P-ISSN: 2170-1040 | **مجلة دفاتر اقتصادية** المجلد: 14 – العدد:01 (2023)، ص: 466- 486 | **E-ISSN:** 2602-5426

أثر توفر متطلبات استخدام الرقمنة في تحسين مستوى الخدمة المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية دراسة حالة بنكي:BADR، BDL بالمسيلة.

The impact of the availability of the requirements of using digitization in improving the level of electronic banking service for foreign trade operations. -a case study of two banks: BADR and BDL in M'sila -

هبال عبد المالك

جامعة المسيلة (الجزائر)، abdelmalek.hebal@univ-msila.dz

تاريخ الاستلام: 2023/03/02 **تاريخ القبول:** 2023/04/27 **تاريخ النشر:** 2023/05/20

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر توفر متطلبات استخدام الرقمنة في تحسين مستوى الخدمة المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية.

وقد تم اختبار علاقة التأثير هذه على عينة قوامها 62 مفردة في بنكي: BADR, BDL وبعد تحليل النتائج بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.23 أظهرت النتائج أن هناك توافرٌ لمتطلبات الرقمنة على مستوى البنكين محل الدراسة، كما بينت النتائج أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية واستفادة الزبون (مصدّر، مستورد) من رقمنة عمليات التجارة الخارجية كان مرتفعًا من وجهة نظر عينة الدراسة، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين توفر متطلبات استخدام الرقمنة؛ وتحسين مستوى الخدمة المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية في البنكين محل الدراسة.

كلمات مفتاحية: الرقمنة، الخدمة المصرفية الإلكترونية، المستند الإلكتروني، البنوك التجارية.

تصنيف JEL: F10, O32, M15, M16

Abstract:

This study aimed to find out the impact of the availability of digitization requirements in improving the level of electronic banking service for foreign trade operations.

The effect of this relationship was tested on a sample of 62 individuals in two banks: BDL and BADR, and after analyzing the results using the statistical package for social sciences SPSS.23, the results showed that there is availability of digitization requirements inside the two banks under study, and the results also showed that the level of quality of electronic services And the benefit of the customer (exporter, importer) from the digitization of foreign trade operations was high from the point of view of the study sample, and finally the study found a statistically significant effect between the availability of the requirements for using digitization and improving the level of electronic banking service for foreign trade operations in the two banks under study.

Keywords: digitization, electronic banking service, electronic document, commercial banks.

JEL Classification : F10, O32, M15, M16.

.

1- مقدمة:

في عصرنا هذا أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واسعة الاستعمال في جميع المجالات الخدمية؛ ولذا سعت المؤسسات في قطاعات كثيرة إلى رقمنة خدماتها للتواصل مع عملائها إلكترونيا، وهذا من خلال الولوج إلى شبكات إلكترونية ومنصات خاصة؛ مما يسهل ويسرّع في إتمام الخدمات المقدمة للزبائن؛ لذا تحولت الأنظمة القائمة على المستندات الورقية إلى أنظمة إلكترونية رقمية لإرسال واستقبال المعلومة.

ولا شك أن قطاع التجارة الخارجية كغيره من القطاعات قد تأثر بهذا التطوّر التكنولوجي؛ بل ساعده هذا التطوّر في تسهيل عمليات التبادل التجاري الدولي؛ للقضاء على كل العوائق التي تعيق انسياب السلع والخدمات ورؤوس الأموال على المستوى الدولي.

إن الحاجة إلى تسريع وتبسيط إجراءات إتمام الصفقات التجارية الدولية أدت إلى ازدياد الحاجة إلى استخدام المستندات الإلكترونية لتسهيل وتسريع المعاملات التجارية بين المصدّرين والمستوردين؛ مما فرض على البنوك ضرورة التحوّل نحو المعاملات البنكية الإلكترونية، أو ما يعرف برقمنة عمليات التجارة الخارجية.

والجزائر كغيرها من الدول سارت على هذا المنوال في السنوات الأخيرة؛ إذ سخّرت إمكانات كبيرة لأجل توفير متطلبات رقمنة كل القطاعات الاقتصادية والاجتماعية؛ وعلى رأسها رقمنة خدمات القطاع المصرفي؛ وخاصة خدمات عمليات التجارة الخارجية، وهذا لمواكبة التطورات الحاصلة في العالم، وللنهوض بالاقتصاد الوطني. من هذا المنطلق جاءت أهمية هذا البحث الذي سنحاول من خلاله الإجابة على التساؤل التالي:

1.1 إشكالية البحث:

هل هناك علاقة تأثير بين توفر متطلبات استخدام الرقمنة وتحسين مستوى الخدمة المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية؟

2.1 أسئلة البحث:

1- هل تتوفر متطلبات استخدام الرقمنة في البنوك التجارية محل الدراسة؟

2- ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في مجال التجارة الخارجية المقدمة في البنوك التجارية محل الدراسة؟

3- هل يستفيد الزبون (مصدّر، مستورد) من رقمنة عمليات التجارة الخارجية في البنوك التجارية محل الدراسة؟

4- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين توفر متطلبات استخدام الرقمنة وتحسين مستوى الخدمة المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية في البنوك التجارية محل الدراسة؟

3.1 فرضيات البحث:

الفرضية الأولى:

تتوفر متطلبات استخدام الرقمنة في البنوك التجارية محل الدراسة.

الفرضية الثانية:

هناك مستوى مقبول فيما يتعلق بجودة الخدمات الإلكترونية في مجال التجارة الخارجية المقدمة في البنوك التجارية محل الدراسة.

الفرضية الثالثة:

يستفيد الزبون (مصدّر، مستورد) من رقمنة عمليات التجارة الخارجية في البنوك التجارية محل الدراسة.

الفرضية الرابعة:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين توفر متطلبات استخدام الرقمنة وتحسين مستوى الخدمة الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية في البنوك التجارية محل الدراسة.

4.1 أهداف البحث:

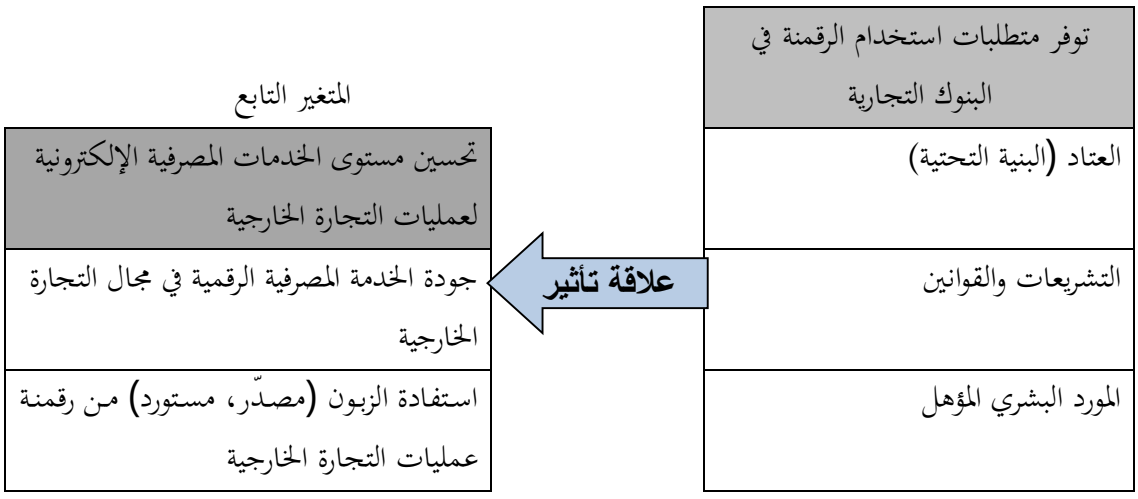
تهدف الدراسة إلى معرفة انعكاس توفر متطلبات استخدام الرقمنة في البنوك التجارية على السير الحسن لعمليات التجارة الخارجية، ومدى استفادة جمهور المصدّرين والمستوردين من رقمنة الخدمات المصرفية في هذا المجال، خاصة أنها مرحلة تمهيدية لاعتماد المستندات الإلكترونية لتحل محل المستندات الورقية(الكتابية) وهذا تماشيا مع تطور المعاملات الدولية بين المتعاملين الاقتصاديين واستخدام أحدث الطرق والوسائل للتكنولوجية؛ هذا من جهة، ومن جهة أخرى؛ تماشيا مع تحديث الأعراف والأصول الدولية التي أقرتها غرفة التجارة الدولية باعتماد المستندات الإلكترونية كلغة جديدة في تنفيذ عمليات التجارة الدولية.

5.1. منهجية البحث:

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات وتحليلها. وبناءً على أسس هذا المنهج؛ قمنا بجمع المعطيات النظرية من خلال الكتب والبحوث والدراسات المتاحة المرتبطة ارتباطا مباشرا أو ذات صلة بموضوع البحث، ثم انتقلنا إلى المرحلة الثانية؛ وهي جمع البيانات عن الموضوع في ميدان الدراسة بالاعتماد على استمارة صمّمت لهذه الغاية، وبعدها تم تحليل البيانات المجمعة؛ واستخلاص مجموعة من النتائج.

6.1. أنموذج الدراسة:

على ضوء مشكلة البحث وفرضياته؛ يمكن تحديد متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة في الانموذج الافتراضي التالي:



المصدر: من إعداد الباحث.

2: الإطار المفاهيمي للرقمنة والمستندات الإلكترونية:

1.2. مفهوم الرقمنة (Numérisation):

تتعدد المفاهيم والتعريفات لمصطلح الرقمنة، ويعود ذلك لوجهات النظر المختلفة للباحثين. ومن بين هذه المفاهيم نذكر:

الرقمنة هي:" عملية نقل أيّ صنف من الوثائق إلى النمط الرقمي، وبذلك يصبح اللون أو الصورة الثابتة أو المتحركة إلى أرقام والصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام؛ لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها تصير قابلة للاستقبال أو الاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية؛ ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب". (مليكة بوضياف، أفريل2022).

كما تعرّف الشبكة الكندية للمعلومات حول التراث "**RCIP** " الرقمنة: "بأنها العملية التي من خلالها يتم خلق صور رقمية انطلاقا من وثيقة ورقية أو كيان ثلاثي الأبعاد"(يزيد عباسي، سليمة حفظي، أفريل2022).

ويعرّف البنك الدولي للإقمنة: "على أنها مجموعة من الأنشطة تسهّل تجهيز المعلومات وإرسائها وعرضها بالوسائل الإلكترونية وبفضل هذه التكنولوجيا التقى الاقتصاد المرتكز على المعرفة بقاعدة تكنولوجيا ملائمة؛ مما أدى إلى ازدهار النشاطات المكثفة في المعرفة والإنتاج ونشر التكنولوجيا الجديدة"(مريم زلماط، 2010).

وهناك من يرى أن الرقمنة هي"التحوّل الاجتماعي الناجم عن الاعتماد الهائل للتقنيات الرقمية لإنشاء المعلومات ومعالجتها ومشاركتها؛ وعلى عكس الابتكارات التكنولوجية الأخرى؛ تعتمد الرقمنة على تطور تقنيات الوصول إلى الشبكة وتقنيات أشباه الموصلات وهندسة البرمجيات والأثار غير المباشرة الناتجة عن استخدامه" (Raul l. katz.,pantelis.k.,2012).

2.2. أهمية الرقمنة:

تتجلى أهمية الرقمنة في:

- الربط والتقريب بين الأفراد والأمم والشعوب؛ ومثال ذلك انتشار الهاتف النقال؛ الذي يعتبر أنجح وسائل الاتصال والتبادل بين الأفراد، وكذا أحد أهم وسائل الأدوات في الحصول على المعلومات التسويقية؛
- إمداد الشركات التجارية بالقدرات الكافية من أجل تسويق منتجاتها في كل أنحاء العالم، رغم اختلاف العادات والتقاليد والثقافة واللغة ... الخ؛
- المساهمة في رفع الأداء الكلي للمؤسسات؛
- قدرة هذه التكنولوجيا على إنجاز الكثير من الأنشطة بسرعة ودقة عالية؛ مما يؤدي إلى تدني التكاليف والرفع من الإنتاج؛
- خلق العديد من فرص العمل في مجالات عديدة؛
- تعزيز القدرات التنافسية للدول (بوجحيش خالدية، البشير عبد الكريم، 2017).

3.2. متطلبات الرقمنة:

يتطلب إنجاح هذه العملية تحقيق مجموعة من الشروط يمكن إيجازها فيما يأتي:

-المتطلبات القانونية: وتشتمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة للعمل.

- **المتطلبات التنظيمية والإدارية:** تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البنى التنظيمية والإجراءات والهياكل الإدارية لأجهزة الدولة؛ بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها.

-**المتطلبات التقنية:** ويمكن تقسيمها إلى ثلاث فئات رئيسة:

- متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والانترنت؛

- المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية؛ أي: تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها وجودتها؛

- المتطلبات المتعلقة بالأدوات البرمجية؛ بما في ذلك توافر الأطر البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعلية (على حميدوش، حميد بوزيدة، ديسمبر2020).

4.2. أسباب التحوّل الرقمي:

إن الإدارة الإلكترونية هي – بشكل أو بآخر -عملية مُعقدة يتم فيها تحويل الأعمال الإدارية التقليدية العاجزة عن إرضاء المواطن إلى أعمال إدارة إلكترونية تنفّذ بشكل سريع ودقيق؛ لتحقيق مستوى أحسن في تقديم وتلقي الخدمة الإدارية العامة. ولهذا؛ فمن الأسباب التي حفزت ضرورة التحول الرقمي؛ تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به، خاصة من حيث:

- **تطور الحاسوب وتطبيقاته:** لفتت التجربة الناجحة لتطبيقات الحاسوب الانتباه إلى إمكانية الاستفادة منها في مجال الإدارة باعتبار أن الأمر لا يكلف سوى تحميل بعض القرارات والقوانين والملفات والمعاملات على الشبكة المعلوماتية، ثم وضع برنامج معيّن يسمح بتداولها إلكترونيا، والتعاطي معها من قبل الأفراد والمؤسسات، هذا الكشف التقني في مجال الحاسوب انعكس إيجاباً على النظريات والمفاهيم الإدارية؛ بإخراجها من وضعها الجامد القديم وبذل المزيد من الجهد باتجاه هذه التقنية.

- **تطور الاتصالات:** مرّت الاتصالات الإلكترونية بطفرة هائلة جعلت كل ما تحتاج إليه الإدارة الحكومية في متناول اليد بتكلفة زهيدة وجهد أقل؛ بعد أن كان يحتاج في الماضي إلى إنفاق الكثير من المال والوقت والجهد لإرسال المعلومات أو تنفيذها؛ الأمر الذي يؤثر إيجابا على أداء الإدارات وحكوماتها؛ لأن السيطرة التي تمنحها التقنية للإدارة تجعل وظيفتها الرقابية على منتسبيها وإنجازاتها فعالة؛ فتحسّن مستوى خدماتها، وتنبّه بسرعة إلى المواقع التي تعاني خللا أو نقصا في وصول الخدمة إليها؛ بالإضافة إلى تمكين الإدارة من الاتصال المباشر مع مُراجعيها؛ بما يخلق حالة من الثقة بين المواطن والإدارة.

- **تزايد تطلّعات وضغط المواطنين على الإدارة للحصول على خدمات أفضل وأسرع؛** خاصة في ظل انتشار وعي كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومة، ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي والإداري على السواء، والواقع؛ إن على الإدارة أن تسعى إلى كسب سباق السرعة، والاستفادة من تطبيقات التقنية من أجل إلغاء أسباب بطء العملية الإدارية وتحريرها من الروتين والمعاملات اليدوية؛ لإيجاد حلول مبتكرة تختصر الوقت، وتيسّر اتخاذ القرارات وإنجاز المعاملات الإدارية. (يتوجي سامية،2015).

5.2. مفهوم المستند الإلكتروني:

يعرّف المستند الإلكتروني " أنه عبارة عن كتابة إلكترونية تتضمن مجموعة من البيانات والمعلومات التي يتم إنشائها وتخزينها وتبادلها بوسائل إلكترونية من خلال شبكة المعلومات العالمية(الانترنيت) أو بواسطة الأقراص المدمجة وشاشات

الحاسوب الإلكتروني أو أيّ وسيلة إلكترونية أخرى وتكون قابلة للحفظ والاسترجاع في أي وقت أخر، وتحمل توقيعا إلكترونيا"(محمد لطيف صالح، عمران علي نجم، 2021).

في حين عرّف المستند الإلكتو ني في قانون الأونيسترال النموذجي الخاص بالسجلات الإلكترونية القابلة للتحويل بأنه عبارة عن" معلومات التي تنشأ أو ترسل أو تستلم أو تخزن بوسائل إلكترونية بما فيها -بمقتضى الحال- جميع المعلومات التي ترتبط منطقيا بالسجل، أو ترتبط معه على أيّ نحو أخر؛ بحيث تصبح جزءًا منه؛ سواء أنشأت في الوقت نفسه أم لا"(قانون الأونستيرال النموذجي،2017).

6.2. خصائص المستند الإلكتروني:

يتمتع المستند الإلكتروني بعدة خصائص نذكر منها:

- السرّية والأمان: يتسم المستند الإلكتروني بالأمان فضلا عن السرية التامة؛ حيث لا يعرِف ما ثبت في المستند الإلكتروني من معلومات إلا الشخصُ الذي قام بإرساله أو المخوّل بالإرسال؛ فالسرية مضمونة بالمستند الإلكتروني، واحتمالية فقدانها ضعيفة جدا أو معدومة؛ لأن هذه المستندات الموجودة في مختلف الأنظمة الإلكترونية تخضع لما يسمى بنظام التشفير الإلكتروني.

-الطابع الدولي للمستند الإلكتروني: يتسم المستند الإلكتروني بالطابع الدولي بحكم وجود شبكة المعلومات (الانترنيت) التي أدت إلى سهولة انتقال المستند الإلكتروني من طرف موجود في دولة إلى طرف موجود في دولة أخرى، والطابع الدولي للمستند الإلكتروني يثير مجموعة من التساؤلات حو ل تحديد أهلية الشخص الذي حرره ومركزه المالي؛ فضلا عن معرفة القانون الواجب تطبيقه، والمحكمة المختصة بنظر النزاع في حال وقوع نزاع بخصوصه.

- الدقة والوضوح: يتسم المستند الإلكتروني بدرجة عالية من الوضوح والإتقان بفعل استخدام التقنيات الحديثة؛ والتي توفرها تكنو لوجيات الإعلام والاتصال؛ فالمستخرجات الإلكترونية تمتاز بالوضوح والدقة العالية؛ إذ يتم إعدادها بشكل جيد يخلو من الأخطاء قبل إرسالها.

- قلة التكاليف: يمتاز المستند الإلكتروني بقلة التكاليف، والسرعة في الحفظ والانجاز؛ خصوصا بعد ظهور الحاسوب الآلي الذي يحفظ الكثير من المعلومات والبيانات دون الحاجة إلى حفظها بشكل ورقي، وهو ما يعرف بالأرشيف الإلكتروني؛ الأمر الذي أدى إلى تزايد استخدام المستندات الإلكترونية بدلا من المستندات الورقية. (محمد لطيف صالح، عمران علي نجم، 2021)

- المستند الإلكتروني هو أحد أدوات تنفيذ الحكومة الإلكترونية: إذ إن عن طريق الحكومة الإلكترونية يتم التعامل مع الأجهزة الحكومية بسهولة ويسر؛ من خلال الاتصال بالمواقع الخاصة بالوزارات والمؤسسات التابعة لها؛ فالشخص الطبيعي أو المعنوي يمكنه التعامل مع الضرائب والتعليم والبنوك والبريد والمواصلات...، فمثلا في الخدمات الطبية؛ فإن الحكومة الإلكترونية امتدت لتشمل استخدام المستند الإلكتروني في تنظيم الرعاية الصحية، حيث ظهر ما يسمى بالسجلات الطبية الإلكترونية؛ والتي تعنى بالاحتفاظ بالمعلومات الطبية عن المرضى مسجلة إلكترونيا؛ حتى يتسنى تقديم الرعاية الطبية لهم في أيّ مكان؛ من خلال الاطلا ع على سجلاتهم المرضية.

- المستند الإلكتروني هو الأداة التي من خلالها تحقّق التجارة الإلكترونية أهدافها: فعن طريق هذا المستند يمكن انجاز المعاملات، وإبرام الصفقات والتصرفات القانونية بسهولة؛ مما يؤدي إلى توفير النفقات، كما أن هذه المعاملات التجارية

يتم إبرامها بوسيلة إلكترونية دون الحاجة إلى وسيط؛ سواء كان هذا الوسيط شخصا أو شركة؛ الأمر الذي يترتب عليه تخطي العقبات والحواجز الجغرافية بين دول العالم؛ إذ إن التجارة الإلكترونية تعنى بتبادل البيانات الإلكترونية التي ترتكز على المعرفة المعلوماتية عن بعد بواسطة الوسائط المتعددة؛ كالبريد الإلكتروني والفاكس والتليكس وغيرها.(عمار كريم كاظم، نارمان جميل نعمة، 2008).

7.2. الاعتماد المستندي الإلكتروني كبديل للاعتماد المستندي الكتابي في تمويل عمليات التجارة الدولية:

نشأت الاعتمادات المستندية وتطورت في البلاد الانجلوسكسونية لتسوية البيوع البحرية ثم انتشرت في أوروبا وبقية أنحاء العالم، وقد نشأت الاعتمادات المستندية تلبية لحاجات التجار الذين يحتاجون الأموال، لينقلوها خارج بلدهم لشراء البضائع دون أن يضطروا لنقل هذه الأموال وتحمل مخاطر ذلك، وقد ازداد استعمال هذه الاعتمادات في نطاق واسع منذ القرن 18 بعد الثورة الصناعية الكبرى في أوروبا وخاصة في بريطانيا بغية تمويل التجارة الخارجية.

والاعتمادات المستندية لم تنشأ كنظام قانوني له جذوره وأصوله القانونية وإنما نشأت كنظام مصرفي خلقته حاجة العمل لتسوية عقود البيع الدولية ولتوفير الأمن والثقة لكل من البائع والمشتري ، وقد ظل الاعتماد المستندي فترة طويلة من الزمن تحكمه طائفة من العادات و الأعراف غير مجمعة ولا موحدة مختلفة المضمون والمفهوم بسبب اختلاف وتعدد الدول وتباين النظم القانونية مما خلف قلق لدى الكثير من البنوك ودفع غرفة التجارة الدولية بباريس إلى محاولة تجميع هذه الأعراف وتوحيدها فكانت أول صياغة موحدة لها في عام 1933 ، وظلت تتعهدها بالتعديل والتنقيح حتى يومنا هذا.(جورجيت صبحي عبده قليني،1992).

و قبل أن نبرز الفرق بين الاعتماد المستندي الكتابي(الورقي) والاعتماد المستندي الالكتروني سنتعرض إلى تعريف كليهما وأهم خصائصهما.

1.7.2. تعريف الاعتماد المستندي الكتابي (التقليدي الورقي):

لقد عرفت المادة الثانية من القواعد والأعراف الموحدة للاعتمادات المستندية المنشور رقم 600الصادر عن غرفة التجارة الدولية الاعتماد المستندي كما يلي:

إن تعبيرات الاعتماد المستندي، الاعتمادات المستندية، اعتماد الضمان، اعتمادات الضمان، كلها تعني أي ترتيبات مهما كان اسمها أو وصفها والتي يجوز بمقتضاها للبنك مصدر الاعتماد الذي يتصرف بناء على طلب من أحد عملائه (طالب فتح الاعتماد) أو بالأصالة عن نفسه بأن:

يدفع إلى أو لأمر من طرف ثالث هو " المستفيد"، أو يقبل بدفع قيمة الكمبيالات المسحوبة من المستفيد؛

أن يفوض بنكا آخر بدفع قيمة هذه الكمبيالات؛

أن يفوض بنكا آخر بتداول مستندات الشحن المنصوص عليها في شروط الاعتماد المستندي، على أن تكون هذه المستندات مطابقة لشروط الاعتماد ونصوصه. (فطيمة حاجي،2017).

2.7.2. خصائص الاعتماد المستندي الكتابي:

-خاصية الضمان: يضمن الاعتماد المستندي للمشتري بأن يتسلم البضاعة بذات الشروط التي تعاقد عليها مع البائع، وبالمقابل فإنه يضمن للبائع بأن يستوفي ثمن البضاعة وبذلك مقابل تقيده بالشروط الموضوعة في خطاب الاعتماد باعتبار أن التزام المصرف تجاهه نهائي ومباشر ومستقل عن عقد البيع الذي يرتكز إليه.

-خاصية الائتمان: إن الاعتماد المستندي يلعب دورا مهما في الائتمان سواء بالنسبة للمشتري أو للبائع.

بالنسبة للمشتري: تمكنه من الحصول على تسهيلات مصرفية متمثلة بعدم التسديد للمصرف حتى يتأكد من سلامة وصحة المستندات. كما تمكنه من بيع البضاعة حتى قبل استلامها.

بالنسبة للبائع: يستطيع الحصول على قيمة الاعتماد بمجرد تقديمه المستندات المطلوبة للبنك وأبرزها سند الشحن الذي يثبت شحن البضاعة، أي تكون البضاعة قد خرجت من حوزته وأصبحت في طريقها إلى المشتري. يمكنه أيضا خصم الكمبيالات المسحوبة على البنك قبل حلول موعد استحقاقها.

-خاصية الوفاء: يشكل الاعتماد المستندي وسيلة لوفاء كل من البائع والمشتري بالتزاماته اتجاه الآخر. (مازن عبد العزيز فاعور، 2006).

3.7.2. تعريف الاعتماد المستندي الإلكتروني:

لا يختلف تعريف الاعتماد المستندي الإلكتروني عن الاعتماد المستندي التقليدي إلا بخصوص مرحلة تبادل المستندات؛ حيث إن الاعتماد المستندي الإلكتروني يتم فيه تبادل المستندات التي تكون إلكترونية من خلال البريد الإلكتروني **E-mail**؛ أي: إن المستند الإلكتروني لن يكون ورقيا؛ ولكن عبر شاشات الكمبيوتر، ويعرف بـ:"السجل الإلكتروني" والذي يحقق للمتعاملين بالتجارة الدولية وللبنوك مصداقية المعلومات ومصداقية منشئ المعلومات (محمود أحمد إبراهيم الشرقاوي، 2013).

4.7.2. خصائص الاعتماد المستندي الإلكتروني:

يمتاز الاعتماد المستندي الإلكتروني بمجموعة من الخصائص هي: (مريم نابي، 2018)

- التزام المصرف الناشئ عن الاعتماد المستندي هو التزام مستقل اتجاه المستفيد عن عقد البيع الذي أبرم بين طالب الاعتماد والمستفيد؛ وبالتالي؛ فإن صحة أو عدم صحة العقد بين البائع والمشتري لا يؤثر في صحة الالتزام الذي يتضمنه الاعتماد المستندي الإلكتروني؛ أي: إنه التزام أصليّ قائم بذاته، وهذه الخاصية تعدّ أهم الخصائص التي يمتاز بها الاعتماد المستندي؛ سواء كان تقليديا أو إلكترونيا؛ حيث نصت المادة 04 من النشرة 600 على هذا المبدأ بقولها:" الاعتماد بطبيعته هو عملية منفصلة عن العقد التجاري أو أيّ عقد يستند إليه؛ ناتجة عن علاقته بالبنك مصدر الاعتماد أو المستفيد."

- يعدّ المستند الإلكتروني الذي هو أساس الاعتماد المستندي الإلكتروني أكثر أمانا من المستند الورقي لصعوبة تزويره.

- يتم التعامل في الاعتماد المستندي الإلكتروني عن طريق serverموجود على مستوى العالم مهمته التصديق على المستندات؛ بمعنى أنه يكفي عند استلام المستند أن يكون مكتوبا عليه عبارة مفعلة signature electronic أوdigital signature وبالضغط بالفأرة على إحدى هاتين العبارتين تظهر لنا كيفية إنشاء المستند وطريقة توقيعه.

- تضمّن وثيقة الاعتماد المستندي الإلكتروني إحدى العبارات الدالة على أنه مستند إلكتروني مثل:

documents issued electronic records acceptable

أو electronic records acceptable

8.2. الفرق بين الاعتماد المستندي الإلكتروني والاعتماد المستندي التقليدي (الكتابي):

الاعتماد المستندي التقليدي كما أشرنا سابقا هو عبارة عن تعهد مكتوب صادر من البنك (البنك مُصدر الاعتماد) بناءً على طلب وتعليمات زبونه (المشتري مُصدر الأمر بفتح الاعتماد) بأن يدفع للبائع المستفيد؛ مقابل أن يقدم هذا الأخير؛ وفي الآجال وبالشروط المتفق عليها في التعهد السندات المحددة، وبشرط أن تقدم هذه السندات خلال مدة صلاحية الاعتماد.

(PIEDELIEVRE Stéphane, PUTAMN Emmanuel,2011) .

أما بالنسبة للاعتماد المستندي الإلكتروني؛ فإن الوثائق والمستندات التي يتعامل بها أطراف العقد مجردة من أية دعامة ورقية، وغير ملموسة وغير مادية؛ بل تتخذ الشكل الإلكتروني: أي: إنها "مستندات إلكترونية" غير أن هذه المستندات الإلكترونية لا تختلف في محتواها عن المستندات الورقية التقليدية المؤيدة للمعاملات التجارية الدولية؛ والتي تحتوي على توضيحات وبيانات ملائمة للتعامل بين المصدّرين (البائعين) والمستوردين (المشترين)؛ ومن تلك البيانات نجد أسماء أطراف التعامل، واسم السفينة الشاحنة، وتاريخ شحن البضاعة ورقم سند الشحن (بوليصة الشحن)، واسم البنك، ورقم الاعتماد المستندي، وهي نفس البيانات التي يحتويها أيّ مستند إلكتروني.(محمد مدحت عزمي،2009)

وقد سُمِّيَ السند الإلكتروني في ملحق الأصول والأعراف الموحدة للاعتمادات المستندية للتقديم الإلكتروني بـ"السجل الإلكتروني"؛ والذي يعني بيانات تم إنشاؤها أو إنتاجها أو إرسالها أو إبراقها أو استلامها أو تخزينها بوسائل إلكترونية.

(ليندة عبد الله، 25/24مارس2017). ويتم تبادل هذه الوثائق والمستندات الإلكترونية من خلال البريد الإلكتروني (عبد الفتاح بيومي حجازي، 2007).

غير أنه من الناحية القانونية -وحتى تكتسي أية عملية تحويل إلكترونية للمعلومات نفس القيمة القانونية المعهودة للمستندات الورقية- لابد أن تتضمن العملية الشروط التالية:

- يجب أن تكون المعلومة التجارية قابلة للقراءة من خلال أجهزة الحاسوب بلغة يفهمها الإنسان؛ حيث يتمكن من معرفة محتوى المعلومة ومن قام بإرسالها، وهذا ما ذهبت إليه المنظمة الدولية للتوحيد القياسي**ISO.**

- ضرورة العمل على توفير الأمان التام بالنسبة لمستخدمي هذا النظام؛ والذي يعتمد في الأساس على التجرد من المستندات الورقية؛ والتي لا مكان لها إلا على الحواسيب؛ بما يمكّن من تعديل أو إلغاء هذه المستندات في شكل رسائل في أي وقت. ولو أن غياب الإطار القانوني الذي يحكم العمليات الإلكترونية في كثير من الدول -خاصة العربية منها- يعيق كثيرا مسألة العمل بها؛ مما يؤدي إلى القول بأن العمل بنظام التبادل الإلكتروني للمعلومات فكرة سابقة لأوانها.

ولذلك لا بد من توفير الإطار القانوني المتعلق بهذا النوع من العمليات المستحدثة؛ لأن تطبيقها يحتاج إلى اعتراف قانوني دولي ووطني؛ وهو الأمر الذي من شأنه أن يأخذ شوطا زمنيا كبيرا، خاصة في ظل المفارقات التكنولوجية والقانونية بين الدول. (سعدي عبد الحليم، 9ماي2013).

8.2. نظام التبادل الإلكتروني للمعلومات في مجال الاعتماد المستندي:

لقد مر تبادل المعلومات إلكترونيا على عدت أنظمة معروفة عالميا؛ من أجل وضع الاعتماد المستندي الإلكتروني حيز التنفيذ في مجال التجارة الدولية؛ وهذا على النحو التالي:

-نظام سويفتSWIFT :(Society World Inter Bank Financial Telecommunication)

يستخدم نظام السويفت في تسوية المدفوعات الدولية؛ حيث ترسل من خلاله البنوك تعليمات الدفع ومختلف أنواع الإشعارات الأخرى، وبشكل قياسي وموحد ومتعارف عليه بين كل البنوك المنتمية لهذا النظام (أحمد سفر،2008).

ويعتبر نظام سويفت النظام الموحد والمعتمد فيما بين البنوك فيما يتعلق بتحويل وتبادل المعلومات إلكترونيا، وقدساهم هذا الأخير -باعتباره أداة إلكترونية لتحويل الأموال- في تطوير لغة اتصال موحدة فيما بين البنوك؛ من خلال توحيد رسائل إلكترونية نموذجية؛ الأمر الذي سمح بتقليص نسبة الخطأ. (سعدي عبد الحليم، 9ماي2013).

- نظام التبادل الإلكتروني للمعلومات (EDI): على الرغم من فعالية نظام SWIFT من حيث سرعة الاتصال ونقل المعلومات وانخفاض تكلفة العمليات البنكية؛ فقد أدّت تركيبة الاعتماد المستندي المعقدة، ووجود أطراف أخرى غير البنوك في العملية إلى ظهو ر نظام عالمي آخر أكثر تطورا في مجال التجارة الدولية، والمتمثل في نظام التبادل الإلكتروني للمعلومات، ويقصد به "التقنية التي يمكن من خلالها إصدار وتلقي المعلومات بصفة آلية في شكل رسائل إلكترونية موحدة، تهدف إلى استعمال موحد لبرامج إلكترونية متنوعة معروفة في نظام الإعلام الآلي في شكل غير متناسق بوضع شبكة موحدة للاتصال عن بعد. (سعدي عبد الحليم، 9ماي2013).

- التبادل الإلكتروني للمعلومات في مجال الإدارة، التجارة والنقل"EDI FAC ":

إن مشروع نظام أو تقنية: **EDI FACT** التبادل الإلكتروني للمعلومات من أجل الإدارة، التجارة والنقل في مجال الاعتماد المستندي قد أعطى أمالا كبيرة للمتعاملين في حقل التجارة الدولية؛ من أجل تكريس نظام آلي لكافة العمليات البنكية دون المساس بالحجر الأساس لعملية الاعتماد المستندي المتمثلة في تقديم وفحص المستندات كخطوة أولية؛ للوصول إلى اعتماد مستندي إلكتروني في المستقبل القريب.

إن ما يمكن ملاحظته حول هذه التقنية أنها استطاعت وضع مجموعة موحدة من الرسائل الإلكترونية النموذجية الحية لتنفيذ الاعتماد المستندي؛ وإن كان ذلك لا يعدّ أكثر من مرحلة ابتدائية انتقالية لتكريس الاعتماد الإلكتروني، ويأتي على رأس هذه الرسائل الإلكترونية: طلب فتح الاعتماد، إشعار تبليغ الاعتماد للمستفيد، تأييد الاعتماد للبنك الفاتح ومختلف التعديلات المتعلقة بالاعتماد المستندي.

وهذا مع ملاحظة أن واضعي تقنية: **EDIFACT** "كانوا متفقين ومنذ البداية أن الوصول إلى اعتماد مستندي إلكتروني من خلال النماذج الإلكترونية المقترحة لن يكون بين عشية وضحاها؛ ذلك أن مَعلمة الاعتماد المستندي لن تأتيَ إلا من خلال مراحل زمنية متعددة يخضع فيها نظام التبادل الإلكتروني للمعلومات تحت التجربة.

إن ما زاد في أمل المتعاملين التجاريين في حقل التجارة الدولية من أجل الوصول إلى اعتماد مستندي إلكتروني هو صدور أخر تعديل للقواعد والعادات الموحدة المتعلقة بالاعتماد المستندي نشرة 500، وظهور القواعد والعادات الموحدة نشرة 600 وملحقها 1.1 المتعلق بالقواعد والعادات الإلكترونية الموحدة؛ والذي يعدّ دفعا قانونيّا لتطلعات المتعاملين في حقل التجارة الدولية من أجل اعتماد مستندي إلكتروني.

إن ما يمكن ملاحظته هو أن الهدف الذي كانت ترمي إليه غرفة التجارة الدولية من خلال هذه القواعد هو إعداد المتعاملين التجاريين الدوليين لمرحلة انتقالية من عالم الورق إلى عالم المعلوماتية؛ هذا ويعتبر هذا الملحق مكملا للقواعد والعادات الموحدة نشرة 600 من أجل استيعاب أفضل لتقديم السجلات الإلكترونية سواء بمفردها أو مع وثائق

ومستندات ورقية؛ وأن أحكامها لا تنطبق إلا في الحالة التي ينص فيها صراحة في عقد الاعتماد على ذلك، وفي كل الأحوال؛ يبقى الاعتماد خاضعا أيضا لأحكام القواعد والعادات الموحدة نشرة 600 دون الحاجة إلى الإشارة إلى ذلك صراحة. (سعدي عبد الحليم، 9ماي2013).

9.2. واقع رقمنة الخدمات المصرفية في الجزائر.

إن التطور الهائل في مجال الاقتصاد الرقمي جعل الجزائر تسعى في السنوات الأخيرة إلى إقامة البنية التحتية الرقمية، وإقامة الإطار القانوني لها، ويعتبر تطوير و تحديث وسائل الدفع من أهم المشاريع التي جاء بها مشروع الجزائر الإلكترونية؛ فمنذ سنة 2000 أحدثت الجزائر إصلاحات كبيرة تقرر من خلالها تحرير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبداية من سنة 2003 عكفت الدولة على تنمية وتحديث البنية التحتية المصرفية تماشيا مع التوجهات الحكومية ومتطلبات الاقتصاد الرقمي؛ حيث دخل مشروع تطوير وتحديث وسائل الدفع حيز التنفيذ سنة 2006 متضمنا نظام تسوية المبالغ الكبيرة RTGS، ونظام المقاصّة الإلكترونية.

1.9.2. نظام تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي "RTGS": من أجل تجسيد الاقتصاد الرقمي في الجزائر؛ شرع بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية في إنجاز نظام دفع المبالغ الهامة والمستعجلة."RTGS ".

ونظام "RTGS": هو نظام يخص أوامر الدفع التي تتم ما بين المصارف باستخدام التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع الفوري المستحقة للمشتركين في هذا النظام (البنوك، المؤسسات المالية، الخزينة العمومية، بريد الجزائر) ويشمل الأموال التي تفوق مليون دينار، والخاصة بالعمليات التي تتم بين البنوك؛ إذ تتم المعالجة في وقت حقيقي على أنها عمليات استعجاليه وفورية. وبصورة إجمالية؛ فهو نظام يخص تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي، يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي (عملية بعد عملية).

ويهدف هذا النظام إلى:

- معالجة التحويلات للمبالغ الضخمة والمستعجلة المطلوبة من أحد المشاركين في النظام في وقت حقيقي؛
- تسوية عمليات البطاقة البنكية في وقت حقيقي؛
- تلبية نظام الدفع لاحتياجات المستعملين؛
- تخفيض التكلفة الإجمالية للدفوعات؛
- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة؛
- تقوية العلاقات بين البنوك وتشجيع إقامة البنوك الأجنبية. (حسام الدين عبد الحفيظ، لعشاش عبد الحليم، 2021).

2.9.2. المقاصة الإلكترونية:"TELECOMPENSATION " في إطار تحديث نظام المدفوعات الخاصة بالمبالغ الصغيرة والمتوسطة؛ تم وضع مجموعة عمل تولّت تسطير الاستراتيجيات المتعلقة بعمليات الدفع الشامل والمكثف سنة 2001، والمتمثلة أساسا في إنشاء المقاصّة الإلكترونية والتفكير في وضع نصوص قانونية لمثل هذا التطور.

10.2. تحديات الرقمنة في البنوك التجارية الجزائرية:

تشمل المعوقات التقنية جميع أشكال المعوقات المرتبطة بمكونات البنية التحتية وصيانتها وطرق حمايتها؛ وفيما يلي أهم أشكالها:

- **المعوقات المرتبطة بالبنية التحتية:**
  - مواصفات الحاسب الآلي غير المناسبة للتطوير؛
  - عدم تحديث الأجهزة بشكل مستمر؛
  - عدم اختبار الأجهزة قبل استلامها؛
  - مشكلات الأجهزة والبرامج المستخدمة.

وبخصوص البرمجيات هناك معوقات عديدة؛ كعدم تحديث البرامج باستمرار، والفيروسات التي تصيب الأجهزة وأمن المعلومات، أما فيما يتعلق بعمليات الصيانة؛ فنجد عدم انتظام عملية الصيانة، وعدم توافر قطع الغيار، وكذا ضعف الكفاءة التشغيلية لنظم المعلومات والاتصالات.

- **المعوقات المرتبطة بأمن وسرية المعلومات:** يعد الأمن المعلوماتي من أهم تحديات تطبيق المشاريع الإلكترونية من حيث إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، وما يترتب عليه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها، وتتعدد أشكال الخطر التي تهدد أمن المعلومات في المؤسسات؛ ومن أهمها:
  - مخاطر الفيروسات والتجسس والاختراق الإلكتروني.
  - الحوادث التي تهدد سلامة الأجهزة والبرمجيات والبيانات؛ كالحريق والكوارث الطبيعية وانقطاع التيار الكهربائي.
  - الأخطاء الفنية لمشغلي النظام.
  - الهجمات والاعتداءات الإلكترونية المقصودة.

- **المعوقات الإدارية:** ويقصد بها المعوقات المتعلقة بالجانب الإداري؛ من حيث ضبط الوظائف وضبط السياسات والتشريعات القانونية وتنفيذها وتكييفها من أجل نشر الثقافة المعلوماتية على جميع المستويات ويمكن حصر هذه المعوقات في:

الإجراءات وأساليب العمل: وتتمثل في عدم تناسب الأسلوب البيروقراطي الذي تعتمده المنظمات العامة -كنموذج عمل- مع متطلبات العمل الإلكتروني؛ حيث تشكل البيروقراطية والإجراءات الروتينية لدى العديد من المؤسسات العامة عائقا رئيسا أمام استخدام التكنولوجيات الحديثة؛ الأمر الذي يؤدي إلى عدم كفاءة الإدارة؛ وثقل أداء العمليات الإدارية؛ والروتينية في العمل.

- **المعوقات التشريعية:** يشكل النقص في التشريعات والقوانين المنظمة لتطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل الإداري أحد أسباب التأخر في المشاريع الإلكترونية؛ حيث تعتمد هذه التشريعات على تحديد أنظمة وقواعد استيعاب جوانب تطبيق هذه التكنولوجيات وتكييفها من أجل ضمان الحماية والأمن لكل مستخدميها؛ حيث نجد أن التشريعات الحالية لا تتلاءم مع بيئة العمل الإلكتروني، وفي هذا الإطار -ولضمان الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيات من طرف مقدمي ومستقبلي الخدمات البنكية- يجب إصدار نصوص قانونية وتنظيمية تخص: (لحول عبد القادر، 2020).
  - حماية الملكية الفكرية والمعطيات الشخصية.
  - التصديق على التوقيع الإلكتروني.
  - إجراءات وقواعد العمل في المجال الإلكتروني، من أجل بناء مجتمع معلوماتي يتلاءم مع تطورات بيئة العمل المصرفي الإلكترونية.

- **المعوقات البشرية:** تعتبر الموارد البشرية ورأس المال الفكري من متطلبات تطبيق الثورة المعلوماتية في الإدارة العمومية بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة؛ حيث أثبتت العديد من الدراسات دور المورد البشري في إنجاح أو إفشال عمليات التغيير؛ ومن أبرز المعوقات المتعلقة بفشل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بسبب العنصر البشري نجد:

- **ضعف التكوين القاعدي:** يعاني المورد البشري الجزائري من ضعف التكوين على مستوى المعاهد والمؤسسات التي تلقى تعليمه فيها؛ والتي لا تعرف الشيء الكثير عن عمل المصارف؛ مما يحتم عليها إعادة تكوينها؛ الأمر الذي يحمل البنك تكاليف جديدة إضافية في الوقت، الجهد والمال؛

- **غياب الثقافة المصرفية لدى الكفاءات البشرية:** ونقصد بالثقافة المصرفية جملة المعارف والنظريات المتعلقة بالتسيير الحديث والفعال للمصارف؛ حيث نلمس غياب هذه الثقافة لدى الكفاءات البشرية المسيرة للمصارف الجزائرية؛ والتي تكتفي بتنفيذ أعمالها والقيام بوظائفها بشكل روتيني خال من روح الإبداع والابتكار والرغبة في التغيير والتطوير، وعدم التكيف مع التغيرات التكنولوجية.

3. منهجية الدراسة الميدانية وإجراءاتها:

1.3. مجتمع وعينة الدراسة:

استهدفت الدراسة الموظفين العاملين في البنوك التجارية، واستقرت هذه الدراسة على وكالتين بنكيتين بولاية المسيلة هما: بنك التنمية المحليةBDL، وبنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR، وتم توزيع 70 استمارة في البنكين السابقين، استُرجِع منها 62 استمارة صالحة للدراسة؛ أي: بنسبة استجابة تقدر بـ 88.57 % وعليه يقدر حجم عينة البحث بـ 62 مفردة، وقد تم اختيارها بطريقة عشوائية.

2.3. أداة الدراسة:

في هذه الدراسة تم الاعتماد على الاستمارة لجمع البيانات الميدانية؛ حيث تم تقسيمها إلى ثلاثة أجزاء هي:

الجزء الأول: خصص للبيانات الشخصية لعينة البحث؛

الجزء الثاني: متطلبات الرقمنة على مستوى البنك التجاري؛ ويشتمل على ثلاث أبعاد: العتاد(البنية التحتية) ، القوانين والتشريعات، القوى البشرية المؤهلة؛

الجزء الثالث: تحسين مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية؛ ويشتمل على بعدين: جودة الخدمات المصرفية الرقمية في مجال التجارة الخارجية، وانعكاسات رقمنة عمليات التجارة الخارجية على الزبون (المصدّر ، المستورد).

كما تم الاستعانة بمقياس ليكرت الخماسي في إجابات أفراد العينة حيث كانت درجة1 لغير موافق بشدة، درجة2 غير موافق، درجة 3 محايد، درجة 4 موافق، درجة 5 موافق بشدة. ولمناقشة النتائج تم وضع المعيار التالي: إذا كان المتوسط الحسابي يقع: في المجال 1- 1.79 فهو منخفض جدا، في المجال 1.80- 2.59 فهو منخفض، في المجال 2.60- 3.39 فهو متوسط، في المجال 3.40- 4.19 فهو مرتفع، في المجال 4.20-5 فهو مرتفع جدا.

2.3. صدق وثبات أداة الدراسة:

1.2.3. صدق الاتساق الداخلي:

تم التّحقق من صدق المقياس عن طريق حساب الاتساق الداخلي للعبارات، وهذا باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين العبارات والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم (01): معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه

العتاد(البنى التحتية)		القوانين والتشريعات		القوى البشرية		جودة الخدمات المصرفية الرقمية لعمليات التجارة الخارجية		انعكاسات رقمنة عمليات التجارة الخارجية على الزبون	
العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط
1	**0.73	1	**0.65	1	**0.68	1	**0.89	1	**0.72
2	**0.86	2	**0.77	2	**0.66	2	**0.75	2	**0.79
3	**0.80	3	**0.69	3	**0.60	3	**0.79	3	**0.60
4	**0.68	4	**0.63	4	**0.72	4	**0.85	4	**0.68
** دال عند (α= 0.01)، * دال عند (α= 0.05)						5	**0.73	5	**0.62

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج SPSS 23.

يتضح من الجدول رقم (01) أن جميع معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (**α**= 0.01) و(**α**= 0.05) ما يعتبر مؤشرا على صدق الاتساق الداخلي للمقياس.

1.2.3. ثبات المقياس: وقع الاختيار في هذه الدراسة على اختبار ألفا كرونباخ لقياس الثبات الداخلي للمقياس وجاءت النتائج كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول رقم (02): معامل ألفا - كرونباخ لمحاور المقياس

المتغير	معامل ألفا كرونباخ
متطلبات الرقمنة على مستوى البنك	0.81
أهمية الخدمة الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية	0.80

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS 23.

يتضح من الجدول السابق أن معامل ألفا كرونباخ لمتغير الدراسة بلغ 0.81 و0.80 على التوالي، وهي نسبة تتعدى 0.60 المقبولة إحصائيا؛ مما يدل أن أداة الدراسة ذات ثبات كبير، وأن هذا الاستمارة مقبولة لتحليل وتفسير نتائج هذه الدراسة.

3.3. عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

1.3.3. النتائج الإحصائية الوصفية للمتغيرات الشخصية لعينة الدراسة:

الجدول رقم (03): نتائج بيانات أفراد العينة حسب بياناتهم الشخصية.

متغير الجنس			متغير سنوات الخبرة			متغير المؤهل العلمي		
الجنس	التكرار	النسبة	الخبرة	التكرار	النسبة	الرتبة	التكرار	النسبة
ذكر	42	67.6	أقل من5سنوات	6	9.7	شهادة مهنية	20	32.3
أنثى	20	32.3	من 5سنوات إلى 10 سنوات	17	27.4	ليسانس	27	43.5
المجموع	62	%100	أكثر من 10 سنوات	39	62.9	ماستر	11	17.7
			المجموع	62	%100	دراسات عليا	4	6.5
						المجموع	285	%100

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS 23.

من الجدول؛ الغالبية العظمى من أفراد العينة هم ذكور، كذلك سجلنا نسبة 62.9% من الموظفين خبرتهم في العمل تزيد عن عشرة سنوات فما فوق، كما أن معظمهم (42 موظف) هم حاملو شهادة جامعية. وهذا مما يمكن أن يؤثر على توفر المورد البشري المؤهل عند رقمنة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية.

2.3.3 تحليل النتائج واختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى:

"تتوفر متطلبات استخدام الرقمنة في البنوك التجارية محل الدراسة"

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاختبار صحة الفرضية، فجاءت النتائج كما هو مبين في الجدول الموالي.

الجدول رقم (04): نتائج توفر متطلبات الرقمنة في البنكين محل الدراسة.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	يستخدم البنك برمجيات حاسوبية حديثة (**Logiceils**) ومنصات **plates forms** تساعده في تسيير ملفات عمليات التجارة الخارجية.	3.887	1.041	1	عالية
2	يمتلك البنك شبكات اتصال داخلية وخارجية متطورة تساعده على تبادل المعلومات مع الأطراف ذات الصلة بالتجارة الخارجية (المديرية العامة، مصالح الجمارك، شبكة سويفت...).	3.709	1.150	2	عالية

3	يتوفر البنك على شبكة انترنت ذات تدفق عالي تسهل عملية الاتصال والسرعة في انجاز الأعمال.	3.241	1.183	4	متوسطة
4	الحواسيب والمعدات التكنولوجية المستخدمة من قبل البنك تواكب التحول نحو رقمنة العمليات المصرفية.	3.645	.9425	3	عالية
المتوسط العام لبعد العتاد (البنية التحتية)		**3.62**	**0.27**	//	عالية
الرقم	**العبارات**	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**الرتبة**	**درجة الموافقة**
5	يتماشى التحول الرقمي للخدمات المصرفية مع التشريعات المحلية والدولية لحماية حقوق الزبائن.	3.612	1.106	3	عالية
6	يحرص البنك على وضع قوانين داخلية لرفع سقف الضمانات لزبائنه.	3.854	.8463	1	عالية
7	التحولات السريعة في البيئة الرقمية المصرفية يجب أن يصاحبها تغييرات مستمرة في البيئة التشريعية (القانونية).	3.822	.8203	2	عالية
8	القوانين التشريعية في المنظومة البنكية لاتتماشى مع المخاطر المصاحبة للتغير الرقمي في المعاملات المصرفية.	3.290	.8941	4	متوسطة
المتوسط العام لبعد القوانين والتشريعات		**3.64**	**0.25**	//	عالية
الرقم	**العبارات**	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**الرتبة**	**درجة الموافقة**
9	يمتلك موظفو البنك مهارات عالية في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية.	3.661	.9043	2	عالية
10	تقوم إدارة البنك بإعداد دورات تكوينية للموظفين في مجال استخدام البرامج والتطبيقات الضرورية في إتمام العمليات المصرفية.	3.935	.8468	1	عالية
11	لدى موظفي البنك القدرة على صيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة.	3.145	1.037	4	متوسطة
12	لدى موظفي البنك التكوين الكافي عند التعامل مع البيانات والمعلومات الإلكترونية المرسلة من مختلف الجهات ذات الصلة (المديرية العامة، مصالح الجمارك، شبكة سويفت...).	3.564	.9516	3	عالية
المتوسط العام لبعد القوى البشرية المؤهلة		**3.57**	**0.32**	//	عالية
المتوسط العام لمحور توفر متطلبات الرقمنة في ميدان الدراسة		**3.61**	**0.26**		عالية

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS 23.

من الجدول السابق؛ بينت النتائج أن مستوى العتاد (البنية التحتية) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كان مرتفعا بمتوسط حسابي قدره**3.62**، في حين أن مستوى تطبيق القوانين والتشريعات جاء بدرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي قدره **3.64.** بينما كانت النتائج تشير إلى أن بعد القوى البشرية المؤهلة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كان مرتفعا.

وفيما يتعلق بنتائج المحور ككل: " توفر متطلبات الرقمنة على مستوى البنكين محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين" فقد جاءت مرتفعة، وعند درجة موافقة عالية؛ بمتوسط حسابي قدره **3.61.**

هذه النتائج تؤكد: **صحة الفرضية الأولى**.

الفرضية الثانية:

"هناك مستوى مقبول فيما يتعلق بجودة الخدمات الإلكترونية في مجال التجارة الخارجية المقدمة في البنوك التجارية محل الدراسة "

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، فجاءت النتائج كما هو مبين في الجدول الموالي.

الجدول رقم (05): نتائج جودة الخدمة المصرفية الرقمية لعمليات التجارة الخارجية في البنكين محل الدراسة.

الرقم في الاستبيان	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	يقدم البنك المعلومات الكافية من خلال موقعه الإلكتروني لزبونه حول ملف سلعة ما (تصدير أو استيراد).	3.564	**1.018**	**4**	**عالية**
2	يضع البنك أمام زبونه(مستورد، مصدّر) مختلف المستندات الإلكترونية التي يحتاجها في ملفه (نموذج فتح اعتماد مستندي مثلا).	3.790	**.8896**	**1**	**عالية**
3	تتميز البيانات الإلكترونية المدونة على المستندات الإلكترونية الخاصة بعمليات التجارة الخارجية بالوضوح والبساطة.	3.564	**.8984**	**4**	**عالية**
4	سهولة الولوج واستخدام المنصات الإلكترونية الخاصة بملفات التجارة الخارجية (منصة ما قبل التوطين مثلا).	3.645	**.8117**	**3**	**عالية**
5	يرسل البنك رده على ملف الزبون (مصدّر، مستورد) بالقبول أو الرفض من خلال حساب إلكتروني خاص بهذا الزبون.	3.693	**.9849**	**2**	**عالية**
المتوسط العام لبعد جودة الخدمات المصرفية الرقمية في مجال التجارة الخارجية		**3.65**	**0.09**		**عالية**

المصـدر: من إعـداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS 23.

من الجدول السابق؛ تشير النتائج إلى أن مستوى جودة الخدمة المصرفية الرقمية جاء بدرجة موافقة عالية؛ وبمتوسط حسابي قدره **3.65.**

بناء على ما سبق؛ تؤكد النتائج **صحة الفرضية الثانية.**

الفرضية الثالثة:

"يستفيد الزبون (مصدّر، مستورد) من رقمنة عمليات التجارة الخارجية في البنوك التجارية محل الدراسة "

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاختبار صحة الفرضية؛ فجاءت النتائج كما هو مبين في الجدول الموالي.

الجدول رقم (06): نتائج انعكاسات استخدام رقمنة عمليات التجارة الخارجية على الزبون (مصدّر، مستورد) في البنكين محل الدراسة.

الرقم في الاستبيان	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
6	تحقق رقمنة عمليات التجارة الخارجية تخفيضا في الفترة الزمنية المستغرقة في دراسة وقبول ملف الزبون.	3.677	.9713	2	عالية
7	تزداد مخاطر المستندات الإلكترونية المرسلة من المصدر الأجنبي مقارنة بالمستندات الكتابية (حالة الاعتماد المستندي الإلكتروني مثلا)	3.661	.8673	3	عالية
8	يستفيد زبون البنك من انخفاض التكاليف التي يتحملها في حالة رقمنة ملف صفقته التجارية.	3.354	.9071	5	عالية
9	يصر الزبون الأجنبي (المصدّر الأجنبي مثلا) على استخدام أحدث وسائل الاتصال الحديثة من طرف بنوك زبائنه المحليين لإتمام صفقاتهم	3.645	.8117	4	عالية
10	يحرص موظفو البنك على توجيه الزبائن وتوعيتهم بالمخاطر المصرفية الإلكترونية المتعلقة بمستندات التجارة الخارجية الإلكترونية.	3.838	.8720	1	عالية
المتوسط العام لبعد انعكاسات رقمنة عمليات التجارة الخارجية على الزبون (مصدّر، مستورد)		3.63	0.17	//	عالية

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS .23

نتائج الجدول السابق تشير إلى أن انعكاسات رقمنة عمليات التجارة الخارجية على الزبون (مصدّر، مستورد) جاء بدرجة موافقة عالية؛ وبمتوسط حسابي قدره **3.63.**

ومنه فالنتائج السابقة تؤكد: **صحة الفرضية الثالثة.**

الفرضية الرابعة:

"هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين توفر متطلبات استخدام الرقمنة وتحسين مستوى الخدمة المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية في البنوك التجارية محل الدراسة "

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار صحة الفرضية، وقد جاءت النتائج كما هو مبين في الجدول الموالي.

الجدول رقم (07): نتائج تحليل درجة تأثير توفر متطلبات الرقمنة على تحسين مستوى الخدمة المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية.

	تحسين مستوى الخدمة المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة	قيمة F	مستوى الدلالة	قيمة T	مستوى الدلالة	نوع الارتباط
توفر متطلبات الرقمنة	R Squar0.57 R 0.75	79.74	0.00	8.93	0.00	معنوي

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS 23.

نلاحظ من جدول ملخص النموذج أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع قد بلغ **(0.75)** مما يوحي أن هناك علاقة ارتباط وفي نفس الاتجاه. بينما بلغ معامل التحديد R^2 **(0.57)** مما يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته **57%** من التغير في المتغير التابع، والباقي تفسره متغيرات أخرى. وقد جاءت قيمة **T (8.93)** معنوية عند مستوى دلالة **(0.00)** مما يؤكد أن هناك علاقة تأثير موجبة ودالة إحصائيا بين توفر متطلبات الرقمنة وتحسين مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية.

انطلاقا من النتائج السابقة يمكن تأكيد **صحة الفرضية الرئيسة الرابعة**.

4. خلاصة:

عالجت هذه الدراسة أهمية توفير متطلبات استخدام الرقمنة في البنوك التجارية في تنفيذ عمليات التجارة الدولية، وقد توصلنا إلى عدة نتائج في شقي البحث النظري والميداني.

1.4. نتائج الجانب النظري من الدراسة:

هناك توجه عالمي من الأطراف الفاعلة في ميدان التجارة الدولية -ولاسيما المؤسسات المصرفية وغرفة التجارة الدولية- نحو التخلي عن العمليات التجارية والمالية اليدوية المرتكزة على المستندات الورقية المكتوبة؛ خاصة في ظل اتساع استخدام التكنولوجيات الحديثة؛ لاسيما في مجال المعلوماتية (الرقمنة). ولهذا تم تسخير كافة الإمكانات من أنظمة وتقنيات من أجل تحويل وتبادل المستندات المكتوبة والمهمة في عمليات التجارة الدولية؛ مثل: خطاب الاعتماد، الفاتورة، الكمبيالة، سند الشحن بطريقة إلكترونية بين جمهور المصدّرين والمستوردين في العالم.

ويتطلب نجاح رقمنة عمليات التجارة الدولية توافر العديد من المقومات منها: البنية التحتية (تقنية) والكفاءة البشرية التي تتماشى مع التطورات الحاصلة، بالإضافة إلى الرقابة وعنصر الأمان (الجانب القانوني والتشريعي).

2.4. نتائج الجانب الميداني من الدراسة:

بعد اختبار الفرضيات توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- من وجهة نظر أفراد العينة؛ هناك توفر لمتطلبات استخدام الرقمنة في البنكين محل الدراسة (العتاد، القوانين والتشريعات، المورد البشري المؤهل).
- إن جودة الخدمات الإلكترونية الرقمية في مجال التجارة الخارجية المقدمة من طرف البنك كانت عند مستوى مرتفع؛ من وجهة نظر الموظفين.

- تحقق رقمنة عمليات التجارة الخارجية فوائد كثيرة للزبون (مصدّر، مستورد) كربح الوقت وتسريع إجراءات إتمام الصفقات؛ من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- هناك علاقة تأثير بين توفر متطلبات استخدام الرقمنة وتحسين مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية.

2.4. التوصيات:

على ضوء النتائج السابقة نرى أن هناك ضرورة ملحة للقطاع المصرفي في الجزائر من أجل تفعيل رقمنة عمليات التجارة الخارجية؛ باعتبار أن الرقمنة في هذا المجال حتمية لمواكبة التطور الحاصل في عالم الأعمال على المستوى الدولي هذا من جهة، ومن جهة أخرى؛ ما تحققه رقمنة عمليات التجارة الخارجية من مزايا للدولة ولجمهور المصدّريين والمستوردين. وعليه؛ يمكن تقديم جملة من التوصيات منها:

- محاولة الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في التوجه نحو منظومة قانونية وتشريعية لتيسير عمليات التجارة الخارجية.
- وضع أنظمة فعالة لأمن وحماية البيانات والمعلومات الرقمية.
- تخصيص موارد مالية كافية من أجل عصرنة البنوك التجارية، وضع برامج لتدريب وتكوين القوى البشرية، تحديث التجهيزات والعتاد والأنظمة المعلوماتية الخبيرة.

5. الهوامش والإحالات:

1- مليكة بوضياف، **رهانات رقمنه الادارة العمومية في الجزائر في ظل جائحة كورونا**، مجلة الناقد للدراسات السياسية، مجلد 06، العدد1، جامعة الشلف، الجزائر، أفريل2022، ص393.

2- Raul l. Katz., Pantelis.k., **measuring socio-economic digitization, A paradigm shift**, https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2070035, page consulté le 20/02/2023, P2.

3- يزيد عباسي، سليمة حفظي، **الرقمنة كمطلب استراتيجي لتحقيق حوكمة الجامعات الجزائرية**، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد5، العدد 02، جامعة جيجل، الجزائر، أفريل 2022، ص 165.

4- مريم زلماط، **دور تكنولوجيا المعلومات الاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية**، مذكرة لنيل شهادة ماجيستر غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة أبوبكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2010، ص28.

5- بوجحيش خالدية، البشير عبد الكريم، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار (دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس)** ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 13، العدد 17، جامعة الشلف، الجزائر،2017، ص161.

6- على حميدوش، حميد بوزيدة، **اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد"تجارب دولية –"دروس وعبر"**، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 8، العدد01، جامعة بومرداس، الجزائر، ديسمبر 2020، ص47.

7- يتوجي سامية، **أطر رقمنة الإدارة العمومية في "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013"**، مجلة معارف، المجلد10، العدد 18، جامعة اكلي محند اولحاج البويرة، الجزائر ،2015، ص 207-209.

8- محمد لطيف صالح، عمران علي نجم، **المستند الإلكتروني وحجيته القانونية في الإثبات**، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، المجلد10، العدد37، جامعة كركوك، العراق، 2021، ص347.

9- عمار كريم كاظم، نارمان جميل نعمة، **القوة القانونية للمستند الإلكتروني**، مجلة مركز دراسات الكوفة، المجلد5، العدد 7، جامعة الكوفة، العراق، 31جانفي2008، ص 179-180.

10- جورجيت صبحي عبده قليني، **مبدأ الاستقلال في الاعتماد المستندي**، دار النهضة العربية، القاهرة ،1992، ص 16.

11- فطيمة حاجي، **المدخل إلى تمويل التجارة الخارجية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017، ص60.

12- مازن عبد العزيز فاعور، **الاعتماد المستندي والتجارة الإلكترونية في ظل الأعراف الدولية والتشريع الداخلي**، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت،2006، ص21.

13- محمود أحمد إبراهيم الشرقاوي، **مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها**، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، دبي، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المجلد01، ماي2003، ص 22.

14- مريم نابي، **الخدمات البنكية الإلكترونية وأثرها في تحسين أداء الإدارة البنكية**، الملتقى الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، **واقع تحديات وآفاق**، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 17/16 ديسمبر 2018.

15- PIEDELIEVRE Stéphane, PUTAMN Emmanuel, **Droit bancaire**, ECONOMICA, 2011, Paris, P 570.

16- محمد مدحت عزمي، المعاملات التجارية الإلكترونية: الأسس القانونية والتطبيقات، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، مصر، 2009، ص. ص 378- 379.

17- ليندة عبد الله، **تبييض الأموال عن طريق الاعتماد المستندي الإلكتروني**، في مطبوعة مؤتمر الجرائم الإلكترونية، طرابلس، لبنان، 24-2017/03/25، ص178.

18- عبد الفتاح بيومي حجازي، **جريمة غسل الأموال بين الوسائط الإلكترونية ونصوص التشريع**، دار الكتب القانونية، مصر، 2007، ص 107.

19- سعدي عبد الحليم، **الأرضية القانونية للاعتماد المستندي الإلكتروني**، مجلة المفكر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد 09، ماي 2013 ص،89-101.

20- أحمد سفر، **أنظمة الدفع الإلكترونية**، منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، بيروت، لبنان، 2008، ص 70.

21- حسام الدين عبد الحفيظ، عبد الحليم لعشاش، **انعكاسات رقمنة القطاع البنكي على جودة الخدمات البنكية في الجزائر – حالة الجزائر-** الملتقى الدولي الافتراضي حول متطلبات وآليات تطور رقمنة خدمات المرفق العام للتحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2021، ص10.

22- لحول عبد القادر، السعيد جوال محمد، **واقع وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء العمومي في الجزائر**، مجلة بحوث اقتصادية وإدارية، مجلد 14، العدد 01، جامعة الجلفة، الجزائر، 2020، ص 521.