



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تقرير تربص مقدم لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان



التحول الرقمي الذكي في البنوك الجزائرية

لراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بوكالة الوادي

تحت إشراف الأستاذة:

ppppحملاوي

سكينة

إعداد الطلبة:

❖ تنوس محمد البشير

❖ بن نعمية ملاك

❖ سويد صفاء

السنة الجامعية: 2023/2022

شكر

الحمد والشكر لله عز وجل

الذي وفقنا لتمام هذا العمل ومكننا من

انجازه على هذا الوجه فالحمد لله حمدا كثيرا

أما بعد يشرفنا ان نتوجه بالشكر والتقدير لاستاذتنا

الدكتورة الفاضلة حملاوي سكيينة

الذي تفضل بالاشرافه على هذه الدراسة

حيث لم تبخل علينا بنصائحها وتوجيهاتها طيلة فترة

الانجاز

ادامها الله عطاءا للعلم وبارك فيها





اهداء

بعد توفيق من الله عز وجل وعمون منه والحمد لله على

ذلك, أما بعد:

نهدي هذا العمل إلى:

إلى الوالدين الكريمين

إلى الاخوة الأعمام

إلى كل الأهل والأقارب

إلى رفقاء الدرب "الأصدقاء و الأحباب

محمد البشير

ملاك

صفاء



الملخص

وتنعكس أهمية الدراسة الحالية من التحول الرقمي، في ظل تنوع جماهير المصارف الجزائرية التي تحتم عليها ممارسة وظائف البنوك واكتساب مهاراتها والاهتمام بوسائل تطبيقها وممارستها في عصر يشهد تطورات اتصالية تتجه فقط نحو الرقمنة. وقد كان من بين الأهداف المرجوة من الدراسة الكشف عن الدور الذي يؤديه التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف البنك ببنك الفلاحة و التنمية الريفية ، وكذا معرفة وظائف البنك التي تمارس في بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، والسعي للتعرف على طبيعة الوسائل المستخدمة في ذلك، كما تهدف الدراسة إلى تشخيص المعوقات والصعوبات التي تحول دون استحداث وسائل رقمنة جديدة واستغلالها بالفاعلية اللازمة التي تسمح بالتوجه نحو الرقمنة في أداء وظائف البنك .

Résumé

L'importance de l'étude actuelle se reflète dans l'importance des relations publiques et de la transformation numérique, à la lumière de la diversité des masses d'institutions publiques qui les obligent à exercer des fonctions de relations publiques, à acquérir leurs compétences et à prêter attention aux moyens de leur application et pratique à une époque où les développements de la communication ne font que se diriger vers la numérisation. Parmi les objectifs visés par l'étude était de révéler le rôle que joue la transformation numérique dans l'amélioration de la performance des fonctions de relations publiques à la Direction de la santé et de la population de l'État d'El-Wadi, ainsi que de connaître les fonctions de relations publiques qui sont pratiquées dans le Direction de la santé et de la population de l'État d'El-Wadi, et cherchant à identifier la nature des moyens utilisés dans ce domaine, ainsi que L'étude vise à diagnostiquer les obstacles et les difficultés qui empêchent le développement de nouveaux moyens numériques et à les exploiter avec le nécessaire une efficacité qui permet d'aller vers la numérisation dans l'exercice des fonctions de relations publiques.

فهرس المحتويات

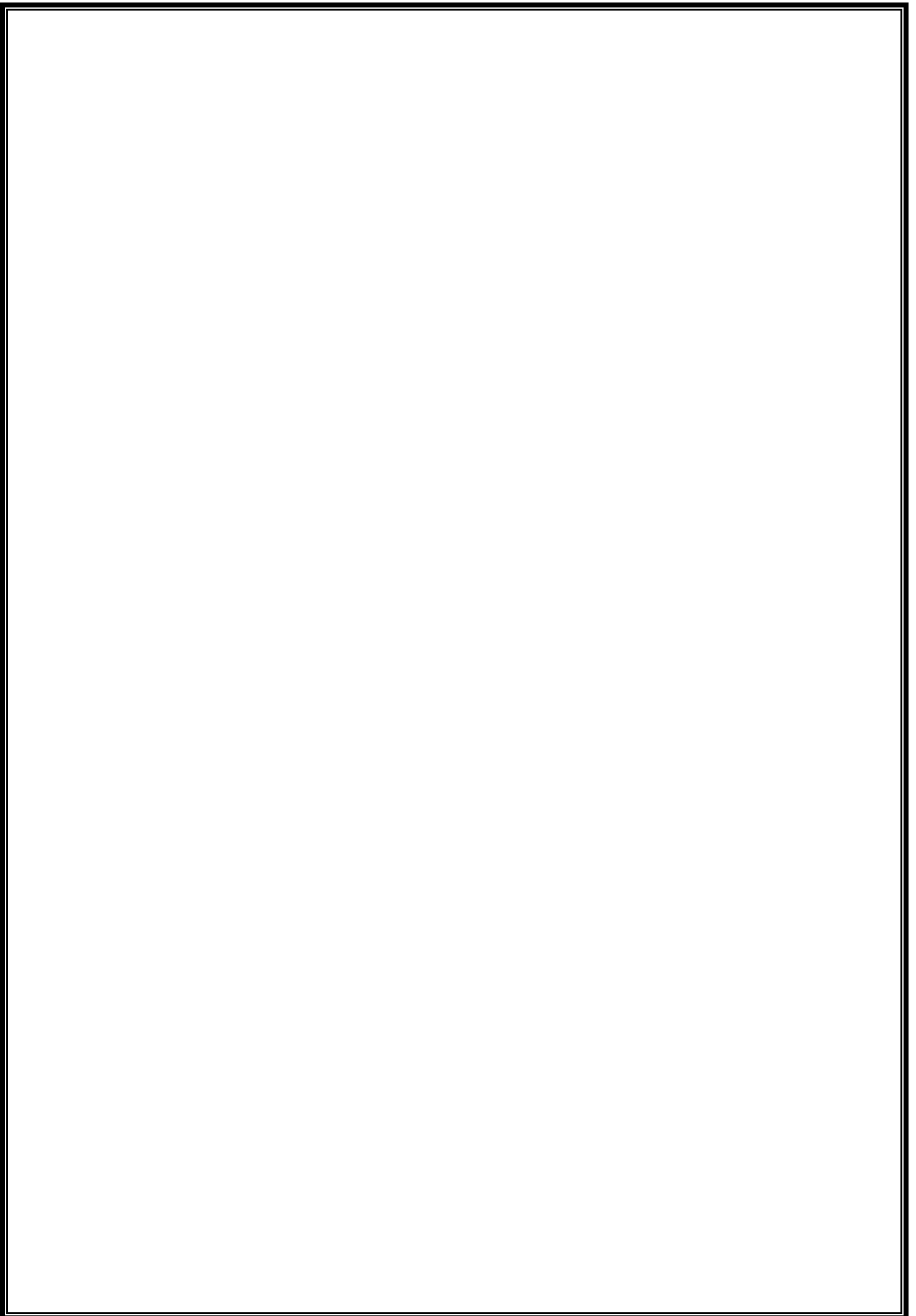
الصفحة	المحتوى
/	الاهداء
I	فهرس المحتويات
III	فهرس الأشكال
أ-هـ	مقدمة
الاطار النظري لمتغيرات الدراسة (البنوك والتحول الرقمي الذكي)	
02	تمهيد
03	المبحث الاول: الإطار النظري حول البنوك
03	المطلب الأول : نشأة البنوك ومفهومها
08	المطلب الثاني : خصائص البنوك وأنواعها
11	المطلب الثالث : اهداف ووظائف البنوك
16	المبحث الثاني : الاطار المفاهيمي حول التحول الرقمي الذكي
16	المطلب الأول : ماهية البنوك الرقمية الذكية
21	المطلب الثاني: اهمية خصائص وأهداف التحول الرقمي الذكي
26	المطلب الثالث : انعكاسات التحول الرقمي الذكي على تحديث البنوك بالجزائر
30	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
30	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
31	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
33	المطلب الثالث: محل الدراسة من الدراسات السابقة
34	خلاصة الفصل

الجانب التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي	
35	تمهيد:
36	المبحث الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:
36	المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية :
39	المطلب الثاني: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR :
41	المطلب الثالث: هيكل بنك الفلاحة والتنمية الريفية :
42	المبحث الثاني : تقنيات التحول الرقمي الذكي في الوكالة:
42	المطلب الأول: التقنيات المستخدمة للتحول الرقمي الذكي في الوكالة:
43	المطلب الثاني : الآليات المساعدة في التحول الرقمي الذكي لبنك BADR بوكالة الوادي
46	المبحث الثالث: ايجابيات وسلبيات التحول الرقمي الذكي بوكالة الوادي :
46	المطلب الأول : ايجابيات التحول الرقمي الذكي بوكالة الوادي
47	المطلب الثاني : سلبيات التحول الرقمي الذكي في الوكالة
50	الخاتمة
52	قائمة المراجع

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
5	مفهوم البنك كوسيط	رقم (01-02)
41	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	(02-02)

مقدمة



تمهيد:

تعد البنوك التجارية متعاملا اقتصاديا فعالا ومحركا هاما للتنمية الاقتصادية في أي بلد، فهي الوسيط الذي يقوم بنقل الأموال من أصحاب الفائض إلى أصحاب العجز بل ابتعدت عن ذلك المفهوم التقليدي بتقديمها خدمات حديثة ظهرت مع التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اتبعت البنوك هذا النهج حفاظا على مركزها التنافسي في بيئة تم تحول مؤسسات غير مصرفية إلى ممارسة النشاط المصرفي الذي كان حكرًا على البنوك مما يهدد حصتها السوقية. هذه البيئة عرفت في الآونة الأخيرة تطورات سريعة ارتبطت بتكنولوجيا الالكترونيات والحواسيب فكان لها دورا في ظهور شبكة الاتصالات العالمية ، التي تعمم استخدامها في جميع الأوساط وتم تفاعلها مع كافة القطاعات والمؤسسات. تعتبر الانترنت وسيلة لنقل وتحويل المعلومات حيث فتحت المجال للمؤسسات لتقديم المعلومات الخاصة بها وبمنتجاتها وخدماتها لشرائح كبيرة من الزبائن والمتعاملين معها، كما شاع مؤخرا استخدامها على نطاق واسع في الأغراض التجارية وقد شهد العالم تطورات تكنولوجية مستمرة تنعكس على المجتمعات والافراد والمؤسسات على حد سواء وبذلك تسعى الدول لمواكبة هذه التطورات وإدخالها لمختلف الميادين بهدف تسهيل الوظائف والمهام المنوطة بها ، وتحقيق مبادئ التنمية المستدامة عن طريق إستغلال كل ما يتيح التحول الرقمي فهي من ابرز وسائل التغلب على الانقسامات الانمائية بين مختلف دول العالم كما تساهم في تحقيق رفاهية المجتمعات والافراد من خلال ما توفره من خدمات متنوعة وهو ما يوضح أهمية التحول الرقمي الذكي ودوره في تسهيل عمليات تبادل المعلومات والبيانات دون التعرض لحواجز مكانية أو زمانية ، ولذلك البنوك فقد اخذت بهذا التطور، من خلال خدماتها المصرفية وتحديثها ومواكبة الرقمنة في الوقت الراهن ومن تكمن إشكالية الدراسة في ما يلي:

1. اشكالية الدراسة:

وعلى ضوء ما سبق وحتى نقرب من دراسة موضوع الرقمي يطرح التساؤل الرئيسي الذي مثل الدراسة في جانبها النظري والتطبيقي مفاده:

ماهو واقع التحول الرقمي الذكي في البنوك الجزائرية وخاصة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بالوادي؟

2- التساؤلات الفرعية :

قصد الاجابة على هذا التساؤل الرئيسي في مختلف جوانبه نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالبنوك الرقمية الذكية؟
- ماهي متطلبات واليات البنوك الرقمية الذكية؟
- ماهي انعكاسات التحول الرقمي الذكي على تحديث البنوك بالجزائر؟
- هل استطاعت الوكالة مواكبة التحول الرقمي الذكي ام واجهت صعوبات لأجل تحديث خدماتها البنكية الرقمية؟

3-فرضيات الدراسة

ان صياغة الفرضيات مرحلة هامة من مراحل البحث العلمي فهي عبارة عن حل مقترح او اجابات مقترحة عن السؤال الرئيسي والتساؤلات الفرعية التي من شأنها ان تبسط المشكلة البحثية من خلال صياغتها بأسلوب علمي يجعلها قابلة للاختبار. ويتم وضع الفرضيات للإجابة على التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية كالآتي:

- التحول الرقمي الذكي يتطلب من البنوك إستخدام أحد التقنيات الرقمية والذكاء الاصطناعي حتى مواكبة التطورات الراهنة.
- ان تحول البنوك الى بنوك رقمية ذكية يتطلب تقنيات خاصة بذلك من برامج وآلات الاعلام الالي وتدفق الانترنت.....
- تواجه البنوك عدة صعوبات متنوعة تحول دون الاستخدام والاستغلال الامثل للوسائل الرقمية الذكية لتطوير الخدمات المصرفية.
- لم تستطيع الوكالة مواكبة التحول الرقمي الذكي لنقص الإمكانيات و الثقافة الرقمية والوعي والترويج لها.

4- أسباب اختيار الموضوع :

أن اختيارنا لدراسة موضوع التحول الرقمي الذكي في البنوك التجارية يرجع إلى عدة مبررات خاصة وان البنوك اليوم هي محور الكثير من الابحاث نظرا لتزايد دورها في الرقي على الصعيد العالمي ونوجز مجموعة من الاسباب الدافعة لاختيار دراسة هذا الموضوع.

الاسباب الذاتية :

- الرغبة في دراسة هذا الموضوع لأنه موضوع يستحق الدراسة العلمية خاصة بعد زيارة العديد من البنوك
- اختبار المعارف المنهجية السابقة من خلال تطبيق ادوات البحث العلمي بالإضافة الى الرغبة في استغلال المعارف والمكتسبات العلمية التي تم تحصيلها في السنوات الدراسية السابقة.

الاسباب الموضوعية :

- حداثة موضوع الدراسة
- التحول الرقمي أحد اهم المحركات التي تعمل على الرفع من كفاءة البنوك.
- الاهمية التي يحظى بها التحول الرقمي في الوقت الراهن ودوره في تنمية البنوك ونجاحها.

5-اهمية الدراسة :

تكمن اهمية هذه الدراسة في كشف أبرز السمات الناجحة اليوم وبالإضافة الوسائل الرقمية المعتمدة في ممارسة واداء وظائف البنوك والتي تعد ذات قيمة علمية لما ستتوصل اليه من نتائج حول التحول الرقمي بعد التعرض لمختلف الجوانب المرتبطة بهذه الدراسة.

6-اهداف الدراسة :

ان اختيار موضوع محدد قصد الدراسة العلمية خطوة تهدف الى الاجابة على الفضول المعرفي الذي يلزم الباحث ، وبأتي موضوع الدراسة الحالية للبحث في التحول الرقمي الذكي في البنوك وقد تم وضع مجموعة من الاهداف التي تبرر الغرض العلمي من هذه الدراسة والتي جاءت كالآتي:

- الكشف عن الدور الذي يؤديه التحول الرقمي الذكي في تحسين وتطوير الخدمات البنكية.
- معرفة مختلف الاساليب والوسائل الاتصالية سواء تقليدية او الرقمية التي يعتمد عليها البنك

- التعرف على سمات ممارسي التحول الرقمي الذكي.
- محاولة تشخيص المعوقات التحول الرقمي الذكي والصعوبات التي تحول دون استحداث وسائل رقمية ذكية جديدة.

7- حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: تم اجراء الدراسة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة جامعة بولاية الوادي.

-الحدود الزمانية: تم اجراء التريص من شهر مارس 2023 إلى غاية شهر آفريل 2023.

8- منهج البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة من خلال المقابلة التي تمت لإجراء التريص لتجميع المعلومات عن طريق الأسئلة الموجهة للوكالة.

9- صعوبات الدراسة

- من أهم الصعوبات التي واجهتنا في إتمام هذا البحث هي:
- نقص الاحصائيات للبنوك التجارية الجزائرية تفتقر الى المعلومات المتعلقة بنشاط تقنيات التحول الرقمي الذكي؛
- صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بالتحول الرقمي الذكي بالبنوك الجزائرية نظرا لحدائة الموضوع؛
- صعوبة الحصول على المعلومات الكافية للبحث مثل تحفظ بعض الموظفين من اعطاء المعلومات اللازمة بالبحث.
- صغر عمر الأرشيف الالكتروني لا يتجاوز 5 سنوات في حين يصعب تجميع احصائيات تصل ل 10 سنوات كما كنا نتوقع من اجل البحث.

10- تقسيمات الدراسة

يشتمل موضوع الدراسة على فصلين عرضت بطريقة تخدم الموضوع ، وتعمل على توضيح الإطار النظري لكل من العنصرين الأساسين للموضوع وهما البنوك والتحول الرقمي الذكي.

فقد تناولنا في الفصل الاول الجانب النظري للدراسة، وقد تقسيمه الى ثلاثة مباحث ، حيث تناولنا في المبحث الاول ماهية البنوك، اما المبحث الثاني فتطرقنا فيه الى ماهية التحول الرقمي الذكي، اما المبحث الثالث فخصص للدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فقد تم تقسيمه الى ثلاثة مباحث ، فكان عبارة عن الجانب التطبيقي للدراسة، حيث قد تم تقسيمه الى مبحثين، ففي المبحث الاول تطرقنا فيه الى لمحة حول المؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي وهيكلها التنظيمي، اما المبحث الثاني فكان عبارة عن واقع استخدام تقنيات التحول الرقمي الذكي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي اما المبحث الثالث الإيجابيات وسلبيات استخدام تقنيات التحول الرقمي الذكي بالبنك.

الإطار النظري لمتغيرات الواسعة

(البنوك والتحول الرقمي الذكي)

تمهيد

تعتبر البنوك على اختلاف أشكالها و أنواعها الدعامة الأساسية لأي جهاز مصرفي و طريقة حول الخوض في مجال النظم المصرفي الذي يشمل كل المؤسسات المصرفية و ما تحمله من شتى الأنظمة و القوانين السارية المفعول و البنوك التجارية على وجه الخصوص هي ركيزة جد مهمة لسير النشاط الاقتصادي لدولة ما مهما كانت الاعتبارات التي تحملها في جعبتها حيث تعتبر إحدى أدوات تطوير و ازدهار النظم الاقتصادي في العصر الحديث كما تمثل البنوك المكان الذي يؤتمن على أموال الأفراد ودائعهم و لدراسة أعمق و أشمل لما تم ذكره ارتأينا تقسيم الفصل الأول إلى :

المبحث الاول: الإطار النظري حول البنوك

المطلب الأول : نشأة البنوك ومفهومها

المطلب الثاني : خصائص البنوك وأنواعها

المطلب الثالث : اهداف ووظائف البنوك

المبحث الثاني : الاطار المفاهيمي حول التحول الرقمي الذكي

المطلب الأول : ماهية البنوك الرقمية الذكية

المطلب الثاني: اهمية خصائص وأهداف التحول الرقمي الذكي

المطلب الثالث : انعكاسات التحول الرقمي الذكي على تحديث البنوك بالجزائر

المبحث الاول:الاطار النظري حول البنوكتمهيد.

ظهرت البنوك التجارية لتلبية حاجة الانسان الى إيجاد أماكن لحفظ أمواله وبدأت كمؤسسات خاصة تتقاضى فائدة على الأموال المودعة لديها . ولكن باتساع نطاق الارتباطات التجارية بين الافراد وهذه الهيئات زاد نشاط هذه المؤسسات وأصبحت عبارة عن مصارف تقوم بدور حيوي في تمويل الاقتصاد الوطني , ولم يقتصر عملها على إيداع الأموال وسحبها فقط بل تطورت مهامها بتطور مختلف التقنيات المواكبة للتكنولوجيا التي كانت تستعملها.

المطلب الاول: نشأة البنوك ومفهومهاأولاً- نشأة البنوك :

قد تطورت وازدهرت البنوك ومرت بالمراحل التالية:

أ-المرحلة الأولى: عندما اصبح الذهب عملة رسمية وازداد النشاط التجاري، وبدأت الثروات تتراكم في ايدي الامراء والنبلاء والتجار اصبحت عملية حفظها ونقلها غاية في الخطورة بسبب الحروب المستمرة بين النبلاء صعوبة المواصلات وانتشار قطاع الطرق ، مما دفعهم للبحث عن مكان امن لحفظ اموالهم فيه، وكان انسب الاماكن التي يمكن ان تحفظ فيها النقود في تلك الفترة هي الاماكن التي يعمل بها الصيارفة مقابل الحصول على اجر بسيط لتقديمهم لهذه الخدمة، واعتبر الصيارفة ان هذه النقود تمثل عبئا عليهم لكنهم استعملوا عقولهم ،ووجدوا انه لا احد من الاغنياء كان يطلب امواله التي كانت تحفظ لديهم بل كانوا يضيفون عليها. ومع مرور الوقت والتجربة اصبح لدى الصيارفة الخبرة والمعرفة عن مطالب الامراء والنبلاء في هذه النقود في السنة ، وراوا ان كل المبالغ التي يطلبها الامراء والنبلاء في السنة لا تزيد عن عشرة بالمئة من الاموال المحفوظة ،عندما بدا الصيارفة يستخدمون ذكائهم وقرروا ان يستفيدوا من الاموال المخزنة ، بدأوا في اقراض التسعون بالمئة من النقود الذهب الذي كان بحوزتهم والذي لم يحتاجه اصحابه إلى أشخاص آخرين ، بشرط ان يردوه الى الصيارفة بعد فترة محددة مقابل فائدة معينة يأخذها الصيارفة، وبدأت الاموال تدخل جيوب الصيارفة من لا شئى بدون عمل وبدون ان يكون لديهم راس مال .

ب- المرحلة الثانية: اتجه الصيارفة الى فتح اماكن لحفظ اموال المودعين من الامراء والنبلاء وكبار التجار وأطلقوا عليها اسم البنك نسبة الى بانكو وهي الطاولة التي كانوا يقفون عليها فأصبحت البنوك تسمى بأسماء هذه الطاولات ، واشتهر الصيارفة وأصبحت فكرة خروج عملات الذهب من عندهم تصيبيهم بالفزع والذهول فاخترعوا فكرة امن الدفع، والتي تعني انه اذا قام اصحاب الودائع بشراء سلعة معينة، فبدلا ان يذهب للصيارفة ويأخذ منهم نقود يعطيها للتاجر ويسدد مديونيته مما يعرضه للخطر في نقل أمواله، اقترح الصيارفة على المودع ان يصدر امر دفع للبنك مباشرة يكلفه بدفع مبالغ معينة للتجار، وهذا ما حدث وهكذا فعل التجار ايضا فبدلا ان يذهبوا الى الصيارفة لصرف المال ، بدءوا بتظهير امر الدفع وهو كتابة اسم المورد عليه من الخلف لكي يذهب الى الصيارفة ويكون لديه الحق في صرف هذا المبلغ المكتوب على امر الدفع وبهذا بدأت اوراق الدفع تتحرك في السوق وأصبحت العملات الذهبية حبيسة في الادراج.

ج- المرحلة الثالثة: ذهب تفكير الصيارفة الى مدى اوسع قليلا فبدأوا بالتفكير في كيفية جذب عدد اكبر من المودعين للعملات الذهبية، ومن اجل تشجيع الناس قام كل بنك بإصدار عدد من الشهادات كل منها له قيمة معينة ، مثلا خمسة او عشرة جنيهات ذهبية وكانت هذه الشهادة بمثابة تعهد من البنك لدفع مبلغ من العملات لمن يحمل هذه الشهادة التي كانت تعرف حينها ب(بنك نوتة)التي انتهت عند العرب بكلمة البنكنوت، فالاحتفاظ بورقة اسهل بكثير من الاحتفاظ بالذهب حتى اصبحت التعاملات جميعها بورقة البنكنوت، فبدأ التعامل بها على انها عملة وهي في الاساس تعهد بنكي وازدادت التطورات لتنتقل البنوك من اقراضها الافراد الى اقراض الحكومات والدول لتصبح جزء اساسي من الاقتصاد العالمي ، وانتقلت البنوك بعدها من مجرد اماكن الى حفظ اموال الاثرياء من مراكز تجارية لكل محاور النشاط التجاري لدرجة ان النظام المصرفي اصبح شبكة لا يمكن لأي تاجر الهروب منها ، وبدأت البنوك اصدار شيكات للتسهيل على المودعين وهذه الشيكات مع البنكنوت كونوا منظومة ورقية امتتهم تماما من حاجة المودعين الى الذهب.

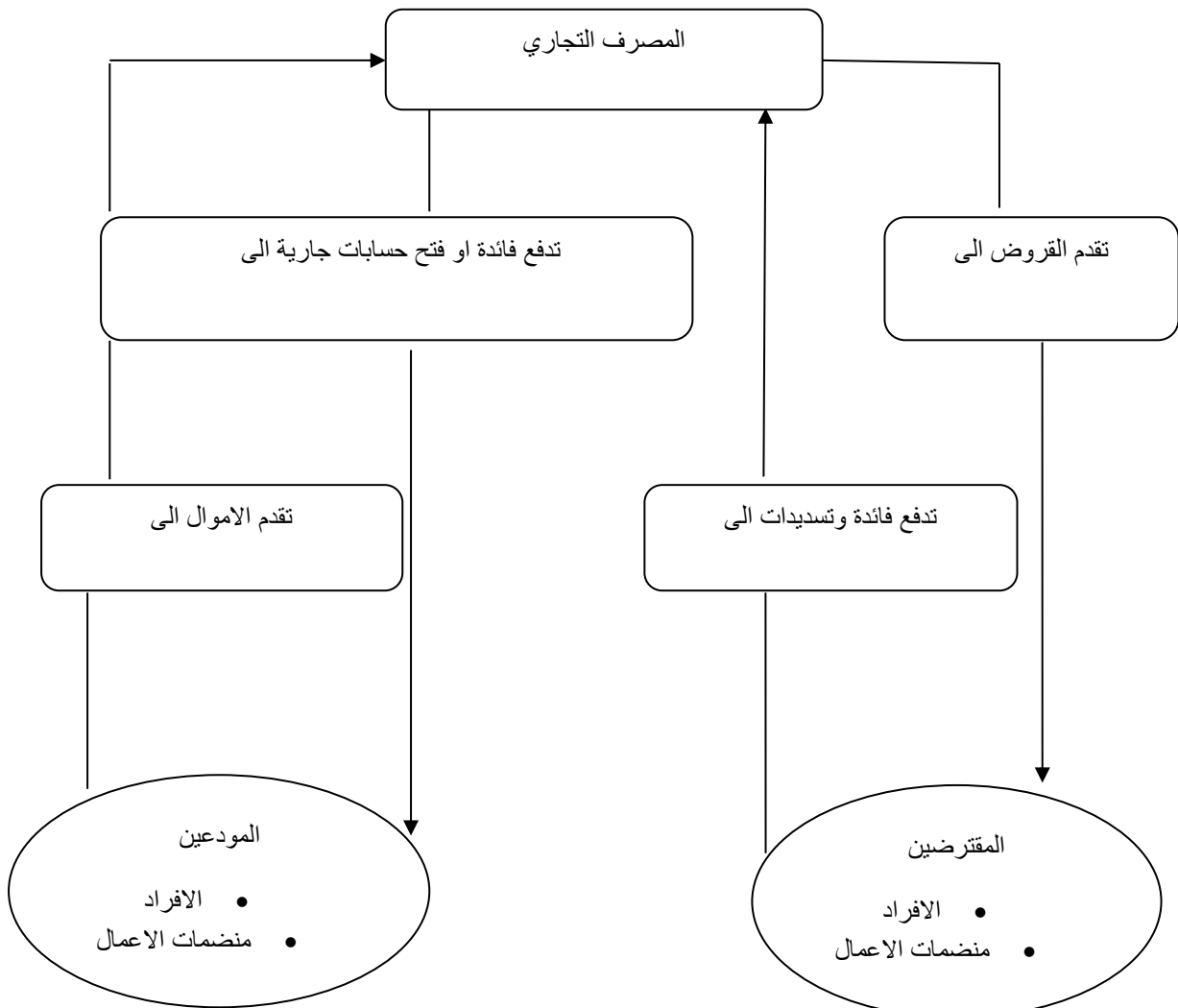
ثانيا - مفهوم البنوك:

وردت عدة تعريفات للبنك منها الكلاسيكية ومنها الحديثة نذكر اهم تعاريف:

أ-التعريف الاول: يُعرّف البنك (Bank) : بأنه مؤسسة مرخّصة تُنظّم من قِبَل الحكومة أو البنك المركزي في معظم البلدان لتقديم خدمات مالية للشركات والمستهلكين؛ كإدارة الثروات، وصرف العملات، وغيرها، وتُعدّ البنوك جزءاً

مهماً من اقتصاد الدولة ، و خلال الفترة الأخيرة تطوّرت البنوك وتعدّدت أنواعها، حيث يتخصّص كلّ نوع منها في نوع معيّن من الأعمال.¹

ب-التعريف الثاني:² يمكن تعريف المصرف من وجهة نظر حديثة على انه مجموعة من الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول الودائع تدفع عند الطلب او لأجل محددة ، وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق اهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الاقتصاد القومي، وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في انشاء المشروعات، وما يتطلب من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقا للأوضاع التي يقرها البنك المركزي، والشكل التالي يساهم في ايضاح مفهوم البنك كوسيط مال:



1 . <https://mawdoo3.com>

2 <https://mawdoo3.com>

المصدر محمد عبد الفتاح الصيرفي الطبعة الاولى 1434هـ دار المناهج للنشر والتوزيع صفحة 14 13

ج-تعريف الثالث البنك كوسيط مالي: معنى ذلك ان البنك يقوم بتقديم ما يستطيع تقديمه من خدمات مالية من خلال موارده المتاحة تمثل حلولا للمشاكل المالية المتجددة والمتغيرة لعملائه المتوقعين، وهنا يحصل العميل على المنفعة المتمثلة في حل مشكلاته المالية، كما ينتفع البنك من خلال المقابل المادي والمعنوي الذي يحصل عليه عملائه كما يحصل المجتمع كله منفعة من نشاط البنك متمثلة في تسهيل وتنشيط المعاملات المالية لأطراف المجتمع بما يعمل على تقدم ونحو الاقتصاد القومي والعالمي، وذلك المعنى هو الذي يحتوي بداخله على مفهوم البنك الشامل، فالبنك الشامل معناه ان يقوم البنك بتقديم اي حلول لمشاكل عملائه المالية بشروط تحقيق الارباح وتحقيق مصلحة المجتمع، ويحتوي ذلك المعنى بداخله ايضا المفهوم الحديث للتسويق الذي يعني مبادلة المنفعة مع مجموعات من العملاء المتوقعين في ظل تحقيق مصلحة المجتمع والمواءمة مع البيئة المتغير باستمرار.¹

د- التعريف رابع: البنوك هي مؤسسات مالية بسيطة تسهل عملية العرض والطلب على النقود، فيقوم من لديه فائض من الثروة يزيد عن حاجته بالاحتفاظ به في البنك، ثم يقوم البنك بإقراض الشخص الذي يحتاج لسيولة أو مبلغ معين من المال ما يحتاجه مقابل ضمان أو أصل ثابت يكفي أو يزيد على قيمة المبلغ المقترض، كما تقوم البنوك باستثمار هذه الاموال وإعطاء صاحبها فائدة إما سنوية أو نصف سنوية أو ربع سنوية أو شهرية حسب الاتفاق الذي جرى بين البنك والعميل، لكن يشترط أن تكون هذه النقود مودعة في هيئة ودائع طويلة الأجل أو حسابات توفير وليست حسابات جارية حتى يكون للبنك حرية التصرف فيها خلال فترة الإيداع، كما تقوم البنوك بعدة وظائف أخرى كسحب وتظهير الكمبيالات والأوراق التجارية³.

فمن وجهة نظر الكلاسيكية يمكن القول ان البنك هو مؤسسة تعمل كوسيط مالي بين مجموعتين رئيسيتين من العملاء ، المجموعة الاولى لديها فائض من الاموال وتحتاج الى الحفاظ عليه وتنميته ، والمجموعة الثانية هي مجموعة من العملاء تحتاج الى اموال لأغراض اهمها الاستثمار او التشغيل او كلاهما ، كما قد ينظر الى البنك على اعتبار انه تلك

¹ محمد الصيرفي ،ادارة العمليات المصرفية العادية غير عادية الكترونية ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، عمان شارع الملك حسني بناية الشركة المتحدة للتأمين ،ص 16.17

<https://:babelsoftco.com.3>

المنظمة التي تتبادل المنافع المالية مع مجموعات من العملاء بما لا يتعارض مع مصلحة المجتمع وبما يتماشى مع التغيير المستمر في البيئة المصرفية .

اما من الزاوية الحديثة فيمكن النظر الى البنك على انه مجموعة من الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول الودائع تدفع عند الطلب او لأجل محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق اهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الاقتصاد القومي، وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات ، وما يتطلب من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقا للأوضاع التي يقرها البنك المركزي، معنى ذلك ان البنك يقوم بتقديم ما يستطيع تقديمه من خدمات مالية من خلال موارده المتاحة تمثل حلولا للمشاكل المالية المتجددة والمتغيرة لعملائه المتوقعين، وهنا يحصل العميل على المنفعة المتمثلة في حل مشكلاته المالية كما ينتفع البنك من خلال المقابل المادي والمعنوي، الذي يحصل عليه عملائه كما يحصل المجتمع كله منفعة من نشاط البنك متمثلة في تسهيل وتنشيط المعاملات المالية لأطراف المجتمع، بما يعمل على تقدم ونحو الاقتصاد القومي والعالمي، وذلك المعنى هو الذي يحتوي بداخله على مفهوم البنك الشامل، فالبنك الشامل معناه ان يقوم البنك بتقديم اي حلول لمشاكل عملائه المالية بشروط تحقيق الارباح وتحقيق مصلحة المجتمع ويحتوي، ذلك المعنى بداخله ايضا المفهوم الحديث للتسويق الذي يعني مبادلة المنفعة مع مجموعات من العملاء المتوقعين في ظل تحقيق مصلحة المجتمع والمواءمة مع البيئة المتغير باستمرار.¹

ويلاحظ ان الهدف الاساسي من التحول الى البنك الشامل ، هو توليد المرونة والآلية التي تمكن البنك من التوائم مع التغيير الحادث في البيئة المصرفية، وكذلك لمواجهة المنافسة المرتقبة وبصفة خاصة بعد سريان الجزء الخاص بتحرير تجارة الخدمات، ومنها الخدمات المصرفية من اتفاقية الجات حيث من ضمن ما يعنيه لك حرية دخول اي بنك أجنبي لأي سوق طالما يعمل في ظل الشفافية وعدم اغراق ومحافظا على احترام القانون المدني للبلد الذي يعمل فيه كافة الأسواق.

التعريف الخامس : يعرف قانون النقد والقرض في مادته 114 البنوك التجارية على انها اشخاص معنوية مهمتها الاساسية والعادية لإجراء العمليات الموضحة في المواد 110 113 من هذا القانون بحيث يتضمن هذه المواد ومن الأعمال التي كلفت بها البنوك فهي تنحصر فيما يلي :

¹ محمد الفاتح الصيرفي، ادارة البنوك ، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان ، عمان ، 2012، ص 13-14.

- العمل على جمع الودائع والمدخرات من الجمهور
- القيام بمنح القروض
- توفير وسائل الدفع اللازمة ووضعها تحت تصرف الزبائن والسهر على ارادتها¹

المطلب الثاني- خصائص البنوك وأنواعها:

تمهيد:

تلعب البنوك التجارية دورا مهما في الاقتصاد الوطني حيث يحتل القطاع البنكي مركزا رئيسيا في معظم المجالات الاقتصادية والسياسية والمالية، وان ازدهار الاقتصاد لا يمكن ان يكون من خلال العمليات التي تقوم بها البنوك التجارية عن طريق سياستها الاقتراضية التي تسع من خلالها الى استهداف القطاعات الأكثر انتاجا والأكثر حاجة للتمويل من جهة وتحقيق أهدافها العامة من جهة أخرى.

اولا : خصائص البنوك²:

تعمل البنوك على تحقيق قدر كبير من الأرباح، كغيرها من المؤسسات المالية التجارية و تتميز بعدة خصائص تختص البنوك التجارية دون غيرها من المؤسسات و المشاريع التجارية ،بان معظم أصولها تشكل حقوق على مؤسسات و أشخاص في شكل ودائع مختلفة، و تعتبر هي الوحيدة القادرة على خلق خصوم قابلة للتحويل من شخص لآخر أو حتى من مؤسسة إلى أخرى باستخدام الشيك ، وتقوم بفتح حسابات جارية لعملائها و تحويلها إلى نقود ورقية أو العكس ، ويكون ذلك بناء على طلبهم وإجراء عمليات المقاصة لحسابهم ، ويكون ذلك بأدنى سرعة و بأدنى جهد، فتقوم بذلك البنوك التجارية بأهم وظيفة وهي ادارة عرض النقود في المجتمع من اهم خصائصها ما يلي:

-تختص بالقدرة على الإقراض، حيث تتم الوساطة بين المدخرين والمستثمرين، او بخلق مصادر تمويل وإقراضها، ولهذا السبب تمارس البنوك أثرا فعالا على حجم الائتمان وتوزيعه بين مختلف القطاعات الاقتصادية في المجتمع.

¹ قانون النقد والقرض

² ضياء خلاف، البنوك التجارية ودورها في تمويل التجارة الخارجية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ام البواقي خلال فترة 2000 ، 2014 ،مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير أكاديمي جامعة ام البواقي سنة 2015 2014 ص 21-22:

-تتعامل البنوك التجارية في الأصول النقدية والمالية فقط كالودائع والقروض والأوراق المالية ،ولا تدخل في مجالات استثمارات مباشرة في أصول حقيقية ، إلا بقدر الذي تحتمه طبيعة العمل مع البنك التجاري كامتلاك أصول ثابتة .

- قدرتها على خلق و تحطيم النقود، فعندما تقوم البنوك التجارية باقتناء أية أصول مالية تدر عائدا، فإن ناتج بيع أو تحويل هذه الأصول تنعكس في شكل زيادة في ودائع البنوك التجارية ، و تعتبر أهم مورد مباشر للتغيرات في عرض النقود من اجل اكبر عائد ممكن، كما أن عملية ائتمان قصير الأجل هو ما ميز البنوك التجارية دون غيرها من البنوك الأخرى ، في حين أنه يمكننا أن نتعرض لخصائص البنوك التجارية من خلال أهدافه.

-مبدأ التدرج : يعني هذا ان للبنوك التجارية تأتي في الدرجة الثانية في لتسلسل الرئاسي المصرفي بعد البنك المركزي ، بحيث يباشر هذا الاخير الرقابة عليها بما له من أدوات ووسائل.

- يمثل البنك المركزي التطبيق الصحيح لمبدأ وحدة البنك ، أي بنك مركزي واحد لكل اقتصاد معين، فالبنوك التجارية تتعدد وتتنوع بقدر اتساع السوق النقدي، والنشاط الاقتصادي وحجم المدخرات وما يترتب على ذلك من تعدد عملياتها وإدخال عنصر المنافسة بين أعضائه.

-من اجل إبراز الاختلاف الموجود بين البنوك الأخرى، نفرق بين كل من مصدر وقيمة النقد بحيث نجد أن هناك تماثل في مصدر وحدات النقد القانونية وهو البنك المركزي، في حين تتعدد المصادر بالنسبة للنقود الودائع باختلاف البنوك التجارية. اما من ناحية قيمة النقد، فنجد انه بينما تعتبر النقود القانونية متماثلة في قيمتها المطلقة بصرف النظر عن اختلاف الزمان والمكان، فان نقود الودائع التي تخلقها البنوك التجارية متباينة وتخضع القروض التي تمنحها البنوك التجارية لأسعار فائدة تختلف بالزمان والمكان.

- البنوك التجارية هي مشروعات راس مالية، هدفها الاساسي تحقيق أكبر قدر ممكن من الارباح بأقل نفقة ممكنة.

ثانيا - أنواع البنوك:

تختلف الدول من حيث نظامها الاقتصادي ، وتبعاً لذلك تختلف النظم المصرفية من دولة لأخرى، ويتكون الجهاز المصرفي في اي دولة من الدول على عدد من البنوك، مختلفة في انواعها تبعاً لتخصصاتها، واهم هذه البنوك¹:

¹ اياد منصور حسن عمان ، ادارة العمليات البنكية والنقدية ، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، 2019، ص 110.

أ- البنك المركزي: له دور هام فهو يقوم بالإشراف على السياسة الائتمانية في الدولة ويصدر اوراق البنكنوت ويحدد حجم المعروض منها، ويراقب اعمال البنوك التجارية ويقوم بأعمال المستشار النقدي للدولة ويحتفظ بحسابات لها ويسهل جميع عملياتها المصرفية.

ب- البنوك التجارية: تقوم بقبول الودائع وتوظيف النقود بأنواعها لمدة قصيرة لا تزيد فالغالب عن سنة، ومن اهم اعمالها خصم الاوراق التجارية والتسليف بضمان اوراق مالية او بضائع وفتح الاعتمادات.

ج- بنوك الاستثمار: تقوم بتوظيف اموالها في المشروعات التجارية والصناعية لأجل طويل، والاشترك في إنشاء شركات ، وإقراضها لمدة طويلة ، وقد انشأ في مصر في الاونة الاخيرة عدد كبير ،وتتمثل هذه البنوك التجارية في قبولها للودائع والذي يمثل جزءا رئيسا لنشاطها.

د- البنوك الاسلامية: تقوم بقبول الودائع تحت الطلب والودائع لأجل، مثل البنوك التجارية إلا انها تختلف عن البنوك التجارية في طريقة توظيف الأموال ، حيث أن البنوك التجارية تعتبر الفائدة أساس التعامل ، في حين أن البنوك الاسلامية تعتمد على المضاربة الاسلامية في توظيف اموالها ، ويعتبر هذا البنك من البنوك التجارية بالنظر الى الطبيعة الغالبة للنشاط الذي يزاوله.

هـ- البنوك المتخصصة: تعتمد هذه البنوك على مصادرها الداخلية في القيام بوظائفها ، حيث تقوم بتمويل انشطتها التي تتخصص فيها على مواردها الذاتية ، ولا تمثل الودائع بالنسبة لها دورا ملحوظا، كما ان تجميع الودائع لا يمثل واحدا من أغراضها بل يجب ملاحظة ما يلي بالنسبة للبنوك المتخصصة :

- يتمثل النشاط الرئيسي للبنوك المتخصصة في القيام بعمليات الائتمان طويل الاجل لخدمة نوع محدد من النشاط الاقتصادي.
- لا تعتمد البنوك المتخصصة على قبول الودائع تحت الطلب وكأحد الانشطة الرئيسية لها.
- تعتمد البنوك المتخصصة في تمويل انشطتها على مواردها الذاتية ومصادرها الداخلية ، التي تتمثل في راس مال والاحتياطات والقروض طويلة الاجل المتمثلة في السندات التي تصدرها.

وهكذا يمكن تقسيم البنوك المتخصصة من حيث عمليات التمويل التي تقوم بها الى الانواع التالية:

- البنوك الصناعية: تقوم بتقديم السلف والقروض ومساعدة الصناع للقيام بأعمالهم على اتم وجه ورفع مستوى الصناعة والمساهمة في انشاء شركات صناعية ومثل ذلك البنك الصناعي.
- البنوك الزراعية: تقوم هذه البنوك بمنح سلف للمزارعين لمدة قصيرة بضمان المحاصيل للقيام بأعمال الزراعة ، وقد قامت هذه البنوك لحماية صغار المزارعين من استغلال المرابين ومثل ذلك بنك التسليف الزراعي والتعاوني.
- البنوك العقارية: توظف اموالها في منح قروض ذات اجال مقابل رهن عقاري بضمان اراضي زراعية، وذلك لاستصلاح الاراضي او بناء عقارات وفي اغلب الاحوال توضع هذه البنوك تحت اشراف الدولة للمحافظة على الثروة القومية، ومثل ذلك البناء العقاري المصري التعميم افضل.

و-بنوك الادخار: تقوم بإقراض المشتركين في راس مالها بفوائد معتدلة .

المطلب الثالث-اهداف ووظائف البنوك :

إن البنوك التجارية هي المحرك الرئيسي لعجلة التنمية الاقتصادية لما تلعبه من دور في جميع المعاملات الاقتصادية سواء كانت داخلية او خارجية وتتدخل في جميع القطاعات والأنشطة ومنه لا يمكن ان ينشا اقتصاد قوي او حتى ضعيف بدون البنوك التجارية , وهي الممول الرئيسي للتنمية الاقتصادية , ولمعرفة دورها وتأثيرها في الاقتصاد سنتطرق الى الإجابة عن الأهداف و وظائف البنوك.

اولا: اهداف البنوك

أهداف البنوك التجارية تنقسم إلى ما يلي :

أ-اهداف عامة: وهي تلك الأهداف التي تتعلق بالسياسة العامة للبنك مثل تحقيق نمو في حجم ربحية البنك بمعدلات أكبر من المنافسين في السوق المصرفية.

ب-اهداف وظيفية: وهي تلك الأهداف التي تتعلق بالنواحي التنفيذية مثل الأهداف التي تتعلق بعلاقات البنك مع العملاء واختيار العمالة و غيرها.

كما يرى البعض الاخر ان اهداف البنك التجاري تنطلق من السمات الاتية¹:

¹ زياد رمضان ،ادارة البنوك ،دار البداية للنشر 2008، ص 19

1-الربحية : يتكون الجانب الأكبر من مصروفات البنك من تكاليف ثابتة، تتمثل في الفوائد على الودائع وهذا يعني وفقا لفكرة الرفع المالي ان ارباح تلك البنوك اكثر تأثيرا بالتغير في إيراداتها ، وذلك بالمقارنة في منشآت الاعمال الأخرى، لذا يقال ان البنوك التجارية تعد اكثر منشآت الاعمال تعرضا لأثار الرفع المالي، فإذا ما زادت إيرادات البنك بنسبة معينة ، ترتب على ذلك زيادة الارباح بنسبة أكبر، وعلى العكس من ذلك فإذا انخفضت الإيرادات بنسبة معينة ،انخفضت الارباح بنسبة أكبر، بل قد تتحول ارباح البنك الى خسائر، وهذا يقتضي من ادارة البنك ضرورة السعي لزيادة الإيرادات وتجنب حدوث خطأ فيها.

وإذا كان اعتماد على الودائع كمصدر رئيسي لموارد البنك المالية بعض الجوانب السلبية نتيجة لالتزام البنك بدفع فوائد عليها سواء حقق ارباح ام لم يحقق ، فان اعتماد على الودائع ميزة هامة، فالعائد الذي يحققه البنك على استثماراته عادة ما يقل على العائد الذي يطلبه املاكه، ومن ثم اعتمد البنك على اموال الملكية في تمويل استثماراته، فسوف يقفل ابوابه في اليوم الاول بل ربما لا يفتح أبوابه على الإطلاق ، إما الاعتماد على الودائع التي كمصدر رئيسي لتمويل الاستثمارات فيحقق للبنك حافة صافي تتمثل في الفرق بين الارباح المتولدة عن استثمار تلك الودائع وبين الفوائد المدفوعة عليها ، وبالطبع يذهب هذا الفرق الى املاك البنك مما يجعل العائد الدين يحصلون عليه أكبر بكثير من العائد على الاستثمار، هذا ويطلق احيانا على حافة صافي الفوائد بعائد الرفع المالي او عائد المتاجرة بالملكية اي العائد الناجم عن الاعتماد على اموال الغير في تمويل الاستثمارات.

2-السيولة : يتمثل الجانب الأكبر من موارد البنك المالية في ودائع تستحق عند الطلب ، ومن ثم يكون البنك مستعدا للوفاء بها في اي لحظة، وتعد السيولة من اهم الاهداف التي يتميز بها البنك التجاري عن المنشآت الأخرى ، ففي الوقت الذي تستطيع فيه هذه المنشآت تأجيل سداد ما عليها من مستحقات ولو لبعض الوقت، فان مجرد اشاعة عن عدم توفر سيولة كافية لدى البنك كفيلة بان تزعزع ثقة المودعين ويدفعهم فجأة لسحب ودائعهم مما قد يعرض البنك للإفلاس.

3-الامان : يتسم راس مال البنك التجاري بانه صغير نسبيا اذ لا تزيد نسبته الى صافي الاصول عن عشرة بالمئة عادة، وهذا يعني صغر حافة الامان بنسبة للمودعين الدين يعتمد البنك عن اموالهم كمصدر للاستثمار، فالبنك لا يستطيع ان يستوعب خسائر تزيد عن قيمة راس المال ، فاذا زادت الخسائر عن ذلك فقد تلتهم جزء من اموال

المودعين، والنتيجة هي افلاس البنك لذلك يسعى البنك دائما لكسب ثقة المودعين وهو يحرس كامل الحرس على أموالهم، بما يمليه المنطق والقانون اي اخذ مطالب بإعادة الحق الى اهله حيث يعبر عن هذا الحرس بضمانات يطلبها عن اقراضه للآخرين .

4-النمو: يصل البنك الى هدف النمو من خلال تعظيم ارقام نشاط الاقراض والإيرادات المتولدة عنه ، والتي لا تتم إلا بجهود انمائي منظم ومكثف يراعي شروط الاقراض الجيد واستقطاب عملاء متميزين والتقييم المستمر للأداء ولسياسات البنوك المنافسة بالسوق، حيث يكون على عاتق ادارة البنك تحقيق التوازن في نمو البنك يتناسب مع حجم موارده والفرص التسويقية المتاحة امامه ودرجة العائد الممكن تحقيقه ودرجة المخاطر المصاحبة .

وتفرض السمات المشار اليها ثلاث أهداف تهمدي بها إدارة البنك التجاري ، يتمثل الهدف الأول في تحقيق اقصى ربحية من خلال زيادة الإيرادات طالما ان الجانب الاكبر من التكاليف هو النوع الثابت، وان انخفاض في الإيرادات كفيل بان يصاحب انخفاض اكبر من الأرباح ، أما الهدف الثاني فيتمثل في تجنب التعرض لنقص شديد في السيولة لما ذلك من تأثير على ثقة المودعين فيه، وأخيرا يتمثل الهدف الثالث في تحقيق اكبر قدر ممكن من الائتمان للمودعين على اساس راس مال صغير ولا يكفي لتحقيق الحماية المنشودة لهم، هذا ومن المتوقع ان تؤثر الاهداف الثلاثة الربحية السيولة الامان على تشكيل السياسات الرئيسية التي تحكم الانشطة المصرفية ويمكن ذكرها فيما يلي¹:

- جذب الودائع
- تقديم القروض
- الاستثمار في الاوراق المالية

ثانيا : وظائف البنوك

تؤدي البنوك التجارية مجموعة من الوظائف تسمى الخدمات المصرفية ، و يمكن تقسيم هذه الوظائف عموما إلى قسمين الوظائف الحديثة والوظائف التقليدية :

¹ ضيف خلاف البنوك التجارية ودورها في تمويل التجارة الخارجية دراسة حالة بنك الفلاحة التنمية الريفية وكالة ام البواقي خلال فترة 2014. 2000 مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي في علوم التسيير تخصص مالية البنوك ص ص 19-21.

أ-الوظائف التقليدية: و تتمثل في الوظائف التالية

- ✓ فتح الحسابات الجارية و قبول الودائع على اختلاف أنواعها.
- ✓ تشغيل موارد البنك مع مراعاة مبدأ التوفيق بين السيولة و الربحية و الضمان أو الأمن و من أهم أشكال التشغيل والاستثمار في ما يلي¹ :
- منح القروض والسلف المختلفة وفتح الحسابات الجارية.
- تحصيل الاوراق التجارية وخصمها .
- التعامل بالأوراق المالية من أسهم و السندات بيعا و شراء لمحفظتها أو لمصلحة عملائها و تمويل التجارة الخارجية من خلال فتح الاعتمادات المستندية .
- تقديم الكفالات و خطابات الضمان للعملاء.
- التعامل بالعملات الأجنبية بيعا و شراء و الشيكات السياحية و الحوالات الداخلية منها و الخارجية.
- تحصيل الشيكات المحلية عن طريق غرفة المقاصة، و صرف الشيكات المسحوبة عليها.
- المساهمة في اصدار اسهم وسندات شركات المساهمة .
- تأجير الخزائن الامنة لعملائها لحفظ المجوهرات والمستندات والأشياء الثمينة .

ب-الوظائف الحديثة : أما بالنسبة للوظائف الحديثة فهي تشمل ما يلي² :

- تقديم خدمات استشارية للمتعاملين: من خلال إعداد الدراسات المالية المطلوبة للمتعاملين و منه تحديد الحجم الأمثل للتمويل ، و كذا طريقة السداد و مدى اتفاقها مع سياسة المشروع في الشراء و الإنتاج و البيع والتحصيل .
- وظيفة خدمات امناء الاستثمار: و تشمل توليفة واسعة من الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه مثل:
 - سداد الالتزامات الدورية.
 - إقامة المعارض السلعية داخليا وخارجيا.
 - إقامة المزادات لبيع وشراء السلع.

¹ خالد امين عبد الله ،العمليات المصرفية ، دار وائل للنشر الاسكندرية 2000، ص 36.

² طاهر محسن الغالي، وائل محمد ادريس ، الادارة الاستراتيجية ، دار وائل للنشر، الاردن، 2007، ص 36.

- ممارسة عمليات بيع وشراء العقارات.
- أية أعمال أخرى للعملاء طالما كانت مشروعة.
- وظيفة التوزيع: في المجتمعات ذات التخطيط الاقتصادي المركزي يتم توزيع كافة الأموال اللازمة للإنتاج أو إعادة الإنتاج والمتولدة من مصادر خارجة عن المشروع نفسه عن طريق المصرف ، ويتم ذلك النظام والذي انتهى تقريبا باختيار الاتحاد السوفياتي.
- خدمات مصرفية أخرى¹: بالإضافة الى العمليات والخدمات الرئيسية التي تقدمها البنوك التجارية فهناك خدمات ملحقه مختلفة منها :
 - خدمات البطاقة الائتمانية.
 - شراء وبيع الشيكات الأجنبية.
 - البنك الالي.
- و تضاف إلى هاتين المجموعتين من الوظائف الرئيسية للمصارف التجارية في المجتمعات التي تأخذ بمبدأ التخطيط المركزي للاقتصاد وظائف أخرى اهمها:
- وظيفة الاشراف والرقابة : تتولى المصارف في المجتمعات ذات التخطيط المركزي عملية توجيه الأموال المتداولة إلى استخداماتها المناسبة مع متابعة هذه الأموال للتأكد من انها تستخدم فيما رصدت له اغراض ، وللتأكد من مدى ما حققه استخدامها من اهداف محددة مسبقا للمشروعات التي تستخدمها.

بعض الوظائف الأخرى:2:

- تمويل التجارة الخارجية من خلال فتح الإعتمادات المستندية و تشتمل على إعتمادات للاستيراد و أخرى للتصدير ، و يحقق البنك التجاري أرباحه بصفة خاصة بمقدار الفرق بين الفوائد التي يودعها المودعين وتلك التي يتحملها المقترضين و العمولات و الأجور التي يحصلها البنك مقابل تقديم الخدمات لعملائه.
- قيام البنك بتحصيل مستحقات عملائه من مصادرها المختلفة سواء كانت هذه المستحقات شبكات أو كمبيالات أو سندات مستحقة لصالحها أو أسهم كذلك يدفع ديونهم لمستحقيه.

¹ حمد كمال خليل الحمزاوي ، اقتصاد الائتمان المصرفي منشأة المعارف، مصر الطبعة 2 2000 ، ص48.

- قيام البنك بتجميع مدخرات العملاء بشكل ودائع ادخار أو صندوق التوفير و إعطائهم فوائد منها ثم استثمار هذه المدخرات في شراء السندات.
- قيام البنك بالتعامل في الأوراق المالية على اختلاف انواعها سواء لمصلحة عملائه أو لمصلحته الشخصية.
- استبدال البنك للعملات الأجنبية بالعملة الوطنية و العكس لصالح العملاء.
- تأجير البنك خزائن صغيرة لعملائها يحتفظون بها منقولاتهم الغالية من مجوهرات وأوراق مالية نقود وغيرها .

المبحث الثاني - البنوك الرقمية الذكية :

تمهيد.

تهدف هذه الدراسة الى ابراز مدى مساهمة التحول الرقمي في عملية التغيير التنظيمي, وذلك بالتعرف على الممارسة الفعلية للرقمنة كركيزة أساسية للتغيير والتطوير في القطاع المصرفي, وذلك من خلال قيامنا بدراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية, وقد توصلت الدراسة الى الدور الكبير للتحول الرقمي في تعزيز عملية التغيير التنظيمي والتأثير على مجالات التغيير الأخرى في المؤسسة حيث ان العلاقة , بينهما هي علاقة اتجاه واحد,

*ولدراسة مفصلة لما تطرقنا له في المبحث الثاني هو الاطار المفاهيمي حول التحول الرقمي الذكي قسم الى ثلاث مطالب /المطلب الأول ماهية البنوك الرقمية الذكية ./المطلب الثاني أهمية وخصائص التحول الرقمي الذكي ./المطلب الثالث انعكاسات التحول الرقمي الذكي على تحديث البنوك بالجزائر.

المطلب الأول- ماهية البنوك الرقمية الذكية :

يعد التحول الرقمي استثمارا في الفكر وتغييرا في السلوك لأحداث تحول جذري في نوع الاعمال التي تروم المؤسسات من خلالها تحقيق التطور التقني الكبير، الذي يوفر بناء مجتمعات فعالة ومستدامة تنافسية عن طريق التغيير الجذري في صياغة الاجراءات اللازمة للتفعيل والتنفيذ ، ويتطلب ذلك التمكين من ثقافة الابداع في بيئة العمل ويشمل المكونات الرئيسية من حيث البنية التحتية والآلات والأجهزة ونماذج التشغيل وانتهاء بجودة النتائج .

أولا : مفهوم التحول الرقمي الذكي

التحول الرقمي الذكي يقصد به امكانية تكيف الشركات والمؤسسات الحكومية واستجابتها مع التغيرات التكنولوجية السريعة ، وذلك بتغيير نماذج اعمالها وعملياتها من اجل المحافظة على استمراريته في دائرة المنافسة خاصة الشركات التجارية لاستقطاب قاعدة اكبر من الزبائن على عكس المؤسسات الحكومية التي يكون فيها المواطن مجبرا للتعامل معها، ويعتبر التحول الرقمي في القطاع الحكومي كذلك مهم جدا.¹

أ-تعريف الأول: يعرف التحول الرقمي بانه العملية انتقال الشركات الى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرضها تزيد من قيمة منتجها، ويرمز للتحول الرقمي DX التحول في الاعمال او الحكومات اي اجراء تغييرات جذرية تطال نموذج العمل والاجراءات والعمليات، قد يطال التحول عملية تغيير المنتج او طريقة تقديم الخدمة كليا قد يكون استراتيجيا يتدخل في وظائف المؤسسة كلها من المبيعات الى التوريد وتقنية المعلومات وكل سلسلة القيمة.

ب-عرفته شركة IDC: يعرف التحول الرقمي بانه العملية المستمرة التي تقوم بها المؤسسات للتكيف مع متطلبات عملائها واسواقها عبر توظيف القدرات الرقمية من اجل ابتكار نماذج عمل جديدة ومنتجات وخدمات تميز بسلامة الاعمال لرقمية واليدوية وتجارب الزبائن مع تحسين الكفاءة التشغيلية والاداء التنظيمي في نفس الوقت.

ج-عرفته شركة Accenture: يتطلب نجاح الاعمال اليوم تحولا رقميا يركز على العميل ويبدأ باعطاء الاولوية لتجربة العملاء الممتازة وذات الصلة وحشد المؤسسات والعمليات والتكنولوجيات .²

د-عرفته ايضا Capgemini: اصبح التحول الرقمي هو التحدي الرئيسي في ادارة التغيير لانه لا يؤثر فقط على هياكل الصناعة والموقع الاستراتيجي، ولكن على جميع مستويات المؤسسة وسلسلة التوريد الموسعة الخاصة بها.³

عرفته شركة Deloitte الرقمية: كانت قوة دافعة للتغيير في مختلف الصناعات والتحول يتسارع ، كما انه يعتبر اطارا يعيد تشكيل الطريقة التي يعيش بها الناس ويعملون ويفكرون ويتفاعلون ويتواصلون اعتمادا على التقنيات المتاحة مع التخطيط المستمر والسعي الدائم لإعادة صياغة الخبرات العملية ، حيث يوفر امكانيات ضخمة لبناء مجتمعات تنافسية

¹ جميلة سلامي، يوسف بوشي ، التحول الرقمي الذكي بين الضرورة و المخاطر، جامعة تيارت با الجزائر، سبتمبر 2019، ص 947- 948.

² عباس بردان التحول الرقمي وكيف تعرفه الشركات الرقمية ومحركات دفع التحول الرقمي وتكنولوجي الجزء الاول بتاريخ النشر 13 اوت 2018

³ نفس المرجع

ومستدامة عبر تحقيق تغيير جذري في خدمات مختلف الاطراف من المستهلكين وموظفين ومستخدمين مع تحسين تجاربهم وإنتاجيتهم عبر سلسلة من العمليات المناسبة مترافقة مع صياغة الاجراءات اللازمة للتفعيل والتنفيذ ، ويعد اداة لتحسين الكفاءة وتقليل الانفاق وتطبيق خدمات جديدة بسرعة ومرونة.

ج- يمكن تعريف التحول الرقمي "على أنه عبارة عن ثورة في الممارسات وأتمتة مختلف الأنشطة في المؤسسة وتبسيط العمليات وذلك بهدف تسريع تدفق العمل حيث يعتبر التحول الرقمي ناقلاً لخلق القيمة وفرص الأعمال¹

وعرفه (FITZGERALD ETA) بأنه إستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة لكي تتمكن المؤسسة من تحقيق الكفاءة في عملياتها الرئيسية مثل تعزيز تجربة العملاء، تسهيل العمليات، خلق اعمال جديدة².

من خلال هذه التعريفات يتضح ان عملية التحول الرقمي تتطلب وجود نموذج عمل وقدرات تقنية ورقمية يتم جمعها لابتكار منتجات وخدمات ابداعية مقارنة بالطرق التقليدية في تقديم الخدمات وكذا تحسين الكفاءات التشغيلية وخفض التكلفة والاستحواذ على شريحة أكبر من العملاء والجمهور من اجل التفوق على المنافسين.

ثانيا: مفهوم البنوك الذكية

تعرف البنوك الالكترونية ببنوك الانترنت او بنوك الويب برغم من علاقتها بالكمبيوتر الشخصي ، فإنها لم تأخذ كافة سماتها ومحتواها من مفهوم بنك الكمبيوتر الشخصي المتقدم الإشارة إليه ، فالبرمجيات التي تشغل البنك الالكتروني ليست موجودة في نظام كمبيوتر الزبون ، والفائدة من ذلك كبيرة ، فالبنك أو مزود البرمجيات ليس ملزماً بإرسال الإصدارات الجديدة والمتطورة من البرمجيات للعميل كلما تم تطويرها ، ويمكن بفضل ذلك أيضا أن يدخل العميل إلى حساباته و إلى موقع البنك وخدماته من أي نظام آخر في أي مكان أو أي وقت وليس فقط من خلال حاسوبه الخاص كما هو الحال في فكرة البنك المنزلي أو البنك على الخط . كما أن تعلم استخدام البرمجيات لم يعد متطلباً كالتزام على البنك ، فالموقع يتيح ذلك والعديد من مواقع البرمجيات الشبيهة تقدم مثل هذا التعريف ، وفوق ذلك كله فان

¹Bouhamou & autres, 2019, 207p.

² كاضم بريس وقاسم جبر 2019.صفحة 207

البنك عبر الانترنت ، أو بنك الموقع ، يتيح مداخل للزبون باتجاه مواقع حليفة أو شبيهة أو مكملته لخدماته ، كمواقع إصدار وإدارة البطاقات المالية او من المعلومات المتبادلة ، أو مواقع مؤسسات شهادات التعاقد والتوثيق، أو مواقع تداول الأسهم أو أي مواقع أخرى تقدم أي نمط أو نوع من الخدمات المالية أو الاستشارية عبر البنك المستضيف أو شركائه¹.

هذه البنوك الالكترونية تجد وجودها في البيئة الافتراضية لا في الواقع الملموس إلا أنها تحقق تطور واسع في وسائل الإدارة وتقديم الخدمة المصرفية بل وفي وسائل الرقابة والتهرب منها ، كل هذا أدى إلى إعادة النظر بما هو سائد من مفاهيم تتعلق بجهات تقديم الخدمة وآليات الإشراف عليها ومحتوى الخدمة المصرفية والنشاط المصرفي ومعايير الشمولية والفعالية في ممارسة العمل البنكي.

ويستخدم اصطلاح البنوك الالكترونية او بنوك الانترنت كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت في مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد او البنوك الالكترونية عن بعد او البنك على الخط او الخدمات المالية الذاتية ، وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بادارة حساباتهم وانجاز اعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المكتب او أي مكان اخر وفي الوقت الذي يريد الزبون ويعبر عنه بعبارته الخدمة المالية في كل وقت وفي أي مكان ، وقد كان الزبون عادة يتصل بحساباته لدى البنك ويتمكن من الدخول اليها وإجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق خط خاص، وتطور المفهوم هذا مع شيوع الانترنت اذ امكن للزبون الدخول من خلال الاشتراك العام عبر أالانترنت لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على اساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام كمبيوتر الزبون بمعنى ان البنك يزود جهاز العميل الكمبيوتر الشخصي بحزمة البرمجيات اما مجانا او لقاء رسوم مالية، وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد او كان العميل يحصل على حزمة البرمجيات اللازمة عبر شرائها من الجهات المزودة، وعرفت هذه الحزم باسم برمجيات الادارة المالية الشخصية وهذا المفهوم للخدمات المالية عن بعد هو الذي يعبر عنه واقعا بنك الكمبيوتر الشخصي وهو مفهوم وشكل قائم ولا يزال الاكثر شيوعا في عالم العمل الالكتروني.

ثالثا : متطلبات البنوك الرقمية الذكية²

أ- البنية التحتية التقنية : ان اولى متطلبات البنوك الالكترونية البنية التحتية التقنية والبنى التحتية للبنوك الالكترونية ، لا يمكن ان تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات ذلك ان البنوك الالكترونية تحيي في بيئة الاعمال الالكترونية

¹ مداح عرابي، اهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي ،مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة شلف ،العدد 2،جانفي 2010،ص 3 4 5

² يوسف مسعداوي ، البنوك الالكترونية ، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات جامعة البلدة ص232-233.

والتجارة الالكترونية والمتطلب الرئيسي لضمان اعمال الكترونية ناجحة وضمان دخول امن وسليم لعصر المعلومات يتمثل بالاتصالات وبقدر كفاءة البنى التحتية وسلامة سياسات السوق الاتصالي.

كما ان فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري ودقة المعايير وتوأمها الدولي وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات ، كما ان العنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات من حيث الاجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيسي، بل استراتيجيات التوافق مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعيين التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الاستخدام الامثل والسليم لوسائل التقنية .

ان اهم عناصر استراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات يمكن تلخيصها في ما يلي:

- تحديد اولويات واغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة.
- السياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في وق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع.
- تنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة وفي مقدمتها معايير امن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين.
- توفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة.
- اخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد اولويات الدعم وما يتعين ان يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة.

ب- التطوير والاستمرارية: ان الجمود وانتظار الاخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز ، ونلاحظ ان البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادة في اقتحام الجديد لأنها تنتظر اداء الاخرين، وربما يكون المبرر الخوف على اموال المساهمين واجتياز المخاطر.

ج-الرقابة : لقد اقامت غالبية مواقع البنوك الالكترونية جهات منشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الالكتروني لتقييم فعالية واداء موقعها، ويسود فهم عام من كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع لكنه ليس كذلك دائما وان كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث .

د-الكفاءة الادائية: من اهم الامور التي تمتد كفاءة الاداء الى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والادارية المتصلة بالنشاط البنكي الالكتروني.

هـ-التفاعل مع متغيرات والاستراتيجيات الفنية والادارية والمالية: التفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط او مع البنى التقنية فقط وانما مع الافكار و النظريات الحديثة في حقول الاداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي تلك الافكار التي تجيء وليد تفكير ابداعي وليس وليد تفكير نمطي .

المطلب الثاني - أهمية خصائص وأهداف التحول الرقمي:

يشير التحول الرقمي الى دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع قطاعات العمال التجارية , مما يؤدي الى تغيير جذري في طريقة أداء الشركة وتحقيق قيمة العملاء , وعلى هذا الأساس يمكن ان يساعد تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على التحول الرقمي المؤسسي بشكل كبير القادر على تبسيط استثماراتهم , و تطوير خارطة طريق رقمية شاملة استكشاف فرص رقمية جديدة.

اولا: اهمية التحول الرقمي الذكي

➤ زيادة الإنتاجية: ويقصد بها تنمية إنتاجية الموارد البشرية والمادية والطبيعية كما وكيفا من أمثلتها¹:

- زيادة انتاجية عمال المصانع .
- زيادة انتاجية عمال المكاتب .
- زيادة انتاجية نظم التعليم .

➤ زيادة انتاجية الموارد الطبيعية: لقد أثبتت تكنولوجيا المعلومات قدرة فائقة على تقليل العمالة وتوفير المواد الخام، والمواد الوسيطة وتقليل استغلال الطاقة. والتحويلات الرقمية هي وسيلة فعالة لتحقيق التنمية الشاملة والمستدامة

¹ محمد قارطي، دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص حقوق ، جامعة مستغانم الجزائر ، 2016-2017، ص21

فهي حلقة الوصل التي تربط بين مطالب السوق وأنشطة التصميم والتوزيع في نظام متكامل. من جانب آخر فقد ساعدت نظم المعلومات على زيادة رقابة الإدارة على أداء العمالة وضبط جودة الإنتاج.

أما فيما يخص زيادة إنتاجية عمالة المكاتب فيتضح ذلك من خلال ظهور أتمتة المكاتب وذلك بهدف زيادة فعالية التواصل بين موظفي المكاتب¹ وبين مراكز الإدارة والفروع ، وكذلك سرعة إنتاج الوثائق وتبادلها وتسهيل وضبط عمليات حفظ السجلات واستخراج الكشوف وعمل التقارير.

➤ تحسين الخدمات: تؤدي التحولات الرقمية دورا حاسما في تحسين الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل في مختلف المجالات من أهمها: خدمات المصارف والمواصلات والاتصالات والصحة من خلال ما توفره في مجال زيادة الرفاهية لطالب الخدمة أو الزبون أو العميل... الخ . وتسهيل عمل مقدمها.²

➤ السيطرة على التعقيد: عن التطورات السريعة والملاحقة التي تشهدها المجتمعات اليوم ، جعلت من التعقيد واحدة من أهم الصفات التي تميزه ، من أجل التخلص من هذا التعقيد تم اللجوء لتلك المعلومات والاتصالات الجديدة نتيجة لتنوع حاجات الافراد وتشابك العلاقات الاجتماعية والإنسانية، ويساهم التحول الرقمي في توفير الوسائل والتقنيات التي تساعد بفعالية في تحليل الاوضاع المتناقضة في المجتمع وتذليل الصعوبات داخل المؤسسات وخارجها.³

➤ دراسة ما ليس متاحا: ادى تغير مظاهر الحياة المعاصرة الى تعدد الظروف والمواقف التي تستوجب الدراسة سواء كانت هذه الظروف سابقة وحالية فقد يلعب التحول الرقمي دورا مهما في استحضار ازمة الماضي ، وتتبع شريط الأحداث بالسرعة المرغوبة لمتابعة تطور هذه الظواهر، فالتحول الرقمي يلي حاجات المجتمعات المعاصرة في المساهمة في تخطي خطر الكوارث التي يمكن ان تحدث في المستقبل .

➤ المرونة: تعد المرونة هي الوجه الاخر للمجتمعات الحديثة كصفة بديلة عن التعقيد وعاملا مساعدا للتخلص من الاثار السلبية التي تحدثها التغيرات السريعة المفاجئة. بالإضافة إلى أن المرونة عامل يضمن تكيف الافراد

¹ أتمتة المكاتب هي من التقنيات التي دخلت مجالات العمل المختلفة وبسرعة وهي باختصار العملية التي تتم بها مكنتة العمل في المكاتب او المنظمات بشكل عام وجعله تلقائيا اوتوماتيكيا لغرض التقليل من العمل اليدوي والسرعة في الاداء ودقة النتائج المطلوب الحصول عليها

² مختار حماد تاتير، الادارة الالكترونية على ادارة المرفق العام وتطبيقاها في الدول العربية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلوم الدولية، الجزائر 2007 ص 70.

³ المرجع نفسه

والمؤسسات مع المتغيرات والمتطلبات والرغبات المتجددة وتكون المرنة مجسدة في العديد من المجالات من بينها:

عمليات الانتاج، وعمليات تقديم الخدمات ، بالاضافة الى اتخاذ القرارات وطرق استغلال استخدام المعلومات.

ثانيا :خصائص التحول الرقمي

ان التحولات الرقمية الجديدة تعد من أبرز وسائل التغلب على الانقسامات الانمائية بين مختلف دول العالم، كما تساهم في تحقيق رفاهية المجتمعات والأفراد من خلال ما توفره من خدمات متنوعة، وهو ما يوضح أهمية التحول الرقمي ودور في تسهيل عمليات تبادل المعلومات والبيانات دون التعرض لحواجز مكانية أو زمانية ويعود هذا للخصائص التي يتميز بها التحول الرقمي ومن أهمها¹:

أ-التفاعلية: حيث يتبادل القائم بالاتصال والمتلقي الأدوار وتكون ممارسة الاتصال و تبادلية، وليست في إتجاه أحادي بل يكون هناك حوار بين الطرفين.

ب-اللزامية: وهي إمكانية التفاعل مع العملية الاتصالية في الوقت الذي يناسب الفرد، سواء كان مستقبلا أو مرسلا.

ج-المشاركة والانتشار: يسمح التحول الرقمي لكل شخص يمتلك وسوائل بسيطة أن يكون ناشرا لرسالته ويشاركها مع الاخرين.

د-المرونة: تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج سوفت وار بالحاسوب مما يسمح بقدر عال من جودة الاستخدام .

هـ-الذكاء: تتسم الشبكات الرقمية بقدر عال جدا من الذكاء، حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغير أوضاع القنوات الاتصالية بصفة مستمرة ويصحح مسارها.²

¹ بشرى حسين الحمداني ، التربية الاعلامية ومحو الامية الرقمية ، دار وائل للنشر الأردن 2015،ص138.

² حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، لدار المصرية اللبنانية، القاهرة 1997، ص 151.

كما يختص التحول الرقمي بمجموعة من الخصائص الأخرى أهمها¹ :

1-التنوع : مع تطور المستحدثات الرقمية في الاتصال وتعددتها، بالإضافة إلى ارتفاع القدرة على الانتاج والتخزين والاتاحة للمحتوى الاتصالي ، ادى ذلك في تنوع عناصر العملية الاتصالية، التي وفرت للمتلقى خيارات أكثر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه للاتصال وتمثل ذلك في الاتي :

- التنوع في اشكال الاتصال المتاحة من خلال وسيلة رقمية واحدة هي الحاسب الشخصي والاختيار بين هذه في الزمان والمكان الذي يحدده بناء على حاجاته وظروفه الخاصة.
- التنوع في المحتوى الذي يختاره في المواقع المختلفة المنتشرة على شبكة الانترنت سواء في وظائف هذا المحتوى أو مجالاته.

2-التكامل: تمثل شبكة الانترنت مظلة اتصالية تجمع بين نظم التواصل وأشكالها، والوسائل الرقمية المختلفة والمحتوى بأشكاله في منظومة واحدة توفر للمتلقى الخيارات المتعددة، في إطار متكامل عن طريق توفير اساليب التعرض والاتاحة ووسائل التخزين بأسلوب متكامل خلال وقت التعرض على شبكة الانترنت ومواقعها المتعددة .

3-تجاوز وحدتي المكان والزمان:فالتحول الرقمي يتيح امكانية الاتصال عن بعد وبالتالي لا يفترض فيه وجود طرقي عملية الاتصال في مكان واحد، كما هو في الاتصال المواجهي والذي كان شرطا لتوفر عنصري المرونة والتفاعلية.

الاستغراق في عملية الاتصال من الخصائص المميزة للتحول الرقمي لإنخفاض تكلفة الاتصال أو الاستخدام، نظرا لتوفر البنية الاساسية للاتصال وانتشار الاجهزة الرقمية، وكذلك تطور برامج المعلومات ونظم الاتصال بكلفة زهيدة مما شجع المستخدمين لأجهزة الحاسوب وبرامجه على الاستغراق في هذا البرامج بهدف التعلم لأوقات طويلة في إطار فردي، كما ساعد تطور برامج النصوص الفائقة والوسائل الفائقة على طول فترة التجول بين المعلومات والافكار التي تتضمنها لأغراض إكتساب المعلومات أو التسلية، ولذلك فان فترة استخدام الحاسب الالي وبرامجه تفوق في كثير من الاحيان الوقت المستمر في القراءة أو الاستماع أو المشاهدة، خصوصا بعد إن أصبحت الشبكة العالمية مصدرا مضافا لعرض المواد الاعلامية التي تقدمها وسائل الإعلام على مواقعها في هذه الشبكة.

¹ محمد عبد الحميد ، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير ، عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص ص 110-111.

ومن خصائص التحول الرقمي واستغلال الوسائل الرقمية أيضا¹:

1- اندماج الوسائط: فالوسائل الرقمية الجديدة تتيح إمكانية استخدام كل وسائل وطرق وتقنيات التواصل، مثل النصوص، الصوت، الصورة الثابتة، الصورة المتحركة، الرسوم البيانية الثنائية والثلاثية الابعاد،..... الخ

2- الانتباه والتركيز: نظرا لان المتلقي للوسائل الرقمية الجديدة يقوم بعمل فاعل في اختيار المحتوى والتفاعل معه فانه يتميز بدرجة عالية من الانتباه والتركيز بخلاف التعرض لوسائل الاعلام والاتصال التقليدية الذي يكون عادة سلبيا وسطحي.

3- التخزين والحفظ حيث: يسهل على المتلقي تخزين وحفظ الرسائل الاتصالية واسترجاعها كجزء من قدرات الوسيلة في حد ذاتها.

من هنا يتضح أن لتكنولوجيات المعلومات والاتصال والتحويلات الرقمية دورا هاما في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية ، وذلك لما لها من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائط الاتصال التقليدية فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة ، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لكل ومختلف شرائح البشرية متاحة في كل زمان ومكان وبتكلفة منخفضة، فهي تعد مصدرا هاما للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات بمختلف أنواعها أو للحكومات كما أنها تلعب دورا هاما في تنمية العنصر البشري.²

ثالثا: اهداف التحول الرقمي دور التحول الرقمي في تحسين اداء البنوك

تتمثل في ما يلي³:

- توفير كم هائل من المعلومات على وسائط رقمية.
- حفظ مصدر المعلومات الاصلي من التلف.
- تسهيل عملية البحث في المجموعات الرقمية واسترجاع المعلومات بوسائل وطرق عديدة.

¹ بشرى حسين الحمداني مرجع سبق ذكره ص138.

² ماهر عودة الشمالية واخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال ، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص99.

³ مرجع سبق ذكره ص66-77.

- تخفيض التكلفة التي تعتمد على الوسائل التقليدية.
 - توفير خدمات معلوماتية بتقنيات جديدة كالحزمة المرجعية الرقمية والترجمة الآلية.
 - إتاحة المعلومات الأكبر عدد من المستخدمين والمتعاملين من خلال المنصات الرقمية وارشفتها كموارد رقمية يمكن الوصول إليها من بعد وعن بعد.
 - تقليص المدة الزمنية التي تستغرقها المعلومة من مصدرها الأساسي إلى المتلقين والمستخدمين.
 - التحديث المستمر للمعلومات الرقمية وإتاحة معلومات أصلية مرقمنة.
 - الارتقاء بمستوى البحث العلمي من خلال الارتقاء بخدمات المعلومات المتقدمة.
- وأضافت الباحثة مهري سهيلة في دراسة معنونة بالمكتبة الرقمية في الجزائر مجموعة من الأهداف على المستويات التالية:
- الحفظ: يعد حفظ المعلومات في الصيغة الرقمية أقل عرضة للتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار التي تخزن الآلاف من الصفحات.
 - التخزين: توفر التحولات الرقمية مساحات أكبر للتخزين كالأقراص المضغوطة والDVD.
 - التشارك: من خلال شبكة الانترنت ومختلف شبكات المعلومات الأخرى التي تمكن من اطلاع آلاف الأشخاص في نفس الوقت في الوثيقة والمعلومة .
 - سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: عن طريق تمويل الموارد والوثائق على الشكل الرقمي يمكن من الوصول إليها في ثوان بدلا من دقائق أو ساعات في النظم التقليدية.

إضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في :

- الحصول على معلومات دون التدخل البشري .
- تحقيق عائد مادي من خلال التعامل الرقمي .

المطلب الثالث- ولقح الصيرفة الإلكترونية في الجزائر :¹

¹ بوخاري فاطمة، واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية وآليات تفعيلها في البنوك الجزائرية دراسة حالة الجزائر 2002 - 2017 ، جامعة الجيلالي ليايس -سيدي بلعباس (الجزائر)، المجلد 04 العدد 02 2020 ص ص 143-151.

- 1-تكنولوجيا الانترنت في الجزائر : بدأت الجزائر استفادتها من خدمات شبكة الانترنت، و التقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بهذه الشبكة في شهر مارس من عام 1994 عن طريق مركز الإعلام العلمي و التقني CERIST الذي أنشئ في مارس 1986 من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
- 2-نظام التسوية الإجمالية الفورية Systeme à Règlement Brut en Temps Réel:بادر بنك في الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية 15 ماي 2006 باعتماد هذا النظام.
- 3-نظام المقاصة الإلكترونية Systeme de Télécompensation:في سنة 2006 اعتمدت الدولة الجزائرية على نظام الدفع الإلكتروني الذي سمح لها بإنشاء غرفة المقاصة، و سنوضح تطورات المعاملات باستخدام نظام المقاصة الإلكترونية.
- 4-الصرافات الآلية الموجودة في الجزائر : حقق نظام الشبكة النقدية المشتركة في الجزائر تطورا واسعا لعدد الصرافات الآلية الموجودة في الجزائر.
- 5- طرفيات البيع لدى التجار في الجزائر
- 6-البطاقات البنكية في الجزائر : شرعت الجزائر في تبني طريقة حديثة للدفع باستخدام البطاقات البنكية و التي بدأ العمل بها في الجزائر سنة 1989 من طرف البنك الخارجي الجزائري و القرض الشعبي الجزائري و البنك الوطني الجزائري. من أهم العراقيل، و الصعوبات التي تواجه تطبيق الصيرفة الإلكترونية و تكنولوجيات المعلومات و الاتصال، و تعرقل عمل المصارف الإلكترونية ما يلي :
 - معوقات البنية التحتية : و تشمل:
 - ضعف تأهيل موظفي المصارف المشرفين على تقنية الانترنت المصرفي.
 - ضعف الاستعداد التقني للمصارف عند تطبيق الانترنت المصرفي.
 - تكرار تعطل نظام الانترنت المصرفي.
 - صعوبة الحصول على خدمة الانترنت.

- انخفاض دور شركات الاتصالات عند تقديم خدمات الانترنت للمصارف.
 - المعوقات القانونية : و تشمل:
 - تعمد النظام المصرفي إخفاء قوانينه و أنظمته وشروطه عند التعامل عن طريق الانترنت.
 - أنظمة و قوانين و شروط التعامل عن طريق الانترنت يكتنفها الغموض.
 - ضعف تفعيل القواعد التشريعية و القانونية التي تنظم خدمة الانترنت المصرفي.
 - انعدام وجود أدلة إثبات قابلة للتحقيق عند حدوث خلاف بين العملاء و المصرف.
 - معوقات الأمن و الحماية : و تشمل :
 - الخوف من تسرب أرقام الحسابات و الأرقام السرية.
 - الخوف من وصول قرصنة الشبكة إلى موقع النظام.
 - الخوف من وصول موظفين غير مصرح لهم إلى النظام المصرفي للمصرف.
 - ضعف إجراءات حماية البيانات و التعاملات على الشبكة.
 - المعوقات التشغيلية : و تشمل:
 - صعوبة استخدام النظام المصرفي عبر الانترنت.
 - ضعف الثقة في النظام المصرفي عبر الانترنت.
 - بطء تنفيذ العمليات المصرفية.
 - تأخر نظام الانترنت المصرفي عن الإجابة عن استفسارات العملاء.
 - المعوقات الإدراكية : و تشمل:
 - انخفاض إدراك القيادات المصرفية بمفهوم و أهمية الانترنت المصرفي.
 - انخفاض دور المصرف في تقديم خدمات تشجيع العملاء على استخدام النظام المصرفي عبر الانترنت.
 - انخفاض إدراك العملاء بمفهوم و أهمية الانترنت المصرفي.
 - المشاكل المتعلقة بتطبيق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر:
- إن النظام المصرفي الجزائري يعرف تأخرا مهما فيما يتعلق بالتكنولوجيات الجديدة للمعلومات، و بالتالي فإن الصيرفة

الإلكترونية تعتبر المولود الجديد للنظام البنكي لم تستعمل في الجزائر لأسباب مختلفة تتمثل فيما يلي:

—انعدام الثقة للزبائن اتجاه النظام الحديث للإعلام و الاتصال.

—قلة الموارد المالية لاقتناء التجهيزات، وكذا استعمال مستخدمين و إطارات متخصصة في هذا الميدان.

—عدم الوعي الكافي للجزائريين بمنافع النظام المصرفي الإلكتروني.

—هذا النظام حديث في العالم العصري يتطلب خبراء في ميدان الإعلام الآلي و الاتصال، و هذا الشيء تفتقر إليه بلادنا.

—نظام الأمن المعلوماتي غير فعال في بلادنا.

— E Banking هو بنك عصرنا، و في الواقع فهو يقدم فوائد و مزايا هائلة للمستهلك و هذا

بعرض عمليات مبسطة و بأقل تكلفة ممكنة، و مع ذلك هذه الخدمة تطرح أيضا مشاكل

جديدة للسلطات الوطنية من خلال التنظيم و مراقبة هذا النظام المالي وكذا بالنسبة

لصياغة و تطبيق سياسة الاقتصاد الكلي.

الرؤى المستقبلية لنجاح الصيرفة الإلكترونية في الجزائر:

—حلول و سبل تطبيق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر : من أجل تبني نظام مصرفي متطور في بلادنا أي بنك إلكتروني

فعال يجب ما يلي :

— تحسيس المستهلك الجزائري بمميزات البنك الإلكتروني، وهذا من خلال الإشهار و أيام

دراسية في هذا المجال ... الخ.

—العمل على تطوير و تدعيم النظام المصرفي الجزائري فيما يتعلق خصوصا بتحويل رؤوس

الأموال الافتراضية، و ضد كل تجاوز محتمل لأنه في الواقع القطاع البنكي هو حساس

خصوصا إذا تعلق الأمر بنقود الدولة أو التوفير.

—تحسين أنظمة الاتصال و التحويل.

—العمل على خلق شبكات الانترنت بين البنوك لتسهيل تسيير التحويل.

—العمل على تأمين كل من الخدمات و التحويلات الإلكترونية ضد كل من أعمال القرصنة.

—تحسين فعالية التجهيزات ضد أي عجز طارئ.

البنوك الجزائرية وتحدياتها و آفاقها مع الصيرفة الإلكترونية: لا يمكن للبنوك الجزائرية

القيام بدورها بوتيرة سريعة دون اللجوء للاستخدام المكثف للتكنولوجيات الحديثة و بالأحرى تكنولوجيات الإعلام

والاتصال الحديثة، فهناك عدة شروط حتى يدخل الاقتصاد عامة و المؤسسات خاصة إلى تكنولوجيا الإعلام

والاتصالات و هي:

—بالنسبة لسلطات البلد : إن الاستثمار في التربية و التكوين الذي يعطي قوة عاملة مؤهلة في مجالات عالم تكنولوجيا

الإعلام والاتصال، وتخفيف القيود على قطاع الاتصالات عاملان هامان للاقتصاديات الوطنية و الاقتصاد العالمي، و

يمكن أن تستفيد الجزائر من تقرير مكتب الاستشارة الأمريكي المتمركز بواشنطن، يركز التقرير على ما سماه المكتب

الاستعداد الإلكتروني، فيرى ضرورة توفر خمس نقاط قوة في الاقتصاد في عالم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال وهي :

✓ الربط : هل شبكات تكنولوجيا الإعلام قابلة و سهلة الاستخدام؟

✓ القيادة الإلكترونية : هل وضعت الحكومة الاستعداد الإلكتروني كأولوية وطنية؟

✓ أمن المعلومات : هل يمكن للمستخدمين وضع ثقتهم في معالجة و تخزين المعلومات

بالشبكة المعلوماتية؟

✓ رأس المال البشري : هل حصلت القوة العاملة على التكوين المناسب لبناء و تدعيم

الأعمال الإلكترونية و مجتمع تكنولوجيا الإعلام؟

✓ مناخ الأعمال الإلكترونية : إلى أي مدى يسهل القيام بأعمال إلكترونية بالبلد؟ —العمل على تكوين إطارات

متخصصة في ميدان نقل المعلومات

✓ بالنسبة للجزائري نرى ضرورة توفر الشرط الثاني المتمثل في القيادة الإلكترونية.

كخطوة أولى مثلما فعلت سلطات سياسية في عدة بلدان صناعية نامية.

—المسؤولية الدولية : يتزايد الاهتمام عبر العالم بمعالجة مسألة الهوة أو الفجوة بين الدول التي دخلت عالم تكنولوجيا

المعلومات والاتصال و التي ما زالت متأخرة أي ما يسمى بالتميز الرقمي، و لقد قدم الاقتصاد العالمي مؤخرا بعض

الاقتراحات الهامة لمجموعة الثمانية G 8 بأن عليها أن تبادر و أن تقود مجهودا دوليا لمساعدة الدول النامية في تضييق

الهوة بالتعاون مع الهيئات و المؤسسات الأخرى المختلفة، كما يركز على ضرورة استقرار الاقتصاد الوطني للدول النامية، و

إيجاد موارد جديدة للتمويل، وكذا وضع سياسات حكومية تشجع المنافسة في قطاع الاتصالات، وهياكل الانترنت، التجارة الإلكترونية الشاملة.

—مسؤولية المشروعات : يجب أن يكون دخول عالم التكنولوجيات الحديثة من أولويات كل مشروع اقتصادي بالجزائر، و على البنوك بالجزائر أن تضع عرض خدمات الصيرفة في الإلكترونية ضمن إستراتيجية متوسطة و طويلة المدى، حتى تصبح قادرة على المنافسة السنوات المقبلة التي ستشهد انضمام الجزائر إلى OMC و إبرام اتفاقية شراكة مع الاتحاد الأوروبي.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

نستعرض من خلال دراستنا عددا من الدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع بشكل مباشر أو غير مباشر، وبعد الاطلاع على الكثير من البحوث والدراسات وجدنا أن بعض الأبحاث تطرقت إلى موضوع التحول الرقمي ومنها ما تطرق إلى موضوع البنوك التجارية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

1- مقال (حنان) سلاوتي، 2014 المعنون بـ الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر. تناولت هذه الدراسة الموضوع من خلال التعرض للاقتصاد الرقمي وتطبيقاته على مختلف القطاعات، وعرض لماهية الصيرفة الإلكترونية كإحدى تطبيقات الاقتصاد الرقمي وأشكال خدماتها موضحة انعكاساتها الإيجابية على تكلفة الخدمة المصرفية ذاتها، وفي جزء آخر سلطت الضوء على شروع البنوك الجزائرية بممارسة الصيرفة الإلكترونية من خلال تبني فكرة النظام النقدي الإلكتروني، من خلال إنشاء مساهم لعدة بنوك جزائرية لإنشاء شركة تألّية الصفقات البنكية والنقدية المشتركة SATIM ، والتي كانت لها مسؤولية تشغيل النظم إلى أن بداية التحول إلى الصيرفة الإلكترونية في الجزائر كان بخطى متباطئة وممارسات تبقى بدائية ويبقى شق طويل لا بد من قطعه وتوفير إرادة لاستكمالها.

2- دراسة (رشوان و قاسم August 2020) بعنوان "دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات" ، عبارة عن بحث مقدم في مؤتمر دولي حول تكنولوجيا المعلومات والأعمال، هدفت الدراسة إلى الكشف عن مختلف جوانب التحول الرقمي التي ساهمت في رفع كفاءة أداء البنوك

وجذب الاستثمارات وكيف ساهم التحول الرقمي في تعزيز الميزة التنافسية، إذ قامت الدراسة على عملية استقصاء استهدفت العاملين في البنوك الفلسطينية، و بلغ عدد الاستبانات الموزعة 140 استبانة تم استرداد 128 استبانة منها في سنة 2020، وتم التوصل من الدراسة إلى أنه يوجد دور للتحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك لتعزيز الميزة التنافسية ويوجد دور للتحول الرقمي في جذب الاستثمارات.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

3- دراسة 2019 (Alalie, Harada, & Md Noor) الموسومة بـ " Sustainable

Banking Industry in Iraq: A Suggested Competitive Advantage for Models ، الدراسة عبارة عن بحث منشور في مجلة Journal of Business and Management هدف البحث إلى دراسة الميزة التنافسية المستدامة في البنوك العراقية في ظل البيئة التنافسية ذات العلاقة القوية بين التنفيذ وتحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر المديرين التنفيذيين للبنوك العراقية، هذه الدراسة قدمت اقتراحاً نموذجياً شاملاً لتقييم أداء النظام المصرفي الذي يتم من خلاله قياس الأداء الفعال والإنتاجي باستخدام نموذج SWOT لتحليل الصناعة المصرفية في العراق.

4- دراسة (Sujana, 2018) تحت عنوان (Digitalization In Banking Sector)، البحث

يتمثل في مقال منشور بمجلة International Journal of Scientific Research and Management هدف البحث إلى دراسة نشأة وتطور الرقمنة في البنوك منذ عام 1994 ، وما شملته من عمليات عبر الإنترنت لما يعرف بالبنوك الرقمية، ومن الخدمات الرقمية التي تبنتها العديد من البنوك، توصلت الدراسة إلى أن العملاء في الوقت الحالي أكثر وعياً بالخدمات المصرفية الرقمية، رغم أن غالبية الجمهور لا يزال غير مستعد لقبولها واستخدامها بسبب مستوى الاقتصاد والأمية والجهل وعدم الاهتمام وأسباب أخرى كثيرة، مما يتطلب التعريف أكثر بها في كافة المراحل التعليمية مع توسعها أكثر لتشمل الفقراء.

- 5- هدفت دراسة (Karagiannaki, et al., 2017) وعنوانها " The Impact of Digital Transformation on the Financial Services Industry: In sights from an open innovation initiative in fintech in Greece " إلى تقديم وتحديد مجموعة المنافع وكذلك التحديات التي تحيط بعمليات التحول الرقمي في مجال الخدمات والعمليات الحالية المختلفة وذلك بصفة خاصة في الدول النامية ومتوسطة النمو قبل اليونان. وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى ان هناك منافع كثيرة يمكن أن يحصل عليها المؤسسات الخدمية عند تطبيق التحول المالي الرقمي وذلك للمزايا العديدة التي تتحقق من هذا التحول المالي (زيادة الإنتاجية والسرعة والكفاءة والدقة وأخيراً). كما توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يساعد على الربط بين شركات القطاع الواحد ويزيد من القدرة التنافسية للشركات المحلية من خلال تحقيق أقصى استغلال واستثمار للموارد المتاحة.
- 6- كما هدفت دراسة (Omarini, 2017) بعنوان " The digital transformation in banking and the role of FinTechs in the new financial intermediation scenario " إلى التعرف على التحول الرقمي كأحد التغيرات الرئيسية في الصناعة البنكية والذي يشهد تحولاً عميقاً في النظام المصرفي. وتفحص ما إذا كانت التكنولوجيا الحديثة تشوش سير الصناعة البنكية ، وما إذا كانت البنوك نفسها هي التي تنشر التكنولوجيا ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى إن التحول الرقمي قد غير كثيراً من طريقة تعامل البنوك ، وأن على البنوك إعادة تشكيل عملياتها وتأهيل موظفيها، لكي تستطيع التعامل مع التكنولوجيا الحديثة وتستمر في المنافسة وهو ما يعتمد على رغبة صناع القرار في التحديث والتأهيل من حيث المنتج والخدمة والعميل وكذلك الموظفين.
- 7- وبينت دراسة Li et al, 2018 بعنوان " Digital transformation by SME entrepreneurs: A capability perspective " كيفية قيام رواد الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة (SME) ذوي القدرات غير الكافية والموارد المحدودة بتحول التحول الرقمي في شركاتهم. من خلال وصف وشرح كيفية قيام رواد الأعمال من الشركات الصغيرة والمتوسطة بدعم من مزود خدمة النظام الأساسي الرقمي، وبالتحويل للتحول الرقمي من خلال تجديد الإدراك الإداري وتنمية رأس المال الاجتماعي الإداري وبناء فريق العمل وبناء القدرات التنظيمية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى الكيفية

التي قادت رواد الأعمال الذين لديهم قدرات غير كافية وموارد محدودة إلى التحول الرقمي الناجح باستخدام الخدمات والوظائف التي توفرها المنصات الرقمية للجهات الخارجية. وقدمت الخطوات الرئيسية لعملية التحول الرقمي، بما في ذلك تجديد الإدراك الإداري، وتطوير الشبكة الاجتماعية الإدارية، وبناء فريق عمل، وبناء القدرات التنظيمية.

8- ومن ناحية أخرى هدفت دراسة (Ditsheg 2018) وعنوانها " Assessing the influence of digital transformation on digital maturity within a large corporate bank " ، إلى تحليل أثر التكنولوجيا المالية على الصناعة البنكية وبحث العلاقة بين الممارسات الأساسية للتحول الرقمي والنضج الرقمي نتيجة الضغوط التي تتعرض لها البنوك في جنوب إفريقيا وذلك من أجل تحويل نماذج البنك إلى نماذج تؤكد على العملاء ، وذلك من خلال التحول إلى الرقمنة. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك نضوج رقمي في البنوك إلى حد كبير ، وأن هناك علاقة بين النضج الرقمي والممارسات الأساسية في البنك ولاسيما وجود أنظمة متشابكة تحقق التحول الرقمي.

المطلب الثالث: محل الدراسة من الدراسات السابقة

تلتقي دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة من خلال:

- التطرق لنفس المتغير (التحول الرقمي) ونفس القطاع المصرفي
- معرفة مدى أهمية التحول الرقمي وتأثيره على المنظمة
- الأهمية لأبعاد الرؤية الاستراتيجية والعنصر البشري

وتختلف دراستنا مقارنة بالدراسات السابقة في:

- الجانب التطبيقي حيث تطرقنا فيه إلى دراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وأثر التحول الرقمي على البنوك التجارية

خاتمة الفصل:

على ضوء ما تم عرضه في هذا الفصل توصلنا الى ان التحول الرقمي اصبح ضرورة من ضروريات ممارسة النشاطات المصرفية لما له من فائدة تعود على تنمية الاعمال وتسهيلها من منطلق انه وسيلة تسهل حفظ مصادر المعلومات الاصلية من التلف وتقلل تكلفة التواصل مع الجمهور الخارجي وبالاتصال بين الجمهور الداخلي للمصرف ذلك ان كل الوسائل التي يتطلبها التحول الرقمي منتشرة عبر العالم وتوفرها سهل سواء للإفراد او البنوك مما يسمح بخلق جسور تواصل تتميز بالثقة والمرونة لتربط بين اطراف العملية الاتصالية ومن هنا ستعالج الدراسة في شقها التطبيقي مساهمة هذه التحولات الرقمية في البنوك الجزائرية من بينها بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

الجانب التطبيقى:

درسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي

تمهيد:

لقد تطرقنا في الفصل الأول الى ماهية التحول الرقمي الذكي في البنوك التجارية وكيف اثر هذا التحول في عمل البنوك. بينما في هذا الفصل نلخص ما تحصلنا عليه من معلومات ومعطيات اثناء فترة التربص الذي قمنا بإجرائه في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بولاية الوادي, حيث سنحاول في الفصل هذا تقديم بطاقة فنية حول للبنك من تعريف له وهيكله التنظيمي .

المبحث الأول - تعريف بنك الغلاحة والتنمية الريفية:

يعد بنك الغلاحة و التنمية الريفية من أهم البنوك العمومية في الجزائر و التي تحاول الوصول إلى خدمات متطورة من خلال إدماج العديد من وسائل المعرفة في عمله و الاهتمام بكل التطورات التكنولوجية الجديدة في مجال الخدمات المصرفية . و في هذا المبحث سيتم التعرف على بنك الغلاحة و التنمية الريفية بكل أهدافه و مهامه ، و كذا سنتعرف إلى سلسلة التطورات التكنولوجية التي شهدتها البنك و أخيرا سنتعرف على خدمة البنك على الخط التي يوفرها البنك لزيائنه.

المطلب الأول - نشأة وتطور بنك الغلاحة والتنمية الريفية :

1. نشأة بنك الغلاحة والتنمية الريفية :

ينتمي بنك الغلاحة والتنمية الريفية BADR الى القطاع العمومي اذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية الى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي وتم انشاؤه بموجب مرسوم رقم 106 82 المؤرخ في 13 مارس 1982¹ تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترقيته ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية

وفي هذا الاطار قام بنك الغلاحة والتنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي مزارع الدولة والمجموعات التعاونية وكذلك المستفيدين الفرديين للثروة الصناعية مزارع القطاع الخاص تعاونا مع الخدمات والدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية الصناعية الى جانب قطاع الصيد البحري

وفي اطار الاصلاحات الاقتصادية تحول بنك الغلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 الى شركة مساهمة ذات راس مال قدره 22 مليار دينار جزائري مقسم الى 2200 سهم بقيمة 1000000 د ج للسهم الواحد ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 4 1990 الذي منح استقلالية اكبر للبنوك والغبي من خلاله نظام التخصص اصبح بنك الغلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية وتشجيع عملية الادخار بنوعها بالفائدة وبدون فائدة والمساهمة في التنمية مع وضع

¹ شاعر القزويني محاضرات في اقتصاد البنوك ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 2000 صفحة 62

قواعد تحمي البنك وتجعل معاملاته مع زبائنه اقل مخاطرة ولتحقيق اهدافه وضع البنك استراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة¹.

2. تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية :

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تطوره بثلاث مراحل رئيسية وهي²:

أ- مرحلة 1982 1990: خلال هذه المرحلة انصب اهتمام البنك على تحسين موقعه في السوق المصرفي والعمل على ترقية العالم الريفي عن طريق تكثيف فتح الوكالات المصرفية في المناطق ذات النشاط الفلاحي

ب- مرحلة 1991 1999: بموجب قانون النقد والقرض الذي الغي من خلاله التخصص القطاعي للبنوك توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميزة اما في المجال التقني فقد شهدت هذه المرحلة ادخال وتعميم استخدام الاعلام الالي عبر مختلف وكالات البنك ولقد تميزت هذه المرحلة بما يلي³

1991 تم الانخراط في نظام سويفت SWIFTE لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية

1992 تم وضع نظام SYBU يساعد على سرعة اداء العمليات المصرفية من خلال ما يسمى Télétraitement الى جانب تعميم استخدام الاعلام الالي في كل عمليات التجارة الخارجية

1993 الانتهاء من ادخال الاعلام الالي على جميع العمليات المصرفية

1994 بدء العمل بمنح جديد يتمثل في بطاقة السحب بدر

¹ بن واضح هاشمي ولعذور صورية، القرارات التسويقية المتعلقة بالمزيج التسويقي المطبق في بنك التنمية الفلاحية الريفية، الملتقى الدولي: صنع القرار في المؤسسة الاقتصادية جامعة محمد بوضياف - الجزائر ، أفريل 2009، ص ص 01-02.

² BADR info N2 Mars 2002 p2 4

³ من وثائق ارشيف بنك BADR

نظام SWIFT عبارة عن نظام اتصال سريع يؤمن مصداقية المعلومات المتبادلة بين البنوك داخليا وخارجيا
نظام SYBU (SYSTEM BANCAIR UNIVERSEL) شبكة معلوماتية خاصة ببنك BADR تؤمن ربط الوكالات المصرفية بالمديرية العامة وتسمح بالقيام بأعمال وتعاملات مصرفية يختص بها عمال البنك .

1996 ادخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات المصرفية في وقت حقيقي

1998 بدء العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك (CIB)

ج - مرحلة 2000 -2004: تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الغلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية في تدعيم وتمويل الاستثمارات المنتجة ودعم برنامج الانعاش الاقتصادي والتوجه نحو تطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمساهمة في تمويل قطاع التجارة الخارجية وفقا لتوجهات اقتصاد السوق الى جانب توسيع تغطيته لمختلف مناطق الوطن وذلك عن طريق فتح المزيد من الوكالات

وللتكليف من التحولات الاقتصادية والاجتماعي التي تعرفها البلاد واستجابة لاحتياجات ورغبات الزبائن قام بنك الغلاحة والتنمية الريفية بوضع برنامج على مدى خمس سنوات تتمحور اساسا حول عصنة البنك وتحسين اداءه والعمل على تطور منتجاته وخدماته . بالإضافة الى تبنيه استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل المصرفي هذا البرنامج الطموح حقق نتائج هامة نوردتها في ما يلي :

- عام 2000 القيام بفحص دقيق لنقاط القوة ونقاط الضعف في سياسته مع وضع استراتيجية تسمح للبنك باعتماد المعايير العالمية في مجال العمل المصرفي.
- عام 2001 سعيًا منه لإعادة تقييم موارده قام البنك بإجراء عملية تطهير محاسبية ومالية لجميع حقوقه المشكوك في تحصيلها بغية تحديد مركزه المالي و مواجهة المشاكل المتعلقة بالسيولة وغيرها والعمل على زيادة تقليص مدة مختلف العمليات المصرفية تجاه الزبائن الى جانب ذلك قام البنك بتحقيق مفهوم البنك الجالس la banque assise مع خدمات مشخصة عام 2002 تعميم تطبيق مفهوم البنك الجالس مع خدمات مشخصة على مستوى جميع وكالات البنك .
- عام 2004 لقد كانت سنة 2004 مميزة بالنسبة للبنك الذي عرف ادخال تقنية جديدة تعمل على سرعة تنفيذ العمليات المصرفية تتمثل في عملية نقل الشيك عبر الصورة فبعد ان كان يستغرق وقت تحصيل شيكات البنك مدة قد تصل الى 15 يوما اصبح بإمكان الزبائن تحصيل شيكات بنك بدر في وقت وجيز وهذا يعتبر انجاز غير مسبوق في مجال العمل المصرفي في الجزائر كما عمل مسئولو بنك بدر خلال عام 2004 على

تعميم استخدام الشبايبك الالية للأوراق النقدية les guichets automatiques billets المرتبطة ببطاقات الدفع .

المطلب الثاني - تعريف بنك الغلاحة والتنمية الريفية BADR:

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

تحول بنك الغلاحة والتنمية الريفية بعد سنة 1988 في إطار الإصلاحات الاقتصادية إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1000000 دج للسهم الواحد، ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14 أبريل 1990 الذي منح إستقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلاله نظام التخصيص ، أصبح بنك الغلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر مهامه كبنك تجاري والمتمثلة في منح القروض وتشجيع عملية الإدخار بنوعيتها ، أما حاليا فيقدر رأس ماله بحوالي 33 مليار دينار جزائري موزع على 3300 سهم بقيمة إسمية قدرها 1000000 دج لكل سهم . مكتبة كلها من طرف الدولة وحتى يتسنى لهذا المصرف القيام بمهامه على أحسن وجه، لقد ورث من البنك الوطني الجزائري 18 مديرية جهوية و140 وكالة، وفي يناير من سنة 1985 كان له 29 مديرية جهوية و173 وكالة ، وفي سوق يتميز بالمنافسة القوية أصبح يتربع على حوالي 293 وكالة و 39 مديرية مؤطرة بحوالي 7000 عامل ما بين إطار وموظف وموزعين عبر التراب الوطني¹.

مهام بنك الغلاحة والتنمية الريفية:

وفقا للقوانين المعمول بها في المجال البنكي والمصرفي، فإن بنك الغلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:

¹ مولفوعة فاطمة الزهراء، الابداح البنكي - دراسة حالة بنك الغلاحة والتنمية الريفية BADR ، رسالة ماجستير في ادارة اعمال، جامعة وهران الجزائر، 2013/2014، ص159.

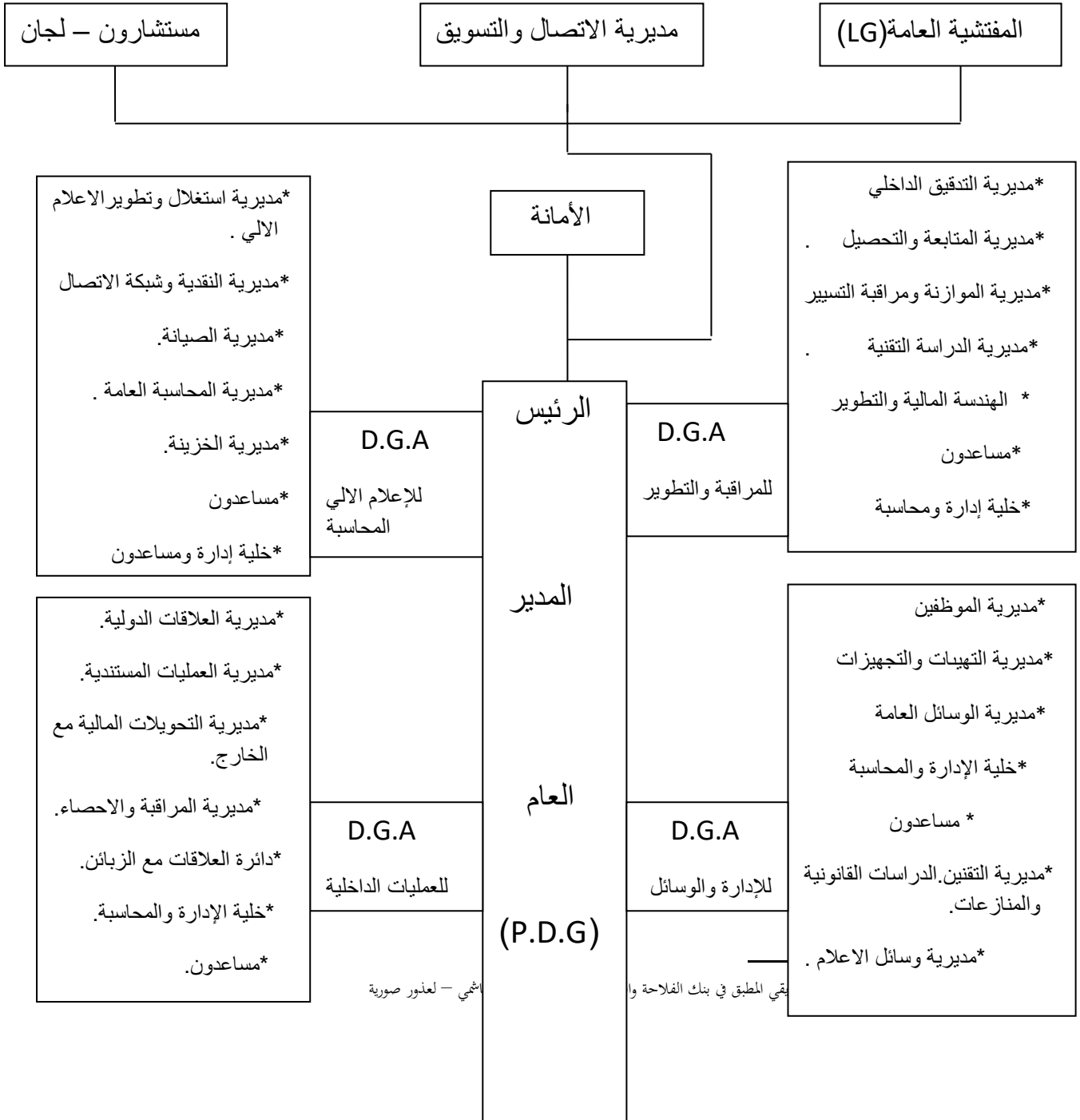
- معالجة جميع العمليات المصرفية و الاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها.
 - تطوير الموارد وهذا بفتح الحسابات دون تحفظات كبيرة أو حدود
 - فتح حسابات لكل شخص طالب بها واستقبال الودائع .
 - تأمين الترقيات الخاصة بالنشاطات الفلاحية وما يتعلق بها.
 - تقسيم السوق البنكي والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة التجار والمؤسسات الصغيرة أو المتوسطة.
 - إنشاء خدمات جديدة، وتطوير شبكاته ومعاملاته النقدية .
 - تسيير الموارد النقدية بالدينار والعمللة الصعبة بطرق ملائمة .
 - يبقى في اتصال مع التطور العالمي للتقنيات المرتبطة بالنشاط المصرفي ..
 - الاستفادة من التطورات العالمية الحاصلة في مجال العمل البنكي.
 - تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار
- وفي إطار سياسة القروض ذات المردودية يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بما يلي :

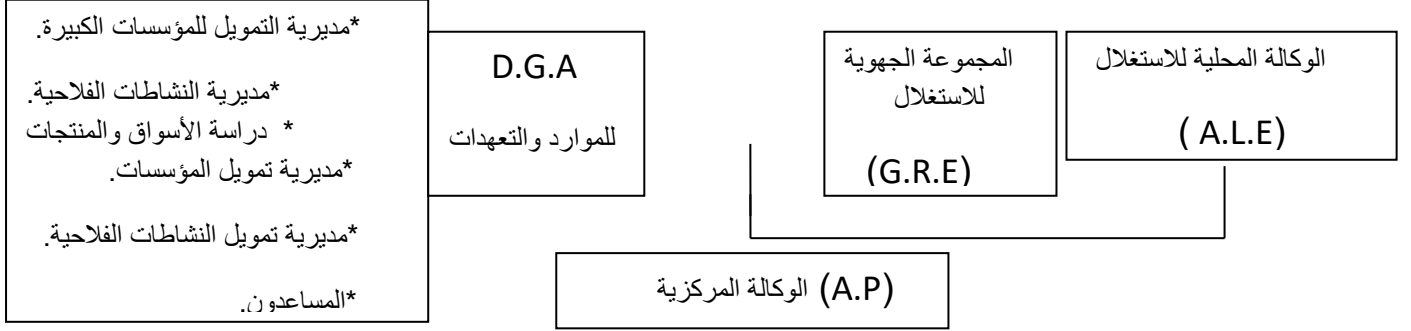
- ✓ تطوير قدرات تحليل المخاطر
- ✓ إعادة تنظيم إدارة المخاطر
- ✓ تحديد ضمانات متصلة بحجم القروض وتطبيق معدلات تتماشى وتكلفة الموارد¹.

¹ قوجة يوسف وبحاير مراد، تجربة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تعزيز الشمول المالي – دراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ، ميلة الجزائر، 2022/2021، ص ص 63.64.

المطلب الثالث - هيكل بنك الغلاحة والتئمة الريفية :

الهيكَل التئيمي لبنك BADR:¹





المبحث الثاني - تقنيات التحول الرقمي الذكي في الوكالة:

ان تعدد الوسائل والتقنيات المستخدم في العمليات المصرفية منتشرة بشكل واسع جدا وان الحديث عن التحول الرقمي يقودنا للحديث عن وسائل وتقنيات اتصالية وإعلامية مرتبطة به ارتباطا وثيقا يتم عبرها تبادل وسائل متعددة ومختلفة الاتجاهات يصعب السيطرة عليها

المطلب الأول- التقنيات المستخدمة للتحول الرقمي الذكي في الوكالة:

وتعد هذه الوسائل والتقنيات المستخدمة في الاتصال من اشد الوسائل اثرا على المجتمعات وثقافتهم وتوجهاتهم وأفكارهم¹ ومن اهمها : القنوات الفضائية الهواتف الذكية مواقع الانترنت وغيرها من الوسائط وغيرها من الوسائل التي تعمل على توجه سلوك المجتمعات

- القنوات الفضائية : للمواد المرئية المنشورة على القنوات الفضائية عدة ايجابيات من بينها امكانية بثها مرات عديدة في اوقات مختلفة لتصل الى اكبر عدد من المشاهدين كما ان بعض القنوات الفضائية تنشر مواد اعلامية نافعة من باب التعاون مع مؤسسات اخرى وكذلك استضافة المختصين بمعالجة الظواهر المختلفة كما تمتاز القنوات الفضائية بتقديم برامج توعوية من خلال ربط الصوت والصورة الحية بمحتوى النص لتكون اكثر فعالية وتأثيرا

¹ فهد بن عبد العزيز الغفيلي الاعلام الرقمي (اشكاله ووظائفه وسبل تفعيله وملحق به مشاريع وتطبيقات ميدانية) ط 1 فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية اثناء النشر الرياض 2017 ص

- الهواتف الذكية : تلعب الهواتف الذكية دورا هاما في تغيير المجتمعات البشرية عامة والتأثير في عاداتها وتقاليدھا سلبا وإيجابا بحكم توافره كوسيلة اعلام واتصال رقمية في تلك المجتمعات حتى صار اليوم ضرورة لا يستغني عنها معظم الافراد¹
- الانترنت : عالم الانترنت والشبكة الرقمية منطقة شاسعة ومتنوعة وتعد بيئة جديدة لتكثيف النشر وتنويعه لما في ذلك من منافع وإيجابيات لا يمكن حصرها ومن اهمها امكانية تقديم العمل الاعلامي بأكثر من صيغة وهذه احدی اهم خصائص الانترنت فالمعلومة تقدم مسموعة مكتوبة او مرئية او في شكل رسومات انفوغرافيك وغير ذلك من الرسائل التي تتميز بالجاذبية للقدرة على التأثير في مختلف الجماهير² ومن مزايا الانترنت ان الموقع الذي يحتوي على المعلومة متاح لجميع المستخدمين في كل مكان فهي ليست محصورة او مقيدة بمكان او اقليم محدد بالاضافة الى ان المعلومة تبقى متاحة ساعة نشرها وبعد ذلك بسنوات بحيث ما على المستخدم إلا ان يبحث عن المعلومة التي يريدھا وغالبا ما يجدها متوفرة
- الوسائط الرقمية : هي عديدة ومتطورة على شبكة الانترنت ويمكن ان نذكر منها على سبيل المثال :
 - المواقع والصفحات الالكترونية : بعضها اخبارية كمواقع الصحف وبعضها تجارية واقتصادية لعرض السلع وبيعها وصفحات دينية وترفيهية الخ
 - المراسلات البريدية : مثل بريد الياهو والهوتميل ويمكن من خلالها ارسال المخاطبات والمراسلات الرد عليها وهي وسيلة سهلة وغير مكلفة
 - المدونات : هي وسيلة للكتابة ونشر الافكار والآراء الخاصة وتختلف عن المذكرات الحقيقية في انها تستخدم الانترنت كوسيلة ويمكن من خلالها تلقي تعليقات القراء وبعضها يختص بنقل الاخبار بمختلف انواعها بعضها الاخر يختص بأمر شخصية ويومية

¹ المرجع السابق ص 17

² بنت دخيل الله الخنعمي مشاريع وتجارب التحول الرقمي في مؤسسات المعلومات (دراسة الاستراتيجية المتبعة)

- مواقع التواصل الاجتماعي : مثل الفيسبوك وتويتر واليوتيوب ويمكن من خلال التواصل الاجتماعي والسياسي والثقافي والإعلامي وهي وسائل واسعة الاستخدام والانتشار ويمكن من خلالها نقل ونشر الاخبار ومشاركة الصور والفيديوهات الخ¹
- استخدام روبوت الدردشة التفاعلي : يستخدم للإجابة على استفسارات المستخدمين المتشابهة والمتكررة والتي يتم توقعها مسبقا من صاحب الصفحة
- استخدام القصص : على انستغرام او فيسبوك او واتساب وحتى اليوتيوب وغيرها

المطلب الثاني - الآليات المساعدة في التحول الرقمي لبنك **BADR** بوكالة الوادي :

يتطلب التحول الرقمي توفير مجموعة من الحاجيات الضرورية والبنية الاساسية المشكلة لهذا التحول وتتمثل في الظروف الناشئة عن المزاجية بين الحاسبات الالية وشبكات الاتصالات الرقمية² والتي يمكن استعراضها من خلال الادوار التي تقوم بها كالأتي :

الحاسبات الالية :

ان التحولات الرقمية اثبتت ان فكرة عمليات الاتصال لم تعد بالصورة التقليدية التي تقتضي وتستلزم وجود انسان مرسل وإنسان مرسل اليه ورسالة بينهما كشرط من شروط تشكيل عملية التواصل وإنما اصبح الامر يتعلق بحوار الالة مع الانسان والتفاعل بين العاملين الانساني والمادي وما زاد من شدة هذا التفاعل هو تطوير انظمة الحاسوب وبرمجياتها القائمة على التكنولوجيا الرقمية حيث انتقلت من كونها الة لمعالجة البيانات data processing الى كونها الة لمعالجة المعلومات information procession ثم الى الة لمعالجة المعارف knowledge procession بحيث اصبح الحاسوب يتمتع بخاصية الذكاء الاصطناعي التي تجعله ادرا الاستنساخ واستخلاص الاحكام وهو ما يفسر برمجيات وأنظمة يطلق عليها عبارة النظم الخبيرة expert Systems وسميت هكذا لأنها نظم قادرة على القراءة والسمع والرؤية وحتى التمييز بين المسافات والأشكال وتستطيع ان تفهم وتحلل وتحل المسائل وتبرهن النظريات وتتخذ القرارات بل وتؤلف النصوص

¹ حمدي بشير محمد علي ، الاعلام الرقمي واقتصاديات صناعته، ورقة عمل للمشاركة في المنتدى الاعلامي السنوي السابع للجمعية السعودية للإعلام والاتصال تحت عنوان منتدى الاعلام والاقتصاد تكامل الادوار في خدمة التنمية 12 11 افريل 2016 ، الرياض ص 8

² عبد الرزاق مساعدي ، تحولات القراءة في العصر الرقمي (طلبة الدراسات العليا بجامعة احمد بوقرة نموذجاً) ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم المكتبات والعلوم الوثائقية ، جامعة وهران الجزائر ، 2015.2014، ص 39.40

والأشكال أيضا ويواصل علم الحاسوب التقدم لإنتاج حواسيب أكثر ذكاء حتى أصبح اليوم يوجد الآلاف من النظم الرقمية ذات الاستخدام اليومي في العديد من المجالات¹

الشبكات الرقمية: ان الشبكة عموما تعني مجموعة من الاماكن او العلاقات بين عدة وحدات سواء كانت تلك الوحدات اجتماعية او تكنولوجية اما الشبكة الرقمية فتتمثل في شبكات الاتصال بين الاجهزة الرقمية وعلى رأسها الكمبيوتر وتعني الربط بين الاجهزة وبعضها كما لو كانت جهازا واحدا وهناك نوعان من شبكات الاتصال هما :

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

شبكة واسعة النطاق : wide area network وهي الشبكة التي توفر امكانية التعامل والاتصال بين مختلف محطات العمل المتباعدة جغرافيا فهي يمكن ان تغطي مدينة او دولة او مواقع منتشرة في جميع انحاء العالم

ومن ابرز المعدات المستخدمة في التحول الرقمي ما يلي² :

- الحاسبات الالية ذات المواصفات الملائمة لعملية الرقمنة
- الماسحات الضوئية المرقمنة scanner لفحص انواع المعلومات المكتوبة المطبوعة والمصورة الخ
- الكاميرات الرقمية لرقمنة المواد التالفة التي لا يمكن نقلها
- اجهزة الحماية من الزيادة المفاجئة في الكهرباء (تفاديا لإتلاف الاجهزة وبالتالي فقدان المعلومات)
- اجهزة النسخ الاحتياطية وتضمن هذه الاجهزة تخزين وحفظ الملفات الرقمية في امان في حالة حدوث خطر ويفضل حفظها خارج المصرف
- الطابعات التي تساعد في طباعة المعلومات المرقمنة في حاملات ورقية

البرمجيات المستخدمة في عملية الرقمنة وبرامج الادخال من بينها :

¹ فارس كريم متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر دراسة مكملة لنيل شهاد الماجستير تخصص ادارة الاعمال قطر 2008 ص16

² نجلاء يس متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية ص 37

- محرر HTML ويسمح بتحرير او كتابة اي اكواد HTML عن طريق عملية الترميز
- محرر XML يعمل هذا المحرر بشكل كبير بطريقة محرر HTML (الترميز)
- محرر النص او معالج الكلمات الذي يسمح بإنشاء النص وكتابته وصياغته وتحريره
- محرر الصور الذي يسمح بإنتاج الصور وتحريرها لإغراض الحفظ والعرض
- برمجيات المسح الضوئي
- برمجيات التعرف الضوئي للحروف
- برمجيات بروتوكول نقل الملفات ETP
- برمجيات تخطيط الصفحات وتصميمها
- برمجيات PDF
- برمجيات ضغط وضبط الصورة
- برمجيات الاسترجاع (لاسترجاع المعلومات من الوثائق المرقمنة)
- برمجيات نسخ الوثائق المرقمنة على الوسائط الفارغة¹

المبحث الثالث- ايجابيات وسلبيات التحول الرقمي الذكي بوكالة الوادي :

المطلب الأول - ايجابيات التحول الرقمي الذكي بوكالة الوادي²:

يعرف التحول الرقمي بأنه دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع الأعمال التجارية ، مما يُحدث تغييراً في كيفية تفاعل المصارف مع عملائها ، ويحسن من العمليات الداخلية في المصرف ، فتصبح أكثر كفاءة ولعملية التحول الرقمي مزايا كثيرة في الأعمال التجارية وفي الحياة الشخصية اليومية ، أهمها :

¹ المرجع نفسه

² ايمان ابو الخميش <https://www.google.com> ايجابيات التحول الرقمي

- ❖ زيادة التنافسية في العمل: ستعمل التكنولوجيا على زيادة المرونة والكفاءة والإنتاجية في العمل ، وبالتالي زيادة الاستثمار وكلما تبنى بنك الفلاحة والتنمية الريفية تقنيات جديدة كان التنافس أكبر بين المصارف الأخرى.
- ❖ زيادة إنتاجية الموظفين : يساعد التحول الرقمي الموظفين في العمل ، بحيث يصبح الوصول إلى المعلومات أسهل ، مثل استخدام برامج المحاسبة والبرامج المكتبية ، مما يمنحهم القدرة على تحقيق إمكاناتهم ، وبالتالي زيادة إنتاجيتهم بنسبة 25% ، وتحسن أداء البنك ككل.
- ❖ خدمة العملاء بشكل أفضل: تتيح عمليات التحول الرقمي تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل ، مثل استخدام مواقع وتطبيقات الويب للشراء، فيسهل على العملاء التجربة مع منصات البنك الرقمي وخدمتها بشكل أسهل.
- ❖ سهولة الدخول إلى المعلومات: يساعد التحول الرقمي على الحصول على المعلومات بسهولة ويسر، فمن الممكن الاطلاع على الرصيد او التحويل وغيرها بدون متاعب ، فقط من خلال الدخول إلى الإنترنت.
- ❖ تقدم الأتمتة: يتيح التحول الرقمي عملية أتمتة الآلات ، مما يؤثر إيجابياً على العامل والعميل بما يلي:
 - تتيح أتمتة الآلات سهولة التحكم بها عن بعد من خلال الإنترنت ، مما يؤدي إلى خفض المخاطر والحوادث التي قد تصيب العامل.

❖ يساعد العملاء في تسهيل الخدمة دون الحاجة إلى وسيط :

وفرت التكنولوجيا الرقمية الوقت في كثير من الأمور، منها:
الدفق والخدمات المصرفية بواسطة بطاقة الائتمان بسهولة ويسر.

المطلب الثاني : سلبيات التحول الرقمي الذكي في الوكالة¹

أمن البيانات:

¹ نفس المرجع

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

مخاوف الخصوصية:

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

الانفصال الاجتماعي:

يؤدي ميل الأشخاص إلى مواقع التواصل الاجتماعي ، إلى زيادة العزلة ، والبعد عن العالم الواقعي ، مما يسبب الاكتئاب ، وزيادة الإصابة بالأمراض العقلية.

انعدام الأمن الوظيفي:

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

زيادة ضغط العمل:

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

عمر الأجهزة التكنولوجية¹:

تؤثر سلبيًا على ما يلي:

¹ بناءا على قول مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية

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

النتائج: بعد دراستنا لكل الجوانب الملمة بالصيرفة الإلكترونية و آليات تفعيلها في العالم عامة و الجزائر خاصة ، توصلنا للنتائج التالية :

- تساهم الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد الرقمي الذي يقوم أساسا على تقنية المعلومات الرقمية.
- عدم توفر البنية التقنية الحديثة التي توفر تقنيات متطورة و شبكة اتصال كاملة تربط بين البنوك الجزائرية.
- ما زالت المصارف الجزائرية تعاني من ضعف ونقص استخدام التكنولوجيات المصرفية، و من تأخر في مواكبة الصناعة المصرفية الحديثة.
- عدم قدرة الجزائر على مسايرة التطورات الحديثة يؤثر على قدرة البنوك على الاستمرار في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع البنكي.
- فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية هناك جهود من قبل السلطات الجزائرية تتمثل في إصدار بعض البطاقات البنكية الإلكترونية، وتطوير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلا أنها دون التطلعات.

التوصيات: نقترح التوصيات التالية:

- ضرورة أن تعمل الجزائر على تطوير خدماتها الإلكترونية، ومواكبة التقنيات التكنولوجية، و تبني أحدث التقنيات المصرفية حتى تستطيع أن تنافس عالميا.
- على الجزائر تعميم الصيرفة الإلكترونية على جميع المصارف، و فروعها حتى تتمكن من جذب أكبر عدد من العملاء.

- ضرورة العمل على صيانة الصرافات الآلية، و استخدام أحدث ما توصلت له التكنولوجيا التي تساهم في تحسين الأداء البنكي.
- ضرورة العمل و الاهتمام بإجراءات الأمان والحماية التي تساعد البنوك الجزائرية في عدم اختراق نظمها من قبل الفيروسات والاختراقات.
- أن تعمل البنوك الجزائرية جاهدة على تبني استخدام نقاط البيع، و توفير شبكات متعددة للمحلات التجارية حتى يتمكن العملاء من قضاء مشترياتهم دون حمل النقود معهم.
- العمل على تبني نظم الرد الآلي في البنوك الجزائرية على العملاء و تطوير أدواتها على مواقع البنوك الإلكترونية الجزائرية

خاتمة

الخلاصة :

من خلال معالجة موضوع الدراسة المتمثل في التحول الرقمي في البنوك الجزائرية يمكن القول انه بالنظر للعديد من الظروف والمعطيات التي تتزاحم لتشكيل فضاء رقمي يهيكل حياة الافراد والمجتمعات والبنوك حيث مست مختلف نواحي وجوانب الحياة خاصة الجانب البنكي اين اصبحت اليوم معظم البنوك تهتم بإنشاء صفحات الفيسبوك لتحقيق التواصل بينها وبين عملائها من الجماهير الداخلية والخارجية كون الوسائل الرقمية الجديدة تعمل على تكييف البنك مع البيئة التي ينشط فيها

ويعتبر هذا الموضوع للدراسة حوصلة لمكتسبات معرفية سابقة وفي الوقت الذي يشهد فيه العالم تطورات متسارعة في مجال التكنولوجيات الرقمي مما يساهم في دعم كفاءات وفعالية البنوك وهذا ما يدفع لرفع درجة الاهتمام والوعي بأهمية التحول الرقمي في الدول المتقدمة التي تسعى لتطبيقها بكل احترافية دون الاخلال بمبادئها

وقد اشتملت دراسة الاشكالية على الجانب النظري وبعد عملية جمع البيانات وتحليلها تم استخلاص النتائج واثبات صحة الفرضيات عليه تم اقتراح جملة من التوصيات والاقتراحات التي تستلزم الدراسة والتطبيق لترقية التحول الرقمي وتطوير العمل البنكي .

قائمة الراجع

قائمة المراجع :

- (1) اسم ،متطلبات مراجعة الحسابات في ظل الاقتصاد الرقمي في الجزائر دراسة حال البنك الوطني الجزائري وكالة الوادي ، تخصص محاسبة جامعة الوادي سنة 2021 2022
- (2) اياد منصور حسن عمان ، ادارة العمليات البنكية والنقدية ، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، 2019.
- (3) بشرى حسين الحمداي ، التربية الاعلامية ومحو الامية الرقمية ، دار وائل للنشر الأردن 2015
- (4) بن واضح هاشمي ولعدور صورية، القرارات التسويقية المتعلقة بالمزيج التسويقي المطبق في بنك التنمية الفلاحية الريفية، الملتقى الدولي: صنع القرار في المؤسسة الاقتصادية جامعة محمد بوضياف - الجزائر ، أفريل 2009.
- (5) بنت دخيل الله الخثعمي مشاريع وتجارب التحول الرقمي في مؤسسات المعلومات (دراسة الاستراتيجيات المتبعة)
- (6) جميلة سلامي، يوسف بوشي ، التحول الرقمي الذكي بين الضرورة و المخاطر، جامعة تيارت با الجزائر، سبتمبر 2019.
- (7) حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، لدار المصرية اللبنانية، القاهرة 1997.
- (8) حمد كمال خليل الحمزاوي ، اقتصاد الائتمان المصري منشأة المعارف، مصر الطبعة 2 2000.
- (9) حمدي بشير محمد علي ، الاعلام الرقمي واقتصاديات صناعته، ورقة عمل للمشاركة في المنتدى الاعلامي السنوي السابع للجمعية السعودية للإعلام والاتصال تحت عنوان منتدى الاعلام والاقتصاد تكامل الادوار في خدمة التنمية 12 11 افريل 2016 ، الرياض.
- (10) خالد امين عبد الله ،العمليات المصرفية ، دار وائل للنشر الاسكندرية 2000.
- (11) زياد رمضان ،ادارة البنوك ،دار البداية للنشر 2008.
- (12) سحقي نعيمة الاقتصاد الرقمي في الجزائر الفرص التحديات جامعة اكلي محند ولحاج البوية
- (13) شاكر القزويني محاضرات في اقتصاد البنوك ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 2000.
- (14) ضياء خلاف، البنوك التجارية ودورها في تمويل التجارة الخارجية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ام البواقي خلال فترة 2000 ، 2014 ،مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي جامعة ام البواقي سنة 2014 2015.
- (15) ضيف خلاف ، البنوك التجارية ودورها في تمويل التجارة الخارجية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ام البواقي خلال فترة 2014 .2000 ،مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير ،تخصص مالية البنوك.
- (16) طاهر محسن الغالي، وائل محمد ادريس ، الادارة الاستراتيجية ، دار وائل للنشر ،الاردن، 2007.
- (17) عباس بردان التحول الرقمي وكيف تعرفه الشركات الرقمية ومحركات دفع التحول الرقمي وتكنولوجي الجزء الاول بتاريخ النشر 13 اوت 2018

- 18) عبد الرزاق مساعدي ، تحولات القراءة في العصر الرقمي (طلبة الدراسات العليا بجامعة احمد بوقرة نموذجاً) ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم المكتبات والعلوم الوثائقية ، جامعة وهران الجزائر ، 2015/2014.
- 19) فارس كريم متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص ادارة الاعمال قطر 2008.
- 20) فهد بن عبد العزيز الغفيلي الاعلام الرقمي (اشكاله ووظائفه وسبل تفعيله وملحق به مشاريع وتطبيقات ميدانية) ط 1 فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية اثناء النشر الرياض 2017.
- 21) قوجة يوسف وبجاير مراد، تجربة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تعزيز الشمول المالي – دراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ، ميلة الجزائر، 2022/2021.
- 22) كاضم بريس وقاسم جبر 2019.
- 23) ماهر عودة الشمالية وآخرون ، تكنولوجيا الاعلام والاتصال ، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع ،عمان، 2015.
- 24) مجلة دراسات اقتصادية عرض تطبيقات الانظمة الرقمية في المصارف الجزائرية في اطار جهودها للتحويل الرقمي العدد 1
- 25) مجلة.القرارات التسويقية المتعلقة بالمزيج التسويقي المطبق في بنك الفلاحة والتنمية الريفية / بن واضح هاشمي – لعدور صورية
- 26) محمد الصيرفي ،ادارة العمليات المصرفية العادية غير عادية الكترونية ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، عمان شارع الملك حسني بناية الشركة المتحدة للتأمين.
- 27) محمد الفاتح الصيرفي، ادارة البنوك ، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان ،عمان ،2012.
- 28) محمد عبد الحميد ، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير ، عالم الكتب، القاهرة، 2004.
- 29) محمد قارطي، دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص حقوق ، جامعة مستغانم الجزائر ، 2016-2017.
- 30) مختار حماد تائير، الادارة الالكترونية على ادارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلوم الدولية، الجزائر 2007.
- 31) مداح عراي،اهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي ،مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة شلف ،العدد 2،جانفي 2010
- 32) مولفوعة فاطمة الزهراء، الابداع البنكي – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR ، رسالة ماجستير في ادارة اعمال، جامعة وهران الجزائر، 2013/2014.
- 33) نجلاء يس متطلبات التحويل الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية.
- 34) يوسف مسعداوي ، البنوك الالكترونية ، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات جامعة البلدية.
- 35) ايمان ابو اخميش <https://www.google.com> ايجابيات التحويل الرقمي .

36) <https://mawdoo3.com>

37) <https://mawdoo3.com>

38) <https://www.babelsoftco.com/>