



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير


الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي ومالي

## دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطوير الخدمات المصرفية


- دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) "وكالة الوادي" -


تحت إشراف الدكتور:

عبد الجليل هويدي 

إعداد الطلبة:

حسين تامة 

نصر الدين ناصري 

البخاري عقيب 

اللجنة المناقشة:

رئيسا

أستاذ تعليم عالي بجامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

أ.د. عادل رضوان

مشرفا ومقرا

أستاذ محاضر - أ - بجامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

د. عبد الجليل هويدي

مناقشا

أستاذ محاضر - ب - بجامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

د. مصعب بوصبيح ابراهيم

السنة الجامعية: 2025/2024م





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير


الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي ومالي

## دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطوير الخدمات المصرفية


- دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) "وكالة الوادي" -

تحت إشراف الدكتور:

عبد الجليل هويدي 

إعداد الطلبة:

حسين تامة 

نصر الدين ناصري 

البخاري عقيب 

اللجنة المناقشة:

رئيسا

أستاذ تعليم عالي بجامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

أ.د. عادل رضوان

مشرفا ومقررا

أستاذ محاضر - أ - بجامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

د. عبد الجليل هويدي

مناقشا

أستاذ محاضر - ب - بجامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

د. مصعب بوصبيح ابراهيم

السنة الجامعية: 2025/2024م

# الإهداء

إلى الشمس التي أضاءت صباحي والقمر الذي أنار ليالي

"أمي" رحمة الله عليها

إلى من جرع الكأس فارغا ليستقيني قطرة الحب، إلى من كلت أنامله ليقدم لنا لحظة

سعادة، إلى من حصد الأشواك عند ربي ليمهد لي طريق العلم إلى القلب الكبير

"أبي العزيز"

إلى شريكة حياتي، ورفيقة دربي

زوجتي الغالية

إلى قرة عيني

أبنائي "رزان" و"لجين" و"رائد" و"إلياس" و"رنيم"

إلى من ساعدني وتعب معي لإكمال هذه الدراسة زميلاتي...

"نصر الدين" و"البخاري"

# الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات)

الحمد لله الذي أكرمني بهذا الانجاز المتواضع والذي أهديه إلى التي ربنتني وضحت من أجلي دون كلل أو ملل إلى من سلكت بي دروب الحياة الوعرة بالكبرياء والشموخ إلى من بخلت على نفسها الراحة لأنعم بها إلى التي لن أوفيا حقها مهما فعلت إلى الغالية "أمي" الحبيبة.

إلى من رحل عن الدنيا دون وداع ولا رجعة إلى من غطى التراب جسده وحرمني الدهر من نبرات صوته إلى العزيز على قلبي رحمه الله وألهمني الصبر على فراقه إلى روح قلبي "أبي" الغالي.

إلى من يقفون دوما إلى جانبي ويتنازلون عن حقوقهم لإرضائي إلى الذين طالما شجعوني إلى سندي وأعز الناس على قلبي إخوتي "عبد الحق" و "محمد لمين" و "صلاح الدين" إلى أختي الوحيدة وسندي في الحياة إلى عزيزتي "سهام".

إلى شريكة حياتي ورفيقة دربي زوجتي الحبيبة "ب م" شكرا على الدعم والحب، أهدي هذا الإنجاز لك.

إلى كل الأصدقاء والزملاء...

نصر الدين

# الإهداء

إلى الشمس التي أضاءت صباحي والقمر الذي أنار ليالي

الغالية "أمي"

إلى من جرع الكأس فارغا ليستقيني قطرة الحب، إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة

سعادة، إلى من حصد الأشواك عند ربي ليمهد لي طريق العلم إلى القلب الكبير

"أبي العزيز" رحمة الله عليه

إلى شريكة حياتي، ورفيقة دربي

زوجتي الغالية

إلى قرّة عيني

أبنائي "نهال" و"نضال" و"ليان"

إلى من ساعدني وتعب معي لإكمال هذه الدراسة زميلاتي...

"نصر الدين" و"حسين"

البخاري

# شكر وتقدير

قال الله تعالى:

﴿وَلَقَدْ آتَيْنَا دَاوُودَ وَسُلَيْمَانَ عِلْمًا وَقَالَا الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي فَضَّلَنَا عَلَى كَثِيرٍ مِّنْ عِبَادِهِ الْمُؤْمِنِينَ﴾

[النمل:15]

اللهم لك الحمد ولك الشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك  
الحمد لله والشكر لله عدد خلقك ورضا نفسك وزنة عرشك ومداد كلماتك  
نحمدك ونشكرك على إتمام هذا العمل.

ويقول النبي ﷺ: «من لم يشكر الناس لم يشكر الله» [رواه الترمذي]

نتوجه بأسى معاني الشكر والتقدير إلى الذي فتح لنا مجال البحث العلمي واسعاً  
الأستاذ الدكتور "عبد الجليل هويدي".

ولا ننسى كل الشكر والتقدير للأساتذة الذين لم يبخلوا علينا بوقتهم وجهدهم  
في توجيهنا وإرشادنا عند إنجازنا هذا البحث، فلهم منا أوفر التحية والاحترام عرفانا  
لهم بالجميل.

إلى كل من أزال الغموض عن الدراسة في المحطات الصعبة.

ولا يفوتنا أن نتوجه بالشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلوا

بالموافقة على مناقشة هذا العمل.

## الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطوير الخدمات المصرفية، وذلك بدراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي، ومن أجل بلوغ هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري من الدراسة، حيث تطرقنا نظرياً لتكنولوجيا المعلومات الحديثة وكذا الخدمات المصرفية، كما تم الاعتماد على المنهج التحليلي في دراسة الحالة حيث تم الاعتماد على المقابلة والاستبيان كأدوات رئيسية للدراسة، وتم توزيع الاستبيان على عينة من عملاء المؤسسة محل الدراسة حيث تم تحليل العينة باستخدام عدة أساليب إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة وقد تم الوصول إلى مجموعة من النتائج:

- ✓ يرى العملاء أن البنك يستخدم التكنولوجيا الحديثة بدرجة متوسطة إلى كبيرة (3.33%).
- ✓ أكدت غالبية آراء العينة على وجود مجال للتحسين فيما يتعلق بسرعة إنجاز المعاملات المصرفية وسهولة الوصول للموظفين (38.9%) وهي متوسطة وسرعة الإنجاز متوسطة (33.3%).
- ✓ مستوى الرضا العام للعملاء يميل للحياد أو الرضا النسبي (38.9%) مما يعكس الحاجة إلى معالجة جوانب الضعف التي تم تحديدها لجلب عملاء جدد.

**الكلمات المفتاحية:** الاستثمار، تكنولوجيا المعلومات، الخدمات المصرفية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

**Abstract:**

This study aims to highlight the role of investment in modern information technology in developing banking services, through a field study at the Bank of Agriculture and Rural Development, El Oued Agency. To achieve this goal, the descriptive approach was adopted in the theoretical aspect of the study, addressing modern information technology and banking services theoretically. The analytical approach was also adopted in the case study, where interviews and questionnaires were used as the primary tools for the study. The questionnaire was distributed to a sample of the institution's clients. The sample was analyzed using several statistical methods to test the study's hypotheses. A set of results were obtained:

- ✓ Customers believe that the bank uses modern technology to a moderate to high degree (33.3%).
- ✓ The majority of the sample's opinions confirmed that there is room for improvement regarding the speed of completing banking transactions and ease of access to employees (38.9%), which is moderate, and the speed of completion is moderate (33.3%).
- ✓ The overall customer satisfaction level is neutral or relatively satisfied (38.9%), reflecting the need to address identified weaknesses to attract new customers.

**Keywords:** Investment, Information Technology, Banking Services, Bank of Agriculture and Rural Development.

# الفهارس

❖ فهرس المحتويات

❖ فهرس الجداول

❖ فهرس الأشكال

❖ قائمة الملاحق

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	إهداء
-	شكر وتقدير
-	الملخص
I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
IV	فهرس الأشكال
V	قائمة الملاحق
أ-م	المقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات الحديثة</b>	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها
3	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات الحديثة ومكوناتها
6	المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات الحديثة أنواعها واستخداماتها
8	المبحث الثاني: البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات الحديثة وتطويرها
8	المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات الحديثة
14	المطلب الثاني: مؤشرات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات الحديثة
17	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الحديثة</b>	
19	تمهيد
20	المبحث الأول: مدخل إلى الخدمات المصرفية الحديثة
20	المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات المصرفية وأنواعها
22	المطلب الثاني: خصائص الخدمات المصرفية وتطويرها
24	المبحث الثاني: أدوات ووسائل الدفع الإلكتروني في العمل المصرفي الحديث
24	المطلب الأول: منظومة وسائل الدفع الإلكترونية
25	المطلب الثاني: النقود والشيكات الإلكترونية
30	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)</b>	
32	تمهيد
33	المبحث الأول: بنك الفلاحة والتنمية الريفية
33	المطلب الأول: منشأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية، تعريفه

## فهرس المحتويات

35	المطلب الثاني: مهام ووظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
36	المطلب الثالث: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
<b>38</b>	<b>المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك</b>
38	المطلب الأول: تركيب بنك الفلاحة والتنمية الريفية
39	المطلب الثاني: المديرية المركزية ومهامها
41	المطلب الثالث: المديرية الرئيسية ومهامها
<b>48</b>	<b>المبحث الثالث: تحديث بنك الفلاحة والتنمية الريفية</b>
48	المطلب الأول: التسويق المصري في بنك الفلاحة والتنمية الريفية
49	المطلب الثاني: سياسة الترويج والتوزيع للخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية
52	المطلب الثالث: مقاييس تطوير نظام المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية
<b>58</b>	<b>المبحث الرابع: الجانب التطبيقي</b>
58	المطلب الأول: المعلومات العامة
58	المطلب الثاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية - المهام والأهداف
59	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي وكفاءة العمليات
60	المطلب الرابع: تحديث بنك الفلاحة والتنمية الريفية
<b>63</b>	<b>خلاصة الفصل</b>
<b>65</b>	<b>الخاتمة</b>
<b>69</b>	<b>قائمة المصادر والمراجع</b>
<b>71</b>	<b>الملاحق</b>

## فهرس الجداول

### فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
6	بعض نماذج تطبيقات قطاع المال والاقتصاد والتصنيع	1-1
58	تقييم مساهمة البنك في تنمية القطاع الفلاحي ودوره في القروض والادخار	1-3
59	تقييم كفاءة العمليات وسهولة التعامل	2-3
60	الوعي بالمنتجات واستخدام الخدمات الإلكترونية	3-3
61	تقييم جودة الخدمة واستخدام التكنولوجيا	4-3

## فهرس الأشكال

### فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
41	المديرية المركزية ونيابات المديرية العامة	1-3
42	المديريات الرئيسة التابعة ن.م.ع للموارد والقروض وإعادة التحصيل	2-3
44	المديريات الرئيسية للنيابة العامة للإدارة والوسائل العامة	3-3
46	المديريات التابعة للنيابة العامة للإعلام الآلي والمحاسبة	4-3
47	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية المصدر بدر	5-3

## قائمة الملاحق

---

### قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	الاستبيان

# المُقدِّمة

## 1. تمهيد:

في العقود الأخيرة شهد الفكر الاقتصادي تحولاً جذرياً من التركيز على المشكلة التقليدية المتمثلة في ندرة الموارد إلى الاهتمام بوفرة المعلومات كسمة أساسية للاقتصاد الحديث، المعروف بـ "اقتصاد المعرفة". يعتمد هذا الاقتصاد على تعزيز القدرات الفكرية للأفراد، حيث أصبح الإنسان منتجاً للمعرفة وليس مجرد مستهلك للموارد. هذا التحول أدى إلى ظهور منافسة عالمية شرسة، مدفوعة بالتطورات التكنولوجية المتسارعة، وخاصة تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت العمود الفقري للعديد من القطاعات، بما في ذلك القطاع المصرفي. فقد أحدثت هذه التكنولوجيا ثورة غير مسبوقة في تقديم الخدمات المصرفية، حيث برزت المصارف الإلكترونية والخدمات عبر الإنترنت كأدوات أساسية لتلبية احتياجات العملاء في عصر ما بعد الحداثة.

تتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في قدرتها على دمج ثورة الاتصالات مع تفجر المعلومات، مما أدى إلى تغيير قواعد اللعبة في القطاع المصرفي. ففي ظل العولمة المالية، أصبحت البنوك مضطرة لتكييف أساليبها الإدارية والتسويقية لمواكبة هذه التغيرات، ليس فقط للحفاظ على حصتها في السوق، بل لتطوير خدماتها ومواجهة المخاطر المرتبطة بالتحول الرقمي. ومع ذلك، فإن هذا التطور لم يخلُ من تحديات، أبرزها التفاوت المعرفي بين الدول وحتى داخل الدولة الواحدة، مما يؤدي إلى تهميش فئات واسعة من "فقراء المعلومات" في عصر يهيمن عليه الاقتصاد الرقمي.

تسعى الجزائر كغيرها من الدول، إلى تحديث منظومتها المصرفية من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات. منذ الستينيات، بدأت الجزائر في تطبيق إصلاحات مالية ومصرفية لتعزيز كفاءة هذا القطاع، لكن التحديات لا تزال قائمة بسبب التطورات التكنولوجية المتلاحقة والمنافسة العالمية المتزايدة. تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية.

## 2. المشكلة الرئيسية:

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، تواجه البنوك تحدياً كبيراً يتمثل في تطوير خدماتها المصرفية بفعالية لضمان رضا العملاء والحفاظ على تنافسيتها.

نطرح في دراستنا السؤال الرئيس التالي:

- ما هو دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية؟

## 3. الأسئلة الفرعية:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات الحديثة وما هي مكوناتها الأساسية في السياق المصرفي؟
- ما هي الخدمات المصرفية الحديثة؟

- ما هي الجهود التسويقية التي تبذلها البنوك للترويج لخدماتها؟
- كيف تتجلى تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية؟

#### 4. فرضيات الدراسة:

- الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات الحديثة يعزز فعالية الخدمات المصرفية
- يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة الى تحسين وسرعة ودقة العمليات المصرفية.
- نقص الوعي التكنولوجي يعيق تطوير الخدمات المصرفية.

#### 5. مبررات اختيار الموضوع:

- يتناول الموضوع تكنولوجيا المعلومات الحديثة والخدمات المصرفية، وهما مجالان حديثان ومتطوران باستمرار.
- يرتبط الموضوع بمجال البنوك، وهو فرع أساسي في الاقتصاد المالي الجزائري.
- يثير اهتمام الباحثين والممارسين بسبب تأثيره المباشر على حياة الأفراد والمؤسسات.
- يعاني هذا المجال من قلة الأبحاث المحلية، مما يجعل الدراسة مساهمة قيمة.

#### 6. أهداف الدراسة:

- زيادة الوعي بدور تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطوير الخدمات المصرفية.
- توضيح المفاهيم الأساسية مثل التقارب التكنولوجي والخدمات الرقمية.
- تحليل واقع استخدام التكنولوجيا في البنوك الجزائرية وتقديم توصيات عملية.

#### 7. أهمية الدراسة:

- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من عدة أوجه، أبرزها الدور المحوري الذي تلعبه البنوك في دعم الاقتصاد الوطني والتحويلات الجذرية التي يشهدها القطاع المصرفي عالمياً. فمع ظهور الاقتصاد الرقمي، أصبحت التكنولوجيا أداة استراتيجية لتعزيز الكفاءة وتلبية احتياجات العملاء، مما يجعل دراسة تأثيرها على الخدمات المصرفية ضرورة ملحة.
- تساهم الدراسة في إثراء المكتبة العلمية بموضوع حديث يجمع بين تكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية، وهو مجال لم يحظَ بالدراسة الكافية في السياق الجزائري.
  - تعزز الدراسة فهم كيفية استخدام التكنولوجيا لتقليل المخاطر المصرفية وزيادة الشمول المالي، مما يدعم التنمية الاقتصادية.
  - تكمل الدراسة أبحاثاً أخرى ذات صلة مثل التجارة الإلكترونية والتسويق الرقمي، مما يجعلها جزءاً من شبكة معرفية متكاملة.

## 8. الدراسات السابقة:

فيما يلي ثلاث دراسات سابقة حول دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطوير الخدمات المصرفية، مقسمة حسب السياق الجزائري، العربي، والأجنبي. هذه الدراسات مستمدة من أبحاث منشورة ومعتمدة، مع تقديم ملخص موجز لكل منها بناءً على المعلومات المتوفرة حتى الآن (مع ملاحظة أن المعرفة محدثة باستمرار حتى مارس 2025):

1. دراسة جزائرية: "دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية - دراسة حالة عينة من البنوك العاملة في الجزائر"، للباحثة موساوي سعاد، أطروحة دكتوراه، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر.

- ركزت هذه الدراسة على تحليل تأثير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات (مثل الأجهزة، البرامج، أنظمة الدفع الإلكتروني، وأمن المعلومات) على تحديث وتطوير الخدمات المصرفية في الجزائر. تناولت الدراسة عينة من البنوك العمومية والخاصة، مثل البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، وبنك السلام. أظهرت النتائج أن التحول من الأساليب التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية (مثل الصرافات الآلية وتطبيقات الإنترنت) أدى إلى تحسين الكفاءة وزيادة رضا العملاء، لكنها أشارت إلى تحديات مثل نقص البنية التحتية المتطورة وضعف التدريب للموارد البشرية. خلصت الدراسة إلى أن الاستثمار في التكنولوجيا يمثل مفتاحًا لتطوير القطاع المصرفي الجزائري، مع التوصية بتعزيز الأمن المعلوماتي وتوسيع نطاق الخدمات الإلكترونية.

2. دراسة عربية: "التكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية - دراسة مقارنة بين الإمارات والسعودية مع الإشارة إلى الجزائر"، للباحث طبائية رمزي، مجلة الأفق للدراسات الاقتصادية، العدد 8، 2023.

- هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور التكنولوجيا المالية (FinTech) في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في السياق العربي، مع التركيز على تجارب الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية، وإشارة إلى الجهود الجزائرية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، مستعرضةً بيانات من تقارير حديثة. أظهرت النتائج أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات (مثل تطبيقات الهاتف المحمول والدفع الإلكتروني) عزز الشمول المالي في الإمارات والسعودية بنسب كبيرة، بفضل البنية التحتية المتقدمة والدعم الحكومي. في المقابل أشارت إلى أن الجزائر بدأت خطوات واعدة (مثل إدخال الدفع الإلكتروني)، لكن التقدم بطيء بسبب ضعف الاستثمار والتحديات التنظيمية.

أوصت الدراسة بزيادة الاستثمارات في التكنولوجيا المالية لتسريع تطوير الخدمات المصرفية العربية.

**3. دراسة أجنبية: " The Impact of Information Technology Investment on Banking Services Development: A Global Perspective"**، للباحث محمد ناصر حمدان،

مجلة الاستراتيجية الأكاديمية للمناجنت، العدد 20، 2021.

تناولت هذه الدراسة تأثير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات الحديثة على تطوير الخدمات المصرفية في سياق عالمي، مع التركيز على دول مثل الولايات المتحدة، المملكة المتحدة، وسنغافورة. استخدمت الدراسة منهجًا كميًا، مع تحليل بيانات من البنوك الكبرى التي استثمرت في تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، البلوك تشين، والخدمات السحابية. أظهرت النتائج أن الاستثمار في التكنولوجيا أدى إلى تقليل تكاليف التشغيل بنسبة 20-30%، وزيادة سرعة تقديم الخدمات (مثل الموافقة على القروض في دقائق بدلاً من أيام)، وتحسين تجربة العملاء بنسبة 40% عبر تطبيقات ذكية. كما أشارت إلى أن البنوك التي فشلت في الاستثمار في التكنولوجيا خسرت حصتها في السوق لصالح الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية.

أوصت الدراسة بتكثيف الاستثمار في الأمن السيبراني وتدريب الموظفين لمواكبة التحول الرقمي.

**4. دراسة أجنبية "Digital Transformation in Banking: The Role of IT Investment in Enhancing Customer Experience and Operational Efficiency"**، 2021.

ركزت الدراسة على دور التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء والكفاءة التشغيلية في البنوك، مع أمثلة من أوروبا وآسيا (مثل سنغافورة). اعتمدت على تحليل بيانات من بنوك استثمرت في السحابة الإلكترونية، الذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة. أظهرت أن هذه الاستثمارات حسّنت رضا العملاء بنسبة 35% من خلال خدمات مخصصة، وقللت أوقات المعالجة بنسبة 40%. أشارت إلى أهمية الاستثمار المستمر في التكنولوجيا لمواجهة المنافسة من شركات FinTech، مع التوصية بتطوير استراتيجيات رقمية طويلة الأمد.

**9. الإطار الزمني والمكاني:**

- **الإطار الزمني:** كانت الفترة في مارس وأفريل 2025 بين فترة توزيع واسترجاع الاستبيان، وتكوّن مجتمع الدراسة من 18 شخصًا متعامل بخدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر)-فرع الوادي.
- **الإطار المكاني:** ويتمثل في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر)-فرع الوادي.

## 10. المنهج والأدوات المستخدمة:

- الاعتماد على المراجع والدراسات السابقة لتوضيح المفاهيم الأساسية حول تكنولوجيا المعلومات والخدمات المصرفية.
- دراسة حالة من خلال مقابلات مع المسؤولين واستبيانات مع العملاء لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برامج إحصائية.

## 11. صعوبات البحث:

- قلة المراجع المحلية حول الموضوع.
- صعوبة الحصول على بيانات دقيقة من المؤسسة بسبب السرية.

## 12. محتوى البحث:

قسّمت الدراسة لجانبين نظري وتطبيقي، أما الإطار النظري فهو يشمل فصلين الأول بعنوان الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات الحديثة، وبدوره قسمناه لمبحثين، المبحث الأول بعنوان ماهية تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها، والمبحث الثاني بعنوان البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات الحديثة وتطويرها.

أما الفصل الثاني فبعنوان الإطار النظري للخدمات المصرفية الحديثة وهو مقسم لمبحثين الأول بعنوان مدخل إلى الخدمات المصرفية الحديثة، أما المبحث الثاني فجاء بعنوان أدوات ووسائل الدفع الإلكتروني في العمل المصرفي الحديث.

الفصل التطبيقي جاء بعنوان دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، حيث قسمناه إلى أربعة مباحث: أما المبحث الأول سميناه بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أما المبحث الثاني بنا فيه الهيكل التنظيمي لبنك بنك الفلاحة والتنمية الريفية، والمبحث الثالث تطرقنا إلى تحديث بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وأخيرا المبحث الرابع والذي عرجنا فيه إلى تفاصيل الجانب التطبيقي للدراسة.

# الفصل الأول

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات الحديثة

- ❖ المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها.
- ❖ المبحث الثاني: البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات الحديثة وتطورها.

تمهيد:

على مشارف القرن الواحد والعشرين يعيش العالم تغيرات جذرية في عدة ميادين، ومن أهمها ما يدعى ثورة المعلومات واستعمال التقنيات الجديدة التي جعلت العالم كقرية صغيرة: كمحطات البث التلفزيوني الدولي عبر الأقمار الصناعية، وشبكة الانترنت، وشبكات الاتصال الدولية عبر (الهاتف، الفاكس، التلكس... الخ) وظهور حركة نشيطة وقوية لضمّ الاقتصاد العالمي وتوحيده وهدم الأسوار التي تحول دون تدفق عناصره (من سلع، عمالة رأسمال) وهذا ما يسمى بعملية الكوكبة الاقتصادية أو بعبارة أخرى العولمة، أي بناء اقتصاد عالمي واحد على كوكب الأرض.

## المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها

إن ربط مصطلحي التكنولوجيا والاختراعات الحديثة خطأ شائع عند العامة، وهذا الربط غير صحيح باعتبار أن المنظور التاريخي يقول أنها لن تكون آخر المخترعات في سلسلة تطور مراحل المجتمع الإنساني وبالتالي فالتكنولوجيا بمعنى كل ما يستعين به الإنسان للقيام بأعمال لتعين أعضائه وقواه الجسمية قد وجدت منذ البداية مع الإنسان، كما ارتبط معناها ومضمونها بطبيعة المرحلة التاريخية ومستوى تطور الحياة الاجتماعية، إلا أنه يجب أن يأخذ في الاعتبار بأن نوعية الوسائل التي يعتمد عليها لسد هذا العجز تتغير في طبيعتها، وفي مداها تبعاً لظروف كل عنصر، والبعد الاجتماعي له دور كبير في تحديد مستوى التكنولوجيا المطلوبة والمتوافقة مع مستوى العصر لتتماشى مع قدرات الإنسان والوفاء باحتياجاته<sup>1</sup>.

## المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات الحديثة ومكوناتها

نتطرق في هذا المطلب إلى استعراض مجموعة من التعاريف لتكنولوجيا المعلومات ثم نقدم بعض خصائصها:

### أولاً: التكنولوجيا

لقد تعددت التعاريف التي تناولت التكنولوجيا وسنحاول ذكر بعضها فيما يلي:

هي عملية تحويل الفكرة العلمية من حالة نظرية معرفية إلى حالة عملية، أي تحويلها إلى سلعة إنتاجية، أو معدات، أو أجهزة، أو أدوات ووسائل، يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما بحيث تصبح تلك الآلات والمعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد والمجتمع والدولة على حد سواء على صعيد الواقع العملي<sup>2</sup>. ويتصور الكثير من الناس أن مفهوم التكنولوجيا تتعلق بشكل أساسي في الأدوات والآلات التي تُصنَّع وهذا من حيث العلم يعد مفهوماً خاطئاً، فالتكنولوجيا في حقيقة الأمر، هي العقل الإنساني الذي يفكر في كيفية إدارة الحياة نحو الأحسن من جانب الآلات، والأدوات، والمعدات التي تقدم لهذا العقل خدمة أفضل من السابق من جانب آخر<sup>3</sup>.

وفيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات فهي كغيرها من المصطلحات الحديثة التي لم تحض بتعريف موحد بل تعددت هذه التعاريف وتنوعت وستتطرق إلى أهمها:

<sup>1</sup> جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999، ص 28.

<sup>2</sup> منير بعلبكي، قاموس المورد، دار العلم للملايين، بيروت، ط 32، 1998، ص 954.

<sup>3</sup> عبد المالك ردمان الدناني، تطور تكنولوجيا الاتصال وعولمة المعلومات، 2005، ص 11.

التعريف الأول: تكنولوجيا المعلومات تعتبر نتاجا مناسباً للتلاحم والتكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات وتكنولوجيا الاتصال<sup>1</sup>.

التعريف الثاني: "تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالنقاط ومعالجة وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة"<sup>2</sup>.

التعريف الثالث: "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات، في شكل إلكتروني. وتشمل تكنولوجيا المعلومات الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات".

التعريف الرابع: "تكنولوجيا المعلومات تعتبر نتاجاً مناسباً للتلاحم والتكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات وتكنولوجيا الاتصال"<sup>3</sup>.

ومنه فإن تكنولوجيا المعلومات هي حقل من حقول التكنولوجيا والتي تهتم بمعالجة المعلومات ويتم التركيز على عمليات الاستقطاب، التخزين والمعالجة المعلوماتية، وعملية البث (الاتصال)، كما أنها تعتبر نتاجاً مناسباً للتكامل مع كل من تكنولوجيا الحاسبة الآلية وتكنولوجيا الاتصال.

### ثانياً: خصائص التكنولوجيا

من بين أهم مميزات وخصائص تكنولوجيا نذكر ما يلي:

- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن متجاوزة إلكترونياً.
- تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
- تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى<sup>4</sup>.
- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.

<sup>1</sup> مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة (رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير)، جامعة الجزائر، 2005، ص 28.

<sup>2</sup> Roger carte, **Information Technology** (MADE Simple looks. Without place), London, 1991, P08.

<sup>3</sup> مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص 28.

<sup>4</sup> جميلة بدرسي، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل (رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية)، جامعة الجزائر، ماي 1994، ص ص 5 - 6.

## الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات الحديثة

- قابلية التحرك والحركة: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته من أي مكان، عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل: الحاسب الآلي، الهاتف النقال... الخ.
- قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- السرعة: بمعنى آخر أسرع، أرخص... الخ. ولذلك فهي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.
- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات سواء من شخص واحد إلى شخص واحد أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من الكل إلى الكل (من مجموعة إلى مجموعة).
- الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
- العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يجرها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية<sup>2</sup>.

### ثالثا: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

لم يعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات محصورا في مجال معين بحد ذاته بل شملت كل الميادين أي بمعنى آخر أنها تقتحم كل الميادين بما تقدمه من سلع جديدة أو بما تولده من حاجة إلى السلع الجديدة أو الخدمات وكل هذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن التكنولوجيا تساعد أفراد المجتمع في ممارسة أعمالهم اليومية البسيطة منها والمعقدة وتكنولوجيا المعلومات في الآونة الأخيرة لم تترك أي مجتمع إلا واقتحمت جميع أنشطته سواء السياسية منها

<sup>2</sup> جميلة بدرسي، نفس المرجع السابق، ص 205.

## الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات الحديثة

أو المدنية العسكرية، التجارية والتعليمية... الخ، وإيضاح ما استعرضناه ندرج الجدول التالي الذي يبين بعض الأمثلة على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المجالات المختلفة والتي من بينها قطاع المال والاقتصاد وقطاع التصنيع وما إلى غير ذلك من القطاعات المختلفة.

جدول رقم (1-1): بعض نماذج تطبيقات قطاع المال والاقتصاد والتصنيع

مجال التطبيق	أمثلة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	الأهداف الرئيسية من وراء التطبيق
قطاع المال والاقتصاد	- أتمتة أعمال البنوك	- تحسين الخدمة - سرعة ضبط الحسابات - مساندة الرقابة المالية على البنوك
	- تحويل الأموال إلكترونياً	- سرعة الخدمة - تقليل العمل الورقي للعمليات ما بين البنوك
	- إقامة النماذج الاقتصادية	- تحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الاستراتيجيات.
	- إدارة الاستثمارات	- تعظيم العائد على الاستثمارات - تحليل المخاطر.
قطاع التصنيع	- نظم معلومات أسواق الأوراق المالية	- فورية بث المعلومات للمتعاملين - استخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والمؤشرات الاقتصادية الأخرى.
	- أتمتة المصانع	- تقليل تكلفة الإنتاج (العامل، المواد الأولية، الطاقة - تحقيق دقة ومرونة أعلى).
	- التصميم باستخدام الحاسوب	- سرعة التعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم.

المصدر: نبيل علي، الثقافة العربية وعصر المعلومات، ص 183.

### المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات الحديثة أنواعها واستخداماتها

أوجب المشرع في المادة 235 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية تقويمات مالية حديثة تتضمن تقنيات متطورة مثل:<sup>1</sup>

#### 1. تقنية البلوك تشين (Blockchain):

تعد هذه التقنية نظاماً لا مركزياً يعمل على تسجيل البيانات بطريقة آمنة عالمياً، حيث تُخزن المعلومات في سلسلة من الكتل المرتبطة ببعضها بعضاً بشكل مشفر. تتيح هذه التقنية للمستخدمين الوصول إلى بيانات دقيقة ومحمية دون الحاجة إلى وسطاء، مما يقلل من مخاطر التلاعب أو التدخل من أطراف خارجية. كما تُستخدم لحفظ

<sup>1</sup> قوجيل محمد، "مخاطر التكنولوجيا المالية وتأثيرها على القطاع المصرفي"، مجلة الاقتصاد والمالية، العدد 02، الشلف، 2022، ص 185-199.

السجلات بطريقة شفافة وموثوقة، مما يعزز كفاءة الخدمات المالية والإدارية ويحمي البيانات من التغيير أو الاختراق، وذلك بفضل التشفير القوي وآلية التسجيل اللامركزية.

### 2. العقود الذكية (Smart Contracts):

تُعتبر العقود الذكية برامج مبرمجة تعمل تلقائيًا على تنفيذ شروط العقود عند تحقق المتطلبات المحددة مسبقًا، دون الحاجة إلى تدخل بشري أو وسطاء. تُستخدم هذه التقنية في مجالات متعددة، بما في ذلك القطاع المالي والمصرفي، لتقليل المخاطر وتعزيز الكفاءة في التعاملات. وتُعد جزءًا من التطور التكنولوجي الذي يدعم الخدمات المصرفية الحديثة.

### 3. العملات المشفرة والرقمية:

تُعد العملات المشفرة والرقمية أنظمة مالية تعتمد على تقنيات لامركزية، تُستخدم لتسجيل البيانات بطريقة آمنة وموثوقة دون الحاجة إلى وسطاء، وتشمل أمثلة مثل البيتكوين والإثيريوم.

### 1.3. البيتكوين والإثيريوم:

تُعتبر هذه العملات من أبرز الأمثلة على العملات الرقمية اللامركزية التي تُدار عبر الإنترنت. تُستخدم كوسيلة لنقل القيمة بين الأفراد دون وسطاء، حيث تُسجل المعاملات في سجلات مشفرة تتيح الشفافية والأمان. تُمكن المستخدمين من إجراء المدفوعات أو الخدمات عبر الإنترنت، مما يقلل المخاطر المرتبطة بالمعاملات التقليدية. تعتمد هذه العملات على تقنية البلوك تشين، التي تحمي البيانات من التلاعب وتُعزز كفاءة المعاملات المالية، وتُستخدم أيضًا من قبل الشركات كأداة استثمارية أو لتطوير خدمات مالية مبتكرة.

### 2.3. أنظمة الدفع:

تُعد أنظمة الدفع الرقمية تقنية حديثة لتسهيل المعاملات المالية بسرعة وأمان عبر الإنترنت، مثل تقنية "RegTech" التي تُستخدم لضمان الامتثال للتشريعات المالية، وتقنية "Open Banking" التي تتيح لشركات الطرف الثالث (Third Party Providers - TTPs) الوصول إلى البيانات المصرفية بموافقة العميل. تُساهم هذه الأنظمة في تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية، وتقليل التكاليف، وتوفير تجربة مستخدم محسنة من خلال دمج التقنيات المالية الحديثة.

### المبحث الثاني: البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات الحديثة وتطورها

أحدثت التكنولوجيا ثورة في طريقة عمل الشركات، وأحد المجالات الرئيسية التي تأثرت بشكل كبير هو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. في العصر الحديث اليوم، هناك أنواع ووسائل مختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستخدم في المنظمات لتعزيز الإنتاجية والكفاءة والتواصل.

### المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات الحديثة

#### أولاً: جهاز الحاسوب

عرف العتاد المعلوماتي تطورات متعددة من مرحلة إلى أخرى، وكل مرحلة من هذه المراحل يعبر عنها في المراجع بمصطلح "أجيال الحاسب الآلي" لذا سنتعرف على الحاسب ونذكر أهم خصائصه.

#### أ- تعريف الحاسوب:

التعريف: "الحاسوب هو جهاز يعمل وفقاً لمجموعة من البرامج المخزنة لاستقبال ومعالجة البيانات بطريقة أوتوماتيكية لكي تعطي معلومات مفيدة نتيجة لتلك المعالجة".<sup>1</sup>

كما يعرف كذلك: "بأنه عبارة عن جهاز إلكتروني مكون من مجموعة من آلات تعمل معاً مصمم لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة، ويقوم هذا الجهاز بقبول البيانات وتلقيها وتخزينها آلياً، ثم يجري عليها العمليات الحسابية والمنطقية للمقارنة بين شيئين أو أكثر، ثم يستخرج ويستخلص هذه العمليات، كل ذلك وفقاً وإتباعاً لتوجيهات مجموعة تفصيلية بأمر وتعليمات تسمى برامج، وهذه البرامج معدة ومخزنة مسبقاً ويقوم بأداء مثل هذه العمليات على البيانات الرقمية والأبجدية أو عليهما معاً".<sup>2</sup>

وللحاسوب عدة خصائص وقد اختلفت هذه الخصائص باختلاف أجيال الحاسوب التي سندرج آخر جيل منها ومميزاته باعتباره آخر جيل يحضر له في الوقت الراهن:

#### ب- الخصائص:

- العمل بشكل متواصل لعدة ساعات.
- إمكانية تخزين عدد كبير من البيانات والسرعة في استرجاعها عند الطلب.
- الدقة في أداء العمليات.
- قابلية التوسع والنمو في ذاكراته الأصلية والذاكرات الثانوية وإضافة ملحقات مساعدة.

<sup>1</sup> إدريس علي، تقنية الحاسب الآلي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 2000، ص 03، (بتصرف).

<sup>2</sup> نادية جبر عبد الله وعثمان حسين، "التقنية الحديثة والتنمية البشرية الانتقائية"، مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد 9، العدد 31، أكتوبر 2003، ص 273.

- السرعة العالية التي تؤدي إلى توفير الوقت.
- القيام بأعمال متنوعة بدل الاقتصار على أداء واحد فقط.

### ثانياً: الجيل الخامس (جيل المستقبل)

هذا الجيل في طريقه للظهور، فالعديد من مشاريع الأبحاث مستمرة في كل من اليابان والولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا، لهذا النوع من الحواسيب (الذكية)، والتي يمكنها القيام بالكثير من أعمال المكاتب في القرن الحادي والعشرين.

فالباحثين يريدون إدماج اللغة العادية، كتابة، صوت في الاتصال بين المستخدم - الآلة - وبالتالي هو جيل المستقبل الذي تتسارع فيه الأبحاث وتزايد الاستثمارات نحو تطوره، بحيث تزداد قدراته على قراءة لغات عديدة أو التفكير ملياً إلى حد يشبه العملية التي يقوم بها المخ البشري، وبذلك سيضم الكمبيوتر المستهدف أو السوبر كمبيوتر على دوائر متكاملة أكبر كثيراً من سابقتها كما سيحتوي على ذاكرات حجمها عشرات آلاف المرات على ذاكرات الأجهزة الحالية.

### ثالثاً: البرمجيات

تعتبر البرمجيات من أهم مركبات تكنولوجيا المعلومات، فبدونها لا يمكن الاستفادة من العتاد التكنولوجي، فمن المعلوم أن استخدام الحاسوب في المرحلة الأولى كان لأغراض الحساب ومعالجة البيانات.

ثم بعد ذلك ليصبح آلة لمعالجة المعلومات، متجاوزاً بذلك العمليات الحسابية البسيطة الخاصة لمعالجة البيانات الخام ومن أمثلة تطبيقات المعلومات نظم دعم القرار وبنوك المعلومات... الخ.

لتأتي بعد ذلك مرحلة جديدة ارتقت فيها هذه الآلة الصماء لتصبح آلة معالجة المعارف... وهكذا ظهر مفهوم هندسة المعرفة ونظمها الخبيرة التي تحاكي الخبير البشري، ثم ظهور النظم الذكية التي تقرأ وتسمع وترى وتميز الأشكال والرموز والمسافات ونظم تحل المسائل وتبرهن النظريات وتتخذ القرارات، بل تؤلف النصوص وتولد الأشكال أيضاً.

أما في الجيل الرابع من نظم الحاسوب والمعلومات، كان للعتاد الأهمية الكبرى في تكنولوجيا المعلومات، وفي الوقت ذاته كانت تعمل فيه العناصر الأساسية لتكنولوجيا المعلومات (عتاد - برمجيات - شبكات). بصورة شبه مستقلة عن بعضها البعض، وابتداءً من الجيل الخامس وما بعده اتجهت هذه العناصر وانتقل الاهتمام من العتاد إلى البرمجيات وأصبح من يقبض على زمام نظم البرمجيات هو الحاكم بأمره، وبهذا تبوأ العنصر موقعه على قمة منظومة تكنولوجيا المعلومات مؤكداً بذلك تفوق الفكر على المادة.

### رابعاً: شبكات الانترنت

بغرض تحسين أداء العمل وزيادة كفاءة الأعمال وسرعتها، انتشر استخدام الحاسوب في مختلف المجالات وأدى ذلك إلى تطوير الإيصالات بين الحسابات كوسيلة لنقل المعلومات المخزنة، وأصبحت المشاركة في المعلومات والبرامج أمر يسير لذا اخترنا التحدث عن شبكات الحاسوب.

#### أ- مفهوم شبكات الانترنت (المعلوماتية):

هي مجموعة من الحسابات تنظم معا وترتبط بخطوط إيصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم وهي:

- مجموعة من الحسابات قد تكون حاسبات شخصية مرتبطة معا، أو حاسبا كبيرا ترتبط به طرفيات (Terminals).

- تنظم معا، فهي تشكل نظاما واحدا هي عناصره الأساسية، وقد يكون هذا النظام محليا كما قد يغطي منطقة أو أكثر.  
- خطوط الإيصال تربط عناصر النظام ببعضها البعض، وقد تكون سلكية أو لاسلكية، وتحدد طريقة الربط شكل الشبكة وبنيتها.

- الموارد المتاحة: ويقصد بها المعدات والبرامج والمعلومات.

#### ب- مفهوم شبكة الانترنت:

لم تحظ الإنترنت بمفهوم واحد بين المختصين، وهذا الاختلاف في التعاريف. صاحبه كذلك اختلاف في المسميات مثلا: الطريق السريع الرقمي، أو شبكة المعلومات الرقمية أو المجتمع العالمي، طريق البيانات السريع وشبكة الخدمات الرقمية وشبكة الشبكات.

لذا سنعطي أكثر من تعريف حتى يظهر لنا أوجه الاختلاف:

**التعريف الأول:** «هي مجموعة هائلة من أجهزة الحاسوب المتصلة فيما بينها حيث يتمكن مستخدموها من المشاركة في تبادل المعلومات وكل شيء آخر تقريبا»<sup>1</sup>.

**التعريف الثاني:** «هي عبارة عن شبكة متسعة من أجهزة الحاسب الآلي المتصلة داخليا فيما بينها، والتي ترتبط بين الأفراد وأجهزة الحاسب الأخرى في كل أنحاء العالم من خلال خطوط التلفون وأجهزة الستلايت، ونظم الاتصال الأخرى»<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمود حاسم الصمدي، بشير عباس العلاق، مبادئ التسويق، دار المنهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2006، ص 295.

<sup>2</sup> محمد صالح الحناوي، محمد فريد الصحن، نادية العارف، مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية الإسكندرية، ص 299.

**التعريف الثالث:** "الإنترنت عبارة عن وسيلة اتصال مكونة من شبكتين أو أكثر مما يجعلها تبدو مثل شبكة واحدة مستمرة".<sup>1</sup>

**التعريف الرابع:** "الإنترنت هي شبكة خاصة تستخدم تكنولوجيا الإنترنت مثل مستندات ( HYPER TEXT) لغة النصوص ويطلق عليها HTML وبروتوكولات الإنترنت من أجل تخزين واسترجاع البيانات.<sup>2</sup> تنتقل المعلومات عبر خطوط الهاتف والكبلات والأقمار الصناعية من المرسل إلى المستقبل تتشكل الانترنت من كمبيوترات فيها معلومات، ومستخدمين يقومون بإرسال واستقبال هذه المعلومات، ومن بنية تكنولوجية لإيجاد ونقل ومشاهدة أو الاستماع لهذه المحتويات. هناك ثلاث أنواع من الشبكات تشكل جزءا من الانترنت وهي:

**1- الانترنت (شبكة داخلية):** هي شبكة تعمل داخليا لكنها تستخدم معايير الانترنت مثل HTML وغيرها. وبالتالي الانترنت هي انترنت صغيرة ولكن للاستعمالات الداخلية للمؤسسة فقط.

**2- الاكسترانت (الشبكة الخارجية):** هي شبكة داخلية يسمح بعض شركاء العمل الخارجيين بالدخول لها لأسباب استراتيجية، وعادة ما يكون الوصول للمعلومة فيها. جزئيا (مثل دخول مندوبي شركات السياحة والسفر إلى نظام حجز تذاكر السفر على رحلات شركات الطيران العالمية والمحلية).

**3- الانترنت:** هو جزء من الانترنت الذي يدعم الواجهات الرسومية للمستخدم والتي تمكنه من تجوال عبر الشبكة من خلال متصفح مثل الانترنت إكسبلورر، أو نت سكيب، الانترنت هو ما يتخيله أغلب الناس عندما يفكرون بالإنترنت.<sup>3</sup>

ومن كل ما سبق نستخلص مفهوم عام:

«هي ببساطة ملايين من الحسابات والشبكات، المنتشرة حول العالم، والمتصلة مع بعضها البعض وفقا لبروتوكول TCP/IP، بواسطة خطوط هاتفية لتشكل شبكة عملاقة لتبادل المعلومات، ويمكن لأي حاسوب شخصي PC، متصل مع أحد الحواسيب في هذه الشبكة أن يصل إلى المعلومات المخزنة في غيرها من حواسيب الشبكة، وفضلا عن خدمة الوصول إلى المعلومات، توفر شبكة الإنترنت خدمة البريد الإلكتروني EMAIL التي تعتبر من أسرع وسائل الاتصال الحديثة وأكثرها مرونة وأرخصها كلفة».<sup>4</sup>

<sup>1</sup> نبيل مرسي محمد، نظم المعلومات الإدارية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006، ص 183،

<sup>2</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، حسين علاء عبد الرزاق، شبكات الإدارة الالكترونية، دار واقل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2005، ص 22.

<sup>3</sup> محمد طاهر نصير، التسويق الالكتروني، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 38.

<sup>4</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، حسين علاء عبد الرزاق، نفس المرجع السابق ص 109.

### ج- أمن الشبكات المعلوماتية:

مع ما شهدته شبكات الانترنت من انتشار واسع النطاق، والأعداد المتزايدة لمستخدميها أصبح يصعب علينا التعامل مع هذا الكم الهائل من المعلومات ومع ازدياد أهمية نظم المعلومات حتى أصبحت عاملاً رئيسياً في إدارة جميع (القطاعات، كالقطاع المصرفي، التجاري، الأمني...) لذا حاولنا في هذا الجزء التطرق إلى أخطر أنواع الحروب على الإطلاق وهي حرب المعلومات.

### أولاً: طبيعة حرب المعلومات

إن حرب المعلومات ليست حديثة، فقد مارستها البشرية منذ نشأتها باستخدام نظم المعلومات المتوفرة لديها. إن التضخم الكبير في صناعة المعلومات جعل الاعتماد على نظمه الحديثة أكبر في إدارة أمور الحياة فاستخدام المعلومات كسلاح أصبح أكثر عنفاً وأشد تأثيراً. وتعرف حرب المعلومات على أنها الصراع من أجل السيطرة على المعلومة، وهناك ثلاث عناصر أساسية للحرب المعلوماتية هي "المهاجم" و"المدافع" و"المعلومات وأنظمتها". وبصفة عامة حرب المعلومات هي تلك الحرب التي تدور رحاها من خلال الشبكات المعلوماتية إذ لا تعترف بالحدود والزمان ولا حتى القوانين.

### ثانياً: المخاطر التي تهدد شبكات المعلوماتية

يمكن تقسيم المخاطر التي تهدد أمن الشبكات إلى صنفين:

- 1- التهديدات المقصودة: وهي التي يقوم بها المخترقون عمداً قصد تعطيل عملها أهم هذه المخاطر:
  - صناعة الفيروسات الإلكترونية: وهي أكثر الجرائم تأثيراً على عالم الشبكات.
  - الاختراعات: وهي محاولة الدخول إلى الشبكة من طرف شخص غير مصرح له بذلك.
  - تعطيل الأجهزة: جزئياً أو كلياً.
- 2- التهديدات غير المقصودة: وهي عموماً تكون نتيجة عدم اتخاذ التدابير الوقائية، أو خارجية عن نطاق التحكم، أهمها هي:
  - الكوارث الطبيعية: (العواصف، الفيضانات...)
  - تعطيل الشبكات بسبب الأشغال.
  - عطب أحد مكونات الشبكة أو خطأ في تنفيذ أحد البرامج المشغلة للحواسيب أو الشبكة.
  - خطأ ناتج عن سوء التصرف من قبل أحد الساهرين على الشبكات والنظم.

### ثالثا: مستلزمات أمن الشبكات

لقد أصبحت الشبكات اليوم تلعب دورا مهما وفعالا في حياتنا اليومية فقد جلبت فوائد كثيرة، ولكي تؤدي الشبكات دورها ينبغي لها أن تستجيب للأبعاد والأهداف التالية:

1- التواجد: ويقصد به القدرة على توفير الموارد الضرورية لتشغيل الشبكة على جميع المستويات، لذا يجب الحرص على توفير المعلومة، وعدم تشويهاها أو حذفها.

2- سلامة وسرية المعلومات: وهذا بالحرص على حماية عمليتي تخزين المعلومات، ونقلها عبر الشبكة ويتمثل ذلك في ضمان عدم تغيير المعلومات المخزنة أو المنقولة عبر الشبكة إلا من قبل الأفراد المرخص لهم بذلك.

3- التحقق من الهوية: للتأكد من هوية الأطراف المعنيين بعملية التبادل يجب على كل طرف معرفة هوية الطرف الآخر لتفادي عملية الخداع، وتتوفر عدة طرق للتأكد من هوية الأطراف المتصلة بالشبكة على غرار كلمة العبور والإمضاء الإلكتروني... الخ.

4- الإثبات: تتمثل في توفير آلية تثبت عملية تبادل المعلومات عبر الشبكة، ولا تدع مجالاً للمرسل أن ينكر عملية الإرسال ولا للمستقبل أن ينكر عملية الاستقبال.

### رابعا: أنواع حرب المعلومات

1- حرب المعلومات الشخصية: التي يكون في الهجوم على الأشخاص، والعبث بملفاتهم الخاصة والتنصت عليهم.

2- حرب المعلومات الدولية: والتي تكون بين دولتين أو عدد من البلدان وتشنها قوى اقتصادية ضد بلدان معينة، فنظام التجسس الأمريكي البريطاني ECHELON هو أبرز تجليات تلك الحرب.

3- الحرب الهاكرية: وظهرت بين مجموعات عربية وإسرائيلية واستمرت عدة أشهر بين عامي 2000 و2001

حيث قام كل طرف بتعطيل وتخريب مواقع للطرف الآخر فقد تم في الشهر الأول (أكتوبر 2000) تخريب 40 موقع إسرائيلي مقابل 15 موقع عربي.

4- حرب المنظمات: وهي تدور ضمن نطاق المنافسة.

### المطلب الثاني: مؤشرات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات الحديثة

تُعد مؤشرات قياس الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدوات أساسية لتقييم مدى تطور هذا القطاع وتحديد أثر الاستثمارات فيه على الأداء الاقتصادي. تُستخدم هذه المؤشرات لتحليل القيمة المضافة الناتجة عن الاستثمارات التكنولوجية، ومن أبرز هذه المؤشرات تلك التي وضعتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، والتي تشمل 15 مؤشرًا رئيسيًا يمكن تلخيصها على النحو التالي:<sup>1</sup>

- عدد الحواسيب الشخصية لكل 100 نسمة: يقيس مدى انتشار التكنولوجيا بين السكان.
- عدد المشتركين في خدمات الإنترنت لكل 100 نسمة: يعكس مستوى الاتصال الرقمي.
- عدد المشتركين في الإنترنت عريض النطاق (Broadband): يُظهر جودة الاتصال وسرعته.
- عدد المشتركين في خدمات الإنترنت عبر خطوط DSL لكل 100 نسمة: يرصد استخدام تقنيات الاتصال المتقدمة.
- عدد المشتركين في خدمات التلفزيون عبر الكابل: يقيس انتشار الخدمات المتكاملة.
- نسبة الشركات التي تستخدم الإنترنت مقارنة بنسبة الشركات المرتبطة بالإنترنت عريض النطاق: تُبرز الفجوة بين الاتصال العادي والمتطور.
- الناتج المحلي الإجمالي للإنترنت مقارنة بالناتج المحلي للمعلومات خلال 10 سنوات: يقيم الأثر الاقتصادي للاستثمارات الرقمية.
- نسبة العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع الاقتصادي الكلي: تُظهر مستوى التوظيف في هذا القطاع.
- عدد مستخدمي خدمات الاتصالات مقارنة بالاستثمارات في القطاع الاقتصادي للاتصالات: يقيس كفاءة الاستثمار.
- نسبة القيمة المضافة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مقارنة بالقيمة المضافة للقطاع الاقتصادي تُحدد مساهمة التكنولوجيا في النمو.
- نسبة صادرات الخدمات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مقارنة بإجمالي الصادرات: تُظهر القدرة التنافسية العالمية.
- نسبة الواردات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تقيس الاعتماد على الاستيراد.
- عدد الخطوط الاشتراكية لكل 50 نسمة في خدمات الاتصالات مقارنة بالخطوط الاشتراكية في تكنولوجيا المعلومات: يقارن بين القطاعين.

<sup>1</sup> سعاد موساوي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية دراسة حالة عينة من البنوك العاملة في الجزائر، رسالة دكتوراه، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2024، ص 124.

## الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات الحديثة

- مساهمة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيمة المضافة مقارنة بإجمالي الخدمات: تُبرز الدور النسبي للتكنولوجيا.
- قيمة الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مقارنة بالنتائج المحلي الإجمالي: تُعكس أولوية الاستثمار التكنولوجي.

### أولاً: مؤشرات البنك الدولي WB

المؤشرات الإحصائية غير المالية لقياس الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تُقدم المؤشرات الإحصائية غير المالية، كما حددها البنك الدولي، أدوات كمية لتقييم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع التركيز على انتشار الخدمات واستخدامها. تشمل هذه المؤشرات، وفقاً لتقرير البنك الدولي لعام 2007، ما يلي:<sup>1</sup>

- عدد مستخدمي الإنترنت لكل 1000 نسمة: يقيس مدى انتشار الاتصال الرقمي.
- عدد مستخدمي الهواتف المحمولة لكل 1000 نسمة: يعكس مستوى التغطية الهاتفية.
- عدد مستخدمي الإنترنت عبر الأجهزة المحمولة لكل 1000 نسمة: يُظهر اعتماد التكنولوجيا المتنقلة.
- عدد مستخدمي البريد الإلكتروني لكل 1000 نسمة: يُبرز استخدام أدوات التواصل الرقمي.
- نسبة الشركات التي تستخدم البرامج في القطاع المصرفي: تقيس مستوى التحول الرقمي في القطاع.
- سرعة الإنترنت المتوسطة (بت/ثانية) مقارنة بالإنترنت عريض النطاق: تُحدد جودة الاتصال.
- عدد مستخدمي الإنترنت عريض النطاق لكل 1000 نسمة: يركز على الاتصال المتطور.
- نسبة الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت مقارنة بالعاملين في القطاع الاقتصادي الرقمي: تُظهر الفجوة بين الاستخدام والإنتاجية.
- عدد مقدمي خدمات الإنترنت الإلكترونية: يقيس التنافسية في السوق.
- عدد مستخدمي الإنترنت في القطاع المالي والاقتصادي: يُبرز التكامل التكنولوجي.
- إجمالي استثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي: يعكس الأولوية الاقتصادية للاستثمار التكنولوجي.

<sup>1</sup> سعاد موساوي، نفس المرجع السابق، ص 125-126.

ثانياً: مؤشرات أخرى لقياس الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات

إلى جانب المؤشرات المذكورة، طُورت مؤشرات إضافية من قبل باحثين ومؤسسات لتقييم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، مع التركيز على الجوانب التقنية والإنتاجية. تشمل هذه المؤشرات:

**1. مؤشرات مجموعة Die Bold 1982:**

نسبة المبالغ المخصصة لاستثمارات تكنولوجيا المعلومات مقارنة بإجمالي إيرادات المؤسسة: تُعبر عنها بالمعادلة التالية:

- إجمالي استثمارات تكنولوجيا المعلومات/إيرادات المؤسسة.
- نسبة الأطر البشرية العاملة في نظم المعلومات إلى إجمالي الأطر في المؤسسة: تُحسب كالتالي:
- عدد الأطر في نظم المعلومات/إجمالي الأطر البشرية
- نسبة الاستثمار في أنظمة المعلومات مقارنة بالموارد المخصصة للأطر البشرية: تُظهر العلاقة بين التكنولوجيا والعنصر البشري.

**2. مؤشرات Snobs & Corne 1983:**

- عدد المعاملات التي تُجرى عبر أنظمة إلكترونية في القطاع المصرفي: يقيس مستوى الأتمتة.
- استخدام الإنترنت كأداة للمعلوماتية في المؤسسات: يُركز على التكامل الرقمي.
- أداء أنظمة المعلومات الأساسية: يُقيم كفاءة البنية التحتية التقنية.

**3. مؤشرات Turner 1985 في القطاع البنكي:**

نسبة المبالغ المستثمرة في تكنولوجيا المعلومات إلى إجمالي الاستثمارات الأخرى في المؤسسة تُحدد الأولوية المالية للتكنولوجيا.

عدد المعاملات التي تُجرى عبر أنظمة تكنولوجيا المعلومات يعكس الاعتماد على الأنظمة الرقمية.

### خلاصة الفصل:

بعد استعراضنا لمفهوم تكنولوجيا المعلومات نتوصل إلى أن استعمال هاته الأخيرة واجب لمواكبة التطورات التي يشهدها هذا العصر، وذلك كون أن تحقيق ما تفرضه التغيرات الجديدة لا يتم إلا باستعمال التكنولوجيا الحديثة لمعالجة وتخزين وكذا إيصال المعلومات، عن طريق الشبكات المعلوماتية التي تستلزم توظيف مجموعة من الحاسبات المرتبطة فيما بينها بخطوط إيصال.

والأمر الملاحظ هو أن تكنولوجيا المعلومات غزت جميع مجالات الحياة، حيث أصبح تبنيتها من طرف المؤسسات ضرورة حتمية لمسايرة التطورات الحاصلة والاستفادة من إيجابيات هذه التكنولوجيا، ومع كل هذا لا يجب إغفال النظر على أن هذه الأخيرة لا تخلو من السلبيات، لذا على المؤسسة أن تكون متمكنة من هاته التكنولوجيا.

# الفصل الثاني

الإطار النظري للخدمات المصرفية الحديثة

❖ المبحث الأول: مدخل إلى الخدمات المصرفية الحديثة.

❖ المبحث الثاني: أدوات ووسائل الدفع الإلكتروني في العمل المصرفي الحديث.

تمهيد:

لم يعد يتوقف نجاح أي مشروع في أي مؤسسة على الجانب الهندسي والاختراعات سواء للمكينات أو آلات العمل فبعد أن وصلت هذه الأخيرة إلى درجة عالية من التقدم، أصبح المشروع متوقف على تقديم أفضل الخدمات وتوزيع المنتجات، وتلبية رغبات المستهلكين.

فلقد أصبحت الخدمة المصرفية في الآونة الأخيرة من العلوم الأساسية التي تولي لها الدول المتطورة على الخصوص أهمية بالغة، ونخص بالذكر هنا مفهوم الخدمات الذي أصبح يحظى بمكانة كبيرة في الاقتصاد، وذلك لما له من أهمية وتأثير في مختلف المجالات، وما يهمننا في هذا الشأن هو الخدمات المصرفية، فمع نمو الوعي المصرفي لدى الأفراد بعد إدراكهم للتسهيلات التي تقدمها الخدمات المصرفية في حياتهم أصبح لا معنى لإنتاج الخدمة إذا لم يوافقها نشاط تسويقي فعال، وهذا الأمر يجد ذاته أوجب على البنوك بغية الحفاظ على مكانتها في السوق وتحقيق الأرباح أن تطور أساليبها التسويقية فبدل انتظار قدوم العملاء أصبح على البنوك الذهاب إليهم. وبهذا فإن البنوك تمارس نشاطها بصفة أساسية في مجال الخدمات المصرفية لتحقيق وتوفير احتياجات عملاء السوق المصرفي بشكل يتلاءم وطبيعة هذه الاحتياجات.

في هذا الفصل سنتطرق في المبحث الأول إلى الخدمات المصرفية والخصائص التي تتميز بها عن باقي الخدمات، أما المبحث الثاني فيدرس ادوات ووسائل الدفع الإلكتروني في العمل المصرفي.

## المبحث الأول: مدخل إلى الخدمات المصرفية الحديثة

إن مفهوم الخدمة المصرفية لا يختلف ولا يتعد كثيرا عن مفهوم الخدمة بصفة عامة، ولقد أظهرت أدبيات التسويق العديد من التعاريف، وسنحاول في هذا المبحث عرض أهمها، مع التركيز على تعريف شامل وواضح للخدمة المصرفية يلم بجميع خصائصها.

### المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات المصرفية وأنواعها

#### أولاً: تعريف الخدمة المصرفية

إن التباين في أنواع الخدمات اخضع مفهوم الخدمة لتفسيرات عديدة، فقد عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة"<sup>1</sup>. يمكننا تحليل هذا التعريف إلى العناصر التالية:

إن الخدمة عبارة عن منافع غير ملموسة تقدم للبيع، دون ارتباطها بالمنتج، مثل:

- الخدمات المصرفية.

- أنشطة غير ملموسة تتطلب استخدام منتجات ملموسة.

- خدمات تدمج مع المنتجات، مثل خدمة الصيانة.

ولكن يبقى هذا التعريف واسع وغير محدد لمفهوم الخدمة.

أما (Stanton) فاعرفها بأنها "النشاطات غير الملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع السلع. أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية"<sup>2</sup>. من خلال هذا التعريف يمكن استنتاج ما يلي:

- الخدمة أداء أو نشاط وليست شيء مادي ملموس.

- تتطلب الخدمة وجود طرفين، طرف يقدم الخدمة وطرف يحصل عليها.

- تهدف إلى إشباع رغبات واحتياجات المستهلك النهائي.

- لا تقتصر هذه الخدمات ببيع منتجات أخرى.

أما الخدمة المصرفية فتعتبر مصدر الإشباع الذي يسعى إلى تحقيقه العميل لاحتياجاته ورغباته، ومن منظور المصرف فهي تمثل مصدرا للربح. وعموما يمكن النظر للخدمة المصرفية من ثلاث زوايا وهي:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> بشير عباس العلاق وحيد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات (مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي)، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 36.

<sup>2</sup> بشير عباس العلاق وحيد عبد النبي الطائي، نفس المرجع، ص 36.

<sup>3</sup> ردينة عثمان يوسف ومحمود جاسم الصميدعي، التسويق المصرفي، دار المناهج للنشر والتوزيع، ص 59.

**1- جوهر الخدمة:** يمثل البعد المرتبط مباشرة بالدوافع الرئيسية التي يقف وراءها طلب الخدمة المصرفية أي مجموع المنافع الأساسية التي يهدف العميل إلى تحقيقها وراء طلب الخدمة.

**2- الخدمة الحقيقية:** وتشير هنا لمجموعة الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة.

**3- الخدمة المدعمة:** تمثل مضمون خدمة متكاملة، وتشير إلى جوهر الخدمة وحقيقتها بالإضافة إلى مجموعة من الخصائص المقترنة بتقديمها.

أما "الخدمات المصرفية فهي مجموعة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها، غير خدمات الإيداع والائتمان والاستثمار، وهي خدمات عديدة ومتنوعة وعادة ما ترتبط بالخدمات الرئيسية الثلاث المشار إليها، وتشمل مجموعتين من الخدمات وهما مجموعة الخدمات المصرفية التقليدية ومجموعة الخدمات غير التقليدية أو المستحدثة"<sup>1</sup>. ويحتل مفهوم الخدمات المصرفية مفهومي، الأول تسويقي كونها مصدرا لإشباع احتياجات ورغبات العملاء، والثاني منفعي يتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه للخدمات المصرفية.

### ثانيا: أنواع الخدمات المصرفية

يعتبر البنك مسؤولا عن إشباع رغبات واحتياجات العميل، ويسعى إلى تحقيق هذا الإشباع عن طريق تقديم خدمات مصرفية تلي طلب العملاء ويمكن حصر الخدمات المصرفية فيما يلي:

#### 1- خدمات المصدرين والمستوردين:

- تقديم المعلومات والمشورة.
- إنهاء المعاملات المالية الخاصة بالتصدير والاستيراد.
- تمويل عمليات التبادل.
- إجراء التأمين.
- إجراء عمليات التحصيل المستندي للمبيعات الدولية.

#### 2- عمليات الأطراف الأخرى:

- إصدار وقبول أدوات الدفع الدولية كالحوالات المصرفية، التحويلات البريدية البرقيات، التلكس والفاكس، أو قبول الشيكات للدفع دوليا.
- تسهيل عمليات صرف العملات الأجنبية.
- إصدار الشيكات السياحية وبطاقات الائتمان الدولية.

<sup>1</sup> حامد أبو زيد الدسوقي، إدارة البنوك (النظرية والتطبيق)، دار الثقافة العربية، ط 4، 1998، ص 104.

## الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الحديثة

- إلى جانب هذا يقوم البنك بتقديم خدمات مصرفية إضافية للحصول على الانطباعات العامة والخاصة لدى الزبون، ومدى رضاه عن التعامل مع البنك منها:
- خدمات مقابل الحصول على عمولة.
  - فتح الاعتمادات المستندية، سواء كانت اعتمادات للتصدير أو الاستيراد.
  - إصدار خطابات الضمان سواء كانت ابتدائية أو نهائية، محلية أو خارجية.
  - سداد المدفوعات نيابة عن العملاء.
  - تحصيل مستحقات العملاء لدى الغير خاصة تلك التي تعتمد على الشيكات.
  - حفظ الأوراق المالية وتأجير الخزائن لحفظ الأمانات.
  - تقديم الاستشارات وإدارة الأموال نيابة عن الغير.
  - إصدار البطاقات الائتمانية التي تتيح للزبائن دفع قيمة مشترياتهم.
  - خدمات السحب والإيداع الآلي.
  - شراء وبيع الأوراق المالية.
  - خدمات مقابل سعر فائدة وينقسم بدوره إلى قسمين:
    - خدمات مقابل سعر فائدة دائن: مثل خدمات الحساب الجاري، حساب الإيداع وخدمات شهادات الإيداع والادخار.
    - خدمات مقابل سعر فائدة مدين: ويضم هذا النوع الخدمات الإقراض وتقديم القروض بأنواعها لعملاء البنك.

### المطلب الثاني: خصائص الخدمات المصرفية وتطويرها

تسقط جميع خصائص الخدمات على الخدمات المصرفية، ولكنها تتمتع بخصائص تميزها عن بقية الخدمات الأخرى، ويمكن تحديد الخصائص الأساسية للخدمات المصرفية كالآتي:

#### 1- عدم ملموسية الخدمة (اللاملموسية): **intangibility**

معنى ذلك أن الخدمة ليس لها وجود مادي، ولا يمكن إدراكها بالحواس أو اختبارها قبل أن يتم إنتاجها. ولا تكفي المشاهدة أو رأي الغير في الاقتناع بهذه الخدمة، إلا بعد تقديمها واستعمالها من طرف العميل.

#### 2- التلازم (التزامن): **inseparability**

أي أن الخدمة تنتج وتستهلك في وقت واحد، وعليه فالخدمة المصرفية مرتبطة بمنتجها أو مقدمها، وهي نتيجة حتمية ومنطقية لتشارك الخبرات والأدوات حتى تنتج الخدمة.

كما تركز هذه الخاصية على عملية التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل وهو المستفيد من الخدمة، وهذا ما يعرف بالتسويقي التفاعلي، حيث أن المستهلك هنا لا يقيم فقط النوعية التقنية للخدمة، بل أيضا النوعية الوظيفية أي كيفية تقديم الخدمة من طرف الموظف المكلف بذلك.<sup>1</sup>

### 3- عدم تملك الخدمة (التلاشي): **perishability**

طالما أن الخدمة غير ملموسة فإن المستفيد منها غير قادر على تملكها، بل أن مستخدميها يحق له التمتع بها والانتفاع منها. فشراء خدمات مصرفية هي شراء معلومة ولا توجد هناك أي ضمانات في النتائج التي تحصل عليها، لسبب أن الجهة المستفيدة هي التي تستخدم هذه المعلومات، بالتنسيق مع الجهة المنتجة للخدمة.<sup>2</sup>

### 4- التباين (التنوع): **heterogeneity**

يمثل التباين في الخدمة المصرفية مشكلة كبيرة خاصة عند تقديمها، لأن الخدمة بطبيعتها ليست شيئا ماديا ملموسا يمكن الحكم على مواصفاته بمعايير مطلقة وثابتة بين كل العملاء، لذا ستزداد حالة اللاتأكد فيما سيحصل عليه بعد عملية الشراء.

<sup>1</sup> ثامر البكري، أحمد الرجوي، تسويق الخدمات المالية، إثناء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 93، (بتصرف).

<sup>2</sup> ثامر البكري، أحمد الرجوي، نفس المرجع، ص 97.

## المبحث الثاني: أدوات ووسائل الدفع الإلكتروني في العمل المصرفي الحديث

### المطلب الأول: منظومة وسائل الدفع الإلكترونية

#### أولاً: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية

ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية تدعيماً للوسائل العادية، وحتى تساهم في تطوير أداء النشاط البنكي عن طريق تحسين أداء منظومة الدفع، وتطورت خاصة منذ انتشار عمليات التجارة الإلكترونية ونموها على الصعيد العالمي. حيث: تعرّف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها للمصارف ومؤسسات الائتمان، وبسبب تنوع هذه الوسائل واختلاف خصائصها أصبح من الصعب تقديم تعريف موحد للنقد الإلكتروني. كما تعرف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها: الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات.<sup>1</sup> كما عرفت وسائل الدفع الإلكترونية على أنها: عملية يتم من خلالها استبدال القيمة المالية بالبضاعة أو بالخدمات أو بالمعلومات، فهي تستخدم وسيطاً لتسهيل عملية التبادل مثل البنك.

#### ثانياً: أهمية وسائل الدفع الإلكترونية

إن اتساع نطاق التجارة الإلكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الإلكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية. وما زاد من أهمية وسائل الدفع الإلكترونية الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية منها:

- 1- الطبيعة الدولية للدفع الإلكتروني:** أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة بما أن عمليات التجارة تتوسع إقليمياً ودولياً، وبذلك تساعد وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل.
- 2- استخدام النقود الإلكترونية في الدفع:** وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، ويتم إعطاء أمر الدفع وفقاً لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

<sup>1</sup> كرم يا ملكي، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، الدار العلمية الدولية، الأردن، 2001، ص 52.

### 3- الدفع الإلكتروني: يتم بأحد الأسلوبين:

✓ **الأسلوب الأول:** من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض، ومنه الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوع مسبقاً.

✓ **الأسلوب الثاني:** من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقاً لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة مالية.

• لزوم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توبر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.

### المطلب الثاني: النقود والشيكات الإلكترونية

#### أولاً: النقود الإلكترونية

يشير مصطلح النقود الإلكترونية إلى مجموعة من المنتجات المالية المصممة لتوفير بدائل مبتكرة عن وسائل الدفع التقليدية، غير أن صياغة تعريف شامل ودقيق يشمل جميع أنواعها يبقى أمراً معقداً نظراً لتنوعها الكبير وتداخل الجوانب القانونية، التقنية، والاقتصادية المرتبطة بها. يتفق الخبراء تقريباً على صعوبة تقديم تعريف محدد للنقود الإلكترونية في الوقت الحاضر، إلا أنهم يجمعون على أن هذا المصطلح يشمل بشكل رئيسي صورتين أساسيتين:<sup>1</sup> الصورة الأولى تتمثل في البطاقات مسبقة الدفع متعددة الأغراض، والصورة الثانية تتعلق بآليات الدفع ذات القيمة المخزنة أو مسبقة الدفع، التي تتيح إجراء المعاملات عبر شبكات الحوسبة المفتوحة، وخاصة الإنترنت. على الرغم من ذلك، قدمت العديد من الهيئات والخبراء تعاريف متنوعة تعكس زوايا مختلفة لهذا المفهوم، ومن أبرزها:

- يُعرفها سيد حسين<sup>2</sup> بأنها "التمثيل الإلكتروني للنقود التقليدية، حيث تُطلق على وحداتها تسمية العملة الرقمية أو الإلكترونية. لا ترتبط قيمتها الفعلية بوحدات النقود التقليدية بشكل مباشر، إذ تُولد هذه العملات بواسطة وسطاء أو سماسرة. يقوم العميل بشراء كمية محددة من العملات الرقمية من الوسيط مقابل نقود تقليدية، ثم يستخدمها للشراء من التجار المقبولين لتلك العملات، بينما يستطيع التجار استبدالها بنقود فعلية من الوسيط".

<sup>1</sup> رشيد بوعافية، دور النقود الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، المجلد 01، العدد 02، ص 112.

<sup>2</sup> فاروق سيد حسين، التجارة الإلكترونية وتأمينها، هلا للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 26.

## الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية الحديثة

- تعرفها شركة إنست آند يونغ<sup>1</sup> بأنها "مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تُمكن الرسائل الإلكترونية من استبدال تبادل النقود التقليدية عملياً، أي أنها المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية المتداولة".
- يصفها صندوق النقد الدولي<sup>2</sup> بأنها "قيمة نقدية تُخزن في شكل وحدات ائتمانية إلكترونية على وسائط أو ذاكرة إلكترونية لصالح المستهلك".
- تُعرفها المفوضية الأوروبية<sup>3</sup> بأنها "قيمة نقدية مُخزنة إلكترونياً على أداة مثل بطاقة أو ذاكرة حاسوب، وتُقبل كوسيلة دفع من قبل جهات خارج المؤسسة المصدرة، بهدف تمكين المستخدمين من إجراء تحويلات إلكترونية لمدفوعات محددة كبديل للنقود الورقية والمعدنية".
- كما تُعرف أيضاً<sup>4</sup> بأنها "شكل من النقد الكتلي يُمكن لحامله طلب تحويله من البنك المصدر إلى نقد ائتماني أو أي نمط آخر من النقد الكتلي مثل الشيكات".
- تُبرز هذه التعاريف التنوع الكبير في فهم النقود الإلكترونية، حيث تتراوح بين التركيز على الجانب التقني كتمثيل رقمي للنقود، والجانب الوظيفي كبديل عملي للدفع التقليدي، مما يعكس تعقيد هذا المفهوم وتعدد تطبيقاته في السياقات المالية الحديثة.

### ثانياً: الشيكات الإلكترونية

لم يتناول المشرع الجزائري الشيك الإلكتروني بشكل خاص ضمن القوانين المتعلقة بالأوراق التجارية الإلكترونية، حيث لم يتم إصدار قواعد قانونية محددة تنظم هذا النوع من المعاملات. يبدو أن السبب وراء ذلك يعود إلى حداثة استخدام الشيك الإلكتروني كوسيلة دفع وعدم انتشار التعامل به على المستوى المحلي عند وضع قوانين المعاملات الإلكترونية، اختار المشرع الجزائري التوجه نحو التجربة العملية لهذه الوسائل في ظل أحكام القواعد العامة، مما فتح المجال أمام الفقه لتطوير تعريفات تلائم طبيعته وميزاته.

يرى بعض الفقهاء أنه لا حاجة لوضع تعريف تشريعي للشيك الإلكتروني، نظراً لأن العرف يمكنه تحديد الضوابط اللازمة لأداء الشيك لوظيفته وتوضيح مقوماته وشروطه بشكل أكثر مرونة.

<sup>1</sup> أحمد السيد كردي، ماهي النقود الإلكترونية، الموقع: <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/277088>، تاريخ الاطلاع: 2025/03/14.

<sup>2</sup> Hashem, M., & Serhouchi, A, **La Monnaie Electronique systèmes de paiement sécurisé**. Paris: Eyrolles, 2000, p 20.

<sup>3</sup> European Commission, **Proposal for European Parliament and Council Directives on the taking up**, the pursuit and the prudential supervision of the business of electronic money institution. Brussels: European Commission, 1988, p 2.

<sup>4</sup> JP, G. (1998). **Les nouveaux instruments monétaires**. Paris: Librairie Vuibert, p 78.

كما أن التعريف التشريعي قد يعاني من البطء والجمود، مما يجعله غير قادر على مواكبة التطورات السريعة في مجال المعاملات المالية، بالإضافة إلى ذلك، فإن حصر بيانات الشيك الإلكتروني في تعريف تشريعي قد يؤدي إلى تقييد آثاره القانونية، بما في ذلك مدى قوة هذه البيانات في الإلزام أو تحول الشيك إلى نوع آخر من الأوراق التجارية. كان القانون رقم 03-15 الصادر بموجب الأمر رقم 03-11 والمتعلق بالنقد والقرض أول خطوة جزائية نحو تبني وسائل الدفع الحديثة في القطاع المصرفي. تجلّى ذلك بوضوح في المادة 69 التي نصت على اعتبار "وسائل الدفع" كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال بغض النظر عن السند أو الأسلوب التقني المستخدم. هذا النص يعكس رغبة المشرع الجزائري في الانتقال من وسائل الدفع الكلاسيكية إلى وسائل دفع إلكترونية متطورة. وتم تبني مفهوم "وسائل الدفع الإلكترونية" بشكل صريح في الأمر رقم 05-06 الصادر بتاريخ 23 أغسطس 2005 والمتعلق بمكافحة التهريب. حيث ذكر المشرع هذا المصطلح ضمن التدابير الوقائية ضد التهريب، مما يشير إلى تبني فكرة الدفع الإلكتروني بشكل رسمي.

أما في المادة الثالثة من الأمر رقم 03-97 المتعلق بغرفة المقاصة، فقد أكد المشرع على إدراج وسائل الدفع الإلكترونية ضمن أدوات العمل اليومي للمقاصة، سواء كانت ورقية أو إلكترونية، وبذلك يكون المشرع الجزائري قد أظهر موافقته الضمنية على استخدام الشيك الإلكتروني دون وجود تنظيم قانوني خاص به، مما يستلزم الرجوع إلى نصوص الأوراق التجارية العادية المنصوص عليها في القانون التجاري الجزائري.

بالنظر إلى غياب التعريف التشريعي للشيك الإلكتروني، تم فتح المجال أمام الاجتهادات الفقهية لتقديم تعريفات تتناسب مع طبيعته ومعايير عمله. ومن بين التعريفات التي تم تقديمها:

### 1. تعريف الشيك الإلكتروني كمحرر ثلاثي الأطراف:

"الشيك الإلكتروني هو محرر ثلاثي الأطراف يتم معالجته إلكترونياً بشكل كامل أو جزئي، ويحتوي على أمر من شخص يُسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بتحويل مبلغ محدد من النقود إلى شخص ثالث يُسمى المستفيد".<sup>1</sup>

هذا التعريف يوضح أن الشيك الإلكتروني يعادل الشيك الورقي من حيث المفهوم الأساسي للدفع، ولكنه يتيح المعالجة الإلكترونية سواء بشكل كامل أو جزئي. يشير "المعالجة الإلكترونية" إلى معالجة المعلومات باستخدام الحواسيب أو الأجهزة الإلكترونية الأخرى.

<sup>1</sup> موسى عيسى العامري، الشيك الذكي، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، الإمارات، 12-10 ماي 2003 المجلد الأول، ص 84.

## 2. تعريف الشيك الإلكتروني كوثيقة رقمية:

"الشيك الإلكتروني هو وثيقة رقمية محررة وفق أوضاع شكلية محددة، تتضمن أمراً من الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع لشخص ثالث (المستفيد) أو لأمره بناءً على رغبة الساحب، مبلغاً معيناً من النقود لدى الاطلاع".<sup>1</sup>

هذا التعريف يركز على الطبيعة الرقمية للشيك الإلكتروني ويحدد حالات إصداره، لكنه يحددها فقط في المستفيد أو شخص آخر، دون الساحب نفسه أو الحامل.

## 3. تعريف شامل للشيك الإلكتروني:

"الشيك الإلكتروني هو محرر رقمي معالج إلكترونياً بشكل كامل أو جزئي، يتضمن أمراً من شخص يُسمى الساحب إلى شخص آخر وهو البنك المسحوب عليه، بأن يدفع لشخص ثالث (المستفيد) أو لأمره أو للحامل أو حتى للساحب نفسه مبلغاً معيناً من النقود بمجرد الاطلاع".<sup>2</sup>

هذا التعريف يشمل جميع الحالات المحتملة لإصدار الشيك الإلكتروني، مما يجعله أكثر شمولية مقارنة بالتعاريف السابقة.

## 4. الشيك الإلكتروني كمكافئ رقمي للشيك الورقي:

"الشيك الإلكتروني هو المكافئ الرقمي للشيك الورقي، حيث يمثل رسالة إلكترونية موقعة توقيعاً رقمياً يرسلها مصدر الشيك إلى المستفيد، ليتم تحويل قيمة الشيك إلى حساب المستفيد عبر بنك يعمل عبر الإنترنت، والذي يقوم بعد ذلك بإلغاء الشيك وإعادةه إلى الحامل إلكترونياً لتأكيد عملية الدفع".<sup>3</sup>

هذا التعريف يركز على آلية عمل الشيك الإلكتروني ويبرز أهميته في تسهيل العمليات المالية عبر الإنترنت.

## الملاحظات على التعريفات:

- التعريف الأول: يقتصر على المعالجة الإلكترونية الكاملة، مما يؤدي إلى إهمال المعالجة الجزئية.
- التعريف الثاني: يركز على الآلية التقنية لضمان الأمان دون التركيز على الجوهر القانوني للشيك.
- التعريف الثالث: يعتبر الأكثر شمولية لأنه يأخذ بعين الاعتبار جميع الحالات الممكنة لإصدار الشيك الإلكتروني.

<sup>1</sup> نبيل صلاح العربي، الشيك الإلكتروني والنقود الرقمية، بحث منشور في مؤتمر الأعمال الإلكترونية بين الشريعة والقانون، دبي، 2003.

<sup>2</sup> مصطفى كمال طهر، انور وائل بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامي، الإسكندرية، 2007، ص 350.

<sup>3</sup> بلال عبد المطلب بدوي، البنوك الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006، ص 90.

### الشيك الإلكتروني في الممارسة العملية:

من خلال ما سبق، يمكن تعريف الشيك الإلكتروني على النحو التالي:

"هو محرر قابل للمعالجة الإلكترونية بشكل كامل أو جزئي، يتضمن أمراً من شخص يُسمى الساحب إلى شخص آخر يُسمى المسحوب عليه (البنك)، بأن يدفع مبلغاً معيناً لفائدة شخص ثالث يُسمى المستفيد أو الحامل أو الساحب نفسه أو شخص آخر لدى الاطلاع".

هذا التعريف يجمع بين العناصر الأساسية للشيك الإلكتروني، مثل المعالجة الإلكترونية، الأطراف الثلاثة (الساحب، المسحوب عليه، المستفيد)، والأمر بدفع مبلغ معين.

### أمثلة على الشيكات الإلكترونية المستخدمة عملياً:<sup>1</sup>

#### 1. NetCheque:

نظام تم تطويره بواسطة معهد علوم الكمبيوتر بجامعة كارولينا الجنوبية عام 1995. يشترط هذا النظام أن يكون لكل من البائع والمشتري حساب خاص في NetCheque. يتم تحميل برنامج خاص على الحاسوب الخاص بالعميل لتسهيل إرسال الشيك الإلكتروني المشفر إلى التاجر. يمكن للتاجر استخدام الشيك إما لتحصيل قيمته نقداً من البنك أو لاستخدامه في تسوية صفقة أخرى مع موردين. يتدخل نظام محاسبي خاص لتأكيد صحة الشيك وإعطاء الموافقة عليه قبل استكمال العملية.

#### 2. Echeck:

يُعد Echeck امتداداً لنظام الشيك الورقي التقليدي، حيث يحتوي على نفس البيانات المذكورة في الشيك الورقي ويعمل ضمن نفس الإطار التشريعي. يتميز هذا النوع بأنه ينتقل عبر الإنترنت بدلاً من الوسائل التقليدية، مما يقلل من مخاطر الاحتيال ويزيد من الأمان باستخدام التوقيعات الرقمية والشهادات الإلكترونية.

إن غياب التعريف التشريعي للشيك الإلكتروني في القانون الجزائري يعود إلى حداثة استخدام هذه الوسائل وتأخر المجتمع في تبني التجارة الإلكترونية بشكل عام. ومع ذلك، فإن الاجتهادات الفقهية تسعى إلى تقديم تعريفات تلائم طبيعة الشيك الإلكتروني وآليات عمله، مع مراعاة القواعد العامة للأوراق التجارية. يبقى التعريف الأكثر شمولية هو الذي يأخذ بعين الاعتبار جميع العناصر الأساسية للشيك، بما في ذلك المعالجة الإلكترونية الكلية أو الجزئية، الأطراف الثلاثة، والأمر بدفع مبلغ معين.

<sup>1</sup> ناهد فنجي الحموري، الأوراق التجارية الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 190.

### خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل لاحظنا أن تسويق الخدمات يعد جزءاً لا يتجزأ من الأنشطة التي تمارسها البنوك المصرفية، مثله مثل السلع والخدمات الأخرى إذ يحتاج إلى جهود مكثفة مبنية على أنظمة معينة أكثر فعالية من تلك المعدة لتسويق السلع، وهذا نظراً لما للخدمات المصرفية من خصائص. كما أضفى هذا المفهوم قدراً من الشمولية على الخدمة المصرفية التي يمكن النظر إليها من ثلاثة أبعاد، وهي جوهر الخدمة، الخدمة الحقيقية والخدمة المدعمة.

# الفصل الثالث

دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

- ❖ المبحث الأول: بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- ❖ المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- ❖ المبحث الثالث: تحديث بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- ❖ المبحث الرابع: الجانب التطبيقي.

تمهيد:

يُعد الجهاز المصرفي المحرك الأساسي للنشاط الاقتصادي، ودفع عجلة النمو الشامل نحو التقدم. إن الجزائر وقصد مواكبة التحولات الاقتصادية التي يشهدها العالم في ظل اقتصاد السوق، عمدت إلى إعادة النظر في منظومتها المصرفية، التي عرفت عدة إصلاحات أهمها إصلاحات سنة 1990 المتمثلة في قانون النقد والقرض 90-10، وكذا المرسوم الرئاسي 11-03 المعدل لقانون النقد والقرض، وهذا جعلها تتكيف والمحيط المصرفي والاقتصادي الدوليين، ومن جهة أخرى منح البنوك دورا جديدا في تعبئة الموارد المالية وبالتالي جعلها في المراتب السامية التي تسمح لها باحتلال مكانة مرموقة بين البنوك المحترفة. إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية واحدة من بين البنوك الجزائرية البارزة مقارنة ببعض البنوك الأخرى، وما كان ليبرز لولا السياسة المنتهجة من قبل مسيريه من إطارات وموظفين.

## المبحث الأول: بنك الفلاحة والتنمية الريفية

قانون النقد والقرض ادخل لأول مرة العقلانية وقواعد الأنظمة البنكية العالمية ولهذا فإن هندسة الرقعة البنكية تغيرت، وشملت التغيرات بنك الفلاحة والتنمية الريفية. لذا سنتعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية الكائن مقره بمنطقة الوادي التابعة لولاية الوادي، بالإضافة إلى نشأته وظائفه وأهدافه.

### المطلب الأول: منشأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية، تعريفه

#### 1- نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:<sup>1</sup>

عرفت المنظومة المصرفية الجزائرية سلسلة من الإصلاحات أثمرت ميلاد بنوك كان لها دور في تفعيل المهنة المصرفية منها: بنك الفلاحة والتنمية الريفية حي محمد بوضياف ب الوادي ولاية الوادي الذي عرف النور بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بمقتضى المرسوم رقم 82-106 الصادر في 11 جمادى الأولى 1402 هـ الموافق لـ 1982/03/11 (حسب الجريدة الرسمية رقم 11 المنشورة بتاريخ 16 مارس 1982). حيث اعتبر آنذاك وسيلة من الوسائل الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الزراعي وترقية الريف.

#### 2- تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر (الوادي، الوادي):

هو مؤسسة اقتصادية مالية وطنية لها قانونها الأساسي التجاري بمقتضى المرسوم السابق الذكر أعلاه، أوكلت له مهمة التكفل بالقطاع الفلاحي، ومع مرور السنوات تعددت نشاطاته تم تحديد مدة مزاوله نشاطه بـ: 99 سنة، كما يمكن حله قبل هذه المدّة عند الضرورة. أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية الموجود تحديدا بحي محمد بوضياف الوادي التابعة لولاية الوادي عملياً ابتداء من أكتوبر 1982 برأس مال يقدر بـ 2200000000 دج.

وفي حالة خسارة ثلاثة أرباع  $\frac{3}{4}$  رأس مالها الاجتماعي، فان مجلس الإدارة مطالب بالإعلان عن الحل المسبق للبنك. وبهذه الصيغة أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية ب الوادي مؤسسة عمومية مستقلة (شركة ذات أسهم). وبعد صدور قانون النقد والقرض في 1990/04/14 والذي يمنح استقلالية أكبر للجانب البنكي، ألغي نظام التخصيص للبنوك، وأصبح بنك الفلاحة والتنمية بدر كغيره من البنوك يباشر مهامه المتمثلة في منح القروض وتشجيع عملية الادخار بنوعيتها بالفائدة، مع وضع قواعد تحمي البنك وتجعل معاملاتها مع الزبائن أقل مخاطرة (الضمانات)، كل ذلك يدخل تحت سياسة البنك في التعامل مع العملاء ومدى تحقيق الاستراتيجية العامة له.

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وكالة "الوادي"، الوادي.

إنّ الـ "BADR BANK" شركة مساهمة برأسمال قدره 33 مليار دينار جزائري وبميزانية قدرت أواخر سنة 1999 بـ 426 مليار دينار جزائري، حيث بلغت ودائع البنك 165 مليار دينار (80 مليار دينار كودائع قصيرة الأجل، و85 مليار دينار طويلة الأجل)، أما القروض المقدمة من طرف البنك فتقدر بـ 306 مليار دينار (200 مليار دينار موجهة للمؤسسات العمومية، منها 100 مليار دينار موجهة للمؤسسات التي هي في حالة تصفية و30 مليار دينار موجهة لقطاع الفلاحة). وبلغ تعداد هياكل البنك 300 وكالة و26 فرعا و6 وكالات رئيسية. وجدير بالذكر أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر (الوادي - ولاية الوادي-) عانى من وجود قروض كبيرة غير قابلة للتسديد، قد منحت أساسا لوكالات استيراد الأغذية، وعولجت هذه المشكلة في أواخر عام 1997 من خلال تحمّل الحكومة لمخلفات هذا الوضع بمبادلة القروض هذه، بسندات حكومية بلغت قيمتها 187 مليار دينار.

أما رأس المال هذا البنك، فهو مقسم إلى أربعة أقسام موزعة كالتالي:

— رأس المال خاص بزراعة غذائية = 35%.

— رأس مال فوائد التجهيزات = 35%.

— رأس مال الصناعة المختلفة = 20%.

— رأس مال الخدمات = 10%.

ونظرا لكثافة نشاطه ومستواه فقد صنف بنك الفلاحة الريفية من قبل قاموس مجلة البنوك BANKERS ALMANACH لطبعة 2001 في المركز الأول في الجزائر و668 عالميا من أصل 4100 بنك.

نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعود إلى عاملين وهما:

— العامل الأول: الإرادة السياسية وهذا ما ساهم في الاستقلال الاقتصادي وذلك في القدرة على تلبية الحاجيات

الوطنية وكذا رفع المستوى المعيشي وتنمية الريف الذي يمثل سكانه أكثر من 60% من إجمالي السكان.

— العامل الثاني: هو الضرورة الاقتصادية أي مشاركة القطاع الفلاحي في الاحتياطي الوطني، وكذا إعادة تنظيم

الجهاز الإنتاجي للفلاحة وبناء السدود والرفع في مقدورية الإنتاج الفلاحي.

وهنا نرى أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر لديه مهمتان double mission وهما:

— المهمة الأولى: هي توزيع ومنح القروض.

— المهمة الثانية: التي تتمثل في التنمية حيث أن برنامج هذه التنمية مرتبط بالقطاع الفلاحي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وكالة "الوادي"، الوادي.

المطلب الثاني: مهام ووظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

### 1- مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:<sup>2</sup>

كما أشرنا إليه سابقا أن بنك الفلاحة لديه مهمتان:

الأولى: في كونه بنك ودائع وتوزيع ومنح القروض.

الثانية: في كونه بنك من أجل التنمية الريفية.

ولما يمكن القول إنه بنك أولي Banque Primaire وذلك في:

- يقوم بكل العمليات المتعلقة بالقروض والتبادل والادخار.

- يقوم بفتح حساب للزبائن.

- يستقبل الإيداعات (الادخار).

- يقوم بكل العمليات البنكية والمالية المتعلقة بالإنتاج الفلاحي.

كما يعمل على تشجيع القطاع الفلاحي وترقيته أما من جهة التمويل فهو المكلف خصوصا في تمويل القطاع الفلاحي وكذا تمويل المؤسسات التي تقوم بالنشاط الفلاحي بعد أن كان هذا المجال قبل 1982 محتكر من طرف البنك الوطني الجزائري BNA، ومنه تتلخص أهداف البنك حسب المادة "2" من قانونه الأساسي والتي تتمثل:

- تنمية القطاع الفلاحي.

- ترقية النشاطات الفلاحية الحرفية والفلاحية الصناعية وضمان هذا التمويل حسب القوانين المعمول بها.

### 2- وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

طبقاً للقوانين والإجراءات، يتكفل بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر (الوادي ولاية الوادي) بتطبيق الخطط

والبرامج الداخلية، وفق سياسة الحكومة والبرامج المرتقبة من خلال قيامه بـ:

- تطوير الموارد والعمل على رفعها وتحسين تكاليفها.

- الاستعمال الذكي للإمكانيات التي تمنحها السوق المالية.

- مساندة التطور الحاصل في عالم النشاط البنكي وتقنياته.

- عرض منتوجات وخدمات جديدة على المدخرين وهذا في سياسته منح القروض ذات مردودية، ويسعى

البنك إلى تطوير طاقات معالجة المخاطرة عن طريق:

<sup>2</sup> وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وكالة "الوادي"، الوادي.

- تصفية مشاكل المالية.
- تطبيق معدلات فائدة بصفة منسجمة مع تكلفة الإيرادات.
- أخذ الضمانات الملائمة وتطبيقها ميدانياً.
- تحسين استقبال الزبائن واحترامهم والرد على طلباتهم بجدية قصد تمتين العلاقة.
- تمويل التجارة الخارجية ومواجهة مخاطر الصرف على القروض الخارجية بصفة عقلانية.
- العمل على الحصول على الامتيازات الجبائية.
- وضع سياسة اتصال فعالة لتحقيق الأهداف المسطرة وذلك ب:
  - ✓ استعمال الدعم الإعلامي (جريدة، تجمعات، الإشهار، معدات سمعية بصرية).
  - ✓ تطوير مستوى تكوين هيئة الموظفين وإعطاء الأولوية لحاملي الشهادات.
- يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر (الوادي/الوادي) كذلك بتمويل:
  - ◀ النشاطات الداخلية في إطار تشغيل الشباب.
  - ◀ المستثمرات الفلاحية الصغيرة، المتوسطة والكبيرة الحجم.
  - ◀ مزارع الخدمات والتسويق.
  - ◀ مؤسسات فلاحية وصناعية من كل نوع.
  - ◀ قطاع الصيد البحري.<sup>1</sup>

#### المطلب الثالث: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية<sup>2</sup>

- تتمثل أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر في:
- ✓ تحسين نوعية الخدمات والصورة المميزة.
  - ✓ تحسين نوعية الخدمات والعلاقات مع الزبائن.
  - ✓ تغيير سلوك هيئة الموظفين.
  - ✓ تكوين وتحفيز هيئة الموظفين.
  - ✓ تطوير وتعميم استعمال الإعلام الآلي.
  - ✓ عصرنه وتحديد ثروته.

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وكالة "الوادي"، الوادي.

<sup>2</sup> وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وكالة "الوادي"، الوادي.

## الفصل الثالث: دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

- ✓ إعادة تنظيم جهاز الإنتاج الفلاحي بتطويره وتوسيع الأراضي الفلاحية وإشراك الزراعة وتنمية حصتها في مجال الإنتاج الوطني.
- ✓ ارتفاع في الموارد وبأفضل التكاليف.
- ✓ عمل ديناميكي في مجال التغطية.
- ✓ تسيير دقيق للخزينة بالدنانير وكذلك بالعملات الصعبة.
- ✓ وكذلك بفضل ذكاء مسيرتها وانسجام كل عمالها، إضافة إلى إرادة واستقرار العنصر البشري وكذلك إلى الاحتراف.
- ✓ التحكم بوسائل الإعلام الآلي والتنظيم.

## المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك

يرتكز الهيكل التنظيمي لبنك ف.ت.ر.ب (ع.و. الوادي) على شبكة واسعة من الوكالات التي تتوزع على كافة التراب الوطني، وهذا من أجل خدمة زبائنهم أينما كانوا، حيث يبلغ عددها حوالي 300 وكالة، ولكل وكالة فروع تتولى مهمة التنظيم وتسيير الوكالة. وتشكل الهيئة العليا للبنك من رئيس مدير عام ويساعده نائبان. وفيما يلي الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر:

### المطلب الأول: تركيب بنك الفلاحة والتنمية الريفية<sup>1</sup>

يدير البنك مدير عام ويقوم المدير بتسيير برامج عمل البنك، تطبيقها وتنفيذ القرارات المتخذة من طرف المجلس الإداري فالمدير سيكون معين من طرف وزارة المالية. نيابة سلطة الرئيس المدير العام يساعده ثلاثة نصحاء يساندونه، مديرين عامين ومساعدين. وتضم تركيبة البنك مديريات مركزية مختلفة حسب القطاعات التالية:

### أولاً: قطاع التسيير وقطاع المراقبة الداخلية

#### 1- قطاع التسيير:

ويضم النيابة العامة التالية:

- نيابة المديرية العامة للقروض وإعادة التحصيل.
- نيابة المديرية العامة للإعلام الآلي، المحاسبة والخزينة.
- نيابة المديرية العامة للإدارة والوسائل.
- نيابة المديرية العامة للعلاقات الدولية.

#### 2- قطاع المراقبة الداخلية:

ويضم:

- تركيب . تأليف وإنشاء العلاقات الداخلية ..
- التفتيش العام.
- مديرية التدقيق الداخلي.
- محافظة الاتصال.

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وكالة "الوادي"، الوادي.

ثانيا: قطاع الاستغلال والقطاع الوظيفي

### 1- قطاع الاستغلال:

ويضم:

- المديرية الفرعية.
- الوكالات والوكالة المركزية.
- المكتبين الدائم والدوري.

### 2- القطاع الوظيفي:

ويضم:

- ترتيب العلاقات الداخلية.
- مجلس المديرية.
- لجنة القروض والخزينة.
- لجنة الأسواق.
- لجنة الضمان.
- لجنة إرشاد الإعلام الآلي.

المطلب الثاني: المديرية المركزية ومهامها

أولا: نيابة المديرية العامة للقروض ونيابة المديرية العامة للإدارة والوسائل<sup>1</sup>

### 1- نيابة المديرية العامة للقروض وإعادة التحصيل:

تضطلع هذه النيابة بالمهام التالية:

- ✓ تجسيد سياسة جمع الثروات وتوزيع القرض وتحصيل الديون.
- ✓ العمل الجماعي مع المؤسسات البنكية الأخرى.
- ✓ السهر على التطبيق الجيد لبرنامج التشغيل السنوي وتقدير ميزانية المجموعة.
- ✓ إرسال الملاحظات المتعلقة بنشاط المجموعة لاسيما التقرير السنوي لهذه النشاطات إلى الرئيس المدير العام.
- ✓ السهر على الأخذ بعين الاعتبار فعالية الحاجة والشكاوى المعبرة من قبل الزبائن في الموارد المالية.

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وكالة "الوادي"، الوادي.

2- نيابة الإدارة العامة والوسائل:

وتتضمن هذه النيابة بالمهام التالية:

✓ تحقيق تسيير تقدير بمراقبة التسيير، تسيير العمال وتقويم الموارد البشرية، التنظيم والدراسات القانونية والمنازعات.

✓ تحقيق تسيير نوعي بالمساهمة مع باقي هيئات البنك.

✓ تحقيق سياسة التكوين الحاسم من أجل تطوير مستمر للمهارات العملية للعمال.

ثانياً: نيابة الإعلام الآلي والمحاسبة ونيابة العلاقات الدولية

1- نيابة الإعلام الآلي والمحاسبة:

وتتضمن بالمهام التالية:

✓ وضع مخطط عملي للإعلام الآلي البنكي.

✓ متابعة المحاسبة العامة للبنك.

✓ إعداد ووضع الطرق العلمية للمحاسبة والخزينة.

✓ وضع الطرق الحديثة للتسيير العقلاني للخزينة.

✓ معاينة المديرين وكذا الوكالات من حيث قيامها بالمهام الخاصة بها وهذا باحترام الأنظمة المعمول بها.

2- نيابة العلاقات الدولية:

✓ السهر على العمليات التجارية الخارجية.

✓ تحقيق سياسة مضبوطة في مجال القروض الخارجية والعلاقات الدولية.

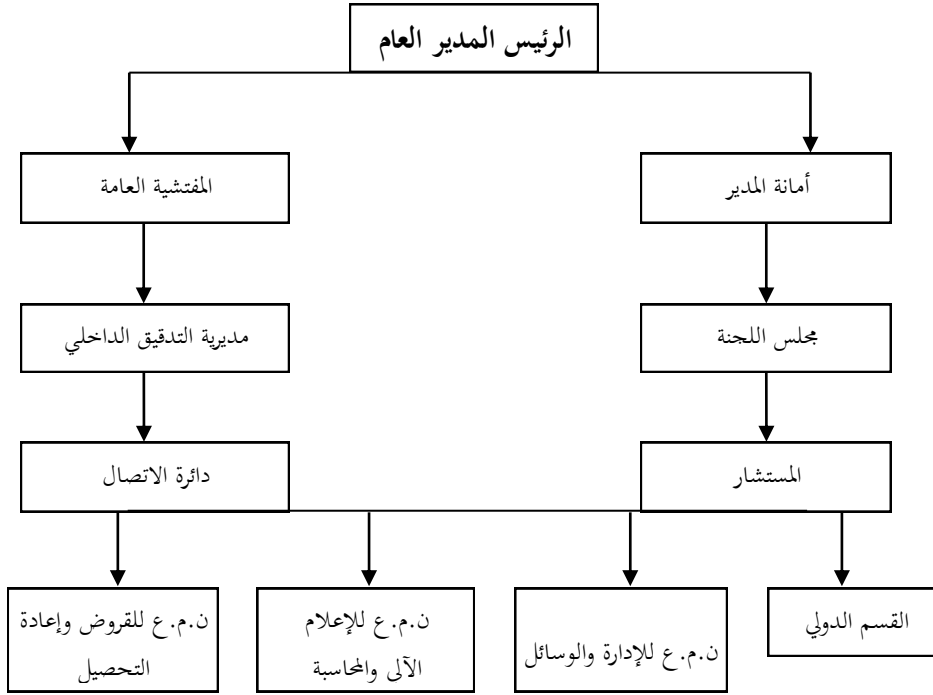
✓ المحافظة على روابط البنك وتطويرها مع المؤسسات الدولية.

✓ السهر على تحقيق مردود جيد من العمليات مع الخارج.

✓ المساهمة في عمليات التكوين مع مديرية إعادة تقويم الموارد البشرية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وكالة "الوادي"، الوادي.

شكل رقم (1-3): المديرية المركزية ونيابات المديرية العامة<sup>1</sup>



المصدر: بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر "الوادي" الوادي.

### المطلب الثالث: المديرية الرئيسية ومهامها

إن مهام هذه المديرية الرئيسية منطوية تحت مسؤولية المديرية المركزية الأربعة السابقة الذكر:

أولاً: المديرية الرئيسية التابعة لنيابة القروض ونيابة الإدارة والوسائل<sup>2</sup>

1- المديرية التابعة لنيابة القروض DGA/ RCR :

أ- مديرية تمويل المؤسسات الكبرى DFGE:

وقد أوكلت لها مهمة تمويل المؤسسات الكبرى العامة والخاصة الوطنية منها والدولية مع تنشيط القطاع التجاري والصناعي.

ب- مديرية التمويل المالي للمؤسسات الصغرى والمتوسطة DFPME:

وقد أوكلت لها مهمة تمويل المؤسسات الصغرى والمتوسطة التي تنشط في القطاعين التجاري والصناعي.

ج- مديرية تمويل النشاطات الفلاحية DFAA:

وقد أوكلت لها مهمة تمويل النشاط الفلاحي من خلال دراسة كل الملفات المتعلقة بالقروض الفلاحية.

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وكالة "الوادي"، الوادي.

<sup>2</sup> وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وكالة "الوادي"، الوادي.

د- مديرية الدراسات والتسويق والموارد DEMP:

أوكلت لها مهمة الدراسات والتسويق وكذا الموارد من خلال:

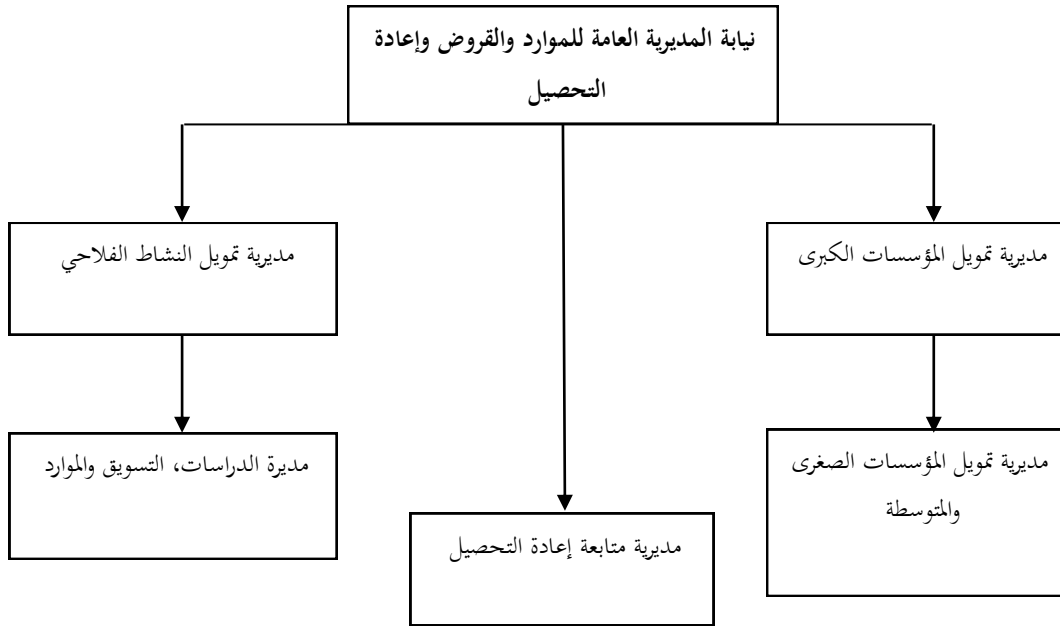
- ✓ تعيين وتحليل النشاطات المؤدية إلى إعادة هيكلة سياسة البنك في ميدان التمويل.
- ✓ وضع بنك المعلومات فيما يخص التسويق والموارد ومتابعة الأعمال ومديرية المراقبة والإحصاء.

هـ- مديرية المتابعة وإعادة التحصيل DSR:

هذه المديرية مكلفة بالمهام التالية:

- ✓ ضمان احترام الشروط الناجمة من رخص التمويل مع مراقبة كل الوثائق.
- ✓ التدخل وإعلام المسؤولين في الرتب عند اكتشاف التعاون أو المخالفة.
- ✓ ضمان متابعة الديون الغير مدفوعة.
- ✓ متابعة تصفية الديون مع مديرية الشؤون القانونية.

شكل رقم (2-3): المديرية الرئيسية التابعة ن.م.ع للموارد والقروض وإعادة التحصيل



المصدر: بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر (الوادي/الوادي).

2- المديرية التابعة لنيابة الإدارة والوسائل:

أ- مديرية المستخدمين DP:

أوكلت لها المهام التالية:

- ✓ المساهمة في تنمية مهارات المستخدمين ووضع مسائل التسيير العصرية لهم.
- ✓ التأكد من توفير العدد المناسب للمستخدمين في قطاعات البنك ووضع خطة للتوظيف.
- ✓ وضع والتحقق من إجراءات التخيير والتوظيف ومتابعة المسار المهني وتشجيع المهارات.
- ✓ التحقق من وضع نظام عصري في حسابات الأجور.

ب- مديرية إعادة التقييم للموارد البشرية DRRH:

أوكلت لها المهام التالية:

- ✓ المساهمة في وضع سياسة التكوين.
- ✓ وضع تقدير للمعارف المهنية للمستخدمين بصفة دورية.
- ✓ المساهمة في التطوير النوعي للمصالح المرتبطة بالزبائن.

ج- مديرية المسائل العامة DMG:

أوكلت لها المهام التالية:

- ✓ ضمان تسيير المراسلات المركزية للبنك.
- ✓ ضمان وقاية وصيانة كل المنقولات والعقارات المملوكة للبنك.
- ✓ تحرير بطاقة تقنية من مخططات تهيئة منشآت البنك.

د- مديرية التنظيم والدراسات القانونية والمنازعات DREJC:

يلجأ إليها في حالة عدم قدرة المدين على تسديد ديونه أمام الدائن أو إهماله تحت ظرف من الظروف أو رفضه إراديا، في هذه الحالة يجد البنك نفسه مضطرا لاتخاذ الإجراءات اللازمة لاستعادة مستحقاته المالية والتي تهدف (الإجراءات) إلى دفع المدين على الوفاء بالتزامات التعاقدية، حيث نجد أن الدائن يقوم بإجراءات الودية تكون له بمثابة تبرير في حالة اللجوء للعدالة.

هـ- مديرية تقدير ومراقبة التسيير DPCG:

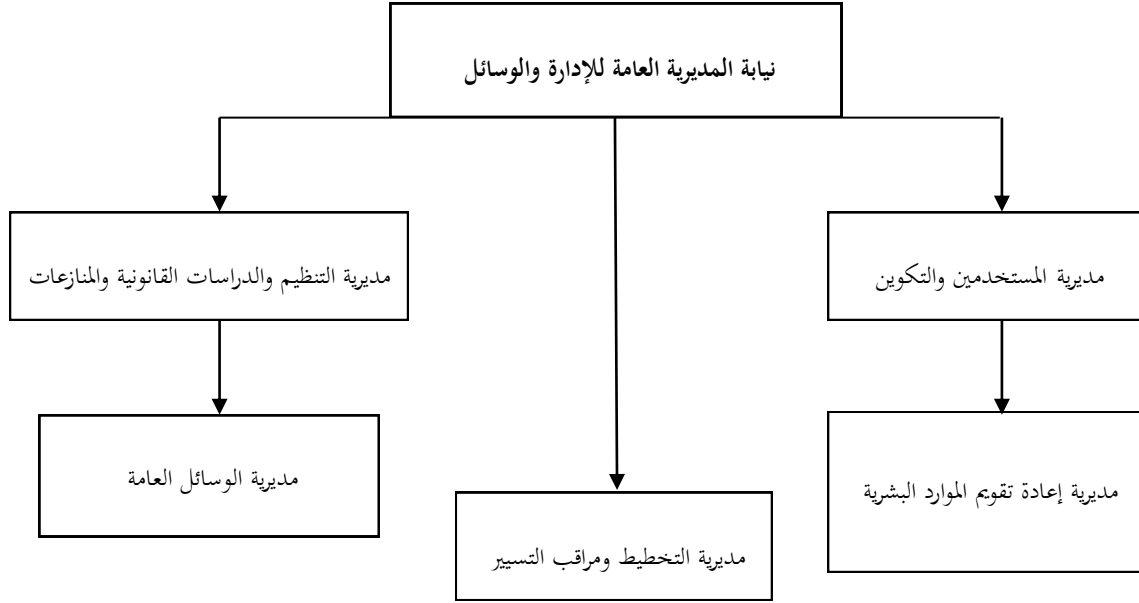
وقد أوكلت لها المهام التالية:

- ✓ وضع التقنيات العصرية للتقدير والمراقبة وتحليل التسيير وجمع المعلومات الخاصة بالتقدير.

## الفصل الثالث: دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

- ✓ وضع تقرير عمل سنوي للقطاع وكذا التقرير السنوي لتسيير البنك.
- ✓ وضع الميزانية التقديرية والعمل علي تحقيقها وتحقيق دراسة اقتصادية مناسبة لحساب المديرية المساعدة.<sup>1</sup>

شكل رقم (3-3): المديرية الرئيسية للنيابة العامة للإدارة والوسائل العامة<sup>2</sup>



المصدر: بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر (الوادي ولاية الوادي).

ثانيا: النيابات الرئيسية لنيابة الإعلام الآلي والنيابة العامة للعلاقات الدولية

1- المديرية التابعة لنيابة الإعلام الآلي والمحاسبة والخزينة:

أ- مديرية الإعلام المركزي DIC:

وقد أوكلت لها المهام التالية:

- ✓ وضع مخطط عملي للإعلام الآلي البنكي.
- ✓ متابعة الأرشيف والمعلومات الالكترونية.
- ✓ وضع البرامج العملية وتكوين المختصين في الإعلام الآلي بمشاركة مديرية التكوين.
- ✓ دراسة القضايا المختصة بالإعلام الآلي المطروحة من قبل الوكالات.

ب- مديرية الإعلام الآلي وشبكة الاستغلال DIRE:

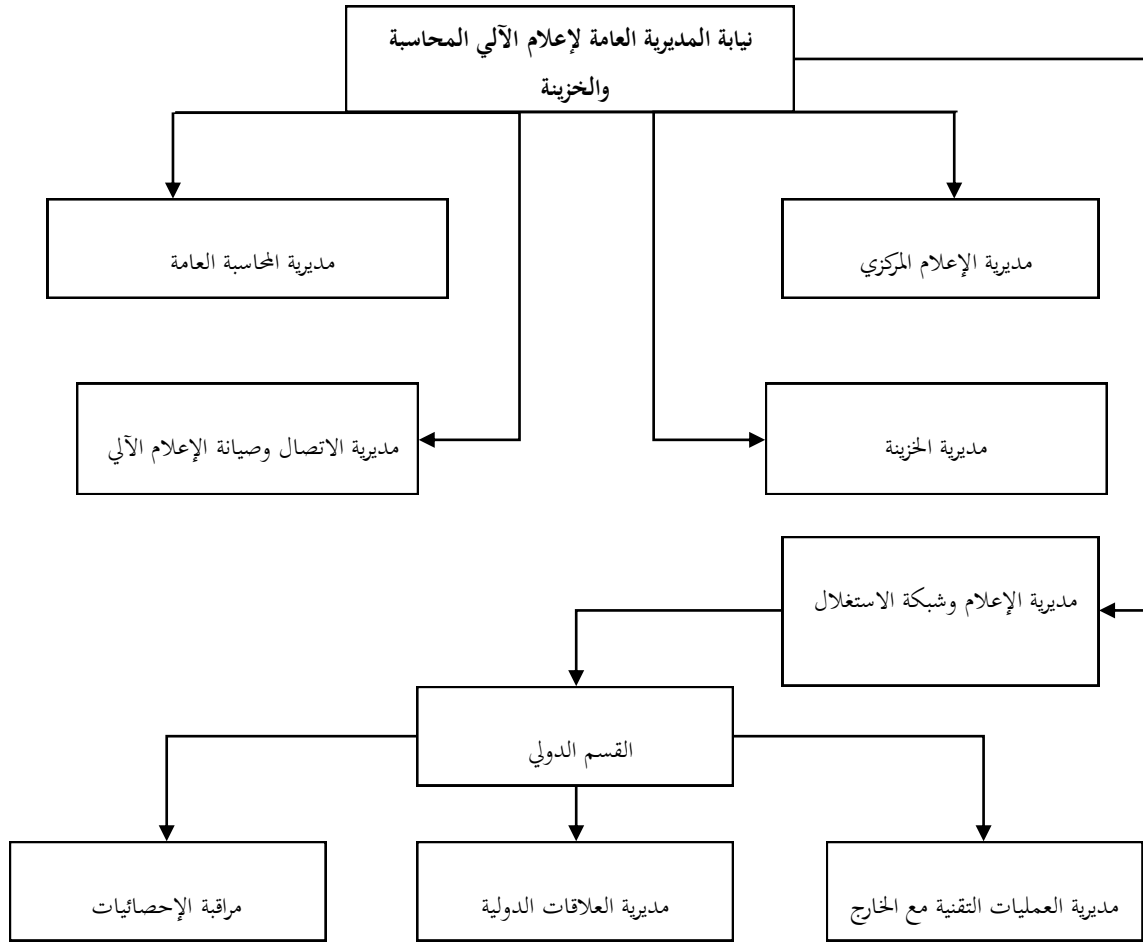
أوكلت لها المهام التالية:

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وكالة "الوادي"، الوادي.

<sup>2</sup> وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وكالة "الوادي"، الوادي.

- ✓ وضع كل الحوافز الأمنية في الإعلام الآلي والشبكات.
- ✓ العمل على وضع شبكات الاستغلال للإعلام الآلي في الميدان البنكي.
- ج- مديرية الاتصالات والمساعدة في الإعلام الآلي DTMI:**
  - ✓ دراسة كل برنامج المديرية العامة فيما يخص الاتصالات.
  - ✓ وضع برنامج خاص فيما يخص الاتصالات.
- د- مديرية المحاسبة العامة DGG:**
  - ✓ مراقبة كل الحسابات البنكية.
  - ✓ تقديم المعلومات لمديرية الضرائب.
  - ✓ وضع برنامج للإجراءات العملية في المحاسبة وميدان التكوين فيها.
  - ✓ وضع تقرير سنوي للمحاسبة العامة للمديرية العامة.
- هـ- مديرية الخزينة DT:**
  - ✓ مراقبة الحسابات المفتوحة بالعمل الصعبة.
  - ✓ وضع الإجراءات لعملية التمويل.
  - ✓ مراقبة الحسابات البنكية المفتوحة لدى بنك الجزائر والخزينة العمومية.

شكل رقم (3-4): المديرية التابعة للنيابة العامة للإعلام الآلي والمحاسبة<sup>1</sup>



المصدر: بنك الفلاحة والتنمية بدر (الوادي / الوادي).

## 2- مديرية العلاقات الدولية:

### أ- مديرية العمليات التقنية مع الخارج DOTE:

- ✓ استعمال الوثائق الفرضية "ملكية، استيراد، تصدير".
- ✓ اقتراح قيمة العملة الصعبة للتبادل.

### ب- مديرية العلاقات الدولية مع الخارج DRI:

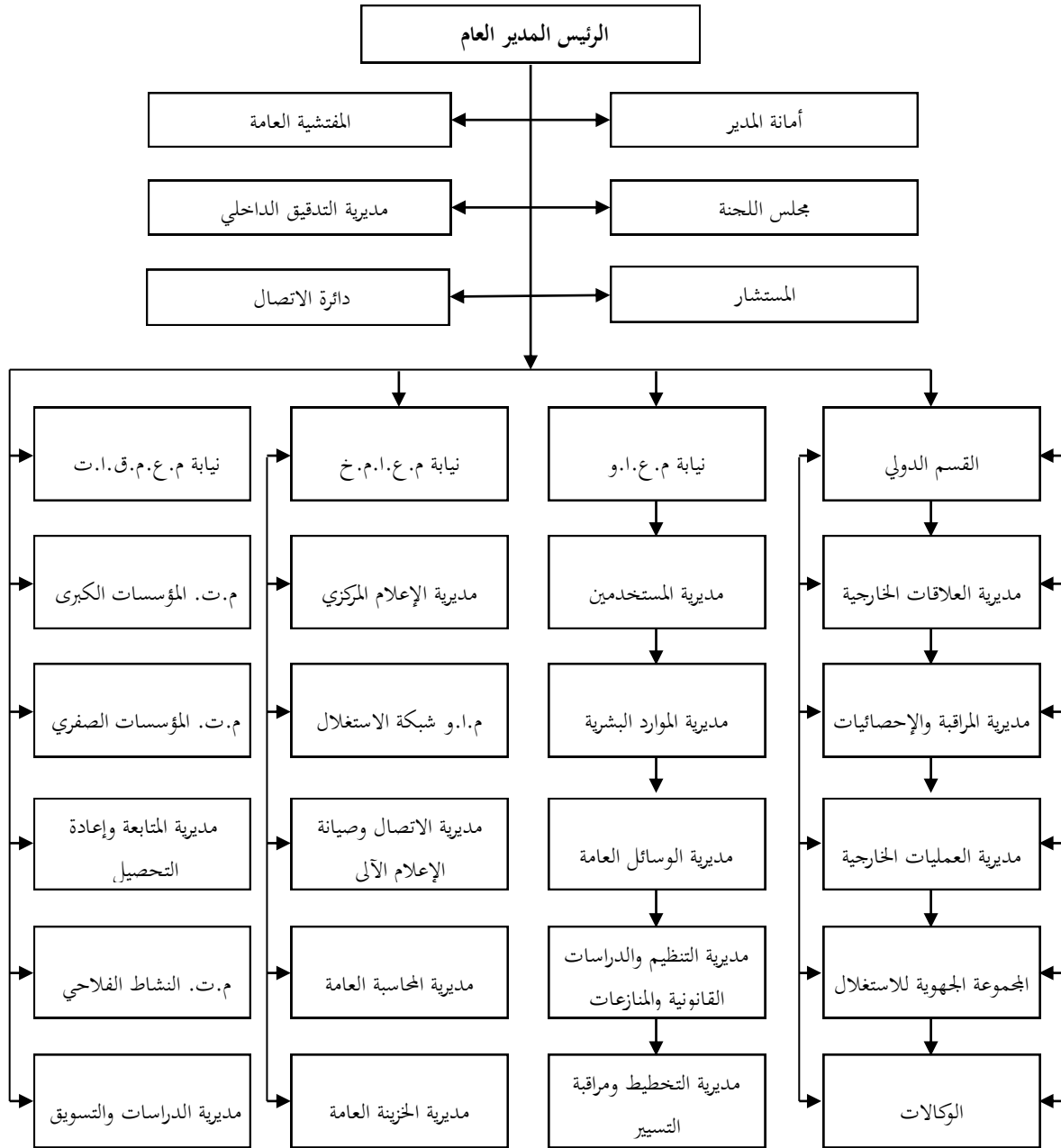
- ✓ مساعدة الزبائن بتخفيف الدفع الخارجي.
- ✓ التدخل في حالة وجود خلل يؤدي إلى خسائر للبنك والعمل على تصحيحها.
- ✓ التأكد من ترجمة الوثائق.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وكالة "الوادي"، الوادي.

<sup>2</sup> وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وكالة "الوادي"، الوادي.

## الفصل الثالث: دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

شكل رقم (3-5): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية<sup>1</sup>



المصدر: وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر، وكالة الوادي.

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وكالة "الوادي"، الوادي.

### المبحث الثالث: تحديث بنك الفلاحة والتنمية الريفية

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر الكائن مقره ب الوادي ولاية الوادي يعتبر من رواد المؤسسات المالية والمصرفية في بلادنا، فقد قطع شوطا إيجابيا على مستوى التحديث والعصرنة، ويتضح ذلك من خلال شبكة الاتصال-الانترنت- فهو يمتلك شبكة اتصال تعم جل ولايات الوطن مخصصة للتحويل المالي المباشر، بالإضافة إلى وسائل الدفع وكل هذا لتحسين خدمة الزبون.

#### المطلب الأول: التسويق المصرفي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بحسب رأي المكلفين بالتسويق المصرفي في هذا البنك فإنه ولأول مرة يخرج البنك من معضلة درج الصندوق، في محاولة جادة لتنشيط خدماته وذلك لخدمة القطاع الخاص، الذي ظل مهمشا لوقت طويل إذ تم بعثه عبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كذلك الصناعات المتوسطة والصغيرة، مما ساهم في حراك المتعاملين الاقتصاديين كون عددها في تزايد مستمر بالإضافة إلى قطاع العائلات والخواص المطالبين بزيادة الخدمات المصرفية، هذا ما أدركه البنك نتيجة وعيه بدوره ومكانته الرائدة في مجال تأهيل القطاع المصرفي والمالي وتنسيقه ضمن إطار اقتصاد السوق المنفتح والتنافسي.

بالرغم من إنشاء عدد من المؤسسات فسوق الخدمات المصرفية يظل دوما واسعا بتوفير فرص حقيقية من أجل الاستثمار والشراكة، من خلال هذه المنطلقات قام البنك بتحديد سياسته التسويقية عبر خمس جهات نراها جاذبة للدخار وتمثل في فتح المزيد من الفروع وإعطائها حرية اتخاذ القرار.

- توفير خدمات مرتبطة بالنشاط المصرفي وتطوير خدمات مرتبطة بوظائف إدارة الأعمال لتنشيط عقود التسيير.

من هذه المنطلقات ومن منطلقات سابقة يقدم مسيرو هذا البنك مسار التسويق والاستثمار فيه من خلال

مجموعة من النقاط الجوهرية والأكثر فعالية مقارنة بنشاط صندوق التوفير والاحتياط (بنك) وهي مدججة كالاتي:

1- بنك بدر يعتبر أول بنك في الجزائر يقدم للزبائن خدمة مستحقة ومشخصة بفضل معالجة التسيير معلوماتيا.

2- استعمال البنك لطريقة SWIFT للتحويل الآلي للأموال منذ العام 1991.

3- المعالجة الآلية لمجموع الحساب الخارجي كونه يحوز الشبكة الأكثر كثافة نظرا لأنه من البنوك الشاملة.

4- تبلغ ميزانيته حوالي 5.8 مليار دولار وينشط بواقع 30% في التجارة الخارجية وهو أول بنك جزائري يجسد

بنك جلسات.

5- المعالجة الأوتوماتيكية للشبكة على أساس برنامج PROGICIEL خاص ومكيف بهذا البنك، تم تطويره عن طريق مهندسي البنك في مجال الإعلام الآلي وكذلك المعالجة الأوتوماتيكية في وقت حقيقي وقياسي عن بعد للعمليات مع وضع الاعتمادات المستندية بصفة تطبيقية خلال 24 ساعة.

ما هي أهم المنتجات المصرفية للبنك؟

كل هذه النقاط المحورية والاستراتيجية تساهم في التسويق السريع لمنتجات هذا البنك، فما هي هذه المنتجات؟

من أجل الإجابة عن هذا التساؤل نشير إلى أن هذا البنك يقوم بشرح مبسط وجذاب لتسهيل فهمها من طرف الزبائن، وهو بهذا العمل يتفوق على البنوك الأخرى وتمثل هذه المنتجات في:

- الإيداع لأجل.

- دفتر الادخار بدر.

- بدر كونسيلت.

- دفتر ادخار الأشبال.

- المعالجة عن بعد للعمليات.

- أذونات الصندوق.

- بطاقة البدر.

- الحساب بالعملة الصعبة.<sup>1</sup>

لاحظنا خلال تربصنا ندرة استعمال الخدمات الالكترونية، سواء من طرف الزبائن أو الموظفين وذلك لنقص الوعي والثقافة والدعاية. ونتج هذا عن الحذر المفرط والخوف من التعامل عبر الانترنت. حبذا لو تم استعمال بطاقة الدفع badr عالميا وذلك بالتعاون مع البطاقات الفاعلة في العالم مثل .. visa master card.

المطلب الثاني: سياسة الترويج والتوزيع للخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أولا: سياسة الترويج

تتضمن استراتيجية الترويج مجموعة من العناصر التي تعمل بشكل متكامل مع بعضها البعض لتحقيق الأهداف المسطرة، تتمثل هذه العناصر في الإعلان والبيع الشخصي والعلاقات العامة، حيث يطلق على هذه العناصر مجتمعة "المزيج الترويجي".

<sup>1</sup> -وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وكالة "الوادي"، الوادي.

رغم أن الترويج يعتبر من أهم عناصر المزيج التسويقي إلا أن وكالة البنك بدر (الوادي، الوادي) لا تولي أهمية كبيرة لهذا العنصر، ويتضح هذا لاعتمادها على عنصرين فقط من عناصر المزيج الترويجي وهما الإشهار والعلاقات العامة:

### 1- الإعلان:

يشكل الإعلان في نظر مسؤولي الوكالة وسيلة من الوسائل التي تساعد في تحقيق الأهداف التسويقية للبنك، من خلال تعريف العملاء بالمنتجات والخدمات المصرفية التي يقدمها البنك، والعمل على تغيير سلوك واتجاهات العملاء المرتقبين عن طريق إقناعهم وحثهم على التعامل مع البنك بصورة مستمرة، وإقامة علاقة دائمة مع العملاء الحاليين والمحافظة عليها وتنميتها بصورة تضمن استمرار تعاملهم مع البنك وتضمن أيضا إقبالهم على الخدمات الجديدة التي يقدمها لهم.

بالرغم من أهمية الإعلان إلا أنه تبين لنا أن هناك قصورا في نشاط الإعلان كوسيلة ترويجية في فرع البنك، بسبب عدم وجود منافسة فعلية بين مختلف البنوك، إلى جانب عدم انتشار الوعي المصرفي لدى الكثير من العملاء، خاصة إذا تعلق الأمر بالإعلان عن التكنولوجيا المستعملة من طرف البنك في مجال أجهزة الصرف الآلي والشبائيك الآلية للأوراق النقدية وغيرها.

هنا نذكر أهم وسائل الإعلان التي يستعملها فرع البنك للتعريف بمنتجاته وخدماته المصرفية وخاصة الجديدة منها، نذكر ما يلي:

- الوسائل السمعية البصرية: يستخدم الوسائل السمعية البصرية كالراديو للتعريف ببعض الخدمات خاصة الجديدة منها.
- مجلة البنك: وهي عبارة عن مجلة تصدر كل شهرين من طرف البنك وترسل إلى الوكالات التابعة لها، بحيث تتطرق لمختلف نشاطات البنك في تلك الفترة ويتم من خلالها التعريف بمختلف المنتجات والخدمات المصرفية في صفحات بارزة.
- منشورات خاصة Des Brochures: وهي عبارة عن وسيلة للتعريف بالجمهور والعملاء بمختلف الخدمات المصرفية، حيث يتم تقديم مثل هذه الوسائل إلى مختلف الوافدين إلى وكالات البنك.
- الملصقات: وهي وسيلة تستخدم للتعريف بمنتجات البنك وخدماته عن طريق إلصاق لوحات إخبارية بمحاذاة فرع البنك أو داخله، أو في أماكن إخبارية محددة أو في مداخل المدن وغيرها.
- موقع البنك على شبكة الانترنت: كما يستخدم موقع البنك على شبكة الانترنت كوسيلة من وسائل الإشهار للتعريف بوضعية البنك المالية، وعرض أهم المنتجات والخدمات المصرفية التي يتعامل فيها.

وتقوم الوكالة بتقديم رزنامات ويوميات، مذكرات، حاملات مفاتيح، محافظ، إلى عملائها الأوفياء والتي جميعها تحمل شعار فرع البنك BDL أي بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

## 2- العلاقات العامة:

تعتبر العلاقات العامة هنا عنصر من عناصر المزيج الترويجي حيث تهدف إلى تحسين صورة البنك، وتحسين علاقته مع الفئات المختلفة من الجماهير التي يتعامل معها. يتوقف نجاح نشاط العلاقات العامة على وضع هذه الوظيفة ضمن مزيج الاتصالات التسويقية في البنك، بحيث تعمل بتكامل وتنسيق مع العناصر الأخرى لتحقيق أهداف البنك. خلال الزيارات التي قمنا بها لاستكمال دراستنا، لاحظنا أن بعض الموظفين لديهم نقص كبير وملحوظ في طريقة التعامل مع العملاء وإقناعهم والاهتمام بهم.

## ثانياً: سياسة التوزيع

يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر (الوادي، ولاية الوادي) في توزيع خدماته المصرفية على التوزيع المباشر وغير المباشر، أما المباشر فيتمثل في البنك وتعاملاته المختلفة المنتشرة عبر التراب الوطني، والتوزيع غير المباشر ويتمثل في الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي تقع خارج مبنى البنك، والشبائيك الآلية للأوراق النقدية والتي تقع داخل مبنى البنك.

## 1- التوزيع المباشر للخدمات المصرفية في الوكالة:

تعتمد الوكالة بشكل كبير في التوزيع المباشر للخدمات على موظفيها.

## 2- التوزيع غير المباشر للخدمات المصرفية:

يعتمد البنك في توزيعه لبعض الخدمات المصرفية (سحب الأموال) على الآلية وذلك عن طريق الموزعات الآلية للأوراق النقدية (Les Distributeurs Automatiques Des Billets) أو عن طريق الشبائيك الآلية للأوراق النقدية (Les Guichets Automatiques Des Billets)، إذ يشترط أن تتوفر في عملاء البنك الذين يحصلون على الخدمات بطريقة غير مباشرة حيازتهم على البطاقة البنكية التابعة للبنك، أو بطاقة ما بين البنوك. كما يستعمل وسائل الاتصال التي تعتمد على نظم اتصالات متطورة - نظام Swift - لتسهيل تبادل البيانات والتحويلات المالية من وإلى الخارج.

وحسب المعلومات فإن نسبة قليلة من عملاء البنك يستخدمون منافذ التوزيع غير المباشرة.

### ثالثا: المزيج التسويقي الموسع في البنك محل الدراسة

تماشيا مع التطورات التي تعرفها الأنظمة المصرفية بفضل استخدام الثورة التكنولوجية والمعلوماتية من جهة وافتتاح السوق المصرفية الجزائرية أمام المنافسة من جهة أخرى، بادر مسؤولو بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر بالوادي ولاية الوادي إلى تبني استراتيجيات متعددة تهدف إلى تطوير، وتحديث أنظمة الدفع بإدخال أحدث التكنولوجيات في التعاملات المصرفية مع العملاء، سواء تعلق الأمر بتقنية إرسال الشيك عبر الصورة أو في مجال البطاقة البنكية في العمل المصرفي بعد تعميم تركيب الأجهزة اللازمة لذلك على الوكالات التابعة لها، ولقد استفاد البنك من هذا التطور ولكن بشكل نسبي.

يسعى البنك إلى وضع أجهزة معلوماتية ضخمة وهي أجهزة تحمل عليها قواعد البيانات الخاصة بالبنك، كما تحمل عليها أيضا مواقع الويب Web التي تمثل بوابات المعلومات الخاصة بالبنك، وذلك لاستخدام شبكة الانترنت كوسيلة اتصال بين البنك والعملاء، وتتميز هذه النوعية من الأجهزة بالقدرة على تخزين كميات هائلة من المعلومات بالإضافة إلى سرعة تشغيلها واسترجاعها لكل البيانات، ومواصلة العمل على طول الوقت لتسهيل تقديم الخدمات المصرفية نحو العملاء، كما تستعمل مجموعة من أنظمة التشغيل التي يتم إعدادها وتشغيلها عن طريق أجهزة الكمبيوتر، بهدف تقديم الخدمات المصرفية إلى العملاء في أسرع وقت وبدون أخطاء.

### المطلب الثالث: مقاييس تطوير نظام المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

عرض تطورات هذا الأخير فيما يتعلق باستعماله لأهم وسائل الإدارة الحديثة والتي تتمثل في استعمال أرقى التكنولوجيات ووسائل العمل الفعالة، والاهتمام بالموارد البشرية كمصدر هام للثروة، ثم تقييم مدى الاستعمال الفعلي لهذه الوسائل من خلال استعراض أهم المميزات التي يتصف بها التسيير في هذا البنك (بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر- الوادي - ولاية الوادي).

#### 1- مقاييس تشجيع بنك الفلاحة والتنمية الريفية للموارد البشرية:

شهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر تحولات عميقة في عمله منذ 1991 إلى يومنا هذا تهدف في مجملها إلى عصرنته وجعله يتماشى مع غيره من البنوك الأجنبية، فبعدما كان البنك يعمل في ظل الاقتصاد الموجه بطريقة تقليدية تركز على التسيير الكلاسيكي للمستخدم، أصبح لزاما عليه في ظل الانتقال إلى اقتصاد السوق تحسين وتغيير طرق العمل وتبني التسيير الديناميكي والاستراتيجي للموارد البشرية.

من بين الوسائل الناجحة للرفع من الانتاجية وتحسين الاوضاع ضرورة استعمال تكنولوجيا عالية ومواكبة التطورات المختلفة، نذكر هنا أهم ما حققه بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر في هذا الميدان على النحو الآتي:

✓ مقاييس تطوير نظام المعلومات:<sup>1</sup>

- إن إدخال تقنيات الإعلام الآلي والتكنولوجيات الجديدة اعتبرت من بين أول اهتمامات البنك حيث شرع في ذلك منذ 1991 وكانت أهم هذه المقاييس حسب السنوات:
- 1991: - تطبيق نظام SWIFT من أجل تطبيق عمليات التجارة الخارجية.
- 1992: - وضع برمجيات Logiciel SYBU مع فروعته المختلفة للقيام بالعمليات البنكية: (تسيير القروض، تسيير عمليات الصندوق، تسيير المودعات، الفحص عن بعد لحسابات الزبائن).
- إدخال الإعلام الآلي على جميع عمليات التجارة الخارجية حيث أصبحت عمليات فتح القروض الوثائقية لا تفوق 24 ساعة على الأكثر.
- إدخال مخطط الحسابات الجديد.
- 1993: إنهاء عمليات إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.
- 1994: تشغيل بطاقات التسديد والسحب.
- 1996: إدخال عمليات الفحص السلبي (Télétraitement)، فحص وإنجاز العمليات البنكية عن بعد وفي الوقت الحقيقي (Télétransmission).
- 1998: تشغيل بطاقة السحب ما بين البنوك دون الخدمات المسندة.
- 2000-2002: وضع برنامج خماسي فعلي يركز خاصة على عصرنه البنك وتحسين الخدمات وكذلك إحداث تطهير في ميدان المحاسبة والميدان المالي والذي نتجت عنه الإنجازات التالية:
- 2000: القيام بفحص دقيق لنقاط القوة والضعف للبنك وإنجاز مخطط تسوية للمؤسسة لمطابقة القيم الدولية.
- 2001: - التطهير الحسابي والمالي، وإعادة النظر وتقليل الوقت وتخفيف الإجراءات الإدارية والتقنية المتعلقة بملفات القروض.
- تحقيق مشروع البنك الجالس (Banque Assise) مع الخدمات المشخصة.
- إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية وتعميم شبكة MEGA-PAC عبر الوكالات والمنشآت المركزية وكذا إنشاء تطبيق نظام يختص بآلية الدفع في مجال التعامل الإلكتروني.
- 2002: - تعميم نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم البرنامج SYBU كزبون مقدم للخدمة
- تعميم البنك الجالس مع الخدمات المشخصة على جميع الوكالات الرئيسية.

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وكالة "الوادي"، الوادي.

2003: - إدخال نظام (SYRAT) وهو نظام تغطية الأرصدية عن طريق الفحص السلبي دون اللجوء إلى النقل المادي للقيم.

- تأسيس نادي الصحافة بمبادرة مديرية الاتصال تشجيعاً لمبدأ التداول الحر للمعلومات البنكية وكذا تعريف الزبائن بمختلف خدمات البنك.

- إدخال نظام معلوماتي جديد مُعد من طرف مؤسسة AXYS للخدمات يسهل عملية التركيب، الصيانة عن بعد وحتى ما يخص الجانب القانوني والتشريعي مما يسهل تسيير الموارد البشرية.

- إدخال طرق العمل بالنقود الآلية.

2004: - التحضير لإدخال برنامج E-Gouvernement في مختلف وكالات البنك.

2005: - إدخال برنامج E-Gouvernement في مختلف وكالات البنك.

2006: 2007:

- تعميم استخدام وسائل الدفع الالكترونية.

- استخدام E-BANKING في التعامل مع الزبائن عن طريق الانترنت لتوفير خدمات عبر الهاتف مع متعامل الهاتف النقال جيزي.

فمن خلال ما سبق عرضه حول مجهودات بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر (ع.و/الوادي) فيما يتعلق بإدخال أرقى الوسائل التقنية والتكنولوجية وتدريب المصرفيين على التأقلم مع هذه التغيرات العميقة في العمل، إضافة إلى نظام الحوافز يستدعي منا التساؤل مرة أخرى:

هل معنى ذلك أنّ هذا البنك وصل إلى التطبيق العملي للتحديث والعصرنة، باستعماله لأهم الوسائل المشجعة لها أم أنّه مازال بعيداً عن ذلك؟.

إنّ الإجابة عن هذا التساؤل تتطلب منا ضرورة التقرب من طرق التسيير الحقيقية المتبعة من طرف هذا البنك والتعرف إلى التحديث وأهدافه في هذا البنك.

- الأساليب المتبعة لتحديث البنك والأهداف المستقبلية لها:

- مميزات عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر (ع.و/الوادي):

التقرب من واقع عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية، رغم عصرنته وتفوقه العملي الذي جعله يحتل المرتبة الأولى ما بين البنوك الجزائرية، يبرز لنا بأنّه يعاني من انحرافات عديدة في عمله تعود إلى النظام السابق والتسيير الموجه الذي كان يسود في الماضي وتتمثل أهم المميزات التي ما زال يتصف بها هذا البنك في:

- 1- عمليات التسويق غير متطورة بالمستوى الذي يسمح بتحسين صورة البنك لدى زبائنه.
- 2- تحديد المناصب تبعا للشهادات، أو القدرات العملية.
- 3- فترات إنجاز العمليات البنكية (عن طريق أو دون استعمال الإعلام الآلي) مازالت بطيئة نظرا للمراجعة المستمرة للأعمال من طرف مختلف مستويات البنك.
- 4- قياس نجاح البنك عن طريق التراكم الرأسمالي وعدد المؤسسات الممولة.
- 5- عمليات اتخاذ القرار تعود بالدرجة الأولى إلى المسيرين فيما يتعلق بالعمليات المصرفية البسيطة، وإلى المديرات المركزية فيما يخص القرارات المعقدة (ترقية أو تنزيل رتب العمال...).
- 6- احتوائه على مستويات إدارية كثيرة.
- 7- عدم التفاهم المفرط ما بين المصرفي والزبون، وذلك رغم التكوينات المختلفة والمتعلقة بحسن الاستقبال والاتصال والتحاور مع الزبائن.
- 8- عدم توفر الخدمات الإلكترونية في مصالح البنك ولا حتى (في أغلب البنوك) في مكاتب المدراء ورؤساء المصالح.
- 9- الالتزام الشديد للمصرفيين بتنفيذ العمليات المصرفية حرفيا تبعا للمذكرات الدورية والقوانين والأوامر دون السماح لهم، ودون رغبة منهم، بإحداث أيّ تغيير أو تحسين في ذلك.
- 10- أصحاب المناصب العليا هم أصحاب السلطة في البنك.
- 11- فقط مع تهميش أهمية ذلك بالنسبة للمصرفيين.
- 12- الاحتفاظ بالمعارف والمعلومات لدى المستويات العليا وعدم التصريح بها إلا عند الضرورة القصوى.
- 13- تجاهل العديد من المصرفيين وخاصة المكلفين بالزبائن (الذين من المفروض إتقانهم لكلّ العمليات البنكية) للكثير من المعلومات الخاصة بالقروض وكلفتها وشروطها وانحصارهم في عمليات الصندوق (الدفع، التسديد، التحويل...)
- 14- قلة الاجتماعات واللقاءات العملية ما بين العمال، واقتصارها على المستويات الإدارية العليا.

## 2- الأساليب المتبعة لتحديث بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر - الوادي - الوادي:

لمواكبة التطورات الحاصلة على مستوى البنوك العالمية، قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بإتباع أساليب وطرق من أجل التحديث والعصرنة، وهذا من اجل تسهيل عملية التبادل والتعامل واختصار الوقت حيث كان على رأس هذه الأساليب تحديث وسائل الدفع والذي تبناه النظام البنكي الجزائري بالتعاون التقني والمالي مع

## الفصل الثالث: دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

البنك العالمي، وفي إطار المشاريع الوطنية في الفترة 2001-2002 والذي تم العمل به ابتداء من 2006 وذلك على المستوى الوطني.

وقد أخذ البنك على عاتقه طرق أخرى للتحديث من أهمها:

- وضع خطة العمل السنوية مثل: الميزانية التقديرية.
- تقديم دراسات وبحوث السوق فيما يتعلق بالمنتجات.
- تدعيم تنمية الادخار بين الأسر والشركات من خلال تطوير وعرض جاذبية المنتجات الجديدة.
- إجراء دراسات حول اتجاهات السوق واحتياجات العملاء.
- تعزيز الإجراءات لجمع الموارد.
- دراسة السبل والوسائل التي من شأنها أن تؤدي إلى تحرير وتحسين حصة السوق المصرفية.
- إتباع سياسة ديناميكية لترويج المنتجات.
- العناية بإدارة الجودة.
- المتابعة بالنسبة لإدارة التنبؤات ومراقبة الإدارة لتحقيق الأهداف المحددة.
- تجهيز البيانات التجارية ومتابعة تجهيز المواد والتطبيقات للمنتجات الالكترونية.
- المساهمة في إنشاء شبكة مشتركة بين النقود الالكترونية.
- الشروع في الدراسات الائتمانية، وإجراء دراسات لمشاريع لنشاء شركات فرعية.
- منع وتحديد المخاطر من أجل تحسين أداء المؤسسة.
- كشف ومنع أي اختلال.
- تقييم فعالية وتماسك نظام المراقبة.
- التأكد من الإجراءات المطبقة والمنفذة في إطار المهام الموكلة إلى مختلف الهياكل التي تتماشى مع السياسة والأهداف المتبعة من طرف المديرية العامة.
- تقدير فاعلية الهياكل لتحقيق الأهداف الكلية والنوعية التي تضعها المديرية العامة
- الحرص على نوعية الخدمات المقدمة وتأثيرها الايجابي.
- دراسة الملفات والتمويل ومنح الاعتمادات.

## الفصل الثالث: دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

قام البنك في إطار التحديث والعصرنة بإتباع عدة مراحل بدأت في جوان 2000 حيث تضمنت المرحلة الأولى شمول 76 وكالة لهذا المشروع حيث استفادت من معدات جديدة، أما المرحلة الثانية بدأت في أوت 2000 وشملت 18 فرعا و144 وكالة.

### 3- الأهداف المستقبلية المسطرة لتحديث بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر- الوادي -الوادي:

هناك إجراءات وأهداف حددها مسيرو البنك وذلك من اجل إعطاء صورة الحداثة والعصرنة وتكييف الخدمات، ومواكبة التطورات العالمية.

ومن الإجراءات نذكر ما يلي:

✓ تخفيض فترات المقاصة.

✓ وضع مقاصة الكترونية بالتنسيق مع البنك المركزي.

✓ تحسين الإدارة والاهتمام بتكوين المستخدمين، والاعتناء أكثر بتأهيل العنصر البشري وتحفيزه.

✓ تحديث أساليب العمل وهذا بتوفير أفضل الخدمات، وتجهيز البيانات والمعدات التقنية والوسائل الحديثة.

✓ تخفيف الإجراءات والسرعة في التعامل مع الملفات وعمليات الائتمان.

✓ تبني نظام دفع وقوانين تناسب حاجيات المستخدمين.

✓ تحسين وتعميم تغطية الشيكات، التحويلات ووسائل الدفع.

✓ تطوير شبكة الاتصالات البنكية، ووضع نظام معلوماتي.

✓ وضع سياسة حقيقية للاتصال والمعلومات.

✓ تحديث الاستقبال ومرافقه.

فالوظيفة التجارية (نوعية الخدمات تقيم انطلاقا ثم عدة معايير: سلوكيات العاملين المكلفين بالاستقبال، سرعة التنفيذ للعمليات البنكية).

إن التوجهات الجديدة للإصلاح التي تعتمد على التحديث والعصرنة بإتباع الإجراءات والأساليب السالفة الذكر، وهذه المخططات أفرزتها المعطيات الجديدة وفرضها التحول في النظام الاقتصادي الجزائري.

### المبحث الرابع: الجانب التطبيقي

قمنا بتوزيع الاستبيان<sup>1</sup> على عينة مكونة من 18 شخصاً من المتعاملين بخدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر)- فرع الوادي. يهدف التحليل إلى استخلاص مؤشرات حول رضا العملاء، وتقييمهم لأداء البنك في مختلف الجوانب، وتحديد مجالات القوة والضعف، وتقديم توصيات محتملة.

#### المطلب الأول: المعلومات العامة

توزيع العينة كان كالتالي:

العملاء: 18 من أصل 20 كانوا عملاء حاليين للبنك.

الجنس: 12 ذكر (60%)، 8 أنثى (40%).

الفئة العمرية: الغالبية (مثلاً 10 أفراد - 50%) بين 36-55 سنة، مما يشير إلى عينة ناضجة ومنخرطة في النشاط الاقتصادي.

المستوى التعليمي: تنوع في المستويات، مع ميل نحو المستوى الجامعي (8 أفراد - 40%) والثانوي (6 أفراد - 30%).

المهنة: تمثيل جيد للفلاحين والمستثمرين في القطاع الزراعي (7 أفراد - 35%)، بالإضافة إلى موظفين وأصحاب أعمال أخرى.

أقدمية التعامل مع البنك: تنوعت بين أقل من سنة (4 أفراد - 20%) وأكثر من 5 سنوات (6 أفراد - 30%)، مما يوفر آراء من عملاء جدد وقدامى.

#### المطلب الثاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية - المهام والأهداف

جدول رقم (3-1): تقييم مساهمة البنك في تنمية القطاع الفلاحي ودوره في القروض والادخار (ن=18 عميل)

السؤال	ممتاز/كبيرة جداً	جيد/كبيرة	متوسطة	ضعيف/قليلة	لا يساهم/لا أعرف
مساهمة البنك في تنمية القطاع الفلاحي (Q7)	5 (27.8%)	7 (38.9%)	4 (22.2%)	2 (11.1%)	0 (0%)
دور البنك في منح القروض وتشجيع الادخار (Q8)	4 (22.2%)	6 (33.3%)	5 (27.8%)	3 (16.7%)	0 (0%)
مدى سعي البنك لتحقيق أهدافه المعلنة (Q10)	3 (16.7%)	5 (27.8%)	7 (38.9%)	3 (16.7%)	0 (0%)

<sup>1</sup> الملحق رقم 01.

## تحليل الجدول 1:

مساهمة البنك في التنمية الفلاحية: يرى غالبية العملاء (66.7%) أن مساهمة البنك في تنمية القطاع الفلاحي تتراوح بين "كبيرة" و"كبيرة جداً"، مما يعكس إدراكاً لدوره الأساسي الذي أنشئ من أجله. ومع ذلك، هناك نسبة (11.1%) تراه "قليلاً".

دور البنك في القروض والادخار: هناك تقييم إيجابي بشكل عام (55.5% يرونه "جيد" إلى "ممتاز")، ولكن نسبة معتبرة (27.8%) تراه "متوسطاً"، و(16.7%) تراه "ضعيفاً"، مما قد يشير إلى وجود بعض التحديات في إجراءات القروض أو جاذبية برامج الادخار.

سعي البنك لتحقيق الأهداف: النسبة الأكبر (38.9%) ترى أن سعي البنك لتحقيق أهدافه "متوسط"، مع توزيع متقارب بين من يرونه "كبيراً" (27.8%) و"قليلاً" (16.7%). هذا قد يعكس أن الجهود المبذولة ملحوظة ولكنها قد لا تكون كافية أو بالسرعة المطلوبة من وجهة نظر العملاء.

## الوظيفة الأهم للبنك (Q9):

نلاحظ أن "تمويل القطاع الفلاحي" اختاره (10 أفراد - 55.5%) كأهم وظيفة، يليه "تمويل المستثمرات الفلاحية" (5 أفراد - 27.8%).

## المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي وكفاءة العمليات

جدول رقم (2-3): تقييم كفاءة العمليات وسهولة التعامل (ن=18 عميل)

السؤال	سهل جداً/ممتاز	سهل/جيد جداً	متوسط/جيد	صعب/مقبول	صعب جداً/ضعيف
سهولة الوصول للموظف المسؤول (Q11)	3 (16.7%)	5 (27.8%)	7 (38.9%)	2 (11.1%)	1 (5.5%)
سرعة إنجاز المعاملات (Q12)	2 (11.1%)	4 (22.2%)	6 (33.3%)	5 (27.8%)	1 (5.5%)
وضوح إجراءات البنك (Q13)	4 (22.2%)	6 (33.3%)	5 (27.8%)	3 (16.7%)	0 (0%)
كفاءة الموظفين في تقديم المساعدة (Q14)	3 (16.7%)	5 (27.8%)	6 (33.3%)	3 (16.7%)	1 (5.5%)

## تحليل الجدول 2:

سهولة الوصول للموظف وسرعة الإنجاز: تظهر النتائج أن هناك مجالاً للتحسين. الغالبية تجد سهولة الوصول للموظف "متوسطة" (38.9%) وسرعة الإنجاز "متوسطة" (33.3%) أو "مقبولة/صعبة" (27.8%). يشير هذا إلى احتمال وجود بيروقراطية أو نقص في عدد الموظفين في بعض الأقسام.

## الفصل الثالث: دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

وضوح الإجراءات: يرى أكثر من نصف العينة (55.5%) أن الإجراءات واضحة، وهو مؤشر جيد، ولكن لا يزال هناك نسبة (16.7%) تجدها غير واضحة كفاية.

كفاءة الموظفين: التقييم هنا "متوسط" (33.3%) إلى "جيد/جيد جداً" (44.5%)، لكن هناك نسبة (16.7% + 5.5% = 22.2%) تقيمهم "مقبول" إلى "ضعيف"، مما يدعم "تغيير سلوك هيئة الموظفين" و"تكوين وتحفيز هيئة الموظفين" كأهداف للبنك، و"عدم التفاهم ما بين المصرف والزبون" كمشكلة قائمة.

### المطلب الرابع: تحديث بنك الفلاحة والتنمية الريفية

#### أولاً: التسويق المصرفي والمنتجات

جدول رقم (3-3): الوعي بالمنتجات واستخدام الخدمات الإلكترونية (ن=18 عميل)

السؤال	نعم، بمعظمها/ بانتظام	نعم، بعضها/ أحياناً	لا/ لم أستخدمها
الوعي بالمنتجات المصرفية المتنوعة (Q15)	4 (22.2%)	9 (50%)	5 (27.8%)
استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية (Q16)	2 (11.1%)	5 (27.8%)	11 (61.1%)
- نقص الوعي بكيفية استخدامها	--	--	5 (45.5%)
- الخوف من التعاملات الإلكترونية	--	--	4 (36.4%)
- عدم توفرها بشكل كافٍ أو فعال	--	--	2 (18.1%)

#### تحليل الجدول 3:

الوعي بالمنتجات: نصف العينة (50%) على دراية "ببعض" منتجات البنك، بينما (27.8%) ليسوا على دراية كافية. هذا يشير إلى الحاجة لتعزيز جهود التسويق والتعريف بالمنتجات.

استخدام الخدمات الإلكترونية: النسبة الأكبر (61.1%) لم تستخدم الخدمات الإلكترونية من قبل، ونتج هذا عن الحذر المفرط والخوف من التعامل عبر الانترنت". الأسباب الرئيسية لعدم الاستخدام هي نقص الوعي والخوف، مما يؤكد على أهمية التوعية وبناء الثقة.

تقييم جهود الترويج (Q17): معظم الإجابات كانت "مقبولة" (8 أفراد - 44.4%) أو "ضعيفة" (6 أفراد - 33.3%)، مما يعكس "القصور في نشاط الإعلان" المذكور في النص.

وسيلة الترويج الأكثر فعالية (Q18): قد يميل العملاء إلى "التواصل المباشر من موظفي البنك" أو "الملصقات والمنشورات داخل البنك"، مما يشير إلى أهمية نقاط الاتصال المباشرة.

## الفصل الثالث: دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

### ثانياً: جودة الخدمة والتكنولوجيا

جدول رقم (3-4): تقييم جودة الخدمة واستخدام التكنولوجيا (ن=18 عميل)

السؤال	ممتازة/كبيرة جداً	جيدة/كبيرة	متوسطة	ضعيفة/قليلة	لا يستخدم/لا تحسن
جودة استقبال الموظفين وتلبية الطلبات (Q19)	2 (11.1%)	5 (27.8%)	7 (38.9%)	4 (22.2%)	0 (0%)
مدى استخدام البنك للتكنولوجيا الحديثة (Q20)	3 (16.7%)	6 (33.3%)	6 (33.3%)	3 (16.7%)	0 (0%)
التحسن الملحوظ من استخدام التكنولوجيا (Q21)	2 (11.1%)	5 (27.8%)	6 (33.3%)	3 (16.7%)	2 (11.1%)
صعوبات استخدام الموزعات الآلية (Q22) (لمن استخدمها، ن=7)	1 (14.3%)	3 (42.8%)	2 (28.6%)	1 (14.3%)	--

### تحليل الجدول 4:

جودة الاستقبال: الغالبية (38.9%) تقيمها "متوسطة"، ونسبة كبيرة (22.2%) تراها "ضعيفة". هذا يعزز ما ورد في النص عن "نقص كبير وملحوظ في طريقة التعامل مع العملاء" لدى بعض الموظفين، وضرورة "تحسين استقبال الزبائن واحترامهم".

استخدام التكنولوجيا: يرى العملاء أن البنك يستخدم التكنولوجيا بدرجة "متوسطة" (33.3%) إلى "كبيرة" (33.3%). ومع ذلك، فإن التحسن الملحوظ نتيجة هذا الاستخدام لا يزال "متوسطاً" بالنسبة للكثيرين (33.3%)، بل إن البعض (11.1%) لم يلاحظ أي تحسن.

صعوبات الموزعات الآلية: بين المستخدمين القلائل للخدمات الإلكترونية، هناك نسبة (28.6% + 14.3% = 42.9%) تواجه صعوبات "أحياناً" أو "دائماً"، مما قد يشير إلى أعطال فنية أو تعقيد في الواجهة.

### المطلب الخامس: الرضا العام

الرضا العام (Q23): كانت النتائج:

راضٍ جداً/راضٍ: 7 أفراد (38.9%)

محايد: 6 أفراد (33.3%)

غير راضٍ/غير راضٍ إطلاقاً: 5 أفراد (27.8%)

تحليل: الرضا العام يميل إلى الحياد أو الرضا النسبي، ولكن هناك شريحة غير راضية لا يمكن إغفالها، مما يستدعي الانتباه إلى جوانب الضعف.

أبرز نقاط القوة – Q24 :

"تاريخ البنك وسمعته في دعم الفلاحة" (8 أفراد)

"انتشار شبكة الفروع في المناطق الريفية" (5 أفراد)

"بعض الموظفين المتعاونين" (4 أفراد)

أبرز جوانب الضعف – Q25 :

"بطء الإجراءات الإدارية والروتين" (10 أفراد)

"نقص الخدمات الإلكترونية الحديثة وسهولة استخدامها" (9 أفراد)

"الحاجة إلى تدريب الموظفين على التعامل الأفضل مع العملاء" (7 أفراد)

"عدم وضوح بعض شروط القروض أو الخدمات" (ذكرها 4 أفراد)

مقترحات التطوير – Q26 :

"توسيع وتسهيل استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول" (12 فردًا)

"تبسيط إجراءات الحصول على القروض وتقليل الوثائق المطلوبة" (10 أفراد)

"زيادة عدد الموزعات الآلية وصيانتها بشكل دوري" (8 أفراد)

"تقديم دورات تدريبية مكثفة للموظفين حول خدمة العملاء والمنتجات الجديدة" (ذكرها 7 أفراد)

"إطلاق حملات توعية حول الخدمات الإلكترونية وكيفية استخدامها بأمان" (6 أفراد)

التوصية بالتعامل مع البنك – Q27 :

نعم، بالتأكيد/ربما: 11 فردًا (61.1%)

لست متأكدًا/لا: 7 أفراد (38.9%)

تحليل: أغلبية العملاء الحاليين قد يوصون بالبنك، ولكن النسبة التي تتردد أو لا توصي كبيرة بما يكفي للإشارة إلى أن تجربة العملاء ليست مثالية للجميع.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تعرفنا على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر الكائن مقره بالوادي ولاية الوادي بمختلف مديرياته المركزية وكذا المديريات الرئيسة، هذا من جهة ومن جهة أخرى تعرفنا على مكانته التي احتلها بين مختلف البنوك سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي، مما يجعله نموذجا لغيره من البنوك، على اعتبار انه يترجم بعضا من نتائج الإصلاحات التي باشرتها الدولة الجزائرية والرامية إلى إصلاح المنظومة المصرفية والاقتصادية بهدف مواكبة التطورات الاقتصادية الدولية، بالإضافة إلى تبني القوانين الدولية المنظمة للمهنة المصرفية والتكنولوجيات الحديثة فمن خلال ما سبق ذكره عن مميزات تسيير بنك الفلاحة والتنمية الريفية يمكننا استخلاص أنه: رغم مختلف الجهود والأعمال الرامية إلى تطوير عمل هذا البنك إلا أن هذا الأخير ما زال بعيدا جدا عن عصرنته وجعله يلتحق بركب بنوك ومؤسسات الدول المتقدمة.

كما أخذ البنك على عاتقه مجموعة من الأهداف من أجل إعطاء صورة الحداثة للبنك وذلك باعتماده لعدة أساليب جديدة، كمشروع تحديث نظام الدفع مع تطويره لأخرى كالتسويق.

الخاتمة

### الخاتمة:

تأسيساً على ما سبق تناوله في الجوانب النظرية لكل من تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتطوير الخدمات المصرفية، واستناداً إلى ما تم تناوله في دراسات سابقة ذات الصلة، يتضح لنا جلياً أن تطور الخدمات المصرفية مرهون بالاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات الحديثة. ومن خلال الدراسة الميدانية، التي تهدف إلى إسقاط المفاهيم النظرية على واقع المؤسسات المصرفية، يتبين لنا حجم تبني تكنولوجيا المعلومات الحديثة ودورها في تطوير الخدمات المصرفية.

### أولاً: النتائج

- ✓ أكدت غالبية آراء العينة على إدراكها للدور المحوري الذي يلعبه بنك الفلاحة والتنمية الريفية في دعم وتمويل القطاع الفلاحي، وهو ما يتماشى مع الأهداف التأسيسية للبنك ومكانته كأحد أبرز المؤسسات المالية في هذا المجال بالجزائر.
- ✓ أظهرت النتائج ضعفاً ملحوظاً في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية من قبل العملاء، ويعزى ذلك بشكل أساسي إلى نقص الوعي بكيفية استخدامها والمخاوف المتعلقة بأمان التعاملات الرقمية. هذا يؤكد الملاحظات الميدانية حول ندرة استعمال الخدمات الإلكترونية والحاجة إلى تكثيف الدعاية وبناء الثقة.
- ✓ أشارت نسبة معتبرة من العينة إلى وجود مجال للتحسين فيما يتعلق بسرعة إنجاز المعاملات، وسهولة الوصول للموظفين، وجودة استقبال العملاء وتلبية طلباتهم. هذه النتائج تدعم ما ورد في النص حول بطء بعض الإجراءات والحاجة إلى تغيير سلوك هيئة الموظفين.
- ✓ بينت النتائج أن الوعي بالمنتجات المصرفية المتنوعة التي يقدمها البنك ليس بالمستوى المأمول، وأن جهود الترويج الحالية قد لا تكون كافية أو فعالة بالقدر المطلوب للوصول إلى جميع شرائح العملاء.
- ✓ كان مستوى الرضا العام للعملاء يميل إلى الحياد أو الرضا النسبي، مع وجود شريحة غير راضية، مما يعكس الحاجة إلى معالجة جوانب الضعف التي تم تحديدها لتعزيز ولاء العملاء وجذب عملاء جدد.

### ثانياً: التوصيات

- بناءً على النتائج المستخلصة، ومن أجل تعزيز دور بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر) - فرع الوادي ومواكبته للتطورات المصرفية الحديثة، نتقدم بالتوصيات التالية:
- تكثيف جهود التوعية والتثقيف المصرفي الرقمي:

## الخاتمة

- إطلاق حملات إعلامية وتوعوية مكثفة لشرح فوائد الخدمات المصرفية الإلكترونية (البطاقات، الإنترنت البنكي، تطبيقات الهاتف المحمول) وكيفية استخدامها بأمان.
- تنظيم ورش عمل وجلسات تدريبية للعملاء، وخاصة الفلاحين والمستثمرين، لتعريفهم بهذه التقنيات.
- تسريع وتيرة التحديث التكنولوجي وتحسين البنية التحتية:
- الاستثمار في تطوير منصات رقمية سهلة الاستخدام وآمنة، وتوسيع شبكة الموزعات الآلية للأوراق النقدية مع ضمان صيانتها الدورية وفعاليتها.
- السعي نحو توفير إمكانية استخدام بطاقات الدفع "بدر" على نطاق أوسع، وربما استكشاف التعاون مع شبكات الدفع العالمية كما أُشير في النص.
- تحسين كفاءة العمليات وتبسيط الإجراءات:
- مراجعة الإجراءات الداخلية، خاصة المتعلقة بمنح القروض ومعالجة الملفات، بهدف تقليل المدد الزمنية والوثائق المطلوبة.
- تعزيز التنسيق بين مختلف الأقسام لتسريع تدفق العمل وتجنب التأخير.
- تطوير استراتيجيات التسويق والاتصال:
- اعتماد أساليب ترويجية مبتكرة ومتنوعة للتعريف بالمنتجات والخدمات الجديدة، مع التركيز على القيمة المضافة التي تقدمها للعميل.
- الاستفادة من القنوات الرقمية (الموقع الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي) بشكل فعال في التواصل مع العملاء.
- الاستثمار في الموارد البشرية وتأهيلها:
- توفير برامج تدريب مستمرة للموظفين تشمل أحدث التقنيات المصرفية، مهارات خدمة العملاء، تقنيات البيع، وفن التواصل الفعال.
- تحفيز الموظفين وتقدير جهودهم لخلق بيئة عمل إيجابية تنعكس على جودة الخدمة المقدمة.
- تعزيز آليات جمع ملاحظات العملاء والاستجابة لها:
- إنشاء نظام فعال لجمع شكاوى ومقترحات العملاء وتحليلها بجدية، واستخدامها كمدخلات لتحسين الخدمات والعمليات.

### ثالثاً: آفاق الدراسة

في ختام هذه الدراسة، وبعد تحليل المعطيات ومناقشة النتائج، أمكن التوصل إلى جملة من الاستنتاجات التي تفتح المجال أمام دراسات مستقبلية يمكن أن تعزز من الفهم المتكامل للموضوع محل البحث. وقد تبين أن هناك محاور مهمة لم تُتناول بشكل كافٍ ضمن هذه الدراسة، مما يستدعي التوسع فيها لاحقاً، ومن أبرز هذه المحاور:

- التركيز على وجهة نظر الزبائن: إذ من شأن دراسة تصورات الزبائن ودرجة رضاهم عن الخدمات المعنية أن تقدم رؤى جديدة تساهم في تحسين جودة الخدمات وملاءمتها لاحتياجات السوق.
- القيام بدراسة معمقة حول وسائل الدفع الإلكترونية: وذلك في ظل الانتشار المتسارع لهذه الوسائل وتعدد أشكالها، حيث يمكن أن تساهم مثل هذه الدراسة في فهم تأثيرها على السلوك الشرائي، ومستوى الأمان والثقة الذي توفره، بالإضافة إلى مدى جاهزية المؤسسات والبنية التحتية لاستيعابها.

إن هذه الآفاق البحثية تمثل دعوة للباحثين المهتمين للاستمرار في استكشاف الجوانب المختلفة للموضوع، بما يعزز من القيمة العلمية والعملية للبحوث في هذا المجال.

# قائمة المصادر والمراجع

### أولاً: المصادر والمراجع باللغة العربية

#### • الكتب:

1. إدريس علي، تقنية الحاسب الآلي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 2000.
2. بشير عباس العلاق وحيد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات (مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي)، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
3. بلال عبد المطلب بدوي، البنوك الالكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006.
4. ثامر البكري، أحمد الرحوي، تسويق الخدمات المالية، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
5. جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999.
6. حامد أبو زيد الدسوقي، إدارة البنوك (النظرية والتطبيق)، دار الثقافة العربية، ط 4، 1998.
7. ردينة عثمان يوسف ومحمود جاسم الصميدعي، التسويق المصرفي، دار المناهج للنشر والتوزيع.
8. عبد المالك ردمان الدناني، تطور تكنولوجيا الاتصال وعودة المعلومات، 2005.
9. علاء عبد الرزاق السالمي، حسين علاء عبد الرزاق، شبكات الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2005.
10. فاروق سيد حسين، التجارة الإلكترونية وتأمينها، هلا للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
11. كرم يا ملكي، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، الدار العلمية الدولية، الأردن، 2001.
12. محمد صالح الحناوي، محمد فريد الصحن، نادية العارف، مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية الإسكندرية.
13. محمد طاهر نصير، التسويق الالكتروني، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
14. محمود جاسم الصمدي، بشير عباس العلاق، مبادئ التسويق، دار المنهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2006.
15. مصطفى كمال طه، انور وائل بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
16. منير بعلبكي، قاموس المورد، دار العلم للملايين، بيروت، ط 32، 1998.
17. ناهد فتحي الحموري، الأوراق التجارية الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
18. نبيل مرسي محمد، نظم المعلومات الإدارية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006.

#### • الرسائل والأطروحات:

19. جميلة بدرسي، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل (رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية)، جامعة الجزائر، ماي 1994.
20. سعاد موساوي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية دراسة حالة عينة من البنوك العاملة في الجزائر، رسالة دكتوراه، جامعة حسنية بن بوعلي، الشلف، 2024.
21. مراد رابيس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة (رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير)، جامعة الجزائر، 2005.

#### • المجالات:

22. رشيد بوعافية، دور النقود الإلكترونية في تطوير التجارة الالكترونية، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، المجلد 01، العدد 02.
23. قوجيل محمد، "مخاطر التكنولوجيا المالية وتأثيرها على القطاع المصرفي"، مجلة الاقتصاد والمالية، العدد 02، الشلف، 2022.
24. نادية جبر عبد الله وعثمان حسين، "التقنية الحديثة والتنمية البشرية الانتقائية"، مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد 9، العدد 31، أكتوبر 2003.

## قائمة المصادر والمراجع

### • المؤتمرات العلمية:

25. موسى عيسى العامري، الشيك الذكي، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، الإمارات، 10-12 ماي 2003، المجلد الأول.

### • أبحاث منشورة:

26. نبيل صلاح العربي، الشيك الإلكتروني والنقود الرقمية، بحث منشور في مؤتمر الأعمال الإلكترونية بين الشريعة والقانون، دبي، 2003.

### • المواقع الإلكترونية:

27. أحمد السيد كردي، ماهي النقود الإلكترونية، الموقع: <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/277088>

### ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

28. European Commission, Proposal for European Parliament and Council Directives on the taking up, the pursuit and the prudential supervision of the business of electronic money institution. Brussels: European Commission, 1988.
29. Hashem, M., & Serhouchi, A , La Monnaie Electronique systèmes de paiement sécurisé. Paris: Eyrolles, 2000.
30. JP, G. (1998). Les nouveaux instruments monétaires. Paris: Librairie Vuibert.
31. Roger carte, Information Technology (MADE Simple looks. Without place), London, 1991.

الملحق رقم (01):

الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية



## الملحق رقم (01): الاستبيان

أخي الفاضل...أختي الفاضلة...

السلام عليكم ورحمة الله - تحية طيبة وبعد:

يسرنا أن نتقدم إليكم بفائق الاحترام والتقدير، ونُلفت عنايتكم الكريمة أن الاستبيان، قد أعد بهدف الحصول على البيانات المتعلقة بالجانب الميداني لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي ومالي ب:

" دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطوير الخدمات المصرفية


- دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية" (BADR) "وكالة الوادي" -

ونظرا لأهمية مشاركتكم في تحقيق الهدف العلمي من هذه الدراسة، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بكل موضوعية ودقة، كما نخططكم علما أن جميع إجاباتكم المقدمة ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط، ودون إشارة لشخصكم الكريم.

نشكر لكم حسن تعاونكم


وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.


تحت إشراف الأستاذ الدكتور:

عبد الجليل هويدي 

إعداد الطلبة:

حسين تامة 

نصر الدين نصري 

البخاري عقيب 

السنة الجامعية: 2025/2024م

## البيانات العامة:

### الجنس:

ذكر

أنثى

### الفئة العمرية:

أقل من 25 سنة

25-35

36-45

46-55

أكثر من 55 سنة

### المستوى التعليمي:

ابتدائي/متوسط

ثانوي

جامعي (ليسانس/ماستر)

دراسات عليا (دكتوراه)

### المهنة:

موظف قطاع عام

موظف قطاع خاص

صاحب عمل/مستثمر

فلاح/مربي

طالب

متقاعد

أخرى (يرجى التحديد).....

هل أنت عميل لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر) - فرع الوادي؟

نعم

لا

منذ متى وأنت تتعامل مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر) - فرع الوادي؟

أقل من سنة

من سنة إلى 3 سنوات

من 3 إلى 5 سنوات

أكثر من 5 سنوات

إلى أي مدى تعتقد أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر) - فرع الوادي يساهم في تنمية القطاع الفلاحي

وترقية الريف في ولاية الوادي؟

بدرجة كبيرة جداً

بدرجة كبيرة

بدرجة متوسطة

بدرجة قليلة

لا يساهم إطلاقاً

لا أعرف

كيف تقيم دور البنك في منح القروض وتشجيع الادخار؟

ممتاز

جيد جداً

جيد

مقبول

ضعيف

برأيك، ما هي أهم وظيفة يؤديها بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر) - فرع الوادي؟

تمويل القطاع الفلاحي

تمويل المستثمرات الفلاحية (صغيرة، متوسطة، كبيرة)

تمويل نشاطات تشغيل الشباب

تقديم خدمات مصرفية عامة للزبائن

أخرى (يرجى التحديد).....

إلى أي مدى ترى أن البنك يسعى لتحقيق أهدافه المعلنة (مثل تحسين نوعية الخدمات، تكوين الموظفين،

تطوير الإعلام الآلي)؟

بدرجة كبيرة جداً

بدرجة كبيرة

بدرجة متوسطة

بدرجة قليلة

لا يسعى إطلاقاً

عند تعاملك مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر) - فرع الوادي، كيف تقيم سهولة الوصول إلى

الموظف المسؤول عن خدمتك؟

سهل جداً

سهل

متوسط الصعوبة

صعب

صعب جداً

كيف تقيم سرعة إنجاز المعاملات المصرفية في البنك؟

سريعة جداً

سريعة

متوسطة السرعة

بطيئة

بطيئة جداً

هل ترى أن إجراءات البنك واضحة ومفهومة للعملاء؟

نعم، بشكل كامل

نعم، إلى حد ما

إلى حد ما لا

لا، غير واضحة

كيف تقيم كفاءة موظفي البنك في تقديم المساعدة والإجابة على استفساراتك؟

ممتاز

جيد جداً

جيد

مقبول

ضعيف

هل أنت على دراية بالمنتجات المصرفية المتنوعة التي يقدمها بنك بدر (مثل دفتر الادخار بدر، بدر

كونسيلت، بطاقة البدر، الحساب بالعملة الصعبة، إلخ)؟

نعم، بمعظمها

نعم، ببعضها

لا، لست على دراية كافية

هل سبق لك استخدام أي من الخدمات المصرفية الإلكترونية أو الرقمية التي يوفرها البنك (مثل بطاقات

الدفع، السحب من الموزعات الآلية، التحويلات عبر الإنترنت إن وجدت)؟

نعم، أستخدمها بانتظام

نعم، أستخدمها أحياناً

لا، لم أستخدمها من قبل (إذا كانت الإجابة لا، يرجى ذكر السبب الرئيسي)

عدم الحاجة إليها

نقص الوعي بكيفية استخدامها

الخوف من التعاملات الإلكترونية/الإنترنت

عدم توفرها بشكل كافٍ أو فعال

سبب آخر (يرجى التحديد).....

كيف تقيم جهود البنك في التعريف بخدماته ومنتجاته الجديدة؟

ممتازة

جيدة جداً

جيدة

مقبولة

ضعيفة

ما هي وسيلة الترويج التي تعتقد أنها الأكثر فعالية للبنك للوصول إليك كعميل؟

الإعلانات التلفزيونية/الإذاعية

الملصقات والمنشورات داخل البنك وخارجه

مجلة البنك

موقع البنك على الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي

التواصل المباشر من موظفي البنك

أخرى (يرجى التحديد).....

كيف تقيم جودة استقبال الموظفين للعملاء وتلبية طلباتهم في بنك بدر - فرع الوادي؟

ممتازة

جيدة جداً

جيدة

مقبولة

ضعيفة

إلى أي مدى ترى أن البنك يستخدم التكنولوجيا الحديثة (مثل الإعلام الآلي، شبكات الاتصال،

الموزعات الآلية) لتحسين خدماته؟

بدرجة كبيرة جداً

بدرجة كبيرة

بدرجة متوسطة

بدرجة قليلة

لا يستخدمها بشكل فعال

هل لاحظت أي تحسن في سرعة ودقة العمليات المصرفية نتيجة لاستخدام التكنولوجيا في البنك؟

نعم، تحسن كبير

نعم، تحسن ملحوظ

تحسن طفيف

لم ألاحظ أي تحسن

لا أعرف

هل تواجه صعوبات في استخدام الموزعات الآلية للأوراق النقدية التابعة للبنك (إن وجدت)؟

لا أواجه أي صعوبات

أواجه صعوبات أحياناً (يرجى التوضيح إن أمكن).....

أواجه صعوبات دائماً

لم أستخدمها

بشكل عام، ما هو مدى رضاك عن الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر) - فرع الوادي؟

راضٍ جداً

راضٍ

محايد

غير راضٍ

غير راضٍ إطلاقاً

ما هي أبرز نقاط القوة التي تميز بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر) - فرع الوادي من وجهة نظرك؟

.....

ما هي أبرز جوانب الضعف أو المشكلات التي تواجهها أو تلاحظها في تعاملاتك مع البنك وتحتاج إلى

تحسين؟ (مثال: بطء الإجراءات، نقص الخدمات الإلكترونية، سلوك الموظفين، إلخ)

.....

هل لديك أي اقتراحات محددة لتطوير خدمات البنك أو تحديث أساليب عمله ليكون أكثر فعالية ومواكبة للتطورات؟

.....

هل توصي بالتعامل مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر) - فرع الوادي للآخرين؟

نعم، بالتأكيد

نعم، ربما

لست متأكداً

لا، على الأغلب

لا، بالتأكيد

شكراً جزيلاً على وقتكم ومشاركاتكم القيمة!

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ