

تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنك الإسلامي -دراسة حالة بنك السلام الجزائري-

Information Technology and its Role in Improving the Quality of
Banking Services for Islamic Bank:

AL Salam bank-Algeria as a Case Study

بن زكورة العونية¹ جامعة مصطفى اسطمبولي – معسكر

alouania.benzekoura@univ-mascara.dz

تاريخ القبول: 2019-10-23

تاريخ الاستلام: 2019-09-13

ملخص:

يهدف هذا البحث للتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية، لاسيما على مستوى البنوك الإسلامية. يظهر أثر استخدام هذه الأخيرة في التغيير الجذري للمعاملات المصرفية من شكلها التقليدي الذي يركز على الاتصال المباشر بين البنك والعميل، إلى الشكل الالكتروني الذي يعتمد في أساسه على تقليل تكاليف الخدمة المصرفية بالاعتماد على الوسائل التكنولوجية للوصول إلى أكبر شريحة من المتعاملين. إن استعمال التكنولوجيا على مستوى المصارف الإسلامية، ولاسيما المصرف محل الدراسة، جعل من تقديم وعرض الخدمات الالكترونية أمرا حتميا يفرض نفسه بهدف تعزيز قدرتها التنافسية. فقد سعى بنك السلام جاهدا إلى توفير جملة من الخدمات الالكترونية لعملائه، وذلك بتوفير المعلومات اللازمة عن البنك وفروعه عبر موقعه، مع السماح لهم بالتعرف على مختلف الخدمات المقدمة سواء التقليدية أو الالكترونية. زيادة على توفير البيانات المتعلقة بنشاطه ومستوى أدائه من خلال نشر مختلف البيانات اللازمة ضمن تقاريره السنوية.

ما توصلنا إليه، هو قدرة البنك على توظيف تكنولوجيا المعلومات بما يسمح له تحقيق جودة الخدمة المصرفية، قدرة توسيع شريحة المتعاملين معه وتحسين أدائه في ظل تغيرات البيئة المصرفية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات ، الخدمة المصرفية، البنوك الإسلامية، بنك السلام الجزائري.

1- المؤلف المرسل

Abstract

This research aimed to identify the role of the technology of information in improving the quality of the banking services, particularly at the level of the Islamic banks. The impact of using them appears in the radical change of the banking transactions from its traditional shape, which was based on the direct contact between the bank and the customer to the electronic which is based on reducing the costs of banking services relying on technological means to access to the largest slice of dealers. The use of technology on the level of Islamic banks, especially banks under study, made electronic services inevitable to enhance their competitiveness. AL Salam bank-Algeria has endeavoured to provide a range of e-services to its clients by providing the necessary information about the bank and its branches through its website. It also enabled them to identify the various services provided by both conventional and electronic ways. Moreover, it provided data related to its activity and the level of its performance in its annual reports. What we have achieved is the ability of the bank to employ information's technology to allow the achievement of the quality of the banking service, ability to expand the segment of its dealers and improve its performance under changes in the banking environment.

Keywords: Information technology; banking service, Islamic banks, AL Salam bank, Algeria

مقدمة

عرفت السنوات الأخيرة تغيرات مختلفة في شتى الميادين، نتيجة ولوج تكنولوجيا المعلومات على مستوى هذه الأخيرة وتأثيرها بشكل ملحوظ على نوعية ومستوى أداءها. فأصبحت هذه الأخيرة قوة تتحكم في أداء ونمو قطاعات مختلفة على حساب أخرى، وباعتبار القطاع المصرفي أكثر الميادين تأثراً بها، فقد شهد العديد من التحولات نظراً للنمو المتسارع في استخدام منتجات جديدة مبتكرة استجابة لتغيرات القطاع. سعت البنوك الإسلامية وكجزء لا يتجزأ من نسيج القطاع المصرفي على تبني التكنولوجيا الحديثة في تقديمها لخدماتها لمواكبة هذه التحولات .

❖ الإشكالية: كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية

للبنوك الإسلامية؟ لا سيما على مستوى مصرف السلام؟

❖ تقسيمات الدراسة: للإجابة على هذه الإشكالية، تم تقسيم البحث إلى:

أولاً: مدخل نظري لتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالبنوك الإسلامية

ثانياً: تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المصرفية

ثالثاً: دراسة حالة بنك السلام الجزائري في تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

❖ أهمية وأهداف البحث: تبرز أهمية وأهداف البحث في:

- أهمية التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات على مستوى البنوك
- تأثير تكنولوجيا المعلومات على مستوى وجودة الخدمة المصرفية
- دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء البنك الإسلامي وتعزيز تنافسيته.
- دور التكنولوجيا في التقليل من تكاليف الخدمة المصرفية وتحسين جودتها .

❖ منهجية البحث: اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على

مختلف المفاهيم المتعلقة بالموضوع وكذا التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في

تقديم الخدمة المصرفية على مستوى البنك الإسلامي. إلى جانب استخدام أسلوب

المسح المكتبي والالكتروني لمختلف المراجع والكتب، زيادة على دراسة الحالة لبنك

السلام الجزائري بالاعتماد على موقعه الالكتروني عبر شبكة الانترنت.

أولاً: مدخل نظري لتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالبنوك الإسلامية

عرف التوجه في مختلف المجالات واليادين في السنوات الأخيرة، تبني مفهوم

تكنولوجيا المعلومات الذي أحدث قفزة نوعية لمستوى أداء هذه الأخيرة. يعرف القطاع

المصرفي على أنه أكثر القطاعات تأثراً بدخول التكنولوجيا ضمن نشاطه، لا سيما فيما

يتعلق بتقديم الخدمة.

1. **عموميات حول تكنولوجيا المعلومات:** تمثل التكنولوجيا واقعا يجب تفهمه، إدراك

أبعاده من خلال ما نلمسه وما نعيشه في هذه الأيام من تحولات في كثير من الأصعدة، لذلك سنتناول مفهوم وأنواع التكنولوجيا.

يرتبط هذا المفهوم باستخدام الحاسوب و الأدوات التكنولوجية كوسيلة لاستحداث البيانات والمحافظة عليها، كما تعمل على تجميعها ومعالجتها(الفتلاوي 2013). تعرف أيضا على أنها، النظم الآلية أو الالكترونية المستخدمة في إدخال، معالجة، استرجاع ، نقل وتبادل المعلومات، تشمل مختلف وسائل الحاسوب والاتصال.(الفتلاوي 2013)

تعرف أيضا على أنها، مجموع الأجهزة والمعدات التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة في التعامل مع المعلومة بأقل جهد وفي أسرع وقت ممكن.(غالب الطبعة الأولى 2007). يمثل مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال مفهوم حديث نسبيا، فارتبط بعملية جمع البيانات، معالجتها، تخزينها وتحديثها واسترجاعها (طيبي الأردن). عموما يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها:

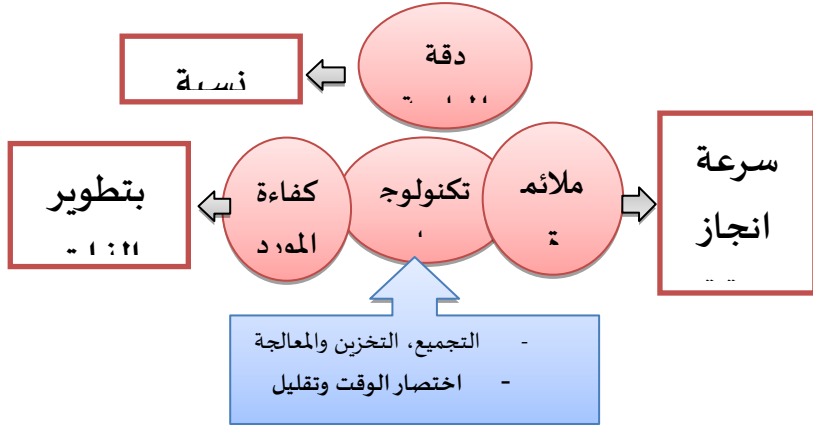
- مجموع التقنيات التي تحتوي أجهزة ووسائل ومعدات يمكن التعامل معها بخبرة ومهارة بهدف الحصول على حلول في مجال إنتاج المعلومات والمعرفة.
- الأنظمة والأجهزة التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة لإيصال المعلومات للجهات المستفيدة بأقل جهد وفي أسرع وقت
- استخدام أجهزة الحاسوب من قبل المورد البشري المؤهل في مجال تخزين ومعالجة المعلومات وتحويلها إلى مصادر معلومات موثوقة تستخدم في اتخاذ القرار.
- مجموع الأجهزة والوسائل المادية والبرمجيات المستعملة في جمع المعلومات، تخزينها ومعالجتها ومن ثم إيصالها لمستخدميها.

أ – أهمية تكنولوجيا المعلومات: يمكن إبراز أهميتها في ما يلي(الفتلاوي 2013):

- زيادة مستوى الخدمات والإنتاج في المجتمع.
- اعتماد مختلف المؤسسات على تكنولوجيا بهدف رح الوقت وتقليل الجهد.

- دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنجاح مختلف الأنشطة.
- زيادة الحاجة في استعمالها
- ضمان الدقة في التسجيلات للقوائم المالية

الشكل رقم 1: أهمية التوجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات



المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على: (غالب الطبعة الأولى 2007) (الفتلاوي 2013)

- ب- **مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** تنجم نتيجة ما يلي (سليمان 2008):
- الأخطاء البشرية: تكون عادة نتيجة لسوء استعمال و تصميم قنوات الاتصال وأجهزة الحاسوب، أو نتيجة لسوء اختيار البرامج التكنولوجية المواتية لنشاط المؤسسة.
 - جرائم الحاسوب: تكون نتيجة لاختراق الأنظمة والبرامج التكنولوجية في المؤسسة إما من طرف أشخاص داخلها أو من أطراف خارجية
- ج- **أنواع التكنولوجيا:** تصنف على أساس العوامل التالية (عيسى 2009، 33-35):
- ❖ **على أساس درجة التحكم:** حيث نفرق وفق هذا المعيار بين نوعين من التكنولوجيا:
 - **التكنولوجيا الأساسية (القاعدية):** وهي واسعة الاستخدام في المؤسسات الصناعية والتي تملك المؤسسات درجة كبيرة في التحكم بها.
 - **تكنولوجيا التمايز:** وهي على العكس تماما للنوع الأول، حيث تقتصر ملكيتها على عدد محدود من المؤسسات، وتكون مميزة لها عن باقي المؤسسات.
 - ❖ **على أساس موضوعها:** ونميز هنا ثلاث أنواع من التكنولوجيا:

- **تكنولوجيا المنتج**: وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له .
- **تكنولوجيا أسلوب الإنتاج**: وتشمل التكنولوجيا عمليات التصنيع، التركيب والمراقبة.
- **تكنولوجيا التسيير**: تعالج مشاكل التصميم والتنظيم وتسيير نفقات الموارد.
- ❖ **على أساس أطوار حياتها**: حيث يتم التمييز بين ثلاث أنواع من التكنولوجيا تبعا لمرحلة حياتها (تكنولوجيا وليدة، تكنولوجيا، مرحلة النمو و مرحلة النضج) .
- ❖ **على أساس درجة التعقيد**: وتصنف وفق هذا الأساس إلى صنفين رئيسيين هما:
- **تكنولوجيا عالية الدقة**: وهي تكنولوجيا شديدة التعقيد، حيث في كثير من الأحوال يتم استخدامها دون الرجوع إلى مصنعها أو براءة اختراعها.
- **تكنولوجيا عادية**: تتميز بدرجة بسيطة من التعقيد، بحيث يمكن المختصين والتقنيين استيعابها وتطبيقها دون الحاجة للرجوع إلى مالكيها أو صانعيها الأصليين.
- ❖ **على أساس محل استخدامها**: تقسم وفق هذا الأساس إلى نوعين رئيسيين هما:
- **تكنولوجيا تستخدم داخل المؤسسة**: هي تكنولوجيا تملك فيها المؤسسة درجة عالية من الخبرة والكفاءة في استخدامها.
- **تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة**: هي التكنولوجيا التي لا تستطيع المؤسسة الحصول عليها لأسباب تتعلق بالجانب المالي أو البشري مما يرغب المؤسسة على الحصول عليها من مؤسسة أخرى أو من مورد أو من مقدمي تراخيص استخدامها.

2. **مدخل للبنوك الإسلامية**: يعرف البنك الإسلامي على أنه مؤسسة بنكية لتجميع الأموال وتوظيفها في نطاق الشريعة الإسلامية بما يخدم بناء مجتمع بأحكام التكافل الإسلامي وتحقيق عدالة التوزيع ووضع المال في مساره الصحيح لتحقيق التنمية(العززي الطبعة الأولى 2012، 11). كما عرفته اتفاقية الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية في الفقرة الأولى من المادة الخامسة، على أنها(شهد 2013، الطبعة الأولى، 112): مجموع البنوك والمؤسسات التي ينص قانون إنشائها ونظامها الأساسي بصراحة على الالتزام بمبادئ الشريعة، وعلى عدم التعامل بالفائدة أخذًا وعطاءً. عرفها البنك الإسلامي على أنها(شهد 2013، الطبعة الأولى): مؤسسة مالية تعمل في إطار إسلامي تقوم بأداء الخدمات المصرفية والمالية، كما تباشر أعمال التمويل

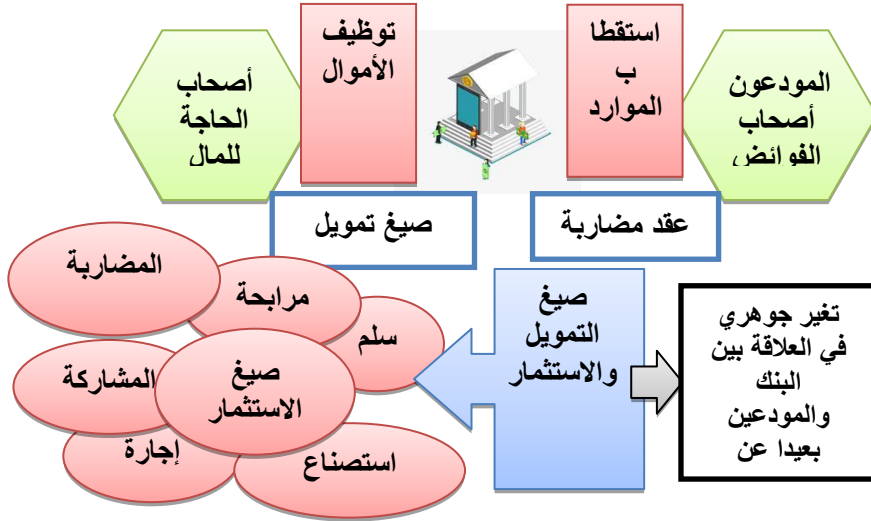
والاستثمار في مجالات مختلفة. تسعى لغرس القيم والمثل والأخلاق الإسلامية في مجال المعاملات المالية، والمساعدة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تشغيل الأموال والمساهمة في تحقيق الحياة الكريمة للشعوب الإسلامية.

أ- ضوابط وأسس العمل المصرفي الإسلامي: تستخلص ضوابط عمل البنوك الإسلامية من مبدأ أساسي هو الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية السمحاء، بمعنى أن الخاصية الأساسية للنشاط هو عدم التعامل بالفائدة، زيادة على الالتزام بمبدأ الحلال والحرام في المعاملات المصرفية والمالية. بناء عليه تصنف هذه الضوابط كالتالي:

- الالتزام بقاعدة الحلال والحرام في المعاملات المصرفية والمالية.
- عدم التعامل بالربا (الفائدة) أخذًا وعطاءً في جميع المعاملات المالية والاقتصادية.
- الالتزام بالأخلاق الإسلامية في المعاملات، مما يضمن النجاح للاقتصاد.
- الالتزام بقاعدة الغنم بالغرم، وهي ضرورة المشاركة في المخاطر الناتجة عن عمليات تمويل للمشاريع الاقتصادية.
- الالتزام بالأولويات الإسلامية في التمويل والاستثمار، فالهدف الأسمى للتمويل الإسلامي هو تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وهي أولى الأولويات في تصنيف المشاريع المراد تمويلها.

عموما تركز الصيرفة الإسلامية على وساطة مالية تقوم على مبدأ المشاركة في الربح والخسارة وهو ما لا نجده لدى البنوك التقليدية.

الشكل رقم 2: ضوابط عمل المصرفي الإسلامي



(حنفي 2000)(العونية 2017)

ب- صيف التمويل في البنك الإسلامي: يلعب التمويل المصرفي دور أساسي في توفير الأموال اللازمة للمشاريع الاقتصادية المختلفة، حيث تحتل هذه العملية بكافة صيغها مكانة مهمة في نشاط المصارف بما فيها الإسلامية التي تهدف إلى رفع الغبن عن المستثمرين المسلمين بتوفير صيف مختلفة للتمويل. تركز في الأصل على نظام المشاركة وفق مبادئ الشريعة الإسلامية واستبعاد الربا من المعاملات (العونية 2017) يعد نظام التمويل في البنوك الإسلامية نظاما مستقرا ومرن يهدف إلى ترسيخ مبدأ التعاون والحرية، حيث تحكمه قواعد تعود بالمنفعة على طرفي التبادل أي لا يربح طرف على حساب الآخر. يعتبر التمويل الإسلامي بمثابة تقنيات تمويلية بديلة للنظام المعمول به في البنوك الكلاسيكية المبني أساسا على سعر الفائدة، على سبيل المثال نذكر من الصيف التمويلية ما يلي (حنفي 2000، 540) (شيحة بلا تاريخ، 314):

- الاستثمار أو التمويل بالمضاربة: (البنك هو الممول والمستثمر صاحب الفكرة).
- التمويل بالمشاركة : (البنك يساهم في التمويل).
- التمويل بالمرابحة: (البنك يتكفل بشراء التجهيزات ووسائل الإنتاج).

- **التأجير التمويلي (التمويل بالاستئجار):** تقنية تمويل الاستثمار، تتم بعقد بين المؤجر المستأجر لتأجير أصل (منقول، عقار) لمدة معينة، مع الالتزام بدفع الأقساط.
- **التمويل برأس المال المخاطر:** يعرف بأنه التغير الهيكلي في الإدارة المالية للمؤسسة الفردية أو العائلية لعميل له صفة شريك في المؤسسة يمول ويوجه قرارات الاستراتيجية للمشروع، وبهدف تحقيق مردودية على المدى الطويل.
- **التمويل في السوق المالي (البورصة):** إما بإصدار أسهم عادية أو ممتازة يعتبر من قبيل المشاركة في رأس المال، أو بإصدار السندات (تمويل بالمديونية طويلة الأجل).
عموماً، يعتمد نظام التمويل الإسلامي على مبدأ مشاركة والتعاون لتلبية حاجات الأفراد خاصة والمجتمع إجمالاً. يتنوع نظام المشاركة بين المال، العمل، الإدارة، المهارة والشهرة وغيرها من العناصر المسموح التشارك بها ضمن أصول الشريعة الإسلامية.

ثانياً: تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المصرفية

يعبر التقدم التكنولوجي عن قدرة البنوك في تحسين وتطوير العمل المصرفي من خلال ابتكار منتجات جديدة تستجيب لمتطلبات تحول البيئة المصرفية وتلبية لرغبات الزبائن. فقد أدركت البنوك ولا سيما البنوك الإسلامية أهمية التحكم في التكنولوجيا المصرفية بهدف تطوير أداء البنك من جهة، وتحقيق الميزة التنافسية من جهة أخرى. إن توجه البنوك الإسلامية نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة في نشاطها، أمر حتمي لا بد منه لمواكبة تغيرات المحيط المصرفي لضمان البقاء والاستمرارية.

1. عموميات حول جودة الخدمة المصرفية: العنوان:

أ- **مفهوم الجودة:** يعتبر أحد ركائز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال، وعليه فقد تعددت المداخل المعرفة لهذا المفهوم، حيث نجد (ياسر العدد الثاني، 2001) (1997, Logotheties 298) (Others 2002, ed, 330):

- المدخل المبني على أساس التفوق (التميز)، بالتعرف والاستدلال عليها.

- مدخل صفات وسمات المنتج الممكن قياسها وتحديد كميتها.
- المدخل المبني على أساس المستخدم النهائي المعتمد على رضا الزبون
- مدخل التصنيع المرتكز على مستوى مطابقة الخدمة لرغبات وتوقعات الزبون.
- المدخل القيمة المرتكز على ربط التكلفة بالسعر أي درجة التفوق لأقل الأسعار
- مدخل المنتج، أي قدرة تحقيق خصائص المنتج ومواصفاته للخدمة المطلوبة.
- مدخل المستخدم (المستهلك) أي ملائمة المنتج أو الخدمة للاستعمال.
- مدخل المجتمع ، التكاليف التي يتحملها المجتمع لتقديم خدمة أو منتج معين للسوق.
- عموما، تعبر الجودة عن مدى التزام منظمات الأعمال بتقديم منتجات تحقق رغبات وتطلعات الزبائن.

ب- تعريف جودة الخدمة المصرفية: يمكن تحديد مفهوم جودة الخدمة المصرفية

من خلال الأبعاد الأساسية التي تعبر عنها والمتمثلة في (القادر بلا تاريخ، 256):

- **الاعتمادية (Reliability):** تقديم الخدمة بشكل أفضل وبأقل الأخطاء الممكنة.
- **الاستجابة (Responsiveness):** قدرة العاملين على الاستجابة في تقديم الخدمة بشكل يحقق رغبات العملاء وإمكانية التفاعل مع المشاكل المتوقعة بسرعة.
- **سهولة الوصول والحصول على الخدمة (Accessibility):** الحصول على الخدمة في الوقت والمكان المناسب.

▪ **الجدارة والأهلية (Competence):** المهارات والمعارف اللازمة لتقديم الخدمة للزبائن.

▪ **الاتصالات (Comnnnunications):** حيابة وسائل الاتصال المناسبة مع زبائنه.

▪ **الكياسة و المجاملة (Sourlesy):** الشفافية والاحترام والقدرة على كسب ثقتهم.

▪ **معرفة وفهم الزبون (Understanding Customer):** التعرف على حاجاتهم ورغباتهم

▪ **الأمان (Security):** امتلاك لأجهزة السلامة والأمان للمحافظة على ممتلكات الزبائن.

▪ **الملموسية (Tangibles):** الأجهزة المادية المستعملة في تقديم الخدمة المصرفية.

2. مظاهر التكنولوجيا المصرفية: تبرز مظاهر التكنولوجيا المصرفية من حيث

التحول الجذري للخدمة المصرفية إلى الشكل الرقمي عبر شبكة الانترنت باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات. تتمثل التكنولوجيا المصرفية في اعتماد البنك لمنتجات وخدمات تقدم بواسطة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والإعلام، وهي (الات 2009، 30) (وآخرون 2012، 32):

✚ **الخدمة المصرفية من خلال الصراف الآلي:** تمثل مجموع الخدمات الالكترونية المعتمدة من طرف البنك لتخفيض ضغط العمل وكذا الإجراءات الإدارية وتلبية حاجات العملاء خارج أوقات العمل الرسمية. هي أجهزة توضع على جدران المصارف، المطارات، المراكز التجارية، الجامعات...إلخ، تسمح للعميل الدخول لحسابه وإجراء الصرف الآلي.

✚ **خدمة الهاتف المصرفي:** تتاح بالهاتف المحمول باستخدام رقم سري يسمح له بالتعرف على المعطيات المتعلقة بحسابه (معرفة الرصيد، إجراء التحويلات...إلخ)

✚ **خدمة الرسائل القصيرة:** هي خدمة مقدمة للعميل تسمح بالتعرف على حركة حسابه وكذا الخدمات المعروضة من طرف البنك زيادة على المعلومات الترويجية وذلك في أي وقت وأي مكان(تحويل الراتب، بطاقات الائتمان، طريقة استخدامها...إلخ).

✚ **خدمة نهائي نقطة البيع الالكتروني(TPV):** خدمة العملاء، التي تمكنهم من تسديد مدفوعاتهم الكترونيا بدلا عن الدفع النقدي أو بشيك.

✚ **مصرف الانترنت:** إتمام المعاملات عبر موقع البنك على شبكة الانترنت (حصول الزبون على رقم سري تعريفى للدخول في أي مكان و زمان بسهولة وأمان)

✚ **خدمات الدفع الالكتروني:** تسديد المستحقات بوسائل دفع الكترونية (بطاقة الائتمان، البطاقة الذهبية، بطاقة السحب النقدي الالكتروني، الشيكات الالكترونية)

ثالثا: دراسة حالة بنك السلام الجزائري في تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

يمثل مصرف السلام ، بنك شمولي يعمل طبقا للقوانين الجزائرية، و وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته، نتيجة ثمرة التعاون الجزائري الخليجي، اعتمده بنك الجزائر في سبتمبر 2008، ليبدأ نشاطه بتقديم خدمات مصرفية مبتكرة. يعمل المصرف وفق استراتيجية تتماشى و متطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، فيقدم خدمات مصرفية عصرية تنبع من مبادئ و قيم الشعب الجزائري، لتلبية حاجيات السوق، المتعاملين، و المستثمرين، و تضبط معاملاته هيئة شرعية من كبار العلماء في الشريعة و الاقتصاد (ب. السلام 2017)، تحت شعار:

- **التميز:** اعتماد الثقافة الجماعية والفردية لتحقيق أعلى المعايير في نشاط البنك.

- **الالتزام:** الاستجابة لمتطلبات المتعاملين مع ومحاولة تحقيق تطلعاتهم المستقبلية.

- **التواصل:** تحقيق التواصل الداخلي والخارجي بهدف تقديم أحسن الخدمات وأجودها.

1. **الانتشار الجغرافي لبنك السلام الجزائري:** _ حاول البنك التقرب من عملائه بتقديم الخدمات المطلوبة في الوقت والزمان المناسب، أين فتح مجموعة من الفروع على مستوى القطر الوطني بالاعتماد على إنشاء خلية تعنى بالدراسة والتعرف على متطلبات واحتياجات الزبائن. توفير المعلومات الخاصة بكل فرع على موقعه الرسمي، وعلى الخريطة (map)، بريد الكتروني للتواصل معه (tawassol@alsalamalgeria.com)

الجدول رقم 1: توزيع فروع بنك السلام الجزائري

الفرع	المسؤول عن الفرع	العنوان
دالي براهيم	شوقي بن عياش	شارع 233 أحمد واكد، دالي ابراهيم-الجزائر
القبة	طارق لزعر	24 جنان بن عمر، القبة - الجزائر
باب الزوار	إبراهيم بن عزي	تجزئة بوسحاقي، ف-رقم 186 باب الزوار - الجزائر
سطيف	خالد بونازو	حي المناورات لعارسة تجزئة 143 قطعة رقم 11- سطيف
البليدة	كريم درويش	نهج محمد بوضياف، ملكية مجموعة رقم 88 تجزئة -102 البليدة
وهران	فريد بوجابي	تعاونية عدنان مصطفى، 05 زون ايسطو بير الجير - وهران
قسنطينة	ايناس ميلي	نهج زويش عمار رقم 08، سيدي مبروك الأعلى - قسنطينة
ورقلة	محي الدين بن هلال	حي شرفة، الطريق الوطني رقم 49 - ورقلة
حسيبة	احمد آيت يونس	حي حسيبة مجموعة السكنات HLM رقم 3، سيدي امحمد
سيدي يحي		شارع حمداني لحسن رقم 04 -سيدي يحي- حيدرة
أدرار	رضا عبد الرحيمي	شارع بوزيدي عبد القادر ملكية رقم 145 تجزئة رقم 30 أدرار
بسكرة	الباح العيد	حي سايجي قطعة رقم 69: ملكية رقم 109-110 بسكرة
باتنة	إبراهيم أوراغ	حي المطار رقم 240 طريق بسكرة باتنة
سطاوالي	مالك شريط	الطريق الوطني رقم 11، القطعة 402، القطعة رقم 04، اسطاوالي
عنابة	فاروق باباس	حي 240 مسكن السهل الغربي الحصه ب رقم 03 - عنابة

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات الموقع الرسمي للبنك.

1. **منتجات مصرف السلام الجزائري:** ترتبط بتمويل المشاريع الاستثمارية، وكافة احتياجات عمليات الاستغلال، وكذا المعاملات التجارية الدولية باستخدام وسائل الدفع الدولي(العمليات المستندية، التعهدات وخطابات الضمان البنكية).

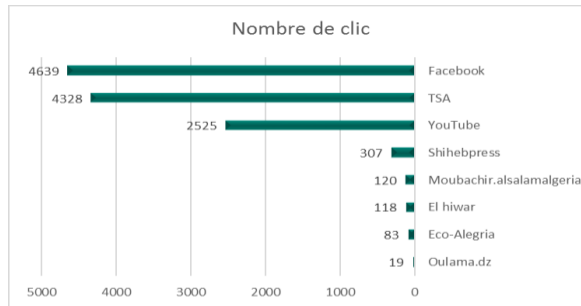
الجدول رقم2: منتجات بنك السلام الجزائري

في مجال الخدمات المصرفية	في مجال الاستثمار والادخار
خدمة تحويل الأموال عن طريق أدوات الدفع الآلي. الخدمات المصرفية عن بعد (السلام مباشر) خدمة موبايل بنكينغ. خدمة موبايل سويقت (سويقتي) بطاقة الدفع الالكترونية(أمنة) بطاقة السلام فيزا الدولية. خدمة الدفع عبر الأنترنت "E-Amina" خزانات الأمان (الأمان) ماكينات الدفع الآلي ماكينات الصراف الآلي	اكتتاب سندات الاستثمار. فتح دفتر التوفير بصيغة أمنية بطاقة التوفير أمنية حسابات الاستثمار....

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على(م. السلام 2017)

نظرا لتوظيف البنك لوسائل الإعلام والاتصال من أجل الوصول إلى أكبر شريحة من الزبائن، فقد حقق المصرف أكبر تصفح لمواقع في مواقع التواصل الاجتماعي للبنك على شبكة الانترنت بـ 4639 نقرة لمارس 2019 على الفيسبوك، في مقابل المرتبة الثانية لموقع " كل شيء عن الجزائر ". (والاتصال مارس 2019):

الشكل رقم3: عدد التصفح لمواقع مصرف السلام



المصدر:(والاتصال مارس 2019)

حقق مركز اتصال لمصرف السلام رقما قياسيا (7/7 و 24/24) في: 6 مارس 2019م والذي أنشئ بغرض التواصل الخارجي مع المتعاملين ،أين بلغ عدد الاتصالات 435 اتصال في اليوم الأول ليصل إلى 2500 اتصال وارد بعد عشرة أيام من الانطلاق،

ساهم هذا الخط الهاتفي (021388888) في الرد على استفسارات المتعاملين عبر الوطن.

2. تأهيل العاملين :

يسعى السلام إلى تحديد ميزانية خاصة لتأهيل المورد البشري العامل لديه، بهدف تحقيق مبادئ جودة الخدمة المصرفية (الكياسة والمجاملة، الاستجابة، فهم الزبون...إلخ)، فمع نهاية 2017 بلغ عدد موظفي البنك 325 موظف.

الجدول رقم 4: توزيع الموظفين حسب الفئات المهنية

الفئة المهنية	2017		2016	
	العدد	%	العدد	%
تنفيذ	32	10	34	12
التحكم	110	34	81	30
إطار	183	56	175	58
المجموع	325	100	272	100

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد (ب. السلام 2017)

يسعى البنك لتحقيق رضا العاملين لديه بمنحهم مجموعة من الحوافز المرتبطة بحق لأجر، التعويضات والمنح، دفع مساهمات الموظفين لصندوق التضامن الاجتماعي والخدمات الاجتماعية، زيادة على مصاريف التأمين والتكوين.

الجدول رقم 5: توزيع مصاريف الموظفين على مستوى البنك

بنود المصاريف	2017	2016	%
الرواتب والأجور	478795	404247	18
التعويضات والمنح	192647	228600	16 -
مساهمات في الضمان الاجتماعي	121099	99951	21
مساهمة الخدمة الاجتماعية	19640	28325	31
مصاريف التكوين	10795	17665	39
المجموع	822976	778788	6

المصدر: (ب. السلام 2017)

يعمل البنك على إخضاع موظفيه لدورات تدريبية ، تسمح لهم باكتساب المهارات اللازمة للاستجابة لطلبات الزبائن في ظل تغير البيئة المصرفية. فقد شارك

عدد من الموظفين في دورة سوفت سكيلس Soft skills، حيث تم التطرق إلى المهارات الناعمة التي يحتاجها الشخص للنجاح في سوق العمل، وتساهم من جهة أخرى في تطوير أداء المؤسسة (أما المهارات الصلبة Hard skills، فهي مجموع الخبرات والمؤهلات التي يمتلكها الفرد للحصول على العمل). فيما يتعلق بالمهارات الناعمة، فهي من أهم الشروط التي يجب توفرها لدى مختلف العاملين، يركز هذا النوع من المهارات على:

- **التواصل مع الآخرين:** أي القدرة على تكوين العلاقات في محيط العمل.
- **التنظيم والتخطيط:** القدرة على ترتيب الأولويات في العمل فرديا وجماعيا.
- **التأقلم والمرونة:** القدرة على العمل في كل الظروف وتحت أي ضغط.
- **إدارة الأزمات:** القدرة على التعامل مع المشكلات بشكل جيد وبأقل خسارة ممكنة.
- **التفكير الناقد:** القدرة على توليد الأفكار وإيجاد الحلول اللازمة.
- **التفاوض:** القدرة على عرض وتسويق الأفكار بصورة مقبولة لدى المستفيدين.

الشكل رقم 4: نظام التدريب على مستوى المصرف



لمصدر: (الاتصال مارس 2019)

3. تشكيلة المتعاملين مع بنك السلام: يحظى البنك بتنوع تشكيلة المتعاملين

معه سواء من حيث حسابات الودائع أو حسابات الاستثمار والاستغلال.

أ- **المتعاملين من جانب حسابات الودائع:** تصنف الوديعة في البنك بحسب المتعامل الاقتصادي، مؤسسات خاصة بنسبة تغيير 85% ما بين 2016 و 2017، أما فيما يتعلق الأفراد فقد وصلت نسبة التغير في نفس الفترة إلى 82%، مما يفسر استراتيجية البنك في تنويع ودائعه والمتعاملين معه (تنويع المخاطر). أما توزيع

هؤلاء المودعين بحسب انتشارهم الجغرافي وطنيا (الأخذ بعين الاعتبار خضوعهم للقانون الجزائري، إقامتهم ومقرهم الاجتماعي بالجزائر، فقد كانت كالتالي:

- منطقة الوسط، بنسبة تغيير ايجابية 76٪ ما بين 2016 و2017

- منطقة الشرق ، بنسبة تغير 132٪ لنفس الفترة

- منطقة الغرب، بنسبة تغيير 98٪

ما يفسر سهر البنك للوصول إلى أكبر شريحة من المتعاملين، و السعي لتحقيق مبادئ جودة الخدمة المتمثلة في الملموسية، الاتصال، فهم الزبون وسهولة الوصول إلى الخدمة وكذا الاستجابة بتقديم الخدمة المصرفية في المكان والزمان المناسب.

ب- المتعاملين من جانب حسابات الاستثمار والاستغلال: عرف تمويل الزبائن نموا معتبرا سنة 2017، نتيجة لتطور نشاط المصرف لا سيما فيما يتعلق بتمويل الأفراد بنسبة تغيير 55٪ ما بين 2016 و2017 (ب. السلام 2017، 39)، يتم تحليل هذه النسبة بحسب المتعامل الاقتصادي وكذا نوع التمويل (استغلال، استثمار، تمويل عقاري، استهلاك....). أين كانت نسبة التغير ايجابية للفترة ما بين 2016 و 2017 قدرت ب 40٪ في تمويل المؤسسات (تمويل الاستثمار، الاستغلال، إجارة الأصول المنقولة ، إجارة العقار....)، أما فيما يتعلق بتمويل الأفراد، فوصلت النسبة إلى 829٪ ضمن تمويل العقار وتمويل الاستهلاك(ب. السلام 2017)

4. أثر تكنولوجيا المعلومات على نوع وجودة الخدمة المصرفية لبنك السلام: مع نهاية 2018، قام البنك رفقة موظفيه بتحديد حصيلة انجازاته بمناسبة مرور عشر سنوات على انطلاقه، وذلك بمقارنة الانجازات بالأهداف المسطرة كالتالي:

أ- انجازات المبيعات: تمثلت نسبة انجاز الأهداف المسطرة 15٪ أي ما يعادل 12666643 دج، كما عرفت التمويلات خلال نفس الفترة نموا معتبرا بقيمة 139٪ مقارنة بنشاط سنة 2017، أين قدرت التمويلات الممنوحة للأفراد بحوالي 12 مليون وهو ما يعادل 7425 ملف تمويل. أما فيما يتعلق بتمويل السيارات، فعرفت عملية

اقتناء السيارات تزايد وتيرة تركيبها في 2018 بنسبة 528٪ ما يعادل 5027 سيارة مقارنة ب 2017، أين تم اقتناء 783 مركبة فقط، ليحتل مصرف السلام المرتبة الأولى في اقتناء السيارات من نوع رونو بعدد 1218 سيارة متجاوزا كل منافسيه سواء البنوك الإسلامية أو التقليدية، و تلاه ترست بنك بحوالي 1010 سيارة و سوسيتي جنرال ب 723 سيارة. (والاتصال، 10 سنوات من التميز والعطاء جانفي 2019)

- ب- **انجاز التمويلات:** عرف عدد التمويلات للبنك نموا تلقائيا نظرا للعوامل التالية:
- توسيع شبكة فروع المصرف على مستوى القطر بحوالي 15 فرع .
 - اعتماد المصرف على صيغ تمويل بمبدأ الشريعة الإسلامية.
 - الإقدام التجاري الفعال للمصرف وجودة الخدمات المقدمة.
 - التغطية الإعلامية لبنك السلام سواء في الوسائل التقليدية (راديو، تلفاز، جرائد) أو حديثة (شبكات التواصل الاجتماعي).
 - الاعتماد على التنافس بين وكالات المصرف بإطلاق مفهوم تحديات المبيعات.
 - زيادة مخزون البنك لتلبية احتياجات الزبائن.

الجدول رقم 6: تطور التمويلات لفروع مصرف السلام الجزائري 2018

الرقم التعريفي للفرع	حجم التمويل
1602	1.553.032.026,00
901	1.329.239.924,00
1601	1.184.044.912,00
3101	1.174.234.975,00
2501	878.022.778,00
1604	846.691.791,00
3001	707.827782,00
1603	615.337.799,00
1901	593.441.899,00
1605	361.657.348,00
701	32.342166,00
101	9.665,00 18.99
501	1.460.025,00

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على (والاتصال، 10 سنوات من التميز والعطاء جانفي 2019)

أما فيما يتعلق تطور أداء البنك من حيث عدد الاتفاقيات المبرمة، فقد وصل إلى 2926638089 دج سنة 2018، يطمح البنك إلى إمضاء اتفاقيات جديدة مع مجمع بايك ومجمع فوردي، زيادة إلى محاولته امتلاك مركز تسليم مستقل خاص به. أما في إطار التمويل العقاري فقد تم إطلاق خدمة دار السلام للاستئجار (تقديم المساعدة لتمويل استئجار الشقق والسكنات)، لتصل قيمة التمويل إلى 1500000 دج بفترة سداد من 12 إلى 24 شهر يمنح خلالها البنك التمويل دون اعتماد مصاريف الملف زيادة على توظيف الراتب للمستفيد وإمكانية تغطية التمويل بنسبة 100٪.

ج - تنوع خدمات البنك عبر الانترنت: استطاع المصرف أن يوفر مجموعة من

الخدمات لصالح زبائنه تعمل على اختصار الوقت والتكلفة، و تلبي حاجيتهم وهي:

➤ **خدمات ما قبل التوظيف:** لجعل التحويلات البنكية الدولية آمنة يمنح مصرف السلام-الجزائر وسائل الدفع المستندية أكثر أمانا متوافقة مع المعايير الدولية و متلائمة مع حاجياتكم كمشتري أو بائع. ذلك عبر بوابة الويب الخاصة بمعالجة طلبات

الزبائن قبل التوظيف للاستيراد بكل أمان عبر [/https://e-portail.alsalamalgeria.com](https://e-portail.alsalamalgeria.com)

➤ **الاعتماد المستندي E-CREDOC:** يعتمد المصرف على وسائل الدفع المستندية

أكثر أمانا المتوافقة مع المعايير الدولية و المتلائمة مع حاجيات العميل، عبر بوابة الويب الخاصة التي تسمح بملئ استمارة افتتاح اعتماد مستندي لعملية طوال أيام

السنة بكل أمان على: [/https://e-portail.alsalamalgeria.com](https://e-portail.alsalamalgeria.com)

➤ **السلام مباشر:** تقنية الاطلاع المباشر على مختلف العمليات المصرفية، التالية:

الجدول رقم 7: الخدمات الممنوحة من طرف المصرف في ظل تطور التكنولوجيا

حزمة غولد :	حزمة بريميوم
كل خدمات حزمة بريميوم + : دمج الحسابات؛ التخليص الإلكتروني لمستحقات الجبائية؛	الإطلاع على الأرصدة ؛ مراجعة الأرصدة ؛ الإطلاع على العمليات الأخيرة ؛ خدمة الرسائل النصية ؛ المعارضة على الشيك ؛ البحث في عمليات الحساب ؛ تحميل كشوفات الحساب ؛ طبع كشوفات الحساب ؛ طبع بيانات الحساب البنكي ؛ طلب دفتر الشيكات ؛ متابعة التسهيلات ؛ الإطلاع على الودائع لأجل ؛ التحويل بين الحسابات ؛ التحويل للمستفيدين ؛ إدخال التحويلات المكثفة ؛ إرسال ملفات التحويلات المكثفة؛ تقرير التنفيذ

المصدر: (م. السلام 2017)

➤ **السلام سمارت بنكنغ:** تقنية للاطلاع على الحساب ، محاكاة التمويل وتحويل العملات بتطبيق "السلام سمارت بنكنغ"، 24/سا و 7 أيام/7 عبر الهاتف الذكي أو اللوحة الإلكترونية. بالاتصال بالمصرف، بالبريد الإلكتروني، الهاتف والرسائل القصيرة 0661.48.70.16. كما يعمل المصرف على توفير مجموعة من البطاقات المصرفية كآمنة بطاقة الدفع ، بطاقة التوفير أميني، السلام فيزا مسبق الدفع و السلام فيزا الذهبية، السلام فيزا بلاتينيوم.

الخلاصة:

أسهمت تكنولوجيا المعلومات في إحداث قفزة نوعية على مستوى الأنشطة المصرفية من حيث نوع وجودة الخدمة المقدمة للزبائن. بناء على هذا فقد سعى بنك السلام الجزائري إلى تبني التكنولوجيا الحديثة كأسلوب في تسيير نشاطه وكذا محاولة منه التقرب من أكبر شريحة من الزبائن، هذا بالنظر إلى نوع الخدمة وكذا من حيث تقليص عامل الزمن والتكلفة. استطاع مصرف السلام أن يحقق قفزة نوعية في مجال تحسين جودة الخدمة المصرفية بناء على محاولته الإلمام بمبادئ وعناصر جودة الخدمة المصرفية وذلك من خلال:

- ✚ تحسين جودة الخدمات المطروحة على مستوى فروع، و الاستجابة لرغبات الزبائن من حيث فتح الفروع على مستوى القطر الوطني أو التنوع في الخدمات المطروحة.
- ✚ تلبية حاجيات زبائنه بتنوع الخدمات، سهولة الحصول عليها في الوقت والمكان المناسب بتطوير وسائل الاتصال بهم (الاتصال المباشر، الموقع الإلكتروني.. إلخ)
- ✚ التقرب من العملاء ، ومحاولة انجاز الخدمات بأقل الأخطاء الممكنة.
- ✚ اختصار عامل الزمن والتكلفة، بالاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة مع الزبائن.
- ✚ توسيع شريحة المتعاملين بالاعتماد على التركيز البنكي.
- ✚ اعتماد مبدأ تقديم الخدمة 24/24 و 7 أيام على 7 أيام.
- ✚ اعتماد معايير الجودة لمواجهة تحديات السوق المحلي والعالمي المستقبلية.
- ✚ تحقيق أعلى نسبة من العائدات للعملاء و المساهمين ، بالمتابعة والدراسة.
- ✚ الريادية في الصيرفة الشاملة بتقديم خدمات مبتكرة، معتمدة من الهيئة الشرعية.
- ✚ السهر على تحسين أداء العاملين (التدريب والتطوير) وكذا تحسين الأجهزة المادية.

قائمة المراجع

1. New York : . Service Management and Operation .Others & Haksever .ed,20002 ،Prentic Hal
2. .Management for Quality from Deming to Taguchi .N Logotheties .Hall— India: Prenice ،1997
3. البكري ثامر ياسر. "التشغيل الذاتي للمعلومات في تسويق الخدمة المصرفية وإمكانية التطبيق في المصارف العراقية". *مجلة الرشيد المصرفي*، العدد الثاني، 2001: 102.
4. الدلاهمة سليمان. *أساسيات نظام المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات*. عمان، الأردن: دار الوراق للنشر والتوزيع، 2008.
5. بريش عبد القادر. "جودة الخدمة المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك". *مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا* العدد 3، ص 256.
6. بن زكورة العونية. "المشاريع المصغرة في ظل التمويل الإسلامي - رهان التنمية الاجتماعية". *المشاريع المصغرة في ظل التمويل الإسلامي - رهان التنمية الاجتماعية*. مداخلة مقدمة أشغال الملتقى الولي العلمي حول: صيغ التمويل الإسلامية بين المزايا والحدود في التطبيق، بالمركز الجامعي مرسلبي عبد الله بتيبازة، 13-14 ديسمبر، 2017.
7. بنك السلام. *التقرير السنوي لبنك السلام الجزائري*. ديسمبر، 2017.
8. خضر مصباح إسماعيل طيطي. *أساسيات إدارة المشاريع*. الطبعة الأولى 2010: دار حامد، الأردن.
9. خلية التسويق والاتصال. *مجلة السلام الشهرية*، مارس 2019: 14.
10. خلية التسويق والاتصال. "10 سنوات من التميز والعطاء". *مصرف السلام الجزائري*، جانفي 2019: 9.
11. شهاب أحمد سعيد العززي. *إدارة البنوك الإسلامية*. الأردن: دار النفائس للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2012.
12. عبد الحليم عمار غربي. *مصادر واستخدامات الأموال في البنوك الإسلامية على ضوء تجربتها المصرفية والمحاسبية*. حمّاه، سوري: دار أبي الفداء العالمية للنشر.
13. عبد الغفار حنفي. *أساسيات الاستثمار و التمويل*. مصر: مؤسسة شباب الجامعة، 2000.
14. عبد الناصر براني أبو شهد. *إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية*. الأردن: دار النفائس للنشر والتوزيع، 2013، الطبعة الأولى.
15. قروش عيسى. "تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة". *مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير*، غير منشورة. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية والتسيير، 2009.
16. لبلى ناجي مجيد الفتلاوي. "بيئة المحاسبة ومؤشرات تكيفها لتكنولوجيا المعلومات". *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*، العدد الخاص بالمؤتمر، 2013.

17. مصرف السلام. خدماتنا. 2017.
18. مصطفى رشدي شيحة. النقود والمصارف والائتمانية. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية الحديثة. 25 نوفمبر، 2018). <https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-30-0.html> (تاريخ الوصول
19. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد الات. الصيرفة الإلكترونية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2009.
20. وسيم محمد الحداد وآخرون. الخدمات المصرفية الإلكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2012.
21. ياسين محمد غالب. أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. الأردن: دار المناهج، الطبعة الأولى 2007.