



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 -قالة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

التحول الرقمي في البنوك التجارية ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية
دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة قالة -

إشراف الأستاذة:

- د. بوزيد صليحة

إعداد الطالبة:

- فردوس عماري

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

" ربِّ أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي "

الحمد لله ألفاً ودمراً وعمراً وأعواماً طويلة باعتماره مانح الصبر وحلّال المشكلات

والعوائق

الشكر الجزيل للأستاذة المشرفة "بوزيد صليحة" التي ساهمت في إثراء هذا البحث

نصاً وإرشاداً

إلى لجنة المناقشة أتقدّم بجزيل الشكر على قبولكم مراجعة هذا العمل وتصويبه

كما نتوجه بالشكر لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ونخص

بالذكر أساتذة قسم التسيير على كل ما قدموه خلال مسيرة 5 سنوات.

الشكر موصول إلى من كانت له يد العون في هذا العمل

الشكر للجميع



إهداء

ما كنت لأفعل هذا لولا أن الله مكنتني

فالحمد لله الذي هباً البدء ويسر السير وطيب المنتهي

إلى كل من أضاء بعلمه عقل غيره أو هدى بالجواب الصحيح حيرة سائله

إلى من هي في الحياة حياة إليك ينحني الحرف حباً وامتنان "أمي"

إلى من حظيت به خير أبي طاب العمر بك وطبت لي عمراً "أبي"

إلى من شد الله بهم عضدي "إخوتي"

إلى من كانوا في السنوات العجاف سحاباً ممطراً إلى رفقات العمر

"سيرين" و"نسرين"

إلى نفسي التي صبرت واجتهدت إلى أن حققت



انفہرس

الفهرس

-	شكر وعرهان
-	إهداء
IV-I	الفهرس
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة المختصرات
VIII	قائمة الملاحق
أ-ح	مقدمة
24-1	الفصل الأول: مدخل للتحويل الرقمي في البنوك التجارية
2	تمهيد الفصل
3	المبحث الأول: الاطار المفاهيمي للتحويل الرقمي
3	المطلب الأول: مفهوم التحويل الرقمي
3	1. تعريف التحويل الرقمي
4	2. خصائص التحويل الرقمي
6	المطلب الثاني: أهداف وأهمية التحويل الرقمي
6	1. أهداف التحويل الرقمي
7	2. أهمية التحويل الرقمي
8	المطلب الثالث: أبعاد ومتطلبات التحويل الرقمي
8	1. أبعاد التحويل الرقمي
10	2. متطلبات التحويل الرقمي
12	المبحث الثاني: التحويل الرقمي في البنوك
12	المطلب الأول: تعريف البنوك التجارية ووظائفها
12	1. تعريف البنوك التجارية
13	2. وظائف البنوك التجارية
14	المطلب الثاني: تعريف التحويل الرقمي في البنوك ومزايا تطبيقه
14	1. تعريف التحويل الرقمي في البنوك
14	2. مزايا تطبيق التحويل الرقمي في البنوك:

15	المطلب الثالث: أسباب التحول الرقمي في البنوك
16	المبحث الثالث: مراحل التحول الرقمي في البنوك والتحديات التي تواجهه
16	1. مراحل التحول الرقمي في البنوك
18	2. آليات تطبيق التحول الرقمي في البنوك
19	المطلب الثاني: أشكال التحول الرقمي في البنوك
22	المطلب الثالث: التحديات التي تواجه التحول الرقمي
24	خلاصة الفصل
53-25	الفصل الثاني: جودة الخدمة المصرفية وعلاقتها بالتحول الرقمي
26	تمهيد الفصل
27	المبحث الأول: أساسيات حول جودة الخدمة المصرفية
27	المطلب الأول: مفهوم الخدمة المصرفية وأنواعها
27	1. تعريف الخدمة المصرفية
29	2. مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية
31	3. خصائص الخدمة المصرفية
32	4. أنواع الخدمات المصرفية
33	المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمات المصرفية
33	1. تعريف جودة الخدمة المصرفية
34	2. مستويات جودة الخدمات المصرفية
35	المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمات المصرفية
37	المبحث الثاني: قياس جودة الخدمات المصرفية
37	المطلب الأول: نظريات قياس جودة الخدمات المصرفية
37	1. المدخل الاتجاھي
37	2. مدخل نظرية الفجوة
39	المطلب الثاني: طرق قياس جودة الخدمات المصرفية
39	1. قياس جودة الخدمات من وجهة نظر الزبون
41	2. قياس الجودة المهنية
42	3. قياس الجودة من منظور شامل

42	المطلب الثالث: الصعوبات التي تواجه قياس جودة الخدمات المصرفية
44	المبحث الثالث: علاقة التحول الرقمي بالخدمات المصرفية
44	المطلب الأول: التحول نحو الخدمات المصرفية الرقمية
44	1. تعريف الخدمات المصرفية الرقمية
44	2. أنواع الخدمات المصرفية الرقمية
48	المطلب الثاني: انعكاسات التحول الرقمي على الخدمات المصرفية
48	1. البعد الأول: خدمة العملاء الرقمية
49	2. البعد الثاني: تحول العمليات المصرفية رقمياً
50	المطلب الثالث: التحديات التي تواجه الخدمات المصرفية الرقمية
53	خلاصة الفصل
80-54	الفصل الثالث: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قلمة-
55	تمهيد الفصل
56	المبحث الأول: جاهزية الجزائر لتبني مشروع التحول الرقمي في البنوك
56	المطلب الأول: تطور الرقمنة في الجزائر
56	1. تطور قطاع الاتصالات
57	2. تطور نظام الدفع والسحب الإلكترونيين
59	3. واقع التحول الرقمي في القطاع البنكي
61	المطلب الثاني: دوافع تبني مشروع التحول الرقمي من قبل للبنوك الجزائرية
62	المطلب الثالث: إجراءات المتبعة لإنجاح التحول الرقمي في الجزائر
64	المبحث الثاني: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
64	المطلب الأول: تعريف ونشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية
64	1. تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
64	2. نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية
66	المطلب الثاني: وظائف وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
66	1. وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
66	2. أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
67	المطلب الثالث: الخدمات والهيكلة التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

الفهرس

67	1. خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية
68	2. الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قائمة-
69	المبحث الثالث: التحول الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قائمة-
69	المطلب الأول: الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية "البدر"
69	1. الصرافات الآلية
71	2. البطاقات البنكية
74	3. الخدمات البنكية الالكترونية "e-Banking"
75	4. خدمة BADR SMS:
75	المطلب الثاني: دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية "البدر"
78	المطلب الثالث: مزايا وعراقيل تطبيق التحول الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية "البدر"
78	1. مزايا تطبيق التحول الرقمي في بنك "البدر":
78	2. معوقات تطبيق التحول الرقمي في بنك "البدر":
80	خلاصة الفصل
84-81	خاتمة
95-85	قائمة المصادر والمراجع
-	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
46	آلية عمل الصرافات الآلية	01
57	عدد مستخدمي الانترنت، مواقع التواصل الاجتماعي، والهواتف الذكية من سنة 2020 إلى سنة 2022 (بالمليون)	02
58	تطور خدمات الدفع عبر الانترنت	03
59	تطور نشاط السحب على الجهاز النقدي (2019-2021)	04
76	تطور التعامل بالبطاقات البنكية خلال الفترة (2019-2021)	05
77	تطور التعامل بجهاز بجهاز نهائي نقطة البيع TPE	06

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
10	أبعاد التحول الرقمي	01
22	أشكال التحول الرقمي في البنوك	02
29	مستويات الخدمة المصرفية	03
35	مستويات جودة الخدمة.	04
36	أبعاد جودة الخدمة المصرفية	05
40	طرق قياس جودة الخدمات المصرفية	06
59	الهيكل التنظيمي للوكالة (قائمة)	07
66	الموزع الآلي D.A.B	08
67	الشباك الآلي للأوراق G.A.B	09
67	جهاز نهائي نقطة البيع TPE	10
68	بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB الكلاسيكية	11
69	بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB الذهبية أو CIBG	12
69	بطاقة بدر توفير Badr TAWFIR	13
70	البطاقة البنكية الدولية تيتانيوم	14
70	البطاقة البنكية الدولية الكلاسيكية	15
71	واجهة موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية	16

قائمة المختصرات

الدلالة باللغة العربية	الدلالة باللغة الأجنبية	الرمز
الموزع الآلي للأوراق	Distributeur Automatique de Billes	D.A.B
الشباك الآلي للأوراق	Guichet Automatique de Billes	G.A.B
نقطة البيع النهائي	Terminal de paiement électronique	TPE
البطاقة ما بين البنوك	Carte Interbancaire	CIB
البطاقة ما بين البنوك الذهبية	Carte Interbancaire Gold	CIBG
دفتر التوفير بدر	Livret épargne BADR	LEB
دفتر التوفير فلاح	Livret épargne FELLAH	LEF
دفتر التوفير الصغير	Livret épargne Junior	LEJ

قائمة الملاحق

العنوان	الرقم
وثيقة تعريفية لجهاز نهائي نقطة البيع TPE	01
وثيقة تعريفية بالبطاقة ما بين البنوك CIB	02
وثيقة تعريفية ببطاقة بدر توفير Badr TAWFIR	03
وثيقة تعريفية بالبطاقة البنكية الدولية BADR MASTERCARD	04
تطور استخدام البطاقات البنكية سنة 2019	05
تطور استخدام البطاقات البنكية سنة 2020	06
تطور استخدام البطاقات البنكية سنة 2021	07

المقدمة

يعتبر القطاع البنكي من أهم القطاعات في الاقتصاد ككل، حيث يعرف بدرجة منافسة شديدة وتغيرات كبيرة، كما أنه من أكثر القطاعات تأثراً بالتكنولوجيا خاصة في ظل الثورة الرقمية واشتداد المنافسة على المستويين المحلي والعالمي، وهذا ما دفع البنوك والمؤسسات المالية إلى ضرورة مسايرة مختلف التطورات وذلك من خلال تقديم خدمات ومنتجات جديدة ومبتكرة، حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة قصوى لمواجهة المنافسة المباشرة وغير المباشرة من جهة ولتحديث أنظمتها وخدماتها من جهة أخرى.

إن التحول الرقمي للعمليات المصرفية أصبح ضرورة لا بد منها لتقديم خدمات ومنتجات مالية رقمية تتوافق مع مختلف متطلبات الأسواق العالمية والتطورات التكنولوجية الحاصلة، والتحول الرقمي لا يعني تطبيق التكنولوجيا داخل البنك فقط بل هو خطة شاملة تمس طريقة وأسلوب العمل داخلياً بشكل رئيسي وخارجياً من خلال تقديم خدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسرع وأسهل، أدت هذه التطورات إلى تحفيز الباحثين للبحث عن دور هذه التحولات الرقمية على مختلف أنشطة البنك سواء التشغيلية أو المالية، وتعتبر الخدمات المصرفية من أهم الجوانب التي لاقت اهتماماً كبيراً حيث أن تقديم خدمات مصرفية بأفضل جودة ممكنة يساعد على كسب رضا الزبائن وولائهم ومنه الوصول إلى الهدف الأساسي للبنك وهو تحقيق الأرباح والاستمرارية.

إن التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات في القطاع البنكي أدى إلى وجود ضغط واضح من كافة شرائح المجتمع على قطاع البنوك لتحسين جودة خدماتها وإتاحتها على كافة القنوات الرقمية، فللتحول الرقمي فوائد عديدة ومتنوعة ليس فقط للعملاء والجمهور ولكن للبنوك أيضاً، حيث يساعدها على الانتشار أكثر والوصول لأكثر شريحة من العملاء ليس فقط في النطاق المحلي حيث يمكنها من التوسع في النطاق الإقليمي والدولي، لذلك وجب البحث عن الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

1. الإشكالية:

ومما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

— ما هو دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟

في ظل الإشكالية الرئيسية تطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالتحول الرقمي في البنوك؟
- ماهي انعكاسات التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية؟
- هل استفاد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من التحول الرقمي لتحسين جودة خدماته المصرفية؟

2. فرضيات الدراسة:

وكإجابة مبدئية على التساؤلات الفرعية السابقة تم صياغة مجموعة من الفرضيات وهي:

- الفرضية الأولى: التحول الرقمي في البنوك يعتمد على استخدام التكنولوجيا الرقمية في تلبية احتياجات العملاء ورغباتهم.
- الفرضية الثانية: تتمثل انعكاسات التحول الرقمي على الخدمات المصرفية في تحويلها إلى خدمات مصرفية رقمية.
- الفرضية الثالثة: يتوجه بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى إدماج التحول الرقمي من أجل تحسين جودة خدماته المصرفية.

3. أهداف الدراسة:

يكمن الهدف من هذه الدراسة في:

- محاولة تحديد مفهوم دقيق وواضح للتحول الرقمي، والتعرف على التحول الرقمي في البنوك وأشكال تطبيقه، مع الوقوف على أهم التحديات التي تواجه البنوك عند تطبيق التحول الرقمي .
- تقديم رؤية شاملة حول الخدمات المصرفية وجودتها مع تحديد طرق قياس جودة الخدمات المصرفية والتعرف على علاقتها بالتحول الرقمي.
- تسليط الضوء على إمكانية استفادة البنوك الجزائرية من التحول الرقمي من أجل تحسين جودة خدماتها وذلك من خلال الوقوف على واقع التحول الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائلة وإنعكاساته على جودة الخدمات المقدمة من طرفه.

4. أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على موضوع غاية في الأهمية، ومازالت الدراسات مستمرة بشأنه، وتتضح أهميته في:

- توضيح الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في تحقيق استمرارية البنك.

- السعي إلى التعرف على كيفية قياس جودة الخدمات المصرفية.
- البحث عن العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية.
- تحديد دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

5. أسباب اختيار الموضوع:

تتمثل أسباب اختيار الموضوع محل الدراسة في:

- حداثة الموضوع.
- التوافق والرغبة في إثراء المعارف الشخصية في هذا المجال.
- الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية كونها تمثل جزءاً كبيراً في التنمية الاقتصادية.
- محاولة إثراء المكتبة الجامعية بالمزيد من البحوث في مجال التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية.

6. المنهج المتبع للدراسة:

من أجل القيام بالدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، فكان وصفيًا عند التطرق إلى مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية وأبعادهما وعلاقتهم ببعض، وكان تحليليًا في الجانب التطبيقي لتحليل أهم النتائج التي تحصلنا عليها من بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

7. الدراسات السابقة:

في ما يلي بعض الدراسات التي اطعنا عليها في سياق بحثنا:

الدراسة 01: دراسة أشرف عبد الرحمن محمد عبد الرحمن، أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي المصري، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 13، العدد 02، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر، 2022.

تهدف هذه الدراسة: إلى محاولة توضيح بعض المصطلحات المتعلقة بالموضوع كالتحول الرقمي، الخدمات المصرفية، وجودة الخدمات المصرفية بالإضافة إلى أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية.

وقد خلصت هذه الدراسة جملة من النتائج أهمها:

-التحول الرقمي أسلوب يساعد البنوك على محمول تقديم خدمات مصرفية بالجودة المطلوبة من قبل

العملاء.

– للتحول الرقمي أثر على جودة الخدمات المصرفية يتمثل في بعدين أساسيين هما: خدمة العملاء الرقمية وتحول الخدمات المصرفية رقمياً.

الدراسة 02: نبيلة قرزيز وآخرون، دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك العمومية- حالة البنك الوطني BNA-، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، الجلد 18، العدد 29، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2022.

تهدف هذه الدراسة: إلى دراسة التحول الرقمي وآلياته، معرفة نماذج تحقق الميزة التنافسية المستدامة، دراسة واقع التحول الرقمي وعلاقته بالميزة التنافسية المستدامة في البنك الوطني الجزائري. وقد خلصت هذه الدراسة جملة من النتائج أهمها:

– تطور مصطلح التحول الرقمي عبر مراحل بداية من تبني نماذج الاتصالات والكمبيوتر عبر الانترنت، كما أدت التطورات الحاصلة في القطاع المصرفي إلى ظهور أشكال جديدة للتعامل الرقمي كأجهزة الدفع الإلكتروني، نقاط البيع، خدمات عبر الانترنت والهاتف المحمول... إلخ

– المنافسة شرط من شروط الاستمرارية، إذ حدد M.Porter نماذج المنافسة في بيئة الأمال، فالبنوك اليوم تشهد واقعاً اشتدت فيه المنافسة وأضحت مطالبة باقتناص الفرص سواء الداخلية أو الخارجية مع ضرورة اعتماد استراتيجيات لخفض التكاليف من جهة أخرى لتحقيق رغبات العملاء في أي مكان أو زمان خاصة في ظل التكنولوجيا التي ستشكل ثورة حقيقية في المستقبل.

الدراسة 03: خيرة بملول، مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة وتسيير المؤسسة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي-تيسمسيلت-، الجزائر، 2022.

تهدف هذه الدراسة إلى: التعرف على نوعية ومستوى الخدمات المقدمة من طرف البنوك العمومية محل الدراسة في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما تهدف أيضاً إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية بأبعادها الخمسة وجودة الخدمات المصرفية في البنوك محل الدراسة.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

– تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصارف أصبح إلزامياً وذلك لمواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة في القطاع المصرفي ضماناً للبقاء والاستمرارية.

– يعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية أحدث الأساليب التي يمكن للمصارف الاستعانة بها في تقديم خدماتها بجودة وفعالية.

– كلما توفرت كوادر بشرية مؤهلة في النجال الإلكتروني كلما ساعد البنوك على تسريع خدماتها بجودة عالية.

الدراسة 04: عمر بن موسى، أحمد علماوي، الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2020.

تهدف هذه الدراسة إلى: امكانية حصر التحديات التي تواجه البنوك وكيفية تجاوزها من أجل تقديم خدمات مصرفية إلكترونية وفق متطلبات نموذجية لنجاحها.

وقد خلصت هذه الدراسة جملة من النتائج أهمها:

– يتطلب تطبيق الصيرفة الإلكترونية في الدول النامية وجود بنية تحتية تقنية ومقاييس عصرية في أي دولة.

– نقص وضعف التشريعات القانونية التي تنظم العمل المصرفي الإلكتروني في الدول النامية وخاصة الجزائر.

– الجانب الأمني هو أهم عائق في تطبيق الصيرفة الإلكترونية عبر شبكة الانترنت في الدول النامية بسبب حصول القرصنة والاحتيال على شبكة الانترنت ما يؤدي إلى خسائر مالية كبيرة.

الدراسة 05: يوسف بوشي، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 02، جامعة حمّة لخضر، الوادي، الجزائر، 2019.

تهدف هذا الدراسة إلى: البحث عن مكانة الجزائر ومدى تبنيتها لتقنية التحول الرقمي مقارنة مع الدول العربية خاصة وأن التحول الرقمي أصبح ضرورة من أجل تحقيق التميز في الأداء الحكومي ورفع جودة الخدمات الحكومية، وأيضا معرفة ما ان كانت البيئة التشريعية ملائمة تحتضن وتسهل عملية التحول الرقمي.

وقد خلصت هذه الدراسة جملة من النتائج أهمها:

– التحول الرقمي لم يعد خياراً بل أصبح حتمية.

–التحول الرقمي انتقل من القول إلى الفعل في الجزائر.
–على الرغم من غياب المنافسة الحقيقية في القطاع العام إلا أن الجزائر كانت من بين الدول التي تبنت التحول الرقمي في هذا القطاع.

أما في ما يخص موضوع دراستنا: فهو دراسة تحليلية تهدف إلى تقديم رؤية شاملة حول التحول الرقمي والخدمات المصرفية وجودتها مع التعرف على جميع المفاهيم المتعلقة بهم ، بالإضافة إلى التعرف على العلاقة بين الخدمات المصرفية والتحول الرقمي، والدور الذي يلعبه هذا الأخير في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك.

8. هيكل الدراسة:

للإحاطة بالإشكالية المطروحة ومعالجتها تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول كانت كالاتي:

الفصل الأول: بعنوان "مدخل للتحول الرقمي في البنوك التجارية" حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث رئيسية، المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي، بينما خصص المبحث الثاني التحول الرقمي في البنوك، وعالجنا في المبحث الثالث مراحل التحول الرقمي في البنوك والتحديات التي تواجهه.

الفصل الثاني: بعنوان "جودة الخدمة المصرفية وعلاقتها بالتحول الرقمي"، ولقد تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث رئيسية، تناولنا في المبحث الأول أساسيات حول جودة الخدمة المصرفية، أما المبحث الثاني فكان حول قياس جودة الخدمات المصرفية، وأخيرا تم التطرق في المبحث الثالث إلى علاقة التحول الرقمي بالخدمات المصرفية.

الفصل الثالث: بعنوان "واقع التحول الرقمي في الجزائر وانعكاساته على جودة الخدمة المصرفية بينك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة قالمة–" قسمناه إلى ثلاث مباحث رئيسية، تناولنا في المبحث الأول جاهزية الجزائر لتبني مشروع التحول الرقمي في البنوك، أما المبحث الثاني فكان تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، وخدمنا الدراسة بالتحول الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة قالمة–.

9. صعوبات الدراسة:

تمثلت صعوبات الدراسة في ما يلي:

- صعوبة الحصول على المراجع المتخصصة ذات الصلة بالموضوع خاصة في مجال التحول الرقمي والذي يحتوي على معطيات حديثة.
- انعدام الدراسات التي تربط بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية.
- حداثة تطبيق التحول الرقمي في البنك محل الدراسة شكل صعوبة في تزويدنا بمعلومات تخصه.
- نقص الاحصائيات والمعطيات التي تخص التحول الرقمي.

الفصل الأول

تمهيد الفصل

يواجه العالم اليوم العديد من التحديات التي فرضت عليه الاستخدام الضروري للتكنولوجيا أكثر من أي وقت مضى من أجل مواكبة التطورات الحاصلة وخصوصاً ما تعلق بتكنولوجيا المعلومات، وهذه التطورات أسفرت على ظهور مصطلح التحول الرقمي الذي أصبح السمة المميزة في هذا العصر، ففي الوقت الحالي أصبح من الضروري على أي شركة أو بنك تبني نهج التحول الرقمي من أجل الاسهام في ربط المؤسسات بين بعضها البعض أو بين البنوك والشركات الذي سيكون له مردود إيجابي على الجمهور كونه المستفيد الرئيسي من هذه الخدمات، لذا فإن ادخال التحول الرقمي للمؤسسات أو البنوك يعتبر من القرارات الاستراتيجية التي لا بد منها لتحقيق التفوق والاستقرار في السوق.

سنتناول من خلال هذا الفصل:

- ✓ المبحث الأول: الاطار المفاهيمي للتحول الرقمي
- ✓ المبحث الثاني: التحول الرقمي في البنوك
- ✓ المبحث الثالث: مراحل التحول الرقمي في البنوك والتحديات التي تواجهه

المبحث الأول: الاطار المفاهيمي للتحول الرقمي

انتشر مصطلح التحول الرقمي كثيراً في السنوات الأخيرة سواء في المجتمع أو في المؤسسات نتيجة للتطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الرقمية، وكضرورة ملحة من أجل خلق القيمة وتغيير أسلوب العمل في أي مؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي

أصبح التحول الرقمي الذي يعني الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات ضرورة ملحة خاصة مع التطورات الكبيرة والمتسارعة بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها إلى المستخدمين.

1. تعريف التحول الرقمي:

هناك عدة تعريفات للتحول الرقمي نذكر بعضها:

- التعريف الأول: "الاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة لكي تتمكن المؤسسة من تحقيق الكفاءة في عملياتها الرئيسية مثل: تعزيز تجربة العملاء، تسهيل العمليات، خلق أعمال جديدة"¹.
- التعريف الثاني: "هو العملية المستمرة التي تقوم بها المؤسسات للتكيف مع متطلبات عملائها وأسواقها عبر توظيف القدرات الرقمية من أجل ابتكار نماذج عمل جديدة ومنتجات وخدمات مع تحسين الكفاءة التشغيلية والأداء التنظيمي في نفس الوقت"².
- التعريف الثالث: "التغير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الرقمية لإحداث تغيير جذري في طريقة العمل، وخدمة المستخدمين بشكل أسرع وأفضل، وهو أيضاً تحول تنظيمي متكامل بغرض تسهيل الاجراءات والعمليات الإدارية ورفع جودتها للوصول إلى مرحلة النضج الرقمي"³.

¹ - أحمد كاظم بريس، ورود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها على الأداء الاستراتيجي للمصارف، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 16، العدد 65، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2021، ص 207.

² - يوسف بوشي، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 2، جامعة حمة لخضر، الوادي، الجزائر، 2019، ص 948.

³ - خواترة سامية، التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 58، العدد 22، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2021، ص 109.

التعريف الرابع: " يعرف التحول الرقمي على أنه طريقة لإعادة بناء نماذج الأعمال وفقاً لاحتياجات العملاء باستخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة.¹"

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن التحول الرقمي هو أحد الأساليب التي تمكن المؤسسة من التكيف والالتحاق بالتطورات السريعة في التكنولوجيا بما يضمن لها التعامل السليم مع عملائها وتقديم الجودة المطلوبة للخدمات.

2. خصائص التحول الرقمي:

للتحول الرقمي العديد من الخصائص التي جعلت منه وسيلة تمكن المنظمة من تطوير وتحسين خدماتها ومن بين هذا الخصائص نذكر:

- التفاعلية: حيث يتبادل الأدوار كل من القائم بالاتصال والمتلقي وتكون عملية الاتصال ثنائية الاتجاه وتبادلية، أي يكون حوار بين طرفين؛
- اللاتزامنية: وهي امكانية التفاعل مع العملية الاتصالية في الوقت الذي يناسب الفرد، سواء كان مستقبلاً أو مُرسلاً؛
- المشاركة والانتشار: يتيح التحول الرقمي لكل شخص يمتلك أدوات بسيطة أن يشارك في عملية الاتصال.²
- الحركة والمرونة: حيث يمكن نقل الوسائل المستعملة في عملية الاتصال لتصاحب المتلقي أو المرسل، مثل الحاسوب المتنقل، وحاسب الانترنت، والهاتف الجوال...؛
- الذكاء: تتسم الشبكات الرقمية بقدر عال جداً من الذكاء، حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغيير أوضاع القنوات الاتصالية بصفة مستمرة ويصحح مسارها.³
- اندماج الوسائط: في التحول الرقمي يتم استخدام كل وسائل الاتصال، مثل: النصوص، الصوت، الصورة الثابتة، الصورة المتحركة، الرسوم والبيانات ثنائية وثلاثية الأبعاد...؛

¹-Esam mohamed elgohary , The Role of digital transformation in sustainable development in egypt , the international journal of informatics media and communication technology, volume 4, issue 1, beni-suef university, Egypt, 2022, p 75.

²- بشرى حسين الحمداني، التربية الإعلامية ومحو الأمية الرقمية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2015، ص 138.

³-حسين عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية القاهرة، 1997، ص 151.

- الانتباه والتركيز: نظراً لأن المتلقي في الوسائل الرقمية الجديدة يقوم بعمل فاعل في اختيار المحتوى والتفاعل معه، فإنه يتميز بدرجة عالية من الانتباه والتركيز بخلاف التعرض لوسائل الاعلام والاتصال التقليدية الذي يكون عادة سلبياً وسطحياً¹.
- التنوع: التنوع في العملية الاتصالية وتشمل التنوع في أشكال الاتصال المتاحة من خلال وسيلة رقمية واحدة هي الحاسب الشخصي، والاختيار بين هذه الأشكال في الزمان والمكان الذي يحدده بناءً على حاجاته وظروفه الخاصة، وتشمل أيضاً التنوع في المحتوى الذي يختاره في المواقع المختلفة المنتشرة على شبكة الانترنت سواء في وظائف هذا المحتوى أو مجالاته؛
- التكامل: وتمثل شبكة الانترنت مظلة اتصالية تجمع بين نظم الاتصال وأشكالها والوسائل الرقمية المختلفة والمحتوى بأشكاله ووظائفه في منظومة واحدة توفر للمتلقى الخيارات المتعددة في إطار متكامل يوفره النظام الرقمي خلال وقت التعرض إلى شبكة الانترنت ومواقعها المتعددة؛
- الفردية: عملية الاتصال الرقمي تُعلي من شأن الفرد والفردية من خلال تلبية حاجاته والمحافظة على خصوصية الاتصال والتحكم من خلال البروتوكولات المختلفة ما يؤدي إلى الرفع من شأن الاهتمامات والتفضيلات بالنسبة للجمهور المتلقي؛
- تجاوز وحدة المكان والزمان: يكون التحول الرقمي عن بعد وبالتالي لا اعتبار للوجود الشخصي فيه في مكان واحد كما هو في الاتصال التقليدي الذي كان يشترط توفر العنصر البشري².
- من خلال الخصائص المذكورة فيما سبق تبين لنا بأن التحول الرقمي واسع الانتشار وقد تخطى الحدود الجغرافية والسياسية لأي دولة، كما أنه يوفر كمية هائلة من المعلومات المتنوعة والبرامج التثقيفية والتعليمية لمختلف شرائح المجتمع في أي زمان ومكان وتكلفة منخفضة، بإضافة إلى كونه مصدر هاماً للمعلومات سواء للمؤسسة أو للأفراد فهو يلعب دوراً كبيراً في تنمية العنصر البشري، لذا من الضروري الاهتمام بالتحول الرقمي واستخدامه بشكل فعال مع تدريب وتعليم الأفراد على استعماله للاستفادة من نتائجه³.

¹- بشرى حسين الحمداني، مرجع سبق ذكره، ص 138.

²- محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، الطبعة الثالثة، عالم الكتب، مصر، 2004، ص 111-114.

³- ماهر عودة الشميلة وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 99،

المطلب الثاني: أهداف وأهمية التحول الرقمي

إن الهدف من التوجه للتحول الرقمي تحقيق مجموعة من الغايات التي تحقق العديد من المزايا للأفراد والمؤسسات والدول، من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى أهداف وأهمية التحول الرقمي.

1. أهداف التحول الرقمي

للتحول الرقمي العديد من الأهداف يمكن أن نذكر منها:

- دفع المؤسسات إلى تبني نهج يتم عن طريقه وضع استراتيجية تحول واضحة وإعطاء تطلع واضح عن التزام جميع أصحاب المصلحة؛
- ممارسة الأعمال بشكل أكثر شفافية وبساطة المعلومات وإظهارها إلى العملاء، المواطنين والموردين؛
- العمل على تطوير نماذج الأعمال وخدمات الإنتاج¹.
- تفعيل الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات للمستخدمين، وهذا ما يتيحه التحول الرقمي والتكنولوجيا الحديثة؛
- يعمل على مساعدة المؤسسات على التوسع والانتشار في نطاق واسع ومنه استهداف شرائح متعددة وفي أماكن متفرقة وذلك لسهولة الوصول إلى العملاء، وسهولة وصول العميل إلى الخدمات التي تقدمها المؤسسة².
- إزالة الحواجز الجغرافية والعمل على بناء مجتمع المعلومات عن طريق تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لأن الثروة المعلوماتية والفكرية تعتبر المحرك الأساسي للاقتصاد؛
- تحسين التعامل مع قيود التكاليف والعمل على بعث ديناميكية فعالة للبحث والابتكار والتطوير، ووضع الإنسان في قلب الاهتمامات عبر التكوين والتأهيل³.

¹ - أحمد كاظم بريس ، ورود قاسم جبر، مرجع سبق ذكره، ص 213.

² - وليد كامل محمدين كامل علام، التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، المجلد 52، العدد 1، جامعة أسوان، مصر، 2021، ص ص 189، 190.

³ - بلعيد عبد الله، التحول الرقمي ودوره في تطوير جودة الموارد البشرية في الصيرفة الإسلامية، مجلة البحوث والدراسات، المجلد 19، العدد 02، جامعة عباس لغرور - خنشلة، الجزائر 2022، ص ص 576، 577.

2. أهمية التحول الرقمي

تكمن أهمية التحول الرقمي في تحقيق العديد من الجوانب الإيجابية المتعلقة بزيادة الأعمال وتطوير الأداء وذلك من خلال:

✓ خلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات والتي ستساهم بدورها في خلق حالة من الرضا والقبول من الجمهور تجاه خدمات المؤسسة أو الشركة كتطبيقات الهاتف المحمول ومواقع التجارة الإلكترونية¹.

✓ تحسين كفاءة العمليات ودقتها، تعمل أتمتة النقل واللوجستيات وعمليات الإنتاج وأنظمة تقديم المنتجات أو الخدمات على تحسين الجودة بشكل كبير وتقليل وقت التسليم وتقليل التكاليف؛

✓ تعزيز تجارب العملاء، ويأتي هذا من إنشاء أنواع أنظمة خدمة جديدة وتحسين عروض القيمة للخدمات الحالية، تتضمن بعض الأمثلة الواضحة مثل: أنظمة الوساطة والدفع عبر الانترنت، وأسواق التطبيقات مثل google play وغيرها².

✓ تحسين اتخاذ القرارات: تستفيد الحكومات من تحليلات البيانات الضخمة في مجالات مختلفة، كما تستطيع الحكومات توظيف خوارزميات وأنظمة معقدة للتحليلات تستقي البيانات من مصادر متعددة وتستجيب للتغيرات في الوقت الحقيقي³.

✓ إعادة تشكيل ثقافة المجتمع بشكل عام سواء في العمل أو التفكير أو التفاعل والتواصل وذلك بالاعتماد على التقنيات الحديثة المتاحة مع التخطيط المستدام للبحث والتطوير وإعادة صياغة الخبرات العلمية والعملية؛

✓ تغيير نماذج الأعمال والأساليب المتبعة في إدارة الخدمات واستراتيجيات المؤسسات نحو التسويق والخصص السوقية مستقبلاً؛

¹ -حورية حمي، ابتسام طوبال، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في النجاح التحول الرقمي، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 07، العدد 03، جامعة قسنطينة-2، الجزائر، 2020، ص 1188.

² -صالح زراي، شعبان بعبطيش، دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التحول الرقمي، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 06، العدد 01، جامعة المسيلة، الجزائر، 2021، ص 153.

³ -ربيع زروالي، مهدي جابر، التحول الرقمي كآلية لتفعيل عملية التغيير التنظيمي في البنوك التجارية، مجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 06، العدد 01، جامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس، الجزائر، 2022، ص 363.

- ✓ محاولة تحقيق الاستفادة القصوى من التقنيات الرقمية الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وغيره في إضفاء طابع المرونة والسرعة وتوفير الوقت على الخدمات والمنتجات بالإضافة إلى تحليل البيانات والتنبؤ ومن ثم التخطيط للمستقبل؛
- ✓ تمكين وتشجيع الابتكار وتوفير استراتيجيات مختلفة تعطي قيمة تنافسية وفرق عمل متطورة ومدربة ومن ثم استدامة ثقافة الإبداع¹.

المطلب الثالث: أبعاد ومتطلبات التحول الرقمي

إن التغيرات الاقتصادية المستمرة فرضت على المؤسسات ضرورة تبني التحول الرقمي والوقوف على أبعاده وتوفير متطلباته، وفي هذا المطلب سنتعرف على أبعاد التحول الرقمي ومتطلباته.

1. أبعاد التحول الرقمي:

يقوم التحول الرقمي على مجموعة من الأبعاد الأساسية نبينها في مايلي:

أ. الأسس الرقمية:

هي الأسس الأساسية لبناء البيئة التكنولوجية للتحول الرقمي وتعتبر بمثابة أعمدة البناء (البنية التحتية، التشريعات السياسية، المهارات الرقمية، توفر التمويل الضروري والحوكمة) ولكل من هذه الأسس أهميتها في تطوير النظام الرقمي على كل المستويات².

ب. الابتكار الرقمي:

هو تخيل للحلول الجديدة، وتعبئة الأدوات والممارسات الرقمية لتلبية الاحتياجات التي لا تلبىها العروض المقدمة في السوق من طرف المؤسسات الأخرى سواء الخاصة أو العامة³.

ج. الأعمال الرقمية:

يوفر التحول الرقمي قدراً هائلاً من الفوائد للأعمال التجارية، وتقديم قيمة مضافة للعملاء وتحسين كفاءة العمليات وترشيد التكاليف، والتمكن من إنشاء قاعدة أوسع من العملاء عن طريق

¹ -نورا ناصر عبد الهادي، التعرف على ماهية التطور التكنولوجي بالقطاع المصرفي وتأثيره على العنصر البشري، المهارات والجدارات المستقبلية للبنوك، المسابقة البحثية العاشرة للمعهد المصرفي المصري، مصر، 2020، ص 18.

² - بكارى مختار، مغراوي محي الدين عبد القادر، مدى جاهزية الجزائر للتحول الرقمي في ظل جائحة كورونا، المنتدى الوطني الافتراضي واقع وآفاق التوجه الرقمي في ظل أزمة كورونا، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيلالي لباس، سيدي بلعباس، الجزائر، 2021، ص 154.

³ -رابح دارم، سيد أحمد حاج عيسى، قاسمية لحشم، معوقات الابتكار الرقمي في المؤسسات الجزائرية، مجلة البديل الاقتصادي، العدد 06، العدد 02، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2020، ص 14.

دخول أسواق جديدة وينبغي توسيع نطاق الدعم ليشمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودمجهم في برامج التحول الرقمي، حيث أنهم يلعبون دوراً أساسياً في الاقتصاد الرقمي¹؛

د. المواطنة الرقمية:

وهي البعد الأهم حيث تعرف على أنها مجموع القواعد والضوابط والمعايير والأعراف المتبعة في الاستخدام الأمثل والقيام للتكنولوجيا التي يحتاجها المواطنون بما في ذلك الفئات الأقل اقتداراً والأقليات، حيث أن اكتساب المهارات الرقمية الأساسية سيؤدي إلى تمكين الجميع من اغتنام الفرص التي تقدمها التكنولوجيا من أجل حياة أكثر جودة وموثوقية².

ه. الحكومات الرقمية:

يهدف هذا البعد لتوفير حكومة رقمية تستهدف الاستثمار في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لصالح خدمة مواطنيها وتخفيض تكاليف التعامل ورفع جودة الحياة للمواطن وتحقيق الشفافية، مع الحرص على توفير آليات الحوكمة الفعالة لتحقيق النفع بين الأطراف الثلاثة ذات الصلة: الأفراد، الشركات والحكومات³.

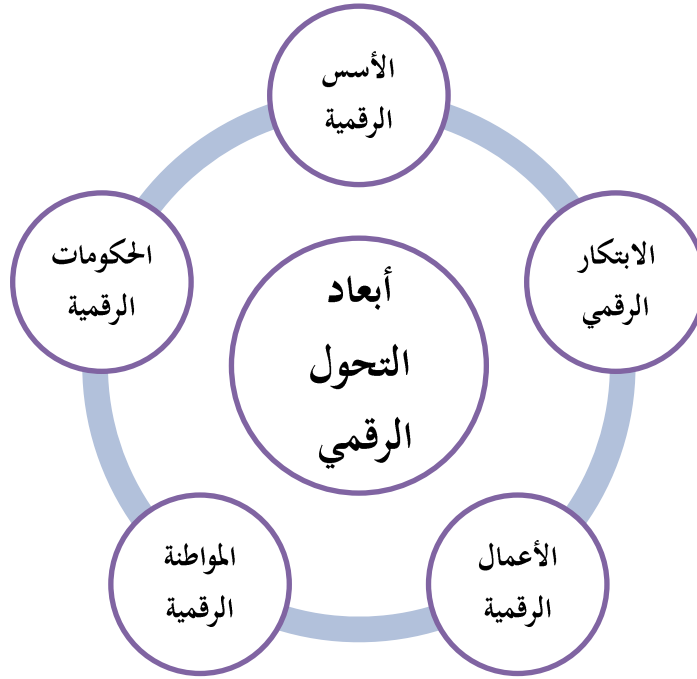
والشكل الموالي يوضح مختلف أبعاد التحول الرقمي:

¹ - بكاري مختار، مغراوي محي الدين عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 155.

² - علي سعدي عبد الزهرة جبير، المواطنة الرقمية: دراسة نظرية، مجلة القانون والعلوم السياسية، المجلد 07، العدد 01، جامعة النهرين، العراق، 2021، ص 04.

³ - تحريين وليد، بوخرص أحمد أمين، واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف البلاد السعودي، مجلة مالك بن نبي للبحوث والدراسات، المجلد 4، العدد 1، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2022، ص 06.

الشكل رقم 01: أبعاد التحول الرقمي



المصدر: من اعداد الطالبة اعتماداً على المعلومات السابقة.

2. متطلبات التحول الرقمي

حتى تنجح عملية التحول الرقمي يجب توفر مجموعة من الحاجيات الضرورية والبنية الأساسية لهذا التحول، وفيما يلي نذكر المتطلبات الضرورية للتحول الرقمي والتي تكمن في:

○ الحاسبات الآلية:

هي عبارة عن مجموعة متكاملة من المعدات صممت لتعمل من خلال سلسلة من البرمجيات لتقوم بمعالجة البيانات وتخزينها وإخراجها على شكل معلومات أو نتائج يريدها المستخدم النهائي، هذه الآلات الإلكترونية تساعد في تحليل البيانات وتفسيرها، وأداء الأوامر المطلوبة لتشغيل العمليات¹.

¹ -علي بن قطيب، دور التدقيق المحاسبي في ظل المعالجة الإلكترونية للبيانات في تحسين جودة المعلومات الحاسوبية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية، تخصص بنوك مالية ومحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2017، ص 99.

○ الشبكات الرقمية:

هي وسيلة لربط مجموعة من الأجهزة مع بعضها البعض باستخدام وسائط عتادية وبرمجية بما يسمح بتبادل البيانات بين تلك الأجهزة. الهدف الرئيسي من الربط هو تبادل البيانات بين التطبيقات التي تعمل على الأجهزة والتشارك في الموارد التي تتيحها تلك الأجهزة¹.

– شبكة محلية Local area network: وهي الشبكة التي تربط مجموعة من الحواسيب في نطاق جغرافي ضيق ومحدود، عادة ما تكون هذه الشبكات مملوكة لنفس الجهة التي تكون مكاتبها في هذا الموقع أو البناء؛

– شبكة واسعة النطاق Wide Area Network: تربط بين عدة شبكات موجودة في مناطق متباعدة جغرافياً، وتمتد هذه الشبكة ضمن مدينة، أو دولة، أو قارة أو حتى عبر الكرة الأرضية، غالباً ما يكون طرفا الاتصال مملوكين لجهتين مختلفتين ويتم التواصل بهدف تبادل البيانات بين هذين الجهتين².

○ المساحات الضوئية المرقمة Scanner لفحص أنواع المعلومات المكتوبة، المطبوعة، المصورة...؛

○ الكاميرات الرقمية لرقمنة المواد التالفة التي لا يمكن نقلها؛

○ أجهزة الحماية من الزيادة المفاجئة في الكهرباء (تفاديا لإتلاف الأجهزة وبالتالي فقدان المعلومات)؛

○ أجهزة النسخ الاحتياطية حيث تضمن هذه الأجهزة تخزين وحفظ الملفات الرقمية في أمان في حالة حدوث خطر ويفضل حفظها خارج المؤسسة؛

○ الطابعات التي تساعد في طباعة المعلومات المرقمة في حاملات ورقية؛

○ البرمجيات المستخدمة في عملية الرقمنة وبرامج الإدخال³.

¹ -إباء عويشق، مقدمة في الشبكات، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2018، ص 03.

² -المرجع نفسه، ص 19.

³ -نجلاء يس، متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية، مجلة المكتبات والمعلومات، عضو اتحاد الناشئين الليبيين، العدد 13، 2015،

المبحث الثاني: التحول الرقمي في البنوك

شمل التحول الرقمي العديد من القطاعات، حتى وصل للقطاع البنكي الذي أحدث فيه قفزة نوعية حولت طريقة عمله من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني، من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملياته، وفي هذا المبحث سنتعرف على ماهية البنوك التجارية، مزايا التحول الرقمي في القطاع البنكي، وأهم الأسباب التي أدت إلى التحول الرقمي في البنوك.

المطلب الأول: تعريف البنوك التجارية ووظائفها

تحتل البنوك التجارية أهمية بالغة في مختلف المنظومات الاقتصادية، وتزداد أهميتها مع التطورات الهامة التي تطرأ على اقتصاديات الدول، وفي المطلب التالي سنتعرف على البنوك التجارية ووظائفها.

1. تعريف البنوك التجارية

– التعريف الأول: "يعتبر البنك التجاري نوعاً من أنواع المؤسسات المالية التي يتركز نشاطها في قبول الودائع ومنح الائتمان"¹.

– التعريف الثاني: "هي تلك المنشآت المالية التي تقوم بصفة معتادة بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لآجال محددة، وتزاوّل عمليات التمويل الداخلي والخارجي، كما تباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج والمساهمة في إنشاء المشروعات وما يتطلبه من عمليات مصرفية وتجارية ومالية طبقاً للأوضاع التي يقررها البنك المركزي"².

– التعريف الثالث: "جمع الإذخارات من مختلف المتعاملين والاقتصاديين والتي تشكل المورد الأساسي للبنك، ثم توجيه هذه الموارد نحو استخدامات شتة خاصة ما تعلق منها بعمليات الإقراض والاستثمار وأداء الخدمات المصرفية"³.

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول بأن البنك التجاري هو شكل من أشكال المؤسسات

المالية مهمته جمع الأموال من أصحاب الفائض وإقراضها لأصحاب العجز وفق شروط وأسس معينة.

¹ – سامر جلد، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 14.

² – فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمن الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 33.

³ – بوعتروس عبد الحق، الوجيز في البنوك التجارية، ديوان المطبوعات الجامعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2000، ص 7.

2. وظائف البنوك التجارية

يمكن تقسيم وظائف البنوك التجارية إلى وظائف تقليدية وأخرى حديثة:

أ. الوظائف التقليدية

تمثل هذه العمليات لب العمل المصرفي حيث تشترك فيها جميع البنوك التجارية، ويمكن إجمالها في الوظيفتين التاليتين:

- **قبول الودائع:** تعد هذه الوظيفة من أقدم الوظائف للبنوك التجارية وأكثرها ظهوراً واعتياداً، لذلك يطلق على هذه البنوك بـ "بنوك الودائع" وقبول الودائع معناه تلقي البنك التجاري النقود لنقود حاضرة، في حين التزمه بأن يرد المبلغ إلى المودع بناءً على طلبه وفي أي وقت يشاء، ووسيلة المودع في ذلك هي الشيك، ويعمل البنك على جذب هذه الودائع سواء بالطرق السعرية (سعر الفائدة) أو بخلق أوعية ادخارية جديدة أكثر إغراءً للعميل مثل شهادات الإيداع وغيرها¹.
- **منح الائتمان:** وتعني هذه الوظيفة تقديم البنك التجاري مبالغ نقدية سواء ورقية أو كتابية إلى الأفراد ورجال الأعمال والمشروعات على اختلاف أنواعها لآجال مختلفة، وذلك لتمكينهم من مواصلة مباشرة أعمالهم على أن يقوموا برد هذه المبالغ عند حلول الأجل المتفق عليه وما تتحمل من فوائد².

ب. الوظائف الحديثة

من بين الوظائف الحديثة المتعددة للبنوك التجارية نذكر الوظائف الأساسية منها:

- إدارة أعمال وممتلكات العملاء وتقديم الاستشارات الاقتصادية والمالية لهم من خلال دائرة متخصصة هي **trust department**؛
- تمويل الاسكان الشخصي من خلال الإقراض العقاري، ومما يجدر ذكره أن لكل بنك تجاري سقف محدد للإقراض في هذا المجال يجب أن لا يتجاوز؛
- المساهمة في خطط التنمية الاقتصادية، وهنا يتجاوز البنك التجاري الإقراض لآجل قصيرة إلى الإقراض لآجال متوسطة وطويلة الأجل نسبياً³.

¹ -عزيزة بن سمينة، الائتمان في البنوك التجارية "المخاطر وأساليب تسييرها"، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017، ص ص 22، 23.

² -زينب عوض الله، أسامة محمد الفولي، أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي، بدون طبعة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2003، ص 106.

³ -محمد مصطفى السنهوري، إدارة البنوك التجارية، ط1، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2013، ص 85.

المطلب الثاني: تعريف التحول الرقمي في البنوك ومزايا تطبيقه

يحقق التحول الرقمي العديد من المزايا للبنوك التي تعمل على توسيع دائرة خدماتها بالطرق الإلكترونية، حتى باتت العمليات المصرفية تعتمد بشكل كبير على الوسائل الإلكترونية، سنتعرف في هذا المطلب على التحول الرقمي في البنوك ومزايا تطبيقه.

1. تعريف التحول الرقمي في البنوك:

يعني التحول الرقمي في البنوك القيام بالأعمال في البنوك بواسطة نماذج أعمال مبتكرة قائمة على بنية تحتية قوية للاتصالات مع توفير شبكة انترنت وتقنيات التكنولوجيا الرقمية لتحقيق مختلف الأهداف وضمان الاستمرارية¹.

2. مزايا تطبيق التحول الرقمي في البنوك:

تكمن مزايا تطبيق التحول الرقمي في البنوك فيما يلي:

- المساهمة في ارتفاع حدة التنافس في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية خاصة في ظل الارتفاع المتزايد لحجم و نوعية الخدمات؛
- المساهمة في نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصالات وأجهزة الكمبيوتر والبرامج المعلوماتية؛
- سهولة التواصل بين الداخل والخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية المتطورة، مما يسمح بتخطي العقبات الجغرافية والزمنية في إنجاز الصفقات المصرفية والتجارية والمالية بشكل عام؛
- خدمات تتم عن بُعد، بدون وجود شخصي مباشر بين أطراف العلاقة المصرفية، فهي خدمات عبر الحدود لا تعرف قيوداً جغرافية؛
- تسهيل اجراء الأبحاث والدراسات، ووضع خطط جديدة، وكشف العقبات ومعالجة المشاكل بسرعة وسهولة وأقل كلفة².
- يختفي الزحام في البنوك نظراً للتحكم في الحسابات عن بعد وإجراء عمليات التحويل والدفع وغيرها من خلال الحواسيب الشخصية؛

¹ - نبيلة قرزيز، محمد زيدان، أحمد القطان، دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك العمومية- حالة البنك الوطني BNA- ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 18، العدد 29، جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف، الجزائر، 2022، ص 378.

² - نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2007، ص 155 - 157.

- يتم التعامل مع العملاء في البنوك الرقمية من خلال أكواد وشفرات سرية بدلاً من التوقيعات والأوراق، وتعتبر معلوماتها سرية من الدرجة الأولى¹.
- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن: يتميز التحول الرقمي بقدرته على الوصول إلى قاعدة عريضة من الزبائن دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وهو ما يوفر الراحة للزبائن، إضافة إلى سرية المعاملات وهو ما يضمن ثقة الزبائن².

المطلب الثالث: أسباب التحول الرقمي في البنوك

يرجع اللجوء إلى التحول الرقمي في البنوك إلى التطور الحاصل في مجال التكنولوجيا وحتى في اتجاهات الصيرفة، ما أدى إلى اللجوء إلى التحول الرقمي:

- ❖ اشتداد المنافسة في صناعة الخدمات المصرفية: حيث أن المؤسسات المصرفية وغير المصرفية تتسابق لاستحداث خدمات ومنتجات مالية كثيرة ومصرفية جديدة، حيث تسعى هذه المؤسسات باستمرار إلى زيادة عدد زبائنها والمتعاقدين معها لتحقيق أعلى ربح ممكن أو أعلى حصة سوقية ممكنة؛
- ❖ تسارع التطور التقني في مجال أنظمة الاتصالات والأجهزة والبرمجيات: حيث تمكننا هذه البرمجيات والأدوات من معالجة المعاملات المالية والمصرفية بسرعة كبيرة وجودة عالية، وتسهل على المؤسسات الزيادة الكبيرة في حجم العمليات المصرفية؛
- ❖ افتقاد العديد من المؤسسات المالية والمصرفية للكادر: ويعني الشخص الذي يجب أن يملك الخبرة والعلم والدراية من الناحية التقنية وإدارة المخاطر بالعمليات المصرفية الإلكترونية لكي يتمكن من معرفة وقياس حجم هذه الأخطاء ورسم الخطط البديلة ووضع الحلول المناسبة لها كوننا نتعامل مع سلعة مهمة جداً وهي الأموال وإلاً لفقدت المؤسسة الكثير من أرباحها وقد يؤدي ذلك إلى إفلاسها؛
- ❖ تزايد الاعتماد على التعاقد مع جهات خارجية بتقديم هذه الخدمات: في الآونة الأخيرة بدت ظاهرة جديدة بحث المصارف عنها كمورد إضافي وهو التعاقد مع المؤسسات الخارجية وتأمين مجموعة من الخدمات إليها وبناء تحالفات معها بغية تسهيل الإجراءات المالية فيما يساعد هذه المؤسسات ويقدم أرباح إضافية لقاء الخدمة المقدمة من المصرف للمؤسسات المالية؛

¹ -أسامة محمد التابعي الدنون، تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي للبنوك المصرية، المجلة العلمية للدراسات المحاسبية، المجلد 04، العدد 02،

مدرسة المحاسبة بمعهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية، مصر، 2022، ص ص 562، 563.

² -نصر حمود مزنان فهد، إمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 04، جامعة بابل كلية الإدارة والاقتصاد، العراق، 2011، ص 07.

- ❖ تزايد الحاجة على المستوى الدولي: وهو نتيجة لوجود بنى تحتية عالمية مرنة وقابلة للاستخدام من قبل المؤسسات سواء لعملياتها الداخلية أو للأطراف الخارجية هذا كله يكفل لهذه المؤسسات الوقت والتكلفة ويؤمن السلامة والأمان ويوفر المعلومات والخدمات بشكل آني وسريع؛
- ❖ تزايد إمكانية حدوث احتيال مالي: تحدث هذه الأمور عندما تغيب المعايير والمبادئ الفعالة وضعف في الرقابة، أما الآن يوجد ضوابط ومعايير تحدد هوية المستخدم بشكل دقيق وتمنع حدوث هذه العمليات بنسب أكبر واحتمالات أصغر؛
- ❖ ظهور قضايا انتهاك الخصوصية: نتيجة لمحاولات السرقة والاختلاس التي يمكن أن تحدث لسرقة دفتر شيكات أو بطاقة ائتمان أو غيرها من العمليات الأخرى؛
- ❖ تراجع فعالية الخدمات المصرفية التقليدية: مع مرور الوقت أصبح الاحساس بالأمان الذي ولدته الخدمات المصرفية التقليدية منخفضا جداً وذلك راجع لعدة مشاكل أهمها: انعدام الملائمة، ارتفاع التكاليف، انعدام الأمن¹.

المبحث الثالث: مراحل التحول الرقمي في البنوك والتحديات التي تواجهه

أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة منظمات الأعمال وخاصة البنوك التي تسعى باستمرار إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، ولا بد أن التحول الرقمي يواجه تحديات وعوائق تعرقل من عملية سيره فهو برنامج شامل يمس كل أقسام البنك.

المطلب الأول: مراحل وآليات تطبيق التحول الرقمي في البنوك

مرت عملية التحول الرقمي بالعديد من المراحل حتى وصلت إلى الشكل الذي هي عليه الآن، هذا ما أوجب وضع آليات تساعد على نجاح هذه العملية، وفي هذا المطلب نستعرض أهم المراحل التي مر بها التحول الرقمي وآليات تطبيقه بشكل ناجح.

¹ - بلعياش ميادة، أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر-فرنسا، أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، الجزائر، 2015، ص ص 18،

1. مراحل التحول الرقمي في البنوك

لقد مر استخدام التكنولوجيا من قبل البنوك بست مراحل نذكرها في مايلي:

أ. مرحلة الدخول :

هي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال البنوك بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية Back office Operations، حيث بدأ الأخصائيون في التكنولوجيا يدخلون إلى البنوك لإيجاد الحلول لمشاكل الأعمال المصرفية الخلفية مثل: مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية والمحاسبية، فلم يكن هناك تدخل مباشر للإدارات الوسطى أو العليا إلا في الحلول المقترحة أو كلفتها، فالأهم هو إيجاد حل لمشاكل العمل المصرفي؛

ب. مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا technology awareness:

هي المرحلة التي بدأ فيها تعميم التكنولوجيا على كافة العاملين بالبنك من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال، وتميزت كسابققتها بعدم تدخل الإدارات الوسطى والعليا؛

ج. مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء Online real time:

تميزت هذه المرحلة بالتكاليف العالية حيث بدأ اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا¹.

د. مرحلة ضبط أو السيطرة على التكاليف Cost control:

هي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، وعمدت هذه الإدارات إلى الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف؛

هـ. مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلاً كباقي أصول البنك:

في هذه المرحلة تم الاعتراف بالتكنولوجيا كأصل من أصول المؤسسة فبالنتالي يجب أن يجني هذا الأصل مردوداً كباقي الأصول ومنه بدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا Technology management؛

¹ - ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدالات، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص ص 18، 19.

و. مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملاً ضمن أعمال البنك:

هي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا، والتي ركزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي وتحسين الضبط على الصعيد العملي، وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي¹.

2. آليات تطبيق التحول الرقمي في البنوك

يتطلب التحول الرقمي الناجح مجموعة من الآليات تشمل على التقنيات، البيانات، الموارد البشرية والعمليات، ويمكن توضيح هذه الآليات فيما يلي:

- **التقنيات:** يتطلب التحول الرقمي استخدام منظومة من الأجهزة وأنظمة التشغيل ووسائل التخزين والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تتيح استخدام الأصول بكفاءة، كما يتطلب ضمان مستوى خدمة مناسب للعاملين وكذلك الموردين يتم تقديمها بواسطة فرق مهنية مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة سواء كانت ملموسة أو سحابية².
- **البيانات:** ينبغي على البنوك أن تبذل جهداً لإدارة البيانات وتحليلها بانتظام وفعالية من أجل توفير معلومات وإجراءات نوعية موثوقة وكاملة، مع تطوير أدوات مناسبة للبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل، كما ينبغي متابعة تدفق المعلومات واستمرارها والاستفادة منها بما يتماشى مع أهداف البنك ورؤيته ورسالته³.
- **الموارد البشرية:** يركز التحول الرقمي على عنصر مهم هو الموارد البشرية لنجاح تطبيقه، لذا ينبغي توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات فعالة، كذلك يتطلب بناء رؤية للبنك والتخطيط لها وتنفيذ مخططاتها ووجود كفاءات بشرية مؤهلة علمياً وذات خبرة عملية لتحقيق التغيير والتطوير⁴.

¹ - ادیب قاسم شندی، الصیفة الإلكترونية انماطها وخيارات القبول والرفض، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 27، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، بغداد، العراق، 2011، ص ص 04، 05.

² - أسماء مبارك إبراهيم بكري، دور التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 13، العدد 2، جامعة مدينة السادات، مصر، 2022، ص 481.

³ - ياسر عبد الرحمن، إدارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمات الأعمال، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد 03، العدد 01، جامعة جيجل، الجزائر، 2019، ص 214.

⁴ - عبد الرحمن محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم، دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال (ICITB2020)، الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا غزة، فلسطين، 2020، ص 12.

- **العمليات:** وهي عبارة عن الكثير من الأعمال أو الوظائف المنسقة والمتلازمة التي تنتج عن خدمة محددة أو منتجاً محدد للمستهفيدين. يلزم على المؤسسة ترسيخ تصميم تقني مؤثر يركز بتجويد العمليات على المستويين الداخلي والخارجي وذلك لكفالة التطبيق الأحسن للتحول الرقمي¹.

المطلب الثاني: أشكال التحول الرقمي في البنوك

يشمل التحول الرقمي في البنوك على مجموعة من الأشكال التي يمكن ابرازها فيما يلي:

✓ الدفع والسحب الإلكتروني:

من أهم الأشكال التي مكنت من ادراج الرقمنة استخدام ماكينات الصراف الآلي الأكثر انتشاراً لتلبية احتياجات العملاء المالية بعد أوقات العمل وفي العطل، يتم الدخول إليها بواسطة البطاقات الإلكترونية التي تمكن مالكيها أو حاملها من القيام بعملياته المالية، كذلك نقاط البيع التي تعتبر أساساً للقيام بالعمليات المالية باستخدام بطاقات الائتمان والخصم والبطاقات الذكية وغيرها في أماكن البيع بالتجزئة أو الجملة ضمن نشاط النظام المصرفي².

✓ الواقع المعزز Augmented Reality:

هو التقنية التي تسمح بتحويل مصدر المعلومات الورقي إلى مصدر تفاعلي مفعم بالحوية مدعم بمقاطع فيديو وصور ثلاثية الأبعاد وصوت بالإضافة إلى إمكانية ربطه بمعلومات إضافية متعلقة بالموضوع نفسه أو ربطه بموقع أو مصدر إلكتروني مما يساعد على جذب عدد كبير من المستفيدين وتحقيق الفهم الأعمق للمعلومات والاحتفاظ بها وترسيخها، وقد بدأ اعتماده في العديد من البنوك حول العالم³.

✓ تقنية البلوكشين (Blockchain):

هي قاعدة بيانات ومعلومات ضخمة موزعة تسجل حركة المعاملات من قبل شبكة من أجهزة الكمبيوتر تمتاز بقدرتها على إدارة قائمة متزايدة من السجلات المسماة (كتل)، تحتوي كل كتلة على الطابع الزمني ورابط إلى الكتلة السابقة، صُمت سلسلة الكتل بحيث يمكنها المحافظة على البيانات

¹ - طارق عوض الله السواط، ياسر ساير الحربي، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي، مجلة العربية للنشر العلمي، العدد 43، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح، الأردن، 2022، ص 656.

² - نبيلة قرزيز، مرجع سبق ذكره، ص 379، 380.

³ - فاطمة ابراهيم خميس، استخدام تقنية "الواقع المعزز" في تدريس مقرر "طرق البحث العلمي"، الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، المجلد 6، العدد 1، جامعة المنوفية، مصر، 2021، ص 159.

المخزنة ضمنها مع عدم وجود امكانية لتعديلها، هذه التقنية عالية الدقة أسهمت في قفزة نوعية رقمية جعلت الكثير من المتعاملين الاقتصاديين يتخوفون منها فهم بين مؤيد ومعارض¹.

✓ الحوسبة السحابية Cloud Computing:

هي مجموعة من الأدوات والتطبيقات السحابية (تحرير النصوص والمستندات، التخزين، والعروض التقديمية، الجداول والخرائط الذهنية...) عبر الانترنت، بحيث يمكن الوصول إليها من أي مكان وفي أي زمان وبأي جهاز رقمي. ويتم تجميع هذه الأدوات والتطبيقات في منصة سحابية افتراضية على شبكة الانترنت ويطلق عليها بيئة الحوسبة السحابية².

✓ البيانات الضخمة Big Data:

هي عبارة عن كمية هائلة من البيانات المعقدة التي تحقق مستويات عالية في التوزيع، ومصادر بيانية ضخمة الكم، وسرعتها فائقة وتنوعها كبير، ويفوق حجمها قدرة البرمجيات والحاسبات الآلية التقليدية على تخزينها، معالجتها، وتوزيعها وكثيرا ما تتاح في وقتها، وتأخذ أشكالاً متنوعة إذا فهمت بشكل أعمق، وقد استخدمت على نحو أفضل في عمليات اتخاذ القرارات³.

✓ الأمن السيبراني Cyber Security:

هو النشاط الذي يؤمن حماية الموارد البشرية والمالية المرتبطة بتقنيات الاتصالات والمعلومات، ويضمن امكانات الحد من الخسائر والأضرار التي تترتب في حال تحقق المخاطر والتهديدات، كما يتيح إعادة الوضع إلى ما كان عليه بأسرع وقت ممكن بحيث لا تتوقف عجلة الإنتاج، ولا تتحول الأضرار إلى خسائر دائمة⁴.

¹ -زبير عياش، فطيمة الزهراء فنازي، إيمان مطلاوي، دراسة تحليلية لواقع التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية العربية-تطبيقات البيوكشين نموذجاً-، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 05، العدد 01، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، 2020، ص 313.

² -خيرة مجدوب، زباني عبد الحق، واقع إدراك المؤسسات الجزائرية لمنافع تبنى الحوسبة السحابية، مجلو العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 13، العدد 01، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، 2020، ص 327.

³ -محمد أحمد الغبيري، عبد الرحمن حسن حسن، البيانات الضخمة وأثرها في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 دراسة تطبيقية، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 09، العدد 03 مكرر (الجزء الأول)، جامعة الملك خالد، السعودية، 2019، ص 35.

⁴ -بارة سمير، الأمن السيبراني cyber security في الجزائر: السياسات والمؤسسات، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، العدد 4، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر، 2017، ص 257.

✓ تطبيقات الهاتف الذكية:

هي أكثر التقنيات حضوراً واستخداماً في الوقت الحالي حيث تستطيع البنوك إنشاء تطبيقات خاصة بها لإدارة أنشطتها وتسهيل خدماتها لكل من الأعضاء والمستخدمين¹.

✓ انترنت الأشياء Internet Of Things:

وتعني القدرة على جعل كل شيء من حولنا بدءاً من الآلات، الأجهزة المحمولة والهواتف، السيارات وحتى المدن والطرق متصلة بالإنترنت بطريقة ذكية مع مراعاة وجود نوع من الاستقلالية والخصوصية².

✓ الذكاء الاصطناعي Artificial intelligence:

يعد الذكاء الاصطناعي من أكثر الموضوعات استخداماً في الوقت الحالي حيث يعرف بأنه أنظمة مبرمجة للتفكير والعمل على تنفيذ الأنشطة التي من المتوقع أن يقوم بها العقل البشري، وتشمل هذه الأنشطة القدرة على المعرفة والقدرة على اكتسابها، كما يتضمن أيضاً القدرة على التحكم وفهم العلاقات وإنتاج أفكار أصلية³.

¹-موقع مزن، ماهو التحول الرقمي وماهي أشكاله؟، متوفر على موقع www.mosn.ws، تاريخ الاطلاع: 2023/02/15، الساعة: 02:27

²-fatma aznag, keira tahanout, internet of things (IOT) technology and the future of payments (caseof amazon-go), administrative and financial sciences review, volume 6, N° 1, University of blida 2, Algeria, 2022 p 467.

³-نور الهدى مراح، محمد طويلب، مستقبل مهنة المحاسبة في ظل تقنيات التحول الرقمي - تقنية البلوكشين نموذجاً، مجلة الميادين الاقتصادية، العدد 5، العدد 1، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2022، ص 27.

والشكل التالي يبين أهم أشكال التحول الرقمي في البنوك:

الشكل رقم 02: أشكال التحول الرقمي في البنوك



المصدر: خارطة ذهنية تلخص أهم الأشكال المذكورة في المطلب من اعداد الطالبة.

المطلب الثالث: التحديات التي تواجه التحول الرقمي

تمثل التحديات التي تواجه أي نظام أو أي اتجاه جديد نحو التغيير عائقاً أمام تطبيق هذا النظام، وبناءً على ذلك فإنه لا شك من أن التحول الرقمي يواجه مجموعة من التحديات المالية والمؤسسية والبشرية وتعرض فيما يلي لأهم التحديات التي تواجه عملية التحول الرقمي في البنوك:

- الافتقار إلى بنية تحتية قادرة على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأيضاً موظفي التكنولوجيا ذوي المهارات الكافية كما يوجد قصور في عملية الاتصال بالانترنت في العديد من المناطق الريفية؛
- عدم انتشار ثقافة استخدام التكنولوجيا في تنفيذ العمليات بين شريحة ليست بالقليلة من العملاء كبار السن الذين يجهلون التعامل مع التكنولوجيا وبالتالي يعد ذلك تحدٍ لإنجاح برنامج التحول الرقمي؛.

- يتطلب التحول الرقمي سن تشريعات وتغييرات قانونية تمكن الإدارة من الاستثمار الأمثل في كافة موارد المؤسسة، إلا أنه يمكن لهذه التشريعات أن تتأخر في الصدور بسبب الإجراءات الروتينية لسَنها¹.
- مخاطر أمن المعلومات التي تعيق إنجاح تنفيذ برنامج التحول الرقمي الذي يحتاج إلى خبرة عالية في مجال أمن المعلومات لحماية بيانات العملاء وأرصدهم من الاختراق والسرقة؛
- نقص الميزانيات المرصودة لهذه البرامج تحد من نموها، نظراً لضخامة الميزانيات الواجب توفيرها لإنجاح هذه البرامج؛
- عدم جاهزية الشركات والمؤسسات من حيث الموارد والتدريب والمعرفة الضرورية².
- مقاومة التغيير: إن إقامة مثل هذا المشروع يحمل في طياته الكثير من التغييرات على صعيد المنظمات والأقسام والشعب وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييراً في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية، لذا فإنه سيكون هناك مقاومة تغيير على كثير من المستويات الإدارية للتحول الرقمي؛
- الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل، كما أن هذه التقنية في تطور مستمر، الأمر الذي يجعل الحاق بهذه التطورات صعباً، وأن هذه التقنية متشابكة ومترابطة الأمر الذي يجعل من الصعب التدرج في توفيرها³.
- الثقافة التنظيمية: التي هي عبارة عن مزيج من المعتقدات والقيم والأعراف والأساطير تعتبر كمشكل يعيق عملية التحول الرقمي ما لم تكن قائمة على الانفتاح للتغيير؛
- التنسيق. بمعنى إذا لم يتم الاتصال الجيد بين القمة الإستراتيجية والأفراد تفشل عملية التحول الرقمي لذا لا بد من تحديد الأدوار والمسؤوليات والأهداف بدقة⁴.

¹ - وليد كامل محمدين كامل علام، مرجع سبق ذكره، ص ص 192، 193.

² -نبيلة عبد الفتاح قشطي، حوكمة التحول الرقمي، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 01، العدد 05، منار الشرق للدراسات والنشر، الأردن، 2021، ص 420.

³ - راما حسين اسحاق، التحول الرقمي وأثره على تحسين رضا المواطن عن جودة الخدمات الحكومية، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، ص 19، 20.

⁴ -صدوقي غريسي، سي طيب الهشمي رضا، على العبيسي، واقع التحول الرقمي والأمة، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 3، العدد 2، المركز الجامعي آفلو معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2021، ص 103.

خلاصة الفصل

تطرقنا خلال هذا الفصل إلى أن التحول الرقمي الذي يعني تسخير التكنولوجيا لإحداث تغيير جذري في طرق العمل بالاعتماد على التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات، أصبح ضرورة لكل المؤسسات لمتابعة نشاطها، وذلك لما له من أهمية بالغة تعود على تنمية الأعمال وتسهيلها وتوفير التكلفة والجهد بشكل كبير وتحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها، وبعدها عرفنا التحول الرقمي في البنوك على أنه عملية لتحويل نماذج أعمال البنوك إلى نماذج أعمال أكثر تطوراً من خلال توظيف التقنيات الرقمية، ومن أهم أسباب الجوء للتحول الرقمي في البنوك اشتداد المنافسة في صناعة الخدمات المصرفية وتراجع فعالية الخدمات المصرفية التقليدية فكل البنوك تسعى لاستحداث خدماتها وجذب زبائن أكثر.

وحتى يكون التحول الرقمي ناجحاً يتطلب مجموعة من الآليات تشمل على التقنيات، البيانات، الموارد البشرية والعمليات، ولا يخلو أي نظام أو أي اتجاه من تحديات سواء على المستوى المالي أو البشري أو التقني ومن أبرز التحديات التي واجهت التحول الرقمي في البنوك هي الافتقار إلى بنية تحتية قادرة على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والافتقار أيضاً إلى موظفين ذوي مهارات وكفاءات عالية في التعامل مع التحول الرقمي.

الفصل الثاني

تمهيد الفصل

شهد القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة تطوراً كبيراً في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية، إلا أن هذه التطورات لم تخلو من التحديات التي من أبرزها حدة المنافسة في السوق، الأمر الذي يدفع هذا القطاع نحو تطوير وتحسين خدماته لتلبية احتياجات ورغبات زبائنه محاولاً بذلك كسب رضاهم ونيل ثقتهم، ولكي يتحقق ذلك وجب تحقيق الجودة في الخدمات المصرفية، حيث تعتبر هذه الأخيرة من أساسيات العمل المصرفي ونظراً لأهميتها فهي تعتبر سلاحاً للحصول على التميز في السوق وجذب أكبر عدد من الزبائن وكسب رضاهم.

سنتناول من خلال هذا الفصل:

- ✓ المبحث الأول: أساسيات حول جودة الخدمة المصرفية
- ✓ المبحث الثاني: قياس جودة الخدمات المصرفية
- ✓ المبحث الثالث: علاقة التحول الرقمي بالخدمات المصرفية

المبحث الأول: أساسيات حول جودة الخدمة المصرفية

مع التطور التاريخي والتقدم التكنولوجي أصبح العميل يبحث عن خدمة مصرفية ذات جودة تلي احتياجاته المختلفة ما أدى لزيادة الطلب على هذه الخدمات، فما كان على البنوك إلا أن تولي اهتماماً لها بتحسين جودتها وتقديمها للعميل حسب توقعاته. من خلال هذا المبحث سنتعرف على مفهوم الخدمات المصرفية وأنواعها ومفهوم جودة الخدمات المصرفية وأبعادها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة المصرفية وأنواعها

إن الوقوف على مفهوم الخدمة المصرفية يفرض علينا أولاً تحديد تعريف للخدمة بشكل عام، وذلك حتى يتسنى لنا إبراز خصائص الخدمة المصرفية وكذا أنواعها.

1. تعريف الخدمة المصرفية

لا تختلف الخدمة المصرفية كثيراً عن باقي الخدمات التي تقدمها المؤسسات الأخرى، لذلك حتى يتسنى لنا تحديد تعريف للخدمة المصرفية لابد من التطرق إلى تعريف الخدمة بشكل عام:

أ. تعريف الخدمة

هناك عدة تعاريف للخدمة نذكر أهمها:

- التعريف الأول: "أنشطة أو منافع أو إشباعات يقدمها طرف (بائع) إلى طرف آخر (المشتري)، وهي بطبيعتها غير ملموسة ولا يترتب على بيعها نقل ملكية الشيء وقد يرتبط أو لا يرتبط انتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس"¹.
- التعريف الثاني: "هي السلع الاستهلاكية والإنتاجية غير الملموسة التي غالباً تستهلك في نفس الوقت التي تنتج فيه، النشاطات الاقتصادية الخاصة بالخدمة هي في الغالب ذات كثافة عمالية أكبر بالمقارنة مع النشاطات الأخرى"².

¹ -بريش عبد القادر، جودة لخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 02، العدد 03، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2005، ص 253.

² -حميد الطائي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث مدخل شامل، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص

– التعريف الثالث: "هي سلسلة من الفعاليات والأنشطة المصممة والتي تعزز مستوى رضا المستفيد، تقدم من قبل أفراد أو عن طريق الأجهزة والتي من خلالها يحصل المستهلك على الخدمة"¹.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الخدمة تمثل أنشطة أو فعاليات غير ملموسة تهدف لتلبية توقعات العملاء وإرضائهم.

ب. تعريف الخدمة المصرفية:

تختلف التعريفات التي وجهت للخدمة المصرفية وذلك بحسب إختلاف وجهات نظر الكتاب والمعايير المعتمدة عليها في تحديد ذلك ، وفي ما يلي هذه التعريفات:

– التعريف الأول: "هي عبارة عن التسهيلات والمزايا التي يقدمها البنك لعملائه لإشباع حاجاتهم وتحقيق رغباتهم، فالبنك يقوم بمجموعة من الوظائف ويقدم منتجات وخدمات عديدة منها التقليدية ومنها الخدمات المستحدثة، وخدمات متعلقة بإدارة الأموال والاستثمار في الأوراق المالية"².

– التعريف الثاني: "هي نشاط أو منفعة غير ملموسة يقدمها المصرف لعدد من العملاء تهدف لإشباع حاجات ورغبات العملاء"³.

– التعريف الثالث: "هي مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملاحظها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت نفسه تشكل مصدراً لإرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين"⁴.

تأسيساً على ما سبق نصل للقول بأن الخدمة المصرفية هي كل ما يقدمه البنك للعملاء بغرض الاستفادة من عمليات تتصف بعدم الملموسية وتكون مصدر من مصادر الربح للبنك.

¹ – محمود حاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 24.

² – مريم قاسمي، غنية مجاني، تطوير وتنويع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية في البنوك الجزائرية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 2، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2018، ص 203.

³ – أحمد خيضر أحمد، جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة، مجلة اقتصاد المال والأعمال JFBE، المجلد 03، العدد 01، جامعة ميله، الجزائر، 2019، ص 433.

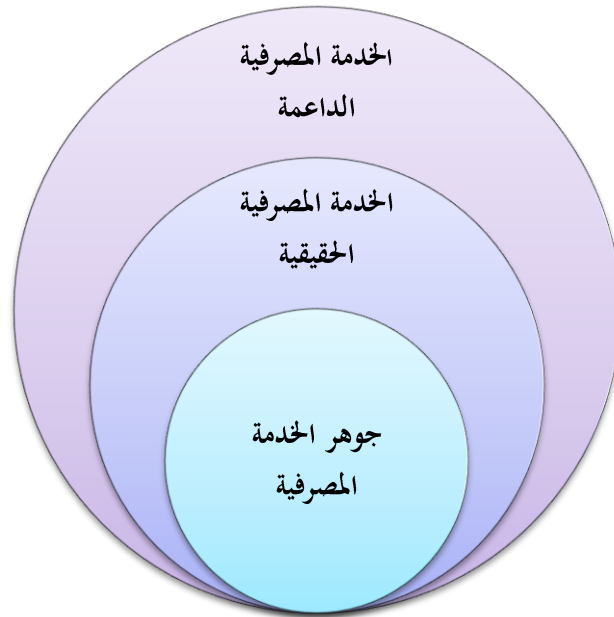
⁴ – تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص 32.

وينظر للخدمة المصرفية من ثلاث مستويات نذكرها فيما يلي:

- جوهر الخدمة المصرفية: وهي الدافع الرئيسي لطلب الخدمة المصرفية أي مجموعة المنافع الأساسية التي يهدف الزبائن إلى تحقيقها من وراء طلب الخدمة؛
- الخدمة المصرفية الحقيقية: وتشمل الخدمة في هذا المستوى أكثر من مجرد الجوهر بل تشير إلى مجموعة الأبعاد الخاصة بالخدمة وهذا المستوى في مضمون الخدمة المصرفية يرتقي بجوهرها إلى مستوى التفضيل لدى الزبائن وتوقعاتهم؛
- الخدمة المصرفية الداعمة (المعززة): تشير إلى جوهر الخدمة بالإضافة إلى مجموعة من الخصائص المقترنة بتقديمها وهنا يجب أن ينظر للخدمة المصرفية ليس فقط من مستوى جوهرها وإنما وضعها هدفا يسعى الزبائن الوصول إليه¹.

والشكل الموالي يوضح مستويات الخدمة المصرفية:

الشكل رقم 03: مستويات الخدمة المصرفية



المصدر: ناجي معلا، أصول التسويق المصرفي، معهد الدراسات المصرفية، ط1، الأردن، 1994، ص 51.

2. مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية

دورة حياة الخدمة المصرفية كما وردت في الأدب التسويقي، هي التطور التاريخي لمبيعات الخدمة والأرباح عبر عدد من المراحل تتعرف عليها فيما يلي:

¹ - ناجي معلا، أصول التسويق المصرفي، معهد الدراسات المصرفية، ط1، عمان، الأردن، 1994، ص 51.

أ. مرحلة البحث والتطوير:

وهي أكثر المراحل كلفة حيث لا يوجد مبيعات إطلاقاً فقط مصروفات للتجارب والمختبرات والاستشارات لتقديم المنتجات الجديدة التي ستطرح إلى السوق بهدف الوصول إلى صورتها النهائية التي ستطرح بها إلى السوق¹.

ب. مرحلة التقديم Introduction:

تمتاز هذه المرحلة بالنمو البطيء في المبيعات، كما يعد اختيار الوقت المناسب لإطلاق الخدمة الجديدة أمراً استراتيجياً ومهماً من أجل انجاح الخطة التسويقية، في هذه المرحلة لا تظهر مؤشرات الأرباح لأن تكاليف البحث والتطوير لا تزال عالية وما يتحقق من مبيعات لا يغطي تلك التكاليف، كما تتميز بالحاجة العالية لموظفين أكفاء للتعامل مع الزبائن الجدد².

ج. مرحلة النمو Growth:

تشهد المبيعات في هذه المرحلة زيادة مستمرة، ويحاول كل مصرف أن يجعل الخدمة الجديدة تأخذ أكبر فترة ممكنة في هذه المرحلة لأن ذلك سينعكس على الزيادة في الأرباح، وأن الزبائن أصبح لديهم الفكرة الكافية عن الخدمة الجديدة و مميزاتها، والإعلان هنا عن الخدمة يكون بالتطرق لمميزاتها والإضافات التي تعطيها هذه الخدمة، ويبدأ المنافسون بالدخول إلى السوق في هذه المرحلة³.

د. مرحلة النضوج Maturity:

تتصف هذه المرحلة بوصول حجم التعامل بالخدمة والأرباح الناتجة عنها إلى أعلى مستوى، كما يتميز باستقرار المبيعات والأرباح بالرغم من الزيادة في حجم التعامل واتجاهه نحو الانخفاض، ويقود هذا إلى تخفيض حجم الخدمة، وتتميز هذه المرحلة باشتداد المنافسة بين البنوك⁴.

¹ - تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص 151.

² - فراس الأشقر، عناصر المزيح التسويقي، محاضرات في مقياس التسويق المصرفي، قسم تمويل ومصارف، كلية الاقتصاد، جامعة حماة، سوريا، 2018، ص 68.

³ - تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص 152.

⁴ - خيرة بلول، مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، تخصص إدارة وتسيير المؤسسة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي-تيسمسيلت-، الجزائر، 2022، ص 86.

هـ. مرحلة الانحدار Decline:

وهي الرحلة تبدأ المبيعات بالانخفاض بشكل مستمر، وقد تتدهور بسرعة، الأمر الذي يؤدي إلى توقف الخدمة أو حذفها، وبالمثل تتدهور الأرباح وقد يؤدي انخفاض المبيعات بدرجة كبيرة إلى بداية ظهور الخسائر مرة أخرى، مثلما قد يحدث في مرحلة التقديم¹.

3. خصائص الخدمة المصرفية

تشارك خصائص الخدمة المصرفية مع خصائص الخدمة على نحو عام، وفي ما يلي نذكر أهم الخصائص التي تميز الخدمة المصرفية:

- ✓ أن الخدمة غير ملموسة: الخدمات ليس لها وجود مادي لا يمكن لمسها، كما أن عمليتي الإنتاج والاستهلاك في الخدمات تحدثان في آن واحد، وينشأ عن ذلك صفة أخرى وهي صعوبة معاينة الخدمة قبل استهلاكها من قبل العميل².
- ✓ الاعتماد على الودائع: تعتمد البنوك على الودائع في تأدية جميع خدماتها المصرفية والتي تمثل المصدر الأساسي للتمويل وتحقيق الأرباح للبنك؛
- ✓ أهمية الانتشار الجغرافي: وذلك من خلال انتشار الفروع البنكية بشكل متناسب لتقديم الخدمات المصرفية إلى أكبر عدد ممكن من العملاء في مناطقهم؛
- ✓ احتياج الخدمات المصرفية إلى نوعية خاصة من العاملين المهرة والذين يتميزون بسرعة الأداء والدقة في العمل وأن يكونوا ذو كفاءات عالية³.
- ✓ نمطية الخدمات المصرفية: حيث تتصف الخدمات المصرفية بالنمطية وهي تتمثل في كيفية الحصول على الأموال من السوق ثم إعادة توظيفها؛
- ✓ مواصفات الخدمة المصرفية تختلف من عميل لآخر، فهي تنتج حسب الطلب وليس مقدماً ويتم الاختيار حسب معايير تختلف بالنسبة للعميل وبالنسبة للبنك⁴.

¹ -صباح محمد أبوتايه، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 74.

² -مجيد الكرخي، إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 208.

³ -محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي، ط1 دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص ص 60، 61.

⁴ -أحمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2014، ص 118.

- ✓ التلازم: لأن الإنتاج والاستهلاك للخدمة المصرفية مترامنان، هذا يعني أن الخدمة ملائمة في المكان والزمان الصحيحين؛
- ✓ التكيف العالي لنظام التسويق: عادة ما يتم اختيار القناة التوزيعية المناسبة في القطاع الخدمي وضمن برنامج تسويقي وفي مستويات مختلفة نظراً لطبيعة الخدمات وأهميتها؛
- ✓ التمايز: المؤسسات المصرفية تعمل على تقديم مدى واسع للخدمات والمنتجات لملاقة الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل عملاء مختلفين في مناطق مختلفة، حيث تقدم من جهة خدمة خاصة لمؤسسة مثلاً وفي الجهة الأخرى تقدم خدمة لعميل فرد عادي؛
- ✓ المسؤولية الائتمانية: إن من أهم المسؤوليات لأي بنك هي حماية الودائع ومكاسب عملائه، وهذا مهم ليس في البنوك فقط بل في أغلب المؤسسات المالية الأخرى¹.

4. أنواع الخدمات المصرفية

للخدمات المصرفية أنواع عديدة ومتنوعة، وذلك راجع للتطورات الحاصلة نتيجة التقدم التكنولوجي واستخدام الوسائل التكنولوجية في تقديمها، ويمكن تقسيمها على النحو التالي:

- قبول الودائع: وهي من أقدم الخدمات المصرفية حيث تقوم البنوك بشكل اعتيادي بقبول الودائع من الأفراد والهيئات والمؤسسات وتشمل ما يلي:
 - الحساب الجاري: وهو من أهم العمليات المصرفية التي تجذب الأموال للبنوك والحصول على عمولات على هذه العمليات؛
 - أوامر الدفع القابلة للتداول: وهو حساب بنكي محدود القيمة يشكل إيراد للبنوك؛
 - حساب إيداع سوق النقد: هذا النوع من الحسابات يشكل منافسة للصناديق المشتركة لسوق النقد؛
 - شهادات الإيداع: وهي أسعار الفائدة التي تمنح لشهادات الإيداع وتكون أكبر من أسعار الفائدة لحسابات التوفير؛
 - حساب لتوفير: وهو الحساب الذي يسمح لصاحبه سحبه في الوقت الذي يريده مقابل حصول العميل على نسبة فائدة محددة؛

¹- تيسير العجاردة، مرجع سبق ذكره، ص ص 32، 33.

- تقديم التسهيلات الائتمانية: وتشمل تسهيلات نقدية مثل السلف والقروض العينية والمادية وتسهيلات غير نقدية مثل فتح الاعتمادات المستندية¹.
- الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية: وتمثل في الأوراق المالية، إدارة محافظ الأوراق المالية، خدمات أمناء الاستثمار وتقديم الاستثمارات المالية².
- تأجير الخزائن الحديدية: هو عقد يضع بمقتضاه البنك خزانة حديدية تحت تصرف عميله ليتمكن هذا الأخير من وضع أشيائه الثمينة فيها والاحتفاظ بها داخلها بكل أمان³.
- الخدمات المصرفية الحديثة: هذه الخدمات مميزة لتطور النظام المصرفي في جميع دول العالم وخاصة الدول المتقدمة لأنها تهدف إلى إرضاء العملاء وكذلك تسهم بشكل كبير في زيادة عوائد البنوك ونذكر منها⁴:

✓ بطاقات الدفع الإلكتروني؛

✓ الصرافات الآلية؛

✓ نظام التحويل الإلكتروني للأموال؛

✓ خدمات التأمين.

المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمات المصرفية

تعددت الآراء بين الباحثين حول مفهوم جودة الخدمات المصرفية وفي المطلب التالي سيتم توضيح

ذلك:

¹ -مكي حاج، خليفي أمينة، نسيلي خديجة، أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق رضا الزبون المصرفي، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10، العدد 03، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2019، ص 64.

² - ديدوش هاجر، حريدي عبد الغني، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 17، العدد 26، جامعة حسبية بن بوعلي بالشلف، الجزائر، 2021، ص 105.

³ -فاطمة الزهراء بوقطة، إيجار الخزائن الحديدية: خدمة بنكية بحاجة إلى نظام قانوني خاص، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، المجلد 14، العدد 04، جامعة الجلفة، الجزائر، 2021، ص 151.

⁴ - مناور حداد، أثر جودة الخدمات المصرفية على أداء القطاع المصرفي في الأردن، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 01، العدد 18، جامعة واسط، الأردن، 2015، ص 09.

1. تعريف جودة الخدمة المصرفية

إن الجودة بشكل عام "هي عبارة عن مجموعة من الصفات والخصائص التي يتميز بها منتج أو خدمة والتي تؤدي إلى تلبية حاجات المستهلكين والعملاء سواء من حيث تصميم المنتج أو تصنيعه أو قدرته على الأداء في سبيل الوصول إلى إرضاء هؤلاء العملاء وإسعادهم"¹.

كما تعني أيضا "حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات المادية والخدمات وبالأفراد والعمليات والبيئة المحيطة، بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات"².

وبعد التعرف على الجودة يمكن تحديد تعريف واضح ودقيق لجودة الخدمة المصرفية حيث يقصد بها:

— التعريف الأول: "هي إيصال الخدمة من قبل البنك للزبون بشكل صحيح على أن تتوافق مع توقعات الزبون لهذه الخدمة"³.

— التعريف الثاني: "جودة الخدمات المصرفية يعني تقديم الخدمات المصرفية بمعايير أو مواصفات تحقق رضا المستهلك وبالتالي فهي مجموعة من الخصائص التي تميز المنتج المصرفي والتي تتلاءم مع متطلبات الزبون، لاسيما أن تلك الخصائص هي التي تحدد مستوى رضا الزبون من عدمه، وباتت الجودة محددة رئيسيا لإدراك المستهلك لقيمة الخدمة أو المنتج بدلاً من سعرها وهذا يعود إلى تحسين فرص زيادة الربحية وتخفيض التكاليف وتحقيق عوائد أكثر للمصرف"⁴.

— التعريف الثالث: "هي ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها العملاء نتيجة حصولهم على الخدمة"⁵.

يمكن القول بأن جودة الخدمة المصرفية هي مدى استطاعة الخدمة أن ترضي حاجة الزبون الحقيقية، أو أن المنافع التي تقدمها هذه الخدمة كافية لإشباع حاجة الزبون.

¹ - مأمون سليمان الدرادكة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 17.

² - مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط2، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 16.

³ - مفيدة بن سعادة، محي الدين شيرة، جودة الخدمة المصرفية كمدخل لتحقيق رضا الزبون، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 10، العدد 02، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، 2022، ص 452.

⁴ - ثريا عبد الرحيم الخزرجي، شيرين بدري البارودي، اقتصاد المعرفة الأسس النظرية والتطبيق في المصارف التجارية، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 157.

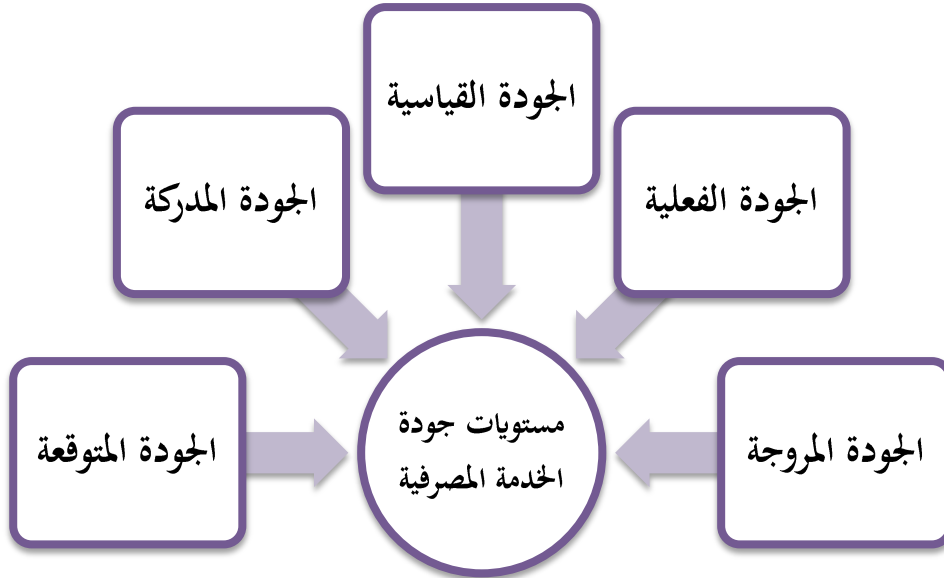
⁵ - آمنة قاجة، طيبي رتيبة، تأثير إدارة معرفة العميل في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك العمومية بولاية ميلة، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، جامعة الوشريسي تيسمسيلت، الجزائر، 2022، ص 36.

2. مستويات جودة الخدمات المصرفية

هناك إمكانية لتمييز خمسة مستويات لجودة الخدمة المصرفية وهي¹:

1. الجودة التي يتوقعها العملاء: وتمثل الجودة التي يرى العملاء وجوب توافرها.
 2. الجودة المدركة من إدارة المصرف وترى أنها مناسبة.
 3. الجودة القياسية: وهي تلك التي تحدد المواصفات النوعية للخدمة.
 4. الجودة الفعلية: هي التي تؤدي بها الخدمة فعلاً.
 5. الجودة المروجة للعملاء: وهي التي وعد العملاء بها من خلال الحملات الترويجية.
- والشكل التالي يوضح مستويات جودة الخدمة المصرفية:

الشكل رقم 04: مستويات جودة الخدمة.



المصدر: خارطة ذهنية من إعداد الطالبة.

المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمات المصرفية

تأخذ جودة الخدمات المصرفية عدة أبعاد نذكرها بإيجاز:

- الاعتمادية: تعني الأداء والموثوقية والالتزام بتقديم الخدمة بحسب الموعد وهي تمثل درجة التزام المصرف بالوعد اتجاه الزبون، أي أن المصرف يزود الزبائن بخدمة موثوقة جداً. والمصارف تقدم الخدمات

¹ -سعاد عمرو المطاوع، فاطمة عيسى بريقي، قياس جودة الخدمات المصرفية وتأثيرها على رضا العملاء، مجلة القرطاس للعلوم الإنسانية والتطبيقية، المجلد 10، العدد 10، مؤسسة الأندلس الثقافية، طرابلس، ليبيا، 2020، ص 496.

حسب هيكلية محددة يجب مراعاتها عند موعد تسليم وتقديم الخدمة، فالمصارف تحتاج إلى أن تكون مدركة لتوقعات الزبون في الاعتمادية¹.

- الاستجابة: يقصد بها قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات العملاء واستفساراتهم، فهي تعكس الرغبة في مساعدة العميل وسرعة تقديم الخدمة².
 - الثقة: هي مؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، أي تتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من هذا المصرف أو من يقدمها أو كلاهما معاً³.
 - التعاطف: هذا البعد يشير إلى المودة والاحترام بين مقدم الخدمة وزبون المصرف، والتي ينبغي إبرازها خلال التفاعل المتبادل⁴.
 - الملموسية: تمثل المرافق والتسهيلات المادية المستخدمة في تقديم الخدمة والمعدات ومظهر الموظفين في مكان الخدمة⁵.
- وتلخيصاً لما سبق يمكن توضيح أبعاد جودة الخدمة المصرفية في الشكل التالي:

¹ - علاء فارح طالب وآخرون، المزيح التسويقي المصرفي وأثره في الصورة المدركة للزبائن، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص ص 108، 109.

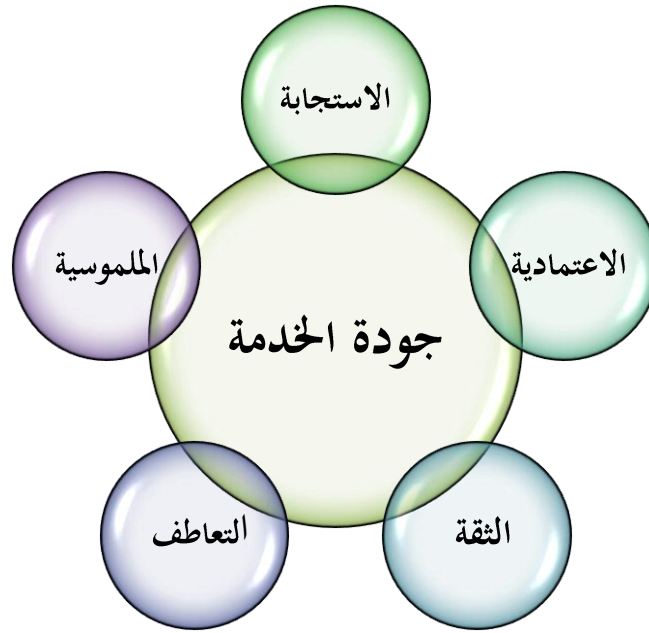
² -مصطفى محمد علي شديد، تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظه القاهرة، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، المجلد 22، العدد 04، جامعة القاهرة، مصر 2021، ص 206.

³ -هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، ط 3، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص 444.

⁴ -فاطمة الزهراء خلف، معين السيد أمين، فعالية وكفاءة نظام المعلومات البنكي في الرفع من جودة الخدمات المصرفية، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد 05، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2021، ص 80.

⁵ -عمر علي بابكر الطاهر، نزار بن عبد الله، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 14، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح، عمان، الأردن، 2019، ص 84.

الشكل رقم 05: أبعاد جودة الخدمة المصرفية



المصدر: علاء فارح طالب وآخرون، المزيج التسويقي المصرفي وأثره في الصورة المدركة للزبائن، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 108.

المبحث الثاني: قياس جودة الخدمات المصرفية

اهتم العديد من الباحثين بدراسة الجوانب المختلفة لجودة الخدمة المصرفية من حيث طرق قياسها ونماذجها والصعوبات التي تواجهها، بالإضافة إلى العلاقة بين مقدم الخدمة المصرفية وبين العملاء وذلك بهدف رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة لتناسب مع توقعات العملاء، حيث أن ذلك يؤثر بشكل مباشر على القيمة المدركة من قبل العملاء.

المطلب الأول: نظريات قياس جودة الخدمات المصرفية

ترتكز النظريات العلمية لقياس جودة الخدمات المصرفية على مدخلين رئيسيين هما:

1. المدخل الاتجاهي

يرتكز هذا المدخل على أساس أن جودة الخدمة تمثل مفهوماً اتجاهياً يتصل بالرضا ولكنه ليس مرادفاً له، كما أنه يرتبط بادراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، فبالرغم من أن الباحثين يعترفون ضمناً بأهمية إدراك العملاء لجودة الخدمة إلا أنهم يرون أن لكل من جودة الخدمة ورضا العميل مفهوماً يختلف عن الآخر¹.

¹ -شروق حدوش، محمد شهيدي، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا العميل، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 01، العدد 03، جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس-، الجزائر، 2016، ص 190.

والتفسير الشائع لهذا الاختلاف يتمثل في أن جودة الخدمة كما يقيّمها ويدركها العملاء هي شكل من أشكال الاتجاه الذي يعتمد على تقييم تراكمية بعيدة المدى، أما الرضا فإنه يمثل حالة نفسية عابرة وسريعة الزوال، ويرى باحثون آخرون أن العملاء يشكّلون اتجاهاتهم إزاء الخدمة على أساس خبراتهم السابقة، ولهذا فإن هذا الاتجاه يتكيف طبقاً لمستوى الرضا الذي حققه من خلال تعامله مع المؤسسة الخدمية، وقد أكدت نتائج عدد من الدراسات كفاءة استخدام الأداء الفعلي للخدمة المدركة من قبل العملاء كمقياس لجودة الخدمة¹.

2. مدخل نظرية الفجوة

يعتبر هذا المدخل أحد أهم المرتكزات التي استندت إليها نظرية الفجوة في تفسيرها للعمليات النفسية التي يقوم من خلالها العميل بقياس جودة الخدمة والحكم عليها، ويقوم هذا المدخل على أساس الفرق بين توقعات العميل بشأن الخدمة وبين إدراكهم الفعلي لتلك الخدمة يحدد مستوى جودة الخدمة². فمن هنا فإن مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلاً للزبون وبين ما يتوقع بشأنها، وبناءً عليه فإن جودة الخدمة تقاس على النحو التالي:

- ✓ إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أكبر من المدركة (الفعلية) فإن جودة الخدمة تكون أقل مرضية وتتجه نحو عدم قبولها على الإطلاق من جانب الزبائن؛
- ✓ إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة مساوية لجودة الخدمة الفعلية فإن الجودة تكون مرضية؛
- ✓ إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أقل من جودة الخدمة الفعلية فإن جودة الخدمة تكون أكثر من مرضية وتتجه نحو الجودة المثالية على المدى المحدد³.

وقد حدد هذا المدخل الفجوات التي تسبب عدم النجاح في تقديم الخدمة المطلوبة بخمس فجوات

هي⁴:

- الفجوة الأولى: فجوة بين توقعات الزبون حول الجودة وإدراك إدارة المؤسسة أو البنك لها.
- الفجوة الثانية: فجوة بين إدراك المؤسسة أو البنك والمواصفات المحددة لجودة الخدمة.

¹ - محمد عبد الخالق، الإدارة المالية والمصرفية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص ص 45، 46.

² - سفيان مسالنتة، الأساليب التسويقية لقياس جودة أداء الخدمات التأمينية باستعمال النماذج السلوكية من وجهة نظر العميل، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المجلد 17، العدد 01، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2017، ص 125.

³ - عمر المحمد، محمد أنس الشمسي، قياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء بالتطبيق على مصارف السعودية، مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 03، العدد 05، جامعي الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2018، ص 27.

⁴ - شراف عقون، تقييم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 01، العدد 42، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2014، ص 208.

- الفجوة الثالثة: فجوة بين تحديد مستوى جودة الخدمة والتسليم الفعلي لها.
- الفجوة الرابعة: فجوة بين أداء الخدمة والاتصال بالسوق.
- الفجوة الخامسة: فجوة بين الخدمة المؤدية فعلاً والمتوقعة.

وتعتبر الفجوات الأربعة الأولى، هي المسبب الرئيسي لحدوث الفجوة الخامسة، المتمثلة في الفروق بين جودة الخدمة الفعلية المدركة من طرف الزبون، وتوقعاته حول جودة الخدمات.

إن استخدام هذا النموذج يمكن البنك من معرفة المجالات التي يتميز فيها ويمكن من استخدامه لتوجيه الجودة مع الزمن أو لمقارنة الأداء مع المنافسين كما يمكن استخدام هذا الأسلوب لتحسين الأداء والوصول بالخدمة إلى مستوى الجودة التي ترضي وتلي رغبة العميل¹.

المطلب الثاني: طرق قياس جودة الخدمات المصرف

تسعى البنوك من أجل كسب رضا الزبون بصفة دائمة إلى التحسين المستمر في جودة خدماتها المصرفية، وتواصلت الدراسات التي استهدفت قياس توقعات وإدراكات الزبائن لجودة الخدمة المصرفية ومن بين المقاييس التي يمكن الاعتماد عليها لقياس جودة الخدمات المصرفية نذكرها فيما يلي:

1. قياس جودة الخدمات من وجهة نظر الزبون

من الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات في هذا المدخل مايلي:

أ. مقياس عدد الشكاوى

تمثل عدد الشكاوى التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة مقياساً هاماً يعبر على أن الخدمات المقدمة دون المستوى أو ما يقدم لهم من خدمات لا يتناسب مع إدراكهم لها والمستوى الذي يبغون الحصول عليه. وهذا المقياس يمكن المنظمات الخدمية من اتخاذ الاجراءات المناسبة لتجنب حدوث مشاكل وتحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات لربائنها².

ب. مقياس الرضا

وهي من أكثر الطرق استعمالاً لقياس اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة، غالباً ما يتم توجيه أسئلة بعد تقديم الخدمة للعميل من خلال استبيان أو بطاقات تدوين الملاحظات أو المقابلات الشخصية لمعرفة طبيعة

¹-سفيان مسالمة، مرجع سبق ذكره، ص 127.

²-قاسم نايف علوان المحيوي، إدارة الجودة في الخدمات، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 98.

شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة وجوانب القوة والضعف، ففهم اتجاهات العملاء نحو الخدمة يُمد المؤسسة الخدمية بمعلومات تساعد على تحسين جودتها لمقابلة احتياجاتهم بشكل أفضل¹.

ج. مقياس الفجوة

يستند هذا المقياس إلى توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة (أو التطابق) بين هذه التوقعات والإدراكات وذلك باستخدام الأبعاد الخمس المثلة لمظاهر جودة الخدمة المشار إليها سابقاً، فمستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلاً للزبائن وبين ما يتوقعه الزبائن بشأنها، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء بشكل مستمر².

ولتحديد الفجوة في جودة الخدمة لابد من التطرق لمفهومين أساسيين مرتبطين بها وهما:³

• توقعات الزبون:

وهي المعايير أو النقطة المرجعية للأداء الناتجة عن خبرات التعامل مع الخدمة والقابلة للمقارنة، والتي إلى حد ما تصاغ في شروط ما يعتقد الزبون أن تكون في الخدمة أو سوف يحصل عليها.

• إدراكات الزبون:

وهي النقطة التي يدرك بها الزبون الخدمة فعلياً كما قدمت له.

$$\text{جودة الخدمة} = \text{التوقعات} - \text{الإدراكات}$$

د. مقياس الأداء الفعلي للخدمة:

يركز هذا المقياس على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها بشكل مباشر من خلال اتجاهات العملاء ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية⁴:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء الفعلي}$$

¹-توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، بدون طبعة، دار الفكر العربي، مصر، 2004، ص 57.

²- قاسم نايف علوان الحياوي، مرجع سبق ذكره، ص 98.

³- المرجع نفسه، ص 98.

⁴-توفيق محمد عبد المحسن، مرجع سبق ذكره، ص 69.

يتميز هذا المقياس عن سابقه بالبساطة وسهولة الاستخدام، وكذلك بزيادة درجة مصداقيته وواقعيته إلا أنه يعجز عن مساعدة الإدارة على الكشف عن مجالات القوة والضعف في الخدمة والتي تتعلق بجوانب متعددة وليست فقط إدراكات لزبون من الخدمة¹.

٥. مقياس القيمة:

تقوم الفكرة الأساسية لهذا المقياس على أن القيمة التي تقدمها منظمة الخدمة للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتكلفة للحصول على هذه الخدمات، فالعلاقة بين السعر والمنفعة هي التي تحدد القيمة، فكلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة كلما زادت القيمة المقدمة للزبائن وكلما زاد إقبالهم على طلب هذه الخدمات، والعكس صحيح وبالتالي فإنه من واجب منظمة الخدمة اتخاذ الخطوات الكفيلة من أجل زيادة المنفعة المدركة لخدماتها بالشكل الذي يؤدي إلى تخفيض سعر الحصول على الخدمة، ولاشك أن وجود مثل هذا المقياس سوف يدفع منظمات الخدمة إلى تركيز جهودها نحو تقديم خدمة متميزة بأقل تكلفة ممكنة².

2. قياس الجودة المهنية

ويمكن التمييز بين عدة أنواع من مقاييس الجودة المهنية نذكرها في ما يلي:

أ. قياس جودة الخدمات بدلالة المدخلات:

تعني اعتبار المدخلات أو الموارد جوهر الخدمة وجودتها فإذا ما توفر المؤسسة البناء المناسب بتجهيزاته ومعداته والعاملون الأكفاء والقوانين والأدوات والنظم المساعدة الكافية فضلاً عن الأهداف المحددة والواضحة والعميل المستفيد لتلقي الخدمة فإذا توفر كل هذا كانت الخدمة مميزة دون شك³.

ب. قياس الجودة بدلالة العمليات

يركز هذا المقياس على جودة العمليات من خلال التصحيح ومنع وقوع الخطأ خلال المراحل المختلفة لتقديم الخدمة، ويمكن التعرف على جودة العمليات من خلال تحليل تكلفة الجودة والاحتفاظ بمؤشرات

¹ - قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سبق ذكره، ص 104.

² - المرجع نفسه، ص 105.

³ - قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سبق ذكره، ص ص 105، 106.

للمراحل المختلفة للخدمة وعمل سلاسل زمنية يمكن من خلالها رصد التطور في الأداء سلبياً وإيجابياً، فضلاً عن استخدام المعايير التي تم تحديدها من قبل الجهات الاستشارية الخارجية¹.

ج. قياس الجودة بدلالة المخرجات:

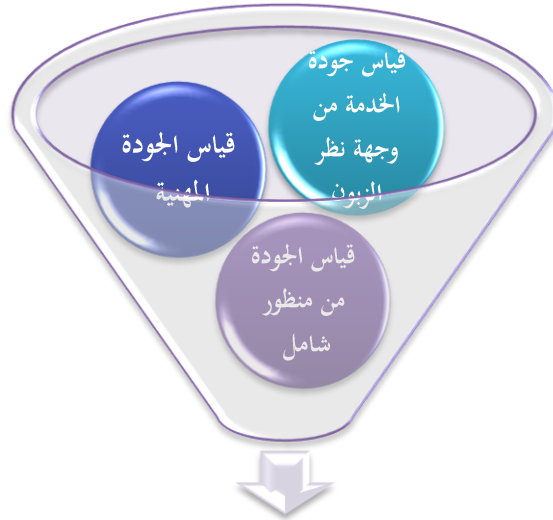
وتتعلق باستخدام مقاييس النتائج النهائية بوصفة أفضل وسيلة لقياس جودة العنصر البشري، ويعتبر قياس جودة المخرجات من خلال استقصاء العاملين والعملاء وهو أفضل مقياس موضوعي لتقويم جودة الأداء في هذا الصدد. حيث يوفر هذا المدخل فرصاً لجعل الجودة العنصر البشري أكثر قابلية للتوصيف والقياس و ثم تحديد المشاكل والسلبيات التي تعوق دون تحقيق الأداء المنشود².

3. قياس الجودة من منظور شامل:

رغم ما أسهمت به كل المداخل السابقة من تقدم في قياس الجودة وتقويمها إلا أنها جميعاً يغلب عليها الطابع الجزئي، وقد أدت هذه المداخل والمقاييس الجزئية إلى إبراز ضرورة المعالجة الشاملة في قياس جودة الخدمة وتقويمها³.

الشكل التالي يمثل ملخص لطرق قياس جودة الخدمات المصرفية:

الشكل رقم 06: طرق قياس جودة الخدمات المصرفية



طرق قياس جودة الخدمات المصرفية

المصدر: خارطة ذهنية من إعداد الطالبة

¹ - توفيق محمد عبد المحسن، مرجع سبق ذكره، ص 143.

² - المرجع نفسه، ص 144.

³ - قاسم نايف علوان الحياوي، مرجع سبق ذكره، ص 107.

المطلب الثالث: الصعوبات التي تواجه قياس جودة الخدمات المصرفية

لا يخلو أي قياس من صعوبات التطبيق، فالمصارف تركز على تحسين جودة خدماتها من خلال الاعتماد على نماذج قياسها، فيما يلي نتعرف على أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق طرق قياس جودة الخدمات¹:

- ✓ في الخدمات يلعب العنصر البشري دوراً مهماً في إنتاج الخدمة، ومن هنا تعتمد جودة الخدمة على أفراد موجهين بالمهام أكثر من توجيههم باحتياجات العملاء، كما أن جودة الخدمة تعتمد على مشاركة المستفيد في عملية إنتاج الخدمة، وبالتالي فإننا نتحدث عن عملية تفاعلية بين مقدم الخدمة والمستفيد، وهنا يحتاج البنك إلى معلومات دقيقة عن احتياجات العملاء ومحاولة الوفاء بها، ومع تعدد العملاء وجب تنوع أساليب القياس ما يجعل توافر مقياس ثابت لجودة الخدمة أمراً صعباً؛
- ✓ هناك بعض الخدمات لا يكون الطلب عليها ثابتاً وإنما يتغير من فترة إلى أخرى وهنا يجب أن تتم عملية القياس في أوقات مختلفة؛
- ✓ الكثير من نظم القياس متصدعة نظراً لعدم إلمام هؤلاء المصممين والمستخدمين للنظام بالمعرفة الكافية بما الذي يقاس، والغرض منه، وكيف يستخدم النتائج.
- ✓ لا يقيسون المدراء في أغلب الأحيان الجودة خلال سلسلة الخدمة، فبينما يمكن أن يختار بعضهم التركيز على قياسات الأداء الداخلي فقط فيمكن أن يركز بعضهم الآخر على قياسات العميل الخارجية فقط وبالطبع ما يلزم هو اتران بين كل منهما؛
- ✓ قياس إدراكات العميل يمكن أن يزيد في حد ذاته من التوقعات، وفي الكثير من الأحيان يكفي تحسين الجودة لإنتاج إحساس مرتفع بالتوقع من ناحية العميل؛
- ✓ صعوبة وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات وتعميمها على كل المؤسسات المصرفية وهنا تظهر حاجة ماسة لقيام كل قطاع بتطوير مقاييس مناسبة لخصائص الخدمات التي يقدمها على أن تضمن هذه المقاييس تحقيق نوع من التوازن بين أهداف مقدمي الخدمة وطالبي الخدمة في آن واحد، وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة ككل.

¹ - كاهنة حركات، دور جودة الخدمات في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص مالية بنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2017، ص ص 26، 27.

المبحث الثالث: علاقة التحول الرقمي بالخدمات المصرفية

شهد القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة تطورات عديدة من حيث الخدمات المصرفية المقدمة، والتي تختلف عن الخدمات التقليدية المعتادة، حيث تسعى البنوك إلى خلق وابتكار خدمات مصرفية جديدة محاولة بذلك كسب رضا الزبائن وثقتهم وزيادة معاملاتهم وكسب زبائن جدد، وتزامنت التطورات التي شهدتها القطاع المصرفي مع التطورات التكنولوجية وفي طليعتها التقنيات والأنظمة الحديثة وأصبحت البنوك تولي اهتماماً بإدخالها في عملها من خلال تقديمها لخدمات مصرفية رقمية.

المطلب الأول: التحول نحو الخدمات المصرفية الرقمية

مما لاشك فيه أن التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات فرض على جل المؤسسات المالية تطبيق سياسة التحول الرقمي، الذي أصبح ضرورة لا بد منها لتلبية حاجيات العملاء والموظفين التي تتغير بشكل دائم، فمع دخول التحول الرقمي للبنوك ظهر بما يعرف بالخدمات المصرفية الرقمية التي سنتناولها بالتفصيل في هذا المطلب.

1. تعريف الخدمات المصرفية الرقمية

إن الخدمة المصرفية الرقمية "هي إجراء العمليات المصرفية بطرق مبتكرة من خلال شبكة الاتصال الالكترونية سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أم الحديثة دون الحاجة لقدم العميل للمصرف، وتقتصر صلاحية الدخول لهذه الخدمات على المشاركين فقط"¹.

2. أنواع الخدمات المصرفية الرقمية

تنوعت الخدمات المصرفية الرقمية في البنوك بسبب التقنيات الحديثة وانتشار الحاسبات الآلية وتطور نظم الاتصالات التي أتاحت لجمهور المتعاملين مع البنوك الاستفادة من هذه الخدمات²، التي تتمثل في:

• الصرافات الآلية:

تؤدي الصرافات الآلية دوراً هاماً في توزيع المنتجات المصرفية وتتمثل في:

✓ الموزع الآلي للأوراق (D.A.B):

هي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة الكترونية تسمح لكل حائز على البطاقة بسحب مبلغ من المال دون اللجوء إلى الفرع، هذا الموزع عبارة عن جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات

¹ -فهد مطر المطيري، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا العملاء في البنوك الإسلامية السعودية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 18، العدد 29، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف-، الجزائر، 2022، ص227.

² -مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، بدون طبعة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص 295.

المغناطيسية للبطاقة، والتي تسجل عليها المبالغ الممكن سحبها أسبوعياً، ويوجد عادة هذا الموزع الآلي في واجهات البنوك، وواجهات المراكز البريدية، الشوارع... ويعمل على مدار 24 ساعة¹.

✓ الشباك الآلي للأوراق (G.A.B):

يعد أكثر تعقيداً وتنوعاً، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي يقدم هذا النوع خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب لآخر... إلخ، وكل ذلك والشبايك الآلية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك².

✓ نهائي نقطة البيع الإلكترونية (T.P.E):

تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للعميل (code pin) أين تخصم القيمة من رصيده إلى رصيد المتجر إلكترونياً³.

والجدول التالي يوضح المبادئ العامة لعمل الصرافات الآلية وتقنية عملها و النتائج المترتبة عن العمل

بها:

¹ -عاشور مرزوق، صورية معموري، مداخلة بعنوان: عصنة القطاع المالية والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر، المؤتمر الدولي

الثاني حول: إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر 2008، ص 06.

² -محمد عبد الحسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص

232.

³ -يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، ط1، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، مصر، 2012، ص 31.

الجدول رقم 01: آلية عمل الصرافات الآلية

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	
تخفيض نشاط السحب في الفروع.	جهاز موصل بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة، هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعياً.	يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب، يوجد في البنوك، الشوارع، المحطات، وأماكن أخرى ويعمل دون إنقطاع.	الموزع الآلي للأوراق (D.A.B)
يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك أو في حالة الزبون مستعجل.	جهاز موصل بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل الرمز السري.	يحول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: السحب، معرفة الرصيد، القيام بالتحويلات، طلب شيكات... إلخ	الشباك الآلي للأوراق (G.A.B)
يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمن.	فروع موصولة بشبكة تجمع بنوكاً مختلفة.	يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقات أثناء التسديد.	نهائي نقطة البيع الإلكترونية (T.P.E)

المصدر: عبد الوهاب نعمون، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية وإستراتيجية البنوك، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية-واقع وتحديات-، جامعة حسبية بن بوعلي الشلف-، ديسمبر 2004، ص 273-

.276

• البنوك الإلكترونية:

تعرف أيضا ببنوك الانترنت كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كالخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد أو البنك المتزلي أو البنك على الخط أو الخدمات المالية الذاتية، جميع هذه المصطلحات تعني أو العميل يتاح له إنهاء كافة أعماله الخاصة بالبنك الذي يتعامل معه من أي مكان دون أن يضطر إلى الذهاب إلى موقع البنك لإنجازها. يتكون البنك الرقمي من جزئين: برنامج كمبيوتر بنكي وبرنامج كمبيوتر العميل¹.

¹ - أسماء مزبود، سميرة دومي، مدى تجاوب العملاء مع الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 07، العدد 01، جامعة محمد بوضياف-المسيلة-، الجزائر، 2022، ص 468.

- البطاقات البنكية الإلكترونية:

تصدر من طرف مؤسسات مالية كالمصارف ومصالح البريد، تسمح لحاملها بسحب أو نقل الأموال، فهي تقدم للعميل خدمتين الدفع والسحب من أنواعها: البطاقات الائتمانية، بطاقات الفيزا، البطاقة الذهبية، الماستر كارد، ...¹

- المقاصة الإلكترونية:

هي تلك العملية التي يتم من خلالها إجراء تقاص بين البنوك من خلال الشيكات المسحوبة عليها بعد الحصول على صورة لها بعد استلامها من قبل موظف البنك، وإرسال الصورة الإلكترونية عبر قنوات اتصال خاصة يوفرها البنك المركزي إلى جهاز المقاصة في البنك المركزي لتسجيلها إلكترونياً، ويتم إعادة إرسالها إلى البنك المسحوب عليه للمصادقة الفنية والمالية للصرف في نفس يوم الإيداع.²

- النقود الإلكترونية:

هي وحدات إلكترونية ذات قيمة نقدية، تكون الأموال فيها مسجلة أو قيمة متوافرة ومخزونة على جهاز إلكتروني في حيازة المستهلك وهي البديل الورقي للنقود والعملات المعدنية.³

- الخدمات المصرفية عبر الانترنت:

إمام المعاملات المصرفية عبر خدمات الانترنت، تسمح المصارف التي لديها موقع إلكتروني لعملائها أن يتحققوا من رصيدهم عبر الانترنت، دفع الفواتير، تحويل المبالغ المالية، مقارنة خطط الادخار وتقديم طلبات القروض عبر الانترنت؛

- الخدمات المصرفية عبر الهاتف "الهاتف المصرفي" "Phone Bank":

تسمح الخدمات المصرفية عبر الهاتف للعملاء بإتمام عملياتهم المصرفية من أي جهاز هاتف حول العالم في أي وقت كان، ويمكن للعملاء أن يتحققوا من رصيدهم حسابهم الجاري، دفع فواتير بطاقتهم الائتمانية،

¹ - جهيدة العياطي، محمد بن عزة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 02، العدد 03، جامعة المسيلة، الجزائر، 2017، ص 06.

² - كردي نبيلة، المقاصة الإلكترونية للشيكات، مجلة النراس للدراسات القانونية، المجلد 06، العدد 01، جامعة العربي تبسة، الجزائر، 2021، ص 28.

³ - محمد سمير محمد المتولي، خبرة العميل كمتغير وسيط في العلاقة بين الخدمات المصرفية الرقمية ورضا العميل، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد 04، العدد 01، كلية التجارة، جامعة دمياط، مصر، 2023، ص 1518.

القيام بمدفوعات بمساعدة طرف ثالث مثل طلب دفع من أمين الصندوق، طلب حوالة أو تحويل مال بالتلغراف، إيقاف دفع شيك أو تحديد موعد جديد لاستحقاق حسابات الوديعة لأجل محدد¹.

المطلب الثاني: انعكاسات التحول الرقمي على الخدمات المصرفية

ينحصر تأثير التحول الرقمي على الخدمات المصرفية في بعدين أساسيين هما:

1. البعد الأول: خدمة العملاء الرقمية

من الخدمات الرقمية المنتشرة في القطاع المصرفي وجود موقع إلكتروني تفاعلي ووجود تطبيقات رقمية للهواتف المحمولة، وقد تشمل هذه الخدمات معظم ما يعتقده العملاء على أنه "خدمات رقمية" ولكنها لا تعني على الإطلاق التحول الرقمي في الخدمات المصرفية وإن كانت تتيح للبنك اتخاذ خطوة كبيرة نحو التحول الرقمي من خلال تحويل التعامل مع العميل من التعامل التقليدي من خلال ذهابه للبنك ومروره بعدة خطوات من أجل حصوله على الخدمة المصرفية إلى الحصول على الخدمة رقمياً²، ويتم ذلك من خلال:

– التصميم الرقمي لخدمة العملاء:

تشمل كل ما يتعلق بعملية تصميم خدمة العملاء الرقمية في كافة مراحلها لتكون تلك الخدمات واضحة وبسيطة ومنسقة، ومرنة، واستباقية قدر الامكان³، كما تتطلب فهم شخصيات واحتياجات العملاء باستخدام مداخل مثل التفكير التصميمي مع القدرة على إعادة هندسة تجارب العملاء رقمياً⁴.

– التحول الرقمي لخدمة العميل:

يعتبر آلية لدمج استخدامات التكنولوجيا الرقمية خلال مجالات العمل المختلفة لإحداث تغييرات جوهرية تعمل على تحسين آلية عمل البنوك تجاه تقديم خدمات للعملاء، وهذا ما قاد معظم البنوك نحو استخدام التحول الرقمي لتحقيق أفضل تجربة للعميل خلال تعاملاتهم مع البنك، وذلك عبر استخدام أحدث التقنيات التكنولوجية⁵.

¹ – محمد أحمد عبد النبي، الرقابة المصرفية، ط1، مززم للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 156.

² – أشرف عبد الرحمن محمد عبد الرحمن، أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي المصري، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئة، المجلد 13، العدد 2، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر، 2022، ص 580.

³ – إدارة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات، هيئة الحكومة الرقمية، السعودية، 2022، ص 05.

⁴ – أشرف عبد الرحمن محمد عبد الرحمن، مرجع سبق ذكره، ص 580.

⁵ – ما المقصود بالتحول الرقمي؟، موقع: www.aws.amazon.com، تاريخ الإطلاع: 2023/05/05، الساعة: 01:55.

– تطوير خدمة العملاء بواسطة نقاط الاتصال الرقمي:

حيث يقوم البنك بربط تطبيقات الهواتف الذكية بملف تعريف العميل، مما يوفر التكامل عبر الرسائل القصيرة والتطبيقات ووسائل الاتصال الاجتماعية، مما يؤدي لتطوير خدمة العملاء بشكل كبير بواسطة التكنولوجيا الرقمية¹.

2. البعد الثاني: تحول العمليات المصرفية رقمياً

على الرغم من أن تحويل تجربة العملاء هي المجال الأكثر وضوحاً في التحول الرقمي، فإن البنوك أدركت أيضاً فوائد التحويل الرقمي في التمييز التشغيلي بواسطة ميكنة العمليات الأساسية، والعمليات المتصلة والديناميكية، واتخاذ القرار القائم على البيانات كما يلي²:

– ميكنة العمليات الداخلية رقمياً: حيث تقوم البنوك بإعادة تصميم العمليات رقمياً وهذا يساعد على توفير المال، والوصول إلى حلول بشكل أسرع وأكثر دقة، مما يسمح باستخدام البشر في مهام أكثر أهمية.

– العمليات المتصلة رقمياً: من خلال أنظمة الاتصال المعتمدة على الخيوط الرقمية حيث يتم استخدام البيانات الضخمة من قبل البنوك بشكل أساس للكشف عن الاحتيال والتنبؤ والتحليلات، حيث يمكن للبيانات الضخمة جنباً إلى جنب مع التعلم الآلي حماية البنك عن طريق اكتشاف عمليات الاحتيال وتخصيص العروض لكل عميل وزيادة أمان المعاملات.

– اتخاذ القرارات القائمة على البيانات الفورية: حيث تتيح الأجهزة المتصلة التوفر الفوري للبيانات بحيث يستطيع المديرون التنفيذيون دمج صنع القرار التشغيلي والاستراتيجي بطرق جديدة وقوية. وتعمل المزيد من البنوك على توسيع نماذج أعمالها القائمة على الخدمات المستندة إلى البيانات الفورية، والجمع بين أجهزة الاستشعار وشبكات الاتصال والتطبيقات والتحليلات لخلق قيمة للعملاء ومصادر جديدة للإيرادات لأنفسهم.

– نماذج الأعمال المعدلة رقمياً: تقوم البنوك بتحويل نماذج أعمالها الحالية دون أحداث تغييرات كبيرة في العمل، حيث تستخدم تكنولوجيا الرقمية لتحويل الأعمال البنكية الجديدة، مثل المحافظ الإلكترونية، الانترنت البنكي، المحمول البنكي، البطاقات البنكية...

¹ – أشرف عبد الرحمن محمد عبد الرحمن، مرجع سبق ذكره، ص 581.

² – المرجع نفسه، ص 581، 582.

– إنشاء نماذج أعمال رقمية جديدة: تقدم البنوك أيضاً خدمات رقمية كاملة من خلال منصات شاملة للخدمات البنكية، وتحتوي المنصة البنكية الرقمية على ثلاث عناصر مترابطة تعمل معاً لدعم البنك: النظام الأساس لدعم العمليات الرئيسية للبنك، منصة جذابة كواجهة تعمل مع النظام الأساسي لإجراء المعاملات الرئيسية، ومنصة البيانات التي توفر القدرة على إجراء تحليلات مكثفة دون تعطيل أنظمة تشغيل البنك.

المطلب الثالث: التحديات التي تواجه الخدمات المصرفية الرقمية

تواجه الخدمات المصرفية الرقمية الكثير من التحديات التي من الممكن أن تقلل من جودتها أو تقف عائقاً أمام تطوير هذه الخدمات، ومن هذه التحديات نذكر:

1. التحديات التقنية:

تمثل التقنية في حد ذاتها تحدياً في حقل بناء الخدمات الرقمية وإدارة مشاريع المعلوماتية، وهو على بعدين، البعد الأول يتمثل في البنى التحتية أي مدى توطين وتمكين التكنولوجيا في العمل المصرفي، والتحديات الاستراتيجية للتقنية وسلامة التعاملات ومتطلباتها، أما البعد الثاني فيتمثل في التميز والاستمرارية التوافق والقدرة التنافسية، وهو تحدي يتصل بالخدمات أو على نحو أدق بمفهوم تطوير الخدمات، وفيما يلي التحديات التقنية¹:

– مشكلة الأعطال والحوادث التقنية: إن أبرز التحديات التقنية في الخدمات المصرفية الرقمية هو مدى التعويل التكنولوجي، ويشير إلى المتطلبات الخدمية من خلال استخدام الشبكات والبرامج أثناء عملية نقل دقيق أو تيار الحزمة المتدفقة من المصدر إلى المكان المقصود، الذي قد يشوبه احتمال خسارة الحزمة والتأخير في الوصول وجودة خدمة الإرسال، ويرتبط هذا بعوامل أساسية:

✓ العوامل الفنية: وتتضمن الموثوقية والقابلية للاتساق والفاعلية والقابلية لصيانة النظام، والانتظار والازدحام وجودة الإرسال؛

✓ العوامل الانسانية: وتتضمن ثبات جودة الخدمة وجاهزية خطوط الهاتف وأرقام الانتظار ومعلومات المشترك وثبات النظام².

¹ -عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، دون طبعة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص 111.

² -عبد الهادي مسعودي، مرجع سبق ذكره، ص 112.

— مشكلة الحماية والأمان: لقد بات من المعروف أن مشكلة ضمان أمن الحاسوب تعتبر من القضايا التي تشغل المسؤولين الأمنيين والسياسيين والاقتصاديين في الدول المتقدمة لذا بدأت الدوائر الأمنية في الدول المتقدم بوضع معايير وقواعد ثابتة لتصنيف درجات ومستويات أمن الحواسيب:

✓ أمنية المعلومات ودرجة سريتها؛

✓ صعوبة في استرجاع المعلومات؛

✓ التكاليف المستثمرة في الأجهزة والبرمجيات وجمع البيانات؛

✓ أهمية الأنظمة والتطبيقات المنقذة ودرجة الاعتماد عليها؛

✓ أسلوب تناقل المعلومات ضمن الحاسب ونوعية الشبكات المستخدمة¹.

— مشكلة التهديدات والاختراقات: في الغالب هناك عدة محاولات لانتهاك موارد الحاسوب وشبكاته الأمنية والتي تعتبر تطفل على الخدمة الرقمية، فمن أكثر التهديدات الكبيرة للأمنية نجد التطفل بأنواعه (المتنكر، الفضولي، المستخدم السري) والفيروسات².

2. التحديات العملية:

تنشأ هذه التحديات جراء استخدام التطبيقات التكنولوجية ونذكر منها:

— التحديات التنظيمية: ترتبط هذه التحديات بالأمور التنظيمية والإدارية عند ممارسة الخدمات الرقمية، حيث أن هذه الأخير فتحت الأبواب على مصراعيها للتعامل عبر الحدود والعمل على أسس تنافسية عالمية، وبالتالي وضعت الدول والمنظمات أمام تبعات وتحديات الجودة العالمية والأسعار التنافسية الشرسة، كما جعلتها تعمل تحت الضغوط المستمرة للاستجابة بمرونة كافية لرغبات المستهلكين في الأسواق؛

— تحديات الاستخدام والتعقيد: تظهر هذه التحديات لدى البنوك المركزية، البنوك التجارية والربائين على حد سواء كل في اختصاصه، يبقى نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية معتمداً بشكل كبير على الكيفية التي تتم في ضوءها أو من خلالها عملية تبني التكنولوجيا من قبل المستخدمين أنفسهم، ويظهر هذا النجاح فقط عند استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل متسق ومتواصل على الدوام؛

¹ -عمر بن موسى، أحمد علماوي، الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2020، ص 448.

² -المرجع نفسه، ص 448.

— التحديات الثقافية المعرفية: يتحدد جوهر الخدمات في مدى ادراك الناس للخير والشر والالتزام في التعامل مع نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات، وممارسة هذا الالتزام هو الذي يكشف وجود أو غياب البعد الأخلاقي في نشاط الأعمال الرقمية¹.

3. التحديات القانونية

حيث تتمثل في كيفية إثبات صحة المستندات، المستخرجات الإلكترونية، قبول التوقيعات الإلكترونية والإفادات والمسؤوليات أو الاعتراضات في العقود الإلكترونية، وما يتبعها من خصوصية وحماية للملكية الفكرية أو حتى في حالة انتهاك القوانين والاعتداء على الآخرين باستغلال التكنولوجيات. ومن بين التحديات القانونية: تحديات الخصوصية، تحديات الجرائم الإلكترونية، وتحديات الإثبات والموثوقية².

¹ -عبد الهادي مسعودي، مرجع سبق ذكره، ص 124-134.

² -عمر بن موسى، أحمد علماوي، مرجع سبق ذكره، ص 449.

خلاصة الفصل

على ضوء ما تم تقديمه في هذا الفصل توصلنا إلى أن الخدمات المصرفية هي تلك المنتجات غير الملموسة التي يقدمها البنك للعملاء لتلبية طلباتهم ويحقق البنك من خلالها أرباح، حتى ترضي الخدمة الزبون يجب أن تقدم بجودة في المستوى المطلوب للعميل، فعرفنا جودة الخدمة المصرفية على أنها مدى استطاعة الخدمة أن ترضي حاجة الزبون الحقيقية، وتعرفنا أيضا على مستويات وأبعاد جودة الخدمات المصرفية. كما تطرقنا إلى نظريات قياس جودة الخدمة المصرفية حيث هناك مدخلين المدخل الاتجاهي، ومدخل الفجوة الذي يركز على توقعات الزبائن وإدراكهم للخدمة، ويمكن قياس جودة الخدمات عبر ثلاثة طرق: من وجهة نظر الزبون، قياس الجودة المهنية وقياس الجودة من منظور شامل، ولا يخلو أي قياس من الصعوبات التي أوجزناها في عدة نقاط ولعل أهمها صعوبة وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات وتعميمها على كل المؤسسات المصرفية، وختمنا هذا الفصل بدراسة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية والتحديات التي تواجه الخدمات المصرفية الرقمية.

الفصل الثالث

تمهيد الفصل

تسعى الحكومات الجزائرية جاهدة لمواكبة الثورة الرقمية من خلال بذل جهود مستمرة لتحقيق التحول الرقمي في البلاد والذي من شأنه تلبية احتياجات المواطنين وتخفيف معاناتهم وتحقيق الجودة في الخدمات المقدمة، ومنها ترقية الاقتصاد المحلي الذي يعاني هو الآخر ضغطاً كبيراً في هذا المجال.

ولتحديد دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية وبغية التقرب أكثر من الواقع العملي للبنوك في مجال خدماتها المصرفية، قمنا بدراسة عامة حول التحول الرقمي في الجزائر وأخذنا بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قالمة- كنموذج لمحاولة لإبراز هذا الدور.

سنتناول من خلال هذا الفصل:

- ✓ المبحث الأول: جاهزية الجزائر لتبني مشروع التحول الرقمي في البنوك
- ✓ المبحث الثاني: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
- ✓ المبحث الثالث: التحول الرقمي في بنك الفلاحة و التنمية الريفية -وكالة قالمة-

المبحث الأول: جاهزية الجزائر لتبني مشروع التحول الرقمي في البنوك

لا يزال مشروع التحول الرقمي في الجزائر متأخراً ولم يصل إلى درجة تقدم جيدة بعد، فمؤشرات الجاهزية بقيت ضعيفة حتى سنة 2018 بل أكثر تراجعاً بعد انقضاء فترة تنفيذ المشروع مقارنة بوضعية الجزائر قبل سنة 2008، مع ذلك لا يمكن إنكار التقدم في بعض التطبيقات الرقمية لكنها تبقى بسيطة.

من خلال هذا المبحث سنرى مدى تطور الجزائر في مجال التحول الرقمي والدوافع التي أدت بها لتبني هذا المشروع، إضافة إلى الاجراءات المتبعة لإنجاح المشروع.

المطلب الأول: تطور الرقمنة في الجزائر

تؤدي عملية التحول الرقمي دوراً بالغ الأهمية في رسم السياسات الحكومية في مختلف دول العالم وتحديد طريقة تعاملها مع الفرص الجديدة والتحديات الطارئة، الأمر الذي يشجع الحكومات على زيادة قدراتها في مجال تقنية المعلومات والاتصالات بهدف قيادة وتيرة المنافسة، خاصة مع ارتفاع التكاليف وزيادة الضغوط على الميزانية، وكذا التغيير المستمر لمتطلبات العملاء، و الجزائر بدورها تسعى إلى مواكبة التطورات والاستفادة من أفضل الممارسات العملية والفرص المتاحة بما يمكنها من التحول إلى الإدارة الرقمية في مختلف القطاعات¹.

1. تطور قطاع الاتصالات

يعتبر قطاع الاتصالات من بين أهم القطاعات التي تساهم في تبني وتطوير تقنيات التحول الرقمي، ما يسهل القيام بالعديد من العمليات المصرفية ككشف الرصيد، دفع الفواتير، الاطلاع على الحساب وغيرها، حيث في سنة 2001 تم الاعتماد على تكنولوجيا الجيل الثاني في الجزائر ليليه الجيل الثالث في 2013، وفي الوقت تعتمد الجزائر على الجيل الرابع منذ سبتمبر 2016، مما سهل من آليات العمل ومكن البنوك من تجاوز بعض العراقيل خاصة ما تعلق بآليات الدفع عبر الانترنت أو عبر الهاتف².

¹ -لبنى سحر فاري، دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، المجلد 08، العدد 15، جامعة بجي فارس، المدينة، الجزائر، 2021، ص 40.

² - نبيلة قرزيز، محمد زيدان، أحمد قحطان، مرجع سبق ذكره، ص 384.

والجدول التالي يمثل تطور عدد مستخدمي الانترنت، مواقع التواصل الاجتماعي، والهواتف الذكية من سنة 2020 إلى سنة 2022:

الجدول رقم 02: عدد مستخدمي الانترنت، مواقع التواصل الاجتماعي، والهواتف الذكية من سنة 2020 إلى سنة 2022 (بالمليون)

الهواتف الذكية	مواقع التواصل الاجتماعي	مستخدمي الانترنت	المتغير السنوات
49.48	22	22.71	2020
46.82	25	26.35	2021
46.57	26.60	27.28	2022

المصدر: موقع: www.datareportal.com، تاريخ الإطلاع 2023/05/15، 16:30.

نلاحظ من خلال الجدول السابق تطور ملحوظ لمستخدمي الانترنت في الجزائر الذي كان يبلغ في سنة 2020 حوالي 22.71 مليون مستخدم بلغ في 2022 أكثر من 27 مليون بزيادة قدرت ب 4.57 مليون، كما نلاحظ أيضا تطور كبير في مجال استخدام مواقع التواصل الاجتماعي حيث قدرت الزيادة ب 4.60 مليون مستخدم تتوزع بين مواقع الفيسبوك، الإنستغرام، التويتير... إلخ، أما في ما يخص مستعملي الهواتف الذكية فقدرت الزيادة من 2021 إلى 2022 ب 2.1%، هذا التطور في الرقمنة خلال السنوات الأخيرة راجع بوجه الخصوص للتطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك الأزمة التي مر بها العالم والجزائر "أزمة جائحة كورونا".

2. تطور نظام الدفع والسحب الإلكترونيين

أصبحت خدمة الدفع بواسطة البطاقات البنكية سارية المفعول منذ سنة 2016، وتم تفعيلها في المرحلة الأولى للقائمين على الفوترة (شركات توزيع الماء والكهرباء والغاز، الهاتف الثابت، شركات التأمين، النقل الجوي، وبعض الإدارات)¹.

¹ - نبيلة قرزيز، محمد زيدان، أحمد قحطان، مرجع سبق ذكره، ص 386.

من خلال الجدول التالي سنعرض بعض خدمات الدفع عبر الأنترنت لبعض العمليات خلال السنوات الأخيرة:

الجدول 03: تطور خدمات الدفع عبر الانترنت

السنة	2019	2020	2021
هاتف / اتصالات	141,552	4,210,284	6,993,135
نقل	6,292	11,350	72,146
تأمين	8,342	4,845	8,372
مصدر فواتير	38,806	85,676	120,841
خدمة إدارية	2,432	68,395	155,640
خدمات	5,056	213,175	457,726
بيع سلع	0	235	13,468
العدد الإجمالي للمعاملات	202,480	4,593,960	7,821,346

المصدر: موقع تجمع النقد الآلي www.giemonetique.dz ، تاريخ الاطلاع 2023/05/15 ، 16:35.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معاملات الدفع بالبطاقات البنكية عبر الانترنت في تزايد مستمر وتشهد انتشاراً كبيراً خصوصاً بين سنة 2019-2020 حيث نلاحظ الفرق الكبير بين عدد المعاملات الذي كان 202,480 معاملة خلال 2019 ليقفز إلى 4,593,960 معاملة خلال 2020، ليشهد ارتفاعاً آخر في سنة 2021 ويصل إلى 7,821,346 معاملة، هذا كله راجع لانتشار البطاقات البنكية والمزايا التي توفرها من سهولة في التعامل بها وتوفير الوقت والجهد وأيضاً تجنب الطوابير الطويلة سواء في المؤسسات أو في البنوك.

كما حظيت عملية السحب الإلكتروني على الأجهزة النقدية بإقبال كبير في السنوات الأخيرة لما توفره من اقتصاد في الوقت وسرعة في الاستجابة، وبذلك أدرجت البنوك أجهزة السحب الآلي في العديد من الأماكن ما سهل على المتعاملين الوصول إليها بشكل أفضل.

والجدول الموالي يمثل تطور عملية السحب على الجهاز النقدي من (2019-2021):

الجدول رقم 04: تطور نشاط السحب على الجهاز النقدي (2019-2021)

السنة	العدد الإجمالي لأجهزة السحب النقدي	العدد الإجمالي لمعاملات السحب
2019	1621	9,929,652
2020	3030	58,428,933
2021	3053	87,722,789

المصدر: موقع تجمع النقد الآلي www.giemonetique.dz ، تاريخ الاطلاع 2023/05/15، 16:45.

يتبين من خلال الجدول التالي بأن أجهزة السحب النقدي شهدت ارتفاعاً ملحوظاً خاصة في سنة 2020 نظراً للظروف السائدة آنذاك من انتشار لجائحة كورونا التي فرضت على الأفراد التعامل آلياً، إذ بلغت عدد المعاملات بأجهزة السحب النقدي أزيد من 58 مليون معاملة خلال سنة 2020 وارتفاعها إلى أزيد من 87 ملون خلال سنة 2021، وهذا مؤشر جد إيجابي يدل على الاهتمام الكبير الذي يحظى به التحول الرقمي من قبل البنوك أو الأفراد.

3. واقع التحول الرقمي في القطاع البنكي

يعتبر القطاع البنكي من أهم القطاعات التي تساعد على رفع مستويات الاقتصاد في البلاد، كما أنه من بين أهم القطاعات التي تبنت التحول الرقمي في بداياته، حيث يقدر عدد البنوك الناشطة في الجزائر 20 بنكا إضافة إلى 9 مؤسسات مالية، تضم هذه البنوك ما يقارب 3713 صرافا آليا، موزعين عبر كافة التراب

الوطني وذلك حتى نهاية مارس 2023، فيما بلغ عدد معاملات السحب على الصرافات الآلية خلال الفصل الأول من هذه السنة 40,819,199 معاملة¹.

كما شهد القطاع البنكي طرح أزيد من 3 ملايين بطاقة بنكية حيث بلغت عدد عمليات استعمالها 23,86 مليون عملية، وارتفعت عدد الحسابات البنكية إلى أكثر من 20 مليون حساب خلال سنة 2022²، وسجلت نمواً بنسبة 88% للتحويلات الإلكترونية للأموال مقارنة بسنة 2021، وقد تجاوزت عتبة 958,000 عملية في سنة 2022، وذلك فقط بالنسبة للبنك الوطني الجزائري³.

هذا وارتفعت عدد المعاملات المالية عبر الانترنت بنسبة 95% سنة 2022 مقارنة بما كانت عليه قبل جائحة كورونا، كما زادت عدد أجهزة TPE بمقدار الضعف حيث بلغ عددها 47,500 جهاز، والتي تم تثبيتها في جميع أنحاء البلاد، وارتفعت عدد المعاملات بها بنسبة 71% مقارنة بما قبل أزمة كورونا⁴.

كما تم إطلاق العديد من تطبيقات الهواتف المحمولة الخاصة ببعض البنوك الجزائرية مثل:

- تطبيق **M_Pay** الخاص ببنك البركة: هو أول تطبيق في الجزائر للدفع عبر الهواتف الذكية وذلك بالشراكة مع SMART SOLUTION & INNOVATION الرائدة في مجال تطوير الحلول الخاصة بوسائل الدفع البنكي، يتيح لمستهلميه من تجار وزبائن القيام بعمليات استقبال والدفع مقابل المشتريات في وقت وجيز جدا دون الحاجة لاستعمال النقود أو البطاقات البنكية، تتم عملية الدفع عبر اصدار التاجر لرمزية الاستجابة السريعة QR CODE وإرسالها لهاتف الزبون من أجل إتمام العملية⁵.
- تطبيق **BEA_MOBILE** الخاص بالبنك الجزائري الخارجي: وهو تطبيق مجاني للهاتف المحمول لعملاء البنك الذين لديهم اشتراك في الخدمات المصرفية الرقمية، وهو متاح للتزيريل في المتاجر الرسمية، يوفر هذا التطبيق للمستخدمين مزيدا من الراحة والمرونة في الاستعمال المؤمن بفضل البروتوكولات

¹-موقع تجمع النقد الآلي www.giemonetique.dz، تاريخ الاطلاع 2023/05/15، 16:55.

²-خبراء: لهذه الأسباب تأخر مشروع تعميم الأداء الإلكتروني في الجزائر، موقع: www.maghrebvoices.com، تاريخ الاطلاع 2023/05/15، 17:05.

³- صفاء لعوج، ارتفاع التحويلات المالية للتجارة الإلكترونية خلال 2022، موقع: www.tadamasanews.dz، تاريخ الاطلاع 2023/05/15، 17:00.

⁴-التحول الرقمي في الجزائر والروابط مع افريقيا وضع الأمور حالياً، موقع: www.care.dz، تاريخ الاطلاع 2023/05/17، 02:05.

⁵-الموقع الإلكتروني لبنك البركة الجزائري www.albaraka-bank.dz، تاريخ الاطلاع 2023/05/15، الساعة 14:30.

الصارمة التي وضعت خصيصاً لذلك، بإمكان العملاء من خلاله اجراء تحويلات، معرفة رصيدهم البنكي، الإطلاع على تواريخ المعاملات، طلب وإدارة بطاقتهم البنكية والإطلاع على أسعار الصرف المعمول بها عالمياً¹.

- تطبيق **Wimpay_BNA** الخاص بالبنك الوطني الجزائري: موجه للخواص والمهنيين والتجار بحيث يمكن استخدامه على الهواتف الذكية 24/7 أيام من أي مكان بما فيها وحتى خارج الجزائر وذلك لتحويل الأموال بالدينار نحو مستخدم آخر للتطبيق، يعمل ب رمز QR CODE².

المطلب الثاني: دوافع تبني مشروع التحول الرقمي من قبل للبنوك الجزائرية

أصبح التحول الرقمي ضرورة لكافة البنوك التي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، فالتحول الرقمي هو برنامج شامل يمس البنك ككل ويمس طريقة وأسلوب العمل داخله وكيفية تقديم الخدمات لعملائه.

- التحكم في الوقت وتحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك؛
- تحسين الابتكار من خلال مخرجات التقنيات الرقمية مما يتيح للبنك تقديم خدمات بشكل جديد كلياً للعميل³.
- تخفيض النفقات التي تتحملها البنوك في أداء الخدمات وإنشاء الفروع في مناطق جديدة، فتكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع على أرض الواقع بما يحتاجه من مباني وأجهزة وعمالة متدربة ومستندات وصيانة؛
- العمل بطرق رقمية يتيح للبنوك التكفل بعدد كبير من العملاء وتقديم خدمات مصرفية جيدة ومتنوعة وبتكلفة أقل؛

¹ - السيد أيمن بن عبد الرحمان يشرف على مراسم افتتاح فضاء رقمي جديد وإطلاق تطبيق **BEA_MOBILE** للبنك الجزائري الخارجي،

موقع: وزارة المالية www.mf.gov.dz، تاريخ الإطلاع: 20/05/2023، الساعة 14:40.

² - وكالة الأنباء الجزائرية WWW.APS.DZ ، تاريخ الإطلاع: 20/05/2023، الساعة 14:45.

³ - صدوقي غريسي، سي سيب الهشمي رضا، علي العبيسي، مرجع سبق ذكره، ص 103.

- يعتبر تبني مشروع التحول الرقمي فرصة عظيمة للبنوك للتعريف بمنتجاتها المالية والحلول التي توفرها للعملاء من خلال موقعها الإلكتروني¹.
- توجيهات الحكومة بتسريع وتيرة تنفيذ التحول الرقمي عن طريق ادراجه ضمن قائمة أولويات الرؤى والخطط الوطنية واتخاذ القرارات السريعة والفعالة؛
- متطلبات العملاء والمواطنين عبر الانترنت باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي².
- ظهور تقنيات رقمية جديدة مثل الذكاء الاصطناعي قد تحل محل البشر الأكثر تكلفة، وقد تخلق هذه التقنيات الرقمية منافسة كبيرة بين البنوك في السوق المحلية والعالمية³.

المطلب الثالث: الإجراءات المتبعة لإنجاح التحول الرقمي في الجزائر

بدلت الجزائر جهوداً كبيرة لترقية أنشطتها الاقتصادية ومنظومتها المصرفية في إطار التحول الرقمي، حيث أخذت البنوك مبادرة إنشاء شركة خاصة تعمل على تركيب أجهزة الدفع الإلكتروني للتجار مجاناً مقابل اشتراك شهري بقيمة 500 دج، وهذا من أجل ترقية وتطوير خدماتها وتعميم ثقافة استعمال بطاقات الدفع الإلكترونية في الآفاق المستقبلية، كما قامت البنوك أيضاً بتوقيع اتفاقيات مع الشركات لدفع مختلف الفواتير مثل اتفاقية مجمع سونلغاز والبنك الوطني الجزائري ليتسنى للعملاء دفع فواتير الكهرباء والغاز إلكترونياً، كما تم المصادقة على مشروع التجارة الإلكترونية مع وضع شرطين أساسيين هما التسجيل في السجل التجاري وتحديد موقع على شبكة الانترنت⁴، كما تم تسجيل أزيد من 450 خدمة عمومية تمت رقمنتها وتمت الموافقة على 338 منها ودمجها بشكل نهائي في البوابة الحكومية للخدمات العمومية "بواباتك"⁵.

وكامتداد لهذه الإجراءات تم إنشاء وزارة مخصصة حصرياً للرقمنة والإحصائيات في سنة 2020 تهدف على وجه الخصوص إلى استدراك التأخر الموجود في عملية الرقمنة ورفع التحديات الاقتصادية

¹-تخريين وليد، بوخرص أحمد أمين، مرجع سبق ذكره، ص ص 159، 160.

²-عبد الله بلعبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 576.

³-هنا عفيف، وهيبة خلوي، الاتجاه نحو التحول الرقمي: حتمي أو خيار؟، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 06، العدد 01، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، الجزائر، 2022، ص 282.

⁴-عواطف مطرف، إيمان بومود، فاطمة الزهراء عنان، عرض تطبيقات الأنظمة الرقمية في المصارف الجزائرية في إطار جهودها للتحول الرقمي، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 08، العدد 01، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2021، ص 142.

⁵-ستينية الاستقلال: التحول الرقمي في الجزائر خيار لا رجعة فيه، وكالة الأنباء الجزائرية www.aps.dz، تاريخ الإطلاع 2023/05/15، 22:00.

والتكنولوجية¹، كما تم استحداث مشروع "الدينار الرقمي الجزائري" الذي يشرف عليه البنك المركزي ويصدر من قبل بنك الجزائر والذي سيسهم تدريجياً في التخلي عن التعامل بالنقد يداً بيد لكن يتطلب الأمر بنية تحتية تقنية وتشريعية لضبط التعامل به وتأمين المعاملات التي تتم باستخدامه².

وعرفت سنة 2022 تسارعاً بارزاً في عملية التحول الرقمي التي شهدت إطلاق البوابة الحكومية للخدمات العمومية ومنصة المستثمر بهدف تقريب الإدارة أكثر من المواطن وضمان خدمات ذات نوعية، ويندرج إطلاق هذه البوابة ضمن إطار الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي حيث توفر هذه البوابة أزيد من 300 خدمة عمومية رقمية لـ 29 دائرة وزارية للمواطنين، الخواص والمهنيين، وتسمح هذه المنصة التي عرفت منذ إطلاقها اهتماماً بالغاً من طرف المستثمرين (أكثر من 200 مشروع مسجل) توجيه ومرافقة ومتابعة الاستثمارات بدءاً من تسجيلها وطيلة فترة استغلالها³.

¹-بكاري مختار، مرجع سبق ذكره، ص 10.

²-مصطفى فرحات، الخبير في تكنولوجيا المعلومات يزيد أقدال: هذه تفاصيل مشروع الدينار الرقمي في الجزائر والفرق بينه وبين العملات المشفرة، www.aljazeera.net، 2023/05/15، 22:15.

³-فاتح، ع، 2022 سنة تسريع الرقمنة بالجزائر، موقع: www.echoroukonline.com، تاريخ الاطلاع: 2023/05/30، 03:11.

المبحث الثاني: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعتبر واحد من أكبر البنوك الوطنية الذي نتيجة لخبرته وتنافسيته استطاع أن يفرض مستواه في بيئة تنافسية لبنوك خاصة وطنية وأجنبية وذلك بتبني تنظيم جديد وتحويل أساليب العمل الخاصة به، وهذا ما يضيف قيمة أعلى لموارده البشرية والمادية إضافة إلى نظام الإدارة، كذلك تكييف استراتيجيات الإدارة مع الحقائق الجديدة الاقتصادية.

المطلب الأول: تعريف ونشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

1. تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر بنك" مؤسسة مالية وطنية تم إنشائها في 13 مارس 1982، كما أنها تعتبر من حيث الشكل القانوني بمثابة شركة ذات أسهم، يعمل البنك على تدعيم تنمية إقليمه ومشاريع زبائنه بشكل فعال بما في ذلك تمويل الفلاحة، الصناعات الغذائية، الصيد البحري وتربية البرمائيات، وهي المجالات التي تجعله في ركب البنوك الأخرى ما يشكل دعماً لتنمية الاقتصاد الوطني وتحسين مستواه. يعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية أزيد من 7000 موظف مع فريق يتكون من 1200 مكلف بالزبائن للإصغاء إلى انشغالاتهم عبر 321 وكالة و39 مجمع استغلال جهوي موزع عبر التراب الوطني، بالإضافة إلى نظام معلومات جديد لمزيد من الأمان، السهولة، الفعالية والسرعة¹.

2. نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

ينتمي بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى القطاع العمومي، إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، تم تأسيسه من خلال بنك الفلاحة في 13 مارس 1982 بمقتضى المرسوم 206/82 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، حيث ارتبط تأسيسه بتمويل هياكل ونشاطات الإنتاج الزراعي والحرف التقليدية في الأرياف وكل المهن الحرة والمنشآت الخاصة المتواجدة في الأرياف، وبالتالي فإنه بنك متخصص، إذ أن مهمته تتمثل في تمويل القطاع الفلاحي والأنشطة المختلفة في الريف وذلك بغرض تطوير الإنتاج الغذائي على الصعيد الوطني، وهو أيضا بنك تجاري حيث يمكنه

¹ -الموقع الإلكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية: www.badrbanque.dz، تم الاطلاع في 12-05-2023، الساعة 22:00.

جمع الودائع من أي شخص مادي أو معنوي، ويقترض الأموال بآجال مختلفة، تستهدف تكوين أو تحديد رأسمال الثابت، وهو يعطي امتيازاً للمهن الفلاحية الريفية. بمنحها قروضا بشروط سهلة وسعر فائدة أقل. هذا البنك يعمل بمبدأ اللامركزية بحيث أعطى لفروعه صلاحيات واسعة في منح القروض وهذا لخدمة إعادة الهيكلة وتسهيل خدماته بعد أن أعيد تقسيم البلاد إلى 48 ولاية، وقدر رأسماله عند التأسيس بـ1مليار دينار جزائري وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول البنك بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1000000 دينار جزائري للسهم الواحد، لكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14/04/1990 والذي منح إستقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلال نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية والمتمثلة في منح التسهيلات الإئتمانية وتشجيع عملية الإدخار والمساهمة في التنمية، حيث وصل رأسماله سنة 1999 إلى 54000000000 دينار جزائري. ولتحقيق أهدافه والإستعداد للمرحلة الراهنة وضع البنك إستراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بما يفوق 300 وكالة ومديرية فرعية، من بينها المديرية الفرعية لولاية قلمة التي هي محل تربعن فهي تضم ولايتي قالمة وسوق أهراس كما تضم 10 وكالات هي:

-وكالة قالمة وتضم أربعة وكالات وهي:

*وكالة قالمة 821 *وكالة عين مخلوف 816

*وكالة واد الزناتي 819 *وكالة بوشقوف 820

وكالة هيليوبوليس 827

-وكالة سوق أهراس وتضم خمسة وكالات وهي:

*وكالة سدراتة 818 *وكالة مداوروش 824

*وكالة تاورة 825 *وكالة سوق أهراس ب 817

*وكالة سوق أهراس 822

المطلب الثاني: وظائف وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

فيما يلي نوضح أهم وظائف وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

1. وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنشاطات متنوعة للوصول إلى استراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة مصرفية كبيرة باحترام وثقة المتعاملين الاقتصاديين والأفراد العملاء على حد سواء، ويهدف تدعيم مكانته ضمن الوسط المصرفي، ومن بين أهم وظائفه:

أ. وضع سياسة اتصال فعالة لتحقيق الأهداف المخططة من خلال:

- العمل على مواجهة مخاطر الصرف على القروض الخارجية بصفة عقلانية.
- تطوير مستوى هيئة الموظفين وإعطاء الأولوية لحاملي الشهادات.
- إعطاء الدعم الإعلامي.

ب. عرض المنتجات والخدمات الجديدة من خلال:

- تصفية المشاكل المالية.
- أخذ الضمانات الملائمة وتطبيقها ميدانياً.
- تمويل التجارة الخارجية.
- الاستقبال الجيد للزبائن واحترامهم والرد على طلباتهم بجدية وتمويل المشاريع الداخلية في إطار تشغيل الشباب.

ج. تطبيق الخطط والبرامج الداخلية وفق سياسة الحكومة وهذا لـ:

- تطوير الموارد والعمل على رفعها وتحسين تكاليفها.
- الاستعمال الأمثل والرشيد للإمكانيات التي تمنحها السوق المالية.
- مساندة التطور الحاصل في عالم المهنة المصرفية وتقنياتها.

2. أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- إعادة تنظيم جهاز الفلاحة وتعميم الاستعمال الآلي وتحديد الثروة وعصرنتها.
- إشراك الزراعة وتنمية حصتها في مجال الإنتاج الوطني.

- توسيع الأراضي الفلاحية وتحسين الخدمات.
- الاقتراب من الزبائن عن طريق فتح وكالات جديدة في المدن الغنية بالموارد وكذا تكوين الموظفين وتقويم سلوكهم.
- تحسين نوعية وجودة الخدمات.
- تحسين العلاقات مع الزبائن.
- الحصول على أكبر حصة من السوق.
- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية.

المطلب الثالث: الخدمات والهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

فيما يلي بعض الخدمات المتطورة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية نظراً لإدماجه العديد من وسائل المعرفة في عمله والاهتمام بكل التطورات التكنولوجية الجديدة.

1. خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية

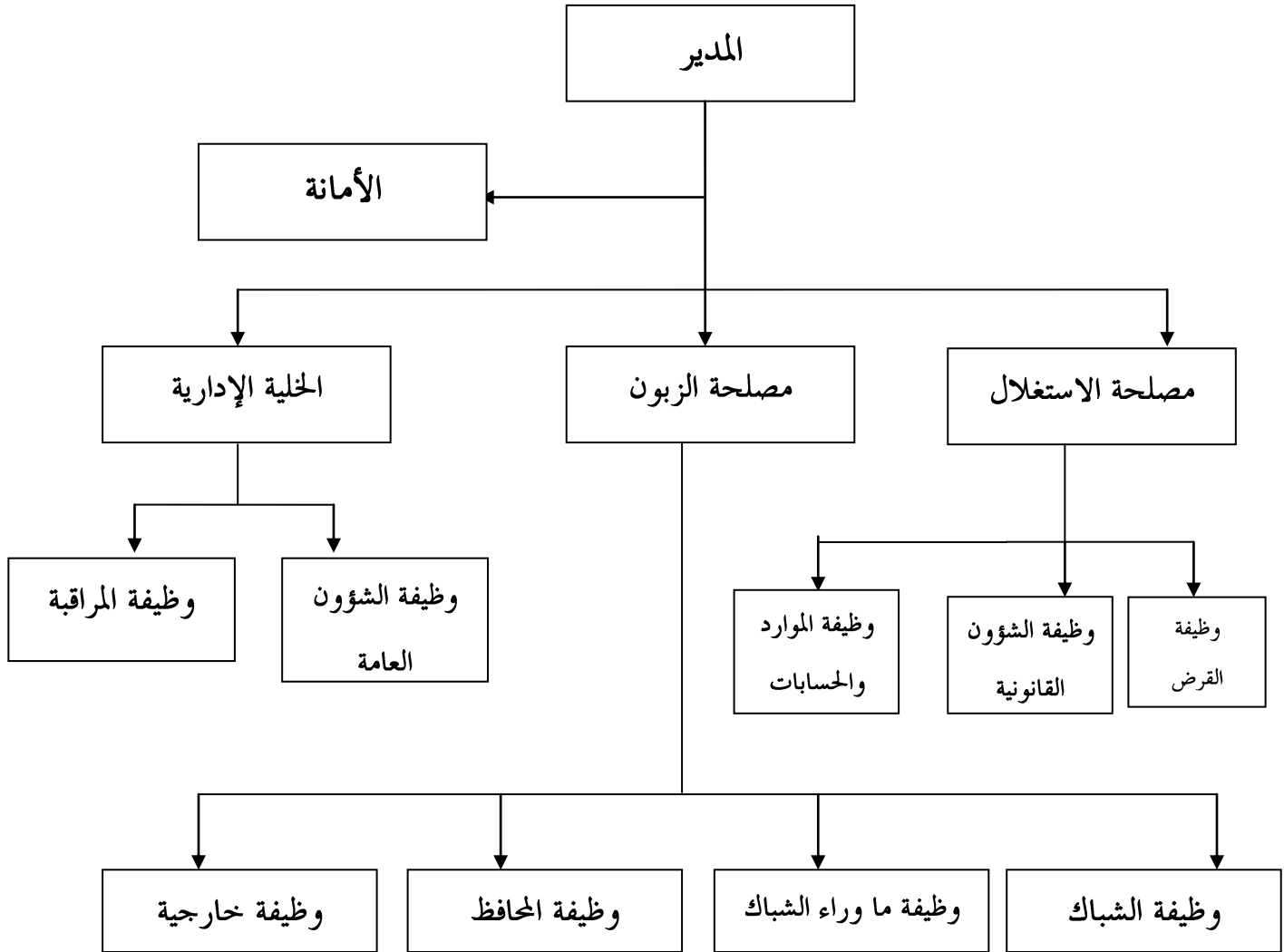
تظهر أهم هذه الخدمات في:

- فتح مختلف حسابات للزبائن وتخليص الصكوك بأمر المعني أو بأمر آخر.
- التحويلات المصرفية.
- الخدمات المتعلقة بالدفع والتحويل فيما يخص التعاملات الخارجية.
- خدمة كراء الخزائن الحديدية.
- خدمات البنك للمعاينة BADR consulte التي تمكن الزبائن من معاينة ومراجعة التحويلات التي تطرأ على أرصدهم عبر استعمال الأرقام الشخصية السرية لهم المعطاة من طرف البنك من خلال استعمال أجهزة الإعلام الآلي المتاحة.
- خدمات الفحص السلبي Télétraitement التي تسمح بخدمة أحسن لزبائن البنك باستعمال شبكات الفحص السلبي في تنفيذ العمليات التحويلية المصرفية في الوقت الحقيقي.
- ويعتمد بنك BADR في توزيع خدماته المصرفية على التوزيع المباشر من خلال شبكة من وكالات منتشرة عبر كامل التراب الوطني بهدف الوصول لأكثر عدد ممكن من الزبائن.

الفصل الثالث: واقع التحول الرقمي في الجزائر وانعكاساته على جودة الخدمات المصرفية بينك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة
قالمة-

- وضع البنك تحت تصرف زبائنه نظام توزيع إلكتروني وذلك عن طريق الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB أو عن طريق الشبايبك الآلية للأوراق النقدية GAB.
 - يوفر خدمات مصرفية عبر الهاتف لكنها محدودة جداً.
2. الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قالمة-

شكل رقم 07: الهيكل التنظيمي للوكالة (قالمة):



المبحث الثالث: التحول الرقمي في بنك الفلاحة و التنمية الريفية -وكالة قالمة-

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قالمة- كغيره من البنوك الجزائرية التي تبنت مشروع التحول الرقمي وكان سبباً لتحسين جودة خدماته ليكون في صف المنافسة في السوق، حيث عايش كل التغيرات والتطورات التي حدثت في البلاد والقطاع البنكي خاصة، وقصد التعرف أكثر على مجريات التحول الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قالمة- قمنا بزيارة ميدانية له للإطلاع على مدى تطوره في هذا المجال، والخدمات المصرفية الرقمية التي يقدمها، وهل كان للتحول الرقمي دور في تحسين جودة خدماته المصرفية.

المطلب الأول: الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية "البدر"

يقدم بنك "البدر" العديد من الخدمات المصرفية الرقمية التي لاقت قبولاً كبيراً خصوصاً في السنوات الأخيرة الماضية، ومن بين هذه الخدمات المصرفية الرقمية نذكر:

1. الصرافات الآلية:

وتشمل ما يلي:

أ. الموزع الآلي **D.A.B**: يسمح للأفراد بسحب مبلغ من المال باستعمال أحد البطاقات البنكية، يتوفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية على 6 أجهزة موزعة عبر قالمة (4) وسوق أهراس (2).

الشكل رقم 08: الموزع الآلي **D.A.B**



المصدر: الصفحة الرسمية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

ب. الشباك الآلي للأوراق **G.A.B**: يعتبر النسخة المطورة من **D.A.B**، حيث أصبح بإمكان الزبون بواسطته السحب والدفع والتحويل، طلب شيكات وقبول الودائع.

الشكل رقم 09: الشباك الآلي للأوراق G.A.B



المصدر: الصفحة الرسمية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

- ج. نهائي نقطة البيع TPE: هو أحد الأصول التجارية الذي يسمح بقبول ومعالجة مدفوعات الزبائن بطريقة آمنة عن طريق بطاقات CIB أو البطاقة الذهبية، ومن مزايا الدفع عبر جهاز TPE ما يلي:
- استقطاب زبائن جدد ومنه زيادة رقم الأعمال.
 - يضمن الدفع بأمان أكبر لأن المدفوعات تصب مباشرة في الحساب البنكي.
 - سهل الاستخدام ويوفر الوقت.
 - يعتبر مكسب وصورة جيدة لسمعة العلامة التجارية لمستخدمه.
 - تجنب الوقوع في عدم الدفع أو النقود المزيفة.
 - يعتبر جهاز TPE والمعاملات عبره مضمونة من قبل البنك (الملحق رقم 01).

الشكل رقم 10: جهاز نهائي نقطة البيع TPE



المصدر: وثيقة مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية

2. البطاقات البنكية:

تتعدد البطاقات البنكية الصادرة من قبل بنك "البدر" كل حسب خصائصها والخدمات التي تقدمها، بدايةً وفر بنك البدر بطاقات تسمح للعملاء بالسحب فقط من الموزعات الآلية بعدها تطورت الخدمة لتشمل الدفع والسحب والتحويل بنفس البطاقة، كل البطاقات التي يوفرها البنك تلزم على حاملها دفع عمولة عند استخدامها ما عدا بطاقة التوفير، ومن هذه البطاقات نذكر:

أ. بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB:

تتوفر على نوعين هما:

- **بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB الكلاسيكية:** هي بطاقة مرتبطة بالحساب البنكي لحاملها ذات مدة صلاحية قدرها سنتين صالحة للاستخدام داخل الجزائر فقط، توفر إمكانية الدفع أو السحب بكل أمان 24/24 ساعة على مدار الأسبوع، كما أنها تسمح بـ:
 - عمليات الدفع عن طريق أجهزة الدفع TPE لدى التجار.
 - عمليات الدفع عبر الانترنت.
 - السحب عبر الموزعات الآلية للبنك "DAB" والشبايك الآلية "GAB".
 - الاطلاع على الرصيد من خلال الموزعات والشبايك الآلية عبر شبكة "بدر بنك" (الملحق رقم 02).

الشكل رقم 11: بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB الكلاسيكية



المصدر: من الصفحة الرسمية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

- بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB الذهبية أو CIBG: توفر نفس الخصائص الخاصة بالبطاقة الكلاسيكية ما عدا كونها خاصة بالعملاء الأوفياء أو العملاء ذوي الدخل المرتفع تمكنهم من سحب مبلغ كبير قد يصل إلى 200,000 دج.

الشكل رقم 12: بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB الذهبية أو CIBG



المصدر: من الصفحة الرسمية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

ب. بطاقة بدر توفير Badr TAWFIR:

- مرتبطة بحساب "دفتر التوفير LEB أو دفتر التوفير للفلاح LEF أو دفتر التوفير الصغير LEJ" بفوائد أو دون فوائد، تقدر مدة صلاحيتها بستتين وصالحة للاستخدام داخل الجزائر فقط، يمكن استخدامها 24/24 ساعة على مدار الأسبوع، توفر الخصائص التالية:
- فتح الحساب مجاناً.
- توفر إمكانية التحويل من الحساب البنكي الجاري إلى الحساب الادخاري من خلال الشبايبك الآلية "GAB"، عبر شبكة "بدر بنك".
- السحب عبر الموزعات الآلية للبنك "DAB" والشبايبك الآلية "GAB".
- الاطلاع على الرصيد من خلال الموزعات والشبايبك الآلية عبر شبكة "بدر بنك" (الملحق رقم 03).

الشكل رقم 13: بطاقة بدر توفير Badr TAWFIR



المصدر: من الصفحة الرسمية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

ج. البطاقة البنكية الدولية BADR MASTERCARD:

توفر هذه البطاقة خدمات خارج الجزائر، يمكن استعمالها في شراء السلع والخدمات السياحية وذلك عن طريق استعمال تطبيق (MasterCard Buy 1 Get 1): كما يتيح تطبيق (Careem) للاستفادة من تخفيضات التنقل إلى منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، كما تسهل السحب من الموزعات الآلية "DAB" والشبابيك الآلية "GAB" التي تحمل شعار الماستركارد، كما تسهل عمليات تسديد المشتريات عبر أجهزة TPE، وأهم خاصية توفرها هذه البطاقة للزبون هي التحكم في النفقات الخاصة بالحساب، مما يسمح بالتسيير الدقيق للميزانية ودون مخاطر (الالحق رقم 04).

الشكل رقم 14: البطاقة البنكية الدولية تيتانيوم الشكل رقم 15: البطاقة البنكية الدولية الكلاسيكية



المصدر: من الصفحة الرسمية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

د. بطاقة العمل La Carte affaire:

هذه البطاقة مخصصة للشركات أو المقاولين والتجار لدفع مستحقاتهم المهنية (تسديد مستحقات CNAS، CASNOS، الضرائب، الفواتير، الرسوم... إلخ)، كما يمكن من خلالها أيضا السحب من الموزعات

الفصل الثالث: واقع التحول الرقمي في الجزائر وانعكاساته على جودة الخدمات المصرفية بينك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة
قائمة-

الآلية "DAB" والشباييك الآلية "GAB" وتسديد المشتريات عبر أجهزة TPE والتسديد عبر الانترنت، صالحة للعمل داخل الجزائر فقط.

يقوم موظفي البنك بتلقي الزبون كيفية التعامل بالبطاقات حيث من خصائصها أنها سهلة الاستخدام وآمنة بنسبة 100%، فالهدف الرئيسي للبنك هو كسب رضا الزبون فقط، وأي خلل يصيب أي خدمة يتم إصلاحه على الفور.

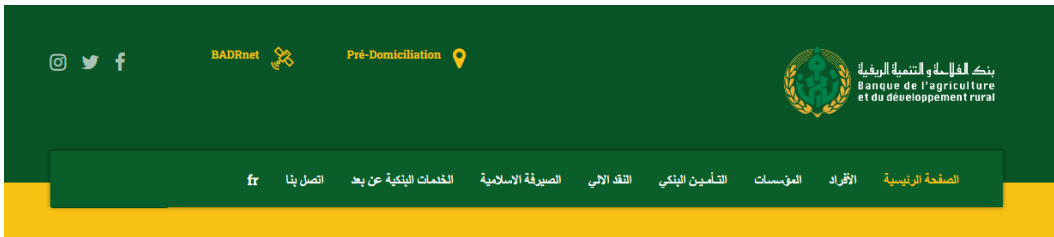
3. الخدمات البنكية الالكترونية "e-Banking"

هي عبارة عن بوابة للخدمات البنكية الإلكترونية "e-Banking" من أجل الاستفادة من الخدمات البنكية من المنزل وعبر الانترنت، من بينها:

• خدمة BADR.net:

وجدت هذه الخدمة خصيصاً للزبائن ذوي المعاملات الكثيرة أو للشركات لتوفر عنهم عناء التنقل الدائم للبنك، توفر هذه الخدمة إمكانية الإطلاع على الأرصدة وحركات الأموال الخاصة بحساب الزبون، تحميل بيانات الحسابات، إصدار أوامر التحويل البنكي الجماعي (بالنسبة للشركات) كل هذا من خلال الهاتف المحمول أو الحاسوب.

الشكل رقم 16: واجهة موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية

4. خدمة BADR SMS:

يوفر بنك "البدر" هذه الخدمة لعملائه الذين يملكون حساباً أو أكثر، وتستعمل لإرسال إشعارات أو تنبيهات لأي تعامل يقوم به العميل:

- حركة الحساب: تاريخ ووقت معاملة السحب أو الدفع، مبلغ المعاملة، الرصيد الجديد.
- معاملات السحب عبر الموزعات الآلية للبنك "DAB" والشبايبك الآلية "GAB".
- معاملات الدفع مع بيانات العاملة على جهاز TPE.
- عملية الدفع عبر الانترنت لمعاملات التجارة الإلكترونية.

المطلب الثاني: دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية "البدر"

تشهد الخدمات المصرفية الرقمية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية تطوراً كبيراً، خاصة مع توسع منح البطاقات البنكية وكذلك فتح الموقع الإلكتروني للبنك مما سهل الأمر على الكثير من العملاء، خصوصاً العملاء الطبيعيين ذوي المعاملات الكثيرة أو الشركات، فكل المعاملات يمكنهم القيام بها رقمياً، كذلك التعاون القائم ما بين البنوك في إطار البطاقات البنكية فيمكن السحب ببطاقة بنكية خاصة بينك البدر من صراف آلي خاص بالبنك الوطني الجزائري مثلاً.

من خلال زيارتنا الميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قائمة- استطعنا الحصول على بعض الاحصائيات الخاصة بالخدمات المصرفية الرقمية التي يقدمها البنك والتي سوف نعرضها في الجدول التالي (الملحق رقم 05، 06، 07):

الجدول رقم 05: تطور التعامل بالبطاقات البنكية خلال الفترة (2019-2021)

2021			2020			2019			السنة
إجمالي الطلبات الممنوحة للزبائن	إجمالي الطلبات الممنوحة للزبائن	إجمالي الطلبات الممنوحة للزبائن	إجمالي الطلبات الممنوحة للزبائن	إجمالي الطلبات الممنوحة للزبائن	إجمالي الطلبات الممنوحة للزبائن	إجمالي الطلبات الممنوحة للزبائن	إجمالي الطلبات الممنوحة للزبائن	إجمالي الطلبات الممنوحة للزبائن	البطاقات البنكية
447	6947	2589	289	4239	500	244	3460	285	

المصدر: معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (الملحق 05، 06، 07)

من خلال الجدول السابق يتبين لنا الفرق الكبير الذي أصبحت عليه خدمة البطاقات البنكية، فنلاحظ الفرق الكبير في عدد الطلبات على البطاقات البنكية من سنة 2020 إلى سنة 2021 نلاحظ زيادة قدرت بأكثر من 2000 بطاقة، كما هو الحال بالنسبة للبطاقات الممنوحة للزبائن فإنها تزداد بوتيرة ملحوظة قدرت بـ 779 بطاقة بين سنة 2019 إلى سنة 2020، وقدرت بـ 2708 بطاقات من سنة 2020 إلى سنة 2021، أما عدد البطاقات الملغاة فهي إما البطاقات التي انتهت صلاحيتها ولم يتم تجديدها بعد أو البطاقات الضائعة من الزبائن وتم إلغائها كإجراء احترازي لعدم الوقوع في السرقة.

استطعنا كذلك الحصول على إحصائيات تطور العمل بجهاز نهائي نقطة البيع TPE التابع للوكالة التي تضم كل من قالمة وسوق أهراس، وفي الجدول التالي أهم التطورات خلال الفترة (2019-2021):

الجدول رقم 06: تطور التعامل بجهاز نهائي نقطة البيع TPE

السنة	عدد الأجهزة التابعة للوكالة	المعاملات بجهاز TPE
2019	8	4
2020	12	6
2021	16	152
2022	58	495

المصدر: معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

من خلال ما تم عرضه في الجدول السابق فإن المعاملات من خلال جهاز TPE خلال سنة 2019 وسنة 2020 منخفضة جداً رغم توفر عدد معتبر من الأجهزة، ونلاحظ ارتفاع كبير في عدد المعاملات خلال سنة 2021 التي وصل إلى 152 معاملة عبر 16 جهاز، أما في سنة 2022 فارتفع عدد الأجهزة إلى 58 جهاز موزعة عبر قالمة وسوق أهراس، في المقابل تمت 495 معاملة من خلالها، هذا التطور الملحوظ في عدد المعاملات راجع للارتفاع في عدد البطاقات البنكية الممنوحة الذي شهد تزايد كبير خصوصاً في سنة 2021، كما يمكن ارجاع السبب في الارتفاع إلى أزمة كورونا التي فرضت على الأفراد التعامل الرقمي بدل التنقل إلى الفروع البنكية لاستخراج الأموال.

إن الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية أصبحت فعالة أكثر في السنوات الأخيرة وهذا يدل على أن جودتها تحسنت وأصبحت تجذب زبائن أكثر، فرغم أن العملاء الخاصين بينك الفلاحة والتنمية الريفية معظمهم من فئة الشيوخ إلى أنهم لا يقصرون في طلب المزيد من البطاقات البنكية والتعامل بها فكبسة زر واحدة تمكنهم من كشف حسابهم أو سحب أموالهم بدل عناء التنقل إلى البنك، ولا يتوان البنك على تقديم خدمات مصرفية بجودة مستحقة للزبائن لإرضاء رغباتهم وإشباع حاجاتهم، كما يوفر البنك الحماية والأمن الكافيين لعملائه والسرية التامة في المعاملات.

المطلب الثالث: مزايا وعراقيل تطبيق التحول الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية "البدر"

يتميز تطبيق التحول الرقمي بالعديد من المزايا التي من شأنها أن تعزز من استعماله وتداوله بشكل أكبر في العديد من البنوك، كما توجد بعض عراقيل التي تعيق سيره أو تقلل من نجاعة تطبيقه، نذكرها في ما يلي:

1. مزايا تطبيق التحول الرقمي في بنك "البدر":

من خلال زيارتنا الميدانية للبنك والتعرف عن مدى تطبيق التحول الرقمي في الخدمات التي يقدمها البنك يمكن تلخيص أهم المزايا فيما يلي:

- نقص الاكتظاظ على الشبايك أو على الفروع .
- إمكانية القيام المعاملات في أي وقت (24 ساعة/7 أيام)
- تبسيط إجراءات التعامل للحصول على الخدمة.
- التحكم في الوقت وتوفير الجهد بالنسبة للموظفين.
- توفير عناء التنقل بالنسبة للعملاء فكل العمليات يمكنهم القيام بها رقمياً دون الحاجة للقدوم إلى الوكالة إلا عند الضرورة.
- يوفر على العميل حمل السيولة: يمكن للزبون سحب أو دفع أموال بواسطة البطاقات البنكية التي توفرها البنوك في إطار التحول الرقمي.
- يحقق للزبون تجربة أفضل من خلال التعامل الرقمي الذي يتم في بضع دقائق، بدل التعامل المباشر الذي يستغرق وقتاً كبيراً.
- تقديم خدمات ذات جودة ترضي العميل.
- يساعد البنك على الوصول إلى أكبر قدر ممكن من العملاء.

2. معوقات تطبيق التحول الرقمي في بنك "البدر":

- رغم وجود العديد من المزايا التي يوفرها التحول الرقمي في البنوك إلا أنه لا يخلو من العراقيل التي تقف عائقاً أمام سير عملية التحول الرقمي في البنك ما يلي:
- نقص توفر المادة الأولية لصنع البطاقات البنكية نظراً لزيادة الطلب عليها.
 - تأخر تزويد البنك بالصرافات الآلية رغم تقديم عدة طلبات عليها.
 - عقلية الزبون الذي يرفض التعامل رقمياً.

- عدم الاستعمال الكافي للبطاقات، فالعديد من العملاء يملكون بطاقات ولا يتعاملون بها.
- تفشي الأمية وانخفاض الدخل للعديد من المواطنين.
- انقطاع الكهرباء احيانا قد يعيق عملية السحب من الموزعات الآلية.
- عدم توفر أو ضعف شبكة الانترنت في العديد من الأماكن النائية عبر الوطن.
- تخوف البعض من العملاء من السرقة أو الاختلاس في حال استغل أحد المخترقين أي ثغرة.

خلاصة الفصل

تناولنا من خلال هذا الفصل جاهزية الجزائر لتبني مشروع التحول الرقمي في البنوك من خلال التطرق إلى تطور الرقمنة في الجزائر حيث أخذنا بعض القطاعات التي تنشط في مجال التحول الرقمي، بالإضافة إلى التعرف على أهم الدوافع التي أدت بالبنوك الجزائرية إلى تبني التحول الرقمي، والتي من شأنها خلق المنافسة بين البنوك في السوق المحلية والعالمية، بعدها تطرقنا لأهم الاجراءات التي اتخذتها الجزائر لإنجاح مشروع التحول الرقمي، من بين هذه الاجراءات إنشاء وزارة مخصصة للرقمنة والإحصائيات سنة 2020 لتتكفل بسير هذا المشروع، بالإضافة إلى إطلاق مشروع الدينار الرقمي الذي سيسهم تدريجياً في التخلي عن التعامل النقدي. من خلال المبحث الأخير الذي كان حصيلة الجولة الميدانية التي قمنا بها إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية فهو أحد نماذج البنوك الجزائرية، تعرفنا على أهم الخدمات الرقمية التي يقدمها، كما استطعنا الحصول على بعض الاحصائيات التي استطعنا من خلال تحليلها معرفة مدى تأثير التحول الرقمي على الخدمات المصرفية، حيث كان تأثيره إيجابياً على زيادة الطلب والتعامل بالخدمات المصرفية المقدمة رقمياً، وفي الأخير تطرقنا لمزايا تطبيق التحول الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية والعراقيل التي تقف أمام سير العملية بنجاح.

الخاتمة

على ضوء ما تم تقديمه خلال هذه الدراسة يمكن القول بأن التحول الرقمي ليس مجرد إدخال التقنيات الرقمية في الأعمال إنما هو إعادة هندسة وترتيب إستراتيجيات الأعمال أو كيفية العمل بإستراتيجية جديدة، ونظراً للتطورات التي يشهدها العالم في السنوات الأخيرة فإن التحول الرقمي أصبح ضرورة لا بد منها من أجل التكيف في السوق وتنشيط المنافسة، ويعتبر القطاع البنكي أحد القطاعات التي شهدت تطوراً من جانب تقديم خدمات مصرفية ذات جودة للعملاء محاولاً بذلك كسب رضا العملاء وثقتهم وزيادة المعاملات من خلالهم.

إن جودة الخدمات المصرفية هدف يسعى كل بنك للوصول له للاستحواذ على اهتمام الزبائن وجذبهم للتعامل معه وبالتالي تحقيق أهدافه التنافسية، وتعتمد البنوك في الوقت الحالي على التحول الرقمي كأحد المؤثرات لتحسين جودة خدماتها المصرفية حيث يظهر انعكاسه على الخدمات المصرفية واضحاً من خلال خدمة العملاء رقمياً وتحول الخدمات المصرفية رقمياً، وذلك بتوفير تطبيقات رقمية ومواقع إلكترونية للتفاعل بين البنك والعملاء توفر على العميل عناء التنقل للفروع البنكية من أجل استكمال معاملاته فكل المعاملات الممكنة يمكنه القيام بها رقمياً.

رغم تأخر مشروع التحول الرقمي في البنوك الجزائرية إلا أن تأثيره يظهر واضحاً في السنوات الأخيرة خصوصاً في ظل الاجراءات الاحترازية التي وضعت لمواجهة فيروس كورونا التي فرضت على الأفراد الجلوس في المنزل وقضاء جميع انشغالاتهم رقمياً، فبمجرد كبسة زر يستطيع العميل كشف رصيده، تحويل أمواله، كشف بياناته أو تسديد فواتيره، أو أيضاً من خلال البطاقات البنكية وعبر أجهزة الصرافات الآلية يقوم العميل بسحب، دفع وتحويل الأموال في وقت وجيز وبسهولة تامة.

اختبار الفرضيات:

بعد دراسة موضوع هذه الدراسة والإحاطة بكل جوانبه يمكننا إجراء اختبار لفرضياته كما يلي:

– الفرضية الأولى التي تتمحور حول التحول الرقمي في البنوك يعتمد على استخدام التكنولوجيا الرقمية في تلبية احتياجات العملاء ورغباتهم، هذه الفرضية غير صحيحة وغير مقبولة حيث تم التطرق خلال الفصل الأول النظري أن التحول الرقمي في البنوك ليس فقط الاعتماد على استخدام التكنولوجيا

الخاتمة

- الرقمية في تلبية احتياجات العملاء إنما هو القيام بالخدمات المصرفية بالاعتماد على نماذج أعمال مبتكرة قائمة على بنية تحتية تكنولوجية قوية.
- الفرضية الثانية: تتمثل انعكاسات التحول الرقمي على الخدمات المصرفية في تحويلها إلى خدمات مصرفية رقمية، هذه الفرضية صحيحة ومقبولة وتم اثباتها في الفصل الثاني النظري، حيث أدركت البنوك فوائد التحويل الرقمي في التمييز التشغيلي بواسطة ميكنة العمليات الأساسية، والعمليات المتصلة والديناميكية، واتخاذ القرار القائم على البيانات.
- الفرضية الثالثة: يتوجه بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى إدماج التحول الرقمي من أجل تحسين جودة خدماته المصرفية، هذه الفرضية صحيحة ومقبولة حيث تبين لنا من خلال الجانب التطبيقي للدراسة بأن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يأخذ بعين الاعتبار التحول الرقمي وانطلق بدجمه في نشاطاته وعملياته وهو ما انعكس إيجاباً على جودة خدماته.

نتائج الدراسة النظرية

- يعتبر التحول الرقمي الركيزة الأساسية التي يسعى كل بنك للاعتماد عليها لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.
- لتبني التحول الرقمي في أي بنك وجب توفير بنية تحتية تكنولوجية ضخمة إضافة إلى توفر موظفين ذوي مهارات عالية.
- ترتبط جودة الخدمة المصرفية بتوقعات الزبائن للخدمة، فإذا كانت توقعات الزبون للخدمة تتساوى مع إدراكه لها فإنه يعتبر أن تلك الخدمة ذات جودة.
- جودة الخدمات المصرفية تكسب البنك ميزة تنافسية يستطيع من خلال اكتساب أكبر حصة سوقية.

نتائج الدراسة التطبيقية

- تولى البنوك الجزائرية بشكل عام اهتماماً كبيراً بالتحول الرقمي.
- رغم تأخر مشروع التحول الرقمي في الجزائر إلا أنه توجد مؤشرات إيجابية على إمكانية اللحاق وتحقيق الجودة المطلوبة في الخدمات المصرفية، في حال العمل على توفير البيئة التقنية المناسبة.
- ساهم التحول الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في جذب الزبائن من أجل الحصول على خدمات مصرفية مبتكرة وفي وقت وجيز.

الخاتمة

- ساهم التحول الرقمي في السنوات الثلاثة السابقة في طلب الزبائن للمزيد من الخدمات المصرفية الرقمية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

توصيات الدراسة

- محاولة تسريع وتيرة اعتماد التحول الرقمي في جميع القطاعات وخصوصاً القطاع البنكي.
- وجب على البنوك السعي إلى الاستغلال الأمثل للتحول الرقمي من جميع الجوانب الممكنة وذلك في ظل المنافسة الشديدة والمتجددة، ومن أجل المحافظة على مكانتها في البيئة الاقتصادية.
- محاولة الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة ومنطقة الشرق الأوسط في التحول الرقمي في البنوك.
- وضع برامج تدريبية لتدعيم عملية استخدام التقنيات الرقمية الحديثة والأنظمة الذكية وتوفير ميزانية خاصة لتوفير الامكانيات المادية والبشرية لتدعيم عملية التحول الرقمي.
- على البنوك خلق جو تنافسي من خلال التحسين والتطوير المستمر للخدمات المقدمة وبالتالي كسب ولاء العملاء.
- ضرورة إعطاء أهمية لجودة الخدمات المصرفية لأنها تساهم في الارتقاء نحو منافسة فعالة في القطاع البنكي.

آفاق الدراسة

يعتبر موضوع التحول الرقمي في البنوك ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية من المواضيع الحديثة وخصوصاً في الجزائر حيث يحتاج العديد من الدراسات والبحوث، وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة إلى التطرق إلى بعض الجوانب المتعلقة بالتحول الرقمي والخدمات المصرفية، وبالرغم من ذلك تبقى العديد من الجوانب غير محددة، لذا نقترح بعض المواضيع كأفاق بحثية جديدة تتمثل في:

- دور الرقمنة والتحول الرقمي في النهوض بالاقتصاد الجزائري.
- واقع التحول الرقمي في البنوك الجزائرية.
- دور الخدمات المصرفية الرقمية في زيادة ربحية البنوك الجزائرية.



قائمة المصادر

والمراجع



* الكتب العربية

1. أحمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2014.
2. بشرى حسين الحمداني، التربية الإعلامية ومحو الأمية الرقمية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2015.
3. بوعتروس عبد الحق، الوجيز في البنوك التجارية، ديوان المطبوعات الجامعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2000.
4. توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، بدون طبعة، دار الفكر العربي، مصر، 2004.
5. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
6. ثريا عبد الرحيم الخزرجي، شيرين بدري البارودي، اقتصاد المعرفة الأسس النظرية والتطبيق في المصارف التجارية، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
7. حسين عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية القاهرة، 1997.
8. رعد حسن الصرن، عولة جودة الخدمة المصرفية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، دون طبعة، الأردن، 2007.
9. زاهر عبد الرحيم عاطف، تسويق الخدمات، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
10. سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
11. صباح محمد أبوتايه، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
12. عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، دون طبعة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
13. عزيزة بن سميحة، الائتمان في البنوك التجارية "المخاطر وأساليب تسييرها"، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017.

قائمة المصادر والمراجع

14. علاء فارح طالب وآخرون، المزيح التسويقي المصري وأثره في الصورة المدركة للزبائن، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
15. عوض الله، أسامة محمد الفولي، أساسيات الاقتصاد النقدي والمصري، بدون طبعة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2003.
16. فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمن الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
17. قاسم نايف علوان الحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
18. مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
19. مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط2، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
20. ماهر عودة الشمايلة وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
21. مجيد الكرخي، إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
22. محمد أحمد عبد النبي، الرقابة المصرفية، ط1، مززم للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
23. محمد عبد الحسين الطائي، التجارة الإلكترونية: المستقبل الواعد للأجيال القادمة، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
24. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، الطبعة الثالثة، عالم الكتب، مصر، 2004.
25. محمد عبد الخالق، الإدارة المالية والمصرفية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
26. محمد مصطفى السنهوري، إدارة البنوك التجارية، ط1، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2013.
27. محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصري مدخل استراتيجي كمي تحليلي، ط1 دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
28. محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

29. مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، بدون طبعة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.

30. ناجي معلا، أصول التسويق المصرفي، معهد الدراسات المصرفية، ط1، الأردن، 1994.

31. نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2007.

32. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدالات، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.

33. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، ط3، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005.

34. يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، ط1، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، مصر، 2012.

* الأطاريح والرسائل والمذكرات

1- بلعاش ميادة، أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر-فرنسا، أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، الجزائر، 2015.

2- خيرة بملول، مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، تخصص إدارة وتسيير المؤسسة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي-تيسمسيلت-، الجزائر، 2022.

3- علي بن قطيب، دور التدقيق المحاسبي في ظل المعالجة الالكترونية للبيانات في تحسين جودة المعلومات المحاسبية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية (غير منشورة)، تخصص بنوك مالية ومحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2017.

4- كاهنة حركات، دور جودة الخدمات في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص مالية بنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2017.

* المقالات والمدخلات

- 1) إباء عويشق، مقدمة في الشبكات، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2018.
- 2) أحمد خيضر أحمد، جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة، مجلة اقتصاد المال والأعمال JFBE، المجلد 03، العدد 01، جامعة ميله، الجزائر، 2019.
- 3) أحمد كاظم بريس، ورود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها على الأداء الاستراتيجي للمصارف، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 16، العدد 65، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2021.
- 4) إدارة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات، هيئة الحكومة الرقمية، السعودية، 2022.
- 5) اديب قاسم شندي، الصيرفة الإلكترونية انماطها وخيارات القبول والرفض، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 27، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، بغداد، العراق، 2011.
- 6) أسامة محمد التابعى الدنون، تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي للبنوك المصرية، المجلة العلمية للدراسات الحاسبية، المجلد 04، العدد 02، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، مصر، 2022.
- 7) أسماء مبارك ابراهيم بكري، دور التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 13، العدد 2، جامعة مدينة السادات، مصر، 2022.
- 8) أسماء مزبود، سميرة دومي، مدى تجاوب العملاء مع الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 07، العدد 01، جامعة محمد بوضياف-المسيلة-، الجزائر، 2022.
- 9) أشرف عبد الرحمن محمد عبد الرحمن، أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي المصري، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئة، المجلد 13، العدد 2، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر، أبريل 2022.
- 10) آمنة قاجة، طيبي رتيبة، تأثير إدارة معرفة العميل في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك العمومية بولاية ميله، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، جامعة الونشريسي تيسمسيلت، الجزائر، 2022.
- 11) بارة سمير، الأمن السيبراني cyber security في الجزائر: السياسات والمؤسسات، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، العدد 4، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، الجزائر، 2017.

قائمة المصادر والمراجع

- 12) تخرين وليد، بوخرص أحمد أمين، واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف البلاد السعودي، مجلة مالك بن نبي للبحوث والدراسات، المجلد 4، العدد 1، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2022.
- 13) جهيدة العياطي، محمد بن عزة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 02، العدد 03، جامعة المسيلة، الجزائر، 2017.
- 14) حورية حمي، ابتسام طوبال، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في انجاح التحول الرقمي، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 07، العدد 03، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2020.
- 15) خيرة مجدوب، عبد الحق زياني، واقع إدراك المؤسسات الجزائرية لمنافع تبني الحوسبة السحابية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 13، العدد 01، جامعة المسيلة، الجزائر، 2020.
- 16) رابح دارم، سيد أحمد حاج عيسى، قاسمية لحشم، معوقات الابتكار الرقمي في المؤسسات الجزائرية، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 02، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2020.
- 17) راما حسين اسحاق، التحول الرقمي وأثره على تحسين رضا المواطن عن جودة الخدمات الحكومية، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- 18) ربيع زروالي، مهدي جابر، التحول الرقمي كآلية لتفعيل عملية التغيير التنظيمي في البنوك التجارية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 06، العدد 01، جامعة عباس لغرور خنشلة، الجزائر، 2022.
- 19) زبير عياش وآخرون، دراسة تحليلية لواقع التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية العربية-تطبيقات البلوكشين نموذجاً-، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 05، العدد 01، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة، الجزائر، 2020.
- 20) سامية خواترة، التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 58، العدد 22، جامعة عبد الله مرسلني تبازة، الجزائر، 2021.
- 21) سعاد عمرو المطاوع، فاطمة عيسى بريقق، قياس جودة الخدمات المصرفية وتأثيرها على رضا العملاء، مجلة القرطاس للعلوم الإنسانية والتطبيقية، المجلد 10، العدد 10، مؤسسة الأندلس الثقافية، ليبيا، 2020.

- 22) سفيان مسالطة، الأساليب التسويقية لقياس جودة أداء الخدمات التأمينية باستعمال النماذج السلوكية من وجهة نظر العميل، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المجلد 17، العدد 01، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر، 2017.
- 23) شراف عقون، تقييم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 01، العدد 42، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2014.
- 24) شروق حدوش، محمد شهيدي، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا العميل، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 01، العدد 03، جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس-، الجزائر، 2016.
- 25) صالح زابي، شعبان بعيطيش، دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التحول الرقمي، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 06، العدد 01، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، 2021.
- 26) صدوقي غريسي، سي طيب الهشمي رضا، على العبسي، واقع التحول الرقمي والأتمة، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 3، العدد 2، المركز الجامعي آفلو معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2021.
- 27) طارق عوض الله السواط، ياسر ساير الحربي، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي، مجلة العربية للنشر العلمي، العدد 43، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح، الأردن، 2022.
- 28) عاشور مرزيق، صورية معموري، مداخلة بعنوان: عصرنة القطاع المالية والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر، المؤتمر الدولي الثاني حول: إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر 2008.
- 29) عبد الرحمن محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم، دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال (ICITB2020)، الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا غزة، فلسطين، 2020.
- 30) عبد القادر بربيش، جودة لخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 02، العدد 03، جامعة الشلف، الجزائر، 2005.
- 31) عبد الله بلعدي، التحول الرقمي ودوره في تطوير جودة الموارد البشرية في الصيرفة الإسلامية، مجلة البحوث والدراسات، المجلد 19، العدد 02، جامعة حمه لخضر-الوادي-، الجزائر، 2022.

قائمة المصادر والمراجع

- 32) عبد الوهاب نعمون، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية وإستراتيجية البنوك، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية-واقع وتحديات-، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف-، ديسمبر 2004.
- 33) علي سعدي عبد الزهرة جبير، المواطنة الرقمية: دراسة نظرية، مجلة القانون والعلوم السياسية، المجلد 07، العدد 01، جامعة صالحى أحمد-النعامة، الجزائر، 2021.
- 34) عمر المحمد، محمد أنس الشمسي، قياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء بالتطبيق على مصارف السعودية، مجلة المقدمة للدراسات الانسانية والاجتماعية، المجلد 03، العدد 05، جامعى الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2018.
- 35) عمر بن موسى، أحمد علماوي، الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2020.
- 36) عمر علي بابكر الطاهر، نزار بن عبد الله، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 14، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح، الأردن، 2019.
- 37) عواطف مطرف، إيمان بومود، فاطمة الزهراء عنان، عرض تطبيقات الأنظمة الرقمية في المصارف الجزائرية في إطار جهودها للتحويل الرقمي، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 08، العدد 01، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2021.
- 38) فاطمة ابراهيم خميس، استخدام تقنية "الواقع المعزز" في تدريس مقرر "طرق البحث العلمي"، الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، المجلد 6، العدد 1، جامعة المنوفية، مصر، 2021.
- 39) فاطمة الزهراء بوقطة، إيجار الخزائن الحديدية: خدمة بنكية بحاجة إلى نظام قانوني خاص، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، المجلد 14، العدد 04، جامعة مزيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2021.
- 40) فاطمة الزهراء لخلف، معين السيد أمين، فعالية وكفاءة نظام المعلومات البنكي في الرفع من جودة الخدمات المصرفية، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد 05، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2021.
- 41) فهد مطر المطيري، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا العملاء في البنوك الإسلامية السعودية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 18، العدد 29، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف-، الجزائر، 2022.

قائمة المصادر والمراجع

- 42) لبنى سحر فاري، دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، المجلد 08، العدد 15، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2021.
- 43) محمد أحمد الغبيري، عبد الرحمن حسن حسن، البيانات الضخمة وأثرها في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 دراسة تطبيقية، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 09، العدد 03 مكرر (الجزء الأول)، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، 2019.
- 44) محمد سمير محمد المتولي، خبرة العميل كمتغير وسيط في العلاقة بين الخدمات المصرفية الرقمية ورضا العميل، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد 04، العدد 01، كلية التجارة، جامعة دمياط، مصر، 2023.
- 45) مختار بكاري، مغراوي محي الدين عبد القادر، مدى جاهزية الجزائر للتحول الرقمي في ظل جائحة كورونا، الملتقى الوطني الافتراضي واقع وآفاق التوجه الرقمي في ظل أزمة كورونا، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيلالي ليابس، سيدي بلعباس، الجزائر، 2021.
- 46) مريم قاسمي، غنية مجاني، تطوير وتنوع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية في البنوك الجزائرية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 2، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2018.
- 47) مصطفى محمد علي شديد، تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظه القاهرة، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، المجلد 22، العدد 04، جامعة القاهرة، مصر 2021.
- 48) مفيدة بن سعادة، محي الدين شبيبة، جودة الخدمة المصرفية كمدخل لتحقيق رضا الزبون، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 10، العدد 02، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، 2022.
- 49) مكي حاج، خليف أمينة، نسيلي خديجة، أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق رضا الزبون المصرفي، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10، العدد 03، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2019.
- 50) مناور حداد، أثر جودة الخدمات المصرفية على أداء القطاع المصرفي في الأردن، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 01، العدد 18، جامعة واسط، الأردن، 2015.
- 51) نبيلة عبد الفتاح قشطي، حوكمة التحول الرقمي، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 01، العدد 05، منار الشرق للدراسات والنشر، الأردن، 2021.

قائمة المصادر والمراجع

- 52) نبيلة قرزيز وآخرون، دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك العمومية- حالة البنك الوطني BNA-، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 18، العدد 29، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2022.
- 53) نبيلة كردي، المقاصة الإلكترونية للشيكات، مجلة النراس للدراسات القانونية، المجلد 06، العدد 01، جامعة العربي تبسي تبسة، الجزائر، 2021.
- 54) نجلاء يس، متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية، مجلة المكتبات والمعلومات، العدد 13، دار النخلة للنشر عضو اتحاد الناشرين الليبيين طرابلس، ليبيا، 2015.
- 55) نصر حمود مزان فهد، إمكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد ، العدد 04، جامعة بابل كلية الإدارة والاقتصاد، العراق، 2011.
- 56) نور الهدى مراح، محمد طويلب، مستقبل مهنة المحاسبة في ظل تقنيات التحول الرقمي- تقنية البلوكشين نموذجاً، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 5، العدد 1، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2022.
- 57) نورا ناصر عبد الهادي، التعرف على ماهية التطور التكنولوجي بالقطاع المصرفي وتأثيره على العنصر البشري، المهارات والجدارات المستقبلية للبنوك، المسابقة البحثية العاشرة، المعهد المصرفي المصري، مصر، 2020.
- 58) هاجر ديدوش، حريدي عبد الغني، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 17، العدد 26، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، 2021.
- 59) هناء عفيف، وهيبة خلوفي، الاتجاه نحو التحول الرقمي: حتمي أو خيار؟، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 06، العدد 01، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميلة، الجزائر، 2022.
- 60) وليد كامل محمددين كامل علام، التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد 52، العدد 1، جامعة أسوان، مصر، 2021.
- 61) ياسر عبد الرحمن، إدارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمات الأعمال، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد 03، العدد 01، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019.

62) يوسف بوشي، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 02، جامعة حمّة لخضر، الوادي، الجزائر، 2019.

* المحاضرات

1. فراس الأشقر، محاضرة بعنوان: عناصر المزيح التسويقي، مقياس التسويق المصرفي، قسم تمويل ومصارف، كلية الاقتصاد، جامعة حمّة، سوريا، 2018.

* المواقع الالكترونية

1) التحول الرقمي في الجزائر والروابط مع افريقيا وضع الأمور حالياً، موقع: www.care.dz، تاريخ الاطلاع 02:05، 2023/05/17.

2) خبراء: لهذه الأسباب تأخر مشروع تعميم الأداء الإلكتروني في الجزائر، www.maghrebvoices.com، تاريخ الإطلاع 17:05، 2023/05/15.

3) ستينية الاستقلال: التحول الرقمي في الجزائر خيار لا رجعة فيه، وكالة الأنباء الجزائرية www.aps.dz، تاريخ الإطلاع 22:00، 2023/05/15.

4) السيد أيمن بن عبد الرحمان يشرف على مراسم افتتاح فضاء رقمي جديد وإطلاق تطبيق BEA_MOBILE للبنك الجزائري الخارجي، موقع: وزارة المالية www.mf.gov.dz، تاريخ الإطلاع: الساعة 14:40، 2023/05/20.

5) صفاء لعوج، ارتفاع التحويلات المالية للتجارة الإلكترونية خلال 2022، موقع: www.tadamasanews.dz، تاريخ الإطلاع 17:00، 2023/05/15.

6) فاتح.ع، 2022 سنة تسريع الرقمنة بالجزائر، موقع: www.echoroukonline.com، تاريخ الإطلاع: 03:11، 2023/05/30.

7) ما المقصود بالتحول الرقمي؟، www.aws.amazon.com، تاريخ الإطلاع: 2023/05/05، الساعة: 01:55.

8) مصطفى فرحات، الخبير في تكنولوجيا المعلومات يزيد أقدال: هذه تفاصيل مشروع الدينار الرقمي في الجزائر والفرق بينه وبين العملات المشفرة، www.aljazeera.net، 2023/05/15، 22:15.

قائمة المصادر والمراجع

- 9) الموقع الإلكتروني لبنك البركة الجزائري www.albaraka-bank.dz، تاريخ الاطلاع 2023/05/15، الساعة 14:30.
- 10) الموقع الإلكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية: www.badrbanque.dz ، تم الاطلاع في 12-05-2023، الساعة 22:00
- 11) موقع تجمع النقد الآلي www.giemonetique.dz ، تاريخ الإطلاع 2023/05/15، 16:55.
- 12) موقع مزن، ماهو التحول الرقمي وماهي أشكاله؟، متوفر على موقع www.mosn.ws، تاريخ الاطلاع: 2023/02/15، الساعة: 02:27.
- 13) وكالة الأنباء الجزائرية WWW.APS.DZ ، تاريخ الإطلاع: 2023/05/20، الساعة 14:45.

*مرجع أجنبي

- 1) Esam mohamed elgohary , The Role of digital transformation in sustainable development in egypt , the international journal of informatics media and communication technology, volume 4, issue 1, beni-suef university, Egypt, 2022.
- 2) Fatma aznag, keira tahanout, internet of things (IOT) technology and the future of payments(caseof amazon-go), administrative and financial sciences review, volume 6, N° 1, University of blida 2, Algeria, 2022.

الملاحق


الملحق رقم 01: وثيقة تعريفية لجهاز نهائي نقطة البيع TPE

LES AVANTAGES
du paiement par carte **SB & C** 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



Suivez en permanence votre compte à partir de BADRSMS et d'internet BADRnet.

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



بنك الزراعة والتنمية الريفية
Banque de l'agriculture
et du développement rural

le plus grand réseau
bancaire en Algérie



**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 **SB & C**

contact@badr.dz
www.badrbanque.dz
021 989 323

BADR ... plus qu'une banque

الملحق رقم 02: وثيقة تعريفية بالبطاقة ما بين البنوك CIB

كيف تدفع مشترياتك عند التاجر ؟

- قدم بطاقتك عند صندوق التسديد
- أدخل بطاقتك في جهاز TPE
- يدخل التاجر قيمة مشترياتك
- يكتب رقمك السري على جهاز TPE
- يعيد لك التاجر بطاقتك ووصلك في نهاية العملية



كيف تدفع مشترياتك على المواقع التجارية عبر الانترنت ؟

- تصفح الموقع التجاري
- اختر السلعة التي تريد شرائها
- اضغط على شعار CIB للشروع في الدفع
- تقترح عليك واجهة الدفع إدخال معطيات البطاقة ورقمك السري الخاص بالدفع عبر الانترنت
- في نهاية العملية، اختر طريقة الحصول على وصل الدفع



بطاقة CIB

1. صادرة عن البنك
2. مستندة إلى حساب بنكي
3. مستندة إلى عقد "بطاقة"
4. ذات استعمال شخصي
5. تسمح بالدفع والسحب 07 أيام على 07 و 24 ساعة على 24
6. تعزز الأمن (الشريحة)
7. تفنيك عن عناء التنقل بالنقود
8. تقتصد وقتك
9. تستخدم على جميع شبكة CIB
10. صالحة لمدة محدودة



1. تحديد مؤسسة الإصدار وصاحب البطاقة
2. شعار البيبنكية
3. تاريخ نهاية الصلاحية
4. إسم ولقب الزبون
5. الشريحة، العنصر الرئيسي لحماية النظام
6. رقم البطاقة
7. لوحة الإمضاء
8. عنوان مؤسسة الإصدار
9. رقم الشفرة البصرية، الأرقام الثلاثة الأخيرة الظاهرة على ظهر البطاقة، هو عنصر إضافي لتأمين الدفع عن بعد
10. الشريط المغناطيسي

بطاقة CIB لأحسن طريقة دفع



أنت حامل بطاقة CIB، يمكنك :

- دفع، عن قرب مستحقات السلع والخدمات المقتنية من تاجر شبكة CIB
- دفع، عن بعد مستحقات السلع والخدمات المقتنية عبر المواقع التجارية لشبكة CIB
- سحب نقدي على آلات شبكة CIB
- الاستفادة من خدمات أخرى يوفرها البنك على الشباك الآلي

يتم التعرف على مكان قبول البطاقة



بملصقة CIB الظاهرة على واجهة المحلات التجارية المعتمدة.

بشعار CIB الظاهر على صفحات المواقع التجارية المعتمدة.

قواعد الحيطة

- احتفظ ببطاقتك في مكان آمن
- احتفظ رقمك السري وكلمة المرور عن ظهر قلب ولا تكتبه أبدا.
- عند استلام بطاقتك، امضي على لوحة الإمضاء في ظهر البطاقة
- لا ترد على أي رسالة إلكترونية يطلب منك فيها الكشف عن تفاصيل حسابك المصرفي.
- في حالة ظهور عملية على كشف حسابك ولم تقم بها، قدم اعتراضك فوراً إلى بنكيك.
- تجنب إدخال رقم سري خاطئ 3 مرات، عند السحب أو الدفع عن قرب لتجنب عدم صلاحية بطاقتك.
- أدخل رقمك السري بعيداً عن الأنظار عند السحب أو الدفع
- تأكد دائماً من المبلغ الظاهر على جهاز الدفع الآلي إذا كان يوافق مبلغ المشتريات.
- لا تدع أي شخص يدخل بطاقتك بملك منك على جهاز الدفع الآلي أو الشباك الآلي.

قواعد الحيطة الخاصة بالدفع عبر الانترنت

- عند تغيير الرقم السري تأكد من اختيار رقم سري يصعب إيجاده
- اكتب بنفسك معطيات البطاقة في كل دفع
- تأكد أن الموقع التجاري أين تم الدفع آمن (روابط المواقع الآمنة تبدأ بعبارة https:// عوضاً عن http://، مجسدة بإظهار القفل).



إذا أمشيت عن رقمك السري تكون مسؤولاً عن أي استخدام من طرف شخص آخر.



بطاقة CIB
البطاقة التي تسهلي حياتي
حامل البطاقة

المزيد من المعلومات تصفحوا موقع
www.bitakati.dz
أو اتصلوا مجاناً بالرقم : 30 20



هام !
في حالة :


- سرقة، فقدان أو اختيال في استخدام بطاقة CIB : اتصل بمركز الاتصال البنكي على الرقم المجاني 3020 وذلك لوضع البطاقة في حالة اعتراض مؤقت على استخدامها ثم اقترب من وكالتك البنكية لتأكيد الاعتراض.
- فقدان أو نسيان الرقم السري أو ظل في البطاقة، يرجى الاتصال بالبنك.
- ابتلاع الشباك الآلي (GAB) لبطاقة CIB، الاتصال فوراً بمسير الشباك الآلي (GAB).



البطاقة التي تسهلي حياتي

الملحق رقم 03: وثيقة تعريفية ببطاقة بدر توفير BADR TAWFIR

**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 intérêts
- Livret épargne **FELLAH "LEF"** avec et sans intérêts
- Livret épargne **JUNIOR "LEJ"** avec et sans intérêts

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 **GAB/DAB** du réseau monétique
 - Consulter votre solde sur l'ensemble des **GAB/DAB** 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 de **BADRSMS** et d'**internet***.
(*Souscription au service E-Banking)

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



بنك التنمية الريفية
Banque de l'agriculture
et du développement rural

le plus grand réseau
bancaire en Algérie



BADR TAWFIR

GRATUIT





contact@badr.dz
021 989 323
www.badrbanque.dz

BADR ... plus qu'une banque

الملحق رقم 04: وثيقة تعريفية بالبطاقة البنكية الدولية BADR MASTERCARD


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 Classique	Mastercard Titanium
	

Fonctionnement :

- Retraits sur DAB/GAB à l'étranger portant le logo Mastercard.
- Règlements d'achats de biens ou de services par carte sur TPE portant le logo Mastercard.
- Paiements en ligne (sur internet) sur des sites sécurisés portant le logo Mastercard.

Important: Vous devez utiliser votre carte seulement sur les sites internet (https) sécurisés avec ce sigle  au début de L'URL du site.

Avantages :

- Des dépenses maîtrisées de votre compte permettant la gestion précise et sans risque de votre budget.
- **Accès :**
 - Une acceptation mondiale à travers plusieurs millions de points de ventes.
 - Une très large couverture de guichet Automatique dans le monde entier.
 - Ouverture sur le e-commerce : en ligne ou à travers une application.
 - Un accès constant et sécurisé à votre argent à l'international 24h/24 et 7j/7.
- **Sécurité :**
 - 3 D sécurisée pour vos paiements en ligne.
 - Une sécurité assurée grâce à la technologie de la carte à puce EMV.

Carte Classique :

- Bénéficiez d'importantes remises en utilisant votre carte **Mastercard classique** sur le site web: www.priceless.com

Carte Titanium :

- Bénéficiez d'importantes remises en utilisant votre carte **Mastercard titanium** sur le site web: www.priceless.com
- Profitez de plus d'une centaine d'offres en hôtellerie, restaurants gastronomiques, Spa de luxe... d'activités de divertissement et bien plus sur la région Moyen orient et Afrique avec l'offre **mastercard buy 1 get 1**. Pour plus de détails téléchargez l'application de **Mastercard Buy 1 Get 1**.
- Téléchargez l'application **Careem** et bénéficiez d'importantes remises pour vos déplacements sur la région du Moyen Orient et Afrique du nord.

L'application Mastercard For You vous donne un aperçu de la façon dont vous pouvez utiliser votre carte à son plein potentiel.

Pour plus d'information:

- Consultez notre site web : www.badrbanque.dz
- Rendez vous dans l'une de nos agences
- Contactez notre centre de relation client au : BADR JTISSAL : 021.989.323 du Samedi au Jeudi de 08h30 à 21h.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية
Banque de l'agriculture et du développement rural

المملكة المغربية
ROYAUME DU MAROC
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
ALGERIE

بنك الفلاحة والتنمية الريفية
Banque de l'agriculture et du développement rural

المملكة المغربية
ROYAUME DU MAROC
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
ALGERIE

Titium

mastercard

VOYAGEZ EN TOUTE SÉCURITÉ AVEC BADR MASTERCARD

mastercard.

BADR le plus grand réseau bancaire en Algérie

قائمة الملاحق

الملحق رقم 05: تطور استخدام البطاقات البنكية سنة 2019

بنك الفلاحة و التنمية الريفية
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL
SITUATION MENSUELLE DES CARTES PAR GRE AU : [12/2019]

GRE : GUELMA SOUK AHRAS
INDICE : 024

TYPE DE CARTE	CARTES COMMANDÉES		CARTES EN STOCK		CARTES REMISES AUX CLIENTS		CARTES RÉSILIÉES
	MOIS	TOTAL	MOIS	TOTAL	MOIS	TOTAL	
CBRI (carte de retrait interbancaire)	8	104	0	35	1	667	19
CIBC (carte retr/paiem interb classic)	4	110	7	115	122	1544	73
TAWF (Cartes tawfir)	6	59	0	111	5	1040	150
CIBG (carte GOLD ret/pai interb)	6	10	3	15	12	209	2
MCDT (mastercard titanium)	0	0	0	0	0	0	0
MCDC (mastercard classique)	0	0	0	0	0	0	0
CACL (carte affaires classique)	0	0	0	0	0	0	0
CAGD (carte affaires GOLD)	0	2	0	0	0	0	0
TOTAL	24	285	10	276	140	3460	244

قائمة الملاحق

الملحق رقم 06: تطور استخدام البطاقات البنكية سنة 2020



بنك الملاحة و التنمية الريفية
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

SITUATION MENSUELLE DES CARTES PAR GRE AU : [12/2020]

GRE :
INDICE : 024

TYPE DE CARTE	CARTES COMMANDÉES		CARTES EN STOCK		CARTES REMISES AUX CLIENTS		CARTES RÉSILIÉES
	MOIS	TOTAL	MOIS	TOTAL	MOIS	TOTAL	
CBRI (carte de retrait interbancaire)	0	124	0	36	12	751	22
CIBC (carte retr/paiem interb classic)	3	211	1	141	20	1957	77
TAWF (Cartes tawfir)	1	134	1	124	20	1217	185
CIBG (carte GOLD ret/pai interb)	1	28	0	23	8	261	4
MCDT (mastercard titanium)	0	0	0	1	0	32	1
MCDC (mastercard classique)	0	0	0	1	1	21	0
CACL (carte affaires classique)	0	1	0	0	0	0	0
CAGD (carte affaires GOLD)	0	2	0	0	0	0	0
TOTAL	5	500	2	326	61	4239	289

قائمة الملاحق

الملحق رقم 07: تطور استخدام البطاقات البنكية سنة 2021



بنك الفلاحة و التنمية الريفية
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

SITUATION MENSUELLE DES CARTES PAR GRE AU : [12/2021]

GRE : GUELMA SOUK AHRAS
INDICE : 024

TYPE DE CARTE	CARTES COMMANDÉES		CARTES EN STOCK		CARTES REMISES AUX CLIENTS		CARTES RÉSILIÉES
	MOIS	TOTAL	MOIS	TOTAL	MOIS	TOTAL	
CBRI (carte de retrait interbancaire)	0	145	0	37	0	816	22
CIBC (carte retr/paiem interb classic)	141	735	9	249	205	3209	123
TAWF (Cartes tawfir)	51	688	7	181	161	2008	279
CIBG (carte GOLD retr/pai interb)	51	919	0	46	33	827	21
MCDC (mastercard titanium)	2	5	0	1	1	41	1
MCDC (mastercard classique)	0	0	0	1	4	39	1
CACL (carte affaires classique)	8	49	0	0	0	3	0
CAGD (carte affaires GOLD)	8	48	0	0	0	4	0
TOTAL	261	2589	16	515	404	6947	447

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور التحول الرقمي في البنوك التجارية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ومن أجل بلوغ هذا الهدف اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، حيث توصلنا إلى أن التحول الرقمي هو الركيزة الأساسية التي يسعى كل بنك للاعتماد عليها لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة وإبداعية وذات جودة بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات، كما توصلنا أيضاً إلى أن مشروع التحول الرقمي في الجزائر لا يزال متأخراً إلا أنه توجد مؤشرات إيجابية على إمكانية اللحاق وتحقيق الجودة المطلوبة في الخدمات المصرفية، في حال العمل على توفير البيئة التقنية المناسبة.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الخدمات المصرفية، جودة الخدمات المصرفية.

Abstract:

This study aims to find out the role of digital transformation in commercial banks in improving the quality of banking services, in order to achieve this goal we relied on the descriptive analytical approach, where we found that the digital transformation is the cornerstone which every bank seeks to rely on to provide innovative and creative and quality banking services away from the traditional ways of providing services, we also found out that the digital transformation project in Algeria is still lagging behind, But there are positive indications of the possibility of catching up and achieving the required quality in services, when working to provide the appropriate technical environment.