

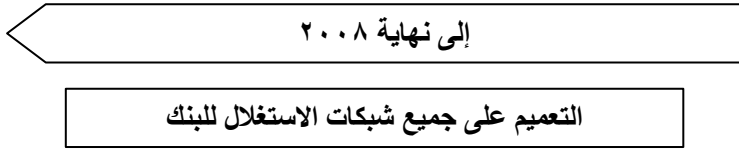
إلى غاية يوم ٢٣ من شهر مايو تم إعطاء مهلة لوكالة المختارة من أجل إتباع التنظيم الجديد ثم ابتداء من هذا التاريخ بدأت الوكالة في التطبيق الفعلي للتنظيم الجديد بجميع حذايفره تحت إشراف كل من مكاتب الدراسات الأجنبية وفريق العمل التابع للبنك.

بعدها تم الانتقال إلى مرحلة المتابعة والتغذية العكسية حيث أعدت الجهات المشرفة جداول قيادة، ميزانيات العمليات، استبيانات حول رضى عمال الوكالة لنموذج واستبيانات حول رضى زبائنهم، التحليل بناء على نتائجها وتحديد نقاط القوة والضعف سواء للتنظيم الجديد أو طريقة تطبيقه.

وفي الأخير رسم فريق ميدا مع فريق العمل التابع للبنك مخططا لتعميم التنظيم الجديد على جميع شبكات الاستغلال مع تعزيز نقاط القوة والمحافظة عليها ومعالجة نقاط الضعف وتحويلها إلى نقاط قوة.

الشكل رقم (٥)

المرحلة الحالية : مرحلة التعميم^(١)



بناء على توقعات فريق ميدا وفريق عمل البنك الوطني الجزائري ومن خلال معايير أداء الوكالة النموذج فإنه بنهاية سنة ٢٠٠٨ سوف يتحصل الزبون على خدمة ذات جودة عالية، سريعة وقليلة التكلفة بالنسبة للبنك^(٢).

دور التكنولوجيا في تطوير الخدمات المصرفية:

يعيش عالمنا المعاصر تقدما مذهلا في مختلف المجالات، ويعد التقدم التكنولوجي من أهم هذه المجالات التي شهدت تطورا هائلا ما كان لأحد من البشر أن يتصوره، فقد تغيرت الطريقة التي نعيش بها ونتعلم منها ونعمل بها^(٣)، كما أن التقدم في التكنولوجيا

(1) Ibid, P. 5.

(2) د. الشيخ الدواي - أثر عملية إعادة الهندسة في تطوير الخدمة المصرفية - دار سرجالة البنك الوطني الجزائري - جامعة بن يوسف بن خدة - الجزائر ٢٠٠٧.

(3) عبد الله فرغلي علي موسى - تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني - إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة ٢٠٠٧، ص ١٥.

الحاسبات والإتصالات خلق بنية تحتية لمنظمات الأعمال، هذه البنية التحتية المتسعة وفرت لنا أدوات للإتصال عبر العالم.

ففي مجال المصارف فقد أدى التطور التكنولوجي إلى التوسيع الكبير في إستخدام الكمبيوتر، حيث أدى إلى السرعة في تقديم الخدمات، وتقليل الأعباء البيروقراطية وتوفير الوقت لكل من العملاء والعاملين في المصارف، وقد أدى هذا أيضا إلى مواكبة التزايد الكبير في حجم المعاملات المالية، وإمكانية حصول العميل على الخدمات المطلوبة في أي فرع من فروع المصرف في أي منطقة من المناطق داخل الدولة دون الحاجة إلى الإتصال بالفرع الذي قام العميل بفتح حساب فيه^(١).

و من خلال هذا المبحث سنحاول التعرف على أهم مراحل التطور التكنولوجي الذي شهده العمل المصرفي وكذا أهم الخدمات المصرفية التي تجسدت بفصل هذا التقدم.

مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي:

حصل في العمل المصرفي بين عام ١٩٥٠ وعام ١٩٧٠ ثلاثة تطورات مهمة، إبتدأت بإدخال المحترفين (Professional) إلى العمل المصرفي أعقاب نهاية الحرب العالمية الأولى في عام ١٩١٤، ومن ثم دخول ثقافة التسويق والبيع، ثم مرحلة تنامي دور التكنولوجيا المتقدمة، ولقد مر إستخدام التكنولوجيا من قبل المصارف بست مراحل وهي:

أ- مرحلة الدخول :

وهي مرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية، حيث بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا يدخلون إلى المصارف لإيجاد الحلول التكنولوجية لمشاكل الأعمال المصرفية الخلفية، مثل مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية، والتقارير المحاسبية، ولم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعليا التنفيذية سواء في الحلول المقترحة أو في كلفتها، فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل المصرفي.

ب- مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا:

وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال وكانت مرحلة تحضير

(١) سامر جلد - البنوك التجارية والتسويق المصرفي - دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى