

جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة

مقياس الصيرفية الإلكترونية

• سنة ثانية ماستر تخصص مالية وبنوك

أ.المادة: كثير عيسى

الموسم الدراسي : 2021/2020

الفصل رقم : 01

• محتوى المحاضرة :

مقدمة
1. الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال
✓ المعلومة
✓ خصائص تكنولوجيا المعلومات
✓ الإعلام
✓ الإتصال
✓ أنواع الإتصال
✓ أهمية الإتصال
2. أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الأجهزة البنكية
✓ التكنولوجيا في المجال البنكي
✓ مظاهر إستخدام التكنولوجيا في المجال البنكي
✓ مزايا إستخدام التكنولوجيا في المجال البنكي

مقدمة :

تعد التطورات التكنولوجية السريعة من التغيرات الرئيسية والحاسمة في التأثير على النشاط الإقتصادي حيث عرفت السنوات الأخيرة نموا كبيرا للتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة وبتزايد أهميتها أصبح إستخدامها منتشرا في كافة المجالات والقطاعات الإقتصادية والتي من بينها القطاع المصرفي حيث تلعب تكنولوجيا الإعلام والاتصال دورا هاما في زيادة القدرات التنافسية للبنوك وأن اعتمادها لم يعد أمرا إختياريا بل أصبح أمرا ضروريا تمليه الظروف والمستجدات التي يشهدها الإقتصاد العالمي.

1. الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال :

1.1 مفهوم المعلومة : هي توضيح وإيصال الأخبار بطريقة سريعة و واضحة وتقوم بإعلام الشخص والإجابة عن موضوع السؤال أو الخدمة.

1.2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات : يعتبر مصطلح تكنولوجيا المعلومات مصطلح حديث الظهور نتيجة التطور الذي شهده العالم في ميدان التكنولوجيا.

✓ تكنولوجيا المعلومات هي إستعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالنقاط ومعالجة وتخزين وإسترجاع وإيصال المعلومة سواء في (معطيات رقمية, نص, صورة ,صوت)

✓ تكنولوجيا المعلومات هي النتيجة المناسبة للتلاحم والتكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الالية وتكنولوجيا الإتصال.

✓ كما يمكن إستنتاج ما سبق من التعريفات عنصرين هامين :

• الأول أن تكنولوجيا المعلومات هي حقل من حقول التكنولوجيا التي تهتم بالمعلومات.

• الثاني تهتم بعملية الإستقطاب التخزين والمعالجة المعلوماتية وعملية البث والإتصال.

1.3 خصائص تكنولوجيا المعلومات :

تتميز التكنولوجيا بمجموعة من المميزات نذكر منها :

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متجاورة وتعمل على اقتسام وتسهيل العديد من المهام والأفكار مع الآلة.
- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول والرجوع إليها بسهولة.
- **تقليص التكلفة:** بالإعتماد على وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال حتما سيتم تقليص الكثير من التكاليف.

1.4 مفهوم الإعلام: الإعلام يشير إلى جميع أوجه نشاط الإتصال الذي يستهدف تزويد الجمهور بجميع الحقائق والأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة عن القضايا والمعلومات والمشكلات ومجريات الأمور بطريقة موضوعية وبدون تحديد مما يؤدي إلى خلق أكبر درجة ممكنة من المعرفة والوعي والإدراك، والإحاطة الشاملة لدى فئات جمهور المتلقين للمادة الإعلامية، لجميع الحقائق والمعلومات الصحيحة عن هذه القضايا والموضوعات وبما يسهم في تأطير الرأي العام وتكوين الرأي الصائب لدى الجمهور في الوقائع والموضوعات والمشكلات المطروحة.

1.5 مفهوم الإتصال: هي جزء من حياة الإنسان تتغير وتتطور مفاهيمها بتغير وتطور البيئة التي يعيشها الإنسان.

✓ الإتصال هو العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة كتنبية من مرسل إلى مستقبل مستهدف وباستخدام أكثر من أسلوب ومن خلال وسائل إتصال محددة.

✓ هو تلك العملية التي يتم بواسطتها نقل المعلومات والأفكار من شخص ما (المرسل) إلى شخص آخر (المستقبل) أو العديد من الأشخاص من خلال وسيلة معينة (قناة) حتى تصبح هذه المعلومات والأفكار مشتركة بين كل الأطراف.

1.6 أنواع الإتصال :

- **الإتصالات الداخلية** : عادة ماتكون عند تبادل المعلومات داخل المؤسسة وهي مهمة بشكل يكفل التنسيق والإنجاز والرضا عن الأعمال وكذا تحقيق الحاجات النفسية والإجتماعية عند العاملين بالإضافة إلى أن الإتصال يسهل إنسياب المعلومات والنتائج التي تسفر عن معالجتها.
- **الإتصالات الخارجية** : عندما تكون المعلومة متبادلة مع أشخاص خارجين عن المؤسسة (ممول زبائن ناقلين بنوك ومختلف الإدارات... إلخ) وتكون بالإعتماد على مختلف وسائل الإتصال مثل(هاتف أوفاكس) أو (رسالة أو بريد إلكتروني... إلخ) فالإتصال الخارجي يعتبر وظيفة من وظائف الإدارة التي لها دور مهم في تقييم وتحديد السياسات وإتخاذ الإجراءات المناسبة وتخطيط وتنفيذ برامج العمل.

1.7 أهمية الإتصال: له الكثير من النقاط الإيجابية ومنها

- دراسة توجه العملاء وكسب ثقتهم.
- كسب وزيادة أكبر عدد من العملاء.
- العمل المستمر على تحسين صورة المؤسسة.
- تنمية علاقات العمل والشراكة مع رجال الأعمال.
- العمل على إكتساح السوق بالحصول على أكبر حصة ممكنة.
- الذكاء الإصطناعي هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل التحكم في تقنيات تكنولوجيا المعلومات.
- تكوين شبكات الإتصال مايزيد من تدفق المعلومة بين مختلف المتعاملين والشركاء الإجتماعيين ما يسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات.
- التفاعلية المشاركون في عملية الإتصال يستطيعون تبادل الأدوار حيث أن المستعمل للتكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت وهو ما يخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

- اللامركزية وهي ميزة تسمح بإستقلالية تكنولوجيا المعلومات والإتصال فالشبكة العنكبوتية تتمتع بإستمروارية عملها في كل الأحوال في العالم بأكمله.
- قابلية الحركة والتوصيل والحركية إمكانية الربط بين مختلف أجهزة الإتصال المتنوعة الصنع وإمكانية الإستفادة من خدماتها أثناء التنقل من أي مكان وفي أي وقت.
- قابلية التحويل أي إمكانية نقل وتحويل المعلومة من شكل إلى اخركتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة.
- العالمية والإنتشارأي قابلية التوسع والإنتشار لتشمل أكثر فأكثر مساحات من العالم وتأخذ مسارات مختلفة منتشرة عبر مختلف مناطق العالم والإنتقال عبر الحدود الدولية.

2. أهمية تكنولوجيا الإعلام والإتصال فى الأجهزة البنكية :

- تعتبر التكنولوجيا من أهم العناصر التي يمكن إدخالها إلى البنك لتحقيق الجودة كميزة تنافسية حيث يمكن إحداث التطور عبر تصميم المنتجات أو الخدمات الجديدة وكذلك تكنولوجيا جديدة وتساهم التكنولوجيا في القيام بالعمليات التالية :
- ✓ تسهيل العمليات البنكية وتقليل الأخطاء.
- ✓ تدفق نتائج البحث والتطوير ومساعدة البنك على خلق المنتجات والخدمات الجديدة أو تطوير والإبداع المنتجات الحالية .
- ✓ القيام بدراسة السوق لمعرفة إحتياجات ومتطلبات العملاء.
- ✓ تجديد العمليات والمهام المختلفة.
- ✓ تراكم الخبرة في التكنولوجيا حتما سيؤدي إلى زيادة حجم العمليات البنكية وتحسين نوعيتها.

1.2 التكنولوجيا فى المجال البنكى : والتكنولوجيا هي رصيد المعرفة الذي يسمح

بإدخال آليات ومعدات وعمليات وخدمات بنكية جديدة ومحسنة ويعكس مصطلح مجال التكنولوجيا البنكية في مجالين :

***المجال الأول :** ويشمل الآلات والمعدات أو ما يطلق عليها إسم تكنولوجيا الصناعة البنكية، مثل الحاسبات وآلات عد النقود وشاشات عرض العملات، ووسائل الربط والإتصال.

***المجال الثاني :** هو التكنولوجيا الخفيفة وتشمل الإدارة والمعلومات والتسويق البنكي.

وتهتم التكنولوجيا في المجال البنكي بالإستفادة من الحقائق العلمية ووضعها موضع التنفيذ بحيث تساهم في تقديم خدمات جديدة ومبتكرة و تطوير الخدمات البنكية الحالية.

2.2 مظاهر إستخدام التكنولوجيا في المجال البنكي: هناك أربع عناصر متداخلة ومتكاملة وتشكل :

- ✓ الجانب المادي: يتمثل في الآلات والمعدات المستخدمة.
- ✓ الجانب الإستخدامي: يتمثل في طرق إستخدام هذه الآلات.
- ✓ الجانب العلمي: يتمثل في المعرفة البنكية المطلوبة.
- ✓ الجانب الإبتكاري: ويتمثل في إكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات البنكية وعموما فإن التكنولوجيا يمكن تفسيرها بأنها تطبيق المعرفة العلمية على العمليات الإنتاجية لإنتاج سلعة أو خدمة ما وذلك من إجراء البحوث وصولا إلى السوق.

2.3 مزايا إستخدام التكنولوجيا في المجال البنكي: يؤدي لتحقيق العديد من المزايا من أهمها:

- تحقيق ميزة تنافسية للبنك في السوق المصرفي من خلال توفير الخدمات المترابطة بالتقنيات الحديثة مما يجعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء.
- تحرير العمل البنكي من الروتين والأعباء الإدارية مما يخفف الضغط على موظفي البنك ويساعدهم على الإهتمام بجودة الخدمة.
- تمكن البنك من تنويع خدماته وتوسيع قطاعات الزبائن التي تتعامل معها.

- يؤدي تطبيق التكنولوجيا في العمليات البنكية إلى تحديث وعصرنة نظم الإدارة.