جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

عنوان المذكرة :

واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية

دراسة الحالة البنك الوطني الجزائري BNA - وكالة المدية -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال

تخصص : الإتصال و العلاقات العامة

إعداد الطالبين:

شلابي محمد أمين

عبد الله الحاج أمين

تحت إشراف الأستاذ :

د/ بوهدة خير الدين

السنة الجامعية: 2022/2021


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر و تقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى " و من يتوكل على الله فهو حسبه "

توكلنا على الله خالقنا و أيقنا أنه لاشك رازقنا توكلت وعرفت حقيقة توكلي على الله فعندما تنقطع الأسباب فالحمد و شكر و الثناء لله عز و جل و على الذي وهبنا القدرة على إتمام هذا العمل أولا على استجابته على دعائنا و على تسهيل مشوارنا الدراسي أحلى تحية و أكبر عرفان و تقدير لأستاذنا الفاضل "بوهدة خير الدين " بتفضله قبول الإشراف على مذكرتنا و الذي لم يبخل علينا بإرشاداته ... .و لا ننسى أساتذتنا الكرام على كل ما قدموه لنا من معلومات و دعم

إلى كل من ساعدنا بابتسامة صادقة أو كلمة طيبة أو تشجيع خالصة إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد

شكرا جزيلا



إهداء

اللهم اجعل هذا العمل خالصا لوجهك الكريم

إلى روح أمي الغالية رحمها الله و أسكنها فسيح جنانه

إلى سندي أبي العزيز و أخي الصغير

إلى خالي و كل أفراد عائلته

إلى أصدقائي و زملاء الدراسة

إلى كل شخص كان سندا لي من قريب أو بعيد

اهدي هذا العمل .

عبد الله الحاج أمين





إهداء

الحمد لله و الصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه و سلم

إلى ينبوع الصبر و التفاؤل و الأمل إلى طريقي المستقيم إلى من في الوجود بعد الله و رسوله إلى نبع الحنان إلى والدتي الحبيبة ، إلى من كلله الله بالهبة و الوقار إلى من علمني العطاء دون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار والدي العزيز أرجو من الله أن يمد في عمرهما .

إلى من أكن لهم الحب و الاحترام أخواتي الأعزاء

إلى أصدقاء الطفولة و أصدقاء المواقف و أصدقاء الدراسة إلى كل من كان سندا لي من قريب و من بعيد ، أرجو من الله أن يسعدهم.

و تحية طيبة إلى كل طلبة إعلام و الاتصال

إلى كل من ساندني من الابتدائي إلى ما بعد التخرج

محمد أمين



فهرس المحتويات :

الموضوع	الصفحة
شكر و تقدير	I
إهداء	II
فهرس المحتويات	III
قائمة الأشكال	IV
مقدمـة	أ
الفصل الأول : الإطار المنهجي	
إشكالية الدراسة	2
تساؤلات الدراسة	2
أهداف الدراسة	3
أهمية الدراسة	3
الإجراءات المنهجية	4
أدوات الدراسة	5

مجتمع البحث وعينة الدراسة	7
أسباب اختيار الموضوع	8
مصطلحات الدراسة	9
حدود الدراسة	11
الدراسات السابقة	12
الفصل الثاني : مدخل الخدمات المصرفية	
المبحث الاول : مدخل إلى الخدمات المصرفية	
المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية و أنواعها	19
المطلب الثاني: خصائص و مميزات الخدمات المصرفية	22
المطلب الثالث: تصميم الخدمات المصرفية	23
المطلب الرابع: جودة الخدمات المصرفية	26
المبحث الثاني : مدخل إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية	
المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية	31
المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية	32

المطلب الثالث: أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية	33
المطلب الرابع: أهمية و مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية	36
المبحث الثالث : تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA	
المطلب الأول: تعريف بنك الوطني الجزائري BNA	39
المطلب الثاني: نشأة بنك الوطني الجزائري BNA	40
المطلب الثالث: وظائف بنك الوطني الجزائري BNA	40
المطلب الرابع: أهداف بنك الوطني الجزائري BNA	41
الفصل الثالث : تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية و تحليل البيانات.	
المبحث الأول : تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية	
المطلب الأول: تعريف بنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية	46
المطلب الثاني: وظائف بنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية	46
المطلب الثالث: أهداف بنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية	47
المطلب الرابع:الهيكل التنظيمي لبنك الوطني الجزائريBNA وكالة المدية	48

المبحث الثاني : تحليل البيانات	
المطلب الأول : مساهمة الخدمات المصرفية في تطوير البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية.	48
المطلب الثاني : مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تطوير معاملات العملاء.	50
المطلب الثالث : أثار الخدمات المصرفية الإلكترونية على البنوك التقليدية	55
تحليل بيانات الملاحظة	56
خاتمة	60
قائمة المصادر و المراجع	63
الملاحق	69

جدول الأشكال :

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	مفهوم جودة الخدمة المصرفية	28
02	الهيكل التنظيمي لبنك الوطني الجزائري BNA لوكالة المدية	48

مقدمـــــــــــة :

تعتبر البنوك في الوقت الراهن عصب الإقتصاد من خلال توفير الإحتياجات و المعاملات المالية المختلفة التي تعد أساس مختلف القطاعات و المؤسسات المالية و الإقتصادية، حيث أن الأنظمة المالية في المصارف تطورت لتتكيف مع معطيات الثورة التكنولوجية الحديثة بهدف إستمرارها. كما تعد مواكبة التطور التكنولوجي المستمر للصناعة المصرفية أحد المداخل الرئيسية لتحسين جودة الخدمات المصرفية ، من خلال تحديث الخدمات المصرفية ، وتعزيز إستخدام تقنيات المعلومات والإتصالات وتكييفها بشكل فعال لخلق خدمات مصرفية جديدة وتطويرها، لضمان التدفق السلس للخدمات المصرفية و خدمة العملاء بدقة وبدون عناء . و يتم إستخدام الشبكة الإنترنت على نطاق واسع في مختلف المجالات ولعدة أغراض منها للأغراض التجارية ، وفتحت المجال أمام البنوك لتقديم الخدمات والمعلومات لمجموعة واسعة من المتعاملين لمساعدتهم على تحسين وتحديث خدماتهم والإستفادة من النتائج المحققة ، و ظهور مفهوم حديث للصيرفة الإلكترونية ، التي هي بدورها إضافة إلى تعزيز أنشطتها التقليدية القائمة على أخذ الودائع وإصدار الائتمان ، من خلال تقديم خدمات مصرفية ومالية متنوعة أخرى أكثر نشاطا و تطورا وجاذبية.

و نظرًا لأن تطوير النظام المصرفي في أي بلد مرتبط بشكل أساسي بتنمية نشاطها الإقتصادي، فقد قامت الجزائر مثل بقية البلدان النامية الأخرى ، بإجراء العديد من الإصلاحات المصرفية لتحديث نظامها المصرفي ومواكبة تطور أنشطتها الإقتصادية ، من خلال اعتماد عدة مشاريع في إطار التحديث وسائل الدفع والتسويق ومحاولة تحديثها.

و بتالي بات من الضروري دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية .

و لدراسة هذا الموضوع إرتأينا لتقسيم دراستنا إلى :

الإطار المنهجي : و تناولنا فيه موضوع الدراسة حيث تطرقنا إلى الإشكالية و تساؤلاتها الفرعية ، أهميتها ، أهدافها ، أسبابها ، منهجها ، أدوات دراسة ، مجتمع البحث و عينة الدراسة ، بالإضافة إلى الدراسات السابقة .

الإطار النظري: عبارة عن توثيق لدراسة و قد اشتمل على :

أولا : مدخل إلى الخدمات المصرفية .

ثانيا : مدخل إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية .

ثالثا : تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA .

رابعا : تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية .

الإطار التطبيقي : يتمثل في تحليل نتائج البيانات .

الفصل الأول: الإطار المنهجي

1/ الإشكالية:

إن التكنولوجيا الحديثة تعتبر من الأمور التي ساعدت الإنسان في حياته اليومية و التي بدورها سهلت له التعاملات المالية ،و بدورها سعت إدارة البنوك لتبني إستخدام التكنولوجيا الحديثة للإتصال و التواصل مع العملاء ، لكن تبقى القضية الأساسية متعلقة بمدى توفر الإمكانيات اللازمة لإستخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات المصرفية عبر إستخدام الأدوات و الوسائل الإلكترونية من أجل تحسين البنوك و ذلك بتسهيل الخدمات عن طريق توفير بطاقات الإئتمان.

ولقد دخلت هذه البطاقات إلى الجزائر مؤخراً حيث يحملها الكثير من المواطنين ويبيع بموجبها العديد من المتاجر، هذا فضلاً على أن البنوك الجزائرية بدأت الإشتراك في إصدارها و التعامل بها ، لأن بطاقات الإئتمان تمثل إحدى أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية الحديثة التي تتعامل بها البنوك الجزائرية.

وفي هذا السياق نبرز معالم إشكالية وفق التساؤل الرئيسي التالي :

إلى مدى ساهمت الخدمات المصرفية الإلكترونية في تطوير البنك الوطني الجزائري BNA وتسهيل الخدمات للعملاء؟

2/ التساؤلات:

كيف ساهمت الخدمات المصرفية الإلكترونية في تطوير البنك ؟

كيف ساهمت الخدمات المصرفة الإلكترونية في تطوير معاملات العملاء ؟

كيف أثرت الخدمات المصرفية الإلكترونية على البنوك التقليدية ؟

3/ أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى إعطاء صورة عن مختلف التغيرات التي لحقت بالأداء البنكي خاصة بعد التطورات التي شهدتها التكنولوجيا الحديثة، وعمل البنك على إدخاله عن طريق توفير بطاقة الإئتمان في تقديم خدماتها المتعددة من خلال إتجاهها إلى العالم الإلكتروني خاصة بعد الأحداث الأخيرة التي عرفتها الجزائر جراء جائحة كورونا و التطورات التي عرفتها التجارة الإلكترونية عن طريق شبكة الإنترنت.

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها :

- معرفة البنوك الإلكترونية ودورها في التنمية الإقتصادية في البنك الوطني الجزائري . BNA .
- التعرف على وسائل الدفع الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري BNA .
- إبراز الخدمات التي يقدمها البنك الإلكتروني و البنك الوطني الجزائري BNA .

4/ أهمية الدراسة :

الأهمية العلمية: تتجلى الأهمية العلمية لدراستنا لما ستثريه من معلومات حول واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية و الوقوف على مختلف الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك .

الأهمية العملية:

- النتائج التي سنتوصل إليه ستخدم العمال وعملاء بنك الوطني الجزائري BNA عامة و وكالة المدية خاصة.
- إعطاء صورة واضحة على الخدمات المصرفية الإلكترونية و مدى استخدامها من طرف المتعاملين.

التركيز على كيفية و طريقة تفاعل عمال وكالة المدية مع هذه التكنولوجيا الحديثة.

تنبع أهمية البحث من الحداثة التي تميز البنوك من جهة وكذا التطورات و التغيرات التي تشهدها البيئة المصرفية والتي تحتم على هذه البنوك ضرورة التعامل ببطاقة الإئتمان تطبيقها لمفهوم تكنولوجيا الحديثة من أجل ضمان مواكبة التطورات المتسارعة الحالية حيث أن أهمية الإلكترونية هدفها تمكين إجراء وتسوية الصفقات بسهولة والزيادة من تحسين وتطوير الخدمات المصرفية بصفة عامة لتحقيق رضا العملاء وراحتهم. كما تكمن أهمية خدمات المصرفية في التطور الذي أظهر تغيير الطابع التقليدي للبنوك في منح الإئتمان و تقديم خدمات مصرفية متطورة تعتمد على البطاقات الالكترونية.
بالإضافة إلى أن نتائج الدراسة وإستنتاجاتها قد تكون مفيدة وذات أهمية للباحثين.

5/ منهجية الدراسة :

- **المنهج المستخدم:**

إن مرحلة إختيار منهج البحث خطوة هامة من خطوات الدراسة، فالمنهج يعد الطريق لجميع خطوات الدراسة، فقد عرف المنهج على أنه " الطريق إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم، بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على العقل وتحدد عملياته، حتى يصل إلى نتيجة معلومة".[1]

ويعرف أيضا: " هو الوسيلة التي يمكن عن طريقها الوصول إلى مجموعة من الحقائق في أي موقف من المواقف، ومحاولة اختبارها للتأكد من صلاحيتها في مواقف أخرى لتصل إلى ما يطلق عليه إصطلاح نظرية وهي هدف كل بحث علمي."[2]

وبما أن دراستنا تتمحور حول واقع إستخدام التكنولوجيا الحديثة في البنوك الجزائرية ، فإنها تندرج ضمن الدراسات الوصفية ، لتوصيف متغيرات البحث وتحليل المسببات والعوائق، كما اعتمدنا أيضا على أسلوب المسح الإحصائي للحصول على البيانات الأولية الإلزامية

1 عبد الرحمن بدوي ، مناهج البحث العلمي ، ط 3 ، وكالة المطبوعات ، الكويت، 1977 ، ص 5

[2] صالح بن نوار ، مبادئ في منهجية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، د ط ، دار الفائز ، الجزائر 2012 ، ص 136

حيث تم جمع البيانات من خلال مقابلة مع مدير خدمة الزبائن في البنك الوطني الجزائري BNA و بالإضافة إلى الملاحظة .

6/ أدوات الدراسة :

مثل أدوات جمع البيانات نقطة التلاقي بين البناء المفاهيمي لمشكلة البحث، والواقع المراد دراسته من جهة أخرى فهذه الأدوات تستمد وجودها في كونها تسمح للباحث بالتوجه نحو الواقع لجمع المعلومات الضرورية للإجابة عن مشكلة بحثه .[3]

ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة " واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية " على المقابلة كأداة أساسية بالإضافة إلى الملاحظة .

الأداة الرئيسية المقابلة :

- **المقابلة :** هي وسيلة شخصية مباشرة غرضها الحصول على حقائق أو مواقف أو سلوك أو معتقدات أو إتجاهات، يحتاج الباحث إلى تجميعها في ضوء أهداف بحثه، من أجل فهم أوضح للظاهرة المبحوثة في جميع أبعادها ومؤشراتها لإستخلاص النقاط التي إتفق فيها المبحوثين، لذلك يقول أنجرس : " تهدف المقابلة إلى إقامة تحليل كيفي يرمي إلى تجاوز الحالات الخاصة، واستنتاج سمات مشتركة إن أمكن " [4]

التعريف الإجرائي: إن المقابلة هي أحد أدوات الدراسة التي تقوم على الحوار بين الباحث و عينة الدراسة للحصول على المعلومات المطلوبة من خلال طرح الأسئلة المحددة و يتم إخضاعها للتحكيم عن طريق تحديد مشكلة البحث ثم عمل دليل يصاغ في عدد من الأسئلة ثم إجراء المقابلة وما يتصل بهذا الإجراء من تسجيلات.

3 موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، تدريبات علمية ،ط2، دار القصبة للنشر ،الجزائر ، 2004 ، ص234

4 أميرة منصور ، المقابلة : رؤية منهجية في بحوث تعليم اللغة العربية ، مجلة الأثر ، جامعة أبو القاسم سعد الله ،الجزائر –2- ، العدد27 ،2016 ، ص216

و قد استخدمنا في بحثنا هذا :

- المقابلة المقننة أو المبرمجة : وهي التي تكون أسئلتها وتسلسل طرح هذه الأسئلة محددين مسبقا من قبل الباحث ، وبالتالي فإن الأسئلة نفسها تطرح في كل مقابلة وفي الغالب بحسب التسلسل نفسه ، حيث يكون لدى الباحث قائمة من الأسئلة او الموضوعات التي ستتم مناقشتها ، ويحاول الباحث غالبا التقيد بهذه الأسئلة . إلا ان ذلك لا يمنع من طرح أسئلة غير مخطط لها إذا رأى الباحث ضرورة لذلك أو إذا أثارت إجابة المبحوث بعض التساؤلات الهامة لديه . وقد تكون الأسئلة المطروحة في هذا النوع من المقابلات ذات متغيرات أو إجابات محددة حيث يعطي الباحث المبحوث الخيارات التي يود إختيار إحدها للإجابة عن السؤال ، أو قد تصاغ الأسئلة بشكل مفتوح ، بمعنى أن يترك للمبحوث حرية إستخدام العبارات والألفاظ والطريقة التي يرتئيها للإجابة عن الأسئلة المطروحة[5].

الأداة المساعدة الملاحظة :

- **الملاحظة** : وهي من أهم أدوات جمع البيانات و قد عرفت أنها توجيه الحواس لمساعدة و ترقية سلوك معين و تسجيل جوانب ذالك السلوك و خصائصه. [6]

التعريف الإجرائي: هي أداة يتم إستخدامها للحصول على بيانات متعلقة بالحوادث و الوقائع وذلك من خلال رصد وتدوين ما يتم ملاحظته من قبل الباحث.

- الملاحظة البسيطة المباشرة: توجيه الحواس و الإنتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفة

5 محمد عبيدات، محمد أبو نصّار، و آخرون، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات، الطبعة 2، دار وائل للطباعة و النشر،عمان، 1999، ص 57

6خيضر كاضم حمود و موسى سلام اللوزي ، منهجية البحث العلمي ، ط1 دار إثراء للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2008 ، ص92

جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر . بمعنى أن تلاحظ ظاهرة معينة و تقوم بتفسير خصائصها بهدف المعرفة و التعرف أكثر على الظواهر . [7]

7/ مجتمع البحث وعينة الدراسة:

يعرفه مجتمع البحث بأنه " مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها، فهو الأكبر أو الكلي الذي يتم تعميم الدراسة على مفرداته، إلا أنه يصعب الوصول إلى هذا المجتمع المستهدف لضخامته فيتم التركيز على المجتمع المتاح أو الذي يمكن الوصول إليه والإقتراب منه لجمع البيانات" . [8]

وفي هذه الدراسة " واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية " اعتمدنا على ما يلي:

- **المجتمع المستهدف** : جميع موظفي و مستخدمي بنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية .
- **عينة الدراسة** : تطبق هذه الدراسة على مستوى جميع موظفي و مستخدمي بنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية بإجراء مقابلة مع مسؤول خدمة الزبائن و ملاحظة العملاء .

وقد اعتمد في هذا المجال على " **العينة القصدية** " كونها تمثل الميول المقصودة الذي يتجه الباحث في إختياره للعينة ووحداتها، وهو يلجأ إلى ذلك عندما يكون أمام مجتمع بحث غير واضح المعالم حيث يصعب تحديده وتحديد خصائصه .[9]

العينة القصدية هي العينة التي يستخدم فيها الباحث الحكم الشخصي على أساس أنها هي الأفضل لتحقيق أهداف الدراسة، وطبقا للهدف المراد الوصول إليه من الدراسة وخصائص

7محمد زيان عمر ، البحث العلمي منهجية وتقنياته ، د ط ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 1997 ، ص28

8 محمد عبد الحميد ،البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، ط1 ، عالم الكتب ، القاهرة- مصر ،2004 ، ص130

9 يوسف تمار ، تحليل المحتوى للبحثين و الطلبة الجامعين ،ط1 ، الجزائر ،2007 ، ص21 .

مفردات العينة وحجمها ودرجة تجانسها. يتم إختيار هذا النوع من العينة إما بطريقة عشوائية أو عمدية شملت مفردات العينة بعض موظفي البنك الوطني الجزائريBNA . [10]

و شملت مفردات البحث مقابلة ميدانية و الملاحظة البسيطة .

السيد رابح رايس : مدير خدمات العملاء .

و أجريت المقابلة الميدانية خلال الفترة الممتدة من بداية شهر أفريل الى بداية شهر ماي 2022

8/ أسباب اختيار الموضوع :

هناك أسباب عديدة و مختلفة أدت إلى اختيار هذا الموضوع منها ماهو ذاتي و منها ما هو موضوعي :

- **أسباب ذاتية :**

- الميول الشخصي للمواضيع المتعلقة بالبنوك و التكنولوجيا المستعملة فيها.
- على المستوى الشخصي فهذا العمل جزء مشروط من أجل إنهاء مرحلة الماستر.
- التعرف من خلال الجانب الميداني على طبيعة الخدمات الإلكترونية في البنوك .
- الفضول العلمي الذي دفعنا إلى معرفة واقع الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية .

- **أسباب موضوعية :**

ويكمن في هذا الجانب الإشارة إلى ما يلي :

- معرفة دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تطوير البنك الوطني الجزائري .
- أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية في تسهيل معاملات العملاء .

10 محمد خليل عباس ، مدخل إلى مناهج البحث في التربية و علم النفس ، ط 1 ، دار المسير للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان – الأردن ، 2006 ، ص229 .

- إبراز مزايا بطاقات الإئتمان بهدف جذب العملاء للطلب عليها.
- المساهمة في إثراء البحث العلمي وتحقيق التراكم المعرفي .

9/ مصطلحات الدراسة :

يعد تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة أحد الطرق المنهجية في إجراء أي بحث علمي، وتحديد هذه المصطلحات كفيلة في تسهيل عملية البحث على الباحث فقد وردت في الدراسة بعض المفاهيم الذي يتطلب الوقوف عندها لتعريفها وتوضيحها:

- **البنك الوطني الجزائري :**

البنك الوطني الجزائري، تأسّس في 13 يونيو1966 ، يقوم بكل نشاطات مصرف الإيداع لا سيما أنّه يؤمّن الخدمة المالية للتجمّعات المهنية للمؤسسات. يعالج كلّ العمليات المصرفية، للصّرف والقرض في إطار التّشريع وتنظيم المصارف.[11]

- **الإتصال الإلكتروني :**

نظرا لحداثة مصطلح الاتصال الإلكتروني فقد اختلف العلماء والخبراء في وضع تعريف محدد له، ولكننا سنركز على تعريف اللجنة العربية للإعلام فتعرف الإعلام الإلكتروني بأنه: (الخدمات والنماذج الإعلامية الجديدة التي تتيح نشأة وتطوير محتوى وسائل الاتصال الإعلامي آليا أو شبه آلي في العملية الإعلامية باستخدام التقنيات الالكترونية الحديثة الناتجة عن إندماج تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات كنواقل إعلامية غنية بإمكاناتها في الشكل والمضمون ويشمل الإشارات والمعلومات والصور والأصوات المكونة لمواد إعلامية). ويمكن وضع تعريف مختصر للإعلام الإلكتروني (هو نوع جديد من الإتصال ينشط في الفضاء الإفتراضي ويستخدم الوسائط الإلكترونية كأدوات له تديرها

11 في2022/05/16 الساعة 16:30 www .bna.dz

دول ومؤسسات وأفراد بقدرات وإمكانيات متباينة، يتميز بسرعة الإنتشار وقلة التكلفة وشدة التأثير)[12]

- **التعريف الاجرائي :**

يعتبر الإتصال الإلكتروني هو الطريقة التي يتم إستخدامها لكي تعمل على تبادل المعلومات المختلفة والمقصود بالمعلومات هنا ليس المعلومات العلمية والبيانات ولكن المقصود منها هنا في المعاملات البنكية ، التعاملات الإلكترونية ، وفي عصرنا الحالي تطورت وسائل الإتصال وأصبح من السهل الربط بين البنك و العملاء.

- **الخدمات المصرفية :**

يمكن تعريف الخدمات بصورة عامة بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس.[13]

- **التعريف الإجرائي :**

هي إجراء وتحديث العمليات المصرفية التقليدية أو الجديدة وطرق تقديمها للزبائن، من خلال التفاعل الآلي في التسوق والشراء والتسليم عبر وسائل تكنولوجيا الإتصال والشبكات الإلكترونية مثل الإنترنت، لغرض حصول الزبائن على الخدمات والتواصل مع البنك بشكل سريع وأمن ومريح، من خلال القنوات الإلكترونية ووفقاً للشروط التي يحددها البنك الوطني الجزائري.

12د/ محمد ثائر البياتي ، عصر الاتصال الالكتروني ،ب ط ، بغداد 2019 ، ص03

13 جميلة قاشي ،أثر استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في رفع جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BNA وكالة تقرت ،كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة مرباح –ورقلة – الجزائر ،2017/2016 ص 4

- **الصيرفية الإلكترونية :**

هو إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريدها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان .[14]

- **التعريف الاجرائي :**

هي خدمة مصرفية إلكترونية أو ما يسمى ببنك إلكتروني ، سواء كان البنك يقدم خدمات مصرفية أو مبتكرة ، أو هو عمل معروف من خلال شبكة إتصالات إلكترونية ، ويكون الوصول إليها صالحًا فقط للمشاركين فيه من خلال البنك و شروط العضوية المقررة ، الإشارة إلى الشبكة كوسيلة للتواصل مع العملاء

10/ حدود الدراسة :

إن تحديد مجالات الدراسة هو الخطوة المنهجية ، و لقد إتفق كثير من المشغلين في مناهج البحث الاجتماعي على أن لكل دراسة ثلاثة مجالات رئيسية هي المجال المكاني ، المجال البشري و المجال الزماني .[15]

- **المجال المكاني :** مجال دراستنا المكاني يتمثل في مؤسسة البنك الوطني الجزائري –BNA– وكالة المدية.
- **المجال البشري :** و يتمثل في جميع موظفي مؤسسة البنك الوطني الجزائري –BNA– وكالة المدية .

14د/ وسيم محمد الحداد ، نوري موسى شقيري ، الخدمات المصرفية الإلكترونية ،ط1،دار المسيرة لنشر و التوزيع ، عمان 2012، ص55

15 محمد شفيق ،البحث العلمي ،الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الجامعية ، ط1 ، الكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ،1985 ، ص03.

- **المجال الزمني :** يتمثل في المجال العام لإعداد هذه الدراسة عبر أطوارها المختلفة ابتداء من القيام من الزيارة الأولية لمؤسسة البنك الوطني الجزائري- BNA- وكالة المدية ،ثم القيام بالدراسة الميدانية ، حيث تم حصر هذا المجال العام في الفترة الممتدة من بداية شهر أفريل 2022 إلى بداية شهر ماي 2022 .[16]

11/ الدراسات السابقة :

يعتبر بحثنا حلقة تكمل سلسلة البحوث السابقة، ومحطة جديدة تستند إليها البحوث اللاحقة لأننا في عصر يسمى بعصر التطور ،وهناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت إلى موضوع واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية وتداولته من زوايا مختلفة ، وسوف تستمر هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الإستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها، مع تقديم تعليقا عليها يتضمن جوانب الإتفاق و الإختلاف وبيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية . ويود الباحث أن نشير إلى أن الدراسات التي سوف يتم إستعراضها جاءت في الفترة الزمنية معينة . وشملت جملة من الأقطار و البلدان مما يشير إلى تنوعها الزمني والجغرافي .

وحسب الإطلاع و في حدود ما توفر لدينا من معلومات و مراجع حول موضوع البحث هنا كمجموعة من الدراسات و البحوث العلمية التي تناولت موضوع الخدمات المصرفية ، والصيرفة الإلكترونية في الجزائر نذكر منها مايلى:

الدراسة الأولى: عميروش مصطفى، مذكرة ماستر، متطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال مالية،جامعة 08ماي 45 قالمة، 2010 .

16 نفس المرجع السابق ، ص 203

- **إشكالية الدراسة :**

كيف يمكن للبنوك الجزائرية تطوير خدماتها لرفع قدرتها التنافسية و الإندماج في الإقتصاد الجديد ؟

النتائج: يتضح أن العولمة و التجارة و الخدمات كونت تكتلات إقتصادية عملاقة و التي كان لها أثر قي عمليات التطوير و التحديث و العصرنة على الصعيد المصرفي. وتطوير الخدمات المصرفية يعتبر من أحد الوسائل لتحسين القدرة التنافسية للبنوك و هو علاج ناجح للكثير من المشاكل المصرفية. و ضرورة أخذ المصارف الجزائرية أسلوب تطوير الخدمات المصرفية.[17]

الدراسة الثانية: مجدوب وهيبة، سعيداني تسعديت، مذكرة ماستر، أثر تسويق الخدمة المصرفية على ولاء الزبون دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة البويرة BNA (460)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات،جامعة اكلي محند اولحاج-البويرة-، 2018-2017.

- **إشكالية الدراسة:**

ما مدى تأثير تسويق الخدمة المصرفية على ولاء الزبون وواقع ذلك في البنك الوطني الجزائري BNA ؟

17 عميروش مصطفى، متطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية،مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال مالية،جامعة 08ماي 45 قالمة، 2010.

النتائج:

- يتضح أن ضرورة التوجه للزبون أضحى إهتمام البنوك نظرا للإهتمام بموضوع جودة الخدمة ضرورة و مطلبا للمؤسسات لا يمكن تجاهله.
- وجود انطباع إيجابي ورضا عملاء البنك الوطني الجزائري على جودة الخدمة المصرفية المقدمة إليهم.
- قدرة المنظمة على تقديم خدمة مقابل توقعات العميل، إذ تقدم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي .[18]

الدراسة الثالثة : حورية جنان، مذكرة ماستر ،دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حاله بنك القرض الشعبي الجزائري CPA عين مليلة،[19]

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، جامعة العربي بن مهيدي ولاية أم البواقي، 2013-2012.

إشكالية الدراسة:

ما هو تأثير الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية؟

18 مجدوب وهيبة ،سعيداني تسعديت، أثر تسويق الخدمة المصرفية على ولاء الزبون دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة البويرة 460 BNA، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة اكلي محند اولحاج –البويرة 2017–2018.

19 حورية جنان، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حاله بنك القرض الشعبي الجزائري CPA عين مليلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي علوم اقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، جامعة العربي بن مهيدي ولاية أم البواقي، 2013-2012.

النتائج:

الصيرفة الإلكترونية نمط جديد في مجال يشهد إقبال متزايدا من طرف الافراد و المنشئات لما لها من فوائد مميزات لم تكن متوفرة في الصيرفة التقليدية كإختصار الزمان والمسافة وتخفيض الأسعار وتلبية طلبات محددة للزبائن والتعرف على إحتياجاتهم.

إن إعتماد وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية حيث ما يجعل العميل يستغني عن الذهاب إلى نقطة البيع، باستطاعته الاستفادة من الخدمات المصرفية من مكانه.

الدراسة الرابعة : عبد الكريم بلغول، مذكرة ماستر، مساهمة جودة الخدمات البنكية في تعزيز تنافسية البنوك الجزائرية دراسة حالة عينة من البنوك (CPA, BADR,BDL)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، جامعة العربي بن مهيدي–أم البواقي–،2021–2020. [18]

إشكالية الدراسة:

ما مدى مساهمة جودة الخدمات البنكية في تعزيز تنافسية البنوك الجزائرية القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية،بنك الفلاحة و التنمية الريفية– أم البواقي ؟.

18عبد الكريم بلغول، مساهمة جودة الخدمات البنكية في تعزيز تنافسية البنوك الجزائرية دراسة حالة عينة من البنوك (BDL,BADR ,CPA)، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي-،2021-2020.

النتائج:

- يتضح وجود البنوك التي تركز على عامل جودة الخدمات البنكية باعتباره السلاح التنافسي الأكثر تحقيقا للميزة التنافسية للبنوك، وذلك بمواكبة التطورات المستمرة في الصناعة المصرفية.
- جودة الخدمات البنكية هي العامل الأساسي من أجل تحسين و زيادة القدرة التنافسية للبنك.
- فهم حاجات و توقعات العملاء له دور كبير في تحسين جودة الخدمات البنكية، ذلك أن رضاهم عن الخدمة المقدمة يعد مقياسا رئيسيا يعكس جودتها.
- تسعى البنوك من خلال الاهتمام بجودة خدماتها البنكية إلى تحقيق رضا العميل اتجاه خدماتها و منتجاتها أولا، و البحث فيما بعد عن خلق ولاء من قبل العملاء اتجاه هذه البنوك.[21]

21 نفس المرجع السابق .

الفصل الثاني : الخدمات المصرفية والخدمات المصرفية الإلكترونية

تمهيد :

يعد موضوع الخدمات المصرفية من الموضوعات التي تصدر إهتمامات الباحثين وقد تولد عن ذلك العديد من الدراسات التي عالجت الموضوع بحيث توصلنا في هذا المبحث الذي يهدف هذا إلى إبراز و تحديد مفهوم الخدمات المصرفية كما سنتطرق من خلاله إلى أنواع الخدمات المصرفية بالإضافة إلى عرض خصائصها ومميزاتها و أخيرا سنتعرض تصميم الخدمات المصرفية و جودة الخدمات المصرفية.

المبحث الأول : الخدمات المصرفية .

المطلب 01: مفهوم الخدمات المصرفية و أنواعها .

المطلب 02: خصائص و مميزات الخدمات المصرفية .

المطلب 03 : تصميم الخدمات المصرفية

المطلب 04: جودة الخدمات المصرفية .

المبحث الأول : الخدمات المصرفية .

المطلب 01: مفهوم الخدمات المصرفية و أنواعها .

يمكن تعريف الخدمات بصورة عامة بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس.

كما يعرفها كل من(Kotler, Armstrong) بأنها أنشطة أو منافع يقدمها طرف (البائع) لطرف آخر (المشتري)، وهي بطبيعتها غير ملموسة ، ولا يترتب على بيعها نقل ملكية شيء ، وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها و تقديمها بمنتج مادي ملموس.

وقد يخلط البعض بين السلع و الخدمات ، و التفرقة الواضحة بين السلع و الخدمات تكمن في أن الخدمة ليست شيئا ماديا ملموسا ولا يمكن تملكها ، فعلى سبيل المثال عندما نستأجر غرفة في الفندق لا نأخذ شيئا ماديا عندما نترك الفندق ، وإنما نحصل على درجة من الإشباع وهي الخدمة التي تلقيناها وهي شيء غير ملموس ، كذلك الحال عندما نتقدم إلى البنك لإجراء عملية تحويل مبلغ من المال لأحد الأقارب فإننا لا نحصل على شيء مادي ملموس ، وإنما نحصل على الإشباع و الرضا من خلال تحويل مبلغ من المال[1].

و نظرا لعدم ملموسية الخدمات التي يحصل عليها الزبون من قبل البنك من أجل تلبية حاجاته ورغباته في الوقت والمكان المناسب وبأقل جهد وتكلفة ، من هنا نجد الخدمة المصرفية تمثل :

1. نشاط أو عمل يقدم إلى المستفيد من قبل الأفراد والأجهزة الآلية .

1 جميلة قاشي ،أثر استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في رفع جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BNA وكالة تقرت ،كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة مرباح –ورقلة – الجزائر ،2017/2016 ص 4

2. إن تقديمها قد يرتبط أو لا يرتبط بسلعة فعلى سبيل المثال : إن حصول المستفيد على المعلومات التي يحتاجها من خلال إلتقائه بالعاملين في البنك يجعل هذا النوع من الخدمة مرتبط بالشخص الذي يقدمها .
3. إن سحب المستفيد للنقود عن طريق الصراف الآلي يرتبط باستخدام هذا الصراف.
4. إن مستوى إشباع المستفيد يرتبط بمدى كفاءة العاملين ومستوى تطور الآلات والأجهزة المستخدمة والتي تساعد على سرعة إنجاز وتقديم الخدمة ، ويعتبر العنصر البشري من أهم العناصر التي تؤثر على مكونات الخدمة و التي تؤثر بدورها على إدراك العميل لجودة الخدمة، و المقصود بالعميل كل من يتأثر بأهداف الجودة أو كل من له دور في تحقيقها والعملاء إما عملاء خارجيين أو عملاء داخليين (الموظفين بالبنك)، و فيما يتعلق بالعملاء الخارجيين يجب على إدارة البنك أن تحدد بدقة العميل المستهدف و أن تتعرف على مستوى الجودة الذي يرغبه ثم ترجمة ذلك إلى مواصفات للخدمة المصرفية التي تشبع العميل.
5. أما فيما يتعلق بالعملاء الداخليين أو العاملين بالبنك فيجب على إدارة البنك الاهتمام باختيار أحسن الكفاءات و الاهتمام بتنمية مهاراتهم و خاصة أولئك الذين لهم اتصال مباشر مع العملاء.[1]

• المكونات المادية الملموسة للخدمة: و هذا العنصر يشتمل على:

- الأجهزة و التسهيلات المادية.
- المظهر الداخلي و الخارجي للبنك.
- توافر احتياطيات الأمن.

1 سليمة عبد الله،دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بباتنة ، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة محمد خيضر باتنة ، الجزائر،2008-2009،ص29

- ويعكس هذا العنصر مدى ملائمة المكونات المادية للخدمة لتوقعات العملاء.
- و تجدر الإشارة أنه و نظرا لأهمية هذه العناصر الثلاث (العمليات، العنصر البشري، المكونات المادية) و دورها في تحديد مستوى جودة الخدمة، فقد أعتبر بعض الكتاب أن هذه العناصر تمثل مزيجا تسويقيا بالنسبة للخدمة ليضاف إلى المزيج التسويقي المتعارف عليه (LES PS4)، حيث أصبح في قطاع الخدمات و الخدمات المصرفية المزيج التسويقي يتكون من سبعة عناصر (LES PS7).[1]

أنواع الخدمات المصرفية :

تتنوع الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها المصارف التجارية بتنوع قنوات الإتصال المستخدمة في تقديمها والتي يتم عرض أهمها في ما يلي:

- أجهزة الصراف الآلي.
- الموزع الآلي للأوراق.
- الشباك الآلي للأوراق.
- نهائي نقطة البيع الإلكتروني .

ظهرت أجهزة الصراف الآلي في السبعينات من القرن العشرين الماضي كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية لتقليل المعاملات داخل المصرف، وبالتالي هي صورة بسيطة الممكنة في القطاع المصرفي، هو آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، فبالإضافة لخدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، التحويل من حساب لأخر، ودفع الفواتير، كل ذلك والشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للمصرف.[2]

1 نفس المرجع السابق ، ص29

2 طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص210.

المطلب 02: خصائص و مميزات الخدمات المصرفية .

لعل من أساسيات المهارة في إتقان فن الخدمة هي إدراك موظفي البنك في خط المواجهة أي المتصلين مباشرة بالعملاء في البنك للطبيعة المتميزة للخدمة بصفة عامة وخصائص الخدمات المصرفية بصفة خاصة ويمكن تلخيص أهم خصائص الخدمات المصرفية فيما يلي:

1/ لا يمكن صنع الخدمة مقدما أو تخزينها : فمن المستحيل إنتاج الخدمة وتخزينها في انتظار العميل فالموظف يصنع الخدمة بمجرد أن يظهر العميل أمامه وفي لحظات قليلة يبدأ في تجهيز المواد الخام وبقية عناصر إنتاج الخدمة وفي نفس اللحظات تعد الخدمة بما يتناسب مع طلب العميل وبالتالي فان موظف البنك لا يعمل في مصنع أمام خط إنتاج مستمر، أن البنك الذي قرر تعيين الموظف في هذا المنصب قد وضعه في خط المواجهة وعلى نقطة الحدود للتعامل مع العميل ويعلم البنك انه من خلال التدريب والممارسة سيكون بإمكان الموظف تقديم الخدمة للعميل وبما يجعله يشتهي العودة مرة أخرى إلى طلب الخدمة.

2/ التأكد من تقديم ما يطلبه العميل: لأن الخدمة بطبيعتها ليست شيئا ملموسا يمكن الحكم على مواصفاته بمعايير مطلقة وثابتة بين كل العملاء فان الحكم النهائي على ما يقدمه موظف البنك سوف يرتبط بما يطلبه ويتوقعه العميل من هذه الخدمة والحقيقة أن موظف الشباك في البنك لا يبيع . خدمة الحساب الجاري لعميل الحساب الجاري ولكنه يدير لحظات مهمة من تجربة عميل أثناء معايشته للخدمات التي يقدمها البنك.

3/ الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك بنفس الوقت: بمجرد ان يقدم البنك الخدمة للعميل فإنه يستهلكها في اللحظة التي يقدمها، وبالتالي فالعميل لا يستطيع ان يتداول هذه الخدمة مع طرف ثالث وكل ما يبقى للعميل هو استمتاعه بلحظات الخدمة والتي يصعب عليه حتى أن يعيد وصفها للآخرين بأكثر من شعوره بالسعادة.

4/ الخدمة غير قابلة للإستدعاء مرة أخرى: بعض المنتجين لسلع معينة يضطرون إلى سحب سلعهم من السوق لوجود أخطاء فنية في إنتاجها أو أحيانا بسبب فسادها أو عدم صلاحيتها للاستهلاك الآدمي أما الخدمة المصرفية التي تقدم للعميل فلها طبيعة مختلفة من حيث أنها غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى بعد تقديمها وبمجرد أن تصنع الخدمة وتقدم للعميل تستهلك في التو واللحظة.

5/ الخدمة غير قابلة للفحص بعد الإنتاج: لو كان الموظف في مصنع وأمام خط إنتاج لكانت الأمور أسهل كثيرا بالنسبة له فهو ينتج السلعة وبعد ذلك يجلس ليتأملها ويراجع المواصفات ويستغني عن الوحدات المعيبة من خلال عملية الفرز أما مقدم الخدمة المصرفية فإنه يتفاعل ويتعامل مع البشر وإنتاجه وتقديمه للخدمة يتم بناء على تفاعل بشري بينه وبين العميل ولا يمكنه بطبيعة الحال إجراء عملية الفرز والرقابة على الجودة بعد، الإنتاج ومن ثم لا يمكنه الاستغناء عن الوحدات المعيبة فالإستهلاك قد تم فعلاً والمسؤولية هنا أكبر وأخطر،

وتتطلب ضمانات الجودة قبل لحظة الإنتاج، إن كثيراً من ضمانات الجودة تكمن بداخل الموظف والقليل منها يرتبط بالأمور الخارجية ومن الأهمية بمكان أن يستعد ويهيئ نفسه لكل لحظة خدمة. [1]

المطلب 03 : تصميم الخدمات المصرفية

إن تصميم جودة الخدمة المصرفية يتعلق بالعناصر الثلاثة التالية :

- تصميم الخدمة المصرفية.
- معايير الخدمة.
- المطابقة.
- مراجعة الخدمة.

1 وسيم محمد الحداد،المرجع السابق ، ص44_45

1. معايير الخدمة :

وهي التوقعات ومستويات الأداء القابلة للقياس التي تحدد جودة الإتصال بالزبون وهي تتضمن المعايير العالية مثل زمن الإستجابة أو المعايير السلوكية.

ويصنف Gilmor & Borland معايير جودة الخدمات المصرفية في قسمين : معايير نفسية صعبة القياس هي الإستجابة والتعاطف والإستعداد للمساعدة والإتصال الجيد وكفاءة الموظفين والثقة والسمعة ، ومعايير كمية سهلة القياس تتضمن التسهيلات المادية والحزم الخدمية وسرعة التسليم والتسهيلات الإئتمانية والدعم الفني ومظهر ولباقة موظفي المصرف وتشكل إحتياجات وتوقعات الزبائن أساس معايير الخدمة القابلة للقياس ويجب على المصارف إيصال معايير الخدمة المصرفية لجميع الموظفين ذوي الإتصال المباشر مع الزبون وضرورة شرح هذه المعايير عند إعطاء توجيهات للموظفين و للمحافظة على تماسك وفاعلية هذه المعايير يجب على المصارف أن تدعم وتعزز معايير خدماتها باستمرار ويمكن الاستفادة من التغذية العكسية لشكاوي الزبائن في تحسين وتطوير معايير الخدمة المصرفية، وتساعد تقنيات المعلومات في الوقت الحالي في تحقيق المطابقة لمعايير خدمة الزبون، ويجب أن تتضمن معايير خدمة الزبون وصفا للخدمة المقدمة وقابليتها للتطبيق والفوائد التي تعود على الزبون الذي يتلقاها ومبادئ الخدمة التي تتضمن جودة تسليم الخدمة التي يتوقعها الزبون وأهداف التسليم المحددة للجوانب الرئيسية للخدمة وتكاليف تسليم الخدمة وشكاوي الزبائن في حال الشعور بعدم التقاء المعايير الخدمية. [1]

إن معايير جودة الخدمة يجب أن توضع بناءا على مستويات جميع المقاييس التي تمثل الجودة المقبولة وغير المقبولة ومن الضروري القيام بالأعمال التصحيحية عندما يوضح قياس جودة الخدمة أن النظام الخدمي يقع خارج نطاق الرقابة المصرفية ، وبالرغم من أن

1 حورية جنان،دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA عين مليلة، مرجع سابق، ص46

عملية إقامة مقاييس الجودة يعد معقدا ، إلا أنها تعكس التأكيد السلوكي والفني لنظم الخدمة، ففي البداية يحتاج الأمر لجهود شاملة ومكثفة لإقامة هذه المقاييس في الخدمات المصرفية ، لاسيما وأنها يجب أن تتضمن عنصر التكامل لجميع الفعاليات المختلفة المؤثرة والمتأثرة بها. إن القوانين الموضوعة لخدمة الزبائن تتجاوز الحدود الدنيا لشروط الأعمال حيث تتضمن معايير الأداء التي يهدف المصرف لتحقيقها من خلال تعامله مع الزبائن ، وبهذا الأسلوب يمكن للمصارف أن تنشر قوانين تحدد من خلالها أسلوبها في دفع حساباتها ومعالجة شكاوي الزبائن ، فنجد على سبيل المثال ميثاق مصرف WESTMINSTER الوطني لممارسة الأعمال المصرفية يتضمن وعودا هامة بإخبار الزبائن خطيا بأي شروط خاصة متعلقة بالقروض ومناقشة السعر الذي يتقاضاه لقاء أي خدمات خاصة ، والبحث في أي حالة لعدم الرضا عن الخدمة من خلال إجراء شكاوي رسمية.

1. المطابقة:

أي انجاز المواصفات وتوثيق الخدمة والإلتزام بمعاييرها ، حيث تشكل العمليات المصرفية إحدى تحديات تطبيق الطريقة الجديدة المقترحة لعولمة جودة الخدمات المصرفية، والمهارات التي يتمتع بها أفراد المصرف بهدف تسليم خدمات مصرفية ذات جودة ومطابقة لتصميم هذه الخدمة أي أنها تلتقي المواصفات الموضوعة لها . ويتحقق ذلك من خلال منع ورقابة الأخطاء في المعاملات المصرفية ، لذلك تلعب العمليات المصرفية دورا أساسيا في تحقيق جودة المطابقة ويجب أن يكون أفراد المصرف ذوي دراية كافية ليروا أن أعمالهم المصرفية تقود إلى جودة الخدمة في مستوى التكلفة المناسبة وتعد القيم والاتجاهات التي يتمتع بها الأفراد هامة جدا في تشجيع إنجاز جودة الخدمة وتعد هذه الخطوة مهمة جدا لإكتشاف

الأفراد غير المؤهلين للدخول في إستراتيجية عولمة جودة الخدمات المصرفية بحيث يتم إعادة تدريبها وتأهيلها وإعدادها لخدمة الأهداف المستقبلية لإدارة المصرف. [1]

2. **مراجعة الخدمة :**

تعد المراجعة عنصرا أساسيا في أي إستراتيجية للخدمة المصرفية بهدف تحسين جودة و عملية تسليم هذه الخدمة خصوصا على المستوى العالمي من الضروري أن تأخذ هذه المراجعة بعين الاعتبار تقييم الزبائن للخدمات المصرفية الموجودة حاليا، والاحتياجات الحالية و المستقبلية لهم و المسائل التي تواجه موظفي المصرف أثناء تسليم الخدمات المصرفية والأولويات والاعتبارات الاقتصادية والاجتماعية والمالية السائدة في البلد الأم للمصرف ، والتطورات المهنية والإدارية والقانونية وبيئة الموارد المتوفرة .

ويجب أن تنفذ مراجعة تصميم الخدمة في نهاية كل مرحلة للتصميم بهدف معرفة النتائج الفعلية التي حققها التصميم واعتبرت المواصفة الدولية2-9004 150 1991: من الواجب أن تتضمن مراجعة تصميم الخدمة ممثلين عن جميع الوظائف المؤثرة على جودة الخدمة المناسبة للمرحلة التي تم مراجعتها ، ويجب أن تحدد مراجعة التصميم الأخطاء والمشكلات ونقاط الضعف في التصميم لضمان التقاء المواصفات الدولية الموضوعة في هذا المجال

المطلب 04: جودة الخدمات المصرفية .

تعرف جودة الخدمات المصرفية على أنها خلو الخدمة من أي عيب أثناء انجازها، نتيجة الحكم المتعلق بتوقعات الزبون أو العميل المدركة عن الخدمة البنكية والأداء الفعلي

1 نفس المرجع السابق ،ص 47.

لها.كما تعرف بأنها هي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة المستهدفة وإدراكاتهم للأداء الفعل لها .[1]

عرفتها باديرو بأنها : " مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات العملاء ، ويضيف أن مجموعة الصفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجات العملاء هي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة .

وتعرف كذلك على أنها : " نوعية الخدمات المقدمة والمتوقعة والمدركة التي تمثل المحدد الرئيسي لرضا المنتفع أو عدم رضاء " .

ومن خلال هذين التعريفين نستخلص بأن جودة الخدمة تعني معيار درجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لتلك الخدمة والشكل الموالي يوضح ذلك .[2]

كما أنها تعتبر خلو الخدمة المصرفية من أي عيب أثناء إنجازها، نتيجة الحكم المتعلق بتوقعات الزبون أو العميل المدركة عن الخدمة البنكية و الأداء الفعلي لها.

و في تعريف ثاني: "جودة الخدمة المصرفية هي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة المستهدفة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها[3]."

1 هاجر بودربالة ،دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك دراسة ميدانية بنك (CPA) في الفترة 2017-2015 تقرت، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،الجزائر 2018، ص5

2 زيقم سارة، دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك خليج الجزائر(وكالة بسكرة)، قسم علوم الاقتصادية،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر،2015،ص78

3 أحمد طرطار، سارة حليمي، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي، إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010، ص3.

مفهوم جودة الخدمة المصرفية:الشكل رقم (1)[1]



و يمكن التعبير عليها رياضيا كالتالي :

جودة الخدمة = إدراك العميل للأداء الفعلي – توقعات العميل لمستوى الأداء

وفي ضوء هذه المعادلة يمكن تصور ثلاث مستويات الخدمة هي :

أ- **الخدمة العادية :** وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتساوى إدراك العميل لأداء الخدمة مع التوقعات المسبقة عنها.

1 عوض بدر الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، ط1 ،1990،ص337

ب- الخدمة الرديئة : وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن المستويات المتوقعة عنها .

ت- الخدمة المتميزة : وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي لها توقعات العميل .[1]

1 زيقم سارة، دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك خليج الجزائر(وكالة بسكرة)، مرجع سبق ذكره، ص80.

المبحث الثاني : مدخل إلى الخدمات المصرفية الالكترونية .

المطلب01 : مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية .

المطلب 02: أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية .

المطلب 03:أشكال الخدمات المصرفية الالكترونية .

المطلب 04: أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية .

المبحث الثاني : مدخل إلى الخدمات المصرفية الالكترونية.

المطلب01 : مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية .

هي قيام المصارف بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية والمبتكرة من خلال استخدام وسائط الاتصال الالكترونية المفتوحة. وتقوم المصارف بقديم هذه الخدمات لتعزيز حصتها في السوق المصرفي أو لخفض التكاليف أو كوسيلة لتوسيع نشاطها داخل وخارج حدودها الوطنية .[1]

وتعرف أيضا على أنها: تقديم المصارف الخدمات المصرفية الشبكات اتصال الالكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها إلى المشاركين فيها لشروط العضوية التي تحددها المصارف وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها بهدف:

- إتاحة معلومات على الخدمات التي يؤديها المصرف دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة
- حصول العملاء على خدمات التعرف على معاملتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض.
- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال.[2]

1 مصطفى إبراهيم عبد النبي، دور السلطات النقدية في مواجهه مخاطر الصيرفة الالكترونية، دراسات وأبحاث، مجلة المصرفي، العدد 32، يوليو 2004، ص17.

2محمود احمد إبراهيم الشرقاوي،" مفهوم الأعمال المصرفية الالكترونية واهم تطبيقاتها"، مؤتمر الأعمال المصرفية بين الشريعة والقانون، المجلد الأول، ماي 2003، دبي ، ص 17.

المطلب 02: أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية.

تتنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المصارف التجارية بتنوع قنوات الاتصال المستخدمة في تقديمها والتي يمكن عرض أهمها فيما يلي :

- أجهزة الصراف الآلي : الموزع الآلي للأوراق

- الشباك الآلي للأوراق

- **نهائي نقطة البيع** : ظهرت أجهزة الصراف الآلي في السبعينات من القرن العشرين الماضي كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية لتقليل المعاملات داخل المصرف، و بالتالي هي صورة بسيطة للمكننة في القطاع المصرفي، هو آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، فبالإضافة لخدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب لآخر ودفع الفواتير، كل ذلك والشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للمصرف. [1]

الصيرفة عبر الهاتف : (Phone Bank) يعد الهاتف المصرفي من قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية الذي يستطيع المصرف من خلاله الرد على استفسارات العملاء وتقديم خدمات أخرى مثل تسديد فاتورة أو إجراء عملية دفع، تحويل مبالغ نقدية لجهات معلومة، طلب خدمات كدفتر الشيكات ... الخ، وتعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط فروع المصرف الواحد ككل وتمكن الموظف المنوط به تقديم الخدمة الهاتفية من الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي فرع من فروع البنك، وآخر التطورات التي شهدها هذا النوع

1عمران بشراير ، مراد تهتان ، أثر خدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف، دراسة حاله الوكالات العمومية والخاصة بولاية البليدة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة البويرة، الجزائر، ص171.

من الصيرفة استخدام هذه المراكز للإجابة على رسائل البريد الإلكتروني و الذي أصبح أداة فعالة في التخاطب بين المصرف والعميل.

-**أوامر الدفع المصرفية الالكترونية و خدمات المقاصة الالكترونية** : المقاصة الالكترونية عبارة عن آلية يتم من خلالها تحويل الأموال من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى في نفس البنك أو أي فرع ، حيث تعتبر هذه الوسيلة طريقة سهلة ومحكمة لإجراء المدفوعات المتكررة مثل سداد أقساط الرهن العقاري، سداد أقساط التأمين، سداد فواتير هيئات المنفعة العامة، سداد الضرائب، سداد رواتب العاملين لدى العميل ... الخ، ويعرف هذا النوع في الدوائر المصرفية بالخصم المصرح به مقدما، ويفيد ذلك في سداد مثل هذه المدفوعات تلقائيا في موعدها خصما من حساب العميل ودون تحرير شيكات بالقيمة مما يقلل من الجهد والنفقة وسداد المدفوعات في وقتها. كما يتم تسوية المدفوعات المصرفية عن طريق نظام تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي، والذي هو عبارة نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة من خلال الحسابات المركزية للمصارف.[1]

المطلب 03:أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية .

الصرافات الآلية (ATM):

وهي أكثر القنوات الالكترونية انتشارا، حيث توفرها البنوك في معظم فروعها بهدف تخفيض ضغط العمل وتجنب الإجراءات الإدارية وتلبية حاجات العملاء المالية بعد أوقات العمل وخلال العطل، فهي تعمل على مدار 24 ساعة، حيث توضع على الجدران الخارجية للبنك أو في الأماكن العامة كالمطارات والمراكز التجارية والجامعات وغيرها.

1نفس المرجع السابق ص172.

ويتم الدخول إلى هذه الأجهزة بواسطة بطاقة إلكترونية يحملها عميل البنك ويستخدم فيها رقم سري للدخول إلى حسابه، والصراف الآلي وسيلة تستخدم في العديد من العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية مثل السحب الاستفسار عن الرصيد، لحصول على كشف رصيد مختصر والسحب النقدي باستخدام بطاقة الائتمان[1].

خدمة الرسائل البنكية (SMS) :

خدمة الرسائل البنكية هي خدمة جديدة من خدمات البنك عن البعد ، تتمثل في خدمة التي تطرح للزبائن " SMS – CARD " الرسائل القصيرة ، الخاصة بالبطاقات البيبنكية الحاصلين على البطاقات البيبنكية الخاصة بالبنك.

إعلام الزبائن عبر رسائل " SMS – CARD " وتتيح خدمة الرسائل القصيرة الخاصة بالبطاقات البيبنكية نصية قصيرة عن أرصدة حساباتهم بالإضافة الى العمليات التي قاموا بها باستخدام بطاقاتهم البيبنكية وذلك 24 ساعة على 24 و 7 أيام على7.[2]

صيرفة عبر شبكة الانترنيت (Internet Banking) :

تسمح هذه الخدمة لعملاء المؤسسات البنكية بالقيام بالمعاملات المالية من خلال الدخول إلى الصفحة الإلكترونية التي تشغلها المؤسسة البنكية عبر الانترنيت، حيث تسمح هذه الخدمة المريحة الآمنة للعملاء الذين لديهم بطاقات السحب الآلي من الدخول لمعلوماتهم البنكية من أي مكان وعلى مدار الساعة، وذلك بأن يقوم العميل بفتح الموقع الالكتروني للبنك ثم الدخول إلى الموقع المخصص للخدمات البنكية، ثم يقوم بإدخال رقم البطاقة والرقم السري وهناك بعض البنوك التي تطلب معلومات إضافية لمزيد من السرية والحماية، كما يتم

1 الويزة أوصغير، خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة اقتصاديات المال و الأعمال، العدد 7، جامعة برج بوعريريج، الجزائر، سبتمبر 2018. ص370.

2في 2022/06/14 الساعة 15:13 www.bna.dz

إعطاء العميل رقم سري تعريفي له لتسهيل الدخول وإجراء المعاملات المالية، ومن أهم هذه المعاملات نجد: التحقق من أرصدة الحسابات، فتح حسابات جديدة، تحويل الأموال بين الحسابات ودفع الفواتير إلكترونيا، تسديد فواتير بطاقات الائتمان، إرسال رسائل الكترونية للاستفسار عن أية معلومات مثل أسعار الفوائد على الودائع والقروض وغيره.[1]

صيرفة عبر الهاتف النقال(Mobile Banking):

كما تسمى أيضا بالمصارف الخلوية وتقوم هذه القناة على تزويد الزبون بالخدمة المصرفية في أي مكان وفي أي وقت، وتشتمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال الخدمات المعلوماتية ،كالإستعلام عن الأرصدة والاطلاع على عروض المصارف والإستشارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات وموقع المصرف الفعلية ودوائره وغير ذلك من الخدمات الإستعلامية. كما تشمل الخدمات المالية كتحويل الأرصدة من حساب إلى حساب وخدمات الدفع النقدي ، وغيرها من الأعمال والخدمات المصرفية.[2]

1 زبير عياش، سمية عبابسة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة و تطوير البنوك الجزائرية،مجلة العلوم الإنسانية،المجلد،أص.ص.357-339، العدد 46، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي الجزائر، ديسمبر2016 ، ص344.

2 الويزة أوصغير، خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري،مرجع سبق ذكره، ص371.

المطلب 04: أهمية و مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية.

إن توفير الخدمات المصرفية في صورتها الإلكترونية مهمة ومفيدة للبنك والعملاء على حد السواء ويمكن إيجاز أهمية الخدمة المصرفية الإلكترونية في النقاط التالية:

1. تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء المعاملات.
2. زيادة ارتباط العملاء بالبنك.
3. إمكانية الوصول إلى قاعة أوسع من العملاء.
4. تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة.
5. الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى.

مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية:

1. إنخفاض تكلفة العمليات في المدى الطويل، على البنوك أن تتفق مبالغ أكبر على الأجهزة الإلكترونية والشبكات والبرمجيات في المدى القصير، كون البنوك الإلكترونية لا تحتاج على المدى البعيد إلى فروع فعلية وسيكون عدد الموظفين أقل، مما يعني أن التكاليف ستكون أقل .

2. سهولة المقارنة والتحليل، لأن كل المعلومات الشخصية والمصرفية تحفظ إلكترونيا ، فإن عملية إسترجاعها وعمل المقارنة والتحليل وإستخراج النتائج آليا و إرسالها في حالة طلبها، أسهل بكثير من عملها يدويا.[1]

3. حواجز أقل لدخول الصناعة المصرفية، لأن بنوك الإنترنت لا تحتاج إلى مباني ومكاتب ومصروفات ضمنية مقارنة بالبنوك التقليدية، وانخفاض عدد الموظفين يقلل من المصاريف التشغيلية، وبالتالي الدخول إلى الصناعة المصرفية أسهل وأقل تكلفة

[1] صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن ، رسالة ماجيستير منشورة في إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن 2016 ، ص22

4. سهولة إعادة هيكلة الأعمال المصرفية، لأن المعلومات محفوظة الكترونيا وأعداد الموظفين قليلة في بنوك الإنترنت فإن التغيير أيسر، وإعادة الهيكلة تكون على نحو أسهل.

5. خيارات أكثر العمدة، من خلال الدخول إلى المواقع الإلكترونية لبنوك الإنترنت، ومقارنة أسعار الفائدة واختيار الأفضل، وهذا لا يحدث إلا من خلال الزيارة الفعلية للبنوك التقليدية.

6. إمكانية تسويق المنتجات المصرفية خارج الدولة ، حيث ما توفر خدمة الإنترنت، كون بنوك الانترنت لا تقيدها الحدود الجغرافية[1] .

1 نفس المرجع السابق ، ص22

المبحث الثالث: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA

المطلب 01: تعريف و نشأة البنك الوطني الجزائري BNA .

المطلب 02: وظائف البنك الوطني الجزائري BNA .

المطلب 03: أهداف البنك الوطني الجزائري BNA .

المبحث الثالث: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA

المطلب 01: تعريف و نشأة البنك الوطني الجزائري BNA .

يعتبر البنك الوطني الجزائري من أهم البنوك عبر التراب الوطني لها يقدمه من خدمات مصرفية متنوعة وأنشطة تساهم في تطوير و تنمية الاقتصاد الوطني، ومن خلال ما سبق سنحاول تقديم البنك الوطني الجزائري.

يعتبر البنك الوطني الجزائري أول بنك تجاري وطني ، حيث أنشئ البنك الوطني الجزائري بتاريخ 13 جوان 1966، حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، كما تخصص إلى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي.

و يتواجد مقر البنك الوطني الجزائري في العاصمة 08 شارع أرنيستوا شيقيفارا ، و له عدة وكالات تجارية موزعة عبر التراب الوطني تقدر بـ 218 وكالة و أكثر من 5000 موظف، كما تحتوي على 151 موزع آل للأوراق النقدية (DAB)، و 100 شباك آلي للبنك (GAB)، كما لديها 278 315 بطاقة بنكية، و 5221 جهاز الدفع الإلكتروني قيد الخدمة.[1]

1 في 2022/05/21 الساعة 16:30 www.bna.dz

نشأة البنك الوطني الجزائري BNA :

تأسّس البنك الوطني الجزائري في 13 يونيو1966 حيث يقوم بكل نشاطات مصرف الإيداع لا سيما أنّه يؤمّن الخدمة المالية للتجمّعات المهنية للمؤسسات. و يعالج كلّ العمليات المصرفية، للصّرف والقرض في إطار التّشريع وتنظيم المصارف.

و في 1982 تم إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، و هذا بإنشاء بنك جديد متخصص "بنك الفلاحة و التنمية الريفية" مهمته الأولى و الأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير المجال الفلاحي.

و يعتبر البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على إعتماده، بعد مداولة مجلس النقد و القرض بتاريخ 05 سبتمبر 1995.

و في شهر جوان 2018، تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 600 41 مليار دينار جزائري إلى 000 150 مليار دينار جزائري.[1]

المطلب 02: وظائف البنك الوطني الجزائري BNA.

يقوم البنك الوطني الجزائري بتقديم خدماته كغيره من البنوك الأخرى و من أهم الوظائف التي يقدمها نذكر ما يلي:

1. القيام بمختلف العمليات البنكية نقدا و عن طريق الشيكات، و التحويلات.
2. تقديم الخدمات المالية للأفراد و المؤسسات.
3. منح القروض بمختلف أشكالها.
4. تمويل التجارة الخارجية.

1 نفس المرجع السابق.

5. دراسة كل المعطيات البنكية الخاصة بالصرف و القروض في إطار التشريع البنكي القائم.
6. جمع الودائع من الجمهور بمختلف أنواعها ، ودائع تحت الطلب ، ودائع لأجل القيام بمختلف خدمات الوساطة بالنسبة إلى عمليات الشراء والبيع والإكتتاب بالسندات العامة والأسهم تسليم القيم المنقولة ، وتحويلها أو رهنها.[1]

المطلب 03: أهداف البنك الوطني الجزائري BNA.

1- تحقيق أقصى ربحية :

إن تحقيق اكبر قدر من الأرباح تعتبر الوظيفة الأساسية لإدارة البنك، و يعني أن تكون إيرادات البنك أعلى من تكاليفه ، حيث تشمل إيرادات البنك إجمالا : الفوائد ، الأتعاب مقابل الخدمات، عوائد الاستثمار في الأوراق المالية، و العوائد الناجمة عن خصم الأوراق التجارية .أما فيما يتعلق بتكاليف البنك فإنها تشمل عموما الفائدة التي يدفعها البنك للمودعين والمصاريف الإدارية مثل الرواتب.

2- تجنب لنقص شديد في السيولة :

و يعني ذلك في مقدرة البنك على الوفاء بالتزامه اتجاه المودعين في حالة الطلب على سحب ودائعهم ، و مقدرته على مقابلة طلبات الائتمان .

و تتكون سيولة البنك في :

السيولة الحاضرة : و هي الأرصدة الحاضرة و المودعة في البنك المركزي .

1 وهيبة مجدوب ، تسعديت سعيداني ، اثر تسويق الخدمة المصرفية على ولاء الزبون دراسة حالة بنك الوطني الجزائري وكالة البويرة BNA (460)،مرجع سبق ذكره ،ص81.

السيولة شبه الحاضرة : تتمثل في الحوالات المخصومة التي تتكون من أدوات الخزينة و الأوراق التجارية المخصومة.

3- تحقيق اكبر قدر من الأمان للمودعين و البنك:

بخصوص أمان المودعين ، على إدارة البنك أن تراعي عدم المساس بودائعهم ، و ذلك بتحديد حد أدنى للخسائر التي يمكن أن يتحملها في نشاطه المعتاد، إما بالنسبة الأمان البنك فهو يعني مدى ثقة الإدارة بأن التسهيلات المصرفية التي تمنع سوف يتم تسديدها في تواريخ استحقاقها المحددة ليتم إقراضها مجددا و الحصول على اكبر عائد ممكن لذلك يجب عليها أن تضع قواعد محددة للإقراض و تقليل مقدار المخاطرة المصرف.[1]

1 أسماء لعيمش ، دور البنوك المركزية قي مراقبة نشاط البنوك التجارية دراسة حالة بنك الوطني الجزائريBNA، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-، الجزائر، ص80.

الفصل الثالث: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية و تحليل البيانات.

تمهيد :

في هذا الفصل تطرقنا إلى تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية من تعريف و وظائف و أهداف و أيضا قمنا بتحليل البيانات المتحصل عليها من خلال إجراء المقابلة والملاحظة في العمل الميداني و المتمثلة إجراء مقابلة مع مدير خدمة الزبائن و الملاحظة التي تمت داخل البنك الوطني الجزائري BNA لوكالة المدية للوصول إلى النتائج المبينة في الأخير .

المبحث الأول : تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية

المطلب01 : التعريف بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية .

المطلب 02: وظائف الوطني الجزائري BNA وكالة المدية .

المطلب 03: أهداف البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية .

المطلب04 : الهيكل التنظيمي لبنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية .

المبحث الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية

المطلب01 : التعريف بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية

التعريف بالبنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية :

وكالة البنك الوطني الجزائري BNA المتواجدة وسط المدينة حي الإخوة باشن ، هي أحد الفروع الرئيسية للبنك الوطني الجزائري ، حيث تمتاز بالإستقلالية المحدودة ومحدودية إتخاذ القرارات وتقوم هذه الوكالة بجميع العمليات التجارية من إقراض وتوظيف الأموال والتجارة الخارجية ، واستقبال الزبائن ،وكلما تجاوز القرار قدرات الوكالة ترجع هذه الأخيرة إلى المركزية التي تقوم بإتخاذ القرار وتوجهه للوكالة للتطبيق .

المطلب 02: وظائف البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية:

تقوم وكالة المدية بمعالجة برامج البنك الوطني المسطرة في إطار قانوني وفقا للتشريعات البنكية ، ومن أهم وظائفها :

- تحصيل الودائع بمختلف أنواعها .
- خصم وتحصيل الأوراق التجارية.
- القيام بعملية الصرف والتجارة الخارجية .
- القيام بعمليات الإقراض والاقتراض المختلفة.
- –تحصي الشيكات وعمليات التحويل .[1]
-

1 وكالة المدية BNAالبنك الوطني الجزائري

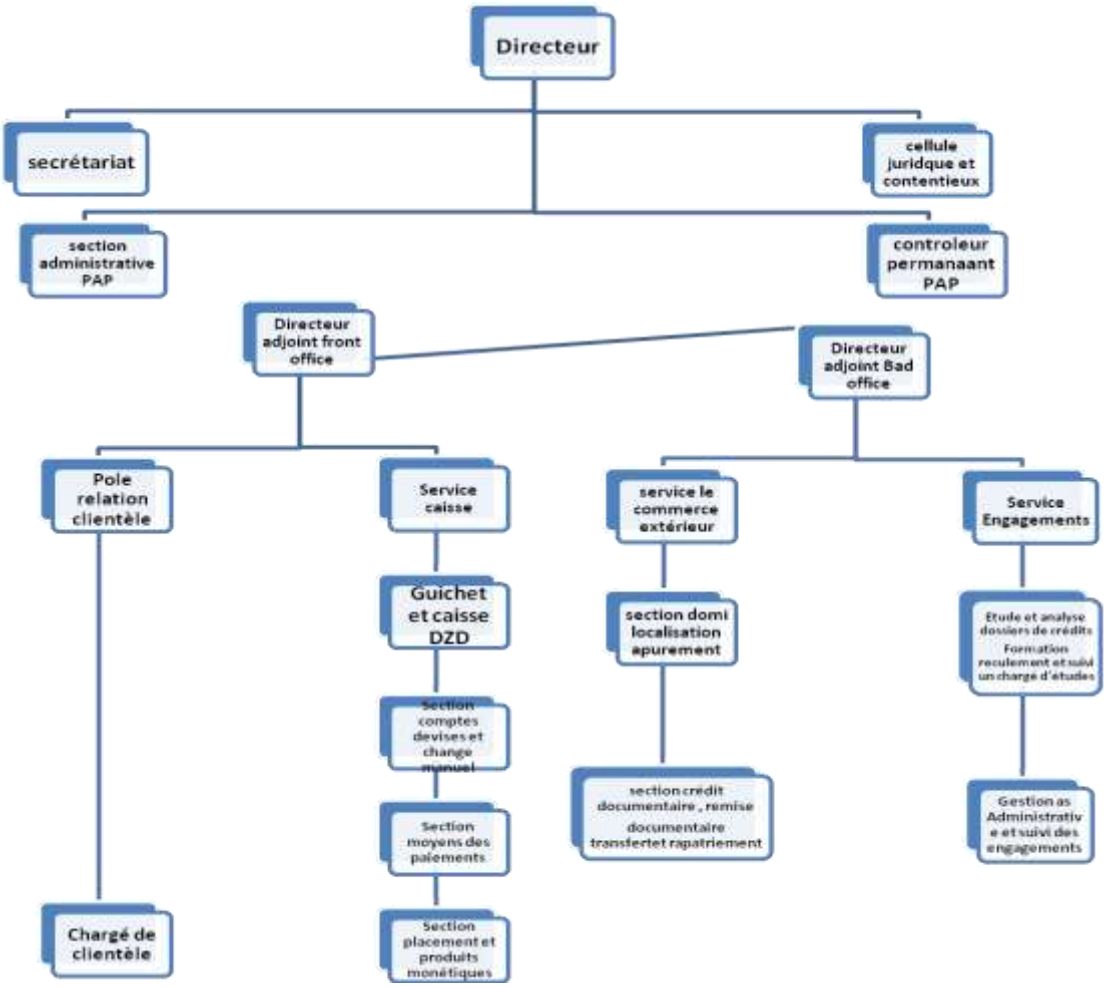
المطلب 03: أهداف البنك الوطني الجزائري وكالة المدية BNA

من وراء وظائفها تسطر الوكالة أهداف تتمثل في :

- جلب عدد أكبر من الزبائن وتقديم أرقى الخدمات لهم للمحافظة على ولائهم وكسبهم.
- تحقيق الربحية لضمان الاستمرار .
- العمل على تلبية كل حاجات الزبائن لخلق الثقة بينهم.
- المساهمة في الاقتصاد الوطني . [1]

1 نفس المرجع السابق

المطلب04 : الهيكل التنظيمي لبنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية.[1]



1 البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية

المبحث الثاني : تحليل البيانات

تحليل المقابلة :

مقابلة مع مدير خدمة العملاء السيد رابح رايس

- **الجنس** : ذكر
- **المنصب:** مدير خدمة العملاء
- **المستوى التعليمي** : – ليسانس محاسب مالي– ماستر محاسبة
- **سنوات الخبرة** : –8 سنوات في البنك الوطني الجزائري

– سنتين في شركة خاصة على أساس محاسب

المطلب01 : مساهمة الخدمات المصرفية في تطوير البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية.

• **السؤال الأول** : ما هي الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية ؟

إن الخدمات المصرفية تعني تقديم الخدمات المتعددة التي يتمتع به البنك للمتعاملين

- و المتمثلة في :
- القروض البنكية
- العلاقات التجارية.
- العلاقات الخارجية الدولية من حيث الصادرات و الواردات. الشيك.[1]
- المقاصة.

1 رابح رايس ، مدير خدمة العملاء ، تاريخ المقابلة : يوم الاحد 15 ماي 2022 الساعة 12:00 إلى12:20 .

- الدفتر البنكي.
- تقديم قروض.
- صرف العملات الأجنبية.
- تحويل الأموال .

• **السؤال الثاني** : ما مدى أهمية الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية ؟

إن أهمية الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية تكمن في:

- زيادة ارتباط العملاء بالبنك.
- إمكانية الوصول إلى قاعة أوسع من العملاء.
- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة.
- سرعة الخدمات، فالخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو الهاتف تأخذ وقت أقصر بكثير من الذهاب إلى البنك والقيام بتنفيذ أي خدمة مصرفية.
- التسهيل على المتعاملين .
- ربح الوقت و الجهد (العمال و العملاء) .[1]

• **السؤال الثالث** : هل واجهتم مشاكل و عراقيل أثناء تقديم الخدمة المصرفية الإلكترونية كخدمة جديدة ؟

1 رابح رايس ، مدير خدمة العملاء ، تاريخ المقابلة : يوم الاحد 15 ماي 2022 الساعة 12:00 إلى12:20 .

يتم مواجهة مشاكل أثناء تقديم هذه الخدمات كخدمة جديدة باعتبارها عملية تسهيل التعامل و التواصل و كونها تعتمد على تكنولوجيا حديثة في المجال المصرفي فإنها تقوم على جعل التعاملات تسير بطريقة سلسلة وبدون مشاكل.

• **السؤال الرابع** : هل الخدمات المصرفية الإلكترونية انعكست سلبا أو إيجابا في تطوير البنك ؟

الخدمات المصرفية الإلكترونية انعكست إيجابا بشكل كبير في تطوير البنك و المعاملات نظرا لسهولة الخدمات التي يوفرها و تسهيل طريقة التعامل، كما من أسباب هذا الانعكاس الإيجابي لتطوير البنك الوطني الجزائري BNA بوكالة المدية أتت في ظل جائحة كورونا و هي مستمرة إلى يومنا هذا مما زاد وعي المتعاملين و زيادة التعامل مع الخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفرها وكالة المدية. [1]

المطلب الثاني : مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تطوير معاملات العملاء .

• **السؤال الأول:** ماهي الاستراتيجيات المعتمدة في بنككم أثناء أداء هذه الخدمات المصرفية الإلكترونية ؟

بأن من الاستراتيجيات المعتمدة التي يعمل بها البنك و التي تعمل على تطوير معاملة العملاء هي توفير كل سبل المتاحة لتسهيل و تنظيم العمل سواء مع الجمهور الداخلي للمؤسسة و الجمهور الخارجي حيث يوفر البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية عدة خدمات إلكترونية نذكر منها :

- تطبيقات الخدمات المصرفية الإلكترونية E-Banking

1 رابح رايس ، مدير خدمة العملاء ، تاريخ المقابلة : يوم الاحد 15 ماي 2022 الساعة 12:20 إلى 12:55

- تطبيق خاص بالبنك الوطني الجزائري BNA : ومن خصائصه يمكن الاطلاع على الرصيد وكذا القيام بعمليات التحويل المالية عن طريق الانترنت دون الحاجة للذهاب إلى البنك، حيث يستطيع المتعامل من القيام المعاملات المالية من حساب إلى حساب أخر.
- تطبيق WIMPAY BNA : ويعتبر هذا التطبيق الوحيد على المستوى الوطني تطبيق حصري يتميز به البنك الوطني الجزائري ويتم من خلالها هذا التطبيق عده عمليات حيث يستطيع مستخدم هذا التطبيق تسديد فاتورته المختلفة عبرها.
- كما يمكن من خلال هذا التطبيق من دفع مشتريات المستخدم عن طريق رمز الاستجابة السريعة Code QR.[1]
- وضمن التطويرات التي لاحظها البنك الجزائري تم عقد شراك مع مؤسسة اتصالات الجزائر لتسهيل طريقه دفع فاتورة الهاتف والانترنت عن بعد عبر تطبيق WIMPAY.
- يمكن أيضا أن تقوم بهذه العملية عبر البريد عن طريق رمز الاستجابة السريعة Code QR.
- البطاقات البنكية : حيث يوفر البنك الوطني الجزائري BNA لوكالة المدية مختلف أنواع البطاقات الالكترونية CIB التي تسمح بسحب الأموال، بدفع الجواري وعن بعد، وتحويل وتلقي الأموال، كما يمنح البنك الوطني الجزائري هذه البطاقة مجانا عند فتح حساب الشيك بمده صلاحية 3 سنوات
- وتأتي بطاقة البنك الوطني الجزائري BNA لوكالة المدية بصيغتنا من بطاقة CIB.
- **البطاقة الأولى:- البطاقة الكلاسيكية :** موجهه للفئة التي يبدأ دخلها الفردي من

1 رابح رايس ، مدير خدمة العملاء ، تاريخ المقابلة : يوم الاثنين 16 ماي 2022 الساعة 12:00 إلى12:20

18000دج إلى 12000 دج شهريا.

البطاقة الثانية:- البطاقة الذهبية: موجهة الفئة التي يبدأ دخلها الفردي من 120000دج إلى 000 400دج. ومن مميزات هذه البطاقات :

- الحماية : الاستفادة من الرمز السري الذي يؤمن العمليات البنكية.
- الفعالية : ربح الوقت بفضل رفاهية وسهوله استعمال البطاقة البنكية الالكترونية.
- خدمه متوفرة: أمكانيه سحب الأموال في أي وقت وهذه الخدمة متوفرة 24 ساعة/ 24 و 7 أيام/ 7.
- تسمح البطاقة البنكية الالكترونية بالسحوبات و الإطلاع على الرصيد على المستوى الموزع الأوتوماتيكي الخاص بالبنك الوطني الجزائري لوكالة المدية.[1]
- السحوبات عبر الموزعات الاتوماتيكية للبنوك الأخرى
- الدفع عن طريق الانترنت.
- الدفع عن طريق جهاز الدفع الالكتروني.

بطاقة النخبة Carte Élite : بطاقة النخبة البينكية هي بطاقة سحب ودفع عاليه المستوى زبائن البنك، تقدم خدمات المساعدة الطبية وخدمات التامين والاستقبال، الإرشاد والمساعدة

أنواعها : توفر بطاقة النخبة نوعان وهما :

- بطاقة النخبة للأعمال
- بطاقة النخبة للأفراد

تعمل هذه البطاقة على :

- السحب النقدي من الموزعات الأوتوماتيكي .

[1] رابح رايس ، مدير خدمة العملاء ، تاريخ المقابلة : يوم الاثنين 16 ماي 2022 الساعة 12:00 إلى12:20

- الدفع مقابل المنتجات والخدمات .
- الدفع عبر الانترنت على مواقع تاجر ويب التابعة لشبكه الدفع الالكتروني بين البنوك. [1]

تتيح هذه البطاقة الاستفادة من الخدمات التالية:

- التامين من الحوادث الجسمانية.
- خدمات الاستقبال، الإرشاد والمساعدة
- المساعدة الصحية
- ومن مزايا هذه البطاقة :
- ربح الوقت
- الأمن
- مريحة وبسيطة
- طريقه دفع حديثه
- توفير خدمات المساعدة
- **بطاقة مسبقة الدفع La Carte Prépayée :**
- وهي أخر منتوج وبصيغة حصرية للبنك الوطني الجزائري بطاقة بيبنكية مجانية للسحب والدفع، موجه لزبائن من الأفراد.
- هي بطاقة قابله للتعبئة يقدمها صاحب الحساب إلى شخص أخر
- وتتم التعبئة بالتحويل من حساب الشيكات او حساب التوفير تكمن الاستفادة من هذه البطاقة في استخراج بطاقات مسبقة الدفع من طرف اي شخص طبيعي لو حساب شيكات أو حساب توفير لصالح أشخاص آخرين (10 بطاقات على الأكثر).

1 رابح رايس ، مدير خدمة العملاء ، تاريخ المقابلة : يوم الاثنين 16 ماي 2022 الساعة 12:20 إلى 12:45

– من مزايا هذه البطاقة :

- الأمان
- – الأريحية
- المجانية
- صالحة هذه البطاقة لمدة 3 سنوات .[1]

• **السؤال الثاني** : هل حظيت الخدمات المصرفية الإلكترونية باستحسان العملاء ؟

حظيت الخدمات المصرفية الإلكترونية باستحسان العملاء رغم اعتيادهم على الخدمات التقليدية إلا أن مع مرور الوقت تغيرت وجهة نظرهم حول الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك و هذا بمساعدة عملاء البنك الوطني الجزائري BNA لوكالة المدية لتسهيل عملية السحب والدفع وغيرها من التعاملات المختلف.

• **السؤال الثالث** : هل تلقيتم شكاوي من العملاء على طريقة التعامل ؟

لا يوجد شكاوي من طرف العملاء على طريقة تعامل العاملين معهم حيث ذكر مثال عن مساعدة العاملين للعملاء في استخدام بطاقاتهم الإلكترونية و أيضا التطبيقات الالكترونية المتوفرة عبر الانترنت و هذا لتسهيل خدماتهم عن بعد مما يؤدي إلى ندرة تعاملهم المباشر مع البنك.

• **السؤال الرابع** : ما هي وجهة نظرك حول تقبل العملاء لهذه التقنية الجديدة ؟

إن عملاء البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية تقبلوا الخدمات الإلكترونية المقدمة تدريجيا حيث استحسنوا سهولة إجراء عملياتهم البنكية المختلفة و سلاسة التعامل معها. [2]

1 رابح رايس ، مدير خدمة العملاء ، تاريخ المقابلة : يوم الاثنين 16 ماي 2022 ، الساعة 12:45 إلى 13:00

2 رابح رايس ، مدير خدمة العملاء ، تاريخ المقابلة : يوم الاثنين 16 ماي 2022 ،الساعة 12:45 إلى 13:00

المطلب الثالث : أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على البنوك التقليدية

• **السؤال الأول :** كيف تتم الخدمات التقليدية و الخدمات الإلكترونية ؟

الخدمات التقليدية لازالت تقدم خدماتها نظرا لوجود عملاء لازالوا يفضلون الطريقة التقليدية في تعاملاتهم عبر الشيك و غيرها من الطرق التقليدية،

إلا أن الخدمات الإلكترونية أصبحت تشكل الحصة الأكبر في التعاملات حيث تتم عبر البطاقات الإلكترونية المختلفة و كذا تطبيقات الهاتف التي جعلت هذه الخدمات تتم بطريقة سهلة.

• **السؤال الثاني :** كيف ترى إقبال العملاء على الخدمات التقليدية بعد دخول الخدمات الإلكترونية ؟

إن إقبال العملاء على الخدمات التقليدية أصبح أقل بنسبة 20% تقريبا عكس الإقبال على الخدمات الإلكترونية التي تمثل نسبة 80% و هذا راجع لتخوف المتعاملين من البطاقات الإلكترونية رغم امتلاكهم لها و اعتيادهم على تسيير معاملاتهم بالطرق التقليدية . [1]

• **السؤال الثالث :** كيف ساهمة الخدمات الإلكترونية في تحسين جودة العمال ؟

ساهمت الخدمات الإلكترونية في تحسين عملية وجودة التعامل مع العملاء بحيث توجد خاصية عند القابض في البنك لمعرفة العميل إذا يمتلك بطاقة إلكترونية حين يريد التعامل بالطريقة التقليدية، فيتم توجيهه لاستخدام البطاقة الإلكترونية لتسهيل التعامل وتوفير الوقت وترك مكانه للآخرين لتفادي الطوابير الطويلة. حتى يعتاد على الطريقة الجديدة في تسيير

1 رابح رايس ، مدير خدمة العملاء ، تاريخ المقابلة : يوم الثلاثاء 17 ماي 2022 الساعة 12:00 إلى12:20

معاملتهم، وهذا أدى الى تواصل إيجابي بين المتعاملين وعملاء البنك الوطني الجزائري BNA لوكالة المدية . [1]

النتيجة :

استنتجنا من خلال مقابلتنا التي أجريت في البنك الوطني الجزائري بأن الخدمات المصرفية عامة تقوم بربط بين العملاء والمتعاملين سواء كان ذلك بالطرق والخدمات التقليدية أو الخدمات الإلكترونية حيث أن الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها هذا البنك ساهمت بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة المقدمة وأيضا لاقت استحسان العملاء من خلال تعاملهم مع البطاقات الإلكترونية أو التطبيقات الخاصة بالبنك رغم أن فئة قليلة من المتعاملين لازالوا يستخدمون الطرق التقليدية إلا أن هذا لم يكن عائقا لاستخدام الخدمات الإلكترونية و أحد أسباب تحسين العمليات البنكية المختلفة .

تحليل الملاحظة:

خلال فترة تواجدنا في البنك الوطني الجزائري لوكالة المدية سجلنا عدة ملاحظات على نشاط البنك مثل معاملة الموظفين للزبائن وطريقة تعامل العملاء مع معاملتهم، و مدى استخدام العملاء للخدمات المصرفية التقليدية، وأيضا مدى استخدامهم للخدمات المصرفية الإلكترونية،... الخ.

في الأيام الأولى بتاريخ15 إلى 19من شهر ماي 2022 من تواجدنا في البنك الوطني الجزائري لوكالة المدية لاحظنا تواجد عدد كبير بعض الشيء من العملاء في حدود الساعة 9:45 إلى غاية 11:40 حيث أن معظم العملاء يقومون بطلب خدمات متعددة التي يوفرها البنك.

1 رابح رايس ، مدير خدمة العملاء ، تاريخ المقابلة : يوم الثلاثاء 17 ماي ،2022 الساعة 12:20 إلى 12:45 .

ومن جانب أخر لاحظنا تعامل بعض العملاء بالطريقة التقليدية أي استعمال الشيك في معاملتهم المالية،

من الجانب الأخر لاحظنا ان الفئة الكبيرة من العملاء المتواجدين في البنك يستخدمون بطاقات الائتمان يوفرها البنك الوطني الجزائري لوكالة المدية حيث يوجد موزعين الآليين داخل محيط البنك ، وهذا راجع لحماية العملاء من أي محاولة سرقة، حيث أن البنك يحتوي على نظام أمن متطور وهو عبارة عن إدخال بطاقة الائتمان في ماسح إلكتروني يسمح للمتعاملين بالدخول إلى المحيط المخصص الموجود فيه الموزعات الآلية وهذا ما يمكن من توفير البنك لإجراء العمليات المالية 24 ساعة/24 7/7 وبحماية العملاء.

ومن خلال ملاحظتنا أيضا طريقة تعامل الموظفين مع العملاء، حيث يوجد مكتب استقبال عند الدخول إلى محيط البنك يسمح بالاستفسار وتوجيه العملاء إلى مرادهم وحسب تعاملنا مع مكتب الاستقبال وملاحظتنا لتعاملهم مع الآخرين كانت تتم بطريقة جيدة ومن دون أي مشاكل تذكر.
وأيضا لاحظنا وجود قصاصات بجنب مرافق تقديم الخدمات تحتوي على دليل يساعد العملاء على معرفة ما يقدمه البنك من خدمات .

واليوم الثاني 16 ماي على الساعة 10:00 ونظرا لوجودنا لفترة في البنك الوطني الجزائري لوكالة المدية لاحظنا مختلف أنواع العملاء ومختلف التعاملات التي يقومون بها الغالبية الكبرى كانت تعاملاتها بطاقات الائتمان مما يوضح أن الفئة الكبرى من العملاء يتعاملون ويفضلون الخدمات المصرفية الإلكترونية وذلك نظرا لسهولتها وتوفير الوقت والجهد.
و لاحظنا أنه هناك فئة قليلة جدا التي لازالت تتعامل بالطريقة التقليدية و هم كبار السن الذين لايتقنون هذه الخدمات الحديثة ، و قد لاحظنا أيضن أنه حتى هذه الفئة قد تم

الحرص على تقديم لهم الخدمات مثلهم مثل كل العملاء فقد خصص لهم عمال يسهلون لهم الخدمة أمام الموزع الآلي .

ولقيامنا بمقابلة مع المكلف بخدمة الزبائن كان لنا لقاء معه على الساعة 12:00 في اليوم الثالث 17 ماي لاحظنا ضيق الوقت للعمال نظرا لارتباطاتهم الكثيرة في العمل و هذا راجع لكثرة الطلب على مختلف الخدمات و خاصة الخدمات الالكترونية التي يقدمونها و من خلال تواجدنا بالبنك في اليوم الرابع 18 ماي على الساعة 13:45 لاحظنا قلة العملاء في الفترة المسائية عكس الفترة الصباحية التي فيها نشاط أكثر و هذا راجع إلى أن أصحاب الاستثمارات و رجال الأعمال و المؤسسات يقومون بتعاملاتهم البنكية صباحا.

نتيجة :

ومن خلال ما لاحظتنا من تعامل الموظفين مع العملاء في البنك الوطني الجزائري لوكالة المدية كانت بطريقة منظمة و جيدة بدون أي مشاكل أو عراقيل وكذلك توفير سبل المساعدة وبدون أخذ وقت طويل لإجراء خدمة معينة حيث لاحظنا أنه لا يوجد طوابير طويلة للقيام بأي عملية بنكية و من خلال ملاحظتنا اليومية لاحظنا أن كل عميل جديد في البنك الوطني الجزائري أول الخطوات الأولى التي يمر بها هو مكتب خدمة المتعاملين و هناك يتم تقديم له جميع الخدمات التي يوفرها البنك ، و من هناك توجيهه إلى قسم من الأقسام الخاصة بالخدمة التي أختارها العميل ، و في هذا القسم يتم طلب له بطاقة بنكية خاصة به بطريقة آلية ، إضافتا إلى التطبيقات الخاصة بالبنك (WIMPAY . BNA) ، تقدم للعملاء لتسهيل لهم العمليات المصرفية.

الخاتمة

الخاتمة :

من خلال دراستنا لهذا الموضوع المتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية وبالتحديد البنك الوطني الجزائري لوكالة المدية ، يمكن الحكم عليها بأنها تساهم بشكل كبير في القضاء على الكثير من المشاكل التي تؤثر على الاقتصاد العالمي بصفة عامة ، والاقتصاد الوطني بصفة خاصة ، وهذا كالقضاء على مشكل نقص السيولة وتحقيقها للسرعة و التعامل الآمن في المعاملات التجارية. و نظرا لما تتمتع به الخدمات المصرفية الإلكترونية و التنافسية التي آلت إليها السوق المصرفية أدت إلى جعل البنوك تدرك أن زيادة قدرتها التنافسية لا يكون إلا بتقديم خدمات متنوعة و متطورة و توفير خدمات مصرفية إلكترونية تتماشى مع الاتجاهات المعاصرة من التطور الحاصل في العالم في المجال المصرفي.

لهذا كان التركيز في هذا العمل المتواضع على الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري لوكالة المدية و الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يتعامل بها البنك في تسهيل و تحسين جودة الخدمات و التعاملات كي يرتقي بها إلى مستوى يفضله الزبائن و يرغبون به. و في هذا الجانب وفرت المعاملات المصرفية الإلكترونية عددا من المزايا بالنسبة للعملاء، و تحقيق الربحية و توزيع واسع الانتشار لخدماتها لتحسين جودة الخدمات المصرفية.

- مساهمة الخدمات المصرفية في تطوير البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية.

- كنتيجة كانت تقديم البنك للخدمات المتعددة للمتعاملين كالقروض البنكية و تحويل الأموال و غيرها .
- أهمية الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك المتمثلة في زيادة ارتباط العملاء بالبنك و التسهيل على المتعاملين كربح الوقت و الجهد للعمال و العملاء .

- لا يتم مواجهة مشاكل و عراقيل أثناء تقديم الخدمات في البنك الوطني الجزائري BNA .
- انعكاس الخدمات المصرفية الالكترونية إيجابا على تطوير البنك .
  - مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تطوير معاملات العملاء .
- كنتيجة لمساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تطوير معاملات العملاء .
- إتباع استراتجيات كتقديم خدمات مصرفية إلكترونية .
  - توفير بطاقات و تطبيقات للعملاء .
- أثار الخدمات المصرفية الالكترونية على البنوك التقليدية .
- توفير خدمات تقليدية والكترونية حسب رغبة العملاء .
- مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة العملاء .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع :

الكتب :

1. العساف أحمد عارف ، محمود الوادي، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارة المفاهيم والأدوات الطبعة 1 ،دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2011 .
2. الجبوري حسين محمد جواد ، منهجية البحث العلمي المدخل لبناء المهارات البحثية، الطبعة 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013 .
3. الحداد عوض بدر ، تسويق الخدمات المصرفية، البيان لطباعة والنشر، الطبعة 1،1990
4. البياتي محمد ثائر ، عصر الاتصال الالكتروني ،ب ط ، بغداد 2019 .
5. الحداد وسيم محمد ، نوري موسى شقيري ، الخدمات المصرفية الإلكترونية ، الطبعة 1،دار المسيرة لنشر و التوزيع ، عمان 2012.
6. بن نوار صالح ، مبادئ في منهجية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، دط ، دار الفائز ، الجزائر 2012 .
7. بدوي عبد الرحمن ، مناهج البحث العلمي الطبعة 3 ، وكالة المطبوعات ، الكويت، 1977.
8. تمار يوسف ، تحليل المحتوى للبحثين و الطلبة الجامعين ، الطبعة 1 ، الجزائر ، 2007 .
9. شفيق محمد ،البحث العلمي ،الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الجامعية ، الطبعة1 ، الكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ،1985 .

10. طه طارق ، إدارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر ، 2007 .

11. عباس محمد خليل ، مدخل إلى مناهج البحث في التربية و علم النفس ، الطبعة1 ، دار المسير للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان – الأردن ، 2006 .

12. عبد الحميد محمد ،البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، الطبعة1 ، عالم الكتب ، القاهرة– مصر ،2004 .

13. عبيدات محمد ، محمد أبو نصّار، و آخرون، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات، الطبعة 2، دار وائل للطباعة و النشر،عمان، 1999.

14. موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، تدريبات علمية ،ط2، دار القصبة للنشر ،الجزائر ، 2004 .

المجلات :

1. الشقراوي محمود احمد إبراهيم ، مفهوم الأعمال المصرفية الالكترونية واهم تطبيقاتها ، مؤتمر الأعمال المصرفية بين الشريعة و القانون ، المجلد الأول ، دبي ،ماي 2003 .

2. عبد النبي مصطفى إبراهيم ، دور السلطات النقدية في مواجهه مخاطر الصيرفة الالكترونية، دراسات وأبحاث، مجلة المصرفي، العدد 32، يوليو 2004 .

3. منصور أميرة ، المقابلة : رؤية منهجية في بحوث تعليم اللغة العربية ، مجلة الأثر ، جامعة أبو القاسم سعد الله ،الجزائر –2– ، العدد27 ،2016 .

رسائل و بحوث ومؤتمرات :

1. أوصغير الويزة ، خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة اقتصاديات المال و الأعمال، العدد 7، جامعة برج بوعريريج، الجزائر، سبتمبر 2018.
2. بشراير عمران ، مراد تهتان ، أثر خدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف، دراسة حاله الوكالات العمومية والخاصة بولاية البليدة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة البويرة، الجزائر .
3. بودربالة هاجر ،دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك دراسة ميدانية بنك (CPA) في الفترة 2017-2015 تقرت، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،الجزائر 2018 .
4. جنان حورية ،دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA عين مليلة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي- ولاية أم البواقي-، الجزائر، 2012-2013 .
5. زيقم سارة، دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك خليج الجزائر(وكالة بسكرة)، قسم علوم الاقتصادية،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر،2015.
6. صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن ، رسالة ماجيستسر منشورة في إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن 2016 .

7. طرطار أحمد ،حليمي سارة، جودة الخدمات المصرفية كألية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي، إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010 .

8. عبد الله سليمة ،دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بباتنة ، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة محمد خيضر باتنة ، الجزائر،2008-2009 .

9. عياش زبير ، سمية عبابسة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة و تطوير البنوك الجزائرية،مجلة العلوم الإنسانية،المجلد،أص.ص.357-339، العدد 46، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي الجزائر، ديسمبر 2016.

10. قاشي جميلة ،أثر استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في رفع جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BNA وكالة تقرت ،كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة مرباح -ورقلة - الجزائر ،2017/2016 .

11. لعيمش أسماء ، دور البنوك المركزية قي مراقبة نشاط البنوك التجارية دراسة حالة بنك الوطني الجزائريBNA، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-، الجزائر.

12. مجدوب وهيبة ، تسعديت سعيداني ، اثر تسويق الخدمة المصرفية على ولاء الزبون دراسة حالة بنك الوطني الجزائري وكالة البويرة(460) BNA ،قسم العلوم التجارية،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،جامعة أكلي محند اولحاج-البويرة-، الجزائر،2018 .

المواقع الإلكترونية :

1. www.bna.dz16:30 الساعة 2022/05/21في

الملاحق

الملاحق :

دليل المقابلة :

الساعة من .....إلى ..... اليوم .....التاريخ .../..../2022

المكان ..... الاسم و اللقب .....

المنصب .....

المحور الأول : مساهمة الخدمات المصرفية في تطوير البنكBNA وكالة المدية .

- ماهي الخدمات المصرفية التي يقدمها هذا البنك ؟
- ما مدى أهمية هذه الخدمات في البنك الوطني الجزائري ؟
- هل واجهتم مشاكل و عراقيل أثناء تقديم هذه الخدمة الجديدة (الخدمة المصرفة الالكترونية) ؟
- ماهي الحلول المقترحة لمواجهة العراقيل التي واجهتموها ؟
- هل الخدمات المصرفية الالكترونية إنعكست سلبا أو ايجابا في تطوير البنك ؟

المحور الثاني : مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تطوير معاملة العملاء

- ماهي الاستراتيجيات المعتمدة في بنككم أثناء أداء هذه الخدمة ؟
- هل حضيت الخدمات المصرفية الالكترونية باستحسان العملاء ؟
- هل تلقيتم شكاوي من العملاء على طريقة التعامل ؟
- ماهي وجهة نظرك حول تقبل العملاء لهذه التقنية الجديدة ؟

المحور الثالث : أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على البنوك التقليدية

- كيف تتم الخدمات التقليدية و الخدمات الالكترونية ؟
- كيف ترى إقبال العملاء على الخدمات التقليدية بعد دخول الخدمات الالكترونية ؟
- هل الخدمات الالكترونية ساهمة في تحسين عملية و جودة التعامل مع العملاء ؟

أنواع البطاقات البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية :

البطاقة الكلاسيكية :



البطاقة الذهبية :



بطاقة النخبة :



بطاقة مسبقة الدفع :

