

## الحكومة الالكترونية كمدخل لتحسين الخدمات المصرفية - حالة البنك الجزائري للتنمية المحلية -

### E-government as an entrance to improve banking services - The case of the Algerian Bank for Local Development -

بلاليلية ربيع

Belailia rabie

أستاذ محاضر، جامعة محمد الشريف مساعدي، سوق أهراس / الجزائر

Mohamed-Cherif Messaadia University, Souk-Ahras / Algeria

عزوزي خديجة

Azouzi khadidja

أستاذ محاضر، جامعة 08 ماي 1945، قلمة / الجزائر

08 Mai 1945 University, Guelma / Algeria

#### الملخص:

تسعى الحكومات الالكترونية إلى سد الفجوة الرقمية في الوقت الذي تحتاج فيه المؤسسات المصرفية إلى بناء صورة شاملة عن السوق والتفكير في كيفية الاستعداد للتأثير الذي أحدثته التكنولوجيا الرقمية على العمليات المصرفية، بما يؤدي إلى إجراء تحويلات على الوظائف التقليدية وتحقيق مكاسب كبيرة في الإيرادات، الربحية والزيادة في رأس مال المساهمين من خلال تمكين البنوك من تقديم منتجات وخدمات أفضل للعملاء. ولقد أدت التكلفة العالية لتشغيل شبكات الفروع التقليدية إلى منع البنوك من خدمة شرائح الزبائن الأقل ربحية، بما في ذلك الفئات ذات الدخل المنخفض التي تركز على الشمول المالي. وبذلك كانت البنوك بطيئة في تكييف ابتكاراتها الرقمية التي تساعد بعض الوافدين الجدد على الوصول إلى هذه القطاعات بتكلفة أقل.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم مثال مقنع على كيفية قيام البنك الجزائري للتنمية المحلية بالاستفادة من التكنولوجيا الرقمية للوصول إلى شرائح العملاء المستبعدة بمنتجات مفيدة وبأسعار معقولة من خلال مجموعة المنتجات الأساسية التي تلي الاحتياجات المالية الأساسية، وتضيف قيمة مقنعة للعملاء وتحسن حياتهم. ومن أجل تحقيق هدف الدراسة سنستخدم منهج دراسة الحالة لقياس مستوى المساهمة الفعلية لبرنامج الحكومة الالكترونية في الجزائر في تحسين الخدمات المصرفية لزبائن البنك الجزائري للتنمية المحلية. الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، الإصلاح الإداري، الفجوة الرقمية، الخدمات المصرفية الالكترونية، البنك الجزائري للتنمية المحلية.

#### Abstract:

E-governments seek to bridge the digital divide at a time when banking institutions need to build a comprehensive picture of the market and think about how to prepare for the impact that digital technology has had on banking operations, leading to transfers to traditional jobs and significant gains in revenues. The high cost of operating traditional branch networks has prevented banks from serving less profitable customer segments, including lower income groups focused on financial inclusion. As such, banks have been slow to adapt their digital innovations that are helping some new entrants access these sectors at lower cost.

This study aims to provide a convincing example of how the Algerian Bank for Local Development is leveraging digital technology to reach excluded customer segments with useful and affordable products through its core product range that meets basic financial needs, adds convincing value to customers and improves their lives. In order to achieve the goal of the study, we will use the case study method to measure the level of actual contribution of the e-government program in Algeria to improving banking services for the clients of the Algerian Bank for Local Development.

**Key words:** e-government, administrative reform, digital divide, electronic banking services, Algerian Bank for Local Development.