

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et populaire

Ministère de l'enseignement supérieur
et de la recherche scientifique
Université Ain Temouchent Belhadj
Bouchaib



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة بلحاج بوشعيب-عين تموشنت -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة

دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري

مذكرة لنيل شهادة الماستر

تخصص إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

- د. غلاي نسيمة

إعداد الطلبة

بلعربي اكرام

بن دربال قدور

لجنة المناقشة :

- د.مراد اسماعيل رئيسا
- أ.د.غلاي نسيمة مشرفا
- د.هنداوي محفوظ ممتحنا

السنة الجامعية 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



كلمة شكر

الشكر والحمد لله نحمده ونشكره على

أن تفضل علينا بإتمام هذا العمل،

فله الحمد كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه.

يشرفنا أن نتقدم بالشكر الجزيل

والثناء الخالص

إلى كل من ساعدنا من قريب

أو من بعيد بإنجاز هذا العمل ونخص بالذكر للأستاذة

المشرفة "غلاي نسيمة" التي تفضلت بالإشراف على

هذا العمل من خلال تقديم نصائح صائبة وتوجيهات

سديدة بالإضافة الى السيد الفاضل حيمودي الذي كان

عوننا في اعداد مذكرتنا

وإلى صديقنا الغالي الذي طالما ما كان يدعمنا

كلماته بوكلي حسن سيدي محمد شكيب

اهداء

اللهم اجعل هذا العمل خالصا لوجهك الكريم... يا رب لا تدعني أصاب
بالغرور إذا نجحت ولا باليأس إذا فشلت...
وذكرني دائما أن الفشل من التجارب التي تسبق النجاح...
وإذا أعطيتني تواضعا لا تفقدني اعتزازي بكرامتي واجعلني من الذين... إذا
أعطوا

شكروا وإذا أوذو فيه صبروا وإذا أذنبوا استغفروا وإذا تقلبت بهم الأيام
اعتبروا

أمين يا رب العالمين

أهدي ثمرة جهدي إلى فيض الحنان وينبوع المحبة وأحق الناس بصحبة
أمي أمي ناصحتي

ومشجعتي والداعية لي بالخير والنجاح أينما حللت

إلى مصدر فخري واعتزازي، إلى من غرس فينا حب التعلم والكفاح نتقي من
أجل أن نسير

في طريق النجاح "أبي العزيز بالعربي علي رحمه الله وأسكنه فسيح جنانه"
إلى الأخ والمشجع والداعي لي بالخير بن دربال قدور دمت نعم الصديق الوفي

إلى الشجرة المباركة التي أستقي بضلالها وكنز حياتي إخوتي أخواتي

إلى كل الأصدقاء على كل من كان سندا لي في هذا البحث وخصوصا صديقة

طفولتي بوعزة نور الهدى التي دعمتني أثناء كل فتراتي الصعبة

إلى كل السائرين في طريق الخير والعلم وإنارة العقول

إلى كل من نساهم قلبي ويذكرهم

اهداء

أشكرك ربي وأحمدك حمدا يليق بجلالك وعظمة سلطانك بفضلك
وصلت إلى ما أنا عليه وأهدي ثمرة جهدي هذه إلى من قال
فيمما الله سبحانه وتعالى "وبالوالدين إحسانا"
يامن رسم الزمان في قلبهما، يا من أهدتني الحنان فشربت منه ولم
أرتوي

يا من فرحت لفرحتي وحننت لحزني، إلى أمي قرة عيني
يا من تصبب جبينك عرقا وتعبت لأجل يوم ترعى فيه أبنائك
يحملون راية طالما حلمت بحملها إلى نبراس مضيء علم الدوام
مرشدي في تبل الوجود إليه "أبي" مشعل دربي.
إلى أغلى ما لدي في الوجود أخوتي وأخواتي رعاهم الله
إلى جدتي الغالية

إلى كل الأصدقاء والأقارب

إلى صديقة مشواري "اكرام"

إلى أناس صادقناهم، جالسناهم، عرفناهم، كلمناهم لا يمكن نسيانهم

إلى كل من ذكرهم قلبي ونسيتهم قلبي

أهدي عملي

قدور

قائمة الجداول و الاشكال

قائمة الاشكال:

الصفحة	العنوان	رقم
04	تكنولوجيا المعلومات	01
11	وظائف تكنولوجيا المعلومات	02
13	مكونات تكنولوجيا المعلومات	03
19	مفهوم جودة الخدمة	04
21	نموذج قياس جودة الخدمة	05
30	الهيكل التنظيمي للبنك	04
39	تطور عدد زبائن و عدد البطاقات البنكية و الشبكات الالكترونية و التحويلات المالية في البنك	05

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم
40	الفرق بين البنك التقليدي و ادارة البنك الذي يستخدم تقنيات حديثة تكنولوجيا	01

الفهرس

الصفحة	العنوان
	بسملة
	شكر و عرفان
	اهداء
	قائمة الجداول والاشكال
	الفهرس
	ملخص
أ - و	مقدمة
	الفصل الأول: الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات
02	تمهيد
03	المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات
03	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
05	المطلب الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات
06	المبحث الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاثار المترتبة عن استخدامها
06	المطلب الأول: التطور التاريخي و أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاثار المترتبة عنها
09	المطلب الثاني: الاثار المترتبة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات
15	خلاصة
	الفصل الثاني : جودة الخدمة و تأثير التكنولوجيا عليها
15	تمهيد
16	المبحث الاول: جودة الخدمة
16	المطلب الاول: جودة الخدمة و أهميتها
20	المطلب الثاني: ابعاد جودة الخدمة و قياسها من منظور الزبائن خطوات تحقيق الجودة
23	المبحث الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين جودة الخدمات
23	مطلب الاول: دور تكنولوجيا في تحسين المرودية للمؤسسة
24	مطلب الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بتحسين جودة الخدمة
27	خلاصة
	الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول بنك القرض الشعبي الجزائري
29	المبحث الأول: مقدمة عامة حول بنك القرض الشعبي الجزائري

29	المطلب الأول: تعريف مؤسسة بنك قرص الجزائري و الهيكل التنظيمي لها
34	المطلب الثاني: الخدمات المالية التي يقدمها بنك القرص الشعبي الجزائري و أهم مراحل فتح حساب فيها
38	المبحث الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين انتاجية المؤسسة و جودة الخدمة
38	المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات في رفع انتاجية المؤسسة
44	المطلب الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين جودة الخدمة و رضا الزبائن
50	خاتمة
52	قائمة المصادر والمراجع

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إظهار دور استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة بالمؤسسة ويظهر هذا الدور جليا من خلال تغيير شكل وكيفية ومكان تقديم الخدمات من شكلها التقليدي والذي يستلزم الإتصال المباشر مابين المستفيد ومقدم الخدمة إلى الشكل الإلكتروني، لذلك فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى المؤسسات جعل من الخدمات الإلكترونية أمرا حتميا يفرض نفسه في مستقبل المؤسسات بثتى أنواعها وتطورها، وهذا ما يحاول بنك الفرض الجزائري بولاية عين تموشنت العمل عليه، حيث يظهر أن هذا الأخير يعتمد من خلال موقعه الإلكتروني إضافة إلى تعريف العملاء بخدماته الكترونية، هذه الأخيرة مازالت تقتصر فقط على خدمة الحواسيب والتطبيقات إضافة إلى تقديم بعض الخدمات على موقعه الإلكتروني مثل: خدمة السحب دون الالتحاق بهاو تم التوصل إلى عدة نتائج ميدانية من خلال هذا البحث أهمها: انه توجد علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة وذلك للاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات بهدف الاستجابة لاحتياجات ورغبات العملاء المتزايدة و سعي بنك القرض الشعبي الجزائري في دمج التكنولوجيا مع مظاهر التعاطف ولاعتمادية التي يقدمها موظفو محل الدراسة للعملاء. الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، جودة الخدمة ، بنك القرض الشعبي الجزائري ؛ تأثير تكنولوجيا المعلومات ؛ التطبيقات ؛ البرامج

Cette étude vise à montrer le rôle de l'utilisation des technologies de l'information sur la qualité du service dans l'institution Ce rôle se manifeste à travers le changement de la forme, de la méthode et du lieu de prestation des services par rapport à sa forme traditionnelle, qui nécessite une communication directe entre le bénéficiaire et le bénéficiaire. le prestataire de services, à la forme électronique. Par conséquent, l'utilisation des technologies de l'information au niveau institutionnel a fait des services électroniques une matière inévitable qui s'impose dans l'avenir des institutions de tout type et de tout développement, et c'est ce que propose la Banque d'Imposition Algérienne. dans l'état d'Ain Temouchent tente d'y travailler, car il apparaît que cette dernière s'appuie à travers son site internet en plus de faire découvrir aux clients ses services électroniques, cette dernière se limitant encore aux seuls services et applications informatiques en

plus de fournir certains services. sur son site Internet, tels que : service de retrait sans adhésion, plusieurs résultats de terrain ont été atteints grâce à cette recherche, dont les plus importants sont : qu'il existe une corrélation entre l'informatique et la qualité du service en raison de l'utilisation croissante de l'informatique afin pour répondre aux besoins et désirs croissants des clients et aux efforts de la banque. Le prêt algérien allie la technologie à l'empathie et à la fiabilité que les employés de l'étude apportent aux clients

Mots clés : informatique, qualité de service, banque algérienne de crédit ; L'impact des technologies de l'information ; Applications



أحدثت التطورات التقنية الحديثة التي يشهدها العالم ثورة في تكنولوجيا الاتصال و المعلومات على مدى السنوات القليلة الماضية، مما أدى إلى ظهور تغييرات نوعية في العديد من أوجه الحياة وبوتيرة عالية، حيث مهدت الطريق لعملية الانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات.

وقد أخذت هذه الثورة تترك آثارها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية و غيرها على المجتمع المعاصر بشكل غير مسبوق كما و نوعاً . وكان الأساس في ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هو التلاقي والتزاوج الذي يتم بين عتاد وأجهزة الكمبيوتر والبرمجيات وكذا شبكات الاتصال.

ويعيش العالم اليوم مرحلة جديدة حيث تمثل شبكة المعلومات و الاتصال أحد أهم مظاهر هذه الثورة .

فهي تؤدي دوراً أساسياً في صياغة الأنشطة الرئيسية في شتى نواحي الحياة. حيث تم من خلالها إزالة حواجز الزمان والمكان، كما تلغي المسافات وتختصر الزمن. وتعمل على نقل المعلومات في أقصر وقت وبأقل تكلفة من الحقائق الملموسة التي تمثل إحدى المقومات الأساسية للنمو الاقتصادي والاجتماعي والثقافي، حيث تعتبر المؤسسات البنك القرض الشعبي الجزائري لولاية عين تموشنت ومع تزايد توسع استخدام التكنولوجيا في العصر الحديث، أصبحت أنظمة تكنولوجيا المعلومات ليست مجرد أدوات تقنية بل أصبحت جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيات تحسين جودة الخدمة. تعتبر هذه التكنولوجيا عنصراً أساسياً يعزز الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل عام، سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص.

تقدم تكنولوجيا المعلومات مجموعة متنوعة من الأدوات والحلول التي تساعد في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم. من خلال استخدام أنظمة إدارة العلاقات مع العملاء (CRM)، يمكن للمؤسسات تتبع تفاعلات العملاء واحتياجاتهم بشكل أفضل، مما يسمح بتقديم خدمات مخصصة وفعالة.

بالإضافة إلى ذلك، تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين عمليات الاتصال والتواصل داخل المؤسسات، مما يزيد من تنسيق الجهود ويقلل من الثغرات والتأخير في تقديم الخدمات. على سبيل المثال، استخدام أنظمة إدارة المشاريع والتعاون عبر الإنترنت يمكن أن يساعد في تحسين تنظيم العمل وتعزيز التواصل بين الفرق.

بالإضافة إلى ذلك، توفر تكنولوجيا المعلومات القدرة على جمع وتحليل البيانات بشكل فعال، مما يسمح بتحديد الاتجاهات والأنماط والاحتياجات المستقبلية للعملاء، وبالتالي تحسين استراتيجيات تقديم الخدمات وتلبية توقعات العملاء بشكل أفضل.

بهذه الطرق وغيرها، تكنولوجيا المعلومات تعتبر أداة حيوية في تحسين جودة الخدمة، حيث تساهم في تعزيز التواصل والتنسيق الداخلي، وتحليل البيانات، وتقديم خدمات مخصصة لتلبية احتياجات العملاء بشكل فعال وفعال.

اشكالية الدراسة:

في عصر التطور التكنولوجي المتسارع الذي نعيش فيه، أصبحت تكنولوجيا المعلومات لا غنى عنها في كل جانب من جوانب الحياة اليومية، بدءًا من الشركات والمؤسسات حتى الأفراد. ومن بين أبرز المجالات التي تأثرت بشكل كبير بهذا التقدم التكنولوجي هو مجال تقديم الخدمات.

تحسين جودة الخدمة أصبح أمرًا أساسيًا لنجاح الشركات والمؤسسات في السوق المتنافسة اليوم.

تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في قدرتها على توفير أدوات وحلول تقنية متطورة تعزز تجربة العملاء وتسهل تقديم الخدمات بشكل أكثر فعالية وفاعلية. من خلال تطبيق الأنظمة والبرمجيات المخصصة، يمكن للمؤسسات تحسين عملياتها الداخلية وتنظيمها بشكل أفضل، مما ينعكس إيجابًا على تقديم الخدمات للعملاء.

فقد تعاضم في الوقت الحالي اعتماد المؤسسات على تكنولوجيا المعلومات و الإتصال حيث أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر، فكلما زادت حاجة المؤسسة لهذه التكنولوجيا كلما زاد استمراريتها واستخداماتها فقد ارتبطت بوسائل وتكنولوجيا الإتصال بعد أن اكتسبت أهمية كبيرة في تسهيل نشاط المؤسسة وما اكتسبته من قدرة فائقة على نقل الرسائل وتبادل المعلومات وكذلك تغير الأفكار والاتجاهات، ومن بين هذه المؤسسات نجد المؤسسات الخدمائية التي تعتمد على وسائل الإتصال كونها توفر خدمات متنوعة ومتعددة للأفراد. نعاش فقد شهد قطاع الخدمات في الجزائر منذ السنوات الأخيرة حركة تطوير واقتصادي كبيرين، والتي تمثلت آثارها بشكل خاص في الخدمات الجديدة التي تسعى لتقديمها معتمدة في ذلك على إدخال تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسة وفي وسائل تقديمها.

ومع تطور التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، والحوسبة الحسابة، أصبح بالإمكان استخدام البيانات بشكل أكثر ذكاءً وفعالية لتحليل سلوك العملاء، وتوجيه الخدمات بشكل أفضل، وتحسين تجربة المستخدم. ومن هنا تنبثق أهمية الدراسة من دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة بالتركيز على بنك القرض الشعبي الجزائري لا سيما في عصرنا الحالي والذي يقوم على أساس المعرفة. ومن هذا المنطلق تسعى دراستنا الحالية للإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة؟

وتنبثق عن التساؤل الرئيسي لدراستنا الحالية التساؤلات الفرعية التالية التي تتمثل في :

هل زيادة استخدام التكنولوجيا في عرض الخدمة، يؤدي إلى تقليل شكاوى الزبائن؟

هل عرض الخدمة باستخدام التكنولوجيا ، يؤدي إلى رضا الزبون؟

فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية :

تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة

الفرضيات الفرعية :

زيادة استخدام التكنولوجيا في عرض الخدمة، يؤدي إلى تقليل شكاوى الزبائن

عرض الخدمة باستخدام التكنولوجيا ، يؤدي إلى رضا الزبون

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الموضوع في تحديد الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الإتصال باعتبارها عملية اجتماعية إذ أصبحت هذه التكنولوجيا من المتطلبات الحديثة التي تتميز بها كافة المؤسسات فهي ضرورية في ظل التغير السريع للمعرفة وكذلك لتلبية شروط المعرفة . وهذا نظرا لأن لتحسين الخدمة له أهمية كبيرة بالنسبة للمستهلكين في كل المنظمات باختلاف نشاطها، بهدف إرضاء الزبائن ومواجهة المنافسة الشديدة في السوق.

أسباب اختيار الموضوع:

وجود بعض الدوافع التي دفعتنا لانجاز الدراسة الحالية :

اهتمام شخصي بتكنولوجيا المعلومات وأثرها في مختلف المجالات، وفهم إمكانية استخدام التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمة في مجال معين.

الرغبة في دمج تكنولوجيا المعلومات في إدارة الخدمات هاتين الخبرتين لتحقيق تحسين في جودة الخدمة.

وجود تحديات معينة في جودة الخدمة ، والاعتقاد إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يكون له دور فعال في التغلب على هذه التحديات.

الرغبة في تطوير المهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات وإدارة الخدمات، والتعمق في هذا الموضوع سيكون فرصة جيدة لتحقيق ذلك.

أهداف البحث:

إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة يتجلى في معرفة دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة بعناصرها المختلفة, ومن جهة أخرى معرفة معايير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال, إذ يمكن تحقيق هذا من خلال الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الخدمات وقد ركزنا على مؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري.

- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة .

- التعرف على معايير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الخدمة .

- تقديم توصيات واقتراحات تساعد في تحسين جودة الخدمة من خلال اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسات البنك القرض الشعبي الجزائري لولاية عين تموشنت محل الدراسة , مما يسمح بأداء مهامها على أحسن وجه.

حدود الدراسة:

المكانية: يكمن المجال الجغرافي للدراسة في مؤسسة البنك القرض الشعبي الجزائري ، لولاية عين تموشنت.

الزمانية: طبقت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2023-2024.

هيكل البحث:

لتحقيق الأهداف والإجابة على التساؤلات المطروحة وفق منهجية تتلائم مع طبيعة موضوع البحث,

ويتم معالجة إشكالية البحث, فقد تم تقسيم الدراسة بما يحقق أهدافها كما يلي:

قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول, الفصل الأول الجانب النظري, والفصل الثاني أيضا نظري اما الفصل الثالث فهو تطبيقي.

تناولنا في الفصل الأول الذي كان بعنوان مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات ، والذي تناولنا فيه مبحثين, المبحث الأول بعنوان مدخل لتكنولوجيا المعلومات المبحث الثاني تكنولوجيا المعلومات في خصائص تكنولوجيا المعلومات والآثار المترتبة عن استخدامها.

الفصل الثاني: تطرقنا من خلاله إلى جودة الخدمة وتأثير التكنولوجيا المعلومات عليها .

المبحث الأول: جودة الخدمة، أما المبحث الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين جودة الخدمات.

واخيرا الفصل الثالث الذي كان بعنوان دراسة تطبيقية حول بنك القرض الشعبي الجزائري. صعوبات البحث:

صعوبة في الحصول على بيانات كافية وموثوقة لتحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة. قد يكون من الصعب الحصول على بيانات متكاملة وشاملة عن أداء الخدمة وتأثير التكنولوجيا المعلوماتية عليه.

من الصعب تحديد بشكل دقيق العلاقة السببية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمة. فقد تكون هناك عوامل أخرى تؤثر على جودة الخدمة وتصبح عملية تحديد تأثير التكنولوجيا.

صعوبة في تقدير التكاليف والفوائد المرتبطة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة. قد يكون من الصعب تحديد النفقات اللازمة لتطبيق التكنولوجيا وقياس العوائد المتوقعة بدقة.

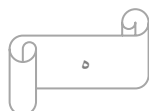
صعوبة في تحليل التأثير الاجتماعي والثقافي لتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة. فالعوامل الثقافية والاجتماعية قد تؤثر على استجابة الأفراد للتكنولوجيا وبالتالي على جودة الخدمة.

صعوبة في تنفيذ وتبني التكنولوجيا المعلوماتية في بيئة الخدمة، فقد تواجه عقبات مثل مقاومة الموظفين للتغيير أو قلة التمويل أو عدم توافر البنية التحتية اللازمة.

مواجهة التحديات المتعلقة بأمان المعلومات وحماية الخصوصية عند استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة، وهذا يتطلب تطبيق إجراءات أمنية صارمة وضمان امتثالها.

منهج البحث :

حتى يتمكن من الإلمام بكل ما هو متعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال و دورها في تحسين جودة الخدمة الصحية , وكيفية إسقاط الدراسة النظرية على الدراسة التطبيقية لقد تم الاعتماد على :



المنهج الوصفي التحليلي: حيث تم وصف و تحديد وتصنيف عناصر الموضوع المدروس، فالاعتماد عليه ضرورة حتمية، كما أن الدراسات التي تصف وتفسر الوضع الراهن أو ما هو موجود فعال، الواقع الظاهر.

تعتمد عليه في تكوين الفرضيات و اختبارها، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة و يوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطي وصفا رقميا يوضح حجم الظاهرة و درجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى، كما يقتصر المنهج على الوضع القائم في فترة زمنية محددة.



الفصل الأول:

لإطار المفاهيمي

لتكنولوجيا المعلومات

تمهيد:

أحدث تطور المجالات والمجالات المختلفة في العالم في السنوات الأخيرة تغيرات جوهرية ونوعية في كافة جوانب الحياة بسرعة عالية، مما جعل تكنولوجيا المعلومات قوة مؤثرة في جميع جوانب المجتمع. الحياة التي أدت إلى ظهور العديد من الأساليب والأنظمة والمفاهيم، من أجل مواكبة هذه التطورات وخاصة تطوير وتحسين الأداء وزيادة مستوى الأهداف لتحقيق الأفضل، ومن خلال هذا الفصل سنحاول القيام بهذا . يتم استعراض أهم مفاهيم تكنولوجيا المعلومات من خلال جزأين، فيستعرض الجزء الأول أهم المفاهيم الأساسية حول تكنولوجيا المعلومات، بينما يناقش الجزء الثاني خصائص تكنولوجيا المعلومات وانعكاسات استخدامها.

المبحث الأول : مدخل لتكنولوجيا المعلومات

لم يعد خافيا للعيان الأهمية التي صارت تحتلها تكنولوجيا المعلومات في تسهيل حياة الأفراد وتطوير أداء المنظمات المختلفة الإنتاجية منها والخدمية بحيث لم يعد من الممكن الاستغناء عن هذه التكنولوجيا بل صار مجال التنافس بين المنظمات في مدى الاستفادة الواسعة منها: تطوير الإنتاج تحسين الأداء ترقية الخدمات وكسب ولاء المستهلك.

حيث حاولنا في هذا المبحث تعريف تكنولوجيا المعلومات وأهميتها الكبيرة والمتعددة في المؤسسة.

المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا المعلومات: هو علم إدخال آلات الكترونية لبناء أنظمة حاسوبية متطورة لتحسين إدارة الموارد البشرية والمادية في السنوات الأخيرة تمر الاقصاديات في جميع أنحاء العالم بتغيرات أساسية نتيجة للتطور السريع للتكنولوجيا, كما تعرف أيضا أنها مجموعة معارف وخبرات ومهارات لازمة لتصنيع منتج أو منتجات معينة أما المعلومات فهي دراسة وتصميم وتطوير وتفصيل أو تسيير أنظمة المعلومات التي تعتمد على الحواسيب وبشكل خاص تطبيقات وبنية العتاد.¹

تهتم تقنية المعلومات بدراسة وتصميم وتطوير وتفصيل أو تسيير أنظمة المعلومات التي تعتمد على الحواسيب وبشكل خاص تطبيقات وبنية عتاد الحاسوب.

تهتم تقنية المعلومات باستخدام حواسيب والتطبيقات البرمجية لتحويل وتخزين وحماية ومعالجة.²

لغة: مشتقة من الفعل علم تدل على امرر الوعي والإدراك

اصطلاحا: هي بيانات التي عولجت لتصبح ذات معنى ومغزى معين لاستعمال المجدد لأغراض اتخاذ القرارات وبذلك يمكن تداولها ونشرها وتوزيعها³

أما تكنولوجيا المعلومات: تعني اقتناء المعلومات ومعالجتها وتخزينها وتوزيعها ونشرها في صورها المختلفة النصية والمصورة والرقمية بواسطة أجهزة تعمل الكترونيا ويجمع بين أجهزة الحاسب الآلي وأجهزة الاتصال عن بعد, يعني أنها ترتبط بالأجهزة التي يأتي على رأسها الحاسوب والبرمجيات الحاسوبية والبيانات المختلفة بحيث تخزن وتنظم وتعالج ومن ثم تتاح للاسترجاع وفق سياسات معينة.⁴

عمار محمد زهير تيناوي- دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات في شركات الاتصالات – مذكرة ماجستير تخصص إدارة

¹أعمال- الجامعة الافتراضية السورية - سوريا- 2010- ص29

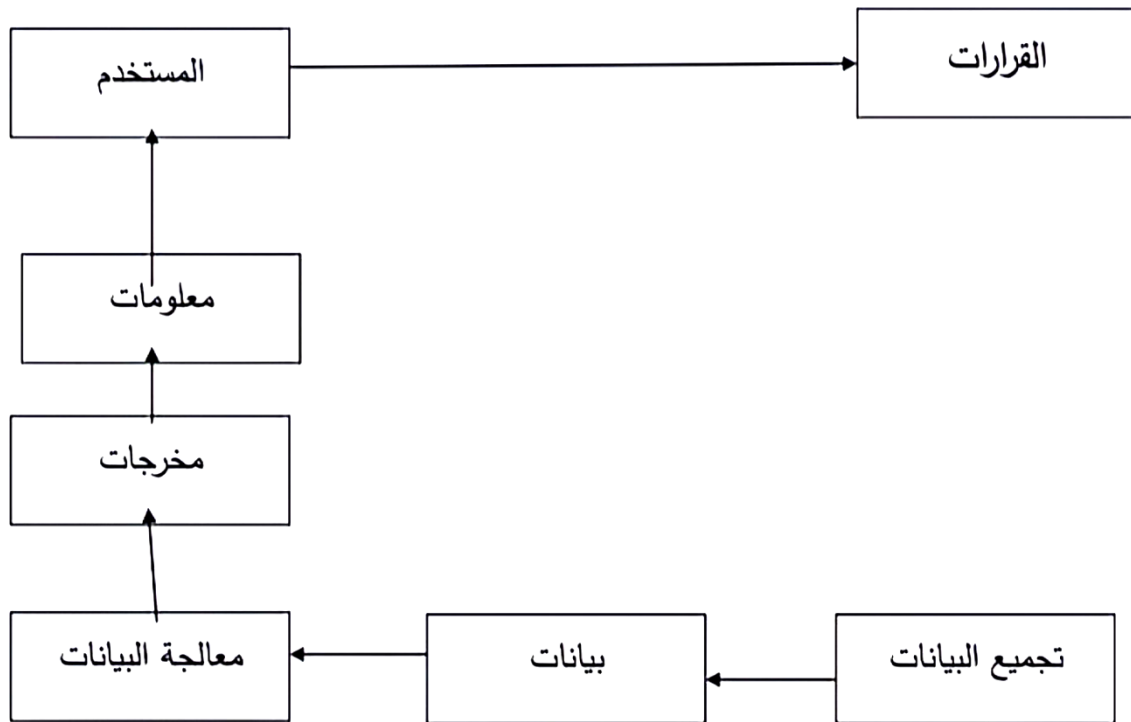
²سلامي عبد الرحيم علمي نذير مجلة العلوم الأداء الرياضي مجلد 3 العدد 1 سبتمبر 2021 -ص63

³ Mawdoo3.com 11 مارس 2024 على الساعة 19:17

⁴عباس حسن القصاب، تكنولوجيا المعلومات في مجال إدارة المدرسة -مملكة البحرين- 2010- ص4

كما عرفها المجلس الاستشاري للبحوث والتطوير التطبيقي على أنها: جوانب علمية وفنية وهندسية وأساليب إدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها والحواسيب وتفاعلها مع الإنسان والآلات وقضايا اجتماعية واقتصادية وعرفها قطاع التعليم العالي أنها: استعمال معدات وبرمجيات لتجميع ومعالجة وتخزين وتبادل المعلومات ولقد تم توسيع مصطلح تكنولوجيا المعلومات ضمن قطاع التعليم ليصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال

شكل رقم 01: تكنولوجيا المعلومات



المصدر: محمد المرغني ص 188.

المطلب الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات

تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة فيما يلي:

تلعب تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها وعناصرها دورا لدى المؤسسات بشكل عام ولدا مؤسسات التعليم العالي بشكل خاص.

تنمية الإداريين والأساتذة علميا وثقافيا ومهنيًا لمسايرة التطورات العصرية في ضوء التغيرات التكنولوجية في تسيير الجامعة وذلك بشكل مستمر وسريع.¹

تساعد مدراء الجامعات لتفويض بعض صلاحياتهم لعمداء الكليات ولرؤساء الأقسام مع الرقابة عليهم من خلال معايير الموضوعة لذلك الأمر الذي يسمح بتوزيع عادل للصلاحيات وفي إطار تنافس بين الأفراد العاملين.

تقليل حالة عدم التأكد من خلال توفير البيانات والمعلومات لمستخدمي القرار في كافة المستويات الإدارية.

تستمد تكنولوجيا المعلومات أهميتها من خلال دعم الوظائف البيداغوجية في الجامعة. تسيير موارد البشرية .

- تسيير وسائل العامة تسيير المالي والمحاسبي وغيرها من العمليات كما إن لها أهمية بارزة وكبيره جدا وهي ترويج منتجات وخدمات وعمليات جديدة ومتطورة مبنية على المعلومات.²

- كما أنها تحسن من كفاءة وفعالية وزيادة الإنتاجية بواسطة تحسين وتطوير طرق وأساليب تداول المعلومات وساهمت هذه التطورات في زيادة القدرة التنظيمية بتوفير أساليب تساعد في زيادة الإيرادات والحد من التكاليف, وبذلك يمكن اعتبار أن نتائج خيارات المديرين لتكنولوجيا المعلومات المناسبة لمنظمتهم سوف تؤثر تأثيرا مباشرا على مستقبل المنظمات والأفراد.³

المبحث الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والآثار المترتبة عن استخدامها

تكنولوجيا المعلومات قد أحدثت ثورة في العالم الحديث، حيث أصبحت لها أثر كبير على جميع جوانب الحياة اليومية. ومع هذا الانتشار الواسع، فإن الآثار المترتبة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات تشمل عدة جوانب كما أن تكنولوجيا المعلومات قد أحدثت تحولات جذرية في كافة جوانب حياتنا اليومية. فهي لم تكتف بتغيير كيفية تبادل المعلومات، بل تعدت ذلك إلى تحديث عمليات العمل والأعمال التجارية، وتأثيراتها تتسع لتشمل الثقافة والترفيه وحتى الصحة والبيئة..

بجياوي ، حديد ليلي- أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم العالي- مجلة تاريخ العلوم - دون تاريخ- العدد6- - 2005- ص25

شطبية زين بن عثمان، مفيدة بوضياف عبد الباقي- دور تكنولوجيا المعلومات في الدعم الميزة التنافسية دراسة ميدانية لواقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر الطبعة الخامسة جامعة ورقلة- الجزائر- 5 فيفري 2020 ص2

³ محمد الهادي- تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها - دار الشروق - القاهرة- السنة2002- ص 33

وكذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات، أصبح من الممكن الاتصال بالآخرين بسرعة وفعالية، وتوفير الوقت والجهد في العمليات اليومية. وفي هذا المبحث سنتطرق إلى التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال خصائصها وأهم الآثار المترتبة عن استخدامها.

المطلب الأول: التطور التاريخي وأهم خصائص تكنولوجيا المعلومات والآثار المترتبة عنها التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

وصول تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى ما هي عليه الآن لم يكن بمحض الصدفة، كما أنه لم يكن

وليد يوم أو ليلة، بل كان نتيجة لتعاقب أحداث واختراعات انتهت بتكنولوجيا مختلفة وأدوار متنوعة.

وفي ما يلي أهم المراحل التي مرت بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال¹:

مرحلة ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأولى:

ظهرت بدايات هذه المرحلة عندما استطاع الإنسان أن يتكلم، إذ أصبح من الممكن لأول مرة أن تجمع البشرية عن طريق الكلام حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها.

مرحلة ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الثانية:

بدأت هذه المرحلة عندما اخترع السوماريون أقدم طريقة للكتابة في العالم وهي الطريقة السومارية، واستطاعوا الكتابة على الطين اللين، وذلك منذ حوالي 3600 سنة قبل الميلاد، وقد حفظت هذه الألواح الطينية الفكر السياسي والاجتماعي والفلسفي في مراحلها الأولى، حيث عمل ظهور الكتابة على إنهاء عهد المعلومات الشخصية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

إلا أنه لم تكن الكتابة وحدها كافية لحل مشكلات الاتصال فقد كانت الكتب البدائية باهظة الثمن، وكانت حكرًا على رجال الدين وأبناء الطبقة الغنية.

مرحلة ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الثالثة:

تعود بداية هذه المرحلة إلى منتصف القرن الخامس عشر، وهذا عند ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة، والتي ساعدت على نشر المعلومات وإيصالها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها، ويتفق معظم المؤرخين على أن "يوحنا جوتنبرج" هو أول من فكر في اختراع

منى محمد ابراهيم البطل، تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة الشخصية والإدارية ونظم المعلومات، الطبعة الأولى دون دار النشر، دون سنة 1، ص 206-209.

الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة وذلك حوالي عام 1436م، وقد أتم طباعة الكتاب المقدس باللغة اللاتينية عام 1455م
ثورة المعلومات والاتصال الرابعة:

بدأت هذه المرحلة خلال القرن التاسع عشر واكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين، وتتمثل

في ظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات، المسموعة منها والمرئية. حيث اكتشف العالم الإنجليزي "وليم سترجو" (Sturgorw) "الموجات الكهرومغناطيسية في عام 1824م

واستطاع "صامويل مورس" (Morse) "اختراع التلغراف عام 1837م، كما استطاع "جراهام بل" (Bell) "في عام

1876م أن يخترع الهاتف لنقل الصوت الآدمي إلى مسافات بعيدة واخترع "توماس أديسون" (Edison) "في عام

1877م جهاز الفونوغراف، ثم تمكن العالم الألماني "أميل برلنجر" (Berlinger) "في عام 1887م من ابتكار

القرص المسطح (dix Epate) الذي يستخدم في تسجيل الصوت.

كما تمكّن العالم الإيطالي "جوجيلمو ماركوني" (Marconi) "من اختراع اللاسلكي في عام 1896م،

وكانت المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة نسبياً دون استخدام الأسلاك. وقد اكتسبت وسائل الاتصال الجماهيري أهمية كبيرة في القرن العشرين، وخاصة الوسائل الإلكترونية

1 باعتبارها قنوات أساسية للمعلومات والأخبار والترفيه.

مرحلة ثورة المعلومات والاتصال الخامسة:

لقد شهدت هذه المرحلة أبرز مظاهر التكنولوجيا المتمثلة في اختراع الحاسوب وتطوره ومراحل وأجياله المختلفة، مع كافة مميزاته وفوائده وآثاره الإيجابية والمتمثلة في تخزين واسترجاع المعلومات في أقل حيز متاح وبأقل وقت ممكن.

كما تجسدت كذلك في استخدام الأقمار الصناعية ونقل الأنباء والبيانات والصور عبر الدول والقارات بطريقة فورية.

مرحلة ثورة المعلومات والاتصال السادسة:

تتمثل في التزاوج والترابط الهائل بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة، والاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كمية هائلة من المعلومات بسرعة كبيرة وبغض النظر عن المكان والزمان، وصولاً إلى شبكة المعلومات وفي قمته شبكة الإنترنت.¹

لكي تكون المعلومات مفيدة لابد من وجود عدد من الخصائص التي تتمثل في

*الدقة: وقد تعني الدقة هنا النوعية الجيدة.

*التوقيت: وتعني به التوقيت المناسب وتقديم المعلومات واسترجاعها للمستفيد في الوقت المطلوب وان الفترة الزمنية المناسبة للحصول المعاصر على المعلومات في غاية الأهمية.² رفع الإنتاجية حيث أنها تعمل على رفع الإنتاجية حيث يتم استعمالها بشكل جيد وفعال.

*المرونة: تعدد استعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد احتياجاتنا لها فهو أداة للكتابة والقيام بمختلف المعلومات.

*التمتمة: ويقصد بها الأسرع والأصغر والأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات.³

*التفاعلية: وتطلق هذه السيماء على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على ادوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها.

*قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط لآخر.

*الشيوع والانتشار: ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع وكل الوسائل تبدو في البداية أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة.

1

سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص326.

1

² <http://mcit.gov.eg> اطلع عليه يوم 18 مارس 2024 على الساعة 0900

³ جلاب مباح ديبوش الهاشمي- مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات التكنولوجية-جامعة مسيلة-المجلد الثاني- العدد 2 – 2019- ص18

المطلب الثاني: الآثار المترتبة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات

* الآثار المترتبة عن استخدامها تتمثل في:

-رفع مستوى الأداء والإنتاجية في المنظمات حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات تأثير إيجابي على مستوى الأداء والإنتاجية بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة وإستراتيجية تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

-زيادة قيمة المنظمة يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات إلى خلق قيمة للمنظمة هذا بالإضافة إلى معاونتها في تنفيذ استراتيجياتها وخاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المنظمات.²

-يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة فيما يعرف بالتبادل الإلكتروني للبيانات حيث ستخدمه المؤسسات للاتصال بالمؤسسات الأخرى الكترونياً كإصدار الأوامر للمورد ثم يتم إجراءات الصفقة وبالتالي تقليل الفرص الخطأ.

-تخفيض التكاليف إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تحتاجها مؤسسات الأعمال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في عده مجالات أهمها تأدية الأعمال بطريقة استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج.³

إن الحصول على البيانات تعد الوظيفة الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال البيانات وتجميعها وان جمع البيانات عبارة عن استحصالها، بعمليات المنظمة والأحداث الخاصة بالبيئة الخارجية وإعدادها لمعالجة من خلال إدخال البيانات وتسجيلها وتحريرها ويقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط مادية كالورق وإدخالها مباشرة إلى الحاسوب بواسطة الأفراد العاملين في النظام.

المعالجة: ويقصد بها إجراء عملية حسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها إلى معلومات إذ تتضمن تحويل جمع البيانات أو المعلومات وتحليلها وتركيبها.

وتشمل المعالجة على عملية متعددة كمعالجة المعلومات ومعالجة الكلمات والوثائق المستندة إلى النص بما في ذلك التقارير والأخبار والمراسلات.

الخزن: إن خزن المعلومات هو مكون أساسي لنظم المعلومات فالخزن عبارة عن نشاط نظام المعلومات تحفظ فيه البيانات والمعلومات بشكل منظم، لاستعمالها كمخرجات حين يحتاجها

حريدي انصاف بوطالب سارة دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية- مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية -جامعة 8 ماي 1945 قالمة - السنة 2010 - ص21
2 <https://www.makdeh.com> اطلع عليه في 27 مارس 2024 على الساعة 1013

المستفيد وان الخزن يساعد الحواسيب على المحافظة على البيانات والمعلومات لاستعمالها في وقت لاحق.

الإرسال: ويقصد به إرسال المعلومات من موقع إلى موقع آخر وذلك باستخدام واعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الاصطناعية الصناعية والألياف الضوئية أو غير ذلك.¹

وكذلك لها وظائف أخرى وتتمثل في التنظيم التوبيب، الغريلة وتحديث وانتقاء وتخزين واستخدام متابعة نمذجة تحليل تفسير تخطيط تنبؤ اتخاذ القرار التوجيه التعلم.²

ومن هنا فان تكنولوجيا المعلومات تعرف على أنها وسيلة لتحويل البيانات إلى معلومات رقمية باستخدام مجموعة من الإجراءات والأدوات الفنية والآلية لبناء نظم معلومات فعال. تسمح بتحقيق أداء الإنتاج الايجابي كما نعرف بأنها مجموعة من الأدوات والمنهجيات والعمليات والمعدات التي تستخدم لجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها.

كما أنها تعني أيضا: اقتناء المعلومات ومعالجتها وتوزيعها ونشرها في صورها المختلفة النصية والمصورة والرقمية بواسطة أجهزة تعمل الكترونيا، وتجمع بين أجهزة الحاسب الآلي وأجهزة الاتصال عن بعد³ وقد لعب التطور التقني دورا كبيرا في بناء الحضارة الإنسانية الحديثة.

وكان السبب في كل التحولات الجذرية في جميع مجالات الإنتاج الذي هو: أساس الحياة في المجتمع كما أدت إلى مجتمعات تقنية أثرت بدورها على السلوك الإنساني للأفراد وعلى الإدارة وعلى المجتمع وعلى التنظيم السياسي للدولة⁴ كما أنها عرفت بأنها مدى واسع من التكنولوجيا المتضمنة في معالجة وتداول المعلومات مثل: أجهزة الكمبيوتر والبرمجة وطرق تطوير النظم الجديدة والاتصالات عن بعد وتقنيات المكتب الحديث...

¹ محمود حسن جمعية- تكنولوجيا المعلومات- كلية الاقتصاد جامعة ديالى العراق-سنة 2015- ص 46 47،

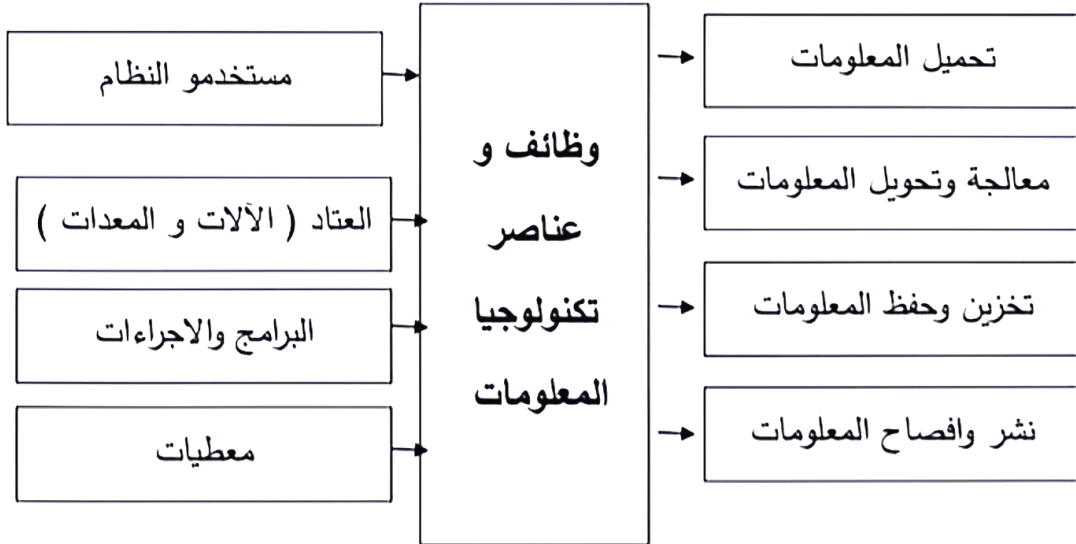
² لوتشانو فلوريدي - المعلومات- دار نشر عمارات الفتح - القاهرة- سنة 2012- ص 12

³ رفيع احمد حسين، عباس حسن- تكنولوجيا المعلومات في مجال ادارة المدرسة - البلد - السنة- ص 4

⁴ عبد الخاق ثروت - تكنولوجيا المعلومات بين الواقع والمستقبل- دار المصرية اللبنانية- القاهرة- سنة 1997 - ص. 23

أيضا أجهزة الاستنساخ الحديثة كما يمكن تعريفها أيضا بأنها خلط بين أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال الذي تستخدم المعلومات خارج العقل البشري¹.

الشكل رقم 02: وظائف تكنولوجيا المعلومات



المصدر: العياشي العبادي، نظم المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات ص 0102-0102، للتنمية المستدامة، جامعة سطيف 1، استراتيجية مع أنجستير، تخصص إدارة إدارته 01-00

كما أن لها وظائف أخرى تتمثل في:

*أداة قوية لتجاوز الانقسام بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل جهود توصل منافع الإمام بالقراءة والكتابة والتعليم والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالا.

*زيادة قدرة الأفراد على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلاما لجميع سكانه.

وهذا الأمر يزداد مع زيادة إمكانية الأشخاص في المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا². إن التطور في تكنولوجيا المعلومات لتلبية التطورات الاقتصادية والاجتماعية واتساع نطاق الأهداف لخدمة أصحاب الوحدة أو خدمة العامة لشرائح المجتمع.

* يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين جودة العمل من خلال الدقة العالية وخفض تكاليف واختصار الوقت وتقليل المخاطر.

*المساهمة في إمكانية إيجاد منتجات أو خدمات جيدة.

¹الدكتور محمد الهادي- تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها- دار الشروق- سنة 1989 - ص23
عمار محمد زهري التيناوي- دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات- مذكرة ماستر تخصص ادارة اعمال- الجامعة الافتراضية السورية- السنة- ص 44

* دعم الوقف التنافسي للمؤسسة.¹

*مجموعة من الأدوات والعمليات والمنهجية التي تسهل عملية سير الأعمال وتحقيق أهداف المؤسسة.

*التخزين الالكتروني وحماية مختلف السجلات القيمة في المؤسسات.

*تقديم المعلومات والاتصالات اللازمة والمهمة لأصحاب القرارات حيث تساعدهم في اتخاذ القرار الصائب بما يتعلق بمؤسستهم.

*الصيانة الآمنة للملفات العملاء والمرضى في المستشفيات والعيادات الطبية بما يضمن حيوية للعمل.

*تسهيل عملية التدريس وتلقي المعلومات لطلاب المدارس خصوصا بعد إدخال الحواسيب ضمن المناهج التدريبية حماية المعلومات الالكترونية من الاختراق أول القضاء عليها خلال كارثة تكنولوجية

. من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات ما يلي:

الأجهزة: تمثل الكيان المادي الصلب وهي تشمل أجهزة الكمبيوتر والأجهزة المتصلة بها والمستخدم في إدخال ومعالجة البيانات وإخراج المعلومات وتتكون من وحدات إدخال وحدات المعالجة المركزية الذاكرة الرئيسية وسائط التخزين المساعدة.

وحدات إخراج البرامج: هي إحدى المكونات التي تشغل الأجهزة وتدعمها لتحقيق الأهداف المرجوة من استخدامها.

البيانات: وهي المادة الخام التي يقوم النظام بتنظيمها من أجل استغلالها كمعلومات لتلبية احتياجات الإدارة.

الشبكات: وهي بنية أساسية للاتصال بين أجهزة الكمبيوتر والبرامج المسؤولة عن إدارة الاتصال بين الأجهزة وهي تمكن شبكة الحاسوب.

البيانات: مجموعة البيانات الأساسية المخزنة في وسائل التخزين المختلفة قصد معالجتها وتخزينها واسترجاعها للوصول إلى معلومات للقيام بعملية التشغيل.

إدارة التشغيل: مجموعة التعليمات الخاصة بإعداد البيانات وكيفية إدخالها وكذا تعليمات موجهة للعاملين الذين يقومون بتشغيل نظام.

¹عبد الخالق ثروت- مرجع سبق ذكره- ص44

الأمن: تتمثل في الوسائل المستخدمة للمحافظة على خصوصية المعلومات وتأمين وصولها إلى الأشخاص المخورين للحصول عليها مع اتخاذ إجراءات اللازمة لصيانتها وسلامتها.



الشكل رقم 03: مكونات تكنولوجيا المعلومات

المصدر: محمد الصيرفي إدارة تكنولوجيا المعلومات دار الذكر الجامعي 30 شارع سوستير ط 1 ص 188

خلاصة

كان استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير و صورة واضحة في خلق جو ملائم و مناسب للعمل و هذا على أساس المزايا و التسهيلات التي حققتها هذه التكنولوجيات

المتطورة، و قد ترتب عن تزويد المؤسسات بالحواسيب و ربطها شبكيا تمكينها من تطبيق نظام معلومات فعال، حيث انه يربط كافة المستويات الموجودة بالمؤسسة، أي إمكانية الإتصال و تبادل المعلومات بطريقة أكثر مرونة، و الأكيد هو أن تزويد المؤسسة بهذه التقنيات الحديثة يساهم في تحسين نوعية المورد البشري من خلال البحث عن الموارد البشرية المؤهلة و المتخصصة أو القيام بدورات تدريبية على هذه الاستخدامات المتطورة، و تزداد أهمية تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات حيث تساعد في بناء نظم المعلومات، و تساعد أيضا على إجراء تعديلات جوهرية في عمليات المؤسسة كجعل المعاملات روتينية و مبرمجة، إمكانية الجمع بين المزايا المركزية و اللامركزية، تخفيض قوة العمل في عمليات المؤسسة، توفير المعلومات الكافية، أداء مهام متعددة في وقت كما تعرفنا على دورها الكبير في تحسين جودة الخدمة.

الفصل الثاني:

جودة الخدمة و تأثير التكنولوجيا عليها

تمهيد

يمكن أن تكون التقنيات الحديثة للمعلومات، مثل الذكاء الاصطناعي والتحليلات الضخمة للبيانات، عوامل رئيسية في تحسين تجربة العملاء وجودة الخدمة. يتمثل التأثير الرئيسي في قدرة تكنولوجيا المعلومات على تحسين الاتصال والتفاعل بين الشركات والعملاء، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الرضا وزيادة فعالية الخدمة.

يحتوي هذا الفصل على مبحثين تطرقنا فيهما إلى:

جودة الخدمة أبعادها و أهميتها واهم الخطوات لتحقيقها أما المبحث الثاني فأتضمننا فيه تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة و على مرودية المؤسسة .

المبحث الأول: جودة الخدمة

تبرز أهمية جودة الخدمة لتحديد الفجوة في الإدراك بين ما تعتقد الشركة أنها تقدمه للعملاء والتصور في ذهن العميل.

ويجب الحفاظ على مستوى عالي من جودة الخدمة الجيدة للمبيعات لتقليل تكاليف التسويق الهادفة لجذب العملاء الجدد وبذلك يزيد ولاء العملاء عندما يلمسون تلبية احتياجاتهم بسرعة وكفاءة، ما يدفعهم لتكرار التعامل مع الشركة وبذلك تعزز سمعتها ومن خلال هذا المبحث سنتناول تعريف جودة الخدمة وخطوات تحقيقها بالمؤسسة واهم الصعوبات التي تواجهها .

المطلب الأول :جودة الخدمة وأهميتها

تعد الجودة: صفة أو مستوى أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما، كما تعني درجة الامتياز لنوعية معينة من المنتج فيها التعدد والتداخل وأحيانا تعني: بعض العلامات أو المؤشرات التي يمكن من خلالها تحديد الشيء أو فهمي بيئته عن طريق الالتزام الصارم بمعايير قابلة للقياس كما عرفها بيان جون جريس: بأنها معيار يتم التحكم فيه ما تم توفيره والكيفية التي قررنا أنها تلائم احتياجات عملائنا أم لا إذا كان العملاء أو المستفيدين سعداء بما قدمنا من منتج أو الطريقة التي قدمنا بها تلك الخدمة فيمكن القول أننا قمنا بتحقيق أهداف الجودة.¹

أما الخدمة: فهي النظير الغير المادي للسلعة وتوفير الخدمة يعرف كنشاط اقتصادي لا يؤدي إلى الملكية، ويعرف بأنها العملية التي تحقق الأرباح أما عن طريق أحداث تغيير في المستهلك نفسه أو تغيير في ممتلكاته المادية أو تغيير في أصوله الغير ملموسة.²

وتتعدد طبيعة الخدمات فمنها ما يرتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية مثل: إيجار العقار والخدمات الفندقية، بينما تتمثل خدمات أخرى أجزاء مكتملة لعملية تسويق السلع المباعة مثل: الصيانة وهناك أنواع من الخدمات تقدم مباشرة لا يتطلب ارتباطها بسلعة مثل: خدمة التامين.³

ولقد تعدد التعريفات بالنسبة لجود الخدمة وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، وكذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة ومنه يمكن إعطائها تعريف التالية:

-معيار لدرجة التطابق للأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة.

- تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها لمستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء وان الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي: الفرق بين توقعات العاملين لا بعاد الجودة وبين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توفر هذه الأبعاد بالفعل.⁴

ديان جون جريجز- الجودة في العمل دليلك الشخصي لتأسيس وتطبيق معايير الجودة الكلية-- ترجمة سامي الفرس- سلسلة أفاق الإدارة والأعمال

¹ دار الأفاق الإبداع العالمية- الرياض 1955- ص9

² <https://www.Wikipedia.org> اطلع عليه يوم 17 مارس 2024 على الساعة 13 32

³ سارة تنبيلة- استخدامات تكنولوجيا المؤسسات الاستشفائية - دار المنظومة - للنشر- بسكرة- الجزائر- السنة- ص60

⁴ عمار محمد الزهيري التيناوي- مرجع سبق ذكره - ص 60

-كما انه يمكن القول أن جودة الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة أو المدركة التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع العملي وهي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم الرضا، وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسة التي تزيد تعزيز مستوى¹ النوعية في خدمتها ونظرا للدور المهم الذي تلعبه جودة الخدمة في تصنيف المنتج وتسويقه حيث أنها ذات أهميه لكل من مقدمي الخدمات والزبائن.

يمكن تعريف جودة الخدمة من منظور المستفيد من هذه الخدمة وهذا ما يؤكد عليه الباحثان فالجودة من منظور:

مقدم الخدمة هي: مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعه مسبقا لهذه الخدمة.

أما الجودة من منظور المستفيد الزبون فهي: ملائمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته. يمكن أن نستنبط من التعاريف السابقة بان جودة الخدمة تتكون من مكونين رئيسيين هما:

*الجودة الفنية أو التقنية: وتشير إلى جوانب الكمية للخدمة والتي يمكن التعبير عنها كميًا.
*الجودة الوظيفية: وتشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة التقنية إلى المستفيد من الخدمة وهو الزبون أو العميل .

يتمثل التطور التاريخي للجودة:

رغم قدم مفهوم الجودة قدم الصناعة نفسها إلا أنها لم تظهر كوظيفة رسمية للإدارة في الآونة الأخيرة وأصبح ينظر إليها في الفكر الإداري الحديث على أنها وظيفة تماثل تماما باقي الوظائف الإستراتيجية في المنظمة و عليه فالجودة عملية تطويرية وليست ثورية إذ مرت بعدة مراحل وهب كالتالي:

مرحلة الفحص: التي ظهرت مع مطلع القرن العشرين بريادة «فريدريك تايلور» الذي اهتم بدراسة الحركة والزمن في إطار التنظيم العلمي للعمل وما يسمى بالإدارة العلمية وقد تميزت هذه المرحلة تطور الجودة بظهور مصطلح جديد أطلق عليه «فحص الجودة» ويقصد به عبارة عن فحص السلعة للتأكد من طبيعتها ومطابقتها للمواصفات الخاصة أو لغرض التأكد من أن الإنتاج يسير بالشكل الذي يريثيه المشروع². وبناءا على هذا التعريف انتقلت مسؤولية فحص جودة المنتج من المشرف المباشر الذي كانت عليه مسؤولية التحقق من الجودة إلى مفتشين مختصين بالعمل الرقابي على الجودة وكانت تهدف الرقابة في هذه المرحلة إلى تحديد الانحراف أو الخطأ والمسؤول عنه لتوقيع العقوبة المناسبة بحقه³.

مرحلة مراقبة الجودة:

¹ مولود حواس، رابح حمودي - أهمية جودة الخدمات في تحقيق الولاء للمستهلك - مجلة الأداء للمؤسسات التجارية- العدد 03- ص.2013
قاسمي كمال-المعلومات والمعوقات الثقافية لتطبيق نظامي إدارة الجودة الشاملة والايزو في المؤسسة الصناعية الجزائرية ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير ، جامعة مسيلة 2003 ص42.
³ عمر وصفي عقيلي-مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة وجهة نظر ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر ، عمان ،2001، ص23

يعد ديمينغ من أكبر رواد الجودة الذين استخدموا أسلوب الرقابة على الجودة باستخدام الأساليب الإحصائية من أشهرها نظرية الاحتمالات باستخدام أسلوب العينات الإحصائية حيث نقل أفكاره بعد أن طورها إلى اليابان وعرضها في ملتقى، يتناول موضوع الرقابة على الجودة وقد دعى من قبل السلطات اليابانية وذلك بغرض مساعدة أرباب العمل اليابانيين ورفع فاعليتهم، كذلك بين عام 1944م- 1941م قام من هارولد ورومينغ بتصميم جدول للعينات سمح لغير المختصين في الإحصاء باستعمالها في مجال الرقابة على الجودة.

ضمان الجودة:

1960-1980 شهدت هذه المرحلة تطور أساليب الرقابة على الجودة مما أدى إلى ظهور مفاهيم حديثة تؤكد على ضمان الجودة لما لها في تحسين المنتجات وتعزيز مكانة الشركات، في هذه المرحلة أصبح تحقيق الجودة العالية للمنتجات هو ما تسعى إليه جميع المنظمات الصناعية فتحقيق الثقة بأن كل شيء صحيح و خال من العيوب هي الميزة التي يتمتع بها أسلوب عمل المنظمات¹.

مرحلة التسيير الكلي للجودة إدارة الجودة الشاملة:

ظهر مفهوم إدارة الجودة الشاملة عام 1980 نتيجة للخسائر التي كبدتها الأسواق والشركات الأمريكية في ذلك الوقت، وقد استخدمت الولايات المتحدة الأمريكية إدارة الجودة كوسيلة دفاعية لصد غزو الصناعة اليابانية لأسواقها لكون إدارة الجودة الشاملة لها مفهوم أوسع يشمل كل الوظائف و الأفراد داخل المنظمة².

ومنه يمكن إعطاء التعاريف التالية لجودة الخدمة:

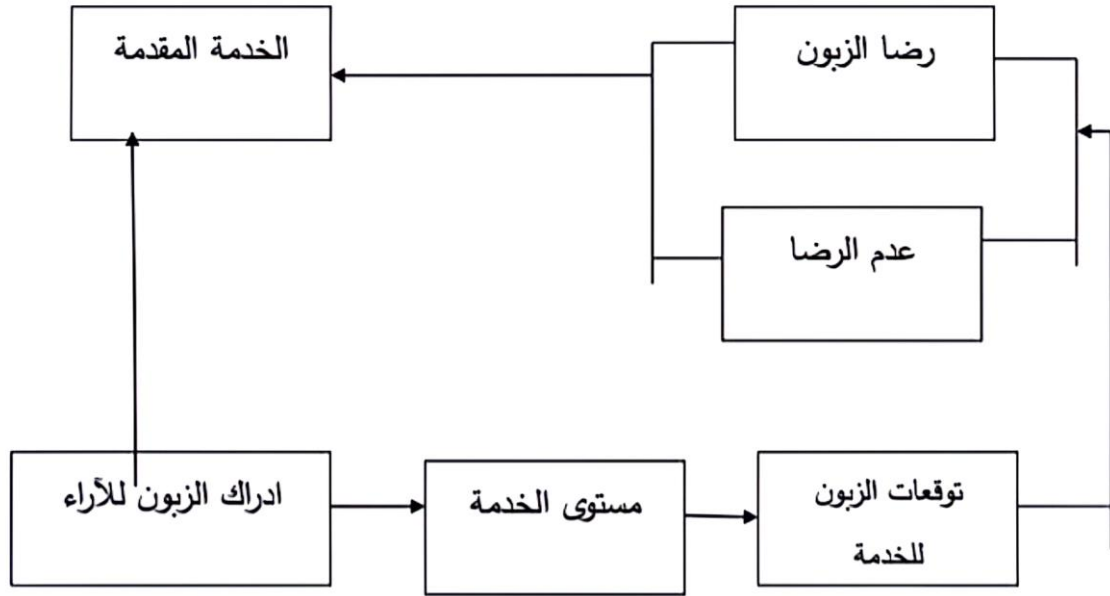
-عرف لويس وبومس 1983: جودة الخدمة على أنها قياس لمدى مطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات العميل فتقديم خدمة ذات جودة معتادة مطابقة لتوقعات العميل على أساس ثابت .

-تعريف 1984 جودة الخدمة هي نتيجة عملية تقييم يقارن فيها الزبون وتوقعاته بالخدمة المقدمة له أو التي قدمت له تحقيق لانجاز التجانس والتماثل في النتائج ترضي متطلبات

¹ سلمان زيدان ، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2010 ، ص 123 .
عزيز السبتي، نحو إطار متكامل لتطوير ثقافة الجودة لخدمة إدارة الجودة الشاملة، دراسة نظرية مجلة الدراسات المالية والتجارية والعلوم الإدارية كلية التجارة ، جامعة القاهرة العدد الثاني ، 1998، ص117.

محددة للعملاء أو المستخدمين.

الشكل رقم 04: مفهوم جودة الخدمات



أهمية الجودة يمكن إبراز أهمية الجودة في ما يلي:

ازدياد المنافسة إن جودة الخدمة تعد وسيلة تصنع المكانة التنافسية للمؤسسة بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى.

نمو مجال الخدمة لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات يتعلق نشاطها بتقديم الخدمة.

فهم الزبائن إن الزبائن يريدون المعاملة الجيدة فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير لمعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.¹

المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: حيث أصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحاضر على ضرورة استمرار التعامل مع عملائها وتوسيع قاعدة العملاء الخاصة بها بشكل مستمر. ما يعني أنها لم تعد تهدف فقط إلى جذب الزبائن والعملاء الجدد ولكن يجب عليها أن تحافظ على هؤلاء العملاء لاستمرار وجودها في التنافس السوقي، ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة القدمات للعملاء في ضمان الوصول لذلك الهدف.²

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة وقياسها من منظور الزبائن خطوات تحقيق الجودة

شافية شراييط كريمة بوشملة - دور الإدارة الالكترونية تحسين جودة الخدمة- مذكرة لنيل شهادة الماستر- تخصص علم الاجتماع جامعة محمد الصديق بن يحيى - جبجل - سنة 2016- ص71

²أيوب محمد أثر جودة الخدمة في تحقيق الولاء للزبائن ماستر إدارة أعمال جامعة راح - بدون سنة- و ص77

تتمثل أبعاد جودة الخدمة فيما يلي:¹

التوقيت: تعد السرعة في تقديم الخدمة وتوفيرها في الوقت المناسب من الخصائص المهمة في جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الزبون.

التقدير والاحترام: مدى شعور الزبون بالترحيب من قبل العاملين في المرفق الخدمي والتعامل معه بقدر من الاحترام والتقدير وإشعاره بأهميته الإنسانية وأنهم محط احترام الجميع وتقديرهم.

سهولة الحصول على الخدمة: إن الحصول على الخدمة المطلوبة دون معوقات أو موانع يعد بعداً هاماً من أبعاد جودة الخدمة.

التقني: القدرة الفنية لمقدم الخدمة ومدى قناعة الزبون بكفاءة الخدمة المقدمة وفعاليتها.

الاستجابة: تعني تفاعل مقدم الخدمة مع الزبون وإشعاره والحرص على الرضا عند تقديم الخدمة ومدى شعور العميل بقيمته الإنسانية لدى مقدم الخدمة عند التعامل معه.

الدقة: انجاز الخدمة المقدمة للمستهلك بصورة صحيحة من أول خطة وتجنب هدر الموارد المتاحة.

جودة مرافق البيئة: توفر خدمات الترفيه والتسلية في المرفق الخدمي بحيث يشعر الزبون براحة كافية عند الانتظار للحصول على الخدمة.

الكفاءة: توفير الخدمات بأقل التكاليف وتجنب هدر الموارد المتاحة وتقاس كفاءات الخدمة من خلال المخرجات والمدخلات .

*قياس جودة الخدمة من منظور الزبائن: ويتم ذلك من خلال قياس عدد الشكاوي المقدمة من طرف الزبون من خلال فترة زمنية وتبين هذه الشكاوي عدم تناسب الخدمة المقدمة لهم مع المستوى الذي يطمحون له.

*قياس رضا الزبون: وهي إحدى الطرق المعقدة في قياس جودة الخدمة فتتم من خلال حصر خصائص الخدمة في جدول وسؤال الزبائن عن ترتيب هذه الخصائص حسب أهميتها كما يدركها هؤلاء الزبائن.

* مقياس الفجوة: وهو ذلك الذي يستند إلى توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والإدراكات.

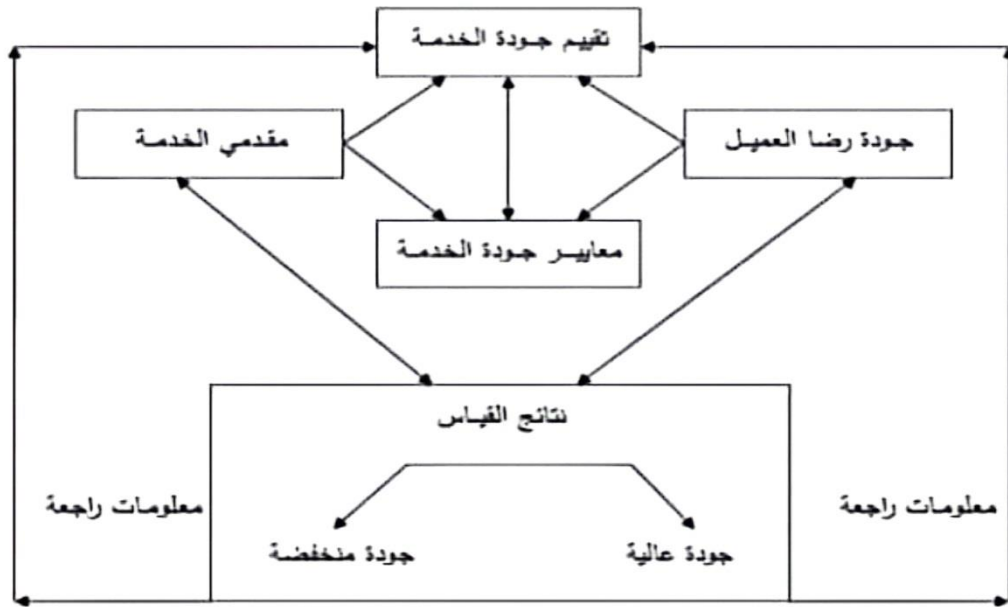
¹شاعر بن احمد صالح- الجودة الشاملة- دار الفكر للنشر والتوزيع - الأردن 2015- ص80

ومن هنا فان مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلا للزبائن وبينما يتوقعه الزبائن بشأنها¹.

ومن هنا نتطرق إلى مفهومين أساسيين وهما:

توقعات الزبون: هي تلك الاعتقادات التي تتكون لديه ويتمنى تحقيقها وتوفيرها في الخدمة المقدمة له من طرف المؤسسة التي يتعامل معها.

ادراكات الزبون: وهي المعايير التي يدرك بها الزبون الخدمة فعليا كما قدمت له ومنه جودة الخدمة هي التوقعات ناقص الادراكات.²



الشكل رقم 05: نموذج قياس جودة الخدمة

لتحقيق الجودة في تقديم الخدمة يجب إتباع الخطوات التالية:³

- جذب الانتباه وإثارة الاهتمام بالعملاء ويكون ذلك من خلال المواقف الايجابية التي يبذلها مقدم الخدمة والتي تعتبر بمثابة مثير يؤدي إلى إيقاظ الرغبة لدى العملاء من أجل الحصول على الخدمة التي يريدونها، إلى جانب ذلك فإنها تعزز الولاء الدائم للعملاء من أجل الحصول على الخدمة وتكرار الحصول عليها باستمرار.

- خلق الرغبة لدى العملاء وتحديد احتياجاتهم وذلك يقوم بالاعتماد على المهارات البيعية

بوعبد الله جميلة، بويينة بشرى- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة- تخصص علم الاجتماع والاتصال -

¹ جامعة محمد الصديق بن يحيى- 2021 - جيل- ص24

² جودة الخدمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال دون معلومات أخرى

والتسويقية لمقدمها ومن المتطلبات الأساسية ما يلي:

العرض السليم لمزايا الخدمة المقدمة بالتركيز على خصائصها وعلى نواحي القصور في الخدمة التي يعتمد عليها العميل مع الالتزام بالموضوعية في إقناع العميل بالتعامل مع خدمة الأخرى لتفادي القصور¹.

إقناع العميل ومعالجة الاعتراضات لديه تعتبر عملية إقناع العميل ليست بالأمر السهل وإنما تتطلب من مقدم الخدمة بذل العديد من الجهود السلوكية القادرة على خلق القناعة لدى العملاء، من خلال الخدمات المقدمة لهم وكذلك معالجة الاعتراضات التي يبذلها العميل وطريقه الرد على الاعتراض تختلف من موقف إلى آخر، وهناك مجموعة من القواعد التي يمكن الاعتماد عليها في الرد على اعتراضات العملاء ومن أبرزها:

* أن يلتزم مقدم الخدمة بالقاعدة الذهبية في فن التعامل مع العملاء وهي " أن العميل دائما على حق".

* يجب أن يكون مقدم الخدمة مستمتعا جيدا للعميل وان يظهر الاهتمام واليقظة مع تدوين الآراء والملاحظات التي يبديها العميل حتى يتم إرضائه.

* يجب على مقدم الخدمة أن لا يأخذ اعتراضات العميل كقضية مسلم بها فقد يكون العميل راغبا في اقتناء خدمة معينة².

والمعوقات التي تواجه الخدمة عند تحقيق الجودة تتمثل في:³

* عدم رضا العميل الداخلي .

* قصور وضعف كفاءة مقدم الخدمة.

* قصور وضعف في التدريب على تقديم الخدمة المستحدثة أو الإضافية.

* عدم إعطاء العميل الاهتمام الكافي وإشعاره بالتفرد والخصوصية.

* الاهتمام بالربحية في أجل القصير مما يؤدي إلى تخفيض تكلفة إنتاج الخدمة والتضحية بالجودة.

* قصور وضعف اتصال المنظمة بعملائها.

* الفشل في تحديد توقعات العملاء .

¹ شافية شرافيط، كريمة بوشملة - مرجع سبق ذكره - ص 74

² <https://tijaratuna.com> اطلع عليه يوم 04 افريل 2022 على الساعة 22 15

*بطء في حل مشكلات جوده الخدمة وعدم متابعتها.

*المبالغة في تحضير مدافع التعاون في المنظمة.¹

المبحث الثاني علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين جودة الخدمات

تمكن تكنولوجيا المعلومات المؤسسات من تحسين إنتاجياتها فضلا عن تفعيل إدارة الموارد البشرية ونظام المعلومات

التحكم في قوة المنافسة وتخفيض التكاليف التسيير الجيد للمعلومات وتخزينها وتسهيل عملية اتخاذ القرار وفي هذا المبحث سنتحدث عن تأثيراتها على تحسين جودة الخدمة ومردودية المؤسسة.

المطلب الأول: دور التكنولوجيا في تحسين المردودية للمؤسسة

تلجأ المؤسسات الخدمية لتطوير خدماتها إلى التوجه نحو إدخال التكنولوجيا والإكثار من الاعتماد على الأنظمة من خلال تطبيق ما يلي:²

تكنولوجيا الأجهزة: تعني إحلال الآلات والوسائل محل العنصر البشري.

تكنولوجيا البرامج: تعني إحلال أنظمة البرامج المعدة محل عملية الخدمة اليدوية هذه الأنظمة قد تشمل على بعض التكنولوجيا لكل الخصائص الأساسية بالنظام ذاته الذي يصمم للحصول على أفضل النتائج.

¹ شافية شرافيط- كريمة يوشملة-مرجع سبق ذكره- ص 76
² بوعبد الله جميلة- بونية بشرى- مرجع سبق ذكره ص 69

خليط من النوعين السابقين: حيث يتم إدخال برامج مخصصة على الأجهزة لزيادة الفعالية والسرعة في عملية إنتاج الخدمة وبالتالي هذا المدخل له تأثير كبير على إنتاجية الخدمات ويعكس هذا التأثير على ما يلي:

- زيادة تنميط الأداء والإنتاج الكبير.

- تقييم الوظائف يكون الاهتمام منصبا حول كيف يمكن لطرق التحسين من اجل أن تجعل أداء الوظيفة مختلف أو أكثر فعالية وكيف للوظائف والمهام أن تغير التخصيص في الجهود والأسواق لجعل العامل أكثر منهجية، هذه الخصائص موضع اهتمام بعض الخدمات التي يمكن تنميطها وذات تأثير من قبل الزبائن إلى أن إحدى هذه المشاكل هي أن القدرة على تنميط مدى كبير من الخدمات.

-أمر محدد يكون صعب في بعض الأحيان أن الزيادة في البراعة في أداء بعض الخدمات من الممكن فعله من خلال:

- تحسين الجوهر المادي للخدمة كما أن تأثير التكنولوجيا على تحسين الخدمات الحالية وتطوير الخدمات الجديدة في السنوات الأخيرة في حقول متنوعة أصبحت الدافع الرئيسي للمؤسسات الخدمية للبحث في تطبيقات هذه التكنولوجيا وذلك لتحسين انتاجاتها وتخفيض تكاليفها¹.

ونستنتج مما سبق ذكره أن جودة الخدمة تمثل احد العوامل الرئيسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات المؤسسة وتزداد أهميتها في ظل انفتاح السوق وقوة المنافسة الشديدة والصورة الذهنية الايجابية للمؤسسة توقف عليه استقطاب الزبائن وتحقيق التوافق والانسجام بينها وبين الجمهور وتقاس جودة الخدمة من عدة مؤشرات:

-تعدد الشكوى.

-رضا الزبون.

-مقياس الجودة.

توقعات إدراك الزبون.

المطلب الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين جودة الخدمة

¹هاني حامد الصمور- تسويق الخدمات - الطبعة 4-دار وائل للنشر- عمان- الاردن- 2008- ص 541، 543

تحسين جودة الخدمة يتضمن عرض الخدمة وهي مجموعة من الخدمات والتي يطلق عليها بحزمة الخدمة وتتمثل هذه الحزمة من قسمين هما:

الخدمة الجوهر والخدمات التكميلية وقد قسم الباحثون في تسويق خدمات تكميلية الداعمة للجوهر إلى مجموعات رئيسية

*استلام الطلبات.

*حماية ممتلكات الزبون .

*إصدار الفواتير.

*تقديم استشارة الضيافة.¹

هناك معلومات أساسية يحتاجها الزبون من مزودي الخدمة مثل المعلومات حول الطلبية ومواعيد تنفيذها واليوم أصبح التركيز على تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال الشبكة المصممة بشكل بارع وهي التي توفر ثورة من المعلومات التي يحتاجها الزبائن خلال المؤسسات وخدماتها، بالإضافة إلى الربط بالبريد الالكتروني للمتابعة الإضافية كما أن بعض مواقع شبكة تسهيل المخاطبة وتتيح للزبائن فرصة التحدث إلى بعضهم البعض ولا تقتصر المعلومات على الزبائن فقط، بل ينبغي أيضا توفرها للقائمين على التقديم حيث يمكن تحويل هؤلاء إلى خبراء من خلال منحهم فرصة الوصول السهل إلى المعلومات الملائمة المرتبطة بمسؤوليتهم ومهام أعمالهم.

استلام الطلبات: تقديم الطلبات بشكل شخصي أو عبر الهاتف أو البريد أو الفاكس هي أساليب ما زالت تستخدم على نطاق واسع وبالاستفادة من التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح بالإمكان تقديم الطلبات عبر نظم الهواتف والحواسيب وشبكتها إحدى الخيارات المتاحة اليوم في المؤسسات.

مثل مؤسسة الطيران تشجع الزبائن على التحقيق من جداول السفر والقيام بإجراءات الحجز بأنفسهم كما يتم استخدام أساليب تقديم الطلبات عبر الشبكة فيما بين مؤسسات الأعمال.

الضيافة: حماية ممتلكات الزبائن تساهم عنصر الضيافة وحماية ممتلكات الزبائن والتي تنطوي على إجراءات في بيئات مادية في المساعدة على زيادة زبائن اكسر من خلال معاملتهم والاهتمام بتلبية حاجيتهم ورغباتهم المتنوعة.

أما فئة الاستثناءات فهي تتضمن الطلبات الخاصة وحل المشاكل المتنوعة معا خصوصا تلك التي تنطوي على حاجات طبية وغذائية تعتبر شائعة في الصناعات مثل الضيافة الفندقية

¹ توفيق- قياس جودة الخدمة قياس المقارن اساليب حديثة في المعايير - دار الفكر العربي- 2006/2005-عمان - ص 45

والسياحة ويمكن تحدي الأسس في هذا المجال السريع من قبل القائمين على تقديم الخدمة أو الإدارة المسؤولة عنهم.

تكنولوجيا المعلومات في التخزين: مثل الطلبات وتميرها إلى الإدارات المخصصة وتوثيق وتنفيذها وتساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسريع عملية حل المشاكل.

أيضا فشركة التامين المعروفة باسم Ussa وتخزينها كما أنها تتولى مهمة ترقيم الاتصالات الهاتف الكترونيا وتخزينها مع الوثائق والصور والأدلة ذات علاقة بدعوى طلب بالتعويض وغيرها من أمور التامين.

وبهذا تم تسريع الإجراءات من خلال تقليص الوقت والجهد اللازمين لمعالجة الكثير من المسائل التامين التي كانت في السابق تستنزف وقتنا وجهدا ثمينا ناهيك عن الصعوبات التي تنطوي عليها عملية تخزين الوثائق وفق الأساليب الورقية التقليدية.¹

إعداد الفواتير والدفع: تعتبر الفواتير والكشوفات من الوثائق المهمة سواء كانت على الكشف الورقي أو الكترونيا فالزبائن يرغبون بان تكون فواتير وكشوفات الحاسب واضحة و منتظمه معلومات مفيدة ومرتبة بشكل يوضح بسهولة كيفية حساب مفرداتها للوصول إلى إجمالي المبلغ المطلوب.

المطلب الثاني علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال برضا العاملين والزبائن أصبحت التكنولوجيا المعلومات عامل محفز للتغيرات الرئيسية في الهيكل وعمليات وإدارة الشركة وذلك ناتج عن قدرتها على تحسين إنتاجية وتخفيض التكاليف.

تحسين اتخاذ القرارات فضلا عن تعزيز العلاقات مع الزبائن وتطوير تطبيقات إستراتيجية جديدة لرفع الإنتاجية كما أن الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها بشكل جلي لأداء العمل.

أصبحت التكنولوجيا في العالم ليست مجرد بديل عن الاتصالات والإيداع بل الأسلوب للبنية التحتية تحت العاملين وتعد غاية لتحقيق مستويات عالية في الأداء حيث تساعد وتمكن من إحداث تحسينات فائقة في أعمال المنظمة من خلال توفير تحقيق أداء فعال.²

الأداء: يعد النتيجة النهائية لأي نشاط ويشمل معرفة ما يجب أدائه ومتى يجب أدائه فضلا عن كيفية تقييمه حيث عندما يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في توصيل برامج سيؤدي إلى تحسين العمل والأداء بما يحقق أهداف الشركة والفرد في النمو والتميز.³

¹ بشير العلاق الطائي مبادئ التسويق الحديث دار البازوني العلمية عمان - الاردن-2003 - ص177، 178
² توريان افرام وآخرون - تقنية المعلومات في دعم الشركات- الطبعة الاولى- للنشر- عمان ، الاردن- 2005- ص5
³ Kloter philips 2000 marketing manegezznt milieenuim edition new jerrspey p74

كما تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا فعالا بالنسبة للشركات ذات التوجه الاستراتيجي الساعي لتعزيز القدرة التنافسية وذلك من خلال تعزيز كفاءة وفعالية الأداء.

حيث أن تحقيق الأداء العالي من خلال ما تقدمه من منتجات وخدمات متطورا فضلا عن تحسين عملية الإنتاج والتسويق وخفض الكلفة وتحسين الجودة في البيئة الرائد فيها

الحدة العالمية.¹

دور تكنولوجيا المعلومات في تحديد وتطوير أداء الشركة حيث تؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل حيث يمكن ملاحظة ذلك من خلال ما يلي:²

*تساعد في توفير قوة عمل داخل الشركة تؤدي إلى زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.

* توفر تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.

* تقليص حجم التنظيمات الإدارية تساعد في توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ للأعمال أكثر أهمية.

كما اكتسبت تكنولوجيا المعلومات أهميتها بسبب دورها الفعال في تحسين الإنتاجية وتحفيز العاملين والمدراء على بدل الجهود الفكرية المكثفة للإتيان بأشياء جديدة تؤدي إلى الارتفاع والكفاءة في الأداء فضلا عن استخدامها في دعم تعزيز أنشطة إدارة المعرفة اللازمة لصنع القرارات الإدارية واكتشاف وتحليل المعرفة من خلال استخدام مكائن البحث وقواعد البيانات.

*إيجاد الطرق الملائمة لتحديد الأهداف ووضع التكنولوجيا في مكانها المناسب تبرز علاقة تكنولوجيا المعلومات بأداء المنظمين من خلال تأثيرها في الحاسب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يساهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.³

أما عن جانب تحسينها لرضا الزبائن فستكلم عن استخدام الانترنت في التنمية في إطار الاهتمام ببناء علاقات طويلة الأمد مع الزبائن وتنمية الولاء لديهم.

قدرة الإمكان انتقلت المؤسسات من مفهوم التسويق بالعلاقات إلى مفهوم العلاقة مع الزبائن يمكن منها الحفاظ على الزبائن واجتذاب زبائن جدد ويرتكز هذا المفهوم على الانتقال من

هالة صبري- تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز مشاركة العاملين تكنولوجيا المعلومات في التنمية الاقتصادية- البلد- دار النشر-2000-
ص1 215

²السلوك التنظيمي للأفراد على مستوى الإداري -مجلد 29- ص1

³رأما الله مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركة التامين- جامعة القدس- فلسطين 2018، ص20

مرحلة بناء العلاقة مع الزبائن إلى مرحلة السير وإدارة العلاقة ويشمل مفهوم إدارة العلاقة مع الزبون.

* جمع الأنشطة المؤسسة الهادفة إلى الكسب والحفاظ على زبائنها ويشمل هذا المساعدة في البيع وخدمه الزبائن.

*مركز اتصال البرمجيات التي تضمن واحده أو جميع هذه العمليات كما تشمل إدارة العلاقة مع الزبون على أنها سلسلة من الأنشطة والأدوات التي تسمح بالمقارنة الكلية لتوفير الاستجابة بتكثيف مع رغبات وتطلعات تكنولوجيا المعلومات وضمان الكفاءة في الوقت المناسب عن طريق القناة الجديدة.

يعرف إدارة العلاقة مع الزبون عن الانترنت على أنها: مجموعة الأدوات المتوفرة على الانترنت والتي تمكن من تسيير العلاقة مع زبائن المؤسسة مثل شخصية المواقع الالكترونية وعملية تنمية الولاء ودعم الزبائن عبر الويب والاتصال عبر البريد الإلكتروني وغيرها¹.

خلاصة:

باستخدام تكنولوجيا المعلومات، شهدت جودة الخدمة تحسناً كبيراً، حيث أصبحت الشركات قادرة على تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل وأسرع. تقديم الدعم وحل المشكلات أصبح أكثر فعالية من خلال وسائل الاتصال الحديثة مثل البريد الإلكتروني والردشة عبر الإنترنت، مما يسمح بالرد السريع على استفسارات العملاء وحل مشاكلهم على الفور..

علاوة على ذلك، تمكنت الشركات من استخدام التحليلات والبيانات لفهم احتياجات العملاء بشكل أفضل، وبالتالي تقديم خدمة مخصصة ومناسبة لكل فرد. هذا يعزز تجربة العملاء ويسهم في بناء علاقات قوية ومستدامة مع الشركة..

بفضل تكنولوجيا المعلومات أيضاً، أصبح من الممكن توفير الدعم عبر مختلف القنوات مثل التطبيقات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي، مما يتيح للعملاء الوصول إلى الخدمة بسهولة ومن أي مكان وفي أي وقت يناسبهم..

بالمجمل، يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات لعبت دوراً حاسماً في تعزيز جودة الخدمة، ومع استمرار التطور التكنولوجي، يمكن توقع مزيد من التحسينات والابتكارات التي ستسهم في تعزيز رضا العملاء وتعزيز مكانة الشركة في السوق.

توامي يعقوب- اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء المالي- شهادة ماستر في علوم التسيير- جامعة قاصدي مرباح- ورقلة
ص10



الفصل الثالث:

دراسة ميدانية حول
مؤسسة القرض الجزائري

المبحث الأول : مقدمة عامة حول بنك القرض الشعبي الجزائري

عرفت الجزائر عدة إصلاحات اقتصادية كان الهدف منها التحول الاقتصادي للسوق حيث قامت بإنشاء العديد من البرامج .

تعد مؤسسات البنوك الحكومية في الجزائر من أهم العوامل في دعم النظام المالي والاقتصادي للبلاد، ومن بين هذه المؤسسات البنكية الرئيسية يأتي بنك القرض الشعبي الجزائري. يُعتبر فرع بنك القرض الشعبي الجزائري في عين تموشنت من الفروع الحيوية التي تقدم الخدمات المصرفية للمجتمع، يقوم بتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية والمالية للعملاء في المنطقة. ومن خلال هذا المبحث سنتحدث عن هذه المؤسسة وأهم الخدمات التي تقدمها.

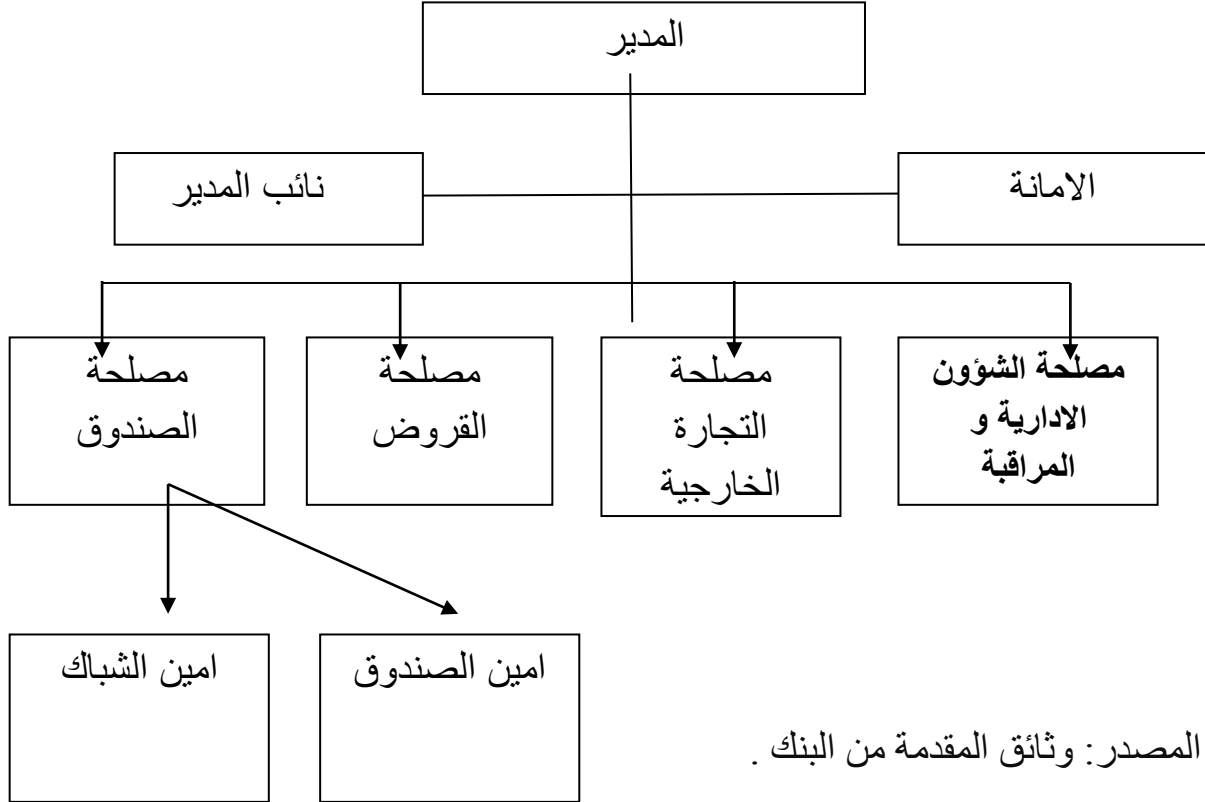
المطلب الأول : تعريف مؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري والهيكل التنظيمي لها
بنك القرض الشعبي الجزائري - فرع عين تموشنت هو فرع من بنك القرض الشعبي الجزائري الذي يخدم منطقة عين تموشنت في الجزائر.

يُعد هذا الفرع جزءًا من شبكة واسعة من فروع البنك المنتشرة في جميع أنحاء البلاد لتقديم الخدمات المصرفية والمالية للعملاء المحليين.

يوفر فرع عين تموشنت لبنك القرض الشعبي الجزائري مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية، بما في ذلك فتح الحسابات، وتقديم القروض الشخصية وقروض السكن، والتمويل للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، وخدمات التحويل المالي، وغيرها من الخدمات المصرفية التي تلبي احتياجات العملاء المحليين..

الشكل رقم 05: الهيكل التنظيمي للبنك

الهيكل التنظيمي للبنك:



يسعى الفرع إلى تقديم خدمات عالية الجودة وتلبية احتياجات العملاء بفاعلية، كما يلتزم بتطبيق المعايير واللوائح المصرفية والمالية المحلية والدولية لضمان الشفافية والنزاهة في جميع عملياته المصرفية.

بنك القرض الشعبي الجزائري يعتبر من أهم المؤسسات المالية في الجزائر، وله عدة أهميات:

تمويل الاقتصاد: يلعب بنك القرض الشعبي الجزائري دوراً مهماً في تمويل القطاعات الاقتصادية المختلفة في البلاد، بما في ذلك الصناعة، والزراعة، والتجارة، والخدمات الأخرى. هذا يساعد على تعزيز النمو الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة.

دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة: قدم بنك القرض الشعبي الجزائري الدعم المالي والتمويل للشركات الناشئة والصغيرة والمتوسطة، التي تعتبر عموداً أساسياً في اقتصاد البلاد وتوفير فرص العمل.

تمويل المشاريع الكبرى: يسهم البنك في تمويل المشاريع الكبرى والبنية التحتية مثل الطرق، والجسور، والمطارات، والموانئ، مما يعزز التنمية الاقتصادية ويسهم في تحسين جودة حياة المواطنين.

توفير الخدمات المالية: يقدم بنك القرض الشعبي الجزائري مجموعة متنوعة من الخدمات المالية للأفراد والشركات، بما في ذلك الودائع، والقروض، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وغيرها، مما يسهل عليهم إدارة أموالهم وتحقيق أهدافهم المالية.

تعزيز الشمول المالي: يسعى بنك القرض الشعبي الجزائري إلى تعزيز الشمول المالي من خلال تقديم خدماته المالية لشرائح واسعة من المجتمع، بما في ذلك الفئات الفقيرة والمحتاجة والمناطق النائية، مما يساهم في تحسين وضعهم المالي وتمكينهم اقتصادياً.

تعزيز الاستثمار: يساهم بنك القرض الشعبي الجزائري في تعزيز الاستثمار في البلاد من خلال توفير التمويل والدعم للمشاريع الاستثمارية في مختلف القطاعات الاقتصادية، مما يعزز التنمية المستدامة ويخلق فرص عمل جديدة.

المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة: يلتزم بنك القرض الشعبي الجزائري بدعم وتنفيذ أهداف التنمية المستدامة، بما في ذلك الحد من الفقر وتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية وحماية البيئة، وذلك من خلال توجيه استثماراته وتمويله نحو المشاريع ذات الأثر الإيجابي على المجتمع والبيئة.

تقديم الخدمات المالية المبتكرة: يعمل بنك القرض الشعبي الجزائري على تقديم خدمات مالية مبتكرة ومتطورة، مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والتطبيقات الذكية، والتكنولوجيا المالية، بهدف تحسين تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

باختصار، يعتبر بنك القرض الشعبي الجزائري محركاً رئيسياً للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر، ويساهم بشكل كبير في تعزيز الاقتصاد.

كما أن لها مجموعة من الأهداف التي تسعى لتحقيقها:

-عزيز التنمية الاقتصادية المحلية: يسعى البنك إلى تعزيز التنمية الاقتصادية المحلية من خلال توجيه الاستثمارات والتمويل نحو المشاريع التي تساهم في تحفيز النمو وخلق فرص العمل في القطاعات المحلية.

-تحفيز الابتكار والريادة: يدعم بنك القرض الشعبي الجزائري المشاريع الابتكارية والريادة الأعمال من خلال تقديم التمويل والدعم اللازم للمبتكرين والرياديين، بهدف تعزيز التنافسية وتطوير الاقتصاد الوطني.

-تعزيز التعاون الدولي: يسعى البنك إلى تعزيز التعاون الدولي من خلال الشراكات مع المؤسسات المالية الدولية والمنظمات الدولية، بهدف تبادل الخبرات والمعرفة وتوفير الدعم المالي والفني لتحقيق الأهداف المشتركة.

تحسين جودة الخدمات المالية: يعمل البنك على تحسين جودة الخدمات المالية التي يقدمها، من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية وتحديث الأنظمة والتكنولوجيا المالية، لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل وتوفير تجربة مستخدم متميزة.

-عزيز الثقافة المالية: يسعى بنك القرض الشعبي الجزائري إلى تعزيز الثقافة المالية وتوعية الجمهور بأهمية التخطيط المالي الصحي والاستثمار الذكي، من خلال تنظيم الحملات التوعوية والبرامج التثقيفية المتنوعة.

هذه بعض الأهداف الإضافية لبنك القرض الشعبي الجزائري التي تعكس تفانيه في تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي في البلاد.

بنك القرض الشعبي الجزائري يتمتع بعدة مزايا تجعله مؤسسة مميزة في الساحة المالية الجزائرية، ومن هذه المزايا:

خدمات متنوعة: يقدم بنك القرض الشعبي الجزائري مجموعة واسعة من الخدمات المالية التي تشمل الودائع، والقروض، والتمويل العقاري، والخدمات المصرفية الإلكترونية، مما يلبي احتياجات مختلف العملاء.

شبكة واسعة من الفروع: يتواجد بنك القرض الشعبي الجزائري بشبكة فروع ووكالات تغطي مختلف أنحاء البلاد، مما يسهل على العملاء الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة ويسر.

تقنية متطورة: يعتمد بنك القرض الشعبي الجزائري على التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماته المالية، مما يتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم وإدارتها عبر الإنترنت والتطبيقات الذكية بكل سهولة وأمان.

التزام بالمسؤولية الاجتماعية: يتبنى بنك القرض الشعبي الجزائري مبادئ المسؤولية الاجتماعية من خلال دعم المشاريع الاجتماعية والبيئية والثقافية، والمشاركة في الحملات الخيرية والمبادرات الخدمية التي تخدم المجتمع.

خبرة وكفاءة: يضم بنك القرض الشعبي الجزائري فريق عمل مؤهل وذو خبرة في مجال الخدمات المالية، مما يضمن تقديم الخدمات بكفاءة وجودة عالية للعملاء.

بهذه المزايا، يعد بنك القرض الشعبي الجزائري خيارًا ممتازًا للأفراد والشركات الراغبة في الحصول على خدمات مالية شاملة وموثوقة في الجزائر.

مثل أي مؤسسة أخرى، يواجه بنك القرض الشعبي الجزائري بعض المعوقات والتحديات التي قد تؤثر على عمله ونجاحه. من بين هذه المعوقات:

***التشريعات واللوائح المالية:** قد تكون التشريعات واللوائح المالية الصارمة عقبة أمام بنك القرض الشعبي الجزائري في تقديم بعض الخدمات أو تنفيذ بعض الاستراتيجيات المالية، وهذا يتطلب منه الالتزام بالتطبيق الدقيق للقوانين والقواعد.

***التنافس الشديد:** يعيش قطاع الخدمات المالية في الجزائر تنافساً كبيراً، وقد يواجه بنك القرض الشعبي الجزائري ضغوطاً من المنافسة القوية من قبل البنوك الأخرى والشركات المالية الناشئة.

***تغيرات السوق والاقتصاد:** يمكن أن تؤثر التقلبات في الأسواق المالية والاقتصادية على أداء بنك القرض الشعبي الجزائري، مما يتطلب منه التكيف مع هذه التغيرات وتطوير استراتيجيات للحفاظ على الاستقرار والنمو.

***التحديات التقنية:** قد تواجه بنك القرض الشعبي الجزائري التحديات التقنية مثل الأمان السيبراني والتحديث التكنولوجي، وهو ما يتطلب استثمارات كبيرة في البنية التحتية التقنية وتطوير الأنظمة للتصدي لهذه التحديات.

***المخاطر الائتمانية والمالية:** قد تواجه المؤسسة مخاطر مالية وائتمانية مثل التأخر في سداد القروض، وتدهور جودة الأصول، وهو ما يتطلب منه تقييم دقيق للمخاطر واتخاذ إجراءات للحد منها.

***التغيرات التكنولوجية:** التطورات التكنولوجية السريعة قد تجعل بعض الأنظمة والتطبيقات التي يعتمد وتدريب الموظفين على استخدامها عليها بنك القرض الشعبي الجزائري قديمة أو غير فعالة، مما يتطلب منه الاستثمار في تحديث التكنولوجيا

هذه بعض المعوقات التي قد تواجهها بنك القرض الشعبي الجزائري، ومن الضروري له أن يتعامل معها بحكمة وفعالية لتحقيق أهدافه وضمان نجاح عمله.

المطلب الثاني : الخدمات المالية التي يقدمها بنك القرض الشعبي الجزائري واهم مراحل فتح حساب فيها:

خدمات القرض الجزائري تتمثل فيما يلي:

الاعتمادات التشغيلية: هي الاعتمادات قصيرة الأجل المخصصة لها

تمويل الدورة التشغيلية: خصم تجاري تقدم على الفاتورة وتقدم على المخزون أو البضائع.

التقدم في المواقف. (MDAP تعبئة حقوق الدفع)لائتمان المصاحب أو الائتمان الموسمي

تسهيلات السحب على المكشوف القروض العقارية:

شراء السكن من فرد (المعدل 6.25)

شراء السكن من المطور معدل 1 أو 3 حسب أجر مقدم الطلب

بناء منزل منفصل المعدل 6.25

تمديد منزل منفصل المعدل 6.25

تهيئة سعر الفائدة 6.25

القروض الاستهلاكية:

شراء الأجهزة المنزلية السعر 8.50

شراء المركبات معدل 8

اعتمادات التوقيع أو الاعتمادات الغير المباشرة:

الضمانات المتعلقة بالعقود العامة.

مشروع التظهير الخاص بالمعاملات التجارية.

الاعتماد المستندي (CREDOC) فيما يتعلق بالاستيراد/التصدير.

إذا لم يكن لدى الحائز أو الوكيل شيك، فيمكنه إجراء السحب باستخدام شيك خارج البورصة. ويتضمن السحب من حساب التوفير أيضاً إصدار شيك خارج البورصة مخصص لهذه الفئة من الحسابات.

تتمثل خطوات فتح حساب في مؤسسة القرض الجزائري :

* جمع هوية العميل أو المستفيد والتحقق.

* التحقق من انتظام وثيقة السحب.

* التحقق من توقيع العميل على الشيك.

* التأكد من كفاية المخصص الموجود في الحساب.

* قم بإضفاء الطابع الرسمي على التحقق من التوقيع عن طريق وضع ختم "توقيع تم التحقق منه" على الشيك.

* أدخل السحب على النظام.

*قم بإعطاء أمين الصندوق الشيك المدخل على النظام بالإضافة إلى وثيقة الهوية.

*التحقق من هوية المستفيد.

*إعطاء وثيقة الهوية والمبلغ الواجب دفعه للعميل.

*تسليم الشيك المصدق في وكالة أخرى :

العملية التي يصدر بها البنك، بناء على طلب عميل وكالة أخرى، شيكاً مستحق الدفع على خزائنه لصالح المستفيد الذي

يعينه العميل المذكور، وذلك بالخصم من حسابه لدى وكالة أخرى.

*يتم تحرير الشيك البنكي على نموذج مأخوذ من دفتر شيكات البنك.

ملحوظة: تم نقل نفس خطوة السحب النقدي بعد إدخال التقنية الجديدة، يتم إصدار الشيك المصرفي أو

الشيك المصدق بناءً على طلب بسيط من مقدم الطلب.

يعتبر أمان البيانات وحماية العمليات المصرفية من أهم الأولويات لأي بنك، بما في ذلك بنك القرض الشعبي الجزائري. لذا، يتخذ البنك مجموعة من الإجراءات والسياسات للتعامل مع مشاكل الأمان والحماية في العمليات المصرفية من أهمها ما يلي:

تشفير البيانات: يستخدم البنك تقنيات التشفير المتقدمة لحماية البيانات المالية والشخصية للعملاء، سواء أثناء عمليات التحويل الإلكتروني، أو عمليات الدفع عبر الإنترنت، أو أثناء الوصول إلى حسابات العملاء عبر الإنترنت.

تطبيق إجراءات المصادقة الثنائية: يستخدم البنك إجراءات المصادقة الثنائية (مثل رموز التحقق المكونة من عدة خطوات) للتحقق من هوية العملاء وضمان أنهم من يقومون بالعمليات المالية.

مراقبة النشاطات الغير معتادة: يستخدم البنك أنظمة مراقبة متقدمة لتحليل نماذج السلوك العادية للعملاء والكشف عن أي نشاط غير معتاد أو احتمال تعرض الحسابات للاختراق.

تحديث التكنولوجيا والبرمجيات بانتظام: يقوم البنك بتحديث أنظمتة التكنولوجية والبرمجيات بانتظام لضمان سلامة وأمان الأنظمة والتطبيقات المستخدمة في عملياته المصرفية.

توعية العملاء: يقدم البنك برامج توعية وتدريب لعملائه لتعليمهم كيفية حماية حساباتهم المصرفية وتجنب الاحتيال والاختراقات الإلكترونية.

استخدام التحليلات الذكية: يستخدم البنك تقنيات التحليل الذكي لرصد النشاطات الاحتمالية للاختراقات والاحتيايل، واتخاذ إجراءات وقائية للتصدي لهذه المشاكل.

تتطور تهديدات الأمان والحماية باستمرار، لذا يجب على البنك القيام بتقييمات دورية للمخاطر وتحديث سياساته وتقنياته وتدابيره الأمنية بما يتناسب مع التحديات الجديدة والمتغيرة في هذا المجال.

بنك القرض الشعبي الجزائري، مثل العديد من البنوك العاملة في العالم العربي والإسلامي، قد يقدم حلولاً مالية متنوعة تشمل التمويل الإسلامي والاستثمارات الرقمية، وفقاً للتشريعات المحلية واحتياجات العملاء:

-التمويل الإسلامي: يمكن أن يقدم بنك القرض الشعبي الجزائري حلولاً للتمويل الإسلامي وفقاً لمبادئ الشريعة الإسلامية، مثل الصكوك الإسلامية والتمويل بنظام المشاركة (المضاربة والمدارة)، والتمويل بنظام الإجارة (المرابحة)، وغيرها من الأنماط التمويلية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية.

-الاستثمارات الرقمية: يمكن أيضاً لبنك القرض الشعبي الجزائري أن يقدم خدمات الاستثمار الرقمي، مثل توفير منصات للتداول الإلكتروني، والاستثمار في الأسهم والسندات وصناديق الاستثمار، والعملات الرقمية مثل البيتكوين والعملات الأخرى المشفرة.

-التأمين الإسلامي: بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يقدم بنك القرض الشعبي الجزائري خدمات التأمين الإسلامي، والتي تتميز بأنها تتبع مبادئ الشريعة الإسلامية في توفير الحماية المالية للعملاء، مع تجنب الصفقات غير الشرعية مثل الربا والمغالاة.

-التخطيط المالي الإسلامي: يمكن أيضاً أن يقدم البنك خدمات التخطيط المالي الإسلامي للعملاء، مثل تقديم الاستشارات المالية وإدارة الثروات وتخطيط التقاعد والتأمين الصحي، وفقاً للمبادئ الشرعية.

هذه بعض الخدمات المالية التي قد يقدمها بنك القرض الشعبي الجزائري، ويمكن أن تتنوع الخدمات المالية المتوفرة حسب الاحتياجات والتشريعات المحلية وإستراتيجية البنك. للحصول على معلومات دقيقة حول الخدمات المالية المتاحة، يمكن للعملاء التواصل مع البنك مباشرةً.

عادة ما يكون لدى البنوك استراتيجيات خاصة لجذب العملاء وزيادة قاعدة العملاء. هذه الاستراتيجيات تعتمد على العديد من العوامل، بما في ذلك السوق المحلية، والتطورات في صناعة الخدمات المالية، واحتياجات العملاء. إليك بعض الاستراتيجيات التي قد يعتمدها بنك القرض الشعبي الجزائري لجذب العملاء:

تقديم منتجات وخدمات مبتكرة: يمكن للبنك تقديم منتجات وخدمات مصرفية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء الجديدة والناشئة، مثل الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة، وحلول التمويل الرقمي، وغيرها.

عروض ترويجية وتسويقية: يمكن أن يستخدم البنك عروضًا ترويجية وتسويقية لجذب العملاء، مثل معدلات فائدة ترويجية على القروض وحسابات التوفير، وتخفيضات على الرسوم البنكية.

توسيع قاعدة العملاء من خلال الشراكات: يمكن أن يعقد البنك شراكات مع مؤسسات أخرى مثل الشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات غير الحكومية لتوفير خدمات مصرفية لعملائهم.

تحسين تجربة العملاء: يمكن أن يركز البنك على تحسين تجربة العملاء عبر جميع نقاط الاتصال، بما في ذلك فروع البنك، والموقع الإلكتروني، وتطبيقات الهواتف المحمولة، لجذب المزيد من العملاء والحفاظ على ولاءهم.

تقديم خدمات متخصصة لفئات معينة من العملاء: يمكن للبنك تقديم خدمات مصرفية متخصصة تلبي احتياجات فئات معينة من العملاء، مثل الشباب، أو رواد الأعمال، أو المستثمرين، لجذب هذه الفئات وزيادة قاعدة العملاء.

هذه مجرد بعض الاستراتيجيات التي قد يعتمدها بنك القرض الشعبي الجزائري لجذب العملاء، ويمكن تنويعها وتكييفها بما يتناسب مع احتياجات السوق واستراتيجية البنك الخاصة.

المبحث الثاني : علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين إنتاجية المؤسسة وجودة الخدمة

تكنولوجيا المعلومات تعتبر عصبًا حيويًا في عالم الأعمال الحديث، حيث تلعب دورًا حاسمًا في تحسين جودة الخدمة وزيادة إنتاجية المؤسسات. في هذه المقدمة، سنستكشف كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة والإنتاجية، وكيف يمكن للمؤسسات الاستفادة من هذا الدور لتعزيز أدائها وتحقيق أهدافها.

في العصر الرقمي الحالي، أصبحت التكنولوجيا المعلوماتية ليست مجرد أداة تقنية، بل أصبحت شريكًا استراتيجيًا يساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المؤسسات. تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة عبر عدة طرق، سنتحدث عن دورها الكبير والبارز في رفع إنتاجية بنك القرض الشعبي الجزائري وتحسين جودة الخدمة وبذلك رفع رضا الزبائن.

المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات في رفع إنتاجية المؤسسة

سنقوم بمقارنة صغيرة لإظهار دور تكنولوجيا المعلومات في تسهيل الخدمات في البنك:

قبل ظهور التكنولوجيا:

سحب نقدي منقول: السحب النازح هو العملية التي يقوم العميل من خلالها بإجراء السحب في وكالة أخرى غير تلك التي يحتفظ فيها بحسابه.

يمكن إجراء هذا السحب عند تقديم: شيك العميل أو شيك خارج البورصة مخصص لحسابات التوفير.

إجراءات تنفيذ عملية السحب النقدي النازح هذه على مستوى الجهة المصدرة:

جمع شيك العميل (شيك العميل، شيك الصراف) وهويته. وذلك من خلا التحقق من هوية العميل و التحقق من انتظام الشيك.

أرسل الشيك بالإضافة إلى وثيقة الهوية إلى مدير قسم أمين الصندوق.

أدخل رسالة فاكس:

*الاسم والاسم الأول للطرف الطالب.

*رقم حساب الجهة الطالبة.

*رقم الشيك.

*مبلغ السحب المطلوب.

*إمضاء.

إرسال رسالة الفاكس إلى وكالة الموطن مصحوبة بنسخة من الشيك على مستوى الوكالة المحلية.

استلم رسالة الفاكس من الجهة المصدرة للشيك بالإضافة إلى الشيك.

قم بإعطاء رسالة الفاكس والشيك للصراف

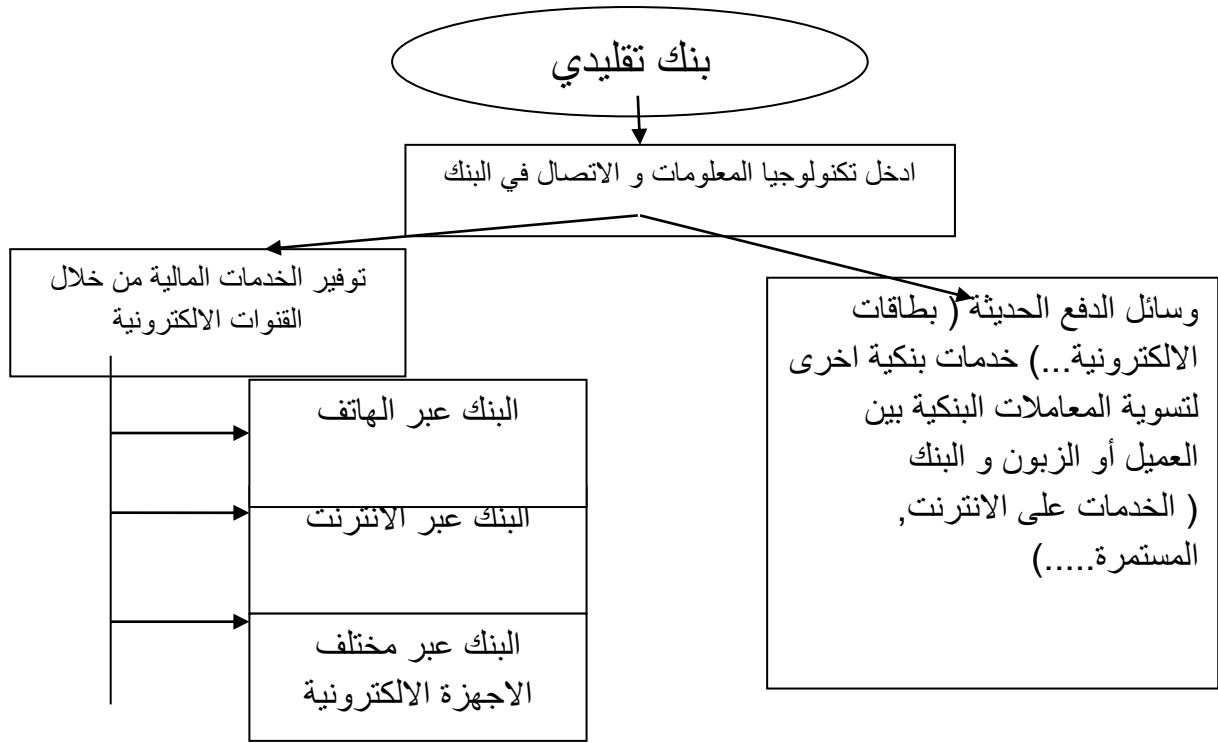
التحقق من انتظام الشيك.

التحقق من توقيع العميل من نموذج التوقيع

التأكد من أن حساب العميل ممول بشكل كافي وأنه لا يتعرض لأية اعتراضات.

تسليم رسالة الفاكس إلى مدير قسم أمين الصندوق

وضع ختم "التوقيع المعتمد" على نسخة الشيك وتوقيعه.



المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مقابلة في البنك

مع تطور التكنولوجيا، تم تقديم العديد من الطرق الحديثة والمبتكرة للسحب النقدي المنقول بشكل آمن ومريح.

هذه بعض الطرق الشائعة للسحب النقدي المنقول مع تطور التكنولوجيا:

***السحب عبر الهاتف المحمول**: يمكن للعملاء استخدام تطبيقات البنوك المصرفية عبر الهاتف المحمول لطلب السحب النقدي من حساباتهم المصرفية واستلامه من أماكن محددة مثل محلات السوبر ماركت أو أجهزة الصراف الآلي.

***السحب عبر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت**: يمكن للعملاء استخدام منصات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لطلب السحب النقدي واختيار المبلغ المطلوب، ثم استلام النقود من فرع البنك أو من أحد أجهزة الصراف الآلي.

***السحب عبر تطبيقات الدفع الإلكتروني** بعض تطبيقات الدفع الإلكتروني توفر خدمة السحب النقدي المنقول، حيث يمكن للعملاء طلب السحب واستلام النقود من مواقع معينة مثل متاجر التجزئة أو البقالات التي تشترك في الشبكة.

***السحب عبر رموز الاسترداد**: يمكن للعملاء استخدام رموز الاسترداد الذي يتم إرسالها إليهم عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية لسحب النقود من مواقع معينة دون الحاجة إلى بطاقة صراف آلي.

* **السحب عبر الشبكات الاجتماعية**: بعض الشركات المالية الناشئة تقدم خدمة السحب النقدي المنقول عبر الشبكات الاجتماعية، حيث يمكن للعملاء طلب السحب واستلام النقود من خلال تبادل الرموز أو الروابط عبر الشبكات الاجتماعية.

جدول رقم 01: الفرق بين البنك التقليدي و ادارة البنك الذي يستخدم تقنيات حديثة تكنولوجيا

إدارة البنك التقليدي	إدارة البنك الذي يستخدم التقنيات الحديثة للتكنولوجيا
الاعتماد المستندات و الورقة و القلم في تحرير فاتورة أو كتابة البيانات.	الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات فالحاسوب الالي و ملحقاته المادية و برمجياته المتعددة.
المستندات و الوثائق الشخصية هي الضرورية بينما المعاملات تأخذ وقتا طويلا في انجازها	السرعة و الاقتصاد في الوقت لانجاز الأعمال الإدارية
عنصر بشري دون كفاءة و غالبا ما يتم تشغيله عبر الوساطة أو الخبرة المتوارثة	عنصر بشري محدود و مدرب على تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و تقنياتها الحديثة
إمكانية التلاعب و العبث و التزوير و البيروقراطية في انجاز الأعمال و المعاملات	الشفافية و المصادقية في إنجاز الأعمال الإدارية و المعاملات
محدودية الأداء و الخدمة، حيث لا تقدم خدمات إلا أثناء الساعات الدوام الرسمي	خدمة بنكية مستمرة دون توقف بفضل شبكة الانترنت
إلزامية الحضور الشخصي إلى مقر الادارة لطلب الخدمة و الانتظار لساعات	إمكانية الاتصال و الحضور على الخدمة عبر التكنولوجيا الحديثة : هاتف، إنترنت.. إلخ
روتين قاتل في العمل الإداري	الروتين شبه معدوم بفضل التقنيات الحديثة
الكسل في تقديم الخدمات و تعطلها بسبب غياب المدير أو مورد الخدمة	تعطل الأعمال مرده عطل في الحاسوب أو المنظومة الإلكترونية أو الشبكات أو البرمجيات
المهمة، و ضرورة إتباع الهرم الإداري و الوصول إلى المعلومة إن	لا مركزية القرار : حيث كل من يتقن التكنولوجيا بإمكانه الاستفادة من المعلومات و الاطلاع عليها

وجدت سيستغرق وقتا ويأخذ جهدا بالإضافة إلى احتمال تسرب وضياع المستندات.	في أي وقت
--	-----------

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على الوثائق المقدمة

من خلال الجدول المقدم تبين أن البنك التقليدي كان يعتمد بقوة على المستندات الورقية و القلم في تحرير الفواتير و كتابة البيانات مما جعلها تأخذ طويلا في انجازها و تسليمها، كما تبين أن العنصر البشري في البنك التقليدي يتم تشغيله عبر الوساطة أو الخبرة المتورثة، مما يعرض بعض الاعمال و المعاملات الى العب و التزوير احيانا، كما ان الخدمات المقدمة لا تتم الا أثناء ساعات الدوام، و بحضور شخصي.

بينما ادارة البنك الذي يستخدم التقنيات الحديثة يعتمد بشكل كبير على الحاسوب الالي و برمجياته مما أدى الى السرعة و الاقتصاد في انجاز الاعمال الادارية كما ان العنصر البشري محدود و مدرب على تقنيات حديثة بالاضافة الى الشفافية و المصداقية للزبون، و امكانية الاتصال و الحضور على الخدمة عبر الهاتف او الانترنت كما يمكنه أيضا الاستفادة من المعلومات و الاطلاع عليها في أي وقت.

هذه بعض الطرق الحديثة التي تم تقديمها للسحب النقدي المنقول مع تطور التكنولوجيا، مما يجعل عملية السحب أكثر سهولة وملائمة للعملاء. ومن هنا نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات اختصرت الكثير من الجهد والوقت لا سيما في سرعة خدمة العميل.

كما أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت بشكل كبير في تخسين إنتاجية البنك القرض الشعبي الجزائري وذلك من خلال:

نظام إدارة العملاء (CRM): يستخدم بنك القرض الشعبي الجزائري نظام إدارة العلاقات مع العملاء لتتبع تفاعلات العملاء، وفهم احتياجاتهم، وتحسين خدماتهم، مما يساعد في تعزيز العلاقات مع العملاء وزيادة فعالية التسويق والمبيعات.

أنظمة الدفع الإلكتروني: يوفر بنك القرض الشعبي الجزائري خدمات الدفع الإلكتروني للعملاء، سواء كان ذلك عبر التطبيقات الذكية أو الإنترنت، مما يسهل عمليات التحويل والسحب والدفع للعملاء ويزيد من كفاءة العمليات المالية.

أنظمة إدارة المخزون: تساعد أنظمة إدارة المخزون في بنك القرض الشعبي الجزائري في تتبع الموارد المالية والمواد الأساسية وضمان توفرها في الوقت المناسب، مما يقلل من التكاليف ويحسن إدارة المخزون.

تحليل البيانات والتقارير الذكية: يعتمد بنك القرض الشعبي الجزائري على أنظمة التحليل والتقارير الذكية لتحليل البيانات المالية والعملية، مما يساعد في اتخاذ القرارات الإستراتيجية بشكل أفضل وأكثر دقة.

أمان البيانات والتشفير: يولي بنك القرض الشعبي الجزائري اهتماماً كبيراً بأمان البيانات والتشفير، لضمان سلامة وسرية معلومات العملاء والمعاملات المالية، مما يزيد من ثقة العملاء.

باستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال، يمكن لبنك القرض الشعبي الجزائري تحقيق مزايا تنافسية وتحسين العمليات الداخلية وتقديم خدمات أفضل لعملائه.

تكنولوجيا المعلومات قد أحدثت تغييرات جذرية على مستوى إنتاجية بنوك القروض، بما في ذلك بنك القرض الشعبي الجزائري من أهم هذه التأثيرات الرئيسية ما يلي:

تحسين العمليات الداخلية: استخدام تكنولوجيا المعلومات في بنوك القروض يعني تحسين العمليات الداخلية مثل المعالجة الآلية للبيانات، وتبسيط العمليات اليدوية، وتقليل الإجراءات الورقية. هذا يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتوفير الوقت والموارد.

تطوير خدمات العملاء: توفر تقنيات المعلومات وسائل لتحسين تجربة العملاء، مثل التطبيقات المصرفية عبر الإنترنت والهواتف المحمولة، وخدمات الدعم عبر الإنترنت. هذا يزيد من رضا العملاء ويسهل عليهم الوصول إلى خدمات البنك.

تحسين أمن المعلومات: يساهم استخدام التكنولوجيا في تعزيز أمان البيانات والمعلومات المالية، من خلال استخدام تقنيات التشفير ونظم الحماية السيبرانية المتقدمة. هذا يحمي العملاء والبنك من التهديدات الإلكترونية المحتملة.

تقديم منتجات وخدمات جديدة: تتيح تكنولوجيا المعلومات للبنوك إمكانية تطوير منتجات وخدمات جديدة، مثل الخدمات المالية عبر الإنترنت، والتمويل الرقمي، والتحويلات الدولية عبر الإنترنت، مما يوسع نطاق العمل ويزيد من الإيرادات.

تحليل البيانات واتخاذ القرارات الذكية: تساعد تقنيات المعلومات في جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات المالية والعملية، مما يمكن البنك من اتخاذ قرارات أكثر ذكاءً وفعالية فيما يتعلق بإدارة المخاطر والاستثمار والتسويق.

تلك النقاط تمثل جزءاً صغيراً من تأثير تكنولوجيا المعلومات على إنتاجية بنك القرض الشعبي الجزائري. تعد هذه التقنيات أداة حيوية لتعزيز الكفاءة وتحسين الخدمات المالية للعملاء.

جدول رقم 02: تطور عدد الزبائن و عدد بطاقات البنكية و الشبكات الالكترونية و التحويلات المالية في البنك

2019	2018	2017	2016	2015	
30090	16050	13900	10800	11850	عدد الزبائن
40780	16555	11900	12110	11500	عدد الشبكات الالكترونية
100997	98800	58800	40025	22452	التحويلات المالية
39000	30000	19000	7990	8000	عدد البطاقات البنكية

المصدر: من اعداد الطالبين من خلال المعلومات المقدمة من البنك

بنك القرض الشعبي الجزائري، بمساعدة تكنولوجيا المعلومات، يقدم مجموعة واسعة من الخدمات التقنية التي تساعد في تحسين تجربة العملاء وتيسير العمليات المصرفية هذه، بعض الخدمات التقنية الرئيسية التي قد يقدمها:

التطبيق المصرفي الجوال: يوفر التطبيق المصرفي الجوال واجهة سهلة الاستخدام تتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية، وإجراء المعاملات المصرفية مثل التحويلات، ودفع الفواتير، وتتبع النفقات، وغيرها من الخدمات بسهولة وأمان على هواتفهم الذكية.

خدمات الإنترنت المصرفية: توفر خدمات الإنترنت المصرفية واجهة عبر الويب للعملاء للوصول إلى حساباتهم وإدارتها عبر متصفح الإنترنت، مما يتيح لهم إجراء المعاملات والاطلاع على البيانات المالية بسهولة.

التحويلات الإلكترونية: يسمح البنك بإجراء التحويلات الإلكترونية بين حسابات العملاء، سواء داخل البنك نفسه أو لحسابات في بنوك أخرى، باستخدام خدمات الإنترنت المصرفية أو التطبيق المصرفي الجوال.

خدمات الدفع الإلكتروني: يوفر البنك خدمات دفع إلكترونية تتيح للعملاء دفع الفواتير والمدفوعات عبر الإنترنت، وذلك سواء كانت للفواتير الشهرية أو للمشتريات عبر الإنترنت. التحقق الإلكتروني والأمان: يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات لتوفير آليات تحقق إلكترونية متقدمة مثل تقنيات التشفير والمصادقة الثنائية لتأمين حسابات العملاء والحد من عمليات الاحتيال المحتملة.

خدمات الدعم عبر الإنترنت: يقدم البنك خدمات دعم فني عبر الإنترنت لمساعدة العملاء في حل مشاكلهم والإجابة على استفساراتهم، سواء من خلال الدردشة الحية أو البريد الإلكتروني.

تحليل البيانات والتقارير المالية: يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات لتحليل بيانات العملاء وإنشاء تقارير مالية شاملة تساعدهم في فهم أنماط الإنفاق واتخاذ القرارات المالية الذكية.

هذه مجرد بعض الخدمات التقنية التي يمكن أن يقدمها بنك القرض الشعبي الجزائري بمساعدة تكنولوجيا المعلومات، وهناك العديد من الخدمات الأخرى التي يمكن أن يقدمها لتلبية احتياجات عملائه بشكل أفضل وتحسين تجربتهم المصرفية. كما أن لهذا البنك مجموعة من لخطط المستقبلية لتطوير خدماته يمكن أن تشمل مجموعة واسعة من المبادرات والتحسينات التي تهدف إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة كفاءة العمليات.

بعض الخطط المستقبلية التي قد ينظر إليها بنك القرض الشعبي الجزائري لتطوير خدمته:

*تحديث التكنولوجيا والبنية التحتية: قد تشمل الخطط المستقبلية تحديث أنظمة المعلومات والتكنولوجيا في البنك لضمان أنها تعمل بكفاءة عالية وتدعم الابتكار والتطورات الحديثة في عالم التكنولوجيا المالية.

*توسيع خدمات البنك عبر الإنترنت والهواتف المحمولة: قد يتضمن ذلك توفير مزيد من الوظائف والميزات في التطبيق المصرفي الجوال وخدمات الإنترنت المصرفية لجعلها أكثر استخدامًا وفعالية للعملاء.

*تطوير تجارب العملاء الرقمية: قد تشمل الخطط المستقبلية تطوير تجارب العملاء عبر القنوات الرقمية، بما في ذلك تحسين واجهات المستخدم وتخصيص الخدمات لتلبية احتياجات العملاء بشكل فردي.

*تعزيز الأمان والحماية السيبرانية: يمكن أن تركز الخطط المستقبلية على تعزيز إجراءات الأمان والحماية السيبرانية لحماية بيانات العملاء والمعلومات المالية من التهديدات الإلكترونية.

*توسيع خدمات الدعم وخدمة العملاء: قد تشمل الخطط المستقبلية توسيع خدمات الدعم وخدمة العملاء عبر الإنترنت و عبر الهاتف لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل وتوفير تجارب مبتكرة ومميزة.

*استخدام التحليلات والذكاء الاصطناعي: يمكن للبنك استخدام التحليلات والذكاء الاصطناعي لتحليل بيانات العملاء وتوقع احتياجاتهم وتقديم خدمات مصرفية مخصصة وفعالة.

*التوسع في الابتكار المالي: قد تشمل الخطط المستقبلية تطوير منتجات وخدمات مالية جديدة ومبتكرة لتلبية احتياجات العملاء الناشئة وتحقيق تميز تنافسي.

باختصار، يمكن للبنك القرض الشعبي الجزائري تحقيق تطور كبير في خدماته من خلال استخدام التكنولوجيا المالية المتقدمة والابتكارات في مجال الخدمات المصرفية الرقمية والتحول الرقمي بشكل عام.

المطلب الثاني : علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين جودة الخدمة ورضا الزبائن

تكنولوجيا المعلومات لها تأثير كبير على جودة الخدمة في بنك القرض الشعبي الجزائري والمؤسسات المالية بشكل عام. هذه الطرق التي يمكن أن تؤثر فيها التكنولوجيا على جودة الخدمة في بنك القرض الشعبي الجزائري:

تحسين تجربة العملاء: من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، يمكن لبنك القرض الشعبي الجزائري توفير تجربة أفضل للعملاء. يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية وإجراء المعاملات عبر الإنترنت من خلال تطبيقات الجوال أو المواقع الإلكترونية، مما يوفر لهم الراحة والسرعة.

زيادة الشفافية والتواصل: يمكن استخدام التكنولوجيا لتعزيز التواصل مع العملاء وزيادة الشفافية في العمليات المصرفية. على سبيل المثال، يمكن للعملاء متابعة حالة طلباتهم، وتلقي تحديثات حية حول حساباتهم، والتواصل مع خدمة العملاء عبر الدردشة الحية أو البريد الإلكتروني.

توفير خدمة على مدار الساعة: من خلال الحلول التقنية، يمكن لبنك القرض الشعبي الجزائري توفير خدمة على مدار الساعة للعملاء. هذا يمكن العملاء من إجراء المعاملات والاستفسارات في أي وقت يناسبهم، دون الحاجة إلى الانتظار للدوام الرسمي.

تحليل البيانات لتلبية احتياجات العملاء: يمكن لتكنولوجيا المعلومات مساعدة بنك القرض الشعبي الجزائري في تحليل بيانات العملاء لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم بشكل أفضل. هذا يمكنهم من تقديم خدمات مصرفية مخصصة وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

زيادة الأمان والحماية: تساهم تقنيات المعلومات في تحسين أمان المعاملات المصرفية وحماية بيانات العملاء من الاختراقات والاحتيال. هذا يبني ثقة العملاء في البنك ويعزز جودة الخدمة المقدمة.

توفير خدمات مصرفية متعددة القنوات: بفضل التكنولوجيا، يمكن للبنك توفير خدمات مصرفية عبر مجموعة متنوعة من القنوات، بما في ذلك الإنترنت، والهواتف المحمولة، والصراف الآلي، وفروع البنك. هذا يسمح للعملاء باختيار القناة التي تناسبهم أكثر لإجراء معاملاتهم.

تخصيص الخدمات: من خلال تقنيات المعلومات، يمكن للبنك تقديم خدمات مصرفية مخصصة وفقاً لاحتياجات كل عميل بشكل فردي. على سبيل المثال، يمكن تقديم اقتراحات للمنتجات المالية أو الاستثمارية بناءً على السلوكيات المالية الفردية لكل عميل.

تبسيط العمليات الإدارية: باستخدام أنظمة المعلومات، يمكن للبنك تبسيط العمليات الإدارية الداخلية مثل معالجة الطلبات، وإدارة المخاطر، وإصدار التقارير. هذا يسمح بتوجيه الموارد بشكل أكثر فعالية وتحسين سرعة استجابة البنك لاحتياجات العملاء.

توفير التعليم والتدريب عبر الإنترنت: يمكن لتقنيات المعلومات أن تساهم في تقديم التعليم والتدريب للعملاء والموظفين عبر الإنترنت. يمكن للعملاء الاطلاع على موارد تعليمية حول المنتجات المالية أو توجيهات للإدارة المالية الشخصية، في حين يمكن للموظفين الوصول إلى دورات تدريبية لتطوير مهاراتهم.

تحسين إدارة العلاقات مع العملاء: يمكن استخدام التكنولوجيا لتحسين إدارة العلاقات مع العملاء (CRM)، مما يسمح بتتبع تفاعل العملاء مع البنك وتحليل بياناتهم لتحسين خدمات البنك وتلبية توقعاتهم بشكل أفضل.

باستخدام التكنولوجيا بشكل فعال، يمكن لبنك القرض الشعبي الجزائري تحسين جودة خدماته وتعزيز تجربة العملاء، مما يساهم في بناء علاقات أقوى مع العملاء وزيادة رضاهم وولاءهم للبنك.

بنك القرض الشعبي الجزائري، كأى مؤسسة مالية حديثة، يدرك أهمية التعاون مع شركات التكنولوجيا لتقديم خدمات مبتكرة وتحسين تجربة العملاء. على الرغم من عدم وجود معلومات محددة حول التعاونات الفردية التي قام بها بنك القرض الشعبي الجزائري مع الشركات التكنولوجية، إلا أنه من المعقول الافتراض أنه يقوم بالتعاون مع هذه الشركات بصورة متكررة.

تعتبر التعاونات مع شركات التكنولوجيا مفتاحاً لتحسين تقنيات البنك وتوسيع نطاق الخدمات التي يقدمها. فمثلاً، قد يتعاون بنك القرض الشعبي الجزائري مع شركات تكنولوجيا المال

(Fintech) لتطوير تطبيقات مصرفية محمولة جديدة، أو لتحسين أنظمة الدفع الإلكتروني، أو لتوفير حلول تمويلية مبتكرة.

بالإضافة إلى ذلك، قد يتعاون البنك مع شركات تكنولوجيا المعلومات لتحسين أمان البيانات والتحكم في العمليات المصرفية، وتطوير أنظمة الحماية السيبرانية للوقاية من الاختراقات والاحتيال.

باختصار، فإن التعاون مع شركات التكنولوجيا يساعد بنك القرض الشعبي الجزائري على الابتكار وتقديم خدمات مصرفية أكثر تطوراً وأماناً لعملائه.

تكنولوجيا المعلومات لعبت دوراً حاسماً في زيادة رضا العملاء على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري من خلال تحسين تجربة العملاء وتوفير خدمات مصرفية أفضل. وقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في رضا الزبائن من خلال:

***سهولة الوصول والراحة:** من خلال توفير خدمات بنكية عبر الإنترنت وتطبيقات الهواتف المحمولة، أصبح من الأسهل على العملاء الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات بسرعة وفي أي وقت يناسبهم، دون الحاجة إلى زيارة الفروع البنكية.

***تخصيص الخدمات:** باستخدام تقنيات المعلومات، يمكن للبنك تحليل سلوكيات العملاء وتقديم خدمات مخصصة تلبي احتياجاتهم الفردية بشكل أفضل، مما يزيد من رضاهم وولائهم للبنك.

***سرعة الاستجابة والتفاعل:** يمكن للعملاء التفاعل مع البنك بسرعة عبر وسائل الاتصال الرقمية مثل الدردشة الحية والبريد الإلكتروني، مما يسمح لهم بالحصول على المساعدة وحل المشاكل بشكل فوري.

***أمان البيانات والمعاملات:** تكنولوجيا المعلومات تساعد في تعزيز أمان البيانات والمعاملات المالية، مما يزيد من ثقة العملاء في البنك ويجعلهم أكثر راحة في التعامل معه.

***الابتكار في الخدمات المصرفية:** بفضل التكنولوجيا، يمكن للبنك تقديم خدمات مبتكرة مثل التحويلات الفورية، والدفع بواسطة الهواتف المحمولة، والتمويل الشخصي عبر الإنترنت، مما يسهل ويحسن تجربة العملاء.

***توفير التعليم والتدريب:** يمكن للعملاء الحصول على موارد تعليمية وتدريبية عبر الإنترنت لفهم أفضل للمنتجات والخدمات المصرفية، مما يزيد من راحتهم وثقتهم في التعامل مع البنك.

باختصار، تكنولوجيا المعلومات لعبت دورًا بارزًا في تحسين تجربة العملاء ورضاهم على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري من خلال توفير خدمات مصرفية مرنة، وآمنة، ومخصصة تلبي احتياجاتهم بشكل فعال.

كما أن البنك يهتم أيضا بعملائه فهو كمؤسسة مالية، قد يقدم برامج وعروض خاصة لعملائه بهدف جذب العملاء الجدد وتعزيز رضا العملاء الحاليين. هذه البرامج والعروض يمكن أن تتنوع باختلاف البنوك واحتياجات السوق المحلي، ولكن من بين العروض الشائعة التي قد يقدمها البنك يمكن أن نذكر:

برامج مكافآت ونقاط: يمكن أن يقدم البنك برامج مكافآت تتيح للعملاء جمع النقاط مع كل عملية مالية يقومون بها، واستبدال هذه النقاط بمكافآت مثل الخصومات على الرسوم البنكية أو بطاقات هدايا.

عروض على المنتجات المالية: قد يقدم البنك عروضًا خاصة على منتجاته المالية مثل القروض الشخصية، وبطاقات الائتمان، وحسابات التوفير، مما يشمل أسعار فائدة منخفضة، ورسوم إضافية مجانية، وشروط سداد مرنة.

برامج الولاء والعضوية: يمكن أن يقدم البنك برامج الولاء للعملاء المميزين تتضمن مزايا مثل خدمة العملاء المفضلة، والاستشارات المالية المجانية، والوصول إلى منتجات وخدمات حصرية.

عروض التوقيع الأولى: قد يقدم البنك عروضًا خاصة للعملاء الجدد، مثل معدلات فائدة منخفضة على القروض أو رسوم إضافية مجانية لفترة محددة.

برامج الشراكات والتعاونات: يمكن أن يعقد البنك شراكات مع مؤسسات أخرى مثل شركات الطيران، ومتاجر التجزئة، ومقدمي الخدمات، لتوفير عروض خاصة وتخفيضات على منتجات وخدمات مختلفة.

هذه مجرد بعض الأمثلة على البرامج والعروض التي قد يقدمها بنك القرض الشعبي الجزائري لعملائه. يمكن أن تتغير هذه العروض بشكل دوري وتتأثر بالتطورات في سوق الخدمات المالية واحتياجات العملاء.

يتبع البنك سياسة معالجة الشكاوى وتلبية احتياجات العملاء تعد جزءًا أساسيًا من إستراتيجيته أي بنك، بما في ذلك بنك القرض الشعبي الجزائري. إليك عادة ما يتضمنه هذا النوع من السياسات:

توفير قنوات اتصال متعددة: يجب على البنك توفير قنوات اتصال متعددة للعملاء لتقديم على الخدمات، بما في ذلك البريد الإلكتروني، والهاتف، والردشة الحية، ونماذج عبر الإنترنت، والفاكس، وشبكات التواصل الاجتماعي، وغيرها.

تعيين فريق متخصص لمعالجة الشكاوى: يجب أن يكون لدى البنك فريق متخصص ومدرب جيداً لمعالجة الشكاوى والاستفسارات، يمكنهم تقديم الدعم والحلول بفعالية وبأسرع وقت ممكن.

تسجيل الشكاوى بدقة وتتبعها: يجب أن يتم تسجيل كل شكوى تقدم من قبل العملاء بدقة، بما في ذلك تفاصيل الشكوى، ووقت تقديمها، والإجراءات المتخذة لمعالجتها. يساعد ذلك في تتبع الشكاوى وتحليل الاتجاهات وتحديد المشكلات الشائعة.

الاستجابة السريعة: يجب على البنك الاستجابة بسرعة لجميع الشكاوى والاستفسارات المقدمة من العملاء، وتقديم حلول فعالة وملائمة لتلبية احتياجاتهم.

تقديم تعويضات وتعويضات عادلة: في حالات الخطأ البنكي أو الإزعاج الناجم عن البنك، يجب على البنك تقديم تعويضات ملائمة وعادلة للعملاء المتأثرين.

تحليل الشكاوى واتخاذ التدابير الوقائية: يجب أن يستخدم البنك الشكاوى كفرصة لتحسين العمليات والخدمات، وتحليل الشكاوى المتكررة لتحديد أسباب المشكلات واتخاذ التدابير الوقائية اللازمة لمنع تكرارها في المستقبل.

باختصار، يجب على بنك القرض الشعبي الجزائري تبني سياسة واضحة وشاملة لمعالجة الشكاوى وتلبية احتياجات العملاء، وتوفير الدعم اللازم والحلول بسرعة وفعالية لضمان رضا العملاء والحفاظ على سمعتهم الإيجابية



ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في وقتنا الحالي بدرجة كبيرة في تطوير الاقتصاد وتحسين الخدمة، وقد كان إدخالها على القطاع الاقتصادي بصفة عامة ضرورة يفرضها الواقع، واستبدال التقنيات التقليدية مع زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال وخصوصا الشبكات الدولية للمعلومات.

ولقد تميزت الآونة الأخيرة بتطورات سريعة وغير مسبوقة في كافة مناحي الحياة أبرزها الديناميكية في المجال التكنولوجي وبالأخص تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبنها" تكنولوجيا المعلومات و الإتصال والاستخدام والتوظيف المكثف الواسع لها في جل الأنشطة البشرية.

إن لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات المعروضة والمقدمة دور كبير في تحسين أداء المؤسسات وتطويرها بناءا على جودة الخدمات المعروضة والمقدمة ولهذا حاولنا في الدراسة الحالية إبراز دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين خدماتها من خلال الخدمات المعروضة والمقدمة للزبائن.

الاقتراحات والتوصيات:

وبناءا على ما تقدم من نظريات وأبعاد ودراسات حول «دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين جودة الخدمة» نقترح ما يلي:

-زيادة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الإتصال كأداة لتحقيق الجودة.

-ضرورة تكييف المؤسسات أعمالها مع متطلبات الزبائن وتحسين الخدمة المقدمة من خلال تفادي ضياع الوقت عند انجاز المعاملات.

-تحقيق جودة الخدمة عن طريق تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، لا بد أن يمر عبر اكتساب هذه التطبيقات وإدماج الأفراد وتدريبهم وتكوينهم جميعا

-على المؤسسات تحديد أهدافها بدقة وليكن أولها رضا الزبون.

-التحلي بالباقة في التعامل مع الزبائن في مختلف الوضعيات.

-عدم التردد في تلبية طلب الزبون وتفادي التهرب من المسؤولية.

-اعتماد الموضوعية في تقديم الخدمة وضرورة تطبيق القوانين عمليا.

-توفير مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة في المؤسسات.



قائمة

المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

- شطيبة زين بن عثمان، مفيدة بوضياف عبد الباقي- دور تكنولوجيا المعلومات في الدعم
الميزة التنافسية دراسة ميدانية لواقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر الطبعة الخامسة
جامعة ورقلة- الجزائر- 5 فيفري 2020 .
- محمد الهادي- تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها - دار الشروق - القاهرة- السنة 2002.
- منى محمد ابراهيم البطل، تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة الشخصية والادارية ونظم
المعلومات ، الطبعة الاولى دون دار النشر، دون سنة .
- سليمان مصطفى الدلاهمة، اساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة
الاولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- ا.محمود حسن جمعية- تكنولوجيا المعلومات- كلية الاقتصاد جامعة ديالي العراق-سنة
2015.
- عبد الخاق ثروت - تكنولوجيا المعلومات بين الواقع والمستقبل- دار المصرية اللبنانية-
القاهرة- سنة 1997 .
- الدكتور محمد الهادي- تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها- دار الشروق- سنة 1989 .
- ديان جون جريجز- الجودة في العمل دليلك الشخصي لتأسيس وتطبيق معايير الجودة الكلية-
- ترجمة سامي الفرس- سلسلة أفاق الإدارة والأعمال - دار الأفاق الإبداع العالمية- الرياض
1955.
- سارة تبتيلة- استخدامات تكنولوجيا بالمؤسسات الاستشفائية - دار المنظومة - للنشر-
بسكرة- الجزائر- السنة-
- عمر وصفي عقيلي-مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة وجهة نظر ، الطبعة
الأولى ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2001.
- سلمان زيدان ، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، دار المناهج للنشر والتوزيع ،
الأردن ، 2010 .
- شاكور بن احمد صالح- الجودة الشاملة- دار الفكر للنشر والتوزيع - الأردن 2015.
- هاني حامد الصمور- تسويق الخدمات - الطبعة 4-دار وائل للنشر- عمان- الاردن- 2008.
- توفيق- قياس جودة الخدمة قياس المقارن اساليب حديثة في المعايير - دار الفكر العربي-
2006/2005-عمان .

بشير العلاق الطائي مبادئ التسويق الحديث دار اليازوني العلمية عمان – الاردن-2003 .
توريان افرام وآخرون - تقنية المعلومات في دعم الشركات- الطبعة الاولى- للنشر- عمان
، الاردن- 2005

هالة صبري- تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز مشاركة العاملين تكنولوجيا
المعلومات في التنمية الاقتصادية- البلد- دار النشر-2000.

ثانيا: مذكرات و رسائل الجامعية

عمار محمد زهير تيناوي- دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات في
شركات الاتصالات – مذكرة ماجستير تخصص إدارة أعمال- الجامعة الافتراضية السورية
- سوريا- 2010.

حريدي انصاف بوطالب سارة دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في
تحسين جودة الخدمات المصرفية- مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية -
جامعة 8 ماي 1945 قالمة – السنة2010 .

لوتشانو فلوريدي – المعلومات- دار نشر عمارات الفتح – القاهرة- سنة 2012.

رفع احمد حسين،عباس حسن- تكنولوجيا المعلومات في مجال ادارة المدرسة – البلد –
السنة.

عمار محمد زهري التيناوي- دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات-
مذكرة ماستر تخصص ادارة اعمال- الجامعة الافتراضية السورية- السنة.

قاسمي كمال-المعلومات والمعوقات الثقافية لتطبيق نظامي إدارة الجودة الشاملة والايزو في
المؤسسة الصناعية الجزائرية ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير
، جامعة مسيلة. 2003

عزيز السبتي، نحو إطار متكامل لتطوير ثقافة الجودة لخدمة إدارة الجودة الشاملة، دراسة
نظرية مجلة الدراسات المالية والتجارية والعلوم الإدارية كلية التجارة ، جامعة القاهرة العدد
الثاني ، 1998.

شافية شراييط كريمة بوشملة - دور الإدارة الالكترونية تحسين جودة الخدمة- مذكرة لنيل
شهادة الماستر- تخصص علم الاجتماع جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل – سنة
2016

بو عبد الله جميلة ،بوينة بشرى- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة- تخصص علم الاجتماع والاتصال -جامعة محمد الصديق بن يحيى- 2021 – جيجل.

توامي يعقوب- اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء المالي- شهادة ماستر في علوم التسيير- جامعة قاصدي مرباح- ورقلة .

ثالثا: المجالات و المقالات

سلامي عبد الرحيم علمي نذير مجلة العلوم الأداء الرياضي مجلد 3 العدد 1 سبتمبر 2021 .
عباس حسن القصاب، تكنولوجيا المعلومات في مجال إدارة المدرسة -مملكة البحرين- 2010.

يحياوي ، حديد ليلي- أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التعليم العالي- مجلة تاريخ العلوم - دون تاريخ- العدد6- - 2005.

جلاب ممباح دبوش الهاشمي- مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات التكنولوجية -جامعة مسيلة- المجلد الثاني- العدد 2 – 2019.

مولود حواس، رابح حمودي - أهمية جودة الخدمات في تحقيق الولاء للمستهلك - مجلة الأداء للمؤسسات التجارية- العدد 03- .

باللغة الاجنبية:

Kloter philips 2000 marketing manegezznt milieenuim edition new
jerrspey