

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غليزان

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال



جامعة غليزان
RELIZANE UNIVERSITY

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير بعنوان:

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات البنكية

دراسة حالة بنك البدر - وكالة منداس

The impact of digital transformation on the quality of banking
services

Case study of Al Badr Bank - Mendas Agency

تحت إشراف الأستاذة:

د - وهبة أمال

من إعداد الطالبة:

بن عدة أمينة

السنة الدراسية: 2024/2023

شكر وتقدير

أشكر الله تعالى على ما أسبغه علينا من نعم ،وعلى تيسير السبيل ، فله الحمد والشكر في كل وقت وحين .

وكل الشكر والتقدير لكل من ساعدني في الحصول على البيانات اللازمة لإتمام هذا العمل.

شكرا لكل من علمنا حرفا ، كلمة ، مقياسا شكرا لكل الأساتذة المحترمين شكرا يا من يعطيها الله أجرا على كل عمل عظيم قدمته وعلى كل جهد بذلته لي ولزملائي شكرا لك دائما و أبدا لأنك لم تشغلي إلا بنا.

مشرفتي التي كانت سببا بعد الله بأن أنجح في هذا العمل ،

كنت شخصا باقي على العهد والوفاء مهما حدث .

مشرفتي **أمال وهبة** .

اهداء

وقل أعملو فيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والصلاة والسلام على خير موجه البشر

سيد

الصالحين محمد صلى الله عليه وسلم .. وبعد..... إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك

ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ..

ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الاخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا

برؤيتك

بكلمة طيبة وصدر رحب أهدي ثمرة جهدي إلى:

-روح والدي رحمه الله وغفر له واسكنه فسيح جنانه الذي عمل بجد في سبيلي

وعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه الآن .

-منبع الحياة ومصدر الحنان إلى الجوهرة التي أنارت دربي وطريقي إلى فرحة قلبي

التي لا أستطيع أن أصف لها ما بداخلي إلى الصدر الحنون أمي أطال الله في

عمرها وحفظها لي .

-سندي وقوتي ومن قاسمني محبة أبي وأمي إلى إخوتي الأعزاء حفظهم الله ..

ملخص البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مدى مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية ، وذلك من خلال دراستنا لحالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة منداس ، حيث تم إتباع المنهج الوصفي بهدف تكوين قاعدة نظرية والمنهج التحليلي الذي يعتمد على تحليل المعلومات والبيانات المجمعة من طرف الوكالة وذلك بالاعتماد على أداة المقابلة ، وقد توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي هو الركيزة الأساسية التي يسعى كل بنك للاعتماد عليها لتقديم خدماتها مصرفية مبتكرة وإبداعية وذات جودة بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات .

كلمات مفتاحية: التحول الرقمي، الخدمات البنكية ، جودة الخدمات البنكية.

Abstract:

this study aims to highlight the extent to which digital transformation contributes to improving the quality of banking services, through our study of the case of the bank of agriculture and rural development, mandas agency, where the descriptive approach was followed with the aim of forming a theoretical base, and the analytical approach, which depends on the analysis of information and data collected by the agency, by relying on on the interview tool, the study concluded that digital transformation is the basic foundation that every bank seeks to rely on to provide its innovative, creative, and quality banking services away from traditional methods of providing service .

Keywords: digital transformation, banking services, quality of banking services,.

فهرس المحتويات

الشكر والتقدير

الإهداء

الملخص

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

الفصل الأول : مقدمة عامة

(05-02)	1-مقدمة
03	2-الإشكالية
03	3-الأسئلة الفرعية
03	4-الفرضيات
03	5- أهداف الدراسة
03	6-أهمية اختيار الموضوع
04	7- مبررات اختيار الموضوع
04	8-نطاق الدراسة
04	9- منهج الدراسة
04	10-صعوبات الدراسة

الفصل الثاني :الإطار النظري والدراسات السابقة

	تمهيد
07	-ماهية التحول الرقمي
07	-تعريف التحول الرقمي
(09-08)	2.الدوافع وأسباب التحول الرقمي
10	-أبعاد التحول الرقمي
10	-التقنيات الرقمية

10	-تجربة العميل
11	-مزايا التحول الرقمي
11	-تحديات التحول الرقمي
12	-جودة الخدمة البنكية
12	1-تعريف الخدمة البنكية
12	2-خصائص الخدمات البنكية
13	3-مميزات الخدمات البنكية
14	4-أنواع الخدمات البنكية
15	5-مفهوم جودة الخدمات البنكية
15	6-أهمية جودة الخدمات البنكية
16	7-معايير جودة الخدمات البنكية
(18-17)	8-العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات البنكية
(23-19)	9-الدراسات السابقة و تمييز الدراسة الحالية
19	9-1-الدراسات السابقة
23	9-2الدراسة الحالية
25	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية وتحليل البيانات

27	1-تمهيد
28	2-تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
28	2-1التعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية البدر وكالة منداس
29	2-2الهيكلة التنظيمي للبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة منداس 869
31	2-3مهام وأهداف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية
31	2.3.1.مهام وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية
32	2.3.2.أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
32	3-أهم الخدمات المقدمة من طرف البنك
32	3-1الخدمات الكلاسيكية المقدمة من طرف البنك
33	3-2الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البنك.

33	1.2.3. البطاقات الرقمية
37	2.2.3. الشباك الألي
37	3.2.3. الخدمات البنكية الإلكترونية
39	4-أهم أشكال الرقمنة
(47-40)	5-تحليل لأهم الأرقام والإحصائيات الخاصة بالبنك
48	6-أسئلة المقابلة
52	7-خاتمة الفصل

الفصل الرابع: الخاتمة، النتائج والمقترحات

(56-54)	1-الخاتمة العامة
---------	------------------

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الشكل
36	الفرق بين MASTER CARD TITANIUM MASTER CLASSI QUE	الجدول رقم (1-3)
38	الخدمات المقدمة من قبل البنك للخوإص.	الجدول رقم (2-3)
38	الخدمات المقدمة من قبل البنك للمؤسسات	الجدول رقم (3-3)
41	عدد حاملي بطاقات الدفع الإلكترونية وأنواعها لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية منداس	الجدول رقم (4-3)
41	البطاقات الممنوحة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية 2018- 2023	الجدول رقم (5-3)
42	إحصائيات عدد الحسابات المفتوحة لدى وكالة البنك	الجدول رقم (6-3)
43	إحصائيات عدد الحسابات الشيك المفتوحة لدى وكالة البنك	الجدول رقم (7-3)
45	تطور الحسابات البنكية سنة 2020	الجدول رقم (8-3)
45	تطور الحسابات البنكية سنة 2021	الجدول رقم (9-3)
46	تطور الحسابات البنكية سنة 2022	الجدول رقم (10-3)

47	تطور الحسابات البنكية (2023)	الجدول رقم (3-11)
----	------------------------------	-------------------

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
29	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة منداس)	الشكل رقم (3-1)
42	البطاقات الممنوحة من قبل البنك خلال الفترة ما بين 2018 إلى غاية 2023	الشكل رقم (3-2)
43	إحصائيات تطور عدد الحسابات البنكية لسنة 2018-2023	الشكل رقم (3-3)
44	تطور عدد الحسابات البنكية سنة 2020	الشكل رقم (3-4)
45	تطور عدد الحسابات البنكية سنة 2021	الشكل رقم (3-5)
46	تطور عدد الحسابات البنكية سنة 2022	الشكل رقم (3-6)
47	تطور عدد الحسابات البنكية سنة 2023	الشكل رقم (3-7)

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
60	بنك الفلاحة والتنمية الريفية (المديرية العامة)	الملحق 01
61	أهم بطاقات الدفع الالكترونية	الملحق 02
62	الوكالات لبنك البدر لولاية غليزان (رمز الوكالة)	الملحق 03
63	الشباك الالكتروني للسحب الأوراق النقدية	الملحق 04
64	Contral carte interbancaire de paiement	الملحق 05
65	من على القروض المقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة منداس	الملحق 06



مقدمة

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

حيث أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات المالية التي تسعى إلى التطور وتحسين وخدماتها وتسهيل وصول المستفيدين و التحول الرقمي لا يعني تطبيق التكنولوجيا داخل البنوك، فقط بل هو برنامج شامل كامل يمس المؤسسات المالية ، وطريقة وأسلوب عملها داخليا بشكل رئيسي وخارجيا و أيضا من خلال تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسرع وأسهل . كما أن التحول الرقمي يسهم في ربط قطاع البنوك بالقطاعات العامة أو الخاصة بعضها ببعض بحيث يمكن إنجاز الأعمال المشتركة بمرونة وانسجام عالي . وقد أصبحت ضرورة ملحة أكثر من ما مضى لتحول المؤسسات المالية رقميا ويعود ذلك بشكل أساسي إلى التطور المتسارع في استخدام وسائل و أدوات تكنولوجيا المعلومات في كافة نواحي الحياة سواء كانت متعلقة بالمعاملات مع القطاع الحكومي أو كانت تخص الأفراد لذلك هناك ضغط واضح من كافة شرائح المجتمع على المؤسسات المالية لتحسين خدماتها على كافة القنوات .

كما يوفر التحول الرقمي التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها ، ويعمل على تحسين جودتها وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للجمهور ويخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا من الطرق التقليدية في الخدمات والتي ستساهم بدورها في خلق حالة من الرضي والقبول من الجمهور اتجاه خدمات البنوك، ويعتبر تطبيقات المحمول ومواقع التجارة الإلكترونية إحدى هذه الطرق ، وبمجرد تطبيق هذه المفهوم سيتكون كم هائل من البيانات والمعلومات التي ستساعد بدورها القرار في قطاع البنوك على مراقبة الأداء وتحسين جودة خدماتها.

2-الإشكالية :

ما مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات البنكية؟

3-الأسئلة الفرعية :

-ما المقصود بالتحول الرقمي؟

-ما المقصود بجودة الخدمات البنكية؟

-ما العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات البنكية؟

-ما واقع تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية(وكالة منداس)؟

4-الفرضيات :

-التحول الرقمي في البنوك يعتمد على استخدام التكنولوجيا الرقمية في تلبية احتياجات العملاء ورغباتهم

-يتوجه بنك الفلاحة و التنمية الريفية إلى إدماج التحول الرقمي من أجل تحسين جودة خدماته البنكية.

5-أهداف الدراسة :

-محاولة تحديد مفهوم دقيق وواضح التحول الرقمي وأهميته ومزاياه وأبعاده.

-التعرف على مفهوم جودة الخدمات البنكية .

-إبراز دور التحول الرقمي ووسائل الدفع المستعملة لدى البنك.

-مدى تأثير تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات البنكية.

-التعرف على الخدمات البنكية الرقمية وأنواعها.

6-أهمية اختيار الموضوع :

أهمية الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في تطوير جودة الخدمات البنكية بخفض التكاليف وسرعة إنجاز المعاملات وعدم تقيدتها بوقت مما يزيد من حجم المعاملات وربحية البنوك ويحسن من حالة رضا العملاء .

-البحث عن العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات البنكية

7-مبررات اختيار الموضوع :

تتمثل مبررات اختيار الموضوع محل الدراسة في:

-التوافق والرغبة في إثراء المعارف الشخصية في هذا المجال . .

-حدثا الموضوع .

-أهمية هذا الموضوع لدى المصارف وما تقدمه من نتائج تقدم مصالحه ومصالح زبائنه .

-محاولة إبراز أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية .

8- نطاق الدراسة :

ترتكز محددات دراستنا فيما يلي :

-الإطار المكاني :

-ترتكز على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية غليزان دائرة

منداس مقرها شارع واضح لزرق .

-الإطار الزمني :

-إن فترة الدراسة امتدت (من 08 أفريل إلى 14 ماي) بهدف تكوين قاعدة نظرية وذلك بعرض مختلف التعاريف

المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات لدى المصارف .

9-منهج الدراسة :

-من أجل القيام بالدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي ،مكان وصفيًا عند التطرق إلى مختلف الجوانب

النظرية المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات البنكية وعلاقتها ببعض ،وكان تحليلا في الجانب التطبيقي

لتحليل أهم النتائج التي تحصلنا عليها من بنك الفلاحة والتنمية الريفية وذلك بالاعتماد على أداة المقابلة .

10-صعوبة الدراسة :

-تمثلت صعوبات الدراسة في ما يلي :

- صعوبة الحصول على المراجع المتخصصة ذات الصلة بالموضوع خاصة في مجال التحول الرقمي والذي يحتوي على معطيات حديثة .

-صعوبة جمع المعلومات على مستوى وكالة محل الدراسة .



الفصل الثاني:

الإطار النظري

9

الدراسات السابقة

تمهيد:

شهد العالم مؤخرًا تقدمًا ملموسًا في جميع المجالات الاقتصادية والمالية نتيجة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقد غيرت هذه التكنولوجيا سلوك الوحدات الاقتصادية وتم عصرنة المعاملات وقد سارعت مختلف القطاعات الاقتصادية لمواكبة هذه التطورات ولعل من أبرزها الجهاز المصرفي فشهدت الصناعة المصرفية تحولًا جوهريًا تزامن مع ظهور التكنولوجيا المالية وقد أتاحت للبنوك أفقًا جديدًا نحو التحول الرقمي قبي المنتجات والخدمات والعمليات بهدف الوصول إلى فهم أشمل لرغبات العملاء في العصر الرقمي وسنحاول من خلال هذا الفصل التعرف على التحول الرقمي.

1- ماهية التحول الرقمي :

يشير مفهوم التحول الرقمي إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية في إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات وتبادل المعلومات بين المواطنين وقطاعات الأعمال، بسرعة ودقة عالية، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة وعلى هذا سوف نتطرق إلى مفهوم التحول الرقمي و المفاهيم المرتبطة به .

-تعريف التحول الرقمي:

يعرف التحول الرقمي بأنه "إحداث تغييرات في كيفية إدراك وتفكير وتصرفات الأفراد في العمل، والسعي إلى تحسين بيئة العمل من خلال التركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" ويوضح هذا التعريف أن التحول الرقمي معتمد على مجموعة من التعديلات التي يجب أن تحدث في المؤسسة أو الهيئة الراغبة في تحويل آلية العمل بما من الشكل التقليدي إلى الشكل المتقدم المعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحاسبات في التعامل مع المؤسسة سواء جانب العاملين أو المستفيدين

عرف mhlungu التحول الرقمي بأنه "التدخلات الإستراتيجية التي تعزز القدرة الرقمية التنظيمية بهدف

تحسين عمليات المنظمة ومنتجاتها وخدماتها ونماذج أعمالها لإرضاء عملائها .

وأوضح bouarar أن التحول الرقمي لا يعني فقط التحول نحو استخدام التكنولوجيا داخل حدود المؤسسة بل هو برنامج شامل يشمل المؤسسة ككل بشكل أساسي من حيث أساليب العمل داخليًا وخارجيًا ومن حيث تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لتقديم الخدمات بسهولة وسرعة، وبالتالي يدفع التحول الرقمي المؤسسات إلى تغيير نماذج أعمالها والتكيف مع واقع التكنولوجيا الجديدة. ويتطلب الاستعداد الرقمي للمؤسسات أكثر من مجرد تقديم المعلومات والخدمات في الصور الرقمية. (أسماء ، 2022، صفحة 473)

ويتعلق الأمر إلى حد كبير بتجديد الإجراءات الداخلية وتثقيف العاملين، فضلاً عن الوثوق برقمنة المعلومات لتناسب مع البيئة الرقمية الجديدة بالكامل، كما يستلزم التحول الرقمي ثقافة الابتكار في مكان العمل، فضلاً عن

تحويل المكونات الأساسية للعمل، بدءاً من البنية التحتية ونماذج التشغيل وإنهاء بتسويق الخدمات وتقليص تكاليفها إلى أدنى حد ممكن.

يعرف بأنه استخدام التقنيات الرقمية الجديد من أجل الوصول إلى أداء فائق وميزة تنافسية مستمرة ودائمة من خلال تحويل أبعاد الأعمال إلى أبعاد رقمية، بما في ذلك نموذج العمل وتجربة العميل التي تشتمل على المنتجات والخدمات والعمليات التي تم مكيئتها رقمياً (أشرف و محمد ، صفحة 529)

ومن خلال التعاريف السابقة الذكر نستنتج أن يمكن القول أن التحول الرقمي هو عملية تحويل الوثائق والعمليات التقليدية إلى صيغة إلكترونية أو رقمية يتضمن ذلك استخدام التكنولوجيا الرقمية والحوسبة لتحديث الكفاءة وتسهيل الوصول إلى المعلومات

2-دوافع وأسباب التحول الرقمي:

1.2:دوافع وأسباب التحول الرقمي :

من أبرز دوافع التحول الرقمي، نذكر مايلي (تخربين و بوخرص، 2022، صفحة 154)

-إن ظهور الحواسيب في خمسينيات وستينيات القرن الماضي والذي حدد بداية التطورات التي نشهدها اليوم . ومنذ ذلك الحين انتشرت معالجة البيانات أو تكنولوجيا المعلومات دون هوادة في جميع من الحياة تقريباً، وذلك بهدف أتمتة لعمليات وجعلها أكثر كفاءة . إن المحرك وراء هذا التطور والتقدم التكنولوجي المستمر، وفي هذا الصدد يمكن تحديد خمس اتجاهات تكنولوجية سوف تؤثر بقوة على هذه الثورة الرقمية، حتى ولو كان من الصعب التنبؤ بآثارها في يومنا هذا، فإنها وفق الدراسات سوف تساهم حتى عام 2020 بقيمة 36.1 ترليون دولار أمريكي في الاقتصاد العالمي.

-التكنولوجيات المتنقلة، التي تسمح بالوصول إلى المعلومات وبالتالي إمكانيات التفاعل أو اتخاذ القرارات في أي وقت، وفي أي مكان.

-الوسائط الاجتماعية، التي تُغري التفاعل داخل مجموعات الأقران بشكل حاسم.

-التحليلات والبيانات الكبيرة، التي تتيح اتخاذ قرارات مستنيرة في الوقت الفعلي ووضع السيناريوهات القائمة على البيانات.

-تقنيات الحوسبة الحسابة ، التي تتيح (بشروط مالية ميسرة) الوصول المرن إلى التطبيقات والبيانات.

-إنترنت الأشياء الذي يوفر إمكانية تغير محدودة تقريباً للتفاعل من خلال الترابط الذكي للكائنات ذاتية التحكم.

2.2- أسباب التحول الرقمي في القطاع البنكي:

تمثل أسباب التحول الرقمي في القطاع المصرفي في: (بلعباس، 2015، الصفحات 18-19)

- ✓ اشتداد المنافسة في صناعة الخدمات المصرفية .
- ✓ تسارع التطور التقني في مجال أنظمة الاتصالات والأجهزة والبرمجيات .
- ✓ العديد من المؤسسات المالية والمصرفية للكادر .
- ✓ تزايد الاعتماد على التعاقد مع جهات خارجية بتقديم هذه الخدمات .
- ✓ تزايد إمكانية حدوث احتيال مالي .
- ✓ ظهور قضايا انتهاك الخصوصية نتيجة لمحاولات السرقة والإختلاس التي يمكن أن تحدث لسرقة دفتر شيكات أو بطاقة ائتمان أو غيرها من العمليات الأخرى .
- ✓ تراجع فعالية الخدمات المصرفية التقليدية .
- ✓ إنعدام الأمن : أكبر مشكل يواجهه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية ، هو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب انتشار الواسع لها ، فقد سجلت فرنسا على سبيل المثال 78.5 مليون حالة سنة 1996 .
- ✓ ومن الجرائم أيضا التي ترتكب في حق الشيك ، إصدار أمر للمسحوب عليه بعدم صرف الشيك في غير الحالات المقررة قانونا وتحرير شيك والتوقيع عليه بصورة تحول دون صرفه ، وغيرها من المشاكل الأخرى .

3-أهمية التحول الرقمي للتحول:

للتحول الرقمي فوائد عديدة ومتنوعة تعود على الأفراد وعلى القطاعات فهو: (نواثر، 2021)

- يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها .
- يعمل على تحسين جودتها وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للجمهور
- صنع فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات
- يساعد الشركات والمؤسسات الحكومية على التوسع والوصول إلى أبعد الحدود
- تسريع طريقة العمل اليومية وزيادة جودة وكفاءة سير العمل .

- سهولة وسرعة ومرونة تطبيق الخدمات الجديدة
- رفع مستويات الشفافية والحكومة مما يؤدي إلى تقليل الأخطار والإنفاق معا
- زيادة الإنتاجية وتحسين المنتجات بتحقيق استمرارية الأعمال والخدمات
- إمكانية الاستفادة من التقنيات الحديثة لتطوير الأداء والتنبؤ والتخطيط للمستقبل .
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيد .

4-أبعاد التحول الرقمي :يوجد بعدان رئيسيان للتحول الرقمي.(دغوش ، 2023 ، الصفحات 35-36)

أ- التقنيات الرقمية:

يمثل التحول الرقمي تحولا تقنيا كبيرا بالاعتماد على تقنيات الانترنت التحليلية، ولقد تطورت هذه التقنيات بدرجة كبيرة في السنوات الثلاثة الماضية مما سهل من تحول العديد من المنظمات رقميا .

ب-تجربة العميل:

يضع التحول الرقمي العملاء موضعا مميزا في إستراتيجية المنظمة ،فالعملاء تزداد مطالبهم باستمرار فيما يتعلق بجودة المنتجات والخدمات ،ويتوقعون أن تكون المنظمة قادرة على التكيف بسرعة وتخصيصها حسب احتياجاتهم المتغيرة وينطبق هذا الأمر بصورة خاصة على الأجيال الرقمية الجديدة التي لديها معرفة عميقة بالتكنولوجيا الجديدة وقدرة كبيرة على مشاركة تجربتها مع الآخرين عبر وسائل التواصل الاجتماعي .

ولمواجهة هذه التوقعات الجديدة يجب على المنظمات تكيف أسلوب إدارتها لمنتجاتها وخدماتها وفقا لاتجاهات الاستهلاك.

هذا هو السبب الذي يجعل التحول الرقمي يبدأ عموما بتحويل وظيفة التسويق إلى الاعتماد على أدوات إدارة علاقات العملاء وذلك من أجل تصميم بعد اجتماعي قوي بواسطة وحدات تحليل الشبكات الإجتماعية كما حدث تحول رقمي لوظيفة إدارة الموارد البشرية أيضا حيث أصبح ينظر للموظف كعميل داخلي مستهدف للحصول على مستوى عال من الخدمة .

5-مزايا التحول الرقمي:(بن قارة و زغيم ، صفحة 15)

-إمكانية إسترجاع المعلومات في ثوان معدودة .

-حفظ مصادر المعلومات بأكثر من شكل غير الشكل المطبوع .

-حل مشكلة الحيز المكاني داخل المنظمة .

-تخفيض التكاليف والجهد بشكل كبير .

-تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمة .

-تقديم خدمات مبتكرة وإبداعية .

-الإتاحة الدائمة لمصادر المعلومات .

-الإستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة للكشف عن مسارات جديدة لخلق قيمة.

6-تحديات التحول الرقمي: (صدوقي و رضا، 2021، صفحة 103)

-نقص المهارات التقنية للأفراد العاملين بالمنظمة يعتبر عامل أساسي لا بد من مراعاته أثناء صياغة وإعداد الإستراتيجية الرقمية .

-الثقافة التنظيمية التي هي عبارة عن مزيج من المعتقدات والقيم والأعراف والأساطير تعتبر كمشكل يعيق عملية التحول الرقمي ما لم تكن قائمة على الانفتاح للتغيير .

-التنسيق بمعنى إذا لم يتم الاتصال الجيد بين القمة الإستراتيجية والأفراد تفشل عملية التحول الرقمي لذا لا بد من تحديد الأدوار والمسؤوليات والأهداف بدقة .

-ضعف الإمكانيات الرقمية المنظمة.

-تحديات تنظيمية أخرى:

-غياب الشعور بالحاجة .

-تعارض الأهداف والأدوار بسبب مشكل التنسيق والقيادة .

-غياب الرؤية وعدم وضوحها للأفراد الفاعلين .

-مشكل الثقافة التنظيمية التي تعتبر متغير أساسي في نجاح التحول الرقمي.

-ضعف البنية التحتية المتعلقة بتجهيزات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وقدمها ومحدوديتها .

-غياب التعاون وروح الفريق داخل المنظمة .

-قلة الإمكانيات المالية والتمويلية لعملية التحول الرقمي .

2-جودة الخدمة البنكية:

1-تعريف الخدمة البنكية :

هي "مجموعة من الخدمات المصرفية الممثلة في أنشطة وعمليات منفعية تكون كامنة في العناصر الملموسة وغير الملموس المقدمة من البنك والتي تعد طريقة أساسية لإشباع حاجات ورغبات العملاء المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية ، كما تعد أيضا مصدرا للحصول على أرباح من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين وكذلك تعرف بأنها "مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان ذلك بمقابل مادي أو بدونه فقد يقوم البنك أحيانا بتقديم خدمات مجانية للعميل" (سوس و محمد ، 2007 ، صفحة 16)

2-خصائص الخدمات البنكية:

- خدمات المصرفية غير ملموسة وليست مادية لذلك فهي غير قابلة للتلف ولا يمكن تخزينها
- الخدمات المصرفية ليست محمية بحقوق الملكية الفكرية وبالتالي أي خدمة جديدة يوجد لها بنك ما يمكن لبنك آخر تقديمها. (أشرف و محمد ، الصفحات 573-574)
- الخدمات المصرفية ليست قابلة للتقسيم أو التجزئة أو الانفصال الشخصي عند تقديمها
- تعتمد الخدمات المصرفية في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والعميل
- الخدمات المصرفية تنتج وتقدم في نفس اللحظة التي يتقدم الزبون لطلبها فهي لا يمكن صنعها وتخزينها سلفا
- لا يمكن لموظف البنك إنتاج عينة من الخدمة وإرسالها للعميل للحصول على تقييمه لها وقبولها قبل الشراء

- الخدمات المصرفية غير قابلة للإستدعاء مرة أخرى، في حالة وجود أخطاء في إنتاجها أو عيوب عند تقديمها فإن لاعتذار وترضية العميل هما البديل الوحيد أمام موظف البنك.

- جودة الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص بواسطة موظف البنك قبل تقديمها للعملاء

-تقديم الخدمة المصرفية غير تقليدي وتختلف طريقة تقديم الخدمة من زبون لآخر حسب درجة التفاعل بين موظف البنك والعميل.

3-مميزات الخدمات البنكية :

إن للخدمات المصرفية مواصفات خاصة تجعلها تختلف عن غيرها من الخدمات الأخرى والمتمثلة فيما يلي.(نسرين ، 2014، صفحة 20)

-تنوع وتعدد الخدمات المقدمة:يعمل كل بنك على تقديم منتجاته في أهي تشكيلة،أي أن تكون كل خدمة متميزة عن الأخرى وفئة العملاء ذوي خصائص ورغبات معينة،وهذا ما يتطلب من موظفي البنك بذل مجهود في سبيل التصدي لهذه المميزات والرغبات ومحاولة الإستجابة لها وتحقيقها للعميل في الوقت والمكان الملائمين وبالسعر المناسب والجهد المطلوبة

-تشابه ما تقدمه البنوك من الخدمات: نظراً لتعدد البنوك فإن تقديم خدماتها تتشابه، وهذه أول مشكلة تسويقية تعترض أي بنك، مما يدفع به للعمل جاهداً لتحقيق التمييز لمنافسة البنوك بمستوى خدمات تتصف بالجودة العالية

-شدة المنافسة بين البنوك: تحرص البنوك على تقديم خدمات منفردة ومتميزة للزبائن لجذبهم والتعامل معهم لمنافسة البنوك الأخرى، ونظراً للظروف البيئية التي تنشط فيها فإنه من الصعب الحفاظ على مركزها في المنافسة

- أهمية عنصر الثقة في البنك : حيث أن التقلبات في إحدى العمليات المالية إما ربح أو خسارة رفي حالة الخسارة قد يولد تخوفا لدى الزبائن وتحوهم إلى بنوك أخرى توفر لهم الأمان. نظراً إلى العجز في توفير السيولة اللازمة لمواجهة حركة السحب غير العادية لدى البنك نتيجة تخوف الزبائن.إضافة إلى ذلك فإن عدم قدرة البنك على تحقيق الإيرادات والأرباح المناسبة،قد يؤدي إلى اهتزاز صورة البنك ونقص الثقة لدى الزبائن الذين يتعاملون معهم .

- الاعتماد على التوزيع المباشر: إن البنوك تقدم منتجاتها مباشرة لدى الزبائن لإشباع حاجاتهم فهي لا تمتلك قنوات توزيع خاصة كما في السلع المادية، بحيث تكون مباشرة بين مقدم الخدمة والمستفيد منها، باستخدام الطرق الحديثة الأهمية الناحية الشخصية في تقديم الخدمة.

- ارتباط نشاط البنك بالسياسة الاقتصادية والنقدية للدولة: توجد علاقة وطيدة و مترابطة بين الجهاز البنكي والنشاط الاقتصادي تجعل كل منها يؤثر ويأثر بالأخر. فعلى الأساس الحالة الاقتصادية للدولة يقوم البنك المركزي بإتخاذ القرارات، ويستعمل من الناحية الأخرى جملة من الأدوات النقدية والإئتمانية بهدف التأثير على النواحي الاقتصادية وفقاً لأهداف مسطرة. ومن خلال ذلك تتأثر البنوك بهذه القرارات، ويظهر ذلك من خلال طبيعة المنتجات والخدمات المصرفية التي تقدمها فيما بعد.

4-أنواع الخدمات البنكية:

تلجأ المصارف إلى أبرز خدماتها المقدمة للعملاء من خلال الأنواع التالية (رعد ، بلا تاريخ ، صفحة 289)

1-خدمة الإئتمان: تعرف هذه الخدمة على أنها الثقة التي يوليها المصرف لشخص ما يضع تحت تصرفه مبلغاً من المال لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين حيث يقوم المقترض في نهاية المدة بالوفاء بالإلتزام لقاء عائد معين يحصل عليه المصرف من المقترض يتمثل في الفوائد والعملات والمصارف .

2-خدمة الودائع: تعرف الودائع على أنها المبالغ المصرح بها بأية عملية والمودعة لدى المصرف والواجبة الدفع أو التأدية عند الطلب أو بعد إنذار في تاريخ الإستحقاق معين.

3-خدمة الإقتراض والتسليف: وهي خدمة تزود الأفراد والمؤسسات والمنشآت بالأموال اللازمة على أن يعتمد المقترض بسداد هذه الأموال و فوائدها وعمولاتها المستحقة عليها والمصارف دفعة واحدة أو على أقساط في تواريخ محددة.

4-خدمة الإعتمادات المستندية: تعرف غرفة التجارة الدولية القواعد والأعراف الموحدة للإعتمادات المستندية في نشرتها رقم 500 الإعتماد المستندي بأنه : أي ترتيب مهما كانت تسميته أو وصفه يجوز بمقتضاه للمصرف

مصدر الإعتماد الذي يتصرف إما بناء على طلب وتعليمات أحد الزبائن (طالب فتح الاعتماد) أو بالأصالة عن نفسه أن يدفع إلى أو لأمر طرف ثالث (المستفيد) أو يقبل ويدفع أو سحب السحوبات مسحوبة من المستفيد. أو أن يفوض مصرفاً آخر بالدفع أو بقبول أو دفع مثل هذا السحب أو السحوبات . أو أن يفوض مصرفاً آخر بالتفاوض مقابل مستند أو مستندات منصوص عليها شريطة أن تكون هذه المستندات مطابقة تماماً لشروط الاعتماد. والأغراض هذه الموارد تعتبر فروع المصرف المتواجدة في بلدان أخرى مصرفاً مستقلاً . وإذا تم إختيار الاعتماد المستندي كوسيلة لتمويل وتنفيذ عملية الاسترداد والتصدير ، فإنه يتم إبرام العقد أو الفاتورة المبدئية أو النهائية بين طرفي العملية والتي يتم بموجبها إنشاء الاعتماد المستندي.

- **خدمة التحصيل المستندي**: تعرف غرفة التجارة الدولية القواعد والأعراف الموحدة للتحصيل المستندي في نشرتها رقم 522 التحصيل المستندي بأنه : مستندات مالية مصحوبة بمستندات تجارية أو أنه مستندات تجارية غير مصحوبة بمستندات مالية . أو تلقي بنك ما أمراً من مصدر بائع البضائع أو خدمات بأن يحول مستندات شحن إلى مستورد مشتري في بلد آخر مقابل الحصول على قيمة هذه المستندات سواء تم ذلك نقداً أو مقابل توقيع كميالة تستحق في وقت لاحق.

5- مفهوم جودة الخدمات البنكية:

يقصد بالجودة كما عرفها (Evans) أنها تلبية وإشباع توقعات المستفيد (الزبون) أو تقديم ما يفوق هذه التوقعات ومنه يمكن تعريف ()

تعريف جودة الخدمات البنكية كما يلي:

إن جودة الخدمات المصرفية كمعارفها (payne) ينظر إليها من وجهة نظر داخلية ، وأخرى خارجية ، إذ تقوم وجهة النظر الأولى على أساس الالتزام بالموصفات التي تم تصميم الخدمة المصرفية على أساسها ، وهي تعبر عن وجهة نظر الإدارة ، فيما تركز وجهة النظر الثانية على جودة الخدمة المصرفية المدركة من قبل الزبائن. (خيري و لؤي، 2008)

6- أهمية جودة الخدمات البنكية:

تزايدت أهمية جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء كأساس لتحقيق التميز في مواجهة المنافسين في البنوك، وأصبح مستوى جودة أداء الخدمات المصرفية احد الأسلحة التنافسية القوية في تأمين الاستمرار و النمو للبنوك للأسباب التالية.(عبد الرحيم ، 2015، الصفحات 79-80)

–تحقيق الربح: إن توفير خدمات مصرفية ترضي العملاء من شأنها أن تزيد من ربحية البنك وذلك من خلال تخفيض تكاليف الخطأ، كما أن الربح يتحقق من خلال الاحتفاظ بالعميل الذي يساعد على جذب عملاء ن وأن ترسيخ صورة البنك لدى العملاء من شأنه أن يحقق زيادة حجم الودائع.

– الاحتفاظ بالعميلين : إن تحسين أداء ومهارات العاملين وكفاءتهم واستخدام طاقاتهم الخلاقة والمعاملة الجيدة لهم يساعد على تقليل معدل دورانهم، وتقليل تكاليف تدريبهم وحقبة أن البنك الأكثر نجاحاً هو الذي يسعى لتوجيه عمل موظفيه نحو خدمة العملاء وإرضائهم .

– الاحتفاظ بالعملاء: لقد أدركت البنوك أهمية التركيز على العميل باعتباره المحور الرئيسي للنشاط المصرفي كذا الاحتفاظ به للمنافع التي يمكن أن يجنبها البنك من ذلك

– الحصول على ولاء العملاء : ويظهر ذلك من خلال إصراره على التعامل مع نفس البنك خلق صورة إيجابية واضحة للبنك في أذهان العملاء تحسين التكنولوجيا المستخدمة والعمل على تطويرها باستمرار.

7-معايير جودة الخدمات البنكية:

مهما تعددت المسميات فإنها تصب في محتوى أو معنى واحد بحسب وهي أما معايير تتعلق بجودة المنافع النهائية التي يحصل عليها المستفيد من الخدمة أو معايير تتعلق بجودة عملية الخدمة ويمكن عرض أبعاد أو مؤشرات أو معايير الجودة بحسب الأتي:(أحمد و احمد، 2015)

أولاً-الاعتمادية (Reliability) تعني قدرة المصرف على إنجاز أو أداء الخدمة المصرفية المقدمة على نحو دقيق وبأقل الأخطاء

ثانياً – الاستجابة (Responsiveness): وتعني درجة استعداد العاملين على تقديم الخدمة بالنحو الذي يحقق رغبات الزبائن

ثالثاً- سهولة الوصول للحصول على الخدمة (Accessibility): وتعني إمكانية حصول الزبون على الخدمة بسهولة ويسر في المكان والزمان المناسبين من خلال الاتصال المباشر

رابعا – الجدارة والأهلية (Comperence) عني مقدار امتلاك العاملين في المصرف للمهارات والمعارف اللازمة لأداء الخدمات المصرفية

خامسا – المصدقية (Credibility): وتعني الأمانة والصدق والثقة المتبادلة في أداء الخدمة دون إلحاق أي ضرر مادي أو معنوي بالزبائن .

سادسا – الكياسة والمجاملة (Sourlesy): وتعني مقدار الشفافية لدى العاملين في تعاملهم مع الزبائن .

سابعا – معرفة الزبون وفهمه (Understanding Customer): وتعني إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة مما يتطلب مزيدا من الجهد لفهم حاجات ورغبات الزبائن عبر الاتصال المباشر .

ثامنا – الأمان (Security): ويعني مقدار توافر أجهزة السلامة والأمان والإجراءات المرتبطة بها حفاظا على ممتلكات الزبائن.

تاسعا – الملموسات (Tangibles): وتمثل بالتسهيلات المادية ذات علاقة مباشرة بتقديم الخدمة (المعدات / الأشخاص / وسائل الاتصال) وغالبا ما تستخدم المصارف جانب الملموسات لتحسين صورتها أمام الزبائن .

8-العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات البنكية:

–تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة البنكية :

شهد القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة تطورات عديدة من حيث الخدمات المصرفية المقدمة والتي تختلف عن الخدمات التقليدية المعتادة ،حيث تسعى البنوك إلى خلق وابتكار خدمات مصرفية جديدة محاولة بذلك كسب رضا الزبائن وثقتهم وزيادة معاملاتهم ،وكسب زبائن جدد وتزامنت التطورات التي شهدها القطاع المصرفي مع التطورات التكنولوجية وفي طليعتها التقنيات والأنظمة الحديثة وأصبحت البنوك تولي اهتماما بإدخالها في عملها من خلال تقديمها لخدمات مصرفية رقمية.(فردوس ، 2022)

ينحصر اثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية فيما يلي(دغوش ، 2023 ، الصفحات 37-

38)

–خدمة العملاء المصرفية: من الخدمات الرقمية المنتشرة في القطاع المصرفي وجود موقع إلكتروني تفاعلي ووجود تطبيقات رقمية للهواتف المحمولة وقد تشمل هذه الخدمات معظم ما يعتقد العملاء على أنه خدمات رقمية ولكنها لاتعني على الإطلاق التحول الرقمي في الخدمات البنكية وإن كانت تتيح للبنك اتخاذ خطوة كبيرة نحو التحول

الرقمي من خلال تحويل التعامل مع العميل من التعامل التقليدي من خلال ذهابه للبنك ومروره عدة خطوات من أجل حصوله على الخدمة المصرفية رقميا ويتم ذلك من خلال :

-التصميم الرقمي لخدمة العملاء:

وهي عمل تصور لخطوات تجربة العميل وفهم شخصيات واحتياجات العملاء باستخدام مداخل مثل التفكير التصميمي، مع القدرة على إعادة هندسة تجارب العملاء رقميا، حيث يتم دمج بيانات العملاء عبر الخدمات البنكية وفهم سلوك العملاء مما يسهل إمكانية تقديم خدمات استباقية للعملاء وتعتمد بعض البنوك على وسائل التواصل الاجتماعي لفهم ما يحقق رضا العملاء ، وما الذي يؤدي إلى عدم رضا العملاء كما تقوم البنوك بالترويج لعالماتها التجارية بشكل أكثر فعالية بواسطة الوسائط الرقمية، وتقوم أيضا ببناء مجتمعات جديدة عبر الإنترنت لتقديم المشورة وبناء الولاء للعملاء في الخدمات البنكية .

-التحول الرقمي لخدمة العميل: يقصد بالتحول الرقمي لخدمة العميل اتخاذ خطوات لعمل نظام أساس واحد

شامل كل خطوات معاملة العميل عبر الانترنت بحيث يتم التعامل مع العميل بواسطة نفس الأدوات وربما نفس الأشخاص، وب نفس المعلومات طوال العملية حيث ينتقل العملاء بسهولة من التسويق إلى المبيعات من خلال تطبيق عبر الانترنت فمثلا تتيح رحلة العميل الرقمية للعميل بالنقر فوق أحد الإعلانات والاشتراك في حساب عبر الإنترنت، وتلقي التعليمات والمعلومات بواسطة التطبيق الخاص به، ودفع الفواتير أو إرسال الأموال عبر الإنترنت مما يوفر للبنك مصروفات التشغيل ويحسن من رضا العملاء .

تطوير خدمه العملاء بواسطة نقاط الاتصال الرقمي:

حيث يقوم البنك بربط التطبيقات الهواتف الذكية بملف تعريف العميل بما يوفر التكامل عبر الرسائل القصيرة والتطبيقات ووسائل الاتصال الاجتماعية مما يؤدي لتطوير خدمه العملاء بشكل كبير بواسطة التكنولوجيا الرقمية .

- التحول الرقمي للعمليات المصرفية:

على الرغم من أن تحويل تجربة العملاء هي المجال الأكثر وضوحا في التحول الرقمي، فإن البنوك أدركت أيضا فوائد التحول الرقمي في التميز التشغيلي بواسطة أتمتة العمليات السياسية، والعمليات المتصلة والديناميكية، واتخاذ القرار القائمة على البيانات كما يلي:

- أتمتة العمليات الداخلية الأساسية:

حيث تقوم البنوك بإعادة تصميم العمليات الرقمية وهذا يساعد على توفير المال والوصول إلى الحلول بشكل أسرع وأكثر دقة، مما يسمح باستخدام البشر في مهام أكثر أهميه.

-العمليات المتصلة رقميا :

من خلال أنظمة الاتصال المعتمدة على الخيوط الرقمية حيث يتم استخدام البيانات الضخمة من قبل البنوك بشكل أساسي للكشف عن الاحتيال والتنبؤ والتحليلات، حيث يمكن للبيانات الضخمة، حماية البنك عن طريق اكتشاف عمليات الاحتيال وتخصيص العروض لكل عميل وزيادة أمان المعاملات .

-اتخاذ القرار القائم على البيانات الفورية:

حيث تتيح الأجهزة المتصلة توفر الفوري للبيانات بحيث يستطيع المديرون التنفيذيون دمج صنع القرار التشغيلي والاستراتيجي بطرق جديدة وقوية.

-نماذج الأعمال المعدلة رقميا (التطبيقات الرقمية):

-لايتطلب تحويل نموذج الأعمال البنكية دائما التخلص من نماذج الأعمال التقليدية حيث تقوم البنوك بتطوير نماذج أعمالها الحالية رقميا دون إحداث تغييرات كبيرة في العمل، حيث تستخدم التكنولوجيا الرقمية لتحويل الأعمال البنكية الجديدة مثل المحافظ الإلكترونية والانترنت البنكي والمحمول البنكي والبطاقات البنكية ووسائل المدفوعات اللاتلامسية .

-إنشاء نماذج العمال رقمية جديدة :

تقدم البنوك أيضا خدمات مصرفية رقمية كاملة من خلال منصات شاملة للخدمات البنكية، وتحتوي المنصة البنكية الرقمية على ثلاثة عناصر مترابطة تعمل معا لدعم البنك.

-النظام الاساس وهو أساس قوي لأنظمة التشغيل والمعاملات التي تدعم العمليات الرئيسة للبنك

-منصة جذابة كواجهة تعمل على تشغيل مواقع الويب والتطبيقات والعمليات الأخرى التي تتصل بالعملاء وشركاء النظام البيئي وتعمل مع النظام الأساسي إجراء المعاملات الرئيسية مثل المدفوعات.

9-الدراسات السابقة :

-باللغة العربية:

دراسة أشرف عبد الرحمن محمد عبد الرحمن(2022) بعنوان "أثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي المصري.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية لمجموعة من البنوك العامة والخاصة بالقطاع المصرفي المصري. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي لتطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية.

دراسة يحيى ميده. العابدين ديدة.رويدة لبزة زين(2022.2023) بعنوان"واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري دراسة حالة عينة من فروع البنك الجزائري بولاية الوادي"

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز وتقييم واقع التحول الرقمي في الجهاز المصرفي الجزائري ،ومن أجل بلوغ هذا الهدف تم إعتداد على المنهج الوصفي في الفصل النظري .وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الجزائر من بين الدول التي تسعى إلى توفير بيئة مناسبة لتطبيق التحول الرقمي في كافة المجالات عامة وفي القطاع المصرفي .

دراسة دلال وزاين.ماجدة زكور(2021.2022) بعنوان"التحول الرقمي بالبنوك الجزائرية في ظل جائحة كوفيد 19 دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية فروع ورقلة.تقرت"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مدى تأثير جائحة كوفيد19 في تبني التحول الرقمي بالبنوك الجزائرية ،ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصف ومنهج تحليل البيانات ،ومنهج دراسة المسح.وكانت الدراسة على عينة عشوائية متمثلة في 139 موظفا. وقد توصلت الدراسة إلى :البنوك الجزائرية تمتلك تشكيلة في المنتجات والخدمات الرقمية -تبنيت البنوك الجزائرية التحول الرقمي أثناء جائحة كوفيد19 -ساهمت جائحة كوفيد 19 في تسريع التحول الرقمي بالبنوك الجزائرية -لم تستطع البنوك الجزائرية مواجهة جائحة كوفيد19

دراسة تنوس محمد البشير .بن نعيمة ملاك.سويد صفاء(2022.2023) بعنوان"التحول الرقمي الذكي في البنوك دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية(badr) بوكالة الوادي

هدفت هذه الدراسة الكشف عن الدور الذي يؤديه التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف البنك بينك الفلاحة والتنمية الريفية. وكذا معرفة وظائف البنك التي تمارس في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، والسعي للتعرف على طبيعة الوسائل المستخدمة في ذلك، كما تهدف الدراسة إلى تشخيص المعوقات والصعوبات التي تحول دون إحداث وسائل رقمية جديدة واستغلالها بالفاعلية اللازمة التي تسمح بالتوجه نحو الرقمنة في أداء وظائف البنك.

–باللغة الإنجليزية:

1-johan loonam ,sally eaves, vikras kumar, glenn parry ,2018,"towards digital transformation :lessons learned from traditional organiwations"

.digitally enabled organizations are supported by new information and communication technologies

referred to as digital technologies, which increasingly promise enormous opportunities for growth. The study reviews 10 case studies from the literature and analysis the approaches these organizations have taken to successfully implemont digital technologies. The findings reveal a conceptual framezork that seeks to sport managment in undwrstanding the actions reaired to implement digital transformation.

هدفت هذه الدراسة إلى إستعراض 10 دراسات لحالات من الأدب حالات تحول رقمي و طورت إطار عمل مفاهيم لدعم الباحثين و الممارسين و تحليل المنهج التي اتبعته هذه المنظمات لتنفيذ التقنيات الرقمية بنجاح سعى هذا المقال إلى الحصول على دروس من كتابات الحالة في اكتشاف التحول الرقمي .وتوصلت نتائج الدراسة إلى إطار عمل مفاهيمي يسعى إلى دعم الإدارة في فهم الإجراءات المطلوبة لتنفيذ التحول الرقمي، وهم أربعة محاور رئيسية هي المنظور الاستراتيجي للعملاء والمنظور المتمركز حول المؤسسات والمنظور الذي يركز على التكنولوجيا، والذي تحتاج المنظمات عادة إلى نشره عند تنفيذ تحويلات نماذج الأعمال الرقمية.

2-feranando f, cireno f, pedro p,2019,"digital transformation and public service delivery in brazil"

This article analyzes the digital transformation process of public services in the Brazilian federal government .based on a survey with 85 federl arganizations, 1.740 public services are examined according to different factors that explain why a certain public service is digitalized .we discuss the transition from ane- government to a digital policy , listing the limits related to agent preferences in public policies .the article discusses digital transfor;ation in governments as a

process of institutional in public organization ,taking into account the role of agents, the contexts of choices , and the factors that explain the decision to digitize public service.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل التحول الرقمي للخدمات العامة في الحكومة الفيدرالية البرازيلية ،واعتمدت الدراسة على الدراسة ميدانية التي اشتملت 85 على منظمة اتحادية ،يتم فحص 1740 خدمة عامة وفقا لعوامل مختلفة تشرح سبب رقمنة خدمة عامة معينة،وتناقش الدراسة الانتقال من الحكومة الالكترونية إلى سياسة ديجيITAL،مع ذكر الحدود المتعلقة بتفضيلات الوكلاء في السياسات العامة ويناقش الدراسة أيضا التحول الرقمي في الحكومات كعملية تغيير مؤسسي في المؤسسات العامة ويناقش الدراسة أيضا التحول الرقمي في الحكومات كعملية تغيير مؤسسي في المؤسسات العامة ،مع مراعات دور الوكلاء وسياقات الخيارات والعوامل التي تفسر قرار رقمنة الخدمات العامة .وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن إستراتيجية التحول الرقمي الشامل والمتجانسة ليست مجدية وتتداخل العوامل المتعلقة بتفضيلات الوكلاء في إدراج خدمات عامة محددة في إستراتيجية الرقمنة. وإن إستخدام التكنولوجيا يشجع التغييرات في هيكل الخدمات التي تقدمها الحكومة، بحيث يمكن أن يؤدي إلى عمليات غير متكافئة وغير منسقة وغير كاملة يمكن أن تعزز اشتراك المواطنين أو استبعادهم ،ومن الناحية النظرية ،هناك حاجة إلى مزيد من التفكير في عملية التحول الرقمي.من الضروري تصميم سياسات قد تسمح بالرقمنة المتسقة والمنسقة والمتجانسة للخدمات العامة ،وكانت توصيات الدراسة هي أنه يجب أن يعزز تصميم السياسات وتكاملها وترتيبها المؤسسية بقدر أكبر من خلال مناقشة نظرية من اجل التحول الرقمي الكامل والمتناسق.

3-deghnoche latra "digital transformation's contribution to improving the quality of e-banking a case study of a sample of algerian banks

The aim of the study is to highlight the highight the role played by digital tranformation technology in improving the quality of electronic banking service in a sample of private and private bank active in Algier ,through a survey based on a questionnaire ditributed to a sample of 200employees of the banks in question ,where data was analysed and hypotheses tested for

The tudy found that digital transformation technology plays a significant role in improving the quality of e-banking e-F

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في عينة من البنوك العمومية وخاصة الناشئة بولاية الجزائر العاصمة ، وذلك من خلال دراسة

استقصائية اعتمدت على استبيان وزع على عينة مكونة من 200 موظف من موظفي البنوك محل الدراسة ، حيث تم تحليل البيانات باختيار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي . ولقد توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا التحول الرقمي تساهم بدور كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

4- liang l.fang su.el al.2018."digital transformation by sme entrepreneurs :a capability persective

The study aimed to investigate how entrepreneurs in small and medium enterprises (smes)with insufficient capabilities and limited resources implement digital transformation in their companies, a phenomenon that is still under-studied in the existing literature . the researchers used the inductive model in the process of describing and explaining how SME entrepreneur , supported by a digital platform service provider , transform to digital transformation through reneing managerial awareness developing managerial social capital , team building , and building organizational capacity . this model expands our understanding of both increasing

Digital business and digital transformation.it also provides new insight into how digital platform service provides can halp smes transform andcompete .the result of the study show how entrepreneurs with insufficient capabilities and limited resources led to successful digital transformation using the services and functions provided by third –party digital platforms.herevealed the main teps of the digital transformation process,including renezing administrative aarenes and developing social network ,team building, and organizational capacity building.

هدفت هذه الدراسة إلى كيفية قيام رواد الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة ذوي القدرات غير الكافية والموارد المحدودة بتحويل التحول الرقمي في شركاتهم. وإستخدام الباحثون النموذج الإستقرائي في عملية وصف وشرح كيفية قيام رواد الأعمال من الشركات الصغيرة و المتوسطة بدعم من مزود خدمة النظام الأساسي الرقمي. وبالتحويل للتحول الرقمي من خلال تجديد الإدراك الإداري وتنمية رأس المال الاجتماعي الإداري وبناء فريق العمل وبناء القدرات التنظيمية . يوسع هذا النموذج فهمنا لكل من زيادة الأعمال

الرقمية والتحول الرقمي . كما قدم رؤى جديدة حول كيف يمكن لمقدمي خدمات المنصات الرقمية مساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة على التحول والمنافسة . وتوصلت نتائج الدراسة إلى كيف قاد رواد الأعمال الذين لديهم قدرات غير كافية وموارد محدودة إلى التحول الرقمي الناجح باستخدام الخدمات والوظائف التي توفرها المنصات الرقمية للجهات الخارجية، وكشف عن الخطوات الرئيسية لعملية التحول الرقمي. بما في ذلك تجديد الإدراك الإداري ، وتطوير الشبكة الاجتماعية الإدارية ، وبناء فريق عمل وبناء القدرات التنظيمي.

10- تمييز الدراسة الحالية :

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
<ul style="list-style-type: none"> - التحول الرقمي . - جودة الخدمات البنكية . - البنوك . 	<ul style="list-style-type: none"> - أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات البنكية . - 2024/2023- - بنك الفلاحة والتنمية الريفية دارة منداس ولاية غليزان . - المنهج الوصفي تحليلي اداة المقابلة .

خاتمة الفصل:

على ضوء ما تم عرضه في هذا الفصل توصلنا إلى أن التحول الرقمي ليس مجرد فكرة نظرية طموحة أو مصطلح عابر ظهر في فترة من الزمن ثم سرعان ما غاب، بل هو ضرورة حتمية وحب على البنوك اليوم إتباعها وتجيدها ،فالتحول الرقمي رغم عدم توفره بشكل كبير داخل بنوكنا، إلا أنه يمكن أن يصبح شعار للعمل اليوم داخل البنوك لتحقيق أهدافها وذلك من خلال تغيير المؤسسات لوجهات نظر العاملين بها وتوفير مختلف الأسس والقواعد التي تساعد في تجسيد هذا التحول، وعموماً وجود قاعدة رقمية داخل البنوك يدل على قوة البنك وقدرتها التنظيمية ومهاراتها في

التطوير والتحسين الإداري المستمر.

الفصل الثالث:

الدراسة النمطية

g

تحليل البيانات

1- تمهيد

إن تحول العالم إلى البنوك الرقمية في الوقت الذي تشهد فيه الصناعة البنكية حول العالم تسارعا لافتا للنظر وسعيها لتطوير خدماتها البنكية الرقمية عبر الانترنت فإن الصناعة البنكية في العالم تتحول بشكل سريع ومذهل إلى التكنولوجيا الرقمية فيما يعرف بالمنصات الرقمية وهي بمثابة بنوك رقمية تقدم أنواع الخدمات البنكية الفورية كافة من خلال قنوات رقمية فقط، أي للتحول الرقمي اثر على جودة خدمات القطاع البنكي، وسيتم من خلال هذه الدراسة الميدانية تسليط الضوء على اثر التحول الرقمي ووسائل الدفع الالكترونية المتوفرة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة منداس)، وذلك من خلال تحليل نتائج المقابلة التي تضم عناصر التحول الرقمي من جهة، ووسائل الدفع المتعامل بها على مستوى الوكالة من جهة أخرى.

2-تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية :

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من بين البنوك التجارية الجزائرية ،حيث يتخذ شكل شركة ذات أسهم تعود ملكية للقطاع العمومي،أسس هذا البنك في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982،وذلك بهدف تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الفلاحي ،لقد أوكلت له مهمة تمويل هياكل ونشاطات القطاع الفلاحي ،الصناعي ،الري،الصيد البحري والحرف التقليدية في أرياف

تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية إطار الإصلاحات الاقتصادية بعد عام 1988م إلى شركة مساهمة ذات رأس المال قدرة 22 مليار دينار جزائري ،مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1000.000دج للسهم الواحد ،ولكن بعد صدور قانون النقد والقروض في 14أفريل 1990م الذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلاله نظام التخصص ،البنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر مهامه كبنك تجاري والمتمثلة في منح القروض وتشجيع عملية الادخار ،أما حاليا فيقدر رأس ماله بحوالي 33 مليار دينار جزائري موزع على 3300 سهم بقيمة 1000.000دج لكل سهم مكتتبه كلها من طرف الدولة .

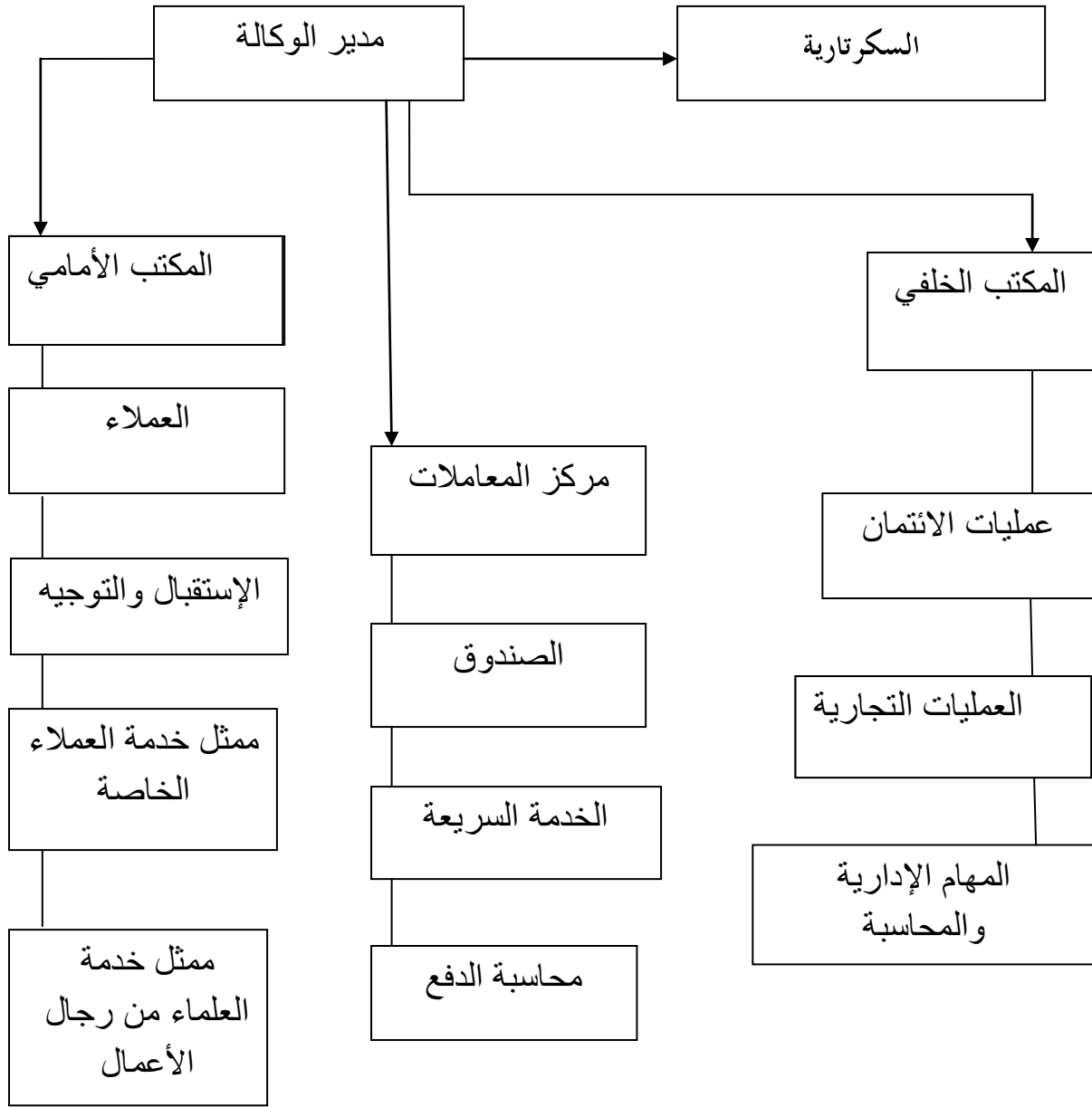
2-1-تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة منداس :

المؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية أو ما يعرف ببنك "البدر" هو عبارة عن وكالة مالية تجارية خاصة بالقطاع الفلاحي ،رأس مالها 20مليون سنتيم هدفها تحقيق الربح و تقديم أحسن الخدمات للزبائن ،وتعتبر هذه الوكالة فرع لمديرية الجهوية لغيليزان، كما تعتبر وصلة مباشرة بين الزبائن.

تقع في حي واضح لزرق بمنداس

-رقم الهاتف:19-02-86-046

الشكل (3-1): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة منداس).



المصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على الوثائق لبنك الفلاحة و التنمية الريفية

فيما يلي شرح للهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية منداس:

بنية الوكالة مقسمة إلى مديرية وثلاث مصالح:

-مديرية الوكالة: مهمتها إدارة، مراقبة ومساعدة الموظفين في إتمام مختلف مهامهم داخل الوكالة .

-مصالح البنك: الملحة الإدارية،مصلحة القروض والاستخدام و الاستغلال ،ملحة الزبائن.

أولاً:مدير الوكالة:وهو المسؤول على مستوى الوكالة ويسهر على حسن سير المصالح والوظائف كما يمارس

الرقابة على عمال الوكالة وعملية قائم على أربعة نقاط رئيسية تتمثل فيما يلي :

-الاستغلال: يعمل على خدمة الزبون بصفة جديدة وسريعة .

-التخزين: يسهر على حفظ الخزينة.

-التزامات القروض: يعمل على مراقبة كل عمليات القروض.

-الأمن: هو قائم على مراقبة كل المصالح لمواجهة الظروف الطارئة.

ثانياً:مصالح البنك:

-المصلحة الإدارية: إلى جانب المدير هناك الأمانة العامة التي تسهر على حسن سير وظائف البنك وتتولى تنظيم

المديرية واستقبال البريد إرساله .

-مصلحة القروض والاستخدام و الاستغلال: وتدرج تحت هذه المصلحة ثلاث فروع:

أ)فروع القروض: يهتم هذا باستقبال الزبائن المهتمين بالقروض من خلال إعطاء المعلومات الكافية حول الشروط

اللازمة لمنح القرض وكذلك متابعة ملفات الزبائن المقترضين و العمليات المرتبطة بتشغيل الشباب إضافة إلى

مساعدة الزبائن على اختيار المشروع المناسب .

ب)فروع المنازعات: يختص هذا الفرع بالتكليف بكل ما يخص ملف فتح الحسابات ومتابعة كل ما يتعلق

بالإيداعات طويلة المدى وإصدار الأمر بحجز ما للمدين لدى الغير .

ج) فرع الحسابات والموارد: يهتم هذا الفرع بمتابعة مختلف العمليات التي يقوم بها الزبون إضافة إلى التكلفة بمتابعة الودائع الثابتة وشبه الثابتة وتحرير الحالات الشهرية الثلاثية الخاصة .

-مصلحة الزبائن : هي مصلحة اتصال مباشر مع الزبائن ومكلفة بفتح الحسابات بأنواعها للتجار و الفلاحة والصناعيين والمدخرين وتتولى أيضا تسليم الودائع والادخار وتمويل واستقبال أموال الزبائن وتتفرع هذه المصلحة إلى عدة فروع :

أ) فرع الصندوق : يقوم هذا الفرع بمختلف العمليات التجارية مع الزبائن وهي سحب ,دفع,تسيير الشيكات والتأشير على الشيكات وإجراء الأمر المطلوب من قبل الزبائن والقيام بدفتر اليومية للفرع .

ب) فرع الشباك: الشباك يستقبل الشيكات المحولة من طرف الزبائن و يقوم بتمريرها عبر الحاسوب للتأكد من الاسم وقيمة المبلغ

ج) فرع الحفظه : يسير هذا الفرع على الأوراق التجارية والشيكات المودعة من الزبائن من أجل الخصم أو التحصيل و كذلك يسير الأوراق التي لم يتم دفعها من البنوك الأخرى كما يقيم هذا الفرع قوائم لمختلف الزبائن التي تكون معهم معاملات بالمخاطرة ومراقبة التحصيل على الحسابات التي يتم التعامل بها في هذا الفرع.

2-3- مهام وأهداف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة منداس)

1.3.2: مهام وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

تك إنشاء الوكالة البنكية محل التربص من الوكالات الأخرى من أجل أداء مهمة اقتصادية هدفها تطوير القطاع الفلاحي والزراعي بالمنطقة التابعة لها ,ورفع مستوى المعيشة لسكان الأرياف التابعة لهذه المنطقة ,لذلك يعمل البنك عبر وكالة منداس على تقديم عدة مهام نوجزها في ما يلي:

- معالجة كل العمليات الخاصة بالاقتراض ,تحويل العمولات وعمليات الخزينة.

- فتح الحسابات لكل شخص يتقدم بالطلب.

- إستقبال الودائع (الأجل وتحت الطلب)

- التعاون مع الدولة من أجل الرقابة لحماية حركة الأموال في المؤسسات الوطنية.

- تطوير الأعمال الفلاحية ،الزراعية الغذائية ،الزراعة الصناعية والحرفية.

2.3.2. أهداف بنك الفلاحة و التنمية الريفية :

من أهم الأهداف الرئيسية المسطرة من طرف إدارة البنك ما يلي:

- تنوع وتوسيع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة.

- تحسين العلاقات مع العملاء وتوفير لهم الراحة الكاملة.

-تحسين نوعية الخدمات العملاء وجودتها.

-الحصول على أكبر حصة سوق .

-تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق مردودية أكبر.

3- أهم الخدمات المقدمة من طرف البنك

3-1-الخدمات الكلاسيكية المقدمة من قبل البنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة منداس:

-الحساب الجاري: تقدم جميع البنوك هذه الخدمة بحيث يستطيع أي شخص طبيعي أو معنوي بفتح حساب فيه وهذا المنتج المصرفي بدون فائدة الذين يمارسون نشاط تجاري (تجارة, مؤسسات ,فلاحون).

-الحساب الشيكات: يفتح لجميع الأفراد التي لا تمارس أي نشاط تجاري وذوي الأجور اللذين يرغبون في التعامل بالشيكات لتصفية الحسابات هذا الحساب لا يطبق عليه البنك أي فوائد.

-دفتر التوفير : وهو عبارة عن خدمة مصرفية تسمح للذين يرغبون في ادخار أموالهم الفائضة عن احتياجاتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك أو بدون فوائد حسب رغبات مدخرين أي يستطيع حامل دفتر بسحب أموالهم من أي وكالة تابعة للبنك حتى لا يتعرض أصحابها لمشاكل وصعوبات لنقل الأموال من مكان لآخر .

-دفتر التوفير الشباب: مخصص في مساعدة أبناء المدخرين للتمر والتدريب على الادخار في بداية حياتهم الادخارية بحيث أن هذا الدفتر يفتح للشباب القصر الذين لا يتجاوز أعمارهم 19 سنة حيث حددت الدفعة الأولى ب500دينار جزائري كما صاحب دفتر بلوغه السن القانونية يستفيد من قروض تصل إلى مليون دينار وهذا إذا كان لديه حسابه.

دفتر التوفير العادي: يحصل من خلاله على فوائد يحددها البنك ويتحمل دفع عمولة نتيجة القيام بالسحب من رصيد حسابه.

- إيداعات لأجل : هو منتج بنكي يمكن الأشخاص الطبيعيين والمعنويين من إيداع الأموال الفائضة على حاجياتهم لأجل محدودة وبنسب فوائد متغيرة من طرف البنك.
- حسابات بالعملة الأجنبية: هو حساب يسمح لزبائن البنك بوضع أموالهم بالعملة الصعبة في البنك وإتاحتها لهم في كل لحظة مقابل عائد محدد يتقطع من حسابهم وفق شروط البنك أو الوكالة.

3-2- الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مندا 869

عرف بنك التنمية الريفية ما يصطلح عليه بالرقمنة حيث أصبح من الضروري توفير الخدمات الرقمية من مواكبة التطورات الواقعة هذا من جهة ومن جهة أخرى حتى يضمن البنك إستمراريته ويحافظ على زبائنه , وبطبيعة الحال تعتبر الخدمة الرقمية داخل بنك التنمية المحلية متاحة لكل عملاء البنك ،ومن هنا نتطرق إلى الخدمات الرقمية لدى وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (869):

1.2.3. البطاقات الرقمية :

1-بطاقات السحب:CBRI

هي بطاقات بلاستيكية تستخدم لسحب النقود .وهي تمثل خدمة الزبائن من طرف البنك الذي لهم حساب خاص في البنك ويكون هذا الحساب في حركة دائمة ومستمرة وتمنح للتجار والأشخاص العاديين وتستخدم للسحب ما بين البنوك , حيث يستطيع الزبون السحب من جميع الموزعات الآلية على مستوى البنوك ومدة صلاحيتها عامين ,ومن مزاياها :تسهيل عملية الحصول على السيولة ,بالإضافة إلى توفير الوقت والأمان.

تمر طريقة السحب عن طريق CBRI بمراحل:

. اختيار اللغة :عربية ،فرنسية ،إنجليزية.

اختيار أو كشف الحساب يقدم الزبون بتحديد المبلغ المراد سحبه وإذا اختار كشف الحساب يقوم الجهاز بإعطائه ورقة تتضمن رقم الحساب ,رقم البطاقة ووقت العملية , تاريخ العملية ,رصيد الحساب.

2-بطاقة CIB

وهي بطاقة ممغنطة تسمح للزبون بسحب مقدار محدد من المال من الموزعات الآلية التابعة للبنك أو البنوك الأخرى ,ومن مزاياها:

الأمان: يمكن السحب والدفع بكل أمان ودفع المشتريات مباشرة من حساب العميل بطريقة آنية, والإطلاع على حسابه عبر كامل وكالات بنك التنمية المحلية دون تنقل ,وكما يمكن متابعة عملياته عبر الانترنت .

مدة الصلاحية: سنتين قابلة للتجديد , بطريقة أوتوماتيكية وتنقسم إلى بطاقتين حسب وكالة (869):

2-1-بطاقة الذهبية CIB GOLD

السحب 10000000دينار جزائري في الأسبوع الدفع كذلك

2-2- بطاقة كلاسيكية CIB CLASSIQUE

السحب: 5000000دينار جزائري في الأسبوع , الدفع كذلك.

3-بطاقة MASTER CARD

هي بطاقة دفع وسحب بالعملة الأجنبية وحساب بالدينار الجزائري.

الإستعمال: المدة اللازمة للحصول عليها بين 15 إلى 20يوم.

مدة الصلاحية : سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية ما لم يتم انهاء العقد من قبل العميل قبل 60يوم من انتهاء صلاحية وفي حلة ضياع أو سرقة يتم وقف عمل البطاقة عن طريق إبلاغ البنك.

-سقف التلخيص : ماستر كارد تيتانيوم 5000أورو في الأسبوع .

ماستر كارد بلاتينيوم 8000 Platinum أورو في الأسبوع

-سقف السحب: ماستر كارد تيتانيوم 1000أورو في الأسبوع.

-ماستر كارد بلاتينيوم 1000أورو في الأسبوع .

بالإضافة تمكننا من الاستفادة من تأمين على السفر بالمجان.

-مزايا الاستفادة: من صلاحية فورية لأموالكم لقضاء احتياجاتكم ,قيام بشراء ودفع عن طريق الانترنت للخارج بكل أمان بفضل معيار دولي، إتباع مشتريات عن طريق الانترنت.

3-1تعريف بطاقة MASTER CARD

هي بطاقة دفع وسحب بالعملة الأجنبية ودينار الجزائري هذه البطاقة موجهة للزبائن الماديين من الجنسية الجزائرية والأجنبية ويتمتعون بالأهلية القانونية(أي 19سنة أو أكثر)ولديهم حساب بدينار أو بالعملة الأجنبية

3-2انواعها

✓ MASTER CARD TITANIUM-MASTER CARD CLASSIQUE

3-3 وظائفها

TPE في الخارج وحامل رمز ماستر كارد قانون شراء السلع والخدمات بالبطاقة

MASTER CARD CLASSIQUE

3-4-فوائدها :

تقديم خدمات على مستوى الالكتروني في الانترنت ,إمكانية الزبون البنكي الحصول على أمواله24/24ساعة
7/7يام سهولة التحكم تحظى بقبول عالمي اي اكثر من 40مليون مكان بيع.

3-5 الرسوم على بطاقة MASTER CARD

السحب: يتم قطع مبلغ مالي من الحساب والممثل 2.5بالمئة من مبلغ الصفقة إلى الدينار الجزائري متروعة من حساب العملة الأجنبية.

الدفع: 2.5بالمئة من مبلغ الصفقة محولة إلى دينار الجزائري بالإضافة إلى رسوم الحصول على البطاقة

الجدول(3-1)الفرق بين بطاقة MASTER CLASSIQUE, MASTERCARD TITANIUM

نوع البطاقة	MASTER CARD CLASSIQUE	MASTER CARD TITANIUM
	ماستر كارد كلاسيك	ماستلر كارد تيتانيوم
ايداع أولي	500 أورو	800 أورو
الحد الأدنى للرصيد	100 أورو	200 أورو
الحد الأعلى للرصيد	حالة سحب 800 أورو في الأسبوع حالة الدفع 2500 أورو في الأسبوع	حالة سحب 1000 أورو في الأسبوع حالة الدفع 5000 أورو في الأسبوع
رسوم الحصول على البطاقة	1200 دينار جزائري لمدة عامين	17000 دينار جزائري لمدة عامين
المبلغ المخصص للطوارئ	الحد الأقصى 500 أورو	الحد الأقصى 1000 أورو

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق الوكالة.

بالنسبة للإيداع: الأولى (ماستر كارد كلاسيك)=500أورو والحد الأدنى للرصيد 100أورو أما ماستر كارد تيتانيوم إيداعها 800أورو والحد الأدنى لرصيدها ب200أورو.

ونلاحظ من خلال هذا أن ماستر كارد تيتانيوم تفوق كلاسيك ب300أورو في غداع الأولي وب 100أورو للحد الأدنى للرصيد.

-أما الحد الأعلى لاستعمال: في حالة سحب 800أورو في الاسبوع لماستر كارد كلاسيك و1000أورو في الأسبوع الأول لماستر كارد تيتانيوم .

-في حالة دفع: 2500أورو في الأسبوع و5000أورو في الأسبوع أي أن تيتانيوم تفوقها ب2500أورو عن الكلاسيكية.

-أما الرسوم على البطاقة:12000دينار جزائري لمدة عامين للماستر كارد كلاسيك و17000دينار للماستر كارد تيتانيوم ومبلغ المخصص للطوارئ الحد الأقصى يقدر ب500اورو بالنسبة للكلاسيك و1000اورو للتيتانيوم .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن ماستر كارد تيتانيوم تفوق ماستر كارد كلاسيك في كل مجالها

2.2.3. الشباك الآلي GAB: يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق المصارف خاصة للزبون المستعجل.

3.2.3- الخدمات البنكية الإلكترونية:

-خدمة البنك الإلكتروني

وهي خدمة تسمح للعملاء بالدخول إلى بنك عبر موقعه الموجود على شبكة الانترنت والاستفادة من الخدمات بطريقة آلية إلكترونية وفحص الحسابات إلكترونيا خلال 7/7 أيام 24/24 ساعة.

ومن أجل الاستفادة من خدمة عن بعد يجب أن يكون للعميل رقم حساب بنكي ثم الذهاب إلى أقرب وكالة بنكية تابعة له من اجل طلب التسجيل في خدمة البنك الإلكتروني والحصول على رقم سري يسمح له بدخول البنوك إلكترونيا،ويمكن لأي عميل مسجل في خدمة بنك البدر:

-فحص الحسابات به في أي وقت

-القيام بعمليات نقل وتحويل الأموال من الحساب الخاص به إلى حساب آخر وذلك بعد إدخال العميل لرقم السري الخاص به بعدها يظهر البنك الإلكتروني مباشرة لكشف الحساب.

-خدمة تغيير الرقم السري:

تسمح خدمة تغيير كلمة المرور في حالة إذا أحس أن الكلمة سهلة ومن الممكن اكتشافها وهذا النوع من الحيلة من طرف العميل وسرية والأمن من طرف البنك الذي ينصح العميل بتغييرها عندما يتجاوز استخدامها حدا معيناً.

-خدمة طلب شيكات إلكترونيا

حيث إذا أراد العميل أن يطلب دفتر شيكات إلكترونيا دون الحاجة إلى تنتقل للوكالة بحيث يسمح بنك بالدخول إلى طلب دفتر الشيكات وتعبئة الاستمارة إلكترونيا ومن ثم حصول على دفتر شيكات خلال 15 يوم ووجوب مروره على مقر ضروري من اجل استلام دفتر.

-الجدول (2-3): الخدمات المقدمة من قبل البنك للخواص.

البطاقات	بنك عن بعد	حساب بنكي	القروض
MASTER CARD CIB GOLD CIB CLASSIQUE CART AFFAIREM CLASSIQUE- TITANIUM	BADR :NET + SMS	-حساب جاري -حساب التوفير -حساب توفير شباب	القرض السكني الريفي

المصدر: وثائق من الوكالة

نلاحظ من خلال الجدول أن الخدمات المقدمة من قبل البنك للأشخاص وحسابات مقدمة لهم(كحساب جاري وحساب التوفير ،حساب الشباب) والبطاقات الموجودة لدى البنك مع زبائنه عن بعد و عن نوع القروض المقدمة لهم.

الجدول (3-3) الخدمات المقدمة من قبل البنك المؤسسات

المزارعين	المؤسسات
-حساب جاري -حساب ادخال -قرض تشغيلي -قرض الرفيق -قرض التحدي -ANADEقرض	-حساب جاري -القرض التشغيلي -القرض العقاري -القرض التحدي

المصدر وثائق من الوكالة

4- أهم أشكال الرقمنة في البنك

تتجلى أهم مظاهر التحول الرقمي في البنك من خلال الاعتماد على ما يلي :

الحاسبات الآلية:

إن التحولات الرقمية أثبتت أن فكرة عملية الاتصال لم تعد بالصورة التقليدية التي تقتضي وتستلزم وجود إنسان مرسل وإنسان مرسل إليه ورسالة بينهما كشرط من شروط تشكيل عملية التواصل وإنما أصبح الأمر يتعلق بحوار الآلة مع الإنسان والتفاعل بين العاملين الإنساني والمادي وما زاد شدة هذا التفاعل هو تطور أنظمة الحاسوب وبرمجياتها القائمة على التكنولوجيا الرقمية حيث انتقلت من كونها إلى كونها آلة لمعالجة البيانات `procesing data`

إلى كونها آلة لمعالجة المعلومات `information procession` ثم إلى آلة لمعالجة المعارف `knowledge processing` بحيث أصبح الحاسوب يتمتع بخاصية الذكاء الاصطناعي التي تجعله ادرا الاستنساخ واستخلاص الأحكام وهو ما يفسر برمجيات وأنظمة يطلق عليها عبارة النظم الخبيرة `expert systems` وسميت هكذا لأنها نظم قادرة على القراءة والسمع والرؤية وحتى التمييز بين المسافات والأشكال وتستطيع أن تفهم وتحلل وتحل المسائل وتبرهن النظريات وتتخذ القرارات بل وتؤلف النصوص والأشكال أيضا ويواصل علم الحاسوب التقدم لإنتاج حواسيب أكثر ذكاء حتى أصبح اليوم يوجد الآلاف من النظم الرقمية ذات الاستخدام اليومي في العديد من المجالات

الشبكات الرقمية : إن الشبكة عموما تعني مجموعة من الأماكن أو العلاقات بين عدة وحدات سواء كانت تلك الوحدات اجتماعية أو تكنولوجية أما الشبكة الرقمية فتتمثل في شبكات الاتصال بين الأجهزة الرقمية وعلى رأسها الكمبيوتر وتعني الربط بين الأجهزة وبعضها كما لو كانت جهازا واحدا وهناك نوعان من الاتصال هما:

-شبكة محلية : `local area network` وهي الشبكة التي تربط بين مجموعة من الحواسيب في نطاق جغرافي ضيق ومحدود مما يتيح للمستخدمين إمكانية مشاركة استخدام الموارد المتاحة كأجهزة الطباعة والمسح الضوئي الخ

-شبكة واسعة النطاق : `wide area network` وهي الشبكة التي توفر إمكانية التعامل والاتصال بين مختلف محطات العمل المتباعدة جغرافيا فهي يمكن أن تغطي مدينة أو دولة أو مواقع منتشرة في جميع أنحاء العالم

ومن أبرز المعدات المستخدمة في التحول الرقمي ما يلي:

. الحسابات الآلية ذات المواصفات الملائمة لعملية الرقمنة

الماسحات الضوئية المرقمنة scanne لفحص أنواع المعلومات المكتوبة المطبوعة والمصورة الخ

الكاميرات الرقمية لرقمنة المواد التالفة التي لا يمكن نقلها

اجهزة الحماية من الزيادة المفاجئة في الكهرباء (تفاديا لإتلاف الأجهزة وبالتالي فقدان المعلومات)

اجهزة النسخ الاحتياطية وتضمن هذه الاجهزة تخزين وحفظ الملفات الرقمية في امان في حالة حدوث

خطر ويفضل حفظها خارج المصرف

الطابعات التي تساعد في طباعة المعلومات المرقمنة في حالات ورقية

البرمجيات المستخدمة في عملية الرقمنة وبرامج الادخال في الوكالة من بينها:

-محرف HTML ويسمح بتحرير أو كتابة أي اكواد HTML عن طريق عملية الترميز

-محرف XML يعمل هذا المحرف بشكل كبير بطريقة محرف HTML(الترميز)

-محرف النص أو معالج الكلمات الذي يسمح بإنشاء النص و

كتابته وصياغته وتحريره

-برمجيات المسح الضوئي

-برمجيات بروتوكول نقل الملفات ETP

-برمجيات pdf

-برمجيات الإسترجاع (لإسترجاع المعلومات من الوثائق المرقمنة).

-برمجيات نسخ الوثائق المرقمنة على الوسائط الفارغة.

5- تحليل لأهم الأرقام والاحصائيات الخاصة بالبنك

الجدول رقم (3-4) : عدد حاملي بطاقات الدفع الإلكترونية وانواعها لوكالة بنك الفلاحة والتنمية

الريفية منداس

العدد	نوع البطاقة
50	CBRI (CART DE RETRAIT INTERBANCAIRE)
400	CIBC (carte retr/paiem interbclassic)
15	CIBG (cart GOLD ret/pai interb)
03	MCDT (master card titanium)
02	MCDC (master card classique)
12	CACL (cart affaires classique)

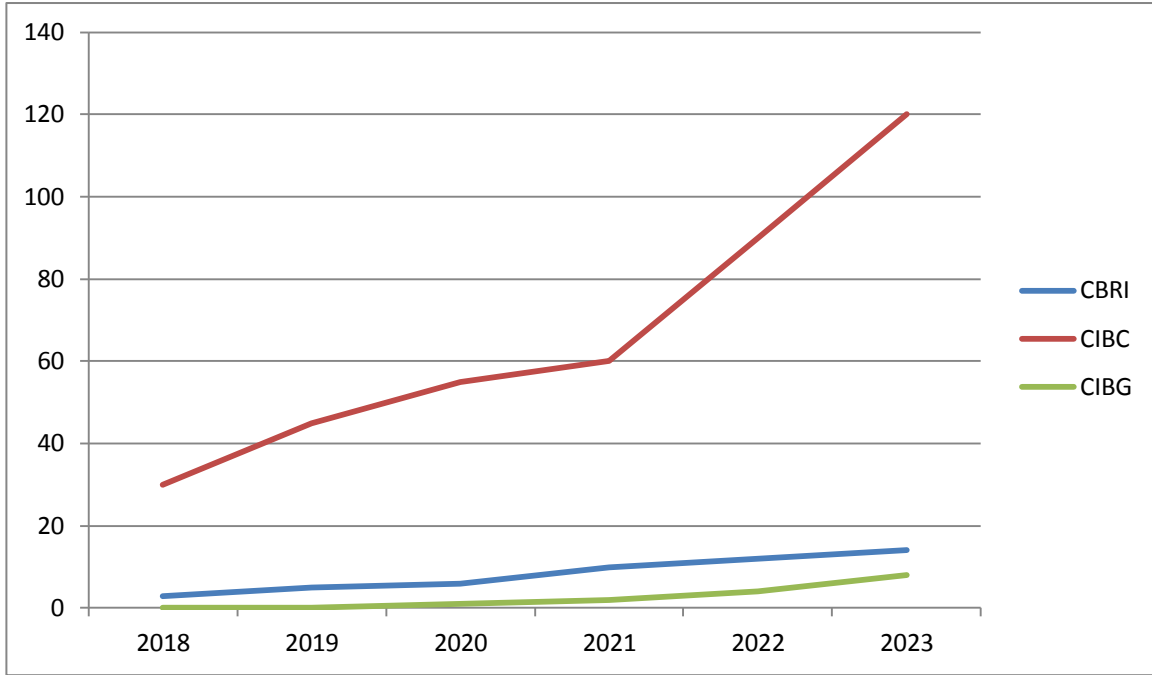
المصدر : وثائق من الوكالة

نلاحظ من خلال الجدول أن بطاقة CIBC تحتوي على عدد أكبر من الزبائن أما بالنسبة لبطاقات CBRI.CIBG اقبال الزبائن عليها بدرجة متوسطة اما بقية البطاقات اقبال قليل عليها. هناك إقبال على البطاقات بنسبة جيدة هذا دليل على أن الزبون أصبح يفضل الخدمات الرقمية الحديثة .
الجدول رقم (3-5) البطاقات الممنوحة من قبل البنك الفلاحة والتنمية الريفية من 2018 إلى 2023.

السنوات	2018	2019	2020	2021	2022	2023
أنواع البطاقات						
بطاقة CBRI	3	5	6	10	12	14
بطاقة CIBC	30	45	55	62	9	120
بطاقة CIBG	0	0	1	2	4	8
بطاقة CACL	0	1	2	2	3	4

المصدر: وكالة بنك البدر منداس.

الشكل(3-2): البطاقات الممنوحة من قبل البنك خلال الفترة ما بين 2018 إلى غاية 2023.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الجدول(3-3)

نلاحظ من خلال الشكل بناء على الجدول (3-3) أن البطاقة CIBC في تزايد من سنة 2018 إلى 2023 وهذا راجع إلى تقدم الزبائن للعامل والطلب عليه ووعي الزبائن بأهمية التعامل بالرقمنة أما بالنسبة لبطاقة CBRI و CIBG و CACL عرف تزايد نسبة طفيفة من 2020 إلى 2023 .

من خلال ما سبق يمكننا القول أن بطاقات الدفع من أكثر الجوانب التي اهتم بها البنك (وكالة منداس). ويسعى البنك لتوسيع إستعمالها من خلال تحسين جودة الخدمات الرقمية التي تقدمها.

الجدول(3-6): إحصائيات عدد الحسابات المفتوحة لدى وكالة البنك.

2023	2022	2021	2020	2019	2018	السنوات	الحساب
100	85	70	82	45	40	-	حساب جاري
180	150	120	90	35	30	-	حساب بالعملة الصعبة
02	01	06	15	19	21	-	دفتر ادخار بفائدة
420	381	166	139	78	62	-	دفتر ادخار بدون فائدة

11	09	05	14	08	01	-دفتر الادخار
----	----	----	----	----	----	---------------

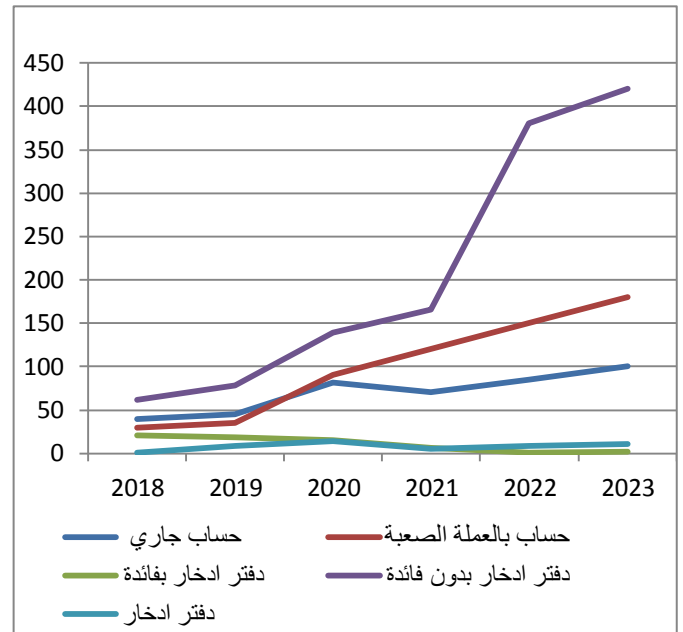
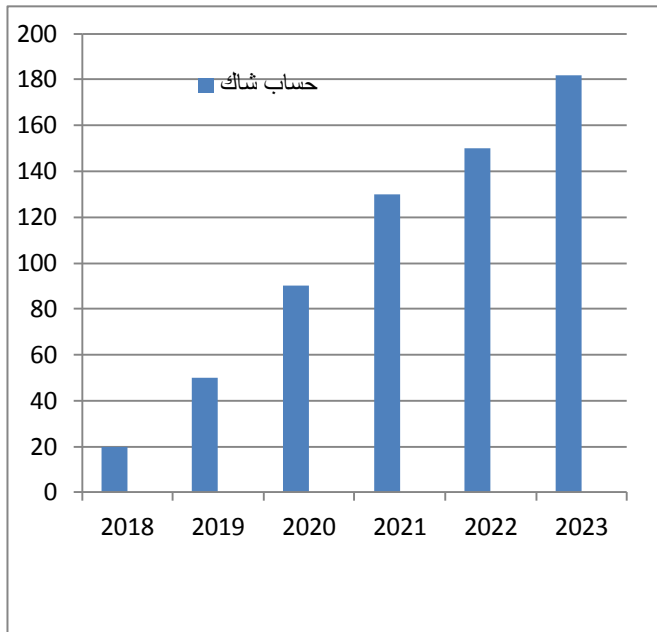
المصدر: وثائق من الوكالة

الجدول (7-3): إحصائيات عدد الحسابات الشيك المفتوحة لدى وكالة البنك.

2023	2022	2021	2020	2019	2018	السنوات الحساب
182	150	130	90	50	20	حساب شك

المصدر: وثائق من الوكالة

الشكل (3-3) إحصائيات تطور عدد الحسابات البنكية لسنة 2018 إلى 2023



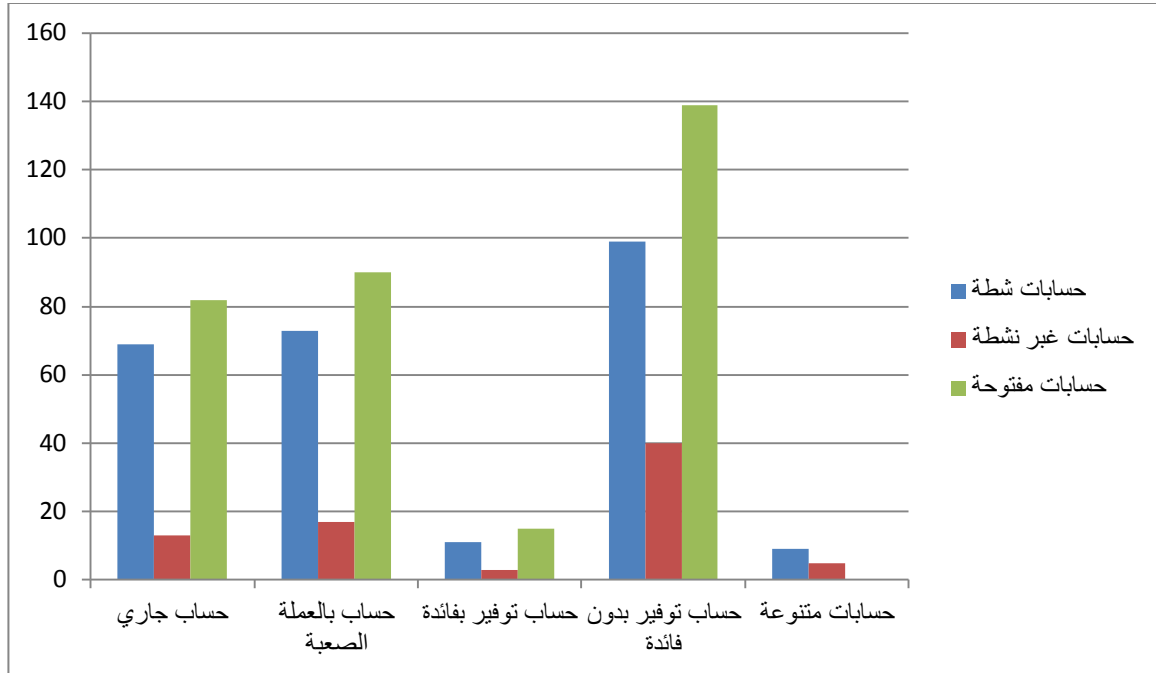
المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الجدول (6-3). (7-3)

- الجدول رقم (3-8) : تطور الحسابات البنكية (2020)

حسابات	حساب نشطة	حساب غير نشطة	حسابات مفتوحة
حساب جاري	69	13	82
حساب بالعملة الصعبة	73	17	90
حساب توفير بفائدة	11	03	15
حسابات بدون فائدة	99	40	139
حسابات متنوعة	09	05	14

المصدر: وثائق من الوكالة البنك

الشكل : (3-4) تطور الحسابات البنكية سنة 2020 .



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الجدول

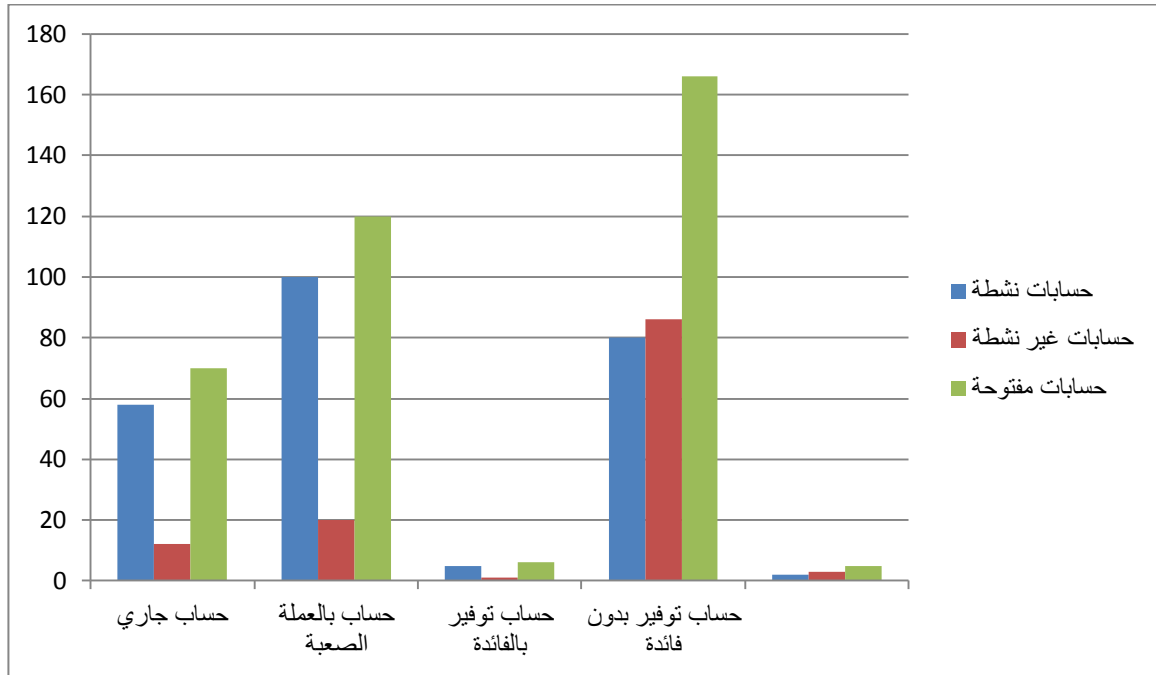
نلاحظ من خلال تطور عدد حسابات , حيث تحتل المرتبة الأولى من حيث الحسابات المفتوحة في البنك (حسابات نشطة , غير نشطة) حساب توفير بفائدة ثم حساب بالعملة الصعبة وبعدها حساب جاري و بدون فائدة ثم حسابات متنوعة

الجدول رقم (3-9) تطور الحسابات البنكية (سنة 2021)

حسابات	حساب نشطة	حساب غير نشطة	حسابات مفتوحة
حساب جاري	58	12	70
حساب بالعملة الصعبة	100	20	120
حساب توفير بفائدة	05	01	06
حسابات بدون فائدة	80	86	166
حسابات متنوعة	02	03	05

المصدر : وثائق من الوكالة

الشكل (3-5) يمثل تطور الحسابات البنكية سنة 2021



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الجدول (3-9)

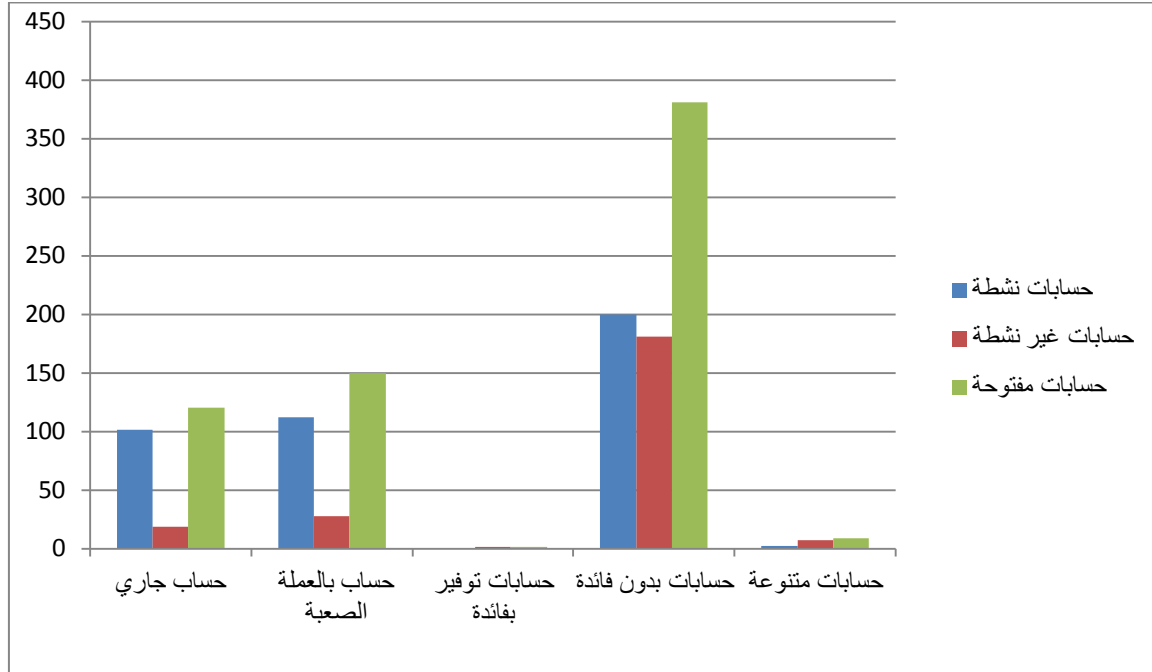
نلاحظ من خلال مقارنة الجدول السابق لسنة 2020 أن دائما عدد حسابات بالعملة شخصية تكون في تطور ولكن باقي الحسابات عرف تراجع مقارنة بنسبة سابقة (كحساب توفير بالفائدة وبغير فائدة ،حساب جاري ،حساب متنوع) ومن خلال حسابات مفتوحة ورصيد حساباته.

الجدول رقم(3-10) تطور الحسابات البنكية (سنة2022)

حسابات	حساب نشطة	حساب غير نشطة	حسابات مفتوحة
حساب جاري	66	19	85
حساب بالعملة الصعبة	112	28	150
حساب توفير بفائدة	00	01	01
حسابات بدون فائدة	281	100	381
حسابات متنوعة	02	07	09

المصدر: وثائق من وكالة البنك

الشكل (3-6):تطور الحسابات البنكية سنة 2022



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الجدول(3-10)

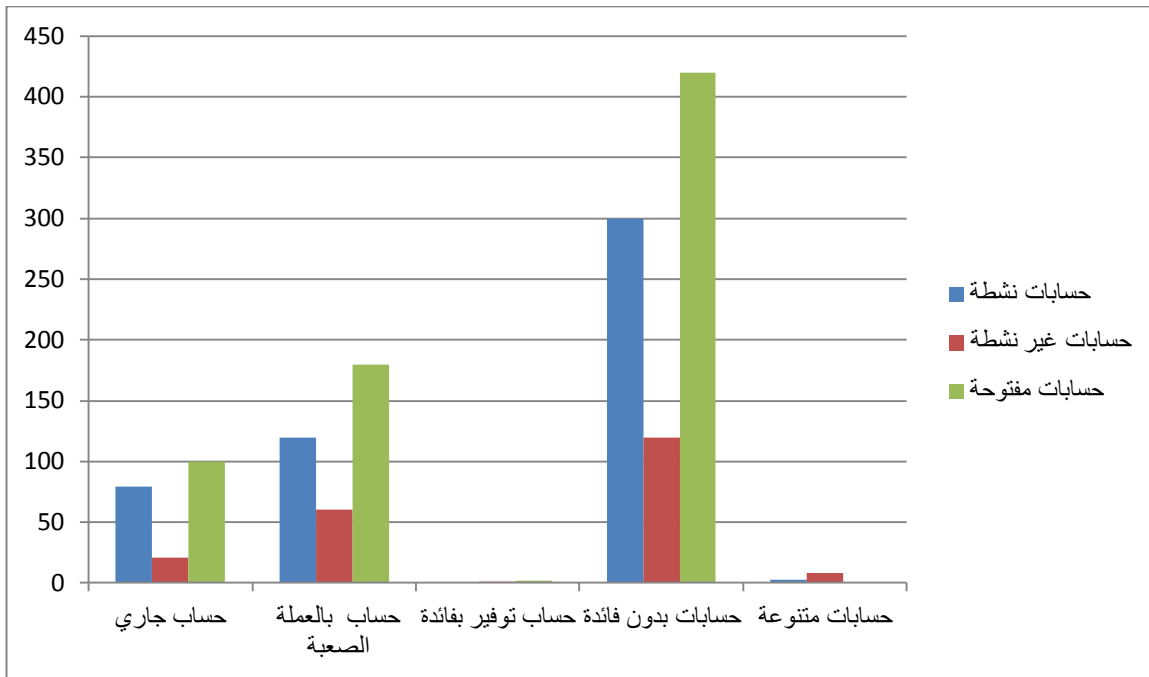
نلاحظ من خلال ومقارنة مع السنة السابقة نفس الملاحظة بالنسبة للسنة ,إلا أن حساب توفير بدون فائدة عرف تطور في عدد الحسابات ,وحساب توفير بالفائدة تراجع إلى 00.

الجدول رقم (3-11) تطور الحسابات البنكية (2023)

حسابات	حسابات نشطة	حسابات غير نشطة	حسابات مفتوحة
حساب جاري	79	21	100
حساب بالعملة الصعبة	120	60	180
حساب توفير بفائدة	00	01	02
حسابات بدون فائدة	300	120	420
حسابات متنوعة	03	08	11

المصدر: وثائق من وكالة البنك

الشكل (3-7) تطور الحسابات البنكية 2023



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الجدول

نلاحظ هناك تطور من خلال الجدول ومقارنة بعدد الحسابات للسنة السابقة بنسبة لحساب الجاري 18 وحساب العملة الصعبة 12 وحساب توفير بدون فائدة 19 وبقي حساب التوفير بالفائدة 0.

6- أسئلة المقابلة

أثناء فترة التربص قمنا بإجراء مجموعة من الأسئلة على شكل مقابلة لأهم إطارات البنك وكانت الإجابات كالتالي:

السؤال الاول: ماهي الأسباب الحقيقية التي جعلت بنكمم يتجه نحو رقمنة نشاطه؟

جواب: مواكبة التطورات -تسهيل الخدمات -يضمن البنك إستمراريته-الحفاظ على العملاء.

تحليل: بالفعل كباقي البنوك وتماما مع التطورات عرف بنك الفلاحة (وكالة منداس) هو أيضا ما يصطلح عليه بالرقمنة حيث أصبح من الضروري توفير الخدمات الرقمية بغية في مواكبة التطورات الواقعة هذا ومن جهة أخرى حتى يضمن البنك إستمراريته ويحافظ على زبائنه.

السؤال الثاني: هل كان للتحول الرقمي في بنكمم تأثير على جودة الخدمات التي تقدمونها؟.

جواب: نعم. يحقق التحول الرقمي الإرتقاء مستوى خدمات البنك وتسريع المعاملات بين البنك والعملاء وإنهاء معملاتهم بشكل دقيق وسريع

تحليل: يعد التحول الرقمي قوة دافعة رئيسية لتحسين جودة الخدمات البنكية.

السؤال الثالث: هل كان للتحول الرقمي في بنكمم تأثير على أداء ومردودية العمال؟

جواب: نعم . كان تأثير إيجابي .

تحليل: بالفعل كانت زيادة في الأداء وهذا ما يدل على التمكين الرقمي للعاملين وقدرتهم على التكيف مع التحول الرقمي ،هذا التقبل والتكيف أدى إلى تحسين أدائهم ومردوديتهم بإعتبار التقنيات الرقمية المستخدمة في البنك تؤدي إلى إختصار الوقت والجهد.

السؤال الرابع: هل كان للتحول الرقمي تأثير على علاقتكم مع زبائنكم .إذا كان نعم ما نوع هذا التأثير؟

جواب: نعم .تأثير إيجابي التحول الرقمي أدى لزيادة

رضا العملاء عن خدمات البنك

تحليل:أكيد وهو تأثير إيجابي .التحول الرقمي أدى لزيادة رضا وولاء العملاء عن خدمات البنك إلا أن بعض الزبائن يفضلون التعامل بالخدمات التقليدية.

السؤال الخامس:هل كان للتحول الرقمي في بنككم أثر على زيادة قدرتك التنافسية مع باقي البنوك؟

جواب: نعم .التقنيات الرقمية المستخدمة من قبل البنك عززت من الموقف التنافسي للبنك

تحليل:يعمل التحول الرقمي على زيادة المرونة والكفاءة و الإنتاجية في العمل وبالتالي زيادة الإستثمار وكما تبين بنك الفلاحة تقنيات جديدة كان التنافس أكبر بين المصارف الأخرى

السؤال السادس:هل ترون أن هذا التحول الرقمي أصبح ضرورة أم أنه مجرد إختيار؟

جواب: لم يعد مجرد خيار بل أصبح ضرورة حتمية.

تحليل:ان التحول الرقمي أصبح ضرورة حتمية ومرحلة هامة وحاسمة في البنك لمواكبة التطورات والمستجدات التي يشهدها العالم.

السؤال السابع: ماهي التحديات التي تواجهونها في أرض الواقع مع هذا التحول؟

جواب:تفاقة المتعاملين أنهم معتادون على الخدمات التقليدية وبذلك دائما ما تقوم الوكالة بوضع خطط لاستقطابهم نحو الخدمات الإلكترونية .

تحليل:عدم تقبل البعض هذه التكنولوجيا الحديثة فمن الضرورة الإهتمام بالتواصل أكثر مع العملاء والعمل على إيجاد الحلول السريعة للمشاكل التي يعانون منها في تعاملهم مع آلات الصرف الذاتي أو البطاقات البنكية أو أية مشاكل من هذا النوع .وكذلك أثناء فترة التربص لاحظت ضعف في شبكات الإتصال وقلة تغطيتها كذلك هذا جانب من التحديات التي يواجهونها في البنك

السؤال الثامن:ماهي أفاق البنك في مجال التحول الرقمي في السنوات القادمة؟ -

-**جواب:** التوسع في تقديم خدمات مصرفية رقمية جديدة تواكب التطور التكنولوجي السريع.

تحليل: يمثل التوسع في تقديم خدمات مصرفية رقمية جديدة فرصة كبيرة للبنك لتحسين أعماله وتلبية احتياجات عملائه، يعد التحول الرقمي ضروريا لنجاح البنك في المستقبل. من خلال الإستثمار في الخدمات الرقمية الجديدة يمكن للبنك تحسين كفاءته، وتوسيع قاعدة عملائه، والحصول على ميزة تنافسية.

7-إنعكاسات التحول الرقمي على البنك (وكالة منداس):

إيجابيات التحول الرقمي على البنك :

.زيادة التنافسية في العمل.

.زيادة إنتاجية الموظفين

.خدمة العملاء بشكل أفضل

.سهولة الدخول إلى المعلومات

.تقدم الأتمتة

.توفير الوقت

العوائق التي تتعرض عملية التحول الرقمي في البنك:

أمن البيانات:

في بعض الأحيان يكون من الصعب الحفاظ على المعلومات والبيانات التي تتعلق ببنك الفلاحة والتنمية الريفية من الإختراق من قبل المجرمين أو المنافسين التجاريين.

مخاوف الخصوصية:

أصبح الحصول على الخصوصية الشخصية في التحول الرقمي أمرا في غاية الصعوبة، وذلك بسبب سهولة سرقة البيانات أو بيعها، والكاميرات الرقمية في كل مكان، فإنها تراقب كل التحركات في الأماكن العامة.

انعدام الأمن الوظيفي:

تسبب التغيرات الهائلة في التكنولوجيا في إنعدام الأمن الوظيفي، فمن الممكن أن تحل التكنولوجيا محل البشر في العديد من المهام، وزيادة عمل الأشخاص من المنزل، مما يقلل من الأمن الوظيفي.

زيادة ضغط العمل:

يحصل الموظف على الكثير من الأعمال ,منها إدارة البيانات ،ورسائل البريد الإلكتروني، وتحليل كمية كبيرة من البيانات ،مما يزيد الضغط والجهد على الموظفين، ويصبح عندهم وقت أضيق.

-عمر الأجهزة التكنولوجية :

تؤثر سلبا على ما يلي:

- ✓ تتمتع الأنظمة الرقمية بعمر قصير نسبيا، مما يجعل مختصي التكنولوجيا يعملون ليلا ونهارا لتحديثها .
- زيادة الكلفة على المستخدمين ،لحاجتهم إلى ترقية أجهزتهم بعد عدة سنوات، ويصبح الإصدار لدى المستخدم قديم لا يتوافق مع الأنظمة الجديدة.
- ✓ نقص الاستدامة

خاتمة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا معرفة واقع التحول الرقمي بأحد البنوك العاملة بولاية غليزان وهو بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتقديم لمحة عن هذا البنك كبداية ، حيث قمت باعتماد أسلوب تحليل مقابلة حيث تم إجراء مقابلة لجنبة تضم أسئلة تخص موضوع التحول الرقمي على جودة الخدمة البنكية ، وبعد القيام بتحليلها توصلت إلى أن التحول الرقمي له تأثير إيجابي يساعد على تحسين جودة الخدمات البنكية ، غير أن التحول الرقمي لحد الآن لم يطبق في الوكالة بصورة كبيرة ، ماعدا الخدمات الصيرفة عبر أجهزة الصراف الآلي، وبطاقات السحب والتي مازالت في بدايتها، إلا أن وسائل الدفع لا تزال مشروع قيد الإنجاز وذلك راجع لصعوبة تغيير عادات المواطن الجزائري وعدم ثقته في هذه الوسائل وكذلك لاحظت غياب تام لجميع مؤشرات التحول الرقمي الأخرى مثل روبوتات الدردشة، المفتوحة الذكاء الاصطناعية، تحليلات البيانات الضخمة ، إستخدام تقنية البلوك تشين ، الخدمات المصرفية المفتوحة والحوسبة الحسائية . ولذلك فالجهاز المصرفي في حاجة ماسة من التطور والتحديث .



الفصل الرابع:

خاتمة عامة

خاتمة

حاولنا من خلال بحثنا إبراز في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكان هدي في هذا البحث تسليط الضوء على وسائل التحول الرقمي المستخدمة من قبل البنك وبهدف الإجابة على الإشكالية التي تنص " ما مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات البنكية " قسمنا الدراسة إلى أربعة فصول الأول مقدمة عامة، الفصل الثاني جانب نظري ودراسات سابقة ، والفصل الثالث يتعلق بدراسة تطبيقية على بنك البدر ، الفصل الرابع يتضمن نتائج ومقترحات ومن خلال ذلك توصلت الدراسة إلى

-نتائج الدراسة النظرية:

- يعتبر التحول الرقمي الركيزة الأساسية التي يسعى كل بنك للإعتماد عليها لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.

- جودة الخدمات المصرفية تكتسب البنك ميزة تنافسية يستطيع من خلال اكتساب أكبر حصة سوقية.

- ترتبط جودة الخدمة المصرفية بتوقعات الزبائن للخدمة، فإذا كانت توقعات الزبون للخدمة تتساوى مع إدراكه لها فإنه يعبر أن تلك الخدمة ذات جودة.

-النتائج الدراسة التطبيقية: بعد دراستي لكل الجوانب الملمة للتحول الرقمي وجودة الخدمات البنكية توصلت للنتائج التالية:

-إن البنك يسعى جاهدا في تطوير وتحويل خدماته ومنتجاته من عادية إلى إلكترونية وزيادة في المنتجات من عوامل المساعدة في تطوير خدماته.

-وسائل الدفع الإلكتروني واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة تعتبر أبرز مظاهر التحول الرقمي في البنك .

-أدى تحسين جودة الخدمات إلى زيادة ولاء العملاء.

- إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية تقدم خدمات متنوعة إلا أن الزبائن يفضلون التعامل بالخدمات التقليدية

-تقديم البنك الخدمات مصرفية إلكترونية تتلائم مع احتياجات الزبون.

-تطوير منتجات وخدمات باستخدام أساليب حديثة .

- يعمل البنك بسرية والشعور بالخصوصية من قبل الزبون.
- إن التحول الرقمي في البنك أصبح ضرورة حتمية .
- يحقق التحول الرقمي الإرتقاء مستوى خدمات البنك وتسريع المعاملات بين البنك والعملاء وإنهاء معاملاتهم بشكل دقيق وسريع.
- يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتقديم إنطباعات للعملاء وذلك لإهتمامهم بالدليل المادي .

إختبار الفرضيات :

- الفرضية الأولى: التي تتمحور حول التحول الرقمي في البنوك يعتمد على استخدام التكنولوجيا الرقمية في تلبية احتياجات العملاء ورغباتهم ،هذه الفرضية غير صحيحة وغير مقبولة حيث تم التطرق خلال الفصل الأول أن التحول الرقمي في البنوك ليس فقط الاعتماد على استخدام التكنولوجيا الرقمية في تلبية احتياجات العملاء إنما هو قيام بالخدمات المصرفية بالاعتماد على نماذج أعمال مبتكرة قائمة على بنية تحتية تكنولوجية قوية.
- الفرضية الثانية:يتوجه بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى إدماج التحول الرقمي من أجل تحسين جودة خدماته المصرفية ،هذه الفرضية صحيحة ومقبولة حيث تبين لنا من خلال الجانب التطبيقي للدراسة بأن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يأخذ بعين الإعتبار التحول الرقمي وانطلق بدرجة في نشاطاته وعملياته وهو ما انعكس إيجاباً على جودة الخدمات.

التوصيات :

- العمل على عملية دعم عملية التحول الرقمي في البنك كأولوية من أولوياتها ، وضرورة توفير الإمكانيات لضمان نجاحها .
- العمل على إستمرار والمحافظة على ضرورة الوكالة وتطويرها مستقبلا .
- تأمين المعاملات وتعزيز السرية من أجل شعور الزبون بالخصوصية .
- الاهتمام بالعنصر البشري خاصة عمليات تدريب وتكوين لأنه هو همزة وصل بين الزبون والبنك .
- على البنوك خلق جو تنافسي من خلال التحسين والتطور المستمر للخدمات المقدمة وبالتالي كسب ولاء العملاء.

-ضرورة إعطاء أهمية لجودة الخدمات المصرفية لأنها تساهم في إرتقاء نحو منافسة فعالة في القطاع البنكي.

أفاق الدراسة:

يعتبر موضوع أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات البنكية من المواضيع الحديثة حيث يحتاج العديد من الدراسات والبحوث،لذا نقترح بعض المواضيع كآفاق بحثية جديدة تتمثل في:

-واقع التحول الرقمي في البنوك الجزائرية.

-دور التحول الرقمي في النهوض بالإقتصاد الجزائري



قائمة المراجع

9

الملاحق

المراجع :

الأطاريح والرسائل ومذكرات :

صيادة بلعباس. (2015). أثر الصرفة الكترونية على السياسة التقليدية دراسة مقارنة الجزائر فرنسا. اطروحة الدكتوراة غير منشورة. الجزائر، جامعة بسكرة.

عبد الرحمان أشرف ، و عبد الرحمان محمد . (بلا تاريخ). تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي المصري .

عماري فردوس . (2022). التحول الرقمي في البنوك التجارية ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية . مذكرة شهادة ماستر . كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

عياش عمر نسرين . (2014). دور جديد الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك. مذكرة التخرج ماستر. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة: الجزائر.

ليلى عبد الرحيم . (2015). دور التسويق في تطوير الخدمات المصرفية دراسة حالة مقارنة بين البنوك الاسلامية والبنوك التقليدية/اطروحة الدكتوراة. الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي: الشلف.

محمد البرزنتي أحمد ، و علاوي احمد. (2015). أثر معايير الجودة المصرفية في رضا الزبائن بحث استطلاعي . رسالة ماجستير . الجامعة بغداد.

نسرين بن قارة ، و ابتهاج زعيم . (بلا تاريخ). التحول الرقمي كخيار الاستراتيجي لضمان جودة الادارة الجامعية دراسة حالة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية . مذكرة تخرج شهادة ماستر اكايمي. قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945: الجزائر.

- كتب ومجلات :

العطرة دغوش . (2023). مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الكترونية. مجلة العلوم الاقتصادية، 01، 16. جامعة المسيلة: الجزائر.

حسن رعد . (بلا تاريخ). *عولمة الجودة الخدمات المصرفية*. عمان الاردن: دار التواصل العربي.

سامية نواثر. (2021). التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها. المجلة الجزائرية لعلوم القانونية، 58، 02. بومراداس، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أمج بوقرة: الجزائر.

سي الطيب الهشمي صدوقي، و على رضا. (2021). واقع وأهمية التحول الرقمي والانتماء. مجلة اراء للدراسات الاقتصادية والادارية، 3، 2. المركز الجامعي افلو: الجزائر.

شاكر مجيد سوس ، و عواد الزيادات محمد . (2007). *ادارة الجودة الشاملة تطبيقات الصناعة والتعليم*. عمان الاردن : دار صفاء للنشر والتوزيع.

عفيف هناء ، و خلوفي وهيبه . (15 04, 2022). ال اتجاه نحو التحول الرقمي حتمية أو خيار. مجلة الاقتصاد المال والاعمال، 6، 1، 291-276.

علي أوسو خيري ، و لطيف بطرس لوي. (2008). تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة النظر دراسة استطلاعية للأراء عينة من زبائن مصارف . مجلة الراقدين .

لمبارك أسماء . (2022). دور التطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 13، 02.

نوليد تخربين ، و أحمد أمين بوخرص. (2022). واقع أفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية دراسة حالة مصرف البلاد السعودي. مجلة مالك بني للبحوث والدراسات، 04، 01.

الملحق 01: بنك الفلاحة والتنمية الريفية (المديرية العامة)

بنك الفلاحة والتنمية الريفية

شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 54.000.000.000 دج س.ت.رق 00 ب 0011640 الجزائر العاصمة
مقرها الرئيسي بالجزائر- 17 شارع العقيد محيوش

STRUCTURE EMETTRICE	DIRECTION GENERALE	A REPERTORIER
NATURE DU TEXTE	Décision Réglementaire	<p>CONDITIONS</p>
DATE		
NUMERO D'ORDRE		
OBJET		

Le Directeur Général,

- Vu les statuts de la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural, du 28 Février 1989, mis à jour et harmonisés en date du 31 Mai 2001 ;
- Vu la résolution de l'Assemblée Générale Ordinaire, réunie en session extraordinaire, en date du 27 janvier 2020 portant fin de mandat d'administrateur et désignation de monsieur BOURAI Mohand en qualité de Directeur Général par intérim ;
- Vu la résolution du Conseil d'Administration en date du 27 janvier 2020 portant installation de Monsieur BOURAI Mohand en qualité de Directeur Général par intérim et délégation de pouvoirs ;
- En application des Règlement et Instructions de Banque d'Algérie portant sur les conditions générales de banque;
- Vu le nouveau règlement N°20-01 de la Banque d'Algérie paru dans le journal officiel N°16 du 24 Mars 2020 fixant les règles générales en matière de conditions de banque applicables aux opérations de banque.
- Vu l'instruction N°4-20 du 02 avril 2020 relative aux tarifs des commissions prélevées par les banques et établissements financiers, intermédiaires agréés, aux titres des opérations de commerce extérieur à l'import et transferts de revenus.
- Vu la résolution du Conseil de Direction Générale du 29 Avril 2020 portant sur la révision des conditions générales de banque.

Et en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés,

Banque de l'Agriculture et du Développement Rural
S. S. 17, Bg. Colonel Amrouche - ALGER / Tél : 021.64.72.84 & 7072.88 / 72.72.90 / Télax : 55079
www.badr-bank.dz

الملحق 02: أهم بطاقات الدفع الإلكترونية

بطاقة الدفع الكلاسيكية



بطاقة الدفع الإلكتروني: Card Gold



بطاقة الدفع الإلكتروني: Card Gold



الملحق 3-الوكالات بنك البدر لولاية غليزان (رمز الوكالة)

الرمز CODE 0-	الوكالة AGENCES
869	منداس Mendas
871	سيدي محمد بن علي SIDI M hamed Benali
873	مازونة Mazoune
875	زمورة Zemmoura
876	عمي موسى Ammi Moussa
877	يلل Yellal
868	وادي رهيو Oued Rhiou

04: الملحق الشبكات الالكترونية للسحب الاوراق النقدية .



الملحق 06 : مثال على القروض المقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة منداس

شراء بناء توسيع تهئية أو تجديد مسكن القرض العقاري

كيفية التمويل

مبلغ يصل إلى 90% من مبلغ البناء مسكن قروي
 شراء مسكن قروي القرض أو اصلاح مسكن
 تجديد مسكن قروي
 شراء مسكن قروي
 القرض LPA
 القرض LPA

تمويل يصل إلى 90 مليون دج

مدة القرض القصوى

مدة القرض تصل إلى 30 سنة لشراء مسكن
 و 15 سنة للتهيئة

تسديد مستحقات القرض يتم شهريا
 حسب المدة المتفق عليها

لزيد من المعلومات يرجى التكم الاطرى و 024

راحتك هي راحتنا

شراء بناء توسيع تهئية أو تجديد مسكن القرض العقاري

لبدر بنك

راحتك هي راحتنا