31-330-118-2

جامعة سعد دحلب بالبليدة

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة ماجستير

التخصص: مالية، نقود، بنوك

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية
دراسة حالة الجزائر

من طرف

محمـــد يـــدو

جامعة البليدة المكتب المركزية

أمام اللجنة المشكلة من:

ناصر مراد	أستاذ محـاضـــر ، جامعة البليـدة	رئيسا
أحمد باشي	أستاذ التعليم العالي ، جامعة الجزائر	مشرفا و مقررا
مسعود دراوسي	أستاذ محاضـــــر، جامعة البليـدة	عضوا مناقشا
فاطمة بن حمودة	أستاذة محاضـــــر، جامعة البليـدة	عضوا مناقشا
فارس مسدور	أستاذ مكلف بالدروس، جامعة البليدة	عضوا مناقشا

البليدة، أكتوبر 2007

ملخص

في الوقت الذي عرفت فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تطورا مذهلا ، شهد الاقتصاد العالمي تحولات جوهرية عميقة أسفرت عن ميلاد أفكار اقتصادية جديدة في أدبيات الاقتصاد ، كالاقتصاد الرقمي القائم على الرقمية من خلال التنسيق والتفاعل المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات ،والعمل على نشر مجتمع المعلومات والمعرفة وتشجيع بناء الحكومة الالكترونية والشركات الالكترونية والأعمال الإلكترونية والبورصات الالكترونية .

وفي هذا العصر الرقمي الذي تنتشر فيه الإنترنت انتشارا هائلا، شاع مفهوم التجارة الإلكترونية التي تتيح العديد من المزايا، فبالنسبة لرجال الأعمال، أصبح من الممكن تجنب مشقة السفر للقاء شركائهم وعملائهم، وأصبح بمقدورهم الحد من الوقت والمال للترويج لبضائعهم وعرضها في الأسواق، أما بالنسبة للزبائن فليس عليهم التنقل كثيرا للحصول على ما يريدونه، إذ يكفي اقتناء جهاز كمبيوتر ، وبرنامج مستعرض للانترنت و اشتراك في الانترنت ، بالإضافة إلى أنها تتيح للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة فرصة الدخول إلى الأسواق العالمية .

مع بداية الانتقال إلى عصر المعرفة والمعلومات، ومع ظهور الاقتصاد الرقمي وانتشار التجارة الالكترونية في ضوء الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عرف النشاط المصرفي تغيرات جوهرية تمثلت أساسا في التوجه نحو البنوك الشاملة، والاندماجات المصرفية، والتوسع في استخدام المعاملات المصرفية الإلكترونية التي تعتمد على تطبيق نظم ووسائل جديدة حققت السرعة في الاستفادة القصوى مما تتيحه هذه التكنولوجيا الحديثة ، و التي انعكست بشكل واضح على الأنظمة المصرفية لغالبية دول العالم، هذه التطورات التي أفرزتها الثورة التكنولوجية كانت لها تأثيرات واسعة، حيث أصبحت مهمة القائمين على هذه الأنظمة الاستفادة من الآثار الإيجابية ومواجهة الآثار السلبية، إلا أنه يوجد خلاف في الرأي حول الآثار الاقتصادية للتطورات العالمية على القطاع المصرفي محليا وعالميا، وأن هناك كثير من المزايا والمكاسب التي تحققت نتيجة لتلك التطورات،و يرى البعض

الآخر أن هناك بعض الآثار السلبية المحتملة نتيجة هذه التطورات، خاصة وأن معظم المصارف في الدول النامية ومنها الجزائر لا زالت غير مؤهلة للاندماج في الاقتصاد العالمي .

ولما كانت الجزائر كغيرها من الدول النامية تسعى إلى تكييف اقتصادها بصفة عامة ونظامها المصرفي بصفة خاصة مع هذه التحولات لتفادي الآثار السلبية ، قامت الجزائر بانتهاج جملة من الإصلاحات الشاملة بهدف تحديث نظامها المصرفي من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

شكر

" .....إِنْ أُرِيدُ إِلَّا الْإِصْلَاحَ مَا اسْتَطَعْتُ وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ" هود الآية 88

الحمد لله الذي وفقنا للقيام بهذا العمل المتواضع الذي لا أنسى أن اشكر فيه كل من مد يد العون من قريب او بعيد

بداية أتقدم بشكري الجزيل و تقديري الكبير إلى **الأستاذ المشرف الدكتور" باشي أحمد"** على توجيهاته و نصائحه القيمة.

كما أتقدم بالشكر إلى مديرة النقدية بمؤسسة سانيم على مساعدتها لنا في انجاز هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر إلى **السيد كركار مصطفى** على مساعدته لنا في انجاز هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر إلى عميد و أساتذة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.

كما اشكر المدير الفرعي للإدارة والوسائل – مديرية المستخدمين – بوزارة المجاهدين على تفهمه ومساعدته،دون أن أنسى الطاقم الإداري.

كما أشكر أيضا عمال مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير بالبليدة على حلمهم و مساعدتهم كل بإسمه .

محمد يدو

.1.1.1.2 : مفهوم الخدمة المصرفية..... 63

.2.1.1.2 : *أنواع الخدمات المصرفية*..... 64

.3.1.1.2 : أساليب تطوير الخدمات المصرفية..... 70

.2.1.2 : مبررات تحديث الخدمات المصرفية..... 73

.1.2.1.2 : تعريف تحديث الخدمات المصرفية..... 73

.2.2.1.2 : العولمة المصرفية و تحرير تجارة الخدمات المصرفية..... 73

.3.2.1.2 : لجنة بازل..... 75

.4.2.1.2 : الخدمة المصرفية في ظل العولمة المصرفية..... 77

.3.1.2 : التسويق المصرفي كآلية لتحديث الخدمات المصرفية..... 81

.1.3.1.2 : مفهوم التسويق المصرفي..... 82

.2.3.1.2 : مزيج التسويق المصرفي..... 84

.3.2.2.2 : بحوث التسويق المصرفي ودورها في تحديث الخدمات المصرفية..... 85

.2.2 : الخدمات المصرفية الإلكترونية وظهور المصارف الإلكترونية..... 85

.1.2.2 : ماهية الصيرفة الإلكترونية وتحدياتها..... 86

.1.1.2.2 : مفهوم ومزايا الصيرفة الإلكترونية..... 86

.2.1.2.2 : أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية..... 88

.2.2.2 : مخاطر الصيرفة الإلكترونية و إستراتيجية مواجهتها..... 90

.1.2.2.2 : مخاطر الصيرفة الإلكترونية..... 90

.2.2.2.2 : إستراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية..... 92

.3.2.2 : المصارف الإلكترونية..... 93

.1.3.2.2 : مفهوم المصارف الإلكترونية..... 93

.2.3.2.2 : مزايا ومتطلبات المصارف الالكترونية..... 95

.3.3.2.2 : تحديات المصارف الإلكترونية ومعايير تقييم نجاحها..... 97

.3.2 : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على تحديث وسائل الدفع..... 98

.1.3.2 : البطاقات المصرفية الحديثة ونظام التحويلات المالية الإلكترونية..... 98

2.1.2.3 : استرتيجـــية إدمـــاج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر..... 133
2.2.3 : مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر..... 135
1.2.2.3 : الشبكة الهاتفية في الجزائر..... 135
2.2.2.3 : الانتـــــرنت في الجزائر..... 137
3.2.2.3 : حظيرة آلات وبرامج الكمبيـــوتر في الجزائر..... 138
3.2.3 : واقع وآفاق عناصر الاقتصاد الرقمي في الجزائر..... 139
1.3.2.3 : قطـــاع الإدارة والحكـومـــة الالكتـرونـــية..... 139
2.3.2.3 : قطاع التربيـــة الوطنـية..... 140
2.3.2.3 : قطاع التكوين المهني وقطاع التعليم العالي و البحث العلمي..... 140
4.3.2.3 : قطاع الصحة و قطاع العدل..... 142
5.3.2.3 : القطاع البنكي و المالي و القطـــاع الصنـــاعي..... 143
3.3 : الصيرفة الالكترونية في الجزائر الواقع والأهداف..... 144
1.3.3 : مشـــروع تحديـــث نظـام الدفع في الجزائر..... 144
1.1.3.3 : مضمـــونه..... 144
2.1.3.3 : أهـــدافه..... 145
3.1.3.3 : خطة عمله..... 146
2.3.3 : المكونات الرئيسية لمشروع تحديث نظام الدفع في الجزائر..... 147
1.2.3.3 : نظام التسويات الإجمالية الفوري ARTS*..... 147
2.2.3.3 : نظـام الدفـــع الشـامـــل..... 152
3.2.3.3 : البطاقات المصرفية في الجزائـر..... 154
3.3.3 : تحديات الصيرفة الالكترونية في الجزائر وانعكاساتها على الاقتصاد الوطني..... 160
1.3.3.3 : تحديـــات الصيـــرفة الالكترونيـــــة في الجزائر..... 160
2.3.3.3 : انعكاسات الصيرفة الالكترونية على الاقتصاد الوطني..... 161
ملخص الفصل الثالث: 163
الخاتمـــــــة: 164-168
المـراجـــــــع: 169-180

قائمة الجداول

الرقم		الصفحة
01	المجموعة العالمية – مؤشرات الجهوزية.	26
02	مؤشـــرات كثـــافة الاستخـــــــدام.	27
03	المجمـــوعة الإقليميـــــة المكملـــــة.	28
04	نمو التجارة الإلكترونية الدولية (مليار دولار أمريكي) .	60
05	التجارة الالكترونية من نمط (BtoB) حسب الأقاليم خلال الفترة 2000-2004.	60
06	هيكل الودائع للنظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2004/2002.	129
07	مساهمـــة البنـــوك التجاريـــة في الإيـداع في الفترة 2006/2002.	130
08	هيكـــل القـــروض حســـب القطـــاع الممول للفترة 2006/2002.	131
09	هيكل القروض حسب مدة القرض.	131
10	يبين تطـور حجـم وسائـل الدفـع المقدمـة للتحصيـل بغـرف المقاصـــة ببنـك الجزائـر للفترة (2003-2005).	132
11	تطـــور نسبـــة وسائـــل للجـــزائر للفتـــرة (2003-2005) .	132
12	إحصائيات حول الموزعات الآلية للنقود خـــلال سنـــة 2002 .	155
13	حجم التحويلات بالأرقام ما بين المصارف باستعمال بطاقة السحب.	156

قائمة الأشكال

الرقم		الصفحة
01	قطـــاعـــات الاقتصـــاد الجـديـد	30
02	تسمـــيات الاقتصـــاد الـرقمـــي.	31
03	تنمية تكنولوجيا المعلومات الاقتصادية.	34
04	عنـاصـــر الاقتصـــاد الـرقمـــي.	40
05	أشكـــال التجـــارة الالكتـــرونيـــة.	47
06	أطراف التعامل ببطاقة الائتمان و العلاقة بينهم	102
07	دورة استخدام النقد الالكتـــروني و إجراءاتها.	106
08	الشيـــك الإلكتـــروني.	110
09	دورة استخـــدام الشيـــك الالكتـــرونى و إجـــراءاتـها.	111
10	قائمة المؤسسات المالية والمصرفية إلى غاية 2007/01/02 .	126
	تطـور الشبكـــة الهاتفيـــة بين 2000-2005 في الجـزائر.	136
12	تطور مستعملـي الانتـرنت بين 2000-2005 في الجـزائر.	138
13	هندســة نظام ARTS.	150
14	تســـويـــة المبـالـــغ الإجماليـــة في وقـــت حقيـــقي.	151
15	كيفية سير عملية السحـب بواسطة البطاقة المصرفية في الجزائر.	151
16	كيفـية سيـر عمليـة الدفـع بواسطة البطاقة المصرفية في الجزائر.	159

مقـــدمـــة

في ظل التطورات السريعة التي عرفتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، شهد العالم موجة من التغيرات والتحولات الرهيبة مست مختلف مناحي الحياة لا سيما الاقتصادية منها، أين تم الانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات، الذي يتخذ من المعرفة والتقنية مرتكزا له ، هذا التحول جعل الاقتصاد العالمي يستفيد من السرعة والفعالية التي توفرها له .

فبعد أن استقرت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأصبحت هاجس الهيئات الدولية العامة والخاصة ورمزا للسيطرة والقوة، فمن يملكها يمتلك زمام الأمور ومن تقاعس عن التعامل معها بذكاء أصبح في مؤخرة العالم ، وبات الصراع الجديد بين العالم هو الوصول السريع إلى المعلومات وامتلاك طرق تداولها وتحليلها من اجل اتخاذ قرار سليم مبني على الدقة والتحليل ،مما كون ثورة جديدة يطلق عليها ثورة تكنولوجيا الاتصالات التي تساهم بقدر كبير في تكوين التيار الجارف لمفهوم العولمة والتي شملت اقتصاديات العالم خلال العقدين السابقين.

ولعل ابرز مظاهر تكنولوجيا الاتصالات الانترنت التي أضفت على أدبيات الاقتصاد تغيرات حديثة تنطوي على أساليب وتقنيات جديدة مثل الاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على الحاسبات وشبكات المعلومات واقتصاد المعرفة ويتخذ من التجارة الالكترونية مرتكزا منها .

في ظل هذا العصر الرقمي الذي انتشر فيه الاقتصاد الرقمي بصفة عامة والتجارة الالكترونية بصفة خاصة انتشارا مذهلا ، أصبح الاهتمام باستحداث نظام مصرفي يمتاز بالفعالية و النجاعة يمثل حجر الزاوية لتطور ونجاح هذا الأخير ، من خلال تحديث الخدمات المصرفية وتكثيف الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطويعها بكفاءة بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسيابها من المصارف إلى العملاء بدقة وسهولة تتواءم ومتطلبات الاقتصاد الرقمي ،وتعتبر الصيرفة الالكترونية ابرز ما استحدثه هذا الأخير .

الفصل 1

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على النشاط الاقتصادي

لقد أدت التطورات المتسارعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي شهدها العالم في القرن الماضي ،لا سيما الحقبة الأخيرة منه إلى إحداث تغيرات جوهرية مست جميع القطاعات لاسيما الاقتصادية منها بشكل أدى إلى طرح العديد من التساؤلات بشأن مستقبل التنمية.

إن مع الدخول في العصر الرقمي حيث تتبدل الوسائل المستخدمة في العمل والبيت والمدرسة ومعظم مناحي الحياة ،وتزداد فيه الهوة الرقمية بين الدول النامية والمتقدمة، تأثر النشاط الاقتصادي بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتبدلت أساليبه مع نمو تطبيقات هاته الأخيرة ،حيث ظهر للوجود ما يسمى بالاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على التجارة الالكترونية واستخدام شبكة الإنترنت لزيادة القدرة التنافسية .

وعلى ضوء ما سبق ذكره سوف نتناول في هذا الفصل أهم المفاهيم والجوانب النظرية والعملية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاقتصاد الرقمي ، حيث نتناول في المبحث الأول ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفي المبحث الثاني عناصر الاقتصاد الرقمي ، أما في المبحث الثالث فسوف نتناول التجارة الالكترونية عبر الانترنت .

1.1. ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر 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، فهي الأداة التي من شأنها تسريع التنمية وإعادة هيكلتها عبر تامين نفاذ أكثر تناسقا للمعلومات، وفي هذا المبحث سوف نتناول المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

والاتصالات ،وكذا الاقتصاد الرقمي والفجوة الرقمية الناتجة عن التغيرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

1.1.1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يكتسي موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أهمية بالغة، نظرا للدور الذي تلعبه في استغلال المعرفة في تحقيق التنمية ، لهذا سوف نتناول مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تجزئته إلى عدة مصطلحات ،كما سنتطرق إلى مؤشرات وآثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

1.1.1.1. تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

سنحاول تعريف تكنولوجيا المعلومات ثم تعريف تكنولوجيا الاتصالات.

1.1.1.1.1.تعريف تكنولوجيا المعلومات

- تعريف التكنولوجيا:

ارتبط معنى ومضمون التكنولوجيا بطبيعة المرحلة التاريخية ومستوى تطور الحياة الاجتماعية فيمكن تعريف التكنولوجيا بأنها:

حزمة من المعلومات بما في ذلك المخترعات وبراءة الاختراع والعلامات التجارية وحقوق الملكية الصناعية الأخرى، التي تتناول المعرفة الفنية والمهارات اللازمة للإنتاج وتسويقها[1] ص (38).

كما يمكن تعريفها على أنها"التطبيق العملي للأبحاث العلمية،وهي وسيلة لأفضل التطبيقات لهذه الأبحاث العلمية"[2] ص (225).

كما عرفها الدكتـــور علي جيش "أن العلم أساس المعرفة،والتكنولوجيا هي تطبيق للمعرفـــة وأن العلم هو محرك التكنولوجيا ،والتكنولوجيا محرك التنمية" [3] ص (366).

كما يعرفها جمال أبو شنب على أنها"الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية، بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية

والتنظيمية والاجتماعية ،وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع" [4] ص (28).

كما تعرف على أنها "فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والهندسة أو تطبيقاتها في المجال الصناعي،فهي تطبيق العلم "[5] ص (80).

فمن خلال التعاريف السابقة يتضح أن التكنولوجيا هي فن وضع العلوم ، التقنيات والقواعد الأساسية التي تدخل في صميم المنتج وطرق إنتاجه ،طرق التسيير وأنظمة المعلومات في المؤسسة ،فهي تمثل الأسلوب المنهجي المنتظم الذي نتبعه عند استخدام تراث المعارف بهدف الوصول إلى الحلول المناسبة لبعض المهام العملية .

- المعلومات:

بعدما تعرضنا لتعريف التكنولوجيا باعتبارها جزءا مهما من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،سنتطرق إلى تعريف المعلومات باعتبارها موردا أساسيا تحتاج إليه المؤسسة في كل المراحل سواء عند إنشائها أو عند مزاولة نشاطها ، حيث تساعد ها في فهم طبيعة المشاكل التي تعرقلها ،وتساعدها على بناء إستراتجية من أجل اتخاذ قرارات سليمة ورشيدة، لذا كان من الأهمية التطرق إلى المفاهيم المتعلقة بالمعلومات، وفيما يلي أهم التعريفات المقدمة للمعلومات

* تعريف المعلومات:

تعرف المعلومات على أنها "صورة للأهداف والنتائج حيث تمثلها وتأتي بمعرفة لا يملكها المستلم ، أو لا يستطيع التنبؤ بها المعلومات تقلل من عدم التأكد ، وليس لها قيمة إلا إذا كان لديها تأثير ا مفيدا على القرارات والأعمال "[6] ص (07).

ويعرفها البعض على أنها " البيانات التي يتم إعدادها لتصبح في شكل أكثر فائدة للفرد والتي لها قيمة للمدير متخذ القرار ،أي أنها بيانات أصبحت لها قيمة بعد تحليلها أو تفسيرها أو تشكيلها في شكل ذا معنى ،والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو في أي شكل" [7] ص (17)

كما تعرف على أنها "كل حدث جديد أو معرفة ناتجة عن الملاحظة " [8] ص (18)،

ويعرفها البعض على أنها " جزء لا يتجزأ عن العمل أو التصرف فهي توضح له الوسائل ، الأهداف والقيود وتدعمه بالتعريف به ومطابقته مع الأهداف ، كما أنها تعبر عن النتائج الضرورية والمفيدة للتعلم والثقافة الجماعية[9]ص (07)".

وحتى تكون المعلومات فعالة بشكل يؤدي إلى إضافة معرفة لمستخدميها بالأسلوب والوقت الملائمين بما يؤثر على سلوكا تهم ويساعدهم على اتخاذ القرار الرشيد والسليم ، ينبغي أن تتوافر فيها مجموعة من الخصائص يمكن إيجازها فيما يلي :

- ملائمة المعلومات مع الغرض الذي أحدثت من اجله ، بحيث المعلومات الملائمة هي تلك المعلومات التي تؤثر على سلوك متخذ القرار وتجعله يعطي قرارا يختلف عن ذلك القرار الذي كان من الممكن اتخاذه في حالة غياب هذه المعلومات[10] ص (41)؛
- الوقتية ويقصد بها أن تكون المعلومات جاهزة في الوقت المناسب بحيث تقدم وتكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة؛
- السهولة والوضوح بحيث تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدميها، فلا يجب أن تتضمن المعلومات أي ألفاظ أو رموز أو مصطلحات أو تعبيرات رياضية غير معروفة ،بحيث لا يستطيع مستخدم هذه المعلومات أن يفهمها ؛
- يجب أن تكون المعلومات دقيقة وصحيحة بشكل يحد ويقلل من الانحرافات ؛
- أن تتمتع المعلومات بخاصية الشمول، بحيث تغطي كافة الجوانب التي تشغل بال مستخدميها أو جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها القرار ، وأن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي ؛

إن إنتاج المعلومات بالخصائص المطلوبة وفي والوقت المناسب يعتبر أمرا ضروريا وحيويا بالنسبة لاستمرار النشاطات وانجاز الأعمال والمهام ، وبصورة عامة فان المعلومة المطلوبة تتناسب مع المستويات الهرمية ،وهذا يستدعي الاستعانة باستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات .

- **تكنولوجيا المعلومات:**

من خلال ما سبق يمكن عرض أهم التعاريف لتكنولوجيا المعلومات .

يشير مصطلح تكنولوجيا المعلومات إلى مجموعة من العناصر والقدرات التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات وتخزينها ونشرها، باستخدام تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات بسرعة عالية وكفاءة لإحداث شئ مفيد، يساعد على تطور المجتمعات ،وقد غيرت تكنولوجيا المعلومات من نظام الإنتاج الخاص بالثروة الصناعية بالقرن الثامن عشر من حيث حجم وجود شكل المنتج الذي يمكن تعديله بناءاً على طلب الزبون لمواكبة التطورات والتقنيات الجديدة [11] ص (02-03).

وتعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها التكنولوجيا التي ترتكز على الكمبيوتر والالكترونيات الدقيقة والاتصالات والألياف الضوئية والبرمجيات وشبكات المعلومات[12] ص (103).

كما تم تعريفها على أنها التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها ،وتتزايد أهميتها باستمرار،نظراً للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير الذي يعتمد على جمع ومعالجة وبث المعلومات[12] ص (105).

كما عرفها البعض على أنها : استخدام الآلات التكنولوجيا الحديثة ومنها الكمبيوتر في جمع البيانات ومعالجتها[13] .

ومن خلال ماسبق يمكننا القول بأن تكنولوجيا المعلومات هي منظومة قائمة على ثلاث أبعاد رئيسية هي:الآلات التكنولوجيا ، الموارد المعرفية والموارد البشرية.

2.1.1.1.1. تعريف تكنولوجيا الاتصالات

تلعب تكنولوجيا الاتصالات دوراً هاماً في بناء مجتمع المعلومات، القائم على نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع مجالات النشاط المجتمعي ، ولتحديد تعريف تكنولوجيا الاتصالات ينبغي التعريج على تعريف الاتصال.

- تعريف الاتصال:

لا يوجد تعريف موحد أتفق عليه العلماء لتحديد مفهوم الاتصال، وذلك لأن الاتصال يتداخل مع كثير من العلوم الإنسانيـــة مثل علم الاجتماع وعلم الإدارة وغيرها من العلوم التي تهتم بدراسة الاتصـــال فيما يلي أهم التعريفات المقدمة للاتصال:

يعرف فتشارلز رأيت علم الاجتماع الاتصال بقوله الاتصال نقل المعنى والمغزى بين الأفراد[14] ص (21).

ويعرف البعض الاتصال على أنه العملية التي يتفاعل بمقتضاها مستقبل ومرسل الرسالة (كائنات حية أو بشر أو آلات)في مضامين اجتماعية معينة ،وفي هذا التفاعل يتم نقل الأفكار ومعلومات ومبهمات بين الأفراد عن قضية معينة أو معنى مجرد أو واقع معين[15] ص (06).

وانطلاقا من التعريفات السابقة يمكن تعريف تكنولوجيا الاتصالات بأنها الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها[16] ص (19) .

-أجهزة وتقنيات تكنولوجيا الاتصال: أبرز أجهزة وتقنيات تكنولوجيا الاتصال ما يلي:

*** التلكس(المبرقة):**

التلكس نظام لنقل الرسائل باستخدام جهاز سمي المبرقة ، وقد كانت المبرقة أول جهاز تم استخدامه في إرسال الرسائل بالكهرباء ،ويتم الإرسال بتخصيص شفرة معينة لكل حرف عن طريق مفتاح المبرقة بتحويل النقط (...)والشرطات(---)الخاصة بالشفرة إلى نبضات كهربائية وإرسالها عبر أسلاك البرق ، ثم بدأ استخدامها في شكل مطبوع بدلا من التشفير ، وتوالى استخدام التلكس في مجالات عدة كنقل الرسائل والأنباء الصحفية ، وكان لأعوام كثيرة هو العصب الرئيسي للتجارة وأعمال الحكومة والأعمال الحربية ، وبعد ظهور الهاتف وتوفره لدى الأفراد والمؤسسات تم الاستغناء عن خدمات التلكس لحد كبير[10] ص (58).

*** التلتكس لتبادل النصوص عن بعد:**

تطويرا للتلكس ظهر ما يعرف بنظام تبادل النصوص عن بعد، حيث يجمع هذا الأخير بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام لمعالجة النصوص، الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الالكترونية والشاشة المرئية المثبتة بها مع إمكانية خزن المعلومات المطبوعة[17] ص (124).

يتم تبادل النصوص بإعداد نص كامل المعلومات بواسطة الآلة الكاتبة، ثم قراءته على الشاشة وتعديله قبل إرساله إلى المستقبل أو الجهات المعنية، في أي وقت لاحق يكون التبادل الكترونيا من وحدة ذاكرة إلى وحدة ذاكرة ثانية أو أكثر عبر الشبكات [10] ص (59).

يتميز التلكس بسرعة نقل المعلومات والتراسل، كما يمكن إرسال المعلومات إلى عدة أطراف في نفس الوقت ويكون إرسال المعلومات وفقا لهذا النظام في شكل صفحة كاملة [18] ص (23).

*** بنوك الاتصال المتلفـزة**

تسمى أيضا بالفيديو تكس ، يعتبر من التقنيات الحديثة للاتصال في نقـل الرسائل والمعلومـات بين الأفراد والمؤسسات،وهي حالة متطورة الاستخدام واستثمار جهاز التليفون العادي عن طريق إضافة محطات وقنوات جديدة إلى جانب قنواته الاعتيادية.

يعتبر الفيديوتكس وسيلة لعرض الكلمات والأرقام والصور والرموز على شاشة التلفزيون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون ويشتمل الفيديوتكس على ثلاث ركائز مهمة .

- البـث عن طـريق شـاشـة تلفزيونية؛
- تخزين واسترجاع عن طريق الحاسوب؛
- نيل هاتفي أو بوسيلة سلكية أو لا سلكية.

*** الفاكس (الناسخ الهاتفي):**

الفاكس عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي[19] ص (35) ،ولإرسال الوثيقة أو الرسالة بالفاكس تتطلب من المرسل أن يضعها في الجهاز،ثم يدير رقم الهاتف جهاز فاكس المرسل إليه ، وبمجرد أن يفتح الخط يتحرك الخط تتحرك الآلة الفاحصة الالكترونية في جهاز الإرسال وتحول الصفحة المرسلة إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية الرقمية، التي تنتقل عبر خط الهاتف إلى جهاز فاكس المستقبل، الذي يعيد الإشارات الكهربائية الرقمية مرة أخرى إلى صورة من الوثيقة الأصلية ثم يطبع نسخة طبق الأصل منها.

*** الأقمار الصناعية:**

تقدم الأقمار الصناعية خدماتها لكونها محطات تحويل فضائية لبث إشارة ترسل بواسطة المحطات الأرضية والتي تعمل أيضا على ربط شبكات الاتصال الأرضية من خلال شبكات الهاتـف،وقد أخـذت الاتصـالات الفضائية عبر الأقمـار الصنـاعية تلعـب دورا هاما في مجـال نقـل الرسائل والمعلومات بفضل فعاليتها وعدم تأثرها بالظروف المحيطة.

*** الحاسب(الكمبيوتر):**

يعتبر الحاسوب قفـزة نوعية في الحياة البشرية، حيث أصبحـت المعلومات التي كانت تخزن

في أمهات الكتب على أرفف كبيرة الحجم الآن على قرص ضوئي،كما فتح للبشرية آفاقاً جديدة لم تكن تخطر على بال أي واحد منا،فوظيفة الحاسوب تكمن في إدخال وتخزين معلومات البيانات بكل أنواعها سواء أكانت صوراً أو نصوصاً أو أصواتاً الكترونية وتحويلها إلى معلومات التي تصبح أكثر نفعاً في المستقبل.

2.1.1.1.1. مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تختلف الدول من حيث مستوى تقدمها ومستوى استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ،فمن المؤكد أن احتياجات الدول النامية وتطلعاتها في التحول نحو مجتمع المعلومات تختلف عن احتياجات وتطلعات الدول المتقدمة ، وبما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي الركيزة الأساسية في بناء مجتمع المعلومات ،كان لزاما على الدول تركيز الرؤية بخصوص مجتمع المعلومات، من خلال وضع مؤشرات يستند عليها في تقديم صورة واضحة عن الوضع الراهن وتساعد صانعي القرارات على اتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة، لتوجيه واستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق عملية التنمية .

وفي هذا الصدد دعت الأمم المتحدة ومنظمات دولية أخرى إلى إيجاد مؤشرات مشتركة يتم الاعتداد لها في قياس مدى استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بناء مجتمع المعلومات على المستوى العالمي ، بحيث تتمكن كل دولة من مراقبة وضعها في عملية البناء ومقارنة وضعيتها مع الدول الأخرى.

فبالإضافة إلى وضع المؤشرات الأساسية المشتركة بين جميع الدول،ارتأت العديد من الدول خلال القمة العالمية لمجتمع المعلومات ضرورة وضع مؤشرات خاصة بكل منطقة من العالم تعكس مستواها في استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بناء مجتمع المعلومات.

وفي ظل توجه العالم نحو الشراكة في تطوير تكنولوجيا المعلومات التي تضم عدة مؤسسات دولية وإقليمية كالا سكوا التي قامت بإعداد دراسات حول مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستغلالها في بناء مجتمع المعلومات وبالتعاون مع جهات دولية أخرى وضعت قائمة من المؤشرات نوجزها فيما يلي[20]ص (23) :

فئة المؤشرات التي ترتكز على جهورية شبكات الاتصالات وتضم هذه الفئة مجموعة من المؤشرات نذكر منه ما يلي[21] ص (03):

- **مؤشرات الكثافة الاتصالية:** وتقاس بعدد الهواتف النقالة والثابتة لكل 100 فرد ،وسعة الشبكات الاتصال من حيث معدل تدفق البيانات عبرها .
- **مؤشرات التقدم التكنولوجي** :وتقاس بعدد الحواسيب ،وعدد مستخدمي الانترنيت ،وحيازة الأجهزة الإلكترونية كالفاكس والهواتف من قبل الأفراد والمؤسسات.
- **مؤشرات الإنجاز التكنولوجية:**سواء المستوردة أو المصدرة،ويمكن تلخيص المؤشرات العالمية فئة الجهوزية في الجدول التالي :

الجدول رقم (01):المجموعة العالمية – مؤشرات الجهوزية[20] ص (24)

	البنية الأساسية وإمكانية الوصول
01	متوسط عدد الخطوط الهاتفية الثابتة لكل مئة(100) شخص
02	متوسط عدد خطـــوط المحمـــول لكل مئة(100) شخص
03	التكلفة الشهرية لاشتراك خط الهاتف الثابت المخصص للاستخدام المنزلي
04	تكلفة المكالمة الداخلية(03دقائق)بخط الهاتف الثابت
05	التكلفة الشهرية لاشتراك خط الهاتف الثابت لقطاع الأعمال
06	تكلفيف الإشتراك بالخط المحمول
07	تكلفة المكالمة الداخلية(03دقائق)بخط المحمول
08	متوسط عدد أجهزة التلفاز لكل مئة(100) شخص
09	متوسط عدد الحواســـيب لكل مئة(100) شخص
10	متوسط عدد الحواسيب المضيفة للإنترنت لكل مئة(100) شخص
11	متوسط عدد مشتـــركـــي الإنترنت لكل مئة(100) شخص
12	نصيب الفرد من عرض الحزمة الدولية
13	متوسط عدد المشتركين في الحزمة العريضة على الإنترنت لكل ألف(1000) شخص
	قـــطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
14	نسبة العاملين في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات(مقسمة حسب الجنس) من مجموع القوى العاملة
15	نسبة استيراد وتصدير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إجمالي استيراد وتصدير

أما الفئة الثانية فتتمثل في مؤشرات كثافة الاستخدام فتجسد مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجالات الحياة المختلفة كالتعليم والأعمـــال والقطاع الحكـومي والإداري

ويمكن تلخيص أهم هذه المؤشرات في الجدول التالي:

الجدول رقم 02 :مؤشرات كثافة الاستخدام [20] ص (25)

	الاستخدام الأسري
16	التكلفة الشهرية للوصول المنزلي إلى الإنترنت
17	نسبة المنازل التي تتصل بالإنترنت
	الاستخدام في قطاع الأعمال
18	نسبة مؤسسات الأعمال التي تستخدم الحاسوب
19	نسبة مؤسسات الأعمال التي تتصل بالإنترنت
20	نسبة مؤسسات الأعمال التي لديها موقع على الإنترنت
21	نسبة قيمة المعاملات التجارية عبر الانترنت من القيمة الإجمالية
	الاستخدام في التعليم
22	نسبة الطلاب المسجلين في المدارس الابتدائية والثانوية إلى عدد الحواسيب فيها
23	نسبة المدارس الابتدائية والثانوية التي تتصل بالإنترنت وتوفر الوصول لتلامذتها لهداف الدراسة
24	نسبة الطلاب المسجلين في التعليم العالي في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو ميدان مشبع به (من إجمالي عدد الطلاب)(مقسمة حسب الجنس)
25	نسبة المدرسين ذوي الكفاءة في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس الابتدائية والثانوية (من إجمالي عدد المدرسين)
26	نسبة مؤسسات التعليم العالي التي توفر مناهج التعليم الالكتروني(من إجمالي عدد مؤسسات التعليم العالي)

كما يجب التنويه إلى أن هناك بعض المؤشرات المكملة تستخدم لقياس مدى تطور ونمو مجتمع المعلومات في منطقة معينة ،ويصطلح على هذا النوع من المؤشرات بالمؤشرات الإقليمية المكملة والتي يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

جدول رقم 03:المجموعة الإقليمية المكملة[20] ص (26)

	مؤشرات الجهوزية
01	كلفة الحاسوب والنسبة إلى معدل دخل الفرد
02	وجود سياسة رسمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستراتيجيات متعلقة بها في قطاع اقتصادي أو أكثر
03	عدد المبادرات الفاعلة والمكتملة والمتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى الوطني
	مؤشرات الاستخدام
04	عدد التطبيقات المبرمجة باللغة العربية المطورة محليا
05	حجم المعلومات(عدد صفحات الانترنت)المتوفرة محليا
06	نسبة المؤسسات الحكومية التي توفر خدماتها بشكل تفاعلي ومباشر من خلال الانترنت
07	حجم المعلومات المتوفرة للمؤسسات الحكومية(مقياس الميغا بايت) من خلال الانترنت
08	نسبة الخدمات الحكومية المتوفرة من خلال الانترنت

3.1.1.1. آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تنبع الأهمية البالغة التي تكتسيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العصر الحالي، من الفوائد الجمة والآثار التي يمكن أن تحدثها للدول في مجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية خاصة في ظل الثورة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أين أصبحت المعلومات تلعب دوراً رئيسياً في تحقيق ما يسمى بالتنمية المستدامة وفتحت آفاقاً واسعة للشعوب لا سيما الأقل تقدماً فهي تساهم وبدرجة عالية فيما يلي:[22] .

- تطوير وإدامة المنافع التنافسية؛
- مكافحة الأمية وتامين التعلم مدى الحياة لكل الأعمار وفي أي زمان ومكان بفضل التطبيقات التربوية والتعليمية ؛
- المساهمة في الحد من الفقر وتوليد العمالة ؛
- الاتصال السريع والمباشر يزيل كل الحواجز الحدودية والجمركية والبيروقراطية؛
- الاطلاع والحصول على المعارف والمعلومات والأخبار والأحداث وكل المستجدات دون عناء كبير أو صعوبات؛
- العمل عن بعد من أماكن الإقامة أو غير ذلك ؛
- التكوين المستمر على المستوى الأحـــدث ؛

- الرفع من قدرة المشروعات على أداء وظائفها بأقل قدر ممكن من الموارد[23] ص (187) .

2.1.1.تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وظاهرة الاقتصاد الرقمي

أمام واقع و مفرزات عصر التقنية العالمية ونماء استخدام وسائل التقنية ،وتزايد الاقتناع باعتماد ها نمطا لتنفيذ الأعمال ومرتكز أو محددا للتطور،وأمام تزايد أثر التقنية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مختلف أنشطة الدولة لاسيما الاقتصادية ،أصبح من الصعب تصور تنمية دون الاعتماد على ما يسمى بالاقتصاد الرقمي الذي يتخذ من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتكزا له، وسنحاول من خلال هذا المطلب إبراز مفهوم الاقتصاد الرقمي وأهم خصائصه ومتطلباته .

1.2.1.1مفهوم الاقتصاد الرقمي:

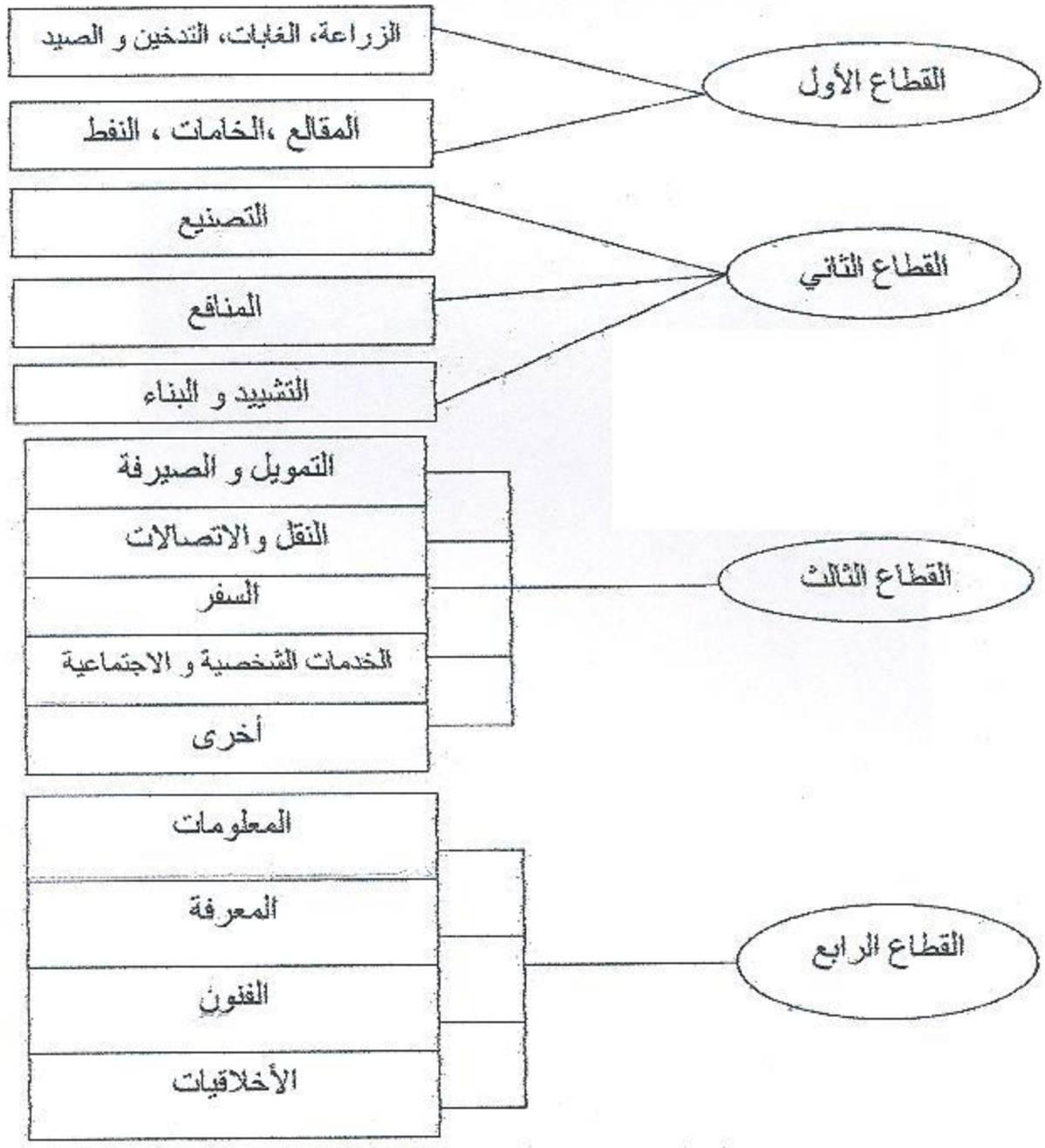
لقد ظهر مصطلح الاقتصاد الجديد الرقمي في الولايات المتحدة الأمريكية، بحيث يرجع العديد الظاهرة الأمريكية الممثلة في النمو المتواصل على أطول مدة على الإطلاق في تاريخ الولايات المتحدة الأمريكية ،ارتفاع الإنتاجية وانخفاض التضخم والبطالة أساسا إلى غزو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وآثارها ليس فقط على القطاع التكنولوجي بل على التطبيقات في الصناعات القديمة والجديدة معا[24] .

إن الاقتصاد الرقمي هو التسمية المستخدمة للإشارة إلى الاقتصاد القائم على الإنترنت أو اقتصاد الواب ،وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية ،الزبائن الرقميين والشركات الرقمية ،التكنولوجيا الرقمية ،والمنتجات الرقمية[25] ص (204).

كما يقصد بالاقتصاد الرقمي التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة، وبين الاقتصاد القومي والقطاعي الدولي من جهة أخرى ،بما يحقق الشفافية و الفورية والإتاحة لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما ،وتلعب تكنولوجيا المعلومات دورا أستراتجيا في زيادة معدلات النمو الاقتصادي وإصلاح الآليات الاقتصادية والتجارية والمالية وبالتحديد تقوم تكنولوجيا المعلومات وأدواتها المختلفة مثل الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) بتحويل وتغيير أنماط الأداء الاقتصادي في المال والأعمال والتجارة والاستثمار من الشكل التقليدي إلى الشكل الفوري، بما يحقق تحسن المركز التنافسي بعنصر الوقت أي المنافسة بالوقت[26] ص (11).

ويرتكز الاقتصاد الرقمي على ركيزتين أساسيتين هما:التجارة الالكترونية وتقنية المعلومات أو صناعة المعلومات ،فصناعة المعلومات هي التي خلقت الوجود الواقعي والحقيقي للتجارة الالكترونية باعتبارها تعتمد على الحوسبة والاتصال ومختلف الوسائل التقنية[27] ص (04).

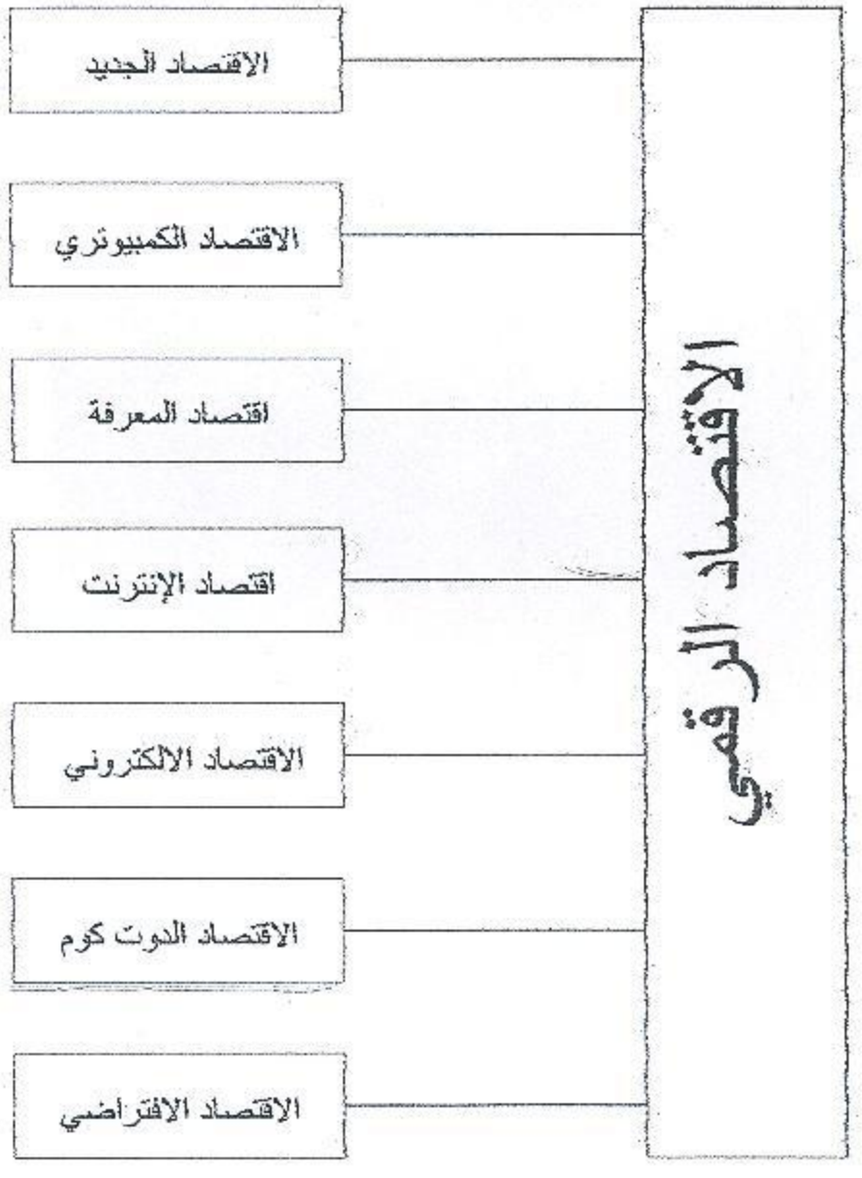
كما أن الاقتصاد الرقمي هو الاقتصاد المرتكز على القطاع الرابع ، حيث أن القطاع الرابع الذي يتكون من الأنشطة والعمليات القائمة على المعلومات المعرفة،الفنون،والأخلاقيات[28] ص (07)،والشكل الموالي يبين قطاعات الاقتصاد الجديد:



الشكل رقم01 : قطاعات الاقتصاد الجديد [25] ص(89)

ومن أهم ما يلاحظ أن الاقتصاد الرقمي (الجديد) أضاف عنصر المعلومات إلى جانب العناصر الثلاثة التقليدية للإنتاج ،والتي تتمثل في العمالة ورأس المال والموارد الطبيعية ،وقد برزت تقنية المعلومات كأهم عناصر التكنولوجيا الحديثة بحيث يتعدى تأثيرها على الإنتاجية ليصل إلى العلاقة بين الاقتصاديات المتطورة وبين القطاع العام والخاص وليتخطى الطبقات والحضارات والدول[29] .

ويتخذ الاقتصاد الرقمي عدة تسميات يمكن إبرازها على النحو الآتي:



الشكل رقم(02) :تسميات الاقتصاد الرقمي[30] ص (04)

2.2.1.1.خصائص وأسس الاقتصاد الرقمي :

يتميز لاقتصاد الرقمي بالعمل على نشر مجتمع المعلومات والمعرفة، ومن ثم تشجيع بناء الحكومة الإلكترونية والشركات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية والإدارة الإلكترونية ولعل أهم الخصائص التي يتمتع بها الاقتصاد الرقمي هي[26] ص (12-13):

أ - سهولة الوصول إلى المعلومة:يعتمد نجاح ونمو الاقتصاد الرقمي على قدرة الأفراد والمؤسسات على المشاركة في شبكات المعلومات ومواقع الانترنت المختلفة ،ويتطلب الاشتراك الفعال في تلك الشبكة وفي الاقتصاد الرقمي ضرورة توفر البنية التحتية في الاقتصاد.

ب- المنافسة وهيكل السوق في ظل الاقتصاد الرقمي:تؤثر تكنولوجيا المعلومات على درجة المنافسة وأساليبها وتحسين المراكز التنافسية، ويختلف هيكل السوق وفق درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاقتصاد الرقمي وذلك على المستويين المحلي والدولي ،ويجب أن تتكامل تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع منظومات وقطاعات الاقتصاد المختلفة، وخاصة التصنيع والزراعة والتعليم والتدريب والخدمات المالية والمصرفية والاستثمارية.

ج- مستقبل الاقتصاد الكلي في ظل الاقتصاد الرقمي :تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا أساسيا في زيادة معدلات النمو الاقتصادي وفي الاستثمارات الرأسمالية والتجارة الالكترونية الداخلية والخارجية ،وتؤثر الانترنت في أساليب أداء المعاملات التجارية وأساليب العمل وأصبح هناك أساليب متعلقة بتطور الاقتصاد الرقمي ومن أهمها ما يلي:[31] ص (05)

د- نصيب كل قطاع اقتصادي من التجارة الإلكترونية؛

- معدلات التضخم والنمو والعمالة والإنتاجية وأثرها على الاقتصاد الرقمي؛

- مكاسب المتعاملين في الأسواق من التجارة الإلكترونية؛

- نسبة حجم التجارة الالكترونية بين القطاع وقطاع آخر ،والنشاط الاقتصادي ونشاطات أخرى.

د- الاقتصاد الرقمي واقتصاد السرعة الفائقة:إن الاقتصاد الرقمي هو اقتصاد الحركة السريعة ووسيلته الأقمار الصناعية والبريد الإلكتروني ،إن هذه السرعة أدت إلى الحاجة إلى شركات تتسم بالرشاقة في الحجم ،وفي التنظيم من خلال العلاقات الشبكية ،وفي المعلومات من خلال تقاسم المعلومات الفوري [28] ص (11)

ه-ضغط التكلفة لكل صفقة:أدت الانترنت إلى حالة جديدة في مجال في مجال إجراء الصفقات تتمثل في النفقات تساوي الصفقات ،فإذا كانت الشركات التقليدية تتجنب الصفقات الصغيرة لان تكلفة تأديتها قد تكون أكبر من العائد الناتج عنها ،فإنها مع الانترنت ونماذج الأعمال الجديدة فان تكلفة الصفقة أيضا

جدا ،الأمر الذي يدفع إلى مضاعفة الحجم الكلي للنشاط بشكل غير مسبوق وبالتالي تكون فرصة صنع النقود من خلال النقرات ذات إمكانية عظيمة.

3.2.1.1.متطلبات الاقتصاد الرقمي

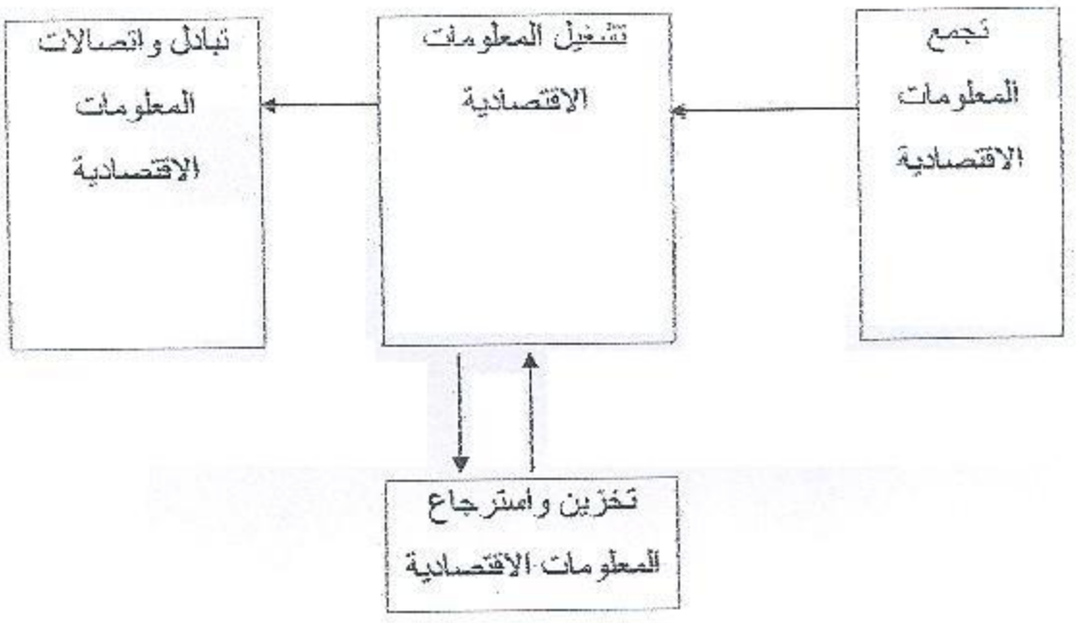
إن بناء اقتصاد رقمي يتخذ من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتكزا له يتطلب توفير جملة من العناصر التي تعتبر ضرورية لإيجاد اقتصاد الرقمي ومن أهم هذه العناصر نذكر مايلي:

1.3.2.1.1.تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الاقتصادية:يقصد بتكنولوجيا المعلومات الاقتصادية في شكل بيانات أو مطبوعات أو صور أو أصوات، لتحويل البيانات الاقتصادية والاستثمارية إلى معلومات اقتصادية [26] ص (21) .

وتستخدم الاتصالات التلفونية لنقل المعلومات الاقتصادية والاستثمارية ،تطبيقات التكنولوجيا في الحصول على السيطرة والتخزين واسترجاع وتشغيل واتصالات المعلومات الاقتصادية في شكل بيانات أو مطبوعات أو صور أو أصوات لتحويل البيانات الاقتصادية والاستثمارية بين البنوك وشركات التأمين والجمارك والضرائب والبنك المركزي ووزارات الاقتصاد والمالية والتجارة وتشغيل المعلومات بسرعة فائقة ،ويتم تنمية تكنولوجيا المعلومات بالخطوات التالية : [26] ص (22)

- تخزين واسترجاع المعلومات الاقتصادية؛
- مناولة وتبادل مدخلات ومخرجات المعلومات الاقتصادية بمعدلات السرعة المختلفة حسب الأولويات والحاجة؛
- السماح لصناع السياسات والقرارات الاقتصادية والاستثمارية بالتصرف ودعم القرارات حسب قدراتهم وتخصصهم.

والشكل الموالي يوضح مراحل تنمية تكنولوجيا المعلومات :



الشكل رقم03: تنمية تكنولوجيا المعلومات الاقتصادية[26] ص (22).

2.3.2.1.1. متطلبات الاقتصاد الرقمي في المؤسسات المالية:

يشترط الاقتصاد الرقمي من المؤسسات المالية ضرورة الاحتفاظ بالملفات دقيقة لكل من:[26] ص (23)

- إدارة القروض (للأفراد والمؤسسات والحكومات) ؛
- إدارة الاستثمارات(للأفراد والمؤسسات والحكومات) ؛
- إدارة سياسات التأمين ؛
- إدارة الحسابات بالبنوك.

كما أن أساس الدقة في الاحتفاظ بالبيانات المالية وتوفير أمن تلك المعلومات يتم عن طريق إدارة تكنولوجيا المعلومات في تلك المؤسسات المالية.

3.3.2.1.1.التطور التكنولوجي العالمي وتكنولوجيا المعلومات الاستثمارية :

تطورت الاتصالات من مجرد التليفون لأجهزة المؤتمرات المرئية والفاكس والبريد الصوتي والهاتف المتنقل والبريد الالكتروني وخدمات الإنترنت ، كما ساعدت الكابلات المصنوعة من الألياف الضوئية وكابلات الهاتف الممتدة عبر المحيطات ورقائق الحاسب الالكتروني على التوسع في التجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية .

3.1.1.تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والفجوة الرقمية

لقد أدت النقلة النوعية إلى مجتمع المعلومات التي أفرزتها التحولات العميقة التي شهدها قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى بروز نوع جديد من الهوة بين الفقراء والأغنياء ،تتمثل في مصطلح الفجوة الرقمية الذي يتخذ من المعرفة وأدوات استغلالها مؤشرا للتباين بين الدول وسوف نحاول في هذا المطلب أن نتناول الفجوة الرقمية وأسبابها وواقعها:

1.3.1.1.مفهوم الفجوة الرقمية

ظهر مصطلح الفجوة الرقمية على مستوى محلي في البداية ، فقد كانت نشأته في الولايات المتحدة الأمريكية في العام 1995 بصدور تقرير وزارة التجارة الأمريكية الشهير بعنوان:"السقوط الحر من فتحات الشبكات" ، والذي لفت الأنظار إلى الفارق الكبير بين فئات المجتمع الأمريكي في استخدام الكمبيوتر والانترانت خاصة بالنسبة للسود والنازحين إليها من آسيا واسبانيا والمكسيك وأمريكا اللاتينية ،ولكن سرعان ما اتسع المفهوم متجاوز النطاق المحلي لينتشر استخدامه عالميا ،ويصبح بديلا جامعا من منظور معلوماتي لطيف الفوارق بين العالم المتقدم و العالم النامي وبين أقاليم العالم المختلف .

بالرغم من الجهود المبذولة من قبل المنظمات و الهيآت الدولية في سبيل تحديد مفهوم واضح وشامل إلا انه لا يزال يكتنفه كثير من الغموض وسنحاول أن نعرض أهم التعريفات المقدمة للفجوة الرقمية فيما يلي :

التعريف الأول: نحصر مفهوم الفجوة الرقمية في "النفاذ إلى مصادر المعرفة من حيث توفر البنى التحتية للحصول على موارد المعلومات والمعرفة بالوسائل الآلية أساسا دون إغفال الوسائل غير الآلية من خلال التواصل البشري"[21] ص (26) .

التعريف الثاني: الفجوة الرقمية هي "الفارق بين الدول الثرية والبلدان النامية في إمكانيات السيطرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تساعد على الإسراع بتحويل شعوبها إلى مجتمع المعرفة"[32.]

التعريف الثالث: الفجوة الرقمية هي" الفجوة التي أوجدتها ثورة المعلومات والاتصالات بين الدول المتقدمة والدول النامية التي تقاس بدرجة توافر أسس المعرفة بمكونات الاقتصاد الرقمي"[33] ص (01).

إن الفجوة الرقمية مركبة من فجوات عدة يمكن تفريعها إلى مستويين:

المستوى التكنولوجي ويشتمل على فجوة المحتوى وفجوة الاتصالات واللذين يعتبران المكونين الأساسيين لمجتمع المعلومات،أما المستوى الموضوعي فيشتمل كل فجوة العقل وفجوة اللغة وفيمايلي شرح موجز لكل فجوة:

أ- المستوى التكنولوجي:

- فجوة المحتوى:

يمكن تعريف فجوة المحتوى بدلالة عدة مؤشرات نذكر منها:[21] ص (183)

* معدل إنتاج صناعة المحتوى كمعدل إنتاج النشر الورقي والالكتروني ،والإنتاج الإعلامي والسينمائي ،ومواقع تقديم خدمات صناعة المحتوى على الإنترنت؛
* مدى توافر الموارد الخام لصناعة المحتوى من بيانات وصور أرشيفات ورقية والكترونية؛
* مدى توافر أدوات إنتاج المحتوى من أدوات تصميم البرامج وصفحات الويب وأدوات النشر الالكتروني ؛
* مدى توافر البنية التحتية كالعنصر البشري المؤهل لصناعة المحتوى وتوافر شبكات الاتصالات؛
* فجوة الاتصالات:يقصد بها الفرق بين المجتمعات ،وبين الفئات داخل المجتمع الواحد من حيث توافر البنية التحتية ، من هواتف وانترنت وأجهزة كمبيوتر ووسائل اتصال[21] ص (248).

ب- المستوى الموضوعي :

هي الفارق في مدى اتساع الفضاء التعليمي وعمقه ومدى إتاحة فرص التعلم للفئات المختلفة عبر الفواصل الاجتماعية من السن والجنس ومستوى الدخل[21] ص (298).

2.3.1.1.أسباب الفجوة الرقمية

تختلف أسباب الفجوة الرقمية باختلاف وجهات النظر إليها وكذلك باختلاف نطاق تناولنا لها بحيث أسباب المستوى العالمي تختلف عنه على المستوى الإقليمي والمحلي وفي ما يلي أهم الأسباب التي تؤدي إلى بروز الفجوة الرقمية :

أ- الأسباب التكنولوجية: وتتمثل في ما يلي:

- سرعة التطور التكنولوجي بمعدلات متسارعة عتادا أو باتصالات وبرمجيات مما صعب على

الدول النامية اللحاق بالركب ؛

- تنامي الاحتكار التكنولوجي مما حال دون إمكانية اكتساب الدول النامية للتكنولوجيا؛

- شدة الاندماج المعرفي ؛

- تفاقم الانغلاق المعرفي الناتج عن الإدماج المعرفي و النزعة الاحتكارية التي أدت إلى ما يسمى بالسر المعرفي .

ب- **الأسباب الاقتصادية**:وتشمل مايلي:

- ارتفاع كلفة توطين التكنولوجيا؛

- تكتل الكبار والضغط على الصغار؛

- التهام الشركات المتعددة الجنسيات للأسواق المحلية؛

- انحياز التكنولوجيا اقتصاديا إلى صف القوي على حساب الضعيف؛

- تكلفة حقوق الملكية.

جـ- الأسباب السياسية:ويمكن إيجازها في النقاط التالية:

- صعوبة وضع استراتجيات سياسية لتنمية المعلوماتية؛

- سيطرة الولايات المتحدة الأمريكية على المحيط المعلوماتي ؛

- سيطرة حكومات الدول النامية على الوضع المعلوماتي محليا؛

- انحياز المنظمات الدولية إلى صف الكبار.

د- الأسباب الاجتماعية: وتتمثل في فما يلي:

- تدني التعليم وعدم توافر فرص التعليم؛

- الأمية ،بحيث تتناقص الأمية مع طبيعة مجتمع المعرفة مما يؤدي إلى ظهور ما يسمى بالفجوة الرقمية؛

- الجمود المجتمعي ،بحيث يؤدي ذلك إلى ضعف القابلية للتغيير ؛

- عدم مرونة التنظيمات والتشريعات ؛

- غياب الثقافة العلمية والتكنولوجية.

3.3.1.1.واقع الفجوة الرقمية

تشير إحصائيات نُشرت في العام الماضي، إلى أن هناك نحو ثلاثمائة مليون مستخدم للإنترنت، أقل بقليل من نصف عددهم هم من أميركا الشمالية (الولايات المتحدة وكندا)، وقد ارتفع عدد مستخدمي شبكة الإنترنت من 171 مليونا عام 1991 إلى نحو 304 ملايين مستخدم في مارس من العام الماضي، ويأتي مستخدمو الشبكة في أميركا الشمالية في المقدمة، إذ بلغ عددهم في شهر مارس من العام الماضي نحو 137 مليون مستخدم، وتأتي في المرتبة الثانية بعد ذلك أوروبا، حيث وصل عدد مستخدمي الشبكة فيها في نفس الفترة إلى 83,35 مليون مستخدم، وتأتي في المرتبة الثالثة منطقة آسيا والباسيفيكي (التي تضم بلداناً كاليابان وأستراليا ونيوزيلندا)، حيث بلغ عدد مستخدمي الشبكة فيها 68,9 مليون مستخدم. وتشير التوقعات إلى احتمال ارتفاع عدد مستخدمي الشبكة عالمياً إلى مليار شخص بحلول سنة 2007 ويُرجح أن يكون ثلاثون بالمائة منهم من أميركا الشمالية.

أي أن الفجوة الرقمية ستبقى قائمة رغم كل جهود التطوير والتحديث التي تقوم بها بلدان العالم الأخرى، ويسيطر العالم الأنجلوساكسوني على نسبة كبيرة جداً من نشاط شبكة الإنترنت، إذ يقدر بأن ثمانية وسبعين بالمائة من المواقع على الشبكة هي باللغة الإنجليزية، بينما تشكل مواقع التجارة الإلكترونية باللغة الإنجليزية على الإنترنت نسبة ستة وتسعين بالمائة من مجموع مواقع التجارة الإلكترونية. وفوق ذلك فإن ما يقرب من سبعين بالمائة من مجموع المواقع القائمة على الشبكة إنما هي مواقع وُضعت في الولايات المتحدة، وغالبيتها العظمى باللغة الإنجليزية طبعاً. وللفجوة الرقمية مظهران أو مستويان مختلفان، فهي تفصل أولاً بين من يملكون إمكانات الاتصال بهذه الوسائل والتقنيات داخل المجتمعات الغربية نفسها (بين البيض والسود في أميركا مثلاً) وبين الأغنياء المتعلمين والفقراء الجاهلين في تلك المجتمعات، وهناك فجوة أخرى تفصل بين الدول والأمم (كالهوة الفاصلة بين أوروبا وأفريقيا مثلاً)، ومن العوامل الرئيسية التي تؤثر على وجود وتفاقم هذه الهوة الرقمية بكل أشكالها ومستوياتها عدم وجود بنى تحتية مناسبة لأغراض الاتصال بالشبكة في الكثير من بلدان العالم الثالث.

كما أن غياب أو ضعف هذه البنى يؤدي إلى ارتفاع أسعار خدمات الإنترنت، بحيث يصبح هذا الارتفاع عاملاً معوقاً بدوره. فمثلاً تتجاوز تكاليف الارتباط بشبكة الإنترنت في بعض دول أفريقيا مستوى الدخل الشهري لشريحة واسعة من سكان تلك البلدان وبالتالي فمن غير الممكن توقع انتشار استخدام الشبكة بشكل معقول هناك، وكانت إحصائية سابقة نُشرت في تقرير حول الفجوة الرقمية قدرت أن نصيب أميركا الشمالية من مجموع مستخدمي الإنترنت يبلغ نحو 75 بالمائة.

وبالمقابل لا يتجاوز عدد مستخدمي الإنترنت في الشرق الأوسط نصف واحد بالمائة من الحجم العالمي، ويزيد هذا الرقم الهزيل من تشاؤم المرء إذا علم أن هذه النسبة تضم أيضا مستخدمي الشبكة في الكيان الصهيوني، وعددهم كبير جدا بالمقارنة بأي قطر عربي آخر.

2.1.عناصر الاقتصاد الرقمي في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

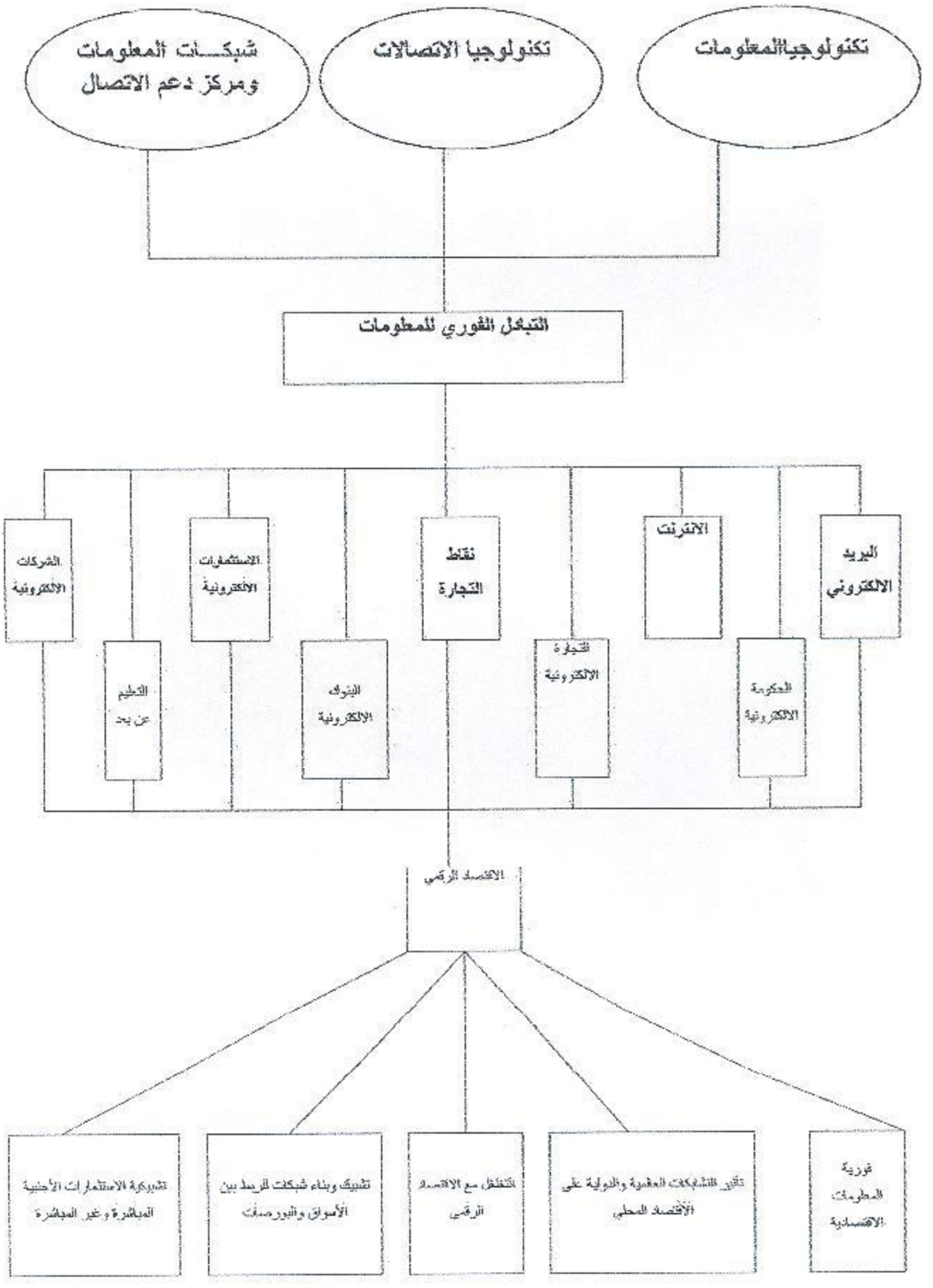
إن التطور الهائل الذي شهده قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالرغم من وفرة شبكات اتصال كالانترنت مكنت المؤسسات من الاتصال بعملائهم في شتى بقاع العالم، إلا أنه غير كافي لبناء اقتصاد رقمي يساهم في تحقيق تنمية فعالة ، ما لم يدعم بعناصر أخرى مساعدة تنظم الاقتصاد الرقمي وتحدد الإطار العام له ، ولعل من أهم هذه العناصر الحكومة الالكترونية التجارة الالكترونية والشركات الالكترونية والبورصات الالكترونية ...الخ.

وسوف نحاول في هذا المبحث أن نتناول هيكل الاقتصاد الرقمي وبعض العناصر المكونة له:

1.2.1.هيكل الاقتصاد الرقمي

يتكون الاقتصاد الرقمي من مجموعة من المؤسسات الالكترونية التي تتشابك 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 الإنترنت أو تحويل الأموال بين البائعين والمشترين والمصارف باستخدام الأموال البلاستكية بالبريد الالكتروني عبر الانترنت والأدوات الالكترونية الأخرى ويشمل الاقتصاد الرقمي أيضا تسويق العديد من المنتجات المصرفية بالجملة والتجزئة عن طريق قنوات توزيع الكترونية وهو ما يسمى بالمصارف الالكترونية ويحقق ذلك بسرعة المعاملات والتجديد المستمر فيها وتقوم الشركات المساهمة الالكترونية في الاقتصاد الرقمي بتصميم موقع على شبكة الانترنت للتعريف بها وبنشاطها ومركزها المالي وأسواقها وأهداف تصديرها، لتحقيق الاتصال الفوري بالأسواق العالمية والشكل الموالي يوضح أهم العناصر المكونة للاقتصاد الرقمي :

وسوف نتناول جل عناصر الاقتصاد الرقمي التي يوضحها الشكل الموالي بالتفصيل في هذا المبحث وفي المباحث والفصول الموالية .



شكل رقم 04 عناصر الاقتصاد الرقمي[26] ص (16)

2.2.1.الحكومة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية

1.2.2.1.الحكومة الإلكترونية

تسعى الحكومات جاهدة في سبيل تحقيق الشفافية الحكومية ،والتي من شأنها تقديم خدمات كتبادل الوثائق والمستندات والإتاحة الكاملة والمتساوية بكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية لكافة المؤسسات والمواطنين في أوقات مناسبة تسمح للجميع بفرص متساوية في التعاملات الحكومية .

فالحكومة الالكترونية تهتم في المقام الأول باستخدام التقنية لرفع مستوى الخدمات الحكومية وتسهيل الحصول عليها ،والتنسيق بين الهيات الحكومية المختلفة لتحقيق الفائدة للمواطنين والشركات الحكومية ذاتها، وتشمل هذه الخدمات المشتريات والمناقصات الحكومية للسلع والخدمات تسجيل وتجديد الرخص والتصاريح ،إيجاد الوظائف وتسديد المستحقات...الخ[34.]

وتتطلب الحكومة الالكترونية إيجاد بنية تحتية تتمثل في العناصر التالية: [35]

- انتشار الأجهزة الطرفية الحديثة لدى الحكومة والمواطنين والشركات الخاصة ؛
- وجود شبكات اتصال خاصة بشبكة الانترنت وأخرى من خلال شبكة الهاتف؛
- وضع ضوابط لحماية المراسلات والمعاملات السرية؛
- تدعيم الثقة في انجاز المعاملات بواسطة الحكومة الالكترونية؛
- أداء المراحل التعليمية دورها في تهيئة الكفاءات للتعامل مع الأسلوب الرقمي لتلبية متطلبات الحياة المختلفة؛
- تكوين أجيال من الكفاءات المتمكنة في مختلف متطلبات الحكومة الالكترونية سواءا الفنية أو الإدارية أو القانونية؛
- تحفيز المسؤولين على استخدام التوقيعات الالكترونية؛
- تشجيع المستثمرين المحليين والأجانب على الاستثمار في مجال مستلزمات الحكومة الالكترونية؛
- مراجعة التشريعات ذات الصلة لإزالة معوقات التي تحول دون استخدام آليات الحكومة الالكترونية في انجاز أعمالها بسهولة؛

- الحرص على منع الجرائم الالكترونية ووضع الضوابط اللازمة لمواجهتها إن وقعت وتدريب الكوادر الأمنية الالكترونية على ذلك.

2.2.2.1.الأعمال الالكترونية

لقد تم استخدام المعلوماتية منذ الستينات لأتمتة بعض الأعمال في منظمات الأعمال كبرامج المحاسبة لأغراض خارجية والمرتبات بالأجور ،وقد تطورت هذه البرامج تدريجيا لتشمل برمجيات لإدارة التكلفة وإدارة أعمال المشتريات والمبيعات والتخطيط وغيرها من البرمجيات الضرورية ،لإدارة الأعمال بشكل مؤتمن ،وفي مطلع التسعينات برزت أهمية تكاليف هذه البرمجيات المختلفة .

وفي ظل التطورات المعاصرة في بيئة الأعمال العالمية ومستوى التنافس المتقدم الذي أوجده تحرير التجارة العالمية وحتمية تركيز كل مؤسسة على الموضوعات التي تعتقد أنها أكثر قدرة تنافسية منها والتعاون مع الجهات الأخرى لتزويدها بأهم البرمجيات التي تساعدها على رفع قدرتها التنافسية.

ويرتكز مفهوم الأعمال الالكترونية على قدرة الشركات الالكترونية على تبادل كل المعلومات والأموال والبضائع والخدمات بصيغة الكترونية، سواء أكان هذا التبادل بين الشركات أو شركة ما والمستهلك أو بين الشركة والحكومة[36]ص (15).

وفي ظل التطور الرهيب الذي يشهده قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبح التوجه نحو الأعمال الالكترونية ضرورة حتمية سواء للدول الغنية أو الدول محدودة الموارد والإمكانيات، حيث أن الأعمال الالكترونية تخفض من تكلفة تقديم الخدمات للمستهلك بشكل كبير.

3.2.1.الشركات الالكترونية والبورصات الالكترونية

1.3.2.1. الشركات الالكترونية

لقد تحولت المنافسة بين الشركات اليوم من منافسة المنتجات إلى منافسة نماذج الأعمال بسبب تزايد المخاطر وعدم الكفاءة ،ولم تصبح الشركة الالكترونية مجرد استخدام الانترنت لتعديل أسلوب التعامل مع الأسواق والمتعاملين ، بل تحولت إلى شركة تستخدم مزيج الكمبيوتر ومواقع الانترنت والبرامج المركبة ،والذي يطلق عليه مزيج البرمجيات لتغيير وتطوير جميع أعمال الشركة[26] ص (18).

وتعرف الشركة الإلكترونية على أنها الشركة التي تمتلك بنية أساسية معلوماتية متطورة تمكنها من مباشرة نشاطها عبر شبكة الانترنت وذلك في المجالات الاقتصادية أو الخدمية[36] ص (13).

وتتطلب الشركة الإلكترونية توفير مجموعة من المقومات اللازمة لإنجاحها والمتمثلة فيما يلي : [37] ص (289-290)

- بنية تحتية معلوماتية ملائمة ومتطورة مبنية على شبكة اتصالات متطورة مما يعمل على تيسير نقل البيانات بسهولة وسرعة؛
- بناء الخدمات الضرورية لدعم التطبيقات الالكترونية داخل الشركة؛
- جودة بيئة العمل الكلية التي تعمل في ظلها الشركة بحيث تكون صالحة ومهيأة؛
- وجود وعي لدى أفراد المجتمع بالمزايا التي تحققها الشركات الالكترونية؛
- وجود بيئة قانونية وتنظيمية فعالة تعمل على توفير الدعم القانوني اللازم للمعاملات عبر شبكة الانترنت.

ولقد أدخلت الانترنت تحولات عميقة على الشركات الإلكترونية ، بحيث أدت إلى انبثاق مصطلح جديد تمثل في الاستثمار الإلكتروني، وهو نتاج لتفاعل الاستثمار مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات،وهو تحول جديد في البيئة الاستثمارية لتحسين القدرات التنافسية للشركات الالكترونية وجلب استثمارات جديدة، ويتطلب الاستثمار الالكتروني عدة وسائل يمكن إيجازها فيما يلي :[37] ص (291)

- إعداد البرامج الخاصة بالاستثمار الالكتروني ؛
- توفير وإعداد الموارد البشرية المؤهلة ؛
- مساندة الشركات في عملية إعادة الهندسة والتحول إلى النظم المالية الالكترونية ؛
- ربط جميع الإدارات المالية والمصارف بشبكات الانترنت ؛
- تأكيد خصوصية البيانات والمعلومات المالية للأفراد والشركات ؛
- تامين التعاملات المالية الالكترونية ؛
- تطبيق المعايير الموحدة لحقوق النشر والتأليف للنظم المالية والاستثمارات .

2.3.2.1.البورصات الالكترونية

من أبرز مميزات الاقتصاد الرقمي هو وجود سوق مالي الكتروني، من خلال إيجاد سوق السندات والأسهم الالكترونية، يلغي كل المخاطر المرتبطة بالأوراق المالية ويقلل من سعر التكلفة في نقل الملكية وحفظها ويعزز من إجراءات نقل ملكية الأوراق المالية، ويتطلب إيجاد سوق مالي إلكتروني ما يلي:

- إصدار أوراق مالية جديدة الكترونية؛
- ربط البورصة الالكترونية بمختلف البورصات العالمية؛
- اعتماد أموال (Electronic notes) الكترونية في تجارة الأوراق المالية الالكترونية ؛
- وضع إطار قانوني ينظم التداول الالكتروني للأوراق المالية.

3.1. التجارة الإلكترونية عبر الانترنت

تماشيا مع التطور المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أسفرت على ميلاد العصر الرقمي الذي تنتشر فيه الانترنت انتشارا مذهلا ، شاع مصطلح التجارة الالكترونية الذي أعطى منحى جديد للتجارة العالمية ، ولقد حضي مصطلح التجارة الالكترونية باهتمام العديد من المنظمات والهيئات العالمية والاقتصاديين بغية تحديد مفاهيمه وأهدافه ومتطلباته وهذا ما سوف نحاول تناوله في هذا المبحث.

1.3.1.ماهية التجارة الالكترونية

1.1.3.1.مفهوم التجارة الالكترونية

1.1.1.3.1.تعريف ونشأة التجارة الالكترونية

يرجع ظهور مفهوم التجارة الالكترونية إلى بداية السبعينيات من القرن الماضي، باستخدام شركات أمريكية شبكات خاصة تربطها بعملائها وشركائها ، وفي أوائل السبعينيات بدأت تطبيقات التجارة الالكترونية للتحويلات الالكترونية المالية ، لكن تطبيقها لم يتجاوز المؤسسات العملاقة ، في نفس الفترة ظهر مفهوم تبادل البيانات الكترونيا بشكل أدى إلى توسيع تطبيق التجارة الالكترونية من مجرد معاملات مالية إلى معاملات أخرى ومن مؤسسات مالية إلى مؤسسات أخرى.

ومع انتشار البريد الإلكتروني في الأعمال منذ أوائل الثمانينات كبديل فعال وسريع للبريد التقليدي ، بحيث أصبح من أهم الأدوات التي يستخدمها رجال الأعمال والمؤسسات، ومع تحول الانترنت إلى أداة مالية وربحية في تسعينيات القرن الماضي انتشارها بشكل كبير وتطورت التجارة الإلكترونية بصورة كبيرة ، كما أدى تطوير الشبكات والبروتوكولات والبرمجيات واشتداد حدة المنافسة بين الشركات إلى نمو عدد تطبيقات التجارة الإلكترونية ومن عام 1995 إلى 1999 لاحظنا الكثير من التطبيقات المبدعة كنشر المعلومات، والإعلانات ،وبيانات المنتجات بالصور والرسومات والتسويق، والترويج ،والبيع ...الخ.

يعد مصطلح التجارة الالكترونية من المصطلحات الحديثة في عالم المال والأعمال، حيث نال اهتمام الكثير من الهيئات والمنظمات العالمية، والمفكرين الاقتصاديين نظرا للتحولات التي تحدثها التجارة الالكترونية ،على مختلف مناحي الحياة ،وفيما يلي أهم التعريفات التي تناولت التجارة الالكترونية.

يتكون تعبير التجارة الالكترونية من كلمة التجارة (COMMERCE) التي تعبر عن نشاط اقتصادي يتم من خلاله تداول السلع والخدمات بين الحكومات والمؤسسات والأفراد وتحكمه قواعد ونظم متفق عليها ، وكلمة الالكترونية(ELECTRONIC) وهي توصيف مجال أداء النشاط التجاري باستخدام الوسائط والأساليب الالكترونية التي من بينها شبكة الانترنت.[38] ص (25)

كما ورد في تقرير لمجموعة بحث تابعة لوزارة الصناعة والتجارة الفرنسية برئاسة M-FRANCISLORENTZ أن التجارة الإلكترونية تشمل جميع المبادلات المتعلقة بالمعلومات والصفقات المتعلقة بالمنتجات والتجهيزات والسلع الاستهلاكية ، وكذلك الخدمات كخدمات الإعلام ، الخدمات المالية ،القانونية ، الخدمات الاجتماعية مثل(الصحة ،التكوين ...) وتتعدد الوسائل المستخدمة في هذه المبادلات كالهاتف،التلفاز ،شبكات الإعلام الآلي ،الانترنت وتأخذ المعلومات المتبادلة شكل رقمي متمثلة في نص أو صوت أو صورة[39] .

أما BENJAMIN FRAGGI فعرفها على أنها الاستخدام المنسق لتكنولوجيا الاتصال والذي يمكن من إبرام صفقات العمال وتنميتها ، ومن الوسائل المستخدمة في ذلك الرسائل الإلكترونية الوابء التقارير المؤتمتة ذات الصيغة الإلكترونية ونظام تبادل المعطيات المعلوماتية[40] ص (04).

كما تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية التجارة الإلكترونية على أنها كافة عمليات بيع أو شراء السلع والخدمات بين قطاعات الأعمال، والأفراد والحكومات، وغيرها من المنظمات العامة أو الخاصة عبر الشبكات الإلكترونية المستندة إلى أجهزة الكمبيوتر ، سواء تمت تلك العمليات بشكل كامل عبر الشبكات بما في ذلك الدفع الإلكتروني وتسليم السلعة أو التسليم عبر الوسائل التقليدية[41] ص (75).

كما عرفت على أنها تنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء وبيع البضائع والخدمات والمعلومات عبر شبكة الانترنت والشركات التجارية العالمية الأخرى سواء تعلق الأمر بالإعلان أو عقد الصفقة أو سداد الالتزامات المالية[42] ص (214).

ويعرف إبراهيم بختي " باحث جزائري " التجارة الإلكترونية على أنها كل معاملة تجارية بين البائع والمشتري ساهمت فيها شبكة الانترنت بصفة إجمالية أو جزئية ، التزود بالمعلومات " عن طريق شبكة الانترنت أو شبكات تجارية أخرى"تخص خدمة أو سلعة معينة سواء تم التسديد إلكترونيا بصك ورقي نقدا عند التسليم أو بطريقة أخرى[43] ص (89).

وتعرفها المنظمة العالمية للتجارة على أنها أنشطة إنتاج السلع والخدمات وتوزيعها وتسويقها وبيعها أو تسليمها للمشتري من خلال الوسائط الإلكترونية[44] ص (10).

وتعرفها اللجنة الأوربية على أنها عبارة عن أداء الأعمال إلكترونيا ،وهي تقوم على أساس التبادل الإلكتروني للبيانات سواء كانت مكتوبة أو مرئية أو مصورة، كما أنها تتضمن أيضا العديد من الأنشطة التجارية الخاصة بتبادل السلع والخدمات و إتمام عمليات البيع والشراء والتسليم بالنسبة للمحتويات الرقمية والتحويلات الإلكترونية للأموال والفواتير الإلكترونية والمزادات التجارية وعمليات

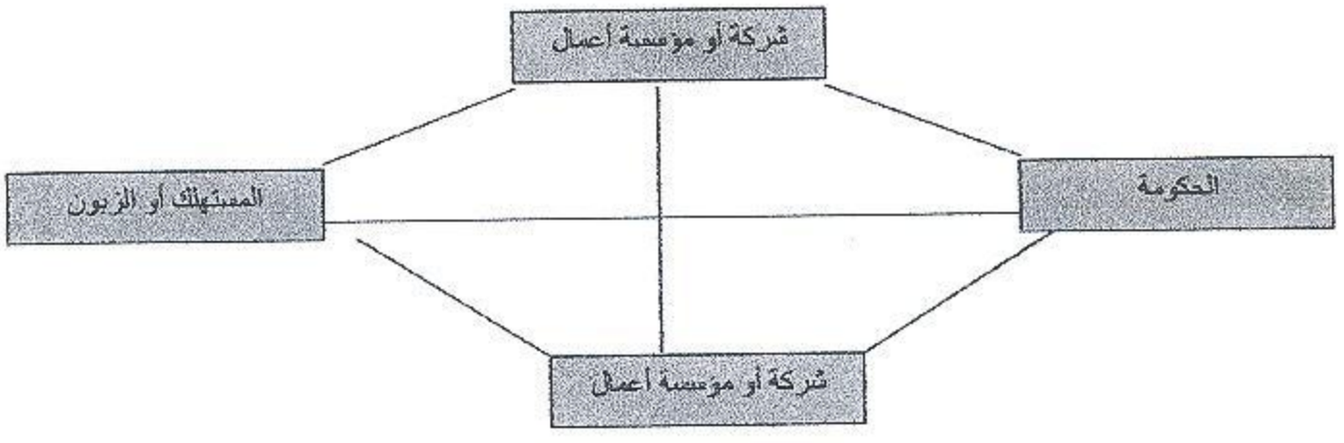
التسويق وخدمات ما بعد البيع، وهي تشمل كل السلع والخدمات وكذلك الأنشطة التقليدية وغير التقليدية[38] ص (14).

فمن خلال التعاريف السابقة وحسب الباحث رأفت رضوان فان التجارة الإلكترونية تشمل الأنشطة التالية: [45] ص (16)

- الإعلانات عن السلع والبضائع والخدمات ؛
- معلومات عن السلع والبضائع والخدمات ؛
- علاقات العملاء التي تدعم عمليات الشراء والبيع وخدمات ما بعد البيع ؛
- التفاعل والتفاوض بين البائع والمشتري؛
- عقد الصفقات وإبرام العقود؛
- سداد الالتزامات المالية ودفعها؛
- عمليات توزيع وتسليم السلع ومتابعة الإجراءات .

2.1.1.3.1.أشكال " أنماط" التجارة الإلكترونية

تتخذ التجارة الإلكترونية أشكالا عدة وذلك حسب العلاقة بين أطرافها الرئيسية والموضحة في الشكل أدناه ، وسوف نتناول أهم أنواع التجارة الإلكترونية فيمايلي:



الشكل رقم05 : أشكال التجارة الالكترونية[46] ص (61)

* التجارة الالكترونية بين وحدات الأعمال" BUSINESS TO BUSINESS ويرمز لهBTO B :

تشير إلى عمليات البيع والشراء التي تجري بين الشركات عبر الانترنت أو شبكات الاتصال الأخرى ، بالإضافة إلى عمليات التحويل الإلكتروني للمعلومات ،وإجراء الصفقات الإلكترونية وإجراء مختلف التحويلات المالية إلكترونياً، فتتيح التجارة الإلكترونية التحكم في عمليات التسويق وتفتح أسواق جديدة .

***التجارة الإلكترونية بين وحدات الأعمال والمستهلك "BUSINESS TO CUSTUMER "ويرمز له BTO C:**

ويشير هذا النوع إلى بيع المنتجات والخدمات من الشركات للمستهلك ، وقد توسع هذا النوع بشكل كبير بتوفر المراكز التجارية على الانترنت، لتقديم كل أنواع السلع والخدمات وتسمح للمستهلك باستعراض السلع وتنفيذ عمليات الشراء ويتم الدفع بطرق مختلفة .

*** التجارة الالكترونية بين وحدات الأعمال والحكومة "BUSINESS TO GOVERNMENT "ويرمز له BTO G:**

تغطي جميع التحويلات مثل الضرائب والتعاملات بين الشركات وهيئات الإدارة المحلية وتقوم الحكومة بعرض الإجراءات واللوائح والرسوم ، عمليات إثباتات مدفوعات الضرائب ومدفوعات التراخيص التجارية ورسوم الجمارك ، كما تستخدم الشركات الانترنت للتعرف على الوظائف المتاحة ، الوضع النقدي والأوضاع الاقتصادية[47] ص (163).

*** التجارة الإلكترونية بين الإدارة والمستهلك "ADMINISTRATIONTO CUSTUMER ":**

ويتضمن هذا النوع العديد من الأنشطة مثل دفع الضرائب واستخراج الأوراق والمستندات إلكترونيا.

2.1.3.1.خصائص ومميزات التجارة الإلكترونية

تكتسي التجارة الالكترونية أهمية بالغة في قيام الاقتصاد الرقمي نظرا لما تتسم به من خصائص ومميزات .

1.2.1.3.1. خصائص التجارة الالكترونية

وتتمثل في السيمات التي تميز التجارة الإلكترونية عن التجارة التقليدية ومن ابرز هذه الخصائص نذكر مايلي :

- الطابع العالمي للتجارة الإلكترونية النابع من اعتمادها على الانترنت، والتي لا تحدها حدود جغرافية أو إقليمية، مما أدى لازدياد حجم السوق بشكل هائل ، ومن ثم فان أي نشاط تجاري يقدم سلعا أو خدمات على الانترنت لا يحتاج إلى التوجه إلى منطقة جغرافية بعينها، وهذه السمة لها تبعيات مختلفة وخاصة في حالة السلع أو الخدمات التي تسلم على الخط مثل صعوبة فرض الضرائب عليها[48] ص (29) ؛

- غياب المستندات الورقية للمعاملات في التجارة الإلكترونية، بحيث يمكن من إتمام المعاملات التجارية "شراء ،بيع،دفع،نقل،استلام" دون تبادل مستندات ورقية على الإطلاق ؛

- تمكن من إتمام الصفقات التجارية دون كشف هوية المتعاملين ؛

- الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث تصبح المعلومة هي السلعة أحيانا؛

- تتسم بالاستجابة السريعة لطلبات السوق من خلال التفاعل مع العملاء والوفاء باحتياجاتهم [49] ص (493-492)؛

- تتميز بتداخل التخصصات والأعمال ؛

- تعمل على تبسيط الإجراءات ووضوح إجراءات العمل ؛

- تتميز بالشفافية والإفصاح وسهولة توافر المعلومات بفضل انتشار الانترنت في جميع دول العالم بدءاً بالدول الصناعية ومرورا بالدول الناشئة إلى الدول النامية ؛

- تسيطر على التجارة الإلكترونية الدول المتقدمة خاصة الولايات المتحدة الأمريكية والدول الأوربية بحيث تشير بعض الدراسات .

2.2.1.3.1.مزايا التجارة الإلكترونية

تكتسي التجارة الالكترونية أهمية كبرى، خاصة في ظل التطورات التي عرفتها الأنشطة الاقتصادية والتي أحدثتها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نتيجة الدور الذي تلعبه في تحقيق التنمية الاقتصادية، وكذا المزايا التي تحققها للمجتمع مؤسسات وأفراد ،والتي يمكن إيجاز أبـرزها فيما يلي :

- اختصار الوقت والجهد والنفقات وذلك باستخدام الوسائل الالكترونية في تبادل الرسائل الخاصة بالصفقات التجارية وفي التفاوض[50] ص (282)؛

- تساهم في حل بعض المشاكل كازدحام الموصلات ،بحيث سارعت معظم كبريات الشركات عن طريق النشاط الإلكتروني إلى تحويل أنشطتها إلى أنشطة منزلية تمكن الموظف من القيام بمهامه الموكلة إليه عن طريق حاسبه الشخصي في مدة عمله؛

- تحقيق السرعة في إبرام العقود ومتابعة تنفيذ سداد قيمة السلع والخدمات بالطريق الالكتروني بسهولة ويسر؛

- تقديم الخدمات ونقل السلع غير المادية مثل البرمجيات الكترونيا .

أما المـــزايا المتاحـــة للمستهلكيـن تتمثل فيما يلي :[51] ص (11-12)

- اتساع نطاق الاختيار سواء بين الشركات أو السلع والخدمات المختلفة ؛

- إتاحة الفرصة لشراء السلع والخدمات بأقل سعر ممكن ؛

- الحصول على ما يسمى بالخدمة الخاصة أو الموجهة خصيصا لطلب العميل بحيث تناسب رغباته واحتياجاته.

أما المزايا المتاحة للشركات فتتمثل فيما يلي:[51] ص (12)

- إتاحة المجال لتوسيع حجم السوق المتاح للشركة من خلال تقديم سلعها وخدماتها للعالم بأسره عبر الانترنت ؛

- خلق فرص هائلة لسرعة عقد الصفقات و إتمام الأعمال المختلفة ؛

- تخفيض تكاليف التشغيل؛

- الاستفادة الكبيرة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة من خلال إتاحة الفرصة لها للظهور والتواجد الالكتروني ؛

- التعرف على الزبائن.

3. 1.3.1.متطلبات وتحديات التجارة الإلكترونية

يرتبط نمو وازدهار التجارة الإلكترونية بتوافر بيئة محفزة لذلك ، الأمر الذي يستلزم توافر عدد من المقومات الضرورية على الصعيدين الوطني والدولي ،والتي من شانها إزالة التحديات التي تعيق بناء وتطور التجارة الإلكترونية داخل الدول.

1.3.1.3.1.متطلبات التجارة الالكترونية

تتطلب التجارة الالكترونية توفير مجموعة من العناصر التي تعمل على تنظيمها وتحديد الإطار العام لها ولعل من أهم هذه العناصر ما يلي :

*** البيئة التشريعية والقانونية الملائمة:**

يعد خلق مناخ تشريعي وقانوني ملائم لمقتضيات التجارة الالكترونية احد عناصر النجاح الضرورية ويتطلب خلق هذا المناخ مشاركة كاملة بين الحكومة وقطاعات الأعمال والمستهلكين بصورة تضمن وتحقق بناء آليات جديدة متواكبة مع حركة التطور العالمي ، مع ضرورة مراعاة هذه التشريعات للمصالح المختلفة للمنتجين والمستهلكين وفي إطار الحفاظ على قيم ومبادئ المجتمع[45] ص (215-216).

*** البنية التحتية الالكترونية:**

وتشمل البنى التحتية الداعمة للتجارة الالكترونية وعقد التعاملات التجارية الالكترونية على تحسين الخدمات التليفونية إلى كافة الأنحاء وزيادة سرعات الاتصال العالمية والمحلية وزيادة دور شركات القطاع الخاص في إحلال التقنية وإنشاء وتطوير الشبكة...الخ.

*** إعداد المجتمع للتجارة الالكترونية**

وذلك من خلال توعية المجتمع عن طريق البرامج الإعلامية التي تستهدف كافة فئات المجتمع و إعداد الكوادر الفنية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و إشراك مؤسسات التعليم في إعداد الكوادر .

* اتخاذ التدابير الخاصة بالأمن والحماية ؛

* إيجاد آليات السداد والدفع الالكتروني ؛

* تطوير أساليب التنظيم والعمل بالشركات ؛

*ضرورة امتناع الحكومات عن فرض قيود تعيق التجارة الالكترونية.

2.3.1.3.1.مشكلات وتحديات التجارة الالكترونية

يعترض التجارة الالكترونية جملة من المشكلات والتحديات علاوة على المشكلات المعتادة في التجارة التقليدية نوجز أبرزها فيمايلي :

- مشاكل متعلقة بحماية الملكية الفكرية من سرقة الإنتاج عبر الانترنت، وقد بينت دراسات [52] ص (12) أجريت عام 1998 في الولايات المتحدة الأمريكية ،واشتملت مسح 163 شركة وتوصلت إلى أن 62 بالمائة تعرضت لاختراقات معلوماتية؛

- ضعف البنية التحتية للاتصالات كضعف انتشار الانترنت في بعض البلدان وخصوصا في البلدان النامية وارتفاع تكاليف الاتصال بها ؛
- تعارض القوانين والتشريعات في العديد من الدول مما حال دون وجود نظام قانوني دولي يحكم المعاملات التجارية الدولية الالكترونية عبر شبكة الانترنت ؛
- ضعف آليات الحماية و الأمان مما يعرض العملاء لعمليات القرصنة والسطو على المعلومات خاصة المتعلقة ببطاقات الائتمان ؛
- مشاكل تتعلق بجرائم الاعتداء على التوقيع الإلكتروني ؛
- مشاكل متعلقة بازدحام الشبكة عند نقل المعلومات ؛
- صعوبة تحصيل الضرائب المتعلقة بالمعاملات التجارية الإلكترونية نتيجة صعوبة حصر المعاملات والتعاقدات الإلكترونية؛
- يؤدي إلى الاستغناء عن العمالة في بعض التخصصات ؛
- تساهم في زيادة العزلة الاجتماعية.

2.3.1.شبكة الانترنت والشبكات الأخرى

تعد الشبكات الإلكترونية وعلى رأسها الانترنت من أهم الدعائم الأساسية لقيام الاقتصاد الرقمي باعتبارها أساس ضمان التواصل بين الأفراد والمؤسسات والدول ولم يكن ظهور الانترنت مرة واحدة و إنما مرت بمراحل عديدة بدأت بظهور الأشكال الأولى للشبكات وسنحاول في هذا المطلب تحديد مفهوم وأنواع الشبكات مع تسليط الضوء على شبكة الانترنت وأهميتها ومراحل تطورها .

1.2.3.1.ماهية الشبكات

يقصد بشبكة الكمبيوتر مجموعة من الكمبيوترات لها القدرة على تبادل البيانات فيما بينها بواسطة خطوط الاتصال التي تربطها مع بعضها البعض ، أو قد يتم ربط عدد من الوحدات الطرفية مع كمبيوتر مركزي[53] ، وبمعنى آخر تتكون على الأقل من جهازي كمبيوتر مربوطين معا بطريقةتسمح بالاتصال[54] ص (38) .

كما تعرف على أنها مجموعة من أجهزة الكمبيوتر والأجهزة المحيطة التي تتصل ببعضها وتتيح لمستخدميها أن يتشاركوا الموارد والأجهزة المتصلة بالشبكة مثل الطابعة والمودم ومحرك القرص المدمج وغيرها ، وهذا المفهوم هو الأساس الذي يقوم عليه التشبيك ونظرياته[55] ص (17).

وتتخذ الشبكات عدة أنواع نذكر منها:

1.1.2.3.1.الشبكة المحلية

هي شبكة كمبيوتر تنقل المعلومات بسرعة عالية ضمن مساحة جغرافية "مثلا :بناية واحدة أو عدة بنايات " وتربط هذه الشبكة مجموعة من محطات العمل مع بعضها البعض وذلك ما يتيح لهذه المحطات تشارك موارد الشبكة من عتاد وبرمجيات ، إضافة إلى تمكين مستخدمي الشبكة من تبادل الملفات والاتصال فيما بينهم عبر البريد الالكتروني والجلسات الحوارية[56] .

2.1.2.3.1.الشبكات المتباعدة :

وهي مجموعة من العقد المترابطة فيما بينها بشكل عشوائي ، وهذه العقد متواجدة على مساحات واسعة وتقوم الشبكة البعيدة المدى بنقل المعلومات بين هذه العقد ،وتستخدم لذلك خطوط الهاتف من أسلاك نحاسية أو ألياف بصرية أو الخطوط الرقمية عالية السرعة ، بعض الشبكات الواسعة تقع في مدينة واحدة والبعض الآخر يقع في حدود عالمية وافضل مثال للشبكات الواسعة wan هو الانترنت ولذلك يتم استخدام المودم لتحويل رمز المعلومات من الشكل الرقمي إلى التمثيل العكسي[28] ص (30) .

3.1.2.3.1. الانترنت

تطلق تسمية الانترنت على التطبيق العملي لاستخدام تقنيات الويب والانترنت في الشبكة الداخلية للمؤسسة أو الشركة ، بغرض رفع كفاءة العمل الإداري وتحسين آليات تشارك الموارد والمعلومات والاستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة، كما تقدم الانترنت خدمة الولوج إلى الانترنت مع منع العكس وبذلك تمثل سورا منيعا يطلق عليه اسم جدران النار حول محتوياتها[57] ص (03).

4.1.2.3.1.شبكة الاكسترانت "extranet "

شبكة الاكسترانت هي عبارة عن شبكة مكونة من مجموعة شبكات إنترانت ترتبط مع بعضها عن طريق الانترنت"، فهي تقوم بربط مجموعة من الشركات مع بعضها البعض في ظل نظام معين"، أي أن شبكة الاكسترانت الخاصة بالشركات والعملاء ومراكز الأبحاث الذي تجمعهم أعمال مشتركة

وتؤمن لهم تبادل المعلومات والمشاركة فيها مع الحفاظ على خصوصية الانترانت المحلية لكل شركة ، أي هي استعمال الانترنت من اجل الاتصال داخليا مع الزبائن وشركاء المؤسسة الموردين والموزعين [58] ص (43)

2.2.3.1.شبكة الانترنت

1.2.2.3.1.نشأة الانترنت

تعود جذور شبكة الانترنت إلى نهاية الستينيات من القرن الماضي ،حيث قامت الولايات المتحدة الأمريكية بتأسيس وكالة مشاريع الأبحاث المتقدمة " ADVANCED RESEARSH PROJECTS AGENCY " أو" ARPT" بحيث قامت في عام 1996 بإنشاء شبكة أر بانت ARPANET كشبكة اختبار مكونة من أربعة أجهزة كمبيوتر في وزارة الدفاع الأمريكية ليتمكن علماء الأبحاث من الاتصال ببعضهم البعض [46] ص (09)، بحيث تعمل هذه الشبكة على تجزئة البيانات إلى حـــزم يتم إرسالها وتبادلها بين الحسابات المتصلة بالشبكة وكانت بمثابة أول خطوة تطوير لشبكة الانترنت[47] ص (306) .

وفي سنة 1972 ظهرت خدمة البريد الإلكتروني على يد توم لينسون أحد مبرمجي شركةBBN وبالموازاة مع ذلك انعقد مؤتمر دولي للاتصالات بالكمبيوتر بواشنطن، حيث تم اختيار أحد مؤسسي شبكة ARPANET فينتون سيرف VINTON CERF أول رئيس للمجموعة التنفيذية للشبكة الدولية " INTER NET WORK WORKING GROUP" وهي المجموعة التي كلفت بوضع برتوكول يمكن أن تستخدمه أي شبكة كمبيوتر في العالم للاتصال بأية شبكة أخرى وقبل نهاية 1974 اخرج فينتون سيرف برتوكول انترنتINTERNET PROTOCOL ويرمز له IP وبروتوكول التحكم والإرسال TRANSMISSION CONTROL PROTOCOL ويرمز له TCP.

وفي سنة 1980اقامت شركة ARPANET جسرا بينها وبين شبكة CSNET ،التي أقامتها المؤسسة الوطنية للعلوم، وفي سنة 1982 قامت وزارة الدفاع الأمريكية بتطوير مجموعة من البرتوكولات أتاحت الاتصالات بين مختلف الشبكات ،وبذلك بدأ مصطلح الانترنت في البروز

والاستخدام أكثر من أي وقت مضى وبحلول سنة1983 تم تقسيم شبكة الانترنت إلى قسمين الأول أطلق عليه اسم ميلنت MIL NET* خصص للأغراض العسكرية ، والثاني ARPANET خصص للأغراض المدنية .

جامعة البليدة
المكتبة المركزية

ومع بداية التسعينيات من القرن الماضي شهدت الانترنت توسعا وانتشارا واسع النطاق خاصة مع ظهور شبكة الويب العالمية W W W والتي تعتبر كنظام لتبادل المعلومات على شكل زبون – خادم وكجميع تطبيقات الانترنت يمكن سهولة الإبحار عبر الوثائق وارتباطاتها المختلفة[59] ص (230)، ومع التطور الواسع النطاق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبح اليوم اتصال المستخدم بالانترنت من خلال وصلة فائقة السرعة وقابلة للاستجابة دائما .

2.2.2.3.1.مفهوم الانترنت

تعتبر الانترنت ابرز ما أنتجته ثورة تكنولوجيا المعلومات الاتصالات في عصرنا وفيما يلي أهم تعريفات الانترنت:

يعرف بوب نورتون وكاثي سميث الانترنت INTERNET على أنها كلمة انجليزية مختزلة لعبارة ITERCONNECTION OF NET WORK وهي تنجزأ إلى كلمتين هما [60] ص (10):

ITERCONNECTION وتعني الربط بين عنصرين و NET WORK وتعني الشبكة .

كما عرفت على أنها شبكة عالمية تربط آلاف من الشبكات وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام في العالم ، وتمثل أشهر و أسرع وسيلة لنقل وتبادل المعلومات وبالاعتماد على البنية التحتية من الشبكات فهي ببساطة شبكة الشبكات [61] ص (09).

كما يعرفها البعض على أنها شبكة عالمية من الشبكات الحاسوبية المختلفة والمتصلة ببعضها البعض بواسطة وصلات اتصالات بعيدة ،وهذه الشبكة مكونة من منظمات ومؤسسات متنوعة تشمل الدوائر الحكومية والجامعات والمؤسسات التجارية والتي قررت السماح للآخرين بالاتصال بحواسيبها ومشاركتهم المعلومات ، ويعود لكل منظمة أو مؤسسة أمر تحديد حجم المعلومات أو البيانات التي ترغب عرضها للآخرين وتحديد أسس عرض المعلومات مقابل ذلك يمكن لهذه المؤسسات استعمال معلومات منظمات ومؤسسات أخرى[62] ص (07).

وتحتاج عملية إنشاء الشبكة عدة عناصر هامة منها :

- الحواسيب والروابط المتمثل في الخطوط الهاتفية وخطوط التوصيل ؛
- أجهـزة المستفيـد وأجهـزة الخدمـة؛[63] ص (29-30)
- المكونات البرمجية مثل الاتصال المشركة " TCP/IP"؛
- مسيري الشبكة من تقنيون ومهندسون ؛
- منتجوا الخدمات وهم الأشخاص من مختلف المؤسسات التجارية يوفرون الخدمات عبر الشبكة؛
- مستعملوا الخدمات وهم الأشخاص الذين يستفيدون من الخدمات المعروضة.

3.3.1. استخدامات الانترنت ودورها في الأعمال والتجارة الإلكترونية

1.3.3.1.استخدامات الانترنت

تعرض شبكة الانترنت عدد واسع من الخدمات لمستعمليها ويمكن إيجازها فيما يلي :

- خدمة البريد الالكتروني E- MAIL:

وهي الخدمة التي تشرف على إرسـال واستقبال الرسائل من حاسوب إلى آخر داخل شبكة الانترنت عن طريق خدمات ومواقع معينة ، وهي تعد أول الخدمات التي يتم تطويرها على شبكة الانترنت[64] ص (06) وللبريد الإلكتروني مزايا عديدة أهمها:

- السـرعـة؛
- قلة التكلفـة؛
- لا يحده زمان أو مكان ؛
- سهولة الاستعمـــال ؛
- إمكانية إرسال الرسالة الواحدة لأكثر من جهة ؛
- غير رسمي حيث يتم تبادل الرسائل بين أشخاص لا يعرفون حتى أسمائهم الحقيقة .

- خدمة الربط عن بعد تلنت TELNET :

وهي خدمة تمكن المستخدم للشبكة من التنقل عبر مختلف الشبكات الجزئية المتصلة بالانترنت للحصول على معلومات معينة في مجال محدد شريطة معرفة عناوين الدخول إليها وشفرات استغلالها .

- خدمة الحوار و مؤتمرات الفيديو CONFERENCING VIDEO:

هذه الخدمة تفتح خط اتصال لحضور اجتماعات ومؤتمرات خلال 24 ساعة حيث تدخل انترنت الناس من أي مكان في العالم في محادثات متعددة ومتنوعة دون الالتقاء وعن بعد.

- خدمة الاتصال المباشر :

تمكن هذه الخدمة من استخدام شبكة الانترنت كوسيلة اتصال مباشرة بين الأفراد أو المنشآت بغية خفض تكلفة الاتصالات خصوصا منها الخارجة عن المنطقة الهاتفية مستفيدة بذلك المنشات من عقد لقاءات عبر الشبكة مع الزبائن أو وكلائها أو مورديها وفروعها الموزعين جغرافيا في مناطق متعددة .

- خدمة بروتوكول نقل الملفات "FTP" FILE TRANSFER PROTOCOL:

وهذه الخدمة تسمح بنقل الملفات من حاسوب إلى الحاسوب الشخصي للمستخدم وتسمى هذه العملية DOWNLOADING وقد تكون أحيانا من الحاسوب الشخصي للمستخدم لحاسوب أخر وتسمى UPLOADING .

- خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية للمعلومات WORLD WIDE WEB:

وهي نظام متعدد الوسائط للنشر الإلكتروني على شبكة الانترنت ويمكن الحصول فيها على معلومات ذات الأشكال أو الوسائط المتعددة من نصوص وصوت وفيديو ورسوم متحركة، والتي تعرض على شاشة الحاسب الآلي الشخصي للمستخدم وتستخدم بروتوكول HYPER TEXT TRANTS PORT PROTOCOL ويرمز له http وهو بروتوكول خاص بنقل النصوص المستخدمة في شبكة الويب[64] ص (07) .

2.3.3.1. دور وأهمية الانترنت في التجارة الالكترونية

لقد ساهم الانتشار الواسع الذي شهدته شبكة الانترنت في العالم، إلى تطوير الاقتصاد الرقمي بصفـــة عامة والتجارة الإلكترونية بصفة خاصة ، بحيث خرجت هذه الأخيرة من إطارها المحلي إلى العالمي ،وأصبح بإمكان القطاعات الاقتصادية تسويق منتجاتها وإبرام صفقاتها عبر العالم من خلال شبكة الانترنت وسنوضح ذلك من خلال العناصر التالية :

1.2.3.3.1.سمات التجارة الالكترونية عبر الانترنت

تتسم التجارة الالكترونية عبر الانترنت بجملة من السمات نوجزها فيما يلي :[31] ص (17)

- عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي العملية التجارية حيث يتم التلاقي بينهما من خلال شبكة الانترنت وبالرغم من أن هذا النموذج ليس جديدا حيث شهدت التجارة الاستخدام المكثف لوسائل الاتصال تلفزيون ، فاكس، مراسلات ...الخ ، إلا أن ما يميز هذا النموذج هو وجود درجة عالية من التفاعلية وبغض النظر عن وجود طرفي التفاعل في الوقت نفسه على الشبكة الكترونيا ؛
- توفر التجارة الإلكترونية عبر الانترنت على إمكانية تسليم السلع غير المادية ودفع مستحقاتها عبر الانترنت باستخدام مختلف وسائل الدفع الإلكترونية المتاحة ؛
- إمكانية الاستفادة من مزايا التبادل الإلكتروني والوثائق بأقل تكلفة و أعلى كفاءة ؛
- التفاعل الجماعي أو المتوازي أو بمعنى آخر إمكانية التفاعل مع أكثر من مصدر في الوقت نفسه حيث يستطيع أحد الأطراف المتعاملة إرسال رسالة إلكترونية إلى عدد غير معروف من المستعملين في نفس الوقت ودون الحاجة لإعادة إرسالها في كل مرة ، حيث توفر شبكة الانترنت إمكانية هائلة للتفاعل الجماعي فمن خلالها يمكن عقد ملتقيات وندوات بين المشتركين دون أن يعرف بعضهم البعض .

2.2.3.3.1.واقع التجارة الالكترونية

أدى التطور المستمر في تقنية المعلومات والاتصالات إلى ظهور شبكة الإنترنت، في مطلع التسعينيات من القرن الماضي، وانتشارها بشكل سريع في جميع دول العالم حيث أصبحت وسيلة هامة لإنجاز المعاملات بأساليب إلكترونية، ومع الازدياد المتنامي لعدد مستخدمي الانترنت على مستوى العالم تنوعت استخدامات شبكة الإنترنت والاستفادة منها في مختلف مناحي الحياة، ومن بينها مجال التجارة الإلكترونية في مختلف القطاعات الاقتصادية السلعية منها والخدمية من بيع أو شراء وتسويق وترويج و إعلان وغيره.

رغم اتساع مفهوم التجارة الالكترونية ليشمل كافة المعاملات التجارية التي تتم عبر كافة المعاملات التجارية التي تتم عبر كافة الوسائط الالكترونية، إلا أن المعاملات التجارية التي تتم عبر الانترنت تشكل النسبة الأعظم من تلك المعاملات. و رغم اتساع نطاق استخدام شبكة الانترنت على مستوى العالم و ارتباط معظم الدول النامية بتلك الشبكة إلا أن هناك تفاوت شديد بين الدول المتقدمة و النامية في كثافة الاتصال بالانترنت سواء من حيث عدد المستخدمين أو عدد مواقع الاستقبال على الانترنت ، الأمر الذي جعل التفاوت الشديد بين الدول المتقدمة و الدول النامية من حيث نصيب كل منها من التجارة الالكترونية و عائداتها إحدى السمات البارزة للتجارة الالكترونية .

و قد شهدت التجارة الالكترونية نموا متسارعا منذ بدء تطورها إلا أنه لا توجد تقديرات دقيقة حول قيمتها سواء فيما يتعلق بالقيمة الإجمالية لتلك التجارة أو فيما يتعلق بتوزيعها الجغرافي و القطاعي، فيما يتعلق بنصيب أنماطها المختلفة من القيمة الإجمالية ، عبر عن ذلك بوضوح اختلاف التقديرات المتوقعة مستقبلا لحجم التجارة الالكترونية بين عام و آخر لنفس الفترة الزمنية .

و مما يزيد من تعقيدات تقديم تقديرات دقيقة لحجم التجارة الإلكترونية في العالم أن كافة تلك التقديرات لم تميز بشكل واضح بين المعاملات التجارية الالكترونية المحلية و تلك عابرة الحدود أو الدولية، أي عدم وجود اتفاق حول تعريف محدد للتجارة الالكترونية. و الجدول الموالي يوضح التباين في تقديرات نمو التجارة الالكترونية من سنة لأخرى بين أبرز المؤسسات التي تهتم بمتابعة تطور حجم التجارة الالكترونية.

قدرت بعض المصادر أن التسوق عبر شبكة الإنترنت في عام 1999 يمثل نحو 13% من إجمالي حجم تسوق المستهلكين، كما توقعت أن تتضاعف إلى 26% بحلول عام2007 [65] . ويشير إلى النمو الكمي لتطور التجارة الإلكترونية بين قطاعات الأعمال (B2B) وكذلك بين الأعمال والمستهلكين (B2C) منذ عام 2000 -2004 بحسب المناطق الجغرافية المختلفة في العالم ، يتضاعف تقريبا كل عام، وقدر بنحو 6.8 تريليون دولار بحلول عام 2004 وبما يعادل 8.6 % من إجمالي حجم التجارة في العام نفسه. وتوقعت مصادر أخرى أن حجم التجارة سيبلغ نحو 9.3 تريليون في عام 2006 وإلى نحو 12.9 تريليون في عام 2007،وكذلك أوردت (ActivMedia) نمو التجارة عبر الإنترنت في سلسلة زمنية ممتدة من 1994إلى 2002، حيث تظهر نمو أسيا لحجم التجارة الإلكترونية منذ مطلع التسعينات حتى عام 2002 ومن ناحية أخرى، نلاحظ في جدول رقم (04) أن هناك اختلافا واضحا في أنصبة الدول والمناطق الجغرافية من التجارة عبر الإنترنت، حيث تستحوذ دول أمريكا الشمالية على نحو 50.9 % ، يمثل نصيب الولايات المتحدة الأمريكية وحدها نحو 47%، بينما تبلغ أنصبة دول أسيا والباسيفيك وأوربا الغربية وأمريكا اللاتينية على 24.3% و 22.6% و 1.2% على التوالي. ويشير الجدول أيضا إلى أن هيمنة التجارة الإلكترونية المتوقعة في عام 2004 قدرت بنحو 13% في الولايات المتحدة الأمريكية وبنسبة 16.4% في كل من استراليا وكوريا، وربما يعزى ذلك إلى النمو السريع في استخدام الإنترنت وتفضيل المشتركين والقطاعات التجارية إجراء العمليات التجارية عبر شبكة الإنترنت في تلك الدولتين.

كما تعكس اتجاهات نمو التجارة الالكترونية و مؤشرات البنية الأساسية الخاصة بالتجارة

الالكترونية حدوث تحولين هامين ، يتمثل الأول في تصاعد الدور الأوروبي خلال العقد القادم و التحول الثاني في تزايد الأهمية النسبية للتجارة الالكترونية بين شركات الأعمال (BtoB) بحيث تصبح هي النمط الرئيسي القائد للنمو في التجارة الالكترونية ، مقابل تراجع الأهمية النسبية لنمط المعاملات (BtoC). و يوضح **جدول رقم (5)** حجم التجارة الالكترونية من نمط (BtoB) خلال الفترة 2000-2004.

جدول رقم 04: نمو التجارة الإلكترونية الدولية (الوحدة:مليار دولار أمريكي)[66] .

الدولة	2000	2001	2002	2003	2004	% من إجمالي التجارة في عام 2004
أمريكا الشمالية:	**509.3**	**908.6**	**1498.2**	**2339**	**3456.4**	**% 12.8**
الولايات المتحدة	488.7	864.6	1411.3	2187.2	3189	% 13.3
كندا	17.4	38	68	109.6	160.3	% 9.2
المكسيك	3.2	6.6	15.9	42.3	107	% 8.4
آسيا والباسيفيك:	**53.7**	**117.2**	**286.6**	**724.2**	**1649.8**	**% 8**
اليابان	31.9	64.4	146.8	363.6	880.3	% 8.4
استراليا	5.6	14	36.9	96.7	207.6	% 16.4
كوريا	5.6	14.1	39.3	100.5	205.7	% 16.4
أوربا الغربية:	**87.4**	**194.8**	**422.1**	**853.3**	**1533.2**	**% 6**
ألمانيا	20.6	194.8	422.1	853.3	1533.2	% 6.5
المملكة المتحدة	17.2	38.5	83.2	165.6	288.8	% 7.1
فرنسا	9.9	22.1	49.1	104.8	206.4	% 5
ايطاليا	7.2	15.6	33.8	71.4	142.4	% 4.3
هولندا	6.5	14.4	30.7	59.5	98.3	% 9.2
أمريكا اللاتينية	**3.6**	**6.8**	**13.7**	**31.8**	**81.8**	**% 2.4**
الإجمالي	**675**	**1233.6**	**2231.2**	**3979.7**	**6789.8**	**% 8.6**

جدول رقم 5 : التجارة الالكترونية من نمط (BtoB) حسب الأقاليم خلال الفترة 2000-2004[67 أص (81).

(الوحدة: بالمليار دولار)

المنطقة	2000	2001	2002	2003	2004	% من الإجمالي العالمي 2004
أمريكا الشمالية	159.2	316.8	563.9	964.3	1601	% 57.7
آسيا و الباسيفيك	36.2	68.6	121.2	199.3	301	%10.8
أوروبا	26.2	52.4	132.7	334.1	797.3	%28.7
أمريكا اللاتينية	2.9	7.9	17.4	33.6	58.4	%2.1
إفريقيا و الشرق الأوسط	1.7	3.2	5.9	10.6	17.7	%0.6
الإجمالي	**226.2**	**448.9**	**841.1**	**1542**	**2775**	**%100**

ملخص الفصل الأول:

لم يعد تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خيارا من سلسة خيارات يمكن الأخذ بها بل غدا ضرورة للبقاء وردم الهوة الرقمية وبناء اقتصاد رقمي يتسم بالسرعة والقدرة التنافسية وتفعيل التنمية الإقتصادية ، بيد أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يعتبر حلا في عصرنا الحالي ما لم يتم النهوض بمؤشراتها وتوفير البنى الأساسية لها لا سيما تأهيل الكوادر البشرية .

يحتاج استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بناء اقتصاد رقمي إلى إيجاد دعائم أساسية كالبنية التحتية لقطاع المعلومات والاتصالات والإطار التشريعي للأعمال الإلكترونية من خلال إيجاد حكومة إلكترونية تسهر على الاعتراف وتامين هذه المعاملات وتجارة إلكترونية وشركات إلكترونية والأسواق المالية الكترونية .

إن من بين الركائز الأساسية التي يقوم عليها الاقتصاد الرقمي بصفة عامة والتجارة الإلكترونية بصفة خاصة تحديث الخدمات المصرفية من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي وهذا ما سوف نتاوله في الفصل الثاني .

الفصل 2

توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحديث الخدمة المصرفية

تعد التطورات التي شهدها العالم في الحقبة الأخيرة من القرن الماضي وعلى رأسها التقدم التكنولوجي المذهل من أهم التغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أ نماط العمل المصرفي في عصر العولمة حيث عملت البنوك على تحديث خدماتها من خلال تكثيف الاستفادة من ارث تقنيات المعلومات والاتصالات وتطويعها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية من البنوك إلى العميل بدقة وسهولة ويسر بما يتواءم والمتطلبات المعاصرة لمختلف شرائح العملاء ويحقق للبنك نموا في حجم عملياته وأرباحه من ناحية أخرى .

ولهذا الغرض سوف نتناول في هذا الفصل أهم المفاهيم والجوانب النظرية و العملية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبنوك الالكترونية حيث نتناول في المبحث الأول الاتجاهات الحديثة لتحديث الخدمة المصرفية و نتناول في المبحث الثاني الخدمات المصرفية الالكتروني وفي المبحث الثالث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و أثرها على تطوير وسائل الدفع.

1.2. الاتجاهات الحديثة لتحديث الخدمة المصرفية

تعتبر الخدمات المصرفية من أكثر الخدمات تأثرا بالتغيرات الحادثة نظرا لما تتميز به من خصائص تؤثر على أدائها وتسليمها ، الأمر الذي فرض حتمية تحديث الخدمات المصرفية بما يتوافق ومتطلبات الاقتصاد الجديد، وسنحاول من خلال هدا المبحث التطرق إلى مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها وأساليب تحديثها ومبررات تحديثها ودور التسويق المصرفي .

1.1.2.ماهية الخدمة المصرفية وآليات تطويرها

لقد تميز النشاط المصرفي بشدة التنافس في مجال تقديم خدمات متطورة ومتميزة للعملاء لتلبية حاجياتهم، وسنتناول في هدا المطلب مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية وأساليب تحديثها .

1.1.1.2.مفهوم الخدمة المصرفية

1.1.1.1.2.تعريف الخدمة المصرفية

تعرف الخدمة المصرفية على أنها نشاط أو منفعة يؤدى أو يوزع من قبل البنك لفرد أو مجموعة من الأفراد أو لجهة أخرى يترتب عليه أو عليها مخرجات غير ملموسة لا يمتلكها الفرد أو الجهة المؤدى أو الموزع لها[68] ص (153).

كما تعرف على أنها أوجه نشاط غير ملموسة تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات العميل مقابل دفع مبلغ معين على أن لا يقترن تقديم الخدمة ببيع سلعة أخرى [69] ص (118).

وعموما فانه يمكن أن ينظر إلى الخدمة المصرفية من ثلاث -03- زوايا هي :[70] ص (50)

- **جوهر الخدمة :** يتمثل ذلك البعد الذي يرتبط مباشرة بالدافع الرئيسي الذي يقف وراء طلب الخدمة المصرفية ، أي مجموعة المنافع الأساسية التي يستهدف العميل تحقيقها من وراء طلبه للخدمة
- **الخدمة الحقيقية :** والخدمة من هذه الزاوية تشتمل على أكثر من مجرد الجوهر ، أنها تشير إلى مجموعة الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة ، بحيث يرقى بجوهرها إلى مستوى التفضيل لدى العملاء وتوقعاتهم ؛
- **الخدمة المدعمة :** وهي تمثل مضمونا خدميا متكاملا ويشير إلى جوهر الخدمة وحقيقتها بالإضافة إلى مجموعة من الخصائص والمزايا المقترنة بتقديمها ؛

وبهذا فالخدمة المصرفية هي مجموعة الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية، وتشمل قبول الودائع ومنح القروض وخدمات مالية أخرى والخاصة بعمليات الأوراق المالية ،بالإضافة إلى ذلك هناك مجموعة أخرى من الأنشطة التي تختلف من حيث أنواعها وحجمها بحسب درجة النمو وطبيعة الأهداف التي يسعى المصرف التجاري تحقيقها ،ودرجة تخصصه في الخدمات المصرفية.

2.1.1.1.2.خصائص الخدمة المصرفية

تتسم الخدمات المصرفية بجملة من الخصائص نوجز أهمها فيما يلي :

- تتميز الخدمة المصرفية بأنها خدمة غير ملموسة intangible غير قابلة للمس أو التذوق أو الرؤية ، إذ أن البنك عادة ما يبيع فكرة في شكل خدمات معينة وليست سلعا ملموسة ويؤثر ذلك تأثيرا مباشرا على برامج البنك الترويجية كما يؤثر على منافذ التوزيع للبنك التجاري[71] ص (322).

- تكاملية الإنتاج والتوزيع بحيث لا يمكن الفصل بين إنتاجها وتوزيعها[70] ص (56) ،فهي تتصف بعدم قابليتها للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال أي أنها مزيج متكامل ومندمج حتى تحقق الغرض والهدف منها[72] ص (38)؛

- غالبية مخرجات الخدمة المصرفية غير نمطية بحيث أن معظم المخرجات للخدمة الواحدة يتم الحصول عليها بأشكال ومستويات مختلفة حتى ولو استخدم في أدائها نفس عناصر الإنتاج أو يتم إتباع إجراءات أداء موحدة عند توزيعها للعملاء[68] ص (56)؛

- الحاجة إلى نوعية خاصة من المهارات العاملة، إذ أن طبيعة التعامل المصرفي وما يحتاجه من السرعة في أداء العمليات المصرفية وتوفير الراحة للعميل يحتاج إلى مستوى عالي من المهارات لدى العاملين[73] ص (308)؛

- تفاوت معايير الاختيار من عميل لآخر بحيث هناك تفاوت في المعايير التي يستخدمها عملاء المصرف عند اختيارهم للمصرف ولمواصفات الخدمة المصرفية[70] ص (56)؛

- الخدمة المصرفية تطرح مباشرة إلى الزبائن أي لا يدخل في دائرة توزيعها أي وسيط[74] ص (365)؛

2.1.1.2.أنواع الخدمات المصرفية

تتنافس المصارف على تقديم أفضل الخدمات لجلب اكبر قدر ممكن من المتعاملين، من خلال توفير الكثير من الخدمات المصرفية التي تتلاءم وإشباع رغباتهم وتحقق أهداف المصرف ، ولقد تعددت تقسيمات الخدمات المصرفية ، فهناك من يقسمها إلى عمليات مالية ، عمليات القروض ، عمليات مع الخارج ، عمليات مصرفية أخرى.

والبعض يقسمها من حيث الوظائف القانونية إلى تلقي الودائع ، منح القروض ، تسيير وسائل الدفع .

كما تقسم إلى عمليات الوساطة المالية ، عمليات النشاط في الأسواق ، عمليات تقديم الخدمات للزبائن وسنعتمد على هذا التقسيم في دراستنا .

1.2.1.1.2.عمليات الوساطة المالية

تعد الوساطة المالية حلقة تصل بين المصرف ومختلف عملائه ،ومن أهم الوساطة المالية الودائع والحسابات والقروض .

- **الودائع :**

تعتبر الودائع واحدة من أهم الأنشطة الرئيسية للمصرف ،فالوديعة تتمثل في كل ما يقوم به الأفراد أو الهيئات بوضعه في المصارف بصفة مؤقتة قصيرة أو طويلة على سبيل الحفظ أو التوظيف، وتتجسد هذه الودائع في غالب الأحيان في شكل نقود قانونية [75] ص (25)،فهي بذلك دين بذمة المصرف سواء في شكل نقود يمتلكها المصرف لقاء الاعتراف بدين أو في شكل قيم منقولة تبقى ملك للزبون ويديرها المصرف لحساب الزبون[76] ص (77).

وهناك عدة أنواع للودائع تختلف بحسب الغرض منها نوجز أهمها فيمايلي :[75] ص (26-27-28)

* **الودائع تحت الطلب أو الجارية :**هي تلك الوديعة التي تكون دائما تحت التصرف المطلق لصاحبها بحيث يمكنه اللجوء إلى سحبها كليا أو جزئيا ودون إشعار مسبق ،ولا يحق للمصرف أن يفرض قيودا أو شروطا أمام صاحبها .

* **الودائع لأجل :** وهي تلك الودائع التي يضعها أصحابها في البنوك لفترة معينة ولا يمكنهم التصرف فيها إلا بعد انقضاء الفترة وتقديم إشعار للمصرف بتاريخ السحب.

* **الودائع الادخارية :**تعتبر بمثابة عملية توفير وادخار حقيقية نظرا لمدة إيداعها في المصرف والعائد المنتظر منها ، فهذه الودائع تبقى لفترات طويلة في المصرف ولا يمكن لصاحبها أن يسحبها مهما كانت الظروف .وهو يواجه عراقيل عديدة أولها ضرورة انقضاء مدة الإيداع .

* **الودائع بشرط الأخطار :** هي وديعة يستطيع العميل طلب استرداد النقود المودعة في أي وقت على أن يخطر المصرف بنية السحب قبل إجرائه بمدة يحددها العقد، وتكون الفائدة الممنوحة من المصرف ضئيلة[77] ص (137).

- الحساب :

يعبر الحساب عن وجود علاقة دائمة تربط بين المصرف وزبونه ،فهو عبارة عن معاهدة أو اتفاق بين المصرف الذي يفتحه والشخص الذي يفتح لصالحه تنظم به العمليات المالية القائمة بينهما سواء كانت إيداع أم سحب أو أي عملية أخرى بين الطرفين[78] ص (77).

ويمكن تمييز عدة أنواع من الحسابات تبعا لطبيعة العمليات التي يقوم بها والتي نوجز أهما فيما يلي :

* **الحساب تحت الطلب :** هذا النوع يفتح لفائدة الأشخاص الطبيعيون ، بحيث تتم فيه العمليات المالية للزبون دون قيود أو شروط فلا وقت يفرض ولا يتطلب إشعار مسبق ويكون عادة بدون فائدة.

* **الحساب الجاري:**وهذا النوع يفتح لفائدة التجار لاستعماله في عملياتهم المهنية وتكون هذه الحسابات مفصولة على حساباتهم الشخصية .

***الحساب لأجل:** هو حساب مجمد على الأقل شهر عادة بفوائد ،ولا يمكن لصاحبه التصرف في الأموال الموجودة في هذا الحساب إلا بعد انقضاء المدة المحددة، فهو يخضع لجملة من القيود والشروط.

- القروض:

يعد القرض الغاية الرئيسية من نشاط المصرف ، فمرادف كلمة قرض الكلمة الأوربية التي أصلها الكلمة اللاتينية credit المشتقة من الفعل اللاتيني creditum ،والذي يقصد به وضع الثقة[79] ص (55)،فالقرض عبارة عن تصبيقات على إيرادات مستقبلية له طبيعة قانونية معناه القرض عن طريق عقد مكتوب ، وأخرى اقتصادية إما في شكل نقدي عادة مقابل فائدة، وإما أن يكون في شكل غير نقدي تسمى قروض بالتوقيع ويكون مقابل عمولة، وإما يكون اعتماد إيجاري من خلال كراء استثمارات ذات استعمال مهني مقابل كراء لمدة معينة وفي نهاية المدة إما يقوم بشراء الاستثمار أو إعادته ، فالقرض يقوم على ثلاث ركائز أساسية المدة ، الثقة ، المخاطرة .

وتصنف القروض إلى عدة تصنيفات فهناك تصنيف حسب آجالها ، تصنيف حسب الأعوان الاقتصادية ، تصنيف حسب النشاط الاقتصادي المراد تمويلها والتي نوجز أهمها فيما يلي :

* **التصنيف حسب المدة الزمنية:** نجد على ضوء هذا التصنيف ثلاث أنواع هي :

- القروض قصيرة الأجل وهي التي لا تتجاوز مدتها السنتين ؛
- القروض متوسطة الأجل والتي مدتها بين السنتين والسبع سنوات؛
- القروض طويلة الأجل والتي مدتها تتراوح من السبع سنوات إلى الخمسة عشر سنة .

* **التصنيف حسب طبيعة العون الاقتصادي:**فوفق هذا التصنيف نجد :

***القروض الموجهة للعائلات :** فالعائلة عون اقتصادي يقوم بعملية الاستهلاك ويمكنه اللجوء إلى المصارف طالبا قرض ومن بين أهم هذه القروض نجد:

- **القرض الاستهلاكي:** هو قرض يمنح لتمويل النفقات الاستهلاكية غير المهنية للأفراد والعائلات ومدتها ثلاث أشهر وثلاث سنوات .

- **القرض العقاري :** وهو قرض موجه لتمويل عمليات البناء ، شراء أراضي أو ملكية ، صيانة أو تغيير مسكن ...الخ تتراوح مدته من بين سنتين إلى 25 سنة.

- القرض الشخصي : هو قرض الغرض منه تكملة قرض آخر أو لتغطية نفقات استثنائية .

* **القروض الموجهة للمؤسسات:** تشتمل عدة أنواع نذكر منها :

- **القروض الموجهة لتمويل نشاطات الاستغلال :**وهي القروض التي تتماشى مع حركة الصندوق الخاص بالمؤسسة والتي لا تتجاوز 18 شهر وتنقسم إلى :[75] ص (58)

- **القروض العامة:** وتشمل ما يلي :

- تسهيلات الصندوق :هي عبارة عن قروض معطاة لتخفيف صعوبات السيولة المؤقتة أو القصيرة جدا ،والتي تواجهها المؤسسة والناجمة عن تأخر الإيرادات عن النفقات أو المدفوعات في فترة معينة.
- السحب على المكشوف :هو عبارة عن قرض بنكي لفائدة الزبون الذي يسجل نقصا في الخزينة ناجم عن عدم كفاية رأس المال العامل[79] ص (62) ،ويتجسد ماديا في إمكانية ترك حساب الزبون لكي يكون مدينا في حدود مبلغ معين ولفترة أطول نسبيا إلى سنة كاملة . قرض الموسم:هي قروض تقدم للمؤسسة التي تمارس نشاطا موسميا لتمويل حاجات الخزينة الناجمة عن هذاالنشاط والذي يمكن أن يمتد إلى09 أشهر،بحيث أن هناك مؤسسات تمارس نشاطا غير منتظم وغير ممتد طول دورة الاستغلال وتبيع في فترة قصيرة جدا ،"بيع الأدوات المدرسية" وان تقوم بالشراء في فترة قصيرة جدا.

- قرض الربط: هو عبارة عن قرض يمنح للمؤسسة لمواجهة الحاجة إلى السيولة المطلوبة لتمويل عملية مالية في الغالب تحقيقها شبه مؤكد ولكنه مؤجل فقط لأسباب خارجية .

- **القروض الخاصة:** هذه القروض موجهة لتمويل أصل معين من الأصول وتشتمل على:

- تسبيقات على البضائع : هي قرض يقدم إلى الزبون لتمويل مخزون معين والحصول على مقابل ذلك على بضائع كضمان للمقرض .
- تسبيقات على الصفقات العمومية :وهي القروض الموجهة لتمويل المشاريع الضخمة والتي تكون السلطات العمومية طرفا فيها .
- الخصم التجاري :ويتمثل في قيام المصرف بشراء الورقة التجارية من حاملها قبل تاريخ استحقاقها ويحل محل هذا الشخص في الدائنية إلى غاية هذا التاريخ.
- القرض بالالتزام :إن القرض بالالتزام أو بالتوقيع لا يتجسد في إعطاء أموال حقيقية من طرف المصرف للزبون ، وإنما يتمثل في الضمان الذي يقدمه له المصرف لتمكينه من الحصول على أموال من جهة أخرى.

* **القروض الموجهة لتمويل الاستثمار** : وتتمثل في :

- القروض متوسطة الأجل:وهي قروض موجهة لتمويل الاستثمارات التي لا يتجاوز عمر استعمالها سبع سنوات .
- القروض متوسطة الأجل:وهي قروض موجهة لتمويل نوع خاص من الاستثمارات مثل الحصول على عقارات و التي تفوق في الغالب سبع سنوات .

الاعتماد الايجاري : هو قرض يتمثل في عملية كراء استثمارات " المتمثلة في معدات عقارات ،أدوات ..." ذات الاستعمال المهني للأغراض التي أعدت من اجلها مع ضرورة الاحترام الكامل لبنود العقد ليكون عملية استثمار وأداة غير مباشرة للتمويل[80] ص (26).

* **القروض الموجهة لتمويل التجارة الخارجية** : ويمكن إبراز أهمها فيما يلي :

- قرض المشتري :هو قرض مباشر تتراوح مدته بين 18 شهر وعشر سنوات يمنحه مصرف أو مجموعة من المصارف متواجدة في بلد المصدر لمشتري أجنبي أو لمصرفه قصد تسديد مبلغ الصفقة نقدا للمصدر ويحصل على مشترياته " تجهيزات ، معدات "، وهذا النوع من القروض يعتبر من القروض الطويلة والمتوسطة الأجل[79] ص (106) .

- قرض المورد : هو قيام البنك بمنح قرض للمصدر لتمويل صادراته ولكن هذا القرض ناشئ بالأساس عن مهلة للتسديد يمنحها المصدر للمستورد[75] ص (125).
- عقد تحويل الفاتورة : يقوم نظام عقد تحويل الفاتورة ببيع مؤسسة لمجموعة من الفواتير المتمثلة في حقوق على زبائنها للمصرف المتخصص الذي يتكلف بعملية استرجاع هذه الحقوق وضمان نهايتها مقابل دفع عمولات ، فهو يتحمل مخاطرة عدم التسديد وإذا لم يدفع زبون المشتري لايمكن للمصرف المتخصص الرجوع على المؤسسة المتخلية عن حقوقها ببيعها[81] ص (33).
- الاعتماد المستندي :هو عبارة عن قرض بالتوقيع يتم بموجب ترتيب خاص بين الزبون فرعه في الخارج (حيث يقيم البائع) انه مستعد لدفع المبلغ خلال مدة معينة لقاء بضاعة معينة[82] ص (95).
- التمويل الجزافي : وهو العملية التي بموجبها يتم خصم أوراق تجارية بدون طعن وعملية التمويل الجزافي حسب هذا التعريف آلية تتضمن إمكانية تعبئة الديون الناشئة عن الصادرات لفترات متوسطة[75] ص (125)،وبعبارة أخرى يمكن القول أن التمويل الجزافي هو شراء ديون ناشئة عن صادرات السلع والخدمات[83] ص (138).

2.2.1.1.2.عمليات النشاط في الأسواق

مع تعاظم المعاملات النقدية والمالية في أسواق رأس المال العالمية تزايد دور المصارف في مجال أسواق الصرف وأسواق الأسهم والسندات.

ففي مجال سوق الصرف تتولى المصارف التجارية تنفيذ عمليات الصرف الأجنبي التي تتم من والى الخارج بواسطة وسائل الدفع التالية:[84] ص (283-307-314)

- التحويلات الخارجية وهي عبارة عن أوامر دفع بموجبها يأذن المصرف المحلي لمراسله بان يدفع مبلغا معينا إلى مستفيد ما مقيم بالخارج مقابل خصم المبلغ المدفوع من حسابه المدفوع لدى المراسل وتنقسم التحويلات الخارجية إلى تحويلات صادرة يأذن بموجبها المصرف المحلي لمراسله بالخارج بالدفع ،وتحويلات واردة يأذن بموجبها المصرف الأجنبي في الخارج لمراسله من المصارف المحلية.
- صرف الشيكات السياحية القادمة من الخارج وإصدارها بالنسبة للمسافرين.
- تقديم بطاقات الائتمان الخارجية تمكن حاملها من الحصول على مستلزماته كشراء السلع والتذاكر وسلفيات نقدية من مراسلي البنك المحلي .

كما أنها تقوم بعمليات بيع وشراء وتحويل العملات الأجنبية وقد يكون تحويلها باليد عملة بعملة أو يكون كتابيا خاصة بالنسبة للمبالغ الكبيرة ،وعادة يكون البنك المركزي هو المسؤول عن مراقبة التحويلات الخارجية أي الرقابة على ما يدخل ويخرج من عملات أجنبية.

أما في مجال أسواق الأوراق المالية فتعمل المصارف على تسيير محفظة زبائنها من خلال السهر على بيع وشراء الأوراق المالية ،كما تعمل على تقديم سلفات على الأوراق المالية.

3.2.1.1.2.عمليات تقديم الخدمات للزبائن

بالإضافة إلى الخدمات السالفة الذكر تتولى المصارف تقديم خدمات عديدة ومتنوعة لزبائنها منها :

- تسيير أدوات الدفع بحيث تتيح المصارف عدة أنواع من أدوات الدفع قصد تسديد مستحقاتهم كالشيك الذي يعتبر من أهم أدوات الدفع تداولا بعد النقود نتيجة سهولة تداوله وتظهيره ،بالإضافة إلى ذلك نجد أمر التحويل من حساب إلى حساب والذي تتيحه المصارف لزبائنها و يكون التحويل مباشرة من نفس المصرف أو غير مباشرة إذا كان مصرفان مختلفان وفي هذه الحالة يتم التحويل عن طريق المقاصة التي تعني تداول أوراق الدين المتقابلة بقصد إطفائها والتداول ،هذا يتم بين المصارف في غرفة المقاصة بالبنك المركزي بالإضافة إلى ذلك عمليات الأوراق التجارية والأدوات المصرفية لتسوية المدفوعات الشخصية الخارجية كبطاقات الائتمان والشيكات السياحية والشيكات الأوربية [85] ص (136)؛

- تقديم النصح والمشورة للزبائن في الميادين المالية والقانونية والإحصاءات ومشاكل التجارة الخارجية والرقابة على التحويل الخارجي ؛

- عمليات الصندوق من خلال تتبع حركات الإيداع والسحب لحساب الزبون فهذه الخدمة التي تقدمها المصارف لصالح فاتحي الحساب المصرفي لديهم تسمح لهم بإجراء تغييرات في حسابهم بالزيادة والنقصان[76] ص (126).

3.1.1.2.أساليب تطوير الخدمات المصرفية

تتنافس المصارف فيما بينها في سبيل الامتياز والتواصل والارتقاء والنمو من خلال سعيها لاكتساب مناعة ضد الانكماش والتأخر، لذلك تعمل هذه المصارف على تطوير وتحسين خدماتها المقدمة

لعملائها باستخدام أساليب ومناهج تجعل من التعامل مع المصرف متعة حقيقية ملموسة تلبي رغبات المستهلكين للخدمة وتزيد من قدرتهم على اختيار العديد من الخدمات المصرفية .

1.3.1.1.2.مصادر تطوير الخدمات المصرفية

لا يمكن الحديث عن تطوير الخدمة المصرفية ما لم يستند لجملة من المصادر داخلية كانت أم خارجية تصاحب مراحل الخدمة المصرفية (إدخال ، نمو ،نضج انحدار) من جهة والابتكار من جهة أخرى .

* **المصادر الداخلية:** تعد من أهم المصادر فاعلية وقدرة على تغذية المصرف بأفكار ابتكارية تمكن المصرف من تصميم وتقديم خدمات مصرفية أكثر إشباعا ومن بين أهم هذه المصادر نجد مايلي:[72]ص (365-366-367)

- إدارة البحوث والتطوير بالمصرف:تعتبر البحوث التي تقوم بها الإدارة وسيلة تمكن المصرف من تطوير الخدمات الحالية ،أو إدخال واقتراح خدمات جديدة من شانها تمكين المصرف بالاحتفاظ بمركزه التنافسي أو اكتساب مزايا تنافسية جديدة ؛
- إدارة التسويق بالمصرف :تعد من أهم المصادر الداخلية كونها تستقي المعلومات من البيئة التسويقية العامة للمصرف مما يساعد المصرف على التعرف على الفرص الموجودة في السوق والمستجدات والمتغيرات التي قد تطرأ على رغبات العملاء بهدف بناء سياسة احتياطية لمواجهة مثل هذه التغيرات ؛
- مديري المصرف ورؤساء قطاعاته التنفيذيين : بحيث يمكنهم تقديم اقتراحات من شانها تطوير الخدمات المصرفية نتيجة لمعايشتهم للواقع العملي والظروف المختلفة المحيطة بالمصرف وقدرتهم على تشخيص وضعية خدمات المصرف ؛
- موظفي المصرف والعاملين فيه:نتيجة للاحتكاك المباشر بين موظفي المصرف وعملائه يتعرف
- الموظف على الانطباع المتولد لدى العميل عن الخدمة ومدى ملائمتها لإشباع احتياجاته ورغباته ومدى إمكانية تطوير هذه الخدمة ونواحي هذا التطوير وأوجه القصور التي يمكن تلافيها سواء في الخدمة المقدمة ذاتها أو طريقة تقديمها .

***المصادر الخارجية:** وتضم هذه المجموعة كافة المصادر التي تقوم بتقديم أفكار أو آراء أو تعليقات أو انتقادات يكون من شانها تطوير الخدمة ومن أهم هذه المصادر مايلي :

- عملاء المصرف الحاليين يعد صندوق الاقتراحات من أهم عوامل حث العميل على تقديم رأيه في الخدمة أو اقتراحاته بشان تطويرها والتي يجب الاهتمام بتحليله واستخلاص الأفكار المناسبة منها لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة أو لتطوير وتحسين الخدمات الحالية[72] ص (268)؛
- المصارف المنافسة : يواجه كل مصرف نوعا من المنافسة في مجال أو أكثر من مجالات النشاط التي يزاولها ، ويعد المصرف الناجح الذي تكون له القدرة على الوفاء بحاجيات المستهلكين[70] ص (125)من خلال تبني استراتيجيات لتطوير الخدمات المصرفية تستقي معلوماتها من دراسة ما تقوم به المصارف المنافسة بتقديمه لعملائها في السوق ؛
- معاهد البحث العلمي : كثيرا ما تهتم الرسائل الجامعية التي أعدت عن النشاط المصرفي بدراسة الخدمات المصرفية وتحليلها ونقدها واقتراح تطويرها واستخلاص نتائج من شانها تطوير الخدمات المصرفية.

2.3.1.1.2.مناهج تحديث الخدمات المصرفية

إن المصارف وبالاعتماد على مصادر استقاء المعلومات السابقة تستخدم ثلاث مناهج رئيسية لتحديث خدماتها نوجزها فيما يلي :

- **المنهج الأول التحديث بالإضافة:** يقوم هذا المنهج على استخدام الابتكار وإضافة الجديد إلى مجموعة الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف حاليا ، ويكون هذا الجديد أكثر إشباعا لحاجات العميل بل قد يكون هذا الجديد مشبعا لحاجة جديدة لم يكن يعرفها العميل[72] ص (234)؛

-**المنهج الثاني التحديث بالحذف :** وهو منهج تستخدمه المصارف من اجل تحسين جودة تقديم بعض الخدمات المصرفية التي يتم تخصيصها لعملاء معينين ، فعلى سبيل المثال تقوم المصارف بفتح فروع أو وحدات مصرفية خاصة بالشركات أو كبار العملاء وتشغيلها على نطاق العمليات المصرفية كبيرة الحجم ، ولا تقوم بتقديم خدمات مصرفية للأفراد ومن ثم يأتي الحذف من اجل التحديث سواء كان التحديث مؤقت أو دائم ؛

- **المنهج الثالث التحديث بالدمج :** يتم من خلال المزج بين مزايا ومنافع خدمتين أو أكثر في خدمة مصرفية واحدة جديدة تكون أكثر إشباعا لرغبات العملاء وأكثر تحقيقا لأهداف المصارف .

2.1.2.مبررات تحديث الخدمات المصرفية

أصبحت عملية تحديث الخدمات المصرفية ضرورة حتمية فرضتها التغيرات التي شهدتها البيئة المالية والمصرفية الدولية للحد من المخاطر التي تعترض نشاط المصارف وتفعيل دورها في تحقيق التنمية الاقتصادية ولذا سنحاول تحديد مفهوم تحديث الخدمات المصرفية ومبرراته.

جامعة البليدة
المكتبة المركزية

1.2.1.2.تعريف تحديث الخدمات المصرفية

يعد التحديث الأداة المنهجية لتمرير مشروع من مستوى إلى مستوى أعلى منه[86] ص (25)، فالتحديث بالمفهوم الغربي يندرج ضمن مستويات الإستراتيجية العامة للتنمية وبالتالي اكتسب هذا المفهوم إلى حد ما معنى الثورة لارتباطه بفلسفة الثورة الصناعية ، كما يعتبر التحديث عامل ذو قوة وفعالية للصراع ضد التخلف والى فتح المؤسسات نحو العالم[87] ص (362).

كما يعتبر التحديث دراسة شاملة للتغيرات الاقتصادية مع وضع التعديلات والطرق الواجب اعتمادها لمسايرة هذا التغير، كما يعتبر التحديث على انه نظرية ديناميكية[88] ص (376).

وعموما فان تحديث الخدمة المصرفية هو الرفع من مستوى الخدمة وتجديدها بتطبيق تقنيات حديثة مسايرة للتوجهات العالمية في تسيير المصارف[88] ص (377)بما يؤدي إلى الارتقاء إلى المستويات العالمية في المر دودية والكفاءة.

ويكون التحديث عن طريق تحسين الإدارة من خلال اعتماد الكفاءة في توظيف الموظفين وترشيد الإدارة والالتزام بتطبيق القوانين والتنظيمات بفعالية وحسن التسيير وزيادة تشكيلة الخدمات وتطوير التكنولوجيا المستخدمة لتصبح أكثر تنافسية وإشباعا لحاجيات ورغبات الزبائن.

2.2.1.2.العولمة المصرفية و تحرير تجارة الخدمات المصرفية

1.2.2.1.2.العولمة المصرفية

أصبحت ظاهرة العولمة من أكثر الظواهر التصاقا بتحديث النشاط الاقتصادي بصفة عامة والنشاط المصرفي بصفة خاصة ، وقد اتخذت العولمة المصرفية أبعادا ومضامين جديدة جعلت المصارف تتجه إلى ميادين وأنشطة غير مسبوقة من اجل تعظيم الفرص وزيادة المكاسب.

فالعولمة المصرفية حالة كونية فاعلة ومتفاعلة تخرج بالمصرف من إطار المحلية إلى آفاق العالمية الكونية وتدمجه نشاطيا ودوليا في السوق العالمي بجوانبه وأبعاده المختلفة وبما يجعله في مركز التطور المتسارع نحو مزيد من القوة والسيطرة والهيمنة المصرفية[89] .

فالعولمة المصرفية تعني اكتساب قوة دفع جديدة للانتقال بمحيط النشاط إلى أرجاء الكون الفسيح مع الاحتفاظ بالمركز الوطني أكثر فاعلية وأكثر قدرة وأكثر نشاطا لضمان الامتداد والتوسع المصرفي.

ويرجع اعتماد المصارف عملية تحديث خدماتها إلى رغبة المصارف في التوجه نحو العولمة المصرفية والتي تستند إلى العديد من المبررات أهمها[90] ص (08):

- التطور الذي حدث في اقتصاديات تشغيل المصارف والذي أدى إلى جعل الأسواق المصرفية المحلية أضيق من أن تستوعب كل ما تسمح به القدرات الإنتاجية للمصارف المحلية ، كما أنها لا توفر مجالا للحماية و التحوط الاحترازي لتركز المخاطر؛
- ضخامة حركة رؤوس الأموال الدولية وسرعة تدفقها من مكان لآخر على اتساع دول العالم وامتداد أسواقه؛
- ظـهـور الابـتـكـارات المـالـيـة ؛
- نمو مشاركة المصارف في الأسواق المالية؛
- تنـامي الشركـات المتعـددة الجنسيـات.

2.2.2.1.2.تحرير تجارة الخدمات المصرفية

يكتسي تحرير قطاع الخدمات المالية والمصرفية أهمية بالغة في اقتصاديات الدول النامية والمتقدمة على حد سواء ، كما حققت التجارة الدولية في الخدمات المالية زيادة هائلة خلال عقدي الثمانينات و التسعينيات ، لذلك أضحى التعاون في الخدمات المالية ضرورة ملحة فرضتها الظروف والمصالح الدولية المشتركة ، خاصة وان تحرير الخدمات المالية والمصرفية اخذ شكلا رسميا في إطار المنظمة العالمية للتجارة ، حيث تعد الجاتس GATS أول جهد متعدد الأطراف يستهدف وضع القواعد المنظمة التي تحكم الخدمات المالية ، حيث انتهت المفاوضات التي تمت تحت مظلتها بتوقيع 70 دولة على اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية وذلك في 13-12-1997، وهو ما يعني تعميق

الاتجاه نحو عولمة الخدمات المالية بما تحمله من مفهوم إزالة التمييز في المعاملة بين الموردين للخدمات الأجانب والمحليين .

إن عمليات تحرير تجارة الخدمات المصرفية والمالية خلقت العديد من التحديات والصعوبات في المجال المصرفي وصانعي السياسة النقدية والمصرفية، مما جعل عملية تحديث الخدمات المصرفية للمصارف ضرورة للتكيف بفعالية وكفاءة مع تلك التحديات والتي يمكن ذكر أهمها فيما يلي :[91] ص (218)

-تحرير تجارة الخدمات المصرفية يحد من قدرة المؤسسات المصرفية المحلية على الاستمرار في ظل أداء ضعيف بسبب تأثير عوامل المنافسة على انخفاض ربحيتها ؛

- إن تحرير التجارة الخدمات المالية والمصرفية يمكن أن يؤثر سلبا وبطريقة غير مباشرة على الاستقرار المالي ، ويؤدي إلى زيادة قابلية التدفقات للتقلب ؛

-التخوف من قيام المصارف الأجنبية بخدمة القطاعات المربحة في السوق فقط بما يحمله ذلك من مخاطر عدم وصول الخدمة المصرفية لقطاعات أخرى ؛

-إن تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية يؤدي إلى حدوث أزمات مصرفية ومالية مع احتمال انتقال تأثيرها السلبي إلى النظام المصرفي؛

-عدم قدرة المصارف المحلية على المنافسة في السوق المصرفي العالمي.

1.2 .3.2.لجنة بازل

شهد العالم موجة من التحولات و التغيرات جعلت النظام المصرفي في مجابهة تحديات المنافسة المحلية والعالمية ،والتي أصبح المصرف من خلالها عرضة لجملة من المخاطر التي قد تنشا من المصرف نفسه أو نتيجة التغيرات المحيطة بالمصرف سواء على مستوى البيئة المحلية أو العالمية، ومع تصاعد هاته المخاطر أوجبت إلزامية التفكير في آليات تحديث النشاط المصرفي للحد بأي شكل من الأشكال من المخاطر المصرفية .

وكان لتشكيل لجنة بازل دور هام في تدعيم عمليات تحديث الخدمات المصرفية ،خاصة في خضم تصاعد حدة المخاطر المصرفية نتيجة المنافسة القوية من جانب المصارف اليابانية للمصارف الأمريكية والأوربية بسبب نقص رؤوس الأموال ،وفي ظل تفاقم أزمة الديون الخارجية للدول النامية وتزايد حجم ونسبة الديون المشكوك في تحصيلها .

ولقد تأسست لجنة بازل مع نهاية سنة 1947 تحت اسم "**لجنة بازل للرقابة المصرفية والممارسات الرقابية**"من قبل مجموعة الدول الصناعية العشر تحت إشراف بنك التسويات الدولية بمدينة بازل بسويسرا وتقوم هذه اللجنة بعقد اجتماعاتها بمدينة بازل بمقر بنك التسويات الدولية ، وتتكون هذه اللجنة من محافظي البنوك المركزية للدول الأعضاء .

ولقد عملت عدة سنوات قبل نشر تقريرها النهائي ،وفي عام 07-12-1987 عقد محافظو البنوك المركزية اجتماعهم للنظر في أول قرار يهدف إلى وضع الاشتراطات الخاصة برؤوس الأموال لمعالجة المتطلبات الرئيسية لمجابهة مخاطر الائتمان وفي 10-12-1987 ،اقر القائمون على السلطة النقدية من محافظي البنوك المركزية على نشر هذا التقرير على الدول الأعضاء وغير الأعضاء لدراسته في 6اشهر من اجل إبداء الآراء المختلفة و التأكد من نجاعة هذا القرار وبعد ورود هذه الآراء تم إقراره نهائيا تحت اسم" **اتفاق بازل**" سنة 1988ويهدف هذا القرار إلى :

- العمل على تقوية وتعميق والحفاظ على استقرار النظام المصرفي العالمي ؛
- وضـــع ظـــروف تنافسية متوازنـــة عبـــر الـــدول للمصارف ؛
- العمل على إيجاد آليات تجعل المصارف أكثر مرونة مع التغيرات المصرفية العالمية ؛
- تحسين الأساليب الفنية للرقابة على أعمال البنوك وتسهيل عملية تداول المعلومات حول تلك الأساليب بين السلطات النقدية المختلفة.

واستكمالا لما بدأت به لجنة بازل عام 1988 وتماشيا مع التغيرات الحاصلة على الساحة المصرفية وضعت صيغة جديدة لمقرراتها عرفت بـ" بازل 2" ترتكز على ثلاث محاور رئيسية هي : [92] ص (06)

- وضع حد ادني لمتطلبات رأس المال والذي يتضمن ثلاث أساليب للتعامل مع مخاطر الائتمان يتمثل في الأسلوب القياسي الذي يقوم على أساس التقييم الخارجي لمخاطر الائتمان من قبل، وكان التقييم الخارجي والأسلوب الأساسي للتقييم الداخلي لمخاطر الائتمان والأسلوب المتقدم للتقييم الداخلي للائتمان؛
- المراجعة الرقابية لكفاية رأس المال ؛
- انضبـــاط الســـوق (الإفصـــــاح).

4.2.1.2.الخدمة المصرفية في ظل العولمة المصرفية

في غمار التطورات المتلاحقة في عالم مصرفي أصبحت أهم سماته التحرر والانفتاح والمنافسة والإبداع تحت مضلة العولمة المصرفية ، فقد أضحى لزاما على المصارف أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تبني استراتيجيات فعالة للارتقاء بخدماتها إلى مستوى تلك التحديات وذلك بالارتكاز على أهم الاتجاهات الحديثة لتحديث الخدمة المصرفية .

1.4.2.1.2.التوجه نحو المصارف الشاملة

لقد تعاظمت في الآونة الأخيرة أهمية المصارف الشاملة للنهوض بالقطاع الاقتصادي بصفة عامة والقطاع المصرفي بصفة خاصة، بهدف التمكن من مواجهة الاستحقاقات والتحديات الراهنة والمستقبلية والتي فرضتها التغيرات المتلاحقة في شتى مناحي الحياة الناتجة عن العولمة .

ويقصد بالمصارف الشاملة تلك الكيانات المصرفية التي تسعى دائما وراء تنويع مصادر التمويل وتعبئة اكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات ،وتوظيف مواردها وتفتح وتمنح الائتمان المصرفي لجميع القطاعات كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي قد لا تستند إلى رصيد مصرفي[84] ص (19).

كما تعرف على أنها وسيط مالي مصرفي ، يستطيع أن يقدم خدمات متكاملة كجمع الودائع ومنح القروض والمساهمة في المؤسسة وتقديم خدمات التامين وكل العمليات خارج الميزانية[93] ص (37).

فمن خلال التعاريف السابقة يمكن القول بان المصارف الشاملة هي مصارف تعمل على تقديم كافة الخدمات التي يطلبها العميل في الوقت والمكان ، وسباقة في تجديد خدماتها ، وصانعة لعملائها و أسواقها ونموها المستمر والمرتكز على الأداء المتميز والفعال القائم على الجودة .

وتمارس المصارف الشاملة عدة أنشطة منها ما هو تقليدي ومنها ما هو غير تقليدي .

-الأنشطة التقليدية : وتتمثل فيما يلي :[94] ص (107)

***جانب تنمية الودائع** :حيث تتخذ الخدمة المصرفية صورا عديدة منها :

- الحسابات الجارية بالعملة الوطنية وبالعملات الأجنبية الرئيسية ؛
- دفاتر التوفير العادي ذات العائد بالعملة الوطنية وبعض العملات الأجنبية الرئيسية ؛

- إصدار شهادات الادخار أو الإيداع بالعملة الوطنية وبعض العملات الأجنبية .

***جانب توظيف الموارد:** واهم صوره :

- التسهيلات الائتمانية العادية والتي تنقسم إلى أنواع مختلفة ؛
- تمويل التجارة الخارجية ؛
- إعداد دراسات الجدوى الاقتصادية وإقامة المشروعات .

***الأنشطة غير التقليدية** :تشتمل على المصادر التمويلية والاستخدامات المصرفية الجديدة والتي يمكن حصرها فيما يلي :[94] ص (108)

- إصدار شهادات إيداع قابلة للتداول والتي تكون لحاملها بحيث هذه الشهادات تسمح للمصرف بالحصول على أموال طويلة الأجل في شكل ودائع آجلة؛
- توريق الأصول غير المتداولة أي تحويل الأصول غير القابلة للتداول إلى سندات تطرح للتداول في البورصة ؛
- تتخذ المصارف شكل الشركات القابضة ؛
- تنويع المحفظة المالية ؛
- تقديم أنواع القروض ذات الآجال المختلفة لكافة القطاعات الاقتصادية؛
- شراء الأسهم والسندات المصدرة حديثا قصد ترويجها وبيعها في السوق مقابل تحمل المؤسسات المصدرة للعمولات والمصاريف الأخرى التي يمكن أن تنتج عن خطر السوق ؛
- تقديم النصائح والتوجيهات للشركات المصدرة حول نوعية وتشكيلة الأوراق المالية الواجب إصدارها ؛
- تحويل قروض الشركات الفاشلة أو العاجزة عن تسديد التزاماتها إلى حصص في رأسمالها بما يسمح لها بإدارة وتسيير هذه الشركات وهذا ما يسمى برسملة القروض ؛
- المساهمة في إنشاء شركات التأجير التمويلي وهي شركات متخصصة في شراء المعدات والآلات لتأجيرها فيما بعد ؛
- إنشاء صناديق الاستثمار والمساهمة في إدارة صناديق الاستثمار .

ومن مزايا المصارف الشاملة التي تنعكس على المصرف نفسه وعلى النظام المصرفي نجد :

- وفرات الحجم والنطاق ؛
- زيادة حجم الإيرادات المتولدة ؛
- زيادة تنويع الإيرادات ؛
- مصادر جديدة لأموال حقوق الملكية المصرفية .

2.4.2.1.2.الاندماج المصرفي

يعد الاندماج المصرفي أحد أنجع السبل لمواجهة المنافسة المحتدمة في الساحة المصرفية العالمية والضغوط التي تعاني منها المصارف في ظل المستجدات التي تشهدها الساحة المصرفية العالمية خاصة مع تسارع وتيرة العولمة والتحرر المالي .

و لقد تعددت التعاريف في مجال اقتصاديات المصارف فيما يتعلق بالاندمـــاج المصـــرفي وسوف نعرض أهمها فيما يلي :

الاندماج المصرفي هو العملية التي تؤدي إلى الاستحواذ على مصرف أو أكثر بواسطة مصرفية أخرى فيتخلى المصرف المندمج عن ترخيصه[95] ص (15).

كما يعرفه البعض على انه اتفاق بين مصرفين أو أكثر، وذوبانهما إراديا في كيان مصرفي واحد ، بحيث يكون الكيان الجديد ذو قدرة أعلى وفاعلية اكبر على تحقيق أهداف كان لا يمكن أن تتحقق من قبل إتمام عملية تكوين الكيان المصرفي الجديد[84] ص (135).

فالاندماج المصرفي هو أحد أهم الوسائل المساعدة على النمو والبقاء والاستمرار، من خلال بعث المزيد من الثقة والطمأنينة و الأمان لدى العملاء والمتعاملين، وخلق وضع تنافسي أفضل للكيان المصرفي الجديد، ولقد عرفت عملية الاندماج المصرفي توسعا كبيرا حيث عرفت الفترة الممتدة من 1994 إلى غاية 2003 اندماج ما يقارب 5400 منشاة مالية ، ويعود هذا التوجه نحو الاندماج إلى العديد من الأسباب والدوافع والتي نوجزها فيما يلي :[84] ص (167-168)

- سياسات الإصلاح الاقتصادي التي فرضتها آليات اقتصاديات السوق وما نجم عنها من احتدام المنافسة بين المصارف مما دفع بالمصارف للتوجه نحو الاندماج بهدف رفع قدرتها التنافسية .
- التوجه نحو المصارف الشاملة داخل الصناعة المصرفية كان من أهم الأسباب الدافعة لتوجه المصارف نحو الاندماج من اجل ضمان نموها ؛
- نشوء الأزمات المالية وما خلفته من تغيرات مست المصارف مما اضطرها إلى الاندماج المصرفي للحد من مخاطر الأزمات ؛
- تحرير تجارة الخدمات المصرفية وتطبيق معايير كفاية رأس المال كلها من الدوافع الأساسية نحو تزايد الميل إلى إحداث الاندماج المصرفي ؛

الدوافع التنظيمية لدى السلطات النقدية .

كما أن الاندماج المصرفي يحقق العديد من المزايا الإيجابية للمصارف والتي يمكن ذكر أهمها فيما يلي :[84] ص (169)

- تحقيق وفرات الحجم الكبير من خلال المزج بين إمكانيات المصارف المندمجة التكنولوجية والمعلوماتية والبشرية والمالية ؛
- رفع القدرة التوسعية ودرجة النمو في المصارف المندمجة ؛
- إتاحة فرص اكبر باعتماد إستراتيجية تمويلية متنوعة ؛
- تعزيز القدرة التنافسية في الأسواق المصرفية المحلية والعالمية؛
- تحسين الربحية من خلال تحقيق عوائد اكبر ؛
- تخفيض التكاليف.

3.4.2.1.2.خوصصة المصارف

أحدثت العولمة المصرفية جملة من التغيرات والانعكاسات نجم عنها زيادة رهيبة في تدفقات رؤوس الأموال ،مما خلق منافسة حادة على النظام المصرفي في الدول النامية ،ولمواكبة هذه التحولات ورفع القدرة التنافسية لمصارفها لجأت إلى عملية الخوصصة ويقصد بها العملية التي من خلالها يتم تراجع ملكية الدولة كليا او جزئيا عن طريق توسيع قاعدة الملكية في المصرف، من خلال طرح جزء من رأسمال المصرف للبيع والتداول في بورصة الأوراق المالية وهذا في إطار شامل وهو تقليص دور الدولة في النشاط الاقتصادي بهدف زيادة إنتاجية المصارف المراد خوصصتها والعمل على تطوير وتحسين أدائها وتعظيم ربحيتها[96] ص (41) .

ومن الدوافع التي أدت إلى لجوء الدول إلى عملية خوصصة المصارف نجد مايلي :[91] ص (222-219)

- زوال دوافع الملكية العامة في ظل العولمة ؛
- مواجهة التحديات التي تواجه المصارف في ظل العولمة؛
- التوقيع على اتفاقية الخدمات المصرفية الجات؛
- العمل على تطوير الجهاز المصرفي ؛
- تعميق المنافسة في السوق المصرفية ؛

- تنشيـــط ســوق الأوراق المالـــية ؛
- ترشيد الإنفاق العام وإدارة أفضل للسياسة النقدية.

4.4.2.1.2.التدويل المصرفي

إن التدويل المصرفي هو أحد أهم الركائز الأساسية في تحديث الجهاز المصـــرفي وتمكين المصارف من تلبية الاحتياجات المالية المتزايدة للشركات ،خاصة في الجو المشحون بالمنافسة الحادة نتيجة التغيرات التي أحدثتها العولمة المصرفية على النشاط المصرفي .

ويقصد بالتدويل المصرفي توسيع العمليات الدولية والمتمثلة في العمليات بالعملة الصعبـــة والعمليات المقامة مع غير المقيمين بالإضافة إلى تزايد ارتفاع إقامة مؤسسات مصرفية في الخارج[97]ص (82)،وتتمثل أهم دوافع توجه المصارف نحو التدويل المصرفي في ظهور الشركات متعددة الجنسيات وتزايد حاجتها إلى تمويل جديد بالإضافة إلى عجز نظام الدفع الأمريكي في نهاية الستينات ، تشبع الأسواق المحلية مما دفع المصارف إلى البحث عن إيجاد أسواق جديدة تمكنها من جني أرباح إضافية بحيث اتخذ التدويل المصرفي عدة أشكال منها :

5.4.2.1.2.المصارف متعددة الجنسيات

تتجه المصارف الكبرى وعدد من المصارف المتوسطة نحو المصارف متعددة الجنسيات حيث تقوم بالرقابة على شبكة من الفروع خارج البلد الأم ،كما تضاعفت تعددية الجنسيات للمصارف من تعددية النشاط ،وتتميز الوحدات الخارجية للمصارف متعددة الجنسيات بالتنوع من حيث شكل التنظيم والغرض الوظيفي ومن أهمها : الممثلية أو مكتب التمثيل ، الفرع.

3.1.2.التسويق المصرفي كآلية لتحديث الخدمات المصرفية

في ظل التحولات التي شهدها النشاط المصرفي ظهرت توجهات أكيدة نحو تطبيق المفاهيم والأساليب التسويقية الحديثة في مجال الخدمات المصرفية ،نظرا للدور الحيوي الذي يقوم به التسويق المصرفي في سبيل تحديث الخدمات المصرفية بما يدعم كيان المصرف وبقاءه واستمراره ونموه.

1.3.1.2.مفهوم التسويق المصرفي

1.1.3.1.2.نشأة التسويق المصرفي

مع بداية النصف الثاني من القرن العشرين ظهرت الحاجة إلى ضرورة التوجه نحو العميل وبالتالي اهتمام المصارف والمؤسسات المالية بدراسة وتحليل حاجيات العملاء ورغباتهم بهدف العمل على إشباعها ، مما أدى إلى التفكير في إدخال التسويق على مستوى المصارف ، بحيث بدأ التسويق بشكل تدريجي بحيث ظهر في حوالي (1966-1967) ،ولم يعرف تطور حقيقي إلا في الفترة (1973-1974)[98] ص (30) ومع التطور الزمني لسوق الأفراد من مجرد الادخار إلى خدمات مصرفيةأخرى مثل الاستعلامات وغيرها ،وتحقق ذلك بإثراء تشكيلة الخدمات وتنويع النشاطات الخاصة بالقروض والتوزيع بشكل مكثف من مبدأ أساسي " استقبل زبائنك ولا تنتظر قدومهم "[98] ص (30)، ولهذا زاد الاهتمام بالتسويق المصرفي لعدة أسباب ،كزيادة اقتناع المسؤولين عن إدارة المصارف بأهمية وظيفة التسويق وتغيير اتجاههم نحو الدور الذي يمكن أن تلعبه وظيفة التسويق في تحقيق أهداف المصارف من حيث تحديثها واستمرارها واستقرارها ونموها.

ولقد مر التسويق المصرفي بعدة مراحل نوجزها فيما يلي :[99] ص (304)

- **مرحلة الدعاية والإعلان والترويج**:حيث ينصرف مفهوم التسويق إلى مفهوم الإعلان والعلاقات العامة ،ومن ذلك تحددت وظيفة التسويق في القيام بالأنشطة الترويجية وكان التسويق مرادفا لمفهوم الترويج.
- **مرحلة الاهتمام الشخصي بالعملاء**:تركز مفهوم التسويق على ضرورة توفير جو ودي أثناء التعامل مع العملاء ،وفي هذه المرحلة أدركت المصارف بان جذب العملاء للمصرف والاحتفاظ بهم واستمرار ولائهم تكون عملية أصعب .
- **مرحلة التجديد** :أصبح التسويق أكثر شمولية بحيث تضمن عملية إدخال الإبداع والابتكار في مجال الخدمات المصرفية .

مرحلة تطور مفهوم التسويق : بحيث أصبح اعتماده الأساسي على التحليل والتخطيط والرقابة.

2.1.3.1.2.تعريف التسويق المصرفي

يعبر التسويق عن مجموعة الأنشطة التي تؤدي إلى تحقيق الانسياب المادي للسلع والخدمات من المنتج إلى المستهلك النهائي أو المشتري الصناعي[68] ص (219).

أما التسويق المصرفي فيمكن تعريفه على انه:

- ذلك الجزء من النشاط الإداري للمصرف الذي يضطلع بتوجيه تدفق الخدمات والمنتجات المصرفية لإشباع رغبات مجموعة معينة من العملاء بما يحقق تعظيم ربحية المصرف وتوسعه واستمراره في السوق المالية[10] .

- كما يعرف على انه مجموعة من الأنشطة المتكاملة التي تجرى من اجل دراسة سوق الخدمة المصرفية وبخاصة عملاء المصرف الحاليين والمرتقبين للتعرف على رغباتهم المتميزة والمتطورة والعمل على إشباع هذه الرغبات والحاجات بأقصى كفاية ممكنة ،من خلال تقديم أفضل مزيج من الخدمات المصرفية بأقل تكلفة ممكنة ،وذلك حتى يمكن للمصرف أن يحقق أهدافه وأولها نقطة الربحية وبالشكل الذي يحقق مصالح المجتمع ومصالح المتعاملين[84] ص (197) .

-فالتسويق المصرفي هو مجموعة الأنشطة التي يتم من خلالها دراسة السوق المصرفي والعميل بما يؤدي إلى تحديد احتياجاته ورغباته وتكييف المؤسسة المصرفية معها وإشباع هذه الرغبات بدرجة اكبر من درجة الإشباع التي يحققها المنافسون.

إن تقنيات التسويق المصرفي نفسها تقنيات التسويق بصفة عامة مع وجود بعض الخصائص التي تميزه عن التسويق في المؤسسات الصناعية والتجارية الأخرى والتي يمكن تلخيص أهمها فيمايلي :[74] ص (367)

- تعتبر النقود المادة الاولية للتسويق المصرفي مع ما تتميز به من مواصفات ؛
- تؤثر اللوائح والقوانين والتشريعات الحكومية في المؤسسات المالية والمصرفية في تقديم عروضها وتحديد أسعارها ؛
- احتكار كل مؤسسة مصرفية لشبكة خاصة بها ؛
- الدورة التوزيعية للخدمات المصرفية تكون وحدوية أي من المدخر إلى المصرف ومنه إلى المستثمر أو المستهلك؛
- الوكالات المصرفية تكون قريبة من العملاء أما مراكز القرارات المصرفية تكون بعيدة عن انشغالاتهم؛
- تشابك العلاقات التي تربط المصرف مع مكونات المحيط المختلفة؛
- يستعمل التسويق في المصارف من جهة لجذب الودائع والمدخرات كمادة أولية ومن جهة لتقديم القروض ومنح الخدمات المصرفية كمنتجات ؛
- فكرة المخاطرة قوية في النشاط المصرفي مما يصعب من عملية التجديد.

2.3.1.2.مزيج التسويق المصرفي

يتكون مزيج التسويق المصرفي من أربعة عناصر رئيسية تشكل في مجموعها الأنشطة التسويقية للمصرف وتشمل المنتج"الخدمة"،التسعيرة،منافذ التوزيع ،الترويج.

- سياسة المنتج(الخدمة المصرفية)

يكمن دورها في خلق منتجات جديدة والحفاظ على المنتجات السابقة، وتتمثل في مجموعة القرارات الأساسية المرتبطة بالخصائص الجوهرية أو الأصلية للمنتج أو الخدمة المصرفية التي يعرضها المصرف لعملائه ، وتعتبر فكرة خلق المنتجات والخدمات المصرفية الجديدة عنصرا مهما في الحفاظ على العملاء ،فتوفر المصرف على مجموعة من الخدمات المميزة تجعله دائما متميزا على الآخر ،كما أن الحفاظ على المنتجات السابقة يكتسي أهمية كبيرة في نشاط المصرف باعتبار أن الخدمة المصرفية لها دورة حياة تمر بمراحل مختلفة.

- سياسة تسعير الخدمات المصرفية

يعتبر السعر بسياسته والقرارات المتصلة به من أكثر الأدوات والعناصر المكونة للمزيج التسويقي، نظرا لأهميته وحساسيته بالنسبة للإدارة،وتعبر عملية تحديد سعر الخدمة المصرفية عن مجموع القرارات المتعلقة بسعر الخدمة والتي لها دور مزدوج أحدهما اقتصادي وآخر بسيكولوجي ويعتبر من أهم الوسائل التنافسية ،إذ أن اختيار العميل للخدمة لا يتوقف على النوعية والعلامة التجارية فحسب بل له موقف خاص اتجاه السعر.

- سياسة الترويج

يعد الترويج بمختلف عناصر مزيجه من إعلان ودعاية وبيع شخصي وتنشيط المبيعات والعلاقات العامـــة من العناصـــر الأساسية في السياسة التسويقية في المصرف ،باعتبار الترويـــج مجموعة من الأنشطة المتعلقة بالاتصال بالعميل لتعريفه بالخدمات التي يقدمها المصرف وتوضيح مزاياها ومجالات تميزها عن غيرها بهدف التأثير على سلوكه ولزيادة قدرة المصرف على بيع خدماته[74] ص (368).

- سياسة التوزيع

تعتبر سياسة التوزيع المصرفي من أهم عناصر المزيج التسويقي المصرفي وتهدف هذه السياسة إلى جعل قنوات توزيع المنتجات مع تفضيلات العملاء ، ومعناه تنظيم نقاط البيع بصفة تسهل للمستهلك الوصول إليها ، إن المنتجات ذات الجودة العالية والنوعية الرفيعة و المقدمة بصفة دقيقة لا تعرف نجاحا إن لم تكن موزعة بطريقة جيدة وملائمة .

3.3.1.2 بحوث التسويق المصرفي ودورها في تحديث الخدمات المصرفية

البحوث التسويقية هي عملية منتظمة وموضوعية تهدف إلى التوصل إلى معلومات معينة للمساعدة في عملية اتخاذ القرارات التسويقية ،وبالتالي فالبحوث التسويقية تتضمن عملية جمع المعلومات من خلال عدة أدوات كالملاحظة والمقابلة والاستبيان ثم تحليل هذه المعلومات وتفسيرها بهدف التوصل إلى نتائج محددة[99] ص (316).

فبحوث التسويق وسيلة يمكن بواسطتها ربط السوق بصانع القرار التسويقي في المصرف مما يساعد المصرف على تحديث خدماته بما يكسب العميل ويجعله أكثر ارتباطا بالمصرف ،فبحوث التسويق تشمل مجموعة من المجالات يمكن إيجازها فيما يلي :[99] ص (316)

- التعرف على حاجيات العملاء ورغباتهم بالنسبة للخدمات المصرفية ؛
- تحديد اتجاهات العملاء إزاء المصرف ؛
- قياس درجة رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها لهم؛
- تحديد مدى ثقة العملاء بالمصرف وسياساته؛
- التعرف على خصائص العملاء من حيث الجنس والسن ومستوى الدخل والمستوى التعليمي؛
- تعتبر كنقطة إنذار مبكر للتحذير من المشاكل قبل وقوعها واستفحالها؛
- تحليل السوق وتحديد الحصة السوقية للمصرف بالنسبة للمصارف المنافسة؛
- بحوث الخدمات والتي تتعلق بخدمات معينة للتعرف على جوانب القوة والضعف بهدف تحديثها.

2.2 الخدمات المصرفية الإلكترونية وظهور المصارف الإلكترونية

في ظل التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات شهدت الصناعة المصرفية تغيرات جوهرية من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية لإجراء العمليات المصرفية لمواكبة التزايد الكبير في حجم المعاملات المالية وتمكين العميل من الحصول على الخدمات المطلوبة في أي وقت وفي أي مكان ولهذا سوف نتناول في هذا المبحث الخدمات المصرفية الإلكترونية ثم المصارف الإلكترونية واهم التحديات التي تواجهها .

1.2.2.ماهية الصيرفة الإلكترونية وتحدياتها

تعد الخدمات المصرفية الإلكترونية نتاج للتطورات التي شهدها قطاع الاتصالات والتنافس الشديد بين المؤسسات المصرفية في إدخال التقنية في نشاطها المصرفي .

1.1.2.2.مفهوم ومزايا الصيرفة الإلكترونية

1.1.1.2.2.نشأتها

يرجع البعض ظهور الصيرفة الإلكترونية إلى السبعينيات من القرن العشرين عندما بدأت المصارف تعرض خدماتها عبر الهاتف ،فأصبح بإمكان العميل استخدام الخط الهاتفي للاطلاع على أرصدته وتسديد فواتيره،وفي الثمانينات أصبحت تلفزة الكابل والحاسب الشخصي وسائل جديدة يمكن استخدامها في الصيرفة بالبيت وحلت بذلك مشكلة محدودية الأنظمة الهاتفية فيما يخص الكتابة والصورة ،ومع التطور الكبير الذي عرفته تكنولوجيا الانترنت في نهاية الثمانينات وبداية التسعينيات وجدت فيها المصارف الوسيلة المثلى لعرض العمليات المرتبطة بالحسابات والعمليات المالية دون تحرك للسيولة النقدية .

وفي سنة 1995 عندما أنجزت شركة NETSCAPE أول برنامج يسمح بدخول مواقع الواب أصبحت الصيرفة عبر الخطوط الحقيقية ممكنة، ويعتبر أول بنك عبر الخط في العالم وهو بنك أمريكي [23] ص (190) .

ويمكن تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها :

-قيام المصارف بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية والمبتكرة من خلال وسائط الاتصال الإلكترونية المفتوحة، وتقوم المصارف بتقديم الخدمات لتعزيز حصتها في السوق أو لخفض التكاليف أو كوسيلة لتوسيع نشاطها داخل وخارج حدودها الوطنية[101] ص (17) .

-تقديم الخدمات الخاصة بالمعاملات المصرفية عن طريق قنوات توصيل إلكترونية[102] .

-اتجاه المصارف نحو الاتساع في إنشاء مقار لها عبر الانترنت بدلا من إنشاء مقار ومباني جديدة[103] ص (65).

- كما تعرف على أنها تقديم المصارف الخدمات المصرفية من خلال شبكات اتصال إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها إلى المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها المصارف وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها بهدف :[104] ص (17)

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

كما يعرفها بنك التسويات الدولية على أنها تقديم الخدمة المصرفية عن بعد أو عبر الخط أو من خلال قنوات إلكترونية سواء للمقيمين داخل البلد أو خارجه[105] ص (04) .

إذا فالخدمة المصرفية الإلكترونية تعبر عن استخدام المصرف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات للعميل من خلال الانترنت ، الموزعات الآلية ،الهاتف ...الخ،بشكل يلبي حاجيات العميل ويكسب المصرف مركزا تنافسيا قويا.

2.1.1.2.2.مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية

نتيجة لتطور الأساليب التكنولوجية الحديثة والتوسع في استخدامها ظهرت الخدمة المصرفية الإلكترونية والتي تمتاز بجملة من المزايا نوجز أهمها فيما يلي :[104] ص (18)

- التخفيض من التكاليف التي يتحملها المصرف لإجراء عملياته المختلفة .
- تقلل من حاجة المصرف إلى الاستثمار المكلف في إقامة الفروع المصرفية.
- تقديم خدمات مصرفية جديدة؛
- الاهتمام بتطوير خدمات التوزيع؛
- توافر قاعدة بيانات متكاملة وشاملة بين المصارف ؛
- تحسين التدفق النقدي ؛
- زيادة رضا العميل[101] ص (17)؛
- زيادة كفاءة المصرف ؛
- سرعة تنفيذ العمليات ؛
- رقعة الخدمات المعروضة واسعة.

2.1.2.2.أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

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

-أجهزة الصراف الآلي:

الموزعات الآلية هي صورة بسيطة للمكننة في القطاع المصرفي،فهي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء إلى الفروع[106]ص (04)، وتعتبر الصرافات الآلية أول آلية للعمل المصرفي الالكتروني حيث تعتمد على وجود شبكة من الاتصالات تربط فروع البنك الواحد أو فروع كل المصارف في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي مصرف ، وقد تطور عمل الصرافات الآلية من قيامها بالوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوريا إلى تقديم خدمات متقدمة في صرف المبالغ النقدية فأصبحت تقوم بدفع الفواتير للمؤسسات الخدمية وتسديد الرسوم الجمركية ، وظهور البطاقات الذكية أصبح العميل بإمكانه شحن تلك البطاقات واستعمالها في دفع التزاماته في نقاط دفع متعددة [107] ص (02).

وتتيح أجهزة الصراف الآلي للعميل الاستفادة من مجموعة من الخدمات منها:[85] ص (299)

- التعرف على رصيد حسابه؛
- القيام بإجراء سحب نقدي من الحساب؛
- إجراء إيداعات نقدية؛
- طلب دفتر الشيكات ؛
- شراء بعض الأدوات المالية ؛
- إجراء تحويلات نقدية بين حسابات نفس العميل أو من حساب العميل إلى حساب آخر.

-الصيرفة عبر الهاتف:

تعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط فروع المصرف الواحد ككل وتمكن الموظف المنوط به تقديم الخدمة الهاتفية من الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي فرع من فروع المصرف ويقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة موحدة من مصرفه ، يتكفل الموظف بعد ذلك على العميل من الوصول إلى بيانات حول العميل ويبدأ بتوجيه أسئلة محددة للتأكد من هويته ،وقد تطور استخدام الهاتف في تقديم الخدمات المصرفية بإدخال أجهزة الرد التلقائي على مكالمات العملاء وتقديم خيارات لهم لإجراء عمليات متعددة خدمات استعلامية ،خدمات تحويل مبالغ نقدية لجهات معلومة ،طلب خدمات كدفتر الشيكات ...الخ وآخر التطورات التي شهدها هذا النوع من الصيرفة استخدام هذه المراكز

للإجابة على رسائل البريد الإلكتروني والذي أصبح أداة فعالة في التخاطب بين المصرف والعميل[107]ص (02).

-السحب الآلي المباشر (المدفوعات الإلكترونية)

في هذه الحالة على العميل أن يفوض المصرف الذي يتعامل معه مقدما من إجراء هذه المدفوعات بصفة دورية حسب التعليمات الصادرة إليه، حيث تعتبر هذه الوسيلة طريقة سهلة ومحكمة لإجراء المدفوعات المتكررة مثل سداد أقساط الرهن العقاري ،سداد أقساط التأمين ، سداد فواتير هيئات المنفعة العامة ، سداد الضرائب ،سداد رواتب العاملين لدى العميل ...الخ،ويعرف هذا النوع في الدوائر المصرفية بالخصم المصرح به مقدما ،ويفيد ذلك في سداد مثل هذه المدفوعات تلقائيا في موعدها خصما من حساب العميل ودون تحرير شيكات بالقيمة مما يقلل من الجهد والنفقة وسداد المدفوعات في وقتها[85] ص (305) .

- نظام الإيداع المباشر :

يسمح هذا النظام بإضافة المبالغ التي تصل إلى العميل بصورة دورية متكررة إلى حسابه لدى المصرف الذي يتعامل معه مباشرة وبشكل آلي، كأن تضاف إلى الحساب مدفوعات الأجور والرواتب ، التأمين الاجتماعي ، المعاش ، أرباح الأسهم ...الخ[85] ص (304).

-الصيرفة عبر الهاتف النقال:

إن الاتجاه العام في العالم اليوم هو انتشار الهاتف النقال في نقل البيانات 1.2 بليون جهاز ، بحيث يتيح هذا الاتجاه تطوير استخدامات الهاتف النقال لأغراض متعددة كاستخدامه للدخول للشبكة العالمية واستخدامه في التطبيقات المتعلقة بها كقراءة البريد الإلكتروني وتصفح المنتجات المعروضة والترويج لها ومن ثم يمكن استخدامه في تقديم الخدمات المصرفية[108] ص (33) .

- الخدمات المصرفية عبر الانترنت:

ينتمي هذا النوع من الخدمات التي يطلق عليها الخدمات المصرفية المنزلية من المنزل ،الخدمات المصرفية عن بعد ، الخدمات المصرفية الفورية ،الخدمات المصرفية الذاتية وأسماء أخرى متعددة ، حيث بدأت إدارة المصارف تدريجيا في تبني تقديم خدمات مصرفية من خلال شبكة الانترنت، وتشمل الخدمات المالية وغير المالية من استفسارات عن المنتجات والخدمات التي يقدمها المصرف

وكيفية الحصول عليها وإجراء التحويلات المالية وفتح الحسابات ، علاوة على الخدمات الحديثة مثل فتح الفواتير الإلكترونية[28] ص (114).

-الصيرفة عبر التلفزيون :

يعتبر التلفزيون من الوسائل الناجحة في الإعلام الجماهيري ،ولذلك تم تطوير نظام التلفزيون ليتيح المراسلة بين المشترك ومقدمي خدمة الإرسال ،وهو ما اصطلح عليه بالتلفزيون التخابطي الذي بدا في الانتشار في الدول المتقدمة ، وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم خدماتها بالمشاركة مع المصارف ، نظرا للسعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومة عبر الصورة[108] ص (06).

-نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقيRTGS*:

هو نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة من خلال الحسابات المركزية للمصارف.

2.2.2.مخاطر الصيرفة الإلكترونية و إستراتيجية مواجهتها

لقد بات موضوع المخاطر المصرفية من أهم وأعمق القضايا التي تواجه المصارف والمتعاملين معها والسلطات النقدية وتشكل هاجسا للقائمين على إدارة هذه المصارف ، خاصة في ظل التطور التقني المتسارع في أنظمة الاتصالات والأجهزة والبرمجيات والتي أدت بدورها إلى تحول كبير في مجال الصناعة المصرفية .

1.2.2.2.مخاطر الصيرفة الإلكترونية

تتباين وتتعدد المخاطر التي ارتبطت بالصيرفة الإلكترونية، والتي أصبحت تمثل تحديا حقيقيا أمام المصارف والمتعاملين معها والسلطات الإشرافية ولعل أهمها :

-المخاطر الإستراتيجية :

المخاطر الإستراتيجية هي المخاطر التي ترتبط بالقرارات والسياسات والتوجيهات التي تتخذها الإدارة العليا للمصرف ،وتنشا هذه المخاطر في العمليات المصرفية الإلكترونية من الأخطاء أو الخلل الذي قد يحدث نتيجة تبني استراتيجيات و خطط تقديم هذه العمليات والخدمات وتنفيذها التي قد تقع فيها الإدارة العليا ،وذلك في ضوء الحاجة الملحة لتقديم مثل هذه الخدمات في ظل تزايد الطلب عليها من جهة واشتداد المنافسة المصرفية من جهة أخرى[106] ص (18) .

-المخاطر التشغيلية:

المخاطر التشغيلية هي المخاطر المرتبطة باستخدام التقنيات والأنظمة، الأمر الذي يجعل هذه المخاطر أكثر أهمية بالنسبة للخدمات المصرفية الإلكترونية ،وذلك نظرا للاعتماد الكبير على التقنيات في كافة أوجه تقديم هذه الخدمات .

وتنشا مخاطر التشغيل عن عدم التامين الكافي للنظم الناتج عن إمكانية اختراق غير المرخص لهم لنظم حسابات المصرف بهدف التعرف على المقومات الخاصة بالعملاء واستغلالها أو عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو الصيانة وكذلك نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء[36]ص (46).

- مخاطر السمعة :

يرتبط نجاح المصارف في أعمالها بالسمعة التي تؤسسها كمؤسسات جديرة بالثقة ،وتنشأ مخاطر السمعة فيما يتعلق بالعمليات المصرفية الإلكترونية في حال فشل المصرف في إرساء شبكة موثوقة وآمنة لتقديم هذه الخدمات أو عند تقديم خدمات غير كفاءة أو عدم انتظام تقديم الخدمة أو في حالة نقص متطلبات الإفصاح اللازمة للعملاء[106] ص (64).

- المخاطر القانونية:

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد والضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية ،ومن ذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية[36] ص (47) .

- المخاطر الأخرى :

يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بمخاطر العمليات المصرفية التقليدية ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدته

2.2.2.2.إستراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية

تتميز الخدمات المصرفية الالكترونية بالتغير السريع في الابتكارات التقنية مما يستوجب على المصارف إعادة تقييم لإجراءات وسياسات إدارة المخاطر بشكل مستمر مع التغيرات التي تشهدها مكونات المخاطر المصرفية ،مع ضرورة تأكد السلطات الإشرافية من امتلاك المصارف لآليات وإجراءات وأنظمة شاملة لإدارة ومراقبة مخاطر الصيرفة الإلكترونية ،ولتحقيق هذا الأمر يمكن الاسترشاد بالمبادئ العامة التي صدرت عن لجنة بازل كأسس وأدوات أساسية للسلطات الإشرافية للتحقق من تواجد الممارسات السليمة من قبل المصارف في تعاملها مع قضايا الصيرفة الإلكترونية وتندرج هذه المبادئ ضمن ثلاثة جوانب يمكن إيجازها فيما يلي:[106] ص (67)

***المبادئ المتعلقة بمسؤوليات الإدارة العليا للمؤسسات المصرفية :**

يتعين على مجلس الإدارة والإدارة العليا في المؤسسات المصرفية أن تراعي :

- إتباع سياسات مراقبة فعالة للإدارة على المخاطر المرتبطة بالأنشطة المصرفية الالكترونية بما فيها وضع سياسات وأدوات خاصة لإدارة تلك المخاطر وتحديد صريح للمسؤوليات ؛
- مراجعة واعتماد النواحي الرئيسية الخاصة بعمليات التحكيم والمراقبة للنواحي الأمنية ؛
- الاهتمام بوضع منهج شامل ومستمر في إدارة ومراقبة علاقات المصرف مع الأطراف الخارجية ممن يدعمون العمليات المصرفية الالكترونية للمصرف؛

***المبادئ المتعلقة بالتحكم بالأمن :** يتعين على المؤسسات المصرفية أن تراعي :

- اتخاذ الإجراءات اللازمة والسليمة للتحقق من صحة وهوية وتفويض العملاء ممن يقومون بإجراء عمليات مع المصرف عن طريق الانترنت ؛
- استخدام طرق التحقق من صحة التعاملات التي تعزز عدم الإنكار وتحدد التعاملات المصرفية الالكترونية ؛
- التأكد من تطبيق الإجراءات الملائمة لغايات فصل الواجبات والمهام ضمن الأنظمة المصرفية الالكترونية وقواعد المعلومات والتطبيقات ؛
- التأكد من استخدام أدوات مناسبة لمراقبة التفويض فيما يخص الأنظمة المصرفية الالكترونية وقواعد المعلومات والتطبيقات ؛
- اتخاذ الإجراءات اللازمة الهادفة لحماية سلامة المعلومات الخاصة بالتعاملات المصرفية الالكترونية والمعلومات المرتبطة بها ؛

- ضمان وجود تحقيق واضح لجميع التعاملات المصرفية الإلكترونية؛
- اتخاذ الإجراءات اللازمة الكفيلة بالحفاظ على سرية المعلومات المصرفية الالكترونية الهامة بما يتناسب مع حساسية المعلومات التي يتم نقلها وتخزينها في قواعد المعلومات .

***المبادئ المتعلقة بإدارة المخاطر القانونية والمخاطر المرتبطة بالسمعة :**

يتوجب على المؤسسات المصرفية أن تراعي :

- التأكد من الإفصاح عن المعلومات الصحيحة على موقع الانترنت الخاص بالمصرف بغية السماح للعملاء المحتملين التوصل لاستنتاج واضح حول هوية هذا المصرف والوضع التنظيمي والقانوني له قبل الدخول في تعاملات مصرفية الكترونية؛
- اتخاذ الإجراءات المناسبة الكفيلة بالالتزام بالمتطلبات المتعلقة بخصوصية العملاء في إطار الالتزامات التشريعية والقانونية السائدة في المنطقة التي يقدم هذا المصرف المنتجات والخدمات المصرفية الالكترونية ؛
- ضرورة امتلاك المصرف للقدرة الفعالة على الاستمرارية في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية وامتلاكه لخطط وبدائل في حالات الطوارئ بما يكفل توفر الأنظمة والخدمات المصرفية الالكترونية في جميع الأوقات .

3.2.2 المصارف الإلكترونية

تمثل المصارف الإلكترونية احد أهم عناصر ما اصطلح عليه بالاقتصاد الرقمي القائم على أساس التجارة الإلكترونية وتقنية المعلومات ، فهذه الأخيرة أكدت الوجود الحقيقي للمصرف الإلكتروني باعتباره يعتمد على وسائل الاتصال الحديثة ومختلف الوسائل التقنية في تنفيذ وإدارة نشاطاته عن طريق شبكات معلوماتية أبرزها الانترنت .

1.3.2.2 مفهوم المصارف الإلكترونية

يرجع تاريخ ظهور المصارف الالكترونية أو مصارف الانترنت إلى مطلع التسعينيات من القرن الماضي ،حيث في سنة 1995 شهد ولادة أول مصرف على الشبكة هو نت بنك (NET BANK) ومنذ ذلك بدأت المصارف الالكترونية تنشأ خاصة في الدول المتقدمة حيث يوجد بالولايات المتحدة أكثر من 30مصرفا" الكترونيا" عام 2001 و20 مصرفا" الكترونيا" في الاتحاد الأوربي عام 2001،اما آسيا ففيها مصرفان بدءا العمل منذ سنة2001وهذه المصارف تعمل ككيانات

منفصلة مرخص لها أو كمؤسسة تابعة أو كفروع لمصرف أجنبي أو كمصرف الكتروني[31] ص (91) .

فالمصرف الالكتروني هو مؤسسة مالية شبكيـــة تؤدي خدماتـــها باستخـــدام الأســـاليب الالكترونية والتي تعد الانترنت من أهم اشكالها[45] ص (13) ،ويمكن الحصول على خدماته عن طـــريق الضغط على مجموعـــة من الأزرار في الهاتف أو الكمبيوتر من أي مكان، وقد أدى هذا النوع من المصارف إلى تغيير المفهوم التقليدي للمصرف وكذلك غير نوعية الخدمات التقليدية التي تقدمها المصارف وطريقة تقديمها ، بل انه غير النقود بمفهومها التقليدي الذي نعرفه ، كما ألغى عبارة شهيرة كان يرددها العملاء وهي " أنا ذاهب إلى المصرف " لان عنوان المصرف الالكتروني عبارة عن رقم مخزن في ذاكرة هاتف العميل يتصل به من خلال هذا الرقم أو عبارة عن عنوان الكتروني على شبكة الانترنت العالمية ، إضافة إلى انه قناة للاتصال والقرض المصرفي[109] ص (122).

كما تعرف المصارف الالكترونية بأنها المؤسسات المصرفية التي تقوم بتقديم نطاق واسع ومتنوع ومتزايد من المنتجات والخدمات المصرفية لعدد كبير من العملاء ،من خلال قنوات التوزيع الالكترونية التي تتيح للعملاء الحصول على نفس المنتجات والخدمات المصرفية التي توفرها المصارف التقليدية دون الحاجة لتواجدهم بالفروع[110] ص (12) .

فوفقا لما تقدم فان المصرف الالكتروني يشير إلى النظام الذي يتيح للعميل الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها والحصول على مختلف الخدمات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به ، ووفقا لدراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوربية فان هناك ثلاث صور أساسية للمصارف الالكترونية على الانترنت هي :[111]

-**الموقع المعلوماتي** : وهو المستوى الأساسي للمصارف الالكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الالكتروني المصرفي ومن خلاله فان المصرف يقدم معلومات حول برامجه وخدماته المصرفية.

- **الموقع الاتصالي** :بحيث يسمح الموقع بنوع من التبادل الاتصالي بين المصرف وعملائه كالبريد الالكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات .

-**الموقع التبادلي** : وهذا هو المستوى الذي يمكن القول أن المصرف يمارس خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية ، حيث تشمل هذه الصورة السماح للعميل بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية و الحوالات بين حساباته داخل المصرف أو مع جهات خارجية .

2.3.2.2.مزايا ومتطلبات المصارف الالكترونية

- مزايا المصارف الالكترونية

مما لاشك فيه أن هذا النوع من المصارف التي تعتمد بشكل أساسي على استخدام التكنولوجية الحديثة ،يحقق مزايا كثيرة للمصارف نفسها وللعملاء على حد سواء وتتلخص أهم هذه المزايا فيما يلي:

***المزايا التي تحققها بالنسبة للعملاء** : تتمثل المزايا التي توفرها المصارف الإلكترونية للعملاء فيما يلي :[112]

-العمل اليومي بمعنى خدمة متواصلة لـ365يوم في السنة بما فيها أيام العطل والأعياد ؛

- سهولة إجراء التحويلات المالية داخل البلد وخارجه؛

- سرعة تنفيذ العمليات وتأكيدها ؛

- توفير الوقت والجهد واتساع الخدمات بما يوفر درجة عالية من الراحة للعميل[113] ص (198) ؛

- انخفاض تكلفة الحصول على الخدمات[114] ص (15).

* **المزايا التي تتحقق للمصرف** : من أهم المزايا التي توفرها للمصرف نفسه نجد ما يلي :[114] ص (15)

- الميزات التنافسية في المجالات المالية والمصرفية بحيث تكسب المصارف الوطنية الحصة السوقية المرغوبة بين منافسيها من البنوك الأجنبية القوية ؛

- تمكن من الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء ؛

- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة ؛

- خفض تكاليف التشغيل ؛

- زيادة كفاءة أداء المصرف .

- متطلبات المصارف الإلكترونية :

إن إيجاد مصارف الكترونية فعالة يرتكز على توفير جملة من العناصر الضرورية نوجز أهمها فيما يلي :

*البنية التحتية التقنية:

تعتبر البنية التحتية التقنية من أهم الركائز التي تقوم عليها عملية إيجاد المصارف الالكترونية ، بحيث ترتبط هذه البنية مع بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات ، كما أن فعالية وسلامة الاتصالات تعتمد على سلامة التنظيم الاستثماري ودقة المعايير وتوازمها الدولي وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات، كما أن العنصر الثاني للبناء التحتي والمتمثل في تقنية المعلومات والتي تشتمل على الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة[115] ص (229) .

أما عن العناصر الإستراتيجية للبناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات يمكن تلخيصها فيما يلي :[116] ص (10)

- تحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة ؛
- مواءمة هذه الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة؛
- السياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات وضمان الاستثمارات في هذا القطاع ؛
- تنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المتميزة وفي مقدمتها معايير امن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين ؛
- توفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة ؛
- تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة.

*الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية :

وتتمثل في فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والاهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط المصرفي الإلكتروني[116] ص (12).

*التطوير والاستمرارية :

إن الجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز ، بل يجب المبادرة إلى التميز والانفراد خاصة في ظل المنافسة القوية .

*المـــرونـة:

ويكون ذلك من خلال التفاعل مع المتغيرات والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية ، بحيث لا تكون التفاعلية في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط ، بل الأفكار والنظريات الحديثة في حقـول الأداء الفنـي والتسويقي والمالـي والخدمـي ، تلك الأفكار التي تكون وليدة تفكير إبداعي وليس وليد تفكير علمي[116] ص (13).

*الـرقابـــة :

بحيث أقامت غالبية مواقع المصارف الإلكترونية جهات منشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها ويسود فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع ، لكنه ليس كذلك دائما وان كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث[115] ص (230) .

3.3.2.2.تحديات المصارف الإلكترونية ومعايير تقييم نجاحها

– تحديات المصارف الإلكترونية

يعترض نشاط المصرف الإلكتروني العديد من العقبات والتحديات منها ما هو قانوني ومنها ما هو تقني أو متعلق بأمن التعاملات المالية و يمكن ذكر أهمها فيما يلي[116] ص (14) :

- تحـديات التعـاقدات المصرفيـة الالكترونيـة وحجيتـها في الإثبـات ؛
- قبـو ل الوســائل الالكتــرونيــة والثقــة بـــها ؛
- بنـــاء النظـــم التقنيـــة القادرة على إثبات الموثوقية ؛
- أمن المعلومات والمعاملات المصرفية الالكترونية ؛
- تحديات وسائل الدفع ومدى مواكبتها للنظم القانونية ؛
- تحديـات الأعمـال المرتبطـة بالمعايير والإشرافية ؛
- تحديات الأنظمة الضريبية ؛
- صعوبة تغيير علاقة المصارف بعملائها من العلاقة التقليدية إلى علاقة الكترونية عبر الشبكات ؛
- مدى نفاذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأعمال والاستخدام المنزلي .

- معايير تقييم نجاح المصارف الإلكترونية

تختلف عملية تقييم أداء المصارف الإلكترونية ومدى نجاحها وتحديـد مكانتـها عن عمليـة

التقييم لدى المصارف التقليدية ،كون أن تقييم المصارف الإلكترونية يخضع إلى معايير غير معهودة نظرا للبيئة المحفوفة بالمخاطر والحاجة لاستراتيجيات أمنية وتسويقية تختلف عن المصارف العادية ولذلك تم الاعتماد على معايير مختلفة نذكر على سبيل المثال لا الحصر المعايير التالية :[116] ص (95)

- نطاق تقديم المصرف للخدمة وشمولها ، فضلا عن تقديم خدمات إضافية من خلال المصارف الالكترونية التفاعلية؛
- مدة عمل المصرف في البيئة الافتراضية ؛
- عدد وأنماط وتوعية الخدمات الالكترونية المقدمة ؛
- آليات العمل والمعايير المتبعة ؛
- بساطة الإجراءات التقنية وفعالية الوثيقة القانونية ؛
- حجم الروابط التي يوفرها موقع المصرف الالكتروني وجهات خدمة الدعم والخدمة الوسيطة أو الإضافة؛
- مستويات النماء وتطوير الأعمال مقاسة باتجاهات النماء في بيئة الانترنت ؛
- مقارنة المعايير المتقدمة مع حجم المؤسسة المصرفية وسوقها البشري والانتمائي والفئة التي تعمل ضمنها ؛
- الإطار والمحتوى المعلوماتي المقدم على موقع المصرف ؛
- الإطار التفاعلي مع العميل ؛
- الوجود الإضافي والفعلي لموقع المصرف على الأرض وقدرة الوصول إلى مواقع خدماتية تفاعلية

3.2.تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على تحديث وسائل الدفع

في ظل موجة التغيرات التي شهدها قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما ترتب عنها من تغيرات مست كافة مناحي الحياة لا سيما الاقتصادية منها أين تم الانتقال إلى اقتصاد رقمي يتخذ من التجارة الإلكترونية مرتكزا له ،تم إيجاد وسائل جديدة لتسوية الديون تتماشى مع التطور السريع للمعاملات التجارية كالبطاقات المصرفية والنقود الإلكترونية .

1.3.2.البطاقات المصرفية الحديثة ونظام التحويلات المالية الإلكترونية

تعد البطاقات المصرفية من أهم صور تحديث وسائل الدفع ، حيث ظهرت في بداية الأمر كأداة للوفاء ثم أصبحت أداة وفاء وائتمان في آن واحد واتسع استخدامها الجغرافي ، ومع التطور المذهل في

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها في المجال المصرفي أصبح استخدام البطاقات المصرفية في عمليات التحويل الالكتروني للأموال .

1.1.3.2.نظام التحويلات المالية الالكترونية

يعتبر نظام التحويلات المالية الالكترونية من أهم الدعائم الأساسية التي ترتكز عليها المصارف الالكترونية التي تعمل عبر الانترنت ، حيث يمكن هذا النظام وبطريقة الكترونية آمنة نقل التحويلات المالية من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر ، إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات ، ويمتاز هذا النظام في حال تطبيقه بطريقة صحيحة بدرجة عالية من الأمن وسهولة الاستخدام والموثوقية[117] ص (15).

1.1.1.3.2.تعريف نظام التحويلات المالية الالكترونية

نظام التحويلات المالية الالكترونية هو عملية منح الصلاحية لمصرف ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونيا من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر ، أي أن عملية التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية(AUTOMATED CLEARING HOUSE-) ACH وهي شبكة ملكيتها أو أحقية تشغيلها للمصارف المشتركة بنظام التحويلات المالية الالكترونية [118] ص (141)،حيث يعود استخدام هذه التقنية إلى عام 1978.

2.1.1.3.2.إجراءات عملية التحويل المالي الإلكتروني

يوقع العميل نموذجا معتمدا واحدا لمنفعة الجهة المستفيدة التاجر مثلا ،و يتيح هذا النموذج اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (شهريا ،أسبوعيا ، يوميا) ويختلف نموذج التحويل المالي الإلكتروني عن الصك في أن صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة ، وفي العادة يتعامل المصرف والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة ويمكن إيجاد العديد منهم على الانترنت ولإتمام عمليات التحويل المالي الإلكتروني نميز بين حالتين :[114] ص (17)

* **حالة وجود وسيط:**

يقوم الزبون ببناء وإرسال التحويل الآلي عن طريق المودم إلى الوسيط ويقوم الوسيط بتجميع التحويلات المالية وإرسالها إلى دار المقاصة الآلية، التي بدورها ترسل نموذج التحويل المالي الالكتروني إلى مصرف العميل ويقارن مصرف العميل التحويل المالي الوارد من دار المقاصة برصيد العميل، وفي حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم

بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل .أما إذا كان الرصيد كافيا لتغطية قيمة التحويل المالي فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد في وقت السداد المحدد بالنموذج.

*حالة عدم وجود وسيط:

أما إذا رغب المستفيد في تنفيذ التحويلات المالية عبر دار المقاصة الآلية دون المرور بوسيط ، فعندها يتوجب على المستفيد نفسه أن يشتري البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، وتكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة وفي هذه الحالة يقوم العميل باعتماده نموذج الدفع مرفقا بصك مصادق عليه لصالح المستفيدثم يقوم المستفيد بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية التي تقوم بدورها بإرسال الاعتماد إلى المصرف لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد وتحويله إلى حساب المستفيد وفي هذه الحالة لا حاجة للتحقق من كفاية رصيد العميل لأن الصك المصادق عليه يضمن ذلك .

3.1.1.3.2.منافع نظام التحويلات المالية الالكترونية

يوفر هذا النظام منافع عدة لكل من المصارف والعملاء و التجار نوجزها اهمها فيما يلي :[114]ص (17)

- تنظيم الدفعات بحيث يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية وتنظيم الدفعات بشكل رسمي ؛
- تيسير العمل حيث ألغت المقاصة الآلية حاجة العميل والمستفيد لزيارة المصرف لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تيسير الأمر ورفع فعالية نظام العمل ؛
- السلامة والأمن لان التعامل عن طريق المقاصة الآلية والتحويلات المالية الالكترونية يقلل من الخوف وسرقة الصكوك الورقية ؛
- تحسين التدفق النقدي لان التحويلات المالية الكترونيا ترفع من موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد ؛
- تقليل الأعمال الورقية ؛
- توفير المصـــــاريف ؛
- زيادة رضـــا العملاء .

2.1.3.2.بطاقات الائتمان

يعود ظهور بطاقات الائتمان إلى نهاية الخمسينيات من القرن العشرين ،فقد اصدر مصرف أمريكا سنة 1958 بطاقة باسم BANK AMERICARD في كاليفورنيا ،حيث كان يسمح لمجموعة محددة من المستخدمين بسداد قيمة المنتجات عند التجار المشتركين دون دفع قيمة نقدية ثم يدفع المستخدمون القيمة للمصرف في تاريخ لاحق مقابل السلع المشتراة، وفي عام 1976 تغير اسم هذه البطاقة إلى VISA INTERNATIONAL ،ويعد ذلك بداية مرحلة هامة في تاريخ الائتمان والسداد الآجل للمدفوعات ولم يعد يتعين على المستخدمين حمل النقود الورقية أو المعدنية لسداد قيمة أي منتج أو خدمة ، وفي نهاية التسعينيات قدمت الانترنت فرصة كبيرة حيث تمكنت الشركات من الحصول على قيمة المنتجات أو الخدمات المباعة الكترونيا والمزج الحتمي بين التقنيتين كان توافقا مع العالم الافتراضي لشبكة الانترنت من خلال توفير برامج معالجة السداد بشكل يقبل معلومات بطاقة الائتمان ومعالجتها[118] ص (14).

1.2.1.3.2. تعريف بطاقة الائتمان

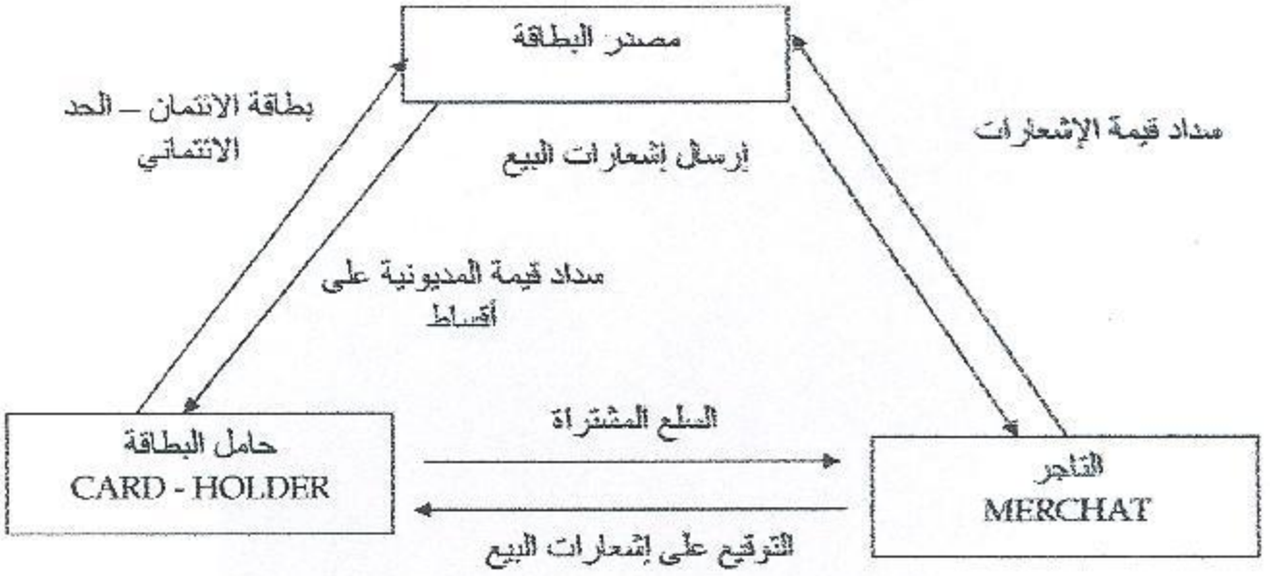
أطلق على هذه الوسيلة الجديدة في التعامل المالي العديد من التسميات فقد سميت ببطاقة الاعتماد ، بطاقة الوفاء ،بطاقة الدفع البلاستيكية ، بطاقة الدفع الالكترونية ، النقود الالكترونية وكان الأكثر شيوعا من التسميات بطاقة الائتمان[119] ص (14) .

ولقد قدمت تعريفات عديدة لبطاقة الائتمان سنحاول ذكر أهمها فيما يلي:

- بطاقة الائتمان مستند يعطيه مصدره لشخص معين بناءا على عقد بينهما يمكن من شراء السلع والخدمات، ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حالا لتضمنه التزام المصدر بالدفع ومنها ما يمكن من سحب النقود من المصارف[120] ص (27) .
- كما تعرف على أنها أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات المقبولة على نطاق واسع محليا ودوليا لدى الأفراد والتجار والمصارف كبديل للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة مقابل توقيعه على إيصال بقيمة التزامه الناشئ عن شرائه للسلعة أو الحصول على الخدمة ،على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من المصرف المصدر للبطاقة عن طريق المصرف الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع ، ويطلق على عملية التسوية بين المصارف الأطراف فيها اسم نظام الدفع الالكتروني والذي تقوم بتنفيذه الهيئات الدولية المصدرة للبطاقة[120] ص (67).

2.2.2.1.3.2.أطراف التعامل في بطاقة الائتمان

يمكن تبيين أهم الأطراف التي تتعامل بالبطاقة الائتمانية والعلاقة التي بينهم من خلال الشكل الموالي:



الشكل رقم06 أطراف التعامل ببطاقة الائتمان و العلاقة بينهم[121] ص (89)

- فمصدر البطاقة يتمثل في المصارف المنتشرة في جميع أنحاء العالم والتي تتعاقد مع المركز العالمي للاشتراك في عضوية إصدارها .
- التاجر وهو اصطلاح يطلق على الشركات والمؤسسات التي يتم اتفاق المصدر معها على قبول البيع لحامل البطاقة ثم الرجوع على المصدر بالثمن .
- حملة البطاقة وهم الأفراد الذين يوافق المصدر على طلبهم بالحصول على البطاقة لاستخدامها في الحصول على السلع والخدمات من التجار بمجرد تقديم البطاقة أو سحب نقدية من آلات السحب النقدي .
- بالإضافة إلى الأطراف السابقة هناك من يدرج المركز العالمي للبطاقة باعتباره المؤسسة العالمية التي تتولى إنشاء البطاقة ورعايتها والموافقة على عضوية المصارف فيها .

3.2.1.3.2. أنواع بطاقات الائتمان

هناك أنواع مختلفة من البطاقات التي تتفق جميعها في أنها أدوات مقبولة لتسوية المدفوعات الشخصية وإن كانت تختلف فيما تؤديه من خدمة لحاملها نذكر أهمها فيما يلي :

* **البطاقات الائتمانية المتجددة:**

هي بطاقة يصدرها المصرف لعملائه ويحدد لحاملها سقف الائتمان للمبلغ الذي يكون مدينا به للبنك نتيجة لاستخدامه للبطاقة ،ويمنح المصرف عميله تسهيلا في الدفع ،بمعنى سداد جزء من قيمة المبلغ المدين به للمصرف ويؤجل سداد المبلغ المتبقي باعتباره ائتمانا ممتدا مقابل تقاضي المصرف فائدة من عميله على الرصيد المدين المتبقي، وتسمح هذه البطاقة لحاملها في أحوال معينة بالحصول على نقد سائل عند تقديمها ،والآن أصبح هذا النوع يلعب دورا هاما في تطوير نظام تحويل الأموال الكترونيا[85] ص (139).

* **بطاقة السفر والترفيه:**

يطلق على هذه البطاقة أيضا بطاقة الدفع أو بطاقة الدين وليس لهذه البطاقة حد إنفاق شهري إلا أن حاملها لا يتمتع بائتمان ممتد ،إذ يتعين عليه تسوية حسابه المدين بالكامل في نهاية فترة قصيرة بدون تقاضي أية فوائد منه ، ويتقاضى البنك المصدر لهذه البطاقات عمولة سنوية وتخصص هذه البطاقات عادة للأشخاص المسافرين للعمل أو السياحة[85] ص (140).

***بطاقة الخصم أو القيد المباشر أو الفوري:**

إصدارها يتطلب أن يقوم حامل البطاقة بفتح حساب جاري لدى المصرف المصدر للبطاقة، ويودع فيه مبلغا لا يقل رصيده عن الحد الأقصى المسموح له بالشراء في حدوده، وعند شراء السلع وخدمات من قبل الحامل للبطاقة يرسل التاجر مستندات الشراء إلى المصرف الذي يقوم بالخصم مباشرة بقيمة مشترياته من حسابه الجاري بصورة قيود دفترية كما يتم الحصول أيضا بقيمة المسحوبات النقدية بقيمة النقود[120] ص (67).

3.1.3.2.البطاقات الذكية

مع التطور المستمر الجاري في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ظهر جيل جديد من البطاقات يسمى بالبطاقات الذكية ، وهي عبارة عن بطاقة بها معالج يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية وتستطيع البطاقة التعامل مع الكمبيوتر ولا تحتاج إلى تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع[46] ص (190) ،فهي تشبه حاسب آلي بحيث يمكن تخزين جميع

البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم ، العنوان ، المصرف المصدر لها ، أسلوب الصرف ، المبلغ المتصرف فيه وتاريخه ، تاريخ حياة العميل المصرفية[121] ص (77).

تستخدم البطاقة الذكية على نطاق واسع في معظم الدول الأوربية والأمريكية فمع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات شهدت تطورا كبيرا حيث تضاعفت اهتمامات المصارف وشركات الخدمات المالية لاستعمال هذا النوع من البطاقات وذلك بسبب المزايا التي تتمتع بها ونوجزها فيما يلي :[122] ص (07)

- تناقص تكلفة البطاقة الذكية حيث أصبحت تكلفة الوحدة الواحدة منها 1-2.5 دولار أمريكي ؛
- تزايد المخاوف من احتمالات التزوير التي ترافق استعمال نظم البطاقات الاعتيادية ؛
- تعاظم الاهتمام بالتعامل عن بعد عبر الهاتف الحوا سيب الشخصية ؛
- استخدامها كبطاقة ائتمان أو كبطاقة خصم فوري ؛
- بديل النقود في المشتريات الصغيرة والكبيرة ؛
- التعامل بين حامليها دون اللجوء إلى المصارف ؛
- سهولة إدارتها مصرفيا اذ لا يستطيع العميل أن يستخدم أكثر من رصيدها ؛
- تحتوي على تكنولوجيا معقدة ومتخصصة تتيح أمان الاستخدام لصعوبة تزويرها أو التلاعب بها سهولة التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد أخرى بالات الصرف الذاتي أو بالهاتف العادي أو المحمول دون الحاجة للتعامل مع فرع المصرف للحساب الجاري؛

يتم استخدام البطاقة الذكية في العالم في مجالات عديدة منها:

- تحويلها إلى حافظة نقود إلكترونية تملأ وتفرغ من النقود؛
- بطاقة تعريف الهوية أو تذكرة نقل في وسائل النقل العامة أو بطاقة أمنية؛
- كما تستخدم في تامين إجراءات التحويلات المالية عبر الإنترنت؛
- تستخدم في الكمبيوتر المحمول والهاتف النقال لدخول شبكات إلكترونية للاتصال باستخدام بطاقات برمجية؛

لقد بدأت المنظمات العالمية في إنتاج بطاقة دفع جديدة أطلق عليها اسم **الموندكس** لجعل نظام الدفع الإلكتروني أكثر مرونة، وهي بطاقة ذات شريحة إلكترونية قادرة على تخزين المعلومات وتعد بمثابة كمبيوتر صغير تحمله البطاقة، مما يعطيها مرونة كبيرة في الاستخدام تجعلها تجمع بين مميزات النقود الورقية وبطاقات الدفع الحديثة[121] ص (79).

2.3.2.النقود الإلكترونية

نتيجة لتطور الأساليب التكنولوجية الحديثة والتوسع في استخدامها ظهرت بشكل مستحدث النقود الإلكترونية كأداة جديدة لتسوية مدفوعاتها

1.2.3.2.مفهوم النقود الإلكترونية" الرقمية"

1.1.2.3.2.تعريف النقـــود الإلكترونية" الرقمية "

يعود استخدام نظام النقد الإلكتروني إلى سنة 1994 من خلال جهود شركة E CACH في مشروعها التجريبي الناجح بالتعاون مع عدة مصارف مثل (CRIDIT AUSTRIA, SUISSE)،حيث تم منحها حق ترخيص إصدار النقد الإلكتروني بالإضافة إلى 100 شركة تجارية، وفي مطلع 1997 نفذت شركة E CACH مشروعا تجريبيا أوسع مع بنك (DUETCH BANK) المرتبط بالبنك الألماني ، وفي إطار تدعيم مكانة النقد الرقمي في التجارة الإلكترونية عبر القارة الإفريقية تم خلال المشروعين المشار إليهما تبادل ما قيمته 32 مليار دولار أمريكي دون أن يتعرض أحد إلى الخداع .

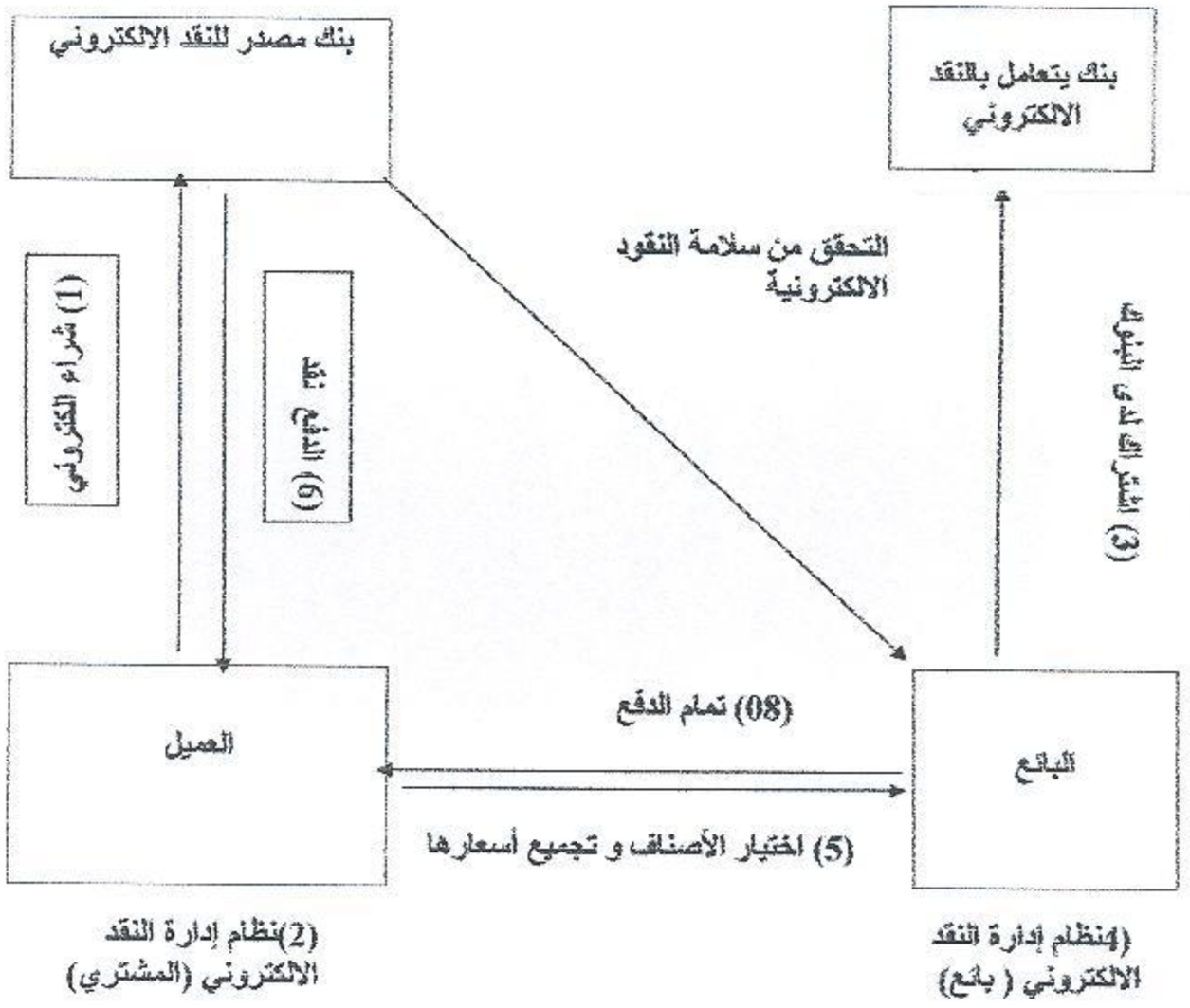
وتعرف النقود الإلكترونية على أنها مجموعة من البروتوكولات والتواقيع الرقمية، التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل العملات التقليدية ،وبعبارة أخرى فان النقود الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها[122] ص (79).

كما عرفت على أنها عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن على القرص الصلب لجهاز الحاسب الآلي ، بحيث يمكن استخدام هذه الوحدات في إتمام التعاملات المالية والتجارية عبر شبكة الانترنت بما في ذلك شراء المستلزمات اليومية ودفع ثمنها في شكل وحدات من النقود الإلكترونية[104] ص (29).

فالنقد الإلكتروني هو عبارة عن نقد يتم تخزينه بواسطة الخوارزميات في المعالجات فهي تعبير عن تقنيات تحويل الأرصدة إلكترونيا" من خلال نقل معلومات عن قيمة وأطراف الصفقة محل التعاقد.

2.1.2.3.2.مراحل استخدام النقد الإلكتروني

تتكون دورة إجراءات النقد الإلكتروني واستخداماتها من مرحلتين، 4خطوات إجرائية سابقة على عملية الشراء، و4 خطوات أخرى خاصة بعملية الشراء ذاتها وهذا ما يبينه الشكل التالي :



الشكل رقم07: دورة استخدام النقد الالكتروني و إجراءاته[45] ص (66)

***المرحلة الأولى : الإجراءات السابقة لعملية الشراء**

- الخطوة الأولى : يقوم المشتري باقتناء النقد الإلكتروني من أحد المصارف المصدرة بالقدر الكافي لاحتياجاته وعادة ما تكون في صورة وحدات نقد صغيرة للغاية ؛

- الخطوة الثانية : تتضمن اقتناء برنامج خاص بإدارة النقد الإلكتروني للمشترك وهو برنامج مجاني يتم الحصول عليه من شركةCYBER CASH ، الذي يقوم بحماية وحدات النقد الإلكتروني من المحو والنسخ ، ويقوم بحساب الأرصدة في ضوء عمليات اقتناء النقد الإلكتروني؛
- الخطوة الثالثة: وهي خاصة بالبائع والذي سيقوم بالتعامل في النقد الإلكتروني حيث يلزم أن يشترك في أحد المصارف التي تتعامل في النقد الإلكتروني ؛
- الخطوة الرابعة : وتتضمن حصول البائع على برنامج مجاني يتم الحصول عليه من شركةCYBER CASH ويقوم البرنامج بتنفيذ مهام الحماية والتامين للنقد الإلكتروني ويقوم بإدارة العمليات الخاصة بتسجيل المتحصلات وإضافتها إلى رصيد البائع؛

*المرحلة الثانية: عملية الشراء: وتتمثل فيما يلي:

- الخطوة الخامسة : وهي تخص عملية دفع قيمة المشتريات عن طريق النقود الإلكترونية بالقيمة المطلوبة؛
- الخطوة السادسة: وفيها يقوم المصرف بتلقي كشف الدفع ويتأكد من صحة النقود الإلكترونية بطرق التأكد المختلفة ، وبمجرد التأكد من صحة هذه الأرقام يقوم بإرسال كشف وحدات النقد الإلكتروني إلى البائع ؛
- الخطوة السابعة :وفيها يتلقى برنامج إدارة النقد الإلكتروني للبائع كشف المعاملات الإلكترونية الموقعة من المصرف ، ويقوم بإضافة وحدات النقد الجديدة بأرقامها وعلامات التامين الخاص بها إلى خزينة البائع؛
- الخطوة الثامنة :يقوم برنامج إدارة النقد الإلكتروني للبائع بإخطار المشتري بتمام عملية السداد فيقوم نظام النقد الإلكتروني للمشتري بمحو هذه الوحدات المخصصة بهذا الكشف من محفظة المشتري بصفة نهائية .

3.2.2.2.مزايا وعيوب النقود الرقمية" الإلكترونية"

يمنح النقد الالكتروني العديد من المزايا ، كما له عيوب منها :[123] ص (110-112)

1.3.2.2.2.المزايـــــا

- الكفـاءة: إن صفقات النقد الالكتروني أقل تكلفة من الطرق الأخرى وهذا ما يشجع على زيادة أنشطة الأعمال حيث تحويل النقد الالكتروني على الانترنت يكلف أقل من إجراءات عمليات بطاقات الائتمان

،لأن التحويل يتم عبر بنية أساسية متواجدة وهي الانترنت، ومن خلال نظم الكمبيوتر الموجودة. لذلك فإن التكلفة الثابتة للعناصر المادية للقيام بعملية النقد الالكتروني تكاد تكون صفراً، ولأن الانترنت ذات مجال عالمي فإن المسافة التي على العملية الالكترونية قطعها لا تؤثر في التكلفة؛

- سهولة الحيازة: يستطيع كل فرد استخدام النقود الالكترونية، فالتجار يمكنهم الدفع لتجار آخـــرين في علاقة شركة بشركة، والمستهلكـون يمكنهم الدفع من واحد لآخر. والنقد الالكتروني لا يستلزم أن يكون لدى أحد الطرفين ترخيص خاص مثلما يلزم الأمر في الصفقات التي تتم ببطاقات الائتمان؛

- لا تخضع للحدود: يمكن تحويل النقود الإلكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم، وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الإنترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية، ولا السياسية؛

- بسيطة وسهلة الاستخدام: تُسهّل النقود الإلكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير، فهي تُغني عن ملء الاستمارات وإجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف؛

- تُسرّع عمليات الدفع: تجري حركة التعاملات المالية ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فوراً في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة، مما يعني تسريع هذه العملية؛

- تُشجّع عمليات الدفع الآمنة: تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الإلكترونية أجهزة خاصة تدعم بروتوكول الحركات المالية الآمنة (Secure Electronic Transactions- SET)، كما تستخدم مستعرضات لشبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الأمنية SSL (Secure Socket Layers)، مما يجعل عمليات دفع النقود الإلكترونية أكثر أماناً.

2.2.2.3.2.العيـــوب

-الضريبة: في الو.م.أ تثار فكرة ضريبة الانترنت التي تطرح مشكلات وأسئلة كثيرة فهل يستطيع تاجر في الو.م.أ تحميل وتحصيل ضريبة انترنت على سلعة مباعة لمشتري في زيمبابوي؟ وهل على زيمبابوي أن تتلقى نصيبا من الضريبة؟ولللأسف فإن استخدام النقد الالكتروني لسداد أي ضريبة لا يتيح مجالا للمراجعة، فالنقد الالكتروني ما هو إلا مثل النقد الحقيقي لا يمكن تتبعه بسهولة؛

-غسيل الأموال: من السهل وقوعه من خلال شراء سلع وخدمات بالنقد الالكتروني الذي يمكن صرفه بدون إظهار اسم الشخص بالنسبة لسلع ذات قيمة، وتباع السلع مقابل نقد حقيقي في السوق المفتوحة، وبالطبع يمكن شراء السلع في دولة أخرى بما يزيد من تعقيد الأمور الخاصة بالولاية القضائية؛

-التزوير: ومثلما هو الحال بالنسبة للعملة الحقيقية فإن النقد الالكتروني عرضة للتزوير، فمن الممكن رغم أن هذا بالغ الصعوبة إيجاد وصرف نقد الكتروني مزيف (مثل أي نوع من النشاط على أساس

الانترنت)، فبدون إجراءات وقائية ومضادة قوية فإن التزوير الالكتروني يمكن حدوثه، وبعد التزوير هناك عوامل اقتصادية رقمية متمرة عديدة محتملة؛

-سيطرة البنوك المركزية على إصدار النقود، و التي يمكن أن تتحول في حالة التوسع في النقد الالكتروني إلى بنوك الكترونية؛

-يرتبط بذلك أيضا المشاكل الناجمة عن استنساخ العملات الالكترونية وما قد يؤدي ذلك إليه من مشاكل ومتطلبات الحماية الخاصة بعمليات الاستنساخ؛

-تعرض القرص الثابت للتعطل، وما قد يؤدي إليه من فقدان مبالغ نقدية الكترونية، إلا أن ذلك قد يتماثل مع أي مشاكل تحدث في التعامل مع أوراق النقد بالنسبة للغسيل أو الفقد أو ما إلى ذلك.

3.2.3.2.أثار النقود الإلكترونية : الرقمية"على الدور النقدي للبنك المركزي

إن تطوير النقود الإلكترونية وإحلالها محل النقود التقليدية يمكن أن يؤثر على الدور النقدي للبنك المركزي في إقرار السياسة النقدية الملائمة ، نتيجة انخفاض عرض النقود بسبب انخفاض مجموع الودائع تحت الطلب التي تحتاجها الأفراد ،كما تنخفض عائدات إصدار النقد بسبب انخفاض الطلب على النقد المصدر من قبل البنك المركزي ،كما أن النقود الرقمية تقلص دور البنك المركزي كمقرض أخير.

3.3.2. الشيك الإلكتروني والمحفظة الإلكترونية

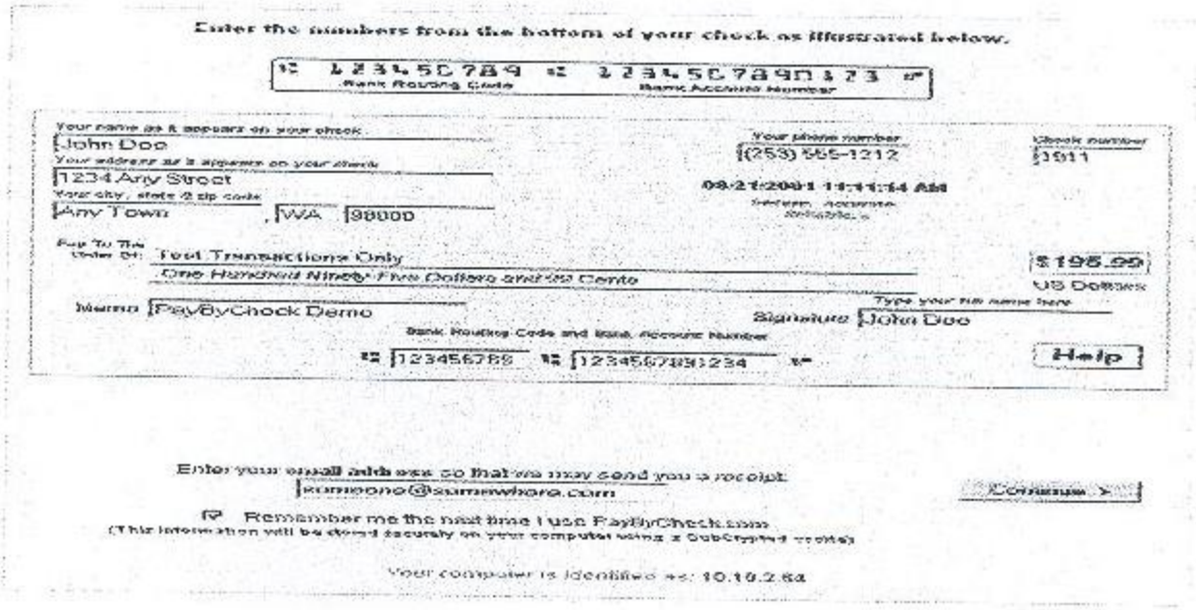
لقد أدخلت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة حقيقية في مجال الصناعة المصرفية لا سيما وسائل الدفع كالشيك والمحفظة الإلكترونية التي تعتبر كبديل للنقود التقليدية.

1.3.3.2.الشيك الإلكتروني

يعتبر الشيك الإلكتروني هو المكافئ للشيكات الورقية التي اعتدنا التعامل بها ، والشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك " حامله" ليعتمده ويقدمه المصرف الذي يعمل عبر الانترنت، ليقوم المصرف أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك[101] ص (17).

فالشيك الإلكتروني هو التزام قانوني بمداد مبلغ معين في تاريخ معين لصالح فرد أو جهة معينة ،وهو يحتوي على نفس المعلومات التي يحملها الشيك التقليدي مثل المبلغ والتاريخ والمستفيد والساحب والمسحوب عليه، إلا انه يكتب بواسطة أداة إلكترونية[124] ص (67).

وتشير الإحصائيات إلى أن 11بالمائة من مجمل المشتريات عبر الانترنت تسدد بواسطة الشيكات الإلكترونية ، بحيث تم معالجة ما يزيد عن 1.46 مليار صفقة تجارية في الولايات المتحدة الأمريكية في الربع الثالث من عام 2003 وحدة تم معالجتها بواسطة الشيكات الإلكترونية وتعد هذه الأخيرة أكثر كفاءة من وجهة نظر المؤسسات المالية والمصرفية نظرا للتكلفة المنخفضة لمعالجة الشيك الإلكتروني والشكل أدناه يوضح نموذج شكل نموذجي للشيك .

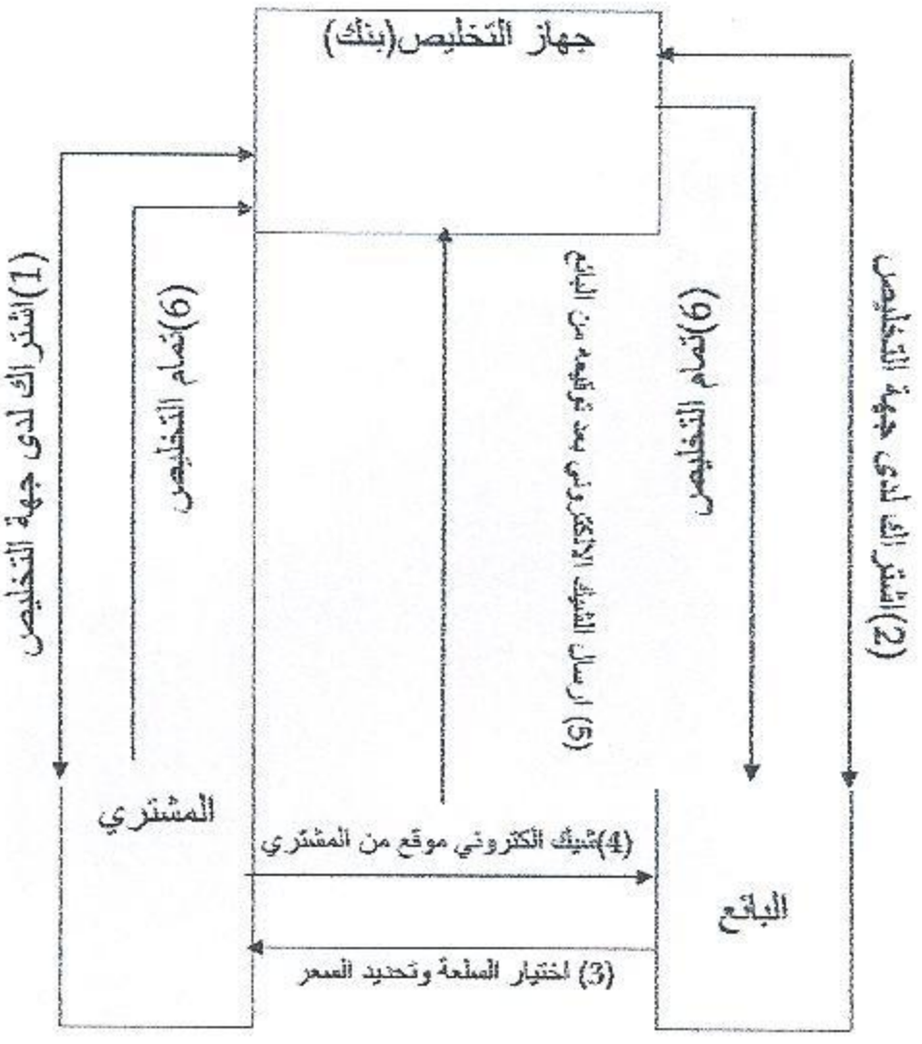


الشكل رقم08: الشيك الالكتروني و إجراءاتها[125]

تعتمد فكرة استخدام الشيكات الإلكترونية على وجود مصرف وسيط يقوم بعمليات التسوية والمقاصة ويمكن تلخيص دورة استخدام الشيكات الإلكترونية في الخطوات الثلاث التالية :[124] ص (315)

- في الخطوة الأولى يشترك المشتري لدى المصرف الوسيط حيث يتم فتح حساب جاري له ويتم تحديد توقيع إلكتروني للمشتري في قاعدة بيانات المصرف في نفس الوقت يكون للبائع أيضا حساب جاري وله توقيع إلكتروني في نفس المصرف ؛
- وفي الخطوة الثانية : يقوم المشتري بشراء السلعة أو الخدمة وتحرير شيك إلكتروني بتوقيع إلكتروني مشفر ويرسل هذا الشيك بالبريد الإلكتروني إلى البائع ؛
- أما في الخطوة الثالثة يستلم البائع الشيك الإلكتروني ويرسله إلى المصرف الوسيط الذي يراجع الشيك ويتحقق من صحة الرصيد والتوقيعات ثم يخطر كل من البائع والمشتري بإتمام العملية بخصم الرصيد من حساب المشتري وإضافته إلى حساب البائع ؛

والشكل الموالي يلخص آليات استخدام الشيك الإلكتروني



الشكل رقم09 دورة استخدام الشيك الالكتروني و إجراءاتها[121] ص (89)

2.3.3.2.المحفظة الإلكترونية

حافظة النقود الإلكترونية هي عبارة عن بطاقة سابقة الدفع ، تختزن مبلغا من النقود مدفوعا مسبقا ومتعدد الاستعمالات ، أي أنها لا تستخدم لدفع مقابل خدمة محددة بذاتها كما في بطاقة الهاتف، فحافظة النقود الإلكترونية تشكل احتياطا ماليا يتم تخزينه في معالج البطاقة[126] ص (287).

و تبدأ عملية إصدار الحافظة الإلكترونية عن طريق إصدار نقود رقمية عبر جهاز كمبيوتر خاص تحمل رقما تسلسليا وتاريخ انتهاء الصلاحية وموثقة عبر المفتاح الخاص بالجهة المصدرة ثم تحمل هذه النقود في بطاقة بلاستيكية ، من خلال دفع النقود إلى المصرف المصدر أو من خلال حساب العميل ، وعند الرغبة في استعمالها لإتمام عملية الدفع تمرر البطاقة بآلة قارئة ويتم خصم مقابل السلعة أو الخدمة دون الحاجة لتصديق ، ويمكن تلخيص دورة الاستخدام الحافظة الإلكترونية حسب تجربة CYBER CASH كمايلي:[45] ص (75)

- اختيار السلع المطلوب شراؤها من مقر البيع ؛
- الضغط على زر pay ليبدا برنامج المحفظة على حساب المشتري ؛
- يتم إدخال الرقم السري الخاص بصاحب المحفظة ثم يتم تحديد الطريقة الدفع المناسبة من الطرق المتاحة في المحفظة ؛
- بمجرد الانتهاء من ذلك يتم إعطاء الأمر لبدا إجراءات الدفع فيقوم برنامج المحفظة بإرسال رسالتين هما :

* الأولى : تتضمن بيانات السلع المطلوب شراؤها وفقا للاختيار المحدد وهي رسالة مفتوحة.
* الثانية : تتضمن المبلغ المطلوب دفعة خصما من حساب المشتري وإضافته إلى حساب البائع المحدد وهي رسالة يتم تشفيرها من طرف شركة CYBER CASH .

- يقوم المصرف البائع بتنفيذ المعاملة المالية و إطار CYBER CASH بإتمام العملية؛
- تقوم شركة CYBER CASH بإخطار البائع بإتمام العملية؛
- يقوم البائع بإخطار المشتري بإتمام العملية.

ملخص الفصل الثاني :

قد أصبح الاهتمام بتطوير وتحسين الخدمات المصرفية من أولويات رفع القدرة التنافسية للمصارف في عصر العولمة ،من خلال استقبال سياسات ومناهج مختلفة تمكنها من تلبية احتياجات ورغبات الزبائن بمختلف أشكالهم ،ويعد التسويق المصرفي أحد أهم الركائز التي تعتمد عليها المصارف في أداء وظائفها وإيصال الخدمات إلى زبائنها .

كما واجهت المصارف تحديات كبيرة خاصة في الحقبة الأخيرة من القرن الماضي أين تسارعت وتيرة العولمة والتحرر المالي في ظل بيئة اقتصادية تنطوي على العديد من المخاطر المرتفعة والمنافسة شديدة الضرر، مما جعل المصارف تتجه نحو الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية من خلال تشكيل كيانات مصرفية عملاقة عن طريق الاندماج لضمان نموها وبقائها واستمرارها والتحول نحو المصارف الشاملة والانتقال التدريجي من المصارف التقليدية التي لها وجود مادي في شكل فروع ومعاملات إلى المصارف الافتراضية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كاستخدام وسائل الدفع والسداد الإلكترونية مثل البطاقات المصرفية والشيكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية التي تمتاز بقلة تكلفتها .

الفصل3

واقع تحديث الخدمة المصرفية في النظام المصرفي الجزائري

إن التطور الذي شهدته اقتصاديات دول العالم، من خلال وجود اقتصاد بلا حدود (عولمة اقتصادية، وإقامة تكتلات اقتصادية بما يخدم مصالحها)، جعل من هاته الدول تبحث عن نظام مصرفي يساعدها على وضع سياسة اقتصادية ومالية تترجم إستراتيجيتها في السوق ,وفي هذا الإطار عملت الحكومة الجزائرية على تشريع مجموعة من القوانين لإصلاح المنظومة البنكية بما يتماشى وتوجهات الاقتصاد الجزائري نحو اقتصاد السوق، فنجد مرحلة ما قبل الإصلاحات الاقتصادية لسنة 1988، أين كان الجهاز المصرفي مسير من قبل الحكومة سواء أكانت بنوك تجارية أو البنك المركزي الذي كان هذا الأخير يقوم بعملية تمويل عجز البنوك التجارية بقرار إداري دون مراعاة شروط المرد ودية لبقاء تلك البنوك في السوق .

و يعتبر قانون النقد و القرض من أهم النصوص التشريعية للنظام المصرفي في تاريخ الجزائر المستقلة ، حيث جاء بقواعد تنظيمية ،رقابية، و أخرى توجيهية تتناسب و خصوصيات إقتصاد السوق ،و نال بموجبه البنك المركزي إستقلالية إجرائية و السلطة اللازمة للإشراف على إصلاح القطاع و تنظيمه،و في سنة 1997وضعت الحكومة إستراتجية جديدة لتحسين أداء النظام المصرفي ،التي ساعدت على تأسيس مصارف جديدة ،خاصة أو مختلطة ، فتح رؤوس أموال البنوك العمومية،تنشيط السوق المالي،و متابعة إعادة الهيكلة التنظيمية للبنوك الحكومية،ومع بداية الألفية الثالثة شهد النظام المصرفي إصلاحات جوهرية أبرزها الأمر 11/03 والمشاريع المتبناة لتحديث نظام الدفع .

1.3. مراحل تطور النظام المصرفي الجزائري

لقد انتهجت الجزائر منذ الاستقلال جملة من الإصلاحات مست نظام المصرفي الجزائري بهدف تكييفه مع التغيرات العالمية من جهة وما تقتضيه السياسة الاقتصادية المنتهجة من جهة أخرى

تأسيس البنك الخارجي الجزائري بموجب المرسوم رقم 67/204 المؤرخ في 1967/10/19.

وقد كان الأمر الأساسي في هذه المرحلة يتعلق بالبحث عن كيفية ضمان الاستمرار لتمويل النشاط الاقتصادي في ظل ندرة الموارد المالية من جهة ، وعزوف البنوك الأجنبية عن تمويل المشاريع الاستثمارية من جهة ثانية ، كما تميزت هذه المرحلة بتدخل الخزينة والبنك المركزي في عملية تمويل القطاع الفلاحي ، بينما اتجه دور الصندوق الجزائري للتنمية نحو ضمان تمويل عمليات الاستثمار التي تقوم بها المؤسسات الصناعية المسيرة ذاتيا والمؤسسات العمومية الجديدة [75] ص (180) .

ومن اجل تكييف النظام المصرفي مع الاختيارات السياسية المنتهجة في الجزائر والمعتمدة أساسا على التسيير المخطط مركزيا ، قررت السلطات الجزائرية إجراء عدة إصلاحات ابتداءا من عام 1970.

2.1.1.3.إصلاحات السبعينات

عرفت هذه المرحلة ابتداءا من سنة 1971 إدخال بعض التعديلات والإصلاحات على السياسة النقدية والمصرفية ، تماشيا والسياسة العامة للدولة والظروف التي اقتضتها مصلحة الاقتصاد الوطني خاصة المصارف الوطنية التي كان عليها تمويل الاستثمارات المخططة بالإضافة إلى إنشاء الهيئة الفنية للمؤسسات المصرفية والهيئة العامة للنقد والقرض وإعادة هيكلة بعض المصارف الوطنية ، بحيث تحولت المصارف التجارية إلى مجرد قناة تسجيل ومحاسبة التيارات المالية ما بين الخزينة العمومية والمؤسسات الاقتصادية [130] ص (03) ، وبهذا قررت السلطات أن تكلف البنوك بتسيير ومراقبة العمليات المالية للمؤسسات العمومية ، ولتفعيل ذلك تم اتخاذ جملة من الإجراءات نذكر أهمها :[131]ص (16)

- تنظيم إجراءات حصول المؤسسات العمومية على السحب على المكشوف في إطار تمويل الصادرات .
- توزيع وتقسيم المهام فيما يتعلق بتنفيذ الاستثمارات المخططة التابعة للقطاع العمومي بين وزارة التخطيط ووزارة المالية.
- تعزيز دور المؤسسات المالية في تعبئة الادخار الوطني .
- توطين المؤسسات العمومية في مختلف المصارف .

وبذلك أصبحت الخزينة في السبعينات تلعب عنصرا أساسيا في الاستثمار ،وتقوم بتمويل الاستثمارات العمومية من عائدات البترول أو عن طريق الإصدار النقدي ، وتوطيد فكرة تخصص المصارف .

لكن سرعان ما تم التراجع عن المبادئ التي جاء بها إصلاح 1971 وبدا التفكير في إيجاد فلسفة جديدة تتلاءم والسياسة الاقتصادية للدولة .

3.1.1.3 إصلاحات الثمانينيات

شهدت هذه الفترة إنشاء كيانات مصرفية جديدة كبنك الفلاحة والتنمية الريفية في 13 مارس 1982 وبنك التنمية المحلية 1985/04/30 ، و إجراء جملة من الإصلاحات تراوحت بين الإلغاء والتعديل فرضتها الإختلالات العميقة على مستوى مؤشرات التوازنات الاقتصادية الكلية نتيجة الارتفاع الحاد في حجم المديونية الخارجية ونسبة خدمات الدين، بسبب تقلص موارد الدولة من عائدات الصادرات كانعكاس مباشر لانهيار أسعار المحروقات في الأسواق العالمية ، ومع بداية الانتقال من الاقتصاد الموجه إلى اقتصاد السوق .

فبموجب القانون رقم 86-12 المؤرخ في 19 أوت 1986 المتعلق بنظام البنوك والقرض تم إدخال إصلاح جذري على الوظيفة البنكية تضمن جملة من الإجراءات نذكر أهمها فيما يلي : [75] ص (194)

- استعادة البنك المركزي دوره كبنك للبنوك واصبح يتكفل بالمهام التقليدية للبنوك المركزية وان كانت هذه المهام تبدو في أحيان كثيرة مقيدة ؛
- وضع نظام بنكي على مستويين بحيث تم الفصل بين البنك المركزي كملجأ أخير للإقراض وبين نشاطات المصارف التجارية؛
- تقليل دور الخزينة في نظام التمويل وتغييب مركزة الموارد؛
- إنشاء هيئات رقابيـة على النظام البنكـي وهيئات استشارية؛
- استعادت مؤسسات التمويل دورها داخل نظام التمويل من خلال تعبئة الادخار وتوزيع القروض

لكن سرعان ما ظهرت عيوب ونقائص قانون 1986 ، حيث لم يستطيع التكيف مع الإصلاحات التي قامت بها السلطات العمومية ، ولم يعد يتماشى والتحولات التي شهدها الاقتصاد

الجزائري ، مما أدى بالسلطات إلى إعادة النظر في قانون 1986 من خلال إصدار القانون 88-06 المعدل والمتمم للقانون 86-12 [132] ، والقائم على جملة من المبادئ والقواعد التي نوجز أهمها فيما يلي :[129] ص (184)

- إعطاء الاستقلالية للبنوك في إطار التنظيم الجديد للاقتصاد والمؤسسات ؛
- دعم البنك المركزي في ضبط وتسيير السياسة النقدية لأجل إحداث التوازن في الاقتصاد الكلي ؛
- يمكن للمؤسسات غير المصرفية أن تقوم بتوظيف نسبة من أصولها المالية في اقتناء اسهم وسندات صادرة عن مؤسسات تعمل داخل التراب الوطني أو خارجه؛
- يمكن لمؤسسات القرض أن تلجأ إلى الجمهور من اجل الاقتراض على المدى الطويل كما يمكنها اللجوء إلى طلب ديون من الخارج ؛
- يعتبر المصرف شخصية معنوية تجارية تخضع لمبدأ الاستقلالية المالية والتوازن المحاسبي وهذا يعني إن نشاط المصرف يخضع ابتداءا من هذا التاريخ إلى قواعد التجارة ويجب أن يأخذ نشاطه بمبدأ الربحية والمردودية .

2.1.3.الإصلاحات المصرفية للتسعينيات ومطلع الألفية الثالثة

عرف النظام المصرفي في هذه المرحلة إصلاحات شاملة تدخل ضمن الإصلاحات الاقتصادية التي انتهجتها الجزائر في سبيل الانتقال من الاقتصاد الموجه إلى اقتصاد السوق، وتمثلت هذه الإصلاحات في قانون النقد والقرض 10/90 والأمر 11/03 .

1.2.1.3..قانون النقد والقرض 10/90

يعتبر إصدار قانون 10/90المتعلق بالنقد والقرض المؤرخ في 14 افريل 1990منعطفا حاسما فرضه اقتصاد السوق من اجل القضاء على نظام تمويل الاقتصاد الوطني القائم على المديونية والتضخم .

1.1.2.1.3.مبادئ قانون النقد والقرض 10/90

تتمثل أهم المبادئ الأساسية التي يقوم عليها هذا القانون فيما يلي :

- منح البنك المركزي الاستقلالية التامة؛
- إعطاء أكثر حرية للمصارف التجارية في المخاطر ومنح القروض للأشخاص والمؤسسات؛
- تقلص التزامات الخزينة العمومية في تمويل المؤسسات العمومية ؛

- محـــاربـــــة التضـخـــم ومختلـف أشكـــال الترسبـــات ؛
- وضـــع نظـــام مصـــرفي فعال من اجـل تعبئـة وتوجيه الموارد ؛
- وضع هيئة جديدة على راس المنظومة المصرفية تسمى مجلس النقد والقرض ؛
- السمـاح بإنشـاء بنـوك أجنبـية منافسـة تنشط وفق قوانين جزائرية .

2.1.2.1.3.أهـدافـــه:

يهدف هذا القانون إلى :[129] ص (188)

- التطهير المالي الكلي للاقتصاد بواسطة النظام الجديد للمؤسسات ؛
- إدراج قـواعـــد السوق ؛
- وضـــع حد لكل تداخـل إداري في القطـــاع المالي والمصرفي ؛
- إعادة تقييم العملة بما يخدم الاقتصاد الوطني ؛
- تشجيع الاستثمارات والسماح بإنشاء مصارف وطنية خاصة أو أجنبية ؛
- إنشـــاء مـــوق نقـــدية ومالـــية حقيقـــية ؛
- إيجـاد مـرونة نسبيـــة في تحـديـد سعـــر الفائـــدة من قبل المصـرف .

2.2.1.3.تعديلات قانون النقد والقرض10/90

مع مطلع الألفية الثالثة وبعد مرور أكثر من عشرية من الزمن على صدور قانون النقد والقرض 10/90 وبداية تطبيقه، ظهرت جملة من التغيرات التي خصت الجانب الإداري بشكل خاص، الأمر الذي دفع السلطات إلى ضرورة إجراء تعديلات من أجل ضمان فعالية البنك المركزي في تحقيق أهدافه المسطرة.

1.2.2.1.3.الأمر 01/01 المعدل والمتمم لقانون النقد والقرض 10/90

لقد جاء أول تعديل لقانون النقد والقرض 90/ 10 عن طريق الأمر الرئاسي رقم:01/01 المؤرخ في 27 فيفري 2001 ،حيث مس هذا التعديل وبصفة مباشرة الجوانب الإدارية في تسيير البنك المركزي فقط دون مساس بصلب ا لقانون وموادّه .

لقد قام هذا التعديل بالفصل بين مجلس إدارة البنك المركزي ومجلس النقد والقرض ،حيث أصبح بموجب هذا التعديل تسيير بنك الجزائر وإدارته ،يشرف عليه محافظ يساعده ثلاث نواب ،المحافظ ومجلس إدارة (بدلا من مجلس النقد والقرض)ومراقبان[133] .

ويتكون مجلس الإدارة من المحافظ رئيسا ونواب المحافظ كأعضاء وثلاثة موظفين سامين يعينهم رئيس الجمهورية[133] .

أما مجلس النقد والقرض فيتكون بموجب هذا التعديل من أعضاء مجلس إدارة بنك الجزائروثلاث شخصيات يختارون بحكم كفاءتهم في المسائل النقدية والاقتصادية ،وبهذا أصبح عدد أعضائه عشرة(10) بعد ما كان سبعة (07) أعضاء ،ويتم تسيير مجلس النقد والقرض كما يلي : [133] .

- يستدعي المحافظ المجلس ويرأسه ويعد جدول أعماله ،ويكون بحضور ستة(06) أعضاء من المجلس على الأقل ضروريا لعقد اجتماع؛
- تتخذ القرارات بالأغلبية البسيطة للأصوات ،وفي حالة تعادل عدد الأصوات ،يكون صوت الرئيس مرجحا ؛
- لا يجوز لأي عضو في المجلس أن يفرض من يمثله في اجتماعات المجلس ؛
- يجتمع المجلس مرة كل ثلاثة أشهر على الأقل بناءا على استدعاء من رئيسه ويمكن أن يستدعى للاجتماع كلما دعت الضرورة إلى ذلك ،بمبادرة من رئيسه أو أربعة أعضاء.

2.2.2.1.3. النظام المصرفي الجزائري على ضوء الأمر 11/03 المتعلق بالنقد والقرض

يعد الأمر 11/03 المؤرخ في 26 أوت 2003 ،المتعلق بالنقد والقرض آخر القوانين المتعلقة بالمنظومة المصرفية ،جاءت بعد فضيحة الخليفة بنك والبنك التجاري والصناعي ،وأهم ما جاء في هذا الأمر استقلالية البنك المركزي وفق معايير الاستقلالية،بحيث جاء في هذا القانون أن"بنك الجزائر مؤسسة وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ،ويعد تاجرا في علاقته مع الغير ويحكمه التشريع الجزائري ما لم يخالف ذلك أحكام هذا الأمر ،ويتبع قواعد المحاسبة التجارية ولا يخضع لإجراءات المحاسبة العمومية ومراقبة مجلس المحاسبة[134] .

أما من حيث إدارة السياسة النقدية فيعطي القانون بنك الجزائر الصلاحية الكاملة في إدارة السياسة النقدية إذ ينص هذا القانون على أن " بنك الجزائر تتعلق مهمته في مجالات النقد والقرض والصرف بإنشاء وتوفير الشروط اللازمة لتنمية سريعة للاقتصاد بحثا عن الاستقرار الداخلي والخارجي للنقد" [134].

أما فيما يخص **مجلس الإدارة** فيتكون من المحافظ وثلاثة نواب موظفين ذو أعلى درجة معينين بموجب مرسوم بحكم كفاءتهم في المجالين الاقتصادي والمالي إذ يتولى مجلس إدارة لبنك الجزائر وذلك من خلال الصلاحيات المخولة له والمتمثلة فيما يلي : [134]

- إجراء مداولات حول تنظيم بنك الجزائر وكذلك فتح الوكالات والفروع وإلغائها ؛
- ضبط اللوائح المطبقة في بنك الجزائر كما يوافق على القانون الأساسي للمستخدمين ونظام رواتب أعوان بنك الجزائر؛
- تحديد ميزانية بنك الجزائر كل سنة،كما يضبط توزيع الأرباح ويوافق على مشروع التقرير الذي يرفعه المحافظ باسمه لرئيس الجمهورية؛
- يفصل في شراء العقارات وفي التصرف فيها؛
- يبت في جدول الدعاوى القضائية التي ترفع باسم بنك الجزائر ويرخص بإجراء المصالحات والمعاملات ؛
- يحدد الشروط والشكل اللذين يعدُ بنك الجزائر بموجبهما حساباته ويضبطها كما يضطلع بجمع الشؤون التي تخص تسيير بنك الجزائر؛

ونشير إلى أن مجلس الإدارة يجتمع بناءا على استدعاء من رئيسه كلما دعت الضرورة إلى ذلك ، كما يجتمع إذا طلب ثلاث أعضاء ذلك،ويكون عقد الاجتماع بحضور ثلاث أعضاء على الأقل وتتخذ القرارات بالأغلبية، وفي حالة تعادل عدد الأصوات يكون صوت الرئيس مرجحا .

أما **مجلس النقد والقرض** فيمثل جهاز الدولة لتسيير القرض ويتكون حسب ما جاء به الأمر 11/03 المتعلق بالنقد والقرض من:[134]

- أعضاء مجلس إدارة بنك الجزائر.
- شخصيتين تختاران بحكم كفاءتهما في المسائل الاقتصادية والنقدية تعينان بموجب مرسوم من رئيس الجمهورية.

يرأس المجلس محافظ بنك الجزائر الذي يستدعيه للاجتماع عضوين منه أو يقترحون جدول أعمال ويتخذ القرارات بالأغلبية، وفي حالة تعادل عدد الأصوات ،يكون صوت الرئيس مرجحا ، ويعقد المجلس أربع دورات عادية في السنة على الأقل مع استلزام حضور ستة(06)أعضاء على الأقل ويخول للمجلس بالصلاحيات التي تحددها المادة (62) من الأمر 11/03 المتعلق بالنقد والقرض والتي يمكن ذكر أهمها في ما يلي:

- إصدار النقد كما هو منصوص عليه في المادتين 4 و5 من الأمر 11/03.
- تحديد مقاييس وشروط عمليات البنك المركزي لاسيما فيما يخص الخصم والسندات تحت نظام الأمانة ورهن السندات العامة والخاصة والعمليات المتصلة بالمعادن الثمينة والعملات؛
- تحديد السياسة النقدية والإشراف عليها ومتابعتها وتقييمها، وكذا وضع قواعد الوقاية في سوق النقد والتأكد من نشر معلومات في السوق ترمي إلى تفادي مخاطر الاختلال؛
- سير وسائل الدفع وسلامتها ، وكذا وضع شروط اعتماد البنوك و المؤسسات المالية وفتحها لاسيما تحديد الحد الأدنى لرأس مال البنوك والمؤسسات المالية، ضف إلى ذلك شروط فتح المكاتب التمثيلية.
- تحديد قواعد الحذر في تسيير البنوك والمؤسسات المالية وحماية زبائنها؛
- تنظيم سوق الصرف ومراقبته.

وأمام اختلاف صلاحيات المجلس بين صلاحيات تنظيمية وأخرى فردية ،فان كيفية ممارسة هذه الصلاحيات وتوابعها تختلف ،فحسب المادة (63) من الأمر 11/03 المتعلق بالنقد والقرض "يبلغ المحافظ مشاريع الأنظمة إلى وزير المالية خلال يومين من موافقة المجلس عليها ،ويحق للوزير أن يطلب تعديلها خلال عشرة(10)أيام ،وإذا لم يطلب وزير المالية التعديل ضمن المهلة المذكورة تصبح هذه الأنظمة نافذة[134] .

ويجب على المحافظ حينئذ أن يستدعي المجلس للاجتماع في اجل خمسة (05) أيام ويعرض عليه التعديل المقترح ويكون القرار الجديد الذي يتخذه المجلس نافذا مهما يكون مضمونه وينشر في الجريدة الرسمية للجمهورية.

أما عن **الهيئات الرقابية والوقائية** التي جاء بها الأمر 11/03 المتعلق بالنقد والقرض والتي تسمح بسير النظام المصرفي على أحسن وجه خاصة في ظل فتح مجال المبادرة الخاصة والأجنبية التي تعتمد إلى قواعد السوق نجد:

اللجنة المصرفية:

ينص الأمر 11/03 المتعلق بالنقد والقرض في مادته (105) على أنه : تؤسس لجنة مصرفية مكلفة بمراقبة مدى احترام البنوك والمؤسسات المالية لأحكام التشريعية والتنظيمية المطبقة عليها وبالمعاقبة على المخالفات التي تتم معينتها ...كما تسهر على احترام قواعد حسن سير المهنة المصرفية.

وتتشكل اللجنة المصرفية التي تتخذ قراراتها بالأغلبية من: [134]

- المحافظ رئيسا
- ثلاثة أعضاء يختارون بحكم كفاءتهم في المجال المصرفي والمالي والمحاسبي .
- قاضيين ينتدبان من المحكمة العليا يختارهما الرئيس الأول لهذه المحكمة بعد استشارة المجلس الأعلى للقضاء.

وتنفذ اللجنة المصرفية مهمتها الرقابية من خلال نوعين من الرقابة هما:

- الرقابة المكتبية:والتي تعتمد على فحص وتحليل التقارير والبيانات والإحصائيات التي ترفعها البنوك والمؤسسات غير المصرفية بانتظام للجنة المصرفية للوقوف على حقيقة المراكز المالية للمصارف ودرجة الكفاءة التي تمارس بها الوظائف وتتكفل اللجنة بتحديد آجال وكيفيا تقديم الوثائق.
- الرقابة الميدانية والتي تقوم بها المصالح المختصة لبنك الجزائر بصفة اعتيادية على أساس برنامج بعمليات رقابة شاملة في عين المكان تسمح بالتحقيق من شرعية العمليات المصرفية المنجزة ومقارنتها مع المعطيات المصرح بها لبنك الجزائر مع المعطيات المرقمة التي تمت معاينتها وعلى أساسها يتم إعداد تقارير من قبل المفتشين تحول إلى اللجنة المصرفية التي تبلغها بدورها إلى مجلس الإدارة وكذا محافظ حسابات البنوك والمؤسسات المعنية في حالة الإخلال.

وتختتم العمليات الرقابية بتدابير وعقوبات تأديبية إذا استدعى الأمر ذلك تختلف شدتها حسب الأخطاء والمخالفات المثبتة ومن بين هذه التدابير :**[134]**

- الإنذار؛
- التوبيخ ؛
- المنع من ممارسة بعض العمليات و غيرها من أنواع الحد من ممارسة النشاط؛
- التوقيف المؤقت لمسير أو أكثر مع تعيين قائم بالإدارة مؤقتا أو عدم تعيينه؛
- إنهاء مهام شخص أو أكثر من هؤلاء الأشخاص أنفسهم مع تعيين قائم بالإدارة مؤقتا أو عدم تعيينه
- سحب الاعتماد.

زيادة على ذلك يمكن للجنة أن تقضي إما بدلا عن هذه العقوبات وإما إضافة إليها بعقوبة مالية تكون مساوية على الأكثر للرأس المال الأدنى الذي يلزم البنك أو المؤسسة المالية بتوفيره وتقوم الخزينة بتحصيل المبالغ الموافقة.

محافظو الحسابات :

ينص الأمر 11/03 المتعلق بالنقد والقرض في مادته 100 على انه يجب على كل بنك أو مؤسسة مالية وعلى كل فرع من فروع البنك الأجنبي أن يعين محافظين اثنين للحسابات على الأقل إذ يخضع محافظو الحسابات لرقابة اللجنة المصرفية وعموما تتمثل مهامهم فيما يلي :[134]

- الإعلام الفوري للمحافظ بكل مخالفة ترتكبها المؤسسة الخاضعة لمراقبتهم؛

- تقديم تقرير خاص لمحافظ بنك الجزائر حول المراقبة التي قاموا بها، والذي يجب أن يسلم في أجل (4) أشهر ابتداء من تاريخ قفل السنة المالية؛

- تقديم تقرير خاص للجمعية العامة حول منح المؤسسة أية تسهيلات لأحد الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين المذكورين في المادة 104 من الأمر 11/03 وهذا بالإضافة إلى أنهم ملزمين بإرسال نسخة من هذا التقرير للمحافظ.

أما فيما يخص **المراكز الوقائية** على ضوء الأمر 11/03 المتعلق بالنقد والقرض فانه ينظم بنك الجزائر ثلاث مركزيات هي :[75]

- مركزية المخاطر "centrale des risques"

تكلف مركزية المخاطر بجمع أسماء المستفيدين من القروض وطبيعة القروض الممنوحة وسقفها، والمبالغ الممنوحة والضمانات المعطاة لكل قرض من جميع البنوك و المؤسسات المالية.

- مركزية عوارض الدفع "centrale des impayés "

رغم وجود مركزية للمخاطر تعطي مسبقا معلومات خاصة ببعض أنواع القروض والزبائن إلا أن ذلك لا يلغي بشكل كامل المخاطر المرتبطة بهذه القروض، لذلك عمد بنك الجزائر إلى إنشاء مركزية لعوارض الدفع تكلف بتنظيم المعلومات المرتبطة بكل الحوادث والمشاكل التي تظهر عند استرجاع القروض أو تلك التي لها علاقة باستعمال مختلف وسائل الدفع، وعليه فإن مركزية عوارض الدفع تكلف بـــ:

* تنظيم بطاقية مركزية عوارض الدفع وما قد ينجم عنها وتسييرها.

* نشـــر قائمـة عوارض الدفـــع وما يمكن أن ينجم عنها من تبعات.

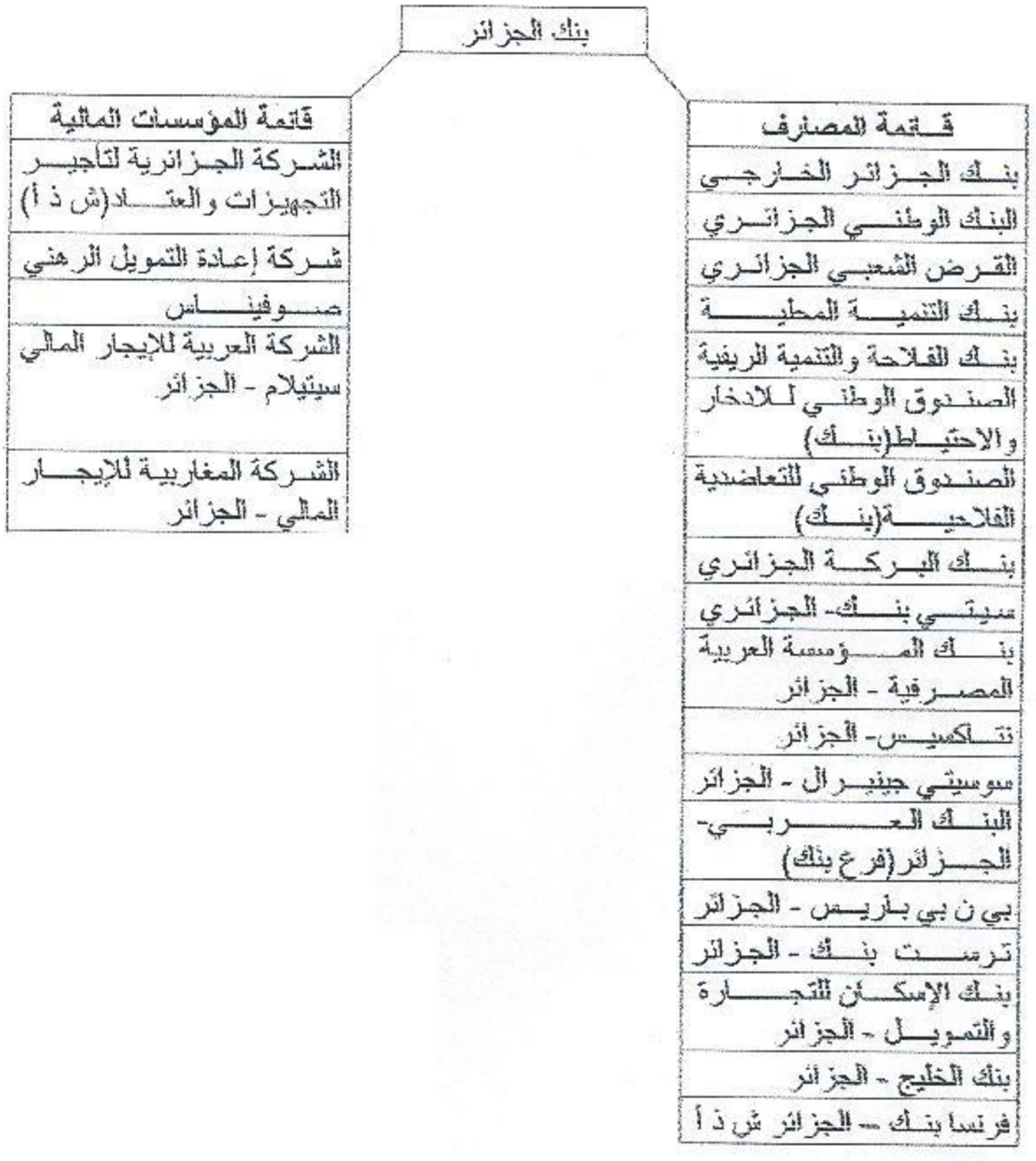
- مركزية الميزانيات "centrale des bilans "

تعتبر مركزية الميزانيات مرصد إحصائي محاسبي ومالي للمؤسسات، الهدف منها تطوير المعلومات الخاصة بالمؤسسات للحصول من هذه الأخيرة على تصريحات لميزانياتها، جدول حساباتها وكذا جدول النتائج والبيانات الملحقة، تهيأ من خلال إحصائيات والتي تجعلها بنك معلومات يستجيب عند الحاجة للمعلومات الاقتصادية والمالية. وعليه، فإن هذه الثلاث مركزيات تشكل مراكز معلومات وتحليل تغذى وتزود من طرف كل بنك أو مؤسسة مالية، والتي يمكن أن تراجع من طرف هذه الأخيرة، كما أن هذه المركزيات تنشر مذكرات إعلامية تكون قاعدة معلومات محاسبية ومالية حول المؤسسات والعائلات حول مديونياتهم وعوارض الدفع المتعلقة بهم.

3.2.2.1.3. الهيكل العام للنظام المصرفي

تكون النظام المصرفي مع بداية جانفي 2007 من 23 مؤسسة مصرفية ومالية لها الوجود الاجتماعي بالجزائر موزعة على النحو التالي : [135]

- 06 بنوك عمومية بما في ذلك صندوق التوفير والاحتياط .
- 12 بنكا خاصا برأس مال مختلط.
- 05 مؤسســـــات ماليـــــــة.



الشكل رقم10 :قائمة المؤسسات المالية والمصرفية المعتمدة الى غاية 2007/01/02 [135]

3.2.1.3.رهانات وتحديات إصلاح النظام المصرفي الجزائري

رغم المساعي المبذولة من قبل السلطات بهدف إيجاد نظاما" مصرفيا يستجيب للتطورات الراهنة والإصلاحات الشاملة ،إلا انه لم يصل إلى الشكل المرغوب فيه نتيجة العراقيل والعقبات التي واجهته والتي يمكن حصرها فيما يلي :

- فقدان الاحترافية نتيجة خضوع البنوك بشكل دائم للسلطات العمومية في اتخاذ قراراتها على منح القروض للمؤسسات العمومية ومما يبرز عدم احترافية النظام المصرفي الجزائري مايلي :[88] ص (373)

* التمييز في تقديم القروض؛

* الآجال الطويلة للرد على طلبات التمويل؛

* استناد قرارات لمعايير مرتبطة بالضمانات قبل أي اعتبار آخر ؛

*صعوبة الوصول إلى القروض المصرفية نتيجة البيروقراطية والتسيير المركزي؛

* لفرط حجم القروض الممنوحة على شكل سحوبات على المكشوف للمؤسسات العمومية .

- عدم فعالية النظام المصرفي الجزائري :

يمكن تحليل نجاعة النظام المصرفي بالنسبة للوساطة المالية على مستويين هما :[136] ص (62)

* المستوى الأول : عدم الفعالية المالية

تقاس فعالية منظومة الوساطة المالية بكلفة إنتاج الخدمات التي تقدمها والمعلومات التي تضعها في متناول الزبائن ، ونظرا لكون النظام المصرفي بقي جامدا حول منتجات قديمة (جمع الادخار ، منح القروض) وكلفة إنتاج الخدمات التي تقدمها المصرفية مرتفعة بسبب :

● ضعف تشكيلة الخدمات المصرفية ، وقلة استخدام التكنولوجيا فيها ،بالإضافة إلى قلة المنافسة المصرفية .

* المستوى الثاني : عدم الفعالية الاقتصادية [136] ص (62)

يعتبر النظام المصرفي ذو فعالية اقتصادية إذا قام بتسيير جيد لنظام الدفع وخصصت له الموارد تخصيصا جيدا ، ويقصد بتخصيص الموارد العملية التي بموجبها يتم توزيع الأموال المتاحة للبنك على بنود الاستخدام المختلفة وبطريقة تضمن الاحتياجات من السيولة وتحقيق الربحية وتعود أسباب ضعف فعالية النظام المصرفي الجزائري إلى : [88] ص (374)

● عدم وجود إستراتيجية واضحة لتشجيع الادخار من قبل البنوك؛

● نقص ثقة الجمهور في البنوك ؛

● البيروقراطية والصعوبة في فتح الحسابات الجارية والتجارية وتلقي دفاتر الشيكات ؛

● ضعف الهياكل والوكالات البنكية خارج المدن الكبرى؛

- عجز التأطير المؤسساتي؛

- عجز التأطير البشـــــري؛

- ضعف الرقابة والتي تتجلى من خلال نقص الصرامة في الإجراءات التي تنظم عمليات القرض .

3.1.3.واقع وآفاق النظام المصرفي الجزائري

لقد عرف النظام المصرفي الجزائري نموا كبيرا مع تنفيذ الإصلاحات المنتهجة ومع ذلك مازالت هناك الحاجة إلى القيام بإصلاحات أخرى من شانها تعزيز الوفرات المالية والنهوض بتخصيص الفعال للموارد وتحديث الخدمات المقدمة .

1.3.1.3.سمـــات الخدمـــات المصـرفية في النظام المصرفي الجزائري

تتسم الخدمات المصرفية في النظام الجزائري حاليا بما يلي :[31] ص (142)

- خدمات مصرفية تقليدية لا تستجيب حتى لأبسط التطور الحاصل في المجتمع ، ففي الوقت الذي تقوم فيه المصارف في العالم بتقديم أكثر من 360 خدمة لزبائنها ، فإن المصارف الجزائرية لا تصل حتى إلى مستوى خدمات المصرفية المقدمة في الدول النامية ، حيث تقدر في الجزائر بـ 40 خدمة مصرفية مما يقلل من قدرتها التنافسية وتنمية رأسمالها؛
- غياب التسويق المصرفي ، الشئ الذي يقف كعائق أمام هذه المصارف في تسويق الخدمة المصرفية - انخفاض معدلات الفائدة وتوفير الاستثمارات المربحة في السوق السوداء ، بالإضافة إلى التهرب الضريبي والاستفادة من تكاليف الفرص البديلة في الدائرة غير الرسمية (أكثر من 1400 مليار دينار جزائري خارج الدائرة الرسمية للتداول) ؛
- توسيع واستداد المجال الجغرافي مما يعوق التنسيق الداخلي وتبادل المعلومات بين مختلف الهياكل الإدارية للمصرف؛
- ثقل الإجراءات البيروقراطية ما يعوق التنسيق الداخلي؛
- ثقل الإجراءات البيروقراطية والتعقيدات في المعاملات المصرفية ، حيث تتجاوز فترة دراسة ملف طلب قرض السنة في معظم الأحيان ، كما أن تحصيل شيك من ولاية إلى أخرى يأخذ في الغالب أكثر من شهر ؛
- ضعف كفاءة وأداء العنصر البشري ، خاصة أن هناك مدرسة وحيدة متخصصة وطنية وغير كافية .
- استخدام قليل لتكنولوجيا المعلومات داخل المصارف الجزائرية .

2.3.1.3.أهم مؤشرات النظام المصرفي الجزائري

إن أهم مؤشرات النظام المصرفي الجزائري يمكن حصرها في هيكل الودائع والقروض ووسائل الدفع.

1.2.3.1.3.هيكل الودائع

تعتبر الودائع من ابرز المؤشرات التي تبين كفاءة النظام المصرفي في تعبئة الموارد ،ولهذا سوف نحاول التعرض إلى هيكل الودائع بأنواعها لدى النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2002-2005 وهذا ما يتم توضيحه في الجداول التالية :

الجدول رقم 06: هيكل الودائع للنظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2004/2002[137] ص (26)

الوحدة : مليون دينار جزائري

البيان	ديسمبر 2002	%	ديسمبر 2003	%	مارس 2004	%
ودائع تحت الطلب	751653	33.6	849040	33	875271	33.1
ودائع لدى البنوك	642168	85.4	718905	84.7	744395	85
ودائع لدى الخزينة	8843	1.2	12945	1.5	10350	1.2
ودائع إلى الحساب الجاري	100642	13.4	117190	13.8	120526	13.8
ودائع الآجـــــل	1485190	66.4	1724043	67	1765022	66.9
ودائع بالدينـــــار	1316433	88.6	1553246	90.1	1594161	90.3
ودائع بالعملة الصعبة	168757	11.4	170797	9.1	171063	9.7
المجمـــــــــوع:	4473686		2530		5280788	

من الجدول أعلاه يتضح لنا مايلي :

تراوحت الودائع تحت الطلب بالجهاز المصرفي الجزائري مابين 33% و36.6 % خلال الفترة الممتدة من ديسمبر 2002 إلى مارس 2004 ، أما الودائع لأجل فقد تراوحت ما بين 66.4% و67% خلال نفس الفترة ، وتشير النتائج إن الودائع لأجل تشكل أكثر من ثلثي ودائع الجهاز المصرفي الجزائري ، وهذا يشكل جانبا ايجابيا ، مما يعني قدرة المصارف الجزائرية على منح القروض متوسطة وطويلة الأجل .

جدول رقم 07: مساهمة البنوك التجارية في الإيداع في الفترة 2006/2002 [138] ص (87)

الوحدة : مليون دينار جزائري

البيان / السنة		2002	2003	2004	2005	2006
البنوك العمومية	المبلغ	2576.47	2553.88	2284.16	1984.82	3193.16
	النسبة٪	87.5	94.4	93.5	93.3	92.8
البنوك الخاصة	المبلغ	368.067	151.5	158.8	142.53	247,74
	النسبة٪	12.5	5.6	6.5	6.7	7.2
المجموع		2944.536	2705.372	2442.948	2127.359	3440.9

من خلال الجدول أعلاه يتجلى لنا أن البنوك العمومية تستقطب اكبر حجم من الودائع مثل ما هو مبين في الجدول بنسبة 93.3 % مع نهاية سنة2005 ، في حين أن البنوك الخاصة لم تعبئ سوى نسبة تقدر بـ 6.7% من إجمالي الودائع.

2.2.3.1.3.هيكل القروض:

تعتبر عملية الإقراض من الأنشطة الرئيسية للبنك إذ نجدها تمثل الجانب الأكبر من استخداماته والمصدر الأول لربحيته وكذلك المحرك الأساسي للاقتصاد ولهذا سوف نتعرض لهيكل القروض في النظام المصرفي الجزائري من خلال الجداول التالية:

الجدول رقم 08: هيكل القروض حسب القطاع الممول للفترة 2006/2002 [138] ص (87)

الوحدة : مليون دينار جزائري

البيان / السنة		2002	2003	2004	2005	2006
القروض الموجهة للقطاع العام	البنوك العمومية	715834	7911.95	856.975	895490	915.8
	البنوك الخاصة	-	0.199	2.681	0.341	
المجموع الجزئي		715834	791694	859657	895831	915.8
القروض الموجهة للقطاع العام	البنوك العمومية	368956	487740	568605	750464	1025.37
	البنوك الخاصة	181552	100040	106126	131153	
المجموع الجزئي		550208	587780	674731	881616	1025.37
المجموع		1266042	1379474	1534388	1777447	1941
البنوك العمومية%		85.7	92.7	92.9	92.6	90.9
البنوك الخاصة%		14.3	7.3	7.1	7.4	9.1

الجدول رقم 09: هيكل القروض حسب مدة القرض[138] ص (87)

الوحدة : مليون دينار جزائري

البيان / السنة	2002	2003	2004	2005
القروض قصيرة الأجل	627988	773568	888337	924328
القروض متوسطة وطويلة الأجل	638036	605905	706051	853119
المجموع	1266042	1379473	1534388	1777447
البنوك العمومية%	49.6	56.1	54	52
البنوك الخاصة%	50.4	43.9	46	48

اعتمادا على البيانات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن القروض قصيرة الأجل تمثل اكبر حصة من استخدامات البنوك، كما أن حصة الأسد في القروض بنوعيها تعود إلى البنوك العمومية بنسبة 52% من حجم القروض لسنة 2005 وفي المقابل بلغت نسبة البنوك الخاصة 48% لنفس السنة

3.2.3.1.3.وضعية وسائل الدفع في الجزائر

يمكن الاطلاع على وضعية وسائل الدفع في الجزائر من خلال التطرق لحجم هذه الوسائل المعروضة على غرف المقاصة عبر الوطن وهذا حسب بنك الجزائر ،وهو ما يوضحه الجدول الموالي في الفترة الممتدة من 2003 إلى غاية 2005 وذلك كما يلي:

الجدول رقم10:يبين تطور حجم وسائل الدفع المقدمة للتحصيل بغرف المقاصة ببنك الجزائر للفترة (2003-2005).[139]

الوحدة : مليون دينار جزائري

	2003		2004		2005	
	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ
الشيكات	4399354	4367794	4308762	4737623	4417875	5804200
مفتجة + سند لأمر	43206	120335	46720	91770	48271	107469
التحويلات	489754	397668	470078	463515	452915	527220
المجموع	4932314	4885797	4825560	5292908	4919061	6439889

ويتبين من الجدول أعلاه أن حجم وسائل الدفع يبقى محدوداً من حيث العدد، بينما حجمها من حيث القيمة يشهد تطوراً من سنة إلى أخرى ويعود ذلك للتطورات الاقتصادية ،كما يمكن ملاحظة هيمنة الشيكات على باقي وسائل الدفع وقد يكون ذلك أكثر وضوحاً من خلال استخراج النسبة المؤية كما يلي:

الجدول رقم11:يبين تطور نسبة وسائل الدفع في الجزائر للفترة (2003-2005).[139]

	2003	2004	2005
الشيكات	89 ,19	89,29	89,81
مفتجة + سند لأمر	0,88	0,97	1,86
التحويلات	9,93	9,74	8,19
المجموع	%100	%100	%100

2.3.واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر

في خضم التطور المذهل الذي يعرفه العالم في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلى غرار الدول النامية الأخرى، فان الجزائر قد تجندت في تطبيق سياسة امتلاك وحيازة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووضعها في خدمة التنمية ، من خلال انتهاج جملة من الإصلاحات مست قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

1.2.3.سمات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر

تتوفر الجزائر على مؤهلات تسمح لها بالانسياق ضمن الديناميكية العالمية لبناء مجتمع المعلومات ما إن تم توجيهها توجيهاً صحيحاً .

1.1.2.3.تحديات ونقائص قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر

من المعروف أن الجزائر وكغيرها من البلدان النامية تشكوا من عدة نقائص وتحديات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي نوجز أهمها فيما يلي :[140] ص (03)

- نسبة ضئيلة من العائلات تملك الكمبيوتر الشخصي؛
- الثمن الباهض للكمبيوتر بالمقارنة مع الدخل المتوسط للأشخاص؛
- غياب مصالح عامة تقدم خدمات للحصول على معلومات متخصصة؛
- اقل من 20 موزعي خدمات الانترنيت عمليين ضمن 95 موزع معتمد؛
- احتكار القطاع العام لتكنولوجيات المعلومات من قبل قطاع الاتصالات.
- العجز الثقافي في مجال استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في النشاطات المهنية وحتى المتعلقة بالحياة الخاصة .

2.1.2.3.استراتيجية إندماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر

في سياق إستراتيجية تجسيد اندماج الجزائر في المجتمع الدولي للمعلومات والتمكن من مختلف المفاهيم الناجمة عنه، والتي تعتمد على المعلومة كمادة أولية والتكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات كوسيلة لاستغلال هذه الأخيرة ، قامت الجزائر بمجموعة من الإجراءات والتدابير التنظيمية والقانونية وعلى رأسها القانون 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 والمحدد للقواعد العامة ذات الصلة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية و انفتاحها على المنافسة وترقية مشاركة الاستثمارات في هذه السوق ، والذي تلته مجموعة من التدابير كفيلة بتسيير البرنامج الزمني لقطاع البريد والمواصلات

السلكية واللاسلكية وضمان تنافسية السوق وشفافيته لصالح المستعملين والنمو بصفة خاصة ،وتتمثل أهم محطات البرنامج الزمني الذي باشرته السلطات الجزائرية لتفعيل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر فيمايلي : [141] ص (65)

لسنة 2001 :

- تفريق البريد والمواصلات وتأسيس كيانين مختلفين؛

- تأسيس اتصالات الجزائر كشركة تجارية برأسمال اجتماعي يقدر بـ 100.000,00 دج مقسم إلى 20000 سهم بقيمة 5000 دج وتعود حقوق ملكية أسهمها لوزارة البريد والاتصالات [142] ص (55)،وتضطلع بالمهام التالية :

* الإنشاء والتطوير والاستغلال لشبكات الاتصال العمومية؛

* القيام بكل النشاطات التي لها علاقة مباشرة وغير مباشرة مع موضوعها الرئيسي؛

* إنشاء فروع خارجية تشارك من خلالها في المؤسسات والمنظمات الأخرى التي لها علاقة مع موضوع إنشائها.

- تأسيس سلطة الضبط وهي كيان مستقل عن وزارة البريد والمواصلات ،وتبقى سلطة الضبط التي أسسها قانون 2000/03 ضامنة لنوعية الشبكة وحماية المستهلك واحترام المواصفات ،لاسيما في المجال التقني والمالي من طرف العملاء المختلفين؛

- بيع الرخصة الأولى في ميدان المهاتفة الجوالة بنظام عالمي للهاتف الجوال ((لصالح شركة أراسكوم))

- تطوير مزودي المواقع على الشبكة الدولية من القطاع الخاص؛

- منح أكثر حرية لنشاط البريد المستعجل وإسهام عملاء في تمويل الخدمة العالمية للبريد.

سنة 2002 :

- بيع رخصتين تشمل الأصوات والمعلومات ؛

- تشغيل شبكة الهاتف اللاسلكي النقال أراسكوم هاتف الجزائر .

سنة 2003:

- فتح قطاع البريد والمواصلات إلى التنافس الوطني والعالمي؛

- بيع رخصة جديدة بنظام عالمي للهاتف النقال .

- تحديث شبكة الهاتف من طرف اتصالات الجزائر.

سنة 2004

- بيع رخصتين من حلقة إذاعة محلية وهذا يشمل الأصوات والمعلومات؛

- فتح ميدان اللاسلكي النقال إلى التنافس والبحث على شريك استراتيجي للمتعامل التاريخي.

سنة 2005:

- التحرير التام للقطاع.

فبالإضافة إلى ما جاء به القانون 2000/03 في إطار التحضير إلى الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة إلى الملكية الفكرية بموجب الأمر 05/03 المتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة، والذي بموجبه ألغي القانون السابق المتمثل في الأمر 10/97 ،حيث تطرق هذا القانون لأول مرة إلى برامج الحاسوب وقواعد البيانات كما سجلت بعض المحاولات بخصوص مكافحة جرائم الإعلام الآلي في إطار مراجعة القانون الجنائي .

كما تم وضع هيئة وطنية مكلفة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ،كالوكالة المكلفة بتثمين البحث والتطوير التكنولوجي التي أنشأت سنة 2001 ،حيث أسند إليها المهام التالية:[140] ص (09)

- تنشيط المناقشات و اللقاءات على المستوى الوطني حول المواضيع الخاصة بتكنولوجيات المعلومات و الاتصال،
- فتح مجالات التفكير الشاملة و العمل كجهاز استشاري في ميدان تكنولوجيات المعلومات و الاتصال،
- المشاركة في وضع سياسة وطنية حول تكنولوجيات المعلومات و الاتصال،
- تنسيق المشاريع الخاصة بتكنولوجيات المعلومات و الاتصال.

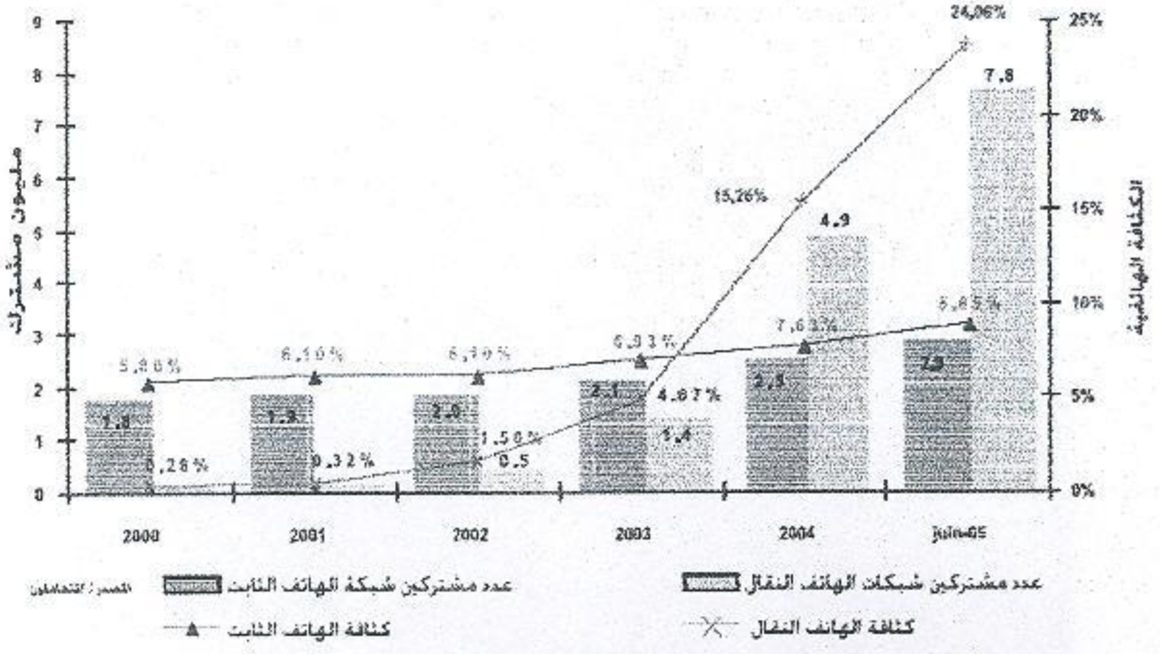
2.2.3.مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر

لقد شهد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر تطورا ملحوظا في السنوات القليلة الماضية ،سواء على مستوى التجهيزات أو البرامج أو من حيث الأداء والإنتاجية وتوسع الاستعمال ،خاصة في ظل بوادر الإصلاحات التي فتحت المجال للقطاع الخاص ليلعب دوره في خلق المنافسة وهذا ما تثبته المؤشرات التالية:

1.2.2.3.الشبكة الهاتفية في الجزائر

عرف قطاع الاتصالات في الجزائر تطورا كبيرا خاصة منذ صدور القانون 2000/03 الذي سمح بفتح القطاع أمام المنافسة، حيث عرف هذا الأخير نموا قياسيا خلال الثلاث سنوات الأخيرة حيث ارتفع معدل الولوج العام (الثابت والنقال) إلى حوالي 33% [143] ص (04) خلال السداسي الأول من سنة 2005، مما سمح للجزائر استدراك بعض من التأخر الذي كان يعرفه سوق المهاتفة مقارنة بمتوسط الدول المتقدمة المقدر بـ 80% ، وبالعدد الإجمالي للمشتركين الذي فاق 10 ملايين مشترك مع نهاية سنة 2005 نشطت الكثافة الهاتفية بفضل المنافسة بين المتعاملين الثلاث إلى جانب إدخال البطاقات مسبقة الدفع في السوق حيث لعب هذا النظام الذي يتميز بالحركية وسهولة الدخول

وانخفاض التعريفات إلى وضع حد أقصى للنفقات الاستهلاك الأمر الذي أغرى المواطنين بالشكل الذي أدى إلى تحقيق كثافة هاتفية مرتفعة خاصة بالهاتف النقال حيث تطورت بصفة أسية حيث انتقلت من 0.28% إلى 24.06% أي ارتفعت بنسبة 23.78% خلال الفترة الممتدة من 2000الى 2005 مقارنة بالكثافة الهاتفية الخاصة بالهاتف الثابت التي عرفت نموا خطيا حيث ارتفعت من 5.8% إلى 8.85% أي أنها حققت ارتفاعا يعادل 3.05% وهذا ما يوضحه الشكل الموالي :



الشكل رقم11 :تطور الشبكة الهاتفية بين 2000-2005 في الجزائر[143] ص (04)

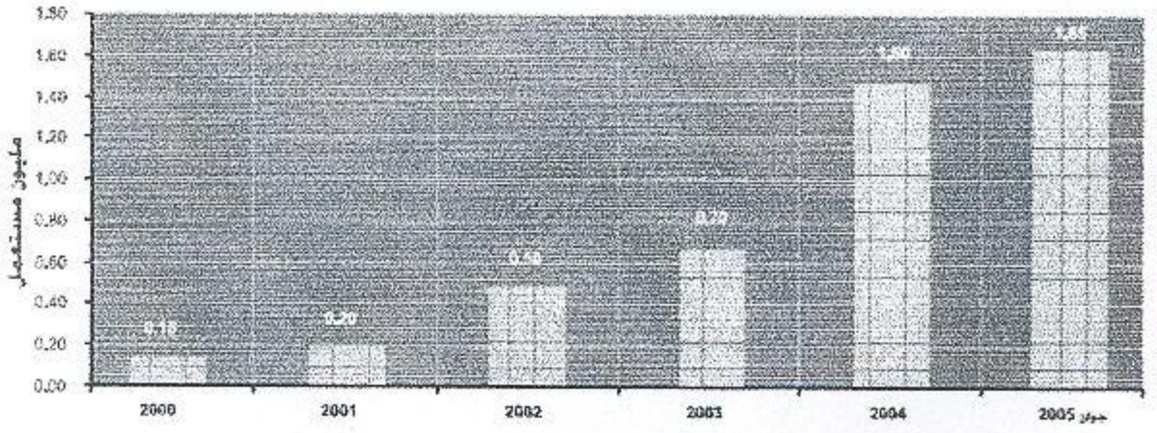
أما عن أسعار الاتصالات في الجزائر، فتعتبر مقبولة بصفة عامة وهذا بالنسبة للمكالمات المحلية أما المكالمات مع الخارج تعرف غلاء نسبي، كما أن نوعية الخدمات تشهد بعض الضعف حيث يصل معدل الشكاوي في 24 ساعة إلى 60%[140] ص (04)، إضافة إلى ذلك ورغم المنافسة والاستثمارات الهامة للدولة تبقى الخدمات الهاتفية ضعيفة وهذا ما تبينه قوائم الانتظار للخدمات ، أما بخصوص الفعالية تصل نسبة الاتصالات الناجحة 90% من مجموع الاتصالات وكل خط هاتفي معرض للعطب مرة كل 18 شهرا مقابل مرة كل 5 سنوات في الدول المتقدمة [140] ص (04).

2.2.2.3.الانترنت في الجزائر

دخلت الجزائر مجال الانترنت سنة1991عن طريق الجمعية الجزائريين للمستعملين UNIX بالتعاون مع جمعية العلماء الجزائريين عن طريق الربط مع ايطاليا ،وفي سنة 1993 أصبح مركز البحوث والإعلام التقني (CERIST) هيئة جامعية عمومية ، المنوط الوحيد للحصول على خدمات الانترنت ، وفي سنة 1998 قرر المسؤولون عن القطاع فتح المجال للخواص حيث أصبح عددهم مع نهاية الثلاثي الأخير من سنة 2000 28 مموناً ليرتفع العدد مع نهاية 2004 إلى ما يزيد عن 80 مموناً[144] ص (10).

كما يتصل عدد المشتركين في الانترنت بتوغل الهاتف الثابت مع تمركز أغلبية مستعملي الإنترنت في المدن الكبرى، وغالبا ما تعتبر مقاهي الانترنت الوسيلة الوحيدة بالنسبة للسكان لاكتشاف الانترنت ، ففي جوان من سنة 2005 تم تسجيل وجود 5000 مقهى انترنت[143] ص (06) ،عبر التراب الوطني ،ومن أصل 30 مليون مواطن بلغ عدد مستعملي الانترنت الممتلكين لوسائلهم الخاصة (حاسوب+ وصلة) سنة 2001 في الجزائر 10000 مستعمل مقابل 60000 مستعمل سنة 2003 ، كما يشكل معدل التوغل الضعيف للحواسيب في واقع الأمر عقبة أمام انتشار الانترنت في البلاد ومع ذلك انتقل عدد مستعملي الانترنت من 150000 إلى 1.6 مليون مستعمل في الفترة الممتدة من 2000الى 2005 أي بنسبة 4.6%.

وفي فيفري من سنة 2005 تم انجاز شبكة الانترنت السريع ADSL فوري بشراكة بين اتصالات الجزائر وشركة صينية تبلغ سرعتها 128 جيغابايت /الثانية، والتي ستطبق على مراحل ،وتعمل على توزيع أكثر من 600000 خط انترنت على المستوى الوطني ويتوقع أن يرتفع عدد المشتركين في الانترنت في الجزائر إلى 6 ملايين مشترك مع مطلع سنة 2008 والشكل الموالي يوضح تزايد عدد مستعملي الانترنت في الجزائر .



الشكل رقم12: تطور مستعملي الانترنت بين 2000-2005 في الجزائر[143] ص (06)

3.2.2.3.حظيرة آلات وبرامج الكمبيوتر في الجزائر

وصل عدد المسوقين لآلات الكمبيوتر في السوق الجزائرية إلى 5000 شركة وقدر عدد الآلات المستوردة بـ 50000 كمبيوتر و250000 آلة نسخ [140] ص (06) ،إن الطلب هام جدا ويعرف تطورا سريعا هذا يبرهن عن تحمس الشباب لاستعمال التكنولوجيات الحديثة ،لكن يجب الإشارة إلى أن سعر الكمبيوتر الذي وصل معدله إلى خمسة أضعاف معدل الدخل الشهري ،فلا يزال تكلفة الوصول إلى التكنولوجيات الحديثة من طرف المواطن متوسط الدخل مرتفعة ، ولكن وسعيا منها في مجتمع المعلومات الدولي سطرت الجزائر برنامجا خاصا أطلقت عليه أسرتيك " حاسوب في كل بيت " أشرفت عليه وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالتعاون مع العديد من البنوك الجزائرية ،بريد الجزائر ،سوسيتي جنرال ،اتصالات الجزائر ، شركات التامين ،والشركات المتخصصة في الإعلام الآلي ،قدر هذا المشروع بـ 5 ملايين دينار يقضي بتزويد 06 ملايين بيت بحواسيب خلال الفترة الممتدة من 2005الى 2010 بغية بلوغ معدل 40 % من الربط على شبكة الانترنت .

أما فيما يخص برامج الحاسوب وبالرغم من وجود موارد بشرية ذات كفاءة عالية إلا أن هذا المجال لا يزال يعرف عجزا نتيجة الاستغلال الجزئي لهاته الموارد بالإضافة إلى ذلك فان عملية قرصنة البرامج كانت عائق في تطوير وإنتاج برامج الحاسوب بحيث تشير الإحصائيات إلى أن أكثر من 95% من البرامج المستعملة في الجزائر هي نتيجة لعملية قرصنة[140] ص (06).

3.2.3.واقع وآفاق عناصر الاقتصاد الرقمي في الجزائر

في إطار مسيرة تشييد مجتمع المعلومات والبرنامج الذي تمنحه الدولة لاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر ، قامت السلطات بإقامة ورشات ومشاريع بهدف إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بعض القطاعات في الجزائر .

1.3.2.3.قطاع الإدارة والحكومة الالكترونية

يستلزم تطور أي بلد، ترقية و تدعيم التقارب بين المواطنين و المؤسسات الأكثر فعالية. و تمثل الطرق المعلوماتية الحكومية بالنسبة المواطنين و حتى للمؤسسات حافزا مهما للرقي، و تعرف الجزائر على هذا الصعيد عدة تغيرات معتبرة لا يمكن تجاهلها، و الدليل على ذلك كثرة مواقع الأنترنيت و المشاريع الحكومية و اهتمامات العديد من المؤسسات حتى الصغيرة و المتوسطة منها. سوف تسمح هذه الجهود المتكاثفة، إذا ما اتخذت في إطار إستراتيجية شاملة، بتغيير ملموس للحياة اليومية للمواطنين، لعلاقاتهم فيما بينهم، علاقاتهم مع الدولة و حتى مع العالم. التغيير الذي سيتم بصورة تدريجية لكن أكيدة، لأجل ذلك يجب الشروع منذ الآن في تحضير الأجيال الصاعدة للاستيعاب الجيد لهذا التغيير، يتحقق هذا التحضير اعتمادا على التكوين في كل أطوار الحياة من أجل ترسيخ مادة حضارية جديدة لمستقبل البشرية.

يدخل هذا في إطار تنفيذ خطة العمل المعنونة: "طرق المعلومات الحكومية: من أجل خدمة المواطنين و المؤسسات". تعتمد هذه الخطة على تدعيم المفاهيم التالية:

-الحكومة الالكترونية E-GOUVERNEMENT

-الإدارة الالكترونية E-ADMINISTRATION

- مجتمع المعرفة/ مجتمع المعارف SOCIÉTÉ DU SAVOIR/ SOCIÉTÉ DE LA CONNAISSANCE

يستلزم تنفيذ هذه الخطة اقتراح و إنجاز مشاريع تهدف لبناء مجتمع جديد يكون فيه المواطنين أكثر استقلالية و فعالية وتكون فيه الخدمات العامة أكثر بساطة و سهولة (وثائق خاصة بالحالة المدنية، الوثائق العدلية الخاصة...الخ)، و تكون فيه المؤسسات أكثر تنافسا و الإجراءات أكثر سهولة.

2.3.2.3.قطاع التربية الوطنية

يعد مشروع "تربية نيت" (TARBIANET) المشروع الأكثر طموحا في إطار إدماج تكنولوجيات المعلومات و الاتصال في قطاع التربية و التعليم، يهدف هذا المشروع إلى تطوير شبكة متخصصة تسمح بربط مؤسسات هذا القطاع و تعد أرضية لعدة أنواع من المحتويات و قواعد المعطيات المشتركة بين مستعمليها،كما يشمل إنجاز شبكة محلية انترانيت (INTRANET) تصل الإدارات المركزية للقطاع.

أما في المجال البيداغوجي، فلقد تم تحقيق النتائج التالية:

- تكوين مجموعة من المدرسين على استعمال المعلوماتية؛
- إنشاء فريق بحث متخصص في استخدام الحاسب الآلي في التعليم (EAO) و لقد كلف هذا الفريق بإنشاء و بإعداد برامج تعليمية آلية و بتجريبها في المؤسسات الابتدائية و الثانوية؛
- تجهيز أكثر من 180 ثانوية بقاعات إعلام آلي، تحوي كل قاعة ثمانية أجهزة حاسوب موصولة بشبكة الانترنيت؛
- تجهيز ألف ثانوية بحاسوب مخصص لعمليات التسيير.

موازاتا مع هذه العمليات المبرمجة، جاءت مبادرات أخرى من طرف جمعيات، بعض المؤسسات و الجماعات المحلية لفائدة عدة مؤسسات تعليمية؛ في هذا الإطار تم تجهيز 101 ثانوية بفضاءات انترنت متمثلة في عشر أجهزة حاسوب موصولة بالشبكة لكل ثانوية. سمحت هذه العملية للمدرسين و الطلبة الاستفادة من شبكة الانترنيت.

بالإضافة إلى كل هذا، شرع المركز الوطني للتعليم المعمم (CENTRE NATIONAL D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRALISÉ) بعملية رقمنة الدروس من أجل تخزينها في موزعات يسهل الوصول إليها من طرف التلاميذ.

3.3.2.3.قطاع التكوين المهني وقطاع التعليم العالي و البحث العلمي

1.3.3.2.3.قطاع التكوين المهني

شرع هذا القطاع في برنامج إصلاحي شامل، هدفه الأولي هو التنسيق النوعي بين برامج التكوين و التطور التكنولوجي، المهن، الشغل و متطلبات العمل. تشمل هذه الإصلاحات التسيير الإداري، المالي و البيداغوجي لـ 800 مركز تكوين تابع للقطاع العام، أما فيما يخص برامج التكوين،

فلقد تم إدخال وحدة الإعلام الآلي في جل تخصصات التكوين المهني إضافة إلى تخصص الإعلام الآلي ذاته الذي يستهدف إعداد تقنيين مختصين في المجال، بالإضافة إلى هذا تم وضع شبكة انترانت (INTRANETFP) سوف تسمح بربط المصالح الإدارية و مركز التكوين المهني، و زيادة إلى توفير إمكانية الاتصال بشبكة الانترنيت، تسمح هذه الشبكة المحلية ببث دروس افتراضية.

2.3.3.2.3.قطاع التعليم العالي و البحث العلمي

تم اعتماد التكنولوجيات الحديثة للمعلومات و الاتصال من طرف مختلف فاعلي هذا القطاع (مخابر، مراكز البحث، جامعات،...) كوسيلة عمل من جهة و كمجال بحث أفرز مجموعة مشاريع بحث من جهة أخرى. و بالتالي أصبحت تكنولوجيات المعلومات و الاتصال بالنسبة لهذا القطاع تمثل:

- وسيلة تحديث و عصرنة التسيير؛
- تكنولوجيات تدعم نشاطات البحث والتطوير؛
- كما تمثل مجال بحث مستقل بذاته.

*** التعليم العالي في مجال تكنولوجيات المعلومات و الاتصال**

توفر عدة مؤسسات جامعية أطوار تعليمية في مجال الإعلام الآلي تبدأ من مستوى تقني سامي إلى دكتوراه دولة،تكون الجزائر أكثر من 3000 حامل شهادة في اختصاصات إعلام آلي، إلكترونيك، الإعلام و الاتصال، الاتصالات عن بعد يتخرجون سنويا إلى عالم الشغل.

*** التكوين و التعليم عن بعد في تكنولوجيات المعلومات و الاتصال**

يعد تكوين أخصائيين في مجال تكنولوجيات المعلومات و الاتصال محور مهم في خطة عمل قطاع التعليم العالي، فلا يفوت ذكر التخصصات التالية المتوفرة في مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني:

- تكوين ما بعد التدرج المتخصص في الإعلام العلمي والتقني: بدأ هذا التكوين منذ سنة 1989 و سمح بتخرج ما يقارب 118 طالب على مدار 11 دورة لصالح قطاعات مختلفة. أصبح هذا التكوين عن بعد ابتداء من السنة الماضية (2005/2004).
- تكوين ما بعد التدرج المتخصص في أمن المعلوماتية الذي بدأ منذ سنة 2000.
- التكوين المتواصل و رسكلة أكثر من 1200 شخص من مختلف القطاعات الاقتصادية و الاجتماعية في مجال المعلوماتية، علم المعلومات، السمعي البصري.

* مشروع الشبكة الأكاديمية و البحثية (ARN)

يتمثل هذا المشروع في وضع شبكة خاصة بالمؤسسات الأكاديمية البحثية على المستوى الوطني ،و يهدف إلى وضع هيكل لتثمين و تطوير خدمات الوصول و تبادل المعلومات بين الجامعات، الهدف الرئيسي لشبكة ARN هو توفير أرضية تكنولوجية لجميع عاملي القطاع (باحثين، أساتذة، طلبة،...). تشمل هذه الأرضية مجموعة من الوسائل المسهلة لعملية الاتصال، الإعلام العلمي و التقني وهذا بفضل خدمات و منتجات أنجزت في إطار مشاريع بحث و تطوير، يشرف عليها مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني. و تستعمل هذه الشبكة في بعض التطبيقات التالية:

- التعليم عن بعد: تمكن هذه الشبكة من نشر التعليم بين مختلف المراكز الجامعية و تعوض النقص في الأساتذة في المناطق الأكثر احتياجا.
- المكتبة الافتراضية: تهدف هذه المكتبة إلى دمج الهياكل التوثيقية لغرض تقاسم الموارد التوثيقية، تشجيع التعاون فيما بين المكتبات و عقلنة اقتناء الوثائق. فيما يخص محتوى المكتبة الافتراضية، يقوم مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني بمجهودات معتبرة تساهم بفعالية في هيكلة المعلومة العلمية التقنية في قطاع التعليم العالي. أثمرت هذه الجهود بالنتائج التالية:

-فهارس وطنية مشتركة للدوريات، الكتب و الأطروحات، تتمثل في جرد المنشورات من دوريات، كتب و أطروحات المتواجدة على مستوى المكتبات الجامعية و المؤسسات مع تحديد مكان تواجد كل واحدة.

- الرصيد الوطني للأطروحات وهو رصيد رقمي للأطروحات؛

-البيليوغرافيا الوطنية و هي قاعدة خاصة بالإنتاج الفكري الجزائري؛

-الرصيد الرقمي و التقني و هو قاعدة بيانات لجرد هذا الرصيد؛

كما تم تطوير نظام لأتمتة و تسيير الأرصدة الوثائقية على مستوى المكتبات الجامعية.

حيث حقق مشروع ARN إلى حد الآن ربط أكثر من 60 مؤسسة بطاقة ربط 2 ميغابايت في الثانية، كما مكن الآن الأساتذة و الباحثين من الاتصال بشبكة الانترنت، بالإضافة إلى كل هذا يهدف أيضا مشروع ARN إلى تمكين الجزائر من التقدم في تحقيق مشروع الجامعة الافتراضية. المشروع الذي سوف يسمح للجزائر بالمساهمة الفعالة في مشروع الجامعة الافتراضية AVICIENNE أين تعد الجزائر عضوا إلى جانب 15 بلد من حوض البحر الأبيض المتوسط.

4.3.2.3.قطاع الصحة و قطاع العدل

1.4.3.2.3.قطاع الصحة

عرف قطاع الصحة إنشاء شبكة (الجزائر- صحة) (SANTÉ-ALGÉRIE) و هذا تحت

اشراف الوكالة الوطنية لترقية الصحة ANDS ابتداء من سنة 1999 للسماح بإدراج تكنولوجيات المعلومات و الاتصال في قطاع الصحة. تهدف هذه الشبكة إلى:

- تحسين نوعية التكفل الصحي بالمواطنين ؛
- تدعيم الموارد البشرية للقطاع بفضل التكوين المتواصل؛
- إدخال طرق الاتصال الجديدة بين مختلف فاعلي القطاع.

سمحت البنية الهيكلية الحالية للشبكة بـ:

- الوصول إلى الشبكة ؛
- ربط الشبكات المحلية ؛
- استعمال طرق جديدة للإعلام و تبادل المعلومات؛
- تطوير بوابة على الشبكة تسمح بالوصول إلى الوثائق الرسمية الناجمة عن وزارة الصحة و السكان؛
- احتضان لقواعد و بنوك المعطيات.

2.4.3.2.3.قطاع العدل

شرعت وزارة العدل في مشروع أتمتة ابتداء من سنة 1992 سمح هذا الأخير بأتمتة عدة إجراءات منها:

- أتمتة بطاقات السوابق العدلية؛
- أتمتة شهادات الجنسية؛
- متابعة القضايا الجزائية (AFFAIRES PÉNALES) ؛
- متابعة الحالة المدنية: الزواج، الوفيات؛
- متابعة الأنظمة القانونية (INSTRUCTIONS).

تم في هذا الإطار تكوين عدد مهم من الموظفين على استعمال الأنظمة الجديدة.

5.3.2.3.القطاع البنكي و المالي و القطاع الصناعي

- القطاع البنكي و المالي

أدت استقلالية و تحرير التجارة في الجزائر إلى و عي الجمارك الجزائرية بضرورة

تطوير أنظمة معلومات ووسائل رقابة و تسيير الإجراءات الجمركية، في هذا الإطار شرع القطاع في إنجاز نظام وطني للمعلومات الجمركية بخصوص القطاع البنكي، يجدر الحديث هنا عن مشروع RIS المتمثل في الشبكة المتخصصة بين البنوك(RÉSEAU INTERBANCAIRE SPÉCIALISÉ) التي تضف التبادل المؤمن و المقنن بين المؤسسات البنكية.

- القطاع الصناعي و قطاعات اقتصادية أخرى

تقوم مجموعة مهمة من المؤسسات العامة و الخاصة حتى الصغيرة و المتوسطة منها بمجهودات لتطوير وسائل تسيير و إنتاج تكنولوجيات المعلومات و الاتصال، تتمثل هذه المجهودات في تطوير أنظمة معلومات، شبكات محلية انترانيت ومواقع على الويب.

3.3.الصيرفة الالكترونية في الجزائر الواقع والأهداف

بحكم المحيط الذي يزداد رقمنة من يوم لآخر، وفي ظل الانفتاح الاقتصادي الكلي أصبح المجتمع الجزائري أكثر مطالبة تجاه نظامه المصرفي، وهذا دون الحديث عن المستثمرين المحليين والأجانب الذين هم بأمس الحاجة إلى أدوات عمل ضخمة لتسيير معاملاتهم المالية ، لذلك واستجابة للانشغال الوطني عزمت السلطات الجزائرية على تحديث نظامها المصرفي من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط المصرفي .

1.3.3.مشروع تحديث نظام الدفع في الجزائر

1.1.3.3. مضمونه

يعتبر نظام الدفع مؤشرا لمدى فعالية ونشاط اقتصاد أي دولة خاصة بمفهوم اقتصاد السوق ويجب أن يتضمن هذا النظام نظام معلومات واتصالات بين الهيئات المكونة له ، فتطور المؤسسات وتقدمها فيما يخص الوساطة المصرفية متعلق بتطور الخدمات المصرفية بصفة عامة ونظام الدفع بصفة خاصة ، ويعتبر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة من القواعد الأساسية للتحسين الفعال في مجالات الدفع سواء في الدول المتقدمة أو الدول النامية ، ويتضمن تحديث نظام دفع أي دولة تحقيق الأهداف التالية :[145] ص (13)

- تبني نظام دفع وقوانين تناسب حاجيات المستخدمين (خواص ، مؤسسات وإدارات) وإلزامية تحقيق اقتصاد متطور تتطلب التكفل بنشر استخدام وسائل دفع الكترونية ؛
- تخفيض فترات المقاصة خاصة المتعلقة بعمليات التبادل خارج مكان الدفع والتي تستخدم وسائل الدفع الورقية (شيك ، سند لأمر ، سفتجة) ؛

- تعميم وتحسين ميكانيزمات تغطية الشيكات ووسائل الدفع الأخرى التي تعتمد على الدعامة الورقية وكذلك نظام التحويلات .

يتكون نظام الدفع في الجزائر من الهيئات المالية الوسيطة المتمثلة في بنك الجزائر ، البنوك التجارية ، الهيئات والمؤسسات المالية ، الخزينة العمومية ، مركز الصكوك البريدية ، عمليات التسوية " المقاصة" ، ووسائل الدفع وتسعى المنظومة المصرفية الجزائرية إلى تحقيق خمسة نقاط أساسية هي :

- تطوير شبكة الاتصال المصرفية ؛
- استخدام هذه الشبكة بما يتلاءم وتسيير وسائل الدفع والخدمات المصرفية ؛
- وضع في المتناول نظام معلوماتي للمصارف يسمح بتوسيع العمليات عن بعد ؛
- انطلاق الأعمال المتضمنة تنسيق تنظيم وتسيير وسائل الدفع التي تعتمد على الدعائم الورقية تأليتها ومحاولة تخفيض مدة معالجتها ؛
- وضع مقاصة الكترونية بالتنسيق مع البنك المركزي.

وفي هذا الإطار تم وضع مشاريع وطنية في الفترة 2001-2002 لتحديث النظام المالي والمصرفي وتبنى هذا المشروع وزارة المالية والوزير المنتدب المكلف بالإصلاح المصرفي ، بنك الجزائر ، وزارة البريد والموصلات ، الجمعية المهنية للمؤسسات المصرفية والمالية ،وهذا بالتعاون التقني والمالي للبنك العالمي ، حيث تتعلق هذه المشاريع بتحديث طرق معالجة وسائل الدفع الكلاسيكية (الشيك ،التحويل ، السفتجة ، السند لأمر) من خلال المقاصة الالكترونية ، وتبني إجراءات من شانها الحد من حالات الغش والتزوير لهذه الوسائل ، كما تشمل هذه المشاريع إدخال وسائل دفع الكترونية (بطاقة السحب والدفع) هذا بالإضافة إلى مشروع يخص التحويلات ذات المبالغ التي تفوق مليون دينار جزائري حيث سيتم معالجتها في الوقت الحقيقي ، كما شملت هذه المشاريع أيضا تحديث الاتصالات عن بعد وهذا بالاستناد إلى تحديث نظام الدفع وتحديث نظام المعلوماتية لبنك الجزائر [146] ص (01) ،وفي إطار هذا المشروع استفادت الجزائر بمساعدة من البنك العالمي تقدر ب16.5 مليون دولار أمريكي[.147] ص (69)

2.1.3.3.أهـــدافـه

يهدف مشروع تحديث النظام المصرفي بصفة عامة ونظام الدفع بصفة خاصة إلى تحقيق جملة من النقاط نوجزها فيما يلي :[138] ص (112)

- تكوين أو إعداد بنية تحتية تمتاز بالفعالية لمعالجة العمليات فيما بين البنوك والسوق المالي وخاصة تحديث نظام الدفع للمبالغ الضخمة أو الكبيرة؛

- تحديث النظام المعلوماتي لبنك الجزائر إذ يعتبر ذلك ضرورة مكلة لتحديث نظام الدفع ومعالجة العمليات التي تخص السياسة النقدية ، تغطية الصرف ...الخ؛

- تطوير المعايير والضوابط المستقبلية لنظام المقاصة للصفقات ذات المبالغ الصغيرة وهو شرط حتمي لتطورها ؛

- تقوية ودعم البنية التحتية للاتصالات عن بعد بين بنك الجزائر والمقرات الاجتماعية للمصارف والهيئات المالية ومراكز الصكوك البريدية ، الخزينة العمومية وشبكة الاتصالات عن بعد ستساهم حتما في تسهيل عمليات التبادل ومعالجة قطعة بقطعة عمليات الدفع وتبادل البيانات والمعلومات بين المصارف ؛

- ترقية استعمال وسائل الدفع الكلاسيكية وذلك حتى تحل محل النقود في الجزائر وهذا من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين النوعية وتخفيض مدة المعالجة والتسوية ؛

وينتهي هذا المشروع بنظام دفع بين المصارف متطور يحقق مستوى دفع للمبالغ الضخمة في الوقت الحقيقي ونظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة والمتوسطة بشكل يضمن و يؤمن تحويل الأموال بطريقة فعالة آمنة وسريعة .

3.1.3.3.خطـــة عملـــه

في إطار تحقيق مشروع نظام الدفع الإلكتروني تم وضع برنامج عمل يتكون من أربع مجموعات تعمل على مستوى المصارف وهذا بحضور مستشاري البنك العالمي من اجل دراسة المشروع ، حيث تجتمع هذه المجموعات بطريقة منتظمة على مستوى بنك الجزائر لمناقشة الاعمال المنجزة وطريقة العمل وتتمثل هذه المجموعات في :[148] ص (22-23)

- مجموعة الهندسة الإجمالية :

تتكفل هذه المجموعة بالمبادلات بين المصارف ومركز المقاصة التي تتم بشكل إلكتروني انطلاقا من التجريد المادي للشيك وذلك باستخدام تقنية صورة الشيك ، وتكون البداية بالشيكات ذات المبالغ الكبيرة ، حيث تتكفل هذه المجموعة بكافة النقاط المتعلقة بتطوير الشيك والمقاصة الإلكترونية ، والاعتماد على الدعائم الإلكترونية بدلا من الورقية .

- مجموعة وسائل الدفع :

تقوم هذه المجموعة بتحليل نوعي لمختلف وسائل الدفع الكلاسيكية بالإضافة للسحب من الموزعات الآلية DAB والدفع بالبطاقة ومحاولة تشخيص ايجابيات ومشاكل هذا النظام من وجهة

نظر بنك الجزائر والمصارف التجارية، وحتى العملاء لمحاولة إيجاد الحلول بالإضافة إلى التحليل الكمي لوسائل الدفع يعتمد على التدفقات الحالية والمتوقعة مما يسمح بمعرفة حدود النظام المعلوماتي الحالي للمصارف ومدى قدرته على إعداد إحصائيات حول حركة وسائل الدفع .

- المجموعة النقدية

تقوم هذه المجموعة بدراسة القواعد الرئيسية لوضع نظام بين المصارف حول الدفع والسحب بالبطاقة المصرفية ، كما تقوم بمناقشة العراقيل التي تواجهها النقدية في الجزائر وانواع البطاقات الوطنية والدولية ونوع الرقاقات وعمولة المصارف ودراسة السوق وطبيعة بنية المصارف .

- مجموعة القانون

يرتكز عملها على واقع معالجة حوادث عدم الدفع من وجهة نظر النصوص القانونية وكذلك الوضعية الحالية لعملية توحيد مختلف وسائل الدفع من وجهة النصوص التي لا تتميز بتماثل الوطني .

2.3.3.المكونات الرئيسية لمشروع تحديث نظام الدفع في الجزائر

إن تحديث الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر وتحديث وسائل الدفع خصوصا يرتكز أساسا على نظام التسوية الإجمالية للمبالغ الضخمة ونظام الدفع الشامل أو المكثف القائم على نظاما .

1.2.3.3.نظام التسويات الإجمالية الفورى ARTS*

يدخل نظام **ARTS** ضمن إستراتيجية تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر التي اعتمدها بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية ومساعدة البنك العالمي من خلال انجاز نظام دفع للمبالغ الهامة والمستعجلة بصفة فورية ووقت حقيقي .

1.1.2.3.3.- تعريف نظام ARTS

يعرف نظام **ARTS** على انه نظام يخص أوامر الدفع التي تتم ما بين المصارف باستخدام التحويلات المصرفية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع الفوري المحقق من المشتركين في هذا النظام . [149] ص (10)

كما يعرف على انه نظام آلي للمدفوعات عن طريق الأوامر بالتحويل هذه الأوامر يتم تنفيذها في النظام واحدة بواحدة وفي الوقت الحقيقي [146] ص (114) .

كما يعرف على انه نظام تنفذ فيه الأوامر الخاصة بالتحويل والدفع في وقت حقيقي[150] ص (01).

و يخص نظام **ARTS** العمليات التالية :[151] ص (71)

- الأموال المحولة بين المصارف أو مع البنك المركزي ، مما يسمح بتحسين طريقة تسيير السيولة والاحتياط الإجباري بتقليل المخاطر التنظيمية ؛

-المعالجة السريعة للمدفوعات التجارية بين المؤسسات والذي له أهمية كبيرة نظرا لأنه يساهم في ترقية التجارة وتطوير الاقتصاد ؛

- تنظيم الصفقات التي تتم في أسواق رأس المال كالبورصة والسوق النقدي مما يحسن ويزيد من تطورها.

ويكون تنفيذها من خلال إتباع إحدى الطرق التالية :[150] ص (02)

- التحويل العادي ؛
- التحويل البرقي ؛
- طلبات الأموال (المسحوبات) ؛
- اعتماد تحويلي مستمر أو إضافي .

ويسمح هذا النظام بتنظيم أوامر تحويل الأموال التي تعادل أو تفوق مليون دينار جزائري ومعالجتها في الوقت الحقيقي على أنها عمليات استعجالية وفورية وبصورة إجمالية وذلك دون تأجيل [152] ص (12).

ويهدف إقامة نظام التسوية الإجمالية في الجزائر إلى تحقيق جملة من الأهداف والغايات نوجزها أهمها فيما يلي : [150] ص (01)

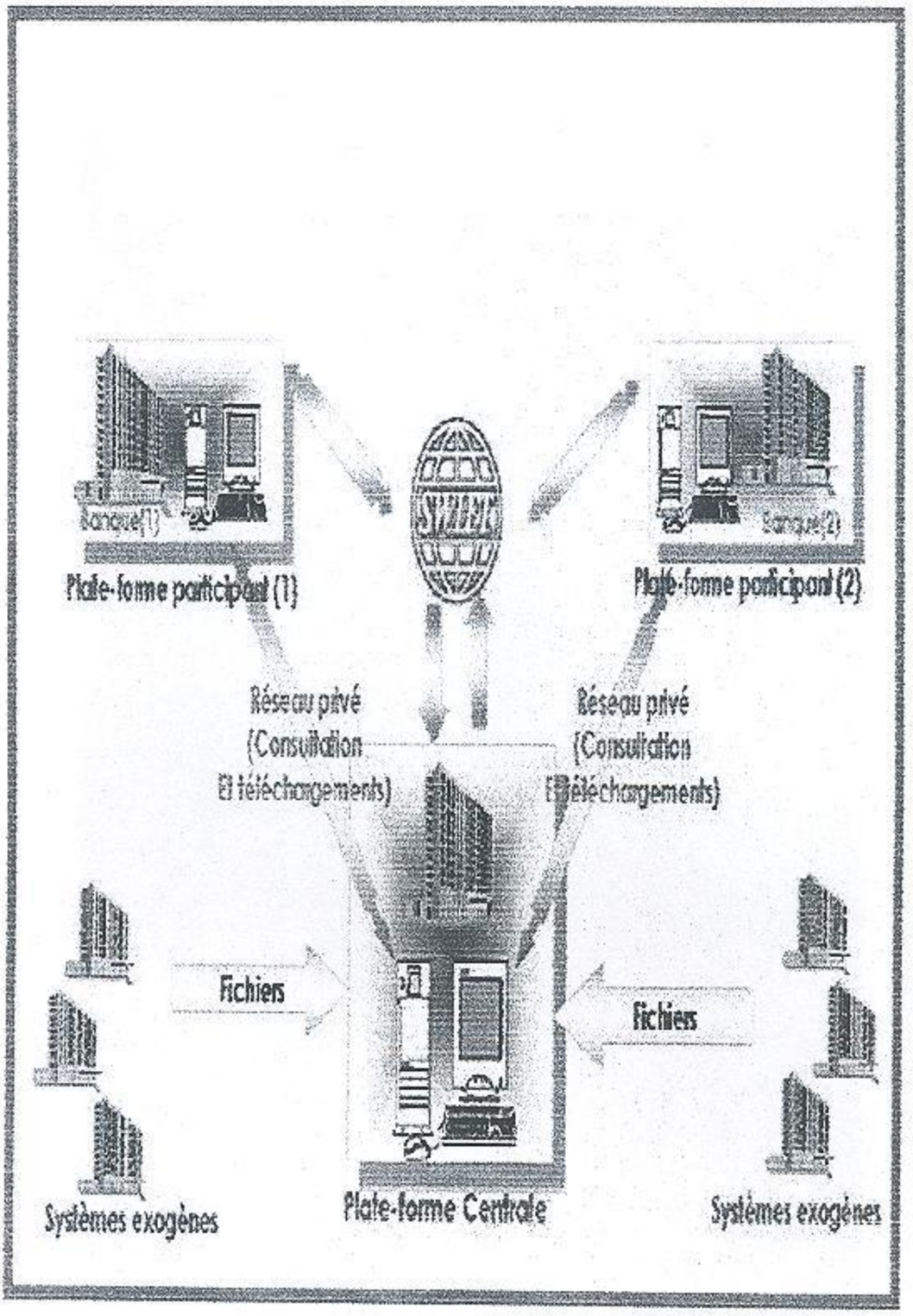
- تكييف المصارف الجزائرية مع المعايير الدولية الخاصة بإجراءات الدفع ؛
- التقليص والحد من مخاطر التسوية ؛
- تعزيز تسيير السياسة النقدية ؛
- تامين سرعة وأمان المبادلات وفقا للمعايير الدولية ؛
- تقليص فترات الدفع فيما بين المصارف؛
- تسيير الخزينة بصفة مركزية ؛
- تلبية احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الالكتروني.[153] ص (188)

2.1.2.3.3. مكـونات نظـــام ARTS

يتكون نظام **ARTS** من أرضية إنتاج تتضمن تجهيزات الإعلام الآلي وبرمجيات الدفع مرتبطة بأرضيات تدعى مشترك أو مساهم مركبة على مستوى المصارف ، هذه الأرضية مجهزة بنظام للنجدة عن بعد (أرضية للنجدة ضد الحرارة والبرودة) يسهر على تامين وأرشفة كل المعطيات التاريخية المتعلقة بالمدفوعات ويأخذها على عاتقه في حالة وجود صعوبات كبيرة تواجه عمل النظام مثل الزلازل أو الفياضانات ، شرارة كهربائية ، ...الخ) في المنطقة أين تم ترتيب أرضية الإنتاج وأرضية النجدة ضد الحرارة .

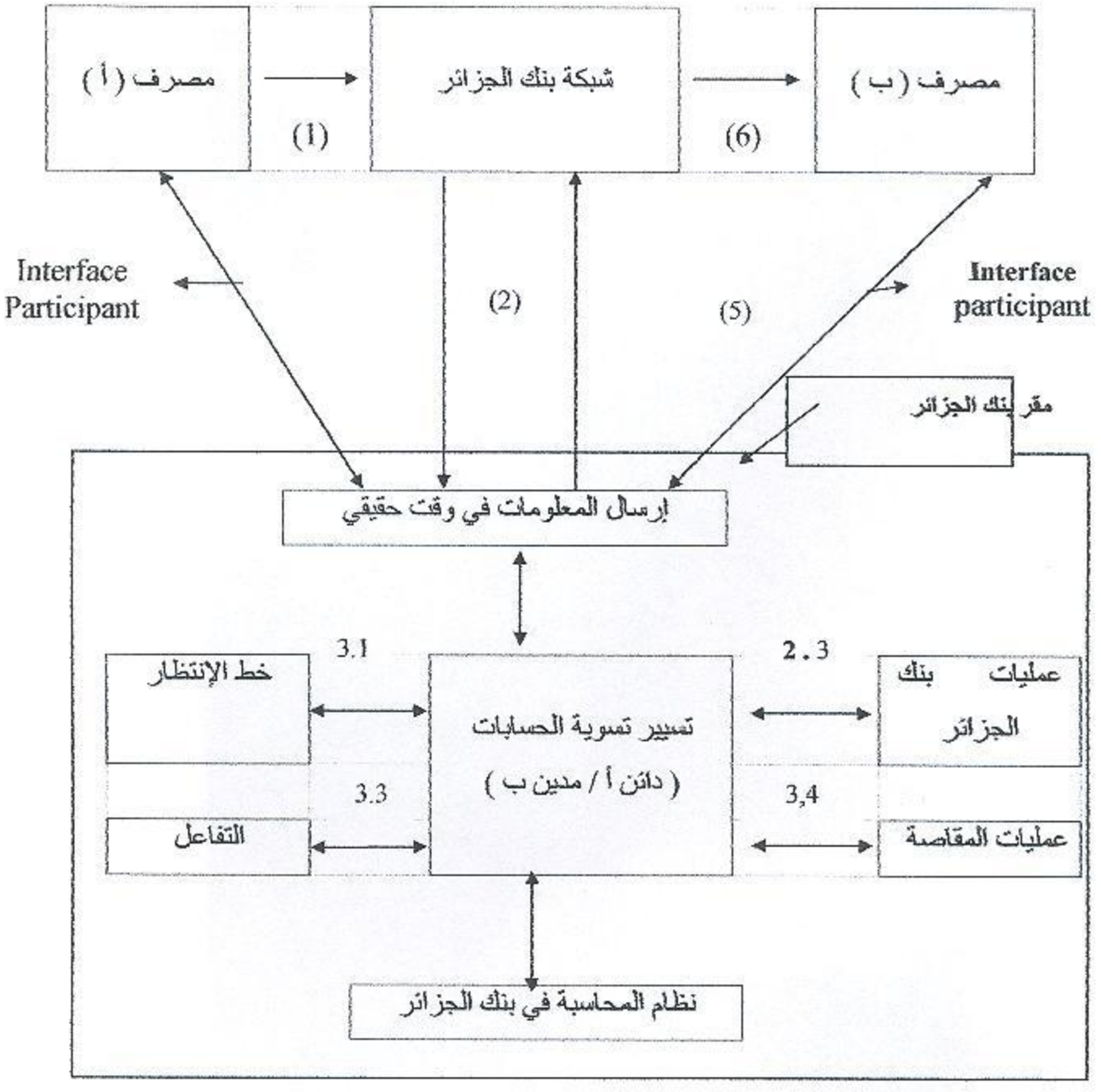
أما المشاركون في هذا النظام فهم [154] ص (34) مشاركون بصورة مباشرة مرتبطون مباشرة بنظام **ARTS** المنظم من طرف بنك الجزائر، ويتمثلون في بنك الجزائر المصارف ، الخزينة العمومية ، بريد الجزائر ، الجزائرية للمقاصة من أجل المدفوعات في البورصة ومركز ما قبل المقاصة فيما بين المصارف لمدفوعات الكتلة ، ومشاركون بصورة غير مباشرة يتم ولوجهم لنظام **ARTS** باستخدام خدمات المشاركين المباشرين ، ويتحمل هذان النوعان المسؤولية الكاملة فيما يتعلق بعملياتهم الحسابية المفتوحة لدى نظام **ARTS** والحسابات لدى بنك الجزائر وتخص هذه العمليات التدفقات بالتحويل من بنك إلى آخر ومن حساب عميل إلى آخر ولقد دخل هذا النظام حيز التطبيق انطلاقا من 08 فيفري 2006 [150] ص (05).

والشكل الموالي يوضح هندسة نظام **ARTS**:



الشكل رقم 13 :هندسة نظام ARTS [138] ص (116)

3.1.2.3.3. آلية عمل نظام ARTS



شكل رقم 14 : تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي[149] ص (13)

2.2.3.3.نظام الدفع الشامل

في إطار تحديث نظام المدفوعات الخاصة بالمبالغ الصغيرة والمتوسطة تم وضع مجموعة عمل تولت تسطير الاستراتيجيات المتعلقة بـ عمليات الدفع الشامل أو المكثف سنة 2001 ،والمتمثلة أساسا في إنشاء المقاصة الالكترونية TELECOMPENSATION والتفكير في ووضع النصوص القانونية لمثل هذا التطور ،ووضع شبكة للتحويل ونظام معلوماتي للمشاركين والشروط الملائمة لتحديث وسائل الدفع خصوصا الوسائل الالكترونية .

وسعيا منه في إتمام عملية تحديث نظام الدفع الشامل أنشا بنك الجزائر في أوت 2004 مركزالمقاصة المسبقة فيما بين المصارفcentre de précompensatio interbancaire) (cpi والذي يعتبر بنك الجزائر المساهم بالأغلبية فيه[138] ص (120) ، ويتولى هذا المركز القيام بالمهام الأساسية التالية :[155] ص (05)

- تسيير التبادلات للمقاصة الالكترونية وأرشفة البيانات ؛
- تسيير تدفقات المبادلات وحساب الأرصدة المتعددة للمشاركين في نظام**ARTS** ؛
- الإشراف على عمل النظام ؛
- التحكم في ضمان سرية المعلومات المتبادلة بين المصارف .

ويتدخل في نظام المقاصة الالكترونية من اجل عمليات الدفع الشامل بنك الجزائر ، المصارف التجارية ، بريد الجزائر ، الخزينة العمومية .

إن تحديث نظام الدفع الشامل يمثل عنصرا مهما و أساسيا في إصلاح نظام الدفع في الجزائر بصفة عامة و إعادة الاعتبار لوسائل الدفع التقليدية و الالكترونية كالشيك والأوراق التجارية ، التحويلات **ARTS**، الاقتطاعات ، السحب والدفع بواسطة البطاقات المصرفية ويعتبر لبنة مكملة للنظام.

يعد نظام الدفع الشامل من صلاحيات الوزير المنتدب المكلف بالإصلاح المالي والمصرفي ، وقد شرع في تنفيذه انطلاقا من 15 ماي 2006 وتجدر الإشارة إلى أن نظام **ARTS** يكون على اتصال بالمقاصة الالكترونية **ATCI** لتامين تسوية الأرصدة المتعددة للمشاركين وتحويلات النظام ويفضل أن تتم في نفس يوم إجراء المقاصة حتى يتم معالجتها في وقت حقيقي [156]ص (24)

ويمتاز نظام المقاصة الالكترونية**ATCI** بجملة من الخصائص يمكن إيجازها فيما يلي :[138]ص (120-121)

- انه نظام للإعلام الآلي مركب في محلات بنك الجزائر ؛
- يعتبر محمي ذاتيا عن طريق تعريف الحدود القصوى المرخص بها للأرصدة المتعددة الجوانب المدينة التي يراقبها باستمرار ويرسل رسائل إنذار للقائم بإدارة النظام وللمشتركين المعنيين في حالة إذا كان الرصيد المدين لمصرف ما اقترب من الحد المرخص به ؛
- يعتبر مؤمن ضد مخاطر الاحتيال بالنظر إلى أن المبادلات يتم إجراؤها عن طريق تحويل مجموعة من بطاقات المعلومات المؤشرة والمشفرة والموقعة وفقا لبرتوكول مؤمن موجه من مرشد مدمج مع النظام ومع أرضية التوصيل أو الربط ؛
- يعتبر مؤمن ضد المخطر العملياتي باعتباره مجهز بنظام للنجدة عن بعد ضد الحرارة والبرودة

ويعد نظام المقاصة الالكترونية**ATCI** دعامة وسند لكل عمليات معالجة المعلومات الخاصة بالدفع الشامل كونه يسهر على تامين العمليات التالية :[138] ص (121-122)

- تسيير التحصيلات المحولة من طرف المشتركين؛
- تسيير المردودات المشتركة لكل عملية دفع ؛
- تسيير عمليات التحصيلات المرجعة في نهاية كل حصة أو جلسة للمقاصة ؛
- نشر التحصيلات المرجعة من طرف المشترك المرسل إليه ؛
- تسيير المخطر المالي لكل عمليات الدفع التي منها فيما بين المصارف ؛
- حساب أرصدة التسوية ؛
- تزويد المشتركين بالمعلومات التقنية والمالية .

إن انجاز نظام المقاصة الالكترونية **ATCI** يحسن من نوعية الخدمات المصرفية بصفة عامة ونظام الدفع الشامل بصفة خاصة وتتمثل أهم هذه التحسينات فيما يلي :[138] ص (124)

- تقليص فترات التحصيل فيما بين المصارف ؛
- رد الاعتبار لوسائل الدفع التقليدية كالشيكات ، التحويلات ، الأوراق التجارية ...الخ؛
- تنمية وتطوير وسائل الدفع الحديثة ؛
- تقليص تكاليف التبادلات أو المبادلات فيما بين المصارف ؛
- تحسين نوعية المعلومات المعادة؛
- تامين معالجة المبادلات فيما بين المصارف.

3.2.3.3.البطاقات المصرفية في الجزائر

بهدف تحديث نظام الدفع في الجزائر وتطوير تسيير التعاملات النقدية ما بين المصارف وتحسين الخدمات المصرفية تم إنشاء شركة ساتيم SATIM في 25 مارس 1995[157] ،وهي شركة مساهمة رأسمالها مشترك مابين المصارف العمومية التجارية الجزائرية ويبلغ رأسمالها 267 مليون دينار جزائري وتتولى القيام بالمهام التالية :[153] ص (175)

- تحديث التقنيات المصرفية ؛
- تطوير تسيير النقدية فيما بين المصارف ؛
- عصـــرنة وســائـــل الدفع ؛
- تـرقيـــة المعالجـــة فيما بيـن المصارف؛
- إدماج الموزعات الآلية DAB في المصارف والتي تشرف عليها ؛
- صنـاعة البطاقـات المصـرفيـة (السحب والدفـع) حسب المقاييس المعمول بها دوليا وطبـع الصكـــــــوك ؛
- منح الرمز السري .

كما أسندت لها مهمة إنشاء تجمع بين عدة مصارف من خلال مشروع البطاقات المصرفية المشتركة ، واستطاع هذا المشروع أن يرى النور سنة 1997 حيث يمكن حامل البطاقة السحب من أي موزع آلي للنقود والتقليص من تجمع العملاء على مستوى الوكالات .

وبالموازاة مع هذا المشروع تم إنشاء شبكة نقدية مابين المصارف Réseau monétique interbancaire RMI تقوم بمعالجة صفقات أجهزة DAB لصالح المصارف المنخرطة وتحويل التدفقات المالية بصفقات DAB.

كما سهرت على تنصيب العديد من الموزعات الآلية للنقود عبر كامل التراب الوطني موزعة على النحو التالي :

الجدول رقم12: إحصائيات حول الموزعات الآلية للنقود ونهائيات الدفع إلى غاية 2007/04/25

[158]

الهيئة المصرفية والمالية	عدد حاملي البطاقات	عدد الموزعات الآلية للنقود	عدد نهائيات الدفع
بريد الجزائر	388310	342	52
البنك الخارجي الجزائري	13259	43	23
القرض الشعبي الجزائري	47385	26	246
بنك الفلاحة و التنمية الريفية	2746	60	14
بنك البركة الجزائري	185	-	09
الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط	1665	82	-
البنك الوطني الجزائري	2907	51	26
بنك التنمية المحلية	10723	28	66
سوسيتي جنرال	17584	27	27
الصندوق الوطني للتعاضدية الفلاحية(بنك)	55	-	02
بي ن بي باريس – الجزائر	3159	19	-
المجموع	487978	678	465

ويتوقع ان ترفع الشبكة النقدية مابين المصارف عدد الموزعات الآليةDAB بـ380موزع على التراب الوطني مع نهاية 2007 ، كما شهد استخدام بطاقات السحب تطورا محسوسا في السنوات القليلة الماضية وهذا مايوضحه الجدول التالي :

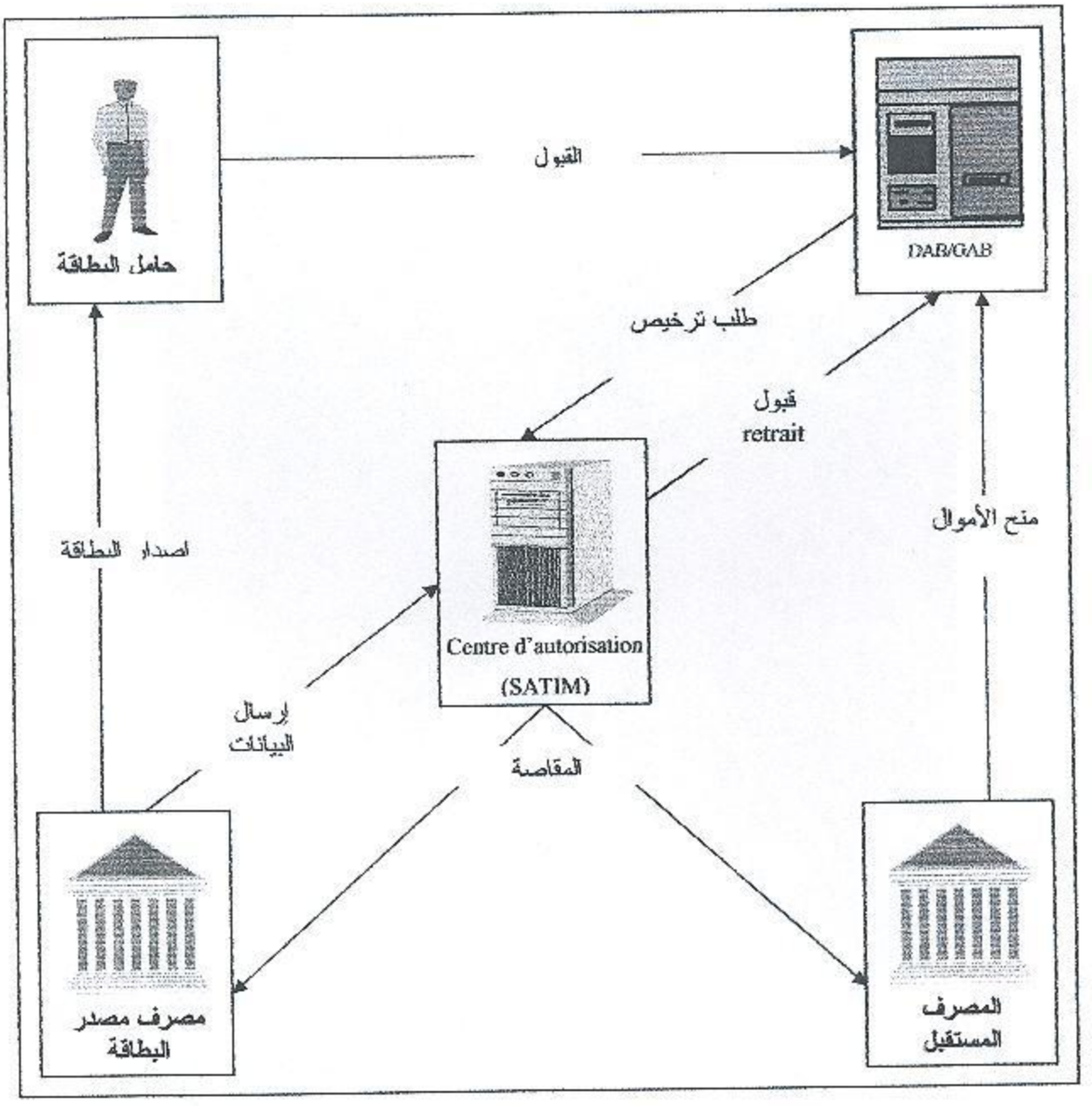
الجدول رقم 13:حجم التحويلات بالأرقام ما بين المصارف باستعمال بطاقة السحب[158]

(الوحدة : مليون دينار جزائري)

السنوات / المؤسسات المالية	1999	2000	2001	2002	2003	من 01/01/ 2005الى25 2007/04/
بريد الجزائر	240854	299140	463889	604582	474729	91083300
البنك الوطني الجزائري	0	0	0	7260	14378	15184500
القرض الشعبي الجزائري	16	5871	11643	15458	12519	200792000
بنك الفلاحة والتنمية الريفية	0	1221	8385	14901	10148	14723900
البنك الخارجي الجزائري	6496	14804	16804	22854	16385	37027300
بنك التنمية المحلية	0	0	0	407	1311	80076600
الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط	0	0	0	220	2173	6803000
بنك البركة الجزائري	0	184	617	762	337	1415300
الشركة العامة Societé Générale	0	0	0	0	381	64126800
بي ن بي باريس – الجزائر	-	-	-	-	-	29490600
المجموع	247366	320635	501338	666184	532358	540723300

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن عمليات السحب تعود أغلبيتها لبريد الجزائر بنسبة 91% وهذا مقابل نسب تتراوح مابين 0% و 3% لمختلف المصارف .

فيما يخص تسليم بطاقة السحب في الجزائر يكون بالنسبة للمصارف بانتقاء المستفدين حسب عدد الشبابيك المتوفرة ولمدة سنة واحدة قابلة للتجديد بكلفة سنوية 200 دج للبطاقة مع مجانية عمليات السحب وهذا بعد تقديم طلب وتحليل تسيير حساب طالب البطاقة ، أما بالنسبة لمراكز البريد تمنح البطاقة بدون انتقاء مع مجانية منح البطاقة وتتم عملية السحب بواسطة البطاقة المصرفية في الجزائر على النحو التالي:



الشكل رقم 15: كيفية سير عملية السحب بواسطة البطاقة المصرفية في الجزائر.[158]

قد دخل مشروع البطاقات المصرفية في الجزائر حيز التنفيذ بداية فيفري 2005 ، حيث تم انجاز المشروع على ثلاث مراحل أساسية هي :[159] ص (05)

*المرحلة الأولى : تشتمل على :

- إصـدار البطاقـات الداخليـة؛

- توسيع دائرة الشبابيك الآلية للأوراق النقدية ؛

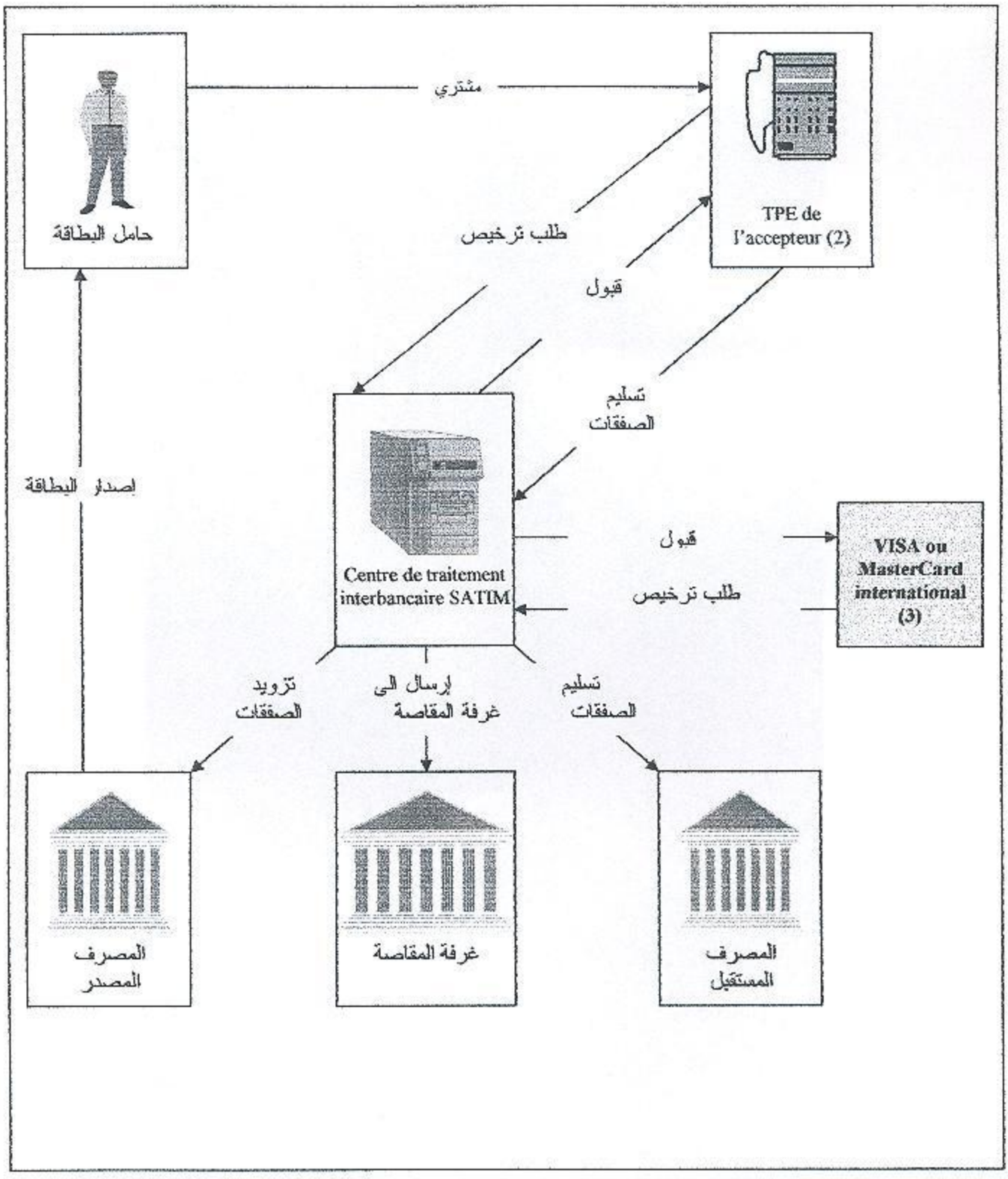
- ضمان الإدخال الجيد للوظائف القاعدية الخاصة بنظام آلية النقد ؛

*المرحلة الثانية : تشتمل على :

- توسيع دائرة الخدمة إلى عمليات السحب الخارجية؛

*المرحلة الثالثة : تشتمل على :

- إصدار بطاقة الدفع و هذا بعد التمكن من وضع شبكة من المحلات التجارية وكذا تهيئة زبائن مكتسبين لثقافة التعامل مع الأسلوب الجديد المتمثل في الدفع الالكتروني، حيث تتم عملية الدفع بواسطة هذه البطاقة على النحو التالي :



الشكل رقم 16 : كيفية سير عملية الدفع بواسطة البطاقة المصرفية في الجزائر[158]

على أن يتم لاحقا التعامل بالبطاقات الدولية VISA EMV) (EROPY ,MASTERCARD ET

ولذلك قامت شركة ساتيم بوضع أطرف نهائيات الدفع TERMINAL DE PAIMENT

ELCTRONIQUE TPE على مستوى المحلات التجارية والمواقع التي تقبل التعامل بها عندما يقوم المصرف المتعاقد مع التاجر، بتقديم طلب لساتيم وقد بلغ حجم المدفوعات بواسطة بطاقة الدفع 3192585.3 مليون دينار جزائري في الفترة الممتدة من 2006/01/01 الى غاية 2007/04/25 .

فبالإضافة إلى أجهزة نهائيات الدفع تم التوسيع في شبكة الموزعات الآلية للنقود DAB التي تعمل باللغتين العربية والفرنسية قابلة للاستخدام 24 سا/ 24سا وتستقبل أربعة أنواع من الأوراق النقدية هي :

- أوراق نقدية ذات فئة 1000دج؛
- أوراق نقدية ذات فئة 500دج؛
- أوراق نقدية ذات فئة 200دج؛
- أوراق نقدية ذات فئة 100دج.

وتتمثل أهم الخدمات المقدمة عن طريق بطاقة السحب والدفع فيما يلي :[159] ص (05)

- سحب النقود انطلاقا من شبابيك الموزعات الآلية للأوراق النقدية المرتبطة بالشبكة النقدية المصرفية ؛
- الاطلاع على الرصيد انطلاقا من شبابيك الموزعات الآلية للأوراق النقدية؛
- طلب كشف الحساب الخاص بالعمليات العشر الأخيرة على الموزع؛
- طلب كشف حساب تسديد الفواتير .

3.3.3.تحديات الصيرفة الالكترونية في الجزائر وانعكاساتها على الاقتصاد الوطني

في الوقت الذي تشهد فيه الصيرفة الالكترونية توسعا كبيرا في سائر أرجاء المعمورة ورغم الأهمية البالغة لضرورة اعتمادها كأداة متطورة في النظام المصرفي الجزائري إلا أنها لم تعتمد إلى يومنا هذا بالشكل المرغوب .

1.3.3.3.تحديات الصيرفة الالكترونية في الجزائر

تتمثل أهم التحديات التي تقف دون اعتماد الصيرفة الالكترونية في الجزائر بالشكل المرغوب فيه إلى الأسباب التالية :

- التحديات الثقافية حيث تعتبر الجزائر من الدول التي تضم نسبة أمية مرتفعة حيث يفوق عدد الأميين سبعة ملايين أمي سواء الأمية في شكله التقليدي (كتابة ، قراءة) أو الأمية المعلوماتية (أساليب التعامل مع أجهزة الحاسب الآلي) ؛
- حاجز اللغة حيث كثيرا مالا تراعي المصارف الجزائرية لغة زبائنها؛
- العقبات التقنية والمتمثلة في ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى المصارف ؛
- ارتفاع تكلفة التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ؛
- انعدام ثقة المواطن في التعامل مع الصيرفة الالكترونية؛
- غياب التجارة الالكترونية في الجزائر من ابرز العقبات التي حالت دون نجاح الصيرفة الالكترونية ؛
- عدم وجود قوانين وتشريعات واضحة تساعد على انتشار الأعمال المصرفية الالكترونية .

2.2.3.3 انعكاسات الصيرفة الالكترونية على الاقتصاد الوطني

من أهم الانعكاسات الايجابية التي يمكن للصيرفة الالكترونية أن تضمنها للاقتصاد الوطني وهذا من خلال اعتماده لها نجد مايلي :

- فتح آفاق واسعة أمام النظام المصرفي خاصة المصارف العمومية؛
- الاستفادة من الخدمات المصرفية الحديثة وبالتالي توفير إمكانات للاقتصاد الوطني وإعطائه قدرة تنافسية اكبر ؛
- فتح آفاق أوسع أمام المؤسسات الاقتصادية الجزائرية التي تعاني من مشكل صعوبة النفاذ إلى الأسواق؛
- التقليص أو القضاء على الاقتصاد الموازي؛
- إيجاد وتطوير التجارة الالكترونية ؛
- المساهمة في بناء اقتصاد رقمي والتقليص من حجم الفجوة الرقمية في الجزائر ؛
- تفعيل دور بورصة القيم المنقولة في الجزائر من خلال إقامة سوق مالية الكترونية وإقامة أنظمة دفع الكترونية تساهم في تطور أدائها وترقيتها؛
- تساهم في جلب الاستثمارات الأجنبية من خلال توفير خدمات مصرفية متطورة على مدار 24سا/ 24سا و7ايام / 7 أيام ؛

لكن بالرغم من المزايا الايجابية التي يحققها اعتماد الصيرفة الالكترونية في الجزائر إلا أنها تحمل في طياتها سلبيات كثيرة منها مخاطر القرصنة ، تكلفة الصيانة ، البنية التحتية ، امن وسرية المعاملات المصرفية خاصة في ظل هشاشة النظام المصرفي الجزائري .

ملخص الفصل الثالث :

إن اندماج الجزائر إلى الاقتصاد العالمي من خلال الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية يعني قيامها بتحرير تجارة الخدمات بما فيها الخدمات المصرفية، وهذا بتنفيذ الإلتزامات المتعلقة بتحرير هذا القطاع، وفي ظل استمرار الأوضاع والسياسات الحالية فإن المصارف الجزائرية ستدخل حلبة المنافسة في وضعية غير تنافسية ،وهي بذلك لا تستطيع الصمود والبقاء في السوق نظرا لمحدودية إمكانياتها وخدماتها وضعف مستويات أدائها، و بالتالي عدم قدرتها على منافسة المصارف العالمية الكبرى التي تتميز بقدرتها وجودة وتنوع خدماتها وكفاءتها الإدارية وقدراتها التسويقية، الأمر الذي يمكنها من استقطاب معظم الودائع وبالتالي التحكم في توجيهها إلى مجالات الاستثمار وميادين التوظيف التي تتناسب مع إستراتيجيتها بغض النظر عن مصلحة الاقتصاد الوطني، رغم ما يترافق مع هذا من فرص استفادة العميل المصرفي من حيث السعر و الجودة والوقت وكفاءة الأداء والتنوع في تشكيلة الخدمات، حيث تقوم المصارف العالمية الكبرى بتقديم أكثر من 360 خدمة لعملائها، بينما لا تقدم البنوك في البلدان النامية – ومن بينها البنوك الجزائرية- في أحسن الأحوال أكثر من 30 خدمة بمستويات أداء ضعيفة وخدمات متدنية، الأمر الذي يشكل مخاطر وتحديات أكيدة للاقتصاد الوطني.

ورغم الإيجابيات التي يمكن أن يتيحها تنشيط هذا القطاع إلا أن الوضعية الحالية تستدعي سرعة تأهيله لتعظيم مكاسب الاندماج في الاقتصاد العالمي ،وتقليل المخاطر المحتملة ومحاولة التكيف مع الواقع الذي فرضته التطورات العالمية، إذا ما أرادت مزاولة نشاطها في سوق لم يعد حكرا عليها.

خـــاتمـــة

تعتبر التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات من بين أهم التكنولوجيات الموجودة في عصرنا الحالي والتي ساهمت بدرجة كبيرة في تطوير الاقتصاد وتسهيل المعاملات ، وكان إدخالها على النشاط الاقتصادي بصفة عامة والنشاط المصرفي بصفة خاصة ضرورة يفرضها الواقع والمنافسة ،فهي تتيح له فرصا للتخلص من بعض المشاكل التي كان يعاني منها الاقتصاد نتيجة اعتماده لتقنيات تقليدية غير فعالة.

في هذا العصر الرقمي الذي تنتشر فيه الانترنت انتشارا مذهلا ، ظهر في أدبيات الاقتصاد أفكار اقتصادية جديدة تتخذ من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتكزا لها، كالاقتصاد الرقمي أو الاقتصاد الجديد القائم على الانترنت وتكنولوجيا المعلومات التي تعتبر القوة الحالية والقادمة لجميع الدول ، وقد أسهم ذلك في توسيع دائرة حجم التبادل التجاري بين الدول ، وأضحى الاقتصاد العلمي يعتمد على تجارة الكترونية تنافسية واسعة لمختلف السلع والخدمات وأصبحت مجالا خصبا أمام الدول للاستفادة منها كوسيلة حديثة لزيادة حجم تجارتها الخارجية وتحقيق معدلات نمو أعلى في اقتصادياتها .

إن النمو المذهل للاقتصاد الرقمي امتدت آثاره إلى النظام المصرفي والتي أدت إلى وجود أنظمة دفع الكترونية ووسائل دفع الكترونية تتلاءم ومتطلبات الاقتصاد الرقمي ، مما جعل المصارف تفكر في اتجاهات حديثة لخدماتها المصرفية تتميز بالفعالية والسرعة وقلة التكلفة ، وكانت الصيرفة الالكترونية ابرز ما أفرزته التحولات التي شهدها الاقتصاد العالمي .

والجزائر كغيرها من دول العالم تسعى جاهدة لتأهيل اقتصادها بصفة عامة ونظامها المصرفي بصفة خاصة بهدف التكيف مع التحولات التي يشهدها الاقتصاد العالمي ،ويتجلى ذلك من خلال الإصلاحات الشاملة التي انتهجتها الجزائر في الحقبة الأخيرة من القرن الماضي ، حيث أدركت الجزائر ضرورة الارتقاء بخدماتها المصرفية واعتماد وسائل دفع تتلاءم من ثقافة لغة المادة ، وفي هذا الإطار

تبنت عدة مشاريع تهدف إلى تحديث نظام الدفع في الجزائر بما يتلاءم وتطلعات المجتمع الجزائري ، كنظام ARTS ونظام الدفع الشامل ومشروع البطاقات المصرفية

نتائج اختبار الفرضيات

بعد دراسة موضوع هذا البحث ومحاولة الإحاطة ببعض جوانبه تمكنا من التأكد من صحة الفرضيات المقدمة وكانت النتائج على النحو التالي:

الفرضية الأولى :

والمتضمنة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقدم أدوات من شأنها تدعيم عناصر الاقتصاد الرقمي ورقم الفجوة الرقمية عبر تأمين نفاذ أكثر تناسقا للمعلومات وتوفر له عدة خيارات في كل مكان وزمان ،فقد تم التأكد منها من خلال الفصل الأول الذي ركزنا فيه على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاقتصاد، حيث تبين أن هذه الأخيرة تعتبر الدعامة الأساسية لبناء الاقتصاد الرقمي الذي يتطلب صناعة المعلومات وهذا ما خلق فجوة رقمية أصبحت مشكلة تؤثر على جميع القطاعات الاقتصادية في الدول التي تعرف ضعف في مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

الفرضية الثانية:

والتي تنص على أن اتجاه المصارف نحو الاتجاهات الحديثة لتحديث الخدمات المصرفية وعلى رأسها الصيرفة الالكترونية التي تتخذ من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتكزا لها ضرورة حتمية فرضتها التحولات التي يشهدها الاقتصاد العالمي ، فقد تم التأكد منها من خلال دراستنا ، حيث أدت هذه التحولات إلى إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة حيث عملت المصارف على تحديث خدماتها من خلال تكثيف الاستفادة من ارث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل يمكن من ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة تتسم بالشمولية والتنوع وتتلاءم ومتطلبات مختلف شرائح العملاء في أي مكان و أي زمان .

الفرضية الثالثة :

والتي تنص على انه يحتل النظام المصرفي الجزائري موقعا ضعيفا في مجال الاهتمام بالاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية واستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تدعيم خدماتها المصرفية رغم المحطات الإصلاحية التي مربها ، نتيجة التأخر الذي تشهده الجزائر في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فقم التأكد منها من خلال تعرضنا لأهم محطات إصلاح النظام المصرفي منذ الاستقلال إلى يومنا هذا ومؤشراته وسمات خدماته التي لازالت بعيدة كل البعد عن

الاتجاهات الحديثة في العمل المصرفي ،بالإضافة إلى واقع مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ومشروع تحديث نظام الدفع في الجزائر الذي يرتكز على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال اعتماد الصيرفة الالكترونية غير أن ذلك يقي بعيدا عن المستوى المطلوب نتيجة ارتفاع التكاليف وغياب القبول العام لهذه الوسائل الجديدة .

الفرضية الرابعة :

إن تحديث نظام الدفع الجزائري ليس مرهونا فقط بتغيير الثقافة المصرفية لدى المجتمع الجزائري فحسب بل أيضا ضرورة القضاء السوق الموازية وعلى مدى جدية القائمين على مشروع تحديث وسائل الدفع .

النتائج العامة للبحث:

في ظل التطورات الحاصلة ومن خلال تحليلنا لمختلف جوانب الموضوع ومحاولة لإيجاد أجوبة للإشكالية المطروحة ومحاولة لتقييم الوضع بالاستناد إلى الإحصائيات السالفة الذكر تمكنا من التوصل إلى النتائج التالية :

- يتسم الاقتصاد الرقمي القائم على وسائل الاتصال الحديثة وبالخص الانترنت ويتعامل مع الرقميات أو الرقمية بالعديد من الخصائص تميزه عن الاقتصاد التقليدي كالسرعة في الاداء والاستجابة المباشرة وانخفاض التكلفة.
- تلعب الانترنت والشبكات دورا كبيرا في انتشار وتنشيط التجارة الالكترونية وذلك من خلال الخدمات المتعددة التي تتيحها لكل أطراف التعامل ، وتبرز أهميتها من خلال تقليص التكاليف وإتاحة فرص جديدة لانتشار السلع والخدمات والوصول إلى الأسواق العالمية وإحداث تغييرات على العمليات المصرفية وغيرها .
- توجه المصارف نحو الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية كالمصارف الشاملة والتدويل والخصخصة يرفع من القدرة التنافسية للمصارف ، ويقلل من تكاليف تقديم الخدمات وتمكن من الوصول إلى الأسواق العالمية .
- يتطلب اعتماد الصيرفة الالكترونية وجود بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات .
- إن اعتماد الصيرفة الالكترونية سوف يساهم في تحديث النظام المصرفي الجزائري وتكسبه قدرة تنافسية تجعله يواكب التطورات العالمية .
- الاهتمام بالتسويق المصرفي يؤدي إلى تحسين الخدمات المصرفية .

- يعود تعثر الجزائر فيما يتعلق بتحديث وسائل الدفع إلى جملة من المعوقات والتي تشكل حجر عثرة أمام النجاح في المشاريع الجارية التنفيذ ولعل أهم هذه المعوقات مايلي :
  - غياب ثقافة مصرفية في المجتمع .
  - غياب التشريعات القانونية فيما يتعلق بوسائل الدفع الالكترونية والتجارة الالكترونية .
  - ارتفاع تكلفة إنشاء وصيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية .
  - غياب سياسة تسويقية .

التوصيات والاقتراحات:

على ضوء النتائج السابقة يمكننا تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات التي تصب في مجملها في تحديث الخدمات المصرفية في النظام المصرفي الجزائري :

- إعطاء الأولوية لقطاع العلوم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إعداد وصياغة برامج وخطط التعليم .
- إنشاء مراكز وهيئات وطنية تنشط في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودعمها بالإمكانيات المادية والمعنوية بغرض تطوير القاعدة التكنولوجية والعلمية في البلاد.
- الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بالاستعانة ببيوت الخبرة والاستشارة الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام احدث النظم المصرفية .
- الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة والنامية في مجال تحديث الخدمات المصرفية ..
- الاحتكاك بمراكز البحوث والجامعات والاستفادة من التقارير والرسائل الجامعية المنجزة .
- ضرورة انتهاج سياسة تسويقية فعالة من شانها إعطاء دفعة للنشاط المصرفي .
- ضرورة تكييف المصارف الجزائرية مع التحولات العالمية بالاستفادة من الاتجاهات الحديثة لتطوير الخدمة المصرفية وذلك من بتدعيم الشراكة المصرفية، الاندماج المصرفي، الخوصصة،التدويل لصالح المصارف الجزائرية .
- لابد من بناء اقتصاد رقمي بما في ذلك التجارة الالكترونية بهدف توسيع انتشار الصيرفة الالكترونية في المصارف الجزائرية .
- يجب الاهتمام بالمناخ التشريعي الذي يتلاءم و رقمنة الاقتصاد وانتشار الصيرفة الالكترونية ويامن التعاملات .
- ضرورة الإسراع في استكمال مشاريع تحديث وسائل الدفع كنظام ARTS ونظام الدفع الشامل .

- ضرورة تطوير استخدام البطاقات المصرفية .

وفي الأخير نشير إلى أن دراستنا هذه لا تخلو من النقائص، إذ بقيت الكثير من النقاط التي تستحق التوضيح والدراسة بشكل أعمق وبكثير من التحليل خاصة تلك المتعلقة بتحليل فعالية أنظمة تأمين المعاملات المصرفية الالكترونية من خلال التركيز على مخاطر الصيرفة الالكترونية وإستراتيجية مواجهتها وكذا كيفية تصميم أنظمة فعالة لتأمين معاملاتها .

وعليه نقترح بعض المواضيع للبحث و الدراسة تصب في نفس هذا السياق والتي منها:

- نظام تأمين المعاملات المصرفية الإلكترونية .
- دور الذكاء الاقتصادي في تحديث الخدمات المصرفية في الجزائر .
- التسويق المصرفي الالكتروني .
- الأسواق المالية الالكترونية ودورها في تفعيل الصيرفة الالكترونية .

قـائمـــة المـــراجـــع

01 صلاح الدين جمال الدين ،"عقود نقل التكنولوجيا "،دار الفكر الجامعي ،الإسكندرية،مصر،2004.

02 سميحة القليوبي"محاضرة عن عقود نقل التكنولوجيا "، منشورة – نقل التكنولوجيا ،أكاديمية البحث العلمي ، بدون سنة.

03 علي حبيش ، " التغيير التكنولوجي والتنمية القومية "، منشورة في نقل التكنولوجيا ، أكاديمية البحث العلمي ، بدون سنة.

04 جمال أبو شنب ،"العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن"،دار المعرفة العلمية ،مصر،1999.

05 عبد الحميد بهجت فايد،"إدارة الإنتاج"،مكتبة عين الشمس،مصر،1997.

06 CATHRINE LESNARD ET SYLVIE VERBRUGHE,ORGANISATION ET GESTION DE L ENTREPRISE ,2EME EDITION ,PARIS, 1995.

07 عبد الفتاح ياغي ،"اتخاذ القرارات التنظيمية"،دار المريخ للنشر،الرياض ،1988

08 BOUN JEAN MORIS ET PUJOT FRANCOIS ,LE MANAGEMENT DES CONNAISSANCES DE L ENTERPRISE -RESOURCE HUMANES ET SYSTEM D INFORMATION; EDITION ORGANIZATION ,1992.

09 BIENAMY ,STRATEGIE DE L ENTERPRISE COMPETITIVE , EDITION MASSON , 1986 .

10 النعاس صديقي ، "أهمية نظام المعلومات في تدعيم الميزة التنافسية "،مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة البليدة،جوان 2005.

11 احمد مشهور،"تكنولوجيا المعلومات وأثرها في التنمية الاقتصادية "،كلية تكنولوجيا المعلومات ،جامعة اليرموك،الأردن،بدون سنة.

12 محمد أديب رياض العنيمي،"تكنولوجيا المعلومات والالكترونيات الدقيقة"،مركز الدراسات السياسية والإستراتجية بالأهرام،القاهرة مصر ،1998.

13 "عصر المعلومات "،الموسوعة الحرة ،ويكبيديا ،العنوان الالكتروني،www.wikipedia.orgعدل في 2006/05/05 .

14 نبيل عالم الجردي،"مقدمة في علم الاتصال"،مكتبة الإمارات،الإمارات،ط 2،1985.

15 محمود علم الدين،"تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري"،العربي للنشر والتوزيع،القاهرة،1990.

16 محمود عبد الحسيب، محمود علم الدين،"الحاسبات الالكترونية وتكنولوجيا الاتصال"،دار الشروق،القاهرة،1997.

17 نور الدين جليد،"تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري"، مذكرة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة الجزائر،2006 .

18 أمين علوطي، " تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة " مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، الجزائر ، 2004 .

19 مفتاح محمد دياب،"معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات "،الدار الدولية للنشر،القاهرة،1995 .

20 الأمم المتحدة"نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في عربي آسيا"،العدد3

21 نبيل علي،نادية حجازي،" الفجوة الرقمية فجوة الفجوات" ، بدون دار نشر، القاهرة ، جانفي 2005.

22 لأمم المتحدة"نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي آسيا"،العنوان الالكتروني، www.escwa.org, 2006/12/10.

23 محمد منصف تطار ،"النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية "، مجلة العلوم الإنسانية ،العدد 02،جامعة محمد خيضر ، بسكرة،جوان 2002.

24 JOHSTON , the new economy – technology is not enough_, www.oecd.org, 03/02/2007.

25 نجم عبود نجم،"الإدارة الالكترونية:الاستراتجيات و الوظائف والمشكلات"،دار المريخ،المملكة العربية السعودية،بدون سنة .

26 فريد راغب النجار،"الاستثمار بالنظم الالكترونية والاقتصادي الرقمي "،مؤسسة شهاب الجامعة ،الإسكندرية ،2004 .

27 هشام الديب ،" توجهات ترسم مستقبل التجارة الالكترونية "، دراسة عن تأثير التجارة الالكترونية على الملكية الفكرية والأمن الالكتروني ، أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا ، القاهرة ،2001.

28 محمد تقرورت ،" واقع و آفاق التجارة الالكترونية في الوطن العربي"، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ، قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة الشلف،2005.

29 سالم عبد الغني ،"الاقتصاد الرقمي بالعالم العربي "،العنوان الالكتروني،http ://us.moheet.com ،2006/10/06

30 جمال سالمي،"السياسة الاقتصادية الملائمة لإدماج الجزائر في اقتصاد المعرفة"،أعمال الملتقى الوطني حول تقييم السياسة الاقتصادية ،جامعة تلمسان يومي 30/29 نوفمبر2004،الجزائر.

31 رشيد بوعافية ،" الصيرفة الالكتر و نية والنظام المصرفي الجزائري، الآفاق والتحديات"،مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة البليدة،2005 .

32 عبد المجيد ميلاد"التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات والفجوة الرقمية التي أحدثتها بين الشعوب"، العنوان الالكتروني،http://www.arabcin.net ، 25/ 11/ 2006

33 المؤسسة العربية ضمان الاستثمار، سلسلة الخلاصة المركزة،الكويت.

34 حسين ناصر الوهبي ،"الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية "،موقع النادي العربي لتقنية المعلومات والإعلام ، العنوان الالكتروني http://www.ac4mit.org، 18/ 01 /2007 .

35 محمد مبارك،"دور مستشار الحكومة الالكترونية"،مجلة عالم الاقتصاد،العدد:154، العنوان الالكتروني http:// www.ecowrld-mag.co، 10 / 12/ 2006.

36 عمرو موسى، مفيد شهاب،"صناعة الخدمات في الوطن العربي(رؤية مستقبلية)"،قاعة المؤتمرات، جامعة الدول العربية،القاهرة،20/ 22 أفريل2004 .

37 موسى خليل متري،" القواعد القانونية للصيرفة الالكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال الملتقى العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت ،الجزء الأول:الجديد في التقنيات المصرفية ، منشورات حلبي الحقوقية، بيروت 2001 .

38 هند محمد حامد ،"التجارة الالكترونية في المجال السياحي ، دار النهضة العربية،حلوان ، 2003 .

39 RAPORT DU GROUPE DE TRAVAIL PRèSIDè PAR, M-FRANCISLORENTZ,MINISTREDE L Economie des finances et de l idustrie,france , en line ,http// www.FINANCES.GOUV.

40 BENJAMIN FRAGGI ,LE COMMERCE ELCTRONIQUE B TO B,DUNOD, PARIS ,1999.

41 "التجارة الالكترونية تطورها واليات التعامل معها "، مجلة الاتجاهات الاقتصادية الإستراتيجية ،القسم الثالث ،مؤسسة الأهرام ، السنة الأولى،جانفي 2001.

42 عبد الحميد بلغرسة ،" تحديات العولمة الاقتصادية وانعكاساتها على الجباية في إطار التجارة الالكترونية "، أعمال الملتقى الوطني حول السياسة الجبائية للجزائر في الالفية الثالثة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة البليدة ، يومي 10-11- ماي 2004.

43 إبراهيم بختي ،" دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق – دراسة حالة الجزائر "، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، الجزائر ،السنة الجامعية 2002-2003.

44 إبراهيم العيسوى ،" التجارة الالكترونية "، المكتبة الأكاديمية ،2003

45 رافت رضوان ،" عالم التجارة الالكترونية "، سلسلة بحوث ودراسات ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ،1999.

46 عبد الكريم عبد الحميد بسيوني ،" التجارة الالكترونية "، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2005.

47 محمد صالح الحناوي وآخرون ،"الاستثمار في الاسهم والسندات "، الدار الجامعية،الاسكندرية ،2004.

48 أحمد حمد الله السمان،" التجارة الالكترونية و تنمية الصادرات" ، مركز البحوث و الدراسات الاقتصادية و المالية،العدد 24، جامعة القاهرة، فبراير 2005

49 توفيق محمد عبد المحسن ،" التسويق وتحديات التجارة الالكترونية "، دار النهضة العربية –دار الفكر العربي ،مصر ، 2004.

50 عمرو زكي عبد المتعال ،" الأمن القانوني للأعمال الإلكترونية في مصر "،المؤتمر الدولي الثالث عن الاتجاهات الحديثة في معاملات التجارة الالكترونية ، مركز القاهرة الإقليمي للتحكيم التجاري الدولي بالاشتراك مع لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري ، القاهرة ، يومي 17-18جانفي 2004.

51 " التجارة الالكترونية تطورها ومستقبلها "، النشرة الاقتصادية ، العدد الثاني ،المجلد الخامس والخمسون ، البنك الأهلي المصري، القاهرة ،2003.

52 " تطبيق التبادل الالكتروني للبيانات ومعايير الأمم المتحدة لتسهيل الإدارة والتجارة والنقل في منطقة الاسكو "، منشورات الأمم المتحدة ،نيويورك ،2000.

53 " معلومات عن الشبكات "، الموسوعة العربية للكمبيوتر ، http/www.c4arab.com ،2006/11/10.

54 ROB SMITH ,MARKS PEAKER ,MARK THOMPSON ,COMMERCE

ÉLCTRONIQUE ? CAMPUS PRESS FRANCE ,2000 .

55 زياد القاضي وآخرون ،" مقدمة في الانترنت "، دار هناك للنشر والتوزيع ، عمان ،2000.

56 " الشبيك "، بوابة الانترنت، http // :www.itep.ae ،2006/12/20.

57 محمد مجبر ،"التجارة الالكترونية وآفاق تطورها في الدول العربية "، مذكرة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة البليدة ،2006.

58 DANIEL KAPLAN ,GUID DU COMMERCE ELCTRONIQUE : VOTRE ENTREPRISE SUR L'ITERNET, PARIS ,MAISONNEUVE ET LAROSE,2000.

59 CLAIR BREEDS ET JEN- CHRISTOPHE FINODORI ,MARKOTING DERECT SUR INTERNET, INTERNATIONAL TOMSON ; PARIS ,199758

60 بوب نورتون ،كاثي سميث ،" التجارة على الانترنيت "، ترجمة مركز التعريب والترجمة،الدار العربية للعلوم ، بيروت ، لبنان ، 1997.

61 ABDULWAHED MOHAMEDKALFAN ,ELCTRONIC COMMERCE PHENOMENON THE INDUSTRIAL BANK OF KUWAIT, SEPTEMBER,2004.

62 جمال مزغيش ،" التجارة الالكترونية على شبكة الانترنت : دراسة حالة توجه المؤسسات الجزائرية نحو التجارة الالكترونية "، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر ،2002.

63 عبد الملك ردمان الدناني ،" الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت "، دار الراتب الجامعية ، بيروت ، 2001.

64 سعيد طيارة ،" الانترنت كمصدر من مصادر البيانات "، حلقة بحث في مقرر النظام النقدي الدولي ، دبلوم الاقتصاد المالي والنقدي ، كلية الاقتصاد ، جامعة دمشق ، سوريا ، 2004

65 عابد بن عابد العبدلي،" التجارة الإلكترونية في الدول الإسلامية: الواقع – التحديات – الآمال"،المؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الإسلامي ،كلية الشريعة – جامعة أم القرى ، www. uqu.edu.sa، 2006/5/15.

66 Forrester Research, Inc. *via*:

http://glreach.com/eng/ed/art/2004.ecommerce.php3

67 UNCTAD, E-commerce and Development Report 2002 (internet version prepared by the UNCTAD secretariat), United Nation, New York and Geneva, 2001, (18/12/2006),

www.unctad.org/en/docs/ecdr2001_en.pdf

68 الدسوقي حامد أبوزيد ،"إدارة البنوك"، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح،1994.

69 عمر وصفي عقيلي ،قحطان العبدلي،حمد الغدير،"مبادئ التسويق:مدخل متكامل" ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان ،1994.

70 ناجي معلا ،" أصول التسويق المصرفي"،الجامعة الأردنية ، الأردن ،1994.

71 طلعت اسعد عبد الحميد ،"إدارة البنوك : مدخل تطبيقي "،مكتب جامعة طنطا ، بدون سنة.

72 محسن احمد الخضيري ،"التسويق المصرفي مدخل للبنوك منظومة المزايا التنافسية في عالم مابعد الجات "،ايتراك للنشر والتوزيع ، القاهرة ،ط1، 1999.

73 زياد سليم رمضان ، محفوظ احمد جودة ،"الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك"، دار وائل للنشر ، عمان ،ط01 ، 2000.

74 كريمة ربحي ،"تسويق الخدمات المصرفية"، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – الواقع والتحديات -،جامعة شلف يومي 14-15ديسمبر 2004.

75 الطاهر لطرش ،"تقنيات البنوك : دراسة في طرق استخدام النقود من طرف البنوك مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية "،ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط3، 2004.

76 شاكر القزويني ، "محاضرات في اقتصاد البنوك"، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ،2000.

77 محمد فريد العريني ، هاني دويدار ،"قانون الأعمال "، الدار الجامعية الجديدة للنشر ، الإسكندرية ،2002.

78 احمد هني ،" العملة والنقود ، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ،1991.

79 AMMOUR BEN HALIMA , PRATIQUE DES TECHNIQUESBANCAIRE ,EDITION DAHLAB , ALGER,1997

80 محبوب بن حمودة " الجوانب الضريبية لاستعمال الاعتماد الايجاري" أعمال الملتقى الوطني حول السياسة الجبائية الجزائرية في الألفية الثالثة،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة البليدة،يومي 11-12ماي 2003.

81 بن حمودة المولودة فطيمة بن عبد العزيز،" عقد تحويل الفاتورة في الجزائر تقنية لم تتجسد بعد"،مجلة أفاق ، العدد05، جمعية آفاق اقتصادية،جامعة البليدة،2005.

82 جعفر الجزار ،"العمليات البنكية :مبسطة ومفصلة"،دار النفائس للطباعة والنشر والتوزيع،بيروت ،لبنان ،ط1 ،1996.

83 J-PEYERARD ,_FINANCE INTERNATIONALE ENTREPRISE ,VUIBERT,PARIS,1988.

84 عبد المطلب عبد الحميد ،" البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها"، الدار الجامعية ، الإسكندرية ،2000.

85 مدحت صادق ،" أدوات وتقنيات مصرفية "،دار غريب للطباعة والنشر ،2001.

86 نور الدين بومهرة ،"ملاحظات حول فشل سياسات التصنيع واستراتيجياتها في العالم الثالث :حالة العالم العربي"، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد،12 ،جامعة قسنطينة، نوفمبر2004 .

87 M-Y FERFERA- M. AISLI- M.BONGUERNA, MONDIALISATION ET MEDERSATION DES- 03¹ ENTREPRISES-LES ENJEUX ET TRAJECTIONES ,ED-CASBAH,ALGERIE,2001.

88 كمال رزيق ، عبد الحليم فضيلي ،" تحديث النظام المصرفي الجزائري "، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – الواقع والتحديات -،جامعة الشلف ،يومي 14-15 ديسمبر2004،الجزائر .

89 أسار فخلاي عبد اللطيف ،"العولمة المصرفية "،مجلة الجندول ، العدد 24،سبتمبر 2005، HTTP :WWW.ULUMINSANIA.NET/b16.htm

90 عبد الحليم عزت "_اسباب العولمة المصرفية "،مجلة اتحاد المصارف ،العدد 236،المجلد 20،لبنان ،2000.

91 عبد الحميد عبد المطلب،"العولمة واقتصاديات البنوك"،الدار الجامعية،الإسكندرية،2001.

92 النشرة الاقتصادية ،بنك الإسكندرية ، إدارة البحوث ، المجلد35، 2003.

93 سمير ايت عكاش،"البنوك الشاملة " مجلة آفاق ، العدد 04 ،جمعية آفاق اقتصادية ، جامعة البليدة،جانفي 2005.

94 السيد بدوي ،عبد الحافظ، _ إدارة الأسواق والمؤسسات المالية :نظرة معاصرة "، توزيع دار الفكر العربي ،القاهرة ،1999.

95 زهية بركان ،" الاندماج المصرفي و أبعاده على الإصلاح المصرفي "،مجلة آفاق ،العدد 04، جمعية آفاق اقتصادية ، جامعة البليدة ، 2005.

96 مصطفى بداوي ،" خوصصة المصارف "،مجلة آفاق ،العدد 04، جمعية آفاق اقتصادية ، جامعة البليدة ، جانفي2005.

97 شريف عمروش ،" التدويل المصرفي "،مجلة آفاق ،العدد 04، جمعية آفاق اقتصادية ، جامعة البليدة ، جانفي2005.

98 جمعي عماري ،" التسويق المصرفي في المؤسسة المصرفية الجزائرية "، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – الواقع والتحديات -،جامعة الشلف ،يومي 14-15 ديسمبر 2004،الجزائر .

99 زياد سليم زياد ، محفوظ احمد جودة ،"الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك"، دار وائل للنشر ، 2000.

100 لخضر عزي، " التسويق المصرفي كرافد لتنشيط النظام المصرفي في الجزائر "،مجلةالعلوم الإنسانية ،العدد15 جامعة قسنطينة،نوفمبر2004.

101 مصطفى إبراهيم عبد النبي ، " دور السلطات النقدية في مواجهة مخاطر الصيرفة الإلكترونية "،دراسات وأبحاث ، مجلة المصرفي ، العدد32،يونيو 2004.

102 صالح تصولي ،انريا سايخنز ،"تحديات المعاملات المصرفية الإلكترونية "،مجلة التمويل والتنمية ، مجلد 39،العدد03،

103 محمود ،" النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية "،مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 04، جامعة بسكرة ،ماي 2003.

104 محمود احمد إبراهيم الشرقاوي ،"مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية واهم تطبيقاتها "،مؤتمر الأعمال المصرفية بين الشريعة والقانون ، المجلد الأول ،ماي 2003،دبي .

105 BANK FOR INTERNATIONAL SETTLMENTS ,BASEL COMMITTEE ON BANKING SUPERIRSION,MANAGEMENT AND SUPERIRISION OF CROSS BORDER ELCTRONIC BANKING ACTIVITIES, JULY,2003.

106 نعمون وهاب ،"النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك"، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – الواقع والتحديات -،جامعة الشلف ،يومي 14-15 ديسمبر 2004،الجزائر .

107 عز الدين كامل أمين مصطفى،"الصيرفة الإلكترونية "، www.bank of sudan .org-،2006/12/13.

108 عز الدين كامل امين مصطفى ،"مفهوم ومقومات العمل المصرفي الالكتروني، اتحاد المصارف العربية ،العدد 282،ماي 2004.

109 ASSOCIATION D ÉCONOMIE FINANCIERE ,LA MONNAIE ELCTRONIQUE,REUVE D ÉCONOMIE FINANCIERE, N : 53,PARIS.

110 البنك الأهلي المصري ، النشرة الاقتصادية ،العدد الثالث ،المجلد55،القاهرة 2002.

111 مجموعة عرب للقانون ، أبحاث ودراسات ومقالات وأوراق عمل قانونية ،" البنوك الإلكترونية "،02-12-2006، WWW.ARABLAW.ORG/

112 رياض بواعنة ،"الانترنت المصرفي "،العنوان الالكتروني، HTTP:/WWW.BAB.COM،2006/11/12.

113 معطى الله خير الدين ،محمد بوقمقوم ،"المعلوماتية والجهاز البنكي :حتمية تطوير الخدمات المصرفية"، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – الواقع والتحديات -،جامعة الشلف ،يومي 14-15 ديسمبر2004،الجزائر.

114 منير محمد جنبيهى ،ممدوح محمد الجنبيهى ،" البنوك الإلكترونية " ،دار الفكر الجامعي ،الإسكندرية ،2005.

115 يوسف مسعداوي ،"البنوك الإلكترونية "، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – الواقع والتحديات -،جامعة الشلف ،يومي 14-15 ديسمبر2004،الجزائر.

116 يونس عرب ، "البنى التحتية لمشروعات البنوك الإلكترونية ، 06-12-2006، http:/WWW.ARABLAW.ORG.

117 منير محمد جنبيهى ،ممدوح محمد الجنبيهى ،" النقود الإلكترونية " ،دار الفكر الجامعي ،الإسكندرية ،2005.

118 روب سميس واخرون ،"التجارة الإلكترونية : مرشد الأذكياء "، ترجمة خالد العمري ، دار الفاروق للنشر والتوزيع ، القاهرة ،2000.

118 نصري عباس عصمان ،"نظام التحويلات المالية" ، نشرة التجارة والتنمية ، العدد 35 ، 10-12-2006، WWW.NEWSOFED.COM .

119 محمد عبد الحليم عمر ،" الجوانب الشرعية والمصرفية والمحاسبية لبطاقات الائتمان ، ايتراك للنشر ،بدون بلد ،بدون سنة.

120 عبد الهادي النجار ،"بطاقات الائتمان والعمليات المصرفية الإلكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية ، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق ، جامعة بيروت العربية ،ج 02، الجديد في التمويل المصرفي ،منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت ، 2002.

121 رأفت رضوان،" المبادئ الأساسية للتسويق و التجارة الإلكترونية"، ArabesqueGraphica، القاهرة ،2003.

122 نوال بن عمارة ، " وسائل الدفع الإلكترونية – الآفاق و التحديات – "، الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية ، جامعة ورقلة، 15-16-17 مارس 2004.

123 طارق عبد العال حماد،" التجارة الإلكترونية: المفاهيم – التجارب – التحديات – الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية،" الإسكندرية، الدار الجامعية، 2002-2003.

124 نبيل صلاح محمود العربي ،" الشيك الإلكتروني والنقود الرقمية :دراسة مقارنة"، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون ، المجلد الأول ،10-11ماي 2003،غرفة تجارة وصناعة دبي .

125 18/02/2007 www.paybycheck.com/demo.html

126 عدنان إبراهيم سرحان ، " الوفاء الإلكتروني"، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون ، المجلد الأول ،10-11ماي 2003،غرفة تجارة وصناعة دبي .

127 BENNISSAD, ALGERIE RESTRUCTURATION ET REFORMES ECONOMIQUES(1979-1993) -,EDITION OPU,ALGER 1994

128 بموجب قانون رقم 144/62 المؤرخ في 1962/12/13 .

129 بلعزوز بن علي ،"محاضرات في النظريات والسياسات النقدية "، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ، 2004.

130 مصطفى بدوي،"المنظمة العالمية للتجارة وتحليل الخدمات المالية والمصرفية- دراسة حالة الجزائر"،مذكرة ماجستير،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة البليدة،2005.

131 AMMOUR BEN HALIMA,LE SYSTEME BANCAIRE ALGERIENNE,TEXTE ET REALITE,EDITION DAHLEB,ALGER.

132 قانون رقم 88-06 المؤرخ في 12/جانفي 1988 المعدل والمتمم للقانون رقم 86-12 المتعلق بالبنك والقرض .

133 الأمر 01/01 المؤرخ في 27فيفري2007 نالمعدل والمتمم لقانون النقد والقرض 10/90

134 الأمر 11/03 ،الصادر بتاريخ26 أوت 2003،المتعلق بقانون النقد والقرض

135 المقرررقم 07-01 المؤرخ في 2007/02/07 المتضمن نشر قائمة البنوك ونشر المؤسسات المالية المعتمدة في الجزائر.

136 المجلس الاقتصادي والاجتماعي ،"مشروع تقرير حول إشكالية إصلاح المنظومة المصرفية "، عناصر من اجل فتح نقاش اجتماعي ،الدورة السادسة عشر ، الجزائر ،2001.

137 SITUATION DE LA BANQUE D' ALGERIE,MEDIA BANQUE,JUILLET 2005, N°78

138 MODERNISATION DE L' INFRASTRUCTURE DU SYSTEME BANCAIRE,RAPPORT 2005, BANQUE D'ALGERIE,16 AVRIL 2006

139 MOUVEMENT DES CHAMBRES DE

COMPENSATION,DOCUMENT INTERNE DE LA BANQUE D'ALGERIE

140 عبد القادر خلادي ، سليمة كويسي ، " تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر : وضعية وآفاق " ، اجتماع الخبراء الإقليمي حول معوقات النفاذ لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الدول العربية.

141 عبد اللطيف بن أشنهو،"الجزائر اليوم بلد ناجح"،بدون دار نشر،بدون مكتبة،بدون سنة .

142 خواني ليلى،"إشكالية خوصصة قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر"،مذكرة ماجستير،جامعة الجزائر،2000/1999.

143 النشرة الفصلية لسلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ، العدد الأول، www.ARPT.DZ،2007/02/17

144 وهيبة عبد الرحيم ،"احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية دراسة حالة الجزائر " ،مذكرة ماجستير فرع علوم التسيير،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة الجزائر، 2006.

145 LES EXISTENCE D' UNE ECONOMIE MODERNE ET PERFFRANTE, MEDIA BANQUE , LE JOURNAL INTERNE DE LA BANQUE D'ALGERIE, ,N°:76 ,FEVIER 2005.

146 MODERNISATION DES MOYENS DE PAIMENT , BNA REPERE ,N 13, FEVRIE2003.

147 EVOLUATION ECONOMIQUE ET MONETAIRE,EN ALGERIE , RAPPORT 2002, BANQUE D'ALGERIE, JUIN 2002.

148 REFORME DE L'INFRASTRUCTURE DU SYSTEME ET INSTRUMENTS DE PAYMENTS, BNA FINANCE,N°:03, JANVIER , 2005.

149 ABD ELHAMIDHADJ ARAB ,LES RISQUES LIES AUX SYSTEMES DE PAIEMENT, MEDIA BANQUE , LE JOURNAL INTERNE DE LA BANQUE D'ALGERIE, ,N°:81, JANVIER 2006.

150 DEFINITION DU SYSTEME RTGS, LETTRE CIRCULAIRE, N°:10957.

151 EVOLUATION ECONOMIQUE ET MONETAIRE,EN ALGERIE , RAPPORT 2001, BANQUE D'ALGERIE, JUILL 2001.

152 SYSTEMES DE PAIEMENT RTGS, MEDIA BANQUE , LE JOURNAL INTERNE DE LA BANQUE D'ALGERIE, ,N°:67, 2003.

153 عامر بشير ،" تحديث البنوك التجارية – دراسة حالة الجزائر –"، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة ،2004.

154 SYSTEME RTGS, ,DOCUMENT INTERNE DE LA BANQUE D'ALGERIE, ,N°:67, 2005.

155 NORMES INTERBANCAIRES DE GESTION M AUTOMATISER DES INSTRUMENT DE PAIMENT , ,DOCUMENT INTERNE DE LA BANQUE D'ALGERIE, ,N°:67, 2005

156 LE SYSTEME DE PAIMENT ,BNA FINANCE , N°:05 ,SEPTEMBRE 2003 ,P 24.

157 القانون الأساسي لشركة" ساتيم "، الشركة العمومية الاقتصادية / شركة مساهمة رقم 95/103 المؤرخ في 29 مارس 1995.

158 DOCUMENT INTERNE . SATIN AVRIL 2007.

159 " آلية النقد لدى بريد الجزائر "، مجلة ساعي البريد ، العدد 24 ، أكتوبر 2005 .

رقم الجرد 005757
رقم الفاتورة /
التاريخ: 23/12/2007
الأصل: ك.ع.ك قسنطينة