

التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال ودورها في البنوك دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
لولاية سيدي بلعباس

Modern Technology of Information and Communication and its Role in Banks.

Case Study of the Cnep Banque Agency of Sidi Bel Abbes

بوخاري فاطنة¹، سعيداني محمد² / Boukhari Fatna / Saidani Mohammed

¹ مخبر تسيير المؤسسات، جامعة الجيلالي لياابس - سيدي بلعباس، Boukharihanane22@gmail.com

² جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، med.saidani08@gmail.com

تاريخ النشر: 2020/07/28

تاريخ القبول: 2020/06/27

تاريخ الاستلام: 2020/02/28

ملخص: تأتي ورقة بحثنا هذا لتسليط الضوء على واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجهاز المصرفي الجزائري والحاجة إلى عصنة قطاعه ليواكب التغيرات الراهنة من خلال الصيرفة الالكترونية، وسائل الدفع، الأنظمة الالكترونية في النشاط البنكي، فتجاوب هاته الأخيرة يبقى بطيئا ومتأخرا إذا ما قارناه بالدول العربية، لذا نرى من الضروري أن تسرع الجزائر إلى اعتماد تكنولوجيا الإعلام والاتصال في قطاعها البنكي الحساس من خلال تفعيل الصيرفة الالكترونية، وعلى هذا الأساس كانت دراستنا الميدانية على مستوى وكالة *Cnep Banque* لسيدي بلعباس للوقوف على مدى تطبيق هاته الأخيرة للتقنيات الجديدة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومعرفة أهم التحديات التي تواجه وكالة *CNEP banque* حول تطبيق مشروع الصيرفة الالكترونية. كلمات مفتاحية: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الصيرفة الالكترونية، وسائل الدفع الالكترونية، الدفع الالكتروني، البنوك الجزائرية.

تصنيف JEL: A11

Abstract: Our research paper comes to highlight the reality of information and communication technology in the Algerian banking system and the need to modernize its sector to keep pace with the current changes through electronic banking, payment methods, electronic systems in banking activity, so the response of this last remains slow and late if we compare it with the Arab countries, so we see It is necessary for Algeria to accelerate the adoption of information and communication technology in its sensitive banking sector by activating electronic banking, and on this basis our field study was at the level of Cnep Banque Agency for Sidi Bel Abbes to determine the extent of the application of this latest technology. New yat for information and communication technology, and know the most important challenges facing CNEP banque about implementing the e-banking project.

Key words: information and communication technology, electronic banking, electronic payment methods, electronic payment systems, Algerian banks.

Jel Classification Codes: : A11

Résumé: Notre document de recherche vient mettre en évidence la réalité des technologies de l'information et de la communication dans le système bancaire algérien et la nécessité de moderniser son secteur pour suivre les évolutions en cours par le biais de la banque électronique, des méthodes de paiement, des systèmes électroniques dans l'activité bancaire, donc la réponse de ce dernier reste lente et tardive si on la compare avec les pays arabes, donc on voit Il est nécessaire pour l'Algérie d'accélérer l'adoption des technologies de l'information et de la communication dans son secteur bancaire sensible en activant la banque électronique, et sur cette base notre étude de terrain a été au niveau de l'Agence Cnep Banque pour Sidi Bel Abbes pour déterminer l'étendue de l'application de cette dernière technologie. Une nouvelle donne pour les technologies de l'information et de la communication, et connaître les défis les plus importants auxquels la banque CNEP est confrontée dans la mise en œuvre du projet e-banking.

Mots clés: technologies de l'information et de la communication, banque électronique, méthodes de paiement électronique, systèmes de paiement électronique, banques algériennes.

Codes de classification de Jel: : A11

1. مقدمة :

لقد تعاضل في الوقت الحالي اعتماد المجتمع المنظم على التكنولوجيا بكل أنواعها حتى أضحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر ، وكلما زادت حاجة الإنسان والمؤسسات لهذه التكنولوجيا كلما زادت استمراريته واستحداثها وبالتالي تطويرها ، ومع تطور الوسائل الالكترونية في المجتمعات الحديثة واستخدامها في المعالجة الرقمية للبيانات زادت أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال حتى صارت إلى ما هي عليه الآن ، فتزايد بذلك تسابق المؤسسات على اختلافها من أجل مسابقة واقتهاء أحدث ما توصل إليه التقديم في هذا المجال ، باعتبار أن حيازة تكنولوجيا الإعلام والاتصال حاليا يمثل امتلاكاً لقدرة تنافسية على الصعيد الدولي.

- يعتبر القطاع المصرفي في اقتصاد أي دولة قطاعاً حساساً وذا أهمية كبيرة نسبياً في التأثير على مستوى ونوعية الإنتاج والرفاه لأفراد المجتمع ولما تأثر الاقتصاد بثورة التقدم في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من خلال انتشار الانترنت والتحول من اقتصاد تقليدي إلى اقتصاد غير ملموس (عصري) ، فقد تأثر أيضاً القطاع المصرفي بهذا التقدم وأصبح يتحول من العمل المصرفي التقليدي إلى العمل المصرفي العصري ، فشهد القطاع المصرفي تسارعاً هائلاً في السنوات الأخيرة في مجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة والتي أدت إلى تحول جذري في العمل لاسيما بعد بداية التطور التكنولوجي في تقديم الخدمة المصرفية وأفضل مثال على ذلك الصيرفة الالكترونية التي مكنت من تقديم الخدمة إلكترونياً حيث سهلت عملية إنجاز المعاملات المصرفية وتقليل الجهد ، الوقت والعناء اعتماداً على الأساليب الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية إلكترونياً .

الإشكالية:

نظراً للانتشار الواسع لاستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، وتزايد الاهتمام بمجال الشبكات سواء من طرف المؤسسات المصرفية أو من طرف زبائنها ، وتزايد الطلب على منتجات الخدمة المصرفية التي تتميز بالتطور التكنولوجي الكبير ، وكون الموضوع من متطلبات العصر لما للتكنولوجيا من دور في تطور المجتمعات الحديثة أصبح لزاماً على البنوك الجزائرية أن تعمل جاهدة لعصرنة نظامها البنكي للبقاء في السوق المحلية العربية والمنافسة مع السوق الأجنبية وعليه يمكن حصر مشكلة الدراسة بالسؤال الجوهرية التالي:

ما هو واقع استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال ، وما دورها في البنوك الجزائرية؟

2 الأسئلة الفرعية: وهناك بعض التساؤلات الفرعية قصد الإمام بكل جوانب البحث أهمها ما يلي:

- ✓ ما المقصود بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وما هي أهم مظاهرها؟
- ✓ ما هي أهم التقنيات التكنولوجية المستخدمة في البنوك؟
- ✓ هل تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تعزيز فعالية البنوك؟
- ✓ ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل وكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط لسيدي بلعباس؟
- ✓ ما هي أهم التحديات التي تواجهها وكالة Cnep Banque لسيدي بلعباس في تطبيق تكنولوجيات الإعلام والاتصال؟

فرضيات الدراسة:

- ✓ تستخدم البنوك الجزائرية جميع التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ✓ يقدم القطاع البنكي الجزائري أحدث الخدمات البنكية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.
- ✓ تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً إيجابياً في زيادة مردودية البنوك.

أهداف الدراسة: تهدف دراستنا للوصول إلى تحقيق الأهداف التالية

- إبراز الدور الكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع البنكي.
- إبراز واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل وكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط لسيدي بلعباس.

- إبراز التحديات المستقبلية التي يمكن أن تواجهها البنوك الجزائرية في خضم التطورات التكنولوجية المتسارعة لتقديم خدمات أكثر حداثة.

أهمية الدراسة: نظرا لما يكتسبه الموضوع من أهمية من حيث التحديات الجديدة التي سيواجهها القطاع المالي والبنكي في ظل الانفتاح على الاقتصاد العالمي، وتغير الطابع التقليدي للبنوك من قبول الودائع ومنح القروض إلى تقديم خدمات بنكية حديثة تعتمد على التكنولوجيا، وكذلك يتناول موضوعا مهما ألا وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملية تبنيه وتطبيقه من قبل المصارف لتحسين الأداء البنكي.

منهج البحث والأدوات المستخدمة: لإجراء الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي من أجل استعراض مختلف المفاهيم الأساسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في البنوك، أما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج التحليلي بهدف جمع المعلومات والبيانات الخاصة بوكالة Cnep Banque بسيدي بلعباس من قبل موظفي الوكالة، وتفسيرها بهدف الوصول إلى النتائج وكل هذا بالاعتماد على الملاحظة والمقابلة ومختلف الوثائق والإحصائيات من خلال دراسة ميدانية.

محتوى الدراسة: للإجابة على إشكالية الدراسة وتسؤلات ورقتنا البحثية قسمنا الدراسة إلى:

المحور الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا الإعلام والاتصال

المحور الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل وكالة Cnep Banque لسيدي بلعباس

المحور الثالث: تحديات وصعوبات تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل الوكالة والرؤى المستقبلية لنجاحها

2. الإطار النظري لتكنولوجيا الإعلام والاتصال:

1.2.2. عموميات حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال

أ. تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تعرف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على أنها " المعالجة الآلية للمعلومات بمعنى إعطاء الصفة الرقمية للمعلومة التي تضعها في إطار التكنولوجيا الحديثة، وهذه المعلومة يمكن أن تخزن، تعالج، ترسل وتستعاد من طرف أجهزة معلوماتية أخرى من أجل إعادة استعمالها عند الحاجة وتوزيعها على مجموعة من الأشخاص الذين طلبوا هذه المعلومة دفعة واحدة، والقدرة على الإرسال والبث عن بعد تعتبر من بين الصفات الأكثر تميزا في تكنولوجيا الإعلام والاتصال (فضيلة، 2018، صفحة 289)

- مفهوم تكنولوجيا الاتصال: يقصد بثورة تكنولوجيا الاتصال تلك التطورات التكنولوجية في مجالات الاتصالات التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين، والتي اتسمت بالسرعة والانتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة، إلى الجماهير داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات (العلمي، 2019، صفحة 339).

وشملت المجالات التالية: (رضا، 2019، الصفحات 04-05)

- ثورة المعلومات أو ذلك الإنجاز المعرفي الضخم المتمثل في الكم الهائل من المعرفة.
- ثورة وسائل الاتصال المتمثلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية، وانتهت بالأقمار الصناعية والألياف البصرية وغيرها من أجهزة ووسائل الاتصال الحديثة.
- ثورة الحاسبات الإلكترونية التي امتزجت بوسائل الاتصال واندмجت معها ولعل تقنية الأنترنت مثال على ذلك (LOHISSE، 2006، صفحة 25)

- تكنولوجيا المعلومات: هي كل الطرق الإلكترونية للحصول على المعلومات ومعالجتها وتخزينها بالإضافة إلى الخدمات المساعدة التي تدعم هذه الأنشطة، وتشمل تكنولوجيا المعلومات على المكونات المادية للحاسب الآلي، البرمجيات وكل المعدات التي تعتمد بصفة أساسية على العمل الآلي. (ابتسام، 2018، صفحة 239).

من خلال هاته التعريفات السابقة يمكن وضع تعريف لقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أنه: "كافة الأنشطة التكنولوجية والاقتصادية والأكاديمية والتنظيمية التي تتعلق بالتكنولوجيات الخاصة بتمكين الأفراد والمنظمات من معالجة المعلومات ونقلها في أي وقت ومكان على نحو أسرع وأكثر فعالية».

ب. خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتميز هذه التكنولوجيات بجملة من الخصائص التي جعلتها تتمتع بقدرة عالية وتأثيرات متزايدة في مختلف المجالات ويمكن اختصارها فيما يلي: (العجال، 2019، الصفحات 216-217)

التفاعلية: فهو مستقبلا ومرسلا في نفس الوقت، فالمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، مما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين المؤسسات والأشخاص وباقي الجماعات،

اللامركزية: استقلالية هذه التكنولوجيات، فالأنترنت تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الأنترنت على مستوى العالم كله،

التوسع: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن،

العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكترونيا،

التعقيد وكثافة الاستخدام: التكنولوجيا وبالذات المتقدمة منها تتسم بارتفاع التكلفة وبكثافة استخدام رأس المال والتعقيد الشديد، وهي لكل ذلك تأخذ صبغة احتكارية حيث تتركز عادة في أيدي الطبقة القوية التي تمتاز بالنفوذ السائد في المجتمع.

ج. مكونات تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

يمكن اعتبار أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تشمل العناصر التالية: الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات، الشبكات والاتصال، والعاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات وفيما يلي توضيح لكل منهما (سهايم، 2015، الصفحات 364-365):

أ. المكونات المادية للأجهزة **Hard wear**: وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين كما أنها تتضمن الحاسبة، وما يرتبط بها من الأجهزة الملحقة بها التي تضم وحدة المعالجة المركزية، اللوحة الأساسية والشاشة وغيرها، وتسمى المكونات المادية، وبذلك فإن الأجهزة تتكون من الحواسيب بأنواعها ومكوناتها الفرعية،

ب. البرمجيات **Soft wear** هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسوب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة تشغيل ولغات برمجيات وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب واسترجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال. (Pascal Vidal, 2005, p. 81)

ت. قاعدة البيانات **Data and data bases**: وهي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو هي المعلومات المخزنة إلكترونيا والتي يتم السيطرة والوصول إليها من خلال الحاسوب، وتكون مرتبة بناء على علاقات معروفة مسبقا بين أنواع محددة من البيانات ذات العلاقة بالأعمال أو الحالات أو المشاكل،

ث. الاتصالات والشبكات **Télécommunication and Networks**: مصطلح الشبكات يعني سلسلة تشابك وترابط مجموعة أو نظام والأمثلة على الشبكات في عالمنا لا تكاد تنتهي، ومثال على ذلك شبكات الكمبيوتر (James A.O.Brine, 2011, p. 31) أما الاتصالات السلكية واللاسلكية هو تبادل المعلومات في أي شكل (صوت، بيانات، نص، صور، فيديو) عبر الشبكات والأنترنت هو الشكل الأكثر انتشارا للاتصالات في الحياة اليومية (Laudon, 2006, p. 199).

2.2 تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المنظومة البنكية

أ. توجهات البنوك نحو دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

هناك العديد من الأسباب التي دفعت المصارف نحو التسارع لانتهاج سياسة المعلوماتية نذكر منها ما يلي (سماح، 2013-2014، الصفحات 13-14):

تطور الانترنت: شبكة الانترنت أصبحت وسيلة اتصال مطلوبة من طرف الكثير من المنظمات والمتعاملين، فالإنترنت شبكة مفتوحة وليست مغلقة لأنه لا توجد قواعد أو شروط تمنع الشركات أو الأفراد التعامل من خلالها، مما ساعد المصارف التوسع في عرض خدماتها المختلفة من خلال هذه الشبكة، هذا يجعل المستخدمين شركاء فاعلين في العمليات الاتصالية.

التجارة الإلكترونية: تضم التجارة الإلكترونية جميع الآليات الإلكترونية التي تمكن من ممارسة جميع الأنشطة والأعمال داخل الشركات وبالتالي سرعة وسهولة الاتصالات لإبرام الصفقات، وحصول المتعاملين على الخدمة بجودة عالية وتكلفة منخفضة

التنوع في الأنشطة والخدمات المصرفية: يشمل التنوع في مصادر التمويل ثم التنوع في القروض الممنوحة والإقدام على مجالات استثمارية جديدة وإنشاء صناديق استثمار ونشاط التأمين.

التطور التنظيمي والإداري: إن تقديم الخدمات المصرفية في صورة جديدة يتطلب بالضرورة درجة عالية في البناء التنظيمي والإداري للبنك، إضافة إلى أساليب إدارة العمليات المصرفية وإنجاز الوظائف الإدارية.

النمو على طريق الاندماج: تلجأ بعض البنوك الكبيرة خاصة في الدول المتقدمة إلى عملية الاندماج مع بعضها البعض لتكوين مجموعات بنكية تستطيع أن تعطي متطلبات البلد وغزو أسواق الخدمات المصرفية خارج الوطن (كمال، 2017، صفحة 291)

التنوع الكبير في الاستخدام التكنولوجي: إن التوسع الكبير في استخدام الكمبيوتر أدى إلى مواكبة التزايد الكبير في حجم المعاملات المالية، كما مكنت العملاء من إمكانية الحصول على خدمات في أي فرع من فروع البنك (J.A, 2002, pp. 03-10)

ب - متطلبات البنية الأساسية للعمل المصرفي الإلكتروني:

إن البنية التحتية اللازمة لتفعيل الصيرفة الإلكترونية تتطلب ما يلي:

* ضرورة توفر شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالشبكة العالمية "الانترنت" وفقاً لأسس قياسية مؤمنة، وأن يكون التأمين جزء لا يتجزأ من تصميم الشبكة وليس إضافة لها في مراحل لاحقة مما قد يزيد من التكلفة بزيادة كبيرة (سعد، 2006، صفحة 47).

وضع النظم القياسية التي تتيح الربط وتبادل البيانات بين الجهات المشتركة، ويوجد العديد من هذه النظم التي تحدد قوالب الرسائل المالية، ونظم التأمين القياسية المقترحة للقطاع المالي لبنينها، وبالتالي إتاحة إمكانية الربط وتبادل البيانات على مستوى العالم ككل (عطية، 2015، صفحة 47).

* وضع خطة متدرجة للبدء في إدخال خدمات صيرفة إلكترونية وفقاً لأولويات تحددها خطة إستراتيجية على مستوى البنك المركزي وعلى مستوى البلاد ككل.

* وجود كادر بشري مؤهل ومدرب وقادر على إدارة هذه الخدمات بالإضافة إلى إنشاء الهيكل الإداري الذي يتولى التنسيق بين الأطراف المعنية على كافة المستويات

* تطوير التطبيقات المصرفية في المصارف، وتوحيدها للاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في المصارف.

مستلزمات العمل المصرفي الإلكتروني: إن على المصرف الذي يسعى إلى دخول عالم المصارف الإلكترونية أن ينطلق مما يلي: (أسعد، 2015، صفحة 235):

* إيجاد كافة التشريعات والقوانين والأنظمة اللازمة والضابطة للعمل المصرفي الإلكتروني.

* اعتماد نظام إثبات قانوني يوثق مخرجات كل من الحاسوب، والبريد الإلكتروني والعقود والتوقيعات الإلكترونية كأدلة مقبولة في النزاعات القضائية.

* تنظيم أسواق التقنيات وخدماتها على أساس معايير الجودة، ونظام المعلومات وأمنها وأصول السلوكيات المهنية في حقل خدمات الانترنت والخدمات على الخط.

* توفير حماية قانونية كافية للمعلومات والبيانات الخاصة من شأنها ضبط عملية جمعها، ومعالجتها وتداولها ونقلها داخليا وخارجيا، بالإضافة إلى تجريم الأفعال التي تستهدف المعلومات والبيانات الإلكترونية بطريقة غير نظامية.

* بيان قواعد التجارة الإلكترونية وأصول حمايتها.

* عصرنة التشريعات التجارية على أساس مراعاة المستجدات في أنظمة الدفع النقدي ونقل الأموال بالطرق الإلكترونية وأوراق الدفع ونقل التكنولوجيا.

ج. تطبيقات الإعلام والاتصال في مجال العمل المصرفي:

من بين التطبيقات التي استطاع القطاع المصرفي ان يمر بسرعة ومرونة لم يعرفها من قبل منذ تبنيه تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يلي:

✓ إصدار الشيكات عن طريق الحاسوب الآلي: يعتمد ذلك على وضع رقم سري يحل محل التوقيع التقليدي، ويتم وضع هذا الرقم في ذات الوقت الذي يتم فيه طباعة الشيك ويصبح الرقم حينئذ كالتوقيع تماما لمعرفة الشخص، والمحصلة الحقيقية لهاته العملية هي توفير الوقت الذي تستغرقه عملية فحص الشيكات (Barnet-Rolland, 2006, p. 189).

✓ بطاقة الصراف الآلي ATM: Automatic Teller Machine وفقا لهذه البطاقات يتم عملية السحب آليا من خلال جهاز الصرف الآلي داخل البنك وبدون تدخل يدوي من جانب العاملين به، وذلك بأن يقوم صاحب الحساب (العميل) بوضع البطاقة التي يحصل عليها من البنك داخل جهاز الصرف المعد خصيصا لذلك. (الوزارة، 2018، صفحة 370).

✓ بطاقة الاعتماد المصرفية: تعد بطاقة الاعتماد المصرفية وسيلة وفاء مؤمنة نظرا لأنها تستعمل من طرف شبكة مغلقة، لكن الجهود ترمي إلى تهيئتها من الناحية الفنية لتتلاءم مع الشبكة الانترنت المفتوحة ويتم عمل هذه البطاقة بواسطة:

■ نقل الرقم السري من خلال شبكة مغلقة: تعد بطاقة الاعتماد وسيلة دفع فورية ومؤمنة وهي شائعة في كافة أرجاء العالم، لا سيما في المعاملات التي تفصل أطرافها مسافة كبيرة، ودفع الثمن بهذه الوسيلة يتطلب دافع الثمن كطرف أول والمستفيد طرف ثان، والجهة المسحوب عليها كطرف ثالث، في الغالب تكون الجهة المسحوب عليها هي مؤسسة مصرفية كما هو الحال في مصر، فرنسا... وغيرها ويتعين على المستفيد أن يحصل على التوقيع الخطي أو الإلكتروني لمصدر أمر الدفع، ويتم التوقيع الإلكتروني بإدخال البطاقة المصرفية مصحوبة بالرقم السري في جهاز خاص لدى المستفيد موصول بشبكة مغلقة تربط هذا الأخير ببنك المعلومات للمؤسسة المالية المصدرة لهذه البطاقة، فيتم بذلك التحقق من هوية مصدر وصلاحيات بطاقة اعتماده. (Granger, 2008, p. 19).

■ نقل الرقم السري من خلال الانترنت: من الناحية الفنية لا يوجد ما يمنع من استخدام الوسيلة السالف ذكرها عبر شبكة الانترنت إلا أن شبكة الانترنت شبكة مفتوحة، لذا فإن المعلومات معرضة لأن تقع في حوزة أشخاص ليست لهم صلة بهذه العملية كقراصنة الانترنت الذين يتصيدون المعلومات ويطلعون على أسرار الغير وفضلا عن ذلك فإن المشتري ليس لديه ما يسمح للتحقق من أن الشخص الذي يفحص له الرقم السري هو البائع الفعلي، لذلك فإنه من غير اللائق أن يقوم المشتري بإدخال الرقم السري للبطاقة المصرفية ليسدد ثمن السلع والخدمات، إن غالبية المشتريين يكتفون بذكر الرقم الظاهر لبطاقة الاعتماد دون الرقم السري، مما يعني أن البائع يتحمل لمعارضة المشتري للقيام بالدفع، لذلك فإنه من اللازم إيجاد طريقة تسمح بالنقل المؤمن للرقم السري (الحسن، 2017، صفحة 114).

د. أهمية التكنولوجيا الحديثة ودورها في المصارف:

توفر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال مميزات ودور استراتيجي جعلت المصارف تتبناها وهو ما يوفر الراحة للعميل إضافة إلى سرية المعاملات التي تتميز بها البنوك الحديثة والتي تزيد من ثقة عملائها أهمها:

➤ تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: مثل (مراد، 2015، صفحة 435):

- طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة
- كيفية إدارة المحافظ المالية (أسهم، سندات) للعملاء
- تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا.

- شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية، وإمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف.
- **تقليص المكان والوقت:** نقصد بها هنا إمكانية استخدام وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات والتي يمكن الرجوع إليها واستخدامها بكل يسر وسهولة وفي أي وقت وتساعد على بناء قاعدة من المعلومات تستطيع المصارف الرجوع إليه وقت الحاجة من أجل اتخاذ القرارات واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعمل على تقليص وقت الاستجابة للطلبات، مما يساعد على السرعة في إدارة وإنجاز الأعمال المصرفية، حصول العميل على الخدمة بسرعة عالية كمعرفة الرصيد... الخ.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة التفاعل بين الباحثين والنظام من خلال إمكانية اتخاذ القرار من المعلومات المخزنة أو الناتجة عن البيانات المحصلة وبالتالي تلبية المتعاملين.
- **خفض التكاليف:** أهم ما يميز البنوك الحديثة أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي عوامل جذب للعميل، ففي دراسة تقديرية خاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة، تبين أن تقديم الخدمة عبر فرع البنك تصل إلى 295 وحدة، في حين تقل عنها لو قدمت من خلال شبكة الانترنت بتكلفة 04 وحدات، وتصل إلى تكلفة وحدة واحدة من خلال الرصافات الآلية (شعير، 2019، صفحة 193).
- **تزايد النظم الشبكية:** من خلال إمكانية ربط النظم الداخلية مع بعضها البعض بالإضافة إلى ربطها مع النظم الخارجية الأخرى في النظام الشبكي. هذا يساعد على تطوير الاتصال ما بين المصرف والعميل وكذا بين الإدارات الداخلية للمصرف الواحد وباقي المصارف كما أنها توفر سرعة انتقال المعلومة من وإلى مختلف أقسام المصرف (خالد، 2015-2016، صفحة 105).
- **تطوير البيئة الالكترونية يساهم في البناء الفكري للأفراد:** استخدام الفرد لوقت طويل نظم المعلومات يساهم في التكوين الفكري لهم، مما ينتج تفاعل الأفراد مع هذه الخدمات مما يدعم فرص الإبداع والابتكار.
- تسمح باستثمار رأس مال المصارف: أصبحت TIC* من بين أهم العناصر في استثمار رأس مال المصارف في العديد من الدول حيث بلغ في سنة 1982 قيمتها 1300 مليار دولار، وهذا يرجع لمساهمتها في تقوية الموقع التنافسي للمصرف في السوق.
- تعزيز الكفاءة التشغيلية:** وتعني القيام بأداء العمليات داخل المصرف بأقل تكلفة ممكنة مع إعطاء أفضل أداء وجودة ممكنة، وتساعد في هذه الميزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جعل المؤسسة تتبنى استراتيجية قيادة التكلفة أو استراتيجية التميز وذلك بسبب انخفاض التكلفة وتحسين الجودة (يعلي، 2015-2016، صفحة 140).
- أساس مهم لإنجاز أعمال مختلفة:** بينت الإحصائيات الأمريكية أنه يوجد أكثر من 113 مليون عامل يعتمد على TIC في أداء الأعمال المختلفة خاصة مع ظهور الحكومة الالكترونية، المكتبة الالكترونية، المصارف الالكترونية، التجارة الالكترونية وإن كل هذه النشاطات لا يمكن أن تتم بمعزل عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال (Philip Koltar, 2000, p. 454 -)
- 3. **واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى وكالة Banque Cnep بسبدي بلعباس:**
- تبنت البنوك تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهو ما طبقه وكالة CNEP Banque الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك، و هذا في إطار العلاقة بين البنك والزبون Banque/Client أرادت ترقية نظام عملها بإزالة النظام القديم وتبديله بتركيبة جديدة من التقنيات والآليات الحديثة، لتؤكد بذلك فعالية العصرية التي شرع CNEP banque في تطبيقها وأهمها: بطاقات بنكية حديثة، يسمح لحاملها بإجراء عمليات السحب على مستوى الموزع الآلي للأوراق النقدية المتواجدة بالوكالة CNEP banque أو حتى وكالات البنوك الزميلة، وكذا قيامهم بعملية الدفع المباشر لمشترياتهم عند التجار بواسطة TPE جهاز الدفع الالكتروني، لتصبح بذلك البطاقة الحاملة ثقافة جديدة ألا وهي ثقافة الدفع الالكتروني، بالإضافة إلى المقاصة

الالكترونية للشيكات ، وكذلك قنوات الاتصال وخدمات الصيرفة الالكترونية أهمها : الصيرفة عبر الانترنت ، عبر الهاتف النقال ، عبر الفاكس، عبر التلفزة الرقمية و غيرها من التكنولوجيات الحديثة.

1.3 الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة:

أولاً: منهجية الدراسة: لتحقيق الهدف من الدراسة المشار إليها سابقا والإجابة على أسئلتها استخدمنا المنهج الوصفي في الإطار النظري للدراسة وفي الجانب التطبيقي اعتمدنا على منهج دراسة حالة في وكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط لسيد بلعباس لمعرفة أهم الإنجازات المحققة من طرف الوكالة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ثانياً: مجتمع الدراسة: يعتبر مجتمع الدراسة الركيزة الأساسية لإجراء الدراسة التطبيقية، كما رأينا هذا البحث يناقش التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال ودورها في البنوك، إذ أن مجتمع الدراسة الميداني يتمثل في البنوك الجزائرية وقد تم اختيار وكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط كعينة منها.

ثالثاً: عينة الدراسة: من خلال مجموعة الوكالات في سيدي بلعباس فإن هاته الوكالة تحتل مكانة مهمة بين بنوك هذه المجموعة لدوافع الاختيار عليها وتعد وكالة Cnep Banque من أنجح الوكالات التابعة لولاية سيدي بلعباس في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتسهيل التعامل المباشر مع الزبائن واستقطاب آخرين جدد من خلال ما تعرضه الوكالة من خدمات وحسن المعاملة من طرف موظفيها الذي يبلغ عددهم 15 موظف، موزعين على مختلف مصالح الوكالة كل حسب طبيعة اختصاصه

الجدول رقم 01: عدد أفراد عينة الدراسة

أفراد العينة	المدرين	نواب المدرين	الموظفين في الوكالة
العدد	01	00	15

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على المقابلة مع مدير الوكالة.

رابعا: طبيعة متغيرات الدراسة:

✓ تحديد متغيرات الدراسة:

• التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال:

-تعتبر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في دراستنا متغير مستقل وسنحاول دراسة تأثيره على البنوك الجزائرية (وكالة Cnep banque كعينة من هذه البنوك).

• البنوك الجزائرية:

-تعتبر البنوك الجزائرية متغير تابع في دراستنا وسنحاول دراسة تأثير هذه البنوك الجزائرية (وكالة Cnep banque)

♦ الأدوات المستخدمة: سيتم في هذا الجزء عرض الأداة المستخدمة لمعرفة مدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في وكالة CNEP banque لولاية سيدي بلعباس:

✓ المقابلة: هي استبيان شفوي يتم فيه التبادل اللفظي بين القائم بالمقابلة وبين الأفراد للحصول على معلومات ترتبط

بآراء أو اتجاهات أو مشاعر أو دوافع أو سلوك، كما هو الحال. اعتمدنا عليها في دراستنا الميدانية للحصول على المعلومات من موظفي ومسؤولي الوكالة ذات الصلة بموضوعنا باعتبارها الأدوات الأنسب بين الأدوات استخداما في المنهج الوصفي ولاسيما فيما يتعلق بدراسة الحالة.

كانت المقابلة عبارة عن أسئلة فيما يخص مجال الدراسة وهي أسئلة مباشرة تحتل إجابة واحدة ، وذلك لضمان السهولة والدقة في الإجابة لكل المستجوبين على اختلاف مهامهم ، وكانت الأسئلة سهلة ومحددة بغية تسهيل الدراسة وقد اعتمدنا على عملية المقابلة مع موظفي الوكالة Cnep Banque .

بيانات المقابلة وأدواتها: لغرض الحصول على البيانات والمعلومات لتنفيذ مقاصد الدراسة عرضنا الأدوات المعتمد عليها في ذلك.

• جمع الوثائق:

تم اعتمادنا على عملية جمع الوثائق كأداة من أدوات البحث العلمي قصد تحليل الوضعية لمعرفة مدى تأثيرها بالإجراءات التي يطبقها البنك في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث تمكنا من الحصول على الوثائق المطلوبة لتحليل إشكالية الدراسة والمتمثلة في واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في البنك.

• الاستفسارات عن الإحصائيات: كانت الحاجة إليها لغرض معرفة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك الجزائرية ومدى قدرتها على تطبيق هذه التكنولوجيا على أنشطتها ووظائفها، والتطلع على إمكانياتها من حيث تجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

• البرامج

بغية تسهيل عملية التحليل وعقب التحصيل النهائي للوثائق المطلوبة، تم تجميع البيانات المحصلة وتفريغها في برنامج EXCEL.

2.3 عرض النتائج ومناقشتها:

تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في وكالة CNEP Banque لسيدي بلعباس :

- أولاً: عمليات الصيرفة الالكترونية المتاحة على مستوى وكالة CNEP Banque (سيدي بلعباس):

1/ عملية التحويل المالي الإلكتروني: Electronic Funds Transfer

التحويل الإلكتروني للأموال: هو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى حساب آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء أتم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أو بنكين مختلفين.

مبدأ عمل التحويل المالي الإلكتروني: للقيام بتحويلات بنكية إلكترونية فإنه عادة ما يتم ذلك من خلال وسطاء Médiateurs (عادة البنك) ما بين العميل الأمر (عادة المشتري في عقود التجارة الإلكترونية) والمستفيد (التاجر صاحب البضاعة أو مؤدي الخدمة) يكونون محل ثقة من طرفي المعاملة، فيقوم العميل بإرسال رقم حسابه المصرفي ورقم بطاقته الإئتمانية لهذا الوسيط، وذلك باستخدام البرمجيات اللازمة التي يوفرها الوسيط ويجب على العميل أن يتحرى الدقة والصحة في المعلومات والبيانات التي يبلغها لهذه الجهة وعندما تقوم هذه الجهة (البنك) بتزويد العميل برقم شخصي Personnel Numéro (PIN) D'identification وهو ما يسمى بالرقم التعريفي بالذات والذي صمم ليقوم بدور التوقيع الإلكتروني كوسيلة مبسطة نسبياً للتعريف بذات العميل على شكل كود Code سري خاص بصاحب الحساب أو حامل الكارت Carte، ومصمم للتحقق من صحة أوامر معطاة للبنك لتنفيذ دفع إلكتروني، هذا الرقم يمكن التاجر لدى الاطلاع عليه من معرفة هوية العميل (المشتري) وأن رصيده في الحساب يكفي للوفاء بثمن السلعة أو الخدمة المؤداة والمتعاقد عليها، وذلك دون تداول لأرقام الحسابات المصرفية أو بيانات البطاقات الإئتمانية التي تستخدم فعلياً في التسوية النهائية، حيث سيتعارض ذلك بأرقام التعريف بالهوية التي يصدرها هذا الوسيط.

2/ عملية المقاصة الإلكترونية:

المقاصة الإلكترونية هو إجراء تقاص الشيكات بين البنوك عن طريق البنك المركزي بموجب صور إلكترونية للشيكات وبدون أن يجري التبادل الفعلي للشيكات بين البنوك

تعرف على أنها مقاصة الشيكات بأنها تبادل الشيكات المدوعة في حساب العملاء لدى البنوك والمحسوبة على حسابات عملاء في البنوك الأخرى واستخراج صافي وضع كل بنك وقيده على حساب أو لحساب ذلك البنك.

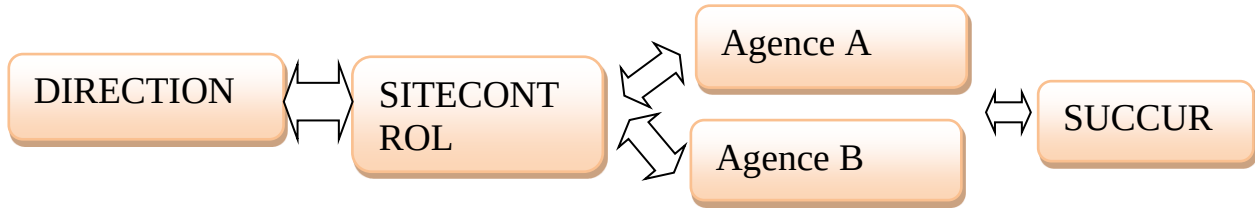
✓ نظام عمل المقاصة الإلكترونية TélÉ -Compensation: تتم تسوية المدفوعات المصرفية ضمن خدمات المقاصة الإلكترونية عن طريق نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي (RTGS) Real Time Settlement system : ويتيح هذا النظام

بطريقة إلكترونية آمنة نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس قيمة اليوم دون إلغاء أو تأخير ، فبعد سنة 2006 أدخلت تقنية المقاصة الإلكترونية إلى البنوك الجزائرية و انتشرت إلى وكالة Cnep Banque و يسمح اتباع و تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية على مستوى الوكالة بعصرنة وسائل التبادل بين البنوك و الوكالات و تطوير القطاع المالي و المبادلات بين المصارف.

- ثانيا: وسائل الدفع الإلكترونية لبنك CNEP وكالة سيدي بلعباس:

- المودم Modem : تم وضع هذا النوع من الاستخدام للتكفل بالمعاملات ما بين الوكالات ، ويتم على مستوى كل من الوكالات والمراكز ، ويعمل هذا النظام على حماية العمليات والبرامج التي تعالج المعاملات بين الوكالة من خلال الشكل تظهر كيفية حدوث عملية التبادل الإلكتروني بين المركز كوكالة ووكالات أخرى من خلال المودم Modem

الشكل رقم 01: العمليات بين الوكالة والوكالات الأخرى



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معلومات من موظفي الوكالة.

• بطاقة المصرفية الإلكترونية لبنك CNEP (CIB) : La carte inter bancaire

البطاقة البنكية: هي وسيلة دفع الكترونية تسمح لحاملها بالقيام بمختلف عمليات السحب والدفع على مستوى الشبائيك البنكية الآلية للبنك CNEP وكذا الصرافات لمالية الموصولة بالشبكة البنكية للصرافات والآليات النقدية و توفر الوكالة لعملائها هذه الخدمة عن طريق البطاقة البنكية أي بطاقة الدفع و السحب و تسمح لحامل البطاقة بسحب النقود مباشرة من حسابه عن طريق جهاز الصراف الآلي DAB أو عن طريق جهاز الدفع الإلكتروني TPE حيث توفر البطاقة سيولة دائمة و أمان أقصى لأنها بطاقة مجهزة بشريحة إلكترونية و رمز سري و شخصي .

• الموزع الآلي للأوراق (DAB) : Distributeur Automatiques de Billes

هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة إلكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة اللجوء إلى الفروع.

جدول رقم 02 : الموزع الآلي للأوراق DAB :

المبادئ العامة	التقنية	النتائج
- يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب. - يوجد في البنوك و في الشوارع و أماكن أخرى. - يعمل دون انقطاع.	- جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة . - هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا.	تخفيض نشاط السحب في الفروع.

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مصادر داخلية من الوكالة.

تم تصميم الموزع الآلي لنقود DAB للسحوبات النقدية وهو موصول بوكالة (CNEP) ويعتبر كثاني صندوق مغذي للنقود بعد صندوق الدينار المتواجد داخل الوكالة، الموزع الآلي لنقود DAB مثبت خارج وكالة CNEP ومتصل بصفة دائمة مع مركز العمليات النقدية الإلكترونية لشبكة SATIM عن طريق خط يدعى بـ (DZ – PAC) X 25 لضمان معاملات السحب النقدية على الخط (en mode on – Line) ويتم رصد أدائه بصفة دائمة لـ (إتاحة النقود) خط X 25 فشل محتمل للعمليات .

- خدمة الشباك الآلي البنكي (GAB) : هو آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا ، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع ، طلب الصك ، عمليات التحويل من حساب إلى آخر والشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك .

جدول 03 : الشباك الآلي البنكي GAB : Guichet Automatique Bancaire

المبادئ العامة	التقنية	النتائج
- يخول لكل حائز على البطاقة للقيام بالعديد من العمليات منها: السحب، معرفة الرصيد، القيام بتحويلات، طلب شيكات.	-جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري.	- يستعمل من طرف الزبائن في أوراق غلق البنوك ، خاصة بالزبون المستعجل.

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مصادر داخلية من الوكالة.

- طرفيات الدفع الإلكتروني (TPE) Terminaux de Paiement Electroniques : تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للعميل (code pin) أين تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر إلكترونيا ، والجدول التالي يوضح المبادئ العامة لـ TPE ، تقنيته ومزاياه:

الجدول رقم 04 : طرفيات الدفع الإلكتروني TPE :

المبادئ العامة	التقنية	النتائج
طرفيات الدفع الإلكتروني TPE يوضح في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقة أثناء التسديد.	- فروع موصولة بشبكة تجمع بنوكا مختلفة.	- يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمن.

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على معلومات من الوكالة

تسمح طرفيات الدفع الإلكتروني TPE لحاملي البطاقات بتسديد مشترياتهم في المتجر الذي يكون يحتوي هو كذلك على هذه الوسيلة من الدفع أو تسمح بالسحب النقدي le cash – advance لسقف معين من النقود في المصارف بسرعة وأمان ، وقبول السحب النقدي عن طريق TPE هو وسيلة حديثة ومبتكرة ، إذ أنه يقوي العلاقة بين البنك وعملائه.

تكون طرفيات الدفع الإلكتروني مجهزة pin-pad لإدخال رمز التأكد وتكون مربوطة بشكل دائم بمركز معالجة البطاقات SATIM

وتتواجد طرفيات الدفع الإلكتروني TPE على مستوى عدة أماكن من البنوك ووكالاتها ومكاتب البريد والاتصالات والمتاجر المختلفة المتعاملة بهذه الوسيلة من الدفع .

- خدمة الصيرفة الإلكترونية Internet Banking :

تعتمد cneq banque هذه القناة لعرض خدماتها المصرفية وتعرف بالصيرفة عبر الخط la banque en ligne أو بنوك الويب أو الخدمة عن بعد .

- سواء كان الزبون في منزله أو أثناء تنقله ويريد الولوج على حسابه البنكي.

-يرغب الزبون في إجراء عملياته البنكية وقت ما شاء وحيثما وجد.

-يريد الزبون تسيير حساباته البنكية خارج أوقات عمل الوكالة.

-لديه ظرف طارئ ويرغب في تسويته على الفور.

كل هذا متاح بفضل خدمة الصيرفة عبر الانترنت e-banking.

الجدول رقم 05 : عدد أجهزة TPE المرتبطة بوكالة cneq banque (2015-2017)

السنوات	2015	2016	2017
عدد أجهزة TPE	02	02	02

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معلومات من مسير الوكالة.

تتوفر خدمة نهائي نقطة البيع الالكترونية في وكالة cneq banque ، حيث تحوز على جهازين TPE على مستوى الوكالة ، ومجموعة من الأجهزة المرتبطة بها والتي هي موزعة على المحلات التجارية والفنادق في ولاية سيدي بلعباس ، فنلاحظ من خلال الجدول رقم 05 أن هذه الخدمة موجودة على مستوى الوكالة ، تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر الموظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارئ الالكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك، بإدخال الرقم السري مع للتعلميل (code PIN) Persennel Numéro d'identification، تسهل هذه التقنية عملية الدفع بالنسبة لعملاء الوكالة مع حل مشكلة نقل الأموال و تقوي العلاقة بين الوكالة و عملائها .

الجدول رقم 06 : عدد الأجهزة الأوتوماتيكية على مستوى وكالة cneq banque

الأجهزة	العدد
GAB	02
DAB	02
مجموع الأجهزة	04

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معلومات من موظفي الوكالة.

تتوفر خدمة الشباك الآلي البنكي و الموزع للآلي للأوراق على مستوى وكالة cneq banque على جهازين في كل منهما للقيام بعمليات السحب النقدي في أوقات غلق البنوك، وبالتالي تخفيض نشاط السحب في الوكالة (GAB) وعمليات السحب والدفع نقدا (DAB) فمن خلال الجدول رقم 06 نلاحظ أن هذه الخدمة موجودة على مستوى الوكالة ، توفر هذه الخدمة للعملاء الراحة والدقة والأمان ، وتخفيض نشاط السحب للوكالة.

الجدول رقم 07 : نسب استخدام الصيرفة عبر الأنترنت في الوكالة محل الدراسة لسنة 2017.

البيانات	العدد	النسبة
المتعاملين بالصيرفة عبر الأنترنت E.banking	19	0.475 %
الزبائن المتعاملين مع البنك	4000	100 %

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معلومات من موظفي الوكالة.

من خلال الجدول رقم 07 نلاحظ أن عدد المتعاملين بالصيرفة عبر الأنترنت أو الخدمة عن بعد يكاد ينعدم نظرا لنقص الثقافة المعلوماتية للزبائن وهذا يعاب على الوكالة لأنها لم تعمم هذه الخدمة وخصصتها لفئة معينة من عملائها المفضلين كذلك نلاحظ أن هذه الخدمة موجودة على الموقع الإلكتروني للوكالة: e.banking.cneq banque.dz، حيث يمكن للعميل التواصل مع بنكه لمعرفة معلومات حول الخدمات التي تقدمها الوكالة، وهذه الخدمة تكاد تنعدم وهذا دليل على أن الوكالة بعيدة كل البعد عن واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

الجدول رقم 08: الشبكات الداخلية، الوطنية، العالمية في وكالة cneq banque

الشبكات	وكالة cneq banque
داخلية	×
وطنية	
عالمية	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مقابلة مع موظفي الوكالة

من خلال الجدول رقم 08 نلاحظ أن وكالة CNEP banque تعمل وفق شبكة معلوماتية محلية داخلية Intranet خاصة بها ، تساعد العاملين على عملية الاتصال مابين بعضهم البعض مع وصول المعلومات بطريقة أسرع وأدق وأكفأ، حيث أن النظام

المعتمد عليه في العمل عبر الشبكة الداخلية يختلف من بنك لآخر ، ومن وكالة لأخرى ويعود ذلك إلى إمكانيات وتوجهات وكالة CNEP banque ، هذا من ناحية الشبكة الداخلية، أما من ناحية الشبكة الوطنية¹ ، فوكالة CNEP banque لا تحتوي على شبكة وطنية، أما الشبكة العالمية أي شبكة الانترنت فهي كذلك غير متوفرة على مستوى الوكالة إلا في محطة المقاصة الإلكترونية.

الجدول رقم 09 : عدد تجهيزات TIC في وكالة Cnep Banque :

العدد	تجهيزات TIC
10	الكمبيوتر Computer
03	الطابعة Imprimante
01	الماسح الضوئي
01	المودم Modem
01	الفاكس Fax
02	الناسخة Scanner
02	الهاتف الثابت Fix
01	كاشفة الأوراق النقدية المزورة
01	حاسبة الأوراق النقدية
01	الهاتف المحمول
07	كاميرا المراقبة
30	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مقابلة مع موظفي الوكالة.

يبين الجدول رقم 09 الوسائل والتجهيزات التي تملكها وكالة CNEP banque ، والتي تساعد على أداء عملها بسرعة ودقة لربح الوقت واستغلاله ، فمن خلال عدد الطابعات (03) نلاحظ أن الوكالة لم تستفيد بعد من تكنولوجيا الاتصال كأن تقوم بربط الحواسيب بشبكة واحدة للاشتراك في الطباعة ، وهذا من شأنه أن يقلل التكاليف عوض اقتناء لكل جهاز طابعة ، أما المودم فتملك الوكالة واحد من أجل التكفل بالمعاملات ما بين الوكالات أو المراكز ، يوفر هذا المودم للوكالة حماية العمليات والبرامج التي تعالج المعاملات بين الوكالة ، أما الهاتف المحمول واحدا (01) ، تستعمل الوكالة هذه الخدمة ولكن ليس بالقدر الكافي ، يستفيد منها سوى مدير الوكالة ورئيس مصلحة الوكالة ، فلابد للوكالة الاستفادة من خدمة الهاتف المحمول في المجال البنكي لأنه يسمح بتحقيق عمليات تسيير الحساب بفعالية ودقة ، أما من ناحية المراقبة فإن الوكالة لها سبع كاميرات مراقبة (07) التي تساعد في كشف الحقائق دون تكاليف ومتابعة العاملين في أداء عملهم اليومي ، أما من ناحية الاتصال فإن الوكالة تتمركز حول استخدام الهاتف الثابت اثنان (02) ، كما تحتوي الوكالة على ماسح ضوئي واحد (01) تستخدمه من أجل تسريع عملية المقاصة الإلكترونية من خلال عملية dématérialisation des chèques ، وتحتوي الوكالة على كاشفة الأوراق النقدية المزورة تسمح لها بكشف أو تجنب عمليات التزوير ، التحايل و الاحتيال.

4. تحديات وصعوبات تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل الوكالة والرؤى المستقبلية لنجاح تطبيقها

1.4 المعوقات أو السلبات التي تواجهها وكالة Cnep Banque :

هناك مجموعة من العوائق التي تواجه الوكالة Cnep banque في مجال TIC من أهمها:

➤ تعطل النظام المركزي يؤدي إلى توقف العمل وتعطل أداء الخدمات في وقتها.

¹ الشبكة الوطنية: أي باستطاعة أي شخص له حساب مثلا: في وكالة CNEP banque السحب من أي وكالة CNEP banque أخرى على المستوى الوطني.

- عدم ثقة العملاء في هذا النظام .
- صعوبة التكوين المستمر للعمال وبخصوص أن هذه التكنولوجيا الجديدة في تطور يومي لا يمكن مجاراته.
- المشاكل الصحية الناجمة عن استخدام الحاسب الآلي وكثرة استعماله تسبب آلام الظهر وضعف النظر... إلخ
- عدم توفر اليد العاملة المؤهلة التي تستطيع التكيف مع هذه التكنولوجيا.
- تخوف العملاء من التكنولوجيا الجديدة وعدم الثقة بالتقنيات الجديدة والنظر إليها بنظرة عدم الثقة ، وثقتهم الكاملة بالعمل المنجز يدويا.

2.4 إيجابيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى وكالة Cnep Banque :

من أهم النقاط الإيجابية مايلي :

- تقليل التكاليف .
- السرعة في الأداء.
- توفير الوقت .
- تسهيل عمليات البنك وإمكانية التوسع.
- تجنب الأخطاء واتخاذ القرارات السليمة والدقيقة في أسرع وقت.
- كسب عملاء جدد.
- يتم تقديم الخدمات على مدار 24 س/ا .
- زيادة الإيرادات نتيجة زيادة حجم المعاملات

3.4 التحديات التي تواجه وكالة CNEP banque حول تطبيق مشروع الصيرفة الالكترونية:

- على الرغم من الجهود المبذولة من طرف البنك لنقل العديد من التقنيات المصرفية الحديثة والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة التي جاءت بها الثورة الرقمية إلا أن هناك العديد من التحديات التي يمكن إدراجها:
- ✓ ضعف البنية التحتية اللازمة لإقامة مثل هذه المشاريع كالتقص في الشبكة العالمية للمعلومات Internet وكذلك نقصها وضعفها ما بين البنوك.
- ✓ نقص التشريعات الضرورية لتسهيل انتشار الأعمال الالكترونية خصوصا المتعلقة بالصيرفة الالكترونية
- ✓ عدم ثقة الزبون بوسائل الدفع الحديثة كالبطاقات الائتمانية فمازالت المفاهيم التقليدية مرسخة (النقود الورقية هي وسيلة الدفع الرئيسية والأكثر أمانا بالنسبة له).
- ✓ غياب البحث والتطوير لتوظيف هذه التقنية .
- ✓ ضعف التكوين القاعدي للأطر البشرية اللازمة، إلا أنها تعاني من قلة مرد وديتها وضعف فاعليتها وانعدام روح المبادرة والإبداع فيها.

ويرجع كذلك عدم إقبال الأفراد على التعامل المصرفي عبر الانترنت أيضا إلى نقص الإعلام والاتصال، فالشعب الجزائري عموما لا يملك ثقافة تكنولوجية متطورة فهو يفضل التعامل الشخصي مع البنك.

4.4 الرؤى المستقبلية لنجاح تطبيق التقنيات الحديثة داخل وكالة Cnep Banque لسيد بلعباس :

- ✓ يجب على وكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط لسيد بلعباس وضع حملة واسعة للتعريف بمختلف تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال والخدمات المصرفية خاصة الجديدة ، وذلك لكسب ثقة الزبون .
- ✓ تفعيل و توسيع استخدام شبكة الانترنت و الأنترنت في تطوير الموارد البشرية ، و عدم اقتصرها على الأجور و العطل بل يجب استغلالها بشكل كلي .
- ✓ على المصرف أو الوكالة أن يقدم من خلال موقعه الإلكتروني عدد من الخدمات الإلكترونية في إطار ما يعرف بخدمة المصرف الإلكتروني ، و الذي يسمح للعملاء بالتواصل مع المصرف 24/24 ساعة و 7/7 أيام و من بين هذه الخدمات :خدمة الإطلاع على الرصيد ، خدمة البريد الإلكتروني و التي تتيح للعملاء إرسال الشكاوي و المقترحات .

✓ على وكالة cneq banque تنويع خدماتها الإلكترونية و ابتكار خدمات الكترونية جديدة و الإستفادة من خبرات المنافسة .

✓ على الوكالة ضرورة تبني نظام الدفع الدولي لتسهيل تعاملاتها مع زبائنها ،و تخفيف العبء و الضغط على موظفي الوكالة .

5. خاتمة:

إن إعتداد تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في النظام المصرفي الجزائري مازال في البداية ، و تحاول الجزائر النهوض بهذا القطاع من حالة الجمود و التأخر و تسريع و تنشيط حركته ، رغم العدد الهائل من البرامج و المشاريع المعدة التي تسعى الجزائر لتطبيقها و تنفيذها ، و بالتالي رأت الجزائر ضرورة تطوير نظامها المصرفي ومواكبة كل ما هو جديد ، فبادرت بإصلاحات عديدة لتهيئته ، كانت أولى خطوات المنظومة المصرفية الجزائرية السعي لإنشاء شبكة إلكترونية مصرفية وطنية من خلال استخدام نظام التسوية الإجمالي والفوري ، ونظام المقاصة الالكترونية أو المقاصة عن بعد ، لما له من فوائد وامتيازات ، بالإضافة إلى تطوير استخدام البطاقات البنكية بمختلف أنواعها والنقود الالكترونية وتوسيع استعمال شبكة الانترنت مع إدخال نظام البث السريع ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)، ولأزالته المصارف الجزائرية تستعد لاستقبال هذه التقنية والمتمثلة في تبني خدمات الصيرفة الالكترونية بمختلف أقسامها وأنواعها من خلال تحديث إدارتها وخدماتها ، وتطوير الإعلام المصرفي للمساهمة في نشر واستعمال هذه الخدمات الحديثة باعتبارها طريقة فعالة لتسويق وتوزيع هذه المنتجات ، فالمطلع على واقع المنظومة الجزائرية يجد أن هناك سوء تسيير للموارد وعدم إتباع سياسة فعالة في تمويل الاقتصاد هذا من جهة وانتشار الفضائح والفساد من جهة أخرى ، الأمر الذي يتطلب إعادة دراسة للنظام ككل بسياسته ومؤسساته ووظائفه باعتماد أساليب ووسائل مختلفة، أما من جهة عصنة هذا النظام من خلال تبنيه لتكنولوجيا الإعلام والاتصال خاصة الصيرفة الالكترونية ، فمازال في مرتبة متأخرة إذا ما قارناه فقط بالأنظمة المصرفية العربية الأخرى ، ويظهر هذا في عدم إدخال الوسائل الالكترونية في أنشطته ، وذلك بهدف تفعيل للصيرفة الإلكترونية التي مازالت مجرد مشروع يعرف العديد من التأخير والمماطلات ، رغم اعتماد الجزائر نظامين ألا وهما : نظام التسوية الإجمالية الفورية ، والمقاصة عن بعد، وإصدارها لبعض البطاقات الالكترونية وتطويرها لشبكة الاتصالات والبريد ، تبقى الجزائر بعيدة كل البعد عن التطور الحاصل في مجال القطاع المصرفي العربي والعالمي .

نتائج الدراسة التطبيقية:

✓ هناك جهود محتشمة من قبل السلطات تتمثل في محدودية وسائل الدفع الإلكترونية أو إصدار بعض البطاقات الالكترونية المصرفية.

✓ صعوبة التكيف مع التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال بشكل يومي.

✓ صعوبة تقبل العمل بالتكنولوجيا المصرفية الجديدة واعتبارها عنصر غريب على النشاط البنكي.

✓ من أجل عصنة النظام المصرفي الجزائري تعتمد المصارف الجزائرية نظامين هما: نظام التسوية الإجمالية الفورية والمقاصة الالكترونية عن بعد.

✓ دخول الجزائر عالم الصيرفة على الخط من خلال شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية وقيامها بتزويد البنوك بهذه التقنية.

✓ قلة الكفاءات والمهارات والتقنيين المسؤولين عن إصلاح وسائل الدفع والمراقبة التقنية لهذه الوسائل الإنتاجية.

✓ قلة الاستثمار في مجال الإعلام الآلي في البنوك الجزائرية.

✓ تأخر القطاع المصرفي الجزائري وعجزه عن توفير خدمات جديدة وحديثة.

✓ سيطرة البنوك الجزائرية على الودائع المصرفية في الجزائر واحتكار العمل المصرفي.

إختبار الفرضيات :

بعد دراسة الموضوع من الناحية النظرية ، و الدراسة الميدانية التي أجريناها على مستوى وكالة cneq banque لولاية سيدي بلعباس ، و محاولة الإحاطة بكل جوانب الموضوع ، يمكننا إجراء إختبار الفرضيات كالتالي :

● **الفرضية الأولى :** تستخدم وكالة Cneq Banque جميع التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من خلال الدراسة الميدانية توصلنا أن وكالة cneq banque لا تستخدم جميع التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بالتالي ترفض الفرضية ، و ما يؤكد رفضنا للفرضية هو أن الوكالة لا تتوفر على :

✓ من ناحية أنظمة الدفع الإلكترونية : لا زال لم يطبق نظام التسوية الإجمالية الفورية و هذا راجع لقلة المهارات الكافية و اليد الكفاءة لإقامة هذا النظام ، و عدم الإحتكاك بالمصارف الأجنبية التي تتمتع بخبرة واسعة .

✓ من ناحية الشبكات : لو رجعنا إلى الجدول رقم 08 نجد أن الوكالة لا تتوفر على شبكة وطنية متصلة ، و لا تتوفر على شبكة الأنترنت (شبكة عالمية) ، تعمل فقط وفق شبكة معلوماتية محلية داخلية intranet خاصة بها تساعد العاملين على عملية الاتصال ما بين بعضهم البعض.

✓ من ناحية تجهيزات TIC في الوكالة: لو رجعنا إلى الجدول رقم 09 نجد أن الوكالة تنقصها أجهزة TIC ، 30 تجهيز عدد غير معتبر لا يمكن للوكالة أن تستفيد منها لتجعل أنشطتها أكثر فعالية و كفاءة و يمكن إرجاع ذلك إلى غياب الإدارة.

● **الفرضية الثانية :** تقدم وكالة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط أحدث الخدمات البنكية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والإيصال الحديثة.

- لا تتوفر وكالة Cneq Banque على أحدث الخدمات البنكية المنتشرة في البنوك العالمية، ومن أهم خدمات TIC المتقدمة في الوكالة هي : خدمة الفيديو البنكي، خدمة تبادل المعلومات إلكترونيا، خدمة الدفع دون اتصال، خدمة الانترنت موبايل، خدمة الهاتف البنكي (المجيب الألي)، وبالتالي ترفض الفرضية ، وما يؤكد رفضنا للفرضية، فلو رجعنا إلى الجدول رقم 07 لوجدنا أن عدد المتعاملين بالصيرفة عبر الانترنت E.BANKING، يكاد ينعدم بنسبة 0.475 % ، هذا يدل على أن البنوك الجزائرية لا زالت بعيدة كل البعد على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في البنوك العالمية وحتى العربية.

● **الفرضية الثالثة :** تلعب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دور إيجابي في زيادة مردودية وكالة Cneq Banque. من خلال الدراسة الميدانية والمقابلة مع موظفي الوكالة توصلنا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور إيجابي في زيادة مردودية الوكالة وذلك على الرغم من قلة تجهيزات TIC في الوكالة، وافتقارها لأحدث التقنيات في مجال TIC، إلا أن عمليات الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع المتاحة على مستوى وكالة Cneq Banque من : مقاصة إلكترونية Télé-Compensation والتحويل المالي الإلكتروني Electronic Funds Transfer ، المودم Modem ، البطاقة البيبنكية CIB وبطاقة التوفير CE ، وكذا أجهزة G.A.B و D.A.B و T.P.E ساهمت في إيجاد مرونة أكبر بتوفير المعلومات و إمكانية معالجتها بسهولة ودقة خاصة بالنسبة للموظفين في البنك الذين لهم اتصال مباشر مع الزبائن كما ساهمت TIC في زيادة مردودية الوكالة من خلال سرعة إتمام عمليات الزبائن مع إيداع وسحب ، لذلك تقبل الفرضية الثالثة وما يؤكد قبولنا للفرضية هو الإيجابيات TIC على مستوى الوكالة و أهمها : تقليل التكاليف وتوفير الوقت، تسهيل عمليات البنك، كسب عملاء جدد، زيادة الإيرادات نتيجة زيادة حجم المعاملات وتقديم الخدمات على مدار 24/24 سا.

المقترحات :

من خلال دراستنا لبنك CNEP banque لوكالة سيدي بلعباس ، وعلى ضوء النتائج النظرية والتطبيقية تبين لنا أن هذه المؤسسة تعتمد في عملها على مجموعة من تقنيات خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، كما تتوفر لديها بعض المميزات التي تساعد على أداء مهامها بأكمل وجه، من أهم الاقتراحات والتوصيات للبنك محل الدراسة:

- استبدال أجهزة الكمبيوتر القديمة بأجهزة الجيل الجديد المزودة بأجهزة إضافية ومساعدة للحاسوب في إدخال وإخراج وتخزين المعلومات .
 - تحديث الموقع الالكتروني للبنك وتزويده بخدمات إضافية وجعله على غرار الموقع الالكتروني موقعاً اتصالياً وتبادلياً.
 - ضرورة التوسع في استخدام بطاقات النقد الآلي (السحب والدفع) وتمكين العملاء من الاستفادة من هذه الخدمة لتوفير الجهد والوقت عنهم.
 - الرفع من عدد الموزعات الآلية للنقد وتوزيعها في المطارات ومحطات قطارات النقل البري
 - تدعيم وكالة CNEP banque لولاية سيدي بلعباس بإطارات مؤهلة علمياً في تسيير الموارد البشرية ، ودراسة مواضيع ومجالات التكوين التي يوجه إليها الموظفين وفق احتياجات الأفراد والمصالح في الوكالة البنكية وليس بشكل عشوائي.
6. قائمة المراجع:

المراجع

- Philip Koltar, B. D. (2000). *Management*. paris: public union edition.
- Barnet-Rolland, L. (2006). *Principe de Technique Bancaire*. Paris: Edition :Dunod ,24eme édition.
- Granger, J.-Y. (2008, N°50 ; mai/juin). - « Service Financiers sur Mobile ; La Révolution est en Marche. *Revue point Banque*, p. 19.
- J.A, M. (2002). *E-business .A .Jargon-Free pratical* . Oxford . .
- James A.O.Brine, G. M. (2011). *Management Information System, Managing Information Technologie in the Internet worked Enterprise* . Irwin : Mc Graw.
- édition deuxième .la relation à La communication : de la transmission ، (2006). Jean LOHISSE
- revue et augmentée par Annabelle Klein ، صفحة 25p.
- Laudon, K. (2006). *Management Information System*. Inc: Ninch edition, New Jesey ; Prentice Hall.
- Pascal Vidal, F. P. (2005). *système d'informations organisationnels* . Paris : Edition Pearson .
- أحمد صبيح عطية. (2015). الصيرفة الإلكترونية في العراق: عناصر النجاح و الإخفاق. *مجلة كلية الادارة والاقتصاد جامعة واسط* ، صفحة 47.
- أوصغير الويزة. (العدد 07، 2018). خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية ،دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري . *مجلة اقتصاديات الأعمال* ، صفحة 370.
- بشويخي، محمد رضا. (2019). واقع و أهمية تبني البنوك لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر. *مجلة دفاتر اقتصادية*، الصفحات ص-04.05.
- بن عطالله، العلمي. (2019). أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الإدارة المحلية في الجزائر-دراسة ميدانية في مجموعة من البلديات الجزائرية. *مجلة المفكر*، صفحة 339.
- حاضر صياح شعير. (2019). آليات الصيرفة الإلكترونية و أثرها في تحقيق القيمة السوقية: دراسة استطلاعية لعدد من المصارف العراقية الخاصة . *مجلة اقتصاد المال و الأعمال*، المجلد 03، العدد 02، صفحة 193.
- حبيب محمود ، حارث أسعد. (2015). دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها. *مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية*، المجلد 37، العدد 06، صفحة 235.
- حمزة بعلي. (2015-2016). دور تكنولوجيا المعلومات المساندة لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية ، دراسة حالة عينة من البنوك العاملة في ولاية عنابة . تأليف دكتوراه، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير (صفحة 140). يسكرة: جامعة محمد خيضر .
- دردوري لحسن. (2017). واقع الصيرفة الإلكترونية و دورها في عصنة الجهاز المصرفي. *مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة / العدد 03*، جامعة المسيلة، صفحة 114.

سحنون خالد. (2015-2016). تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك ، دراسة حالة مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية. تأليف أطروحة دكتوراه، أطروحة مقدمة. لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية (صفحة 48). الجزائر: جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان .

عامر سعد. (العدد 07، 2006). المصارف الإلكترونية: خدمة مالية خارج حدود الزمان و المكان. مجلة نظم المعلومات، صفحة 47. غوال نادية، عدالة العجال. (2019). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة بالجزائر. مجلة الإستراتيجية و التنمية، الصفحات 216-2017.

فني، فضيلة. (2018). أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الأداء المؤسسي من منظور بطاقة الأداء المتوازن —دراسة تطبيقية لمجموعة بنوك عمومية جزائرية. مجلة البحوث الاقتصادية و المالية، صفحة 289.

قارة، ابتسام. (2018). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية —حالة القطاع البنكي لغيليزان. مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، صفحة 239.

كردودي سهام. (2015). استخدام تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتحسين عملية المراجعة التحليلية في المؤسسة الاقتصادية. مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، الصفحات 364-365.

محبوب مراد. (2015). استخدام التكنولوجيا الحديثة في البنوك الجزائرية بين متطلبات المنافسة و مشاكل التطبيق . مجلة العلوم الإنسانية، العدد 41، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، صفحة 435.

مصطفى يوسف كمال. (2017). اقتصاد المعرفة و انعكاساته في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك. قسنطينة، الجزائر : ألفا للوثائق نشر و توزيع الكتب .

ميهوب سماح. (2013-2014). أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء التجاري و المالي للمصارف الفرنسية — حالة نشاط البنك عن بعد. تأليف أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم (الصفحات 13-14). الجزائر: جامعة قسنطينة.

7. ملاحق:

دليل المقابلة: أسئلة المقابلة مع موظفي الوكالة

- ✓ ما هي مختلف الأنظمة ، والوظائف التي تقوم بها CNEP banque ؟
- ✓ ماهي أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في مؤسستكم ؟
- ✓ ما نوع الشبكات التي تتوفر في CNEP banque ؟ شبكة الموزعات الإلكترونية أو شبائيك الأوتوماتيكية ، شبكات الدفع الإلكترونية المتوفرة عند التجار ، شبكة الأنترنت ، الأنترنت ، الإكسترنات ؟
- ✓ هل يحتوي البنك على شبكة البطاقات البنكية ؟
- ✓ هل يملك البنك موقعا على شبكة الانترنت ؟
- ✓ ما هي أحدث خدمات تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي يتوفر عليها البنك ؟
- ✓ ما هي أنواع المواقع التي يكسبها البنك ؟
- ✓ ما مدى استعداد البنك لجلب المعدات التكنولوجية ؟
- ✓ هل يواكب البنك التطورات خدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟
- ✓ ما هو الغرض من اعتماد البنك لهذه التكنولوجيا ؟ وما هي مزاياها ؟
- ✓ ما هي درجة معرفة الموظفين للتكنولوجيا الحديثة ؟
- ✓ ما هو أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على فعالية أنشطة CNEP banque ؟
- ✓ ما هي التأثيرات العديدة التي تحدثها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة Cnep Banque ؟
- ✓ ما هي العوائق التي يواجهها CNEP banque إثر تبنيه لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ؟
- ✓ هل هناك تكوينات و تربيصات للموظفين للتحكم في تقنيات وأساليب تكنولوجيا الإعلام والاتصال

(أجهزة TIC)؟