

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم إقتصادية

تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم إقتصادية

رقم:

عنوان الموضوع:

أثر رقمنة الجهاز البنكي الجزائري على جودة الخدمات البنكية

دراسة حالة بنك التنمية المحلية وبنك الخليج الجزائر - دراسة مقارنة-

2014-2016

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

تحت إشراف الأستاذ:

- عجلان العياشي

إعداد الطالبتين:

- بن خالد ريمة

- بن سلامي حورية

أعضاء لجنة المناقشة:

اللقب والاسم	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
د. لعجال العمريّة	أستاذ محاضر "ب"	جامعة المسيلة	رئيسا
د.عجلان العياشي	أستاذ محاضر "أ"	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
د.كزار رمضان	أستاذ محاضر "أ"	جامعة المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2017 / 2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الفهارس

فهرس المحتويات

II.....	شكر
IV.....	فهرس المحتويات
VI.....	فهرس الجداول
VII.....	فهرس الأشكال
VIII.....	فهرس الملاحق
1	مقدمة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للاقتصاد الرقمي وجودة الخدمة البنكية

06.....	تمهيد
07.....	المبحث الأول: الإطار العام للرقمنة والاقتصاد الرقمي
07.....	المطلب الأول: مفاهيم حول الرقمنة
12.....	المطلب الثاني: مفهوم وأسس الاقتصاد الرقمي
16.....	المطلب الثالث: عوامل الاندماج في الاقتصاد الرقمي وأهميته
20.....	المبحث الثاني: الإطار النظري حول جودة الخدمة البنكية
20.....	المطلب الأول: مفاهيم حول الخدمة البنكية
28.....	المطلب الثاني: جودة الخدمة في البنوك
37.....	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: انعكاسات استخدام الرقمنة على جودة الخدمة في البنوك-دراسة مقارنة-

بنك التنمية المحلية وبنك الخليج الجزائر(2014-2016)

38.....	تمهيد
39.....	المبحث الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
39.....	المطلب الأول: استراتيجية الجزائر لتطوير القطاع البنكي
42.....	المطلب الثاني: أهم الإنجازات الرقمية المحققة في القطاع البنكي الجزائري

المبحث الثاني: دراسة تطبيقية حول إستخدام الاقتصاد الرقمي في بنك التنمية المحلية وبنك الخليج الجزائر.	46
المطلب الأول: تقديم بنك التنمية المحلية وبنك الخليج الجزائر.....	46
المطلب الثاني: الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف BDL و AGB.....	51
المطلب الثالث: تحديات وآفاق الرقمنة في البنوك الجزائرية.....	58
خلاصة الفصل.....	62
خاتمة.....	63
قائمة المصادر والمراجع.....	66
الملاحق.....	70

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
50	تطور عدد بطاقات CIB المتداولة في BDL و AGB	01
51	تطور عدد بطاقات VISA CARD المتداولة في BDL و AGB	02

شرح المصطلحات

المصطلح	الشرح
BDL	بنك التنمية المحلية
AGB	بنك الخليج الجزائر
RTGS	نظام تسوية المبالغ الكبيرة في الوقت الحقيقي
TELECOMPENSATION	المقاصة الالكترونية
SCANNER	الماسح الضوئي
E-bdl	بنك التنمية المحلية الالكتروني
AGB online	بنك الخليج الجزائر الالكتروني
SMS	خدمة الرسائل النصية
SMS PUSH	خدمة الرسائل التلقائية
SMS PULL	خدمة السائل حسب الطلب
TPE	محطة الدفع الالكتروني
CIB	بطاقة الدفع الالكتروني
DAB	الموزع الآلي النقدي
GAB	الشباك الآلي النقدي
SAB	النظام المعلوماتي الآلي البنكي
SGB	النظام المعلوماتي البنكي العام
ICT	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
04	علاقة البيانات و المعلومات بالمعرفة	01
09	خصائص و قدرات الاقتصاد الرقمي	02
13	ملامح و مواصفات الاقتصاد الرقمي	03
43	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية	04
45	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر	05

فهرس الملاحق

الرقم	العنوان
01	بطاقة CIB الخاصة ببنك التنمية المحلية
02	بطاقة VISA CARD الخاصة ببنك الخليج الجزائر
03	جهاز TPE
04	صفحة e-bdl الإلكترونية
05	عدد بطاقات CIB الخاصة ببنك التنمية المحلية
06	عدد الحسابات المفتوحة في بنك الخليج الجزائر

المقدمة

تمهيد:

يشهد العالم عدة تغيرات و تحولات هامة في مختلف القطاعات، وتمثل هذا التحول بثورة العلوم و التكنولوجيا المتطورة، حيث باتت المعلومات و المعرفة موردا أساسيا من الموارد الاقتصادية و الاستراتيجية الجديدة في الحياة الاقتصادية المكمل للوارد الطبيعية، وقد تأثر بهذا التحول بصورة كبيرة قطاع الاقتصاد، حيث إنتقل من مفهومه التقليدي إلى مفهوم مختلف و هو ما يسمى بالاقتصاد الرقمي.

و يعد الاقتصاد الرقمي توجهها عالميا حديثا تسعى إلى تحقيقه الدول و المجتمعات بالإعتماد على قوة المعلومات و المعرفة و رأس المال البشري أكثر من الإعتماد على المواد الخام و الثروات الطبيعية.

و لمواكبة التطورات الاقتصادية العالمية و تنمية المناخ الملائم للاستثمار ، ومن أجل أن تكون الجزائر على خارطة الاقتصاد الرقمي و عصر المعرفة و التكنولوجيا الحديثة ، وجب عليها العمل على تغذية متطلبات هذا الاقتصاد الجديد لما يحققه من فوائد في مختلف المجالات الاقتصادية من بينها التجارة الالكترونية ،التسويق الالكتروني و الصيرفة الالكترونية، و نتيجة لعولمة النشاط البنكي و تحرير الخدمات البنكية أصبح الاهتمام بجودة الخدمات و تحقيق رغبات العملاء أحد الاهتمامات الرئيسية في المجال البنكي لزيادة القدرة التنافسية للبنوك.

1. الإشكالية الرئيسية:

إن التحول الى الاقتصاد الرقمي أصبح ضرورة حتمية لمختلف القطاعات، وبالتالي فإن الجهاز البنكي مطالب أكثر من غيره بالإنخراط في الرقمنة، و عليه يمكن صياغة التساؤل الرئيسي على النحو التالي:

كيف يمكن أن تؤثر رقمنة الجهاز البنكي الجزائري على جودة الخدمات البنكية؟

II. الأسئلة الفرعية:

للإحاطة بالسؤال الرئيسي تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

س 1: ماهو الإطار المفاهيمي للاقتصاد الرقمي و جودة الخدمة البنكية؟

س 2: ما هو واقع الرقمنة في القطاع البنكي الجزائري؟

س 3: ما مستوى تطبيق الرقمنة على خدمات بنك التنمية المحلية وبنك الخليج الجزائر؟

III. فرضيات الموضوع:

قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة و الأسئلة الفرعية، تم وضع فرضيات للموضوع

تتمثل فيما يلي:

- ✓ الإقتصاد الرقمي نتيجة فرضتها التحولات الإقتصادية العالمية ؛
- ✓ يتميز الإقتصاد الرقمي بإطار مفاهيمي خاص، و ضوابط محددة لخدمات القطاع البنكي؛
- ✓ يعاني القطاع البنكي في الجزائر من عدم إرتباط الإقتصاد الرقمي بالجانب التكويني و التعليمي؛

IV. مببرات اختبار الموضوع:

يرجع اختيار الموضوع إلى أسباب موضوعية و أخرى شخصية.

الأسباب الموضوعية: تتمثل الأسباب الموضوعية فيما يلي:

- ✓ حداثة الموضوع في الساحة الاقتصادية الجزائرية؛
- ✓ التعريف بالإقتصاد الرقمي ؛
- ✓ إبراز أهمية الإقتصاد الرقمي في تطوير الخدمات البنكية؛
- ✓ إبراز تقدم الجهاز البنكي الجزائري في مجال تقديم خدمات بنكية إلكترونية؛

الأسباب الشخصية:

- ✓ علاقة الموضوع بالتخصص الدراسي؛
- ✓ تقديم أفكار جديدة فيما يخص الرقمنة؛

V. أهمية الموضوع:

للموضوع أهمية على مستويات مختلفة منها:

- ✓ إلزامية تحديث القطاع البنكي من أجل مواكبة التطور التكنولوجي في ظل العولمة و في ظل المنافسة بين البنوك .
- ✓ استغلال البنوك الجزائرية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

VI. أهداف الموضوع: يهدف الموضوع إلى:

- ✓ إعطاء فكرة حول الاقتصاد الرقمي و أهم الجهود المبذولة في سبيل تطبيقه في الجزائر؛
- ✓ محاولة معرفة موقع الجزائر من الاقتصاد الرقمي؛
- ✓ معرفة تأثير الاقتصاد الرقمي وتكنولوجيا المعلومات على جودة خدمات القطاع البنكي الجزائري ؛

VII. حدود الموضوع:

تم تناول الموضوع من جانبه المكاني ويتمثل في الدراسة التطبيقية على مستوى بنك التنمية المحلية و بنك الخليج الجزائر، و جانبه الزمني من سنة 2014 الى سنة 2016.

VIII. منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي حسب طبيعة الموضوع، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة لبنك التنمية المحلية و بنك الخليج الجزائر.

IX. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى : دراسة بوعبدالله صالح تحت عنوان نماذج و طرق قياس جودة الخدمة

دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة البريد الجزائر، أطروحة دكتوراه علوم العلوم

الاقتصادية، جامعة سطيف 1، سنة 2014، حيث طرح الإشكالية التالية: كيف يمكن قياس

جودة الخدمة عمليا، وكيف يمكن إستخدام نتيجة هذا القياس في عملية التحسين؟ حيث

يبحث هذا الموضوع مسألة تحديد أبعاد جودة اخدمات البريدية في البيئة الإقتصادية

الجزائرية، و يعرض نتائج دراسة كمية على " بريد الجزائر " إستخدم فيها مقياس SERVPERF حيث توصل إلى جملة من النتائج بين حدود المقبول والقوي بالنسبة للمقاييس الفرعية. كما تم التأكد من الصدقية التقاربية من خلال تشبع البنود وارتباطاتها القوية بأبعادها. التحليل العاملي الاستكشافي للبيانات أفرز تركيبة من أربعة أبعاد هي: الضمان؛ عملية الخدمة؛ محيط الخدمة؛ والمعاملة. هذه النتائج تتفق جزئيا مع دراسات سابقة أخرى، وهي تسمح بفهم أفضل لنظرة الزبائن إلى جودة خدمات "بريد الجزائر"، وتقتراح أداة عملية لقياسها

الدراسة الثانية: دراسة عامر بشير، تحت عنوان دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة الجزائر، سنة 2012، حيث طرح الإشكالية التالية: كيف يمكن للاقتصاد المعرفي أن يساهم في اكتساب ميزة تنافسية للبنوك الجزائرية، وما هي آلية تطوير خدماتها المصرفية لزيادة قدرتها التنافسية؟ وتوصل إلى ضرورة توفير بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال واستقطاب رأس المال الفكري لاستيعاب هذه التكنولوجيا واستغلالها لتطوير جودة الخدمة المصرفية و تحقيق ميزة تنافسية تضمن للبنوك الجزائرية البقاء والاستمرارية.

الدراسة الثالثة: دراسة فيروز قطاف: بعنوان تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2011، وتناولت الإشكالية التالية: ما هي أبعاد الخدمة المصرفية من وجهة نظر العميل وما هي العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل؟ حيث تطرقت الباحثة إلى أهمية دراسة الجودة بالنسبة للخدمات المالية والمصرفية في تحقيق رضا العميل من خلال دراسة أبعاد الجودة الخمسة (الأشياء الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، التقمص العاطفي،

الضمان) وإسقاطها على المتغير التابع (الرضا) بالإضافة إلى دراستها إلى القطاع المصرفي الجزائري و مكوناته.

وتوصلت في هذه الدراسة إلى أن أبعاد الجودة الخمسة تشكل مصادر الرضا لدى العميل، أي أن العميل يحكم على الرضا انطلاقا من أبعاد جودة الخدمة. حيث جاء تقييم عملاء BADR لجودة الخدمات المقدمة وفق الأبعاد الخمسة بالترتيب التالي: الملموسة ثم الأمان ثم الاستجابة ثم التعاطف و أخيرا الاعتمادية، أي تقديم الخدمة في الوقت والسرعة المطلوبين وبدقة ترضي العميل.

X. خطة الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين فصل نظري وآخر تطبيقي، حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالموضوع، أما الفصل الثاني فقد خصصناه لدراسة انعكاسات الرقمنة على جودة الخدمة في البنوك وأهم الإنجازات المحققة في هذا المجال، و قمنا بدراسة تطبيقية حول مدى استخدام التكنولوجيات الحديثة على مستوى بنك التنمية المحلية وبنك الخليج الجزائر، وأخيرا تطرقنا إلى آفاق الصناعة البنكية في الجزائر.

XI. صعوبات الدراسة:

أثناء إعدادنا للبحث واجهنا بعض الصعوبات، يتمثل بعضها فيما يلي :

- ✓ حداثة الموضوع و نقص المراجع الخاصة به خاصة الكتب.
- ✓ صعوبة الحصول على الإحصائيات التي تخدم الموضوع.
- ✓ صعوبة إجراء الدراسة التطبيقية الخاصة بهذا الموضوع.

**الفصل الأول : الإطار المفاهيمي
للاقتصاد الرقمي وجودة الخدمة البنكية**

تمهيد

لقد شهد العالم تطورات عديدة في مختلف الميادين وظهرت تغيرات نوعية على المجتمع وعلى الاقتصاد بسبب الانفتاح الاقتصادي والعولمة المالية، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات من بين القوى المؤثرة على مختلف نواحي الحياة، الأمر الذي أدى إلى ظهور أنظمة ومفاهيم حديثة لمواكبة تلك التطورات وتحقيق السرعة في التكيف والاستجابة لتلك القوى، وقد أدى الانتشار الواسع لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كثورة معلوماتية رقمية، إلى إحداث تغيرات جوهرية في هيكل الاقتصاد والتحول من الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد قائم على استخدام شبكات عالمية أهمها شبكة الإنترنت، يسمى اقتصاد الإنترنت أو الاقتصاد الرقمي، الذي نتج عن ظهوره آثار ملموسة في مجالات عديدة منها القطاع البنكي، ونظرا للمكانة التي يحتلها هذا القطاع في الاقتصاد الوطني لأي بلد، فإنه يسعى إلى التطوير الدائم وتحسين الأداء وتحقيق النجاح والمحافظة عليه قدر المستطاع، وذلك من خلال استغلال كافة مكونات الاقتصاد الرقمي والاستثمار فيها لتوفير خدمات بنكية مرقمنة ذات جودة عالية ترقى لمستوى المنافسة البنكية وبذلك تحقيق الأهداف المسطرة.

ومن خلال هذا الفصل سنحاول استعراض أهم المفاهيم حول الإقتصاد الرقمي و جودة الخدمة البنكية وفق المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار العام للرقمنة والاقتصاد الرقمي.

المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمة البنكية.

المبحث الأول: الإطار العام للرقمنة و الاقتصاد الرقمي

إن انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات الاقتصاد والإدارة والمجتمع، أدى إلى ظهور نوع جديد من الاقتصاد يعرف بالاقتصاد الرقمي وهو يختلف في كثير من سماته عن الاقتصاد التقليدي.

يمكن تقسيم هذا المبحث من خلال المطالب التالية:

✓ مفاهيم حول الرقمنة.

✓ مفهوم وأشكال الاقتصاد الرقمي.

✓ عوامل الاندماج في الاقتصاد الرقمي وأهميته.

المطلب الأول: مفاهيم حول الرقمنة

تعد الرقمنة من أهم عوامل التنمية في العصر الحالي، فقد ساهمت على نحو فعال في تنمية وبناء اقتصاديات العديد من البلدان المتقدمة، التي تعتمد على ما يعرف بالاقتصاد الرقمي.

أولاً: مفهوم الرقمنة

تعتمد الرقمنة في مفهومها على استخدام التكنولوجيات الرقمية لتغيير نموذج الأعمال، من أجل الحصول على عائدات جديدة، وإتاحة المجال لفتح فرص ذات قيمة، وذلك بإغناء مختلف الخدمات عبر الإنترنت، وعبر الهاتف الذكي، ودمجها مع التكنولوجيا الرقمية¹.

ويعرف البنك الدولي الرقمنة، على أنها مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات وإرسالها وعرضها بالوسائل الإلكترونية، وبفضل هذه التكنولوجيا التقى الاقتصاد المرتكز على المعرفة بقاعدة تكنولوجيا ملائمة، مما أدى إلى ازدهار النشاطات المكثفة في المعرفة والإنتاج ونشر التكنولوجيا الجديدة².

¹ تقرير التنمية المستدامة، البنك العربي، الأردن، 2015، ص 91.

² زلماط مريم، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير علوم اقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010، ص 28.

وعلى أساس هذه التعاريف، يمكن القول بأن الرقمنة تتضمن جميع الأنشطة الإلكترونية الناتجة عن الحصول عن البيانات واستخدامها، والتي تسمح بمعالجة المعلومات وتحويلها بكل دقة وكفاءة للحصول على أجود الخدمات، إذ تعتبر الرقمنة ذات علاقة مباشرة بكل من البيانات والمعلومات التي تتيح لنا الوصول إلى نسب عالية من الإنتاج.

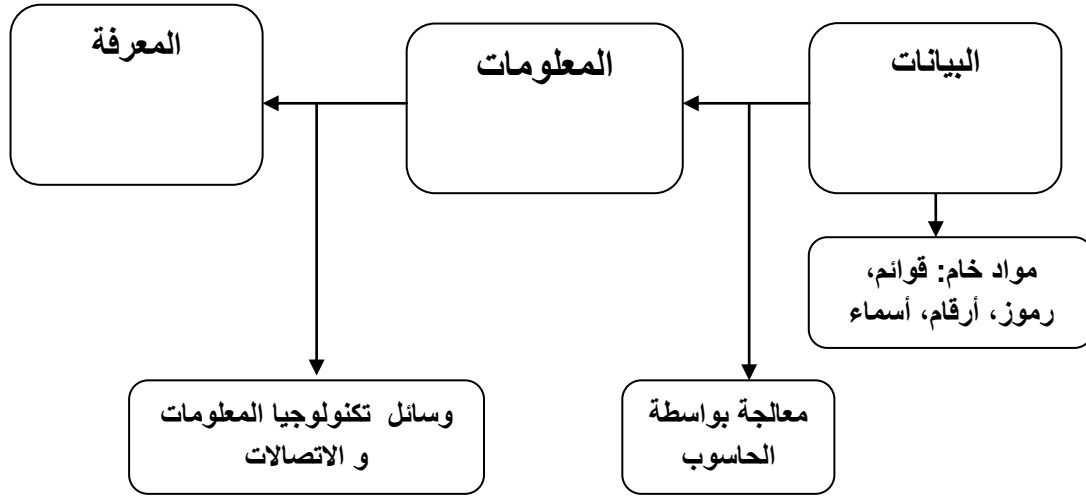
- **البيانات:** تمثل المادة الخام التي يتم جمعها استنادا إلى ما يحصل من أحداث و وقائع، ويشترط أن تتوفر عملية جمع البيانات على عنصري الدقة والموضوعية؛
- **المعلومات:** من خلال جمع وتحليل البيانات ومعالجتها، يتم استنباط المعلومات بالشكل الذي يساعد على اتخاذ القرارات السليمة والصائبة لكل من الفرد والمشروعات والحكومات¹؛
- **المعرفة:** تمثل المعرفة الحاصلة النهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل صناع القرار والمستخدمين الآخرين الذين يحولون المعلومات إلى المعرفة وعمل مستمر يخدمهم ويخدم مجتمعاتهم².

يمكن توضيح علاقة المعلومات والبيانات بالمعرفة والتأثير عليها من خلال الشكل التالي:

¹ عامر بشير، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، أطروحة دكتوراه علوم اقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة الجزائر، 2012، ص 27.

² سميرة كرامة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2011، ص 5 .

الشكل رقم (01-01) : علاقة البيانات و المعلومات بالمعرفة



المصدر: عامر بشير، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، أطروحة دكتوراه علوم اقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة الجزائر، 2012، ص 28 .

ثانيا- أهمية الرقمنة: تتجلى أهمية الرقمنة في:

- ✓ الربط والتقريب بين الأفراد والأمم والشعوب، ومثال ذلك انتشار الهاتف النقال، الذي يعتبر أنجح وسائل الاتصال والتبادل بين الأفراد، وكذا أحد أهم وسائل الأدوات في الحصول على المعلومات التسويقية؛
- ✓ إمداد الشركات التجارية بالقدرات الكافية من أجل تسويق منتجاتها في كل أنحاء العالم، رغم اختلاف العادات والتقاليد والثقافة واللغة... الخ؛
- المساهمة في رفع الأداء الكلي للمؤسسات؛
- ✓ قدرة هذه التكنولوجيا على إنجاز الكثير من الأنشطة بسرعة ودقة عالية، مما يؤدي إلى تدني التكاليف والرفع من الإنتاج؛
- ✓ خلق العديد من فرص العمل في مجالات عديدة¹؛

¹ بوجحيش خالدية، البشير عبد الكريم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار، مجلة إقتصاديات شمال أفريقيا، العدد 17 جامعة الشلف، 2017، ص 161.

✓ تعزيز القدرات التنافسية للبلدان¹.

ثالثا - أشكال الرقمنة:

إن التوجه نحو الرقمنة، هو نتيجة للتطورات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد نتج عن هذا التطور المستمر تقنيات جديدة وأشكال متعددة نوجز أهمها فيما يلي:

(1) الذكاء الاقتصادي:

يعرف الذكاء الاقتصادي بأنه القابلية لفهم العلاقات المتبادلة للحقائق المعروضة بطريقة ترشد العمل للهدف المرغوب²، حيث يعتمد على المعلومة كأداة ينطلق منها في التحليل المنطقي³، كما يعتبر من بين الآليات الأكثر أهمية التي يجب اعتمادها في المؤسسات بشكل عام، والقطاع البنكي بشكل خاص، وذلك لتمييز نشاط البنوك بالتغيرات السريعة الناتجة عن العولمة وإعادة التنظيم والاندماجات المصرفية والمنافسة والابتكارات التكنولوجية، حيث تستخدم الذكاء الاقتصادي لعدة أهداف نذكر منها: تحديد مصادر التمويل، معرفة أكثر العملاء ربحية وتحديد أفضل الطرق لجذبهم والاحتفاظ بهم، تحديد المنتجات المصرفية والقروض الأكثر طلبا من قبل العملاء، معرفة المنتجات الأكثر ربحية وتحديد الخدمات التي يمكن تسويقها، إدارة المخاطر، مكافحة تبييض الأموال، الكشف عن العمليات المشبوهة، تحليل البيانات من أجل وضع الاستراتيجيات للعمليات المستقبلية ومؤشرات الأداء الرئيسية⁴.

¹ تقرير الأمم المتحدة حول مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، 2016، ص ص 71-72.

² أحمد توفيق بورحلي، صراح بلحشر، واقع البقطة الاستراتيجية والذكاء الاقتصادي في القطاع البنكي الجزائري، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد 01، جامعة أم البواقي، 2014، ص 81.

³ بعيطيش شعبان، عربية سلوى، مداخلة بعنوان التميز التنافسي للمؤسسة الاقتصادية، الملتقى العلمي الدولي بعنوان التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، جامعة المسيلة، أيام 12-13 نوفمبر 2017، ص 6.

⁴ أحمد توفيق بورحلي، صراح بلحشر، مرجع سبق ذكره ص 81.

(2) المعطيات الضخمة:

تعتبر البيانات الضخمة مجموعة كبيرة من البيانات في أشكالها المختلفة (كلمات صور، رسائل صوتية وغيرها) حيث يجب أن يتوفر فيها أحد الشروط لكي ينطبق عليها مفهوم البيانات الضخمة، حيث تتمثل هذه الشروط في :

- ✓ **الحجم** : لا بد أن يكون حجم هذه البيانات ضخماً بشكل واضح؛
- ✓ **السرعة**: تمكننا البيانات الضخمة من تحليل البيانات في الوقت الحقيقي، وصنع القرار في ثوان معدودة، وذلك لتوفر البيانات وارتباطها بالانترنت؛
- ✓ **التنوع**: تأخذ البيانات الكبيرة أشكالاً مختلفة، إما في شكل نصوص مكتوبة أو رسائل صوتية، أو فيديو وغيرها من الأشكال التي يمكن أن تتواجد عليها هذه البيانات؛
- ✓ **الصحة**: إن صحة البيانات المعتمدة هو شرط أساسي لكي تكتسي البيانات الضخمة طابعاً يعتمد عليه في تحليل البيانات، فلا يمكن أن نقول أنها بيانات ضخمة إذا كانت من مصادر غير موثوق فيها.

(3) الحوسبة السحابية:

تعرف الحوسبة السحابية على أنها تكنولوجيا تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب إلى ما يسمى بالسحابة، وهي جهاز خادم يتم الوصول إليه عن طريق الإنترنت، بهذا تتحول برامج تكنولوجيا المعلومات من منتجات إلى خدمات، وتعتمد البنية التحتية للحوسبة السحابية على مراكز البيانات المتطورة، التي تقدم مساحات تخزين كبيرة للمستخدمين، كما أنها توفر بعض البرامج كخدمات للمستخدمين¹.

انتقلت الحوسبة السحابية من الاستخدامات الصناعية إلى تطبيقها على قطاعات البنوك والتأمين، فالسحابة تمثل البنية التحتية لأي قطاع، كما يعتبر تطبيق الحوسبة السحابية قفزة نوعية في عمل المؤسسات، بحيث يختبر قدرتها على التكيف مع التطور المستمر في

¹ أحمد بوساق، علي حمو، قدرات خدمات الحوسبة السحابية في إدارة البيانات الضخمة في منظمات الأعمال، الملتقى العلمي الدولي بعنوان التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، جامعة المسيلة، أيام 12-13 نوفمبر، 2017، ص 2.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالخدمات البنكية المتاحة عبر الإنترنت يمكن أن تساعد البنوك في اختصار العديد من المنافذ والقنوات للعملاء¹.

المطلب الثاني: مفهوم وأسس الاقتصاد الرقمي

يعد مفهوم الاقتصاد الرقمي من أحدث المفاهيم الاقتصادية التي لاقى اهتماما كبيرا في الآونة الأخيرة، حيث أصبحت المعرفة والمعلومة من الأركان الأساسية للعملية الإنتاجية.

أولا- مفهوم الاقتصاد الرقمي:

لقد تعددت الآراء حول إيجاد تعريف موحد للاقتصاد الرقمي، ولعل أبرز ما كتب حول مفهومه ما يلي: "يقصد به ذلك التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة، وبين الاقتصاد القومي من جهة أخرى بما يحقق الشفافية والفورية والإتاحة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما"²، وهو التسمية المستخدمة للإشارة إلى الاقتصاد القائم على الإنترنت أو اقتصاد الواب، حيث يتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية، الزبائن الرقميين والشركات الرقمية، التكنولوجيا الرقمية والمنتجات الرقمية³، كما يمكن تعريفه بأنه ذلك الاقتصاد الذي يقوم على أساس إنتاج المعرفة واستخدام نتائجها وثمارها وإنجازتها واستهلاكها بالمعنى الاقتصادي لمفهوم المستهلك⁴. ويعرف أيضا على أنه "ذلك الاقتصاد الذي يستند على التقنية المعلوماتية الرقمية ويوظف المعلومات والمعرفة في إدارته، بوصفها المورد الجديد للثروة، ومصدر إلهام للابتكارات الجديدة"⁵.

¹ كفوس عاشور، حسيني جازية، سبل الاستفادة السحابية في حماية العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا العدد 12، جامعة الشلف، 2014، ص 65.

² فريد النجار، الاقتصاد الرقمي، الدار الجامعية الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2007، ص 25.

³ صراع كريمة، واقع وأفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص استراتيجيات، جامعة وهران، الجزائر، 2014، ص 27.

⁴ عامر بشير، مرجع سابق، ص 33.

⁵ بن منصور فريدة، الصرافة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك ومالية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2010، ص 4.

ثانيا - خصائص الاقتصاد الرقمي:

- هناك مجموعة من الخصائص التي تميز الاقتصاد الرقمي، سنتناول أهمها فيما يلي:
- ✓ الاقتصاد الرقمي لا يعاني من مشكلة الندرة بالمعنى التحليلي القديم، بل هو اقتصاد الموارد التي يمكن استمرار زيادتها عبر الاستخدام المتزايد للمعلومات والمعرفة؛
 - ✓ أنه اقتصاد تتقلص فيه أهمية وتأثير الموقع من خلال الاستخدام الملائم للتكنولوجيا عبر الوسائل والشبكات الإلكترونية؛
 - ✓ أنه اقتصاد يصعب فيه تطبيق القوانين الضريبية والقيود الجمركية وغير الجمركية؛
 - ✓ أن المنتجات التي تتضمن كثافة أعلى للمعرفة تنخفض أسعارها عن تلك التي لا تستخدم كثافة معرفية؛
 - ✓ القدرة العالية على التجديد والتطور والتواصل الكامل مع غيره من الاقتصاديات التي أصبحت تسعى إلى الاندماج فيه¹؛
 - ✓ زيادة معدلات النمو الاقتصادي في الاستثمارات الرأسمالية والتجارة الإلكترونية الداخلية والخارجية، حيث أصبح الإنترنت يؤثر في أساليب أداء المعاملات التجارية وأساليب العمل بشكل كبير²؛
 - ✓ يمكن التحكم في المعلومات باستخدام الفعال لها، وتوظيفها لخدمة القرارات والسياسات الاقتصادية، حيث تساعد مهارات إدارة المعلومات في نجاح اتخاذ القرارات الاستثمارية بعيدة المدى بدقة، ويوفر الاقتصاد الرقمي المعلومات عن طريق تعلم كيفية تحديد الاحتياجات المعلوماتية ثم اختيار المصادر المناسبة للمعلومات الهامة أي إدارة الصادر والوارد منها بطريقة أكثر كفاءة و تأثيرا³؛

¹ بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، اطروحة دكتوراه علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2013، ص18.

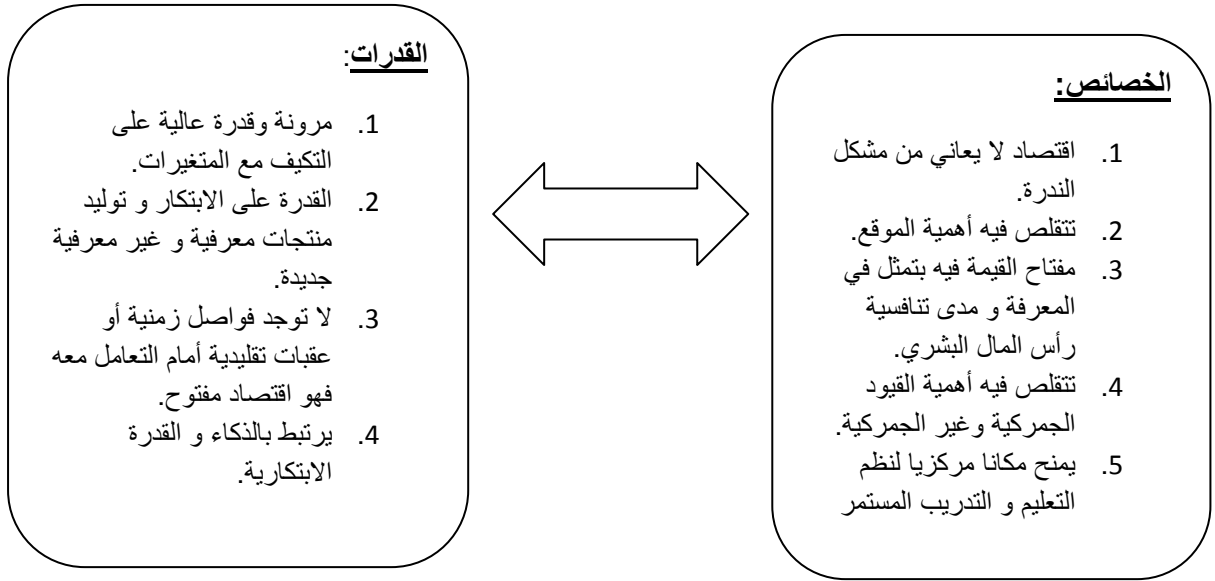
² فريد النجار، مرجع سابق، ص ص، 27-28.

³ بلقيدوم صباح، مرجع سبق ذكره، ص 18.

✓ يوفر الاقتصاد الرقمي المعلومات المثالية من حيث الحداثة، والكفاءة والأهمية، والدقة وإمكانية التحقق من صحتها، كما يساهم في إقناع الآخرين ودعم القرارات¹.

من خلال ما سبق يتضح لنا أن الاقتصاد الرقمي له خصائص متعددة ومتنوعة ويمتاز كذلك بقدرات يمكن تلخيصها أهمها في الشكل التالي:

الشكل (2-1): خصائص و قدرات الاقتصاد الرقمي



المصدر: بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، اطروحة دكتوراه علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2013، ص 19.

ثالثا - أسس الاقتصاد الرقمي:

بقدر ما يعتمد الاقتصاد الرقمي على تكنولوجيا المعلومات الرقمية وخصوصا الانترنت فإنه يعتمد كذلك على الأسس والمبادئ التالية:

✓ قانون الأصول:

قانون تزايد أو تناقص العوائد فيما يتعلق في الأصول المادية يختلف عن نظيره في الأصول والسلع الرقمية، فبالنسبة لقانون الأصول الرقمية فهو يخضع لقانون تزايد العوائد²، أما في

¹ بلقيدوم صباح، مرجع سابق، ص 18 .

² صراع كريمة، ص ص 31- 32.

الأصول المادية تبدأ العوائد في الارتفاع في المراحل الأولى إلى أن تصل إلى مستوى معين ومن ثم تبدأ في التناقص، أما في الأصول الرقمية - ولنأخذ مثال تطوير برمجية- ففي بداية المشروع تتحمل الشركة تكلفة الإعداد الأولي، وهي التكلفة الثابتة وغالبا ما تكون عالية لكن مع إنتاج النسخ الإضافية والتي تصبح تكلفتها المتغيرة منخفضة يساهم ذلك في زيادة الأرباح والعوائد.

✓ اقتصاديات الحجم:

في اقتصاديات الحجم التقليدية تقوم الشركات الصغيرة بإنتاج الحجم الصغير، لكن كلما زاد الحجم يصبح من دواعي الجدوى الاقتصادية إنجازها من قبل شركة كبيرة، مثلا تقديم الخدمة المصرفية المرتبطة بصفقات العملاء في نفس الوقت يتطلب توظيف مصرفي لكل صفقة للعمل عليها، بذلك يزداد خط الانتظار ويطول، لكن مع الإنترنت، أصبح بالإمكان إجراء جميع الصفقات من قبل جميع المتعاملين مع المصرف في نفس الوقت.

✓ اقتصاديات النطاق الجديدة:

توفر الأصول الرقمية إمكانية تقديم خدمات للجميع وفي الأسواق المختلفة والمتباينة، فهي تتعدى الحدود المكانية والزمانية، وبالنظر لاقتصاديات النطاق في العصر الصناعي والتي تعمل على إنتاج عدد من المنتجات المتنوعة على الخط الإنتاجي، ما يجعلها تعاني من ضعف التنوع والمرونة، وبالتالي الحد من القدرة على الاستجابة، ولكن في العصر الرقمي فإن اقتصاديات النطاق الجديدة تتسم بالقدرة على الاستجابة لعدد لا متناه من الزبائن، ليتم الحديث عن المشروع والتسويق فردا لفرد.

✓ اقتصاد السرعة الفائقة :

أصبحت الشركات في ظل الاقتصاد الرقمي تتميز بالمرونة في الحجم وفي التنظيم (العلاقات الشبكية) وفي المعلومات (تقاسم المعلومات الفوري)¹، فقد أصبح استعمال البريد

¹ صراع كريمة، مرجع نفسه، ص ص 31-32:

الإلكتروني والإنترنت والأقمار الصناعية يفتح المجالات الواسعة أمام تبادل المعلومات بين المنظمات، مما أدى إلى إلغاء الحواجز التي يقوم عليها الاقتصاد التقليدي.

✓ تكلفة المنتج الرقمي:

إن المنتجات الرقمية تختلف عن المنتجات المادية في العديد من النقاط، فكما سبق ورأينا فإن تكلفة إنتاج النسخ الأولى تكون مكلفة ثم تتخفف، لكن في حالة التوقف أو التغيير فإن التكلفة الثابتة لا تكون مغطاة، ففي حالة التوقف عن صنع برمجية أو تأليف كتاب فلا يمكن بيعه، بخلاف السلع المادية، فمثلا عند الاستثمار في بناء مصنع، ثم تظهر عدم الحاجة له فبالإمكان بيعه، كما أن تكلفة المتغير للمنتج الرقمي لها سمة خاصة، حيث أن تكلفة الوحدة للنسخة الإضافية لا تزيد حتى إذا كان المنتج منها كبيرا جدا، مما يعني أن للمنتجين القليل من قيود السعة الإنتاجية خلافا للشركات المصنعة للمنتجات المادية التي إذا ازدادت مبيعات منتجاتها إلى حد معين، يجب عليها أن تقوم باستثمارات كبيرة في مصنع جديد أو آلات جديدة للاستجابة للطلب¹.

المطلب الثالث: عوامل الاندماج في الاقتصاد الرقمي وأهميته

إن التحول إلى الاقتصاد الرقمي أصبح من البديهيات المسلم بها، وذلك لما أحدثته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تحول جذري في مفهوم الاقتصاد، فصار لزاما على جميع دول العالم أن تتبنى إستراتيجيات ناجحة من أجل مواكبة هذا التغير الحاصل.

أولا- عوامل الاندماج في الاقتصاد الرقمي.

إن التحول إلى الاقتصاد الرقمي ضرورة ملحة تفرض نفسها، ولتكريس ذلك لا بد من توفير بعض العوامل من أهمها:

1- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT): إن بناء بنية تحتية في الاقتصاد الرقمي كصناعة البرمجيات ومعدات الإعلام الآلي، يعتبر صناعة إبتكارية تقوم على إعداد وتصميم وتنفيذ واختبار برنامج تشغيل الحاسب الآلي والذي يتضمن مجموعة أوامر للقيام بمجموعة

¹ صراع كريمة، مرجع نفسه، ص ص 31-32.

متكاملة بهدف الوصول إلى نتيجة معينة، حيث يعتمد فيها بشكل أساسي على العقل البشري أما إنتاجها فلا يحده زمان ولا مكان وتخضع لمنظومة تسويقية متكاملة ليس لها تأثير سلبي على البيئة، وعائداتها مرتفعة، أما المنافسة في الأسواق فيها فهي عالمية.

2- البحث والتطوير: إن التحول إلى الاقتصاد الرقمي يقتضي رفع نسبة الإنفاق على مشاريع البحث والتطوير من الناتج المحلي الإجمالي، باعتباره أحد أهم مؤشرات الاقتصاد الرقمي وهي مرتفعة في الدول المتقدمة أكثر من باقي الدول.

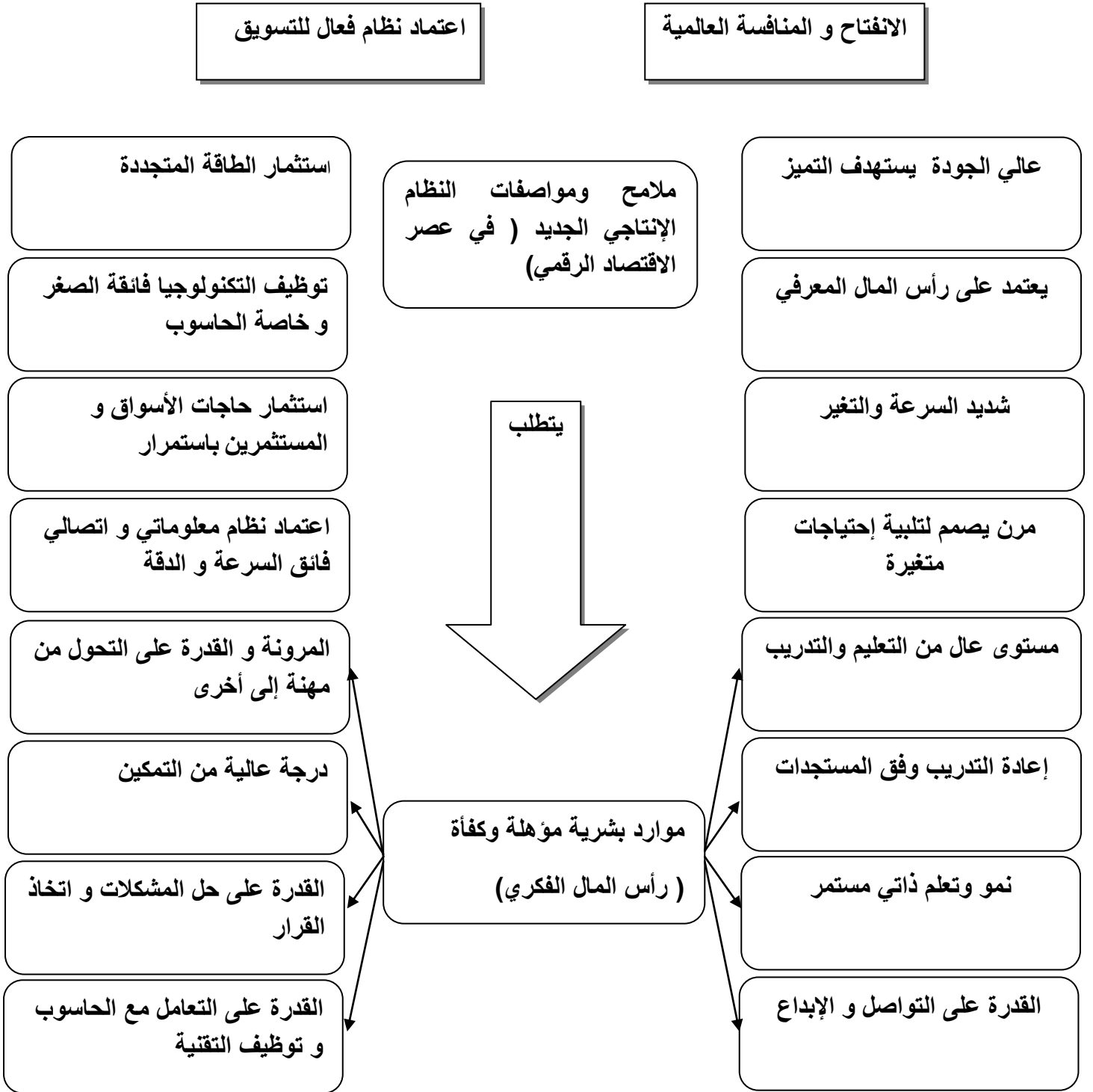
3- التعليم ومجتمع المعلومات: يعتبر الإنفاق على التعليم شكلا من أشكال الاستثمار في رأس المال البشري، حيث أن له الأثر البالغ في التنمية الاقتصادية، وفي ظل الاقتصاد الرقمي يعتبر التعليم النطاق الذي تبنى فيه الطاقات البشرية، وتتجلى أهمية علاقته بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في وظيفتها الأساسية لإعداد عمال المعرفة، باعتبارهم الركيزة المعتمد عليها في تطوير هذه التكنولوجيا، ويظهر ذلك خاصة في خدمة الإنترنت التي تساهم وبشكل كبير في تشجيع التعليم عن بعد، وبالتالي فإن متطلبات الاقتصاد الرقمي تقتضي ضرورة التركيز على تكوين أفراد لهم القدرة على الإبداع والابتكار وصناعة البرمجيات¹، وإتاحة المصادر التعليمية المختلفة والوصول إلى الطلاب في الأماكن الريفية والنائية والمحرومة من الخدمة التعليمية، والمساعدة على تدريب المعلمين وزيادة كفاءتهم، وكذلك الارتقاء بمنظومة الإدارة المركزية².

يمكن تفسير كل ما سبق وفق الشكل التالي:

¹ بوجحيش خالدية، البشير عبد الكريم ، مرجع سابق، ص 165.

² مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مرجع سابق، ص 72.

الشكل (3-1): ملامح و مواصفات الاقتصاد الرقمي



المصدر: عامر بشير، دور الإقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، أطروحة دكتوراه علوم اقتصادية، تخصص

نقود مالية وبنوك، جامعة الجزائر، 2012، ص 45.

ثانياً - أهمية الاقتصاد الرقمي.

- إن أهمية الاقتصاد الرقمي تبرز من خلال الدور الذي تؤديه معطياته وما تفرزه من تقنيات متقدمة في مختلف المجالات، حيث يمكن إبراز أهمية الاقتصاد الرقمي فيما يلي:
- ✓ زيادة الأهمية بالنسبة للإنتاج المعرفي مقارنة بالإنتاج المادي؛
 - ✓ المساهمة في تحسين الأداء المتميز من خلال رفع الإنتاجية وتخفيض التكاليف وتحسين نوعيته؛
 - ✓ خلق مناصب شغل جديدة، خاصة في المجالات التي يتم استخدام تقنيات التكنولوجيا المتقدمة وهي فرص عمل واسعة ومتنوعة ومتزايدة؛
 - ✓ إحداث التجديد والتحديث والتطور للنشاطات الاقتصادية بما يسهم في توسعها ونموها بدرجة كبيرة وبشكل متسارع ومتزايد، وبالتالي تحقيق الاستمرارية في تطور الاقتصاد ونموه¹؛
 - ✓ تعتبر المعرفة العلمية والمعرفة العملية التي يتضمنها اقتصاد المعرفة (الاقتصاد الرقمي) الأساس في توليد الثروة وزيادتها وتراكمها، وخاصة التقنية المتقدمة منها؛
 - ✓ زيادة الإنتاج والدخل الوطني وإنتاج المشروعات والمساهمة في توليد دخول الأفراد الذين ترتبط نشاطاتهم بالرقمنة بشكل مباشر أو غير مباشر؛
 - ✓ زيادة الأهمية بالنسبة للصادرات من المنتجات المعرفية، وبالذات الصادرات غير الملموسة².

¹ عامر بشير، مرجع سابق، ص 40.

² بلقيوم صباح، مرجع سابق، ص ص، 20-21.

المبحث الثاني: الإطار النظري حول جودة الخدمة البنكية.

تشكل الخدمات البنكية الجزء الأكبر من نشاط البنوك، ويتم من خلالها تلبية احتياجات وتوقعات العملاء، لذا تسعى البنوك إلى تطوير خدماتها لتحقيق رضا العملاء وجذب المزيد منهم، من أجل تحقيق أهداف البنك وتعزيز مكانته التنافسية في السوق المصرفي ومواكبة التطورات التكنولوجية الراهنة، الأمر الذي يدفعنا إلى التعرف على أهم عناصرها وفق المطالب التالية:

✓ مفاهيم حول الخدمة البنكية.

✓ جودة الخدمة في البنوك.

المطلب الأول: مفاهيم حول الخدمة البنكية

أولاً - مفهوم الخدمة البنكية وخصائصها.

أ مفهوم الخدمة البنكية: تحظى الخدمات باهتمام كبير من قبل المختصين والباحثين، نظراً للدور الذي تلعبه في عمل المنظمات وتسهيل حياة الأفراد، وهو ما أدى إلى تعدد مفاهيم الخدمة في العديد من الدراسات، حيث يرى (Wirtz2004 & Lovelok) بأنها "أي فعل أو أداء يقدمه طرف لطرف آخر، وقد تكون عملية تقديم الخدمة مرتبطة بمنتج مادي، والأداء المؤقت وفي كثير من الأحيان طبيعتها غير ملموسة، وعادة لا تؤدي إلى انتقال الملكية"¹.

أما (Kolter and Armstrong) فيعرفان الخدمة بأنها "نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف الى طرف آخر، دون أن يترتب على ذلك نقل للملكية وإنتاجها قد يرتبط وقد لا يرتبط بنتاج مادي ملموس، وباعتبار الخدمة البنكية شكلاً خاصاً من الخدمة فيمكن تعريفها على أنها نشاط أو مجموعة من الأنشطة التي يكون جوهرها غير ملموس"².

¹ صلاح الدين مفتاح سعد الباهي ، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن ، دراسة البنك الاسلامي الاردني في عمان الاردن، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2016، ص ص، 25-26.

² مصطفى يوسف كافي ، اقتصاد المعرفة وانعكاساته في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك ، الطبعة الأولى، ألفا للوثائق نشر - استيراد وتوزيع الكتب، قسنطينة، الجزائر، 2017، ص 279.

يقوم بتقديمها البنك لعميله بغية إشباع حاجاته و رغباته، قد يكون إنتاجها مرتبط بمنتج مادي وقد لا يكون، ولا يترتب عنها أي انتقال للملكية¹، فهي تتمثل في:

- نشاط أو عمل يقدم إلى المستفيد من قبل الأفراد والأجهزة؛
- أن تقديمها قد يرتبط أو لا يرتبط بسلعة مثلا: استقبال المستفيد وأسلوب المعاملة مرتبط بالشخص الذي يقدمها، سحب المستفيد للنقود عن طريق الصراف الآلي يرتبط باستخدام هذا الصراف².

وبالتالي يمكن تعريف الخدمة البنكية على أنها "مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة، والمقدمة من طرف البنك والتي يدركها المستفيد من خلال ملامحها وقيمها المنفعية، والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين"³.

ب - خصائص الخدمة البنكية:

يمكن استخلاص خصائص الخدمة البنكية من التعاريف السابقة ونذكر منها ما يلي:

✓ **اللاملموسية:** يعني أن الخدمة البنكية لا يمكن رؤيتها أو الإحساس بها أو سماعها قبل شرائها، ما يجعلها غير قابلة لعملية الجرد أو التخزين وبالتالي طالب الخدمة عليه الانتظار للحصول عليها، لذا فإن إشباع واستهلاك الخدمة يحدث في نفس الآونة لذلك يصعب علينا معاينتها⁴؛

¹ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 279 .

² آسيا قاسمي، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم اقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة بومرداس، 2015، ص 259.

³ تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2005، ص 32.

⁴ عبد الرحيم نادية، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي - دراسة حالة الجزائر - ، رسالة ماجستير علوم اقتصادية، تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر 3، 2011، ص 10.

✓ الخدمات البنكية تنتج وتستهلك في آن واحد وغير قابلة للإستدعاء: بمجرد أن تقدم الخدمة للعميل فإنه يستهلكها في اللحظة التي تقدم له وبالتالي فإن العميل لا يستطيع تداول هذه الخدمة مع طرف ثالث، كما أن الخدمة البنكية غير قابلة للإستدعاء مرة أخرى بعد تقديمها لأجل تحسينها¹؛

✓ صعوبة التمييز في الخدمة البنكية: تكون الخدمات البنكية التي تقدمها البنوك في أغلب الأحيان متشابهة أو متطابقة لذا يكون إختيار العميل للبنك الذي يتعامل معه مبنيا على أساس معايير كالموقع، السمعة، جودة الخدمة، السرعة، الدقة، كفاءة الموظفين... الخ²؛

✓ تقلبات الطلب: قد يحدث تقلب في أصناف معينة من الخدمة لأسباب طارئة أو ظروف موسمية مثل الطلب على القروض الموسمية أو قروض الطلبة عند كل فصل جامعي أو مواسم زراعية معينة، مما يولد ضغطا كبيرا على وظائف التسويق في البنوك³؛

✓ التوازن بين النمو والمخاطر: وتعني وجود نوع من التوازن بين النمو والتوسع في تقديم الخدمات البنكية وبين المخاطر الناجمة عن ذلك التوسع؛ باعتبار أن نشاط البنك قائم على أساس الثقة المتبادلة بينه وبين العميل؛

✓ الانتشار الجغرافي: تحتاج الخدمات البنكية إلى الاحتكاك بين مقدمها والمستفيد منها، لذا يجب أن تكون البنوك قادرة على الوصول إلى عملائها، سواء الحاليين أو المرتقبين وذلك بامتلاكها شبكة متكاملة من الفروع لتقديم خدماتها إلى أكبر عدد ممكن من العملاء بمناطقهم وتغطية احتياجاتهم على المستوى المحلي، الوطني أو حتى الدولي⁴.

¹ سامي أحمد مراد، تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة آثار اتفاقية تحرير تجارة الخدمات " جاتس "، الطبعة الأولى، المكتب العربي للمعارف، مصر الجديدة، 2008، ص 58.

² مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 283.

³ تيسير العجارمة، مرجع سابق، ص 33.

⁴ مصطفى يوسف كافي، مرجع نفسه، ص 283-284.

ثانياً- تطوير الخدمات البنكية.

تحتاج الخدمات البنكية إلى إدخال تحسينات وتعديلات عليها تبعاً للتطورات والتحولات المتلاحقة التي شهدتها الساحة المالية والمصرفية الدولية، وفي مقدمتها العولمة المالية والتطورات التكنولوجية السريعة وغيرها من العوامل الأخرى التي ساعدت في تحديث الخدمة البنكية.

1 -تعريف تطوير الخدمات البنكية:

يقصد بتطوير الخدمات البنكية إضافة مزايا جديدة لتلك الخدمات، بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات، ويعتبر الهدف الرئيسي لعملية التطوير هو مسايرة العولمة المالية وما تفرضه من تحديات، إضافة إلى أهداف أخرى نذكر أهمها فيما يلي:

- ✓ زيادة حجم تعامل الزبائن الحاليين وجذب المزيد من المتعاملين؛
- ✓ زيادة حصة البنك السوقية وتحسين ربحيته على المدى القصير؛
- ✓ اكتساب القدرة على الإستمرار والتواصل السليم في السوق؛
- ✓ تخفيض تكلفة تقديم الخدمات المماثلة التي تقدمها البنوك المنافسة¹.

2 -دوافع عملية تطوير الخدمات البنكية:

ومن بين العوامل التي دفعت البنوك إلى تطوير خدماتها البنكية نجد أبرزها:

- ✓ العولمة المالية؛
- ✓ المساءلة القانونية؛
- ✓ تطوير حاجات الزبون و تنوعها؛

أ -العولمة المالية:

ارتبطت العولمة المالية بموجة من التحرير المالي، من خلال تكريس سوق مالي دولي يتحرك فيه رأس المال بمنطق تحقيق المصلحة الخاصة التي فرضت المنافسة بين الكيانات العملاقة²

¹ قاسيمي آسيا، مرجع سابق، ص ص، 267- 268.

² قاسيمي آسيا، مرجع نفسه، ص ص، 272-273.

التي تدخل الأسواق المالية في ظل تطبيق اتفاقية تحرير تجارة الخدمات، بالإضافة إلى عدة محفزات للتطوير أهمها :

✓ **عولمة التكنولوجيا:** التي تعتبر من أهم التغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل البنكي، حيث إهتمت البنوك بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والإتصالات وتطويرها بكفاءة عالية؛

✓ **تدويل العمل البنكي:** الذي يقصد به توسيع البنوك لنطاق أعمالها من المحلية إلى العالمية وبالتالي أصبحت البنوك تمارس الإقراض الدولي للشركات والدول كجزء من عملية الإنفتاح الدولي¹، ويقصد به أيضا توسيع العمليات الدولية والمتمثلة في العمليات بالعملة الصعبة وعمليات المقاصة مع غير المقيمين، بالإضافة إلى تزايد ارتفاع إقامة مؤسسات بنكية في الخارج²؛

✓ **ظهور الإتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات:** التي عززت نتائج النمو السريع في قيمة وحجم عمليات التجارة الدولية مما تولد عنها خلق فرص الإستثمار الدولي، وضغوط التجديد والابتكار التمويلي والتي أدت إلى خلق أسواق جديدة بمنتجات تمويلية جديدة، ما دفع البنوك إلى أداء خدمات بنكية لم تكن تقوم بها من قبل، بهدف التنويع في مصادر الأموال ومجالات استخدامها، لذا وجب على البنوك أن تتطور وأن تتجه إلى العولمة مجالا ونشاطا وفكرا، فالأشكال العالمية للخدمات أكثر ربحا وأكثر استقرارا وأكثر فاعلية وقدرة على تحقيق أهداف البنك³؛

✓ **المنافسة:** مع تزايد مستوى المنافسة في ميدان الخدمات البنكية بين البنوك، وإقتناء هذه الأخيرة للتقنيات الحديثة والتشجيع على استخدامها لإيجاد خدمات بنكية جديدة، أدت هذه⁴

¹ قاسيمي آسيا، مرجع سابق، ص ص، 273.

² عبد الرحيم نادية، مرجع سابق، ص 42.

³ عامر بشير، مرجع سابق، ص ص 268-269.

⁴ قاسيمي آسيا، مرجع سبق ذكره، ص 274.

الضغوط التنافسية بين البنوك إلى إيجاد خدمات متطورة تتماشى ورغبات الزبائن واحتياجاتهم، حيث تنقسم المنافسة إلى ثلاثة أقسام تتمثل في منافسة مباشرة من البنوك الموجودة أو منافسة من بنوك جديدة أجنبية أو فروع جديدة لبنوك حالية أو منافسة من طرف مؤسسات مالية غير بنكية.

ب - المساءلة القانونية :

إن إدارة البنك تكون مسؤولة أمام القانون عن أي خطأ أو قصور في تأدية الوظيفة البنكية بالإضافة إلى مسؤوليتهم عن أي عمل لتمويل مشروعات الصالح العام لذلك تعمل البنوك على إحترام ما تنص عليه التشريعات البنكية وكذا القيام بتطوير الخدمة لتكون أكثر دقة وأمانا لتجنب المساءلة القانونية.

ج - تطور حاجات الزبون و تنوعها :

إن تحسن مستوى المعيشة للأفراد يؤدي إلى تغير حاجاتهم ونوعية الخدمات المطلوبة إشباعها مما يفرض على البنوك مسايرة هذه التطورات تبعا لأذواق الزبائن والعملاء ومعايير إختيارهم والتطور في حاجاتهم ومحاولة إشباع هذه الحاجات عن طريق منتجات جديدة متطورة¹.

هذه العوامل دفعت بالبنوك إلى تحسين وتطوير خدماتها بهدف مسايرة التطور العالمي في مجال الخدمات ومحاولة تقديم خدمات مميزة ومرضية للزبائن تتسجم مع متطلبات العولمة المالية والاقتصادية، لذا فإن عملية التطوير أصبحت ضرورة حتمية لتدعيم بقاء واستمرار البنك في السوق وتحقيق أهدافه الربحية، ومن هنا فإن الإدارة البنكية تجد نفسها أما حتمية الإبتكار من خلال تكثيف استخداماتها لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمات الحالية أو إنتاج خدمات جديدة قادرة على تلبية حاجات ورغبات الزبون المتجددة، هذا ما دفعها إلى تعويض بعض من خدماتها التقليدية بخدمات إلكترونية تضمن بقاءها في السوق المصرفية ومحاولة منها لتحقيق ميزة تنافسية.

¹ قاسمي آسيا، مرجع سابق، ص ص 274-275.

يمكن القول أن الخدمات البنكية الإلكترونية هي مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية التي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصادية والمتعاملين بشكل عام والتي تشمل كل المعلومات المالية بين المنظمات والأفراد والشركات¹.

وياختصار الخدمات البنكية الإلكترونية هي عبارة عن تقديم الخدمات الخاصة

بالمعاملات البنكية عن طريق قنوات توصيل إلكترونية، وتمتاز بعدة خصائص أبرزها:

- ✓ خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة؛
- ✓ خدمات لا تعرف قيودا جغرافية؛
- ✓ خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية وهذا ما يطرح عددا من المسائل القانونية المتعلقة بأدلة الإثبات؛
- ✓ يتم الدفع عن طريق النقود الإلكترونية أو عن طريق الشيكات الإلكترونية؛
- ✓ يتم التعامل وفق نظام التبادل الإلكتروني للبيانات عن طريق مستندات إلكترونية بدل المستندات الورقية، حيث يسمح هذا النظام بنقل رسائل من كمبيوتر لآخر بغرض التراسل مع الإطارات المشاركة في العملية التجارية، وتتضمن الرسائل أوامر شراء وفواتير وبرنامج للتداول مع الزبائن المختلفين والموردين، وهذا النظام يتطلب إتفاقا على التبادل الإلكتروني للبيانات².

3 - عوامل نجاح عملية تطوير الخدمات البنكية.

يهدف البنك من خلال عملية تطوير الخدمات البنكية إلى زيادة إنتاجيته وحصته

السوقية وذلك عن طريق توفر واستخدام مجموعة من العوامل أهمها:

- ✓ استخدام تطبيقات التكنولوجيا المتقدمة؛

¹ صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، مرجع سابق، ص 27.

² عامر بشير، مرجع سابق، ص ص 230-231.

- ✓ توفر رأس المال الفكري (التفكير الإبداعي) في البنوك؛
- ✓ توفر ثقافة الخدمة البنكية (المعارف).

أ) أهمية استخدام التكنولوجيا في تطوير الخدمات البنكية:

إن استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات البنكية المختلفة يزيد من كفاءة وفعالية أداء البنك من خلال سرعة إنجاز الخدمة الحالية والدقة في تنفيذها، كما تمثل مصدرا لكثير من الخدمات البنكية الجديدة¹.

وقد اهتمت الدول المتقدمة بشكل خاص بتكثيف الإستخدام لتقنيات المعلومات والاتصالات في المجال البنكي لتحقيق هدف انخفاض العمليات البنكية التي تتم داخل فرع البنك، حيث أصبحت لا تتجاوز 10% من إجمالي العمليات بينما تتم جميع العمليات الأخرى بواسطة قنوات إلكترونية مثل أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع الإلكترونية وهو ما ترتب عليه تغيرات ملحوظة في طبيعة وآليات تقديم الخدمة البنكية، من أهمها:

- ✓ انخفاض تكلفة التشغيل لاسيما التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات فضلا عن تقلص استخدام النقود؛

✓ تزايد أهمية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية ومنها بطاقات الائتمان والشيكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية²؛

- ✓ تحرير العملاء من قيود المكان والزمان، وظهور ما يعرف بالخدمات المنزلية المصرفية (Home Banking) التي توفر الوقت والجهد لعملاء البنوك .

✓ تمكين البنوك من تقديم خدمات لعملائهم لم تكن معروفة من قبل مثل: أجهزة الصراف الآلي ATM وخدمات سداد الفواتير بالهاتف وظهور ما يسمى بالبنوك الإلكترونية والبنك المحمول³.

¹ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 304.

² بريس عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 3، جامعة الشلف، 2003 ص 264.

³ بريس عبد القادر ، مرجع سابق ، ص 264 .

(ب) توفر رأس المال الفكري (التفكير الإبداعي):

يشجع التفكير الإبداعي عملية توليد الأفكار المصرفية بغرض حل المشكلات المتعلقة بتقديم الخدمات البنكية، وتظهر أهميته في مجال صناعة الخدمات البنكية بتأثير نوعين من القوى الأولى داخلية ناتجة عن الحاجة المستمرة لتطوير الخدمات بغية إشباع رغبات الزبائن والثانية قوى خارجية ناتجة عن قيم مجتمعية جديدة وحدة المنافسة بين البنوك العالمية¹.

(ج) توفر ثقافة الخدمة المصرفية (المعارف):

تشير ثقافة الخدمة البنكية إلى أنواع المعتقدات والقيم والطرق التي تم تعلمها بالتجربة فالمعارف المكتسبة من ثقافات الخدمة البنكية، تعد أساساً للتطوير الفعال في تصميم البنك وخدماته وخلق الميزة التنافسية التي يمكن اكتسابها من ثقافة الخدمة، خصوصاً بعد التطورات التي لحقت بتقنيات ووسائل الاتصالات والمعلومات، فالجديد في إدارة المعارف في البنوك اليوم هو استعمال الثقافات المعاصرة للمعلومات كالأنترنيت ووكلاء البرمجيات لتنظيم وتسهيل وتعجيل إدارة المعرفة على مستوى البنك، ويربط مديرو البنوك العالميون عولمة جودة الخدمة المصرفية بإدارة المعرفة عن طريق التعليم الجامعي والتعليم المستمر والمصرف المتعلم².

المطلب الثاني: جودة الخدمة في البنوك

أولاً - مفهوم جودة الخدمة البنكية.

تتصف الخدمات البنكية بالانمطية، والتي من شأنها أن تحد من إمكانيات التميز في هذه الخدمات وتقليل فرص التنافس في تقديمها، لذا وجب على إدارة البنك أن تبحث عن مجالات أخرى للتنافس، فبرز مفهوم جودة الخدمة البنكية كمجال من مجالات التمييز النسبي حيث يكمن هذا المفهوم في إدراكات العملاء وتوقعاتهم حول الخدمة البنكية، وضمن هذا السياق ظهرت مفاهيم مثل: خدمة العملاء، سرعة إنجاز الخدمة، طريقة تعامل موظفي البنك مع

¹ عامر بشير ، مرجع سابق ، ص ص 271 - 272 .

² مصطفى يوسف كافي ، مرجع سابق ، ص ص 305 - 306 .

العملاء، الخصوصية والسرية في التعامل، دقة المعلومات... الخ كمجالات للتميز في تقديم الخدمة البنكية وهو ما يشكل مفهوما متكاملًا لجودة تلك الخدمة¹.

1 - تعريف جودة الخدمة البنكية:

تميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة، أو أنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها².

ويمكن تعريف جودة الخدمة البنكية على أنها " البحث عن احتياجات زبائن البنك ورغباتهم، ثم العمل على تلبية هذه الاحتياجات ضمن موارد البنك وقدراته ومتابعة تطورها وتوفير التحسينات في حالة حدوث خطأ عند الوفاء بهذه الاحتياجات"، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق المستوى الفعلي للجودة مع توقعات الزبون لأبعاد جودة الخدمة ومستوى الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الخدمة المقدمة لهم³.

2 - أهمية جودة الخدمة البنكية:

في ظل المنافسة القائمة بين البنوك في مجال تقديم الخدمات البنكية، زادت أهمية جودة الخدمات للعوامل التالية:

- ✓ تحقيق الربح من خلال الإحتفاظ بالزبائن وإمكانية جذب زبائن جدد، الأمر الذي من شأنه أن يحقق زيادة حجم الودائع؛
- ✓ الحفاظ على الزبائن، فجودة الخدمة البنكية تسعى لإبقاء الزبون واستمراره في التعامل؛
- ✓ خلق صورة ايجابية وواضحة للبنك في أذهان الزبائن؛
- ✓ توفر التكنولوجيا المستخدمة والعمل على تطويرها باستمرار⁴.

¹ ناجي ذيب معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2015، ص 98.

² سامي أحمد مراد، مرجع سابق، ص 131.

³ هاجر محمد الملك، الطاهر محمد أحمد علي، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العميل - دراسة ميدانية على بنك الصادرات - ، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 17، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2016، ص 56.

⁴ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 307-308.

ثانيا - مستويات و أبعاد جودة الخدمة البنكية:

أ - مستويات جودة الخدمة البنكية:

قدم (Parasuruman) عام 1985 خمسة مستويات من الجودة في الخدمات وهي:

✓ **الجودة المتوقعة:** وتمثل توقع العميل لمستوى جودة الخدمة وتعتمد على إحتياجات العميل وخبرته وتجاربه السابقة وثقافته وإتصاله بالآخرين، أي أنها الجودة الواجب توفرها عند أداء الخدمة؛

✓ **الجودة المدركة من قبل الإدارة:** وتمثل مدى إدراك البنك لاحتياجات وتوقعات عملائه وتقديم الخدمة البنكية بالمواصفات التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضي العميل، وتبنى غالبا على تجارب سابقة مع زبائن آخرين؛

✓ **الجودة المروجة:** وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها، وما تعهد البنك بتقديمه والتي يتم نقلها إلى العملاء من خلال المزيج الترويجي، من إعلان وترويج شخصي ومطبوعات¹؛

✓ **الجودة الفعلية المقدمة للعميل:** وتعني أداء العاملين بالبنك للخدمة وتقديمها طبقا للمواصفات التي حددها البنك، وهي تتوقف على مهارة العاملين وحسن تكوينهم وتدريبهم وقد تختلف الخدمة المقدمة وجودتها من بنك لآخر، وقد تختلف بالنسبة للموظف الواحد حسب حالته النفسية ومدى إرهاقه في العمل.

✓ **الجودة المدركة:** وهي تقدير الأداء الفعلي للخدمة(الخدمة الفعلية المقدمة للزبون) والتي تعتمد إلى حد كبير على مدى توقع العميل².

ويعد هذا النوع أو المستوى الأكثر استحواذا على اهتمام الباحثين باعتباره معيارا أساسيا لإكتساب الميزة التنافسية من خلال استخدام حاجات الزبون وتوقعاته لقياس جودة الخدمة

¹ حلوز وفاء، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضا العميل - دراسة حالة البنوك العمومية الجزائرية بتلمسان - ، أطروحة دكتوراه علوم اقتصادية، تخصص، بنوك، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2014، ص 24.

² حلوز وفاء، مرجع سابق، ص 24 .

المقدمة له باستعمال نموذج الفجوات الذي جاء به (Parasuruman) سنة 1985 والذي سنطرق إليه لاحقا.

ب - أبعاد جودة الخدمة البنكية:

- لا يوجد إتفاق بين الباحثين حول الأبعاد أو الجوانب التي تحدد مستوى جودة الخدمة حيث يرى (Swan and Comb 1976) أن الجودة لها بعدان أساسيان هما :
- ✓ **الجودة المادية:** التي تتضمن الجوانب الملموسة التي يتعرض لها العميل حال حصوله على الخدمة؛
 - ✓ **الجودة التفاعلية:** وتمثل أداء العملية الخدمية ذاتها أثناء تفاعل العاملين بالمنظمة مع العملاء؛
 - ✓ كما يميز (Donabedian 1985) بين ثلاث مجموعات من الأبعاد هي :
 - ✓ **الجودة الفنية:** وتشير إلى ما يحصل عليه العميل بالفعل من الخدمة المقدمة له وتتمثل في تطبيقات العلم والتكنولوجيا في تقديم الخدمة، كما تشير أيضا إلى تناسب الخدمة مع الهدف¹.

- ✓ **الجودة الوظيفية (غير الفنية):** أي الكيفية التي يتم فيها عملية نقل الجودة الفنية؛
- ✓ **جودة بيئة الخدمة (جودة المنظمة):** وتشمل إدارة المبنى تصميمه، الديكور والاثاث والتي لا تؤثر فقط في متلقي الخدمة وإنما في مقدم الخدمة أيضا الذي يجب أن يشعر بالراحة عند أداء عمله².

بالإضافة إلى ما سبق، قدم (Parasuruman) وزملاؤه (1991) نموذج الفجوات وهو من أحدث الدراسات في هذا المجال والذي عرف أيضا بنموذج (Berry, Parasuruman, Zeithaml) PZB إختصارا لأسماء الباحثين الثلاثة الذين طوروا النموذج ووفقا لهذا النموذج (SERVQUAL) فإن الأبعاد الرئيسية التي تقاس بها جودة الخدمة البنكية هي كالتالي :

¹ فيروز قطاف ، تقييم جودة الخدمات المصرفية و دراسة اثرها على رضا العميل البنكي - دراسة حالة **BADR** بسكرة - ، اطروحة دكتوراه علوم تسيير ، جامعة بسكرة ، 2011 ، ص 63 .

² فيروز قطاف، مرجع سابق، ص 63.

- 1) **الاعتمادية: (Reliability):** وتعني ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى ووفاء البنك لما تم وعد العميل به وهذا يتضمن :
 - دقة الحسابات والملفات وعدم حدوث الأخطاء؛
 - دقة الخدمة المصرفية بشكل صحيح؛
 - تقديم الخدمة في المواعيد المحددة وفي الوقت المصمم لها؛
 - ثبات مستوى أداء الخدمة.
- 2) **سرعة الإستجابة من قبل العاملين (Responsiveness):** وتشير إلى رغبة واستعداد العاملين بالبنك في تقديم الخدمة ومساعدة الزبائن والرد على إستفساراتهم والسرعة في أداء الخدمة والإستجابة الفورية لطلب العميل.
- 3) **القدرة أو الكفاءة (Competence):** وتعني امتلاك العاملين بالبنك للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة وتكوينهم على روح الإتصال وتفهم العملاء¹.
- 4) **سهولة الحصول على الخدمة (Access):** ويتضمن هذا سهولة الإتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف العميل وذلك بقصر فترة إنتظار الحصول على الخدمة، وملاءمة ساعات العمل للعميل، وتوفير عدد كافي من منافذ الحصول على الخدمة.
- 5) **اللباقة (Courtesy):** تعني أن يكون موظفوا البنك وخاصة من لهم إتصال مع الزبائن على قدر من الإحترام وحسن المظهر، والتمتع بروح الصداقة والود والإحترام للزبائن.
- 6) **الإتصال (Communication):** ويقضي تزويد الزبائن بالمعلومات وباللغة التي يفهمونها وتقديم التوضيحات والشرح اللازم حول طبيعة الخدمة وتكلفتها والمزايا المترتبة عن الخدمة والبدائل الممكنة.
- 7) **المصداقية (Credibility):** وتتضمن مراعاة البنك للأمانة والصدق في التعامل مع الزبائن مما يولد الثقة بين الطرفين لأن العمل البنكي قائم على أساس الثقة.

¹ بريش عبد القادر، مرجع سابق، ص 256.

8) الأمان (Security) : ويعكس ذلك خلو المعاملات مع البنك من الشك، الخطورة ويتضمن الأمان المادي والمالي وسرية المعاملات.

9) معرفة وتفهم العميل (knowing the customer) : تعني بذل الجهد لفهم احتياجات العميل ومعرفة احتياجاته الخاصة، الإهتمام الفردي بالعميل، ومعرفة العميل الدائم للبنك وتقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم.

10) الجوانب المادية الملموسة (physical Assets) : تشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدءا بالمظهر الخارجي للبنك وتهيئته من الداخل والأجهزة والوسائل المستخدمة في أداء الخدمة¹.

إن كثرة عدد هذه الأبعاد جعل الدراسات والأبحاث تتلاحق فيما بعد، حيث تم تخفيض هذه الأبعاد إلى خمسة أبعاد فقط هي:

1. الأشياء الملموسة؛

2. الاعتمادية؛

3. الاستجابة؛

4. الضمان؛

5. التقمص العاطفي.

وقد اثبتت الدراسات أنه على الرغم من أهمية كل بعد إلا أن الوزن النسبي لها يختلف من عميل لآخر ومن مؤسسة لأخرى، إلا أن البعد الخاص بالاعتمادية يظل في كل الأحوال في المرتبة الأولى كأهم عنصر²، فقد ارتأى (KOTLER) أن الأهمية النسبية للأبعاد التي يحكم بها الزبون على جودة الخدمة كالاتي الاعتمادية (32 %) الاستجابة(22%) الأمان (19%) اللباقة (16 %) المادية (11%)³.

¹ بربش عبد القادر، مرجع سابق، ص ص 256-257.

² فيروز قطاف، مرجع سابق، ص 67.

³ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص 96.

فكلما تمكن البنك من التحكم في هذه الأبعاد استطاع تقديم خدمات ذات جودة عالية تجعل إدراكات الزبائن للخدمات المقدمة لهم أقرب إلى توقعاتهم وبالتالي تحقيق رضاهم، حيث تحتاج البنوك إلى أداة لقياس فعاليتها وأنشطتها وجودة خدماتها من أجل تقليص الفرق بين ما هو متوقع وما هو محقق بالنسبة للعملاء وتحقيق أهداف البنك ككل.

ثالثاً- قياس جودة الخدمة البنكية:

إن قياس جودة الخدمة إلى جانب التميز في تقديم الخدمة يمثل الخطوة الأولى لفهم أداء الأعمال، فالبنوك كونها تواجه منافسة شديدة وتكاليف متقلبة وإنخفاض في ولاء العملاء وتكاليف باهضة الثمن للتكنولوجيا العالية، فهي بحاجة إلى أن تعرف كيف تحسن خدماتها، فالتحدي الذي تواجهه البنوك يتمثل في خفض التكاليف وزيادة الكفاءة وتحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء، وهي أيضاً بحاجة إلى خلق علاقات بنكية جيدة مع زبائنها والمحافظة عليها .

وبتطبيق مفهوم التسويق المصرفي الحديث فإن تقييم جودة الخدمة البنكية يتم من وجهة النظر الخارجية التي تركز على جودة الخدمة البنكية المدركة من قبل العميل وهي بالتالي تعبر عن موقف العملاء واتجاهاتهم إزاء ما يقدم لهم من خدمات.

ولقياس جودة الخدمة البنكية برزت بعض النظريات العملية والتي تعتمد على مدخلين رئيسيين هما: مدخل نظرية الفجوة والمدخل الإيجابي¹.

1) مدخل أو مقياس الفجوات : SERVQUAL

ينسب هذا المدخل إلى (Parasuruman1985) وهو الذي يستند إلى توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة أو (التطابق) بين هذه التوقعات والإدراكات وذلك باستخدام الأبعاد الخمسة الممثلة لمظاهر جودة الخدمة المشار إليها سابقاً.

¹ صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، مرجع سابق، ص 36-37.

ومن هنا فإن مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلا للزبائن وبين ما يتوقعه الزبائن بشأنها، لذا لابد من التطرق إلى مفهومين أساسيين هما :

- **توقعات الزبون:** وهي النقطة المرجعية للأداء الناتجة عن خبرات التعامل مع الخدمة والقابلة للمقارنة أو هي شروط يتوقعها الزبون أن تكون في الخدمة أو سوف يحصل عليها.

- **إدراكات الزبون:** وهي النقطة التي يدرك بها الزبون الخدمة فعليا كما قدمت له.

ولزيادة فهم هذا النموذج سوف نعرض محتوياته بصورة متكاملة حتى يمكن الإستفادة منه في قياس جودة الخدمة فهو يقوم على معادلة ذات طرفين يمكن التعبير عنها بمايلي :

$$\text{جودة الخدمة} = \text{التوقعات} - \text{الإدراكات}^1$$

يستخدم هذا النموذج لقياس خمس فجوات هامة تتعلق بكل من منظمة الخدمة وبالزبون أو بالاثنتين معا، تتلخص هذه الفجوات في التالي:

الفجوة رقم 01: الفرق بين توقعات الزبون وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات، حيث ظهر أن بعض توقعات الزبائن قد لا تدركها الإدارة أو لا تدرك أهميتها الصحيحة لدى الزبون.

الفجوة رقم 02: الفرق الناشئ عند ترجمة الإدارة لتوقعات الزبون كما تدركها إلى مواصفات، حيث ظهر من خلال الدراسة التي قام بها الباحثون استحالة ترجمة كل توقعات الزبائن الى مواصفات محددة .

الفجوة رقم 03: الفرق بين المواصفات المحددة للجودة وبين الأداء الفعلي، فوضع توجيهات بالخدمة لا يعني أنها ستتطبق دائما باستمرار.

الفجوة رقم 04: الفرق بين الأداء الفعلي وبين مستوى الجودة المروج، فالمبالغة في الصورة المسوقة عن الخدمة يرفع توقعات الزبون، وبالتالي ينخفض تقييم الزبون عندما لا تتم تلبية تلك التوقعات² .

¹ قاسم نايف علوان الميماوي، مرجع سابق، ص ص 98-99.

² بو عبد الله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة - دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر - ، اطروحة دكتوراه علوم اقتصادية، جامعة سطيف، 2014، ص 56.

الفجوة رقم 05: وتمثل الفرق بين الخدمة المدركة والخدمة الفعلية، ففي حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يؤدي إلى عدم رضا الزبائن والمجتمع عن الخدمة المقدمة واحتمالات التذمر والشكوى وتكوين الانطباعات السيئة عن منظمات الخدمة¹.

وتتجه جميع الدراسات بما في ذلك دراستنا إلى قياس جودة الخدمة البنكية من خلال دراسة وقياس الفجوة الخامسة والتي تمثل الفرق بين الخدمة المؤداة والخدمة المتوقعة ولسد الفجوة الخامسة لابد من سد جميع الفجوات الأربعة.

(2) مدخل الاتجاه SERVPERF: ظهر هذا النموذج عام 1992 نتيجة الدراسات التي قام بها (TAYLER & CRONIN) يعني مصطلح (SERVPERF) أداء الخدمة، وهو اختصار لكلمتي خدمة SERVICE والأداء PERFORMANCE، حيث يقوم هذا النموذج على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة ويركز على جانب الإدراكات الخاصة بالعميل أي الأداء الفعلي للخدمة حيث عرف " معلا 1988 "بان الاتجاه يعني: " تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة " لأن الجودة تعتبر مفهوماً إيجابياً يرتبط بإدراكات العملاء للأداء الفعلي وأن جودة الخدمة هنا يعبر عنها كنوع من الاتجاهات، وهي دالة لإدراكات وتجارب العميل السابقة مع المصرف ومستوى رضاه على الأداء الحالي، بمعنى أن العميل يقيم الخدمة بناءً على خبرته السابقة أو توقعاته خلال مرحلة ما قبل الشراء، وعليه فإن موقف العميل من الخدمة يتكيف طبقاً لمستوى رضاه الذي قد تحقق خلال تعامله مع المصرف².

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سابق، ص 100.

² صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، مرجع سابق، ص ص 42-43.

خلاصة الفصل :

تهدف البنوك إلى تعظيم ثروة مالكيها وتوسيع قاعدة عملائها، حيث لاحظنا في هذا الفصل أنه لا يمكن تحقيق ذلك إلا إذا أدركت البنوك مدى أهمية التحول إلى الاقتصاد الرقمي ودمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نشاطها، هذا لما يتميز به هذا الاقتصاد من توفير المعلومات والبيانات الرقمية المثالية من حيث دقتها وحدائتها واستغلالها للحصول على منافع وخدمات ذات جودة عالية، وما يحققه من ميزات للبنوك خاصة تلك المرتبطة بعامل الدقة والسرعة والكفاءة العالية، كما تبين لنا أن الخدمة البنكية بطبيعتها التفاعلية بين مقدم ومنتقي الخدمة وخاصة عدم ملموسيتها، تجعل تقييمها وقياس جودتها من الصعوبات، حيث أنه في سياق الانفتاح العالمي وتدويل العمل المصرفي كان لزاما على البنوك العمل على تطوير خدماتها وتحسين جودتها وفق معايير دولية، تبعاً لمتطلبات العولمة المالية وتحرير تجارة الخدمات والمنافسة القائمة بين البنوك، إضافة إلى رغبات العملاء واحتياجاتهم ومحاولة تلبيةها وذلك لتعزيز مكانة البنك في السوق المصرفي .

كما لاحظنا أن نجاح عملية تطوير الخدمات البنكية لا يكون إلا من خلال إدخال وتطبيق التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات، وتكوين الكفاءات البشرية المكلفة بإنتاج وتقديم المنتجات المصرفية والإبداع فيها من أجل تحقيق جودة متميزة والتي تعتبر المعيار الذي يقاس به تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة، وبالتالي خفض التكاليف وزيادة الربحية وتوسيع قاعدة العملاء، وذلك بقيام البنك بالتعرف على أبعاد جودة الخدمة والعمل على استقطاب أفضل الكفاءات وتأكيد دور التدريب و الإلتزام الإداري نحو جودة الخدمة.

تمهيد

تعتبر البنوك من المؤسسات المالية والحيوية التي تلعب دورا رياديا في تنفيذ أهداف ومكونات السياسة الاقتصادية للدولة، هذا الأمر يتطلب تفعيل هذه المؤسسات لرفع كفاءتها الإنتاجية وتطوير فعاليتها الإدارية.

وقد شهدت العقود الأخيرة تطورات تكنولوجية كثيرة أحدثت تغييرات كبيرة في قطاعات النشاط الاقتصادي و لعل من أبرزها القطاع البنكي، حيث شرعت مختلف البنوك بتكثيف الاستفادة من أحدث أساليب تقديمها من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في هذا القطاع.

وفي هذا الصدد عملت البنوك الجزائرية على عصرنة قطاعها البنكي من خلال الجهود المبذولة في إدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في القطاع المالي.

سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى أهم المجهودات التي بذلتها الجزائر في هذا الإطار وفق المباحث التالية:

المبحث الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر؛

المبحث الثاني: دراسة تطبيقية حول استخدام الاقتصاد الرقمي في بنك التنمية المحلية وبنك الخليج الجزائر.

المبحث الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

لقد أفرزت التطورات في قطاع تكنولوجيا الاتصالات ضغوطا وتحديات أمام الحكومات لإيجاد بدائل وخيارات لتبني استراتيجيات من أجل تحقيق التقدم، والجزائر على غرار الكثير من الدول النامية حاولت الاستفادة من إيجابيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

من خلال هذا المبحث سنتطرق الى المطالب التالية :

✓ استراتيجية الجزائر لتطوير القطاع البنكي ؛

✓ أهم الإنجازات الرقمية المحققة في القطاع البنكي الجزائري؛

المطلب الأول: استراتيجية الجزائر لتطوير القطاع البنكي

في محاولة لرصد التجربة الجزائرية للولوج إلى الاقتصاد الرقمي وعصرنة قطاعها المالي والبنكي، وسعيا منها لمواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الصناعة البنكية لتتلاءم مع متطلبات العصر الحديث، قامت الجزائر بعدة مجهودات تمثلت في إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية، سنوجز تطورها وأهم ما جاء فيها كمايلي:

أولا- تطور شبكة البنوك في الجزائر:

1 منذ الاستقلال:

يعتبر النظام المصرفي الجزائري نتاج مجموعة من التحولات الاقتصادية التي بدأت منذ الإستقلال سنة 1962، حيث ساهد الطابع الليبرالي إلى سنة 1966، مما دفع الدولة للقيام بعملية التأميم كبادرة لإعادة تكوين النظام البنكي، فنتج عن ذلك ميلاد ثلاثة بنوك تجارية تعود ملكية رأسمالها إلى الدولة، وهي البنك الوطني الجزائري (BNA) القرض الشعبي الجزائري (CPA) بنك الجزائر الخارجي (BEA) وذلك بغرض كسر حدة الإحتكار المصرفي الأجنبي¹، رغبة منها في تقديم مساهمات في التنمية الاقتصادية

¹ الأخضر عزي، هواري خيثر، معوقات تحليل انعكاسات التجارة الإلكترونية على أداء الإدارة المصرفية - حالة الجزائر - مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 16، جامعة حسينية بن بوعلوي، الشلف، 2017، ص 122 .

عن طريق تخصيص كل بنك بتمويل مجموعة من قطاعات معينة، ثم جاءت مرحلة ما بعد التأميم سنة 1982، بهدف تخفيض العبء عن الخزينة العمومية ومنح البنوك دورا فعالا في الاقتصاد الوطني عن طريق إعادة هيكلة المؤسسات المالية، حيث إنبثق عن ذلك بنكان تجاريان، هما بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وبنك التنمية المحلية (BDL) وتغير مع تأسيسهما نوعا ما هيكل التنظيم المصرفي حيث خلق نوع من التركيز في المهام.

رغم الإصلاحات التي عرفتها الجزائر مع نهاية الثمانينات من القرن العشرين، إتضح أنها غير كافية للانخراط في دائرة اقتصاد السوق، مما استدعى المصادقة على قانون النقد والقرض سنة 1990 الذي أدخل عدة تعديلات على مستوى المنظومة البنكية، ثم تم تعديل هذا القانون سنتي 2001 و 2003 على التوالي، وقد وضع التعديل الأول آليات جديدة للتمويل وهيكل جديد للنظام البنكي، يعتمد على بنك مركزي يعد الملجأ الأخير للإقراض وقطاع آخر من البنوك يتكفل بالنشاط البنكي التقليدي كجمع المدخرات ومنح الائتمان، مع السماح بقيام فروع مالية أجنبية على التراب الوطني.

ونتيجة للفضائح المتعلقة بإفلاس بنك الخليفة والبنك الصناعي والتجاري، جاء التعديل الثاني لقانون النقد والقرض 2003 لإعادة النظر في أدوات المراقبة والإشراف التي كان يديرها بنك الجزائر، باعتباره السلطة النقدية الأعلى في هرم المنظومة المصرفية، حيث تم تدعيم المبادئ التي تجسدت في قانون 11/90 مع بعض التعديلات الجزئية التي تضمنها الأمر 01/01، والتي تتمثل في الفصل بين الإدارة ومجلس النقد والقرض فيما يخص الهيكل التنظيمي¹، حيث يمكن القول في هذا الإطار أن الأمر 11/03 منح البنوك الاستقلالية التامة في اتخاذ القرار ورسم السياسات النقدية المناسبة وتنفيذها في إطار رقابة وزارة المالية، خاصة وأن ذلك تزامن مع انتشار فكرة البنوك الشاملة والاندماج المصرفي.

¹ الأخضر عزي، هواري خيثر، مرجع سبق ذكره، ص 124 بتصرف.

2 - مشروع الجزائر الإلكترونية في القطاع البنكي:

حقق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 تطورا على مستوى مختلف الدوائر الحكومية الخدمية، من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية في أداء أعمال المنظمات التي تتنوع على أهم القطاعات، من بينها قطاع المالية (الصيرفة الإلكترونية)، حيث شهدت الجزائر تغيرات كبرى خلال مسيرة الإصلاح التي عرفتتها بتطوير نماذج حكمها والانتقال إلى استراتيجية تدرج في إطار بروز مجتمع المعرفة¹، وذلك من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 الذي تم من خلاله برمجة خطة عمل تتمحور حول 13 محورا أساسيا نذكر منها:

- ✓ تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال (لا سيما شبكة الإنترنت) في الإدارات العمومية
- ✓ تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال؛
- ✓ تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، خاصة عن طريق إعادة بعث عملية "أسرتك" وعن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات التدفق السريع؛
- ✓ دفع تطوير الإقتصاد الرقمي (برمجيات، الخدمات والتجهيز) خاصة توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال نحو التصدير؛
- ✓ تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، خاصة فيما يخص تأمين الشبكات ونوعية خدمات الشبكات؛
- ✓ تطوير الكفاءات البشرية وتدعيم البحث، التطوير والابتكار؛
- ✓ ضبط مستوى الإطار القانوني والإجراءات التنظيمية وتهيئة مناخ يشجع على إقامة الحكومة الإلكترونية².

¹ صبرينة مقناتي، مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر، المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الدوحة (قطر)، أيام 18-20 نوفمبر، 2012، ص 87.

² عبد الرحيم نادية، مرجع سابق، ص 141.

إن مشروع الجزائر الإلكترونية من شأنه تسهيل إتصال المواطن بمختلف الإدارات والخدمات وكذا تسهيل اتصال الإدارات والمؤسسات والبنوك فيما بينها ومع فروعها.

المطلب الثاني: أهم الإنجازات الرقمية المحققة في القطاع البنكي الجزائري

إن التطور الهائل في مجال الاقتصاد الرقمي، جعل الجزائر تسعى في السنوات الأخيرة إلى إقامة البنية التحتية الرقمية وإقامة الإطار القانوني لها، ويعتبر تطوير وتحديث وسائل الدفع من أهم المشاريع التي جاء بها مشروع الجزائر الإلكترونية، فمذ سنة 2000 أحدث رئيس الجمهورية إصلاحات كبيرة تقرر من خلالها تحرير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لذا عازمت الجزائر منذ سنة 2003 على تنمية وتحديث البنية التحتية المصرفية تماشياً مع التوجهات الحكومية ومتطلبات الاقتصاد الرقمي، حيث دخل مشروع تطوير وتحديث وسائل الدفع حيز التنفيذ سنة 2006، متضمناً نظام تسوية المبالغ الكبيرة ونظام المقاصة الإلكترونية.

1 - نظام تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي "RTGS":

من أجل تجسيد الاقتصاد الرقمي في الجزائر، شرع بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية، في إنجاز نظام دفع المبالغ الهامة والمستعجلة، ويدخل هذا النظام ضمن برنامج الإصلاحات الخاصة بأجهزة الدفع والتسويات بالجزائر.

أ- تعريف نظام "RTGS": هو نظام يخص أوامر الدفع التي تتم ما بين المصارف باستخدام التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع الفوري المستحقة للمشاركين في هذا النظام (البنوك، المؤسسات المالية، الخزينة العمومية، بريد الجزائر)¹، ويشمل الأموال التي تفوق مليون دينار والخاصة بالعمليات التي تتم بين البنوك، إذ تتم المعالجة في وقت حقيقي على أنها عمليات استعجالية وفورية وبصورة إجمالية²، فهو نظام يخص تسوية المبالغ الإجمالية

¹ عامر بشير، مرجع سابق، ص، 258 بتصرف.

² ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية-حالة نشاط البنك عن بعد- أطروحة دكتوراه علوم اقتصادية، جامعة قسنطينة، 2014، ص 109.

في وقت حقيقي، يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي (عملية بعد عملية).

ب - أهداف نظام "RTGS": تتمثل أهدافه في:

✓ معالجة التحويلات للمبالغ الضخمة والمستعجلة المطلوبة من أحد المشاركين في النظام في وقت حقيقي؛

✓ تسوية عمليات البطاقة البنكية في وقت حقيقي؛

✓ تلبية نظام الدفع لاحتياجات المستعملين؛

✓ تخفيض التكلفة الإجمالية للدفعات؛

✓ جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة؛

✓ تقوية العلاقات بين البنوك وتشجيع إقامة البنوك الأجنبية.

2. المقاصة الإلكترونية: في إطار تحديث نظام المدفوعات الخاصة بالمبالغ الصغيرة والمتوسطة، تم وضع مجموعة عمل تولت تسطير الاستراتيجيات المتعلقة بعمليات الدفع الشامل والمكثف سنة 2001، والمتمثلة أساسا في إنشاء المقاصة الإلكترونية TELECOMPENSATION والتفكير في وضع نصوص قانونية لمثل هذا التطور.

أ - تعريف المقاصة الإلكترونية:

تعرف المقاصة الإلكترونية بنظام المدفوعات الخاصة بالمبالغ الصغيرة والمتوسطة¹ حيث دخلت حيز التنفيذ سنة 2006²، وذلك بموجب الأمر 06/05 الصادر بتاريخ 15 ديسمبر 2005، يختص هذا النظام بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام، صكوك، تحويل اقتطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية، وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل

¹ عامر بشير، مرجع سابق، ص ص 258 - 261.

² كون فتحة، نظام المقاصة الإلكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد 07، 2017، ص 381 بتصرف.

الماسحات الضوئية (SCANNERS) والبرمجيات المختلفة¹، ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة وفق المعايير الدولية، يهدف للتحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن، كما تتدخل عدة هيئات في تسيير نظام المقاصة تتمثل في بنك الجزائر، البنوك التجارية، بريد الجزائر والخزينة العمومية².

ب- خصائص نظام المقاصة الإلكترونية:

يتميز هذا النظام بالعديد من الخصائص، نذكر منها ما يلي:

- ✓ يقوم في نهاية كل يوم بحساب الأرصدة الجانبية المدينة المتعددة، والتي يتم مراقبتها باستمرار، ومن ثم تحويلها إلى نظام التسوية الفورية الإجمالية؛
- ✓ يعمل على تحديد الحد الأقصى المعمول به للأرصدة الجانبية المدينة المتعددة، من خلال القيام بإرسال إنذار إلكتروني للمدير والمشارك المعني في حالة اقتراب الحد المسموح به؛
- ✓ نظام مؤمن ضد مخاطر الإحتيال والغش، باعتبار أن المبادلات تتم من خلال تبادل الملفات المختومة، بالإعتماد على بروتوكولات مؤمنة ومشفرة مدمجة مع النظام المركزي والبنية التحتية للتواصل والترابط.

ج- هندسة نظام المقاصة الآلية:

تشمل نظام المقاصة الإلكترونية عدة مراحل نذكر منها ما يلي:

- ✓ مرحلة تبادل أوامر الدفع بشكل متواصل بين المشاركين، تبعا لطابع يوم التبادل؛
- ✓ مرحلة حساب الوضعيات الصافية متعددة الأطراف حسب كل مشارك قبل إقفال يوم التبادل؛
- ✓ مرحلة للصب، من أجل تسوية الأرصدة الصافية في حسابات التسوية الخاصة بالمشاركين المفتوحة في نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة، ولا تكون تسوية الأرصدة فعلية الآ

¹ المرجع نفسه، ص 379.

² عامر بشير، مرجع سبق ذكره، ص 261.

عندما يكون مجموع الوضعيات الصافية المدينة مغطاة بمؤونة موجودة في حسابات التسوية
المعنية¹.

¹ كون فتيحة، مرجع سبق ذكره، ص 381.

المبحث الثاني: دراسة تطبيقية حول إستخدام الإقتصاد الرقمي في بنك التنمية المحلية وبنك الخليج الجزائر

يختلف القطاع العام للبنوك في كثير من سماته عن القطاع الخاص، ومع فتح المجال للبنوك الأجنبية للولوج في القطاع المالي في الجزائر، أردنا من خلال هذه الدراسة التطبيقية إجراء مقارنة بين بنك التنمية المحلية كبنك عام وبنك الخليج الجزائر، من حيث تقديم الخدمات الرقمية ومدى جودتها.

من خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى المطالب التالية:

✓ تقديم بنك التنمية المحلية وبنك الخليج الجزائر؛

✓ الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البنكين؛

المطلب الأول: تقديم بنك التنمية المحلية وبنك الخليج الجزائر

أولا - نبذة حول بنك التنمية المحلية :

تأسس بنك التنمية المحلية بموجب المرسوم رقم 85/85 المؤرخ في 30 أفريل 1985 حيث يعتبر آخر بنك تجاري يتم تأسيسه في الجزائر قبل الدخول في مرحلة الإصلاحات¹، يبلغ رأسماله 36 800 000 000 مليون دينار جزائري، يملك بنك التنمية المحلية شبكة متكونة من 155 وكالة منتشرة على مستوى التراب الوطني، بما في ذلك 147 وكالة مكلفة بتسيير العمليات البنكية التي وضعت تحت مسؤوليتها 06 وكالات مختصة في منح قروض على الرهن، وهو النشاط الذي ينفرد به بنك التنمية المحلية ويميزه عن باقي البنوك و يعتبر بنك التنمية المحلية بنك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتجارة في أوسع معانيها، ثم بنك المهن الحرة والأفراد والعائلات، يعمل في البنك حوالي 4145 موظف، يعتمد بنك التنمية على نظام معلوماتي متطور "SAB" ويهدف النظام الجديد إلى تقليص مدة المعالجة للعمليات

¹ الطاهر لطرش، الاقتصاد النقدي والبنكي، ديوان المطبوعات الجزائرية، بن عكنون ، الجزائر، ص 35.

للزبائن والرفع من حجم المعطيات المسجلة، وشخصنة العلاقة بين البنك والزون¹، مع ضمان تامين أمثل لكافة العمليات وتتضمن عملية التوطين البنكي في إطار التجارة الخارجية التي ستتم خلال ساعتين بدلا عن 24 ساعة من قبل، بينما تقلص مدة منح القروض إلى 15 يوما بدلا عن شهرين من خلال الإجراءات السابقة².

¹ <http://www.bdl.dz> 2018/01/10 تاريخ الإطلاع

² <http://www.bdl.dz> 2018/01/10 تاريخ الإطلاع

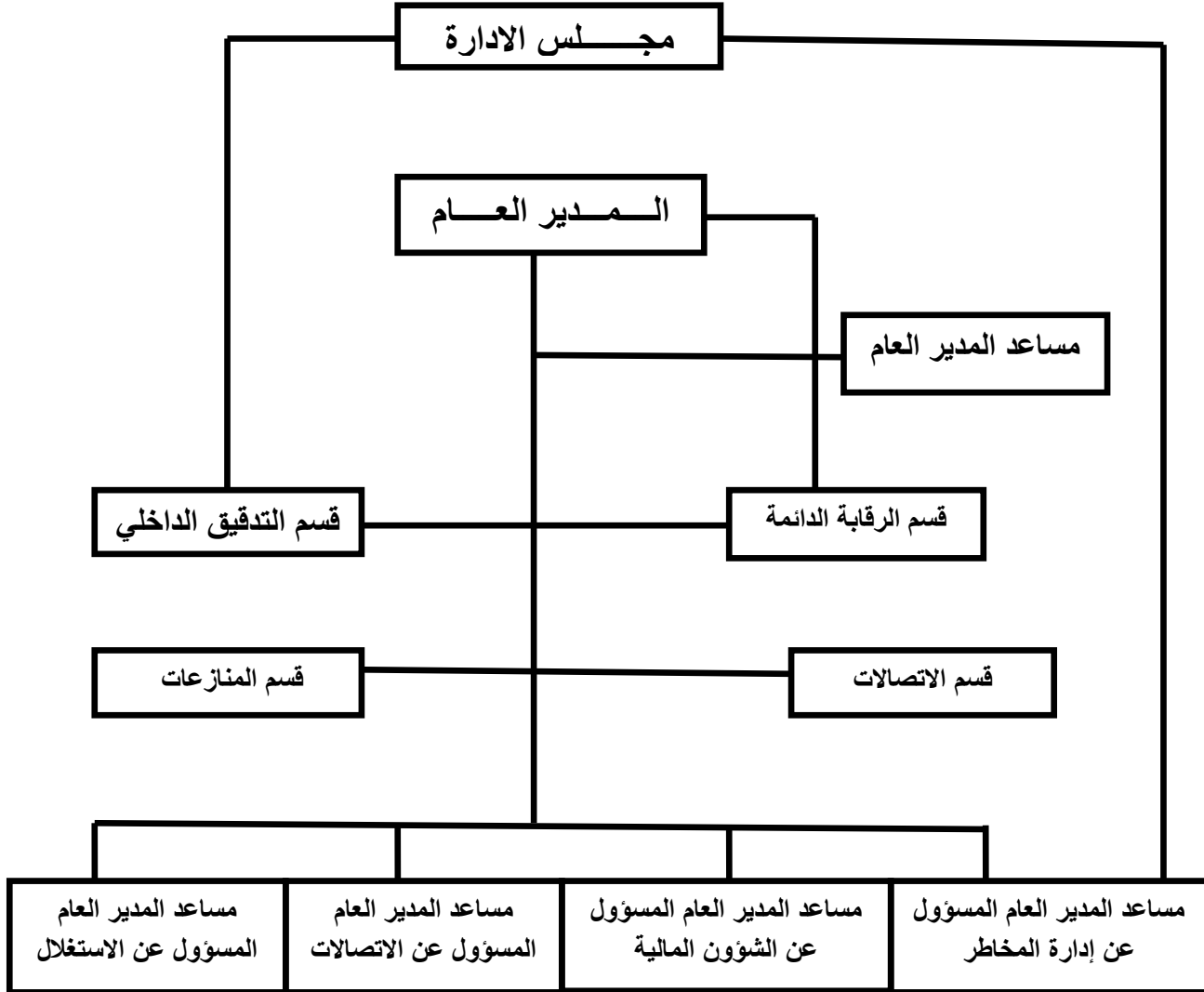
من منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، حيث دخلت شركة المشاريع الكويتية «كيبكو» عالم الإستثمار بالجزائر سنة 2003 في بنك الخليج الجزائر AGB الذي تم إنشائه بموجب المرسوم رقم 03-03 بتاريخ 15 ديسمبر 2003 وهو متخصص في الصناعة والتجارة العامة والذي يعتبر شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 1,6 مليار دينار جزائري.

بدأ بنك الخليج الجزائر عملياته في عام 2004، بعد الحصول على ترخيص من بنك الجزائر المركزي في عام 2003، ونجح البنك في فترة قصيرة تصل إلى 10 سنوات في رفع حقوق المساهمين من أقل من 10 ملايين دولار أمريكي إلى ما يقرب من 200 مليون دولار أمريكي، وزيادة الأصول من أقل من 10 ملايين دولار أمريكي إلى ما يقارب من 1.7 مليار دولار أمريكي. أما عدد فروعها خلال هذه الفترة فقد وصل إلى 58 فرعا مع 95 جهازا للصرف الآلي كما في نهاية 2015.

يقدم بنك الخليج الجزائر كافة المنتجات المصرفية التقليدية والمتوافقة مع الشريعة الإسلامية، يتخصص البنك في المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم، ويقدم خدماته لأكثر من 160 ألف عميل، ويعمل البنك حاليا في 48 ولاية وله تواجد في جميع المدن الرئيسية في البلاد، يعمل في البنك حوالي 1100 موظف وهو الشركة الرائدة في مجال الخدمات الالكترونية إذ كان البنك الأول الذي يقدم البطاقات الدولية في السوق المحلية¹، ويعتمد بنك الخليج على نظام معلوماتي متطور "SGB" يتماشى مع التطورات العالمية فيما يخص المعاملات البنكية، حيث يسمح النظام الجديد بتجاوز كافة العقبات التي كانت تواجه زبائن البنك من قبل، كما يضمن تقليص مدة معالجة الملفات، ويتيح هذا النظام إزالة العراقيل البيروقراطية المعيقة التي كانت تبطئ العمليات البنكية، ليصبح الزبون زبون البنك لا زبونا لوكالة من البنك فحسب، أي أنه سيتمكن من القيام بكافة العمليات المرغوبة في كافة الوكالات عبر التراب الوطني وليس من وكالته المعتادة فحسب.

¹ تاريخ الإطلاع 2017/12/11 <https://www.agb.dz/>

الشكل (5-2): الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر



المصدر: التقرير السنوي بنك الخليج - الجزائر، سنة 2013، ص 08.

المطلب الثاني: الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف بنك التنمية المحلية وبنك الخليج
الجزائر

تتنوع الخدمات البنكية الإلكترونية في بنك التنمية المحلية وبنك الخليج بسبب تقدم التقنيات
وتطور نظام الاتصالات، مما أتاح للعملاء الاستفادة من هذه الخدمات التي سنبينها من خلال
ما يلي:

أولاً- الخدمات الإلكترونية المشتركة بين BDL و AGB:

1 خدمة البنك الإلكتروني:

إن دخول البنوك الأجنبية شبكة الإنترنت وبما تملكه من قدرات على المنافسة يلزم
ضرورة دخول البنوك الجزائرية لهذه الخدمة لمواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن عرض
البنوك الأجنبية.

أ - خدمة E-bdl :

أطلق بنك التنمية المحلية الجيل الثاني من خدمة بنك التنمية المحلية الإلكتروني
e-bdl الذي سيمكن زبائنه من تسيير حساباتهم البنكية عبر هواتفهم النقالة، من خلال تطبيق
خاص يمكن تحميله من الانترنت، مما يجعله أول بنك عمومي يقترح خدمة العمليات البنكية
الإلكترونية، حيث سيمكن هذا التطبيق زبائن بنك التنمية المحلية من أشخاص معنويين
وطبعيين من تسيير أرصدهم عن بعد 7/7 أيام و 24/24 ساعة، وإجراء تحويلات والإطلاع
على كشف الحساب على مدى الشهر، وكذا إجراء تحويلات مالية وتسديد فواتير وغيرها من
الخدمات الهامة عبر هواتفهم الذكية المتصلة بالانترنت مقابل دفع اشتراك سنوي بسيط حيث
يقدم بنك التنمية المحلية لزبونه كلمة تعريف وكلمة سر، يمكنه من خلالها تسيير حسابه من
على الإنترنت ومن هاتفه الذكي، وإجراء العملية التي يريدتها بكبسة بسيطة من هاتفه¹، كما

¹ تاريخ الإطلاع 2018/02/22 <http://www.bdl.dz/Algerie/img/DOC/Ebanking.pdf>

تمكّن هذه الخدمة زبائن بنك التنمية المحلية من التسوّق الإلكتروني والدفع عن طريق الإنترنت في الأسواق الإلكترونية الجزائرية التي تتعامل بخدمة الدفع الإلكتروني¹.

ب - خدمة AGB Online:

هي خدمة تمكن العميل من الدخول إلى خدمات بنك الخليج على شبكة الإنترنت والإطلاع على حسابه المصرفي وهي متوفرة 7/7 أيام و 24/24 ساعة، وهذه الخدمة متاحة لكل عملاء بنك الخليج مهما كان نوع الحساب المفتوح وهي تعرض عدة خدمات منها:

✓ متابعة الحساب عبر الانترنت؛

✓ تحميل كشوف الحسابات؛

✓ نشر الوضعية الاجمالية للحسابات؛

✓ القيام بجملة من العمليات الخاصة بالتجارة الخارجية.

ج - خدمة الرسائل القصيرة SMS :

هي طريقة سهلة ومريحة للبقاء على صلة بحساب العميل، وذلك باستخدام الهاتف النقال وتنقسم إلى نوعان من الخدمات:

- خدمات الرسائل التلقائية (SMS PUSH): تمكن العميل من الحصول على تنبيهات فورية عن التغييرات التي تطرأ على رصيد حسابه، مثل تفاصيل السحب والإيداع بالحساب؛

- خدمات الرسائل حسب الطلب (SMS PULL): تمكن العميل عن طريق الطلب المسبق لتفاصيل محددة من الحصول على استجابة سريعة عن طريق رسالة قصيرة حول مختلف المنتجات والخدمات² كرصيد الحساب، مبلغ وتاريخ آخر عملية إيداع/سحب... الخ.

2- وسائل الدفع الإلكتروني:

تتبنى الحكومة استراتيجية شاملة تستهدف الاعتماد على المدفوعات الرقمية كأداة للتحويل إلى الاقتصاد غير النقدي، وذلك عبر تحديث البنية الأساسية للاتصالات وإقرار

¹ <http://www.bdl.dz>

² <https://www.agb.dz/2018/01/11> تاريخ الإطلاع

أطر تنظيمية تحقق الاندماج بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقطاع المالي، حيث نصت الحكومة من خلال قانون المالية 2018 إلزامية التجار بوضع وسائل الدفع الإلكتروني، حتى تسمح لهم بدفع ثمن مشترياتهم باستعمال بطاقات الدفع الإلكتروني.

أ - محطة الدفع الإلكتروني: يقوم جهاز TPE « Terminal paiement électronique » بقراءة البطاقة الذكية عبر الشريط المغناطيسي أو الرمز السري، وتسجيل المعاملات والتواصل مع خوادم المصادقة عن بعد، مع إضفاء طابع رسمي على هذه المعاملة من خلال الطباعة، ثم ينقل معاملاته إلى بنك التاجر حيث يتم تأمين ائتمان التاجر والخصم من العميل من خلال نظام التعويض، يوجه جهاز الدفع الإلكتروني إلى فئة التجار والمؤسسات ورجال الأعمال، ويسمح لحاملي البطاقة البنكية بدفع ثمن مشترياتهم وتسديد فواتيرهم بسرعة وبحماية تامة¹ عند كل عملية.

كما أنه يوفر للزبائن عدة تسهيلات نذكرها فيما يلي:

✓ فرصة تسوية عملياتهم عن طريق البطاقة البنكية CIB ؛

✓ ضمان الدفع خلال تسوية معاملاتهم.

ويتميز استخدام جهاز TPE بعدة مزايا :

السرعة: اكتساب الوقت عن طريق معالجة العمليات التي تتم خلال بضعة ثواني فقط؛

السهولة: حيث أنه جهاز سهل الاستعمال؛

الحماية: الحماية من خطر التلاعب بالأموال، تقادي الأخطاء والأوراق النقدية المزورة².

ب - أجهزة الصراف الآلي:

هو جهاز إلكتروني يوفر لعملاء المؤسسات المالية إجراء المعاملات المالية في الأماكن العامة كبديل عن الحاجة إلى موظف للقيام بأي عملية، يجب على العميل إدخال بطاقة

¹ تاريخ الإطلاع 2018/01/10 <http://www.bdl.dz>

² تاريخ الإطلاع 2018/01/11 <https://www.agb.dz>

بلاستيكية مرمزة وتحتوي على رقم خاص بالعميل وبعض المعلومات الأمنية، ومن العمليات المالية التي يسمح بالقيام بها من خلال الموزع الآلي هي الوصول إلى الحسابات المصرفية وسحب النقود، فحص أرصدة الحسابات، إيداع النقود في الحساب، كما توفر بعض المصارف خدمات أخرى مثل دفع الفواتير، شحن شرائح الهاتف الخليوي المدفوعة مسبقاً¹ يستعمل البنكين نوعين من الموزعات الآلية هما:

✓ الموزع الآلي النقدي DAB؛

✓ الشباك الآلي النقدي GAB.

حيث تعتبر من الخدمات المبتكرة والجديدة التي في مجال التحديث والابتكار البنكي.

3- البطاقات الصادرة عن البنكين: تعد البطاقات الائتمانية من الخدمات البنكية ذات أهمية كبيرة في قطاع عمل البنوك، كما أصبحت تشكل إحدى الحاجات الأساسية للأشخاص في معاملاتهم.

أ - **البطاقة البنكية CIB:** بطاقة الدفع الإلكتروني CIB هي بطاقة بنكية تسمح للعملاء القيام بالعمليات البنكية مع ضمان السرعة والأمان.

تتميز بطاقة CIB بالمواصفات التالية:

✓ بطاقة يمكن استعمالها 24/24 ساعة و 7/7 أيام؛

✓ الدفع عن طريق آليات الدفع الإلكتروني في المساحات التجارية؛

✓ الدفع عن طريق الإنترنت؛

✓ السحب والدفع عن طريق موزعات الدفع الإلكتروني؛

✓ الإطلاع على الرصيد في موزعات الدفع الإلكتروني.

وقد كانت وضعية الرقمنة في هذا المجال لكل من بنك التنمية المحلية و بنك الخليج الجزائر

على النحو التالي

¹ تاريخ الإطلاع 2018/01/10 <http://www.bdl.dz>

الجدول رقم (01-02): يمثل تطور عدد بطاقات CIB المتداولة لكل من البنكين

المؤسسة البنكية	2014	2015	2016
BDL	1 370 023	1 451 741	1 541 951
AGB	123 952	159 696	188 812

المصدر: التقرير السنوي لبنك التنمية المحلية سنة 2016، ص 13/التقرير السنوي لبنك الخليج الجزائر سنة 2016، ص 20. يظهر هذا الجدول تطور عدد بطاقات الدفع الإلكترونية خلال السنوات 2014، 2015، 2016 في كل من بنك التنمية المحلية وبنك الخليج الجزائر، حيث أن عدد حاملي بطاقات الدفع CIB قد تطور بنسبة 28% و 6% بين سنتي (2014 و 2015) في بنك الخليج وبنك التنمية المحلية على التوالي، وخلال الفترة (2015 و 2016) مثلت 18% نسبة إرتفاع عدد البطاقات في بنك الخليج، مع تسجيل ثبات في نسبة التطور بالنسبة لبنك التنمية المحلية (6%)، حيث أصبحت بطاقات الدفع المسبق تمنح عند فتح كل حساب، وذلك إدراكا من البنوك أنها من الخدمات المستقطبة للزبائن، ومن جهة أخرى زيادة وعي وثقافة وثقة الزبائن لهذه الخدمات، نظرا للميزات التي تم ذكرها سابقا.

ب - بطاقات دولية VISA/ MASTER CARD: هي بطاقات دولية تسمح للعميل القيام بعمليات الدفع عن طريق الانترنت أو عن طريق آليات الدفع الإلكتروني في الداخل وفي كل أنحاء العالم، حيث يمكن لأي مواطن عادي الحصول على بطاقة VISA/MASTER CARD بالطلب من وكالته.

تتميز بطاقة VISA/MASTER CARD بالمواصفات التالية:

- ✓ بطاقة يمكن استعمالها 24/24 ساعة و 7/7 أيام؛
 - ✓ القيام بعمليات الشراء عن طريق الانترنت بكل أمان؛
 - ✓ تأمين على السفر متوفر في البطاقة قابل للتجديد.
- وقد كانت وضعية الرقمنة في هذا المجال لكل من بنك التنمية المحلية وبنك الخليج الجزائر على النحو التالي:

الجدول رقم (02-02): يمثل تطور عدد بطاقات VISA CARD

المؤسسة البنكية	2014	2015	2016
BDL	427 129	447 613	475 360
AGB	6 590 281	5 033 000	4 155 001

المصدر: التقرير السنوي لبنك التنمية المحلية سنة 2016، ص 13/التقرير السنوي لبنك الخليج الجزائر سنة 2016، ص 20.

تبين معطيات الجدول أعلاه تطور عدد بطاقات VISA CARD بالنسبة لبنك التنمية المحلية وبنك الخليج الجزائر ما بين (2014 إلى 2016) حيث نلاحظ تطور في عدد البطاقات المقدمة من طرف بنك التنمية المحلية في نهاية 2015 بنسبة 5%، بمقابل انخفاض الطلب عليها في بنك الخليج الجزائر بنسبة 23% من نفس السنة، وفي نهاية 2016 إستمر الإنخفاض ليصل الى 18% بالتقريب، على عكس بنك التنمية المحلية أين وصلت النسبة في نفس السنة الى 7%.

يمكن تفسير تراجع الطلب على بطاقات VISA CARD إلى السياسة التي تنتهجها الجزائر في الحد من الصادرات، وبالتالي تراجع عملاء بنك الخليج الجزائر بإعتبارهم مستوردين في المقام الأول.

ثانيا: تقييم الرقمنة و جودة الخدمة في بنك التنمية المحلية و بنك الخليج الجزائر :

لاحظنا من خلال ما سبق جهود الجزائر من أجل تطوير الصيرفة الالكترونية بإطلاق مشروع RTGS ومشروع المقاصة الالكترونية، إلا أن هذه الانجازات المحققة تعتبر محدودة مقارنة بالتطورات التي يشهدها الاقتصاد الرقمي في مختلف دول العالم، فمن خلال التقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات سنة 2015 إحتلت الجزائر المرتبة 113، من أصل 167 دولة¹ تمت دراسة اقتصادياتها، والمرتبة 12 على المستوى العربي² حسب نفس التقرير.

¹، ³ تقرير قياس مجتمع المعلومات، الإتحاد الدولي للإتصالات 2015، ص 12.
²، ⁴ المرجع نفسه، ص 22.

تعتبر الخدمات البنكية الالكترونية التي يقدمها البنكان عبر الموقع الالكتروني لهما، من أهم وأبرز الخدمات الرقمية المتطورة، ويعود السبب للأهمية التي يوليها العملاء للجهد والوقت الذي يتم توفيره من خلال استخدام الموقع الالكتروني لبنك التنمية المحلية وبنك الخليج الجزائر، إضافة لوضوح وسهولة الولوج الى العمليات البنكية وبالتالي فإن جودة الخدمة تكون ظاهرة من خلال تقديم البنك لهذه الخدمة الالكترونية.

كما أن توفر بنك التنمية المحلية و بنك الخليج الجزائر على أجهزة الصراف الألي و انتشارهما عبر فروعهما، يعتبر من بين الخدمات التي تجذب العملاء للتعامل معهما، إذ يضم بنك التنمية المحلية حوالي 150 موزع أوتوماتيكي منتشرا عبر فروعها، في حين أن بنك الخليج الجزائر يشمل على نحو 94 جهاز منتشر عبر فروعها، إضافة الى خدمة البنك الإلكتروني الذي يميزه عن بقية الشبكة البنكية في الجزائر، و يرجع هذا التقدم الواضح لبنك الخليج في تطوير خدماته لكونه أحد الفروع التابعة لمجموعة بورغان الكويتية، حيث تحتل الكويت حسب التقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات لسنة 2015 المرتبة 46 دوليا¹ و المرتبة الخامسة عربيا² حسب نفس التقرير.

- يقوم بنك التنمية بإستثمارات كبيرة في مجال تطوير وسائل الدفع الإلكتروني ب 1200 جهاز، أما عن بنك الخليج الجزائر ب 350 جهاز ، ومن هذه المعطيات و رغم مرور عدة سنوات على مشروع الجزائر الإلكتروني إلا أن عدد الطرفيات الموزع جد قليل و لم يعمم على التجار.

¹ ، تقرير قياس مجتمع المعلومات، مرجع سابق، ص 12.

المطلب الثالث: تحديات وآفاق الرقمنة في البنوك الجزائرية

تواجه الجزائر في إطار تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات في مختلف القطاعات الاقتصادية والبنكية منها عدة صعوبات أدت إلى التأخر في تطوير الصناعة البنكية الجزائرية نذكر منها :

1- المعوقات التقنية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تشمل المعوقات التقنية جميع أشكال المعوقات المرتبطة بمكونات البنية التحتية وصيانتها

وطرق حمايتها وفيما يلي أهم أشكالها:

أ- المعوقات المرتبطة بالبنية التحتية:

- مواصفات الحاسب الألي غير المناسبة للتطوير؛

- عدم تحديث الأجهزة بشكل مستمر؛

- عدم إختيار الأجهزة قبل استلامها؛

- مشكلات الأجهزة و البرامج المستخدمة؛

وبخصوص البرمجيات فقد أفادت الدراسة وجود معوقات عديدة كعدم تحديث البرامج باستمرار والفيروسات التي تصيب الأجهزة وأمن المعلومات، أما فيما يتعلق بعمليات الصيانة فنجد عدم انتظام عملية الصيانة وعدم توافر قطع الغيار وكذا ضعف الكفاءة التشغيلية لنظم المعلومات والاتصالات .

ب - المعوقات المرتبطة بأمن و سرية المعلومات: يعد الأمن المعلوماتي من أهم تحديات

تطبيق المشاريع الإلكترونية من حيث إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها، وتتعدد أشكال الخطر التي تهدد أمن المعلومات في المؤسسات أهمها:

- مخاطر الفيروسات والتجسس والإختراق الإلكتروني؛

- الحوادث التي تهدد سلامة الأجهزة والبرمجيات والبيانات، كالحريق والكوارث الطبيعية وانقطاع التيار الكهربائي؛
- الأخطاء الفنية لمشغلي النظام؛
- الهجمات والإعتداءات الإلكترونية المقصودة؛

2- المعوقات الإدارية:

ويقصد بها المعوقات المتعلقة بالجانب الإداري من حيث ضبط الوظائف وضبط السياسات والتشريعات القانونية وتنفيذها وتكييفها من أجل نشر الثقافة المعلوماتية على جميع المستويات ويمكن حصر هذه المعوقات في العناصر التالية :

أ- الإجراءات وأساليب العمل: وتتمثل في عدم تناسب الأسلوب البيروقراطي الذي تعتمده المنظمات العامة كنموذج عمل مع متطلبات العمل الإلكتروني، حيث تشكل البيروقراطية والإجراءات الروتينية لدى العديد من المؤسسات العامة، عائقا رئيسيا أمام استخدام التكنولوجيات الحديثة، الأمر الذي يؤدي إلى عدم كفاءة الإدارة وثقل أداء العمليات الإدارية والروتينية في العمل.

ب - المعوقات التشريعية: يشكل النقص في التشريعات والقوانين المنظمة لتطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل الإداري أحد أسباب التأخر في المشاريع الإلكترونية حيث تعتمد هذه التشريعات على تحديد أنظمة وقواعد لاستيعاب جوانب تطبيق هذه التكنولوجيات وتكييفها من أجل ضمان الحماية والأمن لكل من مستخدميها حيث نجد أن التشريعات الحالية لا تتلاءم مع بيئة العمل الإلكتروني¹ ، وفي هذا الإطار ولضمان الإستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيات من طرف مقدمي ومستقبلي الخدمات البنكية يجب إصدار نصوص قانونية وتنظيمية تخص:

✓ حماية الملكية الفكرية والمعطيات الشخصية؛

✓ التصديق على التوقيع الإلكتروني ؛

¹ بن يوسف أحمد، نوري منير، مرجع سابق، ص 208.

✓ إجراءات وقواعد العمل في المجال الإلكتروني¹، من أجل بناء مجتمع معلوماتي يتلاءم مع تطورات بيئة العمل المصرفي الإلكترونية .

3 - المعوقات البشرية: تعتبر الموارد البشرية والرأس مال الفكري من متطلبات تطبيق الثورة المعلوماتية في الإدارة العمومية بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة، حيث أثبتت العديد من الدراسات دور المورد البشري في إنجاح أو إفشال عمليات التغيير ومن أبرز المعوقات المتعلقة بفشل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بسبب العنصر البشري نجد:

- عدم القدرة على تسيير أجهزة حفظ البيانات ومعالجتها؛

- عدم وجود تفاعل بين العاملين بإدارة نظم المعلومات الحكومية وعدم إستعدادهم لإستخدام النظم الحديثة؛

- نقص المختصين وقلة التأهيل الفني للعاملين، الأمية المعلوماتية وغيرها.

فعلى الرغم من توفر بنك التنمية المحلية، وبنك الخليج الجزائر على الكفاءات البشرية اللازمة 4145 موظف² و 1100 موظف³ على التوالي، إلا أنها تعاني من عدم التأطير في الرقمنة؛

✓ **ضعف التكوين القاعدي:** يعاني المورد البشري الجزائري من ضعف التكوين على مستوى المعاهد والمؤسسات التي تلقى تعليمه فيها والتي لا تعرف الشيء الكثير عن عمل المصارف مما يحتم عليها إعادة تكوينها، الأمر الذي يحمل البنك تكاليف جديدة إضافية في الوقت، الجهد والمال؛

✓ **غياب الثقافة المصرفية لدى الكفاءات البشرية:** ونقصد بالثقافة المصرفية جملة المعارف والنظريات المتعلقة بالتسيير الحديث والفعال للمصارف، حيث نلمس غياب هذه الثقافة

¹ مرزوق عاشور، معموري صورية، مرجع سابق، ص 14.

² التقرير السنوي لبنك التنمية المحلية، ص 15.

³ التقرير السنوي لبنك الخليج الجزائر، ص 50.

لدى الكفاءات البشرية المسيرة للمصارف الجزائرية والتي تكتفي بتنفيذ أعمالها والقيام بوظائفها بشكل روتيني خال من روح الإبداع، الابتكار والرغبة في التغيير والتطوير؛
✓ عدم التكيف مع التغيرات التكنولوجية، فالجزائر بدأت مؤخرا التفكير في إطلاق ماستر مهني في الرقمنة وخصت به إشارات في الوزارة فقط على أمل أن تستفيد البنوك من هذا التكوين مستقبلا.

ثانيا: آفاق تطوير الرقمنة في الجزائر

تسهر الحكومة بعنوان عصرنة القطاع البنكي والمالي وقطاع التأمينات على جملة من الإصلاحات كانت قد بدأتها من خلال مشروع الجزائر الالكترونية من خلال:
✓ تنوع عروض التمويل، من خلال تطوير المنتجات المالية البديلة عبر إقامة شبائيك موجهة للمالية التشاركية على مستوى البنوك العمومية؛
✓ تعميم وسائل الدفع الالكترونية؛
✓ عصرنة البنوك العمومية من خلال احترافية و تحسين تسييرها؛
✓ عصرنة أنظمة الإعلام في البنوك العمومية عبر تعميم تطبيق نظام الإعلام؛
✓ تكوين موجه لتحضير موارد بشرية مؤهلة تتمتع بالكفاءات اللازمة لمواكبة التحول الذي تشهده إدارات وزارة المالية التي أطلقت مؤخرا برنامجا لتحديث الخدمات المالية.

خلاصة الفصل:

ترجع أهمية النظام البنكي إلى الدور الذي يقوم به من عمليات التمويل و الدعم وتفعيل العمليات الاقتصادية و تسهيل عملية الاندماج في الاقتصاد العالمي، وذلك لمواكبة كل التغيرات التي يشهدها و الاستفادة من التطورات التكنولوجية.

فبالنسبة للبنوك الجزائرية، تعتبر الرقمنة غير حاضرة و ذلك لأن المنظومة البنكية الجزائرية مازالت تتخبط في المشاكل و متاهات البرامج الإصلاحية المتعددة، فمن خلال دراستنا التطبيقية على مستوى بنك التنمية المحلية و بنك الخليج الجزائر، وجدنا لحد الآن عدم تطبيق للتكنولوجيات الحديثة ماعدا خدمات الصيرفة عبر أجهزة الصراف الآلي، المقاصة الالكترونية و بطاقات السحب.

الخاتمة

الخاتمة:

يعيش العالم فترة من التحولات الجذرية التي أسهمت في تغيير كل المفاهيم والأساليب والهياكل الإدارية التقليدية، وأوجدت مناخا وأوضاعا اقتصادية وسياسية وتكنولوجية مختلفة تماما عما كان سائدا منذ بضع سنوات، ولعل من أهم المجالات تأثرا لهذه التحولات هو الاقتصاد، حيث باتت المعرفة أو المعلومات هي مادته الخام وركيزته بعد أن كانت الأرض ورأس المال، ثم جاءت موجة الرقمنة لتجتاح هذا الاقتصاد وتحول هذه المعرفة والمعلومات إلى أرقام يفهمها الحاسوب، الذي هو الأداة والتقنية المسيطرة في هذا الاقتصاد إذا لم نقل في العالم.

لقد إمتدت آثار نمو الاقتصاد الرقمي إلى القطاع المالي، الذي أدى إلى وجود أنظمة الدفع الألي، حيث سعت الدولة جاهدة كغيرها من الدول لتكييف قطاع البنوك مع التطورات التي يشهدها الاقتصاد العالمي، ويتجلى ذلك من خلال الإصلاحات التي إنتهجتها الجزائر في السنوات الأخيرة، حين أدركت ضرورة الارتقاء بالخدمات البنكية والاعتماد على تعميم نظام النقد الألي، غير أن دراستنا بينت أن تلك الجهود كان من نتائجها مايلي:

ثانيا: نتائج اختبار الفرضيات

تكمن أهمية الاقتصاد الرقمي في المساهمة في تحسين الأداء المتميز من خلال رفع الإنتاجية، وزيادة الدخل الوطني، وهذا ما تم إثباته من خلال الفصل الأول من البحث وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

- إن الإقتصاد الرقمي هو نوع جديد من الإقتصاد يتميز بأسس و متطلبات جديدة تجعل للخدمة البنكية قواعد متميزة، وهذا ما عرضناه من خلال الفصل الأول، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

الخاتمة

- تعاني المنظومة البنكية الجزائرية في سبيل رقمنة جهازها البنكي من معوقات عديدة منها ما هو مرتبط بالجانب البشري، وهذا ما أوضحناه من خلال الفصل الثاني، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

أولاً: نتائج البحث

لقد أفضت هذه الدراسة بجملة من النتائج نوجزها فيما يلي:

✓ أدت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ظهور اقتصاد جديد هو الاقتصاد المعرفي؛

✓ تعد البيانات والمعلومات أساس قيام الاقتصاد الرقمي؛

✓ استثمار البيانات الضخمة والخدمات السحابية من المؤشرات التي تتعلق بالبنية التحتية الرقمية؛

✓ تعد الجودة عاملاً مهماً ورئيسياً لنجاح المؤسسات الخدمية؛

✓ تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة من خلال توفير الوقت والجهد وبالتالي تخفيض التكاليف؛

✓ تساهم الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد الرقمي وتطوره؛

✓ مازالت الجزائر دون المستوى المطلوب من استخدام هذه التكنولوجيا مقارنة بالدول المتقدمة؛

ثالثاً: التوصيات

✓ إصدار قوانين وتشريعات تتماشى مع التطورات المستمرة في مجال الرقمنة؛

✓ العمل على تدعيم البنية التحتية لبناء الاقتصاد الرقمي وذلك بزيادة الإنفاق الاستثماري

العام و الخاص في مجال تكنولوجيا المعلومات، والتوسع في استخدام شبكة الإنترنت،

الخاتمة

- ✓ توسيع نطاق تقديم الخدمات عبر الإنترنت من قبل البنوك؛
- ✓ ربط عصنة البنوك بالتكوين والتدريب المستمرين لرأس المال البشري، وهو ما يقتضي التركيز على تدريس المعرفة ودعم مقدمي الخدمات المحليين لتطوير أسواق تكنولوجيا المعلومات وبناء القدرات وفقا لذلك؛
- ✓ نشر ثقافة مالية ومصرفية من خلال الوسائل الإعلامية المتنوعة داخل المجتمع؛
- ✓ تحديث وعصنة النظام البنكي الجزائري بدمج التكنولوجيا المتطورة وتشجيع استخدامها في البنوك الجزائرية.

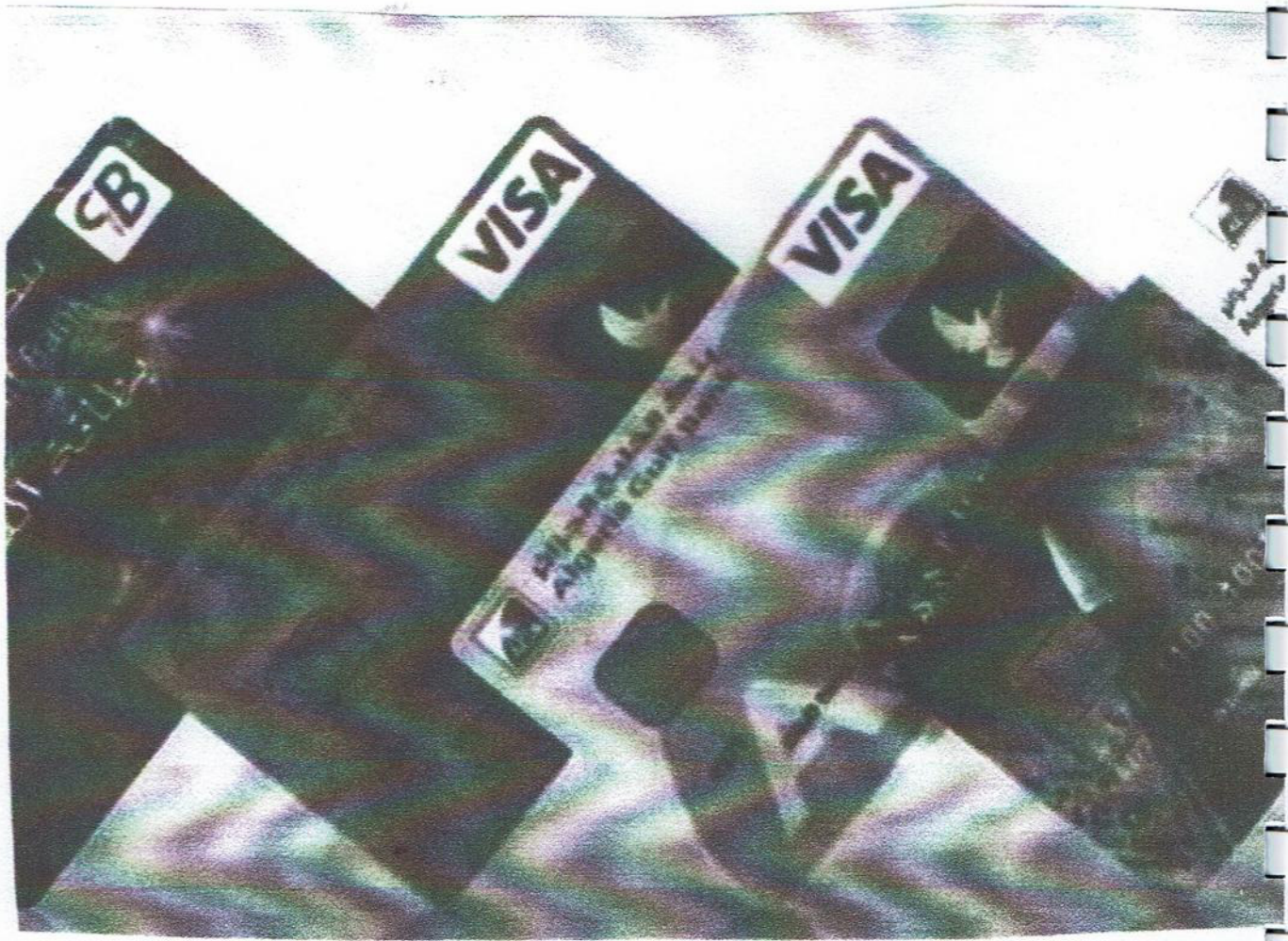
ثالثا: آفاق البحث

- نشير في الأخير إلى أن هذا الموضوع لا يقف عند هذا الحد، ونشير إلى بعض الدراسات التي تعتبر آفاقا مفتوحة لأبحاث لاحقة:
- ✓ آفاق البنوك الالكترونية في الجزائر.
 - ✓ استخدام معايير الجودة في تحسين الخدمات البنكية الالكترونية.

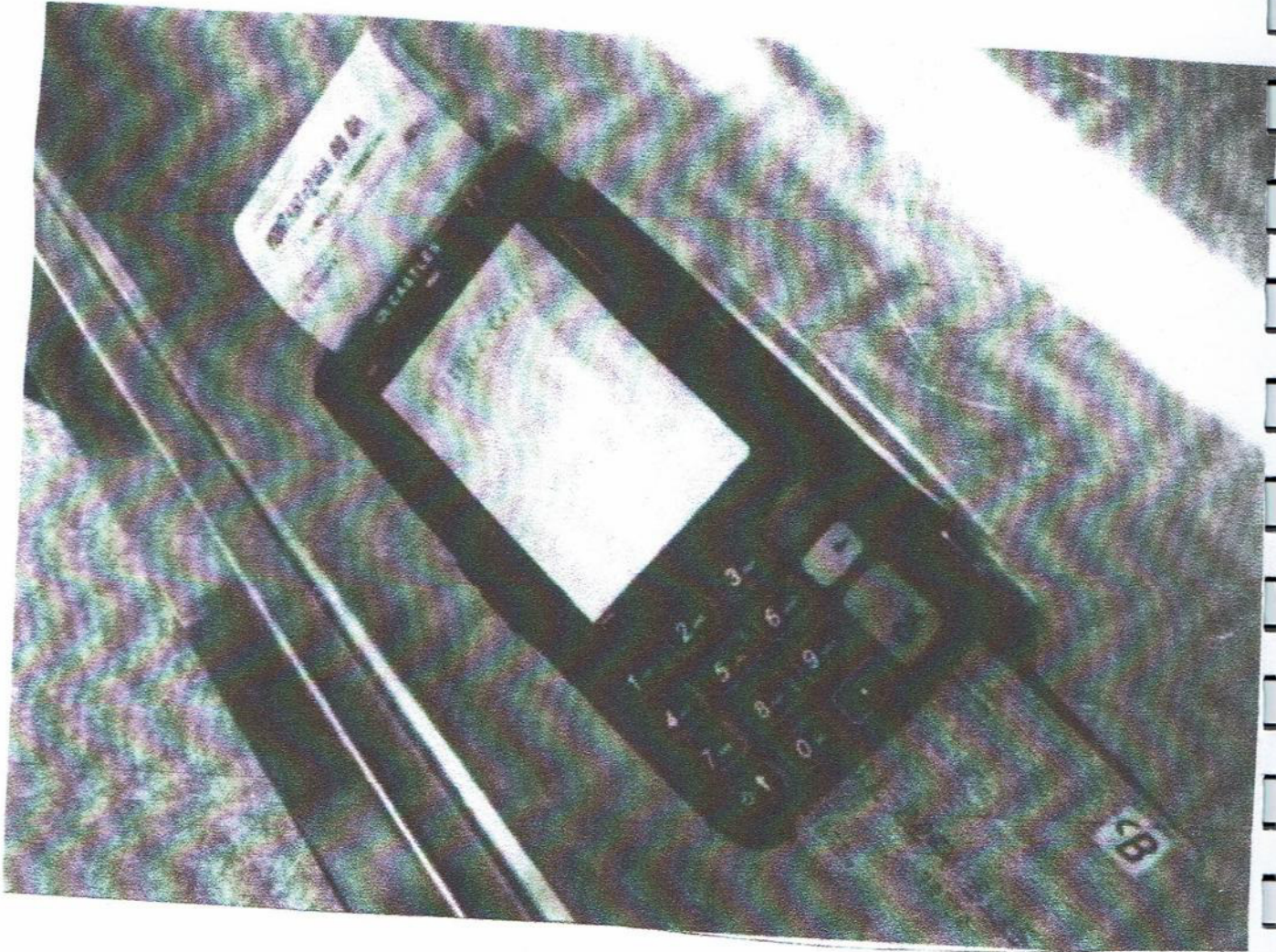
قائمة الملاحق



الملحق 1: بطاقة CIB الخاصة ببنك التنمية المحلية



الملحق 2: بطاقة VISA CARD الخاصة ببنك الخليج الجزائر



الملحق 3: جهاز TPE



بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

- Accéder à vos comptes
- Démocratisation
- Contactez un conseiller
- Conseils et sécurité
- Convertir MyBDL
- Abonnement
- Plus d'infos MyBDL
- Application Mobile

BIENVENUE SUR VOTRE BANQUE À DISTANCE

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL



www.bdl.dz

موقعنا الإلكتروني

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL



الملحق 4: صفحة e-bdl الالكترونية

INDICATEURS	Année 2014	Année 2015	Année 2016	Evolution 2016/2015 en Valeur	Evolution 2016/2015 en %
-------------	---------------	---------------	---------------	-------------------------------------	--------------------------------

AUTRES INDICATEURS

Nombre de comptes client	1 370 023	1 451 741	1 541 951	90 210	6%
Dont Comptes devises	427 129	447 613	475 360	27 747	6%
Total effectif	3 939	3 874	4 145	271	7%
Nombre d'agences	150	152	152	0	0%
Dont Agences bancaires	145	146	146	0	0%
Dont agences P.S.G.	5	6	6	0	0%

Le nombre de compte client au 31 Décembre 2016 s'élève à 1 541 951 comptes, soit une évolution de +6% par rapport à l'exercice 2015.

الملحق 5: عدد بطاقات CIB الخاصة ببنك التنمية المحلية

I - 1 - Évolution statistiques

Désignation	Stock				Flux 2016	2016
	2012	2013	2014	2015		
Nombre total de comptes	48 852	78 686	123 952	160 696	29 116	188 812

لحق 6: عدد الحسابات المفتوحة في بنك الخليج الجزائر

قائمة المراجع :

أولاً: المراجع العربية:

ا. الكتب:

1. مصطفى يوسف كافي، اقتصاد المعرفة وانعكاساته في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، الطبعة الأولى، ألفا للوثائق نشر - استيراد وتوزيع الكتب، قسنطينة، الجزائر، 2017.
2. ناجي ذيب معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الاردن، 2015.
3. سامي أحمد مراد، تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة آثار اتفاقية تحرير تجارة الخدمات " جاتس "، الطبعة الأولى، المكتب العربي للمعارف، مصر الجديدة، 2008.
4. فريد النجار، الاقتصاد الرقمي، الدار الجامعية الإسكندرية، طبعة 2007.
5. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006.
6. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2005 .

ii. الرسائل الجامعية:

1. بلقيوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم ،جامعة قسنطينة . 2013 .
2. بو عبد الله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة - دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر - ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم اقتصادية، جامعة سطيف، 2014.
3. بن منصور فريدة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010.

4. زلماط مريم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010.
5. حلوز وفاء ، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضا العميل - دراسة حالة البنوك العمومية الجزائرية بتلمسان، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص: بنوك، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2014
6. كرامة سميرة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2011.
7. عبد الرحيم نادية، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي - دراسة حالة الجزائر - ، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير علوم اقتصادية، جامعة الجزائر 3، 2011.
8. عامر بشير، دور الإقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، جامعة الجزائر، 2012.
9. صراع كريمة، واقع وأفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، جامعة وهران، الجزائر، 2014 .
10. صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، دراسة البنك الإسلامي الأردني في عمان، الاردن، رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، 2016.
11. قاسيمي آسيا ، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم إقتصادية، جامعة بومرداس، 2015.
12. قطاف فيروز ، تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة اثرها على رضا العميل البنكي - دراسة حالة BADR بسكرة - ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم تسيير، جامعة بسكرة ، 2011

III. الملتقيات و المؤتمرات:

1. بوساق أحمد ، علي حمو، قدرات خدمات الحوسبة السحابية في ادارة البيانات الضخمة في منظمات الأعمال، الملتقى العلمي الدولي بعنوان التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، جامعة المسيلة، 2017.
2. بعيطيش شعبان، عربية سلوى، مداخلة بعنوان التميز التنافسي للمؤسسة الاقتصادية، الملتقى العلمي الدولي بعنوان التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، جامعة المسيلة، 2017.
3. مزريق عاشور، معموري صورية، مداخلة بعنوان عصنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
4. مقناتي صبرينة ، مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر، المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الدوحة (قطر)، 2012.

IV. المقالات المنشورة في المجلات:

1. أحمد علي، جودة الخدمات المصرفية و أثرها على رضا العميل - دراسة ميدانية على بنك الصادرات - ، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 17، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .
2. بوجحيش خالدية، البشير عبد الكريم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، العدد 17، جامعة الشلف.
3. بورحلي أحمد توفيق ، صراح بلحرش، واقع اليقظة الإستراتيجية والذكاء الاقتصادي في القطاع البنكي الجزائري، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة أم البواقي، العدد 01، 2014.
4. بن يوسف أحمد، نوري منير، معوقات توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ،العدد الرابع عشر، جامعة الشلف الجزائر، 2016.

5. بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 3، جامعة الشلف.
6. كفوس عاشور، حسيني جازية، سبل الاستفادة السحابية في حماية العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، العدد الثاني عشر، جامعة الشلف، 2014.
7. كون فتيحة، نظام المقاصة الإلكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد 07، أبريل 2017.
8. عزى الأخضر ، هواري خيثر، معوقات تحليل انعكاسات التجارة الإلكترونية على أداء الإدارة المصرفية - حالة الجزائر - مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 16، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2017.

v. التقارير السنوية:

1. التقرير السنوي لبنك التنمية المحلية سنة 2016 .
2. التقرير السنوي لبنك الخليج- الجزائر سنة 2016 .
3. مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال.البنك العربي 2015.
4. تقرير التنمية المستدامة ،البنك العربي، الأردن، 2015.
5. تقرير قياس مجتمع المعلومات، الإتحاد الدولي للإتصالات 2015.

ملخص:

يعد مفهوم الاقتصاد الرقمي من أحدث المفاهيم الاقتصادية التي لاقى اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في الآونة الأخيرة، حيث أصبحت المعرفة والمعلومات من الأركان الأساسية للعملية الإنتاجية فقد أفرزت تكنولوجيا المعلومات و الخدمات الإلكترونية كما هائلا من التطبيقات شملت جميع القطاعات الاقتصادية، و كان في مقدمتها القطاع البنكي.

وتهدف هذه الدراسة الى التعرف على هذا النوع من الاقتصاد وواقعه في الجزائر و أهم التحديات التي تواجهه في مجال الصيرفة الالكترونية التي تعتبر أهم مفرزاته، و التي أتاحت للبنوك خدمات متطورة استطاعت من خلالها تخفيض التكاليف و السرعة في الأداء والفعالية و معرفة أثر تطبيقات هذا الاقتصاد على جودة الخدمات البنكية المقدمة للزبائن.

الكلمات المفتاحية: الاقتصاد الرقمي، اقتصاد المعرفة، جودة الخدمة الإلكترونية.

Obstract :

The concept of the digital economy is one of the most recent economic concepts that have received great interest from researchers in recent times. Knowledge and information has become a cornerstone of the productive process. Information technology and electronic services have produced a huge number of applications covering all sectors of the economy. .

This study aims at identifying this type of economy and its reality in Algeria and the most important challenges facing it in the field of electronic banking, which is the most important part of it, which gave the banks advanced services through which to reduce costs and speed in performance and effectiveness and to know the impact of applications of this economy on Quality of banking services provided

Keywords: digital economy, Knowledge economy, Quality of electronic service.