



تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة) : مبارك محمد بن محمد المولود(ة) بتاريخ: 1993/04/05 بـ: بجاية مساعداً
العامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 2.5.52.65551 الصادرة بتاريخ: 2016/04/25 من: بجاية
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التكنولوجيا تخصص: الهندسة المدنية وعرضي خلال السنة الجامعية: 2016/2017
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: تأثير التكنولوجيا على الاقتصاد في ظل التحول الرقمي
دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة: بجاية

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2017/06/15

التوقيع والبطمة

.....



تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): كاهي بلال المولود(ة) بتاريخ: 1998/01/27 بـ بوسعادة
العامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 7524814؟ الصادرة بتاريخ: 22/03/06 عن: بوسعادة
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: علوم اقتصادية تخصص: نقدية وبنكية خلال السنة الجامعية: 22/21
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البنكية
البنكية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بوسعادة

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 22/06/16

التوقيع و البصمة

[Signature]

جمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

رقم:

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية

تخصص: إقتصادي نقدي وبنكي

تحت عنوان:

**دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البنكية
دراسة حالة - بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة بوسعادة"**

تحت إشراف:

- د.مغني ناصر

من إعداد:

- خلفاوي عبدالقادر

- ثامري بلال

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرهان

الحمد لله الذي أثار لنا درب العلم والمعرفة و
أعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا لإنجاز هذا
العمل

حيث نتوجه بجزيل الشكر والإمتنان لكل من
ساعدنا من قريب او بعيد في تذليل ما واجهنا من
صعوبات ونخص بالذكر الأستاذ المشرف
الدكتور مغني ناصر الذي لم يبخل علينا
بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت عوننا لنا
في إتمام هذا البحث كما لا ننسى كل الأساتذة
بشكل عام وأساتذة كليتنا على وجه الخصوص
فإليكم يا من غرستم فينا زاد المعرفة و يا من
أسعدنا بتدريسكم لنا فأنحن نتقدم لكم بأسمى
معاني الشكر والعرهان وأملنا فيكم ألا تنسونا و
إليكم منا كل التقدير والإحترام يامثال الخلق
والإستقامة

الإهداء

وصلت رحلتنا الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة ..

وها نحن ذا نختتم بحث تخرجنا بكل همّة ونشاط،

ونمتن لكل من كان له فضل في مسيرتنا،

وساعدنا ولو باليسير،

الأبوين، والأهل، والأصدقاء، والأساتذة

المبجلين ..

نهدىكم بحث تخرجنا

الملخص:

لقد تميز العالم في الآونة الأخيرة بتطورات سريعة وغير مسبوقة في كافة مجالات الحياة المختلفة و أبرزها الديناميكية في المجال التكنولوجي وبالأخص تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبنها "تكنولوجيا المعلومات" والاستخدام و التوظيف المكثف و الواسع لها في جل الأنشطة البشرية والتي من المتوقع أن تفرض سيطرتها لعقود لاحقة.

تمتاز تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بدور كبير في تحسين أداء البنوك وتطورها بناء على جودة الخدمات والمنتجات المقدمة لهذا حاولنا في دراستنا هذه إبراز العلاقة الوطيدة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة خدمات المصارف والدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين جودة خدماتها من خلال المعلومات المجمعـة والمستخدمـة في هذا العمل .

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الخدمة البنكية، جودة الخدمات البنكية، جودة الخدمات البنكية الالكترونية، بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

Summary:

The world has recently been characterized by rapid and unprecedented developments in all different areas of life, most notably the dynamism in the technological field, especially those related to information processing and transmission; "Information technology" and its extensive and extensive use and employment in most human activities, which is expected to impose its control for decades to come.

Information and communication technology has a major role in improving the performance and development of banks based on the quality of services and products provided. That is why we tried in this study to highlight the strong relationship between information technology and the quality of banking services and the role that this technology plays in improving the quality of their services through the information collected from and used in this work.

Keywords: information technology, banking service, quality of banking services, quality of electronic banking services, Agriculture and Rural Development Bank.



الفهرس

I	شكر وعرفان
II	الإهداء
III	الملخص
IV	الفهرس
V	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة عامة
01	الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات البنكية
03	المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات
03	المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات
06	المطلب الثاني : ماهية تكنولوجيا المعلومات
07	المطلب الثالث : مكونات ووظائف تكنولوجيا المعلومات
09	المطلب الرابع : مزايا وسلبيات إستخدام تكنولوجيا المعلومات
11	المبحث الثاني : جودة وتطور الخدمات البنكية
11	المطلب الأول: تعريف وأنواع الخدمة البنكية
14	المطلب الثاني : خصائص الخدمة البنكية
15	المطلب الثالث : دورة حياة الخدمة البنكية
18	المطلب الرابع: جودة الخدمات البنكية
22	المبحث الثالث: التطور التكنولوجي في العمل البنكي
22	المطلب الأول: الخدمات البنكية الإلكترونية وأنواعها
24	المطلب الثاني: البنوك الإلكترونية
26	المطلب الثالث: عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية
26	المطلب الرابع: واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر
	الفصل الثاني: تقييم دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البنكية دراسة حالة- بنك الفلاحة والتنمية الريفية
30	BADR "وكالة بوسعادة"
32	المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
32	المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
34	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

38	المطلب الثالث : مبادئ ووظائف وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
40	المطلب الرابع : التعريف بوكالة بوسعادة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
44	المبحث الثاني: تقييم إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البنكية ببنك BADR وكالة بوسعادة.
44	المطلب الأول: الخدمات الإلكترونية التي يقدمها BADR.
55	المطلب الثاني: تقييم دور التكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البنكية BADR "وكالة بوسعادة".
60	الخاتمة
64	قائمة المراجع

قائمة الجداول :

- 43 الجدول رقم (01): عدد العمال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية " وكالة بوسعادة "
- 47 الجدول رقم (02): عدد أجهزة الصراف الألي في وكالة بوسعادة
- 55 الجدول رقم (03): عدد البطاقات المختلفة الممنوحة من طرف وكالة بوسعادة من 2019-2021
- 56 الجدول رقم (04): عدد أجهزة TPE الموزعة في السنتين الأخرتين
- 57 الجدول رقم (05): عدد بطاقات ماستر كارد الممنوحة لسنة 2021 في " وكالة بوسعادة "
- الجدول رقم (06) : عدد البطاقات الخاصة بالأعمال والتجار والمؤسسات الممنوحة في وكالة بوسعادة لسنة
57 2021.
- 58 الجدول رقم (07) : عدد مرات تعطل الصراف الألي البنكي (GAB)

قائمة الأشكال:

- الشكل رقم (01) : مكونات تكنولوجيا المعلومات. 08 _____
- الشكل رقم (02) : دورة حياة الخدمة المصرفية. 15 _____
- الشكل رقم (03): معايير جودة الخدمات المصرفية . 21 _____
- الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي للمديرية العامة المركزية لبنك BADR. 37 _____
- الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية " وكالة بوسعادة ". 44 _____
- الشكل رقم (06): الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية 46 _____
- الشكل رقم (07): نهائي نقطة البيع الإلكتروني (TPE) 47 _____
- الشكل رقم (08): البطاقة النقدية الذهبية. 49 _____
- الشكل رقم (09): البطاقة النقدية الكلاسيكية. 49 _____
- الشكل رقم (10): البطاقة النقدية TAWFIR. 50 _____
- الشكل رقم (11): بطاقة ماستر كارد. 51 _____
- الشكل رقم (12): التمثيل البياني لعدد البطاقات الممنوحة من طرف وكالة بوسعادة في(2019-2021) 56__

قائمة الملاحق:

الملحق رقم (01): بطاقة الدفع مابين البنوك CIB

الملحق رقم (02): نهائي نقطة البيع الإلكتروني TPE

الملحق رقم (03): بطاقة بدر(توفير) TAW

الملحق رقم (04): ماستر كارد Master card



المقدمة العامة

مقدمة:

لقد أصبحت التكنولوجيا من الأمور التي لا يمكن الاستغناء عنها في حياتنا اليومية، ولا يمكن أن نتقدم أو ننتظر في دولنا إلا من خلالها، فالتكنولوجيا من الأساسيات التي تساعد الإنسان في إنجاز الأعمال والمهام التي أصبحت بشكل سريع وفي نفس الوقت دقيقة جدا، فكان في الماضي يتم إنجاز الأعمال بطرق بدائية والاعتماد بشكل كامل على الأيدي البشرية مما كان هناك صعوبة في التقدم والنهوض بالدول، إلى أن تم إكتشاف بعض الاختراعات التي أحدثت ضجة كبيرة في عالم النهضة والارتقاء بالدول.

ونظرا لأهمية الدور الذي يلعبه القطاع المصرفي في هذا العصر من الناحية الإجتماعية عامة والإقتصادية خاصة، إذ يتعامل مع قاعدة عريضة من العملاء، وقد تأثر بما حدث من تطور في مجال تكنولوجيا المعلومات، لذا أصبح من الضروري استخدام أحدث تقنيات التكنولوجيا لتسهيل إنجاز المعاملات المصرفية.

باعتبار أن الخدمات المصرفية هي احد أهم الأنشطة الاقتصادية في أي دولة، إذ أصبحت اليوم هناك علاقة بين درجة تطور الخدمة المصرفية وبين التطور الاقتصادي لأي دولة في هذا العالم، وهو الأمر الذي يفرض على البنوك ضرورة تبني إستراتيجية قائمة على مراعاة آليات التطور التقني و التكنولوجيا من جهة، و مراعاة أساليب وتقنيات جذب العملاء من جهة أخرى.

1. الإشكالية الأساسية:

بناء على ما سبق نجد أن البنوك الجزائرية تعمل على استخدام تكنولوجيا الحديثة والاستغلال الأمثل لها، سعيا منها إلى تحقيق الأهداف المنشودة وفي ضوء ما تقدم تتمثل إشكالية بحثنا في ما يلي :

كيف يمكن لتكنولوجيا الحديثة أن تلعب دورا في تطوير وتفعيل الخدمات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية

الريفية؟

ولتطرق لهذا الموضوع علينا طرح مجموعة من الأسئلة تستدعي اهتماما خاصا وهي كما يلي:

- ✓ ما هو مفهوم تكنولوجيا المعلومات؟ وما المقصود بجودة الخدمة ؟
- ✓ ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات البنكية؟ وكيف يؤثر هذا الواقع على جودة الخدمة؟
- ✓ كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة البنكية وتسهل من عملها؟

- ✓ ما هو واقع إستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر؟
- ✓ ماهي أهم تكنولوجياات الاتصال الحديثة التي يعتمدها بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بوسعادة في تقديم خدماته؟

2. فرضيات الدراسة :

- لمعالجة الإشكالية المطروحة في البحث يجدر بنا أن نحدد الفرضيات الأساسية للموضوع المدروس لتكون منطلقا لدراستنا والتي نوجزها فيما يلي :
- ✓ تستخدم البنوك أهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة، التي تساهم في تقديم أفضل الخدمات للزبائن.
 - ✓ لتكنولوجيا الاتصال خاصية التحكم في درجة فعالية الخدمات البنكية.
 - ✓ يمكن أن تساهم نتائج هذا البحث في وضع حلول للمشاكل والصعوبات التي تواجه المصارف من حيث جودة الخدمة.
 - ✓ يواجه البنك محل الدراسة تحديات مختلفة في ظل مواكبته لعصر تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

3. دوافع اختيار الموضوع :

- هناك عدة أسباب أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع من بينها :
- ✓ الميول الشخصي والتوافق مع مجال التخصص في مسار الدراسة .
 - ✓ أهمية الموضوع خاصة في ظل التطور التكنولوجي الذي يشهده القطاع المصرفي.
 - ✓ موضوع حديث وجاذب للعديد من الباحثين.

4. أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية:
- ✓ السعي لإبراز فائدة وجود خدمات تكنولوجيا المعلومات لتحسين الإتصال الداخلي للمؤسسات البنكية، في ظل المشاكل التي يتعرض لها القطاع المصرفي والتوجه الحتمي لنظام المعلومات.
 - ✓ إعطاء فكرة عن مدى فعالية دور التكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المصرفية.

✓ تشخيص مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية، من خلال الاستخدام الامثل لوسائل التكنولوجيا والرفع من مستواها بما يحقق رغبات وحاجات الزبائن.

5. أهداف الدراسة:

تحاول الدراسة الوصول إلى مجموعة من الأهداف النظرية والتقييمية يتمثل أهمها فيما يلي :

- ✓ التعرف على أهم الخدمات التي تقدمها المؤسسات لزبائننا.
- ✓ معرفة درجة تأثير العمال بهذه التكنولوجيا في تأدية عملهم إتجاه الزبائن.
- ✓ إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تسهيل المعاملات البنكية.
- ✓ إن تفعيل وتوجيه التكنولوجيا الحديثة يعتبر موضوع الساعة بالنسبة للجزائر وذلك للإهتمام بمجال تحسين الخدمة وجودتها لمتعاملينا.

6. المنهج المتبع:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الفصل النظري واستعملنا المنهج التحليلي لدراسة الحالة في الفصل التطبيقي، واعتمدنا في جمع البيانات والمعلومات والكتب والمراجع المختلفة.

7. الدراسات السابقة:

✓ دراسة قام بها الباحث عمار محمد زهير تيناوي، بعنوان دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات- بحث مقدم لنيل درجة ماجستير، إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية، 2019/2018.

وكان الهدف من هذه الدراسة: إجاد العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات؟

وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

✓ دراسة قامت بها الباحثة سميرة كرامة، بعنوان دور التكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة- بحث مقدم لنيل مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2011/2010.

وكان الهدف من هذه الدراسة: إلى أي مدى يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تساهم في تحسين جودة الخدمة.

وخلصت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تحسين جودة الخدمة من خلال إسهامات التكنولوجيا في زيادة يقظة المؤسسة و تنمية علاقاتها مع زبائنها و تحسين المزيج التسويقي الخدمي و تحسين إنتاجية الخدمة و عرضها.

✓ دراسة قامت بها الباحثين بوتدارة صليحة، سولامي كريمة، بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية، جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر، 2017/2016.

وكان الهدف من هذه الدراسة: هل لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أثر على جودة الخدمات المصرفية.

وخلصت الدراسة إلى وجود أثر لمختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات " الإنترنت، الإتصالات، الأجهزة والمعدات، كفاءة الموارد البشرية" على جودة الخدمات المصرفية.

8. صعوبات الدراسة:

صادفنا جملة من الصعوبات منها صعوبة الحصول على المعلومات في الدراسة التطبيقية وذلك للوضع الصحي الذي تعرفه البلاد والعالم بأسره لإنتشار جائحة (covid-19) والتوقف نشاط بعض المؤسسات والإدارات وفرض الإجراءات الوقائية الصحية في العمل والتعامل بين الأفراد حفاظا على السلامة والصحة العامة.

9. تقسيمات الدراسة:

تم تقسيم البحث إلى فصلين، الفصل الأول تم التطرق فيه إلى الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و جودة الخدمة البنكية والذي بدوره قسم الى ثلاثة مباحث، حيث يتضمن المبحث الأول عموميات حول تكنولوجيا المعلومات، أما المبحث الثاني تعرضنا فيه لجودة وتطور الخدمات البنكية، في حين المبحث الأخير تناول التطور التكنولوجي في العمل البنكي، أما الفصل الثاني فسيتم فيه دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لووكالة بوسعادة، وقد قسم هو الآخر إلى مبحثين، حيث تناول المبحث الأول تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، أما المبحث الثاني تناول تقييم إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البنكية لبنك BADR وكالة بوسعادة.

الفصل الأول:

الإطار النظري لتكنولوجيا

المعلومات وجودة الخدمات

البنكية.

تمهيد:

يعيش العالم اليوم مرحلة جديدة، أساسها التكنولوجيا والتقنيات الحديثة للاتصال بحيث غيرت هذه الأخيرة مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافة، حيث حدثت الشبكات وأجهزة الكمبيوتر والبرمجيات تغيرات جذرية في كيفية نقل المعلومات، فأصبح الاتصال إلكتروني مما سهل العملية الإتصالية من جهة، وإزالة حواجز الزمان والمكان من جهة أخرى إضافة إلى تبادل الأخبار ونقل المعلومات في أقصر وقت وبأقل التكاليف. كل هذا وضع المؤسسات أمام تحدي جديد وهو امتلاك التقنيات والتكنولوجيا الحديثة والتحكم فيها. وبالتالي ومن هذا المنطلق سوف نقوم بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث أساسية :

المبحث الأول : عموميات حول تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني : جودة وتطور الخدمات البنكية.

المبحث الثالث : التطور التكنولوجي في العمل البنكي.

المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات

تعد المعلومات الحجر الأساس و المورد الهام لأداء مختلف عمليات المؤسسات، حيث ساعد ظهور تكنولوجيا المعلومات على إتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب لذلك سنحاول في هذا المبحث التعرف على تكنولوجيا المعلومات من خلال:

المطلب الأول : مفهوم التكنولوجيا والمعلومات

تعتبر التكنولوجيا من الأدوات الحديثة للمؤسسات والإدارات، وأصبح مفهومها مرتبط بتطور وتقدم المجتمعات فموضوع التكنولوجيا لا يزال يطرح تساؤلات عديدة بشأن تحديد مفهوم دقيق لها من طرف العلماء. ولهذا سنقوم بعرض تعريفها كالآتي:

أولاً: تعريف التكنولوجيا

هناك العديد من التعاريف ووجهات النظر حول التكنولوجيا نذكر منها:

1. **التعريف الأول:** هي التقنيات الآلية، و خلاصة المعرفة التي تستخدم من قبل الإنسان للمساعد والمساهمة في تحقيق أهداف المنظمة التي ينتمي إليها.¹
2. **تعريف الثاني:** هي المعلومات المتعلقة بالمعالجات المادية التي تمثل الأساس النظري لتفسير العمليات التكنولوجية.²
3. **تعريف الثالث:** هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات تمثل مجموعة الوسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العلمية.³

¹ عدنان تايه النعيمي، تكنولوجيا العمل في المنظمة بين النظرية والتطبيق، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع ، ط1، عمان، 2009، ص 14.

² نفس المرجع ص14.

³ محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، مؤسسة كنوز الحكمة، ط1، الجزائر، 2011، ص3.

4. تعريف الرابع: هي الأساليب والحلول التي يستخدمها العاملون في معالجة المشاكل والمواقف التي تواجههم أثناء أدائهم لمهامهم الوظيفية، والتي من خلالها يمكن تحديد درجة الصعوبة، ودرجة التغير في المهام التي يضطلع بها كل منهم، أو وحدات العمل التي يعملون فيها¹.

ثانياً: أنواع التكنولوجيا

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها مايلي²:

(1) على أساس درجة التحكم:

- ✓ التكنولوجيا الأساسية: وهي التكنولوجيا التي تمتلكها أغلب المؤسسات الصناعية والمسلم به وتتميز بدرجة التحكم كبير جداً.
- ✓ تكنولوجيا التمايز: وهي التي تمتلكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها.

(2) على أساس موضوعها هناك:

- ✓ تكنولوجيا التسيير: وهي تستخدم في تسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية.
- ✓ تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب.
- ✓ تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة.
- ✓ تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها.

(3) على أساس درجة التعقيد:

- ✓ تكنولوجيا ذات درجة عالية: وهي تكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق إستغلاله إلا بطلب من صاحب البراءة.

¹ عدنان تايه النعيمي، مرجع سبق ذكره، ص 19.

² سميرة كرامة، دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2010/2011، ص ص 3-4.

✓ تكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها، حيث بإمكان المختصين المحليين في الدول النامية إستيعابها غير أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الإستثمار.

ثالثا: مفهوم المعلومات

هي مجموعة من الحقائق والمفاهيم التي تخص أي موضوع من الموضوعات والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الإنسان ويمكن أن تكون أماكن أو أشياء أو أناسا والمعلومات يمكن الحصول عليها من خلال البحث أو القراءة أو الاتصال أو ما شابه ذلك من وسائل اكتساب المعلومات والحصول عليها ويجب أن تحمل معلومات قيمة.

ويقصد "بالمعلومات" البيانات التي تمت معالجتها بحيث أصبحت ذات دلالة مبينة وذات معنى، والبيانات هي عبارة عن رموز مجردة من المعنى الظاهري وتعتبر المادة الخام التي من الممكن أن تكون كمية يمكن قياسها وحسابها رياضية أو أن تكون غير كمية (وصفية) مثل العادات والتقاليد.. الخ وتتطلب إجراء معالجات معينة من أجل تحويلها إلى نتائج (معلومات) بالإمكان الاستفادة منها بشكل أفضل.¹

1. أنواع المعلومات:

للمعلومات عدة أنواع وهي كالاتي:²

أ/ معلومات معرفية:

المعلومات التي تنتهي بتحقيق مؤشرات معرفية تساعد الإداري على اتخاذ قرار وإنجاز عمل أو مشروع مثل اتخاذ قرار بتعيين موظف أو شراء جهاز.. الخ

ب/ معلومات إنمائية:

المعلومات التي يحتاجها الإداري في تطوير وتنمية القدرات وتوسيع المدارك في مجال العمل والحياة مثل المعلومات التي يتلقاها المتدربون من الدورات التدريبية.

ج/ معلومات تعليمية:

المعلومات التي تحتاجها الإدارة في المؤسسات التعليمية مثل الجامعات والمعاهد والمدارس.

¹ علاء السالمي، عثمان الكيلاني، هلال البياني، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المنهاج للنشر، عمان، 2005، ص15.

² نفس المرجع، ص16.

د / معلومات إنتاجية:

المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية وفي تطوير وسائل الإنتاج واستثمار الموارد الطبيعية والإمكانات المتاحة بشكل أحسن كمعلومات إنتاج سلعة معينة.

المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات

أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات

هي عبارة عن استخدام التقنيات (الوسائل) الحديثة مثل الحاسوب والطابعة و الإنترنت والشبكات اللاسلكية والمساحات الضوئية والأجهزة الخلوية وأجهزة المراقبة والبرمجيات وغيرها من الوسائل الحديثة في عمليات جمع البيانات وحفظها ومعالجتها وتوزيعها وبثها بسرعة ودقة كبيرة من أجل المساعدة في عمليات دعم اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحليل البيانات لتحقيق الأهداف الموضوعة.¹

ثانياً: أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات

حيث تأتي أهمية تكنولوجيا المعلومات من الإعتبارات الآتية:²

- ✓ توفر تكنولوجيا المعلومات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر والامية والتدهور البيئي والجوع والمرض.
- ✓ زيادة قدرة الأفراد على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً ورخاء لجميع سكانه، وهذا الأمر يزداد مع زيادة إمكانية الأشخاص في المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.
- ✓ تساهم تكنولوجيا المعلومات في التنمية الاقتصادية، حيث أن الثورة الرقمية أدت إلى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي، وقيام مجتمعات جديدة.
- ✓ تمكن تكنولوجيا المعلومات الأشخاص المعزولين من أن يدلوا بدلهم في المجتمع العالمي من أفكار ومشاركات، بغض النظر عن نوعهم أو مكان إقامتهم، كما بوسعها تمكين الأفراد والمجتمعات والبلدان من

¹ عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير، إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية، 2019/2018، ص31.

² نفس المرجع ص 33.

تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكنا في السابق، ويمكنها أيضا المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.

المطلب الثالث: مكونات ووظائف تكنولوجيا المعلومات

سنعرض من خلال هذا المطلب على أهم مكونات ووظائف تكنولوجيا المعلومات على النحو الآتي:

أولاً: مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مجموعة من العناصر المرتبطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود من هذه التكنولوجيا والذي يتمثل في إيجاد مجموعة من أنظمة المعلومات التي تساعد المستويات الإدارية المختلفة في إنجاز أعمالها، حيث تتكون تكنولوجيا المعلومات من ستة مكونات أساسية تتمثل في :

- الموارد البشرية
- الشبكات والاتصالات
- البرمجيات والمعالجات
- الأجهزة والمعدات
- البيانات والمعلومات
- الإجراءات التنظيمية

ومن خلال الشكل التوضيحي الموالي يمكننا إبراز هاته المكونات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات على نحو مفصل وأكثر دقة كما يلي:

الشكل رقم (01): مكونات تكنولوجيا المعلومات



المصدر: حيدر شاكر نوري، محمد حسن جمعة، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار الشروق للنشر

والتوزيع، الأردن - عمان، 2013، ص144.

ثانياً: وظائف تكنولوجيا المعلومات

من بين وظائف تكنولوجيا المعلومات ¹:

- تقوم على جمع تفاصيل قيود او سجلات النشاطات.
- تحول وتحلل وتحسب جميع البيانات أو المعلومات.
- توفر نظم الحاسوب إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد.
- تسهل استرجاع المعلومات لإنجاز عملية إضافية أو إرسالها إلى مستفيد اخر.
- تنتقل البيانات والمعلومات من مكان لآخر.
- توفر فرص عديدة لاستفادة منها من قبل الناس بشكل عام ومتميز وتكون هذه الفرص في صنفين عامين هما:

- مساعدة هاؤلاء الناس.

- حل مختلف المشاكل.

- تحقق تكنولوجيا المعلومات منافع منها: السرعة، والثبات، والدقة.

المطلب الرابع: مزايا وسلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات**أولاً: مزايا تكنولوجيا المعلومات**

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات أدى إلى تحقيق العديد من المزايا لتلك المنظمات، وتتمثل أهم المزايا الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال في:

1. زيادة الأرباح والمبيعات: من خلال مساعدتها في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية الخاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق أيضا باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

2. الحصول على مزايا تنافسية: من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة.

¹ فضيلة بركة، دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012/2011، ص 15.

3. تخفيض التكاليف: يمكن القول بأن تخفيض التكاليف يعد من أهم الفوائد الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات، من حيث قيامها بأداء الأعمال والمهام آلياً لتخفيض التكاليف.
4. تحسين الجودة: أحد أهم أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات تحسين مستوى جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي، وخير مثال على ذلك فالمهندس يستخدم محطات العمل أو ما يعرف بالوحدات الطرفية للحاسب الآلي لعمل رسومات الرسومات هندسية، ويقوم بتخزين هذه الرسومات لإجراء أي تعديل عليها بسهولة من أجل تحسين جودتها وهذا النظام يوفر من الجهد المبذول في التصميم ومن ثم يقلل الحاجة إلى مهندسين آخرين.¹

ثانياً: الآثار السلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات

قد تنتج بعض الآثار السلبية عن تكنولوجيا المعلومات والتي يمكن تلخيصها فيما يلي :

1. تسهيل عمليات الإحتيال والنصب على الأفراد والمؤسسات في ظل الإختراقات البرمجية من طرف أشخاص مجهولين تحت ما يسمى القرصنة الإلكترونية.
2. تسمح للبعض بنشر أفكار سلبية ودعوات تحريضية هادمة للمجتمعات وتهديد إستقرارها وذلك بتلمييحها بالتكنولوجيا الحديثة، مما يجعل الأفراد يتقبلونها فتكون هناك صعوبات كبيرة لمواجهتها ومحاربتها نظراً لنسبة الإقبال عليها.
3. رفع نسبة البطالة، وذلك نتيجة لظهور آلات ومعدات حديثة تحل محل الأفراد تقدم منتجات ذات نوعية وبأقل تكاليف وبدون أخطاء.
4. ظهور النقود الإلكترونية والتي تمثل تهديد للسيادة النقدية للبلدان.
5. سرعة نقل المعلومات وسهولة التواصل والإطلاع على العالم عن قرب وتقصير المسافات بين الأفراد في مختلف الدول يشكل تهديد مباشر للقضاء على الهوية الوطنية والثقافية لمختلف البلدان.

¹ عمار محمد زهير تيناوي، مرجع سابق، ص35.

المبحث الثاني: جودة وتطور الخدمات البنكية

تعد جودة الخدمات المصرفية من الاتجاهات الحديثة ضمن الفكر على المستوى الإداري والتي حققت جانباً هاماً من الاهتمام ولا تزال تحقق المزيد في مختلف المجالات الإجتماعية والخدماتية والثقافية والرياضية وبالأخص المجالات الاقتصادية في العالم حيث أنها تعتبر المنهج الذي يؤدي إلى تطوير العمل بشكل استراتيجي ويحسن من الأداء وبالتالي يحقق الربح عن طريق الخدمات المميزة.

المطلب الأول: تعريف وأنواع الخدمة البنكية

قبل أن نتطرق إلى تعريف الخدمة البنكية ومعالمها يتحتم علينا أن نتعرف أولاً على المصطلحين الأساسيين لهذه الكلمة، "الخدمة" و "البنك".

الخدمة: اختلفت وجهات نظر الكتاب في تحديد مفهوم الخدمة، وتعددت بناء على ذلك المفاهيم التي تناولت هذا الجانب، بسبب وجود خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية مثل (إيجار العقار والخدمات الفندقية....) في حين تمثل خدمات أخرى أجزاء مكملة لعملية تسويق السلع المباعة مثل (الصيانة).

عرفت الخدمة على أنها منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة.¹

البنك: هو مؤسسة تعمل كوسيط مالي بين مجموعتين رئيسيتين من العملاء، المجموعة الأولى لديها فائض من الأموال وتحتاج إلى الحفاظ عليه وتنميته والمجموعة الثانية هي مجموعة من العملاء تحتاج إلى أموال لأغراض أهمها الاستثمار أو التشغيل أو كلاهما.

كما قد ينظر إلى البنك على اعتبار أنه " تلك المنظمة التي تتبادل المنافع المالية مع مجموعات من العملاء بما لا يتعارض مع مصلحة المجتمع وبما يتماشى مع التغيير المستمر في البيئة المصرفية.

أما من الزاوية الحديثة فيمكن النظر إلى البنك على أنه " مجموعة من الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لأجل محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الاقتصاد القومي وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل".²

¹ حيدر شاكر نوري، محمد حسن جمعة، مرجع سابق، ص25.

² محمد الصيرفي، إدارة المصارف، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية- مصر، 2006، ص7.

أولاً: تعريف الخدمة البنكية

تعرف الخدمة المصرفية على أنها مصدراً للإشباع الذي يسعى إلى تحقيقه العميل، أما من منظور البنك فإنها تمثل مصدر للربح.

هي المنافع أو الإشباعات التي يتوقع أن يحصل عليها العميل من وراء شرائه لخدمات مصرفية معينة، بعبارة أخرى يجب على إدارة التسويق في البنك أن تنتظر إلى الخدمة المصرفية من زاوية العميل وما يمكن أن تقدم له من منافع وإشباعات. أي أن البنك يقوم في الواقع ببيع المنافع وحلول المشاكل للعملاء، ويقصد بالمشاكل هنا حاجات لدى العملاء مطلوب إشباعها.

كما عرفها (Meidan) على أنها: الأنشطة، المنافع والرضا المرتبطة جميعها ببيع الأموال والتي تقدم للمستخدمين والعملاء قيمة متعلقة بالأموال.¹

ثانياً: أنواع الخدمات البنكية

يمكن تصنيف الخدمات البنكية حسب التصنيف العام لها أو حسب صفتها أو حسب تصنيفات أخرى وذلك كما يلي:²

1. التصنيف العام للخدمات البنكية: عموماً يمكن تقسيمها إلى خمس أنواع أساسية وذلك كما يلي:

أ/ قبول الودائع: ويتمثل في جميع المدخرات من الجمهور والمتعاملين، حيث تشمل هذه المدخرات الودائع تحت الطلب والودائع لأجل.

ب/ تقديم القروض: وتشمل هذه القروض: القصيرة، المتوسطة، والطويلة الأجل إضافة إلى خطابات الضمان والإعتمادات المستندية.

ج/ الخدمات الكلاسيكية للبنوك:

وتشمل مختلف الخدمات اليومية التي تقدمها البنوك وهي:

- القيام بالعمليات على الشيكات سواء بالعملة المحلية والأجنبية لتحويلها وإصدارها لصالح الزبائن.

¹ بوتدارة صليحة، سولامي كريمة، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية، جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر، 2016/2017، ص31.

² جمعون نوال، (دور البحث والتطوير في تحديث الخدمات البنكية وتطويرها حالة المنظومة البنكية الجزائرية)، مجلة المدير le manager، العدد7، جامعة الجزائر 03، ديسمبر 2018، ص188.

- القيام بجميع عمليات التحويل محليا أو خارجيا طبقا لطلبات الزبائن.
- فتح الحسابات بالعملة المحلية والأجنبية.
- إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع الزبائن.

د/ الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية:

وتشمل ما يلي:

- الاستثمار في الأوراق المالية.
- إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن.
- المساهمة الاستثمارية لاسيما فيما يخص رؤوس أموال الاستثمار والمشاريع.
- خدمات الهندسة المالية.
- خدمات أمناء الاستثمار لصالح الزبائن.
- خدمات الاستشارات المالية والاقتصادية والجدوى الاقتصادية للمشاريع.

هـ/ الخدمات البنكية الحديثة: وهي خدمات مرتبطة بتطور البنوك وتمثل فيما يلي:

- خدمات البنوك الالكترونية والمتمثلة في خدمات الدفع، التحويل الآلي للأموال... إلخ.
- خدمات صيرفة التأمين، إضافة إلى خدمات أخرى.

2. تصنيف الخدمات البنكية حسب صفتها (تجارية أو استثمارية): يمكن تقسيم الخدمات البنكية كما يلي:

- الأعمال البنكية التجارية: وتتمثل في عمليات الإيداع والتمويل (القروض) وعمليات تحويل الأموال عبر مختلف القنوات البنكية إضافة إلى إدارة مختلف الحسابات البنكية.
- الأعمال البنكية الاستثمارية: وتشمل الخدمات المالية المتعلقة بأنشطة أسواق الأوراق المالية (أي بيع السندات والأسهم.... وغيرها).

المطلب الثاني: الخصائص الخدمات البنكية

تعتبر الخدمة البنكية نشاطا معنويا ينتج ويستهلك في نفس الوقت ويستلزم التفاعل المباشر مع الزبون متلقي الخدمة، وبذلك فهي تختلف في الخصائص عن المنتجات مع السلع، عموما هذه الخصائص لا تختلف

عن تلك التي في الخدمات بصفة عامة وبعناصرها المعروفة، ولكن نلاحظ أنها تأخذ شكلا واسعا وشمولية كافية للعديد من الجوانب ومن أهم مميزات الخدمة البنكية نجد:¹

1. غير ملموسة:

هناك شبه اتفاق بين أغلب الكتاب والباحثين على أنها الميزة المشتركة بين كل الخدمات مهما كان نوعها، وتعني عدم الملموسية أن الخدمة البنكية لا يمكن إدراكها بالحواس الخمسة، فالخدمات البنكية وثقة البنك ليس من الممكن الحكم عليها للمشتري، كذلك للمس، التجربة، ثم مشاهدة مميزات من مكان، أو حملها من البنك لتسويقها.

2. التلازم:

لأن إنتاج واستهلاك الخدمة البنكية متزامنان، حيث أن الاهتمام الرئيسي في التسويق عادة هو خلق المنفعتان الزمنية والمكانية، ولتحقيق ذلك فالبيع المباشر هو الأكثر ملائمة للقناة التوزيعية، رغم أن التكنولوجيا أفرزت استخدام بطاقات الائتمان للتغلب على عامل التزامن.

3. التكيف العالي لنظام التسويق:

التخصيص في العلاقة مع الزبائن جد مهم في الكثير من الحالات سواء كان هؤلاء الزبائن أفرادا أو مؤسسات.

4. تفاوت معايير الاختيار من زبون إلى آخر:

تختلف معايير اختيار البنك والخدمة البنكية من زبون إلى آخر، وذلك تبعا لأهمية الخدمة بالنسبة للزبون، وكذا المواصفات التي يطلبها لذلك يجب على البنك أن يرقى بالخدمة البنكية إلى مستوى توقعات الزبون ومعاييرها في اختيار البنك المناسب.

المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة البنكية

إن الخدمة المصرفية تعيش دورة حياة مثلها مثل أي كائن حي، نبدأ بتقديمها إلى السوق وتنتهي بانحطاطها وانحذارها أو إعادة تقديمها في السوق بعد تطويرها.

¹ عبد الكريم حساني، جبار بوكثير، (تقييم أبعاد جودة الخدمات البنكية وأثرها على رضا الزبائن)، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 5، العدد 1، جامعة أم البواقي، جوان 2018، ص 585.

أولاً: مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية

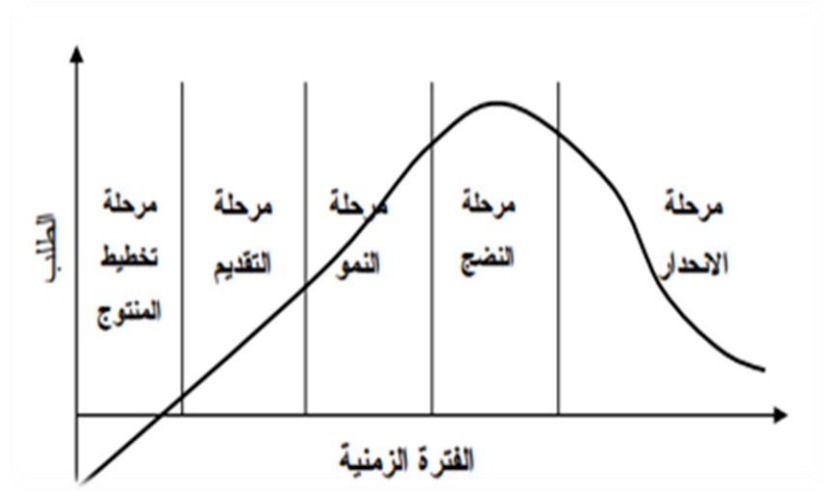
يقصد بدورة حياة الخدمة المصرفية التطور في حجم التعامل بها عبر الزمن، وبذلك فإن منحنى دورة حياة الخدمة المصرفية يعبر عن التاريخ البيعي لها، ولهذا فإن تحليل دورة حياة المنتج أو الخدمة المصرفية يساعد على وصف الكيفية التي تعمل بها، كما يوضح المفهوم المتفاوت في سلوك الخدمة من مرحلة إلى أخرى وهو ما يسمح بتطبيق إستراتيجيات تسويقية مختلفة من مرحلة لأخرى.¹

ثانياً: مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية

تعتبر دورة حياة الخدمة المصرفية عن التطور الأرباح عبر مراحل حياتها، وتتم الخدمة المصرفية خلال حياتها بنفس المراحل التي تمر بها دورة حياة المنتج أو خدمة أخرى حيث أن هذه المراحل تتمثل في: مرحلة التقدم، مرحلة النمو، مرحلة النضج، مرحلة الانحدار، وترتبط هذه المراحل بحجم مبيعات الخدمة أو الأرباح المحققة الناتجة عنها.

لدينا الشكل التالي يوضح دورة حياة الخدمة المصرفية:

الشكل رقم (02): دورة حياة الخدمة المصرفية



المصدر: عبدالكريم محسن، صباح مجيد النجار، إدارة الإنتاج والعمليات، الذاكرة للنشر

والتوزيع، بغداد، ص 87.

¹ محمود عبدالسلام علي، الفكر الإعلامي الحديث، دار المعزز للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2017، ص 147.

يتضح من الشكل أعلاه أن دورة حياة الخدمة المصرفية تمر بأربعة مراحل وهي: التقديم، النمو، النضج والانحدار حيث ترتبط هذه المراحل بحجم مبيعات الخدمة أو الأرباح المحققة الناتجة عنها. حيث يمكن تلخيص هذه المراحل على النحو التالي:¹

1. مرحلة التقديم:

تبدأ هذه المرحلة من الوقت الذي تقدم فيه الخدمة المصرفية إلى السوق حيث تستغرق وقتاً طويلاً، وبالتالي فإن توقيت هذه المرحلة يعتبر بعداً إستراتيجياً في نجاح الخدمة وإستمرارها، وفي هذه المرحلة يتم تعريف العملاء بالخدمة المصرفية بوصف ميزاتها وخصائصها وفوائدها، وتمتاز هذه المرحلة بانخفاض نسبة المبيعات وارتفاع التكاليف خاصة الترويجية منها لعدم تمكن العديد من العملاء من التعرف على الخدمة المصرفية من جهة وعدم اقتناعهم التام بها في مرحلتها الأولى، ويهم الإدارة معرفة المدة التي تستغرقها هذه المرحلة وذلك باستخدام معيارين أساسيين:

1. وصول حجم التعامل بالخدمة إلى الأرقام المخططة من قبل البنك والخاصة بهذه المرحلة، وهذا ما تحدده الفرص التسويقية المتاحة وحدة المنافسة في السوق المصرفية .

2. ظهور المنافسة وازدياد حدتها: إن نجاح المصرف في توصيل خدمته إلى نهاية مرحلة التقديم يعني قدرة هذه الخدمة على تجاوز كافة الصعاب مما يؤدي إلى قيام المصارف الأخرى بالمواجهة.

2. مرحلة النمو:

تعتبر من أهم المراحل في دورة حياة الخدمة المصرفية، وفيها يزداد التعامل بالخدمة وتنمو المبيعات مما يزيد من إيرادات المصرف وهو ما يحفز المصارف الأخرى على تقديم الخدمة، وتتميز هذه المرحلة بإرتفاع الأرباح وسعي المصرف للمحافظة على حصة السوق وزيادتها بشكل مستمر عن طريق تحسين جودة المنتج أو إضافة نماذج جديدة له.

وهذه المرحلة تستمر مادام حجم التعامل بالخدمة لم يصل إلى أعلى مستوياته الموضوعية من طرف إدارة البنك، وطالما أن الخدمة لم تصل في عائداتها إلى ذلك المستوى يعني أنها لا تزال في مرحلة النمو، وهناك مؤشرات تدل على أن الخدمة المصرفية في مرحلة نمو نوجزها فيما يلي:

❖ التزايد في معدلات نمو حجم المبيعات والأرباح.

¹ نفس المرجع، ص ص 148 - 149.

❖ إشتداد حدة المنافسة بين المصارف.

❖ تحسين جودة الخدمة وتخفيض أسعارها كلما أمكن.

3. مرحلة النضج:

تعتبر هذه المرحلة الأطول زمنا من المراحل الأخرى، حيث تتصف بوصول حجم التعامل بالخدمة والأرباح المتولدة عن ذلك إلى المستوى المتوقع الذي يصبح في أحسن أوضاعه، ويأخذ بعد ذلك بالثبات والاستقرار بالرغم من الزيادة المستمرة في حجم التعامل وإتجاهه إلى الانخفاض، حيث يصل العملاء إلى مرحلة التشبع من الخدمة وبسبب دخول البنوك المنافسة إلى السوق وفي هذه المرحلة يصبح المجال مفتوح لتحسين الخدمة وتطويرها، ولهذا فإن أية إستراتيجية تسويقية يتبناها المصرف في هذه المرحلة يجب أن تركز على محورين رئيسيين هما:

❖ أسعار منخفضة لإغراء الجمهور وإستمالة رغباتهم .

❖ ترويج كثيف يتم من خلاله تأكيد المكانة التنافسية للبنك وإبراز الميزة النسبية فيما يقدمه من خدمات.

4. مرحلة الانحدار:

تبدأ هذه المرحلة مع توقف الخدمة المصرفية عند مستوى تعامل ثابت وإتجاهها بعد ذلك إلى الإنخفاض، هنا يفكر البنك جديا في إلغاء الخدمة والتفكير باستحداث خدمات أخرى جديدة، إن على إدارة البنك أن تقوم بالدراسات لإتخاذ القرار الرشيد إما بالإبقاء على الخدمة وتطويرها أو بسحب الخدمة من السوق وإستحداث خدمات أخرى جديدة.

إن دراسة دورة حياة الخدمة المصرفية أداة جيدة تستعملها إدارة التسويق بالبنك لإتخاذ القرارات الأنسب، فالقرارات والجهود التسويقية المبذولة في كل مرحلة من مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية قد تختلف من مرحلة إلى أخرى، وما يناسب مرحلة معينة قد لا يناسب مرحلة أخرى-

المطلب الرابع: جودة الخدمات البنكية

تعد الجودة في الخدمة البنكية صفة أساسية بالنسبة للبنوك فبواسطتها تسعى المصارف إلى كسب رضا عملائها وإكتساب ميزة التنافس في السوق المصرفية.

أولاً: مفهوم الجودة والخدمة البنكية

1. تعريف الجودة:

تتعدد استعمالات مصطلح "الجودة" ومدلوله في الحياة اليومية. فقد تستعمل للإشارة إلى ما هو ممتاز. ويراهما البعض متحققة في السلع والخدمات مرتفعة السعر، وغائبة عما هو رخيص، وقد تستعمل لوصف السلع التي تحمل خصائص وصفات مرغوب بها أو للدلالة على دقة أداء السلعة للوظيفة المشتراه لأجلها، وقد يترادف استخدامها مع منتجات دولة معينة (مثلا إنتاج ياباني) أو شركة معينة، و غير ذلك، وهكذا يشار إلى أن الجودة تعني أشياء مختلفة للأفراد المختلفين.¹

2. تعريف الخدمة البنكية:

هناك العديد من التعاريف التي أعطيت للخدمة البنكية نأخذ أبرزها:

التعريف الأول: تعرف بأنها "مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون النفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل البنك والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لإرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين".²

التعريف الثاني: هي اعتمادية سرعة الاستجابة، القدرة أو الكفاءة، سهولة الحصول على الخدمة، اللباقة، الاتصال و المصادقية و الأمان، معرفة وفهم العميل، الجوانب المادية الملموسة (المكونات المادية).³

ثانيا: أهمية جودة الخدمات البنكية

برغم الاتفاق بين المفكرين حول خصائص الخدمات فإن الملاحظ أن هناك اختلاف على الخصائص المميزة للخدمات المصرفية نظرا لطبيعة وخصوصية النشاط المصرفي من ناحية ومن ناحية أخرى نظرا لطبيعة الخدمات المصرفية وتعددتها وتنوعها وخضوعها لتغيرات مستمرة.

حيث من بين أهم هذه خصائص وأهمية الخدمات المصرفية مايلي:⁴

¹ رعد الطائي، عيسى قداد، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 29.

² عبدالكريم حساني، جبار بوكثير، مرجع سابق، ص 584.

³ عبدالكريم أحمد جميل، التسويق المصرفي، دار الجنادرية للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2015، ص 140.

⁴ بوعيشة مبارك، الشامية بن عباس، واقع وأفاق تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالجزائر - القطاع المصرفي، مداخلة في الملتقى الدولي حول تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة قسنطينة، 2010، ص 15.

- ❖ إدراك توقعات واحتياجات العملاء من الخدمات المصرفية و بالتالي الفهم الصحيح لتوقعاتهم مما يؤدي إلى تسليم الخدمة المصرفية بالشكل المطلوب، وهو ما يحقق رضا العميل عنها ويساعد المصارف في قياس هذا الرضا.
- ❖ تقديم خدمة متميزة تزيد من قدرة البنك على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.
- ❖ زيادة قدرة المصرف على بيع خدمات مصرفية إضافية وجديدة.
- ❖ تحمل البنك تكاليف منخفضة لقلّة الأخطاء في العمليات البنكي، وانجاز الخدمة بشكل صحيح أول مرة.
- ❖ تسمح الخدمة المتميزة من تقاضي البنك أسعار وعمولات إضافية.
- ❖ منح البنك مزيداً من الحرية في تسعير منتجاته طالما العلاقة تبين القيمة و السعر متساوية.
- ❖ تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية المصارف و مواجهة الضغوط التنافسية.
- ❖ إن الخدمات المتميزة وذات الجودة العالية تعزز من ثقة العملاء في البنك و خدماته المقدمة.
- ❖ يمكن تقديم الخدمات البنكية داخل الدولة وخارجها، خاصة الحوالات المالية و البطاقات البنكية.

ثالثاً: عوامل نجاح تقديم الخدمات المصرفية¹

- لكي تستطيع البنوك التي تقدم الخدمات المصرفية الخاصة أن تتجح في هذا الميدان وحب عليها أن تأخذ بعين الاعتبار عدد من العوامل ولعل أهمها:
1. السرية في التعامل: وبالتالي شعور الزبون بالمزيد من الأمان، الأمر الذي يساعد على ضمان ولاء الزبون للبنك وعدم خروجه من قائمة الزبائن الكبار له.
 2. ضرورة فهم طبيعة الزبون وتوقعاته وتوفير راحة التعامل من خلال المسؤول عن قسم الخدمات المصرفية.
 3. ضرورة توفير إطارات مؤهلة ومحترفة وذو خبرة متنوعة وعميقة تستطيع أن توفر حلولاً شاملة ومفصلة، تتناسب احتياجات الزبون من حيث الوقت، المكان، والسعر، وبالطريقة المناسبة وبالسرعة والدقة اللازمة.

¹ داود جابو ربي، صباح قدير، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الخدمات البنكية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، 2014/2015، ص52.

4. ضرورة توفير مسؤولاً واحداً لكل زبون وذلك لتأمين إقامة علاقات على درجة عالية من الخصوصية ومعرفة وثيقة بمقدم الخدمة، ومدير العلاقة، وبالتالي ضمان استمرارية العلاقة بين هذا المسؤول والزبون.
5. ضرورة توفير البنك لفريق من المحللين على الصعيدين الجزئي والكلي وذلك لإبقاء الزبائن على معرفة بأبحاث المستجدات المالية على المستويين المحلي والعالمي، وتزويدهم على مدار الساعة بكشوفات الحسابات وتقارير أداء المحافظ الاستثمارية، وبحوث الأسواق المالية، والنصائح الاستثمارية.
6. أفراد البنوك فروعاً خاصة لزبائن الصيرفة الخاصة، كما وأنه لا بد من الفصل بين الخدمات المصرفية الخاصة وباقي الخدمات المصرفية التقليدية التي تقدمها البنوك الشاملة مثلاً سيتي بنك يلجأ مؤخراً إلى تركيز المزيد من أنشطته في مجال الخدمات المصرفية الخاصة.
7. وجود سياسة استثمارية واضحة ومفهومة لدى البنك.

رابعاً: معايير جودة الخدمة المصرفية

يمكن عرض معايير أو مؤشرات الجودة كما يلي:¹

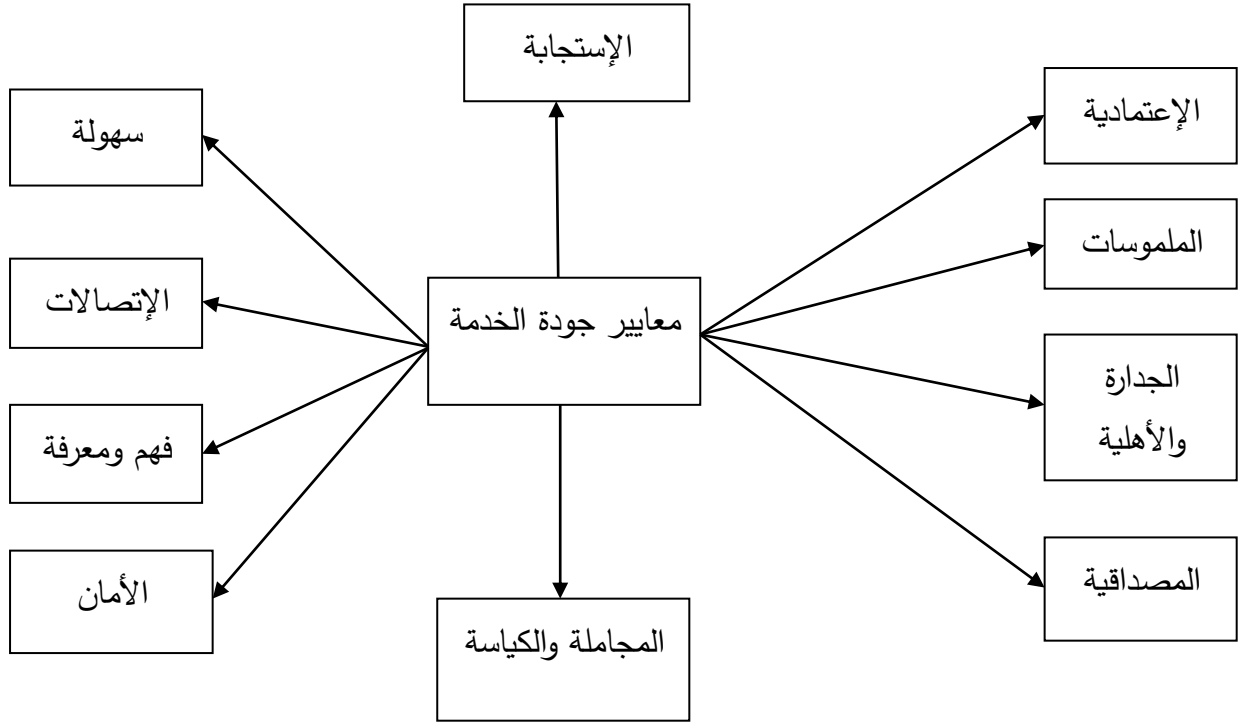
1. الإعتدالية: وتعني قدرة المصرف على إنجاز أو أداء الخدمة المصرفية المقدمة وبشكل أفضل وبأقل الأخطاء الممكنة.
2. الإستجابة: مدى استجابة العاملين على تقديم الخدمة بالشكل الذي يحقق رغبات الزبائن والتفاعل بسرعة مع المشاكل المتوقعة وحلها بصورة جيدة.
3. سهولة الوصول والحصول على الخدمة: يقصد بها إمكانية الحصول على الخدمة من قبل الزبون وبسهولة ويسر في زمان ومكان المناسبين.
4. الجدارة الأهلية: تعني مدى امتلاك العاملين في المصارف للمهارات والمعارف اللازمة لأداء وتقييم الخدمات المصرفية.
5. الكياسة والمجاملة: تعني مدى توفر الشفافية لدى العاملين في التعامل مع الزبائن واحترامهم وتقديرهم وقدرة مقدم الخدمة على استلهاً ثقة الزبائن بالخدمات المصرفية.

¹ بوتدارة صليحة، سولامي كريمة، مرجع سابق، ص ص 38 - 39.

6. معرفة وفهم الزبون: يقصد بها إمكانية الحصول على خدمة والذي يتطلب بذل المزيد من الجهد بفهم حاجات ورغبات الزبائن وذلك من خلال الإتصال المباشر معهم والتعرف على الخدمة المطلوبة
7. الأمان : تعني مدى توفر توفر أجهزة السلامة والأمان والإجراءات المرتبطة بها حفاظا على ممتلكات الزبائن.
8. الملموسات: وتشمل التسهيلات المادية ذات العلاقة المباشرة في تقديم الخدمة المصرفية كافة (المعدات، الأشخاص، الاتصالات).

ويمكن توضيح معايير جودة الخدمات المصرفية في الشكل التالي:

شكل(03): معايير جودة الخدمات المصرفية.



المصدر: بوتدارة صليحة، سولامي كريمة، مرجع سابق، ص39.

المبحث الثالث: التطور التكنولوجي في العمل البنكي

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أكبر التحديات التي تواجهها أنشطة البنوك في الوقت الحالي، ومن الرسائل التجارية الحديثة في البنوك العالمية، وهذا يدل على نجاح هذه التكنولوجيا على مدى سعي هذه البنوك إلى الإدارة الحالية وأنشطتها ومحاولة الحصول على نتائج جيدة في مجال تقديم خدمات بنكية أكثر سهولة وسرعة ودقة فضلا عن المساهمة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للبنك من إشباع لرغبات الزبائن وتحقيق الربحية والنمو.

المطلب الأول: الخدمات البنكية الإلكترونية وأنواعها

أولاً: تعريف الخدمات البنكية الإلكترونية:

التعريف الأول: عرفت الخدمة البنكية الإلكترونية بأنها "المنتجات و الخدمات الحالية التي تغيرت جذريا الى الشكل الرقمي وتقدمها شبكة الانترنت عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات الأكثر وضوحا وانتشارا، زيادة على ذلك الانترنت يقدم وظائف تفاعلية مع عملائه و يمكنهم من الحصول على خدمات الكترونية.¹

التعريف الثاني: قيام المصارف بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية والمبتكرة من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية المفتوحة، وتقوم المصارف بتقديم الخدمات لتعزيز حصتها في السوق أو لخفض التكاليف أو كوسيلة لتوسيع نشاطها داخل وخارج حدودها الوطنية.²

التعريف الثالث: كما تعرف الخدمة البنكية الإلكترونية على أنها تقديم المصارف الخدمات المصرفية من خلال شبكات اتصال إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها إلى المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها المصارف وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة الاتصال للعملاء بها.³

ثانياً: أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية:⁴

تقدم البنوك تشكيلة من الخدمات الالكترونية تتمثل فيما يلي :

¹ عرابية رابع، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية ، العدد08، الجزائر، 2012، ص14.

² خالد أحمد علي محمود، اقتصاد المعرفة وإدارة الأزمات المالية في إطار المؤسسات الاقتصادية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2018، ص 349.

³ نفس المرجع، ص 349.

⁴ مغربي براهيم، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية، مذكرة ليسانس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018/2019، ص ص 30-31.

1. الخدمات البنكية من خلال الصرافات الآلية:

وهي أكثر الخدمات الالكترونية انتشارا، حيث توفرها البنوك في معظم فروعها بهدف تخفيض ضغط العمل و تجنب الإجراءات الإدارية وتلبية حاجات العملاء المالية بعد أوقات العمل، وخلال العطل فهي تعمل على مدار 24 ساعة، حيث توضع على الجدران الخارجية للبنك أو في الأماكن العامة كالمطارات و المراكز التجارية و الجامعات وغيرها.

2. خدمة المصرف الهاتفية:

هي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول وذلك من خلال استخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه، للاستعلام عن أرصده و كذلك للخصم منه تنفيذ أي من الخدمات المصرفية المطلوبة، وتتيح هذه الخدمة للعملاء التحكم في حساباتهم وإجراء عمليات الدفع وتحويل الأموال من أي مكان في العالم بواسطة هواتفهم المحمولة.

3. خدمة الرسائل القصيرة:

هذه الخدمة تتيح للعميل استقبال رسائل قصيرة للعديد من الخدمات البنوك والحركات التي تمت على حساباته ، إضافة إلى معلومات ترويجية عن البنك بحيث يستقبلها بشكل منتظم على هاتفه الخليوي في أي مكان و في أي وقت، ومن أهم أنواع الرسائل تحويل الراتب، الإيداع النقدي، معاملات بطاقة السحب الآلي.

4. الخدمة المصرفية عبر شبكة الانترنت:

وتعرف هذه الخدمة أيضا بمصرف الانترنت فهي عبارة عن انجاز المعاملات البنكية من خلال الدخول في موقع البنك على الانترنت، حيث تسمح هذه الخدمة المريحة الآمنة للعملاء الذين لديهم بطاقات السحب الآلي من الدخول لمعلوماتهم البنكية من أي مكان وعلى مدار الساعة سواء من منزل أو المكتب، ويتم إعطاء تعميم رقم شخصي تعريفى لتسهيل الدخول وإجراءات المعاملات المالية، وبالتالي يمكن للعملاء التحكم بأموالهم مع توفر إجراءات حماية وأمان في عملية الصفح والبحث والعرض.

5. خدمة الدفع الالكترونية:

هي خدمة تمكن العملاء من تسديد مستحقاتهم الكترونيا بواسطة وسائل الدفع (بطاقة الإئتمان، البطاقة الذهبية، البطاقة الفضية، بطاقة الإئتمان العادية، بطاقة السحب النقدي الإلكتروني).

المطلب الثاني: البنوك الإلكترونية

أولاً: تعريف البنوك الإلكترونية:¹

يمكن تعريفها على أنها ذلك النظام الذي يستخدم الآليات الإلكترونية، أو التقنيات على الخطوط المباشرة في القطاع المصرفي من أجل تقديم و توفير الخدمات المصرفية للزبائن.

المصارف الإلكترونية هي مصطلح يستخدم كمظلة للعمليات التي يمكن أن يقوم بها الزبون لأداء تحويلات الكترونية، بدون أن يتجشم مشقة زيارة مؤسسة مشيدة من الطوب والاسمنت.

ومن الأمور المفترضة بشكل عام أن المصارف الإلكترونية هي شئ جديد و إنها ستحل محل أو ستكون إضافة ملحقة للعديد من قنوات توصيل الخدمات المصرفية المجزئة و مصطلح المصارف الإلكترونية المستخدم هنا يشير إلى أي نشاط مصرفي يتم التوصل له بوسائل الكترونية.

ثانياً: مزايا وعيوب البنوك الإلكترونية1. المزايا:²

- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء: تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين.
- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية وإلى جانبها خدمات أكثر تطوراً عبر الانترنت تميزها عن الأداء التقليدي.
- خفض التكاليف: من أهم ما يميز البنوك الإلكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية ومن ثم تحسين جودتها، وهذا من عوامل جذب العميل.
- زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية: ومع اتساع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية أضحى سهل على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بالتنفيذ بالإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية .
- توفر البنوك الإلكترونية خدمات متميزة لرجل الأعمال وذوي المستوى المرموق مثل خدمات سامية الماسية والذهبية المتقدمة فئة محددة من العملاء على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص.

¹ خالد أحمد علي محمود، العولمة واقتصاد المعرفة في ظل اليقظة التكنولوجية والذكاء الاقتصادي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط1، 2019، ص262.

² داود جابو ربي، صباح قدير، مرجع سابق، ص86.

2. العيوب:¹

بالرغم من مزايا البنوك الإلكترونية التي تتمتع بها إلا أن التعاملات تواجه مخاطر وعيوب من بينها:

أ/ مخاطر التشغيل:

- عدم التأمين الكافي للنظم: يتمثل هذا الخطر في إمكانية الاختراق غير المسموح به بالدخول إلى نظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالزبائن واستغلالها أو سرقة أرقام البطاقات الائتمانية سواء تم ذلك من خارج البنك أو العاملين به.
- عدم ملائمة تصميم النظم أو تنفيذ أو أعمال الصيانة: ينشأ هذا الخطر نتيجة إخفاق النظم أو عدم كفاءتها لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشاكل المتعلقة بالنظم وصيانتها وعدم توفر نظم الحماية الفعالة لقواعد البيانات من حسابات الزبائن الذين يتوقعون منه السرعة الفائقة في تقديم ما يريدون من خدمات مصرفية.
- إساءة الاستخدام من قبل الزبائن: هذا نتيجة إهمال الزبائن لإجراءات التأمين الوقائية أو القيام بعمليات غسل الأموال من قبل المخترقين لحسابات الآخرين.
- سلامة البيانات: وهي من أهم مكونات امن النظام، ويجب على إدارات البنوك العمل على تحسين قابلية الأنظمة للعمل والارتباط مع أنظمة أخرى داخل المنظمة نفسها ومع المؤسسات الأخرى.
- ضبط التدقيق الداخلي إن عدم تحقيق الضبط الداخلي بفعالية عند زيادة الضغوط على البنك في حالة وجود نقص في الخبرات والكفاءات ذات المهارة في أداء العمليات المصرفية الإلكترونية وقدرة البنك على معالجة هذه الظروف الطارئة.

ب/ مخاطر السمعة:

ينشأ هذا النوع من المخاطر نتيجة الرأي العام السلبي اتجاه هذا البنك وهذا بسبب عدم توفر هذا البنك على نظم البرمجية لحماية البيانات الخاصة بالزبائن التي يحتفظ بها البنك مما يؤدي إلى انخفاض أرباحه و تناقض عدد عملائه، وبالتالي انخفاض حصته السوقية، وبهذا يجب وضع إستراتيجية للاتصال لحماية سمعة البنك.

ج/ المخاطر القانونية:

¹ نفس المرجع، ص ص 87-88.

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين والضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة غسل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية.

المطلب الثالث: عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية

أدى التقدم التكنولوجي إلى إحداث العديد من التغيرات و التطورات في مجال الأعمال البنكية، ويعتمد دور التكنولوجيا الجديدة على معدل متزايد باستمرار من تلك التكنولوجيا وكذلك درجة استيعابه بواسطة البنوك والمؤسسات المالية الأخرى، حيث أصبحت البنوك من أكثر المؤسسات استخداماً لتكنولوجيا المعلومات و استفادت من ذلك في تطوير الخدمات التي تقدمها لمتعاملها وزيادة انتشار الخدمات البنكية وكفاءة العمل البنكي.

فلقد تعددت آثار التكنولوجيا الحديثة على التنظيمات البنكية ومن بين عوامل نجاح ذلك مالي:¹

- وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل.
- وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية، بداية من وضع إستراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية.
- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالانترنت وفقاً للأسس القياسية مع مراعاة التامين في تصميم هذه الشبكة.
- العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.
- إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية.

المطلب الرابع: واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

رغم التطورات التي عرفتها وسائل الدفع الإلكترونية في العالم، وتوسع نطاق استخدامها ليشمل مختلف المجالات حيث أصبحت من أهم وسائل الدفع في الوقت الراهن، إلا أن الجزائر لزلت في منأى عن هذه المستجدات.

أولاً: ظهور البطاقات البنكية في الجزائر

¹ هاني وجيه العطار، التجارة الإلكترونية، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2021، عمان-الأردن، ص ص 136-137.

في ظل عمل الجزائر لإصلاح منظومتها البنكية وفتح المجال لتطوير التجارة الالكترونية، سعت لإعتماد البطاقة البنكية التي تعتمد على نموذج موحد لإستعمالها وتتميز بالبساطة عند الاستعمال، إضافة إلى أنها وسيلة دفع مؤمنة بالنسبة لحاملها، و تعود ظهور وبداية استعمال البطاقة البنكية في بعض البنوك الجزائرية إلى سنة 1998، لكنها كانت تخص فئة معينة من الزبائن، و بغية تعميم التعامل بالبطاقة البنكية قامت شركة "SATIM" بتوفير بطاقات السحب للعديد من البنوك و مؤسسة بريد الجزائر ، ففي سنة 1998 تم بدا عملية السحب باستخدام هذه الأداة عبر الموزع الآلي للنقود، و في سنة 2007 تم تعميم التعامل ببطاقة الدفع ما بين البنوك(CIB)على المستوى الوطني.¹

ثانيا: عصرنة الخدمات البنكية الإلكترونية في الجزائر:

قامت الجزائر بإنشاء عدة شركات وهيئات من شأنها المساهمة في تطوير وعصرنة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنوكها، من أجل تلبية حاجيات المتعاملين في أحسن الظروف وهي كالاتي:

(1) بطاقة السحب:

لقد تأسست شركة النقد الآلي والعلاقات التقنية بين البنوك "SATIM" سنة 1995 من خلال تجمع مجموعة من البنوك، حيث تضم هذه الشركة في الوقت الراهن 17 عضوا ضمن شبكتها 16 بنكا من بينها 07 بنوك عمومية و 09 بنوك خاصة إضافة إلى مؤسسة بريد الجزائر، وذلك من أجل²:

- ✓ وضع الموزعات الآلية في البنوك والتي تشرف عليها الشركة.
- ✓ تطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين البنوك.
- ✓ تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم التداول.
- ✓ تحديث وسائل الدفع المصرفية الجزائرية.

(2) مركز المعالجة النقدية ما بين البنوك:

تشرف شركة ساتيم "SATIM" على مركز المعالجة النقدية ما بين البنوك، الذي يتولى ربط الموزع الآلي بمقدم الخدمة ومركز للاعتراض على البطاقات الضائعة أو المزورة، وعلى الساعة صفر يقوم المركز بمعالجة

¹ زبيرعياش، بوكحيل نسيم، تطوير و عصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة "حالة الجزائر"، مجلة ميلاف للبحوث و الدراسات، العدد الخامس، جامعة العربي بن مهيدي - أم بواقي، 25 جوان 2017، ص596.

² بلعياش ميادة، بن اسماعين حياة، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 16، بسكرة، 2014، ص81.

كل الصفقات التي قامت في ذلك اليوم وتنظيمها حسب كل بنك موجود في الشبكة بين المركز وجميع البنوك المشاركة.

(3) شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية "AEBS":

نتجت هذه الشركة عن اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية "DIAGRAMEDI" الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية، وثلاث مؤسسات جزائرية هي SOFTANGIN وMAGACTULTIMEDIA ومركز البحث العلمي والتقني cerist لتتأش شركة مختلطة سميت "الجزائرية لخدمة الصيرفة الإلكترونية" تقدم هذه الشركة خدماتها المتعلقة بالمصارف عن بعد وتسيير وأمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك والمؤسسات المالية باختلاف أصناف زبائنهم (مؤسسات الكبرى، مؤسسات شركات تجار، مهنيين، خواص...) بتقديم تشكيلة من الخدمات بدرجة عالية من الأمن وسلامة في أداء العمليات حيث أنشئت هذه الشركة في جانفي 2004، في البداية ركزت على عمليات تطوير وتدعيم موجهة جهودها بصفة رئيسية نحو عصنة الخدمات البنكية وأنظمة الدفع الإلكترونية¹.

(4) نظام المقاصة عن بعد:

إن عملية عصنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء نظام هو "ACTI" هذا النظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام، صكوك، تحويل، اقتطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية، وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل الماسحات الضوئية، البرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة، ووفق المعايير الدولية بهذا الهدف التحسين النهائي للخدمات المقدمة للزبائن².

¹ عبد الغني مسعدي بوسالم، إسلام جيمي، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تفعيل أداء البنوك في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، 2018/2017، ص62.

² ميادة بن عياش، حياة بن اسماعين، مرجع سابق، ص84.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل أدركنا مدى الأهمية الكبيرة التي أضحت تكتسبها تكنولوجيا الاتصال بفضل التأثير القوي والفعال الذي تحدثه الوسائل والتقنيات الجديدة، هذا الأمر هو ما جعل التكنولوجيا تفرض نفسها على واقع المؤسسات البنكية كإحدى الممكّنات الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت والمكان، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأفراد.

وعليه نستنتج من أنه أصبح من الضروري على البنوك الإرتقاء من العمل التقليدي إلى العمل البنكي الإلكتروني بالاعتماد والاستغلال الجيد لتكنولوجيا القائمة عليها، وذلك بهدف جذب عملاء جدد، حيث يتعين على هذه البنوك التي تملك الصيغة الإلكترونية أن تمتلك المعرفة و القدرة على وضع إستراتيجية شاملة، تمكنها من تحقيق جودة في خدماتها البنكية، وزيادة سرعة في أداء عملها من أجل تحقيق رضا العملاء.

الفصل الثاني :

تقييم دور تكنولوجيا المعلومات

في تحسين الخدمات البنكية -

دراسة حالة - بنك الفلاحة

والتنمية الريفية "وكالة

بوسعادة"

BADR

تمهيد:

كسائر البنوك الجزائرية العمومية منها والخاصة فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يسعى الى تقوية مركزه في الوسط المصرفي بالانتشار الجغرافي المميز عبر كافة التراب الوطني أو عن طريق توسيع وتنويع مجالات نشاطه من أجل الاستفادة من الفرص التي تتيحها تلك التطورات وادارة التحديات لزيادة فرص النمو والربحية. ويسعى بدوره الى تحسين خدماته والرفع من كفاؤة عملياته المصرفية والإرتقاء بعناصره الى المقدمة وذلك لمسايرة التطورات التكنولوجية الحاصلة في القطاع المصرفي . لذا كان لابد عليها من إتخاذ وسائل وطرق جديدة في تكنولوجيا المعلومات والإتصال وذلك للوصول الى شريحة عملاء جدد والمحافظة على زبائنها الدائمين.

وعليه سنتطرق في هذا الفصل الى دراسة ميدانية لهذا الموضوع والمتمثل في دور او مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء الخدمات البنكية بوكالة بوسعادة. وتم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين:

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المبحث الثاني: تقييم إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البنكية ببنك BADR وكالة بوسعادة.

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

يؤدي بنك الفلاحة والتنمية الريفية دورا هاما في تحريك عجلة التنمية الاقتصادية في الجزائر ويعتبر احد الركائز الأساسية في النظام المصرفي الجزائري. لذا سنحاول في هذا المبحث التعريف بميدان الدراسة واخذ فكرة بنك الفلاحة والتنمية الريفية " وكالة بوسعادة " وهيكله التنظيمي وكذا وظائفه وأهدافه وعن اهم الخدمات التي يقدمها.

المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أولاً: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

أنشئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية في بداية نشاطه للمشاركة في تنمية مجموع القطاع الفلاحي ، وترقية النشاطات الفلاحية والصناعية الفلاحية ونشاطات الصناعات التكميلية بموجب مرسوم رقم 82/106 المؤرخ في 13 مارس 1982.

وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 2200 مليون دينار، مقسم إلى 2200 سهم ليرفع إلى 3300 مليون دينار في عام 1999 بواقع 3300 سهم، وبعد صدور قانون النقد والقرض في 14 أبريل 1990. والذي يمنح استقلالية أكبر للجانب البنكي، ألغى نظام التخصيص للبنوك وأصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية وغيره من البنوك يباشر مهامه المتمثلة في منح القروض وتشجيع عملية الادخار بنوعيتها بالفائدة وبدون فائدة، مع وضع قواعد تحمي البنك في التعامل مع العملاء ومدى تحقيقا لإستراتيجية العامة له وحاليا يشق طريقه في سوق يتميز بالمنافسة.

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية وسيلة من وسائل سياسة الحوكمة التي كانت ترمي إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، يحتوي بنك الفلاحة والتنمية الريفية حاليا على 39 وكالة جهوية تضم 321 وكالة موزعة على مستوى التراب الوطني. ويشغل البنك حوالي 7000 عامل بين موظفين وإطارات، صنف بنك الفلاحة والتنمية الريفية من طرف مجلة قاموس البنك (طبعة 2001) في المركز الاول على مستوى البنوك الجزائرية.

كما احتل المركز 668 لترتيب البنوك العالمية من اصل 4100 بنك مصنف.¹

¹ المرسوم 82/106 المؤرخ في 13/03/1982، المتضمن إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية.

ثانيا: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية و3 مراحل اساسية اثناء نشأته وهي:

(1) مرحلة (1990-1982):

أثناء هذه المرحلة كانت اهتمامات بنك الفلاحة والتنمية الريفية منصبة على تعزيز مكانته في الاوساط ذات النشاط الزراعي عبر فتح الوكالات والفروع في هذه الاماكن. وبحكم السياسات الاقتصادية انذاك والتي تدعو الى التخصص في مجال التمويل فان البنك اكتسب تجربة في مجال تمويل المشاريع الزراعية والصناعات الغذائية.

(2) مرحلة (1999-1991):

1991: الإنخراط في نظام سويقت لتسهيل معاملات التجارة الخارجية.

كان لصدور قانون النقد والقرض اثر كبير وتغير في جذري للبنوك. حيث ألغى التخصص القطاعي للبنوك ومنح استقلالية اكبر ومزايا أوسع ومنه سعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية الى توسيع نشاطه عبر تمويل الصناعات الصغيرة والمتوسطة مع استمرار أفضليته في الشراكة مع القطاع الزراعي. وكانت هذه المرحلة هي بداية الدخول للمجال التقني واستخدام وسائل الاعلام الألي.

(3) مرحلة (2007-2000):

بناء على توجه السياسة الاقتصادية للدولة المتمثل في اقتصاد السوق، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك سعى الى دعم وتمويل الإستثمارات المنتجة وبرامج الإنعاش الإقتصادي ، والمساهمة في تطور قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودعم التجارة الخارجية.

وقد شهدت هذه المرحلة التطورات التالية:

- 2000: وضع إستراتيجية تسمح بإعتماد المعايير العالمية في مجال العمل المصرفي ، إعتماد نظام يربط بين مختلف الوكالات مع تدعيمه بأنظمة جديدة تعمل على إدارة العمليات المصرفية بالسرعة المناسبة.

- 2001: إجراء عملية تطهير محاسبية ومالية بغرض تحصيل الموارد المالية المشكوك فيها ، والعمل على تقليص مدة الخدمات اتجاه العملاء .
- 2002: نشر مفهوم بنك الجلوس والخدمات الشخصية عبر كل الفروع
- 2004: عماد تقنية جديدة والمتمثلة في نقل الشيك عبر الصورة ، وتعميم إستخدام الشبايك الآلية للأوراق النقدية.
- 2005: إطلاق الموقع الإلكتروني والذي يمكن الزبائن من الإطلاع على رصيد حسابهم البنكي
- 2006: إطلاق البطاقات الإلكترونية القابلة للشحن C.B.R
- 2007: إفتتاح شبايك خاصة بصيرفة التامين.

(4) مرحلة (2008-2015):

في سنة 2008 تم إنشاء عدة خدمات جديدة ومتنوعة منها منح قروض بدون فوائد وهي قروض استغلال من تأمين المستثمرات الصغيرة والمتوسطة وكذا تأمين ضد المخاطر الفلاحية وتأمين الأشخاص وتأمين ضد مخاطر السكن.

أما باقي السنوات فيمكن حصر أهم التطورات فيما يلي:

- ❖ بداية إستعمال البطاقات الممغنطة التي تسمح بتسديد الفواتير وخصم قيمتها من الرصيد.
- ❖ تقديم خدمات إلكترونية مثل معرف حركة الحساب البنكي ومعرفة الرصيد عبر الموقع الإلكتروني بالإضافة الى فتح حساب وتحميل كشوفات الحساب.¹

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

أولاً: الهيكل التنظيمي القديم لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

مجلس إداري يرأسه المدير العام بالإضافة الى مديرين على النحو التالي:

(1) المديرية الإدارية: وتحتوي على:

- ❖ مديرية الوسائل العامة

¹ معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

- ❖ مديرية الخزينة والمالية
- ❖ مديرية الشؤون القانونية
- ❖ مديرية الاتصال
- ❖ مديرية المفتشية العامة
- ❖ مديرية الإعلام الآلي
- ❖ مديرية التسويق والتنمية
- ❖ مديرية القروض
- ❖ مديرية التمويل الفلاحي
- ❖ مديرية تمويل المؤسسات العمومية
- ❖ مديرية تمويل المؤسسات الخاصة
- ❖ مديرية الشؤون الدولية
- ❖ مديرية المستخدمين والتكوين

(2) الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

بعد سنة 1999 وخاصة بعد دخول الجزائر اقتصاد السوق قررت الحكومة انذاك تحرير البنوك من القيود. ومنحها امتيازات للرفع من انتاجيتها وبعث المنافسة بينها. ما ادى الى انعكاسها على الهياكل التنظيمية للبنوك. فكان الهيكل التنظيمي الجديد لبنك الفلاحة والتنمية الريفية كالتالي:¹

أ/ الإدارة العامة: يترأسها المدير العام وتضم

✓ ادارة التدقيق الداخلي (D.A.I)

✓ قسم العلاقات (D.E.P)

✓ المراقبة العامة

- مدير عام مساعد مكلف بالموارد والقروض والتغطية، وتندرج تحتها الادارات التالية :

✓ ادارة تمويل المؤسسات الكبيرة (D.I.G.E)

¹ معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

- ✓ ادارة تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (D.F.PME)
- ✓ ادارة تمويل النشاطات الفلاحية (D.F.A.A)
- ✓ ادارة الدراسات والاسواق والمنتجات (D.E.P.M.P)
- ✓ ادارة المتابعة والتغطية (D.S.R)

- مدير عام مساعد مكلف بالاعلام الالي , المحاسبة والخزينة

- ✓ ادارة الخزينة (D.I.C)
- ✓ ادارة الاعلام الالي المركزية (D.I.R.E)
- ✓ ادارة الاعلام الالي لشبكات الاستغلال (D.T.M.I)
- ✓ ادارة التمويل والصيانة الالية (D.T)
- ✓ ادارة المحاسبة العامة (D.C.G)

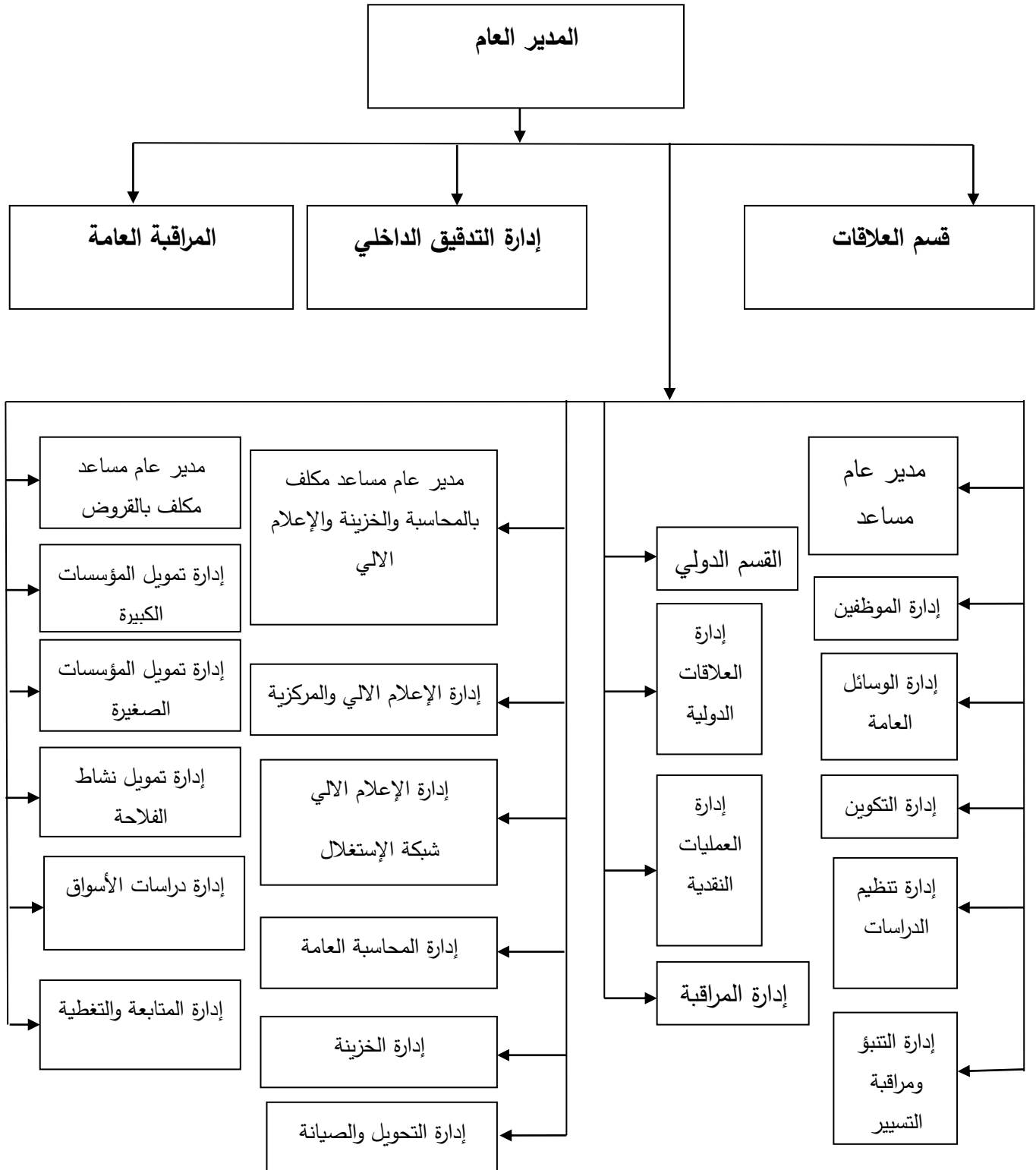
- مدير عام مساعد مكلف بالادارة والوسائل , وتندرج تحتها الادارات التالية

- ✓ ادارة تكوين الموارد البشرية (D.R.R.H)
- ✓ ادارة الوسائل العامة (D.M.G)
- ✓ ادارة الموظفين (D.P)
- ✓ ادارة التنبؤ ومراقبة التسيير (D.P.C.G)
- ✓ ادارة التنظيم، الدراسات القانونية والمنازعات (D.R.E.G.E)

ب/ القسم الدولي:

- ✓ ادارة العلاقات الدولية (D.R.I)
- ✓ ادارة المراقبة والاحصائيات (D.C.S)
- ✓ ادارة العمليات التقنية مع الخارج (D.O.T.E)

الشكل (04): الهيكل التنظيمي للمديرية العامة المركزية لبنك BADR



المصدر: من اعداد الطالبين بالإعتماد على معلومات مقدمة من الوكالة

المطلب الثالث: مبادئ ووظائف وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أولاً: مبادئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية

1) مبدأ الثقة: تكون الثقة متبادلة بين البنك والمودعين او المقترضين عبر تقديم الضمانات المطلوبة وإطمئنانهم التام بأن أموالهم مضمونة وسوف تعود إليهم. وهذا عامل أساسي في إستمرار الثقة بين البنك وعملائه وإبقاء ودائعهم لدى البنك.

2) مبدأ حسن المعاملة: يحرص القائمون على البنك على ان تكون المعاملة بين البنك والعملاء مبنية على الإحترام المتبادل والثقة وإشعارهم بالإطمئنان وتبسيط معاملاتهم اليومية.

3) مبدأ الضمان: يجب على البنك الضمان للمتعاملين معه حقوقهم وخاصة للمودعين، بما ان البنك يستعمل هذه الودائع في عمليات الإقراض فإنه يحرص بالمقابل على المقترضين تقديم ضمانات عينية الرهن العقاري وضمانات معنوية كالتعهد الكتابي

4) مبدأ الشفافية: وذلك بحرصه على تقديم المعلومات الدقيقة بحرص وفي الوقت المناسب لما يمكنها من ان تأثر على قرارات المتعاملين.

5) مبدأ تسيير الخزينة: يقوم البنك بالمتابعة والمراقبة لموارد ومخرجات الخزينة، وذلك حرصا على الحفاظ بنسب تستطيع تغطية حسابات المتعاملين. اما الفائض المالي فإنه يرسل الى الخزينة العمومية للحفاظ عليه والإستعانة به وقت الحاجة.

6) مبدأ مواجهة خطر السيولة: في حالة مواجهة أزمة نقص السيولة فإن البنك يحتفظ بنسبة معينة من السيولة لتغطية عمليات السحب وتقادي الأزمة ومنه كسب ثقة الزبائن.¹

ثانياً: وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

حسب القوانين والمراسيم السارية في النظام المصرفي والتي تحدد وتنظم مهام ووظائف البنوك ، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يقوم بالوظائف التالية:

¹ معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

- ✓ فتح حسابات لكل شخص طالب بها واستقبال الودائع
- ✓ معالجة جميع العمليات الخاصة بالقروض الصرف والصندوق
- ✓ تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق عمليتي الادخار والاستثمار
- ✓ المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي والقطاعات الأخرى
- ✓ تأمين الترفيات الخاصة بالنشاطات الفلاحية وغيرها
- ✓ المشاركة في جميع الادخارات
- ✓ اعادة استثمار مبالغ الودائع في شكل قروض فلاحية او تجارية . تمنح للقطاع العام والخاص
- ✓ استلام الودائع المالية سواء بفائدة او دون فوائد
- ✓ تطوير قدرات تحليل المخاطر
- ✓ اعادة تنظيم ادارة القروض
- ✓ تحديد ضمانات متصلة بحجم القروض وتطبيق معدلات فائدة تتماشى وتكلفة الموارد.¹

ثالثا: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- ✓ المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي
- ✓ تحسين جودة ونوعية الخدمات
- ✓ التوسيع وتنويع مجالات دخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة
- ✓ ترقية النشاطات الحرفية والفلاحية وتنميتها
- ✓ الحصول على أكبر حصة من السوق الوطنية
- ✓ تحقيق الكفاءة المصرفية قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية
- ✓ تحسين العلاقات مع الزبائن
- ✓ تطوير الشبكات والمعاملات النقدية
- ✓ الاتصال مع التطور العالمي في مجال التقنيات المصرفية الجديدة
- ✓ تسيير الموارد النقدية من الدينار والعملات الأجنبية بكفاءة وطرق ملائمة
- ✓ التقرب من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة واصحاب المهن الحرة وحل مشاكلهم

¹ معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

✓ العمل على تحقيق نتائج جيدة في تحصيل القروض

✓ البحث عن مصادر جديدة للتمويل.

ولتحقيق هذه الأهداف كان على بنك الفلاحة والتنمية الريفية الإستعانة بهياكل وتنظيمات ووسائل تقنية جديدة واللجوء الى تجديد وصيانة عتاد الإعلام الالي وترقية أجهزة الاتصال داخل البنك، كما حرص البنك على التقرب من عملائه وذلك بفتح المزيد الوكالات عبر ربوع الوطن وتوفير مصالح تهتم بمشاغلهم ومطالبهم وتحقيق رغباتهم .

وكان البنك يسعى لتحقيق هذه الأهداف بفضل قيامه بتوسيع نشاطات البنك فيما يخص حجم التعاملات والتسيير الحازم والصارم للخرينة.¹

المطلب الرابع: التعريف بوكالة بوسعادة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

في هذا المطلب سنتطرق للتعريف بالوكالة ومصالحها وهيكلها التنظيمي.

أولاً: تعريف الوكالة

يقع مقرها بدائرة بوسعادة، وهي وحدة نوعاً ما إقليمية حيث يتعدى مدى نشاطها دائرة بوسعادة ويمتد الى الدوائر المحيطة ببوسعادة وهي الوكالة الوحيدة في جنوب ولاية المسيلة حيث تعرف هذه المنطقة بأنها تحتوي على مناطق زراعية بأمتياز ونشاط اقتصادي متنوع، تم تأسيس وكالة بوسعادة سنة 1982. وكانت مهمتها الرئيسية منح القروض لتمويل المشاريع المختلفة والقيام والعمليات المصرفية التقليدية.

ثانياً: مصالح وكالة بوسعادة

وتحتوي الوكالة على مجموعة من المصالح ذات المهام المختلفة .

(1) مدير الوكالة: يسهر مدير الوكالة على توجيه وإدارة وتنشيط ومراقبة أعمال الوكالة، كما يمثل الوكالة في مختلف المناسبات على المستوى المحلي.

¹ معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

يتم تعيين مدير من طرف المدير العام للبنك بناء على توصية من مدير المديرية الولائية. ويكون فيها مدير الوكالة المسؤول الاول على مستوى الوكالة . كما يتمتع بالصلاحيات وترجع اليه كل الأمور سواء مباشرة او غير مباشرة ومن بين مهامه:¹

- ✓ تنفيذ قرارات المديرية الفرعية
- ✓ مراقبة وتوجيه ومعالجة العمليات البنكية
- ✓ التقدير في عملية منح القروض
- ✓ إعداد الميزانية الإفتتاحية والمقدرة للوكالة

(2) الامانة: تعتبر الأمانة الاداة التي تربط بين المديرية والوسط الخارجي سواء موظفين او زبائن، كما يتم على مستواها تحرير المراسلات الادارية، وكذا اعداد الاحصائيات الشهرية والعمليات السنوية وتسجيل الملفات الصادرة والواردة.

(3) المكاتب الخارجية (الواجهة): وتضم:

أ) المكلفون بالزبائن: مهامهم كالتالي:

- ✓ فتح الحسابات الجارية ولاجل
- ✓ استقبال الشيكات بانواعها
- ✓ تقديم معلومات
- ✓ تقديم منتوجات البنك
- ✓ شيكات التحصيل وشيكات المقامة
- ✓ إستقبال ملفات الزبائن
- ✓ كتابة تقرير المعاينة الميدانية.

ب) العمليات السريعة (مصلحة الشبايك): وتشمل:

- ✓ شباك الخدمة السريعة.
- ✓ شباك ترحيل المدفوعات:

¹ معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

- ايداع وسحب الاموال بالعملة الوطنية والعملات الاجنبية
- سحب معاشات المتقاعدين بالعملة الصعبة، وصرف اعانات الفلاحين

(4) الصندوق الرئيسي: تعتبر هذه المصلحة المحرك الأساسي لأي وكالة وتقوم بعدة مهام تتطلب السرعة والكفاءة نظرا لما تملكها من مخاطر لذا يجب الحذر والدقة اثناء العمل، وتتمثل مهامها في تحصيل وسحب وإيداع أموال الزبائن.

✓ شباك الصندوق الرئيسي.

(5) مصلحة القروض: من أبرز مهام البنك، وتقوم اساسا على توظيف اموال البنك والودائع في منح قروض بصيغ مختلفة قصيرة ومتوسطة وطويلة الاجل سواء لاشخاص طبيعيين او معنويين.

(6) مصلحة التجارة الخارجية: تهتم بالقيام بعمليات الاستيراد والتصدير من الجانب المالي، كما تتعامل بالعملات الاجنبية سواء بصورة نقدية او حويلات.

(7) مصلحة المحاسبة: تقوم هذه المصلحة بمراجعة الدفاتر الخاصة بالعمليات اليومية والوثائق والشيكات، وكذا المراجعات الشهرية والسنوية . كما تعالج الجوانب الإدارية والمحاسبية والتنظيمية للوكالة ومراقبة صحة العمليات ومن مهامها:

- ✓ إقبال اليومية المحاسبية
- ✓ مراقبة ومتابعة العمليات اليومية
- ✓ إقتناء العتاد والتجهيزات للوكالة

(8) المصلحة القانونية: وهي التي تهتم بالشؤون القانونية وتدافع عن مصالح الوكالة في المنازعات وتتوب عن الوكالة في المحاكم والندوات التشريعية.¹

¹ معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

الجدول رقم(01): يبين عدد العمال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة بوسعادة"

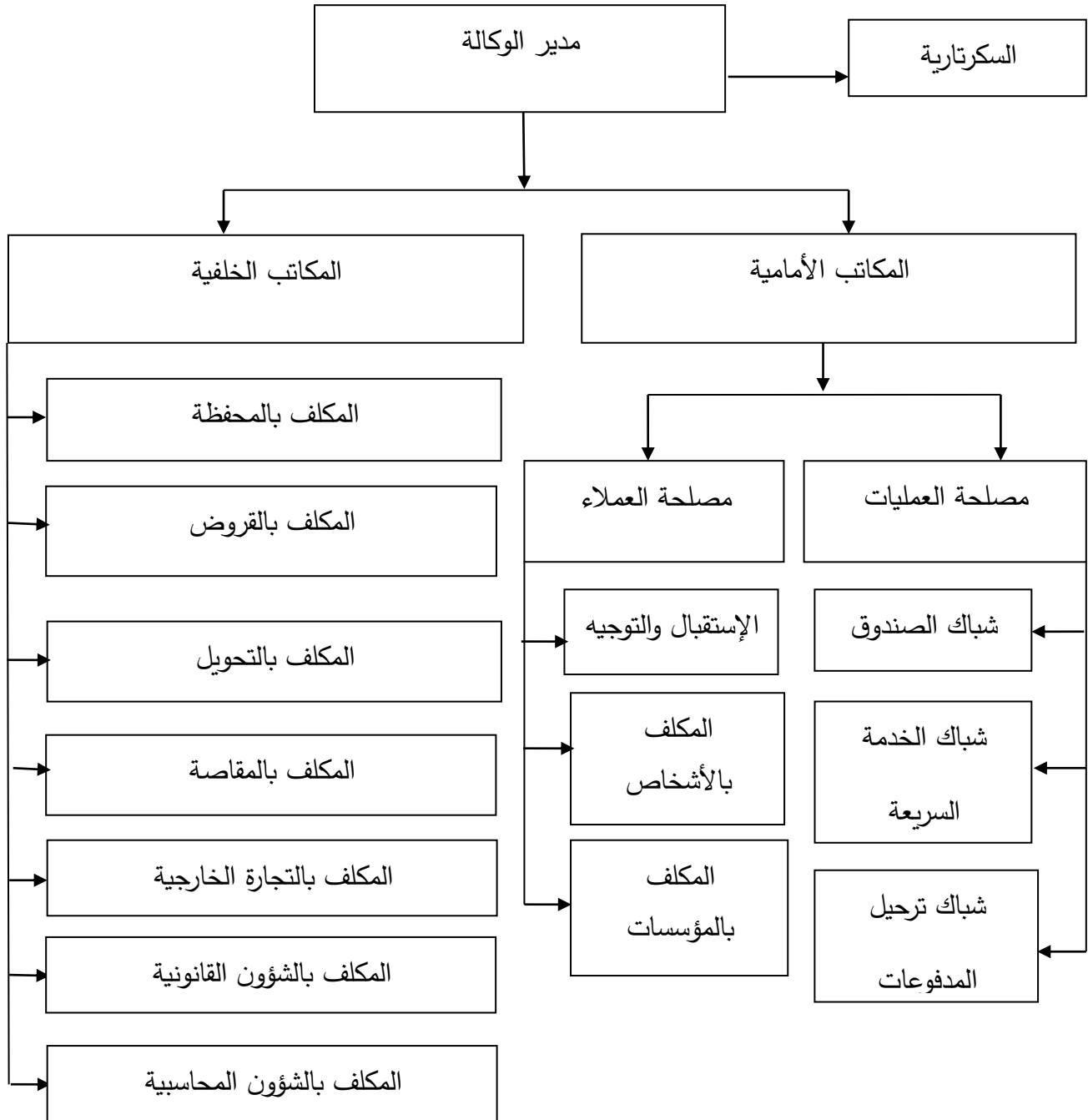
الأعداد	المناصب او المصالح
1	المدير
1	سكرتير
1	رئيس عمال الشبابيك
4	عمال الشبابيك
1	رئيس المكلفين بالزبائن
4	المكلفين بالزبائن
1	رئيس المكلفين بالقروض
2	المكلفين بالقروض
1	مصلحة المحاسبة
18	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين، بالإعتماد على معلومات مقدمة من الوكالة، بتاريخ 2022/04/23

ونظرا للعجز في عدد العمال فإنه يوجد تداخل في مصالح الوكالة ، بحيث أنه لا يوجد منصب نائب المدير فعندما يغيب المدير فإنه يخلفه أحد رؤساء الاقسام وهم 3، كما ان منصب السكرتير فارغ حاليا ومصلحة المحاسبة يديرها خواص.

بالإضافة الى عوني أمن يشتغلان بنظام التناوب.

الشكل (05) الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة بوسعادة)



المصدر: من اعداد الطالبين، بالإعتماد على معلومات مقدمة من الوكالة، بتاريخ 2022/04/23

المبحث الثاني: تقييم إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البنكية ببنك

BADR وكالة بوسعادة.

في ظل التطورات الكبيرة التي تطرأ على عالم التكنولوجيا، والتي امتدت واجتاحت كل المجالات مثل مجال الصيرفة حيث ظهرت عدة مفاهيم جديدة كالصيرفة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية، وما صاحبها من تطورات في كل الوسائل التي تخص الصيرفة. ان استخدام التكنولوجيا في البنوك قد سهل الكثير من المعاملات والعمليات المعقدة وساهم في تبسيط أساسيات العمل المصرفي، كما يوفر الكثير من الميزات كالكفاءة في العمل واختصار الوقت وتقليل الجهد المبذول وإستغلال أمثل للموارد والطاقات. لذا سنتناول في هذا المبحث الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك وكذا التحسينات التي طرأت عليه جراء إستغلال التكنولوجيا.

المطلب الأول: الخدمات الإلكترونية التي يقدمها BADR:

في هذا المطلب سنتطرق الى الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك وبطاقات الدفع الكترونية والإئتمان والخدمات التقليدية الأخرى.

أولاً: الخدمات الإلكترونية لبنك بدر.

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية العديد من خدمات الصيرفة الإلكترونية ومن أهمها¹:

(1) الموقع الإلكتروني: من أهم الوسائل التكنولوجية في العصر الحديث هو الموقع الإلكتروني، نظرا لما يملكه من مزايا وفوائد تنفع العملاء و الزوار لهذا الموقع، وينقسم الى قسمين هما:

✓ **موقع إلكتروني خاص:** خاص بعمال الشبكة اي عمال البنك، حيث يتم رفع الملفات والوثائق وإرسال التقارير وغيرها من المعاملات بين موظفي البنك.

✓ **موقع إلكتروني رسمي:** يحتوي الموقع الإلكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية badrbanque.dz

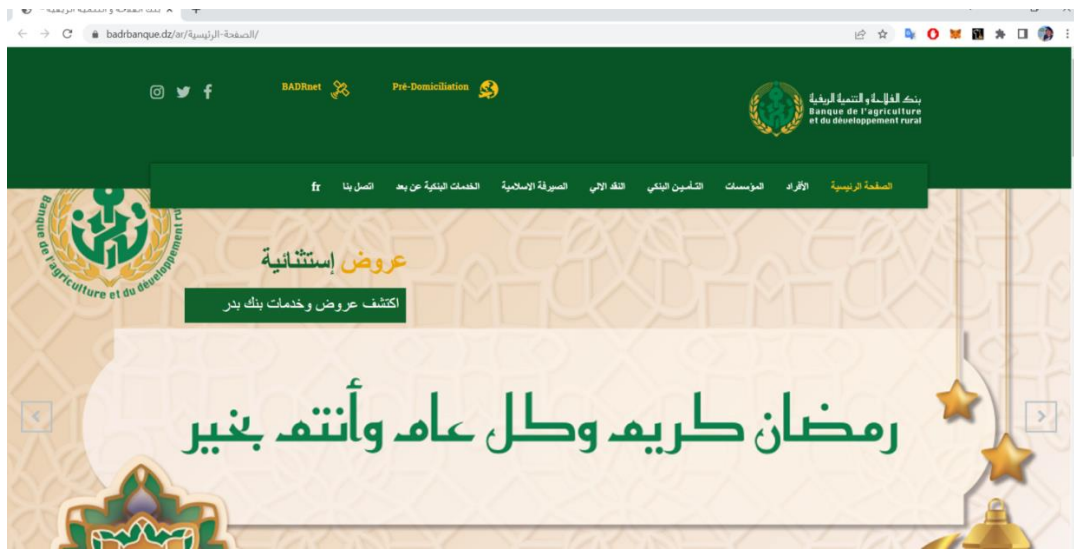
العديد من المزايا التي يقدمها للعملاء، ويجيب عن إستفساراتهم ويستمتع الى انشغلاتهم وأرائهم، كما يسهل معاملاتهم اليومية من أي مكان وزمان وهو أرضية رقمية تقدم الخدمات التالية:

¹ معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

- اثبات الهوية حيث يستطيع الزبون الخول الى حسابه عبر الموقع الرسمي
- كشف الرصيد تسمح هذه الخاصية بلاطلاع على الرصيد دون الذهاب للبنك
- الاطلاع العمليات اي الاطلاع على العمليات التي قام بها العميل في فترة ما
- ويمكن تحميل هذه العمليات على شكل ملف PDF

تغيير كلمة المرور

الشكل(06) : الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: الموقع الرسمي لبنك "بدر" www.badrbanque.dz

(2) خدمات الصراف الألي: من وسائل الصيرفة الإلكترونية وتؤدي دورا هاما في عملية توزيع الاموال ومن سحب وإيداع للأموال، ومن أنواعها:

أ/ نهائي نقطة البيع الإلكتروني (TPE): آلات دفع صغيرة الحجم مرتبطة بالنظام البنكي، تتواجد هذه الآلات في المحطات الخدمية والفضاءات التجارية، ويتم خصم قيمة الدفع من الحساب البنكي.

ومن اهم خصائصها:

- ✓ التقليل من استعمال النقود الورقية وتفادي الضياع والسرقه
- ✓ السرعة والفعالية
- ✓ تفادي أزمات السيولة

✓ التعامل من فئة حاملي البطاقات البنكية.

ب/ الصراف الآلي البنكي (GAB): وهي أكثر تعقيدا من الموزعات الآلية ولها مميزات أكبر مثل:

✓ سحب مبالغ مالية مع تسقيف محدد

✓ طلب كشف الرصيد

✓ الحصول على كشف الهوية البنكية

الجدول (02): يمثل عدد أجهزة الصراف الآلي في وكالة بوسعادة:

01	الموزع الآلي للنقود (DAB)
01	الشباك الآلي البنكي (GAB)

المصدر: من اعداد الطالبين، بالإعتماد على معلومات مقدمة من الوكالة، بتاريخ 2022/04/23

الشكل (07): نهائي نقطة البيع الإلكتروني (TPE)



المصدر: معلومات مقدمة من طرف وكالة بوسعادة BADR

(3) تقنية بدر اتصال:

وهي عملية تتم من طرف الوكالات الى المديریات بغرض رفع شكاوى الزبائن او المشاكل والمغالطات،

ويتم حلها من طرف المديرية.

(4) المقاصة الالكترونية :

في حالة أراد العميل الذي يمتلك حساب في البنك ان يتقدم بعملية التحويل، فيجب عليه أن :

- ✓ يقدم الشيك مع جميع المعلومات من اسم ولقب المستفيد ورقم الحساب مع الامضاء
- ✓ تقدم الوكالة امر بالتحويل للعميل . وهي استمارة على العميل ملؤها
- ✓ يتم التأكيد على حالة حساب العميل والرصيد الكافي للتحويل وكذلك المعلومات المدخلة من طرف العميل.

بعد جمع الشيكات المراد تحويلها يوضع عليها ختم بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليتم تحويل الشيكات الكترونيا.

ثانيا: البطاقات الذكية والإلكترونية التي يقدمها البنك

يوجد الكثير من البطاقات الذكية التي يتم إستعمالها في البنك وتنقسم الى عدة أقسام فمنها المحلية ومنها العالمية. حيث تختلف البطاقات ولكل بطاقة مميزات من حيث خصائص الدفع ومحدودية سقف السحب والكثير من المزايا في الإشتراكات. أيضا تختلف البطاقات في تسميتها فمنها الإئتمانية ومنها الذكية ومنها الممغنطة، وسنتطرق الى ابرز البطاقات إستعمالا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

(1) بطاقات الدفع مابين البنوك CIB: يقدم البنك 4 انواع من هذه البطاقات وهي كالتالي:¹

أ/ بطاقات الدفع مابين البنوك CIB الذهبية: مرتبطة بالحساب البنكي ولها سقف سحب محدد وتمكن من القيام ب :

- عمليات الدفع من خلال أجهزة الدفع الالكتروني TPE لدى التجار.
- عمليات الدفع عبر الانترنت.
- عمليات السحب من الموزعات الالية للبنك DAB والشبابيك الالية للدفع GAB.

¹ معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

شكل رقم(08): البطاقة النقدية الذهبية



الوجه الخلفي

الوجه الأمامي

المصدر: معلومات مقدمة من طرف وكالة بوسعادة BADR

ب/ بطاقات الدفع مابين البنوك CIB الكلاسيكية: وهي كذلك مرتبطة بالحساب البنكي, ويمكن استخدامها عند الشراء من الانترنت ونقاط البيع وهي بطاقة محلية وهي بدورها تستطيع القيام بنفس عمليات البطاقة الذهبية.¹

شكل رقم(09): البطاقة النقدية الكلاسيكية

¹ معلومات مقدمة من طرف الوكالة.



الوجه الخلفي

الوجه الأمامي

المصدر: معلومات مقدمة من طرف وكالة بوسعادة BADR

ج/ البطاقة البنكية القابلة للشحن CBR: صالحة لمدة عامين، وهي بطاقة محلية يمكن من خلالها دفع

قيمة المشتريات بكل سهولة

د/ بطاقة بدر (توفير) TAW: وهي بطاقة مرتبطة بحساب دفتر التوفير، أو دفتر التوفير للفلاح، وهي

صالحة لمدة عامين، ويمكن استخدامها محلياً فقط وهي خاصة باصحاب الدخل الثابت . امكانية السحب من 0 الى 99000 دج:

✓ حسابات التوفير: يقدم البنك نوعين من حسابات التوفير:

✓ حساب الادخار الأشبال: وهو حساب مخصص للأطفال والشباب تحت سن 19 عاماً، وهو حساب توفير بدون فوائد.

✓ حساب دفتر التوفير: وهو حساب توفير بدون فوائد، أو مع فوائد ويختار العميل ما يناسبه، ويحصل على الفوائد منه كل 3 أشهر، ويمكن سحب المال منه بسهولة ودون أي قيود.

شكل رقم (10): البطاقة النقدية TAWFIR



الوجه الخلفي

الوجه الأمامي

المصدر: معلومات مقدمة من طرف وكالة بوسعادة BADR

(2) بطاقة الماستر كارد: وهي نوعين ¹:

✓ بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية MCDC: تعتبر بطاقات الدفع الإلكتروني مثل الماستر كارد من

أكثر الخدمات فائدة في العالم عامة والجزائر خاصة. ومن مزاياها :

- امكانية سحب 800 اورو أسبوعيا من الموزعات الآلية
- الشراء من الانترنت او الدفع الإلكتروني بقيمة 2500 اورو اسبوعيا

✓ بطاقة ماستر كارد تيتانيوم MCDT:

- السحب نقدا 1000 اورو في الأسبوع
- الشراء او الدفع الإلكتروني بقيمة 5000 اورو في الأسبوع.

¹ معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

شكل رقم(11): بطاقة الماستر كارد



المصدر: وكالة بوسعادة BADR

3) البطاقات الالكترونية الخاصة بهذه الفئة : وهي خاصة كذلك للتجار والمقاولين:

- ✓ بطاقة الاعمال الكلاسيكية CACL: هي بطاقة خاصة بالمؤسسات والتجار والمقاولين ولها مزايا عديدة يمكن السحب منها حتى 200000 دج
- ✓ بطاقة الاعمال الذهبية CAGD: نفس مواصفات البطاقة الكلاسيكية ولكنها تحمل مميزات وخصائص أكبر.

ثالثا: الخدمات التقليدية التي يقدمها البنك

1. خدمات الافراد:

البنك حلول تتناسب وحاجات العملاء ومن هذه الحلول:¹

أ/ الحساب البنكي: وهو نوعان:

- ✓ حساب بنكي بالدينار: حساب جاري بإمكانية السحب والايذاع في اي وقت وبسهولة وهو متاح للمغتربين ويحصل العميل من خلاله على دفتر شيكات.
- ✓ حساب بالعملة الصعبة: حساب للافراد او المؤسسات وسهل التعاملات المالية في الداخل والخارج حيث يحمل العميل على بطاقة Visa دولية تسحب عليه سحب امواله من اي بلد وفي اي وقت

¹ معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

ب/ **قرض السكن الريفي:** حيث يمنح البنك القرض ضمن شروط سهلة:

✓ اشتراط مساهمة شخصية 10%

✓ فترة السداد تمتد حتى 20 سنة

ج/ **خدمات الجزائريين المقيمين في الخارج:** حيث يقدم البنك لهذه الفئة خدمات متنوعة، وهي كالاتي:

✓ الحساب الجاري بالدينار.

✓ حساب الادخار للأشبال.

✓ الحساب الجاري بالعملة الصعبة.

✓ سندات الصندوق.

✓ الودائع لأجل.

✓ استئجار خزانة الأموال

✓ دفتر التوفير.

2. خدمات المؤسسات

يقدم البنك لقطاع المؤسسات خدمات مصرفية متنوعة تلبي احتياجاتها على اختلاف نوع وطبيعة عملها،

وهي كالاتي:

أ/ **خدمات المؤسسات:** حيث يقدم خدمات شاملة ومتنوعة ضمن عدد من الشروط الميسرة والامتيازات المتعددة،

وهي كالاتي:

✓ الحساب البنكي، وهي حساب بنكي بالدينار، وحساب بنكي بالعملة الصعبة.

✓ قرض الاستغلال.

✓ القرض للمرقين العقاريين.

✓ القرض السياحي.

✓ قرض التحدي.

✓ قرض التحدي الفدرالي، والذي يتم منحه لكل من متعاملي تحويل المنتجات الزراعية، متعاملي تعبئة

المنتجات الزراعية، ومتعاملي تخزين المنتجات الزراعية.

✓ خدمات التجارة الخارجية، والتي من أهمها رس

- ✓ ائيل الاعتماد، والتسليم المستندي، التحويلات الدولية، والتحويل الحر.
- ✓ التحويل المالي المتعدد.
- ✓ استئجار خزائن الأموال.

ب/ خدمات الفلاحين: حيث يقدم البنك للفلاحين خدمات متعددة ومتميزة تلبي احتياجاتهم، وهي كالآتي:¹

- ✓ الحساب البنكي.
- ✓ بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB.
- ✓ التوظيف المالي.
- ✓ قرض الإيجار المالي.
- ✓ قرض التحدي.
- ✓ قرض الاستغلال.
- ✓ قرض التحدي الفدرالي.
- ✓ قرض الرفيق.
- ✓ قرض الرفيق الفدرالي.

ج/ خدمات صيادي الأسماك ومربي المائيات: حيث يتم تقديم خدمات متنوعة لقطاع الصيادين، وذلك كالآتي:

- ✓ الحساب البنكي.
- ✓ القرض قصير المدى المدعوم لتربية المائيات.
- ✓ التمويل، والمتمثل بتمويل الاستثمارات، وتمويل دورة الاستغلال.
- ✓ استئجار خزانة الأموال.
- ✓ الخدمات الإلكترونية.

3. خدمات التأمين

يقدم البنك 3 أنواع من برامج التأمين التي تلبي احتياجات العملاء على اختلاف فئاتهم، وهي كالتالي:

¹ معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

- ✓ تأمين الممتلكات: والذي يتمثل ببرامج التأمين على الكوارث الطبيعية للسكن.
- ✓ التأمينات الفلاحية: حيث يقدم البنك 12 برنامج تأمين مختلف عن الآخر، ومن أهمها:
- ✓ التأمين المتعدد لأخطار الماشية.
- ✓ التأمين على الآلات والمعدات الفلاحية.
- ✓ تأمين المزارع الفتية.
- ✓ التأمين متعدد الأخطار ضد البرد والحرائق.
- ✓ التأمين متعدد الأخطار في مجال تربية النحل.
- ✓ التأمينات على الأشخاص: والذي يتمثل ببرامج التأمين ضد الحوادث الفردية.

4. خدمات الصيرفة الإسلامية

يقدم البنك لعملائه خدمات مصرفية إسلامية وفق عدد من الشروط التي تتناسب مع العميل، وبما يتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية، وهذه الخدمات تتلخص بالآتي:¹

- ✓ دفتر توفير إسلامي بدون عائد
- ✓ الحسابات: حيث يقدم البنك حسابات جارية للأفراد، وحسابات خاصة للشركات.
- ✓ التمويل بصيغة المرابحة: حيث يقدم البنك هذه الخدمة لتغطي 8 أنواع من عقود المرابحة لغايات متنوعة، منها:
- ✓ المرابحة للصفقات العمومية.
- ✓ المرابحة للإنتاج الفلاحي.
- ✓ دفتر ادخار إسلامي استثماري منتج للأرباح.
- ✓ مرابحة العتاد المهني.
- ✓ خدمة دفتر الادخار: حيث يقدم البنك 4 أنواع من دفاتر الادخار التي تتم وفق عقود إسلامية، وهي كالاتي:

- دفتر توفير إسلامي أشبال.
- دفتر ادخار إسلامي استثماري فلاح منتج للأرباح.

¹ معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

المطلب الثاني: تقييم دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البنكية BADR

"وكالة بوسعادة"

في هذا المطلب سنحاول تقييم دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البنكية "وكالة بوسعادة" وخاصة بالنسبة للبطاقات البنك، نظرا لأن هنالك شح في المعلومات الإحصائية لأن هذه الأخير تذهب للمصلحة المحاسبية ولا يتم البوح بها. لذا سنقارن بعض الإحصائيات للثلاث سنوات الأخيرة.

(1) البطاقات الإلكترونية الموزعة (2019-2021)

الجدول (03): يمثل عدد البطاقات المختلفة الممنوحة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

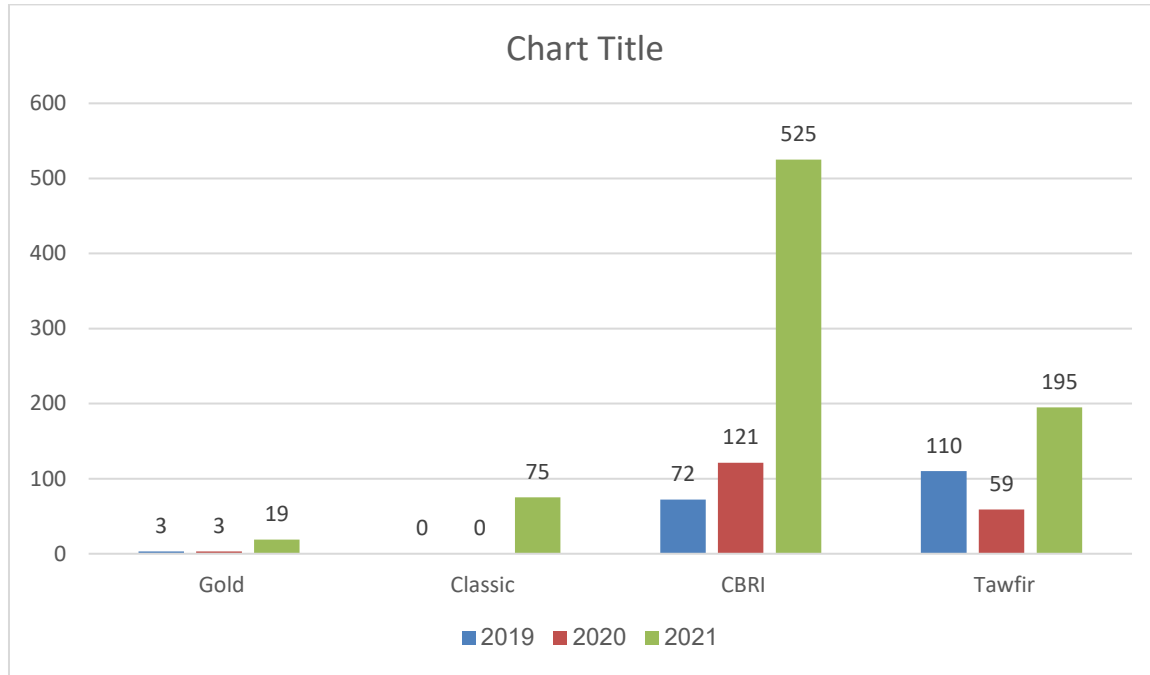
" وكالة بوسعادة " '2021-2019'

2019	2020	2021	السنوات
			بطاقات الدفع مابين البنوك
3	3	19	بطاقات الدفع مابين البنوك CIB الذهبية
لا يوجد	لا يوجد	75	بطاقات الدفع مابين البنوك CIB الكلاسيكية
72	121	525	البطاقة البنكية القابلة للشحن CBR
110	59	195	بطاقة بدر (توفير) TAW
185	183	814	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين، بالإعتماد على معلومات مقدمة من الوكالة، بتاريخ 2022/04/29

يمكن تمثيل الجدول السابق في شكل أعمدة إحصائية على النحو التالي:

الشكل رقم (12): يوضح التمثيل البياني لعدد البطاقات الممنوحة من طرف وكالة بوسعادة (2019-2021).



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج الجدول السابق

نستنتج من الشكل والجدول السابق إرتفاع في عدد البطاقات المختلفة الممنوحة في عام 2021 في بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة بوسعادة"، حيث إرتفع مجموع البطاقات الممنوحة من 185 سنة 2019 إلى 847 سنة 2021 حيث أن عدد من البطاقات الالكترونية لم يكن موجود سنة 2019 مثل بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB الكلاسيكية لم تكن موجودة وكذلك بطاقة الماستر كارد وبطاقة الاعمال حيث دخلو حيز الخدمة سنة 2021 فقط . والملاحظ من خلال الجدول إرتفاع ملحوظ في عدد بطاقات CBR و بطاقات Tawfir بإستثناء عام 2020 لأنه شهد أحداث وبائية أثرت على الإقتصاد وعلى دخول عامة الناس ومقارنة بالذهبية Gold التي لم تشهد إرتفاع كبير لأن هذه الأخيرة تخضع لشروط صارمة ولا تمنح لأي كان.

(2) نهائي نقطة البيع الإلكتروني (TPE):

الجدول رقم(04): يمثل عدد أجهزة TPE الموزعة في السنتين الأخرتين:

2	سنة 2020
11	سنة 2021

المصدر: من اعداد الطالبين، بالإعتماد على معلومات مقدمة من الوكالة، بتاريخ 2022/04/29

من الجدول نجد أنه قد تم دخول خدمة توزيع نهائي نقطة البيع الإلكتروني (TPE) في وكالة بوسعادة سنة 2020 وشهدت توزيع جهازين فقط طوال السنة، عكس سنة 2021 التي شهدت توزيع 11 جهاز اي تحست ملحوظ بالنسبة للسنة السابقة، والمرجح للإرتفاع سنة 2020 بسبب توجه الحكومة لرقمنة القطاع الإقتصادي.

(3) بطاقات الماستر كارد:

تم بداية توزيع بطاقات الماستر كارد أول مرة في سنة 2021، حيث نلخص هذه الإحصائيات في الجدول التالي :

الجدول رقم(05): يمثل عدد بطاقات ماستر كارد الممنوحة لسنة 2021 في "وكالة بوسعادة"

الأعداد	بطاقات ماستر كارد
07	بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية MCDC
13	بطاقة ماستر كارد تيتانيوم MCDD

المصدر: من اعداد الطالبين، بالإعتماد على معلومات مقدمة من الوكالة، بتاريخ 2022/04/30

حيث نلاحظ أن بطاقات الماستر الكارد بدورها دخلت حيز الخدمة سنة 2021 بالنسبة لوكالة بوسعادة، والملاحظ من الجدول السابق إرتفاع نسبة توزيع بطاقة التيتانيوم المقدر بـ 13 بطاقة بالنسبة للبطاقة الكلاسيكية بـ 07 بطاقات فقط، وهذا يدل على أن بطاقة التيتانيوم تحمل خصائص أكبر ومميزات أحسن.

(4) البطاقات الخاصة بالأعمال

الجدول التالي يبين العدد الشامل للبطاقات الخاصة بالأعمال والتجار والمؤسسات الممنوحة من طرف الوكالة ولأول مرة سنة 2021 على النحو التالي :

الجدول (06): يمثل عدد البطاقات الخاصة بالأعمال والتجار والمؤسسات الممنوحة في "وكالة بوسعادة"

لسنة 2021

الأعداد	البطاقات الإلكترونية المخصصة للأعمال
03	بطاقة الاعمال الكلاسيكية CACL
10	بطاقة الاعمال الذهبية CAGD

المصدر: من اعداد الطالبين، بالإعتماد على معلومات مقدمة من الوكالة، بتاريخ 2022/04/30

يعتبر نشاط طرح بطاقات الأعمال هو الآخر جديد بالنسبة للوكالة حيث تم إصدار البطاقة أول مرة في سنة 2021. والملاحظ من الجدول أن بطاقات الأعمال الذهبية تلقى راجا حيث تتفوق على البطاقة الكلاسيكية ب7 بطاقات نظير خصائصها ومميزاتها.

(5) الصراف الآلي:

بالنسبة للصراف الآلي فإنه لا يوجد إحصائيات دقيقة عن عدد عمليات السحب وعدد المبالغ المسحوبة لأن هذه الفواتير اليومية تذهب للمصلحة المحاسبية ولا يتم إحصائها بشكل خاص في الوكالة. المعلومات الوحيدة بهذا الخصوص هي:

جدول رقم(07): عدد مرات تعطل الصراف الآلي البنكي(GAB):

02	سنة 2019
01	سنة 2020
01	سنة 2021

المصدر: من اعداد الطالبين، بالإعتماد على معلومات مقدمة من الوكالة، بتاريخ 2022/04/30

الملاحظ من الجدول هو تحست في عدد مرات تعطل الصراف الآلي بالنسبة للسنوات السابقة وجدر الذكر أن هذه التعطلات من الألة نفسها بدون حساب المشاكل التقنية مثل فقدان أو تعطل الشبكة.

كما تم في سنة 2021 إقتناء صراف ألي جديد حديث ومتطور. أما عن عمليات السحب اليومية فهي لا تقل عن 100 عملية في اليوم.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل الثاني أردنا رؤية مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في البنوك ودورها الهام في تحسين الخدمات البنكية، حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات في احداث طفرة او قفزة نوعية على كل المستويات والانشطة والعمليات المصرفية المختلفة من ناحية الكفاءة والجودة العالية حيث أظهرت نتائج جيدة، ومن ناحية أخرى إختصارا للوقت والجهد سواء بالنسبة للعمال وموظفي البنك او بالنسبة للزبائن والعملاء. لذا سعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية للتقرب ونيل رضا العملاء عبر احداث ثورة في مجال تكنولوجيا المعلومات والمحاولة بالالمام بمبادئ وعناصر جودة الخدمات البنكية. ولضمان الاستمرار في النهج التصاعدي للتقدم المستمر يجب على البنك ان يهتم بتوفير بيئة حيوية ومحيط مواكب للعصرنة والنهوض بمكانة البنك الى مستوى اخر. وكذا البحث عن سياسات تسويقية فعالة ومحاولة معالجة المشاكل والعراقيل التي تعيق مسار التقدم.

A decorative border surrounds the page, featuring intricate black calligraphic flourishes in the corners and along the top and bottom edges. Small icons of hands holding fountain pens are placed at the midpoints of each side of the border. The central text is enclosed within a dashed rectangular frame.

الخاتمة العامة

خاتمة:

بالرغم من أن عصر النهضة الذي يتسم بالسرعة والعصرنة والكفاءة فإنه يتصف أيضا بالتعقيد وعدم الإستقرار والتغير المستمر واللامتناهي لحاجات الإنسان، وفي ظل خضم هذه الأمور فإن منظمات الأعمال ترى بأن تكنولوجيا المعلومات هي الحل في هذا الوقت لحل المشاكل التي تواجه مسار التقدم والتطور العالمي في كل المجالات، والتي اتخذت من تكنولوجيا المعلومات كأداة إستراتيجية لتحقيق أهداف المنظمات المتمثلة في رفع الجودة والكفاءة العملية ورفع المستوى والإستمرار في تحقيق الريادة والتميز عن باقي المنافسين في السوق.

وفي ظل التطورات التكنولوجية الحاصلة في بيئة الأعمال المصرفية فإن البنوك قد توجهت بالفعل الى الإهتمام بوسائل التكنولوجيا الحديثة المرتبطة بالقطاع المصرفي وكذا تحسين ماتملكه من أدوات ووسائل تكنولوجيا وتوسيع مجالات خدمات الصيرفة الرقمية والبنوك الإلكترونية، سعيا منها للرفي بالمستوى العام للخدمات المصرفية، وفي هذا السياق فإن البنوك الجزائرية قد أيقنت ضرورة التوجه لإستخدام تكنولوجيا المعلومات كعنصر أساسي وأداة استراتيجية للتحسين والتطوير والتخطيط وتحقيق الأهداف المرجوة وتوظيفها بشكل يضمن الفعالية والكفاءة القصوى.

فيما قد جاءت هذه الدراسة للبحث عن أهمية إستغلال تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها مع جودة الخدمات البنكية وسبل تحسينها، من خلال الجانبين النظري والتطبيقي من خلال دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة بوسعادة، والتي من خلالها تم طرح الفرضيات والوصول الى نتائج الدراسة وكذا بعض التوصيات والأفاق الممكنة للبحث.

1) نتائج إختبار الفرضيات:

✓ **الفرضية الأولى:** التي تنص على مايلي: "تستخدم البنوك أهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة، التي تساهم في تقديم أفضل الخدمات للزبائن." تم تأكيد صحة هذه الفرضية من خلال الفصل الأول والذي جاوب عن أهم تكنولوجيات الإتصال الحديثة ومدى مساهمتها في تقديم خدمات مرضي زبائن البنك.

✓ **الفرضية الثانية:** والتي تنص على مايلي: "لتكنولوجيا الاتصال خاصة التحكم في درجة فعالية الخدمات البنكية." تم تأكيد صحة هذه الفرضية كذلك في الفصل الأول النظري والذي أبرز مدى قدرة تكنولوجيات الإتصالي التحكم بدرجة فعالية وجودة وكفاؤة الخدمات البنكية.

✓ **الفرضية الثالثة:** والتي تنص على مايلي: "يمكن أن تساهم نتائج هذا البحث في وضع حلول للمشاكل والصعوبات التي تواجه المصارف من حيث جودة الخدمة." تم تأكيد صحة هذه الفرضية من خلال الجانب التطبيقي اي الفصل الثاني عبر مراعاة التحاليل والإستنتاجات المتمثلة في الجداول والمأخوذة من إحصائيات الوكالة وكذا والتوصيات.

✓ **الفرضية الرابعة:** والتي تنص على مايلي: "يواجه البنك محل الدراسة تحديات مختلفة في ظل مواكبته لعصر تكنولوجيا الاتصال الحديثة." تم تأكيد صحة هذه الفرضية من خلال الفصل الثاني رغم نقص الإحصائيات في هذا الجانب إلا أن يمكن القول أه تم الإجابة عن السؤال

(2) النتائج العامة للدراسة:

✓ النتائج النظرية:

- ✓ ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تنوع الخدمات المصرفية وتوسيع نطاقها.
- ✓ إستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال ساهم في تحسين الخدمات ورفع جودتها.
- ✓ تحول القطاع المصرفي الى نظام مصرفي إلكتروني بفض التقنيات والبرمجيات الإلكترونية.
- ✓ الصيرفة الإلكترونية تعد أحد اهم محصلات التطور التكنولوجي في المجال المصرفي.

✓ النتائج التطبيقية:

- ✓ يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية ببوسعادة خدمات كثيرة متنوعة متمثلة أساسا في البطاقات الإلكترونية المتنوعة والصراف الألي وكذا التحويلات المالية الإلكترونية.
- ✓ مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات البنكية بالبنك وتحسين جودتها من خلال رفع درجة الامان والسرعة والثقة في عمليات التحويل والتحويل.
- ✓ إكتساب ثقة الزبائن من خلال محاولة التطوير والتحسين من الخدمات الإلكترونية وخاصة إقتناء الالات الحديثة والمتطورة.

(3) التوصيات: من خلال دراستنا للجانب النظري يمكن طرح التوصيات التالية:

- ✓ الاستجابة لرغبات الزبائن وتحسين جودة الخدمات على مستوى الفروع.
- ✓ تنوع الخدمات وسهولة الولوج اليها في كل زمان ومكان.

- ✓ تحسين أداء العاملين عبر ورشات التدريب والتطوير .
- ✓ تطوير الفكر الريادي والحث على ابتكار افكار جديدة.
- ✓ الدراسة والمتابعة لاحداث التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا.
- ✓ اعتماد الادوات التسويقية المناسبة والسياسة التسويقية للبنك.

(4) أفاق البحث:

باعتبار أن مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجال واسع جدا لايمكن حصره والمواضيع في كثيرة وثرية: إلا أنه يمكن إقتراح بعض المواضيع ذات الصلة بموضوع بحثنا، ويمكن طرح المواضيع التالية:

- ✓ دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الشمول المالي.
- ✓ أثر التسويق للخدمات الإلكترونية في البنوك الجزائرية.
- ✓ دور الصيرفة الإلكترونية في كسب رضا العملاء بالبنوك الجزائرية.



قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: باللغة العربية:

1. الكتب:

1. خالد أحمد علي محمود، العولمة واقتصاد المعرفة في ظل اليقظة التكنولوجية والذكاء الاقتصادي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط1، 2019.
2. خالد أحمد علي محمود، اقتصاد المعرفة وإدارة الأزمات المالية في إطار المؤسسات الاقتصادية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2018.
3. رعد الطائي، عيسى قداه، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
4. عبدالكريم أحمد جميل، التسويق المصرفي، دار الجنادرية للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2015.
5. عدنان تايه النعيمي، تكنولوجيا العمل في المنظمة بين النظرية والتطبيق، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع ، ط1، عمان، 2009.
6. عرابية رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية ، العدد08، الجزائر، 2012.
7. علاء السالمي، عثمان الكيلاني، هلال البياني، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المنهاج للنشر، عمان، 2005.
8. محمد الصيرفي، إدارة المصارف، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية- مصر، 2006.
9. محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، مؤسسة كنوز الحكمة، ط1، الجزائر، 2011.
10. محمود عبدالسلام علي، الفكر الإعلامي الحديث، دار المعتز للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2017.
11. هاني وجيه العطار، التجارة الإلكترونية، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2021.

// الرسائل الجامعية:

1. عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير، إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الإقتصادية السورية، 2019/2018.
2. بوتدارة صليحة، سولامي كريمة، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية، جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر، 2017/2016.
3. داود جابو ربي، صباح قدير، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الخدمات البنكية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 2015/2014.
4. سميرة كرامة، دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2011/2010.
5. عبد الغني مسعدي بوسالم، إسلام جيمي، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تفعيل أداء البنوك في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، 2018/2017.
6. فضيلة بركة، دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012/2011.
7. مغربي براهيم، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية، مذكرة ليسانس، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019/2018.

/// المجلات والجرائد:

1. جمعون نوال، (دور البحث والتطوير في تحديث الخدمات البنكية وتطويرها حالة المنظومة البنكية الجزائرية)، مجلة المدير le manager، العدد7، جامعة الجزائر 03، ديسمبر 2018.

2. زبيرعياش، بوكحيل نسيم، تطوير و عصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة "حالة الجزائر"، مجلة ميلاف للبحوث و الدراسات، العدد الخامس، جامعة العربي بن مهدي - أم بواقي، 25 جوان 2017.
3. م عبدالكريم حساني، جبار بوكثير، (تقييم أبعاد جودة الخدمات البنكية وأثرها على رضا الزبائن)، مجلة البحوث الإقتصادية والمالية، المجلد5، العدد1، جامعة أم البواقي، جوان2018.

IV. المداخلات و الملتقيات:

1. بلعياش ميادة، بن اسماعين حياة، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 16، بسكرة، 2014.
2. بوعيشة مبارك، الشامية بن عباس، واقع وأفاق تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالجزائر - القطاع المصرفي، مداخلة في الملتقى الدولي حول تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة قسنطينة، 2010.

V. القوانين والمراسيم:

1. المرسوم 82/106 المؤرخ في 13/03/1982، المتضمن إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية.

ثانيا: المواقع الإلكترونية:

www.badrbanque.dz

الملاحق

الملاحق رقم (01): بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB

La Carte interbancaire **BADR** est adossée à votre Compte ouvert auprès de l'une de nos agences, elle vous offre l'avantage de **RETIRER** votre argent et de **PAYER** vos factures en toute sécurité et rapidité.

Fonctionnalités de la carte :

Le Carte **BADR** Classique / Gold vous permet **7x7** et **24x24** de :

- Effectuer des retraits sur tous les guichets automatiques DAB et GAB, y compris les jours fériés.
- Régler vos factures sur Internet.
- Effectuer des paiements auprès des commerçants dotés d'un terminal de paiement électronique (TPE).

Des services supplémentaires à travers notre réseau de GAB/DAB :

- La consultation de votre solde.
- Virement de compte à compte.
- Commande de chèque.
- Edition du RIB.

Validité de la carte **BADR :**

La validité de la carte **BADR** est de 03 ans, renouvelable automatiquement.

Sécurité :

- Grâce à votre code confidentiel, personnel et au 3D secure, vous êtes sécurisés de tout danger.
- En cas de vol ou de perte vous devez signaler à votre banque l'incident immédiatement pour appropriation de la carte.
- Votre carte sera remplacée en cas de vol, de perte ou de dénaturation.
- En cas de perte ou d'oubli du code confidentiel PIV ou de votre carte sera révoquée.

RETRAIT SUR INTERNET / RETRAIT VIA TPE / RETRAIT VIA GAB

021 988 323

Pour tout renseignement, visitez notre site web ou rendez-vous dans nos agences.



بنك البدر المالية
بنك التوفير والادخار
بنك الاستثمار والتجارة

Choisissez la carte qui vous convient

GRATUIT



TOUT SIMPLEMENT MEILLEUR LE RETRAIT ET PAIEMENT ELECTRONIQUE AVEC LA BADR

البنك

021 988 323

BADR ... plus qu'une banque

الملحق رقم (02): نهائي نقطة البيع الإلكتروني (TPE):

LES AVANTAGES
du paiement par carte **BADR** & **via TPE**

- Avoir de nouveaux clients et accroître votre chiffre d'affaires.
- Vous assurez plus de sécurité (les paiements sont crédités directement sur votre compte bancaire).
- Outil fiable et pratique, le TPE vous fait gagner du temps (plus question de prendre de l'argent et de rendre la monnaie).
- C'est un gain d'image et de notoriété pour votre enseigne.
- Le TPE vous évite les impayés et la fausse monnaie.
- Les transactions via le TPE sont garanties par la banque.
- Le TPE est garanti par la banque.

Les préalables :

- Un compte commercial BADR



Bénéficiez en permanence votre compte à partir de SACRIMS et d'Internet secure.

Pour tout renseignement, visitez notre site web ou rendez-vous dans nos agences.



بنك البدر المالية
بنك التوفير والادخار
بنك الاستثمار والتجارة

ENTREPRISES, COMMERCANTS & GRANDS FACTURIERS

Optez pour un Terminal de paiement électronique **TPE**

Un ATOUT COMMERCIAL qui vous permet d'accepter et de traiter, de manière sécurisée, les paiements de vos clients par cartes **BADR** & **via TPE**

021 988 323

BADR ... plus qu'une banque

الملحق رقم(03): بطاقة بدر (توفير)TAW

**BADR TAWFIR
COMPTES EPARGNE**

Faites fructifier vos fonds avec les livrets d'épargne de la BADR

Pour préparer votre avenir et celui de vos enfants, la BADR vous propose les livrets d'épargne :

- Livret épargne BADR "LEB" avec et sans intérêt
- Livret épargne FELLAH "LEF" avec et sans intérêt
- Livret épargne JUNIOR "LEJ" avec et sans intérêt

Avantages :

- Ouverture du compte gratuite.
- Vous pouvez effectuer des retraits et des versements à tout moment et en toute sécurité sur vos comptes épargne.
- Votre épargne est rémunérée à un taux attractif.
- Avec la carte TAWFIR gratuite adossée à votre compte épargne "LEB & LEF", vous pouvez :
 - Effectuer des retraits sur l'ensemble des GABIDAB du réseau monétique
 - Consulter votre solde sur l'ensemble des GABIDAB du réseau de la BADR.

Eligibilité :

- Pour toute personne physique.

• Dépôt minimum à l'ouverture du compte épargne de 1000 DA.

• Une carte TAWFIR gratuite est adossée au livret épargne "LEB & LEF".

• Suivi permanent de votre compte à partir des RACSMS et d'internet.

Pour tout renseignement
Visitez notre site web ou rendez vous dans nos agences

بنك البدر للتوفير والادخار
Banque de l'agriculture et du développement rural

BADR TAWFIR

GRATUIT

BADR ... plus qu'une banque

الملحق رقم(04): ماستر كارد Master card

La BADR vous propose ses nouvelles cartes à l'international **Mastercard** Conçues pour vous offrir le plus haut niveau de Confort, Confiance et Sécurité

Type de carte disponible :

Mastercard Classic Mastercard Platinum

Fonctionnement :

- Autorisée sur tout le monde à travers le monde
- Paiement en ligne sur internet sur des sites sécurisés
- Paiement sans contact
- Paiement sans contact
- Paiement sans contact

Avantages :

- Des privilèges exclusifs de votre banque permettant la gestion globale et sûre de votre budget
- Accès :
 - Accès à l'aéroport internationale à l'aéroport de votre destination
 - Accès à l'aéroport internationale à l'aéroport de votre destination
 - Accès à l'aéroport internationale à l'aéroport de votre destination
- Sécurité :
 - 12 chiffres plus un paiement en ligne
 - Une sécurité accrue grâce à la technologie de la carte à puce EMV

Carte Classic :

- Des avantages d'opportunités exclusifs en utilisant votre carte Mastercard Classic

Carte Platinum :

- Des avantages d'opportunités exclusifs en utilisant votre carte Mastercard Platinum

• Pour plus d'informations :
• Pour plus d'informations :
• Pour plus d'informations :
• Pour plus d'informations :

بنك البدر للتوفير والادخار
Banque de l'agriculture et du développement rural

VOYAGEZ EN TOUTE SÉCURITÉ AVEC BADR MASTERCARD

Mastercard