

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي لمييلة
معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المرجع...../2013

قسم: علوم التسيير
ميدان: علوم اقتصادية، التجارة و علوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: مالية

مذكرة بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير الخدمات البنكية

دراسة حالة : بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة فرجيوة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير (ل.م.د.)
تخصص « مالية »

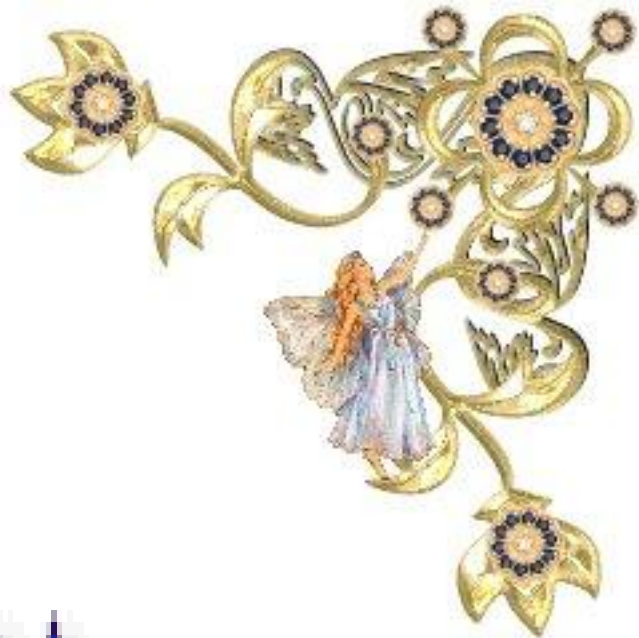
إشراف الأستاذ (ة):

• داودي عبد الهادي

إعداد الطلبة:

- كنزة حمزاوي
- سناء العايب
- بريوة سهام

السنة الجامعية: 2013/2012



دعاء

بسم الله الرحمن الرحيم

اللهم أسألك علما نافعا وقلبا خاشعا ولسانا ذاكرا

شاكرا اللهم سجد لك سوادي وآمن بك فؤادي

ارزقني علما يرفعني وعملا ينفعني اللهم نسألك

خير النجاح وخير العلم وخير العمل وخير الثواب

اللهم تقبل منا هذا الدعاء

المقدمة

المقدمة:

يشهد عالمنا الحاضر تطورا هائلا في كافة المجالات، وخاصة في مجال المعلوماتية، وتطور تقنيات المعلوماتية و السرعة في الحصول عليها، مما دفع بالقول أن هذا التطور يؤدي إلى قيام ثورة صناعية ثانية على غرار الثورة الصناعية الأولى، ولذلك لم يعد بالإمكان سوى الاعتراف بهذا العالم الجديد الذي يقوم على علم المعلوماتية والتكنولوجيا، وهو يعتمد على أسلوب غير ورقي مرئيا ومنقولا عبر الشاشة الإلكترونية، فعالم المعلوماتية والإنترنت هو "عالم بلا حدود، عالم خال من الجغرافيا، لا يقوم على الورق.

فقطاع المعلوماتية يحتل الصدارة اليوم بين مختلف القطاعات التقليدية الأخرى ، حيث أصبحت المعلومة مصدرا أساسيا ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد و التنظيمات و الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات جدد الهياكل ، و نوع أساليب العمل و طور في تقديم الخدمات حيث تلاشت وظائف كما استحدثت وظائف أخرى.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أكثر من ضرورة في مختلف الاستعمالات سواء في الحياة العملية و العلمية أو الاقتصادية و حتى الاجتماعية ، كونها تنسجم و تتواءم مع أعراض شتى للقطاعات كما تتميز بقدرتها الهائلة على تخزين المعلومات و سرعتها الفائقة على الاسترجاع ، واستخدام هذه التكنولوجيا أيضا ساهم في ظهور أنظمة اتصالية حديثة تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل المعلومات و تداولها في أسرع وقت و بأقل تكلفة ، كما ساعدت المؤسسات في تغيير أساليب عملها و إدارة شؤونها لتحسين خدماتها ، فالبنوك أكثر من غيرها في بعض الأحيان تستخدم هذه التكنولوجيا في تعاملاتها البنكية لأن نجاحها اليوم في أداء مهامها و مؤشر بقائها مرهون بمدى قدرتها على تقديم منتجات بنكية ذات جودة عالية و ترضي كافة الطلبات و هذا في إطار سياسة تقرب الخدمة من العميل بإدخال قنوات الاتصال الحديثة للعملاء في تقديم خدماتها و كذا سياسة تقرب الخدمة من العميل بإدخال التقنيات الإلكترونية في تأدية الخدمات و لأجل تحقيق أهداف البنك و المحافظة على إمكانية في ظل هذه التغيرات قام بإتباع العديد من الاتجاهات في مجال تقديم الخدمات البنكية ، حيث انتقل عمل البنوك من شكله التقليدي إلى شكله الحديث أو ما يعرف بالصرافة الإلكترونية أو القيام بالعمليات البنكية إلكترونياً و التي هي تقديم البنوك للخدمات البنكية بواسطة شبكات اتصال إلكترونية .

تبعا لهذه الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والآثار التي أفرزها تطبيقاتها على البنوك هذا من جهة و أهمية تطوير الخدمات البنكية من جهة أخرى ، تظهر معالم الإشكالية التي سوف نعالجها في السؤال الجوهرى التالي :

"ما الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمات البنكية".

و للإجابة على هذا السؤال ارتأينا إلى إدراج التساؤلات الفرعية التالية :

❖ ا المقصود بتكنولوجيا المعلومات ؟ تكنولوجيا الاتصال ؟

❖ ا العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصال ؟

❖ اهية البنك،وظائفه ؟

❖ ا هي انعكاسات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة على مسار عمل البنوك ؟

❖ ل البنك الفلاحة و التنمية الريفية لفرع واد النجاء التابع لوكالة ميله يستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تقديم الخدمات ؟.

فرضيات الدراسة:

لكي نتمكن من حل ومناقشة هذه الإشكالية، نضع عدد من الفرضيات وهي:

- تطوير الخدمات البنكية يقتضي التعرف على خدمات التقليدية المقدم في السابق ،
- لتطور السريع لتكنولوجيا المعلومات يساهم في تعزيز قدرة البنوك على ، الابتكار ،
- يمكن أن تنجح البنوك على تأدية خدماتها بفعالية إذا كانت تعتمد على وسائل قديمة
- قدم الفرع واد النجاء تابع لوكالة ميله خدمات حديثة لوكلائها .

أسباب و دوافع اختيار الموضوع:

إندوافع اختيار معالجة هذا المواضيع العلمية له عدة أسباب تتمثل فيما يلي:

- الدور المتزايد الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات حاليا والمزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لها،
- العمل على تحديث البنوك من خلال تطوير خدماته البنكية ،
- التعرف على تكنولوجيا المعلومات وارتباط النشاط الاقتصادي المؤسساتي بها ،
- الكشف عن دوافع استخدامات تكنولوجيا المعلومات في البنوك و علاقتها بتطوير الخدمات البنكية .

أهمية الدراسة:

نظرا للأهمية البالغة لموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ارتأينا أن يكون بحثنا هذا حول الخدمات البنكية المقدمة من طرف البنوك وفقا للحدثة التكنولوجية المعلوماتية والاتصالية كما أردنا أن نضيف ونساهم و لو بشيء قليل في إثراء هذا الموضوع

من جهة ومن جهة أخرى معرفة الجبايا و أهداف الجغرافية و من وراء استخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على مستوى البنوك كما أننا في أمس الحاجة الولوج في عصر المعلوماتية لتطوير مؤسساتنا من مختلف الجوانب .

أهداف الدراسة:

يهدف البحث عموماً إلى الإجابة على التساؤلات الفرعية و اختيار الفرضيات المقدمة لإثبات صحتها أو نفيها، من خلال لإشارة إلى الوضع الحالي وتقديم تصوير حوله و كيف أثرت تكنولوجيا المعلومات و اتصالات من حولنا ووعليها، والتعرف على حقيقة العلاقة بين تطور الخدمات البنكية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

منهج الدراسة:

سنعتمد في دراستنا هذه على المنهج الوصفي الذي يناسب طبيعة و نوع الموضوع الدراسة خاصة في جانبه النظري ، بغرض جمع مختلف المعلومات المتعلقة بهذه الدراسة و عرضها ومن أجل الإلمام أكثر بمختلف جوانبها سنأخذ منهج دراسة حالة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية .

قسم الدراسة:

للإحاطة بالإشكالية المطروحة و معالجتها سنحاول تقسيم دراستنا هذه إلى فصلين نظريين و فصل تطبيقي و بالتالي سنتناول في الدراسة بعدين ، حيث سيتم تناول الخلفية المرجعية للدراسة من خلال البعد النظري هذا ما سيمكننا من وضع تأثير علمي للجانب التطبيقي .

لقد تم تخصيص الفصل الأول:

للحديث عن التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ثلاث مباحث ، حيث سنقوم من خلال المبحث الأول بوضع إطار مفاهيمي لتكنولوجيا أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه إلى ماهية تكنولوجيا المعلومات و المبحث الثالث تناولنا فيه إلى تكنولوجيا الاتصال.

أما الفصل الثاني:

فستتطرق فيه إلى دراسة مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و هذا بتحديد مراحل تطورها و العلاقة بينهما و الأسس القائمة عليها، و في المبحث الثاني: جهاز الحاسوب. المبحث الثالث: الشبكات المعلوماتية

أما الفصل الثالث:

فقد تعلق بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمات البنكية حيث سنتناول في المبحث الأول دراسة الخدمات البنكية التقليدية ثم كيف تطورت هذه الخدمات لتصبح خدمات بنكية حديثة و هذا من خلال المبحث الثاني ، وصولاً إلى الخدمات البنكية الإلكترونية في المبحث الثالث .

في الفصل الرابع:

فقدتم تخصيصه للدراسة الميدانية في بنك الفلاحة و تنمية الريفية لوكالة ميلا ، حيث سنتناول في المبحث الأول تقديم بنك الفلاحة و التنمية الريفية بشكل عام ، ثم في المبحث الثاني التعريف بوكالة ميلا من حيث نشأتها ، موقعها و طبيعة نشاطها بشكل خاص وفي الأخير الخدمات البنكية التي يقدمها و هذا المبحث الثالث .

الفصل الأول: مفاهيم و مصطلحات

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا

المبحث الثاني: مفاهيم حول تكنولوجيا
المعلومات.

المبحث الثالث: مفاهيم حول تكنولوجيا
الاتصال.

المقدمة:

- و قبل التطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، نبدأ أولاً بتحديد مفهوم ثورة تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات لتتخلص في الأخير إلى تعريف هذه التكنولوجيات التي يصعب إيجاد تعريف موحد لها بسبب تنوعها.
- يقصد بثورة تكنولوجيا الاتصالات، 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، وهي تشمل ثلاث مجالات:
 - 01/** ثورة الحسابات الإلكترونية التي امتزجت بوسائل الاتصال واندجت معها والانترنت أحسن مثال على ذلك.
 - 02/** ثورة المعلومات أو ذلك الانجاز المعرفي الضخم المتمثل في الكم الهائل من المعرفة.
 - 03/** ثورة وسائل الاتصال المتمثلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية، وانتهت بالأقمار الصناعية والألياف البصرية.
- التكنولوجيا هي كلمة من أصل إغريقي ومؤلفة من جزئين: الأولى وهي الإتقان أو التقنية و الثانية العلم أو البحث
- أما إذا عرفنا هذه الكلمة من الناحية الإيمولوجية نجد أنها تعني دراسة التقنيات، لذلك يطلق عليها لفظ التكنولوجيا.
- أما مفهوم تكنولوجيا المعلومات فيشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحسابات الآلية، ووسائل الاتصال و شبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من معدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.

الفصل الأول: مفاهيم ومصطلحات

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا:

سنتناول من خلال هذا مبحث مفهوم تكنولوجيا، مشاكل وسبل نقل التكنولوجيا، و كيفية اختيار التكنولوجيا.

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا:

أولاً: تعريف التكنولوجيا.

التكنولوجيا هي كلمة من أصل إغريقي من جزئين أي الإتقان أو التقنية والثانية العلم أو البحث.¹

أما إذا عرفنا هذه الكلمة من الناحية الايتمولوجيا نجد أنها تعني دراسة التقنيات، لذلك يطلق عليها لفظ التكنولوجيا وبالتالي فهي عملية أو مجموعة من العمليات تسمح من خلال طريقة واضحة للبحث العلمي، بتحسين التقنيات الأساسية وتطبيق المعارف العلمية من اجل تطوير الإنتاج الصناعي. ومنه نستنتج انه تم التركيز في المفهوم الايتمولوجي على تعريف التكنولوجيا كعلم - كما ينظر على أنها "مجموعة التقنيات والمناهج المحيطة بالإنجازات الصناعية والتي تشكل في مجملها كلا متجانسا، لذلك يطلق عليها لفظ(التكنولوجيا)، وهو ما يساعد على إبراز الفرق بين كلمتي " تقنية " و " تكنولوجيا "

فالأولى: (أسلوب خاص يستعمل للقيام بعملية واقعية في أحسن الظروف، بغرض صناعة شيء مادي أو عمل على تعديله ليوافق مع وظيفته)

بالإضافة إلى ذلك فهو فن يتطلب حسن توظيف الفرد لمعارفه ومهاراته من اجل تلبية الحاجات الإنسانية، وقليل ما ينظر إليها بعين الاعتبار وأهميته بالرغم من أنها تشكل كثيرا من المهارات الحرفية والصناعية المتراكمة على مر عهود تاريخ البشرية.

أما الثانية: (مجموع التقنيات المتعلقة بمجال معين" ما يعنينا مجال الاتصال و المعلومات").

* / كما تعني أيضا التكنولوجيا Technologie كلمة مكونة من مقطعين الأول: Techno: بمعنى الفن أو الصنعة أو تقني.

أما المقطع الثاني: Logie مذهب، علم ونظرية فإذا اجتمع اللفظان بكلمة واحدة سنجد أن كل فن صنعة لا بد أن يؤثر على العلم أو نظرية علمية معينة ، كما ورد في قاموس المورد " تكنولوجيا هي علم تطبيقي و طريقة فنية لتحقيق غرض علمي " ويجب التمييز بين التقنية Technique و التكنولوجيا Technologie

¹ سعيد عمر: تكنولوجيا المعلومات و الإيصال حافظ أم عائق أمام تأهيل المنشآت العربية الصغيرة و المتوسطة؟، ملتقى دولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، 17 و 18 أبريل 2006، جامعة جيجل، ص: 702.

***/ التقنية:** "هي كيفية التصرف، طريقة، وسيلة، أو فعل مجسد عن طريق تجميع خاص لعناصر (مورد، معرفة، حركة يد عاملة، الخ) والتي تسمح بتحويل و تحويل فقط للمواد الأولية إلى منتج، فالتقنية تعمل على مزج عناصر المعرفة الخاصة بميدان ما بغية اتخاذ شكلها النهائي كمنتج"¹.

***/ التكنولوجيا:** "يقصد بها المعرفة المنهجية للتقنية، فهي مجموع المعارف العلمية و التقنية التي يجب أن نتحكم بها من أجل تشكيل الأهداف، فالتكنولوجيات تتطور وفق العلوم و التقنيات فهما متلازمتان، و تنتشر بفعل انسياق السريان العادي أو التقليد"². لتكنولوجيا عدة تعارف أخرى لا تعد ولا تحصى لكل عالم، وباحث تعريف خاص به.

- كما يمكن أن تعرف التكنولوجيا على أنها "عملية أو مجموعة من العمليات تسمح من خلال طريقة واضحة للبحث العلمي، تحسين التقنيات الأساسية وتطبيق المعارف العلمية من اجل تطوير الإنتاج الصناعي"³.

- التكنولوجيا هي "الدراسة العلمية للفنون الميكانيكية والعلوم التطبيقية (تطبيق العلوم في الصناعة) والتقنية" وورد في معجم العلوم الاجتماعية أن التكنولوجيا هي "فن الاستغلال الحرف والمهن استغلالا عقليا عن طريق الدراسة العلمية». للحصول وتحقيق المنتج". Technique كما يمكن القول أيضا أن التكنولوجيا بأنها "تطبيق التقنية

- وبصورة عامة يمكن القول أن التكنولوجيا هي المعرفة والأدوات التي تستخدمها المؤسسات أو الأفراد لتحقيق النتائج العلمية والعملية المرغوب فيها أي هي العلم تطبيق المعرفة في أغراض علمية.

ثانيا - نقل التكنولوجيا.

إن عملية انتقال المهارة التكنولوجية من ثقافة لأخرى، و بصورة خاصة من بلد صناعي متطور إلى بلد أقل تطورا، ما تزال حتى الآن غير مستوحاة تماما، فالتكنولوجيا جديدة بالنسبة لمجتمع مستقبل، في حين أنها مألوفة في المجتمع الذي ينشرها، و قدرة المجتمع على تقبل التكنولوجيا الجديدة تتوقف على قدرتها على تكييف هذه التكنولوجيا مع ظروفها الخاصة و قدرتها على تكييف نفسها مع متطلبات تلك التكنولوجيا.

ثالثا:عوائق نقل التكنولوجيا:

هذا الانتقال للتكنولوجيا تعترضه عدة عراقيل نذكر منها:⁴

- عوائق ناجمة عن عدم وجود معلومات كافية في الأسواق عن التكنولوجيا.
- عوائق تعود إلى النقص النسبي في خبرة و مهارة المؤسسات التجارية وغيرها في البلدان النامية في التعاقد على ترتيبات قانونية ملائمة للحصول على التكنولوجيا.

⁽¹⁾ الطيب الداودي و آخرون: اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل اقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية، 27 و 28 نوفمبر 2007، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف - الجزائر

⁽²⁾ رتيبة و حديد، نوفل حديد: اليقظة التنافسية وسيلة تسييرية حديثة لتنافسية المؤسسة، المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، 8 و 9 مارس 2005، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر.

⁽³⁾ عبد الفتاح و خمخم، كريمة نابونية: تسيير الكفاءة ودورها في بناء الميزة التنافسية، الملتقى الدولي حول تسيير المؤسسات المعرفة الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات و الاقتصاديات، 12 و 13 نوفمبر 2005، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة - الجزائر.

⁽⁴⁾ أحمد غنيم: سبيل تقييم التكنولوجيا المناسبة في الصناعات، الجمعية العلمية نادي الدراسات العلمية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم

- المواقف الرسمية من تشريعية وإدارية في البلدان الصناعية و النامية التي تؤثر على تنفيذ السياسات و الإجراءات الوطنية و التي من شأنها تقنين تدفق التكنولوجيا إلى البلدان النامية و حصول هذه البلدان عليها.
- تركيز مصادر التكنولوجيا في أماكن محدودة من العالم و استعداد أصحاب التكنولوجيا في نقلها أو عدمه.
- التبعية التكنولوجية و الاقتصادية في الحصول على تكنولوجيا من الخارج.
- الافتقار إلى المعلومات و الخبرة في البلدان النامية و مسائل التكنولوجيا.
- الافتقار إلى نشاط الأبحاث و التنمية و التي هي السبيل إلى نواحي التقدم التكنولوجي.
- تأثير الافتقار إلى الحصول على المعلومات حول نواحي التقدم التكنولوجي و التكنولوجي الجديدة على المصلحة العامة للبلد.
- ندرة الموارد المالية و ارتفاع تكاليف التكنولوجيا.
- عوائق تتعلق بالثقافة و اللغة و صعوبة الاتصال بين البلد المستورد و المصدر للتكنولوجيا.

المطلب الثاني: المشاكل وسبل نقل التكنولوجيا:

أولاً: المشاكل المترتبة عن نقل التكنولوجيا.

يترتب عن عملية انتقال التكنولوجيا من البلدان المتقدمة إلى البلدان النامية عدة مشاكل نذكر منها:

- بطئ عملية نقل التكنولوجيا، حيث تستغرق المفاوضات التي تجرّها الدول المحولة مع الدول المستقبلة للتكنولوجيا فترة تدوم سنوات، مما يتسبب في تأخر نتائج المرجوة من طرف البلدان النامية¹.
- الاحتكار الذي يمارسونه موردو التكنولوجيا خاصة عندما تكون لهم حقوق ملكية هذه التكنولوجيا، أو عندما يكون توريد التكنولوجيا مرتبطاً بالمهارات و المعلومات و السلع الرأسمالية الأساسية لتشغيل هذه التكنولوجيا و التي يمارس موردو التكنولوجيا سيطرة احتكارية عليها إلى درجة ما.
- لا تعاني البلدان النامية من قلة عمليات نقل التكنولوجيا، وإنما من عمليات النقل العشوائية التي تتم في غياب أي سياسة محلية لخلق قاعدة محلية مستقلة في مختلف الميادين التكنولوجية، إذ أن معظم المؤسسات البيروقراطية المسؤولة عن السياسات الائتمانية في أقل البلدان نمواً، و لم تتمكن إلى الآن من إدراك الجوهر الحقيقي لنقل التكنولوجيا، و طالما أن التركيز ينصب عشوائياً على استيراد التكنولوجيا الجاهزة من البلدان الصناعية، و طالما لا يتم تشجيع المانح المحلية للتنمية التكنولوجية و حمايتها من المنافسة الأجنبية، فإن توسيع للآليات الحالية لنقل التكنولوجيا لن تؤدي إلا إلى مزيد من التبعية التكنولوجية.
- الأسلوب الذي تم به نقل التكنولوجيا حتى الآن يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالزيادة العميقة في مديونية للبلدان العالم الثالث، وقد بلغت هذه الديون حالياً مستويات لم يعد من الممكن احتمالها.²
- الصفقات المالية و التكنولوجية المعقدة و الباهظة الثمن لا تشجع على ظهور مؤسسات محلية مستقلة قادرة على تسلم المسؤولية من بيوت الخبرة الاستشارية الأجنبية، التي تقدم المساعدة الفنية و التصاميم الهندسية، كما أن هذه الصفقات تستنزف ما لدى البلدان من قطع أجنبي.

¹) André Tiano ، 'Transfert de technologie industrielle ، Economica ، Paris ، 1981 ، P 36

²) السياسات التكنولوجية في الأقطار العربية ، مركز دراسات الوحدة العربية ، الأمم المتحدة اللجنة الاقتصادية لغرب آسيا 1997، ص 37

- مشكل عدم القدرة على بناء تكنولوجيا أكثر استقلالا في أقل البلدان نمواً، يؤدي إلى تنامي التبعية التكنولوجية و إحباط للحدود المحلي المبعثرة القليلة المبذولة محليا أو دوليا لتعزيز القدرات التكنولوجية المحلية.¹
- بالإضافة إلى ما سبق ذكره هناك عوائق لا بد من ذكرها وهي:²
- التكنولوجيا الجديدة معقدة، مما يجعل عملية نقلها و انتشارها أكثر صعوبة، و أمثلة ذلك هو مصير العديد من المخترعات التي ما إذ تظهر حتى تختفي بسبب عزوف الناس عنها، و تفضيلهم للتكنولوجيا القديمة (أبسط، أقرب إليهم).
- مشكل الاتصال و التواصل بين أولئك الذين يبتكرون التكنولوجيا و أولئك الذين يتلقونها.
- افتقار الدول النامية إلى وجود كوادر فنية و هندسية قادرة على الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الجديدة، أو قدرة على اختبار التكنولوجيا المناسبة للظروف البيئية و الإجتماعية بسبب ارتفاع درجة التعقيد هذه التكنولوجيا، إضافة إلى هجرة الكفاءات إلى الدول الغنية
- قلة مراكز الأبحاث التطورية المرتبطة بمثيلاتها في العالم و التي تساعد في تحقيق أهداف نقل التكنولوجيا الجديدة

ثانياً: سبل نقل التكنولوجيا.

من شأن المقترحات الآتية المساهمة في إيجاد حل لمعضلة نقل التكنولوجيا و توطينها في الدول النامية:³

- 1- تخصيص ميزانية لدعم البحث و التطوير واستقطاب المتخصصين من العلماء و الباحثين للعمل على توطين التقنية و تطويرها لتتلاءم مع احتياجات المشاريع.
- إنشاء قاعدة علمية و بنية تحتية تقنية محلية تحدد أنواع التكنولوجيا الممكن نقلها، و ذلك عن طريق تحديث نظام
- 2- إنشاء قاعدة علمية و بنية تحتية تقنية محلية تحدد أنواع التكنولوجيا الممكن نقلها، و ذلك عن طريق تحديث نظام التعليم و رفع مستواه.
- 3- تطوير التعليم و العمل على تحقيق نقلة نوعية في المناهج و طرق التدريس تساهم في إعداد أجيال جديدة من العلماء و الباحثين قادرة على التعامل بكفاءة مع مستجدات العلم و التكنولوجيا.
- 4- إعداد جيل صناعي يحمل مسؤوليات مجتمعاته الصناعية، تشغيلاً و إنتاجاً و صيانة و تسويقاً و تطويراً بالتدريب والاستثمار الأمثل للموارد البشرية المحلية.
- 5- الاستفادة من الكوادر المحلية ذات الكفاءة العالية من مهندسين و العلماء و الفنيين للسعي لإيجاد التقنيات المناسبة و تكيفها لتصبح أكثر ملائمة للبيئة المستوردة لها.
- 6- إقامة المؤتمرات و المنتديات العلمية و إجراء البحوث التطبيقية لإزالة العقبات التي تحول دون النقل الأمثل للتقنيات و التطور الصناعي.
- 7- تشجيع الاستثمار الأجنبي المباشر أو المشترك للاستفادة من أساليب المعرفة التقنية و الإدارية التي يقيمها الشريك الأجنبي و يساعد مستقبلاً على اكتساب الخبرة.
- 8- وضع أنظمة وطنية و لوائح تحد من الشروط التعسفية التي تفرضها الدول المتقدمة للحصول على التقنية.

⁽¹⁾ السياسات التكنولوجية في الأقطار العربية، مركز دراسات الوحدة العربية، مرجع سبق ذكره، ص: 39

⁽²⁾ منى بنت راشد الغامدي : رؤية في قضية نقل التكنولوجيا إلى العالم النامي ، مطبعة مكتب البريد العلاوي لدول الخليج ، الرياض، 2001.

⁽³⁾ منى بنت راشد الغامدي: رؤية في قضية نقل التكنولوجيا إلى العالم النامي، مرجع سابق، ص 60.

9- إيجاد حوافز للحد من هجرة الأدمغة و الكفاءات العلمية و الفنية التي تحمل مؤهلات و خبرات علمية و فنية و تكنولوجية.

المطلب الثالث: اختيار التكنولوجيا:

أولاً: مجال اختيار التكنولوجيا.

يتوقف مجال اختيار التكنولوجيا في أقل البلدان نمواً على¹:

- مقدرة هذه الدول على البحث عن معلومات تخص مختلف البدائل التكنولوجية المتاحة.
- المقدرة على انتقاء و استيعاب التكنولوجيا المناسبة
- المقدرة على تطويع التكنولوجيا التي تم اختيارها و تحسينها.
- المقدرة على تحديد مشاكل البحث التي تثيرها الحاجة إلى تطويع التكنولوجيا الحديثة بما يتناسب مع هيكل مواردها وقدرتها الاستيعابية.

ثانياً: خطوات اختيار التكنولوجيا.

يعتمد نمو الأساس التكنولوجي للبلد النامي على وجود قدرات تكنولوجية محلية و الحصول على تكنولوجيا مختارة من الخارج, تكمن جهود الأبحاث و التنمية الوطنية و نمو التكنولوجيا التي تم إيجادها محلياً. تمر عملية اختيار التكنولوجيا بمجموعة من الخطوات تتمثل في:²

- 1- تعيين الاحتياجات التكنولوجية على ضوء أهداف التنمية الاقتصادية و الاجتماعية.
- 2- الحصول على معلومات حول المصادر المتعددة للتكنولوجيا بما في ذلك المصادر المحلية.
- 3- تقييم و اختيار التكنولوجيات المناسبة و دراسة مجموعة وثائق التكنولوجيا لتقييم صلاحية و تكلفة و شروط العناصر المكونة لها, و التفاوض حول أفضل الشروط.
- 4- تكييف و استيعاب التكنولوجيا المستوردة و الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا في البلاد.
- 5- الاستفادة القصوى من نتائج ذلك الاستغلال ضمن كافة قطاعات الاقتصاد.

⁽¹⁾ السياسات التكنولوجية في الأقطار العربية، مركز دراسات الوحدة العربية، مرجع سبق ذكره، ص 26.

⁽²⁾ أحمد غنيم: سبيل تقييم التكنولوجيا المناسبة في الصناعات، مرجع سبق ذكره ، ص 04

المبحث الثاني: مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات:

لقد تناولنا في المبحث السابق مفهوم التكنولوجيا، و في هذا المبحث سنتناول مفهوم تكنولوجيا المعلومات و لكن قبل ذلك سنتعرف إلى مفهوم المعلومة و مراحل تطور نظام المعلومات، وأنواع المعلومات، ومصدرها حتى نصل إلى تعريف شامل لتكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول: مفهومة المعلومات:

أولاً: تعريفه المعلومة و أهميتها.

أ: تعريف المعلومة:

تشكل المعلومة العصب المحرك لأي نشاط يقوم به إنسان في ممارساته اليومية على اختلاف مجالات استخدامها، و نظراً للتداخل بين مفهوم كل من المعلومات و البيانات، سوف يتم التعرف على كل واحد منها على حدة.

● البيانات:

تعرف البيانات بكونها: " المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات وذلك طبقاً لمفهوم النظام بحيث تمثل البيانات المدخلات والمعلومات المخرجات و هذا بعد المعالجة".¹

كما أنها: " هي عبارة عن تعبيرات لغوية أو رياضية أو رمزية أو مجموعة منها و يتم التعرف على استخدامها لتمثل الأفراد و الأشياء و الأحداث و المفاهيم أي تشير البيانات لأي حقائق خام أو مشاهدات و التي تصف ظاهرة معينة ويرى ان المعلومات هي عبارة عن بيانات وضعت في محتوى ذات معني و دلالة لمتلقيها بحيث يخصص لها قيمة لأنه يتأثر بها أو لأنها تحقق له منفعة".²

من خلال هذين التعريفين يتضح أن البيانات تشكل المادة الأساسية الذي تنتج منها المعلومة.

● المعلومة:

أما المعلومة فهي بأنها: " عبارة عن بيانات تم تصنيفها و تنظيمها بشكل يسمح باستخدامها و الاستفادة منها"³ و بالتالي فهي البيانات التي تمكن الحصول عليها عند حدوث ظاهرة أو موقف كما يتم معالجتها و تحويلها ي فهي البيانات التي تمكن الحصول عليها عند حدوث ظاهرة أو موقف كما يتم معالجتها و تحويلها إلى معلومة تخدم الموقف.

كما أنها تعتبر " أساس المعرفة و مزودها بالمعطيات و البيانات و الرموز، و مخزونها من الوثائق و الأرشيفات و بنوك المعطيات التي ترويتها و تغذيها و المعرفة امتداد للمعلومة تصفى ما توفر منها هيكله تحدد له السير و ره و تضع له السياق"⁴

(1) ابراهيم بختي: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة و متوسطة، على الخط: .

http://bbekhtionline.fr/tro_pdf/ttc.pdf,29/04/200809.58

(2) ثابت عبد الرحمن إدريس: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص: 68-69.

(3) إبراهيم بختي: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة و متوسطة، مرجع سابق.

(4) <http://www.trcsr.com/detail, PDF, id=7,24/04/2008,13 :23>

و يمكن تعريف المعلومات "هي عبارة عن بيانات منسقة ومنظمة ومرتبة والتي تفيدها الجهة التي تملكها الإدارة لاتخاذ قرار معين".¹

كما أن مصطلح المعلومات (Information) في الاستخدام العام يشير إلى الحقائق والآراء والأحداث، والمعلومات المتبادلة في الحياة العامة.²

إذن إن أصغر وحدة من المعلومة، يطلق عليها "المعلومة" فالإنسان يحصل على المعلومات يوميا من وسائل الإعلام، من شخص إلى آخر، من بنوك المعلومات، أو من أي نوع من أنواع الملاحظة الحسية للظواهر في بيئة المحيط.

وفقا لهذه التعاريف السابقة يتضح أن المعلومة حاملة للمعرفة و المعرفة حاضنة للمعلومة يلتقيان في الهدف ويتقطعان في الغاية.

ب: أهمية المعلومة:

أقدر الناس على التخطيط و التعامل مع الأشياء هم من يمتلكوا المعلومات بمختلف صورها و أشكالها، فالمعلومة ذات أهمية بالغة و التي تظهرها النقاط التالية:³

- إدراك الظروف المحيطة بناء سواء في الحياة الخاصة أو العامة، و في الإدارة على اختلاف مجالاتها و مستوياتها، أو في مجال البحث العلمي، أو في مجال الدفاع الوطني و الأمن القومي.

- إدراك ما يطرأ على الظروف المحيطة من تغير، و التعرف على أبعاد هذا التغير و طبيعته.

- التعرف على سبل التعامل مع هذا التغير، أو تطويقه، أو التأقلم معه، الى غير ذلك من البدائل المختلفة حسبما تملئ ظروف الموقف.

- تحديد البديل المناسب، و اتخاذ القرار بشأنه.

- تنفيذ القرارات.

- متابعة التنفيذ.

ثانيا: خصائص المعلومة و مصادرها.

1- خصائصها :

عادة ما تكون المعلومة مرتبطة بحدث أو موقف لذا نجد أنها تختلف باختلاف الموقف فقد تكون كمية، وصفية، رقمية... الخ. و قد حدد Bruch و زملائه عشرة خصائص أساسية للمعلومات وذلك على النحو التالي:⁴

(1) محمد مصطفى الختوم السبيل محمد موسى : إدارة الأعمال مبادئ و المهارات و وظائف ، طبعة 2 ، 1999 ، ص:450.

(2) مجلة ، 1992 ، Britanic

(3) ابراهيم بختي: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة و متوسطة، مرجع سبق ذكره.

(4) ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، مرجع سبق ذكره، ص 80.

● التوقيت: ومعني هذا عدم وصول المعلومات لمتخذ القرارات بعد الحاجة لها أو قبل ذلك بفترة طويلة، لاحتمالات تقادمها.

● الدقة: و تكون في إجراءات القياس المستخدمة في إعداد المعلومات و تشغيلها و تجهيزها و تلخيصها و عرضها.

● الصحة: أي درجة خلو المعلومات من الأخطاء سواء كانت لغوية أو رقمية.

● إمكانية التعبير الكمي: إمكانية التعبير عن المعلومات بالأرقام و النماذج الكمية إذا لزم الأمر.

● إمكانية التحقق: درجة الاتفاق فيما بين المستخدمين المختلفين عندما يتفحصون نفس المعلومات.

● إمكانية الحصول عليها: و المقصود درجة اليسر والسرعة في الحصول على المعلومات الأزمــــة.

● الخلو من التحيز: أي غياب النية في تعديل أو تحريف المعلومات للتأثير على الملتقى، أو لتحقيق أغراض خاصة.

● الشمول: اكتمال المعلومات.

● الملائمة: مدى ارتباط المعلومات بمتطلبات المستخدم المحتمل لها.

● الوضوح: مدى خلو المعلومات من الغموض.

2 - مصادرها: للمعلومة عدة مصادر و هي:¹

● الملاحظة: يمكن الحصول على أجوبة جزئية لمشكل معين عن طريق ملاحظة الأحداث المرتبطة به.

● التجربة: وذلك عن طريق إخضاع مصادر المعلومات (الأفراد، الآلات، الأنشطة...الخ) لتجارب تخضع للحكم، وكلما كان تصميم التجربة جيدا كلما كانت النتائج موثوق فيها أكثر.

● المسح: وهو مصدر معلومات غني يحتاج الى التخطيط الجيد و الخاصة فيما يخص إعداد قوائم الاستبيان و اختيار العينة، و يكتسي هذا المصدر أهمية بالغة في الدراسات التسويقية.

● المؤسسة: من خلال مختلف التقارير التي يعدها أجزائها و هو مصدر هام جدا خاصة من خلال إنتاجه للمعلومات التي تصحح الانحرافات التي قد تعرض له المؤسسة.

● البيئة الخارجية للمؤسسة: يتمثل في المعلومات التي يمكن الحصول عليها من مكاتب البحوث، الإحصاء، الاستشارات و النشرات المختلفة لهيئات خاصة او حكومية لكن يجب توخي الحذر في استعمال مثل هذه المعلومات و لا يجب اعتبارها في جميع الأحوال صحيحة بصفة مطلقة كما أن تعدد مصادر المعلومة الواحدة مفيدة جدا في تقييم مدى دقتها و تمثيلها للواقع.

⁽¹⁾ ابراهيم بختي: : تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة و متوسطة، مرجع سبق ذكره.

المطلب الثاني: منافع المعلومة وأنواعها:

أولاً: منافع المعلومة.

تساهم المعلومة في تحقيق منافع تؤدي إلى تسهيل أو تعقيد استخدام المعلومة ذاتها و يمكن أن نفرق بين ثلاثة منافع أساسية و هي:¹

1. المنفعة الشكلية: و تعبر عن مدى صياغة المعلومات في الشكل أو الصورة التي تتفق و احتياجات و قدرات المستخدم المتوقع لها، فقد يعبر عنها في صورة جداول أو رسوم بيانية أو صور معادلات رياضية... الخ
2. المنفعة الزمنية: يتم توفير المعلومات في الوقت الحاجة إليها لاتخاذ القرارات الملائمة.
3. المنفعة المكانية: حيث يصبح للمعلومات قيمة أعلى عندما يتم الحصول عليها في المكان المناسب.
4. المنفعة الحيازية: يصبح للمعلومات قيمة اعلي عندما يتم حيازتها بواسطة متخذي القرارات.

ثانياً: أنواع المعلومات.

وقد صنف بعض علماء الإدارة أنواع البيانات والمعلومات التي يستخدمها المدير في ممارسة مهامه الإدارية عدة تصنيفات أهمها ما سنتناوله بإيجاز من أهم هذه الأنواع ما يلي:²

1 – البيانات والمعلومات الأولية و الثانوية:

فغالبا ما تجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالمشكلة محل القرار من مصادرها الأولية، والتي لها أهمية أكثر من المصادر الثانوية، نتيجة لاختلاف التنظيم وخصائص الصناعة وطبيعتها، بالإضافة إلى المجالات الوظيفية المختلفة، وذلك عن طريق الاتصال المباشر بالجهة ذات العلاقة، وأهم المصادر الأولية:

1 – الملاحظة (*Observation*).

2 – التجارب (*Expérimente*).

3 – البحث الميداني (*Survey*).

4 – التقدير الشخصي (*Subjective Esymation*).

كما يمكن لمتخذ القرار، الحصول على هذه البيانات والمعلومات من سجلات المؤسسة أو تقاريرها السنوية أو الإحصائيات التي تنشرها دوائر الإحصاء المركزية.

وتتميز البيانات والمعلومات الأولية عن غيرها من الأنواع الأخرى في أنها تتصل بالمشكلة مباشرة ، مما يوفر على المدير متخذ القرار الوقت والجهد، ويطمئنه إلى مصادرها والثقة فيها نتيجة ثقته فيمن يكلفهم بجمعها وإيصالها إليها. كما قد تجمع البيانات والمعلومات من مصادر ثانوية فتصبح المعلومات ثانوية وهي:

⁽¹⁾ بول جاميل، بلاكويل: إدارة المعلومات، دار فاروق، مصر، 2003 ، ص: 16.

⁽²⁾ Michel and Jones: op.cit, 1973, p: 267.

1 - معلومات الشركة .(*Company Information*).

2 - المصادر الخارجية .(*Purchased Outside Sources*).

3 - المطبوعات، المنشورات .(*Publications*).

4 - الأجهزة الحكومية .(*Government Agencies*).

وفيما يلي جدول يبين المقارنة بين أنواع هذه المعلومات الأولية والثانوية:

جدول رقم (01) يوضح مقارنة بين المعلومات الأولية و الثانية.

المعلومات الأولية	مميزاتها	عيوبها
1/الملاحظة OBSERVATIO	معرفة أولية – تجنب، تحيز المستجيب	صحة الملاحظة قد تؤثر على ما يراد ملاحظته .
2/التجارب EXPERIMENT	التحكم في المتغيرات ذات الاهتمام	تصميم التجربة قد لا يكون ممثل
3 البحث الميداني SURVEY	طريقة كفئة للوصول إلى مجموعة كثيرة من الناس	تقييم الأسئلة، حجم البحث
4-التقدير الشخصي SUBJECTIVE ESIMATION	الحصول على المعلومات من الخبراء، الطرف الوحيد.	رد الفعل قد لا يكون متفق عليه
المعلومات الثانوية	مميزاتها	عيوبها
1 معلومات الشركة COMPANY INFORMATION	محددة وفقا للموقف، موجودة، جاهزة، تكلفتها رخيصة نسبيا.	عدم ملائمة الوقت قد لا تكون مدججة بطريقة صحيحة لغرض مستحقها.
2 المصادر الخارجية PURCHASED OUTSIDE SOURCES	لا يمكن وجودها بطريقة سهلة الحصول عليها .	عالية .
3 المطبوعات، المنشورات PUBLICATIONS	تكلفتها قليلة	قد تكون متميزة
4 الأجهزة الحكومية GOVERNMENT AGENCIES	غير شخصية (غير متميزة) حجم كبير من المعلومات	قد لا تكون معدة بطريقة يمكن استخدامها

المصدر: سونيا محمد البكري: نظم المعلومات الإدارية (دراسات في الاتجاهات الحديثة للإدارة)، المكتب العربي الحديث للنشر والتوزيع
 1، لإسكندرية، 1989، ص: 80.

2 - البيانات والمعلومات الكمية والنوعية:

البيانات الكمية عبارة عن بيانات رياضية إحصائية، تبرز علاقات محددة بين عدد من العوامل أو المتغيرات، وهي تتميز بدقتها، لأنها تقوم على الأرقام والإحصائيات والنسب المحددة.

أما البيانات والمعلومات النوعية فهي عبارة عن أحكام أو تقييمات أو تقديرات غير محددة بأرقام، ولذلك فإنها تتميز عن البيانات الكمية بأنها تكون معرضة للأخطاء التي تكون في الغالب نابعة من التقديرات الشخصية للأفراد، والتي قد يشوبها النسيان أو التحيز أو عدم الموضوعية أو عدم التوافق والملائمة لاحتياجات متخذ القرار.

3 - الآراء والحقائق:

وهي تتمثل في الآراء التي يقدمها خبراء ومستشارو الوحدات الاستشارية، والتي تتضمن الاقتراحات والتوصيات والاستشارات التي تقدم للمدير، والتي تساهم إلى حد كبير وبعيد في إلقاء المزيد من الضوء على المشكلة محل القرار، من خلال تحديد الحقائق المتعلقة بالمشكلة، وربطها ببعضها وبيان مدى ضرورتها تمهيدا للوصول إلى البديل الذي يحقق الهدف.¹

ولهذا كما يقول "تيد" (*TEAD*)، أنه من الأمور الهامة للمدير أن يحدّد كيف ومتى وتحت أي ظروف، يمكن الاستعانة بخبرات الاستشاريين ليضعوا معلوماتهم وآرائهم الخاصة بالمشكلة محل القرار تحت تصرفه، دون أن يكون ذلك بدافع استخدامهم للسلطة ولكن بدافع التسهيل وبوسيلة الإقناع.

4 - معلومات منظمة:² وهي معلومات مركّبة بطريقة تجعل وسيلة الاتصال (الرسالة) تامة بدون غموض، سهلة الإرسال بدون أخطاء، بتكلفة أقل، وهذا هو الاتصال الآلي الذي لا يعطي فيه الإنسان قيمة إضافية.

5 - معلومات قابلة للتنظيم: وتخص المعلومات التي لديها قيمة معلومة، ولكن غير منظمة وغير مقننة، أي أن قيمتها معروفة ولكن طريقة إرسالها وتطبيقها ليست جيدة.

6 - معلومات غير منظمة: والتي تخص الثروة الكامنة للفرد، وتكون المعلومات غير معروفة وغير منظمة وليست كمية، راسخة في عقل ووجدان كل فرد، وإذا تمّ إرسالها كما هي، فتكون غامضة ومعقدة، فهي خليط من المشاعر والأحاسيس، أي داخل الأنا بالنسبة للفرد، أما بالنسبة للجماعة والمجموعة (الفرق) فتتمثل في الخبرة، الانتماء، القرار، الإبداع، الابتكار، العلم...، والتي تمثل ثروة أساسية مجمدة وغير مستغلة بصفة كبيرة، وهذا الشكل الذي بين أيدينا يمثل كمية ونوع المعلومات في كل وجدان سواء كان فردا أو جماعة.

¹) P. Drunker: the effective executive, (Harper and Row publishers, New York), 1967, p:120

²) Alain Vincent: Concevoir le système d'information de l'entreprise, les éditions d'organisation, 1993, p : 120 - 121.

الشكل رقم: (01) المخطط يوضح كمية ونوع المعلومات في كل وجدان



المصدر: Alain Vincent, Concevoir le système d'information de l'entreprise, les éditions d'organisation, 1993, p :121 –129.

المطلب الثالث: مفهوم نظم المعلومات وأشكاله:

أولاً: مفهومه نظم المعلومات.

تتضمن المعلومات نظاماً للمعلومات، أو ما يعرف بنظم المعلومات، وتعني أحد الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وتتكون من مجموعة من العناصر البشرية والآلية، وتعمل بصورة متكاملة لتحقيق تدفق منظم للمعلومات على المستويات الإدارية المختلفة، من أجل القيام بالوظائف الإدارية من تخطيط، توجيه، تنظيم و رقابة.

تعمل المؤسسة على جمع المعلومات وتحولها لنتج أخرى جديدة، وتعد المعلومة مورد المكلف للمؤسسة و مؤثراً في نفس الوقت بجياتها، لأن أي حركة داخلية أو خارجية لها أثر رجعي يولد معلومات بصورة كمية ونوعية و حتى تتم عملية إنتاج المعلومة و استعمالها يجب توفر ما يسمى " نظام المعلومات".

أ: تعريف نظام المعلومات:

إذن فهو يعمل على توفير المعلومات التي يحتاج لها المديرون لاتخاذ القرارات الخاصة بفعالية و بالتالي رفع مستوى الأداء و تحقيق الأهداف التنظيمية. و يمثل نظام المعلومات: " النظام الذي يجمع و يحول و يرسل المعلومات في المنشأة و يمكن أن يستخدم أنواعاً عديدة من نظم المعلومات لمساعدته على توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين".¹

⁽¹⁾ علي محمد منصور: مبادئ الإدارة أسس و مفاهيم، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 1999، ص:85.

وكما يعرف أيضا بأنه: " مجموعة متجانسة ومترابطة من الأعمال، العناصر والموارد تقوم بتجميع تشغيل إدارة ورقابة البيانات بغرض الإنتاج وتوصيل معلومات مفيدة لمستخدمي القرارات من خلال شبكة من خطوط القنوات الاتصال".¹

فنظام المعلومات هو عبارة عن عملية إنتاج و تجهيز و تدبير المعلومات و الأنشطة و القنوات في بيئة معينة بهدف تداولها في هذه البيئة.

خلاصة القول " نظام المعلومات هو الآلية التي يتم من خلالها تجميع البيانات وتحليلها و فحصها وانتقاء ما يفيد منها و إيصالها للمستفيد عبر منافذ ملائمة".

ب: أشكاله : تأخذ نظم المعلومات عدة أشكال تتمثل في:

1. النظم اليدوية:

وهي النظام التقليدي لإدارة نظم المعلومات و قد اعتمد عليه سابقا و لا تزال هناك مجموعة من المؤسسات تستعمله ومن أهم النظم المستخدمة فيه:

• **نظم الملفات:** وهي عبارة عن الأوراق الرسمية و المستندات الخاصة بنشاط المؤسسة لحفظ بيانات يمكن الرجوع إليها عند الحاجة.

• **نظام السجلات:** وهو تحسين لنظام الملفات، و يمثل نماذج معينة بما ملخص محتويات الأوراق و المستندات الرسمية الأصلية مما يسهل تصنيفها و تداولها و استرجاعها.

2. النظم اليدوية مع استخدام الآلات:

و هو تطوير للنظام السابق يعتمد على بعض الآلات التي تيسر تسجيل البيانات، و إجراء عمليات بجانب العمليات اليدوية و تنفيذ الآلات في إجراء العمليات المتعلقة بمجموعة السجلات و السندات، مما يساهم في زيادة سرعة تنفيذ الأعمال كاستعمال الآلة الحاسبة.

3. النظام الآلي للمعلومات:

استمرت جهود التطوير و التجديد في مجال نظم المعلومات حيث استفاد الفكر من التقنيات الحديثة في تجميع و تحليل الحقائق للمؤسسة بما ييسر الحصول على المعلومات بدقة و في الوقت المناسب بهدف تحقيق الكفاءة و الفعالية المطلوبتين، و من أنواعه:

• **نظام المصغرات الفيلمية:** هي مجموعة من الوسائل و الأجهزة التي تهدف إلى تحويل الوثائق الورقية إلى صورة مصغرة، و التي لا يمكن قراءتها في حجمها المصغر بالعين المجردة و لكن بالا مكان تكبيرها و نسخ صور ورقية منها، و هي وسيلة متطورة لتخزين و تسجيل المعلومات.

⁽¹⁾ إبراهيم بختي: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة و متوسطة، مرجع سبق ذكره.

- **نظام الحاسب الآلي** : يمثل الأكثر الأنواع تطورا بحيث يقوم بعدة عمليات متكاملة و متعاقبة بطريقة آلية طبقا لنظام معين ووفقا لبرنامج تشغيل لمعالجة معلومات وتخزينها بذاكرة الحاسب،ومن بين مبررات استخدام الحاسب الآلي كنظام للمعلومات أن المنظمات لا يمكن تطوير مجالات أعمالها وأنشطتها في كل الميادين ما لم تستعين بقدراته الهائلة.

ثانيا: وظائف نظام المعلومات.

يحصل نظام المعلومات على المعلومات كمادة أولية،يراقبها،يخضعها لعمليات و معالجة مختصة، و ينتج منها معطيات أو معلومات جديدة مرتبة و محفوظة و مهيكلة بشكل يسمح لمختلف المستعملين لها الاستفادة منها حسب حاجاتهم إلى ذلك، و يظهر هذا وضحا من خلال وظائف النظام المعلومات و هي:

❖ تجميع معلومات:

تجمع المعلومات من مختلف المصادر الداخلية و الخارجية التي تدخل في صورتها الأولية، ثم يتم تحويلها إلى قسم المعالجة.

❖ تشغيل المعلومات:

و فيها يتم معالجة المعلومات من خلال عملية فرزها و التخلي عن غير المفيد منها أو المكرر ثم إخضاعها للعمليات و التحولات المطلوبة للحصول على معطيات ذات معني أما جاهزة للاستعمال أو بإدخالها ضمن عمليات أخرى حسب نوع الاستعمال و التقنية المطبقة.

❖ تخزين المعلومات:

يعني إدارة عمليات التخزين من اجل التحديث و الاستدعاء فنظرا لتطور المعلومات و تأثير الزمن عليها فهناك ضرورة متابعة المخزن منها و إجراء العمليات إلى يفرضها التغير سواء بتحديثها أو إضافة التغيرات ، أو التخلي عن الذي يموت منها في الوقت المناسب حتى لا تستعمل إلا المعلومات المناسبة.

❖ رقابة و حماية البيانات:

أي استعمال مختلف أساليب الرقابة و الأمان لتفادي الأخطاء عند إدخال البيانات و لتفادي التلاعب أو ضياع هذه المعلومات

❖ إنتاج المعلومات: هي الوظيفة النهائية والتي تمثل إنتاج التقارير و توصيلها إلى مستخدميه في صورة مفهومه و

مفيدة

- يعتبر نظام المعلومات أحد مكونات نظام المعلومات الإدارية والذي تختص بكافة البيانات، المعلومة تؤثر على نشاط¹ أما المعلومات فهي قيمة بالنسبة لمتخذي قرارات ، حيث أنها تغير من الاحتمالات الخاصة بالنتائج المؤقتة في نفس الموقف الذي يتخذ فيه القرارات.

⁽¹⁾ محمد شوقي و آخرون: نظم المعلومات المحاسبية، كلية التجارة، الطبعة الخامسة، القاهرة، 1987، ص 80.

ثالثا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

لم تخصص تكنولوجيا المعلومات كغيرها من مصطلحات الجديدة، خاصة مع ظهور الاقتصاد الجديد بتعريف موحد بل تعددت هذه التعارف و تنوعت تبعا لرؤية كل واحد لها، لذا سندرج عدة تعارف حتى تبرز لنا أوجه الاختلاف الاتفاق فيما بينها.

تعريف تكنولوجيا المعلومات:

- "تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة، وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة".¹
- "تطبيق لتكنولوجيا الالكترونية و منها الحاسب الآلي والأرقام الصناعية و غيرها من التكنولوجيا التقدمة لإنتاج المعلومات التناظرية و الرقمية و تخزينها و استرجاعها، و توزيعها ونقلها من مكان لآخر".²
- كما يمكن تعريفها أيضا بأنها "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ، و نقل و تخزين المعلومات في شكل الكتروني ، و تشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية و وسائل الاتصال وشبكات الربط و أجهزة الفاكس و غيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات".³

- و من خلال تعارف نستنتج ما يلي:

- ✓ - إن تكنولوجيا المعلومات هي حقل من حقول التكنولوجيا والتي تهتم بمعالجة المعلومات.
- ✓ - التركيز على عمليات الاستقطاب، التخزين و المعالجة (المعلومات) و عملية البث (الاتصال).

¹ مراد رايس: اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة ، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع ادارة الاعمال كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، الجزائر، 2005 -2006 ، ص:28.

² فاطمة الزهراء غربي، خديجة بلعيد:تكنولوجيا المعلومات و أثرها في تحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد ، الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية ، 27 -28 نوفمبر 2007، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، الشلف ، الجزائر.

³ سعاد بو مايلة و فارس بو باكور: اثر تكنولوجيايات الحديثة للإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية ، مجلة الاقتصاد المناجمة ، العدد 03 مارس 2004 ، ص:205.

المبحث الثالث: مفاهيم حول تكنولوجيا الاتصال:

نظرا لتطور التكنولوجيا الذي مس جميع جوانب الحياة و بالخصوص تكنولوجيا الاتصال، سنتناول في بحثنا هذا مفهوم الاتصال ووسائله و وسائط ومعوقات الاتصال حتى نصل في الأخير إلى مفهوم تكنولوجيا الاتصال وأشكالها.

المطلب الأول: مفهوم و وسائل الاتصال:

أولاً: مفهوم الاتصال و عملياته.

1) مفهوم الاتصال:

إن الاتصال هو عبارة عن عملية إرسال من جانب واحد لرسائل موجهة بعرض تحقيق تغيير في الرأي، العادة، أو أسلوب مستقل¹.

- كما أنه هو عملية مستمرة و متغيرة تتضمن انسياب أو تدفق أو انتقال الأشياء²، أما علماء نظم المعلومات ينظرون إلى الاتصال من وجهة النظر الرياضية و الإحصائية الهندية فيعرفونه على أنه "استقبال و تخزين وتحليل واسترجاع وعرض وإرسال المعلومات"³.

- إن عملية الاتصال هي عملية ديناميكية ذات اتجاهين (TWO WAY PROCESS) بمعنى أن كل فرد في عملية الاتصال هو مرسل و مستقبل للمعلومات و الأفكار التي تتضمنها هذه العملية ، و حتى تتم عملية الاتصال يجب توافر ثلاث عناصر على الأقل.

2) عمليات الاتصال:⁴

المصدر أو (المرسل الرسالة)، الرسالة نفسها، مستقبل الرسالة. هذه العناصر الثلاثة تمثل عملية الاتصال. بمعناها البسيط، و لكن من الناحية العملية، فإن عملية الاتصال أكثر تعقيدا و تحتوي على أكثر من كتغير يؤثر على عملية الاتصال، و يمكن تبين الإطار العام لعملية الاتصال بعناصر المختلفة هي:

أ / المصدر (source):

يمكن أن يكون شخصا أو جماعة أو أي مصدر آخر كالكتاب أو الراديو، أو التلفزيون، أو محطة، وفعالية الاتصال تعتمد على صفات معينة في مصدر عملية الاتصال كالثقة و التقرير، والقدرة على التأثير... إلخ.

وقد دلت الدراسات بأن مصادر الاتصال الموثوق بها، لها قدرة أكبر على التأثير على سلوك الأفراد، من المصادر غير الموثوق بها، وأن محتويات الرسالة غالبا ما تفسر بالنسبة لمصدرها وهناك أكثر من طريقة لتطوير الثقة في مصدر عملية الاتصال كاختيار واسطة نقل للاتصال ذات مكانة عالية و مرموقة فمثلا المجالات العلمية أفضل وسيلة للتأكد من مكانة المعلومات المنشورة ودرجة الثقة بها، وكذلك تزيد درجة الثقة بالمصدر عندما تكون له سلطة رسمية فوق المستلم.

¹ لمين علوي: تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2003- 2004 ، ص: 14.

² إبراهيم بختي: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة و متوسطة، مرجع سبق ذكره.

³ أحمد ماهر: كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، مصر، 1998 ، ص: 23.

⁴ فؤاد الشيخ سالم وآخرون: المفاهيم الإدارية الحديثة ، الطبعة السادسة ، مركز الكتب الأردني، 1998، ص: 231.

ب / الترميز (*Encoding*):

تتضمن هذه العملية وضع محتويات الرسالة بشكل يفهمه المستلم، ويتم ذلك عن طريق استعمال اللغة أو الرموز الرياضية أو أي تعبير يتم الاتفاق عليها، تساعد على تسهيل وفهم مضمون عملية الاتصال.

ج / الرسالة (*Message*):

وهي موضوع الاتصال وتتضمن مضمون الأفكار والآراء أو المعلومات التي إما أن تقال شفويا أو تكتب.

د / وسيلة الاتصال (*the channel*):

وتتضمن اختيار الوسيلة المناسبة سواء كانت سمعية أو كتابية أو مرئية، أو حسية أو جميعها معا، واختيار الوسيلة الملائمة يسهل عملية فهم الرسالة، فمثلا المدير الذي يريد التأكد من أن الرسالة ستحفظ من قبل المرؤوسين، يقوم بإرسال مذكرة مكتوبة لتدعيم تعليماته الشفوية التي أصدرها مسبقا، واختيار الوسيلة، يعتمد على طبيعة عملية الاتصال وطبيعة الأفراد، وموضوع عملية الاتصال، والعلاقات بينهم، وسرعة وسيلة الاتصال وتكلفتها.

هـ / مستلم الرسالة:

إن مستلم الرسالة عادة، هو شخص أو جماعة أو أي مركز آخر للاستلام يخضع لمؤثرات عديدة تؤثر على فهمه، وأهم هذه المؤثرات هو أن مستلم الرسالة يفسرها بأسلوب يعتمد على خبراته السابقة، فمثلا مذكرة الشركة التي تشير إلى زيادة متوقعة في الأجر هذا العام ربما لا تصدق إذا لم تحدث زيادات في العام السابق.

و / تحليل رموز الرسالة وفهمها (*Decoding*):

إن استلام الرسالة يتطلب من المستلم فك رموزها لتعطي معنى كاملا ومتكاملا، وقد تؤدي عملية تحليل الرموز الرسالة إلى فهم خاطئ لمحتويات الرسالة من قبل مستلميها، عندما تفسر هذه الرموز بطريقة تعطي معاني مختلفة عن المعنى المقصود بها، وكلما كان هناك تجانس وتماثل في المركز والخلفية الفكرية والحضرية للمرسل والمستلم وكان اتفاق على معاني الرموز، كلما كان هناك درجة أكبر في فهم المعنى المقصود بالرسالة، من قبل الطرفين.

ي / التغذية العكسية (*Feed back*):

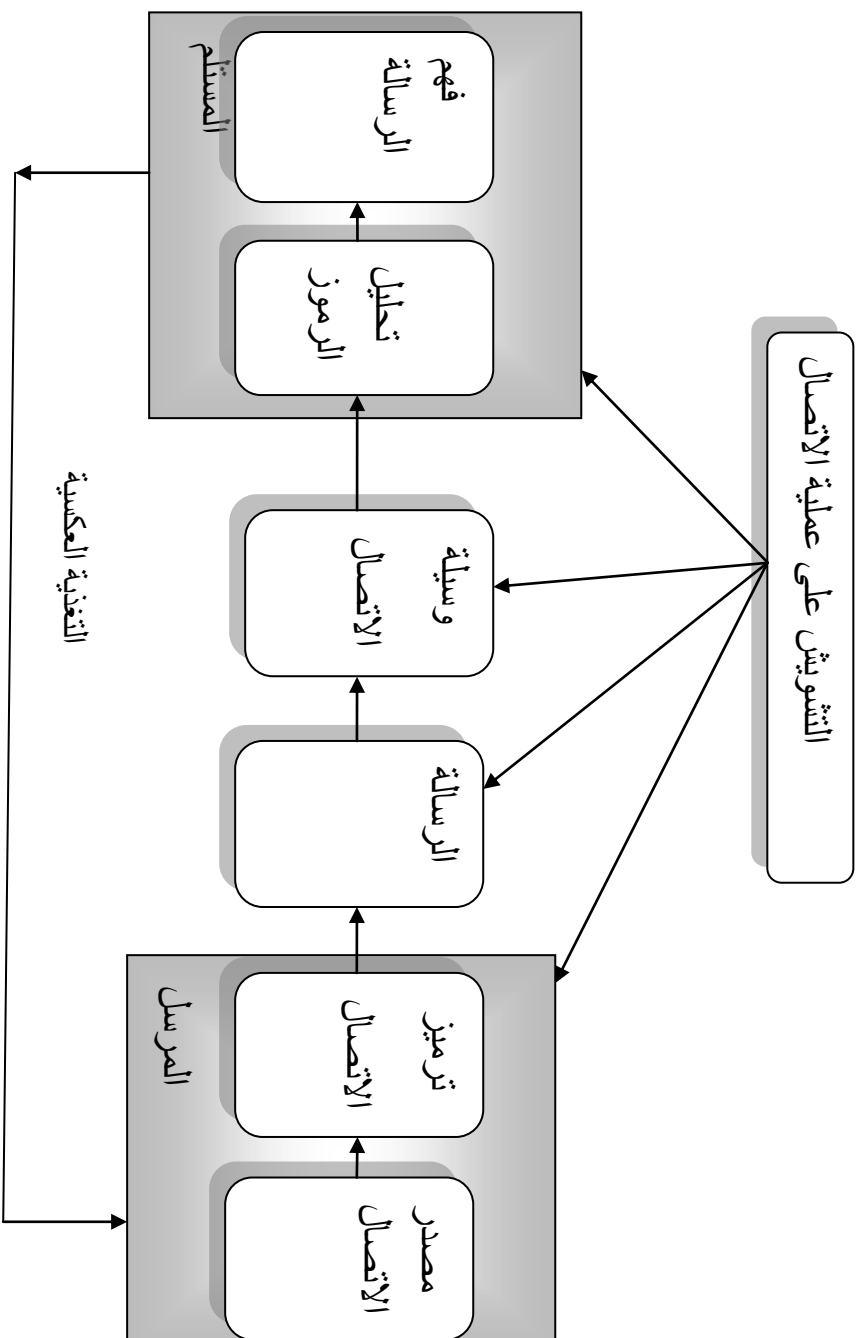
إن عملية الاتصال لا تنتهي باستلام الرسالة من قبل المستقبل (*Receiver*)، فعلى المرسل أن يتأكد من أن الرسالة قد تم فهمها بالشكل الصحيح، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدم الموافقة على مضمونها، وسرعة حدوث عملية التغذية العكسية تختلف باختلاف الموقف، فمثلا في المحادثة الشخصية يتم استنتاج ردود الفعل في نفس اللحظة، بينما ردود الفعل لحملة إعلانية ربما لا تحدث إلا بعد فترة طويلة، وعملية قياس ردود الفعل مهمة في عملية الاتصال، حيث يتبين فيما إذا تمت عملية الاتصال بطريقة جيدة في جميع مراحلها أم لا، كما أن ردود الفعل تبين مدى التغيير في عملية الاتصال سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المؤسسة.

ن / التشويش (Amthnopy):

تؤثر على عملية الاتصال في المؤسسة عوامل متعددة تؤدي إلى صعوبة وعدم وضوح في عملية الاتصال وهذه المؤثرات قد تحدث إما من المرسل، أو من خلال عملية الإرسال أو عند استلام الرسالة، فمثلاً: صوت الآلات يؤثر تأثيراً سلباً على المحادثة التي تتم بين عاملين على نفس الآلة، وقد يحدث غموض وعدم فهم نتيجة استعمال الكلمات أو الرموز غير واضحة، فعمليات التشويش قد تأتي إما عن مؤثرات بيئية، كالأصوات والمسافة والوقت، أو مؤثرات إدراكية كالفهم والاتجاهات والميول، والعوامل الحضارية بين المرسل والمستلم.

وعملية التغذية العكسية في نموذج الاتصال تبين مدى تأثير التشويش على فعالية عملية الاتصال، وهذا يفيد المدير في تحديد المشكلة في عملية الاتصال، والخطوات اللازمة للتغلب عليها، كما هو موضح في الشكل رقم 02.

الشكل رقم (02): يوضح الإطار العام لعملية الاتصال.



المصدر: فؤاد الشيخ السالم وآخرون: المفاهيم الإدارية الحديثة، مركز الكتب الأردني، ط 06، 1998، ص: 233.

ثانياً: أنواع الاتصالات.

تظهر الاتصالات بأشكال مختلفة وتنساب فيها المعلومات باتجاهات شتى، ويمكن التمييز بين الاتصالات الرسمية، والاتصالات غير الرسمية، شبكات الاتصال اللغوية، وغير اللغوية... الخ، ومن المفروض أن تؤدي الاتصالات الكثيرة إلى تحسين انسياب المعلومات ورضا الأفراد وحسن الأداء، وقلة عدم التأكد.

1- الاتصالات الرسمية:

تم خلال خطوط السلطة الرسمية في إطار الهيكل التنظيمي الذي تحدد فيه اتجاهات وقنوات الاتصالات، وعن طريق التسلسل التنظيمي الرسمي، تتجه التعليمات والأوامر والمعاملات الرسمية والتقارير المختلفة.

و تتوقف فعالية الاتصالات الرسمية على اعتراف الإدارة بفعاليتها وفائدتها، وعلى توفر الوسائل التي تنقلها من وإلى جميع العاملين في المؤسسة بين المؤسسة، وجمهور المتعاملين معها، من الأفراد، ومؤسسات في البيئة المحيطة بها (الخارجية)¹

هناك أكثر من قناة تتدفق منها الاتصالات الرسمية في المؤسسة ويمكن تحديد ثلاث قنوات في هذا المجال:

• اتصالات من الأعلى إلى الأسفل (downward communication):

وهي ما يطلق عليها اسم الاتصالات الهابطة والتي تجري بين مستوى تنظيمي معين، ومستوى تنظيمي أدنى، حيث تتم الاتصالات الهابطة عادة في محيط العمل والمؤسسة، ولكن قد تتم في بعض الأحيان خارج محيط العمل، حيث تبلغ الإدارة المرؤوسين ببعض السياسات والمسائل. ويتضمن هذا النوع من أنواع الاتصالات ما يلي:²

- ❖ القرارات والأوامر والتعليمات التي تحدد وتساعد على القيام بالوظائف والمهام المتنوعة في المؤسسة من اتفاهم وتفهم لمسائل التعيين والترقية، التفويض...
- ❖ اللوائح والتشريعات والكتب الدورية، حيث تستخدم في إرشاد العاملين بكيفية أداء أعمالهم على الوجه السليم، كما تنظم العلاقات بينهم وتحدد مسؤولية كل منهم.
- ❖ التعليمات والتوجيهات التي توجه إلى المشرفين والملاحظين لتحسين طرق العمل.
- ❖ الاستفسارات والبيانات التي تطلبها الإدارة العليا من المرؤوسين.

• الاتصالات من الأسفل إلى الأعلى (Upward communication):

وهي ما يسمى بالاتصالات الصاعدة والتي تتجه من المستويات التنفيذية إلى المستويات العليا في أي جهاز إداري، وتهدف إلى إعطاء الفرصة للمرؤوسين في إيصال المعلومات لرؤسائهم، وخاصة فيما يتعلق بالنتائج المحققة في المؤسسة.

هذا النوع من الاتصالات يزيد من دور المرؤوس في المشاركة في العملية الإدارية، وكيفية تحسين الأمور، ويمكن أن تتم عن طريق تقارير تقييم الأداء صناديق الاقتراحات والاجتماعات، نظام حل الشكاوي وسياسة الباب المفتوح...³

(1) محمد الهادي: إدارة الأعمال المكتنية المعاصرة، دار المريخ، الرياض، ص: 119

(2) محمد الهادي: إدارة الأعمال المكتنية المعاصرة، مرجع سابق، ص: 120.

(3) فؤاد الشيخ سالم وآخرون: المفاهيم الإدارية الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص: 238.

• الاتصالات الأفقية (Lateral communication):

تعود إلى انسياب الاتصالات بين الأفراد على نفس المستوى الإداري، كأن يتصل مدير إنتاج بمدير التسويق كما هو موضح في الشكل رقم (03)، ويقصد به تبادل وجهات النظر بين العاملين وتبادل المعلومات والخبرة على نفس المستوى الإداري. وتسمى الأفقية أو المتوازية، تميزا لها عن الاتصالات الصاعدة أو الهابطة، هذا النوع من الاتصالات ضروري لزيادة درجة التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية في المؤسسة، كما أنها توفر من الوقت اللازم لأداء الأعمال.

2- الاتصالات غير الرسمية:

توجد بالإضافة إلى الاتصالات الرسمية في المؤسسة، اتصالات غير رسمية لا علاقة لها بالإدارة، وتنشأ الاتصالات غير الرسمية في أي جهاز إداري بطريقة تلقائية، نتيجة لما بين الأفراد العاملين من علاقات اجتماعية، وصدقات شخصية، فيتصل هؤلاء الأفراد بعضهم ببعض على هذا الأساس الشخصي التلقائي، ولا يخضعون في تلك لاتجاهات محددة، كما قد يكون الحال عند اتباع أي أسلوب رسمي.

وقد تكون بعض هذه الاتصالات نازلة وبعضها صاعدة وبعضها على المستوى الأفقي دون قيد أو شرط – طالما أن هناك علاقات تربط بين الأفراد والأطراف المتصلة، وهذا التنظيم غير الرسمي للاتصالات لا يعترف بمستويات السلطة أو المراكز الرئاسية.

3- الاتصالات القطرية (Diagonal communication):

قد تنساب الاتصالات بشكل قطري، أي بين الأفراد في المستويات الإدارية المختلفة، بينهم علاقات وظيفية ولكن ليست علاقات رسمية في المؤسسة، كأن يتصل مدير إنتاج بأحد أقسام إدارة التسويق، ويعتبر هذا النوع من الاتصال ظاهرة طبيعية عادية وعفوية تحدث دائما في أي تجمع من الأفراد، بل يعتبر حقيقة من ضروريات الحياة الاجتماعية، ومن خصائص هذا النوع، السرعة الكبيرة التي تنقل بها المعلومات، إذ أن طبيعة خط سيره خلال اللقاءات والاجتماعات والحفلات، تجعل نقل المعلومات يتم في وقت قصير جدا.

ثالثا: وسائل الاتصال.

تنتقل البيانات في شبكة الحاسب عبر وسائل أو قنوات اتصال تربط بين عناصرها، و هنا نعطي لمحة عن وسائل الاتصال. و نصنف وسائل الاتصال إلى نوعين رئيسيين: الوسائل السلوكية، الوسائل اللاسلوكية.

أ) الوسائل السلوكية : وهي تستخدم الأسلاك و الكابلات في نقل المعلومات و البيانات سواء كانت ممثلة بإشارات قياسية أو عددية و هي تشمل:

◆ الأسلاك المزدوجة: وهي التي تستخدم في الخطوط الهاتفية العادية.

- مميزاتها:

- رخيصة التكاليف.
- سهولة التمير عبر المكاتب.

- عيوبها:

نطاق ذبذباتها (Band width) منخفض نسبيا مما يؤثر على نقل المعلومات، سرعتها في نقل المعلومات لا تتجاوز (1Mega Byte/Sec).

◆ الكابلات المحورية: وتمثل في الأسلاك المتعددة المحور وتنقسم إلى قسمين رئيسيين:

○ الكابل المحوري ذو الحيز الأساسي: و يستخدم الكابل للإرسال العادي البيانات و يستخدم في ربط الحسابات من 15 إلى 25 كلم.

- مميزات: سهل التركيب سرية و صيانتها غير مكلفة

- عيوبه: محدود المسافة و عالي التكلفة و ذات مقدار السرية منخفض جدا.

○ الكابل المحوري ذو الحيز العريض: يستخدم هذا الكابل في الإرسال إلى مسافات أطول من الكابل المحوري ذو الحيز الأساسي و عادة ما يستخدم لنقل المعلومات و البيانات لمسافة بين 12 كلم أو أكثر.

- مميزاتها:

- سريته أفضل من الكابلات السابقة.

- جيد في الحد من التشويش أو التدخل.

- اتساع نطاق ذبذباتها.

- سرعتها تصل إلى (100Mega Byte/Sec).

- عيوبه:

- تكلفة الصيانة عالية و صعبة التركيب مع أنها غالية الثمن.

ب) الوسائط اللاسلكية: وهي تلك التي تستخدم موجات الأثير في النقل مثل:

*/ الميكروويف:

وهي تستخدم لبث الصوت و المعلومات الصوتية (عبر الموجات الالكترى مغناطيسية) مع استخدام محطات تقوية، تلتقط هذه الموجات ثم تعيد بثها بعد تقويتها مما يسمح بنقلها إلى مسافات بعيدة، والميكروويف عبارة عن موجات قصيرة ذات نطاق ترددي واسع، ومن ثم فإنها تتميز بالسعة والسرعة الفائقة في حمل ونقل الملومات.

*/ الأقمار الصناعية:

تستخدم الأقمار الصناعية محطات أرضية لبث و توزيع و التقاط المعلومات و البيانات الصوتية و المرئية عبر الأثير أو عبر الفضاء و بالطبع فإن السعة و السرعة و درجة الوضوح في هذا النوع من الوسائط تتفوق على جميع الوسائط الأخرى.¹

المطلب الثاني: وسائل ومعوقات الاتصال:

أولا: وسائل الاتصال.²

هناك أكثر من وسيلة يمكن استخدامها لتسهيل عملية الاتصال، واختيار إحدى هذه الوسائل عن غيرها يعتمد على طبيعة المرسل وطبيعة المستمعين وطبيعة الموقف الذي يملئ عليه عملية الاتصال، وبشكل عام، يمكن التمييز بين الوسائل الثلاثة التالية:

1 – الوسائل المكتوبة:

تتميز هذه الوسيلة بأنها مسجلة ومدونة، ويمكن استخدامها كوسيلة إثبات قانونية، كما أنه تبذل عناية كبيرة في إعدادها وصياغتها، ويمكن أن تُقرأ من قبل جمهور كبير عن طريق توزيعها، إما بالبريد أو بشكل شخصي، لكن من عيوبها هو تراكم الأوراق المحفوظة، كما أن صياغتها تأخذ وقتاً طويلاً، علاوة على أنه ليس كل المدراء ماهرين وقادرين على صياغة الاتصالات الكتابية بشكل جيد.

و حتى تكون الاتصالات المكتوبة جيدة وواضحة، يمكن مراعاة استعمال اللغة البسيطة، الكلمات المألوفة، استعمال الخرائط والرسوم للتوضيح، وأجهزة الانترنت...، ولتجنب استعمال الألفاظ غير الضرورية والتي تزيد من حجم الرسالة.

2 – الوسائل الشفهية:

وهذه عادة تتم بالاتصال المباشر ما بين المرسل والمستقبل، إما وجها لوجه أو خلال الاجتماعات أو اللقاء أمام جمهور كبير، وفائدة وسائل الاتصال الشفهية أنها تعطي ردود فعل مباشرة وتبادل سريع للأفكار، بحيث يسهل فهمها وتعديلها، كذلك فإن اجتماع الرئيس والمرؤوس يزيد من ثقة المرؤوس، وينعكس بالتأكيد على روحه المعنوية.

لكن من عيوب وسائل الاتصال الشفهية، أنها قد لا توفر في الوقت، كما يظن بأن كثيرا من الاجتماعات تستغرق أوقاتنا طويلة دون التوصل إلى نتائج تذكر، هذا وقد دلت إحدى الدراسات أن (75%) من التعليمات والمهام التي يصدرها

⁽¹⁾ سعد غالب ياسين: نظم المعلومات الإدارية، المطبعة العربية، دار البازوري، الأردن، 2009، ص:31.

⁽²⁾ سعد غالب ياسين: نظم المعلومات الإدارية، المطبعة العربية، مرجع سابق، ص:238.

الرؤساء تتم بشكل شفهي، وأن المديرين يفضلون الاتصالات التلفونية والاجتماعات، عن غيرها من وسائل الاتصالات الأخرى.

3 – الوسائل غير اللفظية:

وهذه عادة تتم عن طريق تعبير الوجه ولغة العيون، وحركات الجسم للفرد، وهذه التصرفات الجسمية المختلفة، تعطي دلالات مختلفة عن الرضي وعدم الرضي وعدم الموافقة واللامبالاة، وكثير من الأحيان، تتبع وسائل الاتصالات غير الكلامية وسائل الاتصالات الكلامية لتعزيز ما يقال وتأكيد، فمثلا: قد يستعمل المدير قبضة يده وضربها على الطاولة للتأكيد على جدية الأمر الذي أصدره قبل لحظات بشأن عدم التأخير في تطبيق الأمر الجديد في المؤسسة.

ثانيا: معوقات الاتصال.¹

تسوء عملية الاتصال وبتشوّه المعلومات الواردة فيها، وتباين المعاني فيما قصده المتصل، عما فهمه المتصل به لأسباب كثيرة تؤثر في كل عملية من عمليات الاتصال – السابقة الذكر – والتلقي والفهم والتجاوب، ومن النادر أن يتطابق تماما ما قصده المتصل عما فهمه المتصل به فمثلا، ما قاله الإداري: "يبدو أن رجالك يعانون من مشكلات لإنجاز العمل في الوقت المحدد، أريد منك التفكير مليا وتصحيح الأمر"، وما قصده الإداري هو: "تحدث إلى مرؤوسيك وتعرّف على المشكلة ثم اجتمع بهم، و معا أوجدوا حلا للمشكلة" أما ما فهمه المرؤوس فهو: " لا يهتمي كم عدد الزعماء والقادة عندك، فقط أنجز المطلوب من الإنتاج لدى مشكلات كافية دون أن يزداد الطين بلة عنك ". فالفكرة قد لا تكون واضحة بذهن المتصل، ولا يعرف تماما الأهداف التي يريد تحقيقها، ومن بين معوقات الاتصال ما يلي:

1 – الترشح (Feltering):

يحدث الترشح والتعديل في الاتصالات، نتيجة سعي المتصل لإظهار المعلومات الواردة في الاتصالات، بحيث تكون أكثر قبولا من قبل المتصل به، فمثلا، حين يخبر المرؤوس رئيسه بمعلومة ما، فإنه يضعها بأشكال ترضي رئيسه في سماع ما يريد سماعه، ولو أدى ذلك إلى تحريف المعلومات بالإضافة والحذف، وذلك للتأثير على متخذ القرار، وقد جرت العادة بأن تنقل الأخبار السارة للرئيس، بينما يحتفظ بالأخبار السيئة.

فإن عدم الثقة والخوف والتهديد بين الرؤساء والمرؤوسين يزيد من درجة الصعوبة في عملية الاتصال، سواء في حالة إرسالها أو في حالة فهمها من قبل المرؤوسين، فالمرؤوس الذي كان صادقا وأخبر رئيسه بالنتائج الحقيقية ونال عقابا على ذلك، سيتردد مرة أخرى بأن يكون صادقا، مما يدفعه إلى الكذب والتضليل وهذا ضرر واضح لعملية الاتصال.

2 – الإدراك المنتقى (Sélective perception):

يدرك المتصل به ما يريد أن يدركه حسب حاجاته واهتماماته وخبراته وقيمه واتجاهاته... الخ، في تلقيه وفهمه واستجابته لفحوى الاتصال، فمثلا، قد يرى من يقرر اختيار العاملين، أن طالبة العمل يجب أن تضع اهتمامات بيتها وأسرقتها

⁽¹⁾ سعد غالب ياسين: نظم المعلومات الإدارية، المطبعة العربية، مرجع سبق ذكره، ص:239.

قبل اهتمامات العمل مما يجعله لا يقدر خبراتها ومؤهلاتها حق التقدير، أو لا يسمع لما تقوله، نظرا لتحيّزه وأفكاره المسبقة وإدراكه لما يريد أن يدركه بغض النظر عن الحقيقة والواقع.

3 – العواطف (Emotions):

تؤثر الحالة العاطفية والنفسية للمتصل به، وما يشعر به من يأس وإحباط وغضب وحزن وسعادة ومرح على قدرات تلقيه وفهمه واستجابته لموضوع الاتصال، ومن الواضح أنه كلما ازدادت الحالة العاطفية شدة، ازدادت احتمالات التشوّه والتحريف لمعلومات الاتصال، وذلك نتيجة إعاقته للتفكير السليم والمنطقية والمحاكمة والعقلانية.

4 – اللغة (Langage):

تعطي الكلمة الواحدة معاني كثيرة مختلفة لمختلف الأشخاص، وهي نفسها لها مدلولات مختلفة بحسب استخداماتها المحددة. و تتكون المؤسسات من أفراد يحوزون خلفيات وثقافات مختلفة، كما أن للاختصاصيين والمهنيين منهم لغاتهم الفنية الخاصة بهم التي تناسب الاختصاص والمهنة. وإذا كان للمؤسسة فروع مختلفة في مناطق متباعدة ضمن البلد الواحد أو البلدان الأخرى، فإن مشكلة اللغة تتفاقم، وتضيف أبعادا أخرى من التعقيد لعملية الاتصالات وتشويهها وتحريفها، كما أن المستويات التنظيمية العديدة المتباعدة، ووجود مراكز ومراتب وظيفية متفاوتة، يعطي اللغة مضامين ومعاني مختلفة، فالإدارة العليا تتحدث عن التحفيز والأرباح ومعدلات الإنتاج، وقد يدركها الآخرون في المستويات التنفيذية الأدنى، أما استغلال وجشع من قبل المالكين والإدارة.

5 – معوقات أخرى:

توجد عوامل أخرى كثيرة تعيق عملية الاتصالات الفعالة وتشوّه وتحرف المعلومات التي تحويها منها، وبشكل عام يمكن تحديد هذه المعوقات الأخرى التي تواجه عملية الاتصال وتؤثر على فعاليتها في النقاط الآتية:

أ – عدم وجود تخطيط كاف لعملية الاتصال، ففي كثير من الأحيان يبدأ الشخص بالتحدث أو الكتابة دون تفكير مسبق، وبدون تحديد الغرض من الرسالة التي ينوي إيصالها لت عملية الاتصال.

ب – وجود آراء وفرضيات غير واضحة، فقد تترك بعض الجوانب ناقصة وغير موضحة، ونتيجة ذلك، تحدث تفسيرات واقتراحات مختلفة، كأن مثلا يتصل شخص بآخر، ويجددان موعدا للاجتماع في التاسعة صباحا من اليوم التالي، دون أن يجددان مكان الالتقاء، على أساس أن كل واحد منهما في فكره، مكتبه هو مكان الالتقاء، وبالتالي لا يجتمعان في اليوم التالي، وهذا يخلق فوضى وضياح كثير من الجهد والوقت.

ج – التلاعب بالمعاني والألفاظ، وهذا قد يكون مقصودا أو غير مقصود، بمعنى أن تترك الألفاظ مبهمه، مما يفتح مجال الاجتهادات والتفسيرات المختلفة، ومثال ذلك، الذي يعلن عن خصم عن السعر السابق ولكن لا يظهر السعر السابق، كأن يقول سأخفض السعر كما كان من قبل، ولا يذكر كم كان من قبل والسؤال هو أقل من ماذا؟¹

⁽¹⁾ سعد غالب ياسين: نظم المعلومات الإدارية، المطبعة العربية، مرجع سابق، ص: 240 .

د - عدم القدرة على التعبير وإيصال الفكرة إلى المستمع، بالرغم من تمكن الشخص المتصل من فهمها ولكنه يضعف في إيصالها، فقد يعبر عنها بكلمات ضعيفة أو غير مناسبة مما يخلق الكثير من الارتباك والغموض.

هـ - ليس العيب فقط في المتصل بل المستمع كذلك، بالرغم من أن كثيرا من الوقت يضيع في الإصغاء، إلا أن بعض الأفراد لا يصغون بشكل جيد، فقد يتظاهرون بالانتباه لكن تفكيرهم بعيد كل البعد عن مجرى الحديث.

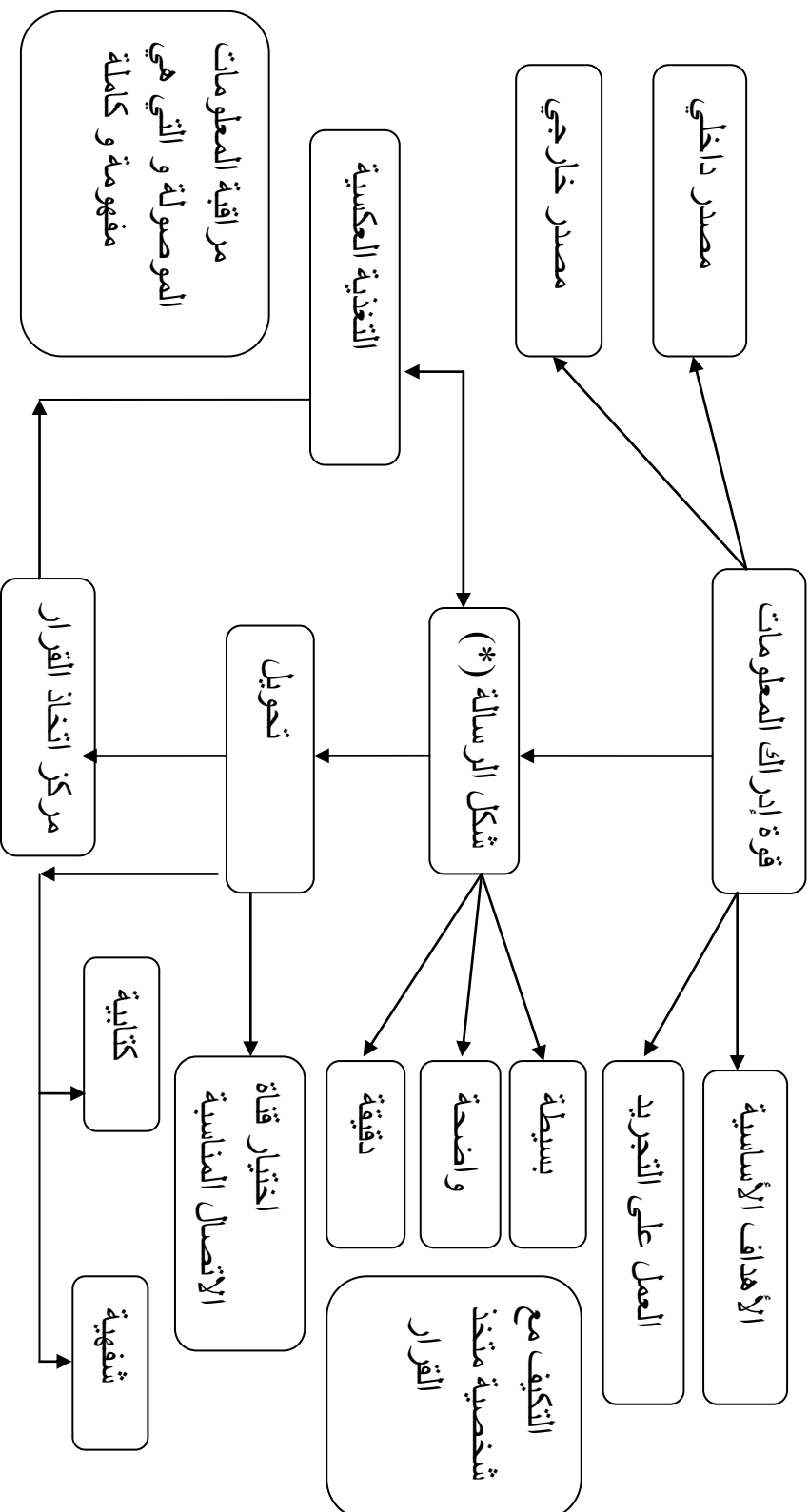
و - كثرة التشويش الناتجة عن المؤثرات المتعددة التي تؤثر على عملية الاتصال التلغونية أو البرقية، كما هو موضح في الشكل رقم (02)

ي - عدم القدرة على فهم ظرف الطرف الآخر خلال عملية الاتصال، كالاتصال بزمن غير ملائم للطرف الآخر.

ن - عدم اختيار وسيلة الاتصال الملائمة، كأن يكتب الفرد رسالة، بينما يستدعي الموضوع قيامه بزيارة شخصية.

ك - الرقابة على الاتصال وحذف بعض الأجزاء من الرسالة، تؤدي إلى صعوبة في فهم المقصود أو الغرض من عملية الاتصال. وعملية الرقابة موجودة في كل مؤسسة، وكلما زادت درجة الرقابة نتيجة مرورها على مستويات إدارية مختلفة، كلما كان الاحتمال أكبر في حذف أجزاء أكثر، مما يؤدي إلى غموض الرسالة وصعوبة فهمها.

الشكل رقم (03) :مسار ثنائية (المعلومة-اتصال) في اتخاذ



المصدر: Economie d'entreprise Gérard le large, Dunod ,p50.

(*) الرسالة تقصد بها أداة الاتصال و ليست المهمة

المطلب الثالث: ماهية تكنولوجيا الاتصال وأشكالها:

أولاً: مفهوم تكنولوجيا الاتصال وأشكالها.

وقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تطوراً مذهلاً في وسائل وتكنولوجيا الاتصالات، وأصبح من الصعب متابعة المخترعات الجديدة في هذا المجال فلقد تطور الهاتف إلى التليكس، والفيديو الذي تطور إلى الفيديو تكس، ودخلنا عصر الأقمار الصناعية وعصر الانترنت والبريد الإلكتروني، ولا يزال التطور مستمراً في هذا المجال مما جعل العالم قرية صغيرة عن طريق استخدام وسائل للاتصال (تكنولوجيا الاتصال) متنوعة الأشكال نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر¹

1. التلكس والتليتكس.

➤ التللكس (المبرقة) Télex :

وهو: "نظام لنقل الرسائل باستخدام جهاز يسمى المبرقة وهي أول جهاز تم استخدامه في إرسال الرسائل بالكهرباء. ومعظم رسائلها كان يتم إرسالها في وقت من الأوقات بتخصيص شفرة معينة لكل حرف عن طريق مفتاح المبرقة ثم تقوم هذه الأخيرة بتحويل النقط (...) والشرطات (--) الخاصة بالشفرة إلى نبضات كهربائية وإرسالها عبر أسلاك البرق. وتعرف الشفرة الخاصة بالمبرقة (شفرة مورس)".

في أواخر القرن ظهرت الوسائل والمعدات التي يتم استخدامها في شكل مطبوع بدلا من إشارة (مورس). وفي بداية القرن العشرين بدأ استخدام وسائل إرسال واستقبال الرسائل بواسطة الشرائط المثقبة. وفي العشرينيات من القرن العشرين تم استخدام الطابعات عن بعد (التلبرنتر) التي بإمكانها إرسال نبضات كهربائية مباشرة عبر خطوط البرق إلى مبرقة أخرى على الطرف الآخر من الخط.

لقد ساهم التلكس في نقل الرسائل والأخبار الصحفية وكان لسنوات طويلة هو العصب الرئيسي للتجارة وأعمال الحكومة والأعمال الحربية. وعندما صارت خدمة الهاتف في متناول الأفراد والمؤسسات تم الاستغناء عن خدمات التلكس لحد كبير، واستبدال التلكس بمعدات اتصال أخرى أسرع ولها القدرة على التعامل مع أنواع مختلفة من الرسائل والمعلومات.

➤ التليتكس (تبادل النصوص عن بعد) Télétext :

يعد نظام تبادل النصوص عن بعد أو ما يسمى بالتلكس حالة متقدمة على نظام المبرقة وتطويراً لها، حيث أنه يجمع بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص، الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيها، مع وجود إمكانية لحزن المعلومات المطبوعة. وبذلك يمكن إعداد نص كامل من المعلومات بواسطة الآلة الكاتبة، ثم قراءته على الشاشة وتعديله قبل إرساله إلى المستقبل أو الجهات المعنية في أي وقت لاحق. وهذا يعني أن تبادل الرسائل والمعلومات يكون إلكترونياً من وحدة ذاكرة (Mémoire) إلى وحدة ذاكرة ثانية أو أكثر وعبر شبكة اتصالات. ويعمل التليتكس بجهازين (واحد للإرسال، وآخر للاستقبال) محدودة القدرة، أي أنها ترسل 6-7 حروف في الثانية، مع إمكانية الطباعة على الورق

⁽¹⁾ أمين علوي: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص: 24.

العادي، ورقة ورقة، حيث يمكن نقل 2400 وحدة في الثانية أي 50 مرة نظريا أسرع من التيلكس، ويتميز التيلكس على التللكس فيما يلي:

1. سرعة تناقل المعلومات والتراسل. (تعادل ما يقارب 50 مرة سرعة التللكس العادي).
 2. كمية أكبر من الرموز المستخدمة - بمعدل (307) رمز مقارنة مع 47 رمزا في نظام التللكس.
 3. يكون إرسال المعلومات بشكل صفحة متكاملة، وهذا أفضل من نظام الكلمات والجمل الممغنطة في نظام التللكس.
 4. يمكن إرسال الرسالة أو النص المطلوب إلى عدة مستفيدين وفي وقت واحد.
 5. يوفر تبادلا محليا وإقليميا ودوليا للمعلومات أسرع وأفضل من نظام التللكس.
- وبشكل عام يمكن استخدام التللكس في المجالات التالية:

- المراسلات: مثل المذكرات والتقارير والرسائل العامة أو المخصصة في مجال معين.

- الشؤون الإدارية: مثل وثائق الموظفين، جرد المخازن، اعتماد النماذج و الطلبيات.

- الشؤون المالية: كالحسابات الجارية، وقوائم الأسعار، وتسجيل المبيعات والصفقات.

- مجالات أخرى: مثل الإعلانات التجارية، القوائم التفصيلية للمؤسسات والمعلومات المرجعية.¹

لقد علاف ابن الخولي تكنولوجيا الاتصال بأنها مجموعة من المعارف والخبرات المكتسبة التي تحقق إنتاج سلعة أو تقدم خدمة في إطار نظام اقتصادي واجتماعي معين²

وتعرف أيضا بأنها مجموع التقنيات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي توظف لمعالجة المضمون و المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري او الشخصي أو التنظيمي او الجمعي و التي من خلالها يتم جمع المعلومات و البيانات المسموعة و المكتوبة ، المصورة ، المرسومة ، المسموعة المرئية، المطبوعة، الرقمية من خلال الحاسبات الاليكترونية ثم التخزين هذه البيانات و المعلومات و استرجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية ، الرسائل،المضامين مسموعة ، مطبوعة ، رقمية ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها.

2. الهاتف وبنوك الاتصال المتلفزة

➤ الهاتف وخطوطه Téléphone:

يمثل الهاتف من أهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثرها انتشارا بين الناس، والهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات، ولكنها أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات، وينظر إليه كقناة اتصال غير مباشر بين الراسل والمستقبل عند مزاولة عملية الاتصال وقد تطور الهاتف في حجمه وشكله ومزاياه وإمكاناته عدة مرات، وأصبحت هناك شبكات هاتفية، من أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية السوري أو الهاتف الفيديو الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة، وهو مزود بذاكرة تؤهله لحزن الصور واسترجاعها عند الحاجة

(1) لمين علوطي: : تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة مرجع سبق ذكره، ص:24.

(2) ريحي مصطفى و محمد عبد الديس: وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء ، الاردن، 1999 ، ص:106

ومشاهدتها على الشاشة أو طباعتها على الورق وينتشر حاليا الهاتف النقال بشكل واسع بين الناس. ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين:

1- طريقة الاتصال المباشر: من المتحدث على الهاتف (أ) إلى متحدث آخر على الهاتف (ب).

2- طريقة الاتصال غير المباشر: وذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الاتصال ونقل المعلومات مثل التلكس والحواسيب وغيرها.

و يمكن للاتصال الهاتفي (المباشر وغير المباشر) أن يكون بشكليين أساسيين هما:

أ / الاتصال السلبي: عبر الأسلاك الموصلة بين الهواتف المختلفة، وعبر محطات مركزية تنتشر في المدينة أو المؤسسة؛

ب / الاتصال اللاسلكي: دون الحاجة إلى وجود أسلاك، وعن طريق البث والتوصيل للأمواج الأرضية أو الاتصالات الفضائية.

وهناك طريقتان تستخدمان لنقل الكم الهائل من المعلومات بين الهواتف:

1 طريقة استخدام الكابل:

الذي يضم عددا من الأسلاك النحاسية عالية التحميل، أي القدرة على نقل كميات هائلة من الرسائل والمعلومات. تستخدم كذلك في نقل المعلومات والصور والبرامج التلفزيونية بين الحواسيب وهناك الكابل البحري الذي يربط بين الدول والقارات.¹

2 أما الميكروويف أو الموجات الدقيقة:

فهي وسيلة أخرى مهمة لنقل المعلومات الصوتية أو المكتوبة أو المرئية بين المناطق الجغرافية المتباعدة. وهو نوع من الاتصالات اللاسلكية الأرضية التي تتم عن طريق هوائيات وأبراج توضع في مناطق مرتفعة وعلى مسافة تقرب من 50 كلم بين كل هوائي وآخر. ويمكنه نقل 10 آلاف خط هاتفي، ويمتاز بقلة تكلفته. إلا أنه يتعرض في الأحوال الجوية الماطرة للتشويش.

ومع التطورات التي تشهدها وسائل وتكنولوجيا الاتصال، أخذت الاتصالات الهاتفية تتحول إلى نظام جديد رقمي يعمل عن طريق ترجمة موجات البث الإلكتروني إلى جزئيات تفصل بينهما مسافات. وهذه الجزئيات هي نتاج الأرقام الثنائية، وهي أصغر الوحدات في معالجة البيانات؛ ويعتبر هذا النوع من الأنظمة أكثر دقة وفعالية ويمكن الاعتماد عليه أكثر من وسائل الاتصال التقليدية، وهو مناسب لمختلف أنواع الاتصالات و الأكثر ملائمة للاتصال مع الحواسيب. بالإضافة إلى أنه يعطي نوعية أفضل بالنسبة للصوت والصورة المنقولة.

➤ **بنوك الاتصال المتلفزة:**

تعد بنوك الاتصال المتلفزة أو ما يطلق عليها مصطلح الفيديو تكس (أو الفيديوتكست) من تقنيات الاتصال الحديثة المستخدمة في نقل الرسائل والمعلومات بين الأفراد والمؤسسات، وهي حالة متطورة لاستخدام واستثمار جهاز التلفزيون

⁽¹⁾ لمن علوطي: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص: 27.

العادي عن طريق إضافة محطات وقنوات جديدة إلى جانب قنواته الاعتيادية. و يعرف الفيديو تكس على أنه وسيلة لعرض الكلمات والأرقام والصور والرموز على شاشة التلفزيون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون.

ويشمل تقنية الفيديو تكس على ثلاث ركائز مهمة هي:

1. البث عن طريق شاشة تلفزيونية.

2. تخزين واسترجاع عن طريق الحاسوب.

3. نقل هاتفي أو بوسيلة سلكية أو لا سلكية.

وتشمل بنوك الاتصال المتلفزة (الفيديو تكس) على نوعين رئيسيين هما:

أ/ الفيديو تكس العادي أو الإذاعي ويسمى التليتكست (Télex) أو النص المتلفز.

ب/ الفيديو تكس المتفاعل ويسمى أيضا بخدمة البيانات المرئية.¹

3. الفاكس ميلي (الناسخ الهاتفي) Facs mile والأقمار الصناعية:

➤ الفاكس (الناسخ الهاتفي):

وهو: "جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي".² ولهذا فهو يشبه آلة التصوير الصغيرة، غير أنها متصلة بهاتف لإرسال الوثيقة، فما على المرسل إلا أن يضعها في الجهاز، ثم يدير رقم هاتف جهاز فاكس المرسل إليه، وبمجرد أن يفتح الخط أو يتم الاتصال، تتحرك الأداة الفاحصة الإلكترونية في جهاز الإرسال وتحوّل الصفحة المرسلّة إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية الرقمية التي تنتقل عبر خط الهاتف إلى جهاز فاكس المستقبل الذي يعيد الإشارات الكهربائية الرقمية مرة أخرى إلى نسخة طبق الأصل من الوثيقة الأصلية ثم يطبعها. فالفاكس إذن، عبارة عن تقنية اتصال حديثة تشمل على:

1. جهاز استنساخ إلكتروني صغير مرتبط بخط الهاتف.

2. جهاز هاتف مرتبط بخط هاتف.

ويمكن تحديد أهم مميزات وخصائص الفاكس على النحو التالي:

سهولة الاستخدام ولا تحتاج إلى خبرة أو فني متخصص، رخيص الثمن ويمكن للأفراد شرائه ولا يحتاج إلى متطلبات كثيرة، فخطوط الهاتف متوفرة في كل مكان كما أنها مناسبة جدا لنقل الوثائق والرسائل المالية والقانونية وكافة المطبوعات، من الصعب إرسال الوثائق عبر وسائل أخرى غير الفاكس بنفس السرعة والدقة والتكلفة و يمكنها إرسال الرسائل والوثائق إلى عدة جهات في نفس الوقت، يمكن حمل الفاكس ونقله إلى أي مكان وبسهولة.

⁽¹⁾ لمن علوطي: : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص: 28.
⁽²⁾ محمد دياب مفتاح: معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدار الجامعية للنشر، القاهرة، مصر، 1995، ص 63

➤ الأقمار الصناعية: ¹ بشكل عام، تصنف الاتصالات إلى نوعين رئيسيين هما:

أولاً: الاتصالات الأرضية، سواء كانت سلكية أو لا سلكية.

ثانياً: الاتصالات الفضائية التي تتم عن طريق الأقمار الصناعية.

يعرف القمر الصناعي بأنه: "مركبة فضائية تدور حول الكرة الأرضية، لها أجهزة لنقل إشارات الراديو والبرق والهاتف والتلفزيون، وترسل محطات على سطح الأرض (المحطات الأرضية) الإشارات إلى القمر الصناعي الذي ييثر الإشارات بعد ذلك إلى محطات أرضية أخرى، وجاءت فكرة الأقمار الصناعية معززة لطرق الاتصال عبر الأثير وكانت سعة الانتقال للدوائر الهاتفية التي تنقلها هذه الأقمار مغرية إلى حد كبير".²

- ويتكون القمر الصناعي من:³

- الهوائيات.
- أجهزة الاستلام و الإرسال.
- أجهزة التكبير و التضخيم.
- جهاز تتبع الأرض.
- محرك الاحتعال الرئيسي.
- الخلايا الشمسية للطاقة.
- جهاز تتبع الشمس.
- محركات صاروخية جانبية.
- خزانات الوقود.

وتقدم الأقمار الصناعية خدماتها لكونها محطات تحويل فضائية لبث إشارات ترسل بواسطة المحطات الأرضية والتي تعمل أيضا على ربط شبكات الاتصالات الأرضية من خلال شبكات الهاتف. وقد أخذت الاتصالات الفضائية عبر الأقمار الصناعية دورا هاما في مجال نقل الرسائل والمعلومات بفضل فعاليتها وعدم تأثرها بالظروف المحيطة. ويمكن القول أن للاتصالات عبر الأقمار الصناعية فائدتين هامتين هما:

أولاً: إمكانية البث المتوافق، بحيث تستطيع كل محطة في الشبكة أن ترتبط مع كل المحطات الأخرى في نفس الوقت.

ثانياً: إمكانية الوصول إلى أماكن بعيدة ودعمها للامركزية في أساليب جمع وتوزيع الرسائل والمعلومات.

وقد فتحت الأقمار الصناعية الباب على خدمات جديدة من بينها توفير نوع من الاتصالات بين الإنسان والآلة، وبين الآلة والأخرى كما تحدث في عملية الاتصال بين الحواسيب.

وتستخدم الأقمار الصناعية العديد من الوظائف والأنشطة والخدمات مثل نقل الصوت والصورة والبيانات والوثائق والمؤتمرات البعيدة ⁴ (Teleconferencing) والأرصاد الجوية، و الاستشعار عن بعد، والبث التلفزيوني والخدمات الهاتفية وغيرها. وتستطيع كذلك الأقمار الصناعية التعامل مع كمية ضخمة من البيانات وأن تنقلها بين الحواسيب، وتستطيع تداول 30 ألف مكالمة هاتفية في وقت واحد، والوصول إلى جمع من الناس في وقت واحد.⁵

⁽¹⁾ لمين علوطي: تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص: 29.

⁽²⁾ الشافعي منصور: مملكة العلم والتكنولوجيا، ايتراك للنشر، مصر، 2000، ص 82.

⁽³⁾ عامر ابراهيم قنديلجي وآخرون: نظم المعلومات، دار الميسرة، عمان، 2007، ص : 230.

⁽⁴⁾ الشافعي منصور: مملكة العلم و التكنولوجيا، مرجع سابق، ص: 87.

⁽⁵⁾ ربحي مصطفى عليان عبد الدبس: وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، مرجع سبق ذكره ، ص 115..

ويمكن تحديد مجالات استخدام الأقمار الصناعية فيما يلي:¹

- 1- الاتصالات الهاتفية، وتمتاز بأنها فورية ومباشرة وقليلة التكلفة- مقارنة مع الوسائل الأخرى- كما أنها خالية من التشويش والاضطراب الذي يحدث في الاتصالات الأرضية.
- 2- النقل التلفزيوني المباشر للبرامج المختلفة.
- 3- خدمات تجارية للطائرات والملاحة الجوية والبحرية والأرصاد الجوية وغيرها.
- 4- نقل المعلومات والخدمات الأخرى بين الدول.
- 5- التنقيب عن الثروات الطبيعية كالنفط والمعادن وغيرها.
- 6- الأغراض العسكرية مثل رصد التحركات العسكرية والتجسس.

وتعد الأقمار الصناعية وسيلة اتصال فضائية متقدمة تتميز عن غيرها من وسائل الاتصال (السلكية ولا سلكية) بالمميزات

التالية:

- قدرتها على نقل المعلومات وتوفير الترابط على المستوى العالمي بكفاءة عالية.
 - ملائمة ومثالية لتناقل وتناول جميع أشكال الربط بين الشبكات القياسية التشابكية (Analog) والرقمية (Digital).
 - توفر الوصول المتزامن (في نفس الوقت) من وإلى العديد من النقاط الموزعة في دول العالم.
 - إمكانية بناء شبكات إقليمية للاتصالات والمعلومات أو توسيعها أو إعادة بناء هيكلها. سواء كانت هذه الشبكات واسعة أو محددة.
 - قدرة على تسهيل وتوفير الوصول إلى شبكات الاتصال القريبة من المستخدمين وتقليص تكاليف ونفقات الاتصال.
 - الاتصال عبر الأقمار الصناعية يؤمن نقل المعلومات بأشكالها المختلفة مثل: النصوص، الأرقام، الرسومات والأشكال. الأصوات الموسيقى الصور، وغير ذلك من الأوعية والوسائط.
 - كمية وحجم المعلومات المنقولة في الثانية الواحدة عن طريق الأقمار الصناعية أكبر بكثير من أية وسيلة أخرى من وسائل الاتصال المستخدمة حالياً.
- وفي نهاية المطاف سادت نظم كوابل الألياف الضوئية* بعد إشراكها في صراع محموم مع أنظمة الاتصالات عبر الأقمار الصناعية، فهي تتمتع بارتفاع في سعة النقل وانخفاض كلفتها وطول عمرها² و حالياً تطورت هذه التكنولوجيا إلى كل من المحاضرات المرئية الحانية و الفيديو كونفيرونس و المحاضرات السمعية بالإضافة إلى خدمات الدردشة و المتصفحين .

(1) عامر إبراهيم قنديلجي وآخرون : نظم المعلومات مرجع سبق ذكره ، ص : 231..

(2) محمد دياب مفتاح :معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مرجع سبق ذكره ، ص 120.

الخلاصة:

تعتبر المعلومات موردا مكلفا، ليس فقط عند اقتنائها ومعالجتها، ولكن أيضا عند إهمالها، إذ تؤثر بدورها في التوصل إلى قرار سليم، فالإدارة تهتم بالمعلومات، ليس من أجل ذاتها ولكن من أجل المنافع التي تنتج عنها، وتحدد قيمة المعلومات تبعا للنتيجة المتوقعة من القرارات التي تعتمد عليها هذه الأخيرة مقارنة بالنتائج المحققة، وللمعلومات التي تقتضي اتصالا، ثلاثة أغراض تفضيها في المؤسسة هي:

تستخدم كمثال للموقف.

□ تمد صانع القرار بأساس احتمالي للاختيار.

تقلل الاختلافات بين البدائل في حل مشكلة معينة.

بالإضافة إلى كونها تزيد مستوى المعرفة لمستخدميها (اتصال).

هذا وبغض النظر عن خصائص مصادر وأنواع المعلومات، فإن عملية الاتصال لا تتوقف عند نقل الاستراتيجية، والمتابعة إلى المستوى التنفيذي، بل تتعداها إلى الإبداع وتغيير صورة المؤسسة، فكثيرا ما أدى نظام الاتصالات السيئ إلى نتائج سلبية للمؤسسة كما رأينا آنفا...

وللتغلب على صعوبات الاتصال أو التخفيف من آثارها السيئة، يمكن تحسين المهارات الكتابية والتحليلية في عملية الاتصال، وذلك بالاهتمام والتأكيد على أمور مثل: التغذية العكسية، اللغة البسيطة، كبح جماح العواطف، والإصغاء الفعال، وتحسين الاعتبارات السلوكية من قبل المدير لمؤوسيه لمعالجة المشاكل التي تظهر قبل وقوعها.

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات
والاتصال.

المبحث الثاني : جهاز الحاسوب.

المبحث الثالث: الشبكات المعلوماتية.

المقدمة:

شهدت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال خلال السنوات الأخرى تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية تجعل التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة.

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

إن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التطورات الهائلة التي جعلت منها أداة فعالة في انتشار المعلومات و توفيرها من خلال شبكاتها المعلوماتية بفعل التطور في الاتصالات، لدى سوف نتطرق في هذا المبحث إلى تحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، العلاقة، الأساسيات التي تتبعها و في الأخير الأشكال الحديثة للتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في مختلف المؤسسات.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات:

أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مكوناتها.

يرى البعض أن التكنولوجيا المعلومات والاتصال مصطلح بسيط و لكن في الحقيقة هو مركب من العديد من المفاهيم المتنوعة والمختلفة ، و لهذا سوف نتطرق إلى المفهوم العام لتكنولوجيا وصولاً إلى التعريف الجامع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، فنجد أن للتكنولوجيا عموماً العديد من التعريف نذكر منها:

"هي عبارة عن مجموعة من المعارف، الابتكارات و التطبيقات التي تتمحور حول تقنية صناعة ما و من أمثلة تكنولوجيا الرقمية"¹.

كما يمكن تعريفها أيضا "هي عملية وضع و انتقاء طرق تسمح بالاستعمال الفعل للتقنيات المختلفة و هذا الضمان عمل ميكانيزمات الإنتاج ، الاستهلاك، الإعلام و الاتصال"²

- من خلال التعريف الأول الثاني نلاحظ أنه ينظر لمفهوم التكنولوجيا على أنها مصطلح تقني. و معظم التكنولوجيا المعلومات و الاتصال لا تعتبر حديثة ، فهي موجودة منذ السنوات الثلاثين الماضية، وما يمكن اعتباره حديثاً هو توسع استخدامها في مجال تسيير المؤسسات ، واعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي و خاصة الانترنت، ويمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال "على أنها مختلف أنواع الاكتشافات و المنتجات و الاختراعات التي تأثرت بظهور تكنولوجيا الحواسيب و الاتصالات الحديثة والتي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها، تحليلها، تنظيمها، تخزينها، واسترجاعها في الوقت المناسب و بالطريقة المناسبة و المتاحة"³ « أما Kenneth laudon » و " Jane laudon"⁴ فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة و العالم الرقمي، على أنها أداة من أدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمسة مكونات وهي:

¹ L' internaute,(2007/06/13),<http://www.l-internaute.com/dictionnaire/Fr./definition/technologie/>

² Définition du technologie,(2007/06/13),<http://www.olats.org/Schoffer/deftech.htm>

³ جمال لعمارة: اثر استخدام تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، الملتقى الدولي: اثر الانكسار الرقمي شمال جنوب على تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2007 ، ص:2.

⁴Kennethc.Laudon and Jane Price Laudon. Mangement information Systems: Managing the Digital Firm.Prentic Hall.Ninth edition.USA.2006.P :65.

* العتاد المعلوماتي: تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة.

* البرمجيات.

* تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة و الضوئية و برمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية.

* تكنولوجيا الاتصال: تتكون من معدات ووسائط فيزيائية و برمجيات تربط مختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصل الحواسيب والمعدات الاتصال لتشكيل شبكات لتبادل و تقاسم الأصوات و الصور والفيديو.

* الشبكات: تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد.

من خلال مسبق نجد أن التكنولوجيا تتمثل في جميع الاستعمالات من حواسيب، شبكات اتصال و أجهزة تداول المعلومات السلكية واللاسلكية ، حيث تتمثل عادة في أجهزة الاتصال من الهاتف ، فاكس والانترنت، وهي تستخدم بعرض أداء مختلف المهام الرامية إلى تحقيق أهداف المؤسسة¹، والتالي فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحاول الرفع من فعالية استخدام المعلومات داخل المؤسسة وذلك عن طريق:

- تحويل، تخزين و معالجة كل أنواع المعلومات (نصوص ، صور ، صوت...) في شكل معطيات رقمية موحدة.
- بث هذه المعلومات بسرعة في كل أنحاء العالم باستخدام الشبكة العالمية إنترنت.
- ترجمة المعلومات المستقلة و تحويلها إلى الشكل المرغوب فيه (نصوص، صور، صوت...).
- السماح للمؤسسات بالاتصال بطريقة سريعة و مستمرة عن طريق الشبكات.
- تغيير طرق الاتصال داخل المؤسسات عن طريق إدخال البريد الإلكتروني و تكنولوجيا الانترنت.

ثانيا: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

لقد عرف الميدان التكنولوجي تطورات مسبقة بداية التسعينيات من القرن 20 خاصة في ميدان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأهم اختراعات هذا العصر هو الحاسب الإلكتروني وصولا إلى الأقمار الاصطناعية ، وقد كان محور هذه الثورة التكنولوجية المعلوماتية هو اعتمادها على مزيج من الأدوات أو الوسائط أو الأجهزة أو الأنظمة القيمة، عموما فقد مرت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بعدة مراحل نوجزها في خمس مراحل أساسية و هي:

1. مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى:

تتمثل هذه المرحلة في اختراع الكتابة و معرفة الإنسان لها، كالكتابة المسمارية و السومرية ثم الكتابة ثم الكتابة التصويرية و مختلف الكتابات الأخرى التي كانت تكتب على الألواح و الجدران الكهوف و فرته لهم الطبيعة من أجل حفظ المعلومات، وبعدها اختراع الورق من طرف الصينيين ثم بعد ذلك طوره العرب نظرا لأهمية في حفظ المعلومات.

⁽¹⁾ إبراهيم بختي: صناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و علاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العالمي الدولي: حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2005، ص:318.

2. مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الثانية:

هذه المرحلة شملت ظهور الطباعة الحروف المعدنية المفضلة (باللغة اللاتينية)، وبعدها تطورت و أصبحت هذه التكنولوجيا تنسخ العديد من الكتب و المصادر المطبوعة الأخرى، و بذلك تناقلت هذه المعارف و المعلومات بين الناس هذه المراحل شهدت تطورات عديدة في تخزين المعلومات تنظيمها و نشرها و ذلك من تحول الشكل المخطوط إلى الشكل المطبوع.

3. مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة:

هذه المرحلة تم فيها اكتشاف التلغراف و كان ذلك عام 1939 من صامويل مورس، و هو أول نظام اتصال رقمي بعيد المدى و أيضا اكتشف الهاتف ، يليها اكتشاف اللاسلكي أو الموجودات الراديوية... الخ.

لم تتوقف الاختراعات والاكتشافات في هذه المرحلة بل ظهرت مصادر معلومات حديثة أخرى، كما تعد هذه المرحلة بداية ظهور التكنولوجيا الحديثة بمختلف أشكال و أنواع مصادر المعلومات كالمصادر المسموعة و المرئية و المصادر المطبوعة الورقية، هذه المصادر بأنواعها كانت بمثابة الإضافة المنتظرة في مجال نقل المعلومات، بتها و تخزينها و زيادة حركة الاتصالات¹

4. مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الرابعة:

هذه المرحلة تبرز بدايات اختراع الحواسيب، و أصبحت في الأسواق الأمريكية و كانت استخدامها متوقفة على المؤسسات العسكرية و الشركات الحكومية الكبرى، و تميزت هذه الحواسيب بضخامة حجمها و تعقد عملياتها، إلا أنها شهدت تطورات متلاحقة في قدرة المعالجة والتخزين و حتى في حجمها.

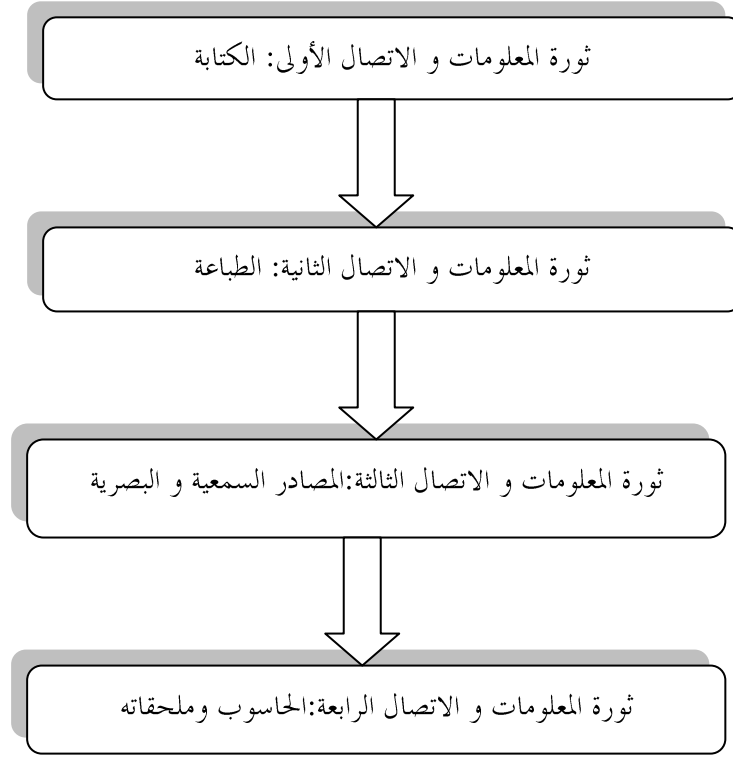
لكن في 1980 م ظهرت الحواسيب بأشكالها و أنواعها المختلفة: صغيرة، متوسطة، كبيرة، وانتشرت بشكل كبير في كل النواحي و المجالات و ذلك بفضل تقنيات الاتصال التي تمكنت من توفير خدمات الاستنتاج عن بعد، في هذه المرحلة اتسع استخدام شبكات المعلومات التي أصبحت تغطي كل أرجاء العالم، بفضل كثرة استخدامها خاصة مع صغر أحجام الحواسيب مما ساعد على الارتباط بواسطتها من البيوت و السيارات الطائرات و غيرها، سواء كانت قواعد، و بنوك المعلومات أو عملاء، بمختلف أشكالهم (مستفيدين، عملاء، تجار، صناعيين...)، وهذا ناتج عن ما قدمته تكنولوجيا المعلومات بالتزاوج مع تكنولوجيا الاتصال التي أوجدت الشبكة العالمية و الجهوية و الوطنية للمعلومات.²

أظهرت هذه المرحلة الترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة و تكنولوجيا الاتصالات مختلفة الأنواع والاتجاهات والتي بدورها حققت تناقل كميات هائلة من البيانات و المعلومات عبر مسافات جغرافية هائلة و بسرعة فائقة بغض النظر عن الزمان و المكان وصولا إلى شبكة المعلومات و في قمتها شبكة الانترنت.

- الشكل الموالي يوضح مختلف المراحل لتطور تكنولوجيا المعلومات.

(1) عامر قنديلجي وآخرون: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، عمان، مؤسسة الوراق، 2002، ص: 102.
(2) بن السبتي عبد المالك : تكنولوجيا المعلومات و أنواعها و دورها في دعم التوثيق و البحث العلمي، نموذج دكتوراه دولة، علم المكتبات، قسنطينة، 2002، ص: 19.

شكل رقم (04): يوضح مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال



المصدر: عامر قنديلجي وآخرون: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، عمان، مؤسسة الوراق، 2002، ص:102.

المطلب الثاني: علاقات وأساسيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات:

أولاً: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

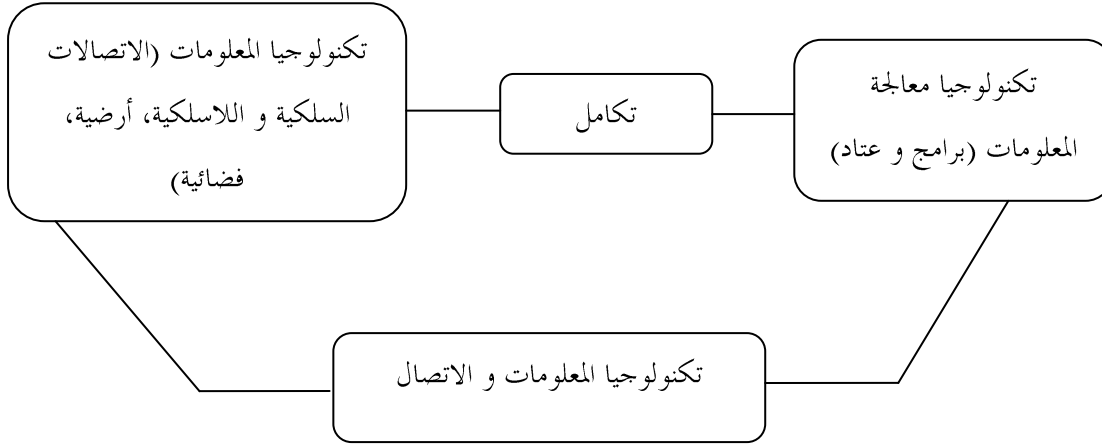
تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال نتاجاً للتلاحم والتكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الآلية (المعلوماتية) وتكنولوجيا الاتصال، حيث يقال أنهما وجهان لعملة واحدة على أساس أن ثورة الاتصالات جاءت متوازية مع تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة لتفجير المعلومات وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات و ظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفقة وإتاحة إلى الباحثين المهتمين و متخذي القرار في أسرع وقت و بأقل جهد عن طريق استحداث أساليب جديدة في تنظيم المعلومات التي تعتمد بالدرجة الأولى على الكمبيوتر و استخدام تكنولوجيا الاتصالات، والواقع أن تعريف تكنولوجيا المعلومات تنطوي على معنى هذا التزاوج إذ ينص في إحدى صيغته على أنه اقتناء المعلومات و تخزينها في مختلف صورها سواء كانت مطبوعة أو مصورة أو مسموعة أو مرئية أو ممغنطة أو معالجة بالليزر و بثها باستخدام توليفة من المعلومات الإلكترونية ووسائل أجهزة الاتصالات عن بعد.¹

وهكذا فإنه لا يمكن الفصل بين تكنولوجيا الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات ، فقد جمع بينهما النظام الرقمي فترابطت شبكات الاتصال، مع شبكة المعلومات وهو نلمسه واضحاً في حياتنا اليومية من التواصل بالفاكس أو عبر شبكات

⁽¹⁾ ياسع ياسمين: دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الاقتصادي للمنظمة، رسالة ماجستير، علوم اقتصادية وتجارية، جامعة الجزائر، 2011، ص:34.

التلفون أو عبر شبكات الأقمار الصناعية و بذلك انتهى عهد استقلال نظم الاتصالات و تطور كل منهما في طريق واحد، ودخلنا عصر جديد للمعلومات والاتصال يسمى الآن COMPUTER COMMUNICATION ويمكن أن يبين هذه العلاقة من خلال الشكل الآتي.

شكل رقم(05): يوضح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال



المصدر: ياسع ياسمينية: دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الاقتصادي للمنظمة، رسالة ماجستير، علوم اقتصادية وتجارية، جامعة الجزائر، 2011، ص:34.

ثانيا: أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

1) التخزين:

هو استعمال أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا في مجال تخزين المعلومات مثل: الأقراص الضوئية والليزر، ولقد تعددت طرق حفظ المعلومات مع التطور التكنولوجي حيث كانت هناك طريقة واحدة في الماضي وهي: حفظ الوثائق كما هي مخطوطة كانت أو مطبوعة أما الآن فقد أصبحت تخزن في أشرطة ممغنطة و تدار بطريقة آلية.

2) الاسترجاع: إن تكنولوجيا الاسترجاع تتصل مباشرة بتقنيات الاتصال بمختلف أنواعها، هاته الأخيرة التي تطورت مع مرور الوقت ونذكر أهم هذه الوسائل الاتصالية بدءا بالأسلاك النحاسية ثم بالألياف البصرية فالكوابل المحورية وصولا إلى الأقمار الصناعية والاتصالات اللاسلكية الرقمية، ولا شك أن الثورة الالكترونية المعاصرة المعتمدة على الوسائل الاتصالية السابقة الذكر، فقد أعادت الاتصالات إلى مرحلة الشفهية الالكترونية كإحدى سمات عالم الغد¹.

من خلال مسبق نجد أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عبارة عن عملية خدمات المعلومات على الخط المتمثل أساسا مرادف بيانات الكترونية.

¹ ياسع ياسمينية: دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مرجع سبق ذكره، ص:66.

المبحث الثاني: جهاز الحاسوب:

إن تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها ، وبغض النظر عن نشاطاتها، حيث أن متطلبات العمل باتت تختم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيات التي تمثل أساسا في جهاز الحاسوب و المنظومة الشبكات، فما هو الحاسوب؟ فيما تتمثل وظائفه و استخداماته؟ وما هي الشبكات المستخدمة؟.

المطلب الأول: مفهومه وتطور جهاز الحاسوب:

أولا: مفهوم وخصائص جهاز الحاسوب.

أ/ مفهوم جهاز الحاسوب:

من خلال دراسة إحصائية قامت بها وكالة " WALONNE " للاتصالات "AWT" في بلجيكا حول استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات، وجد أن أغلبية المؤسسات و التي تقدر نسبتها ب: 98 % تحتوي على حاسوب أو أكثر، بينما 29 فقط يستخدمون الحاسوب المحمول، و الملفت للنظر أن معدل أكبر كثافة للحواسيب حسب حجم المؤسسة سجل عند المؤسسات المصغرة ثم تلتها في المركز الثاني المؤسسات الصغيرة، تليها المؤسسات المتوسطة و بهذا نجد أن هناك علاقة عكسية بين حجم المؤسسة وعدد الحواسيب المستخدم و ترجع صاحبة الدراسة سبب هذا إلى احتياج تلك المؤسسات للحواسيب في استخدامات خاصة كالخادم و المحاسبة.¹

ولقد حظيت الحواسيب منذ ظهورها بأهمية كبيرة نظرا لتطورها المتسارع ودورها الكبير الذي تلعبه على الساحتين الصناعية و الاستثمارية ، الأمر الذي جعلها تكون مادة خصبة لأقلام الباحثين و المهتمين و رجال القانون.

ولقد عرفه النموذج المتضمن لقواعد حماية برامج "الكمبيوتر" الذي أعد عام 1978م من قبل المنظمة العالمية للملكية الفكرية (WIPO) بأنه "مجموعة المعارف أو المعلومات "INSTRUCTION" يعبر عنها في شكل شفوي أو مكتوب أو بياني أو غيره و يمكن نقلها و تحويل صورتها بفك رموزها بواسطة آلة يمكن أن تنجز مهمة أو تحقق نتيجة محددة بواسطة جهاز إلكتروني أو ما يماثله يمكنه القيام بتحقيق عمليات معقدة تهدف لغايات علمية".

وكما يعرفه البعض بأنه عبارة عن "تعليمات مكتوبة بلغة ما و موجهة إلى جهاز تقني معقد يسمى بالحاسب الالكتروني بغرض الوصول إلى نتيجة معينة".

و يمكن أن نعرف الحاسوب أيضا أنه "آلة الكترونية أو توماتكية لمعالجة المعلومات بمختلف أنواعها و يستطيع حفظها و استرجاعها كليا أو جزئيا عند الطلب".²

⁽¹⁾ شادي شوقي فريق البحث المعتمد: أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في التنمية المحلية المستدامة في الجزائر، ورقلة جامعة، ص:262.

⁽²⁾ إبراهيم بختي: صناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و علاقتها بالتنمية و تطوير الأداء، مرجع سبق ذكره، ص:21.

أو أنه: "آلة تقوم بأداء العمليات الحسابية والمنطقية على البيانات الرقمية بوسائل الكترونية و تحت تحكم البرامج المخزنة به".¹

ب/ خصائص جهاز الحاسوب:

من خلال التعريفين المقدمين يتضح أنه يتميز بمجموعة من الخصائص يمكن إدراجها فيما يلي:

✓ الدقة في إنجاز العمليات:

إن الحواسيب تقوم بأداء ما يطلب منها بدقة متناهية، فهي ليست عرضة للتعب أو الشرود مقارنة مع ما يحصل للإنسان عندما يعمل، خاصة إذا كان عمله مليئا بالأرقام والمعادلات الرياضية وغيرها من المسائل.² حيث يمكن للحاسوب أداء عملية الضرب والقسمة، ويتم ذلك عن طريق أداء عمليات متكررة من الجمع في حالة الضرب وعمليات متكررة من الطرح في حالة القسمة. وكما يمكنه أداء عملية الجمع والطرح وهذه القدرة عادية، ويتم القيام بهذه العمليات بسرعة فائقة ويتم قياس أداء هذه العمليات على أساس ثانية (واحد على الألف من الثانية).³

✓ إمكانية اتخاذ القرارات:

يقوم الحاسوب بالبحث عن كافة حلول مسألة معينة، وأن يختار أفضلها وذلك وفقا للشروط والمتطلبات الخاصة بالمسألة المطروحة. كما يمكن للحاسب الاختيار بين البدائل بطريقة تماثل اتخاذ القرارات، وهذه القدرة ناتجة عن العمليات المنطقية، إذ غالبا ما يتحدد الاختيار بين البدائل على أساس أحد المقارنات البسيطة مثل (أكبر من) (مساوي لـ) (أقل من) أو (لا يساوي). ويتم استخدام هذه القرارات كأداة فعالة للاختيار بتقسيم المشكلة الرئيسية إلى مجموعة من قرارات جزئية.⁴

✓ مكانية حفظ وتجزئة المعلومات:

يمكن للحواسيب حفظ و تخزين كميات هائلة من المعلومات وبهذا فهي تمكن من القيام بعمليات التحليل، والمعالجة التي تقام على هذه المعلومات.

✓ السرعة في التنفيذ:

إن الحواسيب تقوم بتنفيذ العمليات المطلوبة منها بسرعة مذهلة، إذ أن الحواسيب ذات القدرات العالية تقوم بمليون عملية أو أكثر في ثانية واحدة.

✓ العمل الآلي:

عندما يتلقى حاسوب المعلومات والأوامر اللازمة للقيام بعمل ما فإنه ينفذ سلسلة من العمليات بشكل تلقائي، و دون تدخل الإنسان ولهذا نقول بأنه يعمل أليا.

✓ قابلية المحاورة و الربط:

الحواسيب قادرة على إجراء الحوارات مع المستخدمين، وكذلك الاتصال مع الأجهزة الأخرى كالحواسيب و غيرها.

(1) مراد رايس: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص:33.

(2) مروان مصطفى ناعسة: مبادئ الحاسوب والبرمجة بلغة بيثك، الطبعة الأولى، دار الميسرة، عمان، 1997، ص:21.

(3) محمد فيومي، أحمد حسين علي حسين فتحي رزق السوانيري: استخدام الحاسبة في المحاسبة، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، 1988، ص:14.

(4) محمد فيومي و آخرون: استخدام الحاسبة في المحاسبة، مرجع سابق، ص:15.

ثانيا: تطوره:¹

وقد تطور عبر مراحل يمكن تلخيصها فيما يلي:

■ الجيل الأول 1946-1959:

ظهر هذا الجيل بجامعة Pennsylvania ما بين 1944-1946 من خلال أعمال Mouchy و Eckert على شكل أول آلة إلكترونية تحتل مساحة تقارب 160م، وكانت تعمل بالصمامات المفرغة و تستهلك الكثير من الطاقة و تفرز الكثير من الحرارة.

■ الجيل الثاني 1959-1965:

و قد استعمل في هذا الجيل الترانزستور بدلا من الصمامات المفرغة و التي ساعدت على التغلب على مشكلة الحرارة و أقللة من معدلات التوقف و وفرت في الطاقة.

■ الجيل الثالث 1964-1970:

و الفروق بينه و بين الجيل الذي يسبقه هي:

❖ صغر حجمه، و الذي نتج عن استعمال الالكترونيات الدقيقة بإدماج الدوائر الالكترونية.

❖ تطور الذاكرات الفرعية القادرة على استيعاب معلومات كبيرة بأقل تكلفة.

❖ تطور لغات البرمجة مثل ظهور البازيك و لباسكال.

■ الجيل الرابع من بداية 1970:

و قد ارتبط باكتشاف و تطوير Micro-processors و الذي يعتمد على تقنية دمج أكبر عدد ممكن من المكونات الأساسية على شريحة واحدة ، كما تم التوصل لصناعة الذاكرات المعتمدة على شرائح السيلكون ذات الحجم الصغير و السعة الكبيرة .

■ الجيل الخامس من الآن إلى المستقبل:

و هو جيل قيد التحضير و هو محور بحوث تجرى في أوروبا و الولايات المتحدة و اليابان حيث تعمل هذه الدول على ابتكار ما يسمى بالحواسيب الذكية و التي يمكنها القيام بكثير من الأعمال المكتبية من خلال إدماج اللغة العادية كتابيا و التواصل الصوتي مع الآلة.

المطلب الثاني: البرمجيات و أهم ما يصيب جهاز الحاسوب:

أولا: البرمجيات.

يعد هذا العنصر من مركبات تكنولوجيا المعلومات بمثابة الروح و الجسد، فدونها لا يمكن الاستفادة من العتاد التكنولوجي، فهي بذلك تعد حلقة الوصل بين المستخدم و الآلة أي أنها برامج تساعد على حفظ المعلومات بنظام، و يمكن تعريفها بأنها: "مجموعة منفصلة من التعليمات و الأوامر المعقدة و التي توجه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على النتائج المطلوبة"². و للبرمجيات لغات عدة تشكل وسيلة تخاطب الإنسان مع الآلة تنقسم إلى:

➤ لغات متدنية الأداء: و تشمل:

¹ محمد صالح الحناوي وآخرون: نظم و تكنولوجيا المعلومات في أعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص:296.

² عامر إبراهيم قنديلجي وآخرون: نظم المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص: 160.

- **لغة الآلة** : وهي اللغة الوحيدة التي يفهمها الحاسوب و قد استخدمت في كتابة برمجيات الجيل الأول منه.
- **لغات التجميع**: وهي ناتجة عن صعوبة كتابة البرامج بلغة الآلة فهي بذلك تشكل تطورا لها لتجاوز تلك الصعوبة.
- **لغات المستوى العالي**: مثل بيسيك، كوبول، باسكال.
- **لغات الجيل الرابع**: مثل دي بيس، أوراكل:

ثانيا: أهم ما يصيب الحاسوب.

يمكن القول أن أهم ما تصيب و يهدد الحاسوب هو الفيروسات المعلوماتية، التي ظهرت سنة 1978م، والتي ساعدت في ظهوره وانتشاره.

ثورة الاتصالات الالكترونية الهائلة، وسائل الاتصال من وسائل انتقال الفيروس إلى مسافات بعيدة جدا خلال شبكة الأنترنت.

1 / تعريف الفيروس المعلوماتي:

أ - تعريف الفيروس المعلوماتي¹:

الفيروس المعلوماتي هو عبارة عن برنامج صغير، يقوم بنسخ نفسه على أجهزة الكمبيوتر، وله القدرة على ربط نفسه بالبرامج الأخرى، وكذا إعادة إنشاء نفسه حتى يبدو أنه يتوالد ذاتيا، ويقوم بالانتشار بين برامج الحاسب الآلي المختلفة وبين مواقع مختلفة في الذاكرة. وعند نشاطه يقوم بتدمير البرامج والبيانات المسجلة والمخزنة داخل الحاسب، كما يسبب فشل البرامج وعرض رسائل مزعجة مع تخفيض أداء النظام، وقد يصل الأمر إلى تدمير كل ملفات القرص الصلب المصاب. توجد من الفيروسات التي تقوم بالتقاط البريد الالكتروني وتقوم بتأليف و إرسال رسائل مرفقة بملحقات ملوثة . وقد ساهم البريد الالكتروني في انتشار الفيروس لمعلوماتي بدرجة كبيرة، لأنه يمكن من إرسال رسائل إلى آلاف المستخدمين الذي يشتركون في نظم الحاسب.

أوضح مثال هو فيروس الدودة الذي أطلقه خبير أمن الحاسبات-الحاسبات -روبرت موريس -الذي أدى إلى اضطرابات كبيرة في شبكات الحاسب التي تستخدمها القوات المسلحة الأمريكية والباحثون حيث تسبب هذا الفيروس في توقف 6200 حاسب آلي ، ARPANET والجامعات، والمعروفة بالعمل لمدة يومين، وقدرت أضراره بحوالي 100 مليون دولار أميرك.

⁽¹⁾ احمد غنيم: سبيل تقييم التكنولوجيا المناسبة في الصناعات، مرجع سبق ذكره، ص:330.

ب - خصائص الفيروس المعلوماتي¹:

تظهر خطورة الفيروس المعلوماتي من خلال خصائصه الضارة المميزة له وتمثل في:

- القدرة على الاختفاء :

حيث تكون للفيروس المعلوماتي القدرة على الاختفاء والتمويه، ويستخدم في ذلك عدة وسائل، كأن يرتبط ببرامج شائعة الاستخدام وبمجرد نسخها يجعله ينتقل إلى القرص، وهناك فيروسات تدخل إلى الحاسب في شكل ملفات مخفية لا تظهر عند استعراض فهرس الملفات، ومنها ما تستقر في أماكن مثل الذاكرة التي يصعب ملاحظتها فيها.

- القدرة على الانتشار والاختراق :

ساعد تقدم شبكة الاتصالات الحديثة انتشار الفيروس بين ملايين الأجهزة، وساعد في ذلك أيضا سرقة البرامج وتطعيمها بالفيروس وإعادة بيعها، والأكثر من هذا وذاك هو انتشاره في ثوان معدودة من مكان لآخر من العالم، وانتشاره السريع داخل الكمبيوتر نفسه من خلال عمل نسخ عديدة في بضع ثوان.

- القدرة على التدمير :

يتمثل نشاط الفيروس التدميري في قيامه بمسح البيانات المخزنة على وسائط أي مسح البيانات وتحويلها إلى الصفر، وذلك عند مصادفته Zeroing التخزين، وتسمى عملية لتاريخ أو كلمة تعد المفجر له لذا يسمى بالقنبلة الموقوتة، ويظهر ضرر الفيروس المعلوماتي.

ج- أنواع الفيروسات²:

1. فيروسات الكمبيوتر:

و تستخدم لضرب وتعطيل البنية التحتية، عن طريق الإخلال بالنسق العام للشبكة.

- الديدان: وهي برنامج مستقلة، يتكاثر بنسخ نفسه عن طريق الشبكة، تستخدم غالبا في حروب المعلومات التي تستهدف الشبكات المؤسسة المالية.

2. أحصنة طروادة:

وهو جزء من الشفرة (برنامج صغير مخفي داخل برنامج كبير) يعمل بطريقة خفية على إطلاق فيروسات لا يمكن اكتشاف وجوده، حيث يسمح أناره التي لا تحمل صفة تخريبية والتي تعمل على إضعاف بيئة الخصم، وإرسال بيانات عن الثغرات الموجودة، وكلمات المرور السرية الخاصة بكل ما هو حساس من مخزون الخصم.

3. القنابل المنطقية:

وهي نوع من أحصنة طروادة، تزرع داخل النظام و يقوم البرنامج في حالة نشوء صراع بين الطرفين، بإرسال أي ملف أو كلمة حساسة لمنتج هذا. كما يمكنه القيام بتهيئة للقرص الصلب.

4. الأبواب الخلفية:

وهي ثغرات تترك عمداً من مصمم النظام، لتسلل عليه عند الحاجة.

⁽¹⁾ عبد الفتاح بيومي حجازي: الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، الحماية الجنائية و المعلوماتية للحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامع الإسكندرية، 2004، ص:69.

⁽²⁾ محمد طاهر نصير: التسويق الإلكتروني، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، 2005، ص:120.

5. الرقائق:

حيث يعمل مصممها إلى إضافة وظائف معينة أثناء تصنيع و التي لا تعمل في الظروف العادية، إلا أنها قد تعلن العصيان في توقيت معين، أو بالاتصال بها عن بعد.

6. الماكينات والميكروبات فائقة الصغر (Nano machines):*

وهي عبارة عن ربوت فائقة الصغر تنتشر في مبنى النظام المعلوماتي حيث تنحشر في المكاتب حتى تجد حاسباً آلياً وتدخل فيه من خلال الفتحات، وتقوم بإتلاف دوائره الالكترونية.

7. الاختراق المروزي الالكتروني:

حيث يمكن عن طريقه، سد قنوات الاتصالات و بالتالي لا يمكن تبادل المعلومات، أو يتم هذا التبادل بعد استبدال المعلومات وهي في طريقها المستقبل بمعلومات أخرى تكون مضللة.

8. مدافع HERF وقنابل EMP:**

البرامج كبيراً جداً، ويلحق الضرر كذلك بأجهزة الحاسب الآلي ولكن بصورة بسيطة. * المدافع: تطلق بغرض إتلاف هدف إلكتروني، وقد يكون الضرر متوسطاً بغلاق شبكة الحاسب أو إعادة تشغيله أو بالغ الضرر حيث لا يمكن إصلاح الحاسب والشبكة.

*القنابل: فهي تشبه المدافع غير أنها تستخدم نبضات إلكترونية و اصغر حجماً منها، تعمل على إفساد الحواسيب والشبكة فأثرها أوسع وأبعد لكون هدف القنبلة غير مختار، بينما قذيفة المدفع فهدفها محدد بدقة.

د -مكافحة فيروسات الحاسب الآلي:

- نظراً للأثر ألتدميري للفيروسات المعلوماتية، الذي يبقى له آثار سلبية على الحاسب الآلي قد تصل إلى حد تعطيل نظامه التشغيلي أو إتلاف ذاكرته، تظهر ضرورة الأخذ باحتياطات لمنع انتشار هذه الفيروسات تتمثل أهمها في:
- شراء برامج أصلية والمغلقة بغلاف الشركات المنتجة، أو من الوكيل المعتمد أو مورد ذو سمعة جيدة.
 - أن لا تتم عملية النسخ لأي برنامج على جهاز الحاسب الآلي، إلا إذا كان القرص المحمل عليه البرنامج جيداً ومغلقاً.
 - يجب استخدام برامج مسح الفيروس Virus scan للتأكد من أن البرامج سليمة قبل ان يتم تحميلها على القرص.
- كما أن هناك إجراءات عملية يمكن تلخيصها في:
- تحميل برمجية مايكروسوفت Outlook Security patch
 - عدم فتح الملفات المشكوك في إصابتها بالفيروس، ولذلك يفضل مراجعة الملفات بصورة مستمرة بحثاً عن الفيروسات حتى إبادتها.
 - لا بد من اقتناء برنامج حماية ضد الفيروسات.
 - مراجعة نظام التشغيل بشكل دوري، ويفضل تحديث برامج مقاومة الفيروسات.

* :تكنولوجيا النانو: النانو هو جزء من ألف مليون (10⁹)، وتعني تكنولوجيا التصغير. تستخدم في خدش الرقائق السيلكون لصنع الدوائر الكهربائية. وهذا ما أدى إلى ظهور النمنمة في صناعة تكنولوجيا المعلومات.

** مدافع HERF: High Energy Radio Fréquence وهي موجات راديو مركزة عالية الطاقة والتردد؛ أما قنابل EMP: Electro Manitic Pulse:: فهي نبضات إلكترونية مغناطيسية

2/ أهم البرامج المقاومة للفيروسات نذكر:¹

● مشاهد القرص Disk watcher:

يقوم هذا البرنامج بمقاومة الفيروس و يستخدم كذلك كأداة مساعدة لتنفيذ بعض العمليات الخاصة بالملفات والأقراص.

● المصل Vaccine 2.4:

يحتوي على ثلاثة ملفات للكشف على الفيروس في ملفات "con" و "Exe" وهو برنامج ذو كفاءة عالية .

● كلب الحراسة Guard Dag:

يقوم بتعديل طريقة التعامل مع الملفات بحيث تمنع أي شخص آخر من التعامل مع نفس الملفات، ويصدر النظام صوتا تحذيريا مميزا في حالة ما إن أقدم شخص آخر على التعامل مع هذه الملفات.

● قتل الفيروس Kill virus :

يقوم هذا البرنامج بمقاومة الفيروس ومسح برنامجه كلية من النظام ويجاوب أيضا منع العدوى إلى باقي البرامج.

المطلب الثالث : مكونات الحاسوب:²

للحاسوب جانبان : أحدهما مادي محسوس والآخر معنوي ، ويتكون الجانب المادي للحاسوب من العديد من الوحدات الرئيسية والمساعدة لقيامه بوظيفته المتمثلة في تزويدنا بالمعلومات المطلوبة ، أما الجانب المعنوي فيتمثل في البرامج التي تكون منها الحاسوب و التي تساعد على القيام بما هو معد إليه.

أولاً: الجانب المادي للحاسوب.

أ) وحدة المعالجة المركزية : "CPU Central processing unit"

وهي أساس الحاسوب وركنه المحوري و المسؤول عن جميع عملياته و وظائفه على اختلاف أنواعها و هي تمثل للحاسوب عموده الفقري والتي يعتبر الحاسوب من غيرها مجرد صندوق يحتوي على بعض الخلايا الالكترونية أو الكهربائية، حيث تقوم هذه بجميع عمليات الحاسوب بدءا بالتشغيل و مرورا بالعمليات الحسابية وانتهاء بنقل البيانات والمعلومات و مختلف المعطيات الأخرى و تقسم هذه الوحدة إلى أربعة أقسام:

*

وحدة التحكم: Controf unit

وهي المسؤولة عن ترتيب البيانات و إرسال المعطيات إلى الوحدات الأخرى.

*

وحدة الحساب والمنطق: Arithmetic and logical unit

*

وحدة الذاكرة : Memory unit

(1) عبد الفتاح بيومي حجازي: الحكومة الإلكترونية و نظامها القانوني، مرجع سبق ذكره، ص:293.
(2) عامر محمود الكسواني: التجارة عبر الحاسوب، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2008، ص:66.

سواء كانت ذاكرة للقراءة (ROM) أو ذاكرة مؤقتة (RAM)، الذاكرة المساعدة و المتمثلة في كل القرص الصلب (HAND DISK) و القرص المرن و الأسطوانات.

ب) وحدات الإدخال: Input unit

وهي الوحدات التي يتم من خلالها إدخال المعلومات و البيانات و المعطيات إلى الحاسوب لتحقيق مهمة معينة أو معالجة أمر معين و من أمثلتها الواضحة: لوحة المفاتيح Key Board و فأرة التشغيل Mouse و الشاشة و الأقراص سواء الممغنطة أو المرنة و الדיسكات.

ج) وحدات الإخراج: Out put unit

وهي أجهزة و المعدات المرتبطة بالحاسوب و عن طريقها يتم إخراج المعلومات المراد الحصول عليها من الحاسوب بصورة مادية (مستندات أو صور) و مثال هذه الوحدات كل من الطباعة (Primter) و الشاشة (Screen).

ثانياً: الجانب المعنوي للحاسوب: (Computer Software)

وهو الجانب الثاني للحاسوب والذي لا تشكل الوحدات المادية سابقة ذكرها، أية أهمية و تعتبر عديمة الجدوى دون التدخل البشري في آلية عمل الحواسيب و المتمثلة في إعداد و تجهيز مجموعة من البرامج التي من شأنها أن تمكن الحاسوب من تخزين التعليمات و إصدار العمليات و تنفيذ المهمات الموكلة إليه بشكل سليم و سريع و تنقسم البرامج المعنوية إلى:

- برامج خاصة بمعالجة أمر معين.
- مكتوبة من المستخدم و ينفذها الحاسوب.
- برامج مقدمة على شكل برامج جاهزة لمعالجة أمر معين على وجه التحديد.
- برامج خاصة بالترجمة و التنسيق و التجميع.
- برامج خاصة بالتشغيل و التحكم، وهي دائماً تقوم من مصممي الحاسوب.

المبحث الثالث: الشبكات المعلوماتية:

من خلال هذا المبحث سنتناول الشبكات المعلوماتية، سنستعرضها في ثلاث مطالب، المطلب الأول سنتناول فيه مفهوم شبكات المعلوماتية، المطلب الثاني أنواع هذه الشبكات و أهميتها، و المطلب الثالث أمن الشبكات و المخاطر التي ستواجهها.

المطلب الأول: مفاهيم حول الشبكات المعلوماتية:

أولاً: شبكة الانترنت.

■ تعريف الانترنت:

"هي مجموعة الأجهزة الإلكترونية المرتبطة فيما بينها و المتناثرة جغرافيا و التي تسمح بتمرير المعطيات بسهولة و بطريقة اقتصادية من نقطة إلى أخرى".¹

كما أنها: " و هي تجميع لشبكات متصلة فيما بينها لتشكل بذلك عالمية اكبر".²

و بذلك فهي تتصف بمجموعة من الخصائص تميزها عن باقي الشبكات يمكن تلخيصها كما يلي:³

- * مفتوحة ماديا و معنوية : أي يمكن لأي شبكة أن ترتبط بها.
- * عملاقة و متنامية: أي أنها حققت ما لم تحققه أي تقنية سابقة من حيث السرعة و الابتكار و النمو.
- * العشوائية: أي أن المعلومات تتواجد فيها بشكل متناثر مما دفع بعدة جهات إلى إنشاء فهارس و تطوير برامج للبحث، كما يصعب الرقابة عليها أو محاسبة من ينشر فيها.
- * الشعبية: فلا توجد وسيلة حاليا تضاهي شعبيتها و هي ليست مقصورة على عن جهة معينة.
- * وسيلة للتجارة الالكترونية: فهي تعد وسيلة تجارية و تسويقية فعالة مقارنة مع الوسائل الأخرى.
- * متطورة باستمرار: ساهمت البحوث المنجزة في تكنولوجيا المعلومات في تطويرها المستمر و نموها نحو الأحسن
- * الخدمات التي تقدمها الانترنت: تقدم الانترنت خدمات جلييلة لمستخدميها نذكر منها:⁴

1 - البريد الإلكتروني:

و هو أهم خدمة تقدمها هذه الشبكة حيث تسمح بإرسال و استقبال رسائل الكترونية من و إلى مشتركى الشبكة العالمية، و يمتاز البريد الإلكتروني ب:⁵

- * سرعة وصول الرسالة و عدم ضياعها و انخفاض تكلفتها.
- * تمنح إمكانية حفظها و طباعتها أو إعادة إرسالها.
- * السرية في الاتصال عند استعمال التشفير.
- * إمكانية توزيع الرسالة إلى عدد من الصناديق دفعة واحدة.
- * الاشتراك في الندوات و المؤتمرات الإلكترونية.

¹ محمد لعقاب: الانترنت و عصر ثورة المعلومات ، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع ، ط1، 1999، ص 30.

² مراد رايس: أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص: 44 .

³ هشام بن عبد الله عباس: المكتبات في عصر الانترنت تحديات و مواجهات ، مجلة العربية 3000، العدد2، 2001، ص:296.

⁴ إبراهيم بختي: تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مرجع سبق ذكره، ص:70.

⁵ مراد رايس: أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية، مرجع سابق، ص:44.

2 - خدمة بروتوكول نقل الملفات و تبادلها:

تسمح هذه الخدمة بالاتصال المؤقت بين حساين بنقل الملفات و تحويلها من حساب إلى آخر و بذلك تعد وسيلة للتبادل السريع.

3 - المجموعات الإخبارية:

و هي منتديات تجمع بين أفراد لهم اهتمام موحد بنفس الموضوع تعالجه و تناقشه بهدف زيادة الاستفادة العامة لهم.

4 - خدمة الشبكة العنكبوتين العالمية:

و هي أهم خدمة للإنترنت في المجال التجاري، وتشمل حقل واسع من المعلومات في شتى الميادين لكونها تربط كما هائلا من المؤسسات المتنوعة (تجارية، علمية، حكومية)، و تسمح بالإبحار و تصفح في الانترنت كونها تشمل اغلب خدماتها.

5 - خدمة بروتوكول الربط عن بعد:

و يمكن المستخدم من التنقل عبر شبكات الانترنت الجزئية المتصلة بالانترنت للحصول على معلومات معينة، كاستغلال حواسيب ذات الطراز العلمي في التنفيذ بعض البرامج لقيام بحسابات معقدة، فمثلا الجامعات الغربية تملك مثل هذه الأنظمة التي تجمع الأبحاث الدورية و المنشورات العلمية الصادرة.

6 - خدمة مجموعة نقاش:

حيث تسمح هذه الخدمة لمشاركيها بالتعبير عن آرائهم حول موضوع معين يحدد على أساس الاشتراك في مجموعة ويشترط فيها احترام آراء الآخرين و احترام موضوع النقاش.

7 - خدمة الاتصال المباشر :

تمكن هذه الخدمة باستعمال الانترنت كوسيلة اتصال مباشرة بين الأفراد و المؤسسات بغية تخفيض تكلفة.

ثانيا: شبكات الانترنت و الاكسترانت.

■ الانترانت:

و تعرف بأنها: " شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة و لكنها تستخدم بروتوكولات الانترنت و أدواتها"¹

كما أنها: " أنها شبكة محلية تعتمد تقنيات الانترنت والشبكة العنكبوتين والسطح البيئي الذي تتميز به الحواسيب الميكروبية، ويهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المؤسسة أو شركة المعنية"².

أي أنها شبكة داخلية تخص منظمة معينة تستعمل بروتوكولات الانترنت كي تسمح للعاملين فيها بالاتصال ببعضهم البعض و الوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع و اقل تكلفة و أكثر كفاءة و بذلك فهي تتسم بكونها لا تتعدى حدود العلاقات الداخلية بين الأفراد.

⁽¹⁾ مراد رايس : أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص:46.

⁽²⁾ عبد المجيد ميلاد: المعلوماتية و شبكات الاتصال الحديثة، سنابات، ص: 158.

* أسباب استخدام الانترنت:

- تحتاج المؤسسات الكبيرة و المتوسطة إلى الانترنت للأسباب التالية:
- تخفيض التكاليف.
- توفير الوقت.
- الاستقلالية و المرونة.
- تسخير خدمات الانترنت.

■ الاكسترنات:

و هي نتيجة لتزاوج كل من الانترنت و الاكسترنات و بذلك هي: " المشاركة بين الانترنت الخاص بالشركة و شركائها التجاريين. " او هي: " الاكسترنات تتمثل في شبكة الانترنت لمؤسسة أو شركة يسمح باستغلالها، بالإضافة إلى موظفيها، لبعض من شركائها على غرار المزودين و الحرفاء، فهي إذن شبكة انترانت متاحة لمجموعة منتقاة من الأشخاص داخل و خارج المؤسسة أو الشركة، و من أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل و قابلية الاستعمال مع الحرفاء و المزودين و شركاء المؤسسة بصفة عامة، و إبقاء الحرفاء و المزودين على علم دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة؛ و تقوية العلاقة مع الحرفاء و إدخال السرعة، و المرونة في تسويق الإنتاج و الخدمات «.¹

و هي إذن وجدت استجابة للتعامل مع المحيط الخارجي لتوفير السهولة و السرعة في التعامل مع الاطراف الخارجيين (المؤسسة-موردين أو المؤسسة-زبائن) و تنقسم إلى:

1. شبكات الاكسترنات للتزويد:

تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض سير العمل فيها آلياً، للمحافظة على قيمة ثابتة من البضائع في المستودعات الفرعية استناداً لقاعدة نقطة الطلب للتحكم في المعروض، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع.

2. شبكات الاكسترنات للتوزيع:

و تمنح صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم، و تقدم لهم خدمات الطلب الالكتروني و تسوية الحسابات مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة و المواصفات التقنية و غيرها من الخدمات.

3. شبكات الاكسترنات التنافسية:

تمنح للمؤسسات الكبيرة و الصغيرة فرصاً متكافئة في مجال البيع و الشراء عن طريق الربط فيما بينها قصد تبادل المعلومات عن الأسعار و المواصفات التقنية الدقيقة للمنتجات، مما يرفع من مستوى الخدمة، و يعزز وجود المنتجات، و يمكن إبراز أهم الفروقات بين الانترنت و الاكسترنات من خلال الجدول التالي:

⁽¹⁾ عبد المجيد ميلاد: المعلوماتية و شبكات الاتصال الحديثة، مرجع سابق، ص: 162.

الجدول رقم (02) : أهم الفروقات بين الانترانت والانترنت:

الفروقات	الانترنت	الانترانت
(1) الملكية	غير مملوكة لأحد	هي ملك للمؤسسة التي تستضيفها
(2) الوصول	أي شخص يمكنه الوصول إليها	وصول للأشخاص المسموح لهم فقط
(3) المحتوى	تحتوي على مواضيع و معلومات مختلفة ومتعددة	تحتوي على مواضيع ومعلومات خاصة بالمؤسسة

المصدر: إبراهيم بختي، دور الانترانت وتطبيقاته في مجال التسويق ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2002 - 2003 ، ص 23.

المطلب الثاني: أنواع شبكات المعلوماتية و أهميتها:

أولا :أنواعها.

تعرف الشبكة المعلوماتية بمعناها الإلكتروني بأنها: "مجموعة من معدات الإعلام الآلي المرتبطة فيما بينها"¹ و يمكن تصنيف الشبكات إلى صنفين هما²:

■ تصنيف بناءا على التوزيع الجغرافي

* الشبكة المحلية (LAN) **Local Area Network** :

وهي تربط بين حواسيب متواجدة في مؤسسة واحدة .

* الشبكة الإقليمية (MAN) **Métropolitain Area Network**:

وهي الجامعة ما بين شبكتين محليتين أو أكثر

* الشبكة العالمية (WAN) **Wide Area Network** :

هي الشبكة الرابطة بين الشبكات المتباعدة جغرافيا.

■ طوبولوجية التشبيك : نذكر منها:

* شبكة ذات هيكلية خطية:

يكون العمود الفقري -وهو وسط النقل- لهذه الهيكلية عبارة عن قطعة واحدة، تتصل به مباشرة جميع الأجهزة المكونة للشبكة.

(1) محمد لعقاب: الأنترنت و عصر ثورة المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص: 32.
(2) إبراهيم بختي: تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مرجع سبق ذكره.

* شبكة ذات هيكلية حلقيية :

يكون وسط النقل في هذه الهيكلية على شكل حلقة تتكون من اتصال كل جهاز بالجهاز المجاور له مع وصل الجهاز الأخير بالأول.

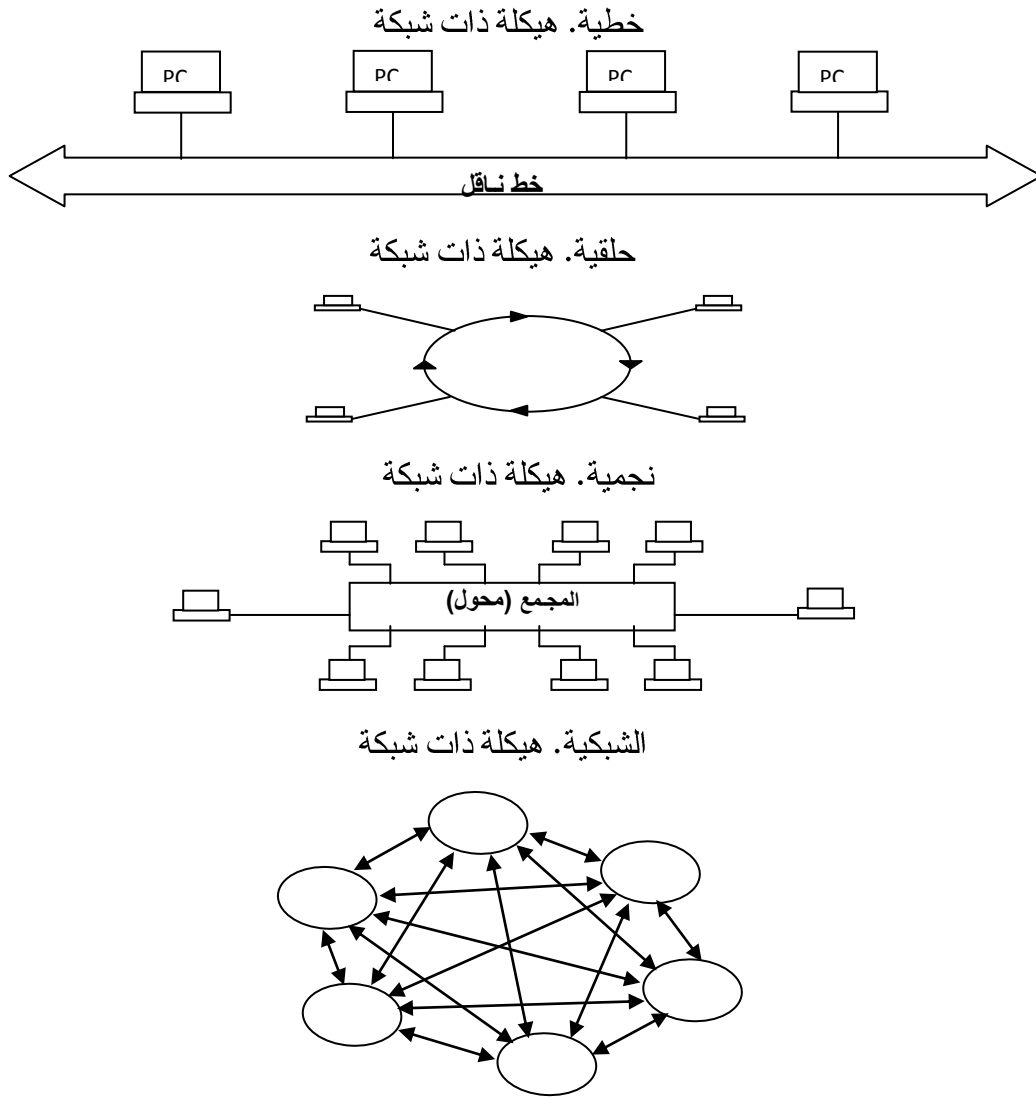
* شبكة ذات هيكلية نجمية:

تتصل الأجهزة المكونة لهذه الشبكة بنقطة مركزية واحدة، و تكون هذه النقطة عادة موزعا شبكيا Hub او محولا Switch

* شبكة ذات الهيكلية الترابطية:

في هذا النوع من التصميم يتم وصل جهاز بأجهزة أخرى في الشبكة، فإذا تم ربط الجهاز المعني بجميع الأجهزة الأخرى في الشبكة تصبح هذه الهيكلية كلية، أما إذا تم ربط هذا الجهاز ببعض تكون هيكلية ترابطية جزئية. هذا النوع من الهيكلية اعتمدت عليه شبه أربانت، بحيث إذا تعطل وصل بين الجهاز المرسل والجهاز المستقبل، فإنه توجد مسالك أخرى لتأمين تبادل المعلومات بين الجهازين.

الشكل رقم (06) : مختلف وضعيات التصنيف حسب طوبولوجية التشبيك



المصدر: عبد المجيد ميلاد، المعلوماتية وشبكات الاتصال الحديثة، سنيكت، 2003، ص: 132.

■ أجهزة الربط الشبكي:

تستخدم الشبكات أجهزة مختلفة لربط الحواسيب و ملحقاتها مع بعضها البعض، و كذلك ربط الشبكات مع بعضها، بربط مجموعة من شبكات الحاسوب على نطاق مؤسسة أو وحدة الإدارة لابد من توفير البنية التحتية التي تساهم في إنشاء الربط الشبكي، و تتضمن بطاقات واجهة الشبكة والمجمعات والجسور والمبدلات والموجهات والمكررات ونقاط التوصيل. إضافة إلى الكبلات وكل ما تحتاجه الشبكة من معدات أخرى وسوف نتعرف عليها باختصار فيما يلي:

❖ بطاقة واجهة الشبكة:

وتسمى بمحول الشبكة وهي جزء من مكونات الحاسوب تهدف إلى إتاحة المجال للحاسوب بالاتصال مع الشبكة الحاسوبية، وهناك بطاقات أخرى تقوم بأهداف متشابهة كبطاقة الانترنت ETHERNET CARD التي تقوم بإيصال حواسيب الشبكة المحلية.

❖ المجمع HUB:

وهو نقطة توصيل الأجهزة في الشبكة وتوجد أنواع مختلفة منه ويستخدم لربط الحواسيب وملحقاتها في الشبكة المحلية، و النوع الشائع منه يرسل الإشارة بدون تقوية.

❖ الجسر BRIDGE:

توجد أنواع مختلفة من الجسور وتستخدم على الأغلب لربط الشبكات المحلية مع بعضها ومن مواصفاته انه يقوم بتقوية الإشارة عند إرسالها.

❖ المبدل SWITCH:

وهو تقنية حديثة تستخدم لربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها. ضمن الشبكة المحلية وكذلك لربط الشبكات المحلية مع بعضها، أي أنها تحمل ميزات المجمع والجسور.

❖ الموجة ROUTER:

وهو جهاز يستخدم فهرسة الانترنت في إرسال البيانات ويستخدم هذا الجهاز مع الشبكات الواسعة ومع الانترنت.

❖ المكرر REPEATER:

هو جهاز يستخدم لتقوية الإشارة عندما تكون ضعيفة، وغالبا ما يستخدم في الشبكات للمسافات البعيدة، و يساعد على إرسال الإشارة إلى المسافات البعيدة.

❖ نقطة الاتصال اللاسلكية ACCESS POINT:

وهي النقطة التي تربط الحواسيب والأجهزة ضمن الشبكة اللاسلكية.¹

⁽¹⁾ مزدهر شعبان العاني: نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص: 210.

ثانيا: أهمية الشبكات المعلوماتية.

تستمد الشبكات المعلوماتية أهميتها، خاصة في عالم الأعمال، من الإيجابيات التي توفرها:¹

- تطوير تدفق المعلومات وتسهيل العلاقة مع المساهمين داخل المؤسسة وخارجها .
 - تحسين سلاسة العمل لزيادة الإنتاجية، عن طريق العمل عن بعد والمشاركة في الموارد مما يسمح باستغلال موارد الشبكة بالمؤسسة عند وبعد إنجاز الأعمال.
 - التواصل عن بعد فالشبكة تتيح إمكانية التواصل بين المستخدمين في مواقع مختلفة.
 - يمكن للمؤسسة من تجهيز طلبات للموردين بعرض منتجاتها عن طريق قوائم البيع بطريقة لم تكن متاحة لها من قبل.
 - ربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات، المعاهد، مراكز التدريب) مع سوق العمل، مما يتيح استغلال الطاقات البشرية الكامنة في المجتمع من طرف المؤسسات.
- كما تساعد كذلك على:²
- ضمان بث وتبادل المعلومات الأساسية لمختلف التطبيقات داخل التنظيم .
 - تمكن أعضاء المؤسسة بالحصول على معلومات من أي مكان متواجدين فيه .
 - تسمح بتبادل المعلومات المختلفة مع الشركاء الخارجيين للمؤسسة (زبائن، موردين... إلخ).
 - إتاحة قاعدة بيانات، تحوي حجم هائل ومهم من المعلومات للتسيير العملي للأنشطة (تسيير المخزونات، إدارة مبيعات.. إلخ)

¹ إبراهيم بختي: دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2002 – 2003، ص:26 .

²M- H Delmond, Y- Petit et J- Gantier, Management des Systèmes d'information, (Dunod, Paris, France, 2003), p 59.

المطلب الثالث: أمن الشبكات المعلوماتية و المخاطر:

أولاً: امن الشبكات.

مع الانتشار الكبير لشبكات المعلومات وتزايد الأعداد مستخدميهما أصبحت مسألة الأمن المعلوماتي قضية ضرورية و احد أهم التحديات التي يواجهها الأفراد والمنظمات للحفاظ عن المعلومات التي تحولها .

• طبيعة حرب المعلومات:

تعرف حرب المعلومات أنها « الصراع (التنافس) من أجل السيطرة (التحكم) في المعلومة والتي تعتبر عنصر أساس للقوة والثورة في عالمنا المعاصر»¹. كما أن حرب المعلومات هي تلك التي تدور رحاها من خلال الشبكات المعلوماتية، إذ لا تعترف بالحدود والزمان ولا حتى القوانين والتشريعات إذ تقف عاجزة أمامها. هذا و تأخذ هذه الحرب ثلاث مستويات:

- حرب المعلومات الشخصية: والتي يتم من خلالها الهجوم على خصوصية الأفراد والعبث بملفاتهم والتصنت عليهم
- حرب المعلومات بين التنظيمات : وهي التي تدور رحاها ضمن إطار المنافسة إلا أنها ليست منافسة لشريفة في كثير من الحالات .
- حرب المعلومات الدولية (العالمية): التي تكون بين الدول وبعضها البعض، أو تلك التي تشنها القوى الاقتصادية أو العسكرية العالمية ضد بلدان بعينها.

• أدوات حرب المعلومات:

يصنف الأفراد الذين يقومون بعمليات الإخلال في الأمن ألعوماتي إلى نوعين هما:²

▪ أصحاب القبعة السوداء:

وهم المخترقين الذين يقسمون بعملياتهم لأغراض تخريبية وإجرامية، كاختراق شبكات المصارف سعياً وراء سرقة الأموال.

▪ أصحاب القبعة البيضاء:

وهو اللقب المخترقين الذين لا يقصدون من وراء عملياتهم القيام بتخريب متعمد، أو أعمال إجرامية بل للوصول إلى تحقيق لأهداف تعليمية أو تطويرية، أو سياسية.

ثانياً: المخاطر التي تهدد شبكات المعلوماتية.

و يمكن تصنيفها إلى صنفين:³

▪ التهديدات المقصودة:

وهي التي يقوم بها المخترقون عمداً قصد تعطيل عملها أهمها:

أ. **صناعة الفيروسات الالكترونية:** وهي أكثر الجرائم تأثيراً و انتشاراً في عالم الشبكات.

ب. **الاختراقات:** وهي محاولة الدخول إلى الشبكة المعلوماتية من قبل شخص غير مصرح له بذلك، وقد يستغل في هذا ثغرات في نظام الحماية.

¹ مراد رايس: أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص: 52.

² فادي سالم: المخترقون وخبراء أمن المعلومات.مجلة Magazine PC، الطبعة العربية، العدد 10، السنة 7، أكتوبر 2001، ص:122.

³ عبد المجيد ميلاد: المعلوماتية و شبكات الاتصال الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص:161.

كما يدخل في هذا المجال من المخاطر: صناعة ونشر الإباحية، التشهير وتشويه السمعة، المضايقة والملاحقة، و الاحتيال.

■ **التهديدات غير المقصودة:** وهي التي تكون نتيجة عدم اتخاذ التدابير الوقائية، أو خارجة عن نطاق التحكم، أهم هذه

التهديدات التي تنتج عن:

✚ الكوارث الطبيعية (العواصف، الفيضانات، الحرائق، الزلازل...).

✚ تعطيل الشبكات بسبب الأشغال.

✚ عطب أحد مكونات الشبكة أو خطأ في تنفيذ أحد البرامج المشغلة للحواسيب أو الشبكة.

✚ خطأ في ناتج عن سوء تصرف أو سوء تقدير من طرف الساهرين على الشبكات ونظم المعلومات.

ثالثاً: مستلزمات أمن الشبكات.

نظراً لدور الشبكات الهام و الفعال في حياتنا اليومية لما جلبته من فوائد عظيمة و جليلة للبشرية ، و لضمان أدائها

لدورها على أحسن وجه ينبغي أن تستجيب للأهداف التالية :

■ التواجد:

ويقصد به قدرة على توفير الموارد الضرورية لتشغيل الشبكة ووضعها على ذمة المستفيد منها في جميع المستويات ولذا يجب

الحرص على توفير المعلومات، وعدم تشويهها أو حذفها، وكذا تشغيل الأجهزة وعدم تعطيلها.

■ سلامة وسرية المعلومات:

وهذا بالحرص على حماية عمليتي تخزين المعلومات، ونقلها عبر الشبكة ويتمثل ذلك في ضمان عدم تغير المعلومات

المخزنة في أجهزة الحواسيب أو المنقولة عبر الشبكة إلا من قبل الأطراف المرخص لهم.

■ التحقق من الهوية:

بالتأكد من هوية الأطراف المعنية بعملية التبادل، إذا يجب على كل طرف معرفة هوية الطرف الآخر لتفادي عملية

الخداع، وتتوفر عدة طرق للتأكد من هوية الأطراف المتصلة بالشبكة كطلب كلمة العبور والإمضاء الإلكتروني... وغيرها.

■ الإثبات:

و هو توفير آلية تثبت عملية تبادل المعلومات عبر الشبكة، ولا تدع مجالاً للمرسل أن ينكر عملية الإرسال وللمستقبل

أن ينكر عملية الاستقبال.

الختامة:

منذ أن تحول العالم من العصر الصناعي إلى العصر المعلوماتي، و تحولت الحياة من الاعتماد على القوة البشرية إلى الاعتماد على القدرة العقلية و من إحصاء النتائج إلى إحصاء الابتكارات، هذا التحول أدى إلى تغيير مفاهيم الحياة و الإدارة و التجارة و الاتصالات و أفرز تحديات جديدة و هذا أساسه ظهور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي بمثابة التربة التي ينمو فيها مجتمع المعلومات.

أمام ما جاء به الثورة التكنولوجية الحديثة " ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال " و ما حملته في طياتها من تحديات مست القطاع التجاري و المصرفي على وجه الخصوص . أصبح الحديث عن ثورة أصغر وفي نطاق أضيق ألا و هي ثورة التكنولوجيا المصرفية، و هذا ما سوف نتطرق إليه في فصلنا الموالي من خلال تحديد دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير الخدمات البنكية.

الفصل الثالث: الخدمات البنكية

المبحث الأول: الخدمات البنكية التقليدية

المبحث الثاني: الخدمات البنكية الحديثة

المبحث الثالث: الخدمات البنكية

الإلكترونية

المقدمة:

تعتبر الخدمات البنكية أحد أهم الأنشطة الاقتصادية في أي دولة، إذ يدل مقدار الطلب عليها على درجة التقدم الاقتصادي للبلد، أما عرضها على تحقيق الرفاهية للمجتمع، و يتأثر النشاط البنكي بالتطورات الاقتصادية المختلفة، و نتيجة لذلك قامت البنوك بالانتقال من تقديم خدمات تقليدية محصورة في الإيداع الاقتراض إلى اقتحام مجالات متعددة في تقديم خدماتها البنكية و خدمات أخرى غير بنكية.

الفصل الثالث: الخدمات البنكية:

المبحث الأول: الخدمات البنكية التقليدية:

لقد احتلت البنوك منذ فترة طويلة أهمية بالغة في مختلف المنظومات الاقتصادية، وتزداد أهميتها من وقت لآخر مع التطورات الهامة التي تطرأ على اقتصاديات الدول، خاصة أنها تقوم بتزويد المزارع و القطاعات المختلفة الاقتصادية بشكل عام بالتمويل المناسب لمواكبة التطور السريع الذي يميز العصر.

المطلب الأول: ماهية الدول التجارية:

أولاً: نشأة البنوك التجارية.

ترجع نشأة البنوك التجارية إلى الفترة الأخيرة من القرون الوسطى، حيث قام التجار في أوروبا بقبول أموال المدعين مقابل إصدار إيصالات و شهادات إيداع بمبلغ الوديعة، و قد لاحظ الصيارفة أن تلك الإيصالات أخذت تلقي قبولا عاما في التداول للوفاء ببعض الالتزامات، و أن أصحاب هذه الودائع لا يتقدمون لسحب ودائعهم دفعة واحدة بل بنسب معينة، و تبقى باقي الودائع مجمدة لدى الصراف مما أوحى له بالقيام بإقراضها، و من هنا أخذ البنك بهذا الشكل يدفع فوائد إلى أصحاب الودائع لتشجيع المودعين و لم يعد الغرض من عملية الإيداع هو حفظ الوديعة فحسب، بل التطلع إلى الحصول على فائدة، و تقديم القروض بناء على هذه الودائع لقاء فائدة أيضا.¹

تأسس أول بنك في مدينة البندقية الإيطالية سنة 1517، ثم أعقبه في عام 1609 إنشاء بنك أمستردام و كان غرضه الأساسي حفظ الودائع و تحويلها عند الحساب من مودع إلى حساب مودع آخر، غير أنه لم يحافظ على ثقة الأفراد، حيث توقف عن الدفع و أغلقت أبوابه عام 1814.²

أخذ عدد البنوك يزداد تدريجيا منذ بداية القرن 18، و كانت غالبها مؤسسات يمتلكه أفراد و عائلات، حيث كانت القوانين تقضي بحماية المودعين، ففي حلة الإفلاس يمكن الرجوع إلى الأموال الخاصة لأصحاب هذه البنوك. تلك القوانين و تعديلاتها أدت إلى إنشاء البنوك كشركات مساهمة و الفضل في ذلك يعود إلى انتشار آثار الثورة الصناعية في دول أوروبا التي أدت إلى نمو الشركات و كبر حجمها، و اتساع نشاطها، فبرزت الحاجة إلى بنوك كبيرة تستطيع القيام بتمويل هذه الشركات، و قد تم تأسيس عدد من هذه البنوك التي اتسعت أعمالها حتى أقامت لها فروعاً في كل مكان.

هكذا نشأت البنوك التجارية بفعل الحاجة لتسهيل المعاملات على أساس الأجل و الثقة، و يبقى أمر تعريف للبنوك أمراً ضرورياً لا مناص منه.

⁽¹⁾ رشاد العصار، رياض الحلبي: النقود و البنوك، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الطبعة 1، عمان 2000، ص 63.

⁽²⁾ بوعتروس عيد الحق: الوجيز في البنوك التجارية، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2000، ص: 21

ثانيا: مفهوم البنوك التجارية:

يعود أصل كلمة بنك إلى اللغة الإيطالية و هي كلمة "BANCO" التي تعني المصطبة التي يجلس عليها الصرافون لتحويل العملة، تطور معناها ليعبر عن المضادة التي يتم فوقها عد و تداول العملات، ثم أصبحت أخيرا تعبر عن المكان الذي توجد به المنضدة و تجري فيه المتاجرة بالنقود.¹

فالبنك التجاري نوع من أنواع المؤسسات المالية التي يركز نشاطها في قبول الودائع و منع الإئتمان، و البنك التجاري بهذا المفهوم يعتبر وسطا بين أولئك الذين لديهم أموال فائضة، و بين أولئك الذين يحتاجون لتلك الأموال... و على الرغم من البنوك التجارية لا تعتبر الوسيط الوحيد في هذا المضمار. إلا أنها تتسم بصفات معينة تميزها عن غيرها من الوسطاء.²

يعرف البنك التجاري أيضا بأنه "المؤسسة التي تستعمل النقود كمادة أولية، حيث تعمل على تحويل هذه النقود على منتجات و تضعها تحت تصرف زبائنها، فهي بذلك شركة مسيرة بقواعد تجارية و التي تشتري و تحول و تبيع، كما أنها تملك كأى مؤسسة أموال خاصة أين يتشكل جزء منها المخزون الأدنى، غير أن ما يميزها عن بقية الخطة المؤسسات هو أنها تشتري دائما مادتها الأولية بالاقتراض، و تبع منتجاتها دائما بالاقتراض"³.

ثالثا: التنظيم الداخلي للبنك التجاري:

لكل بنك من البنوك نظامه الخاص و أقسامه الخاصة به، و من الطبيعي أن تتعدد الأقسام الداخلية للبنك طبقا للوظائف و الخدمات التي يؤديها، و في البنوك التجارية يجب الاهتمام بوجود تنظيم إداري سليم يقوم على توزيع العمل و تحديد السلطة و المسؤولية، إذ أن الخطة التنظيمية السليمة لا بد لها أن تحقق استقلال الإدارات التي تقوم بالعمل على الإيرادات التي يعهد إليها بالاحتفاظ بالأصول عن الإيرادات التي تجري فيها المحاسبة عن تلك العمليات و الأصول. و متى تحقق استغلال الإيرادات المشار إليها يصبح من الواجب تحديد المسؤوليات، و فيما يلي عدد من الإجراءات الواجب تنفيذها في هذا الخصوص⁴:

- تحديد اختصاصات الإدارات المختلفة داخل البنك بحيث تكون مكتملة لبعضها البعض، فعمل إدارة الودائع مكتملة لعمل إدارة الاستثمارات و التوظيف و عمل الإدارة المالية مكمل لعمل إدارة التخطيط... و هكذا.
- توزيع الواجبات بين الموظفين داخل الإدارة الواحدة، و بين الإدارات و الأقسام المختلفة تطبيقا لمبدأ تقسيم العمل بحيث لا ينفرد معهم واحد منهم بعملية معينة و حتى يكون الموظف بمثابة مراجع لعمل مسابقة و مقدمة لعمل من يأتي بعده
- توزيع المسؤوليات بين الموظفين بشكل يمكن تحديد المسؤولية عن أي خطأ عن حدوثه.
- تقسيم العمل بين الإيرادات و الأقسام والموظفين بحيث يتم الفصل بين المؤسسات الآتية:

أ- مسؤولية اتخاذ القرارات الخاصة بالموافقة على إجراء العمليات.

ب- مسؤولية تنفيذ العمليات.

ج- مسؤولية المحاسبة عن العمليات.

¹ شاكر القزويني: محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان للمطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر ، 1992، ص: 4.

² سامر جلدة: البنوك التجارية و التسويق المصرفي، دار أسامة للنشر و التوزيع، الطبعة 1، عمان ، 2009، ص: 14.

³ Bouyacoub F., le risque de crédit sa gestion. Mediababant , n° 24 guin/ guillet, alger, 1996. P 14.

⁴ سعيد عبد الفتاح صالح: دراسات في محاسبة المنشآت المالية، دار النشر، 2000، ص: 60.

د- مسؤولية الاحتفاظ بالأصول و الموجودات.

- تنظيم الإيرادات بحيث يجتمع الموظفون الذين يقومون بعمل واحد في مكان واحد تسهيلاً لأداء الأعمال.
- تحديد خطوات كل عملية بالتفصيل بحيث لا تترك الفرصة لأي موظف للتصرف الشخصي إلا بموافقة من له السلطة على ذلك.
- تغيير الواجبات من حين لآخر بما لا يتعارض مع انتظام سير العمل و بشكل يعمل على الكشف عن الأخطاء فور حدوثها إن وجدت.
- نظام رقابي دقيق يهدف إلى المحافظة على أموال البنك و الكشف الفوري عن أي خطأ أو إسراف أو ضياع و علاجه و رفع الكفاءة الإنتاجي للبنك.

و يشتمل التنظيم الإداري الداخلي للبنوك التجارية على ثلاثة عناصر رئيسية يمكن إيجازها فيما يلي:¹

1- أسس و قواعد التنظيم الداخلي للبنوك التجارية:

و يجب مراعاة مبادئ الرقابة الداخلية عند وضع أسس و قواعد التنظيم الداخلي للبنك و من أهم هذه المبادئ ما يلي:

- التخصص و تقسيم العمل
- تحديد واضح للسلطات و المسؤوليات
- تحديد نطاق الإشراف
- تبسيط إجراءات العمل و توحيدها
- تصريف أهداف البنك و سياساته للعاملين به
- الاهتمام بالخطط التدريبية للموظفين

2- هيكل التنظيم الداخلي في البنوك التجارية:

تتم البنوك التجارية بوجود هيكل تنظيمي سليم لتحديد خطوط السلطة و المسؤولية و العلاقات المتداخلة بين الإدارات المختلفة داخل البنك، و من أهم الأقسام الإدارية لتنظيم العمل الداخلي بالبنك ما يلي:

- قسم الحسابات العامة.
- قسم المراجعة.
- قسم العلاقات العامة و المراسلات.
- قسم السكرتارية.
- قسم شؤون الأفراد.
- قسم الشؤون القانونية و القضائية.
- قسم الاستعلامات.
- قسم البحوث المالية و الاقتصادية.

⁽¹⁾ د. محمد عبد الفتاح الصرفي: إدارة البنوك، دار المناهج للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2007، ص: 139.

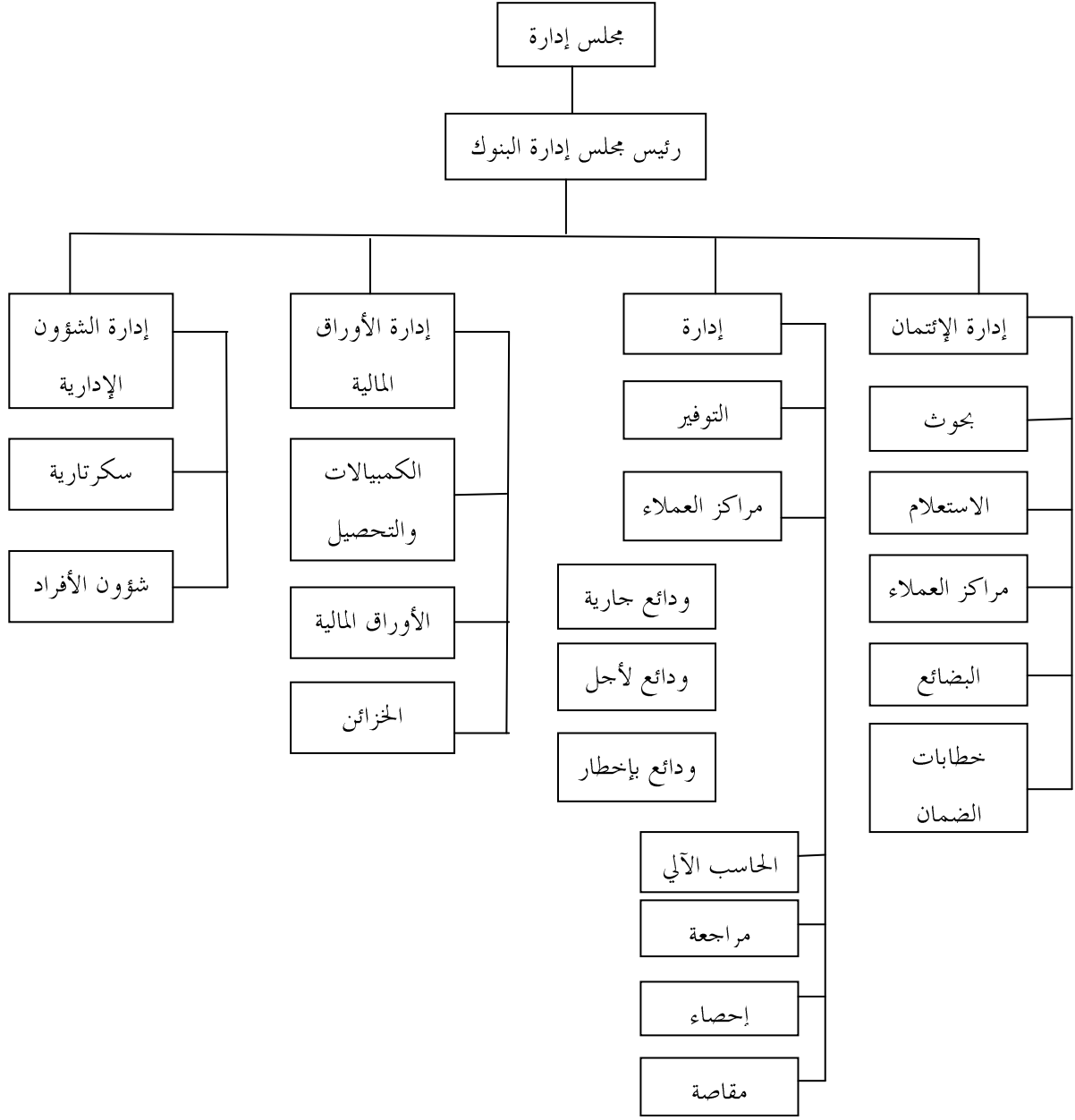
- قسم التخطيط و المتابعة.
- قسم التسويق المصرفي.
- قسم التفتيش.
- قسم الفروع الخارجية.

3- الأقسام الفنية في البنوك التجارية:

تقوم هذه الأقسام بالاتصال المباشر بالعملاء لأداء الخدمات المصرفية لهم، كما تقوم بتنفيذ العمليات التي يتكون من مجموعها نشاط البنك التجاري، و من أهم هذه الأقسام ما يلي:

- قسم الخزينة.
- قسم مراكز العملاء.
- قسم الحسابات الجارية.
- قسم حسابات صندوق التوفير.
- قسم الأوراق التجارية.
- قسم الأوراق المالية.
- قسم خطابات الضمان.
- قسم الإعتمادات المستندية.
- قسم التسليف بضمان بضائع.
- قسم مقاصة البنوك.
- قسم الكاميرات.
- قسم تأجير الخزائن.

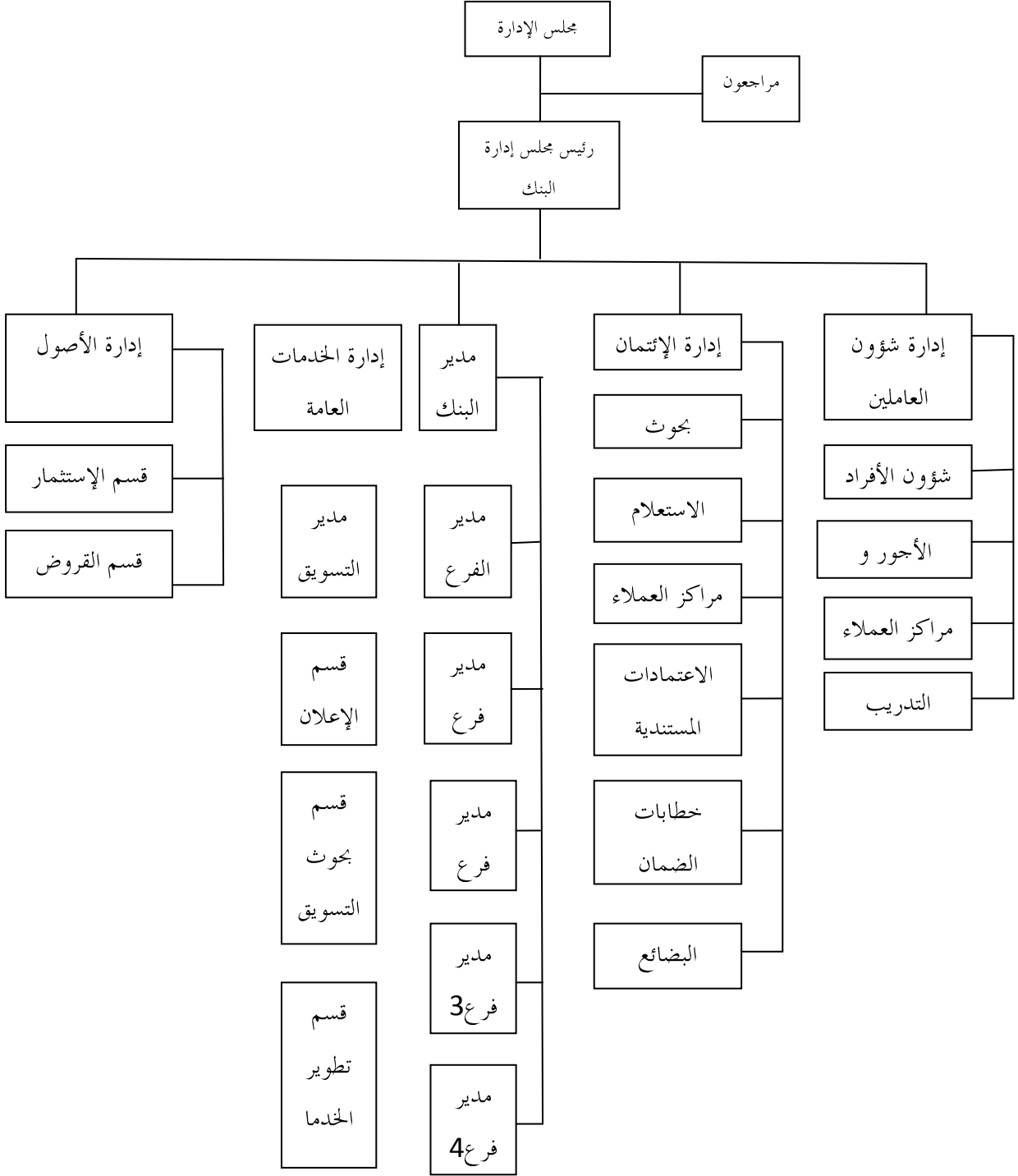
الشكل رقم (07): خريطة تنظيمية لبنك تجاري صغير¹



المصدر: محمد عبد الفتاح الصيرفي: إدارة البنوك، دار المناهج للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2007، ص: 139.

⁽¹⁾ د. محمد عبد الفتاح الصيرفي: إدارة البنوك، مرجع سبق ذكره، ص: 139.

الشكل رقم(08): خريطة تنظيمية لبنك تجاري كبير¹



المصدر: د. سيد جاد الرب و آخرون، إدارة المنشآت المالية، غير مبين الناشر 2002 ص: 350.

⁽¹⁾ د. سيد جاد الرب و آخرون: إدارة المنشآت المالية، دار النشر، 2002، ص: 350.

المطلب الثاني: وظائف البنوك التجارية:

أولاً: الوظيفة التقليدية.

تتمثل الوظائف التقليدية التي تقدمها البنوك التجارية فيما يلي:

أ/ قبول الودائع:

تعتبر هذه الوظيفة من أقدم الوظائف، حيث تتلقى البنوك التجارية الودائع من جهات و هيئات مختلفة، إذ أنها تعتبر من أكثر مصادر الأموال خصوبة، و تشكل الودائع الجزء الأكبر من موارد البنوك و عليها تتوقف الكثير من عمليات الوساطة البنكية كمنح القروض و إنشاء النقود¹.

توجد أشكال من الوسائط البنكية المعرفة في البنوك التجارية بوجه عام تتمثل في:

• الودائع الجارية (تحت الطلب):

تتمثل الودائع الجارية في ودائع تتطلب التزاما حاليا من البنك، عل أن يكون على أي استعداد في أي لحظة لمواجهة السحب منها.

• ودائع الأجل:

تتمثل في مبالغ مالية مودعة لدى البنك لفترة زمنية محددة كشهر أو سنة في مقابل دفع فائدة عليها من قبل البنك، و لا يجوز سحبها قبل تاريخ استحقاقها.

• ودائع بإخطار:

هذا النوع من الودائع يتم فيه الاتفاق بين المودع و البنك عند فتح الحساب على مدة بقائها لديه، و لا يجوز سحبها فور انتهاء المدة إلا بعد إخطار البنك بنية السحب قبل التاريخ المحدد لسحبها بمدة معينة².

• ودائع التوفير:

و هي تمثل مدخرات يودعها أصحابها حين الحاجة إليها بدلا من تركها عاطلة في خزائنها الخاصة، و تفويت فرصة الحصول على عائد مقابلها دون التضحية باعتبارها سيولة، حيث يمكن السحب منها في أي وقت دون وجود قيود على السحب منها³.

⁽¹⁾ الطاهر لطرش: تقنيات البنوك، ديون المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص: 13.

⁽²⁾ رشاد العصار، رياض الحلبي: النقود و البنوك، ص: 63.

⁽³⁾ صبحي تادرس قريصة، منحت العقاد: البنوك و النقود و العلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية، بيروت، 1983، ص: 131.

ب/ تقديم القروض:

يعمل البنك على توظيف موارده في شكل استثمارات متنوعة بمراعاة مبدئي السيولة و الربحية تقسم القروض الممنوحة إلى نوعين:

- قروض بضمانات مختلفة: أي قروض بضمانات المحاصيل الزراعية، المنقولات، الأوراق المالية، عقارات و غيرها.
- قروض بدون ضمانات: حيث يكون الضمان شخصيا و يستند على السمعة الائتمانية للأشخاص.

ثانيا: الوظيفة الحديثة للبنوك التجارية.

لقد تغيرت نظرة البنوك إلى العمل المصرفي من مجرد تأديتها للخدمات التقليدية إلى القيام بوظائف حديثة و بتوجهات تتلاءم مع أهدافه المتنوعة، هذه الوظائف تكتسي طابعا من التجديد و الاستحداث الناشئ عن اقتحامها مجالات ترى فيها بقاءها و نموها إضافة إلى حصولها على أرباح من هذه الوظائف نذكر:

● تمويل عمليات التجارة الخارجية:

تلعب البنوك التجارية دورا رئيسيا في عملية تسوية المدفوعات الخارجية بين المستوردين و المصدرين من خلال فتح الإعتمادات المستندية أو التحويلات العادية.

● تحصيل الشيكات:

تعمل البنوك على تحصيل الشيكات الواردة إليها من عملائها عن طريق عملية التحويل الداخلي أو التحويل من خلال غرفة المقاصة، حيث يعتبر الشيك وسيلة لتحريك نقود الودائع، أي الحساب الجاري لدى البنوك التجارية سواء بالزيادة أو بالنقصان.

● تحصيل الأوراق التجارية و خصمها:

الأوراق التجارية هي أدوات الائتمان قصيرة الأجل من أهمها الكمبيالة، السند الأدنى، ادونات الخزنة، و يقوم البنك التجاري بتحصيل مستحقات عملائه من الأوراق التجارية في أزمة سيولة، مما يضطرهم إلى اللجوء إلى البنوك التجارية قصد خصمها مقابل عمولة تعتبر بمثابة المقابل الذي تتحصل عليه البنوك التجارية نتيجة تحويل الأخطار إليها.

● إدارة محافظ الاستثمار:

تعمل البنوك التجارية على شراء و بيع الأوراق المالية لحسابها و لحساب عملائها، و كذلك متابعة الأسهم و السندات من خلال تطور الأسعار... الخ¹.

⁽¹⁾ اسماعيل احمد الشناوي، عيد النعيم مبارك: اقتصاديات النقود و البنوك و الأسواق المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص: 218.

● تقديم الاستثمارات و دراسات الجدوى الاقتصادية لحساب الغير:

أصبحت البنوك تشترك في إعداد الدراسات المالية المطلوبة للمتعاملين معها لإنشاء مشاريعهم، و يتم على أساس هذه الدراسات تحديد الحجم الأمثل للتمويل و كذا طريقة السداد و تواريخها، و قد اكتست هذه الخدمة سمة الحداثة من التطورات المستمرة التي شذتها أساليب و طرق دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع و قيام بنوك باستثمار أموال في البحث عن الأساليب الحديثة في ذلك.

● التعامل بالعملات الأجنبية:

تم عملية شراء و بيع العملات الأجنبية عاجلا أم آجلا و ذلك بالأسعار المحددة من قبل البنك المركزي أو حسب التنظيم الساري العمل به في مجال سوق الصرف، و قد تخص عملية تحويل العملة مبالغ بسيطة، إذ تقوم البنوك بتحويل مبالغ بحجم محدود و لأغراض معينة كالدراسة و العلاج... إلخ.

● إصدار البطاقات الائتمانية:

من أشهر الخدمات البنكية الحديثة التي تقدمها البنوك خاصة في الدول المتقدمة، و ينتج تقديم هذه الخدمة للمستفيدين منها الجمع بين مصادر المدفوعات النقدية بمعنى تحويل المستحقات المالية من شخص إلى آخر و منح أو الحصول على ائتمان مع العلم أن كل شكل من أشكال بطاقة الائتمان يوفر نوعا ما أنواع الائتمان.

● القيام بعمليات التوريق:

تتمثل عمليات التوريق في تحويل الديون أو الأصول المالية غير السائلة مثل القروض المصرفية إلى مساهمات في شكل أوراق مالية قابلة للتداول في أسواق رأس المال، و ذلك ببيع الدين إلى مؤسسة مختصة في إصدار الأوراق المالية.¹ يلجأ البنك إلى اعتماد هذه العملية عند حاجته الماسة إلى السيولة النقدية للتوسع في نشاطه التمويلي أو سداد بعض التزاماته المالية، و من الطبيعي أن يبيع ديونه بسعر أقل من القيمة القائمة للدين لكي يخلق حافزا في شرائها أملا في حصوله على ربح معقول.

تراعي البنوك التجارية أثناء القيام بوظائفها سواء كانت تقليدية أو حديثة كمتطلب لتطور البيئة التي تعمل فيها على مراعاة مبادئ أساسية لقيام النشاط البنكي.

¹ عبد المطلب عبد الحميد: العولمة و اقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص: 39.

المبحث الثاني: الخدمات البنكية الحديثة:

تتسم صناعة البنوك بالدقة والتعقيد في آن واحد فهي صناعة متنامية، عالية التقنيات و قد تغيرت نظرة البنك إلى نفسه من مجرد دكان لتجميع أموال وإقراضها إلى مؤسسة تهدف أولاً وقبل كل شيء إلى تأدية خدمات نافعة للمجتمع كي تضمن لنفسها البقاء والنمو والازدهار، والحصول على الأرباح مع التطورات الحاصلة و مع تقدم الأعمال البنكية زادت هذه الخدمات و تطورت و تعددت أشكالها حيث أصبح لها دور بارز في الحياة الاقتصادية و هي في جوهرها تهدف إلى الدعاية و الإعلان لهذا البنك.

- إن حفاظ البنك على مكانته ليس بالأمر الهين بل يتطلب الاستثمار في مختلف المجالات و تقديم خدمات بنكية تضاهي مثيلاتها في البنوك المنافسة بالإضافة إلى محاولتها ابتكار أو استحداث خدمات بنكية تنسجم مع اتجاهات السوق و تواكب المستجدات و التطورات الحاصلة في البنوك العالمية.

المطلب الأول: تجارة الخدمات البنكية و المالية:

تعتمد جميع فروع النشاط الاقتصادي في الوقت الحالي و بصفة أساسية على الخدمات المالية و البنكية، و الواقع أن الخدمات المتنوعة هي التي عجلت الحاجة إلى مثل هذه التطورات، و تعتبر اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية أهم هذه التغيرات البارزة في المجال البنكي.

أولاً: مفاهيم عامة حول الاتفاقية.

تعتبر الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات الاتفاقية الوحيدة التي تغطي التجارة الدولية في الخدمات، بدأ الحديث عنها مع افتتاح دولة أوروغواي في 20 سبتمبر 1986، و في 15 ديسمبر 1993 ظهرت الوثيقة الختامية للاتفاقية.

كما تم إنشاء منطقة التجارة العالمية في أول نوفمبر 1995 و توقيع الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات بموافقة 70 دولة عام 1997 على أن يبدأ سريان الاتفاقية بكاملها عام 1999 م.¹ و لقد قامت اتفاقية تحرير تجارة الخدمات على عدد من المبادئ و القواعد التي يجب أن تراعى عند تطبيق الاتفاقية و هي على النحو التالي:

- مبدأ الدولة الأولى بالرعاية.
- مبدأ الشفافية في التعاملات و عدم التفرقة أو التمييز بين الشركات الأجنبية و الوطنية في أداء الخدمات.
- مبدأ زيادة مشاركة الدول النامية.
- مبدأ عدم السماح بالاحتكارات و الممارسات التجارية المقيدة.²

⁽¹⁾ عبد المطلب عبد الحميد: العولمة و اقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص: 109.

⁽²⁾ عبد المطلب عبد الحميد: العولمة و اقتصاديات البنوك، المرجع سابق، ص: 114.

ثانيا: مفهوم تحرير تجارة الخدمات.

يختلف تحرير التجارة في مختلف الخدمات عنه في حالة السلع، حديث أنه في معظم الحالات لا توجد مشكلة عبر حدود و تعريفات جمركية بالنسبة إلى الخدمات، و إنما تأتي القيود على التجارة في الخدمات من خلال القوانين و القرارات و الإجراءات التي تصفها كل دولة، و هذه هي القيود التي سعت اتفاقية الخدمات إلى إزالتها، و تخفيضها بحيث من الممكن أن التوصل في النهاية إلى نظم للتبادل الحر للخدمات.

و يحدد الجزء الأول من الاتفاقية المقصود بالتجارة في الخدمات بالاستناد إلى نمط تأدية الخدمة، بالإضافة إلى الخدمات الشمولية التي تعني تأدية أي خدمة في أي قطاع عدا الخدمات التي تقوم على أساس غير تجاري و هكذا، فإن الاتفاقية تشمل جميع الخدمات إذ أن الطابع التجاري القابلة للتداول و التي تدخل ضمن وظائف الدولة الرئيسية.¹

ثالثا: الخدمات البنكية و المالية التي تشمها الاتفاقية.

يمكن تلخيص الخدمات البنكية و المالية التي تشملها الاتفاقية فيما يلي:

- قبول الودائع و الأموال بين الأفراد و الجهات
- الإقراض بكافة أشكاله بما فيها القروض الاستهلاكية، الائتمان العقاري و المساهمات و تمويل العمليات التجارية.
- التأجير التمويلي.
- خدمات المدفوعات و التحويلات، بما فيها بطاقات الائتمان و الخصم على الحسابات و الشبكات السياحية و الشبكات البنكية.
- خطابات الضمان و الحسابات المستندية.
- التجارة لحساب المؤسسة المالية أو للغير في السوق الأولية.
- الاشتراك في الإصدارات لكافة أنواع الأوراق المالية.
- أعمال السمسرة في النقد.
- إدارة الأموال مثل إدارة النقدية، محافظ الأوراق المالية، خدمات الإيداع و حفظ الأمانات.
- خدمات المقاصة و التسوية للأصول المالية.
- تقديم إرسال المعلومات المالية و البيانات المالية و خدمات البرامج المرتبطة بها بواسطة مقدمي الخدمات المالية الأخرى.
- تقديم الاستشارات و الوساطة المالية للخدمات المالية المساعدة الأخرى و ذلك لكافة الأنشطة.²

⁽¹⁾ سماح ميهوب: الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية جامعة قسنطينة، ص: 134.

⁽²⁾ عبد المطلب عبد الحميد: العولمة و اقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص: 121.

رابعاً: المزايا المحتملة لتطبيق اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات البنكية و المالية.

هناك العديد من المزايا التي يمكن أن تتحقق من تطبيق اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات و تحديدًا في مجال الخدمات البنكية و المالية و من أهمها ما يلي:

- نجعل القطاع أكثر كفاءة و استقرار.
- اتساع السوق البنكية نتيجة لتحرير تجارة الخدمات البنكية و تزايد عمليات الاندماج البنكي.
- تخفيض تكاليف الخدمات البنكية كلما استندت درجات المنافسة و الاندماج البنكي.
- توفير المزيد من الخدمات البنكية للعملاء.
- زيادة كفاءة تقديم الخدمات البنكية.
- تحسين جودة الخدمة للعملاء فمع المنافسة تتجه البنوك إلى تلبية احتياجاتهم الخاصة و التمويلية، فمثلاً أن يستفيد المودعون من النصائح الخاصة باستراتيجيات الاستثمار.
- تحرير التجارة في الخدمات البنكية يؤدي إلى زيادة المنافع في مجا نقل المعرفة و التكنولوجيا و يشمل ذلك معرفة أفضل الممارسات الإدارية و المحاسبية و معالجة البيانات و استخدام الأدوات المالية.
- التخفيض من مخاطر السوق و المساعدة في توسيع الأسواق المالية من خلال زيادة حجم المعاملات و توسيع مجا الخدمات.¹

المطلب الثاني: بعض الاتجاهات الحديثة في مجال صناعة الخدمات البنكية كما يلي:

أولاً: التنوع في الخدمات البنكية.

لقد ترتب على التقدم السريع في التكنولوجيا المعلومات و الاتصال، تقدم مقابل في الأساليب الفنية و المطبقة في مجال الخدمات البنكية و ذلك من خلال تخفيض تكلفة تقديم هذه الخدمات، و لقد الذكر بأن الخدمات لم تعد الآن تقتصر فقط على عمليات الاقتراض و الإبداع و ما يرتبط بها من أنشطة بنكية، بل تعدت ذلك، حيث تشير الدلائل العلمية إلى تنوع و تعدد الخدمات و الأنشطة التي تقوم بها البنوك في الوقت الحالي سواء في الدول المتقدمة أو الكثير من الدول النامية و في هذا الخصوص يمكن الإشارة إلى بعض هذه الحالات:

- شراء أو إنشاء إدارة شركات صناعية و تجارية و زراعية و خدمية أو المساهمة فيها.
- إنشاء العديد من الفروع للبنك الأم التي تقدم الخدمات البنكية التقليدية (الإقراض، الإيداع، حسابات جارية، تحويلات نقدية،... إلخ) في مختلف المدن للأفراد و رجال الأعمال و المنظمات.
- دخول البنوك في صناعة التأمين من خلال تقديم كافة الخدمات الخاصة بالحسابات الآلية، الاستثمار المشترك، السمسرة، كتبة وإصدار بولسات التأمين بأنواعها المختلفة (تأمين على الحياة الممتلكات... إلخ).
- تقدم البنوك الكثير من الخدمات البنكية للأفراد، مثل القروض الشخصية، و تنظيم و تخطيط الضرائب الشخصية و ميزانيات الإنفاق، دفع الإيجارات، منح بطاقات الائتمان أو الضمان و بطاقات الشيكات تقديم تسهيلات و قروض مالية

⁽¹⁾ عبد المطلب عبد الحميد: العولمة و اقتصاديات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص: 129.

لكافة خدمات الصيانة و الاستبدال الخاصة بالمنازل، الأثاث، الأجهزة المنزلية. بالإضافة بكل ما يتعلق بالاستشارات الخاصة بشراء المساكن الجديدة أو بيعها و كذلك الشراء والتأمين على السيارات.

- تقديم كافة الخدمات الخاصة بالسفر و السياحة.
- تقديم كافة الاستشارات و دراسة الجدوى الاقتصادية و إدارة المشروعات الجديدة في مجالات الصناعة و التجارة و الزراعة... إلخ.
- تقديم كافة الخدمات الخاصة بالكمبيوتر و نظم المعلومات.
- تنظيم و إدارة كل ما يتعلق بتقديم و صرف المعاشات و المنافع الاجتماعية التي يحصل عليها الأفراد من الدولة.
- منح الأفراد بطاقات صرف نقدية من الوحدات الآلية التابعة لفروع البنك في كل مكان حتى يستطيع الفرد الحصول على أي مبلغ من النقود دون التقيد بمواعيد العمل الرسمي في البنوك.
- عدم اقتصر تقديم القروض للشركات الكبيرة القائمة أو تحت الإنشاء بل أيضا تقديم القروض للأفراد الذين يرغبون في إنشاء المنشآت الفردية الصغيرة، و الحرفيين في مجالات الصناعة و التجارة و الزراعة.
- التعامل مع كافة الأوراق المالية و ما يرتبط بها من أنشطة.
- تقديم التسهيلات للشركات التجارية التي يرغب في إصدار بطاقات الضمان لعملائها كوسيلة لترويج مبيعاتها.
- الاتجار في المواد الخام و السلع المختلفة.

ثانيا: التوسع الكبير في استخدام تكنولوجيا الخدمات البنكية.

من أهم مظاهر التقدم في تقديم الخدمات، و تقليل الأعباء البيروقراطية و توفير الوقت لكل من العملاء و العاملين في البنوك، و قد أدى هذا أيضا إلى مواكبة التزايد الكبير في حجم المعاملات المالية و إمكانية حصول العميل على الخدمات المطلوبة في أي فرع من فروع البنك و في أي منطقة من المناطق داخل الدولة المعنية دون الحاجة إلى الاتصال بالفروع التي قام العميل بفتح حسابات فيه كما أنالعميل يستطيع معرفة رصيده و مجموع تفاصيل محسوبا ته و تواريخها و الحصول على النقدية في ظرف دقيقة واحدة كذلك من ظواهر التقدم في تكنولوجيا الخدمات البنكية في ظهور البنوك الآلية و خدمات الكمبيوتر على الشبايبك، يضاف إلى ما سبق أن بطاقات الضمان و بطاقات الصرف النقدية و بطاقات الشيكات و ما كانت تصدر إلا في حالة وجود التقدم في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

ثالثا: النمو عن طريق الاندماج.

انتشرت الظاهرة الاندماجية ما بين البنوك ز المصارف في كافة دول العالم، و لم يخلوا منها سوق مصري، بل مثلت اتجاه تام و تيار دائم و مستمر من عمليات التعاون و المشاركة و التحالف، و من التكامل و الدمج و الحيازة و الابتلاع، من الدرجة التي معها أصبحت البنوك تمر بها كمحطات ما بين عملية اندماج تمثل "محطة" إلى عملية اندماج تالية تمثل أيضا "محطة" جديدة على طريق مستقبل متواصل المراحل و المحطات".

و للاندماج أسباب مختلفة أسباب عديدة، بعضها داخلي ذاتي، و بعضها خارجي يفرض ذاته، كما أن للاندماج المصري أسباب متنوعة، و إن تنوع هذه الأسباب لا يعني أن تساوي أهمية كل هذه الأسباب، بل أن الوزن النسبي لكل منها يختلف سواء من حيث المكان أو الزمان أو الدوافع و الباعث و المحرض على إتمام عملية الدمج.

حيث يمكن لنا تعريف الاندماج المصرفي، بأنه تحرك جمعي نحو التكتل و التكامل و التعامل ما بين بنكين أو أكثر لإحداث شكل من أشكال التوحيد يتجاوز النمط و الشكل الحالي إلى خلق كيان أكثر قدرة و فعالية على تحقيق أهداف كانت تبدو مستعصية التحقيق قبل عملية الاندماج¹.

رابعاً: التدويل.

تتجه البنوك في الوقت الحالي إلى تدويل أنشطتها أي غزو أو الدخول في أسواق الخدمات البنكية خارج حدود البلد الأم PARENT COUNTRY و في هذا الصدد تجدر الإشارة إلى أن الأسباب التي قد تكمن وراء تحويل نشاط البنوك تتشابه إلى حد كبير مع نظيرتها الخاصة بغزو الشركات الدولية و متعددة الجنسيات لأسواق جديدة إما بالاستثمار المباشر أو غير المباشر.

و قد يكون من المفيد ذكر بعض هذه الأسباب المتمثلة في:

- 1- تجنب الخطر عن طريق تنوع الأسواق و بصفة خاصة خطر المنافسة و تشبع السوق المحلي و كذلك أي إضرابات عمالية قد تؤثر على النشاط الاقتصادي.
- 2- انخفاض التكاليف (تكاليف العمالة، و الأرض و بعض مقومات الإنتاج الأخرى) بالمقارنة بنظيرتها في الدولة الأم.
- 3- الاستفادة من الحوافز و الامتيازات التي تقدمها الدولة المضيفة، و كذا الاستفادة من الحوافز التي تقدمها الحكومة.
- 4- الرغبة في التوسع و النمو.²

خامساً: التطور التنظيمي و الإداري.

لاشك أن التوسع و التنوع و التقدم التكنولوجي في أداء الأنشطة و تقديم الخدمات البنكية أو في الخارج يتطلب بالضرورة درجة عالية من المواكبة التلاؤم في البناء التنظيمي و الإداري للبنوك، بالإضافة إلى أساليب إدارة العمليات البنكية. و في هذا الخصوص يمكن عرض بعض الاتجاهات الحديثة و التغيرات التي حدثت في مجالات التنظيم و الدارة في البنوك على النحو التالي:

1- اختصاصات الإدارة العليا:

(مجلس الإدارة، رئيس مجلس الإدارة، مديري العموم، الخبراء).

● بالنسبة للاختصاصات و مهام مجلس الإدارة و تتمثل في الجوانب الآتية:

- تحديد نسب و توزيعات الأرباح.
- زيادة رأس المال و زيادة النفقات.

⁽¹⁾ محسن الخضري: الاندماج المصرفي، الدار الجامعية الإبراهيمية رمل، الإسكندرية، 2009 ، ص:35.

⁽²⁾ د عبد الغفار حنفي: الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، الدار الجامعية، 2004 ، ص: 354.

- وضع سياسات تنويع الخدمات البنكية.
- وضع الخطط و السياسات الخاصة بالعمالة في المستويات العليا و الدنيا.
- إدارة السيولة وتحديد طرق مواجهة الأخطار.
- بالنسبة لمهام رئيس مجلس الإدارة: و يمكن تلخيصها في النقاط التالية:
- المحافظة على وجود علاقة طيبة بين البنك و أصحاب رأس المال.
- اختيار أعضاء مجلس الإدارة.
- التأكد من توافر المعلومات الكافية و اللازمة لقيام أعضاء مجلس الإدارة و المديرين بمهامهم.
- الرقابة على المديرين في تنفيذ الخطط و السياسات الموضوعة.
- الرقابة على البيئة الداخلية و الخارجية التي يعمل فيها البنك.
- أما بخصوص مديري العموم المديرين التنفيذيين فقط أصبح التركيز على الآتي:
- القيام بوضع السياسات الخاصة داخل الإدارة.
- التوجيه و الإشراف و حل مشكلات العمل داخل الإدارة.
- التنسيق.
- الإشراف على تنفيذ الخطط و البرامج الخاصة بالإدارة و المشاركة في وضع الخطط و الأهداف العامة للبنك.

2- الاستشاريون و الخبراء في البنوك:

- تقوم البنوك الآن إما بتعيين أو الاستعانة بالخبراء في جميع التخصصات و يتلخص دور الخبراء و الاستشاريون في البنوك في تقديم النصائح الخاصة بالجوانب الآتية:
- التمويل و الاستثمارات الجديدة و زيادة رأس المال.
 - المشكلات الخاصة بالقوى العامة.
 - تقييم الظروف الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية التي يعمل فيها البنك داخليا و خارجيا.

3- نظام و أسلوب الإدارة و التنظيم:

- تتلخص بعض الاتجاهات الحديثة في هذا الخصوص في التالي:
- استخدام نظام الإدارة، الأهداف في كل الفروع و كذا في كل الأقسام و الإدارات الوظيفية في كل الفروع.
 - التدريب المستعمل لأعضاء الإدارة العليا على الأساليب العلمية في التخطيط و التخطيط الاستراتيجي.
 - إنشاء وحدات للخدمة المركزية تقوم بالتنسيق بين الإدارات، الأقسام و الفروع، و التخطيط للدخول في أنشطة جديدة أو تنمية أو استغلال الفرص الجديدة في الداخل و الخارج و كذلك البحوث.
 - إنشاء وحدات إدارية مساعدة تكون مهمتها مساعدة الإدارات الرئيسية الخاصة بالتسويق و الخدمات الإدارية و الأفراد.
 - التكوين التنظيمي (إنشاء الإدارات و الأقسام) يعتمد أساسا على تجميع الأنشطة المرتبطة ببعضها البعض سواء في الداخل أو الخارج.
 - معاملة كل فرع من فروع البنك في الداخل و الخارج كمراكز ربحية.

- فصل الإيرادات المحققة من بيع الخدمات غير البنكية (مثل تقديم الاستشارات، خدمات نظم المعلومات و الكمبيوتر) و كذلك نفاقها عن تلك التي ترتبط بالخدمات البنكية.¹

المطلب الثالث: وسائل الدفع الحديثة:

- تتميز البيئة التجارية بالسرعة في المعاملات و مواكبة التطور خاصة في مجال العمليات البنكية بصفة عامة مجالات استعمال وسائل الدفع الحديثة بصفة خاصة، حيث ظهرت بدائل متعددة عن الوفاء النقدي منها، ما أصبح تقليديا حاليا كالوفاء بالأوراق التجارية سواء كمبيلية أو سند لأمر و شيك ومنها ما هو آلي بدون تداول النقود الورقية مثل الوفاء ببطاقات الوفاء و هو ما يطلق عليه حاليا وسائل الدفع الحديثة (البطاقات البلاستيكية و البطاقات الذكية).

أولا: البطاقات البلاستيكية.

ظهرت البطاقات البلاستيكية PLASTIC CARDS في الولايات المتحدة الأمريكية حوالي عام 1914، عندما أصدرت شركات البترول الأمريكية بطاقات معدنية لعملائها لشراء ما يحتاجون إليه من منافذ التوزيع التابعة لها و تسوية حسابات هذه المشتريات في نهاية كل مدة محددة.²

- لقد اتسع الاستخدام الحقيقي للبطاقات البلاستيكية على يد البنوك حيث أصدرت لعملائها بطاقات بلاستيكية لتسهيل شراء احتياجاتهم اليومية، و انتشر استخدام هذه البطاقات خاصة البطاقات الزرقاء التي أصدرتها مجموع من البنوك الفرنسية، و أيضا البطاقات الخضراء و أعقبت ذلك ظهور الكثير من البطاقات في فرنسا مثل البطاقات الذهبية الصادرة عن اتحاد الفنادق، ثم انتشرت وسائل الدفع الحديثة في باقي الدول الأوروبية و إنكلترا و سرعان ما انتقلت هذه الوسائل إلى أرجاء العالم، و أهم ما تقدمه ما يلي:

- وسيلة الوفاء بالنسبة لحاملها يتفادى بها الأخطار التي قد يتعرض لها عند حمله النقود من فقدان أو سرقة، كما تجعل حاملها مطمئنا إلى عدم رفض التاجر لها على خلاف الشيك الذي يرفضه الدائن و يطلب الوفاء نقدا.
- تعد وسيلة الوفاء بالبطاقات مشجعة للتاجر الذي يقبل التعامل بها، فهي تحببه مخطر إصدار عملائه لشيكات ليس لها رصيد.

- هذا و تعد الطاقات إحدى عمليات البنوك فهي تعطي البنك عدة مزايا فهي من العمليات المرحة لها نظير ما تتقاضاه من عمولات و فوائد بالإضافة إلى قيامها بعمليات أكثر أهمية لعملائها حيث عادت هذه البطاقات للعملاء المعروفين لدى البنك و الذين لهم علاقات بنكية شبه مستقرة و متنوعة.

- بالإضافة إلى أن البطاقة أداة وفاء و هي أيضا من أدوات الائتمان في ذات الوقت لحاملها، حيث يقدم البنك عادة تسهيلات آجال للوفاء بقيمة مسحوباتهم، بالإضافة إلى أن وفاء البنك لا يتم فور الشراء عادة بل لحين وصول المستندات المثبتة لشراء العميل.

⁽¹⁾ سامر جلدة: البنوك التجارية و التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص: 158.

⁽²⁾ أكرم حداد مشهور هذلول: النقود و المصارف مدخل تحليلي و نظري، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص: 58.

و يمكن تعريف البطاقة لبلاستيكية والتي يطلق عليها غالبا البطاقة البنكية على أنها بطاقة تصدر من إحدى مؤسسات الإئتمان أو إحدى الجهات المرخص لها بذلك قانونا يسمح لحاملها بسحب أو تحويل نقود من حسابه¹.

كما أنها بطاقة مصنوعة من البلاستيك و لها شريط ممغنطة و تتضمن اسم صاحب البطاقة و تحمل رقما يمثل رقم البطاقة.

1- كيفية التعامل بالبطاقة:

يتم التعامل مع هذه البطاقة على النحو التالي:

- تحتوي البطاقة الكلاسيكية على وجهين يسجل على أحد الوجهين المعلومات التي تخص التعامل و هي الرقم السري و تاريخ انتهاء البطاقة و المبلغ المسموح التعامل في نطاقه و تمثل هذه المعلومات أهمية قانونية كبيرة حيث يلزم التعامل في حدود و نطاق هذه البيانات المسجلة على أحد وجهي البطاقة.
- يدخل التاجر البطاقة في الجهاز المخصص لقراءتها فيعلم جميع البيانات عن العميل و حدود التعامل معه قبل إبرام عقود البيع أو تقديم الخدمة له.

و تحددت حقوق التاجر و مسؤوليته طبقا لقراءة هذه البيانات.²

2- أطراف التعامل بالبطاقة:

أ- المنظمة العالمية: visa or master international

و هي هيئة أو منظمة تملك العلامة التجارية للبطاقة (logo) و هدفها ليس الربح بل خدمة البنوك الأعضاء و تقديم البرامج و تطويرها.

ب- البنك المصدر: issuerbank:

هو المؤسسة المالية أو البنك الذي يقوم بإصدار البطاقة العملية بناء على ترخيص معتمد من طرف المنظمة، بصفة عضو فيها، بعد أن يكون قد وقع اتفاقية الاشتراك، و الانضمام للمنظمة و التي يتعهد بموجبها و يلتزم بإتباع و احترام الأنظمة و القوانين الثابتة المتعلقة بالإجراءات الفعلية لعملية تشغيل و إصدار البطاقات و التسويات المالية والتفويض.

ج- حامل البطاقة: cardholder

هو العميل أو الشخص الذي تم إصدار البطاقة باسمه بناء على طلبه و هو المستخدم لهذه البطاقة.

¹ سميحة القليوبي: وسائل الدفع الحديثة، البطاقات البلاستيكية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية، الجزء الأول،

منشورات الجليلي الحقوقية، بيروت، لبنان، ص: 61.

² سميحة القليوبي: وسائل الدفع الحديثة، البطاقات البلاستيكية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية، مرجع سابق، ص:

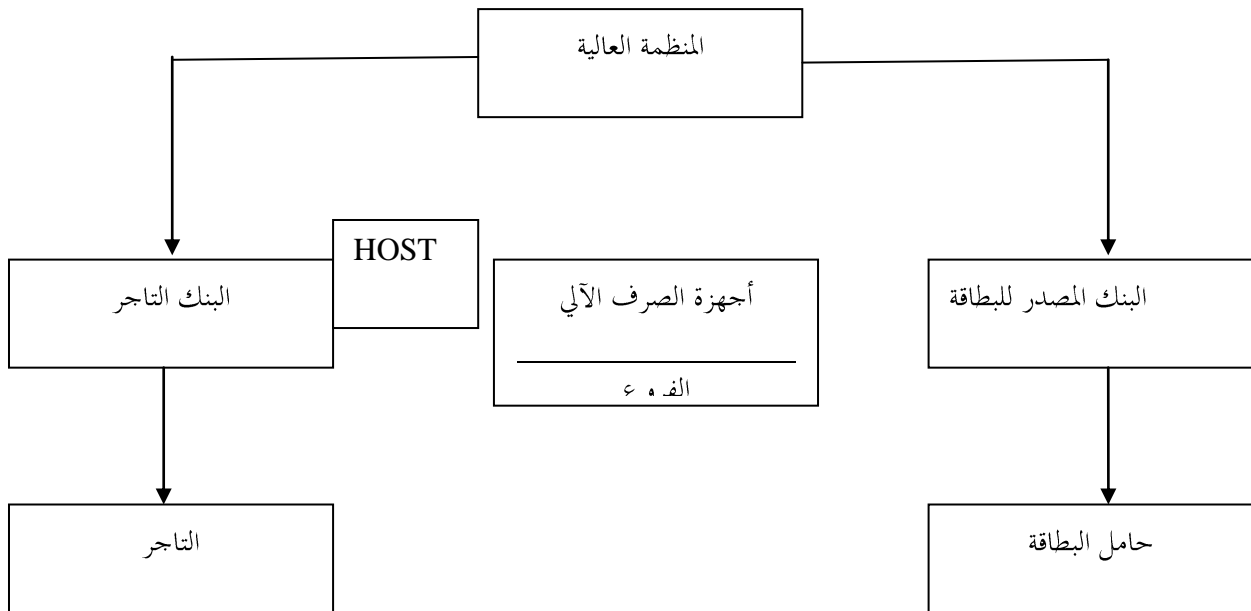
د- التاجر:

هو المؤسسة، المحل التجاري، الشركة، الفندق أو النادي الذي اعتمد البطاقة في عمليات البيع أو تقديم الخدمة المطلوبة و ذلك بموجب اتفاقية التاجر الموقعة مع البنك و التي تتضمن الأسس و الإجراءات الفعلية لتأدية هذه المهمة.

ه- البنك [التاجر / المقابل]:

هو البنك الذي يقوم بإدارة مجمعة من التاجر في دولة ما، والذي تعاقد معهم لتحويلهم بقبول البطاقة أيا كان مصدرها، بعد أن يزودهم بكل ما يحتاجونه من أجهزة و معلومات عن تأدية هذه المهمة، و يتولى هذا البنك عادة مهمة الترويج لاستخدام البطاقة.

الشكل رقم (09) يوضح كيفية التعامل مع البطاقة و الأطراف المتدخلة



المصدر: خالد أمين عبد الله و آخرون، العمليات المصرفية الإسلامية، الطرق الحاسبية الحديثة، دائر للنش، ص ص: 388-389.

3- أنواع البطاقات البلاستيكية: البطاقات البلاستيكية عدة أنواع نذكر منها

أ- البطاقة الدائنة:

و هذا النوع من البطاقات يعتبر أوسع البطاقات انتشارا في العالم لأنه يقلل من مخاطر الديون المعدومة لدى البنوك المصدرة للبطاقات.

و يتميز هذا النوع بأنه لا يعطي العميل أي ائتمان، إذ أن العميل يقوم بالوفاء بقيمة السلع و المشتريات و الخدمات بدلا من الوفاء النقدي حيث يقدم العميل البطاقة إلى التاجر أو مقدم الخدمة، و يوجد لدى التاجر جهاز خاص متصل بمركز البطاقات لدى البنك المصدر للبطاقة، و تمرر البطاقة في هذا الجهاز فيتم قراءة البيانات من خلال الشريط المغنط و الموجود

خلف البطاقة و يتم الاتصال بمركز البطاقات آليا ثم يتم الاتصال بالفرع المفتوح لديه الحساب و يتم الاطلاع على رصيد العميل، فإن كان يسمح بالخصم يتم آليا و تضاف القيمة لحساب التاجر، و بذلك تتم عملية الشراء.

- أما اكن الرصيد لا يسمح فسيتم ظهور ذلك على الجهاز بما يفيد عدم إتمام العملية فيتم إلغائها. و كما هو واضح فإن هذه البطاقات لا تتضمن في جوهرها ائتمانا مقدما من البنك بل يقوم بالسداد فور إرسال الكشف إليه أو يخصم من حسابه لدى ذات الجهة المصدرة للبطاقة. و تتمثل هذه البطاقات و التي يطلق عليها أيضا بطاقة الوفاء أكثر البطاقات تداولاً و ضمننا للتاجر.¹

ب- بطاقة الائتمان: cédait arts

و هي بطاقة تصدرها البنوك في حدود معينة، و يتم استخدامها كأداة و فاء و ائتمان لأنها تتيح لحاملها فرصة الحصول على السلع و الخدمات مع دفع آجال لقيمتها.² و عادة تتضمن العلاقة بين البنك و العميل و تنظيمها للتسهيلات الائتمانية و المقدم للعميل و شروط هذه التسهيلات سواء من حيث فترة السماح التي يبدأ الخصم بعدها من حساب العميل كما يتضمن الاتفاق أيضا الحد لأقصى للمبالغ المسموح استخدامها او مواعيد الوفاء بها. Charge cards و هذا النوع من البطاقات يشبه البطاقة التي يطلق عليها.

ج- بطاقة ضمان الشيكات: cheque cards

هذه الطاقة تصدر خصيصا لمهمة ضمان مهمة الوفاء بشيك و يطلق عليها بطاقات ضمان الشيكات *carte de garantie de cheque*. يتضمن فيها البنك مصدر البطاقة الوفاء بقيمة الشيكات التي يصدرها العميل حامل البطاقة، فهي نوع الضمان الصادر في بطاقة مستقلة. بسبب إصدار مثل هذه البطاقات هو رفض التجار التعامل بالشيكات خشية عدم وجود رصيد للعميل يسمح بالوفاء بقيمة المشتريات فتقوم البنوك بدعم عملائها بإصدار بطاقة الضمان.

لتفادي سحب أموال و إجراء عمليات غير مصرح بها عن طريق البطاقة البنكية إذ سرقت أو فقدت أو استغلت من غير صاحبها حلقة فقد ظهرت بطاقات بنكية جديدة تسمى البطاقات الذكية.

ثانيا: البطاقات الذكية.

إن الكارت الذكي ظهر كعلاج للمشكلات التي تواجه كارت الائتمان و الخصم عند إدخال البيانات فبكل مرة يتم فيها التعامل و لدواعي تتعلق بالتكنولوجيا و تغلب على بض مشاكل التي تتعلق بالسرية و الأمن.

و يطلق عليها سمات كارت *smartcard* و تتمثل في رقاقة إلكترونية يخزن عليها جميع بيانات حاملها كالاسم ، العنوان ، اسم المصرف، أسلوب الصرف و المبلغ أو بيانات أخرى تضاف بالاتفاق بين المؤسسات ذات العلاقة، وتشبه البطاقة الذكية النقود الورقية و ذلك من حيث أنه لا يوجد بمقتضى العمل بها تسوية نهائية أو مقاصة، و تمكن هذه البطاقة حاملها من اختيار

⁽¹⁾ سميحة القليوبين: وسائل الدفع الحديثة، البطاقات البلاستيكية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية، مرجع سبق

ذكره، ص: 66.

⁽²⁾ خالد أمين عبد الله و آخرون: العمليات المصرفية الإسلامية، الطرق المحاسبية الحديثة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص: 280.

طريقة التعامل معها سواء كان هذا التعامل التماشي أو عن طريق الدفع الفوري، كما أنها تعتبر بالنسبة للعميل بمثابة كومبيوتر متنقل، وتمتاز بالحماية ضد التزوير والتزييف و عدم تقليدها. و تعتبر بطاقة موندكس أحدث وسيلة دفع عالمية تم طرحها لعملاء المصارف.¹

كما يعرفها البعض أنها بطاقة تشبه في شكلها بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع و تختلف عنها في كونها تحتوي على شريط ممغنط يحمل شريحة إلكترونية أو أكثر و بذلك يمكن اعتبارها بمثابة حاسب صغير الحجم مزود بذاكرة تسمح بتخزين أو استرجاع و معالجة البيانات في ظرف قصير جدا.²

يتم التعامل بالبطاقة الذكية بتمرير الكارت على آلة قارئة له و يتم خصم المشتريات و نقلها مباشرة عند الآلة التي توجد عند البائع دون الحاجة إلى توقيع أو تصديق، و يستطيع هذا الأخير نقل قيمة الصفقات إلى حسابه البنكي كما يريد، و تتسم هذه البطاقة بأنه يمكن شحنها مرة و مرات بنفس الطريقة.³

و بهذا الأسلوب أن ما يعد نقدا ليس له وجود مادي يتم تبادله مقابل السلع و الخدمات، فما هي سوى نبضات إلكترونية توجد على شرائح إلكترونية مثبتة على الكارت.

ثالثا: أنواع أخرى من البطاقات: يمكن تقسيمها كما يلي.

1- من الناحية الائتمانية astocredit

● بطاقة الخصم الفوري debitcard:

من الأمثلة الواضحة على هذا النوع من البطاقات بطاقة " الفيزا إلكترون" visa électronique و التي تمنح للعملاء الذين يحتفظون بحسابات بحيث يستطيع حاملها استخدامها على مدار الساعة سواء بالسحب النقدي أو الشراء داخل أو خارج الوطن، و من جميع الأجهزة التابعة للبنوك المشتركة في الخدمة، و كذلك الشراء في مجموعة التجار المتصلين إلكترونيا خلال نقاط البيع point of sale شريطة توفر الرصيد المعادل للحركة في الحسابات المرتبطة بالبطاقة.

● بطاقة الاعتماد الخضم الشهري charge card:

هي بطاقة تمكن حاملها من استخدامها في عمليات الشراء المختلفة، و تلقي الخدمات و المنافع إضافة إلى عملية السحب النقدي من خلال الأجهزة أو الفروع التابعة للبنوك المصدرة في جميع أنحاء العالم، بحيث يتم تجميع هذه العمليات على هذا النوع من البطاقات بشكل شهري، و مطالبة حامل البطاقة بتسديد المبلغ الإجمالي كاملا و فورا، و قد يتم منح العميل فترة سماح grace period، من الأمثلة على هذا النوع بطاقات الماستر كارد و الفيزا كارد.

⁽¹⁾ شيرف فضيلة: أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في التسويق، جامعة

منتوري قسنطينة، 2009-2010، ص: 109.

⁽²⁾ طارق طه: إدارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت، دار الجامعة الجديدة، 2007، ص: 283.

⁽³⁾ أحمد عبد الخالق: التجارة الإلكترونية و العولمة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث و دراسات، 2008، ص: 182.

● بطاقة الاعتماد الفرصية أو التسديد بالأقساط: creditcard:

يختلف هذا النوع من البطاقات عن بطاقات الاعتماد في أن حامل البطاقة يمنح ميزة تسديد المبلغ الإجمالي للكشف الشهري على عدد من الأقساط الشهرية بدل سداد المبلغ مرة واحدة.

- ينتشر هذا النوع من البطاقات عن بطاقات الاعتماد في أي حامل البطاقة يمنح ميزة تسديد المبلغ الإجمالي للكشف الشهري على عدد من الأقساط الشهرية بدل سداد المبلغ مرة واحدة

- ينتشر هذا النوع من البطاقات (visa. Master) في معظم البنوك الأمريكية و الأوروبية و بعض دول الخليج العربي و الأردن.

لا شك أن حامل البطاقة يدفع مقابل تسديد الأقساط الشهرية فائدة للبنوك التجارية.¹

● البطاقة الذهبية golden card:

يتم إصدارها في الغالب في شريحة مميزة من العملاء و يكون لها حد أدنى قد يصل إلى 10000 \$، لها عضو سياسته الخاصة به فيما يتعلق بمنح البطاقة و تحديد نفس الشراء و السحب النقدي و تستخدم داخل و خارج الوطن.

● البطاقة الفضية: classiccard:

تسمى بالبطاقة العادية أو الدولية، و تمنح إلى شريحة عريضة نسبيا من العملاء الجيدين، و يمكن استخدامها كذلك في كافة المحلات المعتمدة و لا تختلف عن البطاقة الذهبية إلا فيما يخص بسقف البطاقة و رسمها السنوي و بعض المزايا الخاصة² حيث يتمتع حاملها ببعض المزايا الإضافية المجانية في التأمين ضد الحوادث و الحصول على استشارات طبية و قانونية، و توصيل الرسائل إلى جميع أنحاء العالم، و أسبقية الحجز في الفنادق و شركات الطيران، و عادة ما يزيد رسم الاشتراك فيها عن البطاقة الذهبية.³

● البطاقة المحلية local card:

يستخدم هذا النوع من البطاقات محليا فقط في أسواق البلد الذي يتبع له البنك مصدر للبطاقة، و هو إن كان إسم و شعار المنظمة العالمية مثل الفيزا و الماستر إلا أن المنظمة العالمية ليس لها أي سيطرة تذكر عليها أو علاقة مباشرة، و الهدف من إصدارها هو الانتشار محليا و تقديم خدمة للعملاء الذين لا يسافرون للخارج عادة لانخفاض تكلفتها مقارنة مع النوعين السابقين.

● بطاقة visa électron:

تتيح هذه البطاقة لحاملها شراء كافة احتياجاته من السلع و الخدمات لدى المحلات و المؤسسات التجارية المتمتعين بخدمة نقاط البيع محليا و عالميا، و كذلك عمليات السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي النقدية المرتبطة بمنظمة غير العالمية

¹ خالد أمين عبد الله و آخرون: العمليات المصرفية الإسلامية، الطرق المحاسبية الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص: 385.

² خالد أمين عبد الله و آخرون: العمليات المصرفية الإسلامية، الطرق المحاسبية الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص: 386.

³ عبد الهادي النجار: المؤتمر العلمي السنوي، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية، الجزء الأول، كلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، ص: 32.

على أن تخصص هذه المبالغ فوراً أو تحجز، إذا كانت الحركة خارجية من حساب حامل البطاقة لدى البنك المصدر بحيث لا يمكن استخدامها إلا إذا توفر الرصيد المعادل للحركة في حساب المتعامل.

المبحث الثالث: الخدمات البنكية الإلكترونية:

يعرف الاقتصاد العلمي تحولات هامة أفرزتها معطيات مختلفة أبرزها و أهمها التكنولوجيا خاصة ما يتعلق منها بأنظمة الاتصال عن بعد، هذا التطور جعل الاقتصاد الوطني يستفيد من السرعة و الفعالية التي يوفرها له، و ظهرت إلى الوجود أفكار اقتصادية جديدة تعكس هذه التطورات.

نظراً لهذه التحولات التي يشهدها العالم أضحى لزاماً على البنوك في ضوء ما تشهده الساحة البنكية من تغيرات أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات البنكية المقدمة حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات المتباينة التي تواجه العمل البنكي.

المطلب الأول: ماهية البنوك الإلكترونية:

يستخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الإلكترونية (électronic banking) أو بنوك الانترنت كتعبير متطور و شامل للمفاهيم التي ظهرت مع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد أو البنك المتزلي على الخط أو الخدمات المالية الذاتية¹.

كما تعرف البنوك الإلكترونية بأنها عبارة عن قيام الزبائن بإدارة حساباتهم و إنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك من المكتب أو من أي مكان آخر و في الوقت الذي يريده العميل و يعبر عنه بعبارة (الخدمة المالية في كل وقت و من أي مكان)².

كما تعرف البنوك الإلكترونية أيضا بأنها ذلك النظام الذي يتيح للزبون على مختلف الخدمات و المنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات كالانترنت يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى كالهواتف النقالة ضمن مصاريف الويب أو غيرها من الوسائل التقنية.³

و كتعريف شامل يقصد بالبنوك الإلكترونية النظم أو منافذ تسليم الخدمات المصرفية القائمة على الحسابات الآلية التي تنتج للعملاء خدمات دون توقف و دون عمالة بشرية.

أولاً: ظهور البنوك الإلكترونية.

في ظل وجود شبكة الانترنت و شيوعها و ازدياد و استخدامها و في ظل التطور الهائل في تقنيات الحوسبة و الاتصال التي حققت تبادلاً سريعاً و شاملاً للمعلومات ضمن سياسة و خطط الانسياب السريع للبيانات و ترافق ذلك مع استثمار

⁽¹⁾ خباياة عبد الله: الاقتصاد المصرفي مؤسسة شباب الجامعة، المسيلة، الجزائر، 2008، ص: 91.

⁽²⁾ ذكرى عبد الرزاق محمد: النظام القانوني للبنوك الإلكترونية (المزايا، التحديات، الآفاق)، دار الجامعة للنشر، ص: 19.

⁽³⁾ جمال بوالعروس: دور التسويق الإلكتروني في تطوير سياسات التسويق المصرفي، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2009،

الانترنت في ميدان النشاط التجاري و الإلكتروني و ضمن مفاهيم الأعمال الإلكترونية و التجارة الإلكترونية و مع ازدياد القيمة الاقتصادية للمعلومات التي أصبحت المحدد الاستراتيجي للنجاح في قطاعات الأعمال و المال، في ظل ذلك كله تطور مفهوم الخدمات المالية حيث تحولات الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط و من خلال برمجيات نظام كمبيوتر العميل، إلى بنك له وجود كامل على الشبكة يحتوي موقعه كافة البرمجيات اللازمة للأعمال البنكية.¹

ثانياً: مزايا البنوك الإلكترونية.

يقوم البنك الإلكتروني بمميزات تتمثل في: استثماره للبيانات المعلومة لديه عن عملائه، فقد يكون أحج العملاء رصيده قد تزايد إلى حد معين، فيقوم البنك متى تم الاتصال بينه و بين هذا العميل بعرض المشروعات التي يمكن لهذا العميل أن يستثمر فيها بعض أمواله المودعة لدى البنك، و هو ما يعود بالفائدة على البنك و على تلك المشروعات التي يمكن أن تجد الكثير من العملاء الذين يودون استثمار أموالهم فيها.

و من أهم المزايا التي تتحقق لتلك البنوك الإلكترونية ميزانية الخفض الكبير في التكاليف، فبعد أن كان البنك يقوم بتخصيص الكثير من الأموال لفتح فروع جديدة له في كافة المناطق في محاولة منه للتقرب إلى العملاء، أصبح البنك الإلكتروني في منتهى القرب من العملاء، بحيث أصبح أقرب من أقرب فروع لأي بنك تقليدي. و في نفس الوقت يقوم بكافة الخدمات التي يقوم بتوفيرها البنك التقليدي العادي. و عليه تم تخفيض تكاليف كثيرة من أموال و أيدي عاملة و أجهزة و خلافة كانيكدها البنك التقليدي في إنشائه لفروع جديدة.

كما أن البنك المركزي قد تعرض لمزايا البنوك الإلكترونية و ما تقدمه من عمليات مصرفية إلكترونية لعملائها من خلال تعرضه للموضوعات التالية:

- 1- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء
- 2- تقديم خدمات مصرفية كاملة و جديدة
- 3- خفض تكاليف التشغيل
- 4- زيادة كفاءة إدارة البنك.²

ثالثاً: الفرق بين البنوك الإلكترونية و البنوك التقليدية.

من أهم ما يميز البنوك الإلكترونية عن البنوك التقليدية، فنجد هذه الأخيرة لها واقع ملموس على الأرض، فمثلاً في فروعها الكثيرة المنتشرة، و عدد كبير من الموظفين منتشرين في تلك الفروع.

بينما البنوك الإلكترونية لها فروع منتشرة على الأرض، و إنما هو فرع واحد يستطيع العملاء الوصول إليه مهما كان مكانه، و مهما كان الوقت الذي يريد الدخول فيه إلى البنك.

كذلك فإن البنوك الإلكترونية ليس لها هذا العدد المعمول من الموظفين الموجودين في البنوك التقليدية.

⁽¹⁾ خبابة عبد الله: الاقتصاد المصرفي مؤسسة شباب الجامعة، مرجع سبق ذكره، ص:93.

⁽²⁾ سامر جلد: البنوك التجارية و التسويق، دار أسامة، الأردن، 2009، ص: 45.

و من حيث الخدمات المقدمة إلى العملاء فإن البنوك التقليدية تقدم كافة العمليات المصرفية إلى عملائها، و لكن بطريقة تقليدية تحتاج إلى الكثير من الجهد و الوقت من كل من الوقت و العميل.

أما البنوك الإلكترونية فهي تقدم ذات الخدمات و إلى عملائها أيضا و لكن بطريق إلكترونية حديثة توفر كل هذا الوقت و الجهد.وعليه، فنحن نرى أن البنوك الإلكترونية لا بد و أن تخضع لذات القواعد القانونية المنظمة لعمل البنوك بشكلها التقليدي، و ذلك حتى يتوافر للعملاء الحد المناسب من الطمأنينة عند قيامهم بالتعامل مع تلك الكمية النوعية من البنوك.¹

رابعا: أنماط البنوك الإلكترونية.

هناك ثلاث صور أساسية للبنوك الإلكترونية و هي:

1- الموقع المعلوماتي: هو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط

الإلكتروني المصرفي، و من خلاله فإن البنك يقوم بتقديم معلومات في صورة مواد إعلانية حول برامجه و منتجاته و خدماته المصرفية، و ذلك من خلال تأسيس موقع له على شبكة الانترنت، و قد يتعدى الأمر إلى تمكين المنتجين من الشركات و المشروعات لعرض منتجاتهم و خدماتهم عبر الموقع و تمكين المشترين من زيارتها.²

2- الموقع التفاعلي أو الاتصالي: بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك و عملائه كالبريد

الإلكتروني و تعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود و الحسابات.³

3- الموقع التبادلي: حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته و إدارتها و إجراء الدفعات و

إجراء كافة الخدمات الاستعلامية و إجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.⁴

خامسا: مخاطر البنوك الإلكترونية.

يعتبر الخطر الأساسي الذي يوجد في نظام البنك الإلكتروني هو العلاقة الموجودة فيها بين العميل و البنك الإلكتروني الذي يتعامل معه و تلك العلاقة و إن كانت عادية في مظهرها إلا أنها تعد الخطر الأكبر الذي يهدد ذلك البنك.

فتلك العلاقة ما هي إلا بيانات إلكترونية يتم تبادلها فيما بين العميل و البنك دون أن يكون هناك أي مجال للتحقق من صحتها أو من شخصية ذلك العميل الذي يقدم البيانات الصحيحة إلى البنك و قد يقدم بيانات خاطئة لغرض ما يريده من جراء تلك البيانات إلى البنك و هو متيقن من أن البنك لن يستطيع اكتشافها و تكون نتيجة إدخال تلك البيانات الغير الصحيحة إلى البنك أنه قد يوافق على إقراض ذلك العميل مبالغ على أساس تلك البيانات الغير الصحيحة و كذلك قد يتعرض البنك إلى عمليات نصب منظمة من قبل عملائه الذين قد يحاولون معه بغرض النصب عليه و الاستيلاء على مبالغ نقدية كبيرة.⁵

⁽¹⁾ سامر جلد: البنوك التجارية و التسويق، مرجع سبق ذكره، ص: 249.

⁽²⁾ ذكري عبد الرزاق محمد: النظام القانوني للبنوك الإلكترونية (المزايا، التحديات، الأفاق)، مرجع سبق ذكره، ص: 21-22.

⁽³⁾ سهام بلهول: الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتطوير الخدمات المصرفية، رسالة الماجستير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2009-2010، ص: 09.

⁽⁴⁾ خباياة عبد الله: الاقتصاد المصرفي مؤسسة شباب الجامعة، مرجع سبق ذكره، ص: 95.

⁽⁵⁾ سامر جلد: البنوك التجارية و التسويق، مرجع سبق ذكره، ص: 240.

أما الخطر الأكبر فهو عمليات تحويل الأموال خارج البلاد و هو ما يضر بالاقتصاد القومي أكبر الضرر.

و عليه نجد أن البنك الإلكتروني و إن كانت له الكثير من المميزات إلا أن مخاطره كبيرة سواء على مستوى الحفاظ على أموال هذه البنوك أو على مستوى الاقتصاد القومي ككل.

و تلك المخاطر لا يجب أن تحدد من تلك النوعية من البنوك و إنما على القائمين على هذا الأمر النظر في تلك المخاطر و تطوير التكنولوجيا اللازمة للحيلولة دون حدوثها إلى أقل درجة ممكنة أو محاولة منعها نهائيًا.¹

المطلب الثاني: الخدمات البنكية الإلكترونية:

أولاً: خدمات الصيرفة الإلكترونية من خلا الصراف الآلي.

من وسائل الصيرفة الإلكترونية أجهزة الصرف الآلي التي تؤدي دورا هاما في توزيع المنتجات المصرفية و تتمثل فيما يلي:

1- الموزع الآلي للأوراق: هو آلة أوتوماتيكية تسمح للزبون عن طرق بطاقة إلكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة اللجوء إلى الفرع.

الجدول رقم (03): الموزع الآلي للأوراق

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

المصدر: نعمون وهاب، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية و إستراتيجية البنوك، مداخلة المقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية، واقع و تحديات جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف، الجزائر يومي 15/14 ديسمبر 2004 ص: 273.

2- الشبكات الآلي للأوراق:

هو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا و تنوعا بالإضافة إلى خدمة السحب النقدي، تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر،... الخ.
و تتكون هذه الشبكات الأوتوماتيكية للأوراق المتصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك.

⁽¹⁾ منير محمد الجنيهي و آخرون: البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص: 19.

الجدول رقم (04): الشبكات الآلي للأوراق

المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الشبكات الآلي للأوراق	- يخول لكل حائز على البطاقة القيام 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 الرمز السري.

المصدر: نعمون وهاب: النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية و إستراتيجية البنوك، مداخلة المقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية، واقع و تحديات ، المرجع السابق، ص: 274.

3- نهائي نقطة البيع الإلكترونيّة: تسمح هذه التقنية لحصم قيمة مشتريات الزبون من رصيده الخاص بعد أن يحرر موظف نقطة بيع البطاقة الإئتمانية على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للزبون أين تخصم القيمة من رصيده و تضاف إلى رصيد المتجر الإلكتروني.

الجدول رقم (05): نهائي نقطة البيع الإلكترونيّة.

المبادئ العامة	التقنية	النتائج
نهائي نقطة البيع الإلكترونيّة	- يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقة أثناء التسديد	- فروع موصولة بشبكة تجمع بنوك مختلفة.

المصدر: نعمون وهاب: النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية و إستراتيجية البنوك، مداخلة المقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية، واقع و تحديات ، المرجع السابق، ص: 274.

ثانيا: خدمات الهاتف البنكي و الانترنت.

1- الهاتف البنكي:

مع تطور الخدمات البنكية على مستوى العالم أنشأت البنك خدمة الهاتف المصرفي لتسهيل إدارة الزبائن لعملياتهم البنكية و تفادي البنوك و طوابير الزبائن للاستفسار عن حساباتهم و تستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا (بما فيها الإجازات و العطلات الرسمية) تقدم هذه الخدمة بالاعتماد على شبكة الانترنت المرتبطة بفروع البنك أين تمكن الزبون من

الحصول على خدمات محددة فقط بإدخال الرقم السري الخاص به، و من الخدمات التي تقدمها الهاتف المصرفي على مستوى العالم نجد أنه¹:

- يتم تطبيق هذا النظام في ميلاند بنك "باسم" "account direct first" عن طريق الاتصالات الهاتفية بإدخال الرقم السري الخاص بالزبون ليحول من حسابه إلى البنك لسداد بعض التزاماته مثل فاتورة الهاتف، الغاز، الكهرباء.
- كذلك يستطيع العملاء استخدام الهاتف المصرفي في العمليات المصرفية البسيطة، أما عمليات الحصول على القروض أو فتح الإعتمادات فيفضلون إجرائها وجها لوجه مع موظفي البنك نظرا لتعقيداتها و لتحاشي حدوث الأخطاء و للرد على الاستفسارات المختلفة.
- و عليه نجد هذه الخدمة قدمت فوائد هامة للعملاء من حيث سرعة إنجاز معاملاتهم المالية عبر الهاتف في أي وقت و عدم الانتظار لساعات طويلة كما تساعد هذه الخدمة في تجنب كثير من العملاء من مشاكل التأخر و التغيب عن أعمالهم.
- و تعتمد هذه الخدمة على وجود شبكة تربط بين فروع البنك بحيث تمكن لموظف المختص من الوصول إلى بيانات العميل مباشرة من أي فرع يقوم العميل الاتصال به، لقد وجدت المصارف الكبرى أن تكوين مراكز للاتصال لخدمة العملاء أمر يوفر عليها الكثير من الوقت و سرعة إنجاز المعاملات المختلفة و من ثم فهو يساعد على توفير التكاليف.
- و بالرغم من حداثة هذه الخدمة إلا أنها شهدت تطورات مختلفة ساعدت على تقديم خدمات أكثر راحة و سهولة للعملاء و من هذه التطورات شعور العميل بخصوصيته مع البنك الذي يتعامل معه.

2- الانترنت المصرفي:

أتاح انتشار شبكة الانترنت للبنوك خدمات الصرف المتزلي home banking حيث اتجهت البنوك بدلا من التوسع في إنشاء فروع جديدة لها إلى إنشاء مواقع لها على هذه الشبكة، يتم من خلالها توفير الخدمات البنكية لكل زبائنها فضلا عن تحقيق الكفاءة و الفعالية في عمليات تسويق خدماتها المالية حتى في المناطق البعيدة و النائية و التي لا توفر لها البنوك فرعا فيها.²

و من بين أهم الخدمات البنكية المقدمة على شبكة الانترنت نجد أن:

- أمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدهم.
- شكل بسيط من أشكال النشرات الالكترونية الإعلانية للخدمات المصرفية
- تقديم طرق دفع العملاء للكيميالات المسحوبة عليهم إلكترونيا.
- كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم و سندات) للعملاء و لا شك أن هذا النوع من الخدمات ينطوي على مخاطر عالية حيث يسمح بنوع من الاتصال المحدود بأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف بما يمكن من تأدية الخدمة المطلوبة³.
- كما تسمح البنوك أيضا للبايعين بعرض منتجاتهم من السلع و الخدمات على مواقعها الخاصة بها على شبكة الانترنت، بحيث يتمكن المشترون من زيارة هذه المواقع، و الحصول على المعلومات الخاصة و شراء ما يرغبون منها. و ليس هذا

⁽¹⁾ باسم حمد المبيضين: التجارة الإلكترونية، دار جليس الزمان للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص: 149.

⁽²⁾ عبد المنعم راضي و فرج عزت: اقتصاديات النقود و البنوك، البيان للطباعة و النشر، الإسكندرية، 2001، ص: 31.

⁽³⁾ زيدان محمد: دور التسويق في القطاع المصرفي في حال بنك الفلاحة و التنمية الريفية، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2004-2005،

فحسب بل تمتد الخدمات الالكترونية للبنوك لأصحاب المشروعات الصغيرة فتساعدهم في تأسيس مواقع لهم على شبكة الانترنت بما يمكنهم من أداء أعمالهم بطريقة إلكترونية.¹

المطلب الثالث: الصيرفة الالكترونية:

أولاً: مفهوم الصيرفة الالكترونية و خصائصها.

من أهم نتائج التطورات الأخيرة في مجالات الاتصالات و الأنظمة و الشبكات الالكترونية أن أصبحت التجارة بشكل عام و العمليات المصرفية بشكل خاص تعتمد على الرقمنة الالكترونية أو ما يسمى بالصيرفة الالكترونية، من بين التعريفات المختلفة للصيرفة الالكترونية نجد:

الصيرفة الالكترونية هي إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالدفع أو السحب أو التحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف.²

كما تعرف أيضا بأنها كل المعاملات المصرفية التي تتم عن طريق الهاتف، الصراف الآلي و مؤخرا جدا انتقلت هذه العمليات إلى شبكة الانترنت كقناة جديدة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق مزايا لكل من العملاء و البنوك و إمكانية الحصول عليها بطريقة سريعة و مريحة و متاحة 24 ساعة أينما كان مكان العميل.³

و تعرف كذلك على أنها عبارة عن أنظمة تمل على الخط، تسمح للعملاء بالاستفادة من جميع الخدمات المصرفية انطلاقا من حاسوب شخص تم ربطه بحواسيب مصرفية عن طريق خطوط هاتفية، و هي تمكن من إجراء العمليات المصرفية ليس على مستوى محلي فحسب بل على مستوى عالمي دون قطاع.⁴

ثانياً: خصائص الصيرفة الالكترونية.

إن استعمال المصارف لوسائل إلكترونية في سبيل تمرير خدماتها إلى العملاء يلبسها مجموعة من الخصائص أهمها⁵:

1- عدم قابليتها للمس:

تتصف الخدمة الالكترونية المصرفية بأنها غير ملموسة أو غير محسوسة لا يمكن تقييمها من أي منظر فيزيقي أو تجريتها من الممكن فحصها مباشرة أو تجربتها أو الحكم عليها قبل شرائها و بالتالي فعدم ملموسة الخدمة المصرفية تكمن في إدراكات العميل و توقعاته و ما تتضمن من قيم منفعة غير مباشرة.

⁽¹⁾ مدحت صادق: أدوات و تقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة و النشر، القاهرة، 2001، ص: 309.

⁽²⁾ أحمد مسمى محمد: دراسات المحاسبة و الاقتصاد و علوم الإدارة، رسالة الماجستير، جامعة شلف، 2004-2005، ص: 03.

⁽³⁾ بوطويل خوجة: مستقبل الصيرفة الالكترونية في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة المدية، 2008-2009، ص: 34.

⁽⁴⁾ جمال بوغروس: دور التسويق الالكتروني في تطوير سياسات التسويق المصرفي، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2009، ص: 79.

⁽⁵⁾ سهام بهلول: الصيرفة الالكترونية كحتمية لتطوير الخدمات المصرفية، مذكرة الماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2009-2010، ص:

2- التلازم:

تتميز الخدمة المصرفية الاللكترونية بتلازمة إنتاجها و توزيعها، حيث لا يمكن فصل الخدمة عن مزودها، فالخدمة المصرفية تنتج و تستهلك في نفس الوقت، و بالتالي انعدام فارق الزمن بين المرحلتين يترتب عليه عدم وجود وسيط ما بينهما، و هو التوزيع و التخزين لان الخدمة لا تنتج و لا تخزن بانتظار العميل الراغب في الاستفادة منها لأن الموظف يصنعها فور وصول العميل و حسب ما يرغب.

3- التمايز أو المدى الواسع:

تتباين الخدمات المصرفية الاللكترونية من حيث جودة تقديمها و ذلك لتلبية الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين و في مناطق مختلفة حيث تقدم من جهة خدمة لزبون صناعي مثلا و من جهة أخرى تقدم خدمة لزبون عادي.

4- الانتشار الجغرافي:

إن امتلاك الشركة لفروع في أي مصرف ذي حجم ز مجال واسعين و بشكل متتابع للتزويد بالمنافع و تلبية الحاجات المحلية الوطنية و حتى الدولية يجعل من الخدمات و الترويج ذو تطبيق واسع.

5- المسؤولية الائتمانية:

من أهم المسؤوليات لأي مصرف هي حماية ودائع و مكاسب زبائنه هذا مهم ليس فقط في المصارف بل في أغلب المؤسسات المالية الأخرى و هو ما يعكس السرية المصرفية في التعامل مع الزبون.

الموازنة بين النمو والمخاطرة:

عندما تكون المنتجات المصرفية ذات درجة معينة من المخاطرة يصبح من الضروري أن تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن والحذر من ارتفاع المخاطر.

تقلبات الطلب:

قد يحدث تقلب في أصناف معينة من الخدمة لأسباب طارئة أو ظروف موسمية مثل الطلب على القروض الموجهة للمشاريع السياحية الموسمية أو بطاقات الائتمان أو مواسم زراعية معينة مما يخلق ضغطا كبيرا على وظائف التسويق في المصارف.¹

6- جودة الخدمة المصرفية غير القابلة للفحص قبل تقديمها:

إن إنتاج الخدمة و تقديمها يتم بناء على تفاعل بشري بين مقدم الخدمة والعميل، ومسؤولية البنك تتطلب بن يوفر ضمانات الجودة قبل لحظة إنتاج الخدمة لذا فإن تقديم الخدمة المصرفية غير نمطي وتختلف طريقة التقديم من زبون إلى آخر

⁽¹⁾ بوطويل خدوجة: مستقبل الصيرفة الاللكترونية في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص: 36.

حسب درجة التفاعل بين موظف البنك والعميل، والصعوبة تكمن في أنه لا يمكن إنتاج عينات من الخدمة لإرسالها للعميل والحصول على موافقة مسبقة منه قبل تقديمها إليه فكل عميل لديه حساسية استقبال خاصة به، (البعد الشخصي للخدمة لأنها في جوهرها عبارة عن خبرة ومعايشة).¹

كما تتصف الصيرفة الالكترونية بالإضافة إلى الخصائص السابقة الذكر نجد ما يلي:²

- أنها خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة.
- أنها خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيود جغرافية.
- أنها خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية وهذا يطرح عددا من المسائل القانونية المتعلقة بأدلة الإثبات.

ثالثا: أهمية الصيرفة الالكترونية.

1. الأهمية الاقتصادية:

إن الأهمية الاقتصادية للصيرفة الالكترونية مبنية على نقاط عديدة أهمها:³

أ. تخفيض النفقات:

نعني بها النفقات التي يتحملها البنك حيث يجعل تكلفة إنشاء البنك عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءات إدارية.

ب. تسويق البنك للخدمات:

إن الصيرفة الالكترونية تساعد البنك على تسويق خدماتها من موقعه على الانترنت الأمر الذي يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية.

ج. تسيير التعامل بين المصارف:

تؤدي الصيرفة الالكترونية إلى تسيير التعامل بين المصارف، وبناء علاقات مباشرة وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار بجلب المزيد من العملاء وهو ما يساعد على النجاح والمهيمنة على السوق المصرفية واحتكار مكانة المصارف الأخرى.

د. الدعاية والترويج:

يساهم الصيرفة الالكترونية عن طريق الانترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يزيد من عدد العملاء المقبلين على هذه الخدمات.

⁽¹⁾ سهام بلهول: الصيرفة الالكترونية كحتمية لتطوير الخدمات المصرفية، مرجع سبق ذكره، ص: 32.
⁽²⁾ الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال المؤتمر السنوي، كلية الحقوق لجامعة بيروت العربية، منشورات الحلبي الحقوقية، الجزء 05، لبنان 2007، ص: 193.
⁽³⁾ الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مرجع سابق، ص: 206، 207.

٥. جودة الخدمات المصرفية المقدمة:

إن استخدام وسائل الدفع الحديثة للصيرفة الالكترونية من شأنه أن يحسن من جودة الخدمة المصرفية المقدمة وهذا ما يكسبها ميزة عالمية.

و. اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحاجز التقليدي:

إن استخدام الانترنت يساعد على اختصار المسافات بين البنوك من جهة والعميل والبنوك من جهة أخرى كما يؤدي إلى إلغاء كافة الحواجز التي كانت تتميز بها الصيرفة التقليدية.

2. الأهمية العلمية:

بالإضافة إلى الأهمية الاقتصادية للصيرفة الالكترونية توجد أهمية علمية تتمثل فيما يلي¹:

أ. تعزيز رأس المال الفكري:

إن استخدام الانترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك.

ب. ضرورة الارتقاء إلى مستوى البنوك العالمية:

إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الانترنت وما تتميز به من قرارات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات، ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين الخدمات البنكية الاختيار الأنسب وبذلك يكون الانترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء.

ج. استعمال شبكة الانترنت لأغراض التسويق:

يبدو أن ثورة الاتصالات والمعلومات أصبحت مؤثرة في شؤون الحياة اليومية ففي البلدان المتقدمة تقوم كل أسرة وكل مؤسسة تجارية باستعمال شبكة الانترنت لأغراض التسويق لتنفيذ بعض العمليات المصرفية.

رابعاً: المعيقات التي تواجهها الصيرفة الالكترونية.

تواجه المعاملات الالكترونية العديد من الصعوبات والمعوقات التي تؤثر عليها وتقلل من فاعلية تطبيقها، والتي تستوجب تصحيحات وإجراءات للاستفادة من مزاياها وفوائدها المتعددة التي تقدمها.

⁽¹⁾ بن شيخ لينة: واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية، مذكرة ماجستير، اقتصاد نقدي، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2008-2009، ص: 21.

نجد أن أول المفاهيم المتعين إبرازها أن الكثير يخلط بين مفهومين في حقل العقود وتقنية المعلومات، ذلك أن تأثير العقود بما أفرزته تقنية المعلومات يتحقق في طائفتين من العقود أولها العقود التقليدية المبرمة بالوسائل الالكترونية (التعاقد عبر شبكة المعلومات)، حيث تقوم العقود بوجه عام من حيث أركانها على ضرورة توفر ركن الرضا وتوافق إرادتي المتعاقدين والسبب المشروع والحل المشروع، وقد أثارت وسائل الاتصال الحديث التساؤل حول مدى صحة انعقاد العقد بواسطتها، كما في التليكس والفاكس، وتتأثر في الوقت الحاضر. منذ مطلع التسعينات على الأقل مسألة انعقاد العقد بواسطة نظم الكمبيوتر وشبكات المعلومات وما يتصل بها من حيث موثوقية وحجية الرسائل الالكترونية، والبريد الالكتروني المتعلق بالعلاقات محل التعاقد، والحقيقة أن وسائل الاتصال التقنية تثير عددا من المسائل أولها وأهمها بل تعد موضوع هذا الإشكال مسألة إثبات الانعقاد ومسائل التعاقد وقد اتجهت المواقف القانونية والقضائية والفقهية إلى قبول الوسائل التعاقدية التي توفر من حيث طبيعتها موثوقية في إثبات الواقعية وصلاحيّة الدليل محل الاحتجاج وتحقق فوق ذلك وظيفتين: إمكانية حفظ المعلومات لغاية المراجعة عند التنازل والتوسط في الإثبات عن طريق جهات الموثوقية الوسيطة أو سلطات الشهادات التعاقدية ومن هنا قبل نظام (سويغت) التقني لغايات الحوالات البنكية، وكذا نظامي -شيبس و شاييس ونحوهما- قبل التليكس لتحقيقهما لهذه الطبيعة والوظائف في حين بقي الفاكس خارج هذا الإطار وبمجرد دليل ثبوت بالكتابة أو بيئة مقبولة ضمن شرائط خاصة، ومن هنا أيضا أثارت الرسائل الالكترونية عبر شبكات المعلومات كالاترنترنت والرسائل المتبادلة عبر الشبكات الخاصة (الاترنترنت) والبريد الالكتروني مشكلة عدم تحقيق هذه الوظائف في ظل غياب المعايير والمواصفات والتنظيم القانوني الذي يتيح توفير الطبيعة المقبولة للبيانات وتحقيق الوظائف التي يجيزها قبولها في الإثبات.

إلى جانب مشكلة عدم تحقيق الإثبات أثارت وسائل الاتصال عموما مسألة صحة الإنفاذ ووجوده، وتتصل هذه المسألة بالإثبات على نحو صعب كثيرا الفرض بينهما على جانب مشكلات وأمن وسائل الاتصال ومدى قدرة الغير على التلاعب بالمحتوى ومشكلات وقت ومكان الإبرام واتصال ذلك بالقانون الواجب انبثاقه على العقد عند المنازعة وجهة الاختصاص القضائي في نظر النزاع.

وإلى حين كانت هذه المشكلات ليست ذات أثر إقليمي أو دولي إلا في حدود العقود التجارية الدولية التي جرى تنظيم الكثير من قواعدها ضمن اتفاقيات دواية أو عبر مؤسسة العقود النموذجية والقواعد المحددة لعدد من العقود، لكن شيوع التجارة الالكترونية بوجه عام واتصال هذه التجارة بمحتوى التعاقد أسسي الشائع أن تكون الخدمات محلها وليس البضائع (التي تستلزم تسليم مادي يساهم في تحقيق إشكالات التعاقد الالكتروني على خلاف الخدمات على الخط) وبسبب ممارسة أنشطة التجارة الالكترونية من الكافة وليس بين التجارة فقط (مما يمنح الاستفادة من عناصر المرونة والحرية التي تتمتع بها العلاقات التجارية بالنسبة للإثبات وغيره).

إضافة إلى اعتماد التجارة الالكترونية على أنظمة الدفع الالكتروني عموما (كبطاقات الائتمان على الخط أو عبر التفويض على الهاتف والحوالات المالية الرقمية والبطاقات الماهرة ونحوها) وما أدى إليه ذلك أتمته العمليات والخدمات المصرفية وأتمته التعاقد بشأنها ضمن مفهوم بنوك الويب أو البنوك الالكترونية.

إذن نحن أمام عملية تقييم لقواعد التعاقد في سائر التشريعات ذات العلاقة مع ما أفرزته وسائل الاتصال الحديثة وتحديدا شبكات المعلومات بأنواعها (انترنت، انترانت، أكسرانت)، باعتبار أن القواعد القائمة في نطاق التشريعات عموما وفي غير فرع من فروع القانون تتعامل مع عناصر الكتابة والمحرم المستند والتوقع والصورة طبق الأصل... الخ، من مفاهيم ذات مدلول

مادي، وبوجه عام فإن البناء القانوني للتشريعات في حقل التعاقد والإثبات لم يعرف الوسائل الالكترونية وتحديدًا تلك التي لا تنطوي على مخرجات مادية كالورق، وجاء ميناه قائما بوجه عام مع عدد من الاستثناءات على الكتابة، المحرر، التوقيع، الصورة، التوثيق، التصديق، السجلات، المستندات، الأوراق... الخ. وجميعها عناصر ذات مدلول مادي وهي وإن كان من الممكن شمولها الوسائل التقنية ذات المستخرجات التي تتوفر لها الحجية، فإنها لا تشمل الوسائل ذات المحتوى الالكتروني البحث.¹

خامسا: عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية.

إن إقامة نظام للصيرفة الالكترونية يقتضي الالتزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الالكتروني والتي تتمثل فيما يلي:²

1. شبكة الانترنت:

والتي تعد عاملا رئيسيا في نجاح المؤسسات الاقتصادية والمصرفية التي تهتم بهذه الخدمة، أما المؤسسات التي تبقى بعيدة عن هذا المجال قد تفقد القدرة التنافسية نتيجة لعجزها عن الحصول على التقنيات الحديثة وهذا سيقود لفقدان عملائها نظرا لأن البنوك العالمية التي أصبحت تقدم خدمات عبر شبكة الانترنت تخير عملاءها بين الطرق المتنوعة التي تناسبهم لسداد التزامهم، كما تقدم لهم أفضل معدل عائد على إيداعاتهم بالإضافة إلى تخفيض العملات المستحقة عن الخدمات المصرفية المقدمة عبر هذه الشبكة.

2. إعداد وتدريب الموظفين:

تعمل الجهات الحكومية على إعداد وتدريب الموظفين على استخدام الحواسيب الآلية والأعمال المصرفية الالكترونية.

3. سهولة الحصول على الخدمات المصرفية:

كما أنه على الجهات الحكومية العمل على توفير الخدمات الالكترونية بأرخص وأيسر السبل وذلك من أجل إعطاء دفع للصيرفة الالكترونية التي لازالت في بدايتها لكي تتمكن المصارف من استثمار الانترنت كنافذة لترويج خدماتها والتعريف بها وفتح طرق جديدة أمام هذه المصارف في عصر أصبح فيه الانترنت مرتكز على الصيرفة الالكترونية.

4. التخطيط:

لنجاح الصيرفة الالكترونية يجب وضع خطط للبدء في إدخالها بداية من وضع إستراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية.

(1) خباياة عبد الله : الاقتصاد المصرفي (البنوك الالكترونية، البنوك التجارية، السياسية، النقدية)، مرجع سبق ذكره، ص: 115.
(2) الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال المؤتمر السنوي، مرجع سبق ذكره، ص: 207.

5. التنظيم:

وضع تنظيمات قياسية بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل والعمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.

الختامة:

استعرضنا من خلال هذا الفصل الخدمات البنكية المقدمة من طرف البنوك و الوسائل المعتمدة في ذلك و مدى تأثيرها بالتكنولوجيا ، إذ نتج عن النمو المتسارع لوسائل الدفع الحديثة والتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات آثار كبيرة على البنوك، ذلك من ناحية أشكالها و أدائها و تسويق خدماتها، لذا أصبح من الضروري تطوير الأساليب البنكية التقليدية لكي تبقى البنوك بعيدة عن المتغيرات الجديدة هذا ما حدث فعلا، إذ تحولت الخدمات المقدمة من طرف البنوك من خدمات تقليدية إلى خدمات المقدمة من طرف البنوك من خدمات تقليدية إلى خدمات حديثة ومتطورة، مما أدى إلى ظهور البنوك الالكترونية التي تساهم بشكل كبير في تسهيل الخدمات البنكية .

الفصل الرابع: دراسة حالة بنك

الفلاحة والتنمية الريفية

وكالة فرجيوة - BADAR -

المبحث الأول: ماهية بنك الفلاحة

والتنمية الريفية و مهامه

المبحث الثاني: تقديم بنك الفلاحة

و التنمية الريفية

المبحث الثالث: الخدمات الحديثة التي

يقدمها البنك

المقدمة:

إن التطور الاقتصادي لأي مرتبط بتطور مؤسساته بمختلف أنواعها و من بينما البنوك و التي تمثل أهم القطاعات الحيوية حيث تعتبر الخدمة التي يقدمها العامل أساسي في تطوير نشاطاته و بالتالي وجب عليها مواكبة التطورات التكنولوجية الراهنة وإثبات الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تطوير الخدمات البنكية اخترنا بنك الفلاحة و التنمية الريفية الذي يحتل المراكز الأولى في ترتيب البنوك التجارية، وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل إسقاط الجانب النظري في هذه الدراسة على الجانب التطبيقي و ذلك من خلال إجراء دراسة تطبيقية ميدانية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية لوكالة فرجيوة - ميله.

لهذا سنتطرق في المبحث الأول إلى عرض بنك الفلاحة و التنمية الريفية بشكل عام، أما المبحث الثاني تعريف بوكالة فرجيوة من حيث نشأتها، موقعها، وطبيعة نشاطها بشكل خاص، وفي المبحث الثالث الخدمات الحديثة التي يقدمها البنك.

الفصل الرابع: دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

المبحث الأول: ماهية بنك الفلاحة و التنمية الريفية و مهامه:

إن ظهور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أثر بشكل كبير على البنوك ، حيث أصبحت تقدم خدمات بنكية حديثة بالاعتماد على وسائل و أدوات متطورة ساهم بشكل كبير في تحسين الخدمة ، لهذا سنحاول من خلال هذا المبحث دراسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية لمعرفة مدى تأثيرها بالتكنولوجيا.

المطلب الأول: بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

سوف نتناول في هذا المطلب تعريف البنك، نشأته، مراحل تطوره.

أولاً: تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

هو مؤسسة تنتمي إلى القطاع العمومي، تم تأسيسه في 13 مارس 1982 بمقتضى المرسوم 206.82. كان ذلك تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري و هو شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 33.000.000.000 دينار جزائري، يحتوي بنك الفلاحة و التنمية الريفية على 300 وكالة على مستوى التراب الوطني و يشغل حوالي 7000 إطار في مختلف المستويات المركزية الجهوية و المحلية.

يعتبر بنك الفلاحة و التنمية الريفية من أهم البنوك التجارية حيث كانت تقوم بمهمة تطوير القطاع الفلاحي و ترقية العالم الريفي ، وأصبح مع مرور الوقت بنكا شاملا يهتم بتطوير كل القطاعات حسب قانون النقد والقروض 10/90. الصادر في 14 أفريل 1990، و يتعامل بنك الفلاحة و التنمية الريفية بين نوعين من الزبائن :

الأفراد الطبيعيون:

كل العمليات التي تتم مع الأفراد الطبيعيين ولحسابهم الخاص و هذه العمليات ذات طابع خدماتي و غير تجاري

الأفراد المعنويون:

ويتعامل بنك الفلاحة والتنمية الريفية مع أشخاص معنويين في مختلف القطاعات في إطار تقديم تسهيلات لتغطية نقائص و عجز هذه المؤسسات.¹

ثانيا: نشأته.

تأسس بموجب المرسوم رقم 82/06 بتاريخ 13/03/82 وأسندت له مهمة تمويل هياكل و نشاطات الإنتاج الزراعي، و كل الأنشطة الممددة و المتممة للزراعة ، وكذلك الصناعات الزراعية أي المعتمدة على الزراعة الحرف التقليدية في الأرياف و كل المهن الحرة و المنشآت الخاصة المتواجدة في الريف أيا كان نوع نشاطها.

إنه بنك متخصص ، مهمته تمويل القطاع الفلاحي و الأنشطة المختلفة في الريف قصد تطوير الريف و تطوير الإنتاج الغذائي (الزراعي، و الحيواني) على الصعيد الوطني، و بنشأته يكون قد رفع عن كاهل البنك الوطني (المسؤول الوحيد عن الائتمان الزراعي سابقا) جانب هام من اختصاصه ، و البنك الفلاحي يتميز بأنه يقبل الودائع الجارية أو لأجل من أي شخص مادي أو معنوي، كما أنه يقرض الأموال بأجال مختلفة و يمنح قروضا متوسطة و طويلة الأجل تستهدف تكوين أو تحديد رأسمال ثابت و هو يعطي امتيازاً للمهن الفلاحية و الريفية. يمنحها قروض بشروط أسهل (أي سعر الفائدة أقل و ضمانات أخف مما يفرضه على غيرها) وقد أخذ البنك مبدأ اللامركزية حيث أعطى فروعه صلاحيات واسعة في منح القروض خدمة لسياسة إعادة هيكلة المؤسسات (التي سبق و أن تقررته عام 1980 مع مبدأ المخطط الخماسي).

بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو شركة مالية وطنية ذات أسهم برأس مال قدره 2200.000.000 دينار جزائري مكلفة بتمويل و بتقديم المنشورة و المساعدة في استعمال و تسيير وسائل الدفع الموضوعة تحت تصرفها و هذا باحترام السرية البنكية بفضل القانون 10/90 الصادر في 14/04/1990 المتعلق بالقروض و النفوذ، لذلك فإن بنك الفلاحة و التنمية الريفية أصبح شخص معنوي يقوم بتنفيذ العمليات البنكية من استقبال أموال الجمهور و عمليات منح القروض كما يعمل على وضع وسائل الدفع تحت تصرف العملاء و منذ عام 1999 أخذ رأس مال البنك في الزيادة و يقدر حاليا ب 3300.000.000 دينار جزائري.

⁽¹⁾ وثائق مقدمة من بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

ثالثا: مراحل تطور بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

مر بنك بدر بمراحل كبرى نلخصها فيما يلي:

1. مرحلة من 1982 الى 1990:

كان لبنك الفلاحة و التنمية الريفية على مر ثمانية سنوات هدف إثبات وجوده في المجال الريفي بفتحه عدة وكالات في مناطق ذات الطبيعة الزراعية، فقد اكتسب خبرة وشهرة و تجربة أكيدة في مجال تمويل الزراعة الغذائية و الفلاحية، وهذا التخصص المسجل يدخل في إطار مضمون اقتصادي مصمم للبنك في مجال تدخله.

2. مرحلة من 1992 الى 1999:

بصدور قانون 10/90 الذي وضع مفهوم لتخصص البنوك أخذ بنك التهيئة الزراعية و الريفية بتوسيع مجال تدخله باتجاه قطاعات و نشاطات أخرى مع البقاء كفريق مهم للقطاع الزراعي، أما على الصعيد المخطط التقني كانت PME-PMI هذه المرحلة بداية للتكنولوجيا المعلوماتية.

من أجل تنفيذ 1991Swift وضع نظام للتعاملات الأجنبية بمختلف وسائل معاملاته للعمليات البنكية (كتسديد القروض SYBU1992 وضع نظام أو السلفيات) تسيير عمليات الصندوق، تسيير الكشوف لأجل حساب العملاء 1993: إكمال عملية استعمال الإعلام الآلي (تسريع استعمال الإعلام الآلي على مستوى الشبكة) من أجل إجراء و تنفيذ مختلف عملياته البنكية.

1994 : وضع بطاقة بنك الفلاحة و التنمية الريفية للدفع و السب تحت الخدمة.

1996: معالجة وتجسيد العمليات البنكية عن بعد وقتها الحقيقي.

3. مرحلة من 2000 الى 2002:

المرحلة الحالية وهي تتميز بضرورة اشتراك البنوك العمومية في إنعاش المشاريع المنتجة لما يناسب نشاطاتها على مستوى القروض التي تمنحها وفقا لما تقتضيه مبادئ اقتصاد السوق، و من أجل وضع صورة ثقافية لإبعاد التحولات الاقتصادية و الاجتماعية، و استجابة لتطلعات العملاء فإنه تم وضع برنامج موضوعي للأعمال المحتملة ، يتركز أساسا على تحديث البنك، تحسن القرض، الكفاءة الحاسوبية ، والمالية لهذا البرنامج، ومن بين نتائج هذه المرحلة ما يلي:

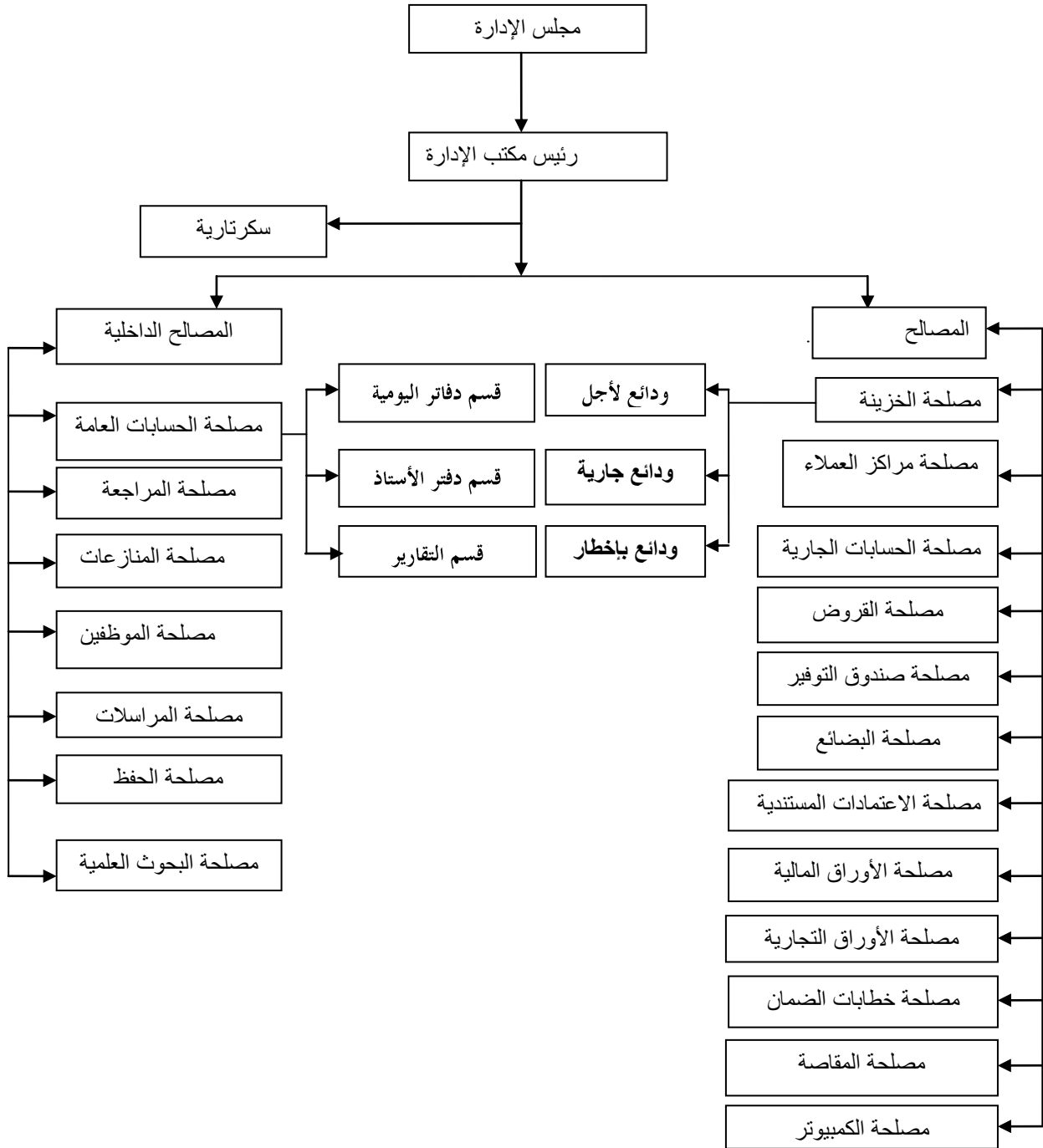
2000 : إنشاء ترخيص التام لنقاط القوة و الضعف للبنك و اختيار مخطط الموضوع على مستوى الهيكل و مقارنته مع المعايير الدولية . و تعميم نظام الشبكة المحلية مع إعادة تميم نظام التشغيل لخدمة العملاء.

2001: دمج الطرق المختصرة لإجراء المعالجة وبعث مخطط جديد للحسابات على مستوى الحاسبة المركزية و مقارنتها غير الوكالات المركزية Megapac و تعميم الشبكة.

2001: وضع التطبيقات المرتبطة بتجسيد وسائل الدفع.

2002: تعميم قاعدة البنك الجليس مع الخدمة الشخصية على الوكالات و الهياكل المركزية على كل الإقليم الوطني¹ فيما يلي الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية

الشكل رقم (10): يوضح الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية



المصدر : وثائق داخلية مقدمة من قبل البنك.

¹ الجريدة الرسمية، القانون رقم 10/90 المؤرخ في 14/04/1990 و المتعلق بالنقد و القرض ، العدد 16.

المطلب الثاني: مهام و أهداف بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

أولاً: مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

يقوم بنك الفلاحة و التنمية الريفية بعدة مهام نوجزها فيما يلي:

- التخفيف من حدة العبء الملقى على عاتق البنك الوطني الجزائري
- النهوض بالقطاع الفلاحي من خلال تدعيمه و تشجيعه ، و التكفل بالمشاريع الفلاحية التي تقوم الدولة بوضعها.
- القيام بمختلف العمليات المصرفية و الاعتمادات المالية و منح القروض.
- المساهمة في تنمية قطاع الفلاحة من خلال تطوير الأعمال الفلاحية التقليدية و الصناعية.
- السهر رفقة الجهات الوصية على مراقبة صحة حركات الأموال للمؤسسات المستوطنة.
- الاكتتاب في السندات العمومية التي تصدرها الدولة.
- قبول الودائع من الشركات و الأشخاص و المشاركة في جمع الادخار الوطني.
- تمويل العمليات التجارية الاستيراد و التصدير و الشراء و الإيجار و الاكتتاب.
- يقوم بدور الوسيط بين البنوك الأخرى، المشاركة في السوق النقدية بين البنوك.
- يؤدي مختلف العمليات المصرفية كالقروض القصيرة و المتوسطة و الطويلة الأجل و كذلك قرض الخزينة العمومية.
- ضمان ترقية النشاطات الفلاحية الحرفية و تنمية الأرياف الجزائرية.
- تقديم المساعدات المالية لمختلف المهن الفلاحية و كذلك الأنشطة الزراعية.

كما أن بنك الفلاحة و التنمية الريفية ورث عن بنك الوطني الجزائري قطاع فلاحى منظم كما يلي:

- تعاونيات الثورة الزراعية ، كيفية القطاع المسير ذاتيا ، و تعاونيات قدماء المجاهدين و التي خصص لها مبالغ معتبرة بهدف الإنتاج والاستثمار الفلاحي و كل هذا بوسائل الخزينة العمومية و البنك ، نستطيع القول أن بنك الفلاحة و التنمية الريفية يمتد على شبكة واسعة عبر التراب الوطني حيث أنه يحتل المرتبة الثانية على المستوى الجزائر و المرتبة الثالثة على مستوى المغرب العربي و المرتبة الثالثة عشر على المستوى الإفريقي و هذا رغم بعض الصعوبات التي يعاني منها و المتمثلة في:
- الصعوبات الإدارية (على مستوى العدالة).
- الضرائب (إقفال حسابات المتعاملين).
- ضمانات للقروض.

- الشيكات بدون رصيد.

ثانيا : أهداف البنك.

من أجل ضمان البنك و الحفاظ على مكانته بصفة دائمة، وضعت مديريته مجموعة من التوجيهات و الأهداف نوجزها فيما يلي:

-يعمل على تشجيع القطاع الفلاحي و ترقيته وذلك من خلال تمويل المؤسسات التي تقوم بالنشاط الفلاحي بعد أن كان هذا المجال قبل سنة 1982 محتكر من طرف البنك الوطني الجزائري.

-ترقية النشاطات الحرفية و الفلاحية و الصناعية و ضمان هذا تمويل حسب القوانين المعمول بها.

-يوجه بنك الفلاحة و التنمية الريفية بذلك نشاطه في مجال تمويل التنمية نحو إنجاز المشاريع التي تدعمها السلطات العمومية من بينها:

- ✓ القروض الموجهة نحو تشغيل الشباب في القطاعات الإستراتيجية للبنك.
- ✓ القروض لبناء المساكن الريفية في إطار طلب قابل للتسديد مدعم من طرف الهيئة الوطنية للسكن.
- ✓ القروض للمهن الخاصة بالشباب الحاصل على شهادته طبية في المناطق الريفية.

المطلب الثالث: منتجات و خدمات بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

اولا: منتجات بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

يقوم بنك الفلاحة و التنمية الريفية بتقديم منتجات مختلفة بالإضافة إلى قيامه بمجموعة من الخدمات لزبائنه و هذا ما سيتم ذكره فيما يلي:

➤ الحساب الجاري:

و يكون مفتوحا للأشخاص الطبيعيين و المعنويين الذين يمارسون نشاطا تجاريا ، هذا المنتج البنكي يكون بدون فائدة.

➤ حساب الصكوك (الشيكات):

تكون حسابات مفتوحة لجميع الأفراد أو الجماعات التي لا تمارس أي نشاط تجاري و ذوي الأجور الراغبين في الاستعانة لتصفية حساباتهم.

➤ دفتر التوفير:

هو عبارة عن منتج بنكي يمكن الراغبين من ادخار أموالهم الفائضة عن حاجاتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك أو بدون فوائد حسب رغبات المدخرين و باستطاعة هؤلاء المدخرين الحاملين لهذا الدفتر القيام بعمليات دفع و سحب الأموال في

جميع الوكالات التابعة للبنك و بذلك فإن هذا المنتج يجنب أصحاب دفاتر التوفير مشاكل و صعوبات نقل الأموال من مكان لآخر.

➤ دفتر توفير الشباب:

مخصص لمساعدة أبناء المدخرين للتمرس و التدريب على الادخار في بداية حياتهم الادخارية . إن دفتر توفير الشباب يفتح للذين لا تتجاوز أعمارهم 19 سنة من طرف ممثلهم الشرعيين ، حيث حددت الدفعة الأولى ب 500 دج كما يستفيد الشاب صاحب الدفتر عند بلوغه الأهلية القانونية ذو الأقدمية التي تزيد عن خمسة سنوات الاستفادة من القروض بنكية تصل إلى مليونين دينار جزائري.

➤ بطاقة بدر BADR:

هذه البطاقة موجهة لزبائن بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، حيث تمكن من القيام بعمليات الدفع و السحب من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى.

➤ سندات الصندوق:

عبارة عن تفويض لأجل وبعائد موجه للأشخاص المعنويون و الطبيعيون.

➤ حسابات بالعملة الصعبة:

عبارة عن منتج يسمح بجعل نقود المدخرين بالعملة الصعبة متاحة بكل لحظة مقابل عائد محدد حسب شروط البنك. كما توجد منتجات أخرى لدى بنك الفلاحة و التنمية الريفية كدفتر مخصص للسكن إضافة إلى الاعتمادات و القروض التي يمنحها البنك للزبائن ، التي تكون وفق دراسات و شروط مسبقة من بينها قروض الاستثمار و قروض الاستغلال.

ثانيا : خدمات بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

تظهر أهم خدمات بنك الفلاحة و التنمية الريفية فيما يلي:

-فتح مختلف الحسابات للزبائن و تخليص بأمر المعفى أو بأمر الآخرين.

- التحويلات المصرفية.

- الخدمات المتعلقة بالدفع و التحصيل فيما يخص المعاملات التجارية.

- خدمات البنك للمعانة التي تكن الزبائن من معانة و مراجعة التحويلات التي طرأت على أرصدهم عبر استعمال الأرقام الشخصية السرية لهم المعطاة من طرف البنك ، من خلال استعمال أجهزة الإعلام الآلي المتاحة.

- خدمات الفحص السلبي التي تسمح بخدمة أحسن لزبائن البنك باستعمال شبكة الفحص السلبي في العمليات التحويلية البنكية في الوقت الحالي.¹

الفصل الرابع: دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

المبحث الثاني: تقديم بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

نظرا للمكانة التي يحتلها بنك الفلاحة و التنمية الريفية، وكالة ميله، عن طريق قيامه بمختلف العمليات المتعلقة بالنشاطات الزراعية، عن طريق تمويل القطاع الفلاحي، وعلى ضوء هذا سنقوم من خلال هذا البحث بدراسة مفهومه، دوره ومختلف المصالح المكونة له.

المطلب الأول: تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

قبل التقسيم الإداري الجزائري لعام 1984، كانت ميله بلدية تابعة لولاية قسنطينة، و من الطبيعي أن تكون وكالة ميله إحدى وكالاتها، و لكن نتيجة هذا التقسيم الإداري أصبح بموجبه أن تكون ميله ولاية، فقد أصبح لوكالة بدر المتواجدة بها أهمية أكبر من السابق على مستوى الولاية التي أصبحت تضم 08 وكالات موزعة على دوائرها، هذه الوكالات الثمانية كانت من قبل تابعة للمديرية الجهوية قسنطينة 025 أما الآن و بعد إنشاء المديرية الجهوية بميله فقد استقلت وكالات ميله عن المديرية السابقة لتصبح تابعة للمديرية الجهوية الجديدة (ميلة) و التي تضم:

- 1- وكالة فرجوة.
- 2- وكالة شلغوم العيد.
- 3- وكالة ميله.
- 4- وكالة القرارم.
- 5- وكالة واد العثمانية.
- 6- وكالة التلاغمة.
- 7- وكالة وادي النجاء.
- 8- وكالة تاجنانت.

يعتبر هذا المجمع كوسيط بين الإدارة العامة للبنك بالجزائر العاصمة و بين هذه الوكالات الثمانية باعتبارها مركز للربح. يشكل المجمع الجهوي للاستغلال مع وكالاته الثمانية وحدة استغلال ويعتبر المنسق المباشر بينها و بين الإدارة العامة و الإدارات المركزية للبنك، و يتمثل الدور الرئيسي للمجمع في تقديم الدعم التقني للوكالات التابعة له من خلال:

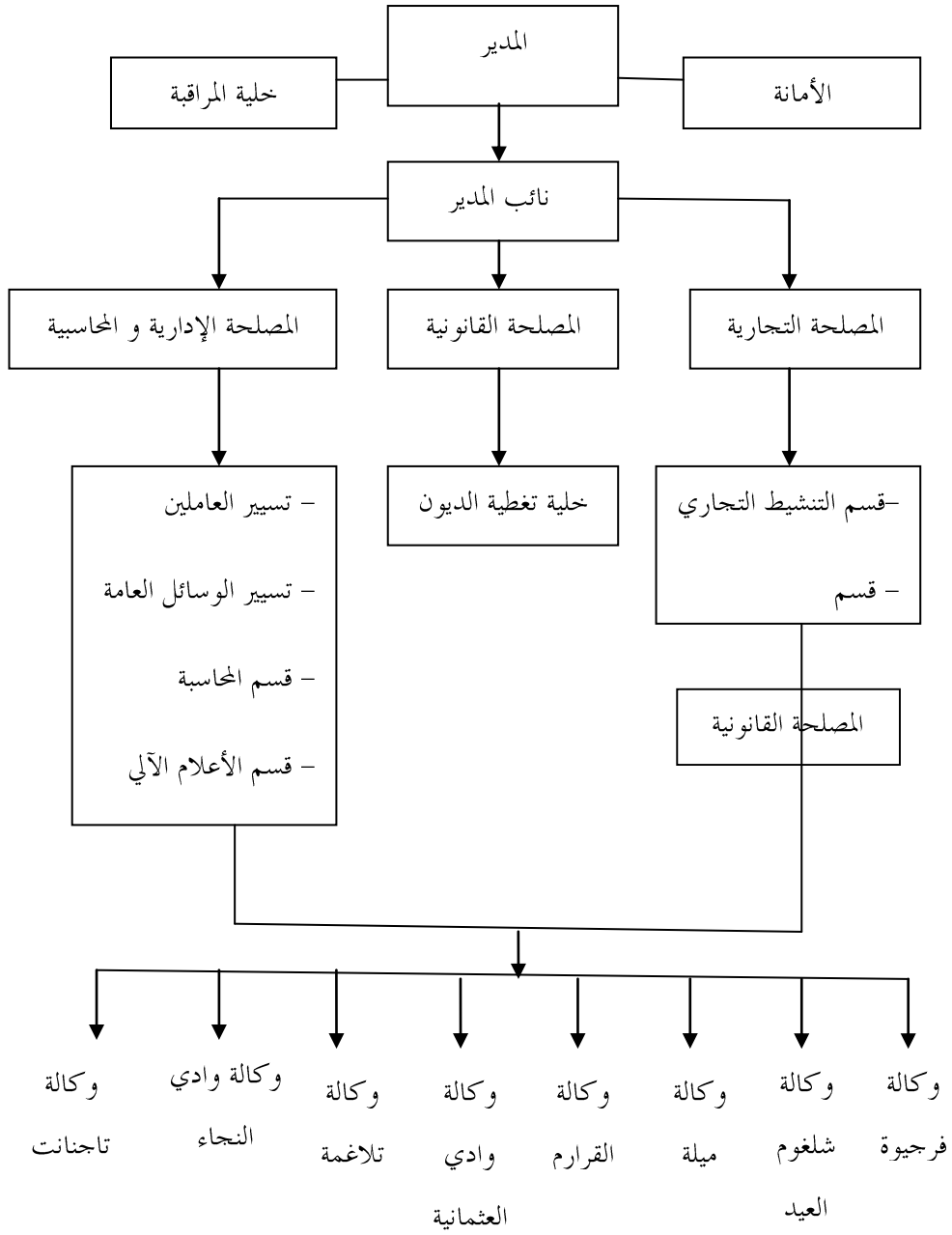
- التنسيق بين الوكالات.
- رقابة عن قرب و عن بعد.
- التنشيط التجاري فيما يخص جمع المواد، منح القروض و تغطية الديون.²

يمكن توضيح ذلك من خلال المخطط التالي:

¹وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية

²وثائق مقدمة من بنك BADR.

الشكل رقم (11): يوضح المخطط التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال بميلة



المصدر: (وثائق مقدمة من بنك الفلاحة و التنمية الريفية)

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة فرجيو:

إن الهيكل التنظيمي للمؤسسة هو رسم داخلي لها يمثل في شكل هيكل المؤسسة و العلاقات الوظيفية بين مختلف المصالح، و من خلال هذا التعريف يمكن أن نستنتج أن الهيكل التنظيمي لوكالة ميله (055) كما يلي:

● مصلحة الزبائن:

هذه المصلحة تهتم باستقبال الزبائن و فتح حسابات لهم على اختلاف أنواعها، سواء كان على شكل إذاعات الحسابات الشخصية الجارية أو لأجل أو بفوائد هذه الأموال كلها تسمى الودائع، كما يمكن للبنك أن يمنح قروض قصيرة الأجل أقل من سنة أو متوسطة، و تحتوي هذه المصلحة على ثلاث أقسام: قسم الشباك، قسم التحويل، قسم التحصيل.

● الخلية الإدارية: نجد فيها:

- المصلحة الإدارية.
- مصلحة تحصيل القروض.
- خلية تطهير و رقابة الحسابات.

سنركز في دراستنا هذه على مصلحة الزبائن لنبين من خلالها مختلف الخدمات التي يقدمها البنك لزبائنه.

يتكون الهيكل التنظيمي لوكالة ميله من الوظائف التالية:

أولاً: وظيفة الشباك وما وراء الشباك.

1- وظيفة الشباك: تنحصر العمليات الأساسية تحت هذه الوظيفة في:

- أ- فتح الحسابات البنكية بكل أنواعها: تتمثل فيما يلي:
- حسابات الشيكات (الحساب العادي):

بفتح لكل شخص يريد فتح حساب في سجلات البنك، و هذا لاستقبال تحويلات الأجور أو لإيداع نقود بهدف ممارسة نشاطات مربحة.

● الحساب الجاري:

يفتح لكل الأشخاص المعنويين و الطبيعيين الراغبين في فتح حسابات لدى سجلات البنك ممن يمارسون نشاطا اقتصاديا، تجاريا أو فلاحيا، و يمكن لأصحابه الاستفادة من قروض بنكية.

● حساب لأجل:

بإمكان أي شخص لديه مبالغ مالية فائضة أن يوظفها لدى البنك لإيداعه لمدة زمنية معينة يتقاضى بعدها الشخص فائدة بمعدل معين يتفق عليه مع البنك تبعاً لمدة الإيداع و مبلغ الوديعة و تتميز هذه الودائع بعدم إمكانية السحب منها إلا لانقضاء مدة محددة و متفق عليها بين العميل و البنك.

● حسابات بإخطار:

تعرف هذه الوثائق بودائع الإشعار و هي لا تختلف عن الودائع الأخرى من حيث تصرف العميل بحساب هذه الوديعة في السحب، فلا يمكنه السحب منها إلا بإشعار مسبق موجه إلى البنك، قد تكون مدته أسبوع، اثنان أو أكثر، حسب الاتفاق و يتقاضى البنك نتيجة تسييره للحسابات عمولة محددة، و هو عبارة عن جدول يحما اسم صاحبه و يكون مقسم إلى جزء مدين و آخر دائن و هما الخاتتان اللتان تسجل فيهما المبالغ التي تسحب أو تودع.

● حساب دفاتر الادخار:

و يتم التصرف في الحسابات عن طريق دفتر الادخار و تفتح هذه الحسابات للأفراد و المؤسسات بتشجيعهم على الادخار مقابل فائدة و في أوقات معينة و يحق للمودع صاحب الحسابات أن يقوم بالسحب في أي وقت، و هناك ثلاث أصناف لهذا الحساب:

أ. حساب دفتر الادخار بفوائد: يكون بغرض الاستفادة من فوائد يمنحها البنك.

ب. حساب دفتر الادخار بدون فوائد: بحيث يمكن من خلاله للزبون أن يودع أمواله دون أن يستفيد من فوائد، أي أن يبقى رصيده ثابتاً.

ج. حساب دفتر الادخار أشبال:

منتج يضعه البنك تحت تصرف زبائنه من فئة الأشخاص الذين يقل عمرهم عن 19 سنة، الإيداع الأولي الأدنى 500 دج و الذي يمكن صاحبه من الاستفادة من قرض بنكي 2000.00 دج إذا كان حسابه فتح خمس سنوات من قبل أو أكثر باعتبار أن الحساب البنكي بمثابة اتفاقية أو عقد بين الزبون و البنك فهناك شروط يجب توفرها لدى الشخص الراغب في فتح حساب طبيعي كان أو معنوي، و تتمثل أهم هذه الشروط فيما يلي:

✓ الشخص الطبيعي: يمكن أن يكون كامل الأهلية متمتع بحقوقه المدنية و يستثنى من ذلك الأشخاص الذين يمنعهم القانون من ذلك.

✓ الشخص الاعتباري: يفتح الحساب له و يراعي البنك فيه ما يلي:

الإحاطة بالوضع القانوني للشخص المعنوي، تحديد الأشخاص الطبيعيين المسؤولين عن الإدارة، التأكد من صحة التفويض و قانونية المفوضين بالتوقيع و إجراء المعاملات المالية.

• الشيك المشطب:

و يكون هذا التشطيب أو التسطير لتأمين الشيك من خطر السرقة، الضياع أو التزوير.

• الشيك المؤكد:

هو الشيك الذي يعطي أماناً أكبر لحامله، و بموجب هذا التأكيد يبقى رصيده مجمداً بالمبلغ المحدد إلى حين تقديم الشيك و تحصيل المبلغ من طرف المستفيد.

• الشيك المؤشر:

و هو شيك مؤشر من طرف البنك حيث يفيد هذا الشيك إثبات وجود مقابل وفاء في تاريخ التأشير.

ب – العمليات التي تتم على مستوى الشباك: تتمثل فيما يلي:

• عملية الإيداع:

وتعني إضافة مبلغ معين لرصيد الزبون و بحوزته السيولة النقدية التي يريد إيداعها، بمنحه الموظف وثيقة تسمى بالتجزئة النقدي مطالب بملئها، ثم يقدم الوثيقة رفقة المبلغ لأمين الصندوق الذي يتحقق من مطابقة السيولة النقدية لما حرره.

• عملية السحب:

لصاحب الحساب إن يتصرف في حسابه من خلال عمليتي السحب و الإيداع فإذا أراد أن يسحب و يجب عليه التوجه إلى الوكالة حاملاً معه الصك و بطاقة الهوية : (ب.ت.أ.و.ر.س) يقوم خلالها العامل بالشباك بمراقبة المبلغ المكتوب أحرفاً و أرقاماً، رقم الحساب، اسم الزبون، التاريخ، الإمضاء، و يتأكد بأن الرصيد يمكنه من تغطية المبلغ بعدها يقوم العامل بالشباك بتسجيل عملية السحب على جهاز الكمبيوتر، و يمرر الصك إلى أمين الصندوق يقدم المبلغ للزبون.

كما يمكن للشخص من إن يسحب من وكالة غير و كالتة لبنك BADR وفي هذه الحالة يخضع لنفس العمليات السابقة بالإضافة إلى أن الوكالة بعد أن يتأكد العامل بالشباك من توفير المبلغ المحرر في الصك، وذلك بعد اتصالها بوكالة الزبون الأصلية و في الخير تبعث لها وثيقة الربط بين الوكالات مع وصل دائم.

كما يمكن للشخص أيضاً بالسحب بدفتر الادخار حيث يتقدم إلى البنك مرفقاً بدفتر الادخار و بطاقة الهوية إلى الوكالة بعد أن يتأكد العامل بالشباك من توفير المبلغ المطلوب في حساب الشخص يسجل العملية في الدفتر إلى أمين الصندوق مع وصل مدين ليقدم المبلغ إلى الزبون.

وتجدر الإشارة إلى وجود وسيلة أخرى بالسحب وهذا في حالة نفاذ دفتر الادخار ويسمى بصك الشباك حيث يقوم العامل بملأ الصك بالمعلومات الضرورية ثم يقدمه للزبون ليوقع عليه و مع تقديمه لبطاقة الهوية يتأكد من توفر المبلغ في رصيد الشخص ثم يمرر الصك لأمين الصندوق حيث يسلم المبلغ لصاحبه.

2- وظيفة ما وراء الشباك:

تمثل هذه الوظيفة في التحويلات المالية التي يكلف بها مكتب التحويلات بالوكالة والتحويل المالي هي عملية مصرفية يتم بمقتضاها نقل مبلغ من حساب آخر بواسطة قيد المبلغ:

مرة في الجانب المدين ومرة في جانب الدائن لحساب المستفيد.

و يمكن للشخص أن يحول لغيره في نفس الوكالة: تم شرحه سابقا.

أو يحول لغيره في بنك آخر غير بنك BADR وفي نفس الولاية.

أو يحول لغيره يملك حسابات في بنك آخر خارج الولاية .

تحويل البالغ المالية من حسابات في بنك آخر خارج الولاية .

توزيع أجور المتعاملين بالعملة الصعبة.

العمليات الخاصة بتحويل المبالغ عبر الخزينة.

ثانيا -وظيفة الحافظة.

هي أهم مصالح الوكالة مهمتها هي تسوية الشيكات بين المتعاملين بها، حيث تستقبل يوميا كل الشيكات والأوراق المالية القادمة من الزبائن الذين لهم حساب في بنك BADR وعن طريق الإعلام الآلي يقوم صاحب الحافظة بتسوية الحسابات وذلك بتحويل مختلف المبالغ إلى الحساب المناسبة لها حسب الشيكات، ويتركز عمل الحافظة فيما يلي:

1- التحصيل:

إذا كان الشيك المسلم غير محلي اي مكان تحصيله ولايات أخرى وصاحبه لديه حساب في BADR، يبعث الشيك للتحصيل، وكذلك بالنسبة لشيكات الأخرى BNA، CPA...، تبعث إلى وكالة BADR للتحصيل، وتحصيل مختلف الشيكات عن طريق المناقصات في ظرف 48 ساعة.

2- الخصم:

هي عملية يتم فيها إدخال المبالغ المالية مباشرة لحساب معني حامل المعني حامل الشيك، وتتم عندما يكون المتعاملان لهما حسابات مفتوحة لدى BADR وفي نفس الولاية، أما إذا كان احد المتعاملين حسابه البنكي خارج الولاية فمن الطبيعي أنها عملية تحصيل، فعملية الخصم تتم بإدخال المبلغ مباشرة في حساباتهم واخذ العوامة الخاصة بالفرق بين تاريخ الاستحقاق لشيك وتاريخ خصمه ويقدم للزبون إشعار دائم يبين أن البنك زود رصيد الزبون بمبلغ الشيك الدوري ثم خصمه.

3- مكتب المقاصة:

يُجتمع صباح كل يوم في غرفة المقاصة بينك الجزائر والتي تضم ممثلين لمختلف البنوك الأخرى ومقاصي بنك الجزائر، ويتم على مستوى هذه الغرفة تبادل الشيكات و مراقبة عددها ومبالغها سحب البيانات، وجمع المبالغ الدائنة والمدينة واستخراج الأرصدة ثم يقوم مقاصي بنك الجزائر لتأكد من الأرصدة والإمضاء من طرف كل مقاصي في سجل بنك الجزائر في عمليات المقاصة. تجدر الإشارة هنا إلى إن هذه الإجراءات تسري على الشيكات السابقة قبل أن تغيير شكلها مند أعوام و أصبحت عملية المقاصة تتم آليا بين البنوك عن طريق نظام الدفع الشامل.

ثالثا- وظيفة العمليات الخارجية.

تقوم بمختلف العمليات الخاصة بالعملة الصعبة بالإضافة إلى تمويل العمليات الخارجية، وتمثل عملياتها في:

1- العمليات المتعلقة بالعملة الصعبة:

أكبر شريحة مستفيدة من هذا الحساب هي شريحة المتقاعدين المستفيدين من راتب شهري بالعملة الصعبة.

2- تمويل التجارة الخارجية:

يسهر البنك على تشجيع وتطوير المبادلات بين الدول وهذا من خلال اعتماده على الوثائق التالية:

• الاعتماد المستندي:

ويكون هذا عند عملية التصدير والاستيراد، بحيث يقوم الزبون غير متعرفان وهنا يقوم المشتري بالإمضاء على المستندات وإعطائها للبائع الذي يودعها للبائع الذي يودعها ببنك، يقوم هذا البنك بإرسال هذه الوثائق إلى وكالة المشتري التي تتولى دفع قيمة ما استورده زبونا في من حسابه الخاص.

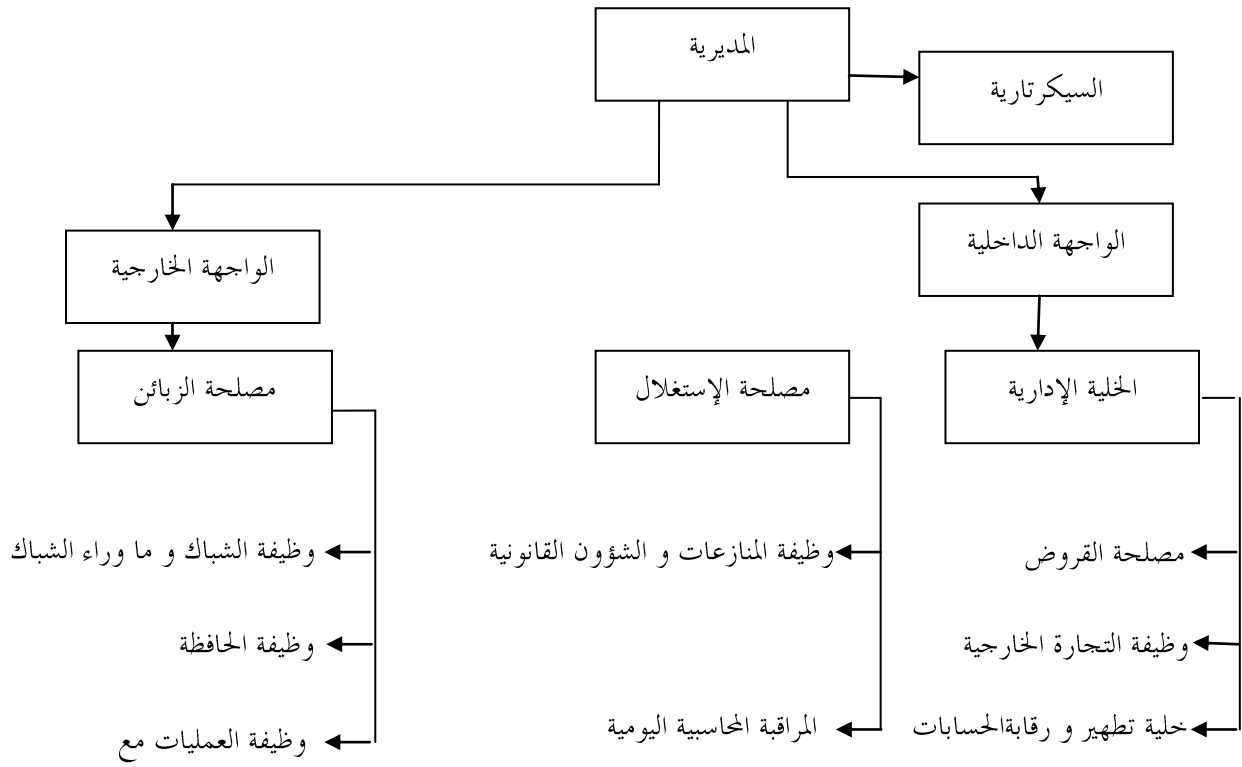
• التحصيل المستندي:

يختص هذا النوع بتمويل الواردات، و هنا البائع يقوم بإعداد وثائق البيع و إرسالها إلى وكالة الزبون المشتري، حيث يستدعي هذا الأخير من طرف وكالته و تسلمه الوثائق، و يقوم هذا النوع على الثقة بين المصدر و المستورد.¹

و فيما يلي شكل للهيكل التنظيمي لوكالة ميلة.

¹وثائق مقدمة من بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

شكل رقم (12) يوضح الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة



المصدر: من إعداد الطلبة.

المبحث الثالث: الخدمات الحديثة التي يقدمها البنك:

سنطرق في هذا المبحث إلى الحديث عن الخدمات الحديثة التي يقدمها بنك الفلاحة و التمية الريفية لوكالة ميله.

المطلب الأول: المقاصة الإلكترونية:

في 15 ماي 2006 م عرفت مجموعة الوكالات البنكية، بريد الجزائر، هياكل الخزينة العمومية، إدراج مرحلة نظام الدفع للمبلغ عن طرق المقاصة الإلكترونية المسمى ATCL^(*) (المقاصة الجزائرية بين البنوك)، هذا الأخير وضع من طرف بنك الجزائر و هو نظام بين البنوك تتمحور عملياته على الصك و الأوراق التجارية و التحويلات، الاقتطاع الأتوماتيكي و السحب و الدفع بالبطاقة، ما عدا التحويلات التي لا تزيد قيمتها عن 1 مليون دج مقبول للمقاصة في هذا النظام.

أما المشاركون المباشرون في هذا النظام هم: البنوك العمومية الستة (BDL, CPA, BNA, CNEP, BEA, BADR)، الخزينة العمومية، بريد الجزائر، البنوك الأخرى، بنك الجزائر كهيئة عليا و مراقبة النظام، حولت لمركز المقاصة بين البنوك تسيير هذا النظام.

أولاً: تعريف نظام المقاصة.

هذا النظام هو نظام جد متطور يعتمد على تبادل الصور و المعطيات الرقمية للصك في المقاصة بدلا من تبادل الصكوك كسند رقمي، و لذلك فإن الشيك أو الصك المتعامل به في هذه الحالة ليس بشيك عادي و إنما هو the check standard فمفي أسفله يوجد شريط أبيض تكتب عليه المعلومات في شكل B أو R و عددها 22.

و اعتماد عملية المقاصة على فكرة رمادية الشيك أدى بشكل مباشر إلى اختفاء غرفة المقاصة الموجودة بينك الجزائر في كامل التراب الوطني، من أجل ذلك فتت البنوك تقوم بكل الجهود لنجاح هذا النظام الضخم في حجمه و لتمكين البنوك من عصرنة خدماتها و جعلها مواكبة لمستجدات العصر.

و نظام المقاصة الإلكترونية ظهر أول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية ثم بعد ذلك انتشر في جميع دول العالم و أهمية هذا النظام التي تتمثل في تسهيل التعاملات البنكية و هي السبب المباشر الذي أدى إلى انتشاره.

ثانيا - أهداف هذا النظام.

نظام الدفع الجديد هنا يهدف إلى:

- تخفيض العمليات اليدوية وان يوفر الأمان الشفافية.
- التقليل من محاولات التزوير، وذلك لان العمليات تتم في وقتها الحقيقي.
- تسريع عملية تحصيل الشيكات حت كانت تستغرق بالمقاصة التقليدية أشهر عدة أما الآن فلا تتجاوز 4 أو 5 أيام.

¹ ARCT : Algeriainterbankelectronic clearing

ثالثاً - آلية العمل بها.

حتى تتم عملية التحصيل المقاصة الالكترونية يجب توفر شروط أهمها:

- أن لا يتعدى الإمضاء والختم الخانة البيضاء.
- أن لا يكون الشيك مطوي.
- أما بالنسبة للوكالة فيجب أن تتوفر لديها:
- أجهزة سكا نير.
- أن يكون موظفي الوكالة مدربين على استخدام هذه الأجهزة.

أن يكون الحاسب الآلي في الوكالة مبرمج وفق نظام خاص يسمى المقاصة الالكترونية؛ وحيالها يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة ميلة على هذا النظام (المقاصة الالكترونية) بشكل كبسر في تأدية خدماته، و الذي ساهم بشكل كبير في تسهيل التعاملات البنكية، وعملية تحصيل الشيكات بالمقاصة الالكترونية تتم وفقاً لمرحلتين¹ وهما:

- المرحلة الأولى:

على مستوى الوكالة المستقبلية للشيك يقوم زبون ما بتسليم صك وكالة BADR مسحوب على بنك آخر وليكن مثلاً CPA بعد استلام الصك يقوم موظف البنك باستقبال، فرز، ومراقبة الشيك المستلم، فيتم فرزها من حيث انه قانوني أو غير قانوني، أي احترام صاحب الشيك الشروط التي يجب توفرها في الشيك، وتم مراقبته من حيث انه يستوفي الشروط كما قلنا سابقاً .

لأنه اذا كان مستوفي لها جميعاً يملأ الموظف وثيقة تسمى (جدول الإرسال) وتسلم نسخة منه إلى زبونه وهو عبارة عن استفادة بالاستلام، والتي تحتوي على المعلومات التالية : تاريخ الإيداع للصك، المبلغ الإجمالي لعملية التحصيل، الوكالة أو البنك المرسل، اسم المستفيد.

أما إذا كان غير مستوفي للشروط فيقوم البنك برده إلى الزبون.

- بعد تسليم نسخة من "جدول الإرسال" يقوم البنك بإدخال المعلومات الخاصة بالصك في جهاز الحاسوب الآلي المبرمج وفق نظام خاص يسمى المقاصة الالكترونية والمعالجة الحاسوبية عن بعد التي تسمح بمعالجة العمليات عن بعد و من البيانات الضرورية الواجب تحميلها داخل الحاسوب:

¹مقابلة شخصية مع موظفة بالبنك.

❖ معلومات خاصة بالوكالة:

- Code Agency
- code operatoin
- number of points

❖ معلومات خاصة تأخذ من الشيك:

- customer beneficiary
- sending customer
- check number
- amount of operation rept

فادا كانت البيانات صحيحة يتم الضغط على confort onبعدها يتم التحضير لإرسال صورة عن الصك إلى البنك المرسل وذلك في الواجهة الخلفية office front حيث يدخل الصك في جهاز خاص يسمى scanner الذي يظهر صورة الصك في الكمبيوتر على الجهتين الأمامية والخلفية ويقوم الموظف بمطابقة المعلومات الموجودة على الصك و البيانات المدونة على جهاز الحاسوب و في حالة الخطأ يقوم بتصحيحها ثم يقوم بالإرسال عبر شبكة خاصة بالبنك.

أما فيما يخص الصكوك التي لا تمر بجهاز (scanner) فالبنك غير مسؤول عنها تماما، أي انه لايقوم بتسديد قيمتها، فالمسؤول عن الرصيد هو صاحب الصك.

المرحلة الثانية:

على مستوى الوكالة المسحوب عليها الشيك، يعتبر بنك الجزائر الوسيط بين بنك بدر و بنك أخر أو بين بنك بدر والعملاء، حيث يتم على مستواه دراسة الشيك المبعوث إليه.

المطلب الثاني:خدمات أخرى حديثة:

هناك خدمات أخرى حديثة يقوم بها بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة ميله تتمثل في:

أولا – الموزع الآليGAB *

يحتوي BADR على أجهزة للموزع الآلي للنقود، وهي منتشرة عبر جميع وكالات البنك، وقد أتاحت هذه الأجهزة للعملاء القدرة على مباشرة النشاطات المختلفة على مدار 24 ساعة يوميا طول أيام الأسبوع وبتكلفة اقل بكثير من تكلفة الصيارفة، كما أنها أتاحت لعملاء القدرة على سحب المبلغ الدين يرغبون سحبه من أرصدهم المودعة في البنك ولو كانوا على بعد آلاف الكيلو مترات من هذا البنك، إذا كان مشاركا في إحدى شبكات أجهزة الموزع الآلي، ولاستخدام شبكات الموزع الآلي عدة مزايا أهمها:

- تعميم استخدام البطاقة.
- تحسين نوعية الخدمات "تأمين العمليات البنكية".
- تخفيض الضغط على مستوى شبكات BADR من خلال تسهيل العمل وكسب الوقت.
- تطوير الخدمة الشخصية للزبائن وإعطاء صورة واضحة للتطور.
- الانتقال من البنك التقليدي إلى بنك الخدمة الشخصية.
- بإمكان الزبون الحصول على نقوده من أية وكالة من شبكة BADR¹.

ثانياً — النقود الآلية: (الرقمية).

ضمن سياسة تحديث وتطوير خدمات البنك، واقتحام فضاءات تكنولوجيا جديدة تم إدخال العمل بالنقود الآلية في بنك BADR وذلك لأنه يضع في حسابه المنافسة الحادة من قبل البنوك الأخرى.

1— بطاقة ما بين البنوك : (C.I.B)^{2*}

التعريف:

تعد بطاقة ما بين البنوك (CIB) للدفع والسحب وسيلة دفع مشفرة تقبل من طرف البنوك و بريد الجزائر، تسمح بإجراء مختلف العمليات باستخدامها تبعاً لطبيعة و نوعية البطاقة تحضم و تراقب البطاقة من طرف الجمعيات النظامية:

- أمر البنك المركزي 04/05 الصادر في 02 اوت 2004.
- تقرير لجنة الضبط النهائية تحت أمر 02/05 الصادر في 04 فيفري 2005.
- وتباع هذه البطاقة بمبلغ يقدر ب 60000 دج .

وصف البطاقة:

على الواجهة:

في أعلى البطاقة شعار البنك BADR.

رقم البطاقة.

اسم و لقب حاملها ب 16 وضعية.

في الأسفل سهم يشير إلى كيفية إدخال البطاقة في الجهاز.

إشارة Expire fin؛ وتعيين تنتهي مدة الصلاحية.

⁽¹⁾مقابلة شخصية مع موظف بالبنك.

⁽²⁾CIB : carte interbancaire.

على الخلفية:

- شريط أوامر مغناطيسي على معلومات متعلقة بالاستعمال البطاقة.
 - شريط ابيض مخصص لتوقيع حامل البطاقة.
 - عنوان مقر البنك (BADR).
 - رقم هاتف لإرسال البطاقة في حالة الضياع.
 - مزايا بطاقة (CIB).
 - سهولة الاستخدام.
 - تمنح فرصة دفع المستحقات وسحب الأموال على مدى أسبوع و 24 ساعة.
 - تضمن حماية رفيعة كونها بطاقة رقمية.
 - مريحة للوقت.
- ولطلب هذه البطاقة لابد من قيام البنك بوضع عقد ما بين البنك والعميل ،وهو عبارة عن عقد بنكي يتم إعطاء نسخة منه إلى الزبون من طرف البنك عندما يطلب بطاقة النقدي البنكي ،و يتم الإمضاء عليها من طرف البنك عندما يطلب بطاقة الند البنك ، و يتم لإمضاء عليه من طرف مدير بنك و الزبون.

2 - أنواع أخرى من الطاقات:

كما توجد أنواع أخرى من البطاقات تتمثل في ميلي:

بطاقة سحب: (CBR)¹*

وهي بطاقة تشبه CIB الاختلاف بينهما يمكن في ان CBR صالحة للسحب فقط لكن CIB صالحة للدفع و السحب ،كما ان بطاقة CIB

بطاقة دفع /سحب cardwithdrawalinterbank/payment:

مع العلم أن بطاقة دفع /سحب غير مفعلة من طرف البنوك الجزائرية وهي مجرد مشاريع مستقبلية لم تطبق بعد.

بطاقة GOLD:

تستعمل في المؤسسات التي لها رصيد مالي يقدر ب 10.000.000 دج أو أكثر ، يقدر ثمنها ب 120.000 دج صالحة لمدة تقدر ما بين عامين إلى ثلاث سنوات .

¹CBR : carte interbancaire retrait

3 - طريقة استعمال البطاقات:

- تقديم البطاقة عند الصندوق.
- يسجل التاجر قيمة المشتريات.
- إدخال البطاقة في جهاز الدفع الالكتروني (TPE) وهي آلة تسمح بإدخال هذه البطاقات مستواها ويتم فيها السحب أو الدفع.
- كتابة الرمز السري بواسطة ملامس الجهاز (TPE).
- في النهاية يرجع التاجر البطاقة والتذكرة.
- **مدة صلاحية البطاقة:** سنتين كاملتين إما تجديدها فيكون تلقائي إلا في حالة إلغائها من طرف بنك حامل البطاقة.
- **لا تستبدل البطاقة إلا في حالات ثلاث:** سرقة، ضياع، أو أصبحت قديمة.
- لا يطبع الرمز السري من جديد إلا في حالة نسيان أو ضياع.

4 - توقيف عمل البطاقة: وهناك نوعين من التوقيف:

- **توقيف مؤقت:** توقيف عمل البطاقة لمدة محددة (معاينة الحامل).
- **توقيف نهائي:** تتوقف لمدة غير محددة (خارج الإدارة المالية).

أ - شروط وقف البطاقة:

- استعمال تعسفي للبطاقة نتيجة تجاوز غير مسموح في حساب الحامل.
- سرقة أو ضياع البطاقة.
- نهاية الحساب.
- في حالة الإفلاس.

ب - الأمر بوقوف البطاقة:

- الوكالة في حال استعمال البطاقة استعمال غير مسموح (تعسفي).
- حامل البطاقة في حالة السرقة أو الضياع.¹

⁽¹⁾مقابلة شخصية مع موظف البنك.

الختامة:

من خلال دراستنا لبنك الفلاحة و التنمية الريفية لوكالة فرجيوة وجدنا أنها تقوم بتقديم خدماتها بطريقة حديثة و متطورة وهذا باعتمادها على الوسائل الحديثة الناتجة عن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مثل القاصة الالكترونية و الموزع الآلي و كذلك البطاقات المغناطيسية... الخ.

كل هذا ساهم بشكل كبير في تسهيل العمل و كسب الوقت و زيادة الثقة بين البنك و المتعامل و التقليل من التداول الأموال و زيادة السرية والأمن، و من بين العراقيل التي تواجه البنك عند استعماله لإحدى هذه التكنولوجيات مثلا السحب من الموزع الآلي (GAB)، حيث لا تقتطع الأموال من الحساب الجاري للعميل إلا بعد 48 ساعة و قد يسحب نفس العميل من داخل البنك عن طريق (GAB) و في نفس الوقت، بالتالي لا بد للعميل من إرجاع تلك الأموال قبل 24 ساعة و إلا تعرض لعقوبة، حيث يأخذ البنك عن كل عقوبة مبلغ 175 دج.

الخاتمة

الختامة:

استعرضنا من خلال هذه الدراسة الدور الفعال للبنوك التجارية في خدمة المجتمع و الاقتصاد ككل و دورها الكبير في التمويل و بالتالي تزايد أهميتها مع تطور نشاطها، وما صاحب ذلك من تحولات جذرية في توجيهات البنوك، التي بدأت انتهاج سياسات أكثر تطورا و شمولاً بهدف ملاحقة الاتجاهات الإبداعية في الأنظمة البنكية و تطوير جودة الخدمة البنكية حيث اتجهت البنوك مؤخرًا إلى البحث عن الشكل الجديد لوسائل دفع أكثر أمانًا من حمل النقود، و ما يساعد دخول البنوك في هذا المجال هو تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي تعتبر من أهم الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة، هذه الأهمية أملتتها الظروف الاقتصادية المعاشة و المنافسة الحادة التي يعرفها عالم الأعمال في وقتنا الحالي، لذا فإن التحكم في هذه التكنولوجيا و حسن استعمالها أصبح أمراً ضرورياً.

بهدف معرفة دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير الخدمات البنكية، قمنا بدراسة شاملة تناولنا أربع فصول.

نتائج الدراسة:

بعد معالجتنا لمختلف جوانب موضوع النظرية منها التطبيقية قادنا هذا العمل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- بفضل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات فإن الأعمال التي كانت تأخذ فترة طويلة في تنفيذها أصبحت اليوم تؤدي في وقت قصير جدا، وهو ما يسمح بتوفير المعلومات في الوقت المناسب.


- بفضل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تحولت الخدمات البنكية المقدمة من خدمات تقليدية إلى خدمات إلكترونية تساهم بشكل كبير في تقديم خدمات سهلة و سريعة و بطريقة متطورة.

- التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ساهم في تعزيز قدرة البنوك على الابتكار عبر إدخال تحسينات أساسية على سير الأعمال و ما تتجه من تطبيقات تكمن من الاستفادة من المعارف المتاحة و إدارتها لصالح المؤسسات، هذا لأنها تساهم في تطوير قدرات الإنسان على التعلم و التعليم و قدرته على الابتكار و الإبداع.

- ساعدت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في القضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي (كثرة الأوراق و ضيق أماكن العمل،...)، حيث ساهم الحاسوب بشكل كبير في حفظ المعلومات و بالتالي تقليص كمية الأوراق و تسهيل العمليات.

- البنوك و في سبيل تدعيم و تقوية مركزها المالي أصبحت تواجه العديد من التحديات و الصعوبات خاصة في الدول النامية و على وجه الخصوص الجزائر، حيث أنها تعاني من ضعف التحكم في استخدامات البطاقة البنكية، وهذا راجع بالدرجة الأولى إلى نقص الوعي البنكي و العادات السائدة في الدفع المتمثلة أساسا في استخدام النقود السائلة .

- من خلال البحث الذي قمنا به في بنك الفلاحة و التنمية الريفية لوكالة فرجيو و الذي في هو بالدرجة الأولى على عملية تحصيل الشيكات (المقاصة الالكترونية) و الخدمة الكبيرة التي قدمتها التكنولوجيا لهذا النوع من العمليات البنكية و أضافتها سرعة القيام بأعمال التحصيل و غيرها من المزايا الأخرى، إضافة إلى الاطلاع على بعض الخدمات الأخرى التي يقدمها البنك بطريقة آلية وأهمها البطاقات المستخدمة كوسيلة سحب و دفع نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر البطاقة ما بين البنوك () التي تستخدم عن طريق جهاز () وهي آلة تسمح بإدخال هذه البطاقات على مستواها و يتم فيها السحب أو الدفع، و برغم من كل ذلك فإن تطبيقها في الجزائر يشهد العديد من الصعوبات أهمها:

ضعف الوعي البنكي لدى المتعاملين. 

- ✚ نقص الثقافة المعلوماتية و خاصة الانترنت .
- ✚ جهاز () لم يتم تركيبه على المستوى كل المجالات.
- ✚ تخوف المتعاملين من التعامل بالبطاقة البنكية لأن تداولها يكون عبر الشبايبك و الموزعات الآلية، وبالتالي عدم التمكّن من التهرب.
- ✚ انعدام التغطية إعلامية لترويج هذه البطاقات.
- ✚ وغيرها من المشاكل التي تعاني منها البنوك الجزائرية في استخدام وسائل الدفع و الحسب الآلي.

الإقتراحات و التوصيات:

- في إطار هذه الدراسة و النتائج المتوصل إليها يمكن الخروج بالتوصيات التالية:
- يجب على الهيئات الفنية للمؤسسات المصرفية الجزائرية تقديم الدراسات و الاقتراحات المتعلقة بالأعمال المصرفية و كذلك وضع الإرشادات التي تسهل تلك العمليات.
- يجب استشارة الفلاحين في مختلف القرارات التي تتخذها الوزارة المعنية.
- فتح مصلحة لتطوير الخدمات المصرفية في مختلف الوكالات و كذا قيامه بتأهيل إطاراته و تكوينهم لإكسابهم الخبرة اللازمة في استخدام التكنولوجيا المتاحة.
- تنويع الخدمات البنكية.
- التقرب من العملاء أكثر فأكثر من خلال فتح مواقع على شبكة الانترنت.
- التعريف بالمنتجات البنكية و مختلف الامتيازات البنكية، فمثلا التعريف بالبطاقات الموجودة لديهم والدور الذي تلعبه هذه البطاقات.
- القيام بحملة تسويقية دورية تهدف إلى زيادة الوعي البنكي لدى العملاء بالقنوات الالكترونية و الخدمات التي قدم من خلالها.
- توفير أحدث الأجهزة و البرمجيات المتقدمة المتاحة و التي لا بد من الحصول عليها للتوسيع في الصيرفة الالكترونية و زيادة حجم الانتشار للصرافات الآلية.
- لاشك في أن إصلاح هذا النظام سوف يكون عاملا أساسيا في نجاح الإصلاحات الاقتصادية الجارية و يسمح للاقتصاد الوطني بالاندماج بنجاح في الاقتصاد الدولي، و ما يتطلبه التحكم في التقنيات العمل البنكي، و تعميق التجربة فيما يخص الأداء البنكي، واستغلال التكنولوجيا المالية استغلالا يسمح باستثمار أفضل لإمكانيات النظام المالي الوطني بصفة خاصة، مما يتيح إمكانية دراسة أوفر وأشمل حول مواكبة المنظومة المصرفية الجزائرية للتطورات الراهنة.

المراجع

الكتب باللغة العربية

1. أحمد ماهر: كيف ترفع مهارات كإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، مصر، 1998 .
2. بول جاميل، بلاك وبل: إدارة المعلومات، دار فاروق، مصر، 2003 .
3. ثابت عبد الرحمن إدريس: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
4. ريجي مصطفى و محمد عبد الديدس: وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء ، الأردن، 1999.
5. سعد غالب ياسين: نظم المعلومات الإدارية، المطبعة العربية ، دار البازوري، الأردن، 2009 .
6. الشافعي منصور: مملكة العلم والتكنولوجيا، ايتراك للنشر، مصر، 2000.
7. عامر إبراهيم قنديلجي وآخرون: نظم المعلومات، دار الميسرة، عمان، 2007.
8. عامر قنديلجي وآخرون: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، عمان، مؤسسة الوراق، 2002.
9. عامر محمود الكسواني: التجارة عبر الحاسوب، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2008.
10. عبد الفتاح بيومي حجازي: الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، الحماية الجنائية و المعلوماتية للحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامع الإسكندرية، 2004.
11. عبد المجيد ميلاد: المعلوماتية و شبكات الاتصال الحديثة، سنيات.
12. علي محمد منصور: مبادئ الإدارة أسس و مفاهيم، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 1999.
13. فؤاد الشيخ سالم وآخرون: المفاهيم الإدارية الحديثة ، الطبعة السادسة ، مركز الكتب الأردني، 1998.
14. محمد الهادي: إدارة الأعمال المكتنية المعاصرة، دار المريخ، الرياض.
15. محمد دياب مفتاح : معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدار الجامعية للنشر ، القاهرة ، مصر.
16. محمد شوقي و آخرون: نظم المعلومات الحاسبية، كلية التجارة، الطبعة الخامسة، القاهرة، 1987.
17. محمد صالح الحناوي وآخرون: نظم و تكنولوجيا المعلومات في أعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006.
18. محمد طاهر نصير: التسويق الإلكتروني، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، 2005.
19. محمد لعقاب: الانترنت وعصر ثورة المعلومات، دار همومه للطباعة و النشر و التوزيع، ط1، 1999 .
20. محمد مصطفى الختوم السبيل محمد موسى : إدارة الأعمال مبادئ و المهارات و وظائف ، طبعة 2 ، 1999.
21. مروان مصطفى ناعسة: مبادئ الحاسوب و البرمجة بلغة بيتك، الطبعة الأولى، دار الميسرة، عمان، 1997.
22. مزدهر شعبان العاني: نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2009.
23. منى بنت راشد الغامدي : رؤية في قضية نقل التكنولوجيا إلى العالم النامي ، مطبعة مكتب البريد العلابي لدول الخليج ، الرياض، 2001.
24. د. سيد جاد الرب و آخرون: إدارة المنشآت المالية، دار النشر، 2002.

25. د. محمد عبد الفتاح الصرفي: إدارة البنوك، دار المناهج للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2007.
26. رشاد العصار، رياض الحلبي: النقود و البنوك ، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الطبعة 1، عمان 2000.
27. شاكر الفز وبيني: محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان للمطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر ، 1992.
28. سامر جلدة: البنوك التجارية و التسويق المصرفي، دار أسامة للنشر و التوزيع، الطبعة 1، عمان، 2009.
29. الطاهر لطرش: تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.
30. صبحي تادرس قريصة، منحت العقاد: البنوك و النقود و العلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية، بيروت، 1983.
31. إسماعيل احمد الشناوي، عبد النعيم مبارك: اقتصاديات النقود و البنوك و الأسواق المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
32. عبد المطلب عبد الحميد: العولمة و اقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
33. محسن الخضري: الاندماج المصرفي، الدار الجامعية الإبراهيمية رمل، الإسكندرية، 2009.
34. د عبد الغفار حنفي: الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، الدار الجامعية، 2004.
35. أكرم حداد مشهور هذلول: النقود و المصارف مدخل تحليلي و نظري، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.
36. سميحة القليوبي: وسائل الدفع الحديثة، البطاقات البلاستيكية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية، الجزء الأول، منشورات الجليلي الحقوقية، بيروت، لبنان.
37. خالد أمين عبد الله و آخرون: العمليات المصرفية الإسلامية، الطرق المحاسبية الحديثة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008.
38. طارق طه: إدارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت، دار الجامعة الجديدة، 2007.
39. حبابة عبد الله: الاقتصاد المصرفي مؤسسة شباب الجامعة، المسيلة، الجزائر، 2008.
40. ذكرى عبد الرزاق محمد: النظام القانوني للبنوك الإلكترونية (المزايا، التحديات، الآفاق)، دار الجامعة للنشر.
41. منير محمد الجنيهي و آخرون: البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.
42. باسم حمد المبيضين: التجارة الإلكترونية، دار جليس الزمان للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
43. عبد المنعم راضي و فرج عزت: اقتصاديات النقود و البنوك، البيان للطباعة و النشر، الإسكندرية، 2001.
44. مدحت صادق: أدوات و تقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة و النشر، القاهرة، 2001.

الكتب باللغة الفرنسية

1. Alain Vincent: Concevoir le système d'information de l'entreprise, les éditions d'organisation, 1993.
2. André Tiano ,Transfert de technologie industrielle, Economico, Paris, 1981.
3. Bouyacoub F., le risque de crédit sa gestion. Mediababant, n° 24 guin/ Guillet, Alger, 1996.
4. Kennethc.Laudon and Jane Price Laudon.Mangement information Systems: Managing the Digital Firm.PrenticHall.Ninth edition.USA.2006.
5. M- H Delmond, Y- Petit et J- Gantier, Management des Systèmes d'information, (Dunod, Paris, France, 2003).
6. Michel and Jones: op.cit, 1973.
7. P. Drunker: the effective executive,(Harper and Row publishers New York),1967.

مذكرات باللغة العربية

1. بن السبي عبد المالك :تكنولوجيا المعلومات و أنواعها و دورها في دعم التوثيق و البحث العلمي،نموذج دكتوراه دولة،علم المكتبات ، قسنطينة،2002.
2. إبراهيم بخي: دور الانترنت و تطبيقاته في مجال التسويق، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2002 – 2003.
3. أحمد مسمى محمد: دراسات المحاسبة و الاقتصاد و علوم الإدارة، رسالة الماجستير، جامعة شلف، 2004 – 2005.
4. بن شيخ ليندة: واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية، مذكرة ماجستير، اقتصاد نقدي، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2008.-2009.

5. بوطويل حدوجة: مستقبل الصيرفة الاليكترونية في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة المدية، 2008-2009.

6. بوعتروس عبد الحق : الوجيز في البنوك التجارية، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2000.

7. جمال بوالعتروس: دور التسويق الإلكتروني في تطوير سياسات التسويق المصرفي، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2009.

8. زيدان محمد: دور التسويق في القطاع المصرفي في حال بنك الفلاحة و التنمية الريفية، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2004-2005.

9. سماح ميهوب: الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية جامعة قسنطينة.

10. سهام بلهول: الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتطوير الخدمات المصرفية، رسالة الماجستير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2009-2010.

11. شادلي شوقي فريق البحث المعتمد: أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في التنمية المحلية المستدامة في الجزائر، ورقة جامعة،

12. شيرف فضيلة: أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في التسويق، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010.

13. لمين علوطي: تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2003-2004

14. محمد فيومي، أحمد حسين علي حسين فتحي رزق السوانيري: استخدام الحاسبة في المحاسبة، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، 1988.

15. مراد رايس: اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة ، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال ،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، الجزائر، 2005-2006.

16. ياسع ياسمينة:دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الاقتصادي للمنظمة، رسالة ماجستير، علوم اقتصادية و تجارية، جامعة الجزائر، 2011.

المواقع الإلكترونية

¹ : Définition du technologie,(2007/06/13).<http://www.olats.org/Schoffer/deftech.htm>

2: <http://www.trcsr.com/detail>, PDF, id=7,24/04/2008,13 :23

3: L'internaute,(2007/06/13),<http://www.linternaute.com/dictionnaire/Fr./definition/technologie/>

4: ابراهيم بختي: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة و متوسطة، على الخط

http://bbekhtionline.fr/tro_pdf/ttc.pdf,29/04/200809.58

5: أحمد غنيم: سبيل تقييم التكنولوجيا المناسبة في الصناعات، الجمعية العلمية نادي الدراسات العلمية، كلية العلوم الاقتصادية www.clubnada.jeeran.com وعلوم التسيير،

الجريدة الرسمية

1: لجريدة الرسمية، القانون رقم 10/90 المؤرخ في 14/04/1990 و المتعلق بالنقد و القرض، العدد 16.

المديريات

1: بنك الفلاحة و التنمية الريفية - فرجيوه -

الجرائد و اليوميات

1. سعاد بو مايلة و فارس بو باكور: اثر تكنولوجيايات الحديثة للإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية ، مجلة الاقتصاد المناجحة ، العدد 03 مارس 2004
2. فادي سالم: المحترفون و خبراء أمن المعلومات. وجهاً لوجه، مجلة Magazine PC، الطبعة العربية، العدد 10، السنة 7، أكتوبر 2001.
3. مجلة ، 1992، *Britanic*.
4. هشام بن عبد الله عباس: المكتبات في عصر الانترنت تحديات و مواجهات ، مجلة العربية 3000، العدد 2، 2001.

الملتقيات

1. أ. سعيد عمر: تكنولوجيا المعلومات و الإيصال الحافز أم عائق أمام تأهيل المنشآت العربية الصغيرة و المتوسطة؟، ملتقى دولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية، 17 و 18 أبريل 2006، جامعة جيجل،
2. ابراهيم بنحّي: صناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و علاقتها بتنمية و تطوير الأداء، المؤتمر العالمي الدولي: حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2005.
3. أحمد عبد الخالق: التجارة الإلكترونية و العولمة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث و دراسات، 2008.
4. الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية، أعمال المؤتمر السنوي، كلية الحقوق لجامعة بيروت العربية، منشورات الحلبي الحقوقية، الجزء 05، لبنان 2007.

5. جمال لعامرة: اثر استخدام تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة،الملتقى الدولي:اثر الانكسار الرقمي شمال جنوب على تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ،جامعة محمد خيضر،بسكرة،2007.
6. رتيبة و حديد،نوفل حديد: اليقظة التنافسية وسيلة تسييرية حديثة لتنافسية المؤسسة، المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، 8 و 9 مارس 2005، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة – الجزائر.
7. سعيد عبد الفتاح صالح: دراسات في محاسبة المنشآت المالية، دار النشر، 2000.
8. السياسات التكنولوجية في الأقطار العربية ، مركز دراسات الوحدة العربية ، الأمم المتحدة اللجنة الاقتصادية لغرب آسيا 1997.
9. الطيب الداودي و آخرون: اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل اقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية، 27 و 28 نوفمبر 2007، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف – الجزائر
10. عبد الفتاح و خمخم، كريمة نابونية: تسيير الكفاءة و دورها في بناء الميزة التنافسية، الملتقى الدولي حول تسيير المؤسسات المعرفة الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات و الاقتصاديات، 12 و 13 نوفمبر 2005، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة – الجزائر.
11. عبد الهادي النجار: المؤتمر العلمي السنوي، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية، الجزء الأول، كلية الحقوق بجامعة بيروت العربية.
12. فاطمة الزهراء غربي، خديجة بلعيد:تكنولوجيا المعلومات و أثرها في تحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد ، الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية، 27 – 28 نوفمبر 2007، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، الشلف ، الجزائر.

الملاحق

(lettre de charge)

Vendeur

Nom : souad

Prenom :

Adress :

.....

Le montant

Le N° de compte :

Signature

Nom :

Prenom :

Adress :

Le montant

Le N° de compte :

Signature

بنك الفلاحة و التنمية الريفية

Banque de l'agriculture et de développement rural

Société nationale créée par Décret du 13 Mars 1982

Siège social : 17, B^d . Colonel Airouche 16.000 – ALGER- Adresse Télégraphique : FILAHI
– R.C. N° 82 B 168

Série أ N° 499264

ORDRE DE VIREMENT

أمر تحويل

DONNEUR D'ORDRE

الأمر بالسحب

NOM ET PRENOMS : اللقب و الإسم:

Adresse : العنوان:

المركز: Siège :

رقم الحساب: N° de compte : تاريخ : Date :

يرجى بعملية سحب حسابي: PAR LE DEBIT DE MON COMPTE :

وضع تحت تصرف TENIR A LA DISPOSITION

دفع الحساب VIRER AU COMPTE

اللقب و الإسم: NOM ET PRENOMS :

العنوان: Adresse :

المركز: Siège :

رقم الحساب: N° de compte :

--

.....
.....
.....

إمضاء VISA du siège exécutif	إمضاء SIGNATURE du donneur d'ordre
---------------------------------	---------------------------------------

بنك الزراعة والتنمية الريفية

Banque de l'Agriculture
et du Développement Rural

Société par actions au capital de (2.200.000.000)
deux milliards deux cent millions de dinars

Ayant son Siège à Alger

17, Bd Colonel Amlrouche - ALGER - R.C. N° 89 B 66 Alger

R. C. Alger 89 B 66

Ferrout le 07 MAI 90

B. P. DA

A Payer : contre ce billet,

à l'ordre de la BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL la somme

de Deux millions
Somme en toutes lettres et en Dinars Algériens

Valeur reçue :

Souscripteur

STNF

Domiciliation

BAD Ferrout 1973

trouba farada



B.A.D.R.
بنك الفلاحة و التنمية الريفية
Banque de l'Agriculture et du Développement Rural



**CONTRAT
CARTE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT**

G.R.E : _____ AGENCE : _____ CODE : _____

N° du contrat _____ Date _____

Titulaire du compte

Je soussigné(e) Mr, Mme, Melle (1) : Nom _____ et prénoms _____

Raison sociale : _____

Adresse du domicile : _____

Code postal : _____ Ville _____ Tél _____

Compte n° _____

Nature du compte : Particulier Société

Date d'ouverture : _____

Date d'expiration : _____

Sollicite de la banque la délivrance d'une carte interbancaire de paiement et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte de paiement et y adhère sans réserve

à mon nom au nom du porteur ci-après désigné

Titulaire de la carte

Mr, Mme, Melle (1) : Nom _____ et prénoms _____

Date et lieu de naissance _____ à _____ Wilaya _____

Profession : _____

Adresse : _____

Plafond hebdomadaire de retrait _____ DA)

Plafond mensuel de paiement _____ DA) à la date de signature du contrat

N° de la carte : _____

(1) Rayer la mention inutile

الفهرس

الفهرس العام

المقدمة.....أ-د

الفصل الأول: مفاهيم و مصطلحات حول التكنولوجيا، المعلومات، الاتصال

02	المقدمة.....
03	المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا.....
03	المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا.....
03	أولاً: تعريف التكنولوجيا.....
04	ثانياً: نقل التكنولوجيا.....
04	ثالثاً: عوائق التكنولوجيا.....
05	المطلب الثاني: مشاكل وسبل نقل التكنولوجيا.....
05	أولاً: مشاكل مترتب على نقل التكنولوجيا.....
06	ثانياً: سبل نقل التكنولوجيا.....
07	المطلب الثالث: اختيار التكنولوجيا.....
07	أولاً: مجال اختيار التكنولوجيا.....
07	ثانياً: خطوات اختيار التكنولوجيا.....
08	المبحث الثاني: مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات.....
08	المطلب الأول: مفهوم المعلومة.....
08	أولاً: تعريف المعلومة و أهميتها.....
09	ثانياً: خصائص المعلومات و مصادرها.....
11	المطلب الثاني: منافع المعلومة وأنواعها.....
11	أولاً: منافع المعلومة.....
11	ثانياً: أنواع المعلومة.....
15	المطلب الثالث: نظام المعلومات و أشكاله.....
15	أولاً: مفهوم نظم المعلومات و أشكاله.....
17	ثانياً: وظائف نظام المعلومات.....
18	ثالثاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات.....
19	المبحث الثالث: تكنولوجيا الاتصال.....
19	المطلب الأول: مفهوم ووسائط الاتصال.....
19	أولاً: مفهوم الاتصال و عملياته.....
23	ثانياً: أنواع الاتصالات.....
34	ثالثاً: وسائط الاتصال.....

26	المطلب الثاني : وسائل ومعوقات الاتصال
26	أولا : وسائل الاتصال
27	ثانيا : معوقات الاتصال
31	المطلب الثالث: مفهوم تكنولوجيا وأشكالها
31	أولا : مفهوم تكنولوجيا الاتصال
37	الخاتمة

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

39	المقدمة
40	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
40	المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
40	أولا : تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مكوناتها:
41	ثانيا : مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
43	المطلب الثاني: علاقات وأساسيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات:
43	أولا: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
44	ثانيا : أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
45	المبحث الثاني :جهاز الحاسوب
45	المطلب الأول : مفهومه وتطور جهاز الحاسوب:
45	أولا :مفهوم وخصائص جهاز الحاسوب
47	ثانيا: تطوره:
47	المطلب الثاني: البرمجيات و أهم ما يصيب جهاز الحاسوب
47	أولا : البرمجيات :
48	ثانيا :أهم ما يصيب الحاسوب
51	المطلب الثالث : مكونات الحاسوب
51	أولا :الجانب المادي للحاسوب
52	ثانيا : الجانب المعنوي للحاسوب:
53	المبحث الثالث :الشبكات المعلوماتية:
53	المطلب الأول: مفهومها:
53	أولا : شبكة الانترنت
54	ثانيا : شبكات الانترنت و الاكسترانت
56	المطلب الثاني: أنواع شبكات المعلوماتية و أهميتها
56	أولا :أنواعها

- 60.....ثانيا :أهمية الشبكات المعلوماتية.....
- 61.....المطلب الثالث : أمن الشبكات المعلوماتية ومخاطرها :
- 61.....أولا: أمن الشبكات.....
- 61.....ثانيا : مخاطر التي تهدد شبكات المعلوماتية.....
- 62.....ثالثا : مستلزمات أمن الشبكات.....

الفصل الثالث: الخدمات البنكية

- 63.....الخاتمة.....
- 65.....المقدمة.....
- 66.....المبحث الأول : الخدمات البنكية التقليدية .
- 66.....المطلب الأول : ماهية البنوك التجارية .
- 66.....أولا : نشأة البنوك التجارية .
- 67.....ثانيا : مفهوم البنوك التجارية .
- 67.....ثالثا : التنظيم الداخلي للبنك التجاري.....
- 72.....المطلب الثاني : وظائف البنوك التجارية .
- 72.....أولا : الوظيفة التقليدية .
- 73.....ثانيا : الوظيفة الحديثة للبنوك التجارية .
- 75.....المبحث الثاني : الخدمات البنكية الحديثة .
- 75.....المطلب الأول : تجارة الخدمات البنكية و المالية .
- 75.....أولا : مفاهيم عامة حول الاتفاقية .
- 74.....ثانيا : مفهوم تحرير تجارة الخدمات .
- 74.....ثالثا : الخدمات البنكية و المالية التي تشغلها الاتفاقية .
- 77.....رابعا: المزايا المحتملة لتطبيق اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات البنكية و المالية .
- 77.....المطلب الثاني : بعض الاتجاهات الحديثة في مجال صناعة الخدمات البنكية .
- 77.....أولا : التنوع في الأنشطة و الخدمات البنكية .
- 78.....ثانيا : التوسع الكبير في استخدام تكنولوجيا الخدمات البنكية .
- 78.....ثالثا : النمو عن طريق الاندماج .
- 79.....رابعا: التدويل .
- 79.....خامسا: التطوير التنظيمي و الإداري.....
- 81.....المطلب الثالث : وسائل الدفع الحديثة.....
- 81.....أولا : البطاقات البلاستيكية .

84	ثانيا : البطاقات الذكية .
85	ثالثا : أنواع أخرى من البطاقات .
87	المبحث الثالث : الخدمات البنكية الالكترونية .
87	المطلب الأول : ماهية البنوك الالكترونية .
87	أولا : ظهور البنوك الالكترونية .
88	ثانيا : مزايا البنوك الالكترونية .
88	ثالثا : الفرق بين البنوك الالكترونية و البنوك التقليدية .
89	رابعا : عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية .
89	خامسا : مخاطر البنوك الإلكترونية .
90	المطلب الثاني الخدمات البنكية الالكترونية .
90	أولا : خدمات الصيرفة الالكترونية من خلال الصراف الآلي .
91	ثانيا : خدمات الهاتف البنكي و الانترنت .
93	المطلب الثالث : الصيرفة الاليكترونية :
93	أولا : مفهوم الصيرفة الاليكترونية و خصائصها .
93	ثانيا : خصائص الصيرفة الاليكترونية .
95	ثالثا : أهمية الصيرفة الالكترونية .
96	رابعا : المعوقات التي تواجهها الصيرفة الالكترونية .
98	خامسا : عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية .
100	الخاتمة .

الفصل الرابع: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية بوكالة فرجيو.

102	المقدمة .
103	المبحث الأول : ماهية بنك الفلاحة و التنمية الريفية و مهامه
103	المطلب الأول : بنك الفلاحة و تنمية الريفية .
103	أولا : تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية .
104	ثانيا : نشأته .
105	ثالثا : مراحل تطور بنك الفلاحة و التنمية الريفية .
107	المطلب الثاني : مهام وأهداف بنك الفلاحة و التنمية الريفية .
107	أولا : مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية .
108	ثانيا : أهداف البنك .
108	المطلب الثالث : منتجات و خدمات بنك الفلاحة و التنمية الريفية .
108	أولا : منتجات بنك الفلاحة و التنمية الريفية .

109.....	ثانيا : خدمات بنك الفلاحة و التنمية الريفية
110.....	المبحث الثاني: تقديم بنك الفلاحة و التنمية الريفية
110.....	المطلب الأول : تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية لوكالة فرجيوة
112.....	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للوكالة
112.....	أولا : وظيفة الشباك وما وراء الشباك
115.....	ثانيا : وظيفة الحافظ
116.....	ثالثا : وظيفة العمليات الخارجية
118.....	المبحث الثالث :الخدمات الحديثة التي يقدمها البنك
118.....	المطلب الأول : المقاصة الالكترونية
118.....	أولا : تعريف نظام المقاصة
118.....	ثانيا : أهداف هذا النظام
119.....	ثالثا : آلية العمل بها
120.....	المطلب الثاني : خدمات أخرى حديثة
120.....	أولا : الموزع الآلي
120.....	ثانيا : النقود الآلية (الرقمية)
124.....	الخاتمة.....
126.....	الخاتمة.....

قائمة المراجع ..

الملاحق ..

الفهرس العام.