

واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في البنوك الجزائرية

The reality of information and communication technology in Algerian banks

معطى سيد احمد جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان

Sidahmedmaata@gmail.com

اد بن حميدة محمد جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة

الملخص:

لقد اصبحت تكنولوجيا الاعلام والاتصال جزءا لا يتجزأ من الاعمال اليومية للإنسان الامر الذي جعلها تتخذ مكانة لا الاستغناء عنها نظرا لما تتوفر هذه الأخيرة من وقت وجهد وتكلفه فاصبح لابد من تبنيها والعمل بها من قبل الحكومة و المؤسسات والمنظمات والسهر على تطويرها وتوسيع مجالات استخدامها والجزائر كسائر الدول لا يمكن استثنائها من هذه التطورات فقد عرف ميدان تكنولوجيا الاعلام والاتصال توسعا هاما مما ادى بالبنوك الجزائرية الى اعتمادها محاولة منها البقاء في ركب تطور تكنولوجي الذي فرضته عليها الساحة الاقتصادية و المنافسة الشديدة وتوسع مجالات الاستثمار مما جعلها تبدأ في تبني تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

ومن خلال الدراسة اردنا معرفة مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على البنوك عامة فظهرت النسب التالية:

اتضح لنا أن 57 بالمئة من البنوك ترى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعتبر بمثابة مورد استراتيجي وأنها تساهم في تطوير العمل البنكي وفي تسهيل العمليات وكذا خفض تكاليفها

إضافة إلى أنها تقوم لخفض تكاليف المعاملات البنكية بحيث انخفضت تكاليف وسائل الدفع بالمقارنة مع السنتين السابقتين في 74 بالمئة من البنوك إضافة إلى ذلك من خلال الدراسة اتضح ان العديد من الآثار السلبية والتي تعتبر بمثابة مشاكل حيث اختفاء عوائق الوقت والزمان أتت في المرتبة الاخيرة 57.1 بالمئة وهذا ما ينعكس على رضى الزبون إضافة إلى محدودية استعمال الانترنت على تصفح صفحة البنك 14 بالمئة

الكلمات المفتاحية :الاتصالات,البنوك,الاعلام وخدمات الانترنت,المعلومة والمعرفة,الاستثمار البنكي.

Abstract :

Media and communication technology has become an integral part of the day work of human, which has made it s take a place wich can not be dispensed with because of the availability of the latter time and effort and cost It must be adopted and worked by governments, institutions and organizations and ensure the development and expansion of areas of use Algeria, like all other States, can not be excluded from these developments The field of information and communication technology has expanded significantly, which has led Algerian banks to adopt it in an attempt to keep pace with technological development Which imposed by the economic arena and fierce competition and expansion of its areas of investment, which made it begin to adopt information and communication technology Through the study we wanted to know the extent of the impact of information and communication technology on public banks and the phenomenon of the following ratios It is clear to us that 74% of the Algerian banks believe that the information and communication technology is considered as a strategic generator and it contributes to the development of banking work and in facilitating operations as well as their costs and it reduces the bank transactions so that the costs of the payment methods compared with the previous two years in 57.1% of the banks. In addition, the study revealed that many of the negative effects that are considered as problems where the obstacles of time and time disappeared in the last quarter This is

reflected in customer satisfaction added to the limited use of the Internet on the bank's page .

Key Words: telecommunications;banks;information and internet services.serch learning;information and knowledge;investment banking.

مقدمة:

لقد لقد ادى استعمال التكنولوجيا الحديثة في القطاع البنكي للقطاع المالي في البنوك الجزائرية الى استعمال التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال هذه الادوات الغير مسيطر عليها في النشاط البنكي دخلت من اعمال البنوك الجزائرية وقد ظهرت عدة اجاث بينه ان استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الهدف منها الاحد او التقليل من استعمال السيولة النقدية اضافة الى ما يرافقها من خلق للقيمة وتخفيض القيود المفروضة على المواقع الموقع المكاني والزمني بالإضافة الى تحويل العلاقة مع الزبون ووضع مختلف الأنشطة الى التحولات الأوتوماتيكية.

من خلال هذا كله تظهر العديد من الأسئلة يمكن تلخيصها في:

- ماهي اسباب استخدام البنوك الجزائرية للتكنولوجيا الحديثة؟
- هل تعتمد البنوك الجزائرية على التكنولوجيا الحديثة؟
- استخدام التكنولوجيا الحديثة في المجال البنكي هو مورد استراتيجي ام حتميه فرضتها عليها المنافسة؟
- وفي الاخير وبعيدا تماما عن اسباب تبني التكنولوجيا الحديثة ما هي حصه التكنولوجيا الحديثة في النشاطات البنكية؟

اختبار الفرضيات:

H0: لا تطبيق الحكومة الجزائرية للتكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال فء تسير نشاطات البنوك الجزائرية

H1: تطبيق الحكومة الجزائرية للتكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال فء تسير نشاطات البنوك الجزائرية

الادوات المستعملة:

من اجل معرفه مدى تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال على انشطه البنوك الجزائرية من بيت مجموعه من الأسئلة الاستبيان على هذه البنوك وفروعها وقمنا بمعالجه اجوبه على نظام SPSS.

1. تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

1.1. تعريف المعلومة:

في اللغة الفلسفية القديمة للإعلام هو إعطاء الصيغة للمادة، وفي أيامنا هذه المعلومة توضح إيصال الأخبار بطريقة سريعة وبوضوح تام للشخص حسب سؤاله المطروح.

1.2. تعريف تكنولوجيا المعلومات:

يعتبر مصطلح تكنولوجيا المعلومات مصطلحا حديثا ظهر لنتيجة التطور الذي شهده العالم والذي من خلاله لم يثبت تعريفا ثابتا لهذا المصطلح يمكن تبنيه كتعريف وحيد وشامل بل تعددت التعاريف لمفهوم التكنولوجيا منها:

التعريف الأول:¹

تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بجمع ومعالجة وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومة، سواء على شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة.

التعريف الثاني:² تكنولوجيا المعلومات تعتبر نتاجا مناسباً للتكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصال.

1.3. الإطار المفاهيمي للاتصال:

لا يظهر الاتصال صدفة وإنما نتيجة لمحاولات عدة للإنسان كانت بدايتها الاتصالات البسيطة إلى التطور الذي وصلت إليه من طرق وأساليب متنوعة، وفي الوقت الحاضر ظهرت مفاهيم عدة للاتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين في علوم المعلومات والاتصال.

التعريف الأول:³ الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة -منبه- إلى مستقبل وباستخدام أكثر من أسلوب ومن وسائل اتصالية محددة.

ويمثل «جون لويوز» ميكانيزم الاتصال على أنه لعبة بلياردو فاللاعب يدفع بالكرة وهي الرسالة على مستوى الطاولة وهي القناة حيث تصل إلى الهدف والذي يتمثل في الأثر.

التعريف الثاني:⁴ الاتصال عملية إنتاج أو تجميع المعلومات، بحيث يمكن للفرد إحاطة غيره بأفكار والحقائق والمعلومات التي تؤثر في سلوكه أو توجيههم في اتجاه معين، و.... الاتصال أيضا نقل معلومات ما من شخص (المرسل) إلى شخص آخر (المستقبل) أو أكثر من خلال وسيلة معينة (القناة).

1.4. أنواع الاتصال:

الاتصالات داخل المؤسسة يمكن أن تكون داخلية أو خارجية، وهذا من طبيعة الرسالة المرسله للرسالة والأجهزة المستعملة في المؤسسة تظهر في عدة أوجه:

أ. الاتصالات الداخلية: هو اتصال تتكفل به مديرية الاتصال والموارد البشرية، وذلك بإقامة شبكة الاتصال التي تؤدي إلى تسويق داخلي ناجح، وهذا جد هام لمرور المعلومات، حيث تعتمد المؤسسة على الوسائل الآتية: الاستقبال، جريدة المؤسسة (اليومية)، حلبة الأفكار والاقتراحات، حلبة الرسائل والتطلعات.⁵

ب. الاتصالات الخارجية⁶ عندما تكون المعلومات متبادلة مع أشخاص خارجيين عن المؤسسة الزبائن، بنوك، إدارات... إلخ، عادة ما تكون عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الرسالة. فالاتصال الخارجي هو وظيفة من وظائف الإدارة التي عن طريقها يتم التخطيط والتنفيذ لبرنامج العمل لبلوغ الفهم وقبول العام

ت. الاتصالات بين الأشخاص: وهي أيضا يمكن أن تكون شخصين أو أكثر.

1.5. تكنولوجيا الاتصال:

تعتبر تكنولوجيا الاتصال واعدة لأحداث مجالات ثلاثة: أولا برفع القدرة التخزينية وتدفع المعلومات ونظم معالجة البيانات، ثانيا تسمح برفع مستوى الإنتاجية في مجال الخدمات، ثالثا إنها تحدث ثورة في مجال الابتكار والبحث وزيادة معدل سرعة التطور التكنولوجي وانتشاره.

فالتكنولوجيا الجديدة أدت إلى تحسين الاتصالات⁷ بنك المعلومات، المقابلات المصورة والتلفزيونية، شبكات الحاسوب، ناسخة الهواتف النقالة هي كلها أدوات جديدة استطاعت الولوج داخل المؤسسة.

1.6. خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تتميز التكنولوجيا عن غيرها بمجموعة من الخواص أهمها:⁸

- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن متقاربة.
- تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

- النممة: بمعنى آخر: أسرع، أرخص... إلخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- الذكاء الاصطناعي: هو أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية، والتحكم في عملية الإنتاج.
- تكوين شبكة الاتصال: توجد مجموعة من التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكة الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات.
- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- اللا تزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدمين، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- اللا مركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله.
- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية متنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- قابلية التحرك والحركة: أي يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي، الهاتف النقال، إلخ.
- قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومة من وسط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
- اللا جماهيرية: وهي تعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل

- مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات سواء من شخص واحد إلى شخص واحد أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من مجموعة إلى مجموعة.
- الشيوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محددة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي وغطائها المرن.
- العالمية: هو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأسمال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية

1.7. علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومة:

في البداية وقبل التطرق إلى علاقة بين المعلومة ونظام المعلومة نقوم بتقديم تعريف بسيط لنظام المعلومة.

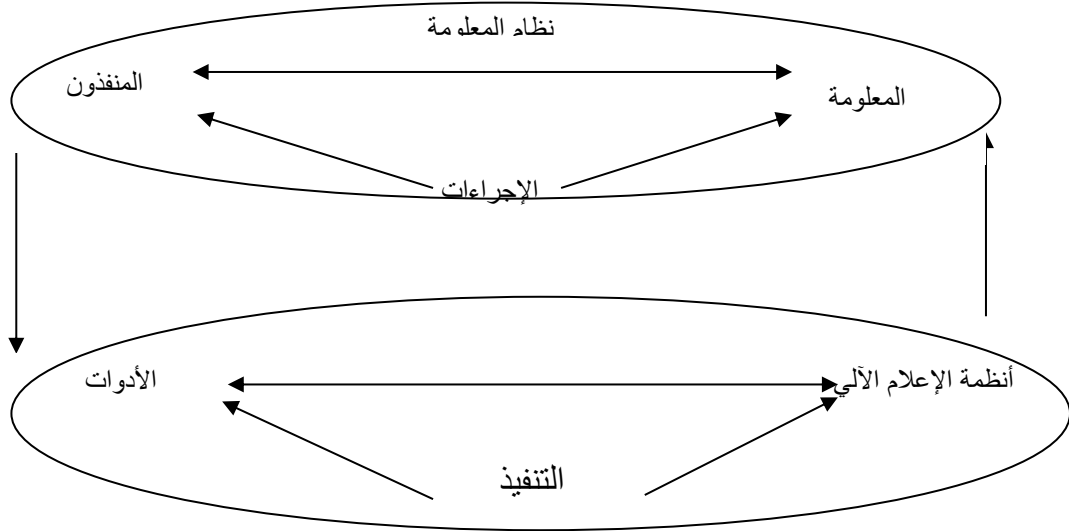
أ. نظام المعلومة:

هو مجموع منظم من الموارد، الأدوات، الأنظمة، العمال، المعطيات، الإجراءات يمكن من معالجة، تخزين وإيصال المعلومة في هيئة (معطيات، نصوص، صور، صوت... إلخ) في المؤسسة.⁹

ومنه فإن نظام المعلومة هو الجانب الحقيقي لمعلومات المنظمة وللأحداث التي لها انعكاس على المعلومة والأشخاص الذين يحتكرون على هذه ويمكن توضيح ذلك في المخطط التالي:

المعلومة من خلال إجراءات تصوب نحو كمالية في التسيير باستخدام تكنولوجيات المعلومات.

الشكل 01: إدارة مشروع نظام المعلومات



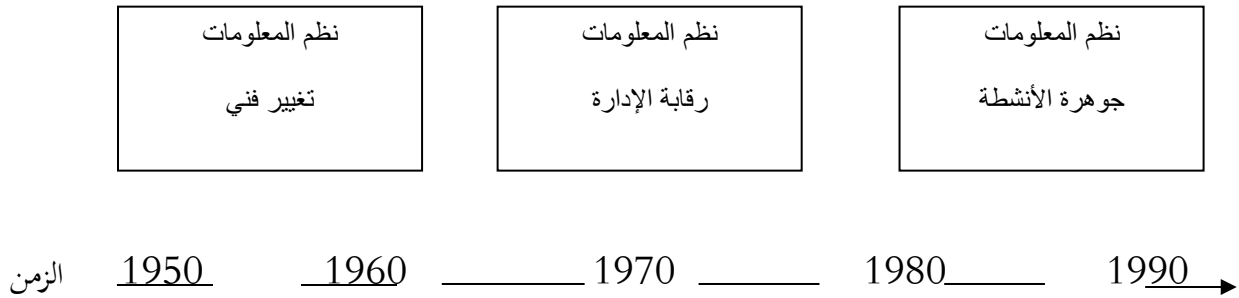
Chartal Molrly, management d'un projet système d'information, p15

لقد عرفت تكنولوجيا المعلومات تقدما كبيرا، الأمر الذي سهل عليها التعامل مع الكم الهائل من المعلومات بصورة سريعة وفعالة، ولعب الحاسوب والإعلام الآلي دورا، بحيث أصبح يدخل في جميع المعاملات في كل المراحل المنطقية وفي كل المصالح المعنية ويستخدم كأداة لتحليل المعلومة فسهل الأمر لانتشار بشكل واسع واندماجه في تسيير الإنتاج وطريقة العمل في المكاتب¹⁰

وقد أدى التحول في طبيعة النظم والتكنولوجيا الحديثة إلى ظهور تطبيقات معقدة وفقا لبرامج معدة للاستخدام بواسطة المستخدم النهائي سواء كان فردا واحدا أو مجموعة داخل المؤسسة البنكية.

ويوضح الشكل التالي اتساع نطاق استخدام التكنولوجيا الحديثة:

الشكل 2: استخدام التكنولوجيا الحديثة عبر الزمن



المصدر: سونيا محمد بكري وإبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإداري، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 26.

ب. دور المعلوماتية في تطوير نظام المعلومة:

إن التغيرات السريعة في مختلف الميادين جعل المؤسسات الاقتصادية أمام ميزتها التنافسية تعتمد على مدى قدرتها على استغلال هذا الكم الهائل من المعلومات.

وقد ساعد التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات في تذليل كثير من المصاعب بفضل المزايا التي وفرتها والمتمثلة على وجه الخصوص في:¹¹

- تقليص الوقت اللازم لانجاز العمليات المتعلقة بمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات.
- السرعة في إرسال المعلومات إلى مستويات الإدارة المختلفة.
- تخفيض تكاليف الحصول على المعلومات.
- المرونة في الاستعمال.

2. التكنولوجيا الحديثة في المجال البنكي ومؤشرات أدائها :

لقد أصبحت التكنولوجيا الحديثة تلعب دورا هاما في مختلف القطاعات الخدمائية والإنتاجية والمالية، فقد استخدمت كوسيلة جديدة للتميز وتحقيق الأهداف بسهولة وسرعة وبأقل التكاليف لا سيما في ميدان صناعة البنوك ككل.

2.1. تعريف التكنولوجيا في المجال البنكي وخصائصها:

يعد لفظ التكنولوجيا البنكية من أهم الألفاظ المستعملة حاليا حيث تعددت أشكالها أيضا الرؤى فيما يخص مفهوم التكنولوجيا وهناك من عرفها بأنها:

أ. مفهوم التكنولوجيا البنكية:

التعريف الأول: المعدلات والمكائن وانتشار التكنولوجيا حيث يركز هذا التعريف على الجانب المادي للتكنولوجيا حيث قدم ATES تعريفا آخر.

التعريف الثاني: المعرفة المستخدمة لإنتاج السلع للخدمات، حيث شملت المعرفة في مفهوم التكنولوجيا.

وقد أورد DAFT تعريفا أكثر شمولية.

التعريف الثالث:¹² استخدام المعرفة والأدوات والأساليب لإنتاج منتج ما أو خدمة.

من خلال هذه التعاريف نستخلص بأن التكنولوجيا في المجال البنكي وهي الاستخدام الأمثل لمعرفة المعدلات وانتشار التكنولوجي من أجل تحقيق أهداف البنك (سرعة الاداء، جذب العملاء، ...).

2.2. المواصفات العالمية للأداء البنكي:¹³

لقد ظهرت اعداد من الوجيهات و التي جسدها الكتاب في استراتيجيات عديدة و التي تهدف الى رفع القدرة التنافسية ومن اهمها SWOT وهي الاستراتيجية التي تعتمد على مصفوفة من نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتهديدات، إستراتيجية التوجيه و إستراتيجية الغزو La Coquète وإستراتيجية التخصص والتنوع.

ومن مابين الاستراتيجيات الأكثر تبني في مختلف البنوك هي إستراتيجية الجودة والتأهيل والتوافق مع القياسات العالمية ISO فالحصول على شهادة المواصفات العالمية ISO هو دليل عالمي على فعالية نظامها وتطابقه مع متطلبات الإدارة بالجودة الشاملة.

وقد وضعت المنظمة الدولية لتوحيد القياس ISO العديد من مواصفات القياس وفي العديد من المجالات من بينها مجال الخدمات البنكية بحيث قامت بانشاء لجنة فنية متخصصة بالبنوك يرمز لها TC24.

وبعد الانفتاح العالمي الذي شهدته كل الدول وبالأخص في مجال الخدمات البنكية اصبح من الالتزام عليها استعمال المواصفات العالمية ISO وهذا كله من ضمان استمراريته في ظل المنافسة الشديدة المفروضة عليها وتجسدت هذه التغييرات في تحديث نظامها و استخدامها للتكنولوجيا الجديدة وتطبيقها للمواصفات العالمية الجديدة ISO

ومن بين المواصفات التي أصدرتها منظمة توحيد القياس لمواصفات الجودة هي كالاتي:¹⁴

- المواصفة 13616: الخاصة بتسيير نقل المعلومات عن الزبائن.
- المواصفة 7746: الخاصة بالصيغ التلكسات المتبادلة بين البنوك.
- المواصفة 8109: الخاصة بنماذج والسندات الأوروبية.
- المواصفة 6166: لنظم تعريف السند الترفيهي العالمي ISIN وهي خاصة بتسيير تداول تجارة الأوراق المالية.
- المواصفة 8532: لتداول الأوراق المالية وشهادات الادخار باستخدام الوسائل الإلكترونية.

2.3. المعايير الدولية للمصارف:

اختلفوا الكتاب عن تحديد معايير دولية موحدة للمصاريف وهذا عرض لأهم معايير الدولية للمصارف:

أ. **تدعيم قواعد الرأس مالية:** تعتبر قضية تدعيم رؤوس الأموال، كما لها أهمية بالغة في تعزيز القدرة الاستثمارية للبنك، وتطوير نظام تقويم المخاطر، فقد عملت لجنة (بازل) بإصدار مشروعها الثاني المتعلق بكفاية رأسمال لوضع أنظمة جديدة تعكس وتقاوم المخاطر التي تواجهها البنوك.

ب. **تطوير السياسة الائتمانية:** قامت لجنة بازل بتوضيح رؤيتها المستقبلية في الرقابة على المخاطر البنكية بالخصوص قواعد منح الائتمان (محمد، 2004)¹⁵ من بين القواعد كفاية سياسات تقييم جودة الأصول، كفاية مخصصات الديون المعدومة أيضا ضرورة كفاية القواعد والأنظمة الإرشادية لمنح الائتمان... الخ.

ت. **الاهتمام بإدارة المخاطر:** نظر للتطور والإنتاج الغير مسبق في الصناعة المصرفية والتقدم التكنولوجي السريع، وظهور ابتكارات مالية أصبحت الصناعة البنكية تركز في عملها على فن إدارة المخاطر على أربعة مراحل هي:

- التعرف على المخاطر التي يتعرض لها البنك.¹⁶
- قدرة قياس المخاطر بصورة منتظمة.
- اختيار المخاطر التي يرغب البنك في التعرض لها.
- تمكن إدارة البنك باتخاذ القرارات المناسبة ومراقبة تلك المخاطر.

ث. **وضع آلية للإنذار المبكر بالبنوك:**

من أجل تدعيم سلامة النظام المصرفي من قبل المؤسسات المالية الدولية ظهرت ما يسمى بخلية للتنبؤ المبكر بحدوث الأزمات المصرفية بالبنوك، بحيث يمكن قياس وتحديد المشاكل.

2.4. أهداف التحول إلى استعمال التكنولوجيا الحديثة

إن الميزة الأساسية للبنوك الالكترونية أنها تستطيع الوصول إلى أكبر قدر ممكن من العملاء دون التقييد بمعايير المكان أو الزمان معين، حيث توفر الراحة للعمل فيما يخص طلبه لخدمة معينة إضافة إلى السرية التامة في المعاملات عكس نظيرتها التقليدية مما يزيد من كسب ثقة العملاء بها.¹⁷

أ. تقديم خدمات مصرفية تامة وحديثة:¹⁸

تقدم البنوك الالكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية إضافة إلى خدمات أكثر تطوراً عبر الانترنت وذلك ما يميزها عن الأداء التقليدي مثل:

- إمداد العملاء بخدمة التأكد من أرصدهم لدى المصرف.
- كيفية تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة...إلخ

ب. خفض التكاليف:

من أهم ما يميز البنوك الالكترونية أن تكاليف تقديم خدمة ما منخفضة مقارنة بالبنوك العادية وحسب دراسة تقديرية تبين أن تكلفة تقديم خدمة عبر الانترنت يقل بـ 4 وحدات مقارنة بتكلفة تقديمها عبر فروع البنك العادي.

ت. الزيادة من كفاءة البنوك الالكترونية:

مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة تقديم الأعمال عن البنوك التقليدية أضحى سهلاً على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات بسرعة وكفاءة عالية

مما لو تنتقل العميل إلى مقر البنك شخصياً حيث عادة تكون هناك عراقيل أو عادة يكون الموظفون منشغلين عليه.

3. أهم وسائل الدفع الحديثة:

نظرا للتحول والتطور الحاصل من عصر المعلومات إلى عصر المصرفية والاستخدام المكثف بثقافة المعلومات والاتصال، حيث برزت أشكال عديدة للتكنولوجيا وظهرت من خلالها صور مختلفة لاستخدامات التكنولوجيا المصرفية والتي يمكن استخلاصها في اتجاهين¹⁹:

الاتجاه الأول: وسائل ونظم الدفع الالكتروني.

الاتجاه الثاني: قنوات الاتصال وخدمات المصرفية الالكترونية.

3.1. الاتجاه الأول: وسائل ونظم الدفع الالكتروني

أ. البطاقات البلاستيكية **Plastic Cards**:

وهي أداة تسويقية مهمة وفعالة في التعامل المالي، حيث تعد منافسا قويا للصك، ومن أهم البطاقات البلاستيكية.

بطاقات الدفع الفوري Débit Cards، بطاقات الإتمان المصرفي Bank Crédit Card، بطاقة القيد الآجل Change Card، البطاقة الائتمانية المضمونة، البطاقة الذكية Smart Card، بطاقة السفر والتسليّة.

ب. بطاقة الدفع الفوري **Débit Card**:

يكون لحاملها رصيد بالبنك، يقوم مباشرة بسحب قيمة مشتريات وأجور الخدمات المقدمة له، وفقا إلى السندات الموقعة منه²⁰

بناء على هذا التعريف نستخلص أن هذه البطاقة تمنح لمن لديه رصيد دائن في حسابه، يدفع منه ائتمان السلع مقابل الخدمات في حدود رصيده الموجود، يتم الحسم منه فوراً ولا يحصر على ائتمان (إقراض).

وتمنح غالبًا مدججنا، ولا يتحمل العميل رسومًا لهذه البطاقة إلا إذا سحب نقودا أو اشترى عملة أخرى عن طريق مؤسسة أخرى غير المؤسسة المصدرة للبطاقة.

ت. بطاقات الائتمان المصرفي:

وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، حيث يتم استخدامها كضمان وتهدف إلى منح حاملها الائتمان لفترة زمنية معينة في حدود معينة يساعده في شراء حاجياته بدلا من النقد،²¹ أو أن يقوم بالسحب نقدًا ، وإذا قام حامل البطاقة بسداد قيمة المبالغ التي قام بسحبها خلال فترة زمنية معينة فليس عليه فائدة، أما إذا تجاوزها فتحسب عليه فوائد.

ويدفع حامل البطاقات للبنك مصدر البطاقة ما يلي:

- مصاريف إنشاء البطاقة وتجديدها أو إصدارها.
- مصاريف إدارية عن كل عملية سحب.
- فوائد بنكية على الرصيد المكشوف.
- رسوم أخرى تختلف من بنك إلى آخر.

كما يجب القيام بالآتي:

- إيداع مبلغ من المال في حسابه.
- تحويل مرتبه إلى البنك مصدر البطاقة.
- تقديم ضمانات شخصية أو مالية.

ومن أمثلة هذه البطاقات: بطاقة الماستر كارد، بطاقة الفيزا...

ث. بطاقة القيد الآجل Change Card:

يمنح البنك لحامل هذه البطاقة قرضا محدودًا بحسب درجة البطاقة، فضية أو ذهبية ولزمن معين، ويتفق على وقت محدد عند الإصدار ليتم تسديده كاملاً، ويترتب على حاملها عند تأخير السداد زيادة مالية ربوية²² وهي الصور الأصلية لبطاقة الائتمان.

وهي طريقة ميسرة للحصول على قرض مفتوح ضمن حد أقصى يسدد كل شهر.

ج. البطاقات الائتمانية المضمونة Secured credit card:

بطاقات أساسية مضمونة بودائع توفيرات ذات فوائد، حيث تستعمل هذه الأخيرة لضمان خط الائتمان الذي توفره البطاقة للمستهلك.

ح. بطاقة السفر والتسلية:

وهي بطاقة خصم فورية تمكن من إيداع مبالغ المبيعات للتجار خلال 24 ساعة، وتمكن من الحصول على مختلف السلع والخدمات من خلال 17 مليون جهاز للدفع السريع لدى كافة الفنادق والمطاعم ومكاتب تأجير السيارات.

3.2. الاتجاه الثاني: قنوات الاتصال وخدمات الصيرفة الإلكترونية.

أ. التحويل الإلكتروني Electronic funds transfer:

تقوم العدد من البنوك بالمشاركة في شبكة حاسبات تتولى التداول الإلكتروني لملايين القيود المحاسبية لمختلف العمليات الدائنة والمدينة وبين مختلف البنوك، وبذلك تؤدي هذه الخدمة الدور التقليدي لغرض المقاصة، حيث يهدف نظام التحويل الإلكتروني للأموال إلى تسهيل مر تعجيل المدفوعات والتسويات بين المصارف بما يكفل تقديم خدمات أفضل للعملاء.²³

- كيف تتم عملية التحويل المالي:²⁴

يقوم العميل بتوقيع واحد لصالح الجهة المستفيدة التاجر مثلا، حيث يتم اقتطاع مالي من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يومي، أسبوعي، شهري) فمن ميزات التحويل الإلكتروني المالي عن الشيك أن صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، حيث هناك وسطاء يقومون بتوفير البرمجيات اللازمة، ويقوم العميل بإرسال التحويل المالي عن طريق المودم إلى الوسيط ويقوم هذا الأخير بتجميع التحويلات المالية وإرسالها إلى المقاصة المالية الإلكترونية ACH التي تقوم بإرسال نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل برصيد العميل وفي حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار على العميل، أما إذا كان الرصيد كافيا لتغطية قيمة التحويل المالي فعندها يتم اقتطاع التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد، بنك التاجر، في وقت السداد المحدد للنموذج.

ب. العمليات المصرفية بواسطة الإنترنت :Internet Banking:

يعتبر نظام الإنترنت القائم على البنك المنزلي ذو أهمية كبيرة سواء على مستوى البنوك أو على مستوى العملاء، بحيث أن إقامة خط على الإنترنت يعتبر أرخص تكلفا عن إقامة فرع للبنك، كما تتعدد أشكاله إلى:²⁵

- شكل من أشكال النشرات الإلكترونية عن الخدمات المصرفية.
- توفير المعلومات الكافية للعملاء.
- تقديم طرق دفع إلكترونية للعملاء بالكمبيالات المسحوبة.
- كيفية إدارة المحافظ المالية (أسهم، سندات) للعملاء.

خ. الصيرفة عبر التلفزيون التفاعلي :ITV Interactive Tv Banking:

تعددت مصطلحات التجارة الإلكترونية فقد عرفت على أنها دائما تجارة التلفاز، كما عرفت بمصطلحات أخرى، التسوق المنزلي أو البيع بالتجزئة باستعمال التلفاز... الخ.

فهي تسمح للمشاهدين من شراء منتجاتهم من السلع والخدمات التي تعرض عبر التلفاز وبهذه
الكيفية يتحول المشاهدين إلى مستهلكين فيصبح هناك دمج للمحتوى والتجارة الإلكترونية.²⁶

د. الصيرفة عبر الهاتف الجوال Mobile Phone Banking:

ظهرت وتطورت خدمة الهاتف المحمول البنكي مخزًا، فهو يمكن من استخدام خاصية الاتصال
اللاسلكي لإتمام عمليات البيع والشراء وكذلك الخدمات البنكية دون قيد.²⁷

ويقوم الهاتف المحمول بالبنكي بتوفير خدمة جديدة للمعاملين لاختيار خدمات البنك مثل:

- فحص الحساب الخاص بالعميل.
- معرفة منبهات للحساب.
- التحويلات مالية بين حسابات العميل.
- معرفة الأموال المدفوعة ولفائدة من دفعت.

3.3. خصائص البنوك الإلكترونية:

من أهم خصائص هذه البنوك هي خاصة خفض التكاليف، فبدلاً من فتح فروع جديدة له في
كافة المناطق لمحاولة التقرب من العملاء أصبحت البنوك الحديثة باستعمال تكنولوجيا الإنترنت أقرب من
العملاء، وعليه تم تخفيض تكاليف كثيرة من أموال وأيدي عاملة، وأجهزة... الخ.

ومن أهم خصائص البنوك الحديثة²⁸:

- أ. **السرية:** إن المعاملات التي تتم بين البنك وعملائه مبنية على الثقة، فالتزام السرية في معاملاته تقتضيه أصول المهنة وظروف معاملاته التي تتسم بحساسية فائقة.
- ب. **حسن المعاملة:** إن المعاملة الحسنة للعميل هي الأساس في تحويله إلى عميل دائم وهي أداة اجتذاب العملاء للتعامل مع البنك دون غيره.

ت. **الراحة والسرعة:** تسعى البنوك إلى توفير أكبر قدر من الراحة وذلك لإغراء العميل على كثرة التردد عليه، في حسن الاستقبال وتوفير الجو الملائم أيضا سرعة توفير الخدمات.

ث. **كثرة الفروع:** كثرة الفروع وتوزيعها في مناطق جغرافية مختلفة تعود على البنك بفوائد كثيرة.

4. الجانب التطبيقي :

في الجانب التطبيقي سوف نقوم باستعراض لواقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في البنوك الجزائرية وذلك من خلال دراسة احصائية وصفية شملت بنوك ولاية سعيدة

من خلال هذا كله تظهر العديد من الأسئلة يمكن تلخيصها في :

- ماهي اسباب استخدام البنوك الجزائرية للتكنولوجيا الحديثة؟
- هل تعتمد البنوك الجزائرية على التكنولوجيا الحديثة؟
- استخدام التكنولوجيا الحديثة في المجال البنكي هو مورد استراتيجي ام حتمي فرضتها عليها المنافسة؟
- وفي الاخير وبعبدا تماما عن اسباب تبني التكنولوجيا الحديثة ما هي حصه التكنولوجيا الحديثة في النشاطات البنكية؟

العينة المقصودة في الدراسة :

قمنا بتوجيه الاستبيان الى كل الوكالات البنكية الموجودة في مدينه سعيدة وفروعها

- البنك المركزي الجزائري bca
- القرض الشعبي الجزائري cpa
- البنك الخارجي الجزائري bea
- بنك الفلاحة والتنمية الريفية badr
- الصندوق الوطني للتوفير cnep
- بنك التنمية المحلية bdl

الاطار الزمني والمكاني:

قمنا بتوزيع الاستبيان ابتداء من شهر جوان 2011 الى شهر اوت 2011

الدراسة الوصفية:

من اجل معرفه مدى تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال على انشطه البنوك الجزائرية من بيت مجموعه من الأسئلة الاستبيان على هذه البنوك وفروعها وقمنا بمعالجه اجوبه على نظام spss.
من خلال هذه الدراسة ظهرت لنا النسب التالية :

Votre opinion sur les ntic

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide charge	1	14,3	14,3	14,3
sur la banque	4	57,1	57,1	71,4
resource				
stratigique	2	28,6	28,6	100
pour la	7	100	100	
banque				
juste benifice				
ou defete				

جدول 01 : نظرة البنك لتكنولوجيا الإعلام والاتصال

المصدر مخرجات نظام spss

Développer l'activité de votre banque

Percent	Frequency	Percent	Valide Percent	Percent Cumulative
tre faible	1	14.3	14.3	14.3
faible	2	28.6	28.6	42.9
moyen	2	28.6	28.6	71.4
fort	2	28.6	28.6	100
Total	7	100	100	

الجدول 02: تطوير نشاط البنك

المصدر مخرجات نظام spss

الاثار الناجمة عن استخدام التكنولوجيا الحديثة في البنك

قوي جدا	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	
—	28.6	28.6	28.6	14.3	تطوير نشاط البنك
14.3	42.9	14.3	14.3	14.3	تحسين المعاملات مع الزبون
—	42.9	28.6	14.3	14.3	جذب الزبائن الاجانب

المصدر مخرجات نظام spss بتصريف

الجدول 03: الاثار الناجمة عن استخدام التكنولوجيا الحديثة في البنك

النتائج النجمة عن اسخدام التكنولوجيا الحديثة في البنك

قوي جدا	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	
—	87.7	14.3	—	—	السرعة في معالجة البيانات
—	87.7	14.3	—	—	تحسين نوعية الخدمات
—	71.4	—	14.3	14.3	تدعيم المداخيل
28.6	57.12	—	—	14.3	وفاء الزبون

المصدر مخرجات نظام spss بتصرف

الجدول 04: النتائج النجمة عن اسخدام التكنولوجيا الحديثة في البنك

من خلال الدراسة اردنا معرفة مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على البنوك عامة فظهرت النسب التالية :

اتضح لنا أن 57 بالمئة من البنوك ترى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعتبر بمثابة مورد استراتيجي وأنها تساهم في تطوير العمل البنكي وفي تسهيل العمليات وكذا خفض تكاليفها إضافة إلى أنها تقوم لخفض تكاليف المعاملات البنكية بحيث انخفضت تكاليف وسائل الدفع بالمقارنة مع السنتين السابقتين في 74 بالمئة من البنوك إضافة إلى ذلك من خلال الدراسة اتضح ان العديد من الآثار السلبية والتي تعتبر بمثابة مشاكل حيث اختفاء عوائق الوقت والزمان أتت في المرتبة الاخيرة 57.1 بالمئة وهذا ما ينعكس على رضى الزبون إضافة إلى محدودية استعمال الانترنت على تصفح صفحة البنك 14 بالمئة وانعدام الاحصائيات إضافة إلى غياب خدمة Home banking زيادة على ذلك فإن من البنوك ترى أن التكنولوجيا البنكية مجرد عبئ نتيجة الى :

- صعوبة تكوين العمال وبالخصوص أن هذا التكوين يكون دوري.
 - ارتفاع تكاليف التكوين العمال وصيانة الوسائل التكنولوجية.
 - تخوف البنوك من التكنولوجيا وعدم الثقة بالتكنولوجيا الحديثة.
 - عدم إعطاء أهمية كبيرة لأمن معلومات البنوك في ميزانية البنك.
- حيث أظهرت دراسة قام بها **كوبال وليبراند** استشاريين على عشرة مؤسسات بنكية فرنسية أن ثلث المصارف البنكية تخصص 1 الى 2 بالمئة من ميزانيتها لأمن تكنولوجيا البنوك وسوف تقوم برفعها الى 4 بالمئة وفي الخمس سنوات القادمة سوف ترفعها الى 10 بالمئة وكل هذا يدل على أهمية الوسائل التكنولوجية وضرورة حمايتها للحفاض عليها.
- اختبار الفرضيات :**

H0: لا تطبيق الحكومة الجزائرية التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال فء تسير نشاطات البنوك الجزائرية

H1: تطبيق الحكومة الجزائرية التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال فء تسير نشاطات البنوك الجزائرية

الجدول التالي يبين اختبار الفرضيات:

Test sur échantillon unique

Valeur du test = 0

Intervalle de confiance 95% de la différence	Différence moyenne	Sig. (bilateral)	d	t
--	--------------------	------------------	---	---

nouvelle technologie d informatio n et de communic ation	6.0 00	6	001.	85714,		
					Inférie ure 5076,	Supérie ure 1,2067

من مخرجات Test sur échantillon unique اتتجنا ان البنوك الجزائرية لا تطبق التكنولوجيا الحديثة في البنك وبالتالي النتيجة تتطابق مع الفرضية الاولى $\text{sig} < 0.05$ محققة.

الخاتمة:

لقد اوضحت تقارير النتائج بان التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال في القطاع البنكي تقوم بتقديم الدعم الحقيقي في تحسين نوعية الخدمات المعروضة من طرف البنوك اضافة الى العديد من المزايا المميزة التنافسية والربحية وبالرغم من كل هذه الجهود الا انها ما زالت محتشمة ولازال تعاني من التأخر الى الناقل التخلف بالمقارنة مع الدول المتقدمة الاخرى وتظهر التقارير الدورية صحة الدراسة والتي سوف نقوم بعرضها كالآتي:

1. التقرير صادر عن المهمة الاقتصادية الفرنسية في الجزائر:

لقد وضع التقرير الصادر عن المهمة الاقتصادية الفرنسية في الجزائر ان قطاع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجزائر يعاني تأخر ما بين 5 الى 10 سنوات في وقت اغلقت فيه الحكومة ملف خصوصية اتصالات الجزائر وفضلت البقاء على القطاع العمومي مستثنية من ذلك قطاع الهاتف النقال.

وجاء في التقرير الفرنسي كذلك ان الدولة تسعى الى تدارك التأخر الموجود في القطاع الا ان هذه الجهود المبذولة لا تزال متواضعة وبسيطة.

وقد لاحظ التقرير ايضا ان الجزائر عند التجمد في ميدان تكنولوجيا الاعلام والاتصال الى غايه سنه 2004 على خلفيه بيع رخصتين للهاتف النقال.

وقد شهد قطاع الهاتف النقال تطورا سريعا حيث سنه 2008 قارب عدد المشتركين الهاتف النقال اكثر من 27 مليون مشترك بالنسبة كثافته بلغت 79 بالمئة من بين ما تبقى عدد المشتركين و نسبه كثافته متواضعة في الهاتف الثابت 3 ملايين مشترك و نسبه كثافته تصل الى 10 بالمئة.

2. تقرير البنك المركزي:

شهد البنك المركزي في السنتين الاخيرتين تقدما ملحوظا خصوصا في ما يتعلق بادوات الدفع مما يتيح تنافسية اكثر ما بين البنوك فقد لعبت التكنولوجيا الجديدة دورا هاما في نقل وسائل الاعلام الالي في النشاط البنكي و لعبت دورا هاما في تطوير ادوات الدفع في السنه 5 من استعمال نظام **arts** اي سنة 2010 فان نشاط الجهاز كان 99,33 بالمئة بالمقارنة مع 2009 التي كان 99,56 بالمئة هذه النسبة هي نتيجة العلاقات بين المدة المفتوحة الاسمية على التبادلات مع توقف العمل بالساعات.

1.2. نظام المقاصة الإلكترونية عن بعد:

يسمح نظام المقاص الإلكترونية عن بعد تبادل كل ادوات الدفع ذات الحجم الشيك العمليات على البطاقة والموضوع في الخدمة منذ 2. 5. 2006 عمل نظام على قاعدة متعددة اوامر الدفع واين المبالغ الصافية تحول في نظام **arts** .

ويوجه نظام **atci** في مركز ما قبل المقاصة ما بين البنوك **cpi** في مؤسسه ذات اسهم وفروع من البنك الجزائري.

لقد شاهدت هذا النظام تطورا في الحجم و القيمة في سنة 2010 النظام 13818 معاملته الدفع مقابل 111390 معاملته دفع سنه 2009 و 9320 مليون معاملة سنة 2008 وقدر المبلغ الإجمالي سنة

2010 ب 8878137 مليار دينار و 8534729 مليار دينار سنة 2009 و 7188255 مليار دينار سنة 2008 اي ارتفاع في الحجم ب 24٪ و 4٪ في القيمة.

وحسب تقرير البنك فان حجم معاملات الدفع في نظام **atci** يعد من اكثر القفزات النوعية التي قام بها البنك الجزائري الذي يظل اقل من حجم المعاملات في نظام الدفع للدول التي تملك نفس المعطيات كالجائر.

لا يزال الشيك مسيطرا في وسائل الدفع في نظام **atci** فقد كان حجم المعاملات في سنة 2010 ب 7252 مليون بالشيك مقابل 7023 مليون في 2009.

وكان حجم المقاصة الإلكترونية في النظام **atci** الخاص بالشيكات 63٪ في 2009 مقابل 52.5٪ في 2010 المعدل اليومي يقدر ب 28055 معاملة ما قيمته 33780 مليار دينار اما في ما يخص العمليات البنكية بالبطاقة الإلكترونية فهي الاخرى في ارتفاع فقد سجلت 44 بالمئة اي 758.3 مليون معاملة في سنة 2010 مقابل 915,1 مليون سنة 2009 اي 20 بالمئة من عمليات الدفع.

المراجع و التهميش :

¹ Roger Carter, «information technologie, made simple Books whitout place », London, 1991, p108

² محمد محمد الهادي، نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، أبحاث المؤتمر العالمي 2 لنظم المعلومات- الحاسبات، 13-14-15/1997، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، ص 153

³ محمد محمد الهادي، نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، أبحاث المؤتمر العالمي 2 لنظم المعلومات- الحاسبات، 13-14-15/1997، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، ص 153

⁴ Kenneth Laudan and Jane Parice laudan, “management information system: managing the digital firms”, pretia hall, edition USA, 2006, P65

⁵ Monique Langlet « communication » Nathan technique, 1996 , p08

⁶ معطى سيد احد واقع و تاثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال في البنوك الجزائرية مذكرة شهادة مجستير جامعة تلمسان

2012صفحة07

⁷ jean, pierre halfer; michel, kalika management stratégie et organisation vuiber paris 2001 p322

⁸ مراد رايس: أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص 29

⁹ Chartal Molrlay, « management d'un projet système d'information », DUNOD, 2006, p13

¹⁰ Lary Rtzma, Lee Krajeuski, « management des opérations », Pearson éducation, p108

¹¹ حجاج عيسى, امال لملتقى الوطني حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، 22-23 أبريل، 2003، ص08.

¹² البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، العدد الثاني، المجلد الرابع والخمسون، 2001، ص 138.

¹³ Zollinger , Lommarque, « E-marketing et stratégie de la banque », DUNOD, Paris, 1999, p182

¹⁴ معطى سيد احمد مرجع سابق ص18

¹⁵ بلوافي محمد، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري، جامعة تلمسان، ص 105

¹⁶ مقالة ل: عبد الرحمان رمزي عداس، مدير مخاطر الائتمان بالبنك الأهلي، إدارة مخاطر الائتمان، جريدة الأهرام، العدد 728، 27/12/2002.

¹⁷ معطى سيد احمد مرجع سابق ص21

¹⁸ عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الاسكندرية، 2001، ص 26

¹⁹ المؤتمر العالمي الرابع «الريادة والإبداع»، استراتيجيات الاعمال في مواجهة تحديات العولمة، أثر استخدام التكنولوجيا المصرفية في ظاهرة غسل الأموال والجهود الأولية لمكافحتها، د. رفعة إبراهيم الحمداني، جامعة الموصل، العراق.

²⁰ الدورة الخامس عشر، 11-6 مارس 2004، مسقط (سلطنة عمان)، الأستاذ الدكتور وهبة مصطفى الزحيلي، بطاقة الائتمان، جامعة دمشق، ص 03

²¹ معطى سيد احمد مرجع سابق ص23

²² الأستاذ الدكتور وهبة مصطفى الزحيلي، بطاقة الائتمان ص05

²³ دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية، أوراق بنك مصر البحثية، 2000

²⁴ منير الجنبهي، ممدوح الجنبهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامع، الإسكندرية، 2006، ص38

²⁵ زيدان محمد، دور التسويق في القطاع المصرفي، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر 2005 ص 90.

²⁶ Jens F.jensen, « Interactive television », new Genres, new Format, new Content autre for interactive digital media , Aalborg University, p94

²⁷ معطى سيد احمد مرجع سابق ذكره ص28

²⁸ د. خيرى مصطفى كتانه، التجارة الالكترونية، دار المسيرة، الطبعة الأولى، سنة 2009، ص 187-188