

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة 3



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم الإعلام والاتصال

الرقم التسلسلي.....

رقم التسجيل.....

مذكرة ماستر

التخصص: اتصال وعلاقات عامة

الشعبة: إعلام واتصال.

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري-وكالة سكيكدة-

تحت إشراف:

مقدمة من طرف الطالبتين:

بولحية سليم

بلموكر هبية

أ.د.

يخلف دلال

السنة الجامعية

2016/2015

فهرس المحتويات

الصفحة	الفهرس
II	البسمة
III	شكر و عرفان
IV	إهداء
VI	فهرس المحتويات
X	فهرس الجداول
XIII	فهرس الأشكال
1	مقدمة
27-4	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
7-5	1.1. الإشكالية
7	2.1. الفرضيات
8-7	3.1. أسباب اختيار الموضوع
9-8	4.1. أهمية الدراسة
9	5.1. أهداف الدراسة
15-9	6.1. الدراسات السابقة والمثابفة
16-15	7.1. حدود الدراسة
17-16	8.1. منهج الدراسة وأدواتها
19-17	9.1. مجتمع البحث وعينتها
19	10.1. صعوبات الدراسة
24-19	11.1. المداخل النظرية للدراسة
27-24	12.1. تحديد المصطلحات
72-28	الفصل الثاني: الإطار النظري
38-29	1.2. مفاهيم ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
30	تمهيد

31	1.1.2. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
33-31	2.1.2. التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
34-33	3.1.2. الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
36-34	4.1.2. خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
37-36	5.1.2. مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
38	خلاصة
48-39	2.2. ماهية الخدمات المصرفية
40	تمهيد
41	1.2.2. مفهوم الخدمة المصرفية
43-41	2.2.2. نشأة وتطور الخدمة المصرفية
45-43	3.2.2. الخصائص المميزة للخدمة المصرفية
46-45	4.2.2. تقسيم الخدمات المصرفية
47-46	5.2.2. القنوات المصرفية التقليدية
48	خلاصة
60-49	3.2. الخدمات المصرفية الالكترونية
50	تمهيد
51	1.3.2. تعريف الخدمة المصرفية الالكترونية
51	2.3.2. نشأة الخدمة المصرفية الالكترونية
52	3.3.2. أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية
55-52	4.3.2. أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية
56-55	5.3.2. واقع الخدمات المصرفية الجزائرية في مجال القنوات المصرفية الالكترونية
57-56	6.3.2. أهمية اعتماد الصرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري
59-57	7.3.2. تحديات ومخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية
60	خلاصة
72-61	4.2. استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المصارف

62	تمهيد
63	1.4.2. تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال المصرفي
65-63	2.4.2. العوامل الداعمة لتطوير الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المصارف
66-65	3.4.2. مراحل دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط المصرفي
67-66	4.4.2. أسباب تسارع المصارف في دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
68-67	5.4.2. المميزات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمصارف
71-69	6.4.2. المصارف الجزائرية والتكنولوجيا
72	الخلاصة
102-73	الفصل الثالث: الإطار الميداني
78-74	1.3. نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري
75	1.1.3. نشأة البنك الوطني الجزائري
75	2.1.3. تعريف البنك الوطني الجزائري
78-75	3.1.3. الهيكل التنظيمي للبنك
78	4.1.3. الهيكل التنظيمي لوكالة سكيكدة
	2.3. وظائف وأهداف البنك الوطني الجزائري
79	1.2.3. وظائف البنك الوطني الجزائري
80	2.2.3. الأهداف التي يسعى البنك إلى تحقيقها
99-81	3.3. تفرغ البيانات وتحليلها
85-82	1.3.3. البيانات الشخصية
88-85	2.3.3. الخدمات المقدمة من قبل البنك
93-88	3.3.3. تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن بعد
98-93	4.3.3. علاقة تكنولوجيا البنك برضا الزبون
103-99	4.3. النتائج والتوصيات
102-101	1.4.3. النتائج
103	2.4.3. التوصيات

106-104	خاتمة
112-107	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق
	الملخص

المخلص:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال محل اهتمام كل المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة والمؤسسات المصرفية بصفة خاصة، حيث أدت إلى تحولها من مصارف تقليدية إلى مصارف الكترونية، وظهر ذلك من خلال عرضها لخدمات عن بعد وخاصة الالكترونية منها. وجاء كل هذا نتيجة إلى استخدام القائمين على المصارف هذه التكنولوجيا وتسخيرها خدمة للمصرف، لتسهيل العمليات البنكية وتعظيم مداخل البنوك.

ومن خلال ما تقدم فإن دراستنا تهدف إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات المصرفية بالنسبة للمؤسسة و الزبون. ويتضح ذلك من خلال العمل الميداني الذي قمنا به بالبنك الوطني الجزائري وكالة سكيكدة، حيث قمنا بإجراء مقابلة مع عينة من الجمهور الداخلي المتمثل في العمال، وقمنا أيضا بتوزيع مجموعة من الاستمارات على الجمهور الخارجي وهم الزبائن اخترناهم وفق عينة قصديه وبلغ عددهم 30 فردا.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المصارف، المصارف التقليدية، المصارف الالكترونية، الانترنت، الخدمات المصرفية.

Les informations et la technologie de communication d'intérêt à toutes les institutions économiques en général et des institutions bancaires particulièrement où a mené à la transition de banques(rives) traditionnelles aux banques(rives) électroniques, cela ont apparu par l'offre de services après le commerce particulièrement électronique.

Il est venu tout ceci en conséquence de l'utilisation de ces banques(rives) et maîtrisant la technologie le service de la banque(rive) pour faciliter des opérations de banque et maximiser les entrées des banques(rives).

Est Notre visé pour mettre en évidence(surligner) le rôle d'informations et la technologie de communication pour améliorer des services bancaires pour l'entreprise et le client. Ceci est évident par le travail sur le terrain que nous avons fait dans la Banque nationale d'agence d'Algérien Skikda, où nous avons conduit un entretien(une interview) avec un échantillon de la procédure publique de travailleurs(d'ouvriers), Nous avons aussi distribué des formes(formulaires) sur le public extérieur ils des clients que nous avons choisis, selon un échantillon Atteint 30.

Mots-clés:

Informations et technologie de communication, banques(rives), les banques(rives) traditionnelles, banques(rives) et commerce électronique, Internet, services bancaires.