



جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

الرقم التسلسلي:/ 2018

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر نظام Imd في

العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

العنوان: الإصلاح المصرفي كمدخل للاندماج في الاقتصاد الرقمي في

الجزائر

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة - 491-

إشراف:

من إعداد الطالبتين:

الدكتور: الوافي الطيب

- ابتسام فارس

- منية زروق

جامعة العربي التبسي - تبسة
Universite Larbi Tébessi - Tébessa

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
د. شتوح نور الدين	أستاذ محاضر - أ -	رئيسا
د. الوافي الطيب	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا ومقررا
د. براهيمي خالد	أستاذ محاضر - ب -	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2018/2017



جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

الرقم التسلسلي:/ 2018

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر نظام Imd في

العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

**العنوان: الإصلاح المصرفي كمدخل للاندماج في الاقتصاد الرقمي في
الجزائر**

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة - 491 -

من إعداد الطالبتين: إشراف:

- ابتسام فارس الدكتور: الوافي الطيب

- منية زروق

جامعة العربي التبسي - تبسة
Universite Larbi Tébessi - Tébessa

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
د. شتوح نور الدين	أستاذ محاضر - أ -	رئيسا
د. الوافي الطيب	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا ومقررا
د. براهيم خالد	أستاذ محاضر - ب -	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2018/2017



قوله تعالى

اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ {03} الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ {04} عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ

يَعْلَمُ {05}

{سورة العلق، الآية: 03- 05}

وَمَا أُوتِيتُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا {85}

{سورة الاسراء، الآية: 85}



كلما أدبني الدهر أمراني نقص عقلي

وإذا ما انرددت علما مرادني علما بجهلي

الإمام الشافعي رضي الله عنه



شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، الحمد لله الذي هدانا إلى طريق المعرفة، فما كان لشيء أن يجري في ملكه إلا بمشيئته جلّ وعلا، فالحمد لله على تمام نعمه وكمال فضله، وصلى الله على سيدنا محمد النبي المبعوث، الكاشف الغمة عن الأمة، الناطق فيها بالحكمة، الصادع بالحق، القائل وقوله حق: " من لم يشكر الناس لم يشكر الله " فجزيل الشكر للأستاذ المشرف الدكتور الوافي الطيب الذي لم يبخل علينا بإرشاداته ونصائحه وتوجيهاته التي كان لها بالغ الأثر في إنجاز هذا البحث، كما نحني فيه روح التواضع والمعاملة الجيدة، جزاه الله كل خير.

كما نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا البحث وتقييمه.

كما نوجه شكرنا وامتناننا لكل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. ولا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل لطلبة الدكتوراه: كوثر رامي، دشه محمد علي، سعدي جعفر، كشروود محمد، أسامة سلطاني وإلى كل من كان له يد عون وإسناد أو كلمة نصح وإرشاد لإنجاز هذا البحث، سائلين المولى عز وجل أن يوفقهم ويسدد خطاهم وأن يجعله في ميزان حسناتهم يوم لا ينفع مال ولا بنون إلا من أتى الله بقلب سليم.

كما نتقدم بالشكر لكل الأصدقاء والزملاء دفعة اقتصاد نقدي وبنكي 2018.

إلى كل هؤلاء جزاهم الله خير



الإهداء

إلى.....

من كللها الله بالوقار إلى من علماني العطاء دون انتظار إلى من تطلعوا إلى نجاحي
بنظرات الأمل..... والدي الحبيبين

إلى من كانوا عوناً لي في الضراء كما في السراء، إلى من روعي لهم فداء
..... فتحي، هارون، ردينة

إلى جميع أفراد العائلة دون استثناء وإلى أصدقائي وزملائي..... أعزائي وأحبتي
إلى كل من يعرفه قلبي ولم يذكره قلبي

أهدي عملي هذا إلى كل هؤلاء وأرجوا من الله سبحانه وتعالى أن يتقبل مني ثمرة هذا
الاجتهاد وأن يجعله في ميزان حسناتي

ابتسام فارس



الإهداء

إلى.....

من لهما الفضل في وصولي إلى هذه الدرجة المتواضعة من التحصيل

العلمي..... الوالدين الكريمين

إلى كل الأخوة والأخوات وأفراد العائلة الكريمة

إلى كل الأصدقاء والأحباب

شكر خاص إلى من ساندني في هذا العمل..... عيساوي أكرم

إلى زملاء العمل خاصة

السيد: بومنجل حسين

السيدة: خويلد رانيا

أهدي هذا العمل إلى كل هؤلاء وأرجو من الله سبحانه وتعالى أن يتقبل

مني هذا الاجتهاد وأن يجعله في ميزان حسناتي.

منية زروق



الصفحة	المحتويات
-	شكر وعرفان
-	الإهداء
I	فهرس المحتويات
III	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
أ- هـ	المقدمة العامة
الفصل الأول: مدخل للاقتصاد الرقمي	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: ماهية الاقتصاد الرقمي
03	المطلب الأول: مفهوم الاقتصاد الرقمي
08	المطلب الثاني: أسس ومتطلبات الاقتصاد الرقمي
11	المطلب الثالث: واقع الاقتصاد الرقمي عالميا ومفهوم الفجوة الرقمية
18	المبحث الثاني: تطبيقات الاقتصاد الرقمي
18	المطلب الأول: التجارة الالكترونية
22	المطلب الثاني: الحكومة الالكترونية
26	المطلب الثالث: الصيرفة الالكترونية
31	خلاصة
الفصل الثاني: تطور الإصلاحات المصرفية في الجزائر لأجل الاندماج في الاقتصاد الرقمي	
33	تمهيد
34	المبحث الأول: الإصلاحات المصرفية قبل صدور قانون النقد والقرض 90-10
34	المطلب الأول: مرحلة إقامة جهاز مصرفي وطني وبداية الإصلاحات لسنة 1971
37	المطلب الثاني: الإصلاح المصرفي في ظل قانون القرض والبنك لسنة 1986
38	المطلب الثالث: الإصلاح المصرفي لسنة 1988
40	المبحث الثاني: الإصلاحات المصرفية في ظل قانون النقد والقرض 90-10
40	المطلب الأول: قانون النقد والقرض 90-10
41	المطلب الثاني: أهداف ومبادئ قانون النقد والقرض
44	المطلب الثالث: الجهاز المصرفي الجزائري بعد صدور قانون النقد والقرض

51	المبحث الثالث: الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التطورات التكنولوجية الراهنة
51	المطلب الأول: ادماج القطاع المصرفي الجزائري في المنظومة الرقمية
54	المطلب الثاني: مشاريع تكيف الجهاز المصرفي الجزائري لمواكبة التطورات الرقمية
58	خلاصة
الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور الإصلاح المصرفي للاندماج في الاتحاد الرقمي في الجزائر	
60	تمهيد
61	المبحث الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري والوكالة رقم 941
61	المطلب الأول: التعريف بالبنك الوطني الجزائري ونشاطه
64	المطلب الثاني: موارد واستخدامات البنك الوطني الجزائري
67	المطلب الثالث: تقديم البنك الوطني الجزائري - وكالة تبسة 941 -
69	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية
69	المطلب الأول: عينة وأدوات الدراسة
70	المطلب الثاني: محتويات أداة الدراسة وقياسها
73	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
75	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة
75	المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة
83	المطلب الثاني: عرض وتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة
97	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
101	خلاصة
103	الخاتمة العامة
107	قائمة المراجع
-	الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
69	عينة الدراسة للبنك الوطني الجزائري	01
71	مقياس الاستبيانين	02
72	قيم المتوسط المرجح	03
72	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات استمارة الاستبيان الخاص بموظفي البنك	04
73	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات استمارة الاستبيان الخاص بزبائن البنك	05
75	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	06
76	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	07
77	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	08
77	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى المهني	09
78	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	10
79	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	11
79	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	12
80	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	13
81	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى المهني	14
81	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة التعامل مع البنك	15
82	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب أسباب اختيار التعامل مع البنك	16
83	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب القناة الالكترونية المتعامل بها مع البنك	17
85	استجابات موظفي البنك نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في البنك	18
88	استجابات موظفي البنك نحو إجراءات عصرنة المنظومة المصرفية	19
92	استجابات زبائن البنك نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق رضا الزبائن	20
95	استجابات زبائن البنك نحو إجراءات عصرنة المنظومة المصرفية	21
98	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	22
99	نتائج اختبار الفرضيات الفرعية	23

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
07	عناصر الاقتصاد الرقمي	01
13	النسبة المئوية لمستخدمي شبكة الانترنت في العالم بين 2006- 2017	02
19	أشكال التجارة الالكترونية	03
50	الهيكل الحالي للجهاز المصرفي الجزائري	04
66	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري	05
67	الهيكل التنظيمي لوكالة تبسة - 491 -	06
75	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	07
76	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	08
77	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	09
77	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى المهني	10
78	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	11
79	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	12
79	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	13
80	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	14
81	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى المهني	15
81	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مدة التعامل مع البنك	16
82	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير أسباب اختيار التعامل مع البنك	17
83	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير القناة الالكترونية المتعامل بها مع البنك	18



المقدمة العامة

المقدمة العامة

يشهد الاقتصاد العالمي في العصر الحالي تحولا جوهريا في هيكله نتيجة لما عرف بـ الثورة التكنولوجية، التي نتج عنها العديد من التحولات في مختلف جوانب الحياة خاصة في طبيعة وتوجه النشاط الاقتصادي، وهو ما استلزم من الدول مسايرة هذا التوجه نحو ما يعرف بالاقتصاد الرقمي الذي يتميز بدخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف الأنشطة الاقتصادية، إذ تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الركيزة الأساسية التي ينطلق منها هذا الاقتصاد في أي بلد.

لقد سعت العديد من الدول لإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظومة المصرفية بهدف الرقي بها، وذلك من خلال عدة إصلاحات نظرا لأهمية القطاع المصرفي في الاقتصاد الذي يعتبر مرآة عاكسة لدرجة التقدم في الدول.

والجزائر كغيرها من الدول تسعى للوصول بالاقتصاد الوطني الى درجة متقدمة من التطور والنمو وجعله اكثر اندماجا في الاقتصاد الرقمي، حيث قامت السلطات الجزائرية بإصلاحات اقتصادية مختلفة لاسيما في المجال المصرفي، إذ يعد اصلاح النظام المصرفي الخطوة الأساسية للإصلاح الاقتصادي، بحيث يمثل النظام المصرفي محورا أساسيا لتعبئة وجمع الموارد المالية وتوجيهها نحو النشاطات الاستثمارية المختلفة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

1. إشكالية الدراسة

من خلال المنطلق السابق يمكن طرح إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

- ما مدى مساهمة الإصلاحات المصرفية في مواكبة التطورات التكنولوجية للاندماج في الاقتصاد الرقمي في المنظومة المصرفية بشكل عام، والبنك الوطني الجزائري بشكل خاص؟

2. التساؤلات الفرعية

ولغرض الإحاطة بمختلف الجوانب النظرية والتطبيقية لهذا الموضوع يمكن طرح مجموعة من

التساؤلات الفرعية الموالية:

- هل هناك تطبيق فعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك الوطني الجزائري؟
- إلى أي مدى يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري؟
- إلى أي مدى يمكن أن يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إرضاء زبائن البنك الوطني الجزائري؟

3. فرضيات الدراسة

على ضوء ما سبق ولغرض الإجابة على الإشكالية الرئيسية ولمحاولة الإجابة على التساؤلات الفرعية تم طرح الفرضية الرئيسية التالية:

- هناك مساهمة إيجابية للإصلاحات المصرفية لاندماج في الاقتصاد الرقمي في البنك الوطني الجزائري.

وضمن هذه الفرضية الرئيسية تدرج جملة من الفرضيات الفرعية تتمثل فيما يلي:

- هناك مساهمة إيجابية للإصلاح المصرفي في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين خدمات البنك الوطني الجزائري.

- للإصلاح المصرفي مساهمة إيجابية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإرضاء زبائن البنك الوطني الجزائري.

4. أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الدور الذي يلعبه الإصلاح المصرفي للاندماج في الاقتصاد الرقمي، وضرورة مسايرة التطور المصرفي الذي يعتبر دعامة التطور الاقتصادي، إذ أصبح من المهم اختيار التقنيات والوسائل الحديثة التي تحقق رضا الزبائن، والأهم في ذلك أن تساهم في تطوير اقتصاد الدولة.

كما تستمد الدراسة أهميتها من معرفة مدى اهتمام المؤسسات المصرفية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقديم خدمات جيدة للزبائن، وذلك بضرورة إدخال واستخدام التكنولوجيا الحديثة من طرف هذه المؤسسات باعتبارها أداة مهمة في تلبية حاجات ورغبات الزبائن بشكل فعال.

5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف التالية:

- تهدف هذه الدراسة إلى تحليل ظاهرة الاقتصاد الرقمي وإبراز أهم معالمه في الاقتصاد الجزائري من خلال إبراز الدور الذي يلعبه الإصلاح المصرفي لتحقيق ذلك؛
- إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أصبحت ضرورة حتمية في العمل المصرفي في تسهيل المعاملات المصرفية؛
- معرفة مدى التطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسات المصرفية.

6. أسباب اختيار الدراسة

تم اختيار الموضوع بناءً على عدة اعتبارات يمكن حصرها فيما يلي:

- اعتبار موضوع الدراسة من المواضيع الحديثة والتي اهتم بها العديد من الباحثين؛
- الميل الشخصي للموضوع خاصة وأنه ضمن مجال الاختصاص؛
- الاهتمام بالخدمات المصرفية لكونها تمثل جزء كبير في التنمية الاقتصادية؛
- الأهمية التي يكتسبها الموضوع خاصة في ظل المستجدات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي والمصرفي في الوقت الراهن؛
- الانتشار الواسع لاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتزايد الوعي والاهتمام بمجال الشبكات سواء من طرف المؤسسات المصرفية أو من طرف زبائنها؛
- تزايد الطلب على المنتجات المصرفية التي تتميز بالتطور التكنولوجي الكبير بنسبة كبيرة.

7. حدود الدراسة

من أجل الإحاطة والإلمام بموضوع الدراسة وقصد الإجابة على الإشكالية المطروحة تمثلت الحدود المكانية للدراسة في البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة -491- للتعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعد من أهم عناصر الاقتصاد الرقمي ومدى تأثيرها على رضا زبائن البنك، حيث تم توزيع استبيانين الأول على موظفي البنك والثاني على عينة عشوائية من زبائن البنك، ولقد تمت الدراسة بجانبها النظري والتطبيقي بحدود زمنية فكانت تتناول فترات مختلفة.

8. منهج الدراسة

تم الاعتماد في دراسة هذا الموضوع على المنهج الوصفي التحليلي قصد الإلمام بمختلف جوانب الموضوع وفهم كل مكوناته وتحليل كل أبعادها كما تم الاعتماد في الجانب النظري ولو في جزء بسيط منه على المنهج التاريخي من خلال عرض أهم المراحل التي مر بها الجهاز المصرفي الجزائري.

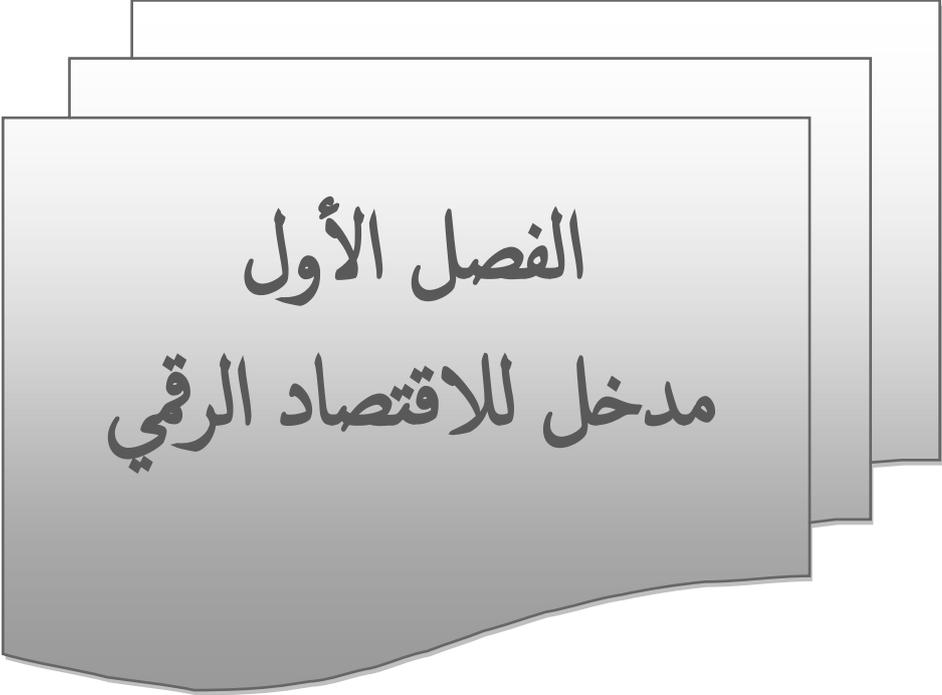
أما منهج دراسة الحالة يظهر من خلال الدراسة الميدانية التي تمت على مستوى البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة -491-، فقد تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في التحليل الإحصائي للبيانات وذلك بالاعتماد على أسلوب الاستبيان لجمع المعلومات عن آراء كل من الموظفين والزبائن بخصوص استخدام

تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل هذه الوكالة المصرفية باستخدام برنامج spss version 21 لتحليل هذه الآراء.

9. هيكل الدراسة

يهدف الإلمام بمختلف جوانب الدراسة، والإحاطة بمختلف مفاهيمها، سيتم التطرق لموضوع الدراسة من خلال ثلاثة فصول على النحو التالي:

- **الفصل الأول:** تناول هذا الفصل مدخل للاقتصاد الرقمي من خلال مبحثين تم التطرق في المبحث الأول لماهية الاقتصاد الرقمي، والمبحث الثاني تم فيه تناول تطبيقات الاقتصاد الرقمي.
- **الفصل الثاني:** تم التطرق فيه إلى تطور الإصلاحات المصرفية في الجزائر لأجل الاندماج في الاقتصاد الرقمي وكان ذلك في ثلاثة مباحث المبحث الأول تم التطرق فيه إلى الإصلاحات المصرفية قبل صدور قانون النقد والقرض، أما المبحث الثاني تم فيه تناول الإصلاحات المصرفية في ظل قانون النقد والقرض، وفي الأخير يأتي المبحث الثالث الذي تم في التطرق إلى تطور الجهاز المصرفي في ظل التطورات التكنولوجية الراهنة.
- **الفصل الثالث:** تم التطرق فيه إلى دور الإصلاح المصرفي للاندماج في الاقتصاد الرقمي في الجزائر دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة -491-، حيث تم فيه تناول تقديم البنك الوطني الجزائري والوكالة رقم 491 في المبحث الأول، أما المبحث الثاني فتناول منهجية الدراسة الميدانية، وفي الأخير يأتي المبحث الثالث الذي تم فيه تحليل نتائج الدراسة.



الفصل الأول
مدخل للاقتصاد الرقمي

الفصل الأول: مدخل للاقتصاد الرقمي

تمهيد

بات مؤكداً أن البيئة الاقتصادية العالمية تشهد تغيرات كبيرة نتجت عن تسارع خطى التطور التكنولوجي من خلال استخدام التقنيات الحديثة في الإنتاج والاتصال، مما أدى إلى ظهور الثورة التكنولوجية الحديثة التي نتج عنها استخدام الحاسبات العملاقة واستخدام شبكات الاتصال عبر الشبكة الدولية للمعلومات "الانترنت" التي تعد من أهم أدوات التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال. فالإنترنت عوضت كل وسائل الاتصال الأخرى، وتعدت ذلك إلى مجال الأعمال حيث أتاحت إمكانية إجراء المعاملات المالية عبر الشبكة، فأصبح التنافس العالمي هو في كيفية الاستفادة من خدمات هذه الوسيلة بأكثر قدر ممكن في شتى المجالات لاسيما في مجال التجارة والاقتصاد، فقد أصبح الاقتصاد القائم على الانترنت يتعامل مع الرقميات ولا يهتم لا بالحدود الجغرافية ولا الزمنية بل اختصرها بحركات سريعة تفتح لنا عالم واسع من المعلومات ليُدْرَج الاقتصاد الجديد اسماً له وهو الاقتصاد الرقمي.

ولقد كان لولوج العالم في العصر الرقمي وانتشار الانترنت وثورة المعلومات والاتصالات ظهور مصطلح التجارة الالكترونية الذي يطلق على عملية البيع والشراء أو تبادل المنتجات أو المعلومات عن طريق شبكة الانترنت، ومن المصطلحات التي نجدها تتداول إلى جانب التجارة الالكترونية هي الصيرفة الالكترونية والحكومة الالكترونية.

لذلك وبناءً على ما سبق ولغرض الامام الجيد بمختلف المفاهيم النظرية ذات العلاقة بمفهوم الاقتصاد الرقمي، تم تقسيم هذا الفصل إلى المبحثين التاليين:

✓ المبحث الأول: ماهية الاقتصاد الرقمي؛

✓ المبحث الثاني: تطبيقات الاقتصاد الرقمي.

المبحث الأول: ماهية الاقتصاد الرقمي

ساهم انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة وتطور الانترنت على وجه الخصوص ليشمل جميع مجالات الحياة تقريبا ومنها الحياة الاقتصادية، بإحداث ثورة تغيير في هيكلية الاقتصاد وإحالاته من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد الجديد المسمى بالاقتصاد الرقمي الذي يتميز بدخول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف الأنشطة الاقتصادية، وعلى ضوء ما تقدم سيتم في هذا المبحث إبراز مفهوم الاقتصاد الرقمي وأسس ومتطلبات الاقتصاد الرقمي، وفي الأخير واقع الاقتصاد الرقمي ومفهوم الفجوة الرقمية.

المطلب الأول: مفهوم الاقتصاد الرقمي

لقد أدت التطورات التكنولوجية الكبيرة والمتسارعة إلى ظهور ما يسمى بالاقتصاد الرقمي، الذي يعتمد على وسائل الاتصالات الحديثة وعلى الانترنت كوسيلة أساسية، كما يعبر هذا الاقتصاد عن رؤية مستقبلية لعالم تكون فيه المعلومات الركيزة الأساسية للاقتصاد، ومن أجل تسليط الضوء على مفهوم هذا الاقتصاد، وتحديد ماهيته، يتطلب الأمر إمطة اللثام عن بعض المفاهيم ذات العلاقة بالاقتصاد الرقمي مثل:

- **اقتصاد المعلومات:** وهو الاقتصاد الذي يعتمد في مختلف قطاعاته على المعلومات وهو الذي تزيد فيه قوة العمل المعلوماتية عن القوى العاملة في كل القطاعات الزراعية، الصناعية، الخدمات¹، أي أن المعلومات هي المورد الاستراتيجي الجديد في الحياة الاقتصادية المكمل للموارد الطبيعية، حيث تشكل تكنولوجيا المعلومات في العصر الراهن العنصر الأساسي في النمو الاقتصادي².
- **اقتصاد المعرفة:** وهو إحداث مجموعة من التغييرات الاستراتيجية في طبيعة المحيط الاقتصادي وتنظيمه ليصبح أكثر استجابة وانسجاما مع تحديات العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعالمية المعرفة³، أي الاقتصاد المبني أساسا على إنتاج ونشر واستخدام المعرفة والمعلومات⁴.

¹ - ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص: 197.

² - عبد الرحمن الهاشمي & فائزة محمد العزاوي، المنهج والاقتصاد المعرفي، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2007، ص: 23.

³ - هاشم الشمري & ناديا الليثي، الاقتصاد المعرفي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص: 14.

⁴ - عبد الرحمن الهاشمي، مرجع سبق ذكره، ص: 25.

أولاً: تعريف الاقتصاد الرقمي

لقد تعددت الآراء حول إيجاد تعريف موحد للاقتصاد الرقمي، ولعل من أبرز ما كتب حول مفهومه ما يلي:

- الاقتصاد الرقمي هو " التسمية المستخدمة للإشارة إلى الاقتصاد القائم الانترنت أو اقتصاد الويب، وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية، الزبائن الرقميين والشركات الرقمية، التكنولوجيا الرقمية، والمنتجات الرقمية"¹.

- كما يقصد بالاقتصاد الرقمي " التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة، وبين الاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى، بما يحقق الشفافية والفورية"².

- كما يعرف على أنه " ذلك الاقتصاد الذي يستند على التقنية المعلوماتية الرقمية، ويوظف المعلومات والمعرفة في إدارته، بوصفها المورد الجديد للثروة، ومصدر إلهام للابتكارات الجديدة"³.

وعلى ضوء ما سبق يمكن القول أن الاقتصاد الرقمي هو أحد المصطلحات الحديثة التي أملتتها ضروريات ومقتضيات التطور المستمر، وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات حيث أنه في ظل الاقتصاد الرقمي تتحول المعرفة إلى شكل رقمي لتصبح من أهم السلع في المجتمع، إلى جانب ذلك يمكن اعتبار الاقتصاد الرقمي نتاج التفاعل بين تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة وبين المنظومة الاقتصادية بمكوناتها المتعددة.

ثانياً: خصائص وأهداف الاقتصاد الرقمي

يتميز الاقتصاد الرقمي بالعمل على بناء مجتمع المعلومات عن طريق تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحقيق العديد من الأهداف التنموية.

¹- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الاستراتيجيات، الوظائف، المجالات، دار البيازوري، عمان، الأردن، 2009، ص: 107.

²- فريد النجار، الاقتصاد الرقمي: الانترنت وإعادة هيكلة الاستثمار والبورصات والبنوك، الدار الجامعية، مصر، الطبعة الأولى، 2007، ص: 25.

³- حدادة سميرة وآخرون، التسويق الإلكتروني وآليات حماية المستهلك كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ميلة، 23- 24 أبريل 2018، ص:

وفي ما يلي أهم سمات وخصائص الاقتصاد الرقمي:¹

- يقوم الاقتصاد الرقمي على نموذجية تنطلق من أهمية قدرة البشر وتمكينهم من استخدام المعارف والمعلومات ونتاجها وتطويرها كعامل رئيسي له قيمة اقتصادية إنتاجية، ويركز بالأساس على أهمية الرصيد الفكري والابداعي للبشر بوصفه قادرا على زيادة عوائد الاستثمار وخلق الثروات وتحقيق التنمية المستدامة؛
 - يرتبط الاقتصاد الرقمي بالتغيرات الكثيرة التي تجري في البيئة الصناعية، ولاسيما ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يعني أن الإمكانية التكنولوجية هي التي تلعب الدور الأساسي في بزوغ وتطوير الاقتصاد الرقمي؛
 - في عصر الاقتصاد الرقمي ستتقلص فاعلية وجدوى القوانين والتشريعات الحالية (النظام القانوني والمصرفي والتجاري)، وهذا يفرض ضرورة إيجاد مجموعة من القوانين المحدثة للتعامل مع متغيرات الاقتصاد الرقمي؛
 - تهاوي القيود والحدود الاقتصادية التقليدية، وصارت السياسة الاقتصادية والاجتماعية الحمائية المتمثلة في التحكم في العملة وفرض القيود على الواردات وزيادة التعريفات الجمركية موضع إعادة نظر وتقييم؛
 - أصبح رصيد المؤسسة الاقتصادية يقوم بالأساس على مخزونها المعرفي والمعلوماتي؛
 - تداول العقود الإلكترونية والذي يستوجب توفير الضمانات والبيئة الآمنة للأفراد من أجل إتمام معاملاتهم التجارية المختلفة؛
 - سيكون المحرك الأساسي للاقتصاد الرقمي مكونا من صناعات الإنفوميديا (الوسائط المعلوماتية)، وهي الحواسيب والاتصالات الرقمية، وهذه الصناعات ستكون أكثر انتشارا وريحا على المستوى العالمي.
- أما أهم أهداف الاقتصاد الرقمي، فيمكن ذكرها من خلال القول أن الاقتصاد الرقمي يتحقق لدى المنشآت والمؤسسات من المنافع التي يمكن تحقيقها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن هذه الأهداف ما يلي:²

¹ - حسين العلمي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص الاقتصاد الدولي والتنمية المستدامة، جامعة سطيف، 2013، ص ص: 04 - 05.

² - جعفر حسن جاسم، مرجع سبق ذكره، ص: 100.

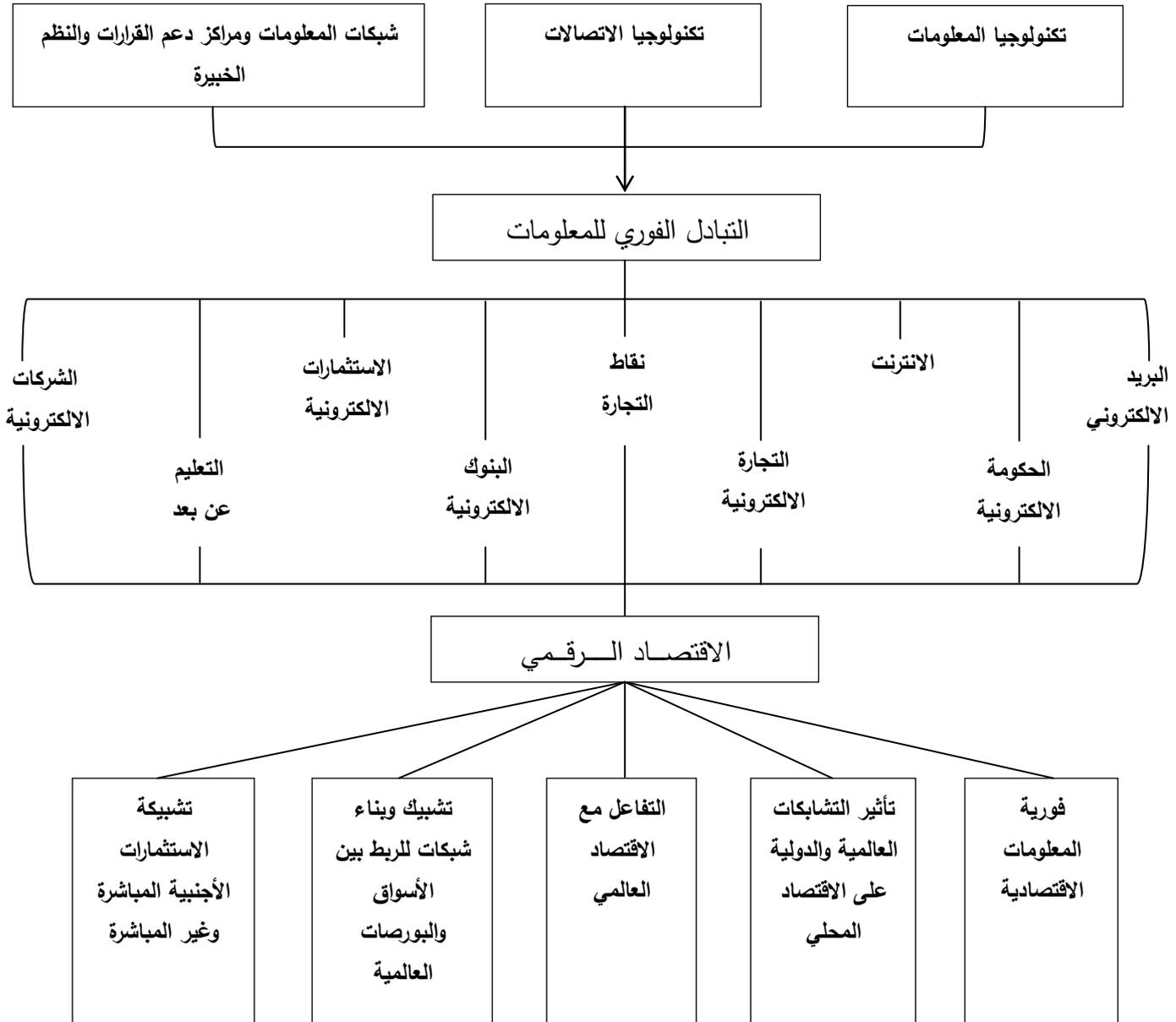
- إزالة الحواجز الجغرافية؛
- إزالة الحواجز الزمنية؛
- تحسين التعامل مع القيود التكاليفية؛
- تحطيم الحواجز الهيكلية.

ثالثاً: هيكل الاقتصاد الرقمي

يشمل الاقتصاد الرقمي مجموعة من المؤسسات الالكترونية التي تتشابه مع بعضها البعض من خلال شبكات المعلومات الداخلية والأخرى الدولية، ويعتبر البريد الالكتروني ومواقع الانترنت القاعدة العريضة لتحقيق التشابكات الاقتصادية بين المؤسسات لتنفيذ التجارة الالكترونية، أي تبادل السلع والخدمات عبر الانترنت أو تحويل الأموال بين البائعين والمشتريين والمصارف باستخدام الأموال البلاستيكية بالبريد الالكتروني عبر الانترنت والأدوات الالكترونية الأخرى، ويشمل الاقتصاد الرقمي أيضاً تسويق العديد من المنتجات المصرفية بالجملة أو التجزئة عن طريق قنوات توزيع الكترونية وهو ما يسمى بالمصارف الالكترونية، ويحقق ذلك سرعة المعاملات والتجديد المستمر فيها، وتقوم شركات المساهمة الالكترونية في الاقتصاد الرقمي بتصميم موقع على شبكة الانترنت للتعريف بها وبنشاطها ومركزها المالي وأسواقها وأهداف تصديرها، لتحقيق الاتصال الفوري بالأسواق العالمية¹، والشكل الموالي يوضح أهم العناصر المكونة للاقتصاد الرقمي:

¹ - يدو محمد & بوعافية رشيد، انعكاسات الاقتصاد الرقمي على النشاط الاقتصادي، الملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة خميس مليانة، 13- 14 مارس 2012.

الشكل رقم (01): عناصر الاقتصاد الرقمي



المصدر: فريد النجار، الاقتصاد الرقمي، الدار الجامعية، مصر، 2007، ص: 30.

يتضح من خلال الشكل أعلاه أن الاقتصاد الرقمي يستند على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذا مراكز دعم القرارات والنظم الخبيرة، وارتباطه بشبكة المعلومات العالمية "الانترنت"، مما يعمل ذلك على تحقيق التبادل الفوري للمعلومات، الذي انعكس ذلك في تطور التجارة الالكترونية عبر الانترنت وزيادة الشركات الالكترونية التي تؤسس يوميا لممارسة أعمالها عبر الشبكة العالمية، وإقامة الحكومات الالكترونية، وإنشاء الشبكات التعليمية والبحثية وغيرها، الأمر الذي أدى إلى تشكل مفهوم حديث ألا وهو الاقتصاد الرقمي، الذي تمكن من توفير العديد من المزايا من بينها انتقال المعلومات الاقتصادية بصفة فورية، توحيد

السوق العالمية وإلغاء القيود الجغرافية والزمنية، تأثر الاقتصاد المحلي بالتشابكات العالمية والدولية، كما تجدر الإشارة إلى أن الاقتصاد الرقمي لم يعد خيارا بل هو ضرورة حتمية فرضها التطور التكنولوجي السريع.

المطلب الثاني: أسس ومتطلبات الاقتصاد الرقمي

قبل التطرق إلى متطلبات الاقتصاد الرقمي سيتم التطرق إلى مجموعة من الأسس والافتراضات الجديدة التي تجعل الاقتصاد الرقمي يختلف عن الاقتصاد التقليدي وهي كالآتي:

أولاً: الأسس والافتراضات الجديدة للاقتصاد الرقمي

إن الاقتصاد الرقمي بقدر ما يعتمد على تكنولوجيا المعلومات الرقمية وخصوصا الانترنت، فإنه يعتمد على الأسس والافتراضات التي أخذت تتطور لتفسير الظواهر الرقمية على نطاق واسع في هذا الاقتصاد. ومن افتراضاته ما يلي:¹

1. اقتصاد السرعة الفائقة؛

2. تكلفة المنتج الرقمي؛

3. اقتصاديات النطاق الجديدة؛

4. اقتصاديات الحجم الجديد؛

5. قانون الأصول الرقمية.

1. اقتصاد السرعة الفائقة: أصبحت الشركات في ظل الاقتصاد الرقمي تتميز بالمرونة في الحجم والتنظيم (العلاقات الشبكية) وفي المعلومات (تبادل المعلومات الفوري)، فقد أصبح استعمال البريد الالكتروني والانترنت والأقمار الصناعية يفتح المجالات الواسعة أمام تبادل المعلومات بين المؤسسات مما أدى إلى إلغاء الحواجز التي يقوم عليها الاقتصاد التقليدي.

2. تكلفة المنتج الرقمي: تختلف المنتجات الرقمية عن المنتجات المادية في العديد من النقاط، حيث أن تكلفة إنتاج النسخ الأولى تكون مكلفة ثم تتخفف، لكن في حالة التوقف أو التغيير فإن التكلفة الثابتة لا تكون مغطاة، ففي حالة التوقف عن صنع برمجية أو تأليف كتاب فلا يكون بالإمكان بيعه بخلاف السلع المادية، فمثلا عند الاستثمار في بناء مصنع جديد ثم تظهر عدم الحاجة فبالإمكان بيعه، كما أن التكلفة

¹ - صراع كريمة، واقع وأفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة وهران، 2014، ص ص: 31 - 32.

المتغيرة للمنتج الرقمي لها سمة خاصة، حيث أن تكلفة الوحدة للنسخة الإضافية لا تزيد حتى إذا كان المنتج منها كبيراً جداً، مما يعني أن لدى المنتجين القليل من قيود السلعة الإنتاجية خلافاً للشركات المصنعة للمنتجات المادية التي إذا ازدادت مبيعات منتجاتها إلى حد معين فإن عليها أن تقوم باستثمارات كبيرة في مصنع جديد أو آلات جديدة للاستجابة للطلب.

3. اقتصاديات النطاق الجديدة: توفر الأصول الرقمية إمكانية تقديم خدمات للجميع وفي الأسواق المختلفة والمتباينة فهي تتعدى الحدود المكانية والزمانية، وبالنظر لاقتصاديات النطاق في العصر الصناعي والتي تعمل على إنتاج عدد من المنتجات المتنوعة على الخط الإنتاجي مما يجعلها تعاني من ضعف التنوع والمرونة وبالتالي الحد من القدرة على الاستجابة، ولكن في العصر الرقمي فإن اقتصاديات النطاق الجديدة تتسم بالقدرة للاستجابة لعدد لا متناهي من الزبائن.

4. اقتصاديات الحجم الجديد: تقوم اقتصاديات الحجم التقليدية على أن إنتاج الحجم الصغير من خلال شركات صغيرة لكن كلما زاد الحجم يصبح من دواعي الجداول الاقتصادية إنجازها من قبل شركة كبيرة. مثلاً تقديم الخدمة المصرفية ذات علاقة بصفقات العملاء في نفس الوقت تتطلب توفير موظف مصرفي لكل صفقة للعمل عليها وإلا فإن خط الانتظار سيزداد، بينما مع انتشار الانترنت والسماح للأفراد بإجراء الصفقات من خلال الانترنت يمكن حل مشكلة موظفين بعدد الصفقات، حيث يتيح إمكانية إجراء جميع الصفقات من قبل جميع المتعاملين مع المصرف في نفس الوقت عبر الانترنت.¹

5. قانون الأصول الرقمية: إن الأصول الرقمية لا تشبه الأصول المادية ولا يستهلك عند استخدامها، حيث أن الشركات تستطيع أن تنشئ القيمة من استخدام هذه الأصول في عدد لا متناهي من الصفقات مما يتطلب تغيير الآلية التنافسية في مجالها، والواقع أن الشركة تتحمل تكلفة الأعداد الأولى للمعلومات لتصبح التكلفة الإضافية لإعادة إنتاجها أقرب إلى الصفر، وهذا ما يعبر عن قانون تزايد العوائد في مجال الأصول الرقمية في مقابل قانون تناقص العوائد فيما يتعلق بالأصول أو السلع المادية.²

¹ - جعفر حسن جاسم، مرجع سبق ذكره، ص: 115.

² - نفس المرجع السابق، ص: 113.

ثانيا: متطلبات الاقتصاد الرقمي

يمكن بلورة متطلبات الاقتصاد الرقمي في عدة نقاط لعل من أهمها ما يلي:¹

- استخدام الانترنت وشبكات الاتصال بكل أنواعها في تطوير وظائف المنظمة حتى تتمكن المنظمات من التطور وتكون أكثر مرونة في الاستجابة للتغيرات، وكذا يمكن أن يتيح للمنظمات الاستفادة من أهم مزايا الاقتصاد الرقمي والمتمثلة في إلغاء الحواجز الجغرافية والزمنية التي تحول بينها وبين تطوير وتوسيع أسواقها، مما يضمن لها الحصول على ميزة المرونة كميزة تنافسية أساسية؛
- تبني العمل القائم على المعلومات والمعرفة، ذلك أن هذين العنصرين هما أساس الحصول على ميزات تنافسية في عصر الاقتصاد الرقمي، وذلك من خلال التركيز على نظم المعلومات وقواعد البيانات دون إهمال العنصر البشري الذي يعتبر العنصر الجوهري في هذا العصر نظرا لعدم إمكانية الحصول على المعرفة إلا من خلاله؛
- ضرورة مواكبة كل التغيرات الحاصلة في البيئة من تغير في التكنولوجيا وأفكار وفلسفات الأعمال مع ضرورة تشجيع الحكومات لمثل هذه السلوكيات، بتبنيها لها وتقديم جميع التسهيلات الضرورية لذلك من خلال بناء بنية قاعدية قوية تتناسب واحتياجات المنظمات في عصر الاقتصاد الرقمي؛
- مكافحة كل أشكال الغش والتدليس والتحايل والقرصنة والسرقة قصد خلق نوع من المصادقية لنظام الاقتصاد الرقمي، للرفع من ثقة الأطراف المتعاملة فيه، ولن يتم هذا إلا من خلال البحث المستمر والدائم لتطوير عنصري الأمان والخصوصية في هذا النظام؛
- ضرورة قيام الدولة بسن قوانين وتشريعات تضمن حقوق المتعاملين في ظل الاقتصاد الرقمي خصوصا إذا تعلق الأمر بالدول النامية والتي تفتقر إلى مثل هذا النوع من التشريعات؛
- ضرورة قيام هيئات عامة أو خاصة بدور الطرف الثالث الذي يضمن أمان المعاملات التي تتم في ظل الاقتصاد الرقمي، والمقصود هنا بالطرف الثالث يثق فيه جميع المتعاملين مع مراعاة اختلاف الثقافات وبالتالي مستوى الوعي بوجود مثل هذه الهيئات، ولهذا فإن هذا العنصر يعتبر أساسيا بالنسبة للدول النامية، ذلك أن الدول المتقدمة قد تجاوزت هذه الفجوة التي يمكن أن يطلق عليها اسم فجوة الثقة بين المتعاملين؛

¹ - مختار معروز & محمد بن موسى، التسويق الإلكتروني كأداة تميز منظمات الأعمال الحديثة في ظل منحنى التجارة الإلكترونية والتوجه الرقمي للاقتصاد، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة الجلفة، 2015، ص ص: 49 - 50.

- ضرورة الاعتناء بالعنصر البشري، وذلك من خلال تكوينه وتطوير مهاراته نظرا لكون الاقتصاد الرقمي يعتمد على الابداع والابتكار المستمر لنماذج الأعمال.

المطلب الثالث: واقع الاقتصاد الرقمي عالميا ومفهوم الفجوة الرقمية

يعد الاقتصاد الرقمي توجهها عالميا حديثا تسعى مختلف الدول إلى تحقيقه، وذلك من خلال التحول من الاقتصاد الصناعي إلى الاقتصاد الرقمي، الذي يركز أساسا على المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. ومن هذا المنطلق برز مفهوم الفجوة الرقمية بين دول العالم، وذلك نتيجة التطور الكبير الذي آلت إليه الدول المتقدمة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والالكترونيات على غرار الدول النامية التي لم تصل بعد إلى المستوى المطلوب من التقدم التكنولوجي، وسيتم توضيح ذلك من خلال هذا المطلب.

أولا: عوامل الاندماج في الاقتصاد الرقمي

لقد أصبح التحول إلى الاقتصاد الرقمي ضرورة ملحة تفرض نفسها، إلا أن ذلك يستدعي بعض العوامل من أهمها:¹

1. تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
2. التعليم ومجتمع المعلومات؛
3. البحث والتطوير.

1. تكنولوجيا المعلومات والاتصال: إن تشييد بنية تحتية تكنولوجية في اطار الاقتصاد الرقمي كصناعة البرمجيات ومعدات الاعلام الآلي يعتبر صناعة ابتكارية تقوم على إعداد وتصميم وتنفيذ واختيار برنامج تشغيل الحاسب الآلي والذي يتضمن مجموعة أوامر للقيام بمجموعة من الأعمال المتكاملة بهدف الوصول إلى نتيجة معينة، حيث يعتمد فيها بشكل أساسي على العقل البشري، أما إنتاجها فلا يحده زمان ولا مكان وتخضع لمنظومة تسويقية متكاملة ليس لها تأثير سلبي على البيئة وعائداتها مرتفعة وتنافس الأسواق العالمية.

¹ - البشير عبد الكريم & بوجحيش خالدية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة الشلف، العدد: 17، 2017، ص: 165.

2. التعليم ومجتمع المعلومات: يعتبر الانفاق على التعليم شكلا من أشكال الاستثمار في رأس المال البشري الذي له الأثر البالغ في التنمية الاقتصادية، وفي ظل الاقتصاد الرقمي يعتبر التعليم النطاق الذي تبنى فيه الطاقات البشرية التي تحتاجها الصناعات في هذا الاقتصاد، وقد تتجلى علاقته تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وظيفته الأساسية لإعداد عمال المعرفة باعتبارهم الركيزة المعتمد عليها في تطوير هذه التكنولوجيات، ويظهر ذلك خاصة في خدمة الانترنت التي تساهم وبشكل كبير في تشجيع التعليم عن بعد وبذلك سيساهم في تجاوز الصعوبات، سواء تلك المتعلقة بالتكاليف أو المكان من أجل التعليم والتكوين.

3. البحث والتطوير: إن الانتقال نحو الاقتصاد الرقمي يقتضي رفع نسبة الانفاق على مشاريع البحث والتطوير من الناتج المحلي الإجمالي (GDP) باعتباره أحد أهم مؤشرات الاقتصاد الرقمي وهي مرتفعة في الدول المتقدمة أكثر من باقي الدول، حيث تتقاسم الحكومات والقطاع الخاص في هذه الدول الدور في الانفاق على مشاريع البحث والتطوير، فيتكفل هذا الأخير بتمويل المشاريع التي ينتظر أن تحقق أرباحا خلال خمس سنوات أو أقل، بينما تتكفل الحكومة بالتمويل إذا كانت الفترة ما بين خمس سنوات إلى عشر سنوات فأكثر، أما إذا كانت الفترة من خمس إلى عشر سنوات فيشترك القطاع العام والخاص في التمويل وبذلك سيكون للبحث والتطوير مردودية كبيرة على الاقتصاد الرقمي.¹

ثانيا: تطور الاقتصاد الرقمي عالميا

أدت المعدلات المرتفعة للنمو التي اتسم بها الاقتصاد الرقمي الذي انطلق عمليا منذ الثمانينيات القرن الماضي إلى أحداث طفرة غير مسبوقة في الفكر الاقتصادي بشكل عام، حيث أن العالم - خصوصا الغربي- يتجه كليا من العصر الصناعي نحو عصر الاقتصاد الرقمي، ففي ظل هذه الظروف الجديدة لم يعد الاقتصاد معنيا فقط بالبضائع أي بالتبادل التجاري للمنتجات المادية، بل ازداد اعتماده على تقديم الخدمات، وبالتالي اكتسب الاقتصاد سمة جديدة وهي انتاج وتسويق وبيع الخدمات والمعلومات.²

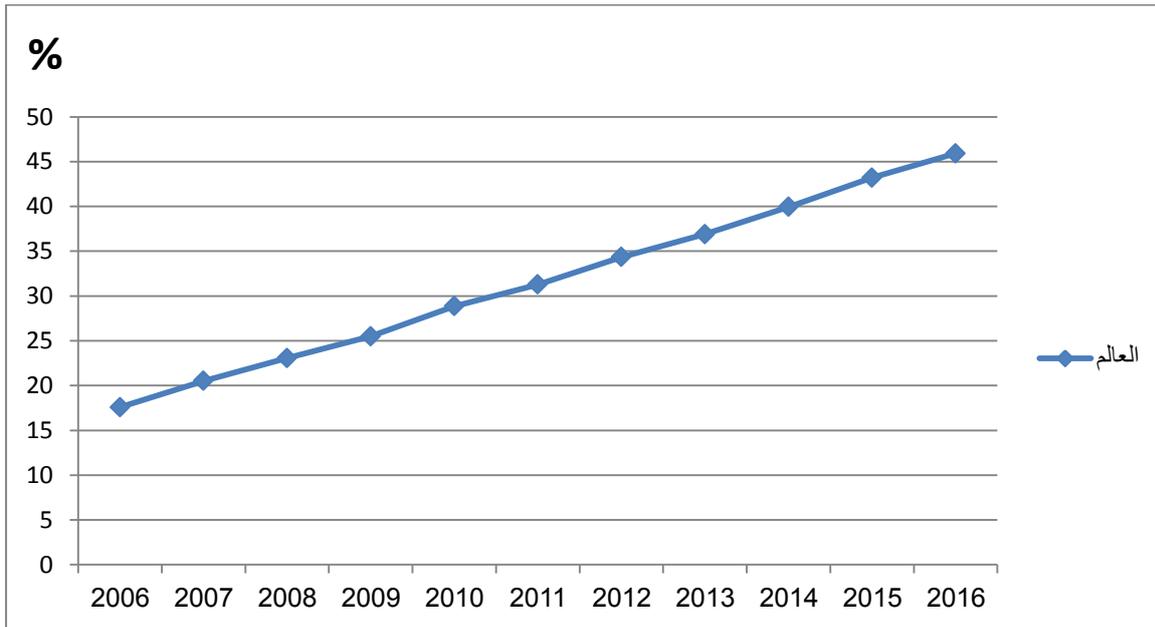
وهكذا أصبح الاقتصاد الرقمي في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا الغربية والجنوبية واليابان وسنغافورة نمطا اقتصاديا متطورا قائما على الاستخدام الواسع النطاق للمعلوماتية وشبكة الانترنت في النشاط الاقتصادي، حيث جعل المعلومات وتكنولوجيا الاعلام والاتصال والمعرفة العلمية التكنولوجية جزءا لا يتجزأ من معظم الفعاليات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وبالتالي حقق تغيرات بنيوية عميقة في جميع

¹ - البشير عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص: 165.

² - رضوان ربيع، الاقتصاد الرقمي: نموذج التجارة الإلكترونية عبر شبكة الانترنت، رسالة ماجستير، كلية العلوم السياسية والاعلام، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2007، ص: 38.

مناحي الحياة مما حقق قفزة هائلة حولت المعرفة بحد ذاتها إلى مورد أساسي من الموارد الاقتصادية وإلى قوة حقيقية في الإدارة. ويتحدد النجاح في عصر الاقتصاد الرقمي إلى حد بعيد على كفاءة استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال التي صار لها تدخل قوي ومؤثر في تطوير وتوزيع وترويج العديد من المنتجات والخدمات، وفي مقدمتها شبكة الانترنت.¹ والشكل التالي يبين النسبة المئوية لمستخدمي شبكة الانترنت في العالم بين 2006 و 2017.

الشكل رقم (02): النسبة المئوية لمستخدمي شبكة الانترنت في العالم بين 2006 و 2017



المصدر: مجموعة البنك الدولي، نسبة مستخدمي الانترنت في العالم، الموقع:

<https://data.albankaldawli.org/indicator/IT.NET.USER.ZS?end=2017&start=2006>

يلاحظ من خلال الشكل رقم (02) أن النسبة المئوية لمستخدمي الانترنت في العالم في ظل التقدم التقني والانفجار المعلوماتي في تزايد مستمر ابتداء من سنة 2006 بعد ما كانت النسبة %17.58، إلى غاية سنة 2016 حيث بلغت %45.91 وهذا ما يفسر الوعي بأهمية الانترنت في جميع المجالات.

ثالثا: ظاهرة الفجوة الرقمية

ظهر مصطلح الفجوة الرقمية على مستوى محلي في البداية، فقد كانت نشأته في الولايات المتحدة في العام 1995 بصور تقرير وزارة التجارة الأمريكية الشهير بعنوان "السقوط من فتحات الشبكات"، والذي لفت الأنظار إلى الفارق الكبير بين فئات المجتمع الأمريكي في استخدام الكمبيوتر والانترنت خاصة بالنسبة

¹ - رضوان ربيع، مرجع سبق ذكره، ص ص: 39-41.

إلى السود والنازحين إليها من آسيا وإسبانيا والمكسيك وأمريكا اللاتينية، ولكن سرعان ما اتسع المفهوم متجاوزا النطاق المحلي لينتشر استخدامه عالميا، ويصبح بديلا جامعا من منظور معلوماتي لطيف الفوارق بين العالم المتقدم والعالم النامي وبين أقاليم العالم المختلفة.¹

1. تعريف الفجوة الرقمية

رغم الجهود المبذولة من طرف المنظمات والهيآت الدولية لتحديد مفهوم واضح وشامل لهذا المصطلح إلا أنه مزال يكتنفه الغموض حيث وردت عدة تعاريف للفجوة الرقمية تصب في مجملها على أن الفجوة الرقمية هي: "تلك الفجوة التي تفصل بين من يملك المعرفة وأدوات استغلالها، وبين من لا يملكها وتعوزه أدواتها"². كما يقصد بها: "تعرف الفجوة الرقمية بأنها الفجوة التي خلفتها ثورة المعلومات والاتصالات بين الدول المتقدمة والدول النامية، وتقاس بدرجة توافر أسس المعرفة بمكونات الاقتصاد الرقمي الذي يستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودرجة الارتباط بشبكة المعلومات العالمية الإنترنت وتوافر طرق المعلومات السريعة والهواتف النقالة وخدمات التبادل الرقمي للمعلومات"³.

2. أسباب الفجوة الرقمية

تختلف أسباب الفجوة الرقمية اختلافا شاسعا مع اختلاف وجهات النظر في شأنها، واختلاف مستوى تناولها عالميا أو إقليميا أو محليا، وفي ما يلي أهم أسباب هذه الظاهرة:

- أ. الأسباب التكنولوجية؛
- ب. الأسباب الاقتصادية؛
- ج. الأسباب السياسية؛
- د. الأسباب الاجتماعية والثقافية.

¹ - نبيل علي & نادية حجازي، الفجوة الرقمية: رؤية عربية لمجتمع المعرفة، عالم المعرفة، الكويت، 2005، ص: 26.

² - نفس المرجع السابق، ص: 12.

³ - علوي هند، قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم المكتبات، جامعة قسنطينة، 2008، ص: 69.

أ. الأسباب التكنولوجية: تمثلت الأسباب التكنولوجية في النقاط التالية:¹

- سرعة التقدم التكنولوجي: تتطور تكنولوجيا المعلومات بمعدلات متسارعة، مما يزيد من صعوبة اللحاق بها من قبل الدول النامية، إضافة إلى تنامي عدد مواقع الويب في الانترنت؛
- تنامي الاحتكار التكنولوجي: أظهرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قابلية عالية للاحتكار سواء على مستوى العتاد أو البرمجيات؛
- تفاقم الانغلاق التكنولوجي: مع تنامي النزعة الاحتكارية مصحوبة بشدة الاندماج المعرفي تفاقمت حدة الانغلاق التكنولوجي وحماية السر المعرفي، ومن أبرز مظاهره: تقشي ظاهرة الصناديق السوداء وتقشيت المهارات؛

ب. الأسباب الاقتصادية: هناك عدة أسباب اقتصادية للفجوة الرقمية من أهمها ما يلي:²

- ارتفاع كلفة توطين تكنولوجيا المعلومات: على الرغم من الانخفاض الكبير في أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بالمستخدم النهائي فإن كلفة توطينها محليا في ارتفاع مستمر، وذلك لعدة أسباب منها: ارتفاع كلفة إنشاء البنى التحتية لهذه التكنولوجيا، وارتفاع كلفة تطويرها؛
- تكثف الكبار والضغط على الصغار: تشهد حاليا صناعة المعلومات حركة نشطة للتكثف من قبل الكبار، مما يضيق الخناق على الصغار في كثير من المجالات إلى حد الاستبعاد الكامل من حلبة المنافسة؛
- التهام الشركات المتعددة الجنسيات للأسواق المحلية: هذه الشركات تقوم بتوزيع منتجاتها وخدماتها شاملة السوق العالمية على اتساعها، تاركة الفتات لشركات التطوير المحلية لتضمّر تدريجيا مع تآكل أسواقها؛
- انحياز تكنولوجيا المعلومات اقتصاديا لمصلحة القوي على حساب الضعيف: غالبا ما تتحاز التكنولوجيا إلى الأكثر تقدما والأكثر استخداما لها على حساب الأقل تقدما والأقل استخداما؛

¹ - منى عبد الله الغانم، الفجوة الرقمية، مجلة اعلم، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد: 13، 2014، ص: 152.

² - منى عبد الله الغانم، مرجع سبق ذكره، ص ص: 152 - 153.

ج. الأسباب السياسية: هناك عدة أسباب سياسية للفجوة الرقمية من أبرزها ما يلي:¹

- سيطرة الولايات المتحدة عالميا على المحيط الجيو معلوماتي: فالولايات المتحدة هي القطب الوحيد الذي يحكم قبضته على المحيط الجيو معلوماتي، وخاصة فيما يتعلق بالإنترنت، فالولايات المتحدة تتمسك بأن تحتكر المؤسسة الأمريكية مسؤولية تسيير المهام الأساسية للإنترنت، وقد رفضت الولايات المتحدة بشكل قاطع في القمة العالمية لمجتمع المعلومات أن تحال هذه المهمة إلى منظمة عالمية كالاتحاد العالمي للاتصالات؛
- سيطرة حكومات الدول النامية على الوضع المعلوماتي محليا: فحكومات الدول النامية تسيطر على منافذ المعلومات تحت دعوى حماية الأمن القومي؛
- صعوبة وضع سياسات التنمية المعلوماتية: تتسم عملية وضع سياسات التنمية المعلوماتية في البلدان النامية بالتعقيد الشديد، وذلك لغياب روح الإبداع والوعي من طرف القيادات السياسية لأهمية التنمية المعلوماتية، وعدم معرفة كيفية إدراجها ضمن الأولويات التي تتمثل في الغذاء والسكن والصحة والتعليم.²

د. الأسباب الاجتماعية والثقافية

يمكن ذكر أبرزها فيما يلي:³

- تدني التعليم وعدم توافر فرص التعلم: تدني مستوى التعليم وعدم توافر فرص التعلم من أهم الأسباب التي تنتج عنها الفجوة الرقمية؛
- الفجوة اللغوية: يعد التخلف اللغوي من الأسباب الرئيسة للفجوة الرقمية، لذلك تسعى جميع الدول حاليا إلى الاهتمام بلغتها القومية، خاصة فيما يتعلق بعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عموما، والإنترنت بصفة خاصة؛
- الجمود المجتمعي: تتسم مجتمعات الدول النامية بضعف قابليتها للتغيير لأسباب عديدة ترجع إلى منظومة القيم والتقاليد السائدة، وبالتالي فهي تجد صعوبة في تقبل أي تغييرات جديدة، نظرا لتمسكها بهذه القيم والتقاليد؛

¹ - نبيل علي & نادية حجازي، مرجع سبق ذكره، ص: 38 - 39.

² - لزرق نبيلة، الفجوة الرقمية بين الدول المتطورة والنامية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة وهران، 2015، ص: 70.

³ - منى عبد الله الغانم، مرجع سبق ذكره، ص: 154.

- **الجمود التنظيمي والتشريعي:** من أهم أسباب الفجوة الرقمية عدم توافر البيئة التمكينية التي تتيح مشاركة متوازنة في إحداث التنمية من قبل قطاعات المجتمع الحكومي والخاص، وهذا ناتج عن الجمود التنظيمي والتشريعي؛
- **غياب الثقافة العلمية التكنولوجية:** من الأسباب المؤدية للفجوة الرقمية غياب الثقافة العلمية التكنولوجية، وحتى يتم التغلب على هذه الفجوة لابد من أن تكون هذه الثقافة موجودة لدى جميع شعوب الدول النامية.¹

بناء على ما سبق يمكن الإشارة إلى أن الاقتصاد الرقمي هو ذلك الاقتصاد الذي يرتبط أساسا بالتغيرات الكثيرة التي تحدث على مستوى البيئة الصناعية ولا سيما ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة الانترنت، مما يعني أن الإمكانية التكنولوجية هي التي تلعب الدور الأساسي في بزوغ وتطوير الاقتصاد الرقمي، الذي يساهم في اختصار الوقت والجهد والكلفة وخلق الثروة وتحقيق التنمية المستدامة.

كما أصبح الاقتصاد الرقمي سمة من سمات اقتصاديات الدول المتقدمة، وبقيت الدول النامية بعيدة عن هذا الواقع الجديد، مما أدى إلى ظهور تفاوت القدرات بين الدول المتقدمة والدول النامية على مواكبة موجة تطورات تكنولوجيات المعلومات والاتصال أو ما يعرف بالفجوة الرقمية، حيث أصبحت اقتصاديات الدول تقاس في تطورها على مدى توجه نحو رقمنة اقتصادها.

¹ - منى عبد الله الغانم، مرجع سبق ذكره، ص: 154.

المبحث الثاني: تطبيقات الاقتصاد الرقمي

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطورا، فهي تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة للاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما نجد أن للاقتصاد الرقمي عدة تطبيقات في العديد من مجالات الحياة، والتي سيتم من خلال هذا المبحث إلقاء الضوء على أهمها كالتجارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية والصيرفة الالكترونية.

المطلب الأول: التجارة الالكترونية

لقد أدى تطور الأساليب التكنولوجية الحديثة والتوسع في استخدامها من قبل الأفراد والمؤسسات والشركات، إلى ظهور مصطلح التجارة الالكترونية التي تعد من الظواهر الحديثة التي برزت على الساحة العالمية مؤخرا، والتي تمكنت في فترة وجيزة من الانتشار والنمو والتحول إلى أحد أهم معالم الاقتصاد الجديد.

أولاً: تعريف التجارة الالكترونية

تعرف التجارة الالكترونية على أنها: مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج وتوزيع وتسويق¹، وبيع أو شراء السلع أو الخدمات من طرف مؤسسة، فرد، إدارة، أية وحدة عامة أو خاصة بواسطة شبكة إلكترونية²، كما تعرف أيضا على أنها عبارة عن تبادل ومعالجة معلومات المعاملات التجارية باستخدام أجهزة الكمبيوتر المتصلة من خلال شبكات الاتصال، حيث تتميز هذه التجارة بقدرتها على خفض التكاليف وجعل الأعمال التجارية أكثر كفاءة³.

ثانياً: أشكال التجارة الالكترونية

هناك مجموعة من الأنواع التي تدور حول التجارة الالكترونية، والشكل التالي يبين أهم أنواع التجارة الالكترونية وأكثرها شيوعاً:⁴

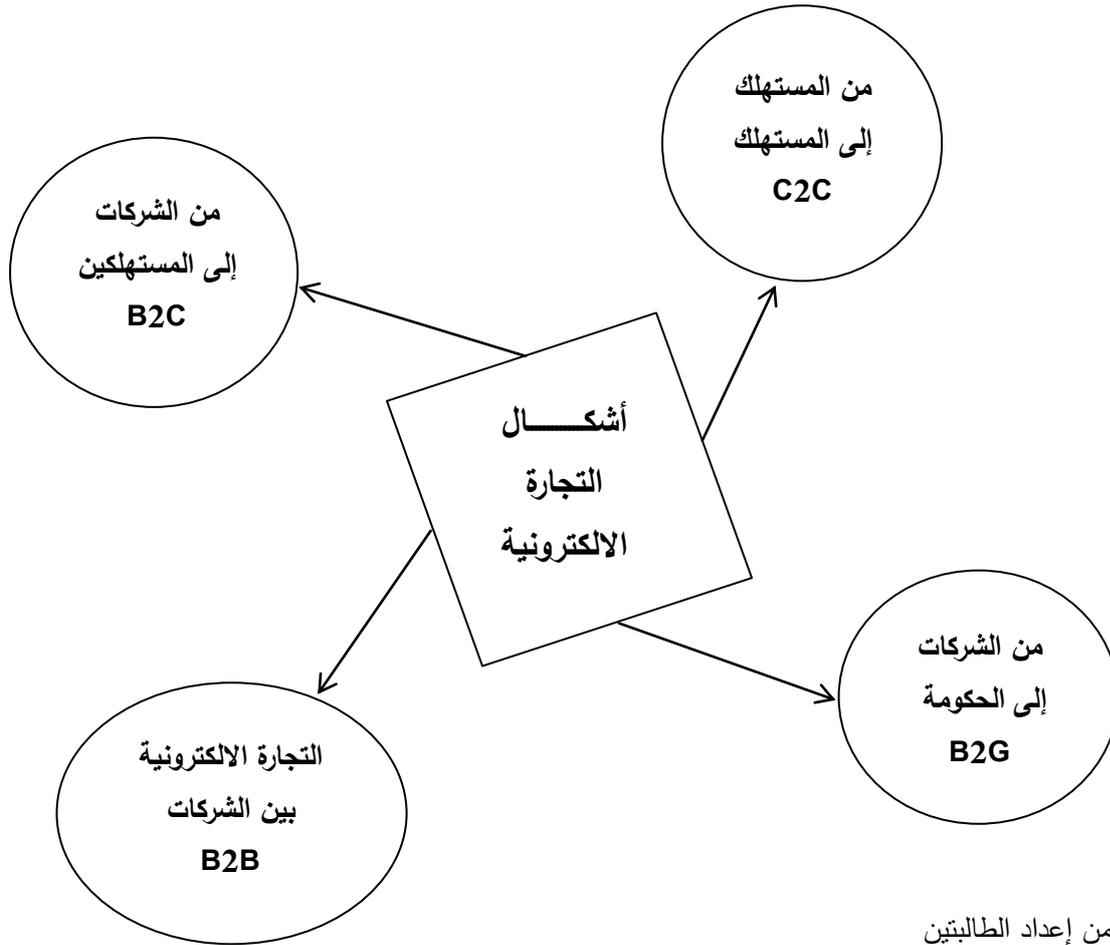
¹ - محمد خليل أبو زلطة & زياد عبد الكريم القاضي، التجارة الالكترونية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص: 63.

² - كاترين فيو، التسويق الإلكتروني، ترجمة وردية واشد، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2008، ص: 16.

³ - Harbhajan Kehal, Varinder Singh, Digital Economy: Impacts, Influences and Challenges, Idea Group Publishing, USA, 2005, P: 04

⁴ - مداحي محمد، التجارة الالكترونية وواقع استخدامها على المستوى الدولي والعربي، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة، 26- 27 أبريل 2011.

الشكل رقم (03): أشكال التجارة الالكترونية



المصدر: من إعداد الطالبتين

1. التجارة بين المستهلك - المستهلك (C2C): Consumer – to – Consumer

تتمثل في تعاملات التجارة الالكترونية التي تتم بين المستهلكين الأفراد مع بعضهم البعض على شبكة الانترنت، أي بين المستهلك البائع والمستهلك المشتري؛

2. التجارة بين الشركات - الشركات (B2B): Business – to – Business

مضمون التجارة الالكترونية هنا هو التعاملات التجارية بين الشركات بعضها ببعض بتبادل البضائع والخدمات على شبكة الانترنت¹، بمعنى آخر هي كل الصفقات (بيع وشراء) التي تتم بين الشركات²؛

¹ - بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2013، ص: 172.

² - مداحي محمد، مرجع سبق ذكره.

3. التجارة بين الشركات – المستهلكين: Business – to – Consumer (B2C)

بظهور الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) أصبح للمستهلك إمكانية التسويق على الانترنت أو ما يسمى بالمراكز التجارية على الانترنت، حيث يتم التبادل التجاري بين الشركات والزيون الالكتروني. إذ يقوم المستهلك بشراء سلع المتاحة ودفع قيمتها عن طريق بطاقات الائتمان أو المصارف الالكترونية أو عن طريق النقود عند استلام السلعة؛¹

4. التجارة بين الشركات – الحكومة: Business – to – Government (B2G)

وهي تغطي جميع التعاملات التي بين وحدات الأعمال والإدارات الحكومية من خلال عملية دفع الضرائب والرسوم التجارية ورسوم الجمارك وكذا ما تقوم به الإدارات الحكومية من مشتريات من المؤسسات التجارية إلكترونية.²

ثالثا: مزايا وعيوب التجارة الالكترونية

أحدثت التجارة الالكترونية تغييرات جذرية في جميع نواحي الحياة، حيث أظهرت وسائل جديدة من المعاملات، وأخفت الدور التقليدي للوسطاء فظهرت قنوات توزيع جديدة وطرق ووسائل اعلان وترويج مختلفة، مما أظهر مشكلات الفجوة الرقمية بين الدول والمجتمعات، وعلى ضوء ما سلف ذكره يمكن سرد أهم مزايا وعيوب التجارة الالكترونية كما يلي:

1. مزايا التجارة الالكترونية

تتمتع التجارة الالكترونية بعدة مزايا يمكن إيجازها فيما يلي:³

- خلق سوق عالمي مفتوح أمام المستهلك وأمام المنتج أيا كان موقعه دون اللجوء إلى المفاوضات؛
- إتاحة الفرصة أمام المشروعات الصغيرة لدخول الأسواق العالمية؛
- تحقيق درجة تنافس كبيرة بين المنتجين من خلال التركيز على الجودة والتميز والخروج للأسواق؛

¹ - محرز نور الدين & صيد مريم، نظام الدفع الالكتروني ودوره في تفعيل التجارة الالكترونية، الملتقى الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة، 26- 27 أبريل 2011.

² - صراع كريمة، مرجع سبق ذكره، ص: 16.

³ - مسعودي عبد الهادي & لعروس لخضر، تقييم واقع التجارة الالكترونية واستعمالات البطاقات الالكترونية بالجزائر، مجلة التنمية واقتصاد التطبيق، جامعة المسيلة، العدد: 02، 2017، ص: 314.

- تحقيق الموازنة بين ثورة المعلومات والطرق التسويقية الحديثة، من خلال توسيع قاعدة عرض السلع والخدمات؛
- تلبية خيارات المستهلك بسهولة وتجاوز البعد الزمني، فيما تمكن التجارة الالكترونية الشركات من فهم احتياجات زبائنهم ورغباتهم وتصميم منتجات تناسب طلباتهم مع تحقيق درجة أعلى من رضا الزبائن؛
- توفير كم هائل من المعلومات مما يتيح فرصة للمستثمرين لاختيار البدائل المثلى؛
- فتح المجال للمشتري للمقارنة والاختيار بين مختلف المنتجات والأسلوب المناسب للدفع وطرق الشحن وخلافه، كما تقلل من أهمية الارتباط بين الزمان والمكان، وتوفير السرعة في الوصول للزبائن؛
- أن اجراء وتنفيذ المعاملات بين الأطراف تتم الكترونيا وبدون استعمال مستندات ووثائق وأوراق متبادلة بينهم¹.

2. عيوب التجارة الالكترونية

- كما يوجد للتجارة الالكترونية مزايا أيضا لها عيوب وسلبيات تعرقل تطورها ونموها من بينها:²
- نقص الطرق العملية والأمنة للتوقيع الالكتروني وحماية شبكات المعلومات ومواقع الانترنت الخاصة بمواقع التجارة الالكترونية من هجمات قرصنة الحاسوب والانترنت؛
 - انتشار الغش التجاري وضعف أمن الاتصالات على شبكة الانترنت، فقد لا ترد السلعة المطلوبة أو قد تأتي بمواصفات مخالفة تماما؛
 - سرقة أو تزيف البطاقات الائتمانية يؤدي إلى تحمل أصحابها تكاليف سلع وخدمات لم يقوموا بشرائها؛³
 - غياب التعامل الورقي في التجارة الالكترونية يهدد مصالح العملاء والشركات والبنوك نتيجة إمكانية حدوث تزوير بالبيانات أو التلاعب بالفواتير والمستندات عند الطلب؛⁴

¹ - معيزي فويدر، التجارة الالكترونية منافعها ومخاطرها ومتطلبات نجاحها، الملتقى الدولي الرابع حول عصريّة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة، 26- 27 أبريل 2011.

² - نفس المرجع السابق.

³ - لطرش جمال وآخرون، المستهلك الالكتروني بين مزايا ومخاطر التجارة الالكترونية، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، جامعة ميلة، 23- 24 أبريل 2018، ص: 11.

⁴ - نفس المرجع السابق، ص: 11.

- فقدان متعة الشراء المعروفة التي كان يجدها المستهلك في ممارسة عملية التسويق من خلال التفاعل الاجتماعي المباشر بين البائع والمشتري؛¹
- تورط البعض بالاندفاع نحو شراء سلع قد لا يحتاج إليها الفرد نتيجة جاذبية الإعلان وسهولة الشراء ببطاقات الائتمان؛²
- صعوبة التحقق من هوية المتعاملين في التجارة الالكترونية، نظرا لغياب العلاقة المباشرة بين العملاء؛³

المطلب الثاني: الحكومة الالكترونية

أدت التطورات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية إلى ظهور ما يسمى بالحكومة الالكترونية، التي تعد نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة الانترنت، وفي هذا المطلب سيتم التطرق إلى تعريف الحكومة الالكترونية وذكر مختلف تصنيفاتها، وكذا أهداف ومبررات التحول نحو الحكومة الالكترونية، وفي الأخير ذكر أهم متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية.

أولاً: تعريف الحكومة الالكترونية

هناك عدة تعريفات مختلفة للحكومة الالكترونية تتمثل في:

- تعرف على أنها: "نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستخدمين باستخدام التقنيات الالكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات"⁴.
- كما تعرف على أنها: " قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطن بوسائل الكترونية وبسرعة وقدرة متناهية وبتكاليف ومجهود أقل ومن خلال موقع واحد على شبكة

¹- كروش نور الدين وآخرون، التجارة الالكترونية في الجزائر: الواقع والآفاق، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، جامعة ميلة، 23- 24 أبريل 2018، ص: 06.

²- نفس المرجع السابق، ص: 06.

³- صراع كريمة، مرجع سبق ذكره، ص: 26.

⁴- رائد محمد عبدي، الإدارة العامة الحديثة، الجندرية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص: 210.

الانترنت"¹، أي أن الحكومة الالكترونية بكل بساطة هي الانتقال من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني إلى الشكل الالكتروني عبر الانترنت"².

ثانياً: أهداف الحكومة الالكترونية

إن الهدف الرئيسي الذي تسعى الحكومة الالكترونية لتحقيقه هو الانطلاق بالخدمات الحكومية والخروج بها من نطاقها الجغرافي وإمكاناتها البشرية المحدودة وتوصيلها للمستفيدين في أماكن تواجدهم في المدن والأرياف في وقت قياسي، وعلى مدار الساعة. ومن الأهداف الأخرى ما يلي:³

- رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي وذلك من خلال تحسين مستوى الكفاءة في استخدام وتوظيف تقنيات المعلومات والدقة في انجاز الوظائف المختلفة؛
- تقليل التكاليف الحكومية وذلك عن طريق تحسين وتطوير وهندسة إجراءات الأعمال، وتسهيل تدفق وسريان الأعمال بشفافية وسهولة عالية، وكذا تشجيع الوحدة والتكامل والتبادل الانبي للبيانات؛
- رفع مستوى رضا من الخدمات التي تقدم لهم وذلك عن طريق تقليل الوقت المستغرق في حصول المستفيد على الخدمة التي يحتاجها، وكذا تقديم بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب حسب الحاجة؛
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي وذلك من خلال:
 - تسهيل التعاملات بين القطاعات الحكومية وقطاعات الأعمال؛
 - تشجيع بناء ونشر بنى تحتية لتقنية المعلومات عالية الكفاءة؛
 - فتح فرص استثمارية جديدة خاصة بقطاع المعلومات؛
 - تحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية والقطاعات الخاصة فيما يخدم الاقتصاد الوطني.

¹ - محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2006، ص: 59.

² - ناصر خليل، التجارة والتسويق الالكتروني، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص: 279.

³ - لعلى أحمد & الداوي خيرة، مراحل ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية، مجلة إدارة التغيير في المؤسسة الجزائرية، جامعة الجزائر، العدد: 01،

ثالثا: متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية

إن تطبيق الحكومة الالكترونية يتطلب توافر العديد من الأساسيات التي تمثل البنية التحتية الضرورية لإقامة هذا المشروع، ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي:¹

1. توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات؛

2. ضرورة انتشار الانترنت؛

3. ضرورة إتاحة الحاسب الآلي؛

4. ضرورة توفير التشريعات اللازمة؛

5. إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة.

1. توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات: إن استخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الحكومة

الإلكترونية يتم كله عبر شبكات الاتصال ولهذا فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق وزارة الاتصالات في السهر على توفير وصيانة هذه الشبكات باستمرار؛

2. ضرورة انتشار الانترنت: تعد هذه الوسيلة المرتكز الأساس في بناء الحكومة الإلكترونية التي بواسطتها

يتم تأمين الإتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية أو غير الحكومية والمواطنين ضمن بيئة رقمية عالية التخصصات؛

3. ضرورة إتاحة الحاسب الآلي: بما أن مجمل خدمات الحكومة الإلكترونية تتم عبر هذا الجهاز فإنه يعد

متطلب لا بديل عنه، الذي يستلزم استطاعة المواطن على اقتنائه من جهة والإمام باستخداماته المتعددة من جهة أخرى؛

4. ضرورة توفير التشريعات اللازمة: وهذا يتطلب توفير جملة من القوانين التي تعمل على صون وضمان

الأمن الوثائقي وحماية سرية البيانات وحماية التوقيع الإلكتروني وغيره من الجوانب الحساسة في هذا الشأن.

¹ - أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد: 07، 2010، ص ص: 289-

5. إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة: يتطلب بناء مشروع الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي وهذا يتطلب القيام بالخطوات التالية:

- وصف كل خدمات الحكومة بالتفصيل ومن يقوم بهذه الخدمات؛
- تحديد علاقة وتداخل الإجراءات مع الوزارات أو مختلف الدوائر بالتفصيل؛
- إعادة تصميم الإجراءات حيث يتم حذف الأجزاء التي لا تتناسب مع هذا الأسلوب الجديد؛
- نشر تفاصيل الإجراءات الجديدة على موقع الأنترنت.

رابعاً: مبررات التحول نحو الحكومة الإلكترونية

هناك العديد من المبررات التي تدفع بالحكومات إلى السعي نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية، من أهم هذه المبررات ما يلي:¹

- تعرض الحكومات لضغوط مستمرة من المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الحكومية، وذلك بسبب تزايد عدد السكان، وارتفاع مستوى المعيشة، والرغبة في تحسين نوعية الخدمة، والإسراع في إنجاز المعاملات؛
- ساهمت التوجهات العالمية (العولمة) في الانفتاح والترابط والتكامل في مختلف المجالات والأبعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية، وكانت الوسيلة الأساسية لهذا التوجه وتطوره ونموه، حيث وفرت الأدوات اللازمة لربط المجتمعات الإنسانية عبر شبكات الاتصالات المختلفة، وعلى وجه الخصوص شبكة الانترنت العالمية؛
- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، مما يستلزم مواكبة ذلك التقدم والاستفادة منه في مختلف مجالات الحياة لما يحققه من مزايا لعدد كبير من التطبيقات العلمية؛
- الاستجابة والتفاعل مع متطلبات البيئة الحديثة للحاق بركب التطور وتجنب العزلة، ومواكبة عصر السرعة والمعلوماتية؛
- ندرة الموارد والحاجة الماسة إلى سياسات تسهم في الاستغلال الأمثل للموارد الحكومية.

¹ - إلياس شاهد وآخرون، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية، جامعة ورقلة، العدد: 03، 2016، ص: 126.

المطلب الثالث: الصيرفة الالكترونية

تعد الصيرفة الالكترونية نتاج للتقدم التكنولوجي الذي ساهم في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي نحو الاستفادة أكثر من تقنيات المعلومات والاتصال، وذلك من خلال استخدام الوسائل الالكترونية في تقديم الخدمات المصرفية.

أولاً: تعريف الصيرفة الالكترونية

تعد الصناعة المصرفية من أكثر الصناعات تأثراً بالتقدم التكنولوجي، ففي ظل تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتفاعلها مع المنظومة الاقتصادية برزت مفاهيم جديدة تندرج ضمن ما يعرف بالاقتصاد الرقمي، ولعل أبرزها مفهوم الصيرفة الالكترونية الذي يشمل في مضمونه فتح قنوات اتصالية جديدة بين العميل ومصرفه بما يضمن أعلى درجات الدقة في تنفيذ التعاملات¹.

وفي هذا الإطار يمكن تعريف الصيرفة الالكترونية على أنها: "إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، أي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو الائتمان أو التحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير المالية أو غير ذلك من الأعمال المصرفية، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة الالكترونية لا يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو مكتبه، وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان"².

ثانياً خصائص الصيرفة الالكترونية

توجد عدة خصائص تميز العمليات المصرفية الالكترونية عن العمليات التقليدية أهمها ما يلي:³

- التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الاتصالات وأجهزة الحاسوب والبرامج، والتي تزيد من سرعة تنفيذ العمليات؛
- تنامي الطلب على البنى الأساسية الشاملة للتكنولوجيا التي تتصف بأنها مرنة مع إمكانية التداخل بين العمليات سواء داخل المؤسسات أو عبرها، والتي تؤمن الحماية والتكامل بين المعلومات والخدمات؛

¹ - بسمة محمد الخطيب، بور الصيرفة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة دمشق، سوريا، 2014، ص ص: 37-38.

² - وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2012، ص: 55.

³ - بسمة محمد الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص: 39.

- فتح المجال أمام المصارف صغيرة الحجم لتوسيع نشاطها عالميا باستخدام شبكة الانترنت، دون الحاجة إلى التفرع خارجيا، وزيادة الاستثمار والموارد البشرية وغيرها؛
- إمكانية تسليم بعض المنتجات إلكترونيا مثل: المنتجات الرقمية كالرصيد وكشف الحساب وغيرها؛
- إنها خدمات لا تتقيد بالحدود الجغرافية، الأمر الذي يطرح عددا من المسائل القانونية لا سيما القانون الواجب تطبيقه لحماية سرية المعلومات المسجلة، والأنظمة المصرفية التي يجب التقيد بها ومراعاتها، وأنظمة الرقابة التي يجب اعتمادها؛
- إنها خدمات تقوم على تعاقد بدون مرتكزات أو مستندات مادية، الأمر الذي يثير مسألة كيفية إثبات التزامات الأطراف المتعاقدين لاسيما في ظل القوانين التي لا زالت تركز على أولوية الإثبات بالكتابة وبالوثائق الخطية.

ثالثا: تقسيمات الصيرفة الإلكترونية: تتمثل أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية في ما يلي:

1. **البطاقات البنكية:** وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف¹.

وتنقسم البطاقات البنكية إلى ثلاث أنواع هي:²

أ. **بطاقات الدفع:** تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية بناء على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له؛

ب. **البطاقات الائتمانية:** وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر؛

ج. **بطاقات الصرف الشهري:** تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز الشهر).

¹ - بلعاش ميادة & بن اسماعين حياة، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، العدد: 16، 2014، ص: 72.

² - رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، الطبعة الأولى، 1999، ص: 49 - 51.

2. **النقود الإلكترونية:** بعد ظهور البطاقات البنكية ظهرت النقود الإلكترونية أو النقود الرقمية والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعمل يعرف باسم المحفظة الإلكترونية ويمكن للعمل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل¹.

3. **الشبك الإلكتروني:** تعتمد فكرة الشبك الإلكتروني على وجود وسيط يقوم بإجراء عملية التخليص²، والمتمثل في جهة التخليص الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما، مع تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الإلكتروني³.

4. **البطاقات الذكية:** تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية (Smart cards) والتي هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل: الاسم، العنوان، مفتاح الشفرة الخاصة، ومعلومات الحساب، وهي بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية⁴.

رابعاً: أساليب تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية

تتمثل قنوات الصيرفة الإلكترونية في:

1. **الصيرفة عبر الصراف الآلي:** تعتبر الصرافات الآلية أولى آليات التطور في العمل المصرفي، وتعتمد هذه التقنية على وجود شبكة من الاتصالات تربط فرع البنك الواحد أو فروع كل البنوك في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي بنك، وقد تطور عمل هذه الأجهزة حيث أصبح بإمكانها الوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوراً، كما أصبحت تقدم مجموعة من الوظائف الأخرى والتي تمكن العملاء من

¹ - منصور الزين، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة، 26- 27 أبريل 2011.

² - أمير فرح يوسف، التجارة الإلكترونية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008، ص: 51.

³ - رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص: 70

⁴ - طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص: 122- 123.

الحصول على رواتبهم وحقوق الضمان، بالإضافة إلى التعرف على رصيد الحساب والقيام بسحب وإيداع نقدي، وإجراء تحويلات نقدية بين الحسابات وسداد الفواتير، كما تتيح عملية طلب دفتر الشيكات¹.

2. الصيرفة عبر شبكة الانترنت: تسمح هذه الخدمة لعملاء المؤسسات البنكية بالقيام بالمعاملات المالية من خلال الدخول إلى الصفحة الالكترونية التي تشغلها المؤسسة البنكية عبر الانترنت، 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 إعطاء العميل رقم سري تعريفى له لتسهيل الدخول وإجراء المعاملات المالية، ومن أهم هذه المعاملات نجد: التحقق من أرصدة الحسابات، فتح حسابات جديدة، تحويل الأموال بين الحسابات ودفع الفواتير الكترونيا، تسديد فواتير بطاقات الائتمان، شراء أو بيع الاستثمارات، إرسال رسائل الكترونية للاستفسار عن أية معلومات مثل: أسعار الفوائد على الودائع والقروض وغيرها².

3. الصيرفة عبر الهاتف: يعتمد مفهوم الصيرفة عبر الهاتف على تقديم خدمات مصرفية دون توقف إلى العميل الذي يملك جهاز الهاتف، فالعميل في هذه الحالة يستفيد من:³

- خدمات الاستعلام عن حالة الرصيد؛
- استقباله لرسائل الكترونية تعلمه عن حالات الطوارئ المتعلقة بأرصده؛
- حصوله على كشف دوري تاريخي لكل التعاملات والعمليات المصرفية التي حدثت؛
- متابعة كل التحويلات التي تمت على حسابه.

¹ - يدو محمد & قاشي خالد، استراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة، 26-27 أبريل 2011.

² - زبير عياش، سمية عباس، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة قسنطينة، العدد: 46، 2016، ص: 344.

³ - كمال مولوج & محمد طلحة، الصيرفة الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة، 26-27 أبريل 2011.

4. **الصيرفة عبر التلفزيون:** وهي عبارة عن ربط الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب المصرف، بالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسب المصرف أو شبكة الانترنت، وتنفيذ العمليات المطلوبة. وتعد هذه الخدمة من أحدث القنوات التي تم ابتكارها، والتي تمكن المصارف من التفاعل مع العملاء في مواقعهم خصوصا في المنزل، لا سيما في حالة عدم توفر جهاز حاسب¹.

من خلال ما تم تقديمه في هذا المبحث يتضح أن تطبيقات الاقتصاد الرقمي متعددة الجوانب انطلاقا من التجارة الالكترونية التي هي عبارة عن مجمل المعاملات التجارية للمؤسسات والأفراد التي تتم عبر شبكة الانترنت، والحكومة الالكترونية التي تمثل نمط حديث لتطوير الأداء الاقتصادي من العصر الصناعي إلى العصر الرقمي، والصيرفة الالكترونية التي تعد جزءا لا يتجزأ من التجارة الالكترونية فهي تشمل المعاملات المالية بين المؤسسات المصرفية والأفراد والشركات ومختلف المؤسسات الحكومية، وذلك من خلال الشبكة المعلوماتية التي تقدم مختلف الخدمات الالكترونية والتي تختصر الوقت والتكلفة، وغيرها من الميادين التي تساهم وبشكل كبير في نشر الثقافة والوعي الالكتروني ومواكبة عصر المعلوماتية.

¹ - ناظم محمد الشمري & عبد الفتاح زهير، **الصيرفة الإلكترونية**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص: 32.

خلاصة الفصل الأول

لعبت التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي تجتاح الاقتصاد العالمي بفعل الثورة التكنولوجية دورا أساسيا في التوجه نحو الاقتصاد الرقمي، إذ أصبح هذا الأخير أداة رئيسية لقياس مدى التقدم والرقى وتحقيق التنمية المستدامة في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، حيث يقوم هذا الاقتصاد وبشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما أنه اقتصاد يمتاز بالاعتماد على رأس المال البشري وارتكازه على منظومة البحث والتطوير، كما أنه بإمكانه تغيير أنماط العمل وتغيير طرق التعامل بين الأفراد والمؤسسات والحكومة من خلال استخدامه أحدث الوسائل التقنية، حيث أتى هذا النوع من الاقتصاد بمفاهيم جديدة تمثلت في: التجارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، والصيرفة الإلكترونية، وغيرها من التطبيقات العديدة، كما يساهم هذا الاقتصاد في زيادة اندماج اقتصاد الدولة في الاقتصاد العالمي، وكذا زيادة فرص الوصول إلى الأسواق العالمية التي كان من الصعب الوصول إليها في السابق.

ومما لا شك فيه أن تطبيق مفهوم الاقتصاد الرقمي يستوجب التطوير المستمر وذلك من خلال زيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن طريق ترقية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والعمل على زيادة عدد المشتركين في الشبكة الدولية للمعلومات، وكذا التكوين المستمر للكوادر البشرية لتمكين المشاريع الإلكترونية من المضي قدما وتحقيق الأهداف المرجوة منها.

الفصل الثاني

تطور الإصلاحات المصرفية في

الجزائر لأجل الاندماج في

الاقتصاد الرقمي

الفصل الثاني: تطور الإصلاحات المصرفية في الجزائر لأجل الاندماج في الاقتصاد الرقمي

تمهيد

تعد الأنظمة المصرفية بمثابة القلب النابض لكل نشاط اقتصادي في أي بلد، وهو ما جعل منها محورا أساسيا لتعبئة وجمع الموارد المالية وتوجيهها نحو النشاطات الاستثمارية المختلفة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة إلى ما توفيره من خدمات مصرفية متعددة لجمهور المتعاملين الأمر الذي يساهم في الارتقاء بالمجتمع الذي تنشط فيه، ولقد أولت السلطات الجزائرية عداة الاستقلال الاهتمام البالغ ببناء نظام مصرفي وطني كفاء وفعال يساعد الدولة في توفير متطلبات الاستثمار والتنمية، وذلك من خلال إنشاء بنوك ومؤسسات مالية وطنية تعوض البنوك الفرنسية والأجنبية التي غادرت الجزائر بعد الاستقلال، ثم خضع النظام المصرفي الجزائري بعد استكمال بنائه لمجموعة من الإصلاحات تمت مباشرتها في فترة السبعينات وأعيد مراجعتها في سنوات الثمانينات، وذلك استجابة للتغيرات والتحولات التي فرضتها الأوضاع والظروف السائدة في تلك الفترة، ثم تم مع بداية التسعينات تعميق الإصلاح وذلك تماشيا مع تبني الجزائر آليات اقتصاد السوق كبديل عن الاقتصاد الموجه.

والنظام المصرفي الجزائري كغيره من الأنظمة المصرفية في العالم ليس بمنأى عن تلك التطورات والتغيرات المتسارعة في مجال الخدمات المصرفية، لذا أصبح لزاما عليه العمل بالتوجهات الحديثة لتطوير أداء الخدمات المصرفية والارتقاء بها إلى مستوى التحديات التي تواجهها، الأمر الذي أدى إلى مواصلة الإصلاحات المصرفية لمواجهة هذه التحديات وذلك من خلال تحديث وعصرنة المنظومة المصرفية لضمان بقاء ونمو المؤسسات المصرفية الجزائرية.

وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث على النحو التالي:

- ✓ المبحث الأول: الإصلاحات المصرفية قبل صدور قانون النقد والقرض 90 - 10؛
- ✓ المبحث الثاني: الإصلاحات المصرفية في ظل قانون النقد والقرض 90 - 10؛
- ✓ المبحث الثالث: الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التطورات التكنولوجية الراهنة.

المبحث الأول: الإصلاحات المصرفية قبل صدور قانون النقد والقرض 90 - 10

لقد عمدت الجزائر منذ استقلالها على بناء جهاز مصرفي يتماشى والتنمية الاقتصادية، حيث تشكل في البداية من مؤسسات تابعة للاقتصاد الفرنسي مبنية على القواعد التي تحكم السوق البنكية الفرنسية، واستمر الوضع حتى منتصف الستينات أين بدأت مرحلة التأميمات، ثم تلتها في السبعينات والثمانينات مرحلة الإصلاحات الاقتصادية التي عكست التوجهات السياسية والاقتصادية آنذاك.

المطلب الأول: مرحلة إقامة جهاز مصرفي وطني وبداية الإصلاحات لسنة 1971

لقد تميز الجهاز المصرفي قبل الاستقلال بوجود عدد من البنوك تخدم مصالح الاحتلال الفرنسي، أما بعد الاستقلال عملت السلطات الجزائرية على بناء جهاز مصرفي يتمتع بالاستقلالية، فقامت بإنشاء نظام بنكي جزائري سواء عن طريق تأميم الفروع البنكية الأجنبية أو عن طريق تأسيس بنوك جديدة.

أولاً: مرحلة إقامة جهاز مصرفي وطني

بعد الاستقلال كان لابد على السلطات الجزائرية أن تتخذ عدة إجراءات لاسترجاع كامل حقوقها وسيادتها، ومن بين هذه الإجراءات إنشاء الهياكل الضرورية لذلك.

1. الخزينة العامة: تأسست الخزينة العمومية في 08 أوت 1962 وأخذت على عاتقها الأنشطة التقليدية لوظيفة الخزينة مع منحها امتيازات هامة تتمثل في منح قروض للاستثمارات للقطاع الاقتصادي، وكذلك قروض التجهيز لقطاع الفلاحي المسير ذاتياً.¹

2. البنك المركزي: تم إنشاؤه بموجب قانون رقم 62-144 بتاريخ 13 ديسمبر 1962، على شكل مؤسسة عمومية وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتتمثل المهام الأساسية لهذا البنك في الإصدار النقدي وفي تنظيم تداول الكتلة النقدية، وتسيير ومراقبة توزيع القرض.²

3. الصندوق الجزائري للتنمية: تأسس هذا الصندوق بموجب القانون رقم 63-165 في 07 ماي 1963، ومنح صلاحيات واسعة، منها تعبئة المدخرات متوسطة وطويلة الأجل، وتمويل الاستثمارات الإنتاجية

¹ - مفتاح صالح، أداء النظام المصرفي الجزائري من قبيل الاستقلال إلى فترة الإصلاحات، المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 08 - 09 مارس 2005، ص: 106.

² - محمود حميدات، مدخل لتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص ص: 125 - 127.

الضرورية لتحقيق التنمية الاقتصادية، وتحولت تسميته إلى البنك الجزائري للتنمية مع صلاحيات أكثر دقة في مجال التمويل طويل الأجل.¹

4. **الصندوق الوطني لتوفير والاحتياط:** تم تأسيسه في 10 أوت 1964 بموجب القانون رقم 64-227 وتمثل مهمته في جمع مدخرات الأفراد والعائلات، أما في مجال منح القروض فقد أسندت له مهمة تمويل الجماعات المحلية²، وتمويل مشاريع السكن بمنح قروض إما لبناء أو شراء سكن جديد.³

5. **البنك الوطني الجزائري:** تأسس هذا البنك بموجب المرسوم رقم 66-178 المؤرخ في 13 جوان 1966 لتمويل المشاريع الاقتصادية إضافة إلى مهام أخرى منها تنفيذ خطة الدولة في مجال الائتمان القصير والمتوسط، وإقراض المؤسسات والمنشآت الصناعية العامة.⁴

6. **القرض الشعبي الجزائري:** تأسس في 29 ديسمبر 1966، من وظائفه جمع الادخارات ومنح القروض قصيرة الأجل، ومنذ 1971 أصبح بمنح قروض متوسطة الأجل للقطاع الحرفي والفنادق والقطاع السياحي والصيد والتعاونيات غير الفلاحية والمهن الحرة.⁵

7. **بنك الجزائر الخارجي:** تم إنشاء بنك الجزائر الخارجي في عام 1967، بعد تأميم كل من القرض الليوني، الشركة العامة، بنك باركليز، وبنك البحر الأبيض المتوسط⁶، وأسندت له مهمة تمويل عمليات التجارة الخارجية وتدعيم الصادرات الجزائرية، كما تمتد النشاطات الاقراضية لهذا البنك إلى قطاعات أخرى كما أن الشركات الكبرى تركز عملياتها المالية على مستوى هذا البنك مثل سوناطراك وشركات الصناعات الكيماوية والبتروكيماوية وقطاعات اقتصادية أخرى.⁷

¹ - مفتاح صالح، مرجع سبق ذكره، ص: 106.

² - الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الرابعة، 2005، ص: 187-188.

³ Amour ben Halima, **Le système bancaire algérien textes et réalité**, Editions DAHLEB, Alger, 2001, p: 53.

⁴ - شاكور القزويني، **محاضرات في اقتصاد البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1989، ص: 59.

⁵ - مفيد عبد اللاوي، **محاضرات في الاقتصاد النقدي والسياسات النقدية**، مزار، الجزائر، 2007، ص: 120.

⁶ Abdelkrim Naas, **Le système bancaire algérien: De la décolonisation à l'économie de marché**, Maisonneuve et Larose, Paris, France, 2003, p: 51.

⁷ - الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص: 190.

ثانيا: الإصلاح المالي والمصرفي لسنة 1971

جاءت هذه الإصلاحات في إطار المخطط الرباعي الأول (1970- 1973) لإزالة الاختلال وتخفيف الضغط على الخزينة في تمويل الاستثمارات، كما أجبر قانون المالية المؤسسات العمومية على مركزية حساباتها الجارية وكل عملياتها الاستقلالية على مستوى بنك واحد تحدده الدولة حسب اختصاص البنك في القطاع¹. حيث تم في إطار هذا الإصلاح إنشاء مجلس القرض والهيئة التقنية للمؤسسات المصرفية بموجب الأمر 71- 47 الصادر في 30 جوان 1971 المتضمن تنظيم مؤسسات القرض²، كما أعطى هذا الأمر صلاحيات إضافية للبنك المركزي بعدما كانت تنحصر مهامه في خدمة الخزينة العامة وذلك بمنحها قروض وتسبيقات بدون قيد أو شرط، وفي ما يلي أهم ما جاء به هذا الإصلاح³:

- تم إنشاء البنك الجزائري للتنمية في 1971 كامتداد للصندوق الجزائري للتنمية، وهو بنك استثماري حل محل الخزينة العامة في مجال منح القروض الطويلة الأجل في إطار تمويل المخططات التنموية ومنها المخطط الرباعي الأول؛
- إمكانية استعمال السحب على المكشوف من طرف المؤسسات العامة لتمويل عمليات الاستغلال، وذلك من خلال المادة 30 من قانون المالية لسنة 1971 ، ونتج عن ذلك تراكم ديون البنوك على المؤسسات العامة بشكل اثر على التوازن الداخلي للاقتصاد بشكل عام؛
- تقوية دور المؤسسات المالية في تعبئة الادخار الوطني عن طريق المساهمة الإلزامية للمؤسسات العامة في ميزانية الدولة؛
- يتم التمويل البنكي للمؤسسات العامة بقيام هذه الأخيرة بتوطين كل عملياتها المالية في بنك واحد؛
- دعم المؤسسات العامة التي تواجه عجزا في التسيير، بحيث تم إعداد مخطط لإعادة هيكلة المؤسسات العامة التي سجلت عجزا ناتجا عن قيود خارجية مفروضة من طرف الدولة؛
- إقرار التوطين الإلزامي بحيث لا يحق للمؤسسات التعامل مع أكثر من بنك واحد، وإقرار مبدأ التخصص القطاعي للبنوك، بحيث يكون كل بنك متخصص في التعامل وتمويل قطاع اقتصادي محدد؛

¹ - بلعوز بن علي & كتوش عاشور، واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهج الإصلاح، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، جامعة الشلف، 14- 15 ديسمبر 2004، ص: 492.

² - الأمر 71- 47 المؤرخ في 30 جوان 1971 المتضمن تنظيم مؤسسات القرض، الجريدة الرسمية، العدد: 55، الصادرة بتاريخ 6 جوان 1971.

³ - بعلي حسني مبارك، إمكانيات رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية والمصرفية المعاصرة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2012، ص: 64- 65.

• من خلال المادة 07 لقانون المالية لسنة 1971 ، تم تحديد طرق تمويل الاستثمارات العامة المخططة، والمتمثلة فيما يلي:

- قروض بنكية متوسط الأجل تتم بواسطة إصدار سندات قابلة لإعادة الخصم لدى البنك المركزي؛
- قروض طويلة الأجل ممنوحة من طرف مؤسسات مالية متخصصة مثل البنك الجزائري للتنمية؛
- التمويل عن طريق القروض الخارجية و ذلك من خلال تصريح مسبق من وزارة المالية.

المطلب الثاني: الإصلاح المصرفي في ظل قانون القرض والبنك لسنة 1986

أظهرت الإصلاحات التي قامت بها السلطات الجزائرية خلال فترة السبعينيات محدوديتها، مما استلزم تبني استراتيجية مالية جديدة تتماشى مع سلسلة الإصلاحات الاقتصادية التي شرعت فيها الدولة منذ بداية الثمانينات إذ شهدت الفترة الممتدة من (1986 إلى 1988) محاولة إصلاح المنظومة المصرفية والمالية، وذلك من خلال تعديل النصوص التشريعية والتنظيمية، حيث تم إصدار القانون رقم 86-12 الصادر بتاريخ 19 أوت 1986 المتعلق بنظام البنوك والقرض، كمحاولة لإصلاح النظام المصرفي بما يتوافق والإصلاحات التي مست باقي المؤسسات العمومية الاقتصادية¹، ويضم هذا الإصلاح ما يلي:²

- تقليص دور الخزينة المتعاطم في تمويل الاستثمارات واشترك الجهاز المصرفي في توفير الموارد المالية الضرورية للتنمية الاقتصادية ؛
- أعيد للبنك المركزي وظائفه التقليدية ودوره كبنك للبنوك؛
- استعادة البنوك لدورها في تعبئة الادخار وتوزيع القروض في اطار المخطط الوطني للقرض؛
- تشكل المنظومة المصرفية حسب المادة 10 من القانون 86-12 أداة تطبيق للسياسة التي تقرها الحكومة في مجال جمع الموارد وترقية الادخار وتمويل الاقتصاد؛ وتتمثل مهمتها في السهر على تطابق تخصيص الموارد المالية والنقدية في اطار انجاز المخطط الوطني للقرض مع أهداف المخططات الوطنية للتنمية للمنظومة المصرفية، كما ألزمت المنظومة المصرفية بمتابعة استخدام القروض التي

¹ - حياة نجار، إدارة المخاطر المصرفية وفق اتفاقيات بازل، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف، 2014، ص: 224.

² - ذهبي ريمة، الاستقرار المالي النظامي: بناء مؤشر تجميعي للنظام المالي الجزائري، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2013، ص: 165.

تمنحها ومتابعة الوضعية المالية في المؤسسات، مما يتعين عليها اتخاذ التدابير الضرورية للتقليل من خطر عدم سداد القرض؛¹

• ادخل قانون 86-12 في المادة 26 مفهوم جديد في مجال القواعد التي ينبغي مراعاتها في توزيع القروض يتمثل في المخطط الوطني للقروض الذي يعمل في إطار المخطط الوطني للتنمية على تحديد ما يلي:²

- حجم الموارد الداخلية المطلوب جمعها والقروض التي تمنحها كل مؤسسة قرض؛
- حجم الاعتمادات الخارجية التي يمكن رصدها؛
- مستوى تدخل البنك المركزي في تمويل الاقتصاد.

المطلب الثالث: الإصلاح المصرفي لسنة 1988

جاء القانون رقم 88-06 المتعلق بالنظام الجديد للبنوك والقروض لجعل القانون المصرفي رقم 86-12 يتلاءم مع الإصلاح الموجه نحو استقلالية المؤسسات، وذلك بإعادة تحديد القانون الأساسي لمؤسسات القرض والبنك المركزي طبقا لقانون توجيه المؤسسات العمومية، وفي سياق هذا القانون وجدت المؤسسة المصرفية نفسها مندمجة كليا في الصنف الخاص بالجانب التشريعي للمؤسسة العمومية الاقتصادية المستقلة.³

كما ناد القانون رقم 88-06 باستقلالية البنوك والمؤسسات المالية وضرورة تعديل قواعد التمويل كما يلي:⁴

- إعطاء الاستقلالية للبنوك في إطار التنظيم الجديد للاقتصاد والمؤسسات؛

¹ - المادة 10 و11 من القانون رقم 86-12 المؤرخ في 19 أوت 1986 المتعلق بنظام البنوك والقروض، الجريدة الرسمية، العدد: 34، الصادرة بتاريخ 20 أوت 1986.

² - المادة 26 من القانون رقم 86-12 المؤرخ في 19 أوت 1986 المتعلق بنظام البنوك والقروض، الجريدة الرسمية، العدد: 34، الصادرة بتاريخ 20 أوت 1986.

³ - بورمة هشام، النظام المصرفي الجزائري وإمكانية الاندماج في العولمة المالية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة سكيكدة، 2009، ص: 25.

⁴ - كمال عابشي، أداء النظام المصرفي الجزائري في ضوء التحولات الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد: 10، 2006، ص: 09.

- اعتبر هذا القانون أن البنك شخصية معنوية تجارية تخضع لمبادئ الاستقلالية المالية والتوازن المحاسبي، وبالتالي خضوع نشاطه لمبدأ الربحية والمردودية؛
- يمكن للمؤسسات المالية غير المصرفية أن تقوم بعملية التوظيف المالي لنسبة من أصولها المالية في شراء أسهم وسندات صادرة من مؤسسات تعمل داخل التراب الوطني أو خارجه؛
- يمكن لمؤسسات القرض أن تلجأ إلى الجمهور من أجل الاقتراض على المدى الطويل، كما يمكنها أن تلجأ إلى طلب ديون خارجية.

ونظرا إلى سعي الجزائر للتوجه نحو اقتصاد السوق، فإن ذلك يتطلب إيجاد قطاع مصرفي متطور وفعال يتماشى مع متطلبات هذه المرحلة، لذلك واصلت الجزائر من إصلاحاتها الاقتصادية والمالية، وتجسدت في منح البنوك استقلاليتها المالية سنة 1989 وذلك بهدف زيادة فعالية نشاطها ورفع مردوديتها، كما تم اتخاذ قرار في 1987 بانسحاب الخزينة من عمليات التمويل للاقتصاد، واقتصر دورها على تمويل الاستثمارات في البنية التحتية والقطاعات الاستراتيجية فقط.¹

وكخلاصة لما تقدم يمكن القول أنه برغم من جهود السلطات الجزائرية في اصلاح الجهاز المصرفي الجزائري خلال فترة السبعينات والثمانينات، إلا أن هذه الإصلاحات لم توافق التوجهات الجديدة للاقتصاد الوطني نحو تبني آليات اقتصاد السوق، وعليه أصبحت الحاجة إلى إصلاح هذه الجهاز أمرا حتميا سواء من حيث آليات تسييره أو من حيث المهام الموكلة له، الأمر الذي أدى إلى صدور قانون النقد والقرض 90-10 المتعلق بالنقد والقرض الذي جعل القانون المصرفي الجزائري في سياق التشريعات المصرفية المعمول بها في البلدان المتطورة، وفي المبحث الثاني سيتم إلقاء الضوء على المحاور الأساسية لهذا القانون.

¹ - كمال عابشي، مرجع سبق ذكره، ص: 09.

المبحث الثاني: الإصلاحات المصرفية في ظل قانون النقد والقرض 90 - 10

على الرغم من الجهود المبذولة من طرف السلطات الجزائرية لإصلاح المنظومة المصرفية أواخر فترة الثمانينات، إلا أن هذه الجهود لم تنعكس إيجاباً على الاقتصاد الوطني مما جعل السلطات تعزز فكرة إصلاح الجهاز المصرفي في التسعينات وذلك من خلال قانون النقد والقرض المؤرخ في 14 أبريل 1990، حيث يشكل هذا النص التشريعي خطوة حاسمة في تطور النظام المصرفي والمالي وبشير إلى نقطة التحول للاقتصاد الجزائري نحو الاقتصاد السوق.

المطلب الأول: قانون النقد والقرض 90 - 10

شرعت الجزائر في تطبيق مجموعة من الإصلاحات الاقتصادية منذ بداية فترة التسعينات من أجل تغيير نمط تسيير الاقتصاد من الاقتصاد الموجه إلى اقتصاد السوق، ولهذا جاء قانون النقد والقرض 90-10 الذي ألزم السلطات الجزائرية القيام بإصلاح جذري في الجهاز المصرفي وإدارته وتسييرها.

أولاً: مفهوم الإصلاح المصرفي ودوافعه

جاء الإصلاح المصرفي من أجل تعميق مسار التحول الاقتصادي الذي بدأته السلطات الجزائرية في بداية التسعينات، حيث أنه يمثل الحلقة الرئيسية ضمن سلسلة الإصلاحات التي باشرتها السلطات العمومية في الجزائر، وفيما يلي سيتم التطرق إلى مفهوم هذا الإصلاح وكذا أهم دوافعه:¹

1. مفهوم الإصلاح المصرفي

يقصد به مجموعة العمليات التي تتضمن إعادة هيكلة وتطوير الأنظمة والقوانين والتشريعات والسياسات المتعلقة بالعمل المصرفي على اختلاف أنواعها وأشكالها بحيث يؤدي إلى تحسين الأداء والتكيف مع المتغيرات التي تشهدها الساحة العالمية.

2. دوافع الإصلاح المصرفي

هناك العديد من المبررات التي دفعت إلى إصلاح المنظومة المصرفية يمكن إيجازها فيما يلي:

أ. دوافع نقدية: فلقد أصبحت الحاجة ملحة وضرورية لإجراء مراجعة جذرية للنصوص القانونية التي تحكم النشاط المصرفي في الجزائر على الوجه الذي يتناسب مع التطورات الحاصلة على الصعيد الداخلي

¹ - بعلي حسني مبارك، مرجع سبق ذكره، ص: 71.

والخارجي بما يسمح البنوك من أداء دورها بفعالية، وبما يسمح للسلطات النقدية من إدارة السياسة النقدية بصرامة وأكثر استقلالية؛

ب. دوافع اقتصادية: تعتبر البنوك مؤسسات تقوم بوظيفة الوساطة المالية، وتلعب دورا هاما في تمويل التنمية ونظرا لحساسية هذا الدور فإن أي إصلاح اقتصادي لا يكتمل ما لم يواكبه إصلاح في النظام المصرفي والمالي بما سيسمح من تمكين البنوك من أداء دورها كاملا في تجميع الموارد وتخصيصها نحو المشاريع والأنشطة الاقتصادية بفعالية، ومن المعلوم أنه كلما زادت كفاءة القطاع المصرفي وتحسن دوره في مجال الوساطة المالية كلما انعكس ذلك إيجابيا على الوضع الاقتصادي بشكل عام؛

ج. دوافع تقنية: ترتبط هذه الدوافع بالتطورات التقنية التي حدثت في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتوظيفها في مجال الصناعة المصرفية، والتوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وتحديث وعصرنة أنظمة الدفع والربط الشبكي بين البنوك وإدخال أنظمة المقاصة الإلكترونية.

ثانيا: مضمون قانون النقد والقرض 90-10

تميز قانون النقد والقرض 90-10 المتعلق بالنقد والقرض بإعادة تنشيط وظيفة الوساطة المالية وإبراز دور النقد والسياسة النقدية، ونتج عنه تأسيس نظام مصرفي ذو مستويين، حيث أعيد للبنك المركزي كل صلاحياته في إدارة النقد والقرض وذلك في ظل استقلالية واسعة، وللبنوك التجارية وظائفها التقليدية بوصفها أعوانا اقتصادية مستقلة، كما تم الفصل بين كل من دائرة ميزانية الدولة والدائرة النقدية وذلك من خلال وضع سقف لتسليف البنك المركزي لتمويل عجز الميزانية، مع تحديد مدتها، واسترجاعها إجباريا في كل سنة، وكذا إرجاع ديون الخزينة العمومية تجاه البنك المركزي المتركمة، وإلغاء الاكتتاب الإجباري من طرف البنوك التجارية لسندات الخزينة العامة، ومنع كل شخص معنوي أو طبيعي غير البنوك والمؤسسات المالية من أداء هذه العمليات¹.

المطلب الثاني: أهداف ومبادئ قانون النقد والقرض

حمل هذا القانون في طياته أفكار جديدة فيما يتعلق بتنظيم الجهاز المصرفي وأدائه، كما أن المبادئ التي يقوم عليها وآليات العمل التي يعتمدها تعكس إلى حد كبير الصورة التي سيكون عليها هذا الجهاز في المستقبل.

¹ - بلعوز بن علي & كتوش عاشور، دراسة لتقييم انعكاس الإصلاحات الاقتصادية على السياسة النقدية، الملتقى الدولي حول السياسات الاقتصادية في الجزائر: الواقع والآفاق، جامعة تلمسان، 29-30 ديسمبر 2004، ص: 08.

1. أهداف قانون النقد والقرض

سعى قانون النقد والقرض إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن ايجازها فيما يلي:¹

- إنشاء سوق نقدية حقيقية (بورصة)؛
- إعادة تقييم العملة الوطنية بما يخدم الاقتصاد الوطني؛
- تشجيع الاستثمارات الخارجية والسماح بإنشاء مصارف وطنية خاصة أو أجنبية؛
- إيجاد مرونة نسبية في تحديد سعر الفائدة من قبل البنوك؛
- وضع حد نهائي للتدخل الإداري في القطاع المصرفي؛²
- إعادة تأهيل دور البنك المركزي الجزائري في إدارة النقد والقرض.³

2. مبادئ قانون النقد والقرض

يهدف قانون النقد والقرض 90-10 إلى تنظيم الجهاز المصرفي من خلال تبني المبادئ التالية:

أ. الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة الحقيقية

يعني الفصل بين الدائرتين النقدية والحقيقية وفق قانون 90-10 أن القرارات النقدية لم تعد تتخذ تبعا للقرارات المتخذة على أساس كمي من طرف هيئة التخطيط، وإنما أصبحت هذه القرارات النقدية تتخذ على أساس الأهداف النقدية التي تحددها السلطة النقدية، ويسمح تبني مثل هذا المبدأ في قانون النقد والقرض بتحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:⁴

- استعادة الدينار لوظائفه التقليدية وتوحيد استعمالاته داخليا بين المؤسسات العمومية والعائلات والمؤسسات الخاصة؛
- تحريك السوق النقدية وتنشيطها واحتلال السياسة النقدية لمكانتها كوسيلة من وسائل الضبط الاقتصادي؛

¹ - بن علي بلعزوز، محاضرات في النظريات والسياسات النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثالثة، 2008، ص ص: 188، 189.

² - فاتزة لعرف، مدى تكيف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لجنة بازل وأهم انعكاسات العولمة، دار الجامعة الجديدة، الجزائر، 2013، ص: 156.

³ - Ben mansour Abdellah, Lachachi Meriem, **Quelle place occupe la loi 90-10 dans la politique monétaire Algérienne**, Séminaire international sur les Politiques économiques en Algérie, Université de Tlemcen, 29-30 Décembre 2004, p: 02.

⁴ - الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة السابعة، 2010، ص ص: 196-197.

- خلق وضع لمنح القروض يقوم على شروط غير تمييزية على حسب المؤسسات العامة والمؤسسات الخاصة؛
- إيجاد مرونة نسبية في تحديد سعر الفائدة من طرف البنوك، وجعله يلعب دورا مهما في اتخاذ القرارات المرتبطة بالقرض.

ب. الفصل بين الدائرة النقدية ودائرة ميزانية الدولة

- اعتمد قانون النقد والقرض أيضا مبدأ الفصل بين الدائرة النقدية ودائرة ميزانية الدولة، فبموجب هذا القانون لم تعد الخزينة حرة في تمويل عجزها عن طريق اللجوء إلى البنك المركزي، كما لم يعد هذا اللجوء يتميز بتلك التلقائية، بل أصبح يخضع إلى بعض القواعد، ويسمح هذا المبدأ بتحقيق الأهداف التالية:¹
- استقلال البنك المركزي عن الدور المتعاطف للخزينة، أي الفصل بين صلاحيات البنك المركزي والخزينة العمومية؛
 - تقليص ديون الخزينة تجاه البنك المركزي والقيام بتسديد الديون السابقة المتركمة عليها؛
 - تهيئة الظروف المتلائمة كي تلعب السياسة النقدية دورها بشكل فعال؛
 - الحد من الآثار السلبية للمالية العامة على التوازنات النقدية.

ج. الفصل بين دائرة ميزانية الدولة ودائرة القرض

- كانت الخزينة في النظام السابق تلعب الدور الأساسي في تمويل استثمارات المؤسسات العمومية، حيث كان دور النظام المصرفي يقتصر على تسجيل عبور الأموال من دائرة الخزينة إلى المؤسسات، فجاء قانون النقد والقرض ليضع حدا لهذه المشكلة فأبعدت الخزينة عن منح القروض للاقتصاد، ليقتصر دورها في تمويل الاستثمارات العمومية المخططة من طرف الدولة.²

¹ - بن علي بلعزوز، محاضرات في النظريات والسياسات النقدية، مرجع سبق ذكره، ص: 187.

² - بلعزوز بن علي، واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهج الإصلاح، مرجع سبق ذكره، ص: 496.

د. إنشاء سلطة نقدية وحيدة ومستقلة

كانت السلطة النقدية ممثلة في عدة مستويات على مستوى البنك المركزي وعلى مستوى كل من وزارة المالية والخزينة، فجاء قانون النقد والقرض ليُلغي هذا التعدد وذلك من خلال إنشاء سلطة نقدية وحيدة ومستقلة، وتم وضع هذه السلطة النقدية في الدائرة النقدية وبذات في هيئة جديدة سميت بمجلس النقد والقرض، وجعل قانون النقد والقرض هذه السلطة النقدية:¹

- وحيدة وذلك لضمان انسجام السياسة النقدية؛
- مستقلة لكي يضمن تنفيذ هذه السياسة من أجل تحقيق الأهداف النقدية؛
- موجودة في الدائرة النقدية لكي يضمن التحكم في تسيير النقد وتفاذي التعارض بين الأهداف النقدية.

هـ - وضع نظام بنكي على مستويين

يعني هذا المبدأ التمييز بين نشاط البنك المركزي كسلطة نقدية ونشاط البنوك التجارية كموزعة للقروض، وبموجب هذا الفصل أصبح البنك المركزي يمثل فعلا بنك البنوك كما أصبح بإمكانه أن يوظف مركزه كملجأ أخير للإقراض والتأثير على السياسات الإقراضية للبنوك.²

المطلب الثالث: الجهاز المصرفي الجزائري بعد صدور قانون النقد والقرض 90-10

يعد قانون النقد والقرض 90-10 من بين الإصلاحات الأساسية في النظام المصرفي الجزائري إلا أنه من خلال تطبيقه ظهر فيه عدة نقائص، مما استوجب على السلطات الجزائرية استحداثه بقوانين معدلة ومتممة، وذلك بهدف إعطاء نفس جديد للإقتصاد الوطني بصفة عامة والنظام المصرفي بصفة خاصة.

أولاً: أهم التعديلات التي أدخلت على قانون النقد والقرض 90-10

تتمثل أهم التعديلات التي أجريت على قانون النقد والقرض 90-10 فيما يلي:

¹ عبد الرزاق سلام، القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة، أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012، ص: 110.

² نفس المرجع السابق، ص: 110.

1. تعديلات قانون النقد والقرض لسنة 2001

جاء الأمر 01-01 كأول تعديل لقانون النقد والقرض في 27 فيفري 2001 وتمتد لبعض أحكام مواد هذا القانون، وكان هذا التعديل متعلقا بإدارة ومراقبة البنك المركزي، حيث تنص المادة 02 من الأمر 01-01 التي تعدل أحكام المادة 19 من القانون 90-10 على ما يلي:

• يتولى تسيير البنك المركزي وإدارته ومراقبته على التوالي محافظ يساعده ثلاث نواب، ومحافظ ومجلس الإدارة ومراقبان.¹

• كما تنص المادة 03 من الأمر 01-01 التي تعدل أحكام الفقرتين الأولى والثانية من المادة 23 من القانون رقم 90-10 كما يلي:²

- لا تخضع وظائف المحافظ ونواب المحافظ إلى قواعد الوظيف العمومي وتتأفي مع كل نيابة تشريعية أو مهمة حكومية أو وظيفة عمومية؛

- منع المحافظ ونواب المحافظ من أن يمارسوا أي نشاط أو وظيفة أو مهنة مهما تكن أثناء ممارسة وظائفهم، ماعدا تمثيل الدولة لدى مؤسسات عمومية دولية ذات طابع مالي أو نقدي أو اقتصادي.

كما تم بموجب هذا الأمر فصل مجلس النقد والقرض إلى هيئتين: مجلس إدارة بنك الجزائر ومجلس النقد والقرض كسلطة نقدية، وعلى الرغم من أن هذا التعديل كان يهدف إلى إعطاء استقلالية لبنك الجزائر، إلا أنه لم يحدث تغير كبير في نشاط بنك الجزائر، مما استلزم على السلطات الجزائرية مواصلة عمليات الإصلاحات ف جاء الأمر رقم 03-11.³

2. تعديلات قانون النقد والقرض لسنة 2003

جاء هذا الأمر المعدل والمتمم لقانون النقد والقرض 90-10 ليحدث تغييرات جوهرية عميقة في مجال تسيير النظام المصرفي الجزائري، وكذا صلاحيات ومكونات الهيئات المكلفة بتنظيمه ومراقبته،

¹ - المادة 02 من الأمر 01-01 المؤرخ في 27 فيفري 2001 المعدل والمتمم للقانون 90-10 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد: 14، الصادرة بتاريخ 28 فيفري 2001.

² - المادة 03 من الأمر 01-01 المؤرخ في 27 فيفري 2001 المعدل والمتمم للقانون 90-10 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد: 14، الصادرة بتاريخ 28 فيفري 2001.

³ - جمعون نوال، دور التمويل المصرفي في التنمية الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص: 116.

ومحاولة مكافحة كل أشكال الفساد والفضائح المصرفية التي عرفتها مؤسسات النظام المصرفي، ويهدف هذا النص التشريعي الجديد إلى ما يلي:¹

- تمكين بنك الجزائر من ممارسة صلاحياته بشكل أفضل من خلال الفصل بين مجلس الإدارة ومجلس النقد والقرض، وتقوية استقلالية اللجنة المصرفية، وكذا توسيع صلاحيات مجلس النقد والقرض حيث خول لهذا المجلس تحديد السياسة النقدية والاشراف عليها ومتابعتها وتقييمها؛
- تهيئة الظروف من أجل حماية أفضل للبنوك وادخارات الجمهور وذلك من خلال تقوية شروط منح الاعتماد للبنوك، وتشديد العقوبات على كل الممارسات المخالفة للقوانين المصرفية، ومنع تمويل نشاطات المؤسسات المملوكة من طرف مؤسسي ومسيري البنوك، وكذا تدعيم وتوضيح شروط تسيير مركزية المخاطر؛
- تعزيز التشاور بين بنك الجزائر والحكومة في كل مشروع قانوني ونص تنظيمي يتعلقان بالمسائل المالية والنقدية²، وذلك من خلال:³

– إثراء مضمون التقارير المالية والاقتصادية لبنك الجزائر؛

– إنشاء لجنة مشتركة بنك الجزائر ووزارة المالية لإدارة الأرصد الخارجية والديون الخارجية؛

– ضمان اتصال ملائم للمعلومة المالية وتدفقها.

3. تعديلات قانون النقد والقرض لسنة 2004

من أجل مواصلة السلطات الجزائرية إصلاحها للمنظومة المصرفية، وتعميق الرقابة وتدخّل الدولة، وذلك استكمالاً للإصلاحات التي تمت خلال 2003، فقد تم في 04 مارس 2004 إصدار مجموعة من التعديلات تمثلت في ما يلي:⁴

¹ - محرز جلال، نحو تطوير وعصرنة القطاع المصرفي في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص: 81.

² - المادة 36 من الأمر 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المعدل والمتمم للقانون 90-10 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد: 52، الصادرة بتاريخ 27 أوت 2003.

³ - محرز جلال، مرجع سبق ذكره، ص: 81.

⁴ - خياطة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، مطبوعة مقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، دون سنة نشر، ص:

- القانون رقم 01 - 04 الصادر في 04 مارس 2004، الخاص بالحد الأدنى لرأس المال للبنوك والمؤسسات المالية التي تنشط داخل الجزائر، فقانون المالية لسنة 1990 يحدد الحد الأدنى لرأس المال للبنوك بـ 500 مليون دج، أما بالنسبة للمؤسسات المالية فقد حدد بـ 10 مليون دج، بينما حدد الحد الأدنى لرأس المال في سنة 2004 بـ 5.2 مليار دج للبنوك و 500 مليون بالنسبة للمؤسسات المالية، وكل مؤسسة لا تخضع لهذه الشروط سوف يسحب منها الاعتماد، وهذا يؤكد تحكم السلطات السياسية والنقدية في النظام المصرفي؛
- القانون رقم 02 - 04 الصادر في 04 مارس 2004 الذي يحدد شروط تكوين الاحتياطي الإجباري لدى دفاتر بنك الجزائر، حيث يتراوح معدل الاحتياطي الإجباري بين 0% و 15% كحد أقصى؛
- القانون رقم 03 - 04 الصادر في 04 مارس 2004، الذي يخص نظام ضمان الودائع المصرفية، ويهدف هذا النظام إلى تعويض المودعين في حالة عدم إمكانية الحصول على ودائعهم من بنوكهم، يودع الضمان لدى بنك الجزائر، حيث يقدر بـ 1% من المبلغ الإجمالي للودائع المسجلة في 31 ديسمبر من كل سنة بالعملة المحلية.

4. تعديلات قانون النقد والقرض لسنة 2008

- ينص قانون 8 جانفي 2008 المتعلق بترتيبات الوقاية من إصدار الشيكات بدون رصيد ومكافحتها على ما يلي:¹
- وضع إجراء الوقاية من إصدار الشيكات بدون رصيد ومكافحتها بمشاركة كل الأعوان الاقتصاديين؛
 - طبقا للمادة 526 من القانون التجاري، تتفقد المصالح المالية الملف المركزي عند منح دفتر الشيكات للزبون؛
 - قانون 08 - 04 الصادر في 21 فيفري 2008 الذي يهدف إلى تحديد الحد الأدنى للرأس المال الذي يجب على البنوك والمؤسسات المالية العامة في الجزائر أن تحرره عند تأسيسها.

5. تعديلات قانون النقد والقرض لسنة 2009

تضمنت هذه التعديلات ما يلي:²

¹ - www.bank of algeria.dz, 05/04/2018.

² - IP

- الأمر رقم 09-01 المؤرخ في 17 فيفري 2009 المتعلق بالأشخاص المدينين غير المقيمين يسمح لهم بفتح حساب بالعملة الصعبة لدى بنك وسيط معتمد؛
- الأمر رقم 09-02 المؤرخ في 26 ماي 2009 المتعلق بعمليات السياسة النقدية وأدواتها وإجراءاتها؛
- الأمر رقم 09-03 المؤرخ في 26 ماي 2009 المتعلق بتحديد القواعد العامة المتعلقة بشروط البنوك المطبقة على العمليات المصرفية.

6. تعديلات قانون النقد والقرض لسنة 2010

- جاء هذا الإصلاح المصرفي لسنة 2010 عن طريق الأمر 10-04 المؤرخ في 26 أوت 2010 الذي يعدل ويتمم الأمر رقم 03-11 في بعض مواده، ويهدف هذا الأمر إلى:¹
- إلزام البنوك والمؤسسات المالية بوضع جهاز رقابة داخلي ناجع يهدف إلى التأكد من:
 - التحكم في نشاطاتها والاستعمال الفعال لمواردها؛
 - السير الحسن للمسارات الداخلية لا سيما تلك التي تساعد على المحافظة على مبالغها وتضمن شفافية العمليات المصرفية ومصادرها؛
 - صحة المعلومات المالية؛
 - الأخذ بعين الاعتبار وبصفة ملائمة مجمل المخاطر بما في ذلك المخاطر العملية.
 - إلزام البنوك والمؤسسات المالية بوضع جهاز رقابة يهدف إلى التأكد من:
 - مطابقة القوانين والتنظيمات؛
 - احترام الإجراءات.
 - التأكد من دور بنك الجزائر كسلطة نقدية عليا في البلاد تسهر على الاستقرار النقدي والمالي، تتمثل مهمته في الحرص على استقرار الأسعار باعتباره هدفا من أهداف السياسة النقدية، وفي توفير أفضل الشروط في ميادين النقد والقرض والصراف والحفاظ عليها، كما يعمل بنك الجزائر على ضمان سلامة النظام المصرفي وصلابته.

¹ - الأمر رقم 10-04 المؤرخ في 26 أوت 2010 المعدل ويتمم للأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد: 50، الصادرة في أول سبتمبر 2010.

7. تعديلات قانون النقد والقرض لسنة 2011

لغرض تطوير أكثر للإطار التنظيمي للاستقرار المالي، وجعله في تناسق مع المعايير الجديدة للجنة بازل الدولية، تم إصدار نظام يتعلق بتحديد وقياس وتسيير ورقابة خطر السيولة من طرف مجلس النقد والقرض في ماي 2011، حيث يؤسس هذا النظام معامل سيولة أدنى يجب احترامه من طرف البنوك والمؤسسات المالية، كما أصدر مجلس النقد والقرض نظاما ثانيا من أجل إرساء تطبيق أحسن لتسيير السيولة ومتابعة العمليات ما بين البنوك وتحسين نوعية التقارير الاحترازية، كما يساهم هذان النظامان اللذان يدعمان أدوات الإشراف والرقابة في تعزيز أكثر لاستقرار وصلابة النظام المصرفي الجزائري، كما يعملان على التنبؤ والمتابعة الدقيقة للسيولة المصرفية من بنك الجزائر وهذا في إطار إدارته للسياسة النقدية.¹

ثانيا: الهيكل الحالي للجهاز المصرفي الجزائري

يتكون الجهاز المصرفي الجزائري الحالي الذي يقف على رأسه بنك الجزائر من ثلاثة قطاعات رئيسية وهي: البنوك والمؤسسات المالية، ومكاتب التمثيل، والشكل التالي يوضح قائمة البنوك والمؤسسات المالية المعتمدة في الجزائر نهاية 2016.

¹ - أحيممة خالد، أزمة الديون السيادية الأوروبية وانعكاساتها على موازين مدفوعات دول المغرب العربي، رسالة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013، ص: 190.

الشكل رقم (04): الهيكل الحالي للجهاز المصرفي الجزائري



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معلومات من موقع بنك الجزائر: www.bank of algeria.dz تاريخ الإطلاع: 2018/04/05.

من خلال ما سبق يمكن القول أن الجهاز المصرفي الجزائري لم يعرف إصلاحا جذريا إلا عام 1990 وذلك بإصدار القانون 90-10 والمتعلق بالنقد والقرض، ولكن بعد تطبيق هذا القانون والعمل به ظهرت بعض الثغرات فيه مما استلزم ادخال بعض التعديلات عليه وذلك لضمان فعالية بنك الجزائر في تحقيق أهدافه المسطرة.

وعلى الرغم من كل هذه الإصلاحات المشار إليها، إلا أن الجهاز المصرفي الجزائري لم يرقى بعد إلى الدور الجديد المنوط به لمواجهة التحديات الكبيرة التي تفرضها التطورات والتغيرات المتسارعة في مجال الخدمات المصرفية.

المبحث الثالث: الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التطورات التكنولوجية الراهنة

يواجه الاقتصاد الجزائري بصفة عامة وجهازه المصرفي بصفة خاصة تحديات كبيرة نتيجة انتشار المنافسة التي يصعب بالإمكانات الحالية مواكبتها، مما أصبح لزاما على الجهاز المصرفي الجزائري بصفته المحرك الأساسي لعجلة الاقتصاد مواكبة التطورات والتغيرات المتسارعة في مجال الخدمات المصرفية، وأن يعمل بالتوجهات الحديثة لتطوير أدائها والارتقاء بها إلى مستوى التحديات التي تواجهها، وهذا يستوجب عليه القيام بإصلاحات عميقة وفعالة، وبتهيئة المناخ الملائم والشروط اللازمة لتحسين أدائه وقدرته التنافسية وإدماجه في المنظومة الرقمية.

المطلب الأول: ادماج القطاع المصرفي الجزائري في المنظومة الرقمية

كي تتمكن الجزائر من عصرنه قطاعها المالي والمصرفي وادماجه في المنظومة الرقمية، لابد من اتخاذ مجموعة من الإجراءات:¹

1. مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي؛
2. مواكبة المعايير الدولية؛
3. تفعيل دور الدولة والبنك المركزي في تطوير الجهاز المصرفي الجزائري؛
4. الارتقاء بالعنصر البشري.

1. مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي

إن ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة المالية هو تفاقم دور التكنولوجيا المصرفية والسعي نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية، وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء بما يتوافق والايقاع المتسارع للصناعة المصرفية.

¹ - ساعد ابتسام، تقييم كفاءة النظام المالي الجزائري ودوره في تمويل الاقتصاد، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، 2009، ص: 117.

وفي هذا الإطار يجب الأخذ بعين الاعتبار المحاور التالية:¹

- زيادة الانفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات؛
- التوسع في استخدام الانترنت لتقديم خدمات مصرفية متنوعة بكفاءة أعلى وتكلفة أقل؛
- إنشاء شبكة مصرفية بين البنوك من جهة وبين الشركات والعملاء من جهة أخرى؛
- تفعيل دول شبكة الاتصال بين المركز الرئيس لكل بنك وبين باقي فروعها بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات اللازمة عليها.

2. مواكبة المعايير الدولية

أدت التطورات التي شهدتها الساحة المصرفية العالمية إلى وضع عدة قواعد ومعايير، وذلك من أجل تحقيق السلامة المصرفية الدولية، والبنوك الجزائرية تسعى لمواكبة هذه التطورات بتنويع خدماتها والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة في السوق المصرفية، لذا أصبح لزاما عليها مراعاة هذه القواعد ومن أهم المجالات التي يجب مواكبتها نذكر:

أ. **تدعيم القواعد الرأسمالية:** تحتل قضية رؤوس أموال البنوك أهمية بالغة باعتبارها صمام أمان لمواجهة الصدمات والأزمات فضلا عن أهميتها في تعزيز القدرة الاستثمارية للبنك، وتحسين نظام تقويم المخاطر، وفي ضوء ذلك وتطبيقا لمقترحات لجنة بازل ألزم بنك الجزائر كافة البنوك الخاضعة له بتطبيق معدل 8%.

ب. **تطوير السياسات الائتمانية:** حددت لجنة بازل رؤيتها الخاصة بالرقابة على المخاطر المصرفية التي احتلت فيها قواعد منح الائتمان، وفي هذا الإطار تسعى البنوك العمومية الجزائرية إلى وضع ضوابط للحد من مخاطر الاقتراض للعملاء الذين لديهم علاقة بالبنك.

ج. **الاهتمام بإدارة المخاطر:** في ضوء ما تشهده السوق المصرفية من تطورات كبيرة نتيجة انفتاحها على القطاع الخاص الوطني والأجنبي، أصبح النشاط المصرفي يركز في مضمونه على إدارة المخاطر، وعلى هذا الأساس أصبحت البنوك الجزائرية ملزمة باتخاذ إجراءات لمواجهة المخاطر وإدارتها وذلك من خلال ما يلي:

¹ - مزروق عاشور & معموري صورية، عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر، الملتقى الدولي الثاني حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 11- 12 مارس 2008، ص: 15- 18.

- العمل على الاستفادة من الخبرات العالمية في هذا المجال؛
- العمل على حسن إدارة المخاطر من خلال تحقيق القدرة على قياس كافة أنواعها وإنشاء إدارات خاصة لوضع ومتابعة السياسات المتعلقة بالمخاطر، وأخرى لمتابعة تنفيذ السياسات الائتمانية الموافق عليها وتفعيل دورها بحيث يمكنها توقع المخاطر قبل حدوثها بدلا من التعامل معها بأسلوب رد الفعل.

د. وضع آلية للإنذار المبكر بالبنوك

في إطار التوجه لتدعيم سلامة النظام المصرفي من قبل المؤسسات المالية الدولية ظهرت الحاجة الماسة لتتصيب خلية للتحبؤ المبكر بحدوث الأزمات المصرفية بالبنوك.

3. تفعيل دور الدولة والبنك المركزي في تطوير الجهاز المصرفي الجزائري

لا يمكن إغفال الدور الذي يمكن أن تؤديه الدولة ومؤسساتها المختلفة خاصة البنك المركزي في تفعيل تطوير الجهاز المصرفي، وفي هذا الإطار ينبغي القيام بما يلي:¹

- تهيئة مناخ تشريعي يتناسب مع ما يحدث في الساحة المصرفية الدولية خاصة في ظل العولمة والتحرر الاقتصادي من خلال سن التشريعات المتعلقة بنظم الدفع الالكترونية، وكذا تأسيس لجنة للإشراف على التوثيق الالكتروني وحل النزاعات التي يمكن أن تنشأ بين البنوك وعملائها، وربط الشبكة المعلوماتية بين مختلف الجهات القضائية والتسيير المعلوماتي للملفات وخلق بوابة للقانون على شبكة الانترنت وترقيم الأرشيف القضائي؛
- تطوير الدور الرقابي والإشرافي للبنك المركزي على البنوك ليتلاءم مع المخاطر العديدة التي أصبحت تتعرض لها في ظل استخدام التكنولوجيات الحديثة، بحيث ينبغي تقديم منتجات مصرفية حديثة مستحدثة بشرط أن تتم عملية التحديث في ضوء مقررات لجنة بازل؛
- خلق خلية متخصصة لما يعرف بالذكاء الاقتصادي تتبنى أنظمة خبيرة في مجال اتخاذ القرار، وهدفها جمع المعلومات ومعالجتها من أجل توضيح الرؤى وتقديم النصح لمتخذي القرار في البنوك.

¹ - مزروق عاشور، مرجع سبق ذكره، ص: 18- 19.

4. الارتقاء بالعنصر البشري

لقد تم التطرق في أحد العناصر السابقة إلى ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الخدمات المصرفية، إلا أن هذه الجهود سوف تظل محدودة ما لم يصاحبها تطوير لإمكانيات الموظفين ورفع قدراتهم اللازمة في التعامل مع مختلف المستجدات، فأى تطوير لقاعدة التكنولوجيا المصرفية الجديدة والأدوات المالية الحديثة في البنك يجب أن يتطابق مع كفاءة الموظفين ويوائم التكوين والتدريب الذي يتلقونه، وفي هذا الإطار أصبح من الواجب على البنوك الجزائرية إعطاء الأولوية وبذل مجهودات كبيرة في مجال التكوين والتأهيل من خلال تبني عدد من السياسات من أهمها:¹

- ضرورة قيام البنوك بتخصيص نسبة محددة من أرباحها للاستثمار في الموارد البشرية باعتبارها استثمارا للمستقبل؛
- إطلاق برامج تكوينية في هذا القطاع لتدريب الموظفين في العمل المصرفي ومثل هذا التدريب لا يهدف فقط إلى تحسين الأداء اليومي للبنوك ولكن يسمح خصوصا بتحسين قدرة الإطارات المصرفية على تقييم المخاطر؛
- التوسع في البعثات التدريبية الخارجية لموظفي البنوك لتعميق استيعابهم لتطبيقات التكنولوجيا المستخدمة في البنوك العالمية وطرق التعامل معها وكيفية تطبيقها في الجزائر؛
- ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة لدى موظفي المصارف التي تتعلق بأهمية الابتكار والإبداع ومواكبة التكنولوجيا الحديثة، وتطوير المنتجات المصرفية والمبادرة لكسب عملاء جدد مع التحرر من القيود الروتينية التي تعيق سير العمل؛
- إلزام كافة الموظفين بالمصارف بتلقي برامج تدريبية على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والحاسب الآلي باعتباره عنصرا رئيسيا لتحقيق التطوير المطلوب في مهارات موظفي البنوك.

المطلب الثاني: مشاريع تكييف الجهاز المصرفي الجزائري لمواكبة التطورات الرقمية

إن توجه الجزائر نحو الدخول في الاقتصاد الرقمي، فرض على المصارف الجزائرية مواجهة هذه التغيرات المستجدة، حيث ما يميز العمل المصرفي في العصر الرقمي هو الاستخدام المكثف للتكنولوجيات المصرفية الحديثة، وانتقال المصارف الجزائرية إلى العصر الرقمي أوجب عليها ضرورة التكيف مع تغيرات

¹ - ساعد ابتسام، مرجع سبق ذكره، ص: 121.

وتطورات المحيط الجديد، وهذا بالسعي لتبني مشاريع إلكترونية جديدة وابتكار منتجات وخدمات حديثة تتناسب مع تطلعات زبائنها الذين أصبحوا يطمحون لخدمات أرقى وأسرع.

أولاً: شركة تآلية الصفقات البنكية والنقدية المشتركة SATIM

أنشأت هذه الشركة عام 1995 وهي شركة ذات أسهم رأسمالها 267 مليون دينار جزائري تابعة لثمانية بنوك جزائرية (البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة الجزائري)، تعمل هذه الشركة على تطوير البرامج وتحديث المصارف وتعزيزها لاسيما بوسائل الدفع عن طريق البطاقات، وتهدف هذه الشركة إلى:¹

- تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري؛
- تطوير و تسيير التعاملات النقدية ما بين المصارف؛
- تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود؛
- وضع الموزعات الآلية في المصارف والتي تشرف عليها الشركة.

وتقوم هذه الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دولياً وطبع الإشارة السرية، وتنشأ هذه الخدمة عن طريق عقد يبرمه المصرف مع شركة SATIM² الذي يحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بأجال وإجراءات التسليم بالإضافة إلى عملية الربط بين الموزعات الآلية ومصالح SATIM بواسطة شبكة اتصال حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب، كما تعمل شركة SATIM على ضمان حسن سير عملية السحب وتكامل الموزعات الآلية مع عدد من المصارف، هذا بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقة في جميع مصارف المشاركين، وإجراء عمليات المقاصة لصفقات السحب بين المصارف هذا بالإضافة إلى تأمين تبادل التدفقات المالية بين المشاركين والمؤسسة المسؤولة عن المقاصة، كذلك تعمل هذه الشركة على مراقبة البطاقات المزورة وكشف كل التلاعبات.

¹ - ايت زيان كمال & حورية ايت زيان، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الخامس نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الأردن، 04 - 05 جويلية 2007.

² - SATIM: Societe d Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monetique.

ثانيا: نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة

دخل نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة ARTS¹ قيد التشغيل في فيفري 2006، وهو نظام خاص بكل المدفوعات ما بين المصارف التي تعادل أو تفوق الواحد مليون دينار والمدفوعات المستعجلة، وتتمثل هذه المدفوعات في التحويلات لحساب المصارف والمؤسسات المالية ومركز الصكوك البريدية، وكذا التحويلات لحساب زبائنها²، كما يعد هذا النظام من بين الأنظمة التي تستعملها البنوك وهو نظام جديد للدفع، كما أنه يهدف إلى تحسين الخدمة المصرفية لاسيما من حيث أنظمة الدفع وذلك لمواكبة المعايير الدولية، كما يرمز لهذا النظام دوليا بـ RTGS³،⁴ ويعرف هذا النظام على أنه نظام دفع ما بين البنوك يخص المدفوعات الكبيرة والمبالغ المستعجلة، تتم معالجة العمليات فيه بصفة مستمرة وعلى مدار اليوم⁵، ويهدف هذا النظام إلى تحقيق عدة أهداف منها:⁶

- مسايرة المعايير والمقاييس الدولية في مجال مخاطر أنظمة الدفع وتأهيل القطاع المصرفي؛
- ضمان الأمان والسرعة في المبادلات طبقا للمقاييس الدولية؛
- تشجيع إقامة المصارف الأجنبية.

ثالثا: نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض

يسمح نظام المقاصة الالكترونية المسمى ATCI⁷، والذي دخل حيز الإنتاج في ماي 2006، في تبادل كافة وسائل الدفع للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض (صكوك، أوراق تجارية، تحويلات، اقتطاعات آلية، عمليات على البطاقات)، انطلق هذا النظام في الإنتاج بإدراج عمليات مقاصة الصكوك وتم تدريجيا ادخال وسائل الدفع المضبوطة، ويدار نظام ATCI من قبل مركز المقاصة المسبقة بين المصارف (CBI)⁸ وهو فرع تابع لبنك الجزائر، على صيغة شركة ذات أسهم فتح رأسمالها للمصارف، كما يعمل النظام

¹ - ARTS: Algérie Real Time Settlements

² - التقرير السنوي 2015، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، بنك الجزائر، ص: 109.

³ - RTGS: Real Time Gross Settlements

⁴ - زغدار أحمد & حميدي كلثوم، تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية ARTS في النظام المصرفي الجزائري، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة المدينة، العدد: 09، الجزء: 02، 2015، ص: 10.

⁵ - Sébastien Vivier Lirimont, Risques et fragilités des réseaux interbancaires, Thèse de Doctorat, Université Paris 1 PANTHÉON SORBONNE, Paris, france, 2006, p: 30.

⁶ - زغدار أحمد، مرجع سبق ذكره، ص: 12.

⁷ - ATCI: Algérie Télé Compensation Interbancaire

⁸ - CBI: Carte Inter Bancaire

على أساس المقاصة متعددة الأطراف لأوامر الدفع، ويتم صب الأرصدة الصافية في نظام ARTS للتسوية المؤجلة في ساعة محددة مسبقا ضمن النظام.¹

عرف حجم العمليات المعالجة لهذا النظام خلال سنة 2016 ارتفاعا طفيفا (1.1 %) ليبلغ ما يقارب 21 مليون عملية، مقابل 20.8 مليون في 2015، ويبقى حجم التعاملات المعالجة في هذا النظام ما دون امكانياته وأقل بكثير من حجم التعاملات المعالجة في أنظمة الدفع للبلدان المماثلة، ويرجع هذا خصوصا إلى كون حجم المدفوعات ما بين المصارف العمومية المهيمنة وذات شبكات وكالات واسعة، كبيرة جدا، ويمثل أكثر من 5 أضعاف حجم المدفوعات ما بين المصارف.²

من خلال ما سبق يمكن القول أن الجزائر عملت في السنوات الأخيرة على إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النشاط المالي والمصرفي، وإطلاق عدة مشاريع وذلك في إطار عصرنة القطاع المالي والمصرفي الجزائري لمواكبة التطورات والتغيرات المتسارعة في العمل المصرفي، وذلك من خلال جعل الخدمات المصرفية المطروحة من قبل المصارف الجزائرية تتناسب مع ما يحصل في الدول المتقدمة على مستوى هذا القطاع.

¹ – التقرير السنوي 2015، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، بنك الجزائر، ص: 111.

² – التقرير السنوي 2016، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، بنك الجزائر، ص: 103 – 104.

خلاصة الفصل الثاني

شهد الجهاز المصرفي الجزائري منذ الاستقلال عدة إصلاحات هدفت أساسا إلى استرجاع السيادة الوطنية في القطاع المالي والاقتصادي، إلا أن هذه الإصلاحات لم تكن مجدية إلا بعد صدور قانون النقد والقرض 90-10 الذي يعتبر خطوة حاسمة في تطور النظام المصرفي والمالي، كما يشير هذا القانون إلى نقطة التحول للاقتصاد الجزائري من الاقتصاد الموجه نحو اقتصاد السوق، لكن ونتيجة لظهور بعض الثغرات فيه طرأت عليه عدة تعديلات من أجل جعل القطاع المصرفي يتلاءم مع التغيرات المصرفية الجديدة.

ورغم الإصلاحات المصرفية المجسدة في قانون النقد والقرض وتعديلاته، إلا أن الجهاز المصرفي الجزائري لا يزال يعاني من عدة نقائص تحد من أدائه وتضعف من دوره ومكانته التنافسية على المستوى الداخلي والخارجي، وعليه أصبح تحديث وعصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية ضرورة ملحة في المرحلة الراهنة لاستكمال مسار الإصلاحات المصرفية، وعليه فإن أي جهد للإصلاح والتطوير يجب أن يصب في اتجاه تحديث وعصرنة آليات تسيير البنوك الجزائرية، والاهتمام أكثر بالابتكار وتطوير الخدمات المصرفية والتوسع في استخدام تكنولوجيا الصناعة المصرفية، والوصول إلى تقديم خدمات عالية الجودة وذلك لإشباع رغبات الزبائن وتدعيم القدرات التنافسية لمواجهة التحديات التي فرضتها تغيرات البيئة المصرفية.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية حول دور
الإصلاح المصرفي للاندماج في
الاقتصاد الرقمي في الجزائر

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور الإصلاح المصرفي للاندماج في الاقتصاد الرقمي في الجزائر

تمهيد

بعد التطرق في الفصلين السابقين إلى الجانب النظري لموضوع الاقتصاد الرقمي والإصلاح المصرفي، وكذا توضيح الدور الذي تؤديه الإصلاحات المصرفية لأجل الاندماج في الاقتصاد الرقمي نظريا، وسيتم من خلال هذا الفصل دراسة هذا الدور ميدانيا، على البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة - 491 -، وهذا بالاعتماد على ما تم الحصول عليه من معلومات من طرف البنك، حيث تم الحصول على المعلومات من خلال الاستبيانين الذين أنجز ثم تم توزيعهما على كل من الموظفين والزبائن، ومن ثم تحليل النتائج المتوصل إليها ومعالجتها إحصائيا، وهذا من أجل الإجابة على مختلف أسئلة الدراسة والتعرف على مدى صحة الفرضيات التي تم وضعها سابقا.

ولهذا تم التطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- ✓ المبحث الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري ووكالة تبسة-941-؛
- ✓ المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية؛
- ✓ المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري والوكالة رقم - 491 -

يعتبر البنك الوطني الجزائري من أهم البنوك العمومية التي نشأت بعد الاستقلال، حيث يختص بالقيام بمختلف العمليات التجارية سواء في الداخل أو الخارج.

المطلب الأول : التعريف بالبنك الوطني الجزائري

سيتم في هذا المطلب تقديم بطاقة تعريفية حول البنك الوطني الجزائري بالإضافة إلى القروض التي يقوم بمنحها.

أولاً: نشأة وتطور البنك الوطني الجزائري

البنك الوطني الجزائري عبارة عن شركة أسهم (Société Par Action) تأسس هذا البنك بعد تأميم النظام البنكي الجزائري بموجب الأمر رقم 178/66 الصادر في 13/06/1966 ويعتبر أول البنوك التجارية التي تم إنشاؤها في الجزائر المستقلة برأس مال قدره 20 مليون دينار جزائري حيث أنه في عهد الاستعمار كانت هناك بنوك أجنبية التي كانت تمارس نشاطها في الجزائري وهي:¹

- القرض العقاري للجزائر وتونس، الذي يحتوي على 133 وكالة والذي ادمج في 01 جويلية 1966؛
- القرض الصناعي والتجاري، الذي يحتوي على ثلاث وكالات والذي ادمج في 01 جويلية 1967؛
- البنك الوطني للتجارة والصناعة في افريقيا الذي يحتوي على 06 وكالات والذي ادمج في 01 جانفي 1968؛
- بنك باريس وهولندا الذي يحتوي على وكالة واحدة والذي ادمج في 04 ماي 1968؛
- مكتب معسكر للخصم الذي يحتوي على واحدة والذي ادمج في 01 جويلية 1966 .

في عام 1982م تمت إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري حيث تم انشاء بنك متخصص (بنك الفلاحة والتنمية الريفية) في دعم وتمويل الحياة الريفية عن طريق تلبية الاحتياجات المالية للقطاع الزراعي المسير ذاتيا في ذلك الوقت.

¹ - موقع البنك الوطني الجزائري، www.bna.dz، 2018/05/15.

الرقمي في الجزائر

وفي سنة 1988 وفي إطار الإصلاحات التي فرضها القانون رقم 01/88 المتضمن قانون المؤسسات العمومية الاقتصادية المنظمة في شكل شركات اسهم فإنه تم تحويل البنك الوطني الجزائري إلى مؤسسة مالية ذات اسهم برأس مال يقدر بـ 3.4 مليار دينار جزائري.

وبفضل قانون النقد والقروض رقم 10/90 من 14 افريل 1990 الذي شكل الاصلاح الجذري للنظام المصرفي، حتى يتماشى مع السياسات الاقتصادية الجديدة للبلاد اصبح البنك الوطني الجزائري بمثابة بنك شامل.

وفي جوان من عام 2009 تم زيادة راس مال البنك إلى 41600 مليار دينار جزائري عن طريق اصدار 27000 سهم بمليون دينار للسهم.

ثانيا: القروض التي يمنحها البنك الوطني الجزائري

وهي تتمثل في الآتي:¹

1. القروض قصيرة الأجل: وهي قروض موجهة لتمويل الأصول الجارية أو خزينة المؤسسة ويمكن تقسيمها إلى ما يلي:

أ. قروض الصندوق: وهي قروض يمنحها البنك لعميله على حساب خزينته وبالتالي يجمد هاته الأخيرة وذلك مقابل وعد بالتسديد مع الفائدة ويمكن تصنيف هاته القروض إلى ما يلي:

- **تسهيلات الصندوق:** هي عبارة عن قروض موجهة لتغطية العجز المؤقت في خزينة العميل أو لتمويل الأصول الجارية مثل شراء المواد؛
- **القروض على المكشوف:** هو عبارة عن قرض بنكي لفائدة العميل الذي يسجل فقصا في الخزينة ناتج عن عدم كفاية رأس المال العامل ويتجسد ماديا في امكانية ترك العميل لكي يكون مدينا في حدود مبلغ معين ولفترة طويلة نسبيا قد تصل إلى سنة؛
- **القروض الموسمية:** يوجه هذا النوع من القروض إلى العملاء الذين يمارسون نشاطات موسمية بمعنى أنها تستعمل لمواجهة حاجيات الخزينة الناتجة عن هذا النشاط الموسمي؛
- **تسبيقات على الفواتير:** وهي قروض مضمونة برهن فواتير .

¹ - موقع البنك الوطني الجزائري، www.bna.dz، 2018/05/15.

الرقمي في الجزائر

ب. القروض التي تتطلب ضمانات حقيقية: وهي قروض قصيرة الأجل يشترط لمنحها تقديم ضمانات عينية ويمكن تصنيفها إلى ما يلي:

- **تسيقات على الأسهم:** وهي قروض مضمونة برهن الاسهم مثل سندات الخزينة.
- **تسيقات على الضائع:** وهي نوع قديم من القروض تقدم للعميل لتمويل مخزون معين وللحصول على بضائع كضمان للبنك، ويجب على البنك التأكد من وجود هذه البضاعة في مخازن العميل والتأكد أيضا من مطابقتها للمواصفات.

- **تسيقات على الصفقات العمومية:** هي قروض توافق خصوصيات المؤسسات العمومية تمنح هذه الاخيرة برهن لصفقة عمومية وهي عبارة عن اتفاق للشراء أو تنفيذ أشغال لصالح السلطات العمومية.

ج. **القروض بالتوقيع:** يعني أن البنك لا يعطي قروضا وإنما يمنح ثقة فقط ويضطر لمنح النقود في حالة عجز العميل عن التسديد، تسجل القروض بالتوقيع في البنود خارج الميزانية عبارة عن وعد بالدفع لكن بمجرد الدفع الفعلي للقرض يصبح قرض الصندوق ويسجل في الميزانية ويتم تكوين مؤونة له ويمكن أن نميز نوعين أساسيين وهما:

- **الكفالة:** هي عبارة عن التزام مكتوب من طرف البنك يتعهد بموجبه بتسديد الدين الموجود بذمة العميل (المدين) في حالة عدم قدرته على الوفاء بالتزاماته تحدد في هذا الالتزام مدة الكفالة ومبلغها ويستفيد هذا العميل من الكفالة في علاقاته مع الجمارك، إدارة الضرائب، النشاطات الخاصة بالصفقات العمومية...إلخ.

- **الضمان الاحتياطي:** هو عبارة عن تعهد بضمان القروض الناتجة عن خصم الأوراق التجارية.

د. **القروض التوثيقية:** هي نوع من القروض تستعمل في المعاملات التجارية الدولية من أجل تصدير واستيراد البضائع والمعدات.

2. **قروض متوسطة وطويلة الأجل:** تختلف عمليات الاستثمار عن عمليات الاستغلال من حيث طبيعتها مدتها وموضوعها لذلك نميز طرقا أخرى لتمويلها من بينها:

أ. **القروض المتوسطة الأجل:** توجه لتمويل الاستثمارات التي لا يتجاوز عمرها 7 سنوات أي تمويل الأصول التي يتماشى عمرها مع مدة القرض مثل الآلات والمعدات

ب. القروض طويلة الأجل: وهي القروض التي تتجاوز مدتها 7 سنوات ويوجه هذا النوع من القروض لتمويل نوع معين من الاستثمار.

المطلب الثاني: وظائف وأهداف البنك الوطني الجزائري

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى أهم الوظائف التي يقوم بها البنك الوطني الجزائري وأهدافه.

أولاً: وظائف البنك الوطني الجزائري: البنك الوطني الجزائري يقوم بنشاطات متعددة أهمها:¹

- استقبال الودائع المتعلقة برؤوس الاموال من طرف الأشخاص كما ان البنك يسمح بتسديد أما نقداً أو لأجل أي عند حلول الاستحقاق، وكذلك يصدر وصولات استحقاق وسندات (وتتم عمليات الاقتراض من أجل تغطية الحاجيات التي تتطلبها نشاط معين)؛
- استقبال عمليات الدفع التي تتم نقداً أو عن طريق الشيك والمتعلقة بعمليات التوطيد والتحصيل ورسالة القرض وجميع عمليات البنك؛
- يمنح قروض بجميع أشكالها سواء كانت قروض أو تسبيقات بدون ضمانات وطلبك من أجل تحقيق نشاطات معينة؛
- يضمن جميع العمليات المتعلقة بالقروض وطلبك لحساب مؤسسات مالية أو لحساب الدولة؛
- توزيع رؤوس الاموال للأفراد ومراقبة استعمالها؛
- اكتساب جزئي أو كلي سواء بضمان أو بدون ضمان ناتج عن تحقيق عمليات جيدة لعملية التنازل عن جميع الديون، والتي يتم دفعها مباشرة من طرف العميل؛
- يقوم بجمع العمليات المتعلقة بالاكنتاب الخصم (شراء أوراق تجارية) وصولات الدفعات المبالغ؛
- المصدرة من طرف الخزينة العامة او الشركاء العموميين الالتزام عند حلول موعد الاستحقاق والذي يحول إلى أمر ناتج عن العمليات التجارية والصناعية والزراعية والمالية، وكذلك العمليات التي تتم عن طريق هيئات وإدارات عامة تتفاوض في وضع بعض الأبعاد وإعادة خصم القيم؛
- يقوم بدور البنك المراسل مع البنوك الأخرى؛

¹ - موقع البنك الوطني الجزائري، www.bna.dz، 2018/05/15.

الرقمي في الجزائر

- التمويل بشتى طرق عمليات التجارة الخارجية؛
- يلعب دور الوساطة في عمليات الشراء او البيع، وكذلك الأوراق العامة كالشراء أو البيع، وكذلك الأوراق العامة كالأسهم، السندات، وخصوصا القيم المنقولة؛
- يقوم بجميع عمليات التبادل سواء كانت نقدا أو لأجل، كذلك عمليات تعاقد أو لإقراض أو الاقتراض؛
- اكتساب أموال من العمليات التالية : البيع، الإيجار، وجميع العمليات المنقولة والغير المنقولة، التي تخصص نشاط البنك أو المتعاملين معه؛
- البنك الوطني الجزائري يقوم بجميع المهام مهما كان شكلها والتي لها فوائد متعلقة بمؤسسات او شركات جزائرية كانت أو أجنبية وتسعى إلى تحقيق أهدافه وتطوير الاعمال الخاصة به.

ثانيا: اهداف البنك الوطني الجزائري: للبنك الوطني الجزائري جملة من الأهداف اهمها:¹

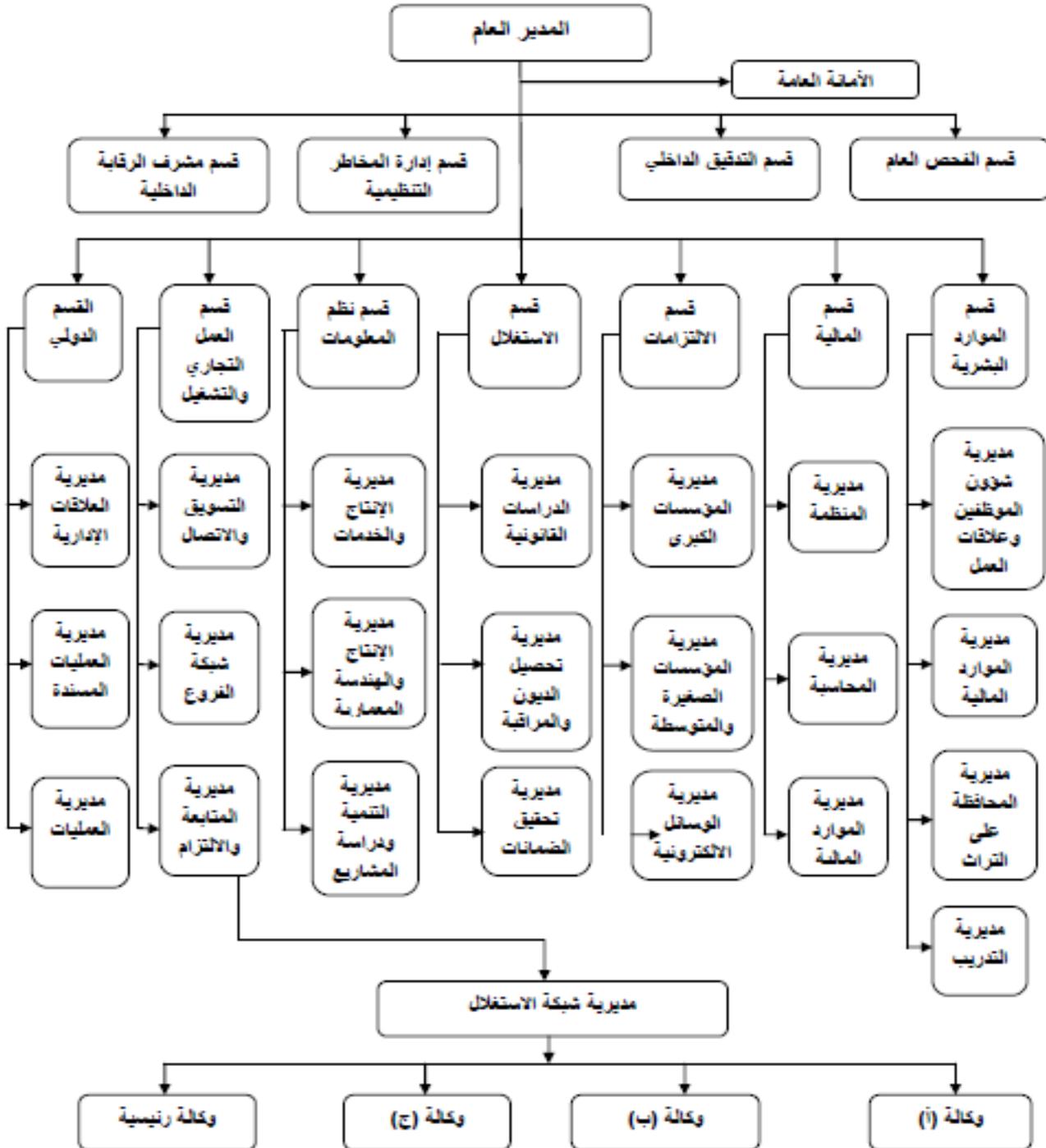
- محاولة التوسع بفتح المزيد من الوكالات في كل الولايات الوطنية؛
- إدخال التقنيات والوسائل الحديثة لمواكبة التقدم التكنولوجي في ضل الإصلاحات النقدية؛
- ترقية العمليات المصرفية المختلفة، كمنح القروض وجذب الودائع...إلخ؛
- احتلال مكانة استراتيجية ضمن الجهاز المصرفي؛
- لعب دور فعال في إحداث التنمية الاقتصادية.

¹ - موقع البنك الوطني الجزائري، www.bna.dz، 2018/05/15.

ثالثا: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري

تتمثل مصالح هياكل البنك الوطني الجزائري بناء على المخطط الآتي:

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معلومات من موقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz تاريخ الاطلاع:

.2018/05/15

المطلب الثالث: تقديم البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة - 491 -

الوكالة هي وحدة ضمن شبكة الاستغلال للبنك الجزائري، ولديها مهام محددة وتنظيمها مقسم على هياكل متجانسة حسب نشاطها والأهداف الموكلة لها، وفي هذا المطلب سيتم تقديم وكالة تبسة - 491 - والهيكل التنظيمي لهذه الوكالة.

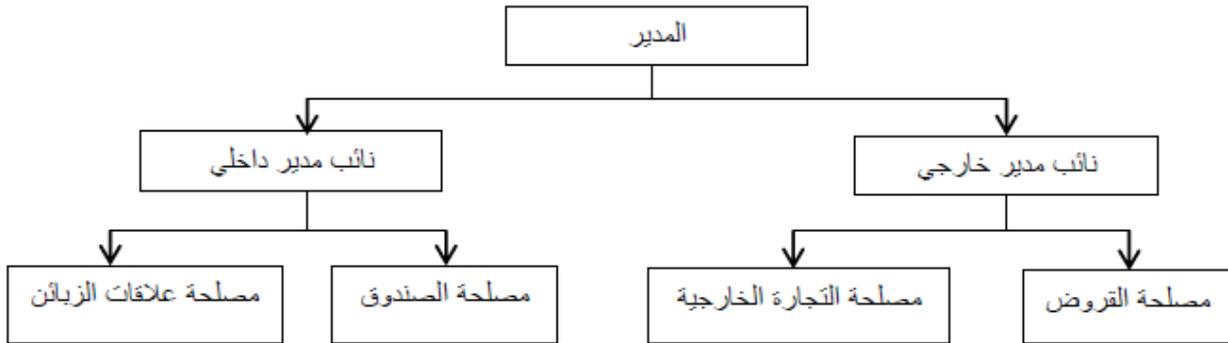
أولاً: التعريف بوكالة تبسة - 491 -

نشأت وكالة تبسة سنة 1985 وتضم حالياً 27 موظف، ورقمها في التقسيم البنكي هو -491-، وهذه الوكالة كغيرها من باقي الوكالات تسعى إلى تحقيق وتوسيع خدمات البنك الوطني الجزائري باعتبارها جزء منه.

ثانياً: الهيكل التنظيمي لوكالة تبسة - 491 -

بناء على المعطيات المقدمة من طرف مصالح البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة -491- كان الهيكل التنظيمي كالتالي:

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لوكالة تبسة -491-



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الوثائق المستخرجة من الوكالة

يلاحظ من خلال الشكل أن هذه الوكالة كغيرها من المؤسسات الأخرى يرأسها مدير الذي يعتبر الممثل الرئيسي لها، إذ تتمثل مهمته في اتخاذ القرارات الصائبة والسعي لتنفيذها بما يحقق الأهداف المرجوة منها، كما يقوم بالربط والتنسيق والإشراف على مختلف مصالح الوكالة، ويساعده في ذلك نائب له مكلف بالإشراف والتنسيق في حالة غيابه، كما يتولى أيضاً مراقبة الحسابات والإشراف على إدارة الموظفين

الرقمي في الجزائر

وعمليات الاستغلال، كما تضم هذه الوكالة 4 مصالح أساسية (مصلحة القروض، مصلحة التجارة الخارجية، مصلحة الصندوق، مصلحة علاقات الزبائن)

1. مصلحة القروض: تتمثل مهامها فيما يلي:

- القيام بجمع الموارد اللازمة للبنك والسهر على تحقيق الأهداف المسطرة؛
- دراسة الوضعية المالية للزبائن؛
- إعداد طلبات القروض؛
- إعداد إحصائيات سداسية وفصلية حول موارد الاستخدامات.

2. مصلحة التجارة الخارجية: تقوم هذه المصلحة بتنفيذ عمليات الاستيراد والتصدير من ناحية المالية أو بيع وشراء العملة أو في شكل الاعتماد المستندي، كما يتجلى دورها في التعامل بالعملة الصعبة سواء في صور تحويلات إضافية إلى إعداد المحاسبة المتعلقة بالعملة الأجنبية والعمل على عدم تسرب العملة الصعبة أو التهريب.

3. مصلحة الصندوق: من مهام هذه المصلحة ما يلي:

- عملية السحب والإيداع؛
- تقديم دفتر الشيكات؛
- القيام بعمليات التحويل؛
- الاكتتاب والتجديد في سندات الصندوق.

4. مصلحة علاقات الزبائن: تعمل هذه المصلحة على خلق علاقات دائمة مع الزبائن تقوم على أساس الشفافية والثقة.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

يعتمد الجانب التطبيقي على منهجية محددة للوصول إلى تحقيق أغراض الدراسة، وتعتمد هذه الأخيرة بشكل أساسي على استبيان مُعد بدقة ويهدف للوصول إلى نتائج واقعية، وسيتم من خلال هذا المبحث توضيح عينة الدراسة التي شملها الاستبيان وآلية التحليل واستخلاص النتائج من أجل معرفة اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول الأسئلة المقترحة في الاستبيان، ومعرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة لتحقيق الأهداف المستهدفة منها.

المطلب الأول: عينة وأدوات الدراسة

يتضمن هذا المطلب طريقة انجاز الدراسة وذلك من خلال مجتمع وعينة الدراسة، وكذا طرق جمع البيانات.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من قسمين، القسم الأول متمثل في موظفي البنك الوطني الجزائري باعتبارهم على دراية بطبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في البنك، ولقد تم اختيار البنك كونه الأكثر استعمالاً للوسائل التكنولوجية، والأكثر عرضاً لخدماته عبر شبكة الانترنت، أما القسم الثاني متمثل في عينة من زبائن البنك الذين تم اختيارهم لمعرفة رأيهم حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية لتلبية رغباتهم.

ويمكن توضيح أفراد عينة الدراسة في الجدول التالي:

الجدول رقم(01): عينة الدراسة للبنك الوطني الجزائري

عدد الاستبيانات المستخدمة		عدد الاستبيانات المسترجعة		عدد الاستبيانات الموزعة	
الزبائن	الموظفين	الزبائن	الموظفين	الزبائن	الموظفين
30	27	38	27	38	27
57		65		65	

المصدر: من إعداد الطالبتين.

ثانيا: طرق جمع البيانات

1. الاستبيان

يعتبر الاستبيان أداة دراسية هامة لتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة، حيث يعد المصدر الأول والأساسي الذي تم استخدامه لجمع المعلومات في هذا البحث، وهي عبارة عن وثيقة تحتوي عدد معين من الأسئلة تسمح بحصول الباحث على إجابات فيها ما يكفي من معلومات تساعده على التوصل إلى نتائج موضوعية، لإثراء البحث المنجز وتحقيق الأهداف المسطرة.

2. المقابلة

تم الاعتماد على المقابلة لدعم الاستبيان في تحصيل المعلومات والبيانات اللازمة لموضوع الدراسة.

3. الوثائق والسجلات

تم الاستعانة بجملة من الوثائق الخاصة بالبنك من ناحية تاريخه والتعريف به وأهدافه وإمكانياته وهيكله التنظيمي، من أجل المساعدة على تحديد حجم عينة الدراسة.

المطلب الثاني: محتويات أداة الدراسة وقياسها

تم تصميم استمارة الاستبيانين بطريقة منهجية انطلاقا من مضمون الدراسة وأهدافها، وتجمع استمارة الاستبيانين مجموعة من الأسئلة موزعة على البيانات الشخصية، ومحورين رئيسيين، حيث ضمت استمارة الاستبيان الخاص بالموظفين 10 أسئلة للمحور الأول و11 سؤالا للمحور الثاني، وضمت استمارة الاستبيان الخاص بالزبائن 11 سؤالا للمحور الأول و9 أسئلة للمحور الثاني، ويمكن توضيح محتوى كل من الاستبيانين واختبار قياس ثبات وصدق كل منها من خلال العناصر التالية:

أولا: محتوى الاستبيانين

احتوى الاستبيانين على مجموعة من الأسئلة متعلقة بالبيانات الشخصية ومتغيرات الدراسة.

1. محتوى استمارة الاستبيان الخاص بموظفي البنك

يمكن إيجازها من خلال ما يلي:

الرقمي في الجزائر

أ. الجزء الأول: خاص بالبيانات الشخصية التي تضمنت: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية.

ب. الجزء الثاني: اشتمل هذا الجزء على محورين أساسيين هما:

- المحور الأول: تضمن هذا المحور العبارات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعتبر من ركائز الاقتصاد الرقمي المستخدمة في البنك الوطني الجزائري.
- المحور الثاني: تضمن هذا المحور العبارات الخاصة بإجراءات عصرنة المنظومة المصرفية.

2. محتوى استمارة الاستبيان الخاص بزبائن البنك

يمكن إيجازها من خلال ما يلي:

أ. الجزء الأول: خاص بالبيانات الشخصية التي تضمنت: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، مدة التعامل مع البنك، أسباب اختيار التعامل مع البنك، القناة الالكترونية المتعامل بها مع البنك للحصول على الخدمة المصرفية الالكترونية.

ب. الجزء الثاني: اشتمل هذا الجزء على محورين أساسيين هما:

- المحور الأول: تضمن هذا المحور العبارات الخاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق رضا زبائن البنك الوطني الجزائري.
- المحور الثاني: تضمن هذا المحور العبارات الخاصة بإجراءات عصرنة المنظومة المصرفية.

ثانيا: مقياس الاستبيان

لتحويل إجابات أفراد العينة إلى بيانات كمية تم صياغة استمارة كل من الاستبيان الخاص بالموظفين والاستبيان الخاص بالزبائن وفقا لسلم Likert الخماسي لكونه أكثر تعبيرا وتنوعا وباعتباره يعطي مجالات أوسع للإجابة، ويمكن توضيح الدرجات الخمس للموافقة في الجدول الآتي:

الجدول رقم(02): مقياس الاستبيان

الإجابات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

الرقمي في الجزائر

- وبعد ذلك يتم حساب المتوسط المرجح لدرجات سلم (Likert) التي من خلالها تحدد درجة استجابات أفراد العينة لعبارات الاستبيان الخاص بالموظفين والاستبيان الخاص بالزبائن، ويتم ذلك من خلال ما يلي:
- إيجاد طول المدى 5-1=4؛
 - ثم قسمة المدى على عدد الفئات 5/4=0.8؛
 - وبعد ذلك يضاف 0.8 إلى الحد الأدنى للمقياس وتصبح كالتالي:

جدول رقم (03): قيم المتوسط المرجح

درجة التقدير	مقياس ليكارت الخماسي	فئة قيمة المتوسط
منخفضة جدا	غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.79
منخفضة	غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
متوسطة	محايد	من 2.60 إلى 3.39
مرتفعة	موافق	من 3.40 إلى 4.19
مرتفعة جدا	موافق بشدة	من 4.20 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبتين.

ثالثا: ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات الاستبيان الخاص بالموظفين والاستبيان الخاص بالزبائن من خلال معامل الثبات ألفا كرونباخ، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم(04): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات استمارة الاستبيان الخاص بموظفي البنك

البيان	الاستبيان الكلي
معامل الثبات	0.954

المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان الخاص بموظفي البنك كانت 0.954 وهي نسبة مرتفعة جدا، مما يدل على قبول الأداة والاعتماد عليها كمصدر لجمع البيانات واختبار فروض الدراسة.

الجدول رقم(05): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات استمارة الاستبيان الخاص بزبائن البنك

البيان الكلي	البيان
0.958	معامل الثبات

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان الخاص بزبائن البنك كانت 0.958 وهي نسبة مرتفعة جدا، مما يدل على قبول الأداة والاعتماد عليها كمصدر لجمع البيانات واختبار فروض الدراسة.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

سيتم معالجة المعلومات المحصلة بعد توزيع استمارة الاستبيان الخاص بالموظفين واستمارة الاستبيان الخاص بالزبائن عن طريق المعالجة الإحصائية من خلال ما يلي:

1. التكرارات والنسب المئوية

تستخدم التكرارات والنسب المئوية في وصف خصائص عينة الدراسة وتحديد الاستجابة لأسئلة ومحاور الدراسة، وتحسب بالقانون التالي:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{تكرار المجموعة}}{\text{المجموع الكلي للتكرارات}} \times 100$$

2. معامل ألفا كرونباخ

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة، ويعبر عنه بالمعادلة الموالية:

$$a = \frac{n}{n - 1} \left[1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right]$$

n: يمثل حجم العينة؛

V_i: يمثل التباين لأسئلة المحور؛

V_t: يمثل التباين في مجموع أسئلة الاستمارة.

3. المتوسط الحسابي \bar{X} والانحراف المعياري δ

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو أسئلة أداة الدراسة، حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات، ويعبر عنها بالعلاقين المواليين:

$$\delta = \sqrt{\frac{\sum(xi - \bar{X})^2}{n}} \quad \bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

xi: عدد القيم؛

n: حجم العينة.

4. معامل الارتباط بيرسون

يعرف الارتباط بأنه مقياس لاتجاه وقوة العلاقة الخطية بين متغيرين كميين، ويرمز له بالرمز r ، فالارتباط هو مقياس لاتجاه العلاقة الخطية ويكون لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها، ويتم حسابهم انطلاقاً من برنامج الحزم الإحصائية SPSS، ويعبر عنه بالعلاقة الموالية:

$$r_{xy} = \frac{\sum(xi - \bar{X})(y_i - \bar{y})}{(n - 1)S_x S_y}$$

حيث:

n: عدد المشاهدات.

Xi: قيم المتغير الأول.

Yi: قيم المتغير الثاني.

Sx: الانحراف المعياري للمتغير الأول.

Sy: الانحراف المعياري للمتغير الثاني.

5. الانحدار البسيط

يستخدم هذا الاختبار بشكل أساسي لدراسة العلاقة السببية بين متغيرين كميين أحدهما مستقل والآخر تابع، ويستخدم كذلك للتنبؤ بقيم المتغير التابع نتيجة التغير الحاصل في المتغير المستقل، ولبناء

نموذج رياضي يقوم على التنبؤ باستخدام الانحدار الخطي البسيط لابد من رسم خط الانحدار للوصول إلى معادلة الانحدار .

$$Y = ax + b$$

حيث أن a تمثل انحدار الخط المستقيم (ميله) ونعني به معدل التغير في y عندما تتغير قيمة المتغير المستقل x ، أما b فتمثل معامل التقاطع (ثابت المعادلة).

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة

بعد وضع منهجية الدراسة سيتم من خلال هذا المبحث استعراض ما تم التوصل اليه من نتائج تحليل الاستبيان الخاص بالموظفين والاستبيان الخاص بالزبائن اللذين تم توزيعهما ومن ثم استرجاعهما واستخدام الاستمارات الصالحة منهما بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss version 21.

المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة

فيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية المتحصل عليها من خلال توزيع استمارة الاستبيان على كل من الموظفين والزبائن .

أولاً: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة الخاصة بالموظفين

شملت البيانات العامة التي تم استعراضها من خلال استمارة الاستبيان الخاص بالموظفين على عدة متغيرات تمثلت في متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية، وفيما يلي تحليل ذلك.

1. متغير الجنس

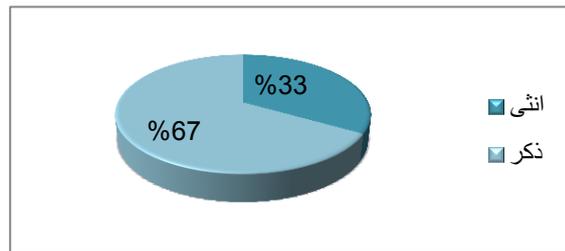
الجدول رقم(06): توزيع أفراد العينة حسب

الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	18	%66.7
أنثى	09	%33.3
المجموع	27	%100

الشكل رقم(07): توزيع أفراد العينة حسب

متغير الجنس



المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم(06) المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

الرقمي في الجزائر

يتضح من خلال الجدول رقم (06) والشكل رقم (07) انخفاض نسبة الإناث مقارنة بالذكور، إذ بلغت نسبة الإناث 33.3% مقابل 66.7% من الذكور، وعليه فإن أغلبية الوظائف يشغلها نسبة كبيرة من الذكور، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الذكور عادة هم القوى العاملة الأكثر بالبنوك مقارنة مع الإناث.

2. متغير العمر

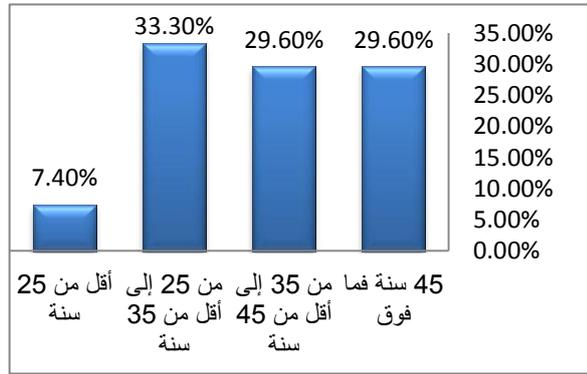
الجدول رقم(07): توزيع أفراد العينة حسب

العمر

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
7.4%	2	أقل من 25 سنة
33.3%	9	من 25 إلى أقل من 35 سنة
29.6%	8	من 35 إلى أقل من 45 سنة
29.6%	8	45 سنة فما فوق
100%	27	المجموع

الشكل رقم(08): توزيع أفراد العينة حسب

متغير العمر



المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss (07) المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم(07)

يتضح من خلال الجدول رقم(07) والشكل رقم (08) أن الموظفين في الفئة العمرية من (25 إلى أقل من 35 سنة) يمثلون أكبر نسبة والمقدرة بـ 33.3%، ثم تليها كل من الفئتين (من 35 إلى أقل من 45 سنة، والفئة الأكثر 45 فما فوق) فقد بلغت نسبتهما 29.6%، أما أقل النسب فتمثلت في الفئة العمرية الأقل من 25 سنة، وهذا يدل على أن البنوك تعتمد على الفئات الشابة في المعاملات أكثر من الفئات الأخرى وهذا يعتبر أمر مهم لمستقبل البنوك الجزائرية.

3. متغير المستوى التعليمي

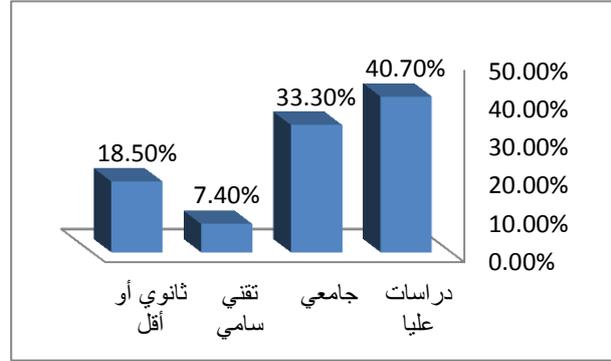
الجدول رقم(08): توزيع أفراد العينة

حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
18.5%	5	ثانوي أو أقل
7.4%	2	تقني سامي
33.3%	9	جامعي
40.7%	11	دراسات عليا
100%	27	المجموع

الشكل رقم(09): توزيع أفراد العينة حسب متغير

المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول (08) المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من خلال الجدول رقم(08) والشكل(09) أن أغلب أفراد العينة يمثلون ما نسبته 40.7% من اجمالي عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دراسات عليا، وهذا ما يدل على أن البنوك تعتمد على فئة الذين مستواهم دراسات عليا وذلك لأن العمل في البنوك يتطلب مستوى عال وأن نشاط البنوك أصبح يعتمد على الانترنت ووسائل تكنولوجيا متقدمة، ثم يليها المستوى الجامعي بنسبة تقدر بـ 33.3%، في حين أن نسبة 18.5% و 7.4% تمثل على التوالي المستوى الثانوي أو أقل والمستجيبين من تقني سامي وهي تمثل أقل نسبة، وهذا لا يعني بالضرورة قلة كفاءاتهم التي لا تتحدد فقط بالمستوى العلمي بل تعوضها الخبرات والتجارب الكبيرة في ميدان العمل.

4. متغير المستوى المهني

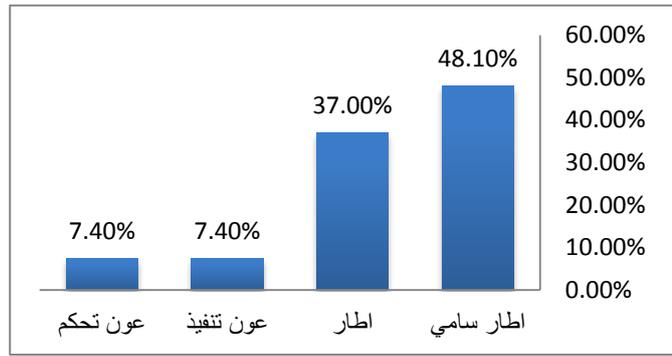
الجدول رقم(09): توزيع أفراد العينة حسب

المستوى المهني

النسبة المئوية	التكرار	المستوى المهني
7.4%	2	عون تحكم
7.4%	2	عون تنفيذ
37%	10	اطار
48.1%	13	اطار سامي
100%	27	المجموع

الشكل رقم(10): توزيع أفراد العينة حسب

متغير المستوى المهني



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول(09) المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

الرقمي في الجزائر

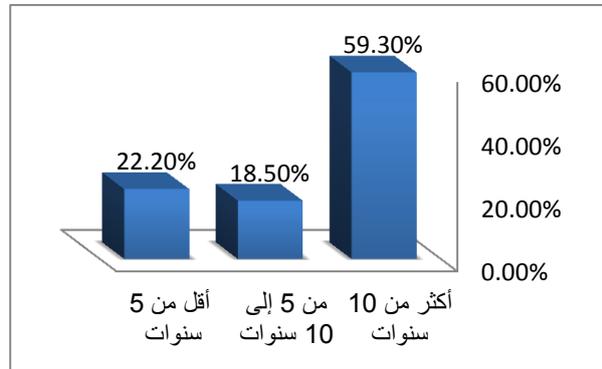
يتضح من خلال الجدول رقم(09) والشكل رقم(10) أن نسبة الإطارات السامية قد قدرة بـ 48.1% والتي قد تعكس اهتمام البنك بهذه الطبقة وذلك بحكم الحاجة الماسة لهذه الطبقة ودورها في إدارة شؤون البنك، ثم تلتها طبقة الإطارات بنسبة 37%، في حين كانت النسبة متساوية 7.4% لكل من الأعوان التنفيذيين وأعوان التحكم.

5. متغير الخبرة المهنية

الجدول رقم(10): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
22.2%	6	أقل من 5 سنوات
18.5%	5	من 5 إلى 10 سنوات
59.3%	16	أكثر من 10 سنوات
100%	27	المجموع

الشكل رقم(11): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول(10) المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss
 يتضح من خلال الجدول رقم(10) والشكل رقم(11) أن نسبة 59.3% أي 16 فرد من أفراد عينة الدراسة خبرتهم المهنية (أكثر من 10 سنوات)، وأن نسبة 22.2% أي 6 أفراد تمثل أفراد عينة الدراسة الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات، بينما أقل نسبة وهي 18.5% أي 5 أفراد تمثل أفراد عينة الدراسة خبرتهم المهنية (من 5 إلى 10 سنوات)، وهذا ما يؤكد أن معظم أفراد عينة الدراسة يتمتعون بالخبرة والكفاءة العالية وهذا يعطي ثقة أكبر للعمل في البنك، لأنه كلما زادت الخبرة لدى الموظفين كلما زادت قدرة البنك على مواجهة المخاطر التي قد يتعرض لها.

ثانيا: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة الخاصة بالزيائن

شملت البيانات العامة التي تم استعراضها من خلال استمارة الاستبيان الخاص بالزيائن على عدة متغيرات تمثلت في متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، مدة التعامل مع البنك، أسباب اختيار التعامل مع البنك، القناة الالكترونية المتعامل بها مع البنك للحصول على الخدمة المصرفية الالكترونية، وفيما يلي تحليل ذلك.

1. متغير الجنس

الجدول رقم(11): توزيع أفراد العينة

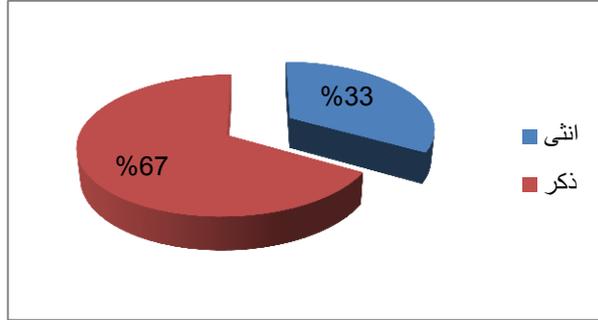
حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
66.7%	20	ذكر
33.3%	10	أنثى
100%	30	المجموع

المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

الشكل رقم(12): توزيع أفراد العينة حسب

متغير الجنس



المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم(11)

يتضح من خلال الجدول رقم(11) والشكل رقم(12) انخفاض نسبة الإناث مقارنة بالذكور، إذ بلغت نسبة الإناث 33.3% مقابل 66.7% من الذكور، وهذا راجع لكون المترددين على البنك أكثرهم رجال لطبيعة المجتمع الذي قليلا ما يكون فيه للمرأة حساب بنكي، لهذا يكون ترددها على المؤسسة البنكية قليلا جدا.

2. متغير العمر

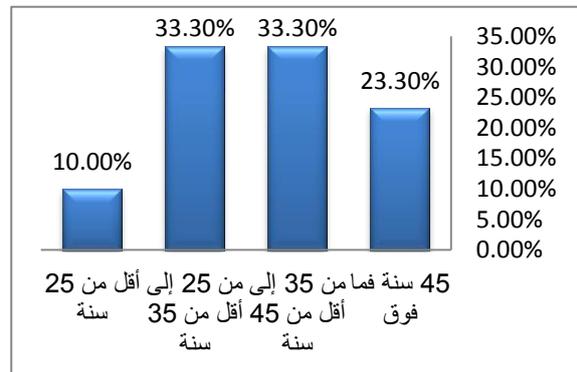
الجدول رقم(12): توزيع أفراد العينة حسب

العمر

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
10%	3	أقل من 25 سنة
33.3%	10	من 25 إلى أقل من 35 سنة
33.3%	10	من 35 إلى أقل من 45 سنة
23.3%	7	45 سنة فما فوق
100%	30	المجموع

الشكل رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب

متغير العمر



المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم(12) المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من خلال الجدول رقم(12) والشكل رقم(13) أن أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح أعمارهم (من 25 إلى أقل من 35 سنة، ومن 35 إلى أقل من 45 سنة) هي التي تمثل النسبة الأكبر أي 33.3% من

الرقمي في الجزائر

اجمالي أفراد العينة، في حين أن ما نسبته 23.3% من اجمالي أفراد العينة كانوا من فئة الذين تفوق أعمارهم (45 سنة)، أما بالنسبة للفئة العمرية (أقل من 25 سنة) فقد بلغت نسبتها 10% وهي تمثل أقل نسبة، وهذا إن دل على شيء فهو يدل على قدرة البنك على تلبية حاجيات ورغبات مختلف أعمار الزبائن.

3. متغير المستوى التعليمي

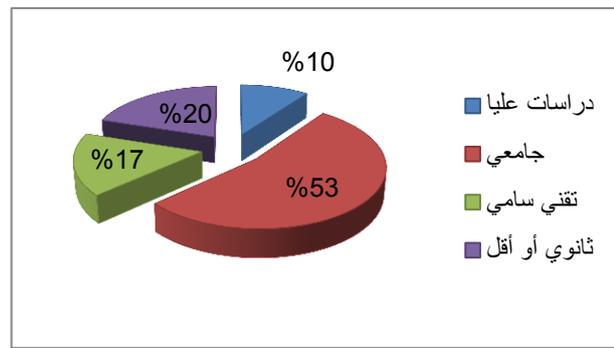
الجدول رقم(13): توزيع أفراد العينة

حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
20%	6	ثانوي أو أقل
16.7%	5	تقني سامي
53.3%	16	جامعي
10%	3	دراسات عليا
100%	30	المجموع

الشكل رقم(14): توزيع أفراد العينة حسب

متغير المستوى التعليمي



المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم(13) المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من خلال الجدول رقم(13) والشكل رقم(14) أن أكبر نسبة 53.3% كانت للمستوى الجامعي، أما نسبة 20% فكانت لمستوى الثانوي أو أقل، في حين كانت نسبة مستوى تقني سامي 16.7%، وكانت النسبة المتبقية 10% لفئة دراسات عليا، وهذا يدل على أن البنك يتعامل مع مستويات تعليمية مختلفة، وهذا يفسر تقديمه لخدمات تتماشى مع مختلف المستويات، وهذا راجع أساسا لدرائته التامة بالبيئة التي ينشط فيها.

4. متغير المستوى المهني

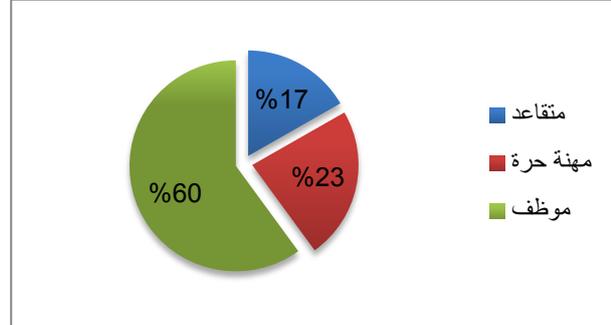
الجدول رقم(14): توزيع أفراد العينة حسب

المستوى المهني

النسبة المئوية	التكرار	المستوى المهني
%60	18	موظف
%23.3	7	مهنة حرة
%16.7	5	متقاعد
%100	30	المجموع

الشكل رقم(15): توزيع أفراد العينة حسب

متغير المستوى المهني



المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم(14) المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من الجدول رقم(14) والشكل رقم(15) أن 18 من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 66.7% من اجمالي عينة الدراسة وهي الفئة الأكثر تعاملًا مع البنك، في حين أن 7 منهم يمثلون ما نسبته 23.3% من اجمالي أفراد عينة الدراسة هم أصحاب المهن الحرة، أما بالنسبة لفئة المتقاعدين فقد بلغ عددهم 5 بنسبة قدرها 16.7% من اجمالي أفراد عينة الدراسة، ويدل تنوع إجابات زبائن بين مختلف الفئات على تنوع عروض وخدمات البنك بما يتناسب مع مختلف المستويات المهنية للزبائن.

5. متغير مدة التعامل مع البنك

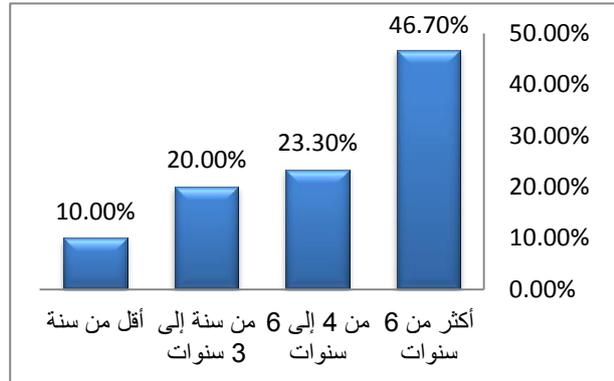
الجدول رقم(15): توزيع أفراد العينة حسب

مدة التعامل مع البنك

النسبة المئوية	التكرار	مدة التعامل مع البنك
%10	3	أقل من سنة
%20	6	من سنة إلى 3 سنوات
%23.3	7	من 4 إلى 6 سنوات
%46.7	14	أكثر من 6 سنوات
%100	27	المجموع

الشكل رقم(16): توزيع أفراد العينة حسب

متغير مدة التعامل مع البنك



المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم(15) المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من خلال الجدول رقم(15) والشكل رقم(16) أن أفراد عينة الدراسة الذين تزيد مدة تعاملهم مع البنك عن (6 سنوات) هي التي تمثل النسبة الأكبر أي 46.7% من اجمالي أفراد العينة، ويرجع هذا

الرقمي في الجزائر

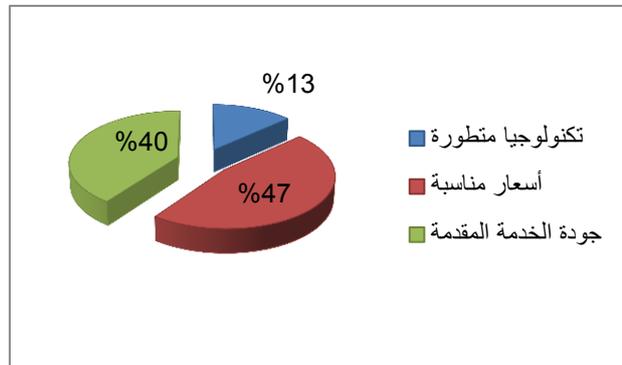
أساسا إلى قدم وجود البنك على الساحة المصرفية الجزائرية، بينما كانت نسبة الذين تتراوح مدة تعاملهم مع البنك (من 4 إلى 6 سنوات) تقدر بـ 23.3% من اجمالي أفراد العينة، في حين أن أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح مدة تعاملهم مع البنك (من سنة إلى 3 سنوات، وأقل من سنة) يمثلون ما نسبته 20%، 10% على التوالي، ويمثلون بذلك أقل نسبة من حيث التعامل مع البنك.

6. متغير أسباب اختيار التعامل مع البنك

الجدول رقم(16): توزيع أفراد العينة حسب أسباب اختيار التعامل مع البنك

النسبة المئوية	التكرار	أسباب اختيار التعامل مع البنك
40%	12	جودة الخدمة المقدمة
46.7%	14	أسعار مناسبة
13.3%	4	تكنولوجيا متطورة
100%	30	المجموع

الشكل رقم(17): توزيع أفراد العينة حسب متغير أسباب اختيار التعامل مع البنك



المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم(16) المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من الجدول رقم(16) والشكل رقم(17) أن من أسباب اختيار التعامل مع البنك هناك أكبر نسبة من أفراد عينة الدراسة الذين اختاروا التعامل مع البنك من أجل الأسعار المناسبة التي يقدمها البنك بنسبة 46.7%، ثم تأتي الفئة التي اختارت التعامل مع البنك من أجل جودة الخدمة المقدمة بنسبة 40%، ثم تأتي أقل نسبة من الفئة التي اختارت البنك من أجل التكنولوجيا المتطورة بنسبة 13.3%.

7. متغير القناة الالكترونية المتعامل بها مع البنك للحصول الخدمة المصرفية الالكترونية

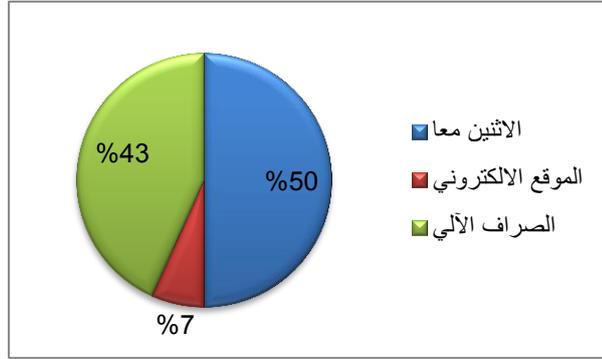
الجدول رقم(17): توزيع أفراد العينة حسب

القناة الالكترونية المتعامل بها

النسبة المئوية	التكرار	القناة الالكترونية المتعامل بها
%43.3	13	الصراف الآلي
%6.7	2	الموقع الالكتروني
%50	15	الاثنين معا
%100	30	المجموع

الشكل رقم(18): توزيع أفراد العينة حسب

متغير القناة الالكترونية المتعامل بها



المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم(17) المصدر: اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من خلال الجدول(17) والشكل رقم(18) أن فئة الزبائن الذين يستخدمون القنوات معا يمثلون أكبر نسبة من أفراد عينة الدراسة التي تقدر بـ %50، ثم تليها فئة الزبائن الذين يستخدمون الصرافات الآلية بنسبة %43.3، ثم الفئة التي تتعامل بالموقع الالكتروني بنسبة %6.7 وهي النسبة الأقل.

المطلب الثاني: عرض وتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة

سيتم عرض وتحليل البيانات الأساسية والتي تمثل استجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغيرات الدراسة الواردة في أداة الدراسة المتمثلة في استمارة كل من الاستبيان الخاص بالموظفين واستمارة الاستبيان الخاص بالزبائن، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج الـ spss version 21.

أولاً: عرض وتحليل استجابات موظفي البنك

سيتم عرض البيانات الأساسية التي تمثل استجابات موظفي البنك نحو المحور الأول المتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في البنك والمحور الثاني المتمثل في إجراءات عصرنة المنظومة المصرفية، وقد تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية spss version 21.

1. عرض وتحليل استجابات موظفي البنك نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في البنك

أ. استجابات موظفي البنك نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة

سيتم اختبار بيانات المحور الخاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في البنك من خلال العبارات من 01 إلى 10 من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(18): استجابات موظفي البنك نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في البنك

الترتيب	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		العبارات	الرقم
				النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار		
2	موافق	0.7586	4.0370	25.9	7	55.6	15	14.8	4	3.7	1	0	0	يمتلك البنك عدد كاف من الصرافات الآلية تلبي احتياجات الزبائن	01
5	موافق	0.8006	3.8889	14.8	4	70.4	19	3.7	1	11.1	3	0	0	يوفر البنك للزبائن أنواع مختلفة من البطاقات البنكية	02
4	موافق	1.1742	3.9259	37	10	40.7	11	3.7	1	14.8	4	3.7	1	يتوفر لدى البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية (صرافات آلية لسحب الأموال، صرافات آلية لتحويل الأموال...)	03
7	موافق	1.0860	3.8889	33.3	9	37	10	18.5	5	7.4	2	3.7	1	يوفر البنك أجهزة اتصال تساعد على نقل وتبادل المعلومات في مختلف المستويات	04
10	محايد	1.5396	3.2963	40.7	11	0	0	18.5	5	29.6	8	11.1	3	عندما يحدث خلل في الأجهزة يتم إصلاحها وصيانتها بسرعة	05
9	موافق	1.2195	3.4444	18.5	5	40.7	11	14.8	4	18.5	5	7.4	2	يستخدم البنك الهاتف لتقديم الخدمات المصرفية للزبائن (كالاستعلام عن حالة الرصيد، متابعة التحويلات التي تمت على حساب العميل، استقبال العميل لرسائل الكترونية حول حالات الطوارئ المتعلقة بأرصده...)	06
1	موافق بشدة	0.7121	4.2593	37	10	55.6	15	3.7	1	3.7	1	0	0	يتم التواصل مع البنك من خلال موقع الكتروني خاص به عبر شبكة الانترنت	07
8	موافق	1.0267	3.8519	29.6	8	40.7	11	14.8	4	14.8	4	0	0	شبكة الاتصال السلكية واللاسلكية المستخدمة في البنك حديثة ومتطورة	08
6	موافق	0.8915	3.8889	22.2	6	55.6	15	11.1	3	11.1	3	0	0	تتوافق البرامج مع الأجهزة التي يتم استخدامها في البنك	09
3	موافق	0.8979	4.0370	33.3	9	44.4	12	14.8	4	7.4	2	0	0	يقوم البنك بتطوير وتحديث البرامج والتطبيقات بشكل دوري	10
			1.0106	3.8518	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول (تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في البنك)										

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

ب. تحليل استجابات موظفي البنك نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في البنك

يُبين الجدول رقم (18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ورتبة كل عبارة، حيث اشتمل هذا المحور على 10 عبارات تقيس بمجملها اتجاهات موظفي البنك نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في البنك، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لإجابات أفراد العينة حول مختلف عبارات هذا المحور 3.85، وفقا لسلم Likert الخماسي فإن مستوى الإجابات يقابل الخيار موافق، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي 1.01، مما يدل على عدم وجود تشتت بين القيم عن متوسطها الحسابي.

- المرتبة الأولى بلغ المتوسط الحسابي فيها أعلى قيمة له 4.25 عند العبارة رقم (07) بانحراف معياري 0.71، وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على وجود تواصل مع البنك من خلال موقع الكتروني خاص به عبر شبكة الانترنت؛
- المرتبة الثانية كانت قيمة متوسطها الحسابي 4.03 بانحراف معياري 0.75 للعبارة رقم (01)، مما يدل على أن أفراد العينة يتفقون على أن البنك يمتلك عدد كاف من الصرافات الآلية تلبي احتياجات الزبائن؛
- أما المرتبة الثالثة فكان متوسطها الحسابي 4.03 بانحراف معياري 0.89 للعبارة رقم (10)، مما يدل على أن أفراد العينة يتفقون على أن البنك يقوم بتطوير وتحديث البرامج والتطبيقات بشكل دوري؛
- المرتبة الرابعة كانت قيمة متوسطها الحسابي 3.92 بانحراف معياري 1.17 للعبارة رقم (03)، وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن هناك عدة أنواع من الصرافات الآلية متوفرة لدى البنك؛
- المرتبة الخامسة بلغ متوسطها الحسابي 3.88 بانحراف معياري 0.80 للعبارة رقم (02)، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن البنك يوفر أنواع مختلفة من البطاقات البنكية للزبائن؛
- المرتبة السادسة بلغ متوسطها الحسابي 3.88 بانحراف معياري 0.89 للعبارة رقم (09)، وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على وجود توافق بين البرامج والأجهزة التي يستخدمها البنك؛
- المرتبة السابعة بلغ متوسطها الحسابي 3.88 بانحراف معياري 1.08 للعبارة رقم (04)، وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن البنك يوفر أجهزة اتصال تساعد على نقل وتبادل المعلومات في مختلف المستويات؛

- المرتبة الثامنة بلغ متوسطها الحسابي 3.85 بانحراف معياري 1.02 للعبارة رقم(08)، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن البنك يستخدم شبكة الاتصال السلكية واللاسلكية حديثة ومتطورة؛
- المرتبة التاسعة بلغ المتوسط الحسابي فيها 3.44 بانحراف معياري 1.21 للعبارة رقم(06)، وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن البنك يستخدم الهاتف لتقديم الخدمات المصرفية للزبائن؛
- المرتبة العاشرة كان متوسطها الحسابي 3.29 بانحراف معياري 1.53 للعبارة رقم(05)، وهو ما يقع في مجال الحياد مما يدل على أن أفراد العينة غير متمكنين من إصلاح الأجهزة وصيانتها بسرعة عند حدوث خلل فيها؛

من خلال النتائج السابقة لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية مرتفعة وذلك مقابل درجة موافق وموافق بشدة حسب سلم Likert الخماسي، بمعنى أن كل أفراد عينة الدراسة موافقة على إجابات محتوى عبارات الدراسة، وهذا يشير إلى أن البنك يستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل جيد لإنجاز الخدمات المصرفية، وهذا موضح من خلال إجاباتهم.

2. عرض وتحليل استجابات موظفي البنك نحو إجراءات عصرنة المنظومة المصرفية

أ. استجابات موظفي البنك نحو إجراءات عصرنة المنظومة المصرفية

سيتم اختبار بيانات المحور الخاص بإجراءات عصرنة المنظومة المصرفية من خلال العبارات من 01 إلى 11 من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(19): استجابات موظفي البنك نحو إجراءات عصرنة المنظومة المصرفية

الترتيب	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الرقم	العبارات
				النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار		
6	موافق	0.8979	4.0370	33.3	9	44.4	12	14.8	4	7.4	2	0	0	01	يعمل البنك على تطوير تكنولوجيا المعلومات لتحسين قدرته التنافسية
4	موافق	0.8915	4.1111	37	10	44.4	12	11.1	3	7.4	2	0	0	02	يهتم البنك بتطوير خدماته من خلال ادخال التكنولوجيا الحديثة عليها
1	موافق بشدة	0.8388	4.3704	48.1	13	48.1	13	0	0	0	0	3.7	1	03	يسعى البنك لتوسيع معارف العمال وتطوير مهاراتهم عن طريق تنظيم دورات تدريبية وملتقيات
11	موافق	1.1887	3.5185	25.9	7	29.6	8	14.8	4	29.6	8	0	0	04	يعمل البنك على استقطاب الموظفين ذوي الخبرات والمهارات العلمية في انجاز نشاطاته
10	موافق	1.2101	3.8148	33.3	9	37	10	14.8	4	7.4	2	7.4	2	05	يعمل البنك على تبني مجموعة من القوانين تضمن حقوق المتعاملين في ظل التعاملات الالكترونية
5	موافق	0.7586	4.0370	29.6	8	44.4	12	25.9	7	0	0	0	0	06	يعمل البنك على مواكبة تطورات خدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
3	موافق	1.0267	4.1481	44.4	12	40.7	11	0	0	14.8	4	0	0	07	يعمل البنك على التوسع في استخدام الانترنت لتقديم خدمات مصرفية متنوعة للزبائن
2	موافق	0.7181	4.1481	29.6	8	59.3	16	7.4	2	3.7	1	0	0	08	يهتم البنك بتفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيسي لكل بنك وبين باقي فروعها بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالزبائن
9	موافق	1.1669	3.8519	37	10	29.6	8	18.5	5	11.1	3	3.7	1	09	يعمل البنك على زيادة الانفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات
7	موافق	0.9971	3.9259	29.6	8	48.1	13	7.4	2	14.8	4	0	0	10	يشجع البنك عملية البحث والتطوير لتحسين خدماته الحالية واستحداث خدمات جديدة
8	موافق	1.0350	3.9259	37	10	29.6	8	22.2	6	11.1	3	0	0	11	يقوم البنك باستشارة خبراء للاستفادة من معارفهم وخبراتهم لدعم عملية تطوير الخدمات المصرفية
			0.9754	3.9898	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني (إجراءات عصرنة المنظومة المصرفية)										

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

ب. تحليل استجابات موظفي البنك نحو إجراءات عصرنة المنظومة المصرفية

يُبين الجدول رقم (19) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ورتبة كل عبارة، حيث اشتمل هذا المحور على 11 عبارة تقيس بمجملها اتجاهات موظفي البنك نحو إجراءات عصرنة المنظومة المصرفية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لإجابات أفراد العينة حول مختلف عبارات هذا المحور 3.98، وفقا لسلم Likert الخماسي فإن مستوى الإجابات يقابل الخيار موافق، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي 0.97 مما يدل على عدم وجود تشتت بين القيم عن متوسطها الحسابي.

- المرتبة الأولى بلغ المتوسط الحسابي فيها أعلى قيمة له 4.37 عند العبارة رقم(03) بانحراف معياري 0.83، مما يدل على أن أفراد العينة يتفوقون على أن البنك يسعى لتوسيع معارف العمال وتطوير مهاراتهم عن طريق تنظيم دورات تدريبية وملتقيات؛
- المرتبة الثانية كانت قيمة متوسطها الحسابي 4.14 بانحراف معياري 0.71 للعبارة رقم(08)، مما يدل على أن أفراد العينة يتفوقون على أن البنك يهتم بتفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيسي لكل بنك وبين باقي فروعه بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالزبائن؛
- أما المرتبة الثالثة فكان متوسطها الحسابي 4.14 بانحراف معياري 1.02 للعبارة رقم(07)، وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن البنك يعمل على التوسع في استخدام الانترنت لتقديم خدمات مصرفية متنوعة للزبائن؛
- المرتبة الرابعة كانت قيمة متوسطها الحسابي 4.11 بانحراف معياري 0.89 للعبارة رقم(02)، وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن البنك يهتم بتطوير خدماته من خلال ادخال التكنولوجيا الحديثة عليها؛
- المرتبة الخامسة بلغ متوسطها الحسابي 4.03 بانحراف معياري 0.75 للعبارة رقم(06)، وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن البنك يعمل على مواكبة تطورات خدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة؛
- المرتبة السادسة بلغ متوسطها الحسابي 4.03 بانحراف معياري 0.89 للعبارة رقم(01)، وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن البنك يعمل على تطوير تكنولوجيا المعلومات لتحسين قدرته التنافسية؛

الرقمي في الجزائر

- المرتبة السابعة بلغ متوسطها الحسابي 3.92 بانحراف معياري 0.99 للعبارة رقم(10)، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن البنك يشجع عملية البحث والتطوير لتحسين خدماته الحالية واستحداث خدمات جديدة؛
 - المرتبة الثامنة بلغ متوسطها الحسابي 3.92 بانحراف معياري 1.03 للعبارة رقم(11)، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن البنك يقوم باستشارة خبراء للاستفادة من معارفهم وخبراتهم لدعم عملية تطوير الخدمات المصرفية؛
 - المرتبة التاسعة بلغ المتوسط الحسابي فيها 3.85 بانحراف معياري 1.16 للعبارة رقم(09)، وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن البنك يعمل على زيادة الانفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات؛
 - المرتبة العاشرة بلغ متوسطها الحسابي 3.81 بانحراف معياري 1.21 للعبارة رقم(05)، وهو ما يقع في مجال الحياد مما يدل على أن أفراد العينة موافقون أن البنك يعمل على تبني مجموعة من القوانين تضمن حقوق المتعاملين في ظل التعاملات الالكترونية؛
 - المرتبة الحادية عشر كان متوسطها الحسابي 3.51 بانحراف معياري 1.18 للعبارة رقم(04)، وهو ما يقع في مجال الحياد مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن البنك يعمل على استقطاب الموظفين ذوي الخبرات والمهارات العلمية في انجاز نشاطاته ؛
- من خلال النتائج السابقة لمتغير عصرنة المنظومة المصرفية يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية مرتفعة وذلك مقابل درجة موافقة حسب سلم Likert الخماسي، بمعنى أن كل أفراد عينة الدراسة موافقة على إجابات محتوى عبارات الدراسة، وهذا يشير إلى أن البنك يعمل على عصرنة قطاعه المالي والمصرفي وذلك من خلال تكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات، وسعيها منه لمواكبة التطورات في هذا النوع من الصناعة، وهذا موضح من خلال إجاباتهم.

ثانيا: عرض وتحليل استجابات زبائن البنك

سيتم عرض البيانات الأساسية التي تمثل استجابات زبائن البنك نحو المحور الأول المتمثل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق رضا الزبائن والثاني المتمثل في إجراءات عصرنة المنظومة المصرفية، وقد تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية spss version 21.

1. عرض وتحليل استجابات زبائن البنك نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق رضا الزبائن

أ. استجابات زبائن البنك نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق رضا الزبائن

سيتم اختبار بيانات المحور الخاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في البنك من خلال العبارات من 01 إلى 11 من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(20): استجابات زبائن البنك نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق رضا

الزبائن

الترتيب	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		العبارة	الرقم
				النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار		
5	موافق	0.7588	3.9000	16.7	5	63.3	19	13.3	4	6.7	2	0	0	تساهم الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك في تقديم تسهيلات للزبائن	01
8	موافق	0.9352	3.7667	16.7	5	56.7	17	16.7	5	6.6	2	3.3	1	ليست هناك خطورة عند تقديم معلوماتك الشخصية عبر بريد أو موقع البنك	02
3	موافق	0.9468	4.0000	30	9	50	15	13.3	4	3.3	1	3.3	1	يقدم الموقع الالكتروني الخاص بالبنك خدمات مصرفية تتلاءم واحتياجات الزبائن	03
4	موافق	0.9278	3.9667	30	9	46.7	14	13.3	4	10	3	0	0	توفر الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك الجهد والوقت	04
10	محايد	1.1724	3.0667	13.3	4	23.3	7	26.7	8	30	9	6.7	2	يحقق البريد الالكتروني ردود سريعة على طلبات الزبائن	05
1	موافق بشدة	0.6789	4.2333	36.7	11	50	15	13.3	4	0	0	0	0	تسمح البطاقات البنكية المعتمدة من البنك بتوفير خدمات متنوعة للزبائن (سحب الأموال، تسديد قيمة المشتريات...)	06
9	موافق	0.7738	3.5667	6.7	2	53.3	16	30	9	10	3	0	0	يمكن الاستفادة من الخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك خلال أيام العطل أو السفر أو الأعياد	07
5	موافق	0.7588	3.9000	20	6	53.3	16	23.3	7	3.3	1	0	0	يقوم البنك بإصدار نشرات الكترونية تضم كافة المعلومات المتعلقة بنشاطاته	08
2	موافق	0.7878	4.0000	26.7	8	50	15	20	6	3.3	1	0	0	محتوى الموقع الإلكتروني للبنك منظم ومن السهل تتبعه	09
7	موافق	1.0618	3.9000	33.3	10	40	12	10	3	16.7	5	0	0	هناك شعور بالأمان في إتمام المعاملات المصرفية عبر الصرافات الآلية	10
6	موافق	0.9228	3.9000	26.7	8	46.7	14	16.6	5	10	3	0	0	هناك ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك	11
			0.8840	3.8363	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني (استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق رضا الزبائن)										

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

ب. تحليل استجابات زبائن البنك نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق رضا الزبائن

يُبين الجدول رقم (20) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ورتبة كل عبارة، حيث اشتمل هذا المحور على 11 عبارة تقيس بمجملها اتجاهات زبائن البنك نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لإجابات أفراد العينة حول مختلف عبارات هذا المحور 3.83 وفقا لسلم Likert الخماسي فإن مستوى الإجابات يقابل الخيار موافق، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي 0.88 مما يدل على عدم وجود تشتت بين القيم عن متوسطها الحسابي.

• المرتبة الأولى بلغ المتوسط الحسابي فيها أعلى قيمة له 4.23 عند العبارة رقم(06) بانحراف معياري 0.67، مما يدل على أن أفراد العينة يتفقون على أن البطاقات البنكية المعتمدة من البنك تسمح بتوفير خدمات متنوعة للزبائن؛

• المرتبة الثانية فكان متوسطها الحسابي 4.00 بانحراف معياري 0.78 للعبارة رقم(09)، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن محتوى الموقع الإلكتروني للبنك منظم ومن السهل تتبعه؛

• أما المرتبة الثالثة كانت قيمة متوسطها الحسابي 4.00 بانحراف معياري 0.94 للعبارة رقم(03)، وهذا يدل على أن أفراد العينة يتفقون على أن الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك يقدم خدمات مصرفية تتلاءم واحتياجات الزبائن؛

• المرتبة الرابعة كانت قيمة متوسطها الحسابي 3.96 بانحراف معياري 0.92 للعبارة رقم(04)، وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البنك توفر الجهد والوقت؛

• المرتبة الخامسة بلغ متوسطها الحسابي 3.90 بانحراف معياري 0.75 للعبارتين رقم(01) و(08)، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البنك تساهم في تقديم تسهيلات للزبائن، كما أنهم موافقون على أن البنك يقوم بإصدار نشرات الكترونية تضم كافة المعلومات المتعلقة بنشاطاته؛

• المرتبة السادسة بلغ متوسطها الحسابي 3.90 بانحراف معياري 0.92 للعبارة رقم(11)، وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن هناك ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك؛

• المرتبة السابعة بلغ متوسطها الحسابي 3.90 بانحراف معياري 1.06 للعبارة رقم(10)، وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون أن هناك شعور بالأمان في إتمام المعاملات المصرفية عبر الصرافات الآلية؛

الرقمي في الجزائر

- المرتبة الثامنة بلغ المتوسط الحسابي فيها 3.76 بانحراف معياري 0.93 للعبارة رقم(02)، وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على عدم وجود خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر بريد أو موقع البنك؛
- المرتبة التاسعة بلغ متوسطها الحسابي 3.56 بانحراف معياري 0.77 للعبارة رقم(07)، وهو ما يقع في مجال الحياد مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن الخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك يمكن الاستفادة منها خلال أيام العطل أو السفر أو الأعياد؛
- المرتبة العاشرة كان متوسطها الحسابي 3.06 بانحراف معياري 1.17 للعبارة رقم(05)، وهو ما يقع في مجال الحياد مما يدل على أن أفراد العينة غير موافقون على أن البريد الالكتروني يحقق ردود سريعة على طلبات الزبائن؛

من خلال النتائج السابقة لمتغير عصرنة المنظومة المصرفية يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية مرتفعة وذلك مقابل درجة موافقة حسب سلم Likert الخماسي، بمعنى أن كل أفراد عينة الدراسة موافقة على إجابات محتوى عبارات الدراسة، وهذا يشير إلى أن البنك يقوم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين نوعية الخدمة مما يساهم في كسب رضا الزبائن، وهذا موضح من خلال إجاباتهم.

2. عرض وتحليل استجابات زبائن البنك نحو إجراءات عصرنة المنظومة المصرفية

أ. استجابات زبائن البنك نحو إجراءات عصرنة المنظومة المصرفية

سيتم اختبار بيانات المحور الخاص بإجراءات عصرنة المنظومة المصرفية من خلال العبارات من 01 إلى 09 من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(21): استجابات زبائن البنك نحو إجراءات عصرنة المنظومة المصرفية

الترتيب	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الرقم	العبارات
				النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار		
8	موافق	0.7581	3.6667	10	3	53.3	16	30	9	6.7	2	0	0	01	يسعى البنك للاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصال بما يكفل وصول الخدمات المصرفية إليك بدقة وسهولة
5	موافق	0.9247	3.8000	23.3	7	43.3	13	23.3	7	10	3	0	0	02	يسعى البنك للتوسيع في استخدام الانترنت لتقديم خدمات مصرفية متنوعة بكفاءة أعلى وتكلفة أقل وذلك لاستقطاب عدد كبير من الزبائن
9	موافق	0.8840	3.6667	13.3	4	50	15	30	9	3.3	1	3.3	1	03	يحافظ البنك على حقوق المتعاملين في ظل التعاملات الالكترونية
4	موافق	0.8603	3.8667	16.7	5	63.3	19	13.3	4	3.3	1	3.3	1	04	يعمل البنك على تحديث وعصرنة نظام الدفع بما يكفل تلبية رغباتك
1	موافق	0.9097	4.0000	26.7	8	56.7	17	10	3	3.3	1	3.3	1	05	يسعى البنك لتقديم خدمات مصرفية متطورة وحديثة
7	موافق	0.8366	3.7000	13.3	4	53.3	16	23.3	7	10	3	0	0	06	يعمل البنك على توفير عدد كاف من الصرافات الآلية تتناسب مع احتياجاتك كزبون
6	موافق	0.7943	3.7000	13.3	4	50	15	30	9	6.7	2	0	0	07	يقوم البنك بعمليات بحث وتطوير تتوافق مع رغبات الزبائن
2	موافق	1.0148	3.9333	30	9	46.7	14	13.3	4	6.7	2	3.3	1	08	يتميز أداء العاملين في ظل تطور الخدمات المصرفية بالأداء والسرعة المطلوبين
3	موافق	0.9595	3.9000	23.3	7	56.7	17	10	3	6.7	2	3.3	1	09	يقوم البنك باستحداث خدمات جديدة بما يتناسب مع التطورات التكنولوجية
			0.8824	3.8037	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني (إجراءات عصرنة المنظومة المصرفية)										

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

ب. تحليل استجابات زبائن البنك نحو إجراءات عصرنة المنظومة المصرفية

يُبين الجدول رقم (21) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ورتبة كل عبارة، حيث اشتمل هذا المحور على 11 عبارة تقيس بمجملها اتجاهات موظفي البنك نحو إجراءات عصرنة المنظومة المصرفية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لإجابات أفراد العينة حول مختلف عبارات هذا المحور 3.80، ووفقا لسلم Likert الخماسي فإن مستوى الإجابات يقابل الخيار موافق، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي 0.88 مما يدل على عدم وجود تشتت بين القيم عن متوسطها الحسابي.

• المرتبة الأولى بلغ المتوسط الحسابي فيها أعلى قيمة له 4.00 عند العبارة رقم(05) بانحراف معياري 0.90، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن البنك يسعى لتقديم خدمات مصرفية متطورة وحديثة؛

• المرتبة الثانية كانت قيمة متوسطها الحسابي 3.93 بانحراف معياري 1.01 للعبارة رقم(08)، وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن أداء العاملين يتميز في ظل تطور الخدمات المصرفية بالأداء الجيد والسرعة المطلوبين؛

• أما المرتبة الثالثة فكان متوسطها الحسابي 3.90 بانحراف معياري 3.95 للعبارة رقم(09)، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن البنك يقوم باستحداث خدمات جديدة بما يتناسب مع التطورات التكنولوجية؛

• المرتبة الرابعة كانت قيمة متوسطها الحسابي 3.86 بانحراف معياري 0.86 للعبارة رقم(04)، وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن البنك يعمل على تحديث وعصرنة نظام الدفع بما يكفل تلبية رغبات الزبائن؛

• المرتبة الخامسة بلغ متوسطها الحسابي 3.80 بانحراف معياري 0.92 للعبارة رقم(02)، وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن البنك يسعى للتوسيع في استخدام الانترنت لتقديم خدمات مصرفية متنوعة بكفاءة أعلى وتكلفة أقل وذلك لاستقطاب عدد كبير من الزبائن؛

• المرتبة السادسة بلغ متوسطها الحسابي 3.70 بانحراف معياري 0.79 للعبارة رقم(07)، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن البنك يقوم بعمليات بحث وتطوير تتوافق مع رغبات الزبائن؛

- المرتبة السابعة بلغ متوسطها الحسابي 3.70 بانحراف معياري 0.83 للعبارة رقم(06)، وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن البنك يعمل على توفير عدد كاف من الصرافات الآلية تتناسب مع احتياجاتك كزبون؛
 - المرتبة الثامنة بلغ متوسطها الحسابي 3.66 بانحراف معياري 0.75 للعبارة رقم(01)، وهذا يدل على أن أفراد العينة يتفقون على أن البنك يسعى للاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصال بما يكفل وصول الخدمات المصرفية إليك بدقة وسهولة؛
 - المرتبة التاسعة بلغ المتوسط الحسابي فيها 3.66 بانحراف معياري 0.88 للعبارة رقم(03)، مما يدل على أن أفراد العينة يتفقون على أن البنك يحافظ على حقوق المتعاملين في ظل التعاملات الالكترونية؛
- من خلال النتائج السابقة لمتغير عصرنه المنظومة المصرفية يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية مرتفعة وذلك مقابل درجة موافقة بمعنى أن كل أفراد عينة الدراسة موافقة على إجابات محتوى عبارات الدراسة، وهذا يشير إلى أن البنك يهتم اهتماما كبيرا بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحاسب الآلية وذلك باستخدامها في ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها للزبائن، وهذا موضح من خلال إجاباتهم.

المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

يتضمن هذا المطلب عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة، من أجل معرفة العلاقة بين الإصلاح المصرفي والاقتصاد الرقمي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال نحو (الموظفين، الزبائن) في البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة -491- حيث تم الاستناد على مستوى الدلالة المعنوية $\alpha=5\%$ عند تحليل فرضيات الدراسة.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي(اختبار كولمجروف-سيمرنوف)

يتمثل جدول التوزيع الطبيعي من خلال ما يلي:

الجدول رقم (22): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

Sig	قيمة الاختبار Z	محتوى الاستبيان	الاستبيان الخاص بالموظفين
0.672	0.723	تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة	الاستبيان الخاص بالموظفين
0.179	1.098	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق رضا الزبون	الاستبيان الخاص بالزبائن

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

تم اجراء اختبار كولمجروف- سيمرنوف للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي كاختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، والذي تم بعد توزيع كل من الاستبيانين وجمعهما من عينة الدراسة، ويوضح الجدول رقم (22) نتائج الاختبار حيث بلغت قيمة الاختبار Z بالنسبة للاستبيان الخاص بالموظفين 0.723 عند مستوى معنوية 5%، وكان مستوى الدلالة sig= 0.672، في حين بلغت قيمة الاختبار Z للاستبيان الخاص بالزبائن 1.098 عند مستوى معنوية 5%، وكان مستوى الدلالة sig = 0.179، وهذا يدل على أن البيانات تتبع توزيعا طبيعيا.

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

لاختبار الفرضيات تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط ($y=\alpha x+\beta$) الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود علاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط (R) لمعرفة طبيعة العلاقة (طرديّة أو عكسيّة) عند مستوى دلالة ($\alpha= 0.05$)، وقد تم حساب معامل التحديد (R^2) لمعرفة نسبة التغير في المتغير التابع نتيجة للتغير في المتغير المستقل، ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (23): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

مستوى الدلالة Sig	القيمة المحسوبة F	قيمة T	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	معامل الانحدار α	ثابت الانحدار β	
0.000	96.977	9.848	0.776	0.881	0.800	0.798	الفرضية الأولى
0.000	90.800	9.529	0.784	0.886	0.599	0.815	الفرضية الثانية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

1. الفرضية الفرعية الأولى

يوضح الجدول رقم(23) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لتحديد العلاقة بين الإصلاح المصرفي واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين خدمات البنك الوطني الجزائري، وقد أكدت النتائج أن هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط 0.881، مما يدل على وجود ارتباط قوي بين المتغيرين، أما معامل التحديد فقد بلغ 0.776، أي أن القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار كانت نسبته 77.6% من نجاح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين خدمات البنك الوطني الجزائري يعود إلى الإصلاح المصرفي والباقي يعود إلى عوامل أخرى، وقد أوضح اختبار (T) الذي بلغ 9.848 أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة، بينما أظهر اختبار (F) بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية.

كما أن مستوى الدلالة (Sig=0.000) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج نقبل الفرضية الفرعية القائلة " هناك مساهمة إيجابية للإصلاح المصرفي في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين خدمات البنك الوطني الجزائري".

2. الفرضية الفرعية الثانية

يوضح الجدول رقم(23) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لتحديد العلاقة بين الإصلاح المصرفي واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإرضاء زبائن البنك الوطني الجزائري، وقد أكدت النتائج أن هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط 0.886، مما يدل على وجود ارتباط قوي بين المتغيرين، أما معامل التحديد فقد بلغ 0.784، أي أن القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار كانت نسبته 78.4% من نجاح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإرضاء زبائن البنك الوطني الجزائري يعود إلى الإصلاح المصرفي والباقي يعود إلى عوامل أخرى، وقد أوضح اختبار (T) الذي بلغ 9.529 أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة، بينما أظهر اختبار (F) بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية.

كما أن مستوى الدلالة ($\text{Sig}=0.000$) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج نقبل الفرضية الفرعية القائلة " هناك مساهمة إيجابية للإصلاح المصرفي في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإرضاء زبائن البنك الوطني الجزائري".

وبناء على النتائج السابقة حيث تم التوصل إلى أن درجة الموافقة لأفراد العينة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين خدمات البنك الوطني الجزائري، كانت مرتفعة وهذا ما يثبته المتوسط الحسابي للمحور الأول في الاستبيان الخاص بموظفي البنك الذي قدر بـ 3.85، وكذلك حسب ما توصل إليه أن درجة الموافقة لأفراد عينة الدراسة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإرضاء زبائن البنك مرتفعة، وهذا ما يثبته المتوسط الحسابي للمحور الأول في الاستبيان الخاص بزبائن البنك الذي قدر بـ 3.80.

ومما سبق يمكن استنتاج صحة الفرضية الرئيسية القائلة " هناك مساهمة إيجابية للإصلاحات المصرفية للاندماج في الاقتصاد الرقمي في البنك الوطني الجزائري".

خلاصة الفصل الثالث

يعتبر البنك الوطني الجزائري قد نجح على مر السنوات الخمسين، في ترك بصمته الخاصة على الصعيد الاقتصادي والمالي للبلاد، فقد تم تكليفه غداة انشائه مباشرة بعد الاستقلال، بتمويل متطلبات الاقتصاد الاشتراكي آنذاك، وهذا بمرافقة عدة قطاعات حساسة واستراتيجية كالزراعة والصناعة.

ونتيجة لما تقدم في هذا الفصل وضحت الصورة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أرض الواقع، ومن خلال تحليل نتائج أسئلة الاستبيانين المصاغة والمبينة في الجداول المرفقة في المبحث الثالث من هذا الفصل، تم استخلاص العديد من النتائج التي توضح اهتمام البنك الوطني الجزائري باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعد الركيزة الأساسية للاقتصاد الرقمي، كما توضح وجود مجهودات من طرف البنك لتطوير وتحديث خدماته لمواكبة التغيرات الحاصلة في البيئة المصرفية.



الخاتمة العامة

الخاتمة العامة

يعتبر التوجه نحو الاقتصاد الرقمي في الوقت الحالي ضرورة حتمية وجب تبنيها واعتمادها من أجل المساهمة في رفع اقتصاد أي دولة كونه يعتبر من أقوى المؤشرات التي يعتمد عليها في تقييم مستوى تطور أي اقتصاد، إذ أصبحت اقتصاديات الدول تقاس في تطوراتها على مدى التوجه نحو رقمنة اقتصادها. والجزائر كغيرها من الدول النامية تسعى إلى تنمية وترقية اقتصادها من خلال تطوير جهازها المصرفي، حيث باشرت منذ الاستقلال في تبني سلسلة من الإصلاحات الاقتصادية التي مست بشكل أساسي نظامها المصرفي كونه الركيزة الأساسية لأي نظام اقتصادي وذلك من خلال القيام بمجموعة من الإصلاحات المتتالية والمتعاقبة، فبعدما تم تأميمه في السنوات الأولى للاستقلال عرف تعديلات في سنة 1971، غير أنه لم يستطع مواكبة التغيرات الحاصلة في الاقتصاد الوطني، فتبعتها إصلاحات أخرى تمثلت في اصدار قانون 1986، ثم يليه قانون 1988 المتعلق باستقلالية المؤسسات بما فيها البنوك، ثم تلتها إصلاحات مع بداية التسعينات كان مفادها تعميق الإصلاح وذلك تماشيا مع تبني الجزائر آليات اقتصاد السوق كبديل عن الاقتصاد الموجه.

ولكن رغم كل الجهود المبذولة إلا أن النظام المصرفي لازال يعاني من تأخر ملحوظ لمواكبة التطورات العالمية في العمل المصرفي، إذ أصبح تحديث وعصرنة القطاع المصرفي ضرورة ملحة في المرحلة الراهنة لاستكمال مسار الإصلاحات المصرفية، حيث عملت على ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع المصرفي، وهذه الأخيرة ساهمت بشكل كبير في ظهور الصيرفة الالكترونية.

1. نتائج الدراسة

مكننت الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي من التوصل لجملة من النتائج يمكن تحديدها كما يلي:

- أدى الاستعمال الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المعاملات التجارية بين الدول العالم إلى ضرورة التخلي عن الاقتصاد التقليدي والتوجه نحو الاقتصاد الرقمي؛
- نجاح ونمو الاقتصاد الرقمي يعتمد على مدى قدرة المجتمعات على المشاركة في شبكات المعلومات ومواقع الإنترنت مما يساهم في تقليص الفجوة الرقمية؛
- إن اعتماد التجارة الالكترونية يتطلب وجود بيئة إلكترونية تركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- إن إجراء إصلاح النظام المصرفي يعد الخطوة الأساسية للإصلاح الاقتصادي؛

- أهمية إصلاح المنظومة المصرفية الجزائرية التي مازالت تتخبط في المشاكل ومتاهات البرامج الإصلاحية المتعددة التي جزء منها يعتمد على عصرنة النظام واعتماد الصيرفة الالكترونية على وجه الخصوص نظرا لمساهمتها في بناء الاقتصاد الرقمي؛

أما فيما يخص الناحية التطبيقية:

- يوفر البنك مجموعة من الخدمات المصرفية الالكترونية والتي تعتمد بالدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات والاتصال منها: الخدمات المصرفية عبر الصرافات الآلية، وهو يوفر تبعا لذلك عدد من البطاقات المصرفية لزيائنه والتي تختلف خصائصها حسب حاجاتهم المختلفة؛
 - أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة قوية بين الإصلاح المصرفي والاقتصاد الرقمي، أي أنه كلما عمل البنك الوطني الجزائري على تحديث وعصرنة قطاعه المالي والمصرفي، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واعتماد أساليب حديثة في تقديم الخدمة المصرفية كلما حقق ذلك الاندماج في الاقتصاد الرقمي، وهو ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية للدراسة.
 - إن اهتمام البنك الوطني الجزائري بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نشاطه المالي والمصرفي، واستخدامها بكفاءة عالية يؤدي ذلك إلى تحسين وتطوير خدماته المصرفية لمواكبة التطورات التي يشهدها العمل المصرفي، وهو ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة.
 - أظهرت نتائج الدراسة أيضا وجود علاقة تأثير معنوية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على رضا زبائن البنك الوطني الجزائري وذلك باعتبارهم باعتبارها عامل مهم في استمرار تعاملهم مع البنك، أي أنه كلما تم الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصال أدى ذلك إلى ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها، وبالتالي تحقيق رضا زبائن البنك الوطني الجزائري، وهو ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة.
 - على الرغم من الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من قبل المصرف إلا أنها تبقى محدودة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب إذ ما تم مقارنتها بما تشهدها الساحة المصرفية العالمية؛
- بناءً على هذه النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن تقديم عدد من الاقتراحات والتوصيات على النحو التالي:

- العمل على تقوية البنية التحتية لبناء الاقتصاد الرقمي وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- سن القوانين والتشريعات لضمان الثقة والأمان في المعاملات الالكترونية؛

- زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في المصارف كونها أحد الدعامات الأساسية اللازمة لتقديم خدمات مصرفية متطورة؛
- التوسع في استخدام شبكة الانترنت؛
- ضرورة تشجيع البحث والابتكار والابداع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- العمل على تحديث وعصرنة النظام المالي والمصرفي بإدخال التكنولوجيا المتطورة وتشجيع استخدامها في البنوك الجزائرية، والعمل على تطوير مهارات المستخدمين وزيادة كفاءتهم في استغلال هذه التكنولوجيات من أجل ربح الوقت وتقليل التكاليف وتقديم خدمة ذات جودة للزبون؛
- العمل على تبسيط الخدمات الالكترونية من خلال النشرات وإعلام الزبائن بكيفية العمل بها قبل تطبيقها فعليا.

في الأخير تجدر الإشارة إلى أن هذا الموضوع لا يقف عند هذا الحد، بل هناك إشكاليات أخرى لم نتناولها الدراسة، فتعتبر آفاقا مفتوحة لأبحاث ودراسات مستقبلية فيما يلي أهمها:

- الصيرفة الالكترونية ومدى مساهمتها في جودة الخدمة المصرفية؛
- آفاق ومستقبل المصارف الجزائرية في ظل التطورات التكنولوجية؛
- مدى اهتمام المؤسسات الاقتصادية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وفي نهاية هذه البحث نسأل المولى عز وجل أن نكون ممن اجتهد فأصاب أجرين، وإلا أجر واحد، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.



قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. الكتب باللغة العربية

1. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الرابعة، 2005.
2. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة السابعة، 2010.
3. أمير فرج يوسف، التجارة الالكترونية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008.
4. بن علي بلعزوز، محاضرات في النظريات والسياسات النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثالثة، 2008.
5. خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، مطبوعة مقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة مسيلة، الجزائر، بدون سنة النشر.
6. رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، الطبعة الأولى، 1999.
7. رائد محمد عبدي، الإدارة العامة الحديثة، الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
8. ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
9. شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1989.
10. طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.
11. عبد الرحمن الهاشمي، فائزة محمد العزاوي، المنهج والاقتصاد المعرفي، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2007.
12. فائزة لعرف، مدى تكيف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لجنة بازل وأهم انعكاسات العولمة، دار الجامعة الجديدة، الجزائر، 2013.
13. فريد النجار، الاقتصاد الرقمي: الانترنت وإعادة هيكلة الاستثمار والبورصات والبنوك، الدار الجامعية، مصر، الطبعة الأولى، 2007.
14. كاترين فيو، التسويق الإلكتروني، ترجمة وردية واشد، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2008.
15. محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2006.
16. محمد خليل أبو زلطة، زياد عبد الكريم القاضي، التجارة الالكترونية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
17. محمود حميدات، مدخل للتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.
18. مفيد عبد اللاوي، محاضرات في الاقتصاد النقدي والسياسات النقدية، مزار، الجزائر، 2007.

19. ناصر خليل، التجارة والتسويق الإلكتروني، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
20. ناظم محمد الشمري، عبد الفتاح زهير، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
21. نبيل علي، نادية حجازي، الفجوة الرقمية: رؤية عربية لمجتمع المعرفة، عالم المعرفة، الكويت، 2005.
22. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الاستراتيجيات، الوظائف، المجالات، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2009.
23. هاشم الشمري، ناديا الليثي، الاقتصاد المعرفي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
24. وسيم محمد الحداد، وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2012.

II. الكتب باللغة الأجنبية

1. Abdelkrim Naas, Le système bancaire algérien: De la décolonisation à l'économie de marché, Maisonneuve et Larose, Paris, France, 2003.
2. Amour ben Halima, Le système bancaire algérien textes et réalité, Editions DAHLEB, Alger, 2001.
3. Harbhajan Kehal, Varinder Singh, Digital Economy: Impacts, Influences and Challenges, Idea Group Publishing, USA, 2005.

ثانياً: الأطروحات والرسائل

II. الأطروحات والرسائل باللغة العربية

1. أحميمة خالد، أزمة الديون السيادية الأوروبية وانعكاساتها على موازين مدفوعات دول المغرب العربي، رسالة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013.
2. بسمة محمد الخطيب، دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة دمشق، سوريا، 2014.
3. بعلي حسني مبارك، إمكانيات رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية والمصرفية المعاصرة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2012.

4. بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2013.
5. بورمة هشام، النظام المصرفي الجزائري وإمكانية الاندماج في العولمة المالية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة سكيكدة، 2009.
6. جمعون نوال، دور التمويل المصرفي في التنمية الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005.
7. حسين العلمي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص الاقتصاد الدولي والتنمية المستدامة، جامعة سطيف، 2013.
8. حياة نجار، إدارة المخاطر المصرفية وفق اتفاقيات بازل، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف، 2014.
9. ذهبي ريمة، الاستقرار المالي النظامي: بناء مؤشر تجميعي للنظام المالي الجزائري، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2013.
10. رضوان ربيع، الاقتصاد الرقمي: نموذج التجارة الإلكترونية عبر شبكة الانترنت، رسالة ماجستير، كلية العلوم السياسية والاعلام، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2007.
11. ساعد ابتسام، تقييم كفاءة النظام المالي الجزائري ودوره في تمويل الاقتصاد، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، 2009.
12. صراع كريمة، واقع وأفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة وهران، 2014.
13. عبد الرزاق سلام، القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة، أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012.
14. علوي هند، قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم المكتبات، جامعة قسنطينة، 2008.
15. لزرق نبيلة، الفجوة الرقمية بين الدول المتطورة والنامية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة وهران، 2015.
16. محرز جلال، نحو تطوير وعصرنة القطاع المصرفي في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006.

II. الأطروحات والرسائل باللغة الفرنسية

18. Sébastien Vivier Lirimont, **Risques et fragilités des réseaux interbancaires**, Thèse de Doctorat, Université Paris 1 PANTHÉON SORBONNE, Paris, France, 2006.

ثالثا: الملتقيات

I. الملتقيات باللغة العربية

1. الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة، 26-27 أبريل 2011:
 - كمال مولوج، محمد طلحة، الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية؛
 - محرز نور الدين، صيد مريم، نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية.
 - مداحي محمد، التجارة الإلكترونية وواقع استخدامها على المستوى الدولي والعربي؛
 - معيزي قويدر، التجارة الإلكترونية منافعها ومعوقاتنا ومتطلبات نجاحها؛
 - منصور الزين، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني؛
 - يدو محمد، قاشي خالد، استراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية؛
2. ايت زيان كمال، حورية ايت زيان، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الخامس نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الأردن، 04-05 جويلية 2007.
3. بلعوز بن علي، كتوش عاشور، دراسة لتقييم انعكاس الإصلاحات الاقتصادية على السياسة النقدية، الملتقى الدولي حول السياسات الاقتصادية في الجزائر: الواقع والآفاق، جامعة تلمسان، 29-30 ديسمبر 2004.
4. بلعوز بن علي، كتوش عاشور، واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهج الإصلاح، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004.
5. حدادة سمية وآخرون، التسويق الإلكتروني وآليات حماية المستهلك كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ميله، 23-24 أبريل 2018.
6. كروش نور الدين وآخرون، التجارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع والآفاق، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، جامعة ميله، 23-24 أبريل 2018.
7. لطرش جمال وآخرون، المستهلك الإلكتروني بين مزايا ومخاطر التجارة الإلكترونية، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، جامعة ميله، 23-24 أبريل 2018.

8. مزروق عاشور، معموري صورية، عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر، الملتقى الدولي الثاني حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 11-12 مارس 2008.
9. مفتاح صالح، أداء النظام المصرفي الجزائري من قبيل الاستقلال إلى فترة الإصلاحات، المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 08-09 مارس 2005.
10. يدو محمد، بوعافية رشيد، انعكاسات الاقتصاد الرقمي على النشاط الاقتصادي، الملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة خميس مليانة، 13-14 مارس 2012.

II. الملتقيات باللغة الفرنسية

11. Ben mansour Abdellah, Lachachi Meriem, Quelle place occupe la loi 90-10 dans la politique monétaire Algérienne, Séminaire international sur les Politiques économiques en Algérie, Université de Tlemcen, 29-30 Décembre 2004.

رابعاً: المقالات والمجلات

1. أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد: 07، 2010.
2. البشير عبد الكريم، بوجحيش خالدية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة الشلف، العدد: 17، 2017.
3. إلياس شاهد، وآخرون، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية، جامعة ورقلة، العدد: 03، 2016.
4. بلعاش ميادة، بن اسماعين حياة، مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، العدد: 16، 2014.
5. زبير عياش، سمية عبابسة، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة قسنطينة، العدد: 46، 2016.
6. زغدار أحمد، حميدي كلثوم، تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية ARTS في النظام المصرفي الجزائري، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة المدية، العدد: 09، الجزء: 02، 2015.
7. كمال عياشي، أداء النظام المصرفي الجزائري في ضوء التحولات الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد: 10، 2006.

8. لعمى أحمد، الداوي خيرة، مراحل ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية، مجلة إدارة التغيير في المؤسسة الجزائرية، جامعة الجزائر، العدد: 01، 2012.
9. مختار معزوز، محمد بن موسى، التسويق الالكتروني كأداة تميز منظمات الأعمال الحديثة في ظل منحى التجارة الالكترونية والتوجه الرقمي للاقتصاد، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة الجلفة، 2015.
10. مسعودي عبد الهادي، لعروس لخضر، تقييم واقع التجارة الالكترونية واستعمالات البطاقات الالكترونية بالجزائر، مجلة التنمية واقتصاد التطبيق، جامعة المسيلة، العدد: 02، 2017.
11. منى عبد الله الغانم، الفجوة الرقمية، مجلة اعلم، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد: 13، 2014.

خامسا: التقارير

1. التقرير السنوي 2015، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، بنك الجزائر.
2. التقرير السنوي 2016، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، بنك الجزائر.

سادسا: القوانين والمراسيم التشريعية

1. الأمر 71- 47 المؤرخ في 30 جوان 1971 المتضمن تنظيم مؤسسات القرض، الجريدة الرسمية، العدد: 55، الصادرة بتاريخ 6 جوان 1971.
2. الأمر رقم 10- 04 المؤرخ في 26 أوت 2010 المعدل والمتمم للأمر رقم 03- 11 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد: 50، الصادرة في أول سبتمبر 2010.
3. المادة 02 من الأمر 01-01 المؤرخ في 27 فيفري 2001 المعدل والمتمم للقانون 90- 10 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد: 14، الصادرة بتاريخ 28 فيفري 2001.
4. المادة 03 من الأمر 01-01 المؤرخ في 27 فيفري 2001 المعدل والمتمم للقانون 90- 10 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد: 14، الصادرة بتاريخ 28 فيفري 2001.
5. المادة 10 و 11 من القانون رقم 86- 12 المؤرخ في 19 أوت 1986 المتعلق بنظام البنوك والقرض، الجريدة الرسمية، العدد: 34، الصادرة بتاريخ 20 أوت 1986.
6. المادة 26 من القانون رقم 86- 12 المؤرخ في 19 أوت 1986 المتعلق بنظام البنوك والقرض، الجريدة الرسمية، العدد: 34، الصادرة بتاريخ 20 أوت 1986.

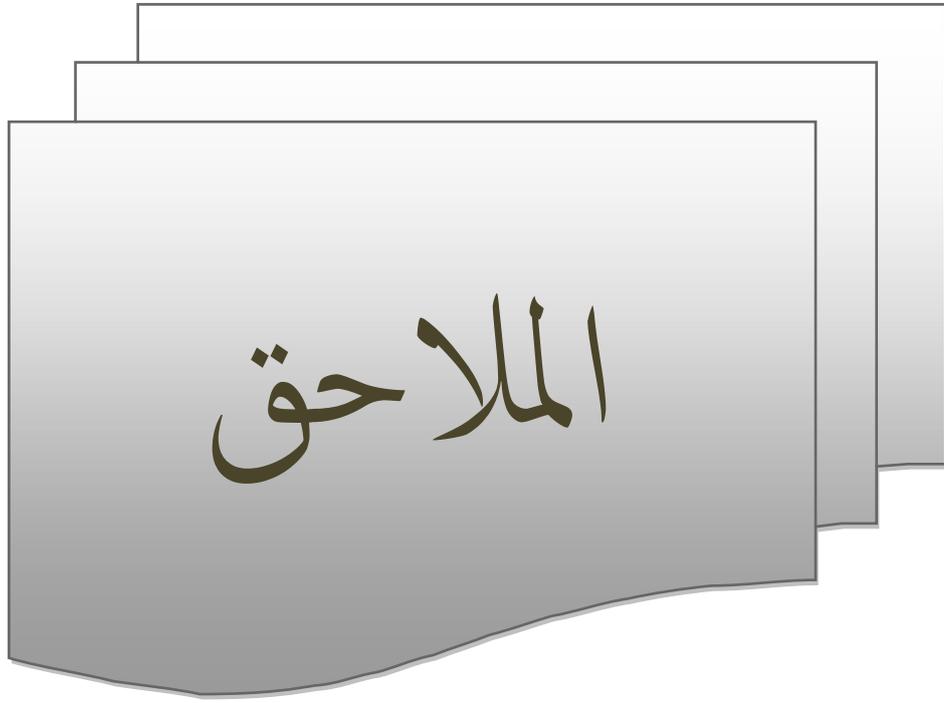
7. المادة 36 من الأمر 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المعدل والمتمم للقانون 90-10 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية، العدد: 52، الصادرة بتاريخ 27 أوت 2003.

سابعا: المواقع الإلكترونية

1. مجموعة البنك الدولي، نسبة مستخدمي الانترنت في العالم، الموقع:

<https://data.albankaldawli.org/indicator/IT.NET.USER.ZS?end=2017&start=2006>,
05/04/2018.

2. [www.bank of algeria.dz](http://www.bankofalgeria.dz), 05/04/2018.





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

استبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر المعنونة بـ: " الإصلاح المصرفي كمدخل للاندماج في الاقتصاد الرقمي في الجزائر - دراسة حالة بنك التنمية المحلية - تبسة -"، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بغرض جمع المعلومات التي تساهم في إتمام الجزء التطبيقي من هذه الدراسة، التي تهدف إلى معرفة الدور الذي يلعبه الإصلاح المصرفي في الاندماج في الاقتصاد الرقمي، وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة التي تضمنتها هذه الاستمارة بكل دقة وموضوعية، ونحن على ثقة بأن مساهمتكم كموظفين بالبنك في إبداء الرأي الدقيق على الأسئلة الواردة بالقائمة سيكون له الأثر الكبير في إثراء هذا البحث والوصول إلى نتائج دقيقة، ونؤكد لكم أن إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم سلفا حسن تعاونكم

وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

إشراف:

الدكتور الوافي الطيب

من إعداد الطالبتين:

ابتسام فارس

منية زروق

أولاً: البيانات الشخصية لعينة الدراسة

يرجى وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

1. الجنس: ذكر أنثى

2. العمر: أقل من 25 سنة من 25 إلى أقل من 35 سنة

من 35 إلى أقل من 45 سنة من 45 سنة فما فوق

3. المستوى التعليمي: ثانوي أو أقل تقني سامي

جامعي دراسات عليا

4. المركز الوظيفي:

عون تحكم عون تنفيذ اطار اطار سامي

5. الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

ثانيا: محاور الاستبيان

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في البنك						
الرقم	العبارات	بشدة موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير بشدة موافق
01	يمتلك البنك عدد كاف من الصرافات الآلية تلبي احتياجات الزبائن					
02	يوفر البنك للزبائن أنواع مختلفة من البطاقات البنكية					
03	يتوفر لدى البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية (صرافات آلية لسحب الأموال، صرافات آلية لتحويل الأموال...)					
04	يوفر البنك أجهزة اتصال تساعد على نقل وتبادل المعلومات في مختلف المستويات					
05	عندما يحدث خلل في الأجهزة يتم إصلاحها وصيانتها بسرعة					
06	يستخدم البنك الهاتف لتقديم الخدمات المصرفية للزبائن (كالاستعلام عن حالة الرصيد، متابعة التحويلات التي تمت على حساب العميل، استقبال العميل لرسائل الكترونية حول حالات الطوارئ المتعلقة بأرصده...)					
07	يتم التواصل مع البنك من خلال موقع الكتروني خاص به عبر شبكة الانترنت					
08	شبكة الاتصال السلكية واللاسلكية المستخدمة في البنك حديثة ومتطورة					
09	تتوافق البرامج مع الأجهزة التي يتم استخدامها في البنك					
10	يقوم البنك بتطوير وتحديث البرامج والتطبيقات بشكل دوري					

المحور الثاني: إجراءات عصرنة المنظومة المصرفية

الرقم	العبارات	بشدة موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يعمل البنك على تطوير تكنولوجيا المعلومات لتحسين قدرته التنافسية					
02	يهتم البنك بتطوير خدماته من خلال ادخال التكنولوجيا الحديثة عليها					
03	يسعى البنك لتوسيع معارف العمال وتطوير مهاراتهم عن طريق تنظيم دورات تدريبية وملتقيات					
04	يعمل البنك على استقطاب الموظفين ذوي الخبرات والمهارات العلمية في انجاز نشاطاته					
05	يعمل البنك على تبني مجموعة من القوانين تضمن حقوق المتعاملين في ظل التعاملات الالكترونية					
06	يعمل البنك على مواكبة تطورات خدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة					
07	يعمل البنك على التوسع في استخدام الانترنت لتقديم خدمات مصرفية متنوعة للزبائن					
08	يهتم البنك بتفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيسي لكل بنك وبين باقي فروعها بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالزبائن					
09	يعمل البنك على زيادة الانفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات					

					يشجع البنك عملية البحث والتطوير لتحسين خدماته الحالية واستحداث خدمات جديدة	10
					يقوم البنك باستشارة خبراء للاستفادة من معارفهم وخبراتهم لدعم عملية تطوير الخدمات المصرفية	11



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

استبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر المعنونة بـ: " الإصلاح المصرفي كمدخل للاندماج في الاقتصاد الرقمي في الجزائر - دراسة حالة بنك التنمية المحلية - تبسة -"، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بغرض جمع المعلومات التي تساهم في إتمام الجزء التطبيقي من هذه الدراسة، التي تهدف إلى معرفة الدور الذي يلعبه الإصلاح المصرفي في الاندماج في الاقتصاد الرقمي، وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة التي تضمنتها هذه الاستمارة بكل دقة وموضوعية، ونحن على ثقة بأن مساهمتكم كزبائن للبنك في إبداء الرأي الدقيق على الأسئلة الواردة بالقائمة سيكون له الأثر الكبير في إثراء هذا البحث والوصول إلى نتائج دقيقة، ونؤكد لكم أن إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم سلفا حسن تعاونكم

وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

إشراف:

الدكتور الوافي الطيب

من إعداد الطالبتين:

ابتسام فارس

منية زروق

أولاً: البيانات الشخصية لعينة الدراسة

يرجى وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

1. الجنس: ذكر أنثى

2. العمر:

أقل من 25 سنة من 25 إلى أقل من 35 سنة
 من 35 إلى أقل من 45 سنة من 45 سنة فما فوق

3. المستوى التعليمي:

ثانوي أو أقل تقني سامي
 جامعي دراسات عليا

4. المهنة:

موظف مهنة حرة متقاعد

5. مدة التعامل مع البنك:

أقل من سنة من سنة إلى 3 سنوات
 من 4 إلى 6 سنوات أكثر من 6 سنوات

6. أسباب اختيار التعامل مع البنك:

جودة الخدمة المقدمة أسعار مناسبة تكنولوجيا متطورة

7. القناة الالكترونية المتعامل بها مع البنك للحصول على الخدمة المصرفية الالكترونية

الصرافات الآلية الموقع الالكتروني للبنك الاثنان معا

ثانيا: محاور الاستبيان

المحور الأول: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق رضا الزبائن					
الرقم	العبارات	يشدة موافق	موافق	محايد	غير موافق
01	تساهم الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك في تقديم تسهيلات للزبائن				
02	ليست هناك خطورة عند تقديم معلوماتك الشخصية عبر بريد أو موقع البنك				
03	يقدم الموقع الالكتروني الخاص بالبنك خدمات مصرفية تتلاءم واحتياجات الزبائن				
04	توفر الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك الجهد والوقت				
05	يحقق البريد الالكتروني ردود سريعة على طلبات الزبائن				
06	تسمح البطاقات البنكية المعتمدة من البنك بتوفير خدمات متنوعة للزبائن (سحب الأموال، تسديد قيمة المشتريات...)				
07	يمكن الاستفادة من الخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك خلال أيام العطل أو السفر أو الأعياد				
08	يقوم البنك بإصدار نشرات الكترونية تضم كافة المعلومات المتعلقة بنشاطاته				
09	محتوى الموقع الإلكتروني للبنك منظم ومن السهل تتبعه				
10	هناك شعور بالأمان في إتمام المعاملات المصرفية عبر الصرافات الآلية				
11	هناك ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك				

المحور الثالث: إجراءات عصرنة المنظومة المصرفية

غير بشدة موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	الرقم
					يسعى البنك للاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصال بما يكفل وصول الخدمات المصرفية إليك بدقة وسهولة	01
					يسعى البنك للتوسيع في استخدام الانترنت لتقديم خدمات مصرفية متنوعة بكفاءة أعلى وتكلفة أقل وذلك لاستقطاب عدد كبير من الزبائن	02
					يحافظ البنك على حقوق المتعاملين في ظل التعاملات الالكترونية	03
					يعمل البنك على تحديث وعصرنة نظام الدفع بما يكفل تلبية رغباتك	04
					يسعى البنك لتقديم خدمات مصرفية متطورة وحديثة	05
					يعمل البنك على توفير عدد كاف من الصرافات الآلية تتناسب مع احتياجاتك كزبون	06
					يقوم البنك بعمليات بحث وتطوير تتوافق مع رغبات الزبائن	07
					يتميز أداء العاملين في ظل تطور الخدمات المصرفية بالأداء والسرعة المطلوبين	08
					يقوم البنك باستحداث خدمات جديدة بما يتناسب مع التطورات التكنولوجية	09

المُلخَص

شرعت الدولة الجزائرية في العشرية الأخيرة من القرن الماضي في إصلاحات اقتصادية، شملت جميع المجالات، بما فيها إصلاح المنظومة المصرفية، وتجلّى ذلك من خلال صدور نصوص تشريعية وتنظيمية تسهل عملية التلاؤم مع متغيرات البيئة المصرفية، وهذا يدخل في إطار التحول إلى اقتصاد السوق والاندماج في الاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي استلزم استخدامها ضرورة تطور القطاع المالي والمصرفي وتطبيق المعلوماتية في العمل المصرفي لتسهيل المعاملات المصرفية الخارجية، لذلك فإن متطلبات التغيير لمواجهة هذه التحديات له أهمية كبيرة، إذ أن ضرورة تبني المفاهيم المعاصرة لتقديم الخدمات المصرفية يعتبر مدخلا ومصدرا لامتلاك الميزة التنافسية، وهو الأمر الذي يجب أن تأخذ به البنوك الجزائرية لتطوير المعاملات المصرفية وخاصة الخارجية منها.

الكلمات المفتاحية: الإصلاح المصرفي، الاقتصاد الرقمي، النظام المصرفي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال

Résumé

L'état algérien a commencé dans la dernière décennie du siècle dernier dans les réformes économiques, qui comprenait tous les domaines, y compris la réforme du système bancaire, et se manifeste par l'émission des textes législatifs et réglementaires pour faciliter la compatibilité avec les variables d'environnement bancaire du processus, et cela fait partie de la transition vers une économie de marché et l'intégration dans l'économie qui est basé sur l'information et la technologie de communication numérique, ce qui a nécessité l'utilisation de la nécessité pour le développement du secteur financier et bancaire et l'application des technologies de l'information dans le secteur bancaire pour faciliter les transactions bancaires à l'étranger, de sorte que les exigences changent pour relever ces défis est d'une grande importance, comme la nécessité de concepts contemporains pour la fourniture de services bancaires intégrés est une source d'entrée de posséder un avantage concurrentiel, qui devrait prendre ses banques algériennes pour développer les transactions bancaires, en particulier les étrangers.

Les Mots clé: réforme bancaire, économie numérique, système bancaire, technologies de l'information et de la communication.