوبات من الودائع والزيادة في القروض

مخاطر سعر الفائدة	-الأصول الحساسة للفائدة/ إجمالي -الخصوم الحساسة للفائدة/ إجمالي الأصول	يبين مدى حساسية التدفقات النقدية التي تطرأ على مستوى معدلات الفائدة
مخاطر رأس المال	الأموال الخاصة (حقوق الملكية)/ الأصول الخطرة (إجمالي حقوق الملكية)/إجمالي الأصول	تشير إلى الدرجة التي يمكن بها انخفاض قيمة الأصول قبل أن يلحق الضرر بالدائنين والمودعين، أي درجة نقطية حقوق الملكية للأصول ذات المخاطر
مخاطر التشغيل	إجمالي المصاريف/ عدد العمال	نشير إلى كفاءة عند الأداء للأنشطة في البنك

المصدر: محمد حموي قرشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية، دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية خلال 1994/2000، مجلة الباحث: العدد 3،

2004، ص 92.

يبين لنا الجدول مختلف المخاطر والتي تتمثل في مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر سعر الفائدة، مخاطر رأس المال، مخاطر التشغيل، التي تتعلق بنشاط البنك وكيفية حسابها ومدلولها بالنسبة إلى البنك وتأثيرها عليه.

ثانياً: نموذج القيمة الاقتصادية المضافة (EVA):

مع التطور الذي يشهده النظام البنكي خلال العشريتين الأخيرتين، أصبح نموذج العائد على حقوق الملكية (ROE) لا يفي تغرض تقييم الأداء لكثير من البنوك خاصة الأمريكية حيث ظهرت مفاهيم جديدة تتعلق بإدارة المخاطر والربحية منها تحليل المدة ومحاسبة التكاليف المسندة لنشاط: وتخصيص رأس المال استناداً إلى أسلوب القيمة المعرضة للمخاطر وعائد رأس المال المعدل بالمخاطرة وغيرها من المفاهيم المالية والمحاسبية، وبالتالي قد تم الاعتماد نموذج جديد يعرف نموذج القيمة الاقتصادية المضافة EVA الذي يعرف بأسلوب البدء من القمة إلى القاعدة في إدارة المخاطر¹.

كما عرفه ستيوارت وستارن بأن نموذج القيمة الاقتصادية المضافة على أنه مقياس للانجاز المالي وتعتبر أقرب من أي مقياس آخر لتقدير الربح الحقيقي والذي يعبر عنه رياضياً بأنه صافي الربح التشغيلي بعد الضرائب مطروحا منه حاصل ضرب رأس المال تكلفة رأس المال، ويمكن تلخيص المعادلة التي يتم من خلالها قياس بنموذج القيمة الاقتصادية المضافة كالآتي:

$$WACC * EVA = NOPAT - C \text{ حيث:}$$

• EVA: القيمة الاقتصادي المضافة.

¹ محمد حموي قرشي، المرجع نفسه، ص 92

- *Operational profit after tax:VOPAT* الأرباح التشغيلي بعد الضريبة.
- *Capital:C* رأس المال.
- *Weighted average cost of capital:Wacc* التكلفة المتوسطة المرجحة لرأس المال، وهي تتمثل في المتوسط المرجح لتكلفة الأموال المستخدمة والمشكلة من حقوق الملكية وتكلفة الديون.
- إذا كان *EVA* أكبر من اصففر: معناه بنك ناجح وهناك زيادة في ثروة الملاك.
- إذا كان *EVA* يساوي الصفر: حقق البنك توازن.
- إذا كان *EVA* أصغر من صفر: هناك تآكل في ثروة الملاك.¹

ثالثا: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء البنكي

تمارس البنوك نشاطها بيئة تسودها المنافسة الشديدة خاصة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لما لهذه الأخيرة من تأثير على أداء البنوك.

إذ أدى التقدم التكنولوجي إلى إحداث العديد من التغيرات في مجال البنوك وإعمالها، ويعتمد دور التكنولوجيا الجديدة على معدل تزايد تلك التكنولوجيا وكذا درجة استيعابها داخل البنوك والمؤسسات المالية الأخرى، حيث أصبحت البنوك من أكثر المؤسسات استخداما لتكنولوجيا المعلومات والاتصال واستفادت من هذا في تطوير الخدمات التي تقدمها وزيادة انتشار الخدمات البنكية وفي زيادة كفاءة العمل البنكي، فقد تعددت آثار التكنولوجيا الحديثة على التنظيمات البنكية وتعرضت معظم البنوك إلى غزو وتقني ومن أبرز ملامح هذا الغزو نجد:

الفرع الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات وتحقيق الرضا

تعتبر جودة الخدمات إحدى أهم الحلول التي تعممها المؤسسة في الحصول على الزبائن والحفاظ عليهم، فالاهتمام المتزايد بتحسين الجودة وإنتاج الخدمات وقفا لرغبات وحاجات الزبائن والأداء الجديد لمختلف وظائف المؤسسة ونتيجة الاستغلال الأمثل لمواردها وأصولها البشرية والتكنولوجية يؤدي إلى تحقيق الكبر مستوى من الرضا والإشباع والولاء للمؤسسة ويمكن تحقيق كل ذلك من خلال استغلال وسائل التكنولوجيا التي توفر تقديم الخدمات الحرة، القضاء على زمن الانتظار وضيق الوقت، القضاء على المركزية، تطوير خدمات الاستعلام عن بعد للزبائن.²

الفرع الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالنسبة لمديري البنوك وإستراتيجية

البنوك

¹ يوسف بوخلخال، أثر تطبيقي نظام التقييم المصرفي الأمريكي camels على نظام الرقابة في البنوك التجارية (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية)، مجلة الباحث، العدد 10، الجزائر 2012، ص207

² بن حلما عفاف، المرجع نفسه، ص71

تعد التكنولوجيا سلاحاً ذو حدين، فمن ناحية لها دور فعال في تحسين جودة أداء البنوك ومن ناحية أخرى تعرض قيوداً ومحددات على تلك البنوك، إضافة إلى أنها تمنح للبنوك القدرة على إيجاد وتقديم منتجات وخدمات مالية جديدة للعملاء، وأن النجاح والمنافسة في هذه المجالات من شأنه أن يخلق طلباً جديداً على المنتجات والخدمات المالية التي يقدمها البنك.

كما تعد التكنولوجيا عنصر أساسياً في إستراتيجية البنوك بسبب احتمال قيام المنافسة بين البنوك باستخدام هذا النوع من التكنولوجيا.¹

الفرع الثالث: دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين

أصبحت التكنولوجيا عاملاً محفزاً للمنظمات الباحثة عن المنافسة والتميز في إنتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أداءها لذا سارعت المنظمات تهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذا الأداة من خلق فرص غير مسبوقة في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلاً عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية وذلك من خلال تطبيق عدد من الإجراءات والتغييرات (الهيكل، العمليات، إدارة المنظمة) وتدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام وذلك الضمان عملها بشكل صحيح مما يحقق معايير الأداء الكفاء الذي تسعى له البنوك والتقليل من الأعباء الوظيفية الروتينية.²

الفرع الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات السوق والتسويق

تسمح التكنولوجيا للبنك بتنوع أسواقها، وذلك من خلال التعامل مع عدد كبير من قطاعات النشاط المختلفة.

كما أن استخدام التكنولوجيا له أثر على التسويق البنكي، أن استخدام التكنولوجيا جعل العالم كقرية صغيرة، وسهل هذا الاستخدام الاتصالات السريعة مما انعكس على مفهوم التسويق البنكي وأصبح من الضروري تطوير شكل و أدوات التسويق البنكي واستخدام أدوات تكنولوجية حديثة في نشر أدوات التسويق البنكي حول العالم كاستخدام أدوات إعلانية للبنك على شبكة الانترنت لضمان انتشار الدعاية.³

¹ رجال فؤاد، تأثر تحديد الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تقود ومالية، لجلية الاقتصاد، جامعة بسكرة، 2005/2006، ص91

² بن حلما عفاف، المرجع نفسه، ص69

³ رجال فؤاد، المرجع نفسه، ص92

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تناولنا الإطار النظري للبنوك التجارية والأداء البنكي، حاولنا إعطاء نظرة شاملة لكلا المصطلحين، كما تطرقنا إلى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء البنكي. ولقد توصلنا إلى أن تحسين الأداء الكلي للبنك يعني الاهتمام بالدرجة الأولى بالموارد البشرية الذي يمثل ميزة تنافسية من خلال الكفاءة والتميز ويكون ذلك بالتدريب والتكوين فيما يخص وسائل الدفع ما هي إلا حتمية جاءت نتيجة التطور التكنولوجي.

وفي الأخير و كنتيجة فإن البنك الذي يتحكم ويستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتمتع بأداء كلي جيد.

الفصل الثالث

تمهيد

إن توجه الجزائر نحو الدخول إلى الاقتصاد المعرفي، فرض على المصارف الجزائرية مواجهة هذه التغييرات المستجدة، حيث ما يميز العمل المصرفي في عصر المعرفة هو تفاقم دور التكنولوجيا المصرفية، فانتقال المصارف الجزائرية إلى عصر المعلوماتية اوجب عليها ضرورة التكيف مع تغييرات و تطورات المحيط الجديد و هذا بالسعي لابتكار منتجات و خدمات جديدة تتناسب مع تطلعات زبائنها الذين أصبحوا يطمحون لخدمات أرقى و أسرع. وقد كان بنك الفلاحة و التنمية الريفية من السباقين لتطوير خدماته و مواكبة الجديد في مجال التكنولوجيا المصرفية.

يتناول هذا الفصل واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر و كذلك بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة و التنمية و الريفية بالإضافة إلى الدراسة التطبيقية حول بنك الفلاحة و التنمية الريفية بقصر الشلالة للوقوف على واقع وسائل الدفع الالكتروني.

المبحث الأول: تقديم عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تم إنشاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية و الذي نتج عن إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب المرسوم الرئاسي رقم 82- 106 المؤرخ في 17 جمادى الأول عام 1402 الموافق ل 13 مارس 1982.

المطلب الأول : بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة و التنمية الريفية

1. التعريف ببنك الفلاحة و التنمية الريفية *BADR*

بنك الفلاحة و التنمية الريفية مؤسسة مالية وطنية تتمتع بالشخصية المدنية و الاستقلال المالي و يعد تاجرا في علاقته مع الغير، اعتبر بنك الفلاحة عند إنشائه وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الهادفة إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي و ترقية المناطق الريفية، إذن فهو بنك متخصص مهمته تمويل القطاع الفلاحي و الأنشطة المختلفة و ذلك بقصد تطوير الريف و تطوير الإنتاج الغذائي (النباتي و الحيواني) على الصعيد الوطني.

إن بنك الفلاحة يندرج تلقائيا في قائمة البنوك التجارية باعتباره مؤسسة مالية وطنية فهو يتميز بأنه في آن واحد بنك ودائع (يقبل الودائع الجارية أو لأجل و يقرض الأموال بأجال مختلفة)، و بنك تنمية (يمنح قروضا متوسطة و طويلة الأجل تستهدف تكوين أو تجديد رأس المال الثابت)، و هو يعطي امتيازاً للمهمن الحرة الفلاحية و الريفية بمنحها قروضا بشروط أسهل (أي سعر فائدة أقل مما يفعله مع غيرها).

2. مراحل تطور بنك الفلاحة و التنمية الريفية

لقد مر البنك بثلاث مراحل أساسية هي:

1.1. مرحلة ما بين (1982-1990): تم تأسيس بنك الفلاحة و التنمية الريفية تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري¹، حيث انطلق برأس مال قدره مليار دينار جزائري، و 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري *BNA*.

و خلال السنوات الأولى من نشأته سعى البنك إلى فرض وجوده ضمن المجال الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق الريفية و هذا طبقا لمبدأ تخصص البنوك حيث كان كل بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة.

2.2. مرحلة ما بين (1991-1999): بعد صدور قانون النقد و القرض و الذي منح استقلالية أكبر للبنوك الغي نظام التخصص للبنوك و أصبح بنك الفلاحة و التنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر مهامه المختلفة المتمثلة في منح القروض و تشجيع عملية الادخار بنوعها بالفائدة و بدون فائدة، كما وسع افقه إلى مجالات أخرى من النشاط

شاكور القزويني، مرجع سبق ذكره، ص 62¹

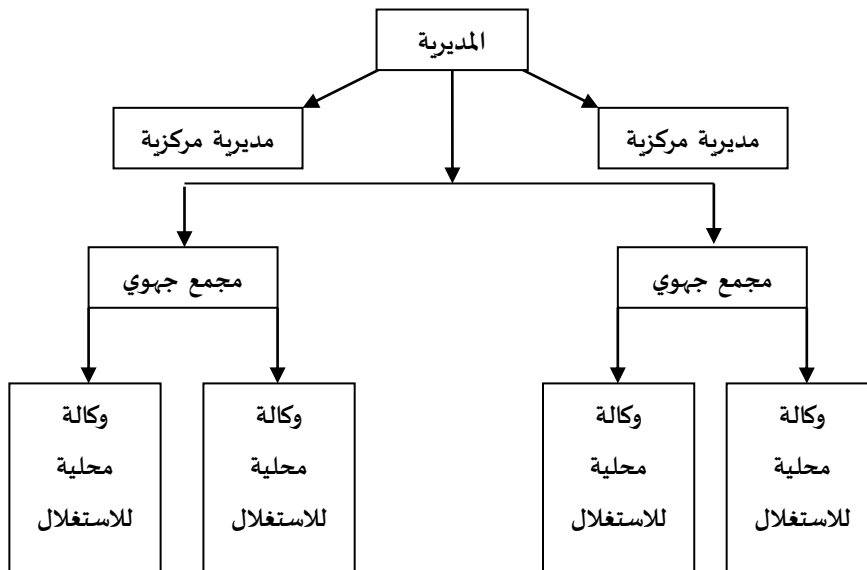
الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية الصغيرة و المتوسطة و الصغيرة و عليه يمكننا تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية بأنه بنك تجاري يمكنه جمع الودائع سواء كانت جارية أو لأجل، و يمثل أيضا بنك تنمية باعتباره يستطيع القيام بمنح القروض سواء كانت متوسطة أو طويلة الأجل، و هدفها تكوين رأس المال الثابت.

3.2. مرحلة ما بين (2000-2002): تميزت هذه المرحلة بوجود التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديد في مجال تشجيع الاستثمارات و جعل نشاطها و مستوى مردودها يساير قواعد اقتصاد السوق، و في إطار تمويل الاقتصاد ضمن التوجهات الاقتصادية الجديدة للجزائر عمل بنك الفلاحة و التنمية الريفية على تغيير سياسته الإقراضية حيث رفع إلى حد كبير حجم القروض لفائدة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و الصغيرة في جميع الميادين و في نفس الوقت طور مستوى أدائه مساهمة للتحويلات الاقتصادية و الاجتماعية العميقة و استجابة لتطلعات العملاء المستثمرين.

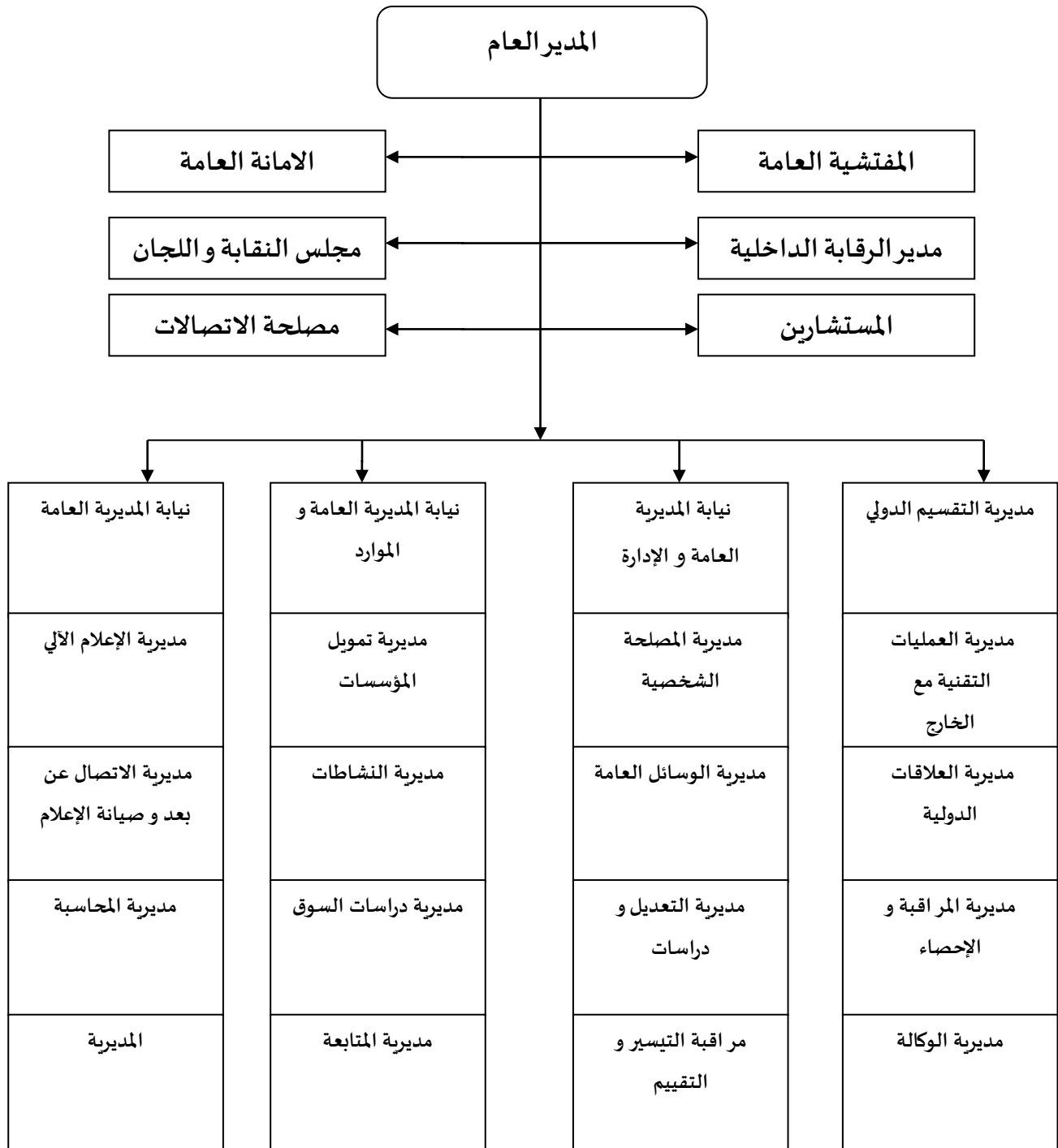
3. الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية

يخضع بنك الفلاحة و التنمية الريفية لنظامية المركزية و اللامركزية، فالأول تمثله المديرية المركزية الموجودة تحت إدارة الرئيس مدير عام، بمساعدة مديرين مركزيين، بالإضافة إلى أقسام تضم كل منها عدة مديريات تحت سلطة رئيس قسم، و مهمتها الإشراف على مختلف العمليات البنكية. أما اللامركزية فتتمثل في فروع البنك الممتدة عبر التراب الوطني، تقوم بالإشراف و العمل على التسيير الحسن عبر النطاق المحدد لها، أما الوكالات فهي الخلية القاعدية لنشاطات البنك، و هذا التوزيع الشامل لفروع التنمية الريفية عبر مختلف مناطق الوطن، و الغرض منه هو تحقيق تنمية شاملة أيضا تقديم خدمات مختلفة من إقراض و غيرها لجميع المواطنين.

الشكل (01-03): الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية



الشكل (02-03): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: المديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

المطلب الثاني: مكانة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في المحيط المصرفي الجزائري

- يحتل بنك الفلاحة والتنمية الريفية موقعا متميزا ضمن الهيكل المصرفي الجزائري، فهو يعتبر كأكبر بنك تجاري في البلد نظرا لما يشهده من تحولات هيكلية و عملية هامة مند نشأته و التي يمكن إيجازها فيما يلي:
1. يتمتع بنك الفلاحة والتنمية الريفية مند نشأته في 1982 بكافة الصلاحيات و الوظائف المتعارف عليها عالميا ;
 2. يمتاز بكثافة شبكته وأهمية تشكيلته البشرية، حيث صنف من طرف مجلة قاموس البنوك في سنة 2001 في المركز الأول في ترتيب البنوك الجزائرية و هو بنك يحتل المركز 668 في الترتيب العالمي من بين 4100 بنك مصنف، كما صنف في سنة 2002 في المراتب العشرة الأوائل للبنوك الإفريقية¹ ;
 3. يعمل في كافة القطاعات الاقتصادية، كما يمول كافة المؤسسات على اختلاف نشاطها و طبيعتها القانونية ;
 4. استعمال الأعلام الآلي في جميع عمليات التجارة الخارجية ;
 5. تمثل التجارة الخارجية 30% من حجم معاملاته ;
 6. أول بنك جزائري يستعمل مفهوم البنك الجالس مع خدمات مشخصة ;
 7. القيام بالعمليات البنكية في الوقت الحقيقي و عن بعد (*Télétransmission*) ;
 8. تعميم استعمال الأعلام الآلي على كل الشبكة بفضل برمجيات خاصة ملك للبنك مصممة من طرف مهندسي المؤسسة.

المطلب الثالث: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية واهدافه

مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

تتمحور مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الفعاليات الآتية:

- تلقي الودائع الفورية و الأجلة سواء من الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين ;
- قيام البنك بعمليات مصرفية خاصة بالقرض و الصرف التي تخص أعماله قصد تسيير نشاطاته ;
- تقديم المساعدة المالية للمهين الفلاحية و المهين المرتبطة بأعمالها و أعمال الهياكل الصناعية و التجارية ;
- تمويل عمليات التجارة في حدود الإمكانيات ;
- الاكتتاب واستئجار و شراء السندات و السجلات الخاصة بالعمليات الفلاحية و الحرفية و التقليدية و الزراعية.

تقرير نشاط بنك بدر، 2000، ص 32¹

أهداف بنك الفلاحة و التنمية الريفية

يسعى بنك الفلاحة و التنمية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- إعادة تنظيم الجهاز الفلاحي بتطوير و تعميم استعمال الإعلام الآلي ;
- إشراك الزراعة في التراكم الوطني و تنمية نصيبها في مجال الإنتاج الوطني ;
- توسيع الأراضي الزراعية و تحسين جودة الخدمات ;
- سعي البنك إلى تكوين موظفين و العمل على رفع قدراتهم و كفاءتهم ;
- استقطاب اكبر عدد ممكن من الزبائن و تقديم أرقى الخدمات لهم ;
- فتح المزيد من الوكالات على المستوى الوطني، سعيا لكسب مكانة إستراتيجية ضمن الجهاز المصرفي الجزائري.

المبحث الثاني: دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قصر الشلالة

المطلب الأول: بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قصر الشلالة

الفرع الأول: التعريف بالوكالة

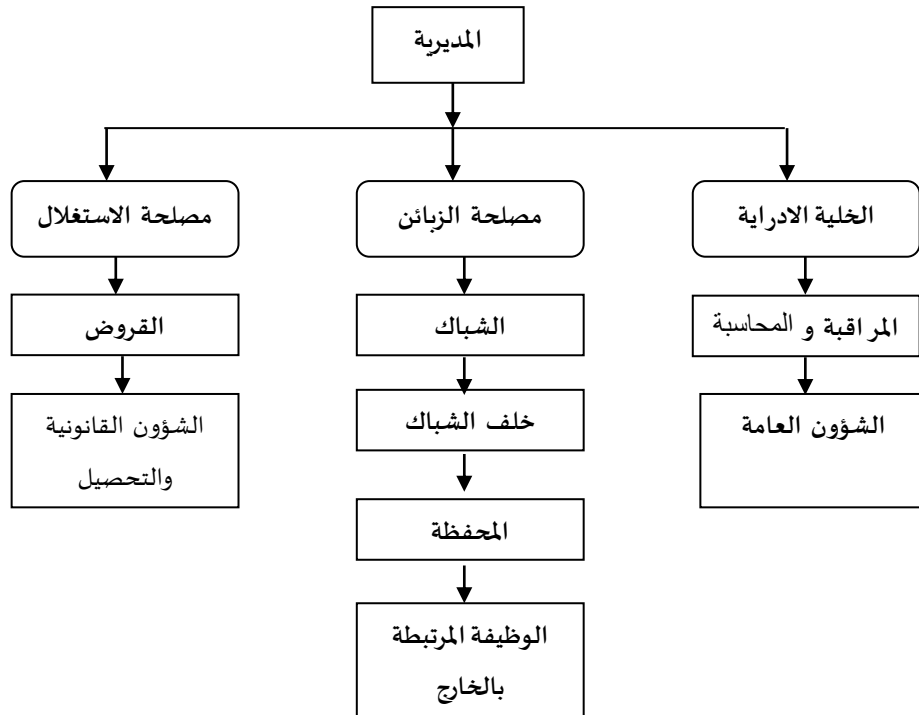
تعريفها: أنشأت وكالة قصر الشلالة في 17 أفريل 1982 بعد شهر من صدور المرسوم 106/82 من اجل تقديم الخدمات البنكية اللازمة للأشخاص, حيث أن الطابع الذي يغلب على الوكالة هو طابع فلاحي و تعد الوكالة من بين إحدى عناصر المهمة الموجودة في الولايتين تيارت و تسمسليت حيث كل الوكالات الموجودة في تسمسليت وكالة لرجام, ثنية الاحد و تسمسليت تابعة مع الوكالات قصر الشلالة, فرندة, الرحوية, مهدية, السوق, تخمارت و مدرسة لولاية تيارت.

تحتل وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في وسط مدينة قصر الشلالة و يعتبر موقعها استراتيجيا و هام حيث تقع بمحاذاة البريد و المواصلات بمساحة شاسعة تقدر ب 1800م², كما تعتبر وكالة من الدرجة الثانية تحتوي على المصالح التالية: -الخلية الادارية , مصلحة الزبائن و مصلحة الاستغلال.

يبلغ عدد الإطارات المستخدمين : 14 عاملا ينقسمون الى : 5 إطارات و 9 أعوان.

الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي للوكالة

الشكل(03-03): الهيكل التنظيمي لوكالة قصر الشلالة



المصدر: بنك الفلاحة والتنمية الريفية بقصر الشلالة

المطلب الثاني: قنوات ووسائل الدفع المستخدمة لدى وكالة قصر الشلالة

تعتمد وكالة بدر قصر الشلالة عدة وسائل دفع بنكية إلكترونية حديثة تتمثل في:

1. بطاقة التوفير: هي بطاقة حديثة الاستعمال، تسمح لعملاء البنك الذين يملكون رصيديين، رصيد شهري و رصيد ادخاري السحب عن طريق الموزعات النقدية الآلية دون التنقل إلى وكالات البنك.
 2. بطاقة السحب *CRBI*: هذه البطاقة تسمح بالقيام بعمليات السحب في أقل وقت ممكن و بكل أمان، حيث لا يمكن السحب بها إلا من موزعات الوكالة، كما يتم الحصول عليها عن طريق إبرام عقد بين الزبون و الوكالة و عدد المتعاملين بها لدى هذه الوكالة.
 3. البطاقة المشتركة بين المصارف *(Interbancaire Carte) CIB*: هي بطاقة سحب و دفع ما بين المصارف، تسمح لحاملها بتسديد المشتريات من السلع و الخدمات من مختلف المحلات التجارية، القيام بسحوبات نقدية من الوكالات التابعة لبنك الفلاحة و التنمية الريفية، و من الموزعات الآلية و كذلك من المصارف السبعة المشارك فيها، تحتوي بطاقة *CIB* على معلومات عديدة منها: اسم البنك، رمزه، رمز شركة *SATIM*، كما تحتوي على مجموعة من الأرقام عددها 15 رقما تتوسط البطاقة، و تختلف هذه الأرقام من عميل إلى آخر.
- هناك نوعين من هذه البطاقة: النوع الأول بطاقة *CIB* الكلاسيكية و هي بطاقة زرقاء اللون تمنح للعميل العادي (لديه رصيد شهري)، و بطاقة *CIB* الذهبية خاصة فقط للتجار الذين يملكون رصيد محدد من طرف البنك، و ما يميزها تسمح بسحب مبالغ كبيرة.
4. الموزع الآلي للأوراق النقدية *(DAB)*: الموزع الآلي هو آلة أوتوماتيكية تسمح للزبون صاحب البطاقة الإلكترونية بسحب مبلغ محدد من دون اللجوء إلى الوكالة البنكية بحيث يمكن سحب هذا المبلغ من أي جهاز موجود على مستوى القطر الوطني، و اغلب البنوك تملك أجهزة التوزيع الآلي للأوراق النقدية.
 5. نهائي نقطة البيع الإلكتروني *(TPE)*: هي عبارة عن آلات صغيرة الحجم مرتبطة بالنظام البنكي، يتم وضعها في نقاط البيع لدى الفضاءات التجارية الكبرى حيث تسمح للعميل باستخدام بطاقة *(CIB)* الذهبية، *CIB* الكلاسيكية، بطاقة التوفير).

المطلب الثالث: تقييم الخدمات والمنتجات المصرفية الالكترونية

1. عدد البطاقات الالكترونية المتداولة في سنة 2018

الجدول رقم (04-03): عدد البطاقات الالكترونية المتداولة في سنة 2018 في وكالة قصر الشلالة

سنة	انواع البطاقات
2018	
10	<i>CIB/CBRI/GOLD</i>
12	<i>TAWFIR</i>

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على المعلومات المقدمة من طرف وكالة قصر الشلالة

2. عدد البطاقات الالكترونية المتداولة في سنة 2019

الجدول رقم (05-03): عدد البطاقات الالكترونية المتداولة في سنة 2019 في وكالة قصر الشلالة

سنة	انواع البطاقات
2019	
14	<i>CIB/CBRI/GOLD</i>
26	<i>TAWFIR</i>

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على المعلومات المقدمة من طرف وكالة قصر الشلالة

3. عدد البطاقات الالكترونية المراد تحقيق تداولها في سنة 2020

الجدول رقم (06-03): عدد البطاقات الالكترونية المراد تحقيق تداولها في سنة 2020 في وكالة قصر الشلالة

سنة	انواع البطاقات
2020	
70	<i>CIB/CBRI/GOLD</i>
100	<i>TAWFIR</i>

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على المعلومات المقدمة من طرف وكالة قصر الشلالة

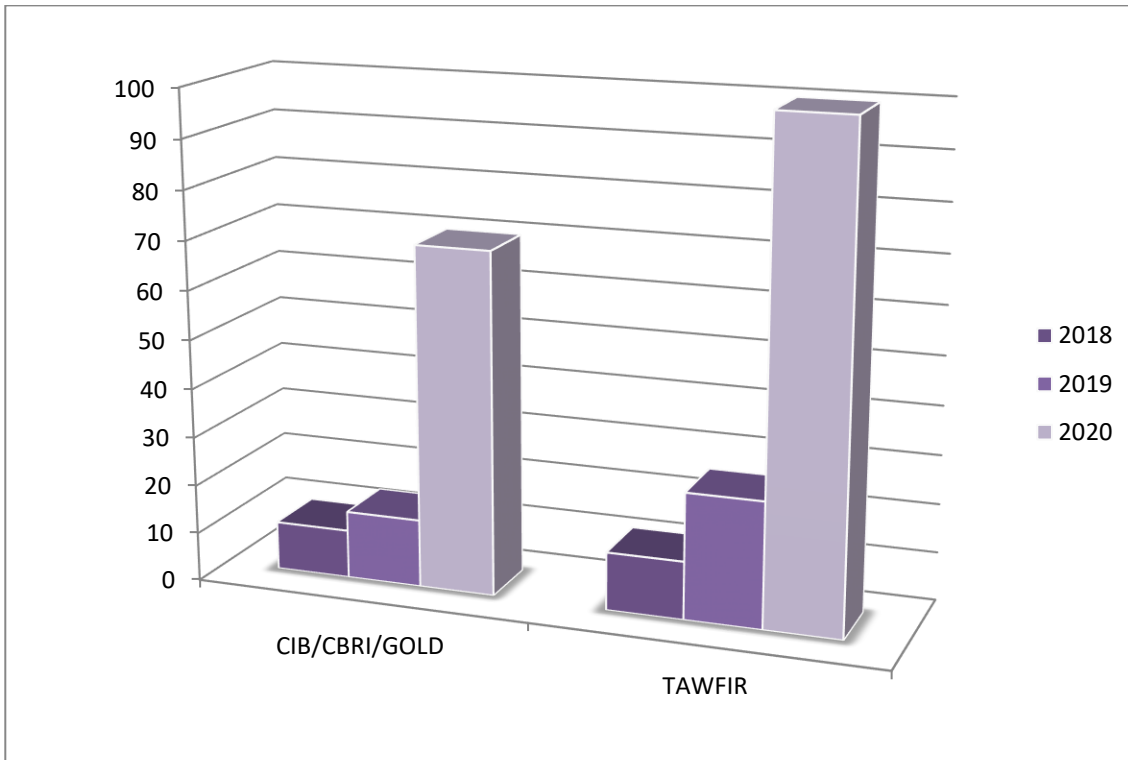
4. تقييم عدد البطاقات ما بين الفترة (2018-2020):

الجدول رقم (03-07): عدد البطاقات الالكترونية المتداولة ما بين الفترة (2018-2020) في وكالة قصر الشلالة

السنة	أنواع البطاقات	2018	2019	2020
	<i>CIB/CBRI/GOLD</i>	10	14	70
	<i>TAWFIR</i>	12	26	100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على المعلومات المقدمة من طرف وكالة قصر الشلالة

الشكل (03-04): أعمدة بيانية تعبر عن نسبة تداول البطاقات الاللكترونية خلال فترة (2018-2020)



المصدر: بناء على معطيات الجدول رقم (07)

خلاصة الفصل

من خلال الدراسة التطبيقية نجد أن المنظومة البنكية الجزائرية قد شهدت تطورات و إصلاحات مهمة في ظل الاقتصاد الرقمي، حيث حاولت الجزائر بشتى الطرق أن تنضم الى الدول السامية و الساعية لترقية المجال المصرفي داخل الاقتصاد متمكنة في الأخير من إنشاء هيئات و شركات متخصصة في رقمية و تطوير النظام المصرفي، كذلك إدخال أنظمة حديثة وتقنيات متطورة ساعدت بشكل واضح في توسيع استخدام التكنولوجيا وزيادة وعي المجتمع للتعرف على السوق المصرفي والاستفادة من الخدمات المصرفية الحديثة، و عليه فإن بنك بدر قصر الشلالة مجرد عينة تم إلقاء الضوء عليها نظرا للوزن الثقيل للبنك في المستوى الوطني عامة و قصر الشلالة و ما جاورها خاصة، أيضا للإلمام على أهم الخدمات البنكية الإلكترونية و وسائل الدفع الحديثة المستخدمة من طرف البنك.

خاتمة

خاتمة عامة

لقد فرضت المتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية تحديات كبيرة على المؤسسات المالية والمصرفية خاصة فيما يتعلق بالقدرة على المنافسة والسرعة في التعامل وأداء الخدمات بفعالية كبيرة، حيث ألقى التطور المذهل في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال أساليب عديدة في استخدام هذه التكنولوجيات، إذ تمثل هذه الثورة الرقمية فرصة مهمة أمام المصارف لمحاولة تحقيق ميزة تنافسية، وكذلك أدت هذه التطورات التكنولوجية الحاصلة على مستوى خدمات المنظومة المصرفية، إلى ظهور ما يسمى بالخدمات المصرفية الإلكترونية وهي الخدمات التي تقدم بطريقة إلكترونية عبر شبكة الانترنت أو ما يعرف بالخدمات عبر الخط، كما أن لها أهداف وأهمية بالغة في الاقتصاد في الوقت والتكاليف وهي وسيلة لإتاحة طلبات العملاء وكذا دعم التجارة الإلكترونية.

حيث مكنت وسائل الدفع الإلكترونية من الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية، حيث يتم تسيير هذه الوسائل الإلكترونية عبر قنوات بنكية التي تعد إستراتيجية توزيع الخدمات البنكية والتي يتم التعامل بها من خلال نقاط خدمات متعددة مثل الوكالة التي تعتبر قناة تقليدية، وشبابيك السحب للأوراق النقدية *GAB* و الموزعات الآلية للأوراق النقدية *DAB*، التي تسمح بأداء الخدمات الكلاسيكية كسحب النقود، معاينة الرصيد، طبع وكشف الحسابات، طلب دفتر الشيكات، كذا نهايات الدفع الإلكترونية *TPE* وذلك من خلال توفير إمكانية القيام بعمليات الدفع المباشر وذلك دون الحاجة لحمل السيولة النقدية.

أما في إطار عصنة الخدمات المصرفية تم ظهور ما يعرف بالبطاقات البنكية *CIB*، وهي وسيلة حديثة الدفع قد وجدت مكانها داخل الساحة البنكية وهذا راجع للجهود التي تبذلها الدولة بالهوض بهذه الوظيفة النقدية من خلال إنشاء شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك *SATIM* بغرض الاستجابة لمتطلبات البنوك وهذه الخطوة أساسية لتحديث القطاع المالي والمصرفي.

وعلى الرغم من الجهود المبذولة لتحديث النظام المالي والمصرفي الجزائري إلا أنه لم يرق لمستوى التحديات المطلوبة، حيث لا يزال هناك بعض النقائص التي تعاني منها المنظومة المالية والمصرفية في مجال تقديم الخدمة وتحسين، فقد انحصر نطاق تعاملها على بعض البطاقات البنكية التي لازالت في البداية رغم كل البرامج المعدة التي لم تطبق بعد، فالتطور النقدي في الجزائر يسير بصورة تدريجية وببطيئة نظرا للعوائق التي تقف في وجه هذا التطور سواء كانت عقبات تقنية، بشرية، مالية أو قانونية.

ومن خلال الدراسة التي قمنا بها وعلى ضوء الفرضيات المقترحة، توصلنا إلى أن النقائص التي واجهتها وسائل الدفع التقليدية، قد تم التغلب عليها بتحديث نظام الدفع الذي أصبح يستخدم أجهزة وشبكات متطورة مكنته من التخلص من بعض العراقيل التي تفرضها تلك الوسائل، كما أصبحت خدمات المنظومة المصرفية مع وجود وسائل الدفع الحديثة تؤدي بطريقة سريعة وجودة عالية تتماشى مع متطلبات الاقتصاديات الحديثة، وكذا تكسب البنوك ميزة تنافسية مع البنوك الأخرى.

إن تحديث نظام الدفع في الجزائر ليس مرهون فقط بتغيير ثقافة الجمهور الجزائري، بل و أيضا بجدية

القائمين على المشروع تحديث نظام الدفع، ولا يمكن الاستغناء عن وسائل الدفع التقليدية في الجزائر، وذلك لثقافة المجتمع الجزائري و صعوبة تقبله وسائل الدفع الالكترونية وتخوفه منها.

نتائج البحث:

- لقد قادتنا هذه الدراسة إلى الخروج بمجموعة من النتائج والتي نجلها في النقاط الرئيسية التالية:
- ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أحدثت قفزة في الحياة الاجتماعية و أدت إلى ظهور اقتصاد جديد .
 - أدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي و المنافسة الشديدة و التطبيقات التقنية أدوات الدفع الإلكتروني إلى الضغط على البنوك لإيجاد آليات جديدة في استخدام و تنوع الخدمات المصرفية الالكترونية للمحافظة على العملاء و جذب عملاء جدد.
 - ظهور وسائل الدفع الالكترونية شجع على القيام بالخدمات المصرفية الالكترونية التي تتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة و الفعالية التي يوفرها له.
 - تسبب ظهور وسائل الدفع الالكترونية في انخفاض محسوس لاستخدام وسائل الدفع التقليدية، حيث سمح ذلك باختصار الوقت و التقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي و البشري، لكن ظهورها لم يؤدي إلى اختفاء و لا إلى زوالها و قد لا يحدث ذلك على المدى القصير .
 - غياب الثقافة النقدية و الثقافة التي تتعلق بكل ما هو تكنولوجي لدى الجمهور الجزائري ينقص من عزيمة الجهات المعنية بنقل التكنولوجيات الحديثة للمصارف الجزائرية.
 - لم تعتبر وسائل الدفع الالكترونية الحل المثالي و البديل للمشاكل المطروحة من قبل وسائل الدفع التقليدية، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل جديدة التي تخص الجرائم الالكترونية.
 - رغم كل ما تبذله الجزائر من جهود لترقي بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا بتبني كل ما تعلق بالصيرفة الالكترونية إلا أنها لا تزال في بداياتها الأولى نحو هذا التطور ولم تصل بعد لمستوى يسمح لها بمنافسة البنوك الكبرى في مجال التكنولوجيا المصرفية.

توصيات

انطلاقا من نتائج الدراسة يمكن اقتراح بعض التوصيات وهي كما يلي:

1. ضرورة تطوير قطاع البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.
2. ضرورة استفادة الجزائر من التكنولوجيات المصرفية الحديثة و مواكبة التطورات الحاصلة خاصة ما تعلق بعصرنة الخدمات.
3. لابد من زيادة الإنفاق في مجال التكنولوجيات الحديثة، والتوسع أكثر فأكثر في شبكة الانترنت و زيادة سرعة تدفقها.
4. ضرورة تفعيل مشروع الصيرفة الالكترونية للجهاز المصرفي الجزائري و بناء اقتصاد رقمي ، و ذلك من أجل تعزيز الشفافية في التعامل.
5. ينبغي على البنوك الجزائرية الاستعداد لتطبيق ثقافة مصرفية تأخذ بعين الاعتبار التغيرات المستمرة في الأوضاع المصرفية من خلال مجموعة من الإجراءات و التوصيات.

6. لا بد من توضيح البيئة التشريعية و القانونية المتعلقة بتنظيم نظام الدفع الالكتروني، و ذلك بوضع القوانين العقابية التي تخص الجرائم المرتكبة في حق وسائل الدفع.
7. القيام بحملات إعلامية حول البطاقات البنكية ونشر الثقافة النقدية لدى أفراد المجتمع حول تكنولوجيا وسائل الدفع.
8. لا تزال الصيرفة الإلكترونية في الجزائر في مراحلها الأولى وتحتاج إلى توحيد الجهود ومن كل الأطراف المصرفية على كل المستويات من قبل البنك الوطني والبنوك التجارية الأخرى وكذا المؤسسات المالية بغية تطوير آليات العمل المصرفي الإلكتروني ومواكبة التجارة الإلكترونية الحديثة.

قائمة المراجع

الكتب

1. إبراهيم عبد الحليم عباد، مؤشرات الأداء في البنوك الإسلامية، دار النفائس للنشر والتوزيع طبعة 1، عمان، 2008.
2. إبراهيم محمد حساسنة ، إدارة و تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية و التطبيق،، دار جرير للنشر والتوزيع، طبعة 1، 2013.
3. أحمد حسين على حسين، نظم المعلومة المحاسبية الإطار الفكري والنظم التطبيقية، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2006.
4. أحمد حليي جمعة وآخرون، انظم المعلومات المحاسبية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
5. احمد طرطار، الترشيد الاقتصادي في العلاقة الإنتاجية للمؤسسة، ديوان المطبوعات الجزائرية ، الجزائر، 2001.
6. إسماعيل محمد هاشم، مذكرات في النفوذ و البنوك، دار النهضة العربية، طبعة 2، لبنان، 1992.
7. إيمان فاضل السمراي، هيثم محمد الزعي، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للطباعة، عمان الاردن، 2004.
8. بسام محمود المهيترات، إدارة المعركة في تكنولوجيا المعلومات، دار الجليس للنشر والتوزيع، طبعة 1، 2012.
9. بوعتروس عبد الحق، الوجيز في البنوك التجارية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، طبعة 1، قسنطينة، 2000.
10. حموي قرشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية، دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية خلال 2000/1994، مجلة الباحث: العدد3، 2004.
11. حنفي عبد العقار، عبد السلام أبو قحف: الإدارة الحديثة في البنوك التجارية المكتب العربي الحديث للنشر ، الأردن، 1993.
12. ردينة عثمان يوسف، محمود جاسم الصميدعي، تكنولوجيا التسويق، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
13. رشاد العصار، رياض الحبلي، النقود والبنوك، دار الصفاء للنشر والتوزيع، طبعة 1، الاردن، 2000.
14. زياد سليم رمضان، إدارة العمليات البنكية، دائر وائل للنشر، طبعة 6، عمان، 1997.
15. السعيد فرقان جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال التحديات الراهنة، دار المريح للنشر، السعودية، 2000.
16. سوزي عادل ناشد، مقدمة في الاقتصاد ، النقدي والمصرفي، مشوار الحلبي الحقوقية، طبعة 1، لبنان، 2005.
17. شاكر القرويي، محاضرة في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، طبعة 2 الجزائر، 1992.
18. صلاح الدين السيبي، الموسوعة المصرفية العملية والمعلية، الجزء الأول، مجموعة النيل العربية، مصر، 2011.
19. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعة طبعة 1، الجزائر، 2001.
20. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، طبعة 4، الجزائر، 2005.

21. ظاهر فاضل البياني، ميرال روجي سمارة، النقود والبنوك والمتغيرات الاقتصادية المعاصرة، طبعة 1، دار الروائل للطباعة والنشر، الاردن، 2013.
22. عبد الرحيم محمد، قياس الأداء المنشأة والتطور التاريخي والأهمية (الأساليب الحديث في قياس الأداء الحكومي)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2008.
23. عبد الله فزعلي على موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني ايتراك للطبعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، طبعة 1، 2008.
24. عطاء الله سويلم الحسبان، الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات، دار الياض للنشر، عمان، الأردن، 2009.
25. عمر قدي و اخرون، مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2009.
26. غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المنهج للنشر، عمان، الأرض، 2010.
27. فلاح حسن و عداي الحسيني، الإدارة الإستراتيجية، دار وائل للنشر، طبعة 1، عمان 2000.
28. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر 2009.
29. محمد نور برمان، غازي ابراهيم دحو نظم المعلومة المحاسبية، دار المناهج للنشر والتوزيع، طبعة 1، عمان الاردن، 2003.
30. محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الالكترونية(الادوات والتطبيقات ومعيقات التوسع)، دار وائل للنشر والتوزيع، طبعة 1، الاردن، 2008.
31. مروان عطوان، النظريات الإقتصادية، دار البحث للطباعة والنشر، طبعة 5، قسنطينة، 2007.
32. مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي حواد، العملية الادارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، الاردن، 2008.
33. مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، طبعة 1، الإسكندرية، مصر، 2006.
34. نبيل مرسي، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، دار المعرفة المعرفة الجامعية، مصر، طبعة 3، 2006.
35. نصر حمود مزان فهد، أثر السياسة الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، دار المسيرت للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
36. يعي مصطفى حملي، أساسات نظم المعلومات، مؤسسة الإسراء للشرو التوزيع، القاهرة، مصر 1998.
37. يوسف بوخلخال، أثر تطبيقي نظام التقييم المصرفي الأمريكي *camels* على نظام الرقابة في البنوك التجارية (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية)، مجلة الباحث، العدد 10، الجزائر 2012.

الرسائل والأطروحات

1. إيمان أنجرو، التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الاقتراض، مذكرة نيل شهادة الماجستير، تخصص محاسبة، جامعة تشرين، سوريا، 2006/2007.
2. بن حملة عفاف، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنوك دراسة استطلاعية من وجهة نظر عينة من موظفي بعض الوكالات البنكية أم البواقي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2014/2015.
3. بن مالك عمار، المنبح الحديث للتحليل المالي الأساسي في تقييم الاداء، دراسة حالة شركة إسمنت السعودية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة مالية كلية العلوم الاقتصادية جامعة منتوري (قسنطينة)، 2009/2010.
4. بوطورة فضيلة: دراسة وتقييم فعالية الرقاب الداخلية في البنوك، دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، مذكرة نيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، فرع استراتيجيه السوق في ظل الاقتصاد التنافسي، جامعة المسيلة، 2006/2007.
5. ذهبية بلعيد، الرقابة المصرفية ودورها في تفعيل أداء البنوك التجارية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة مكمله ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة سعد دحلب، البليدة 2008، 2007.
6. رجال فؤاد، تأثر تحديد الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تقود ومالية، لجلية الاقتصاد، جامعة بسكرة، 2005/2006.
7. سليمان أحمد، تقييم كفاءة المصارف التجارية في إدارة التدفقات النقدية، مذكرة ماجستير في الاقتصاد، جامعة حلب، 2005.
8. شايب محمد، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية البنوك التجارية الجزائرية مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاديات المالية بنوك ونقود، جامعة فرحات عباس، سطيف 2006/2007.
9. شايب محمد، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية (دراسة حالة الصندوق الوطني التوفير والاحتياط بسطيف)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع اقتصاديات المالية، بنوك وعقود، قسم العلوم الاقتصادية، هيئة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 2006/2007.
10. فني فضيلة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة بسكرة، 2008/2009.
11. القرى عبد الرحمان، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مذكرة لنيل الماجستير في العلوم التجارية، الجزائر، 2006/2007.
12. محمد شكرين، بطاقة الائتمان في الجزائر، مذكرة مكمله ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2005/2006.

13. معطي سيد احمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية (دراسة تحليلية إستبائية، حالة بنوك سعيدة)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأفراد وحوكمت الشركات، تخصص حوكمت الشركات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2012/2001.
14. مغربي إبراهيم، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية- ولحالة بسكرة، مذكرة لنيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، 2019/2018.
15. مناء عبد الكريم الخناف، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة، بحث مقدم إلى المنتدى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات، جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، بسكرة- الجزائر، يومي 12 و13 نوفمبر 2005.
16. منصف نزار، دور الصرفة الالكترونية تحسين الأداء في البنوك التجارية، دراسة ميدانية في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة 335 عين ميله، أم البواقي، مذكرة مكمله ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2016/2015.
17. مهبوب سماح، اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء التجاري و المالي للمصاريف الفرنسية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة قسنطينة 2، 2014/2013.
18. ناشف فاطمة، وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية مستغانم مذكرة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي قسم علوم اقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير 2018/2017.
19. ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي للمنظمة (دراسة حالة القطة الممتص)، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2012/2011.

الملتقيات

1. السعيد بربيش، نعيمة يحيواوي، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات و زيادة فاعليتها، دراسة حالة ملبنة الأوراس، المنتدى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، جامعة ورقلة، يومي 22 و 23 نوفمبر 2011.
2. لحر عباس، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسهيل عمل الأفراد وتطوير أداء منظمات الأعمال المعاصرة، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية والاقتصاديات الحديثة، جامعة شلف، يومي 13/14 سبتمبر 2011.

3. مسعود درواسي، محمد الهادي ضيف الله، دور التقارير المالية في تقييم وتحسين الاداء المالي في المؤسسة الاقتصادية(نمو المؤسسات والاقتصاديات بين الاداء المالي وتحديات الاداء البيئي)، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، لقاء وطني يومي 22 و23 نوفمبر 2011.
4. مناء عبد الكريم الخناف، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة، بحث مقدم إلى المنتدى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات، جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، بسكرة-الجزائر، يومي 12 و13 نوفمبر 2005.