

## استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الاقتصاد المعرفي

د. طلحي فاطمة الزهراء

أستاذة محاضرة "أ"

جامعة سوق أهراس - الجزائر

أ. كريم بن صالح

أستاذ مساعد "أ"

جامعة قلمة - الجزائر

### ملخص:

شرعت الجزائر منذ الاستقلال في إصلاحات اقتصادية شملت جميع المجالات بما فيها القطاع المالي والمصرفي، وتجلى ذلك من خلال العديد من الجهود والإجراءات التي تسهل عملية التلاؤم مع متغيرات البيئة البنكية خاصة في ظل الاقتصاد المعرفي، ولعل أهم التحولات التي ظهرت في هذا المجال هو دخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كافة التعاملات المصرفية، وزيادة الاهتمام والوعي بأهمية الموارد البشرية الكفؤة، بغية تقديم خدمات مصرفية جديدة بمستوى عال من الجودة تتماشى مع رغبات العملاء، ومن خلال هذه الدراسة سنحاول إبراز واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية.

**الكلمات المفتاحية:** اقتصاد المعرفة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الكفاءات البشرية، البنوك الجزائرية.

### Abstract:

Since independence, Algeria has embarked on economic reforms in all fields, including the financial and banking sectors. This has been manifested through many efforts and procedures that facilitate the process of adapting to the variables of the banking environment, especially in light of the knowledge economy. Perhaps the most important changes that have emerged in this field is the entry of information technology. In order to provide new banking services with a high level of quality in line with the wishes of customers. Through this study we will try to highlight the reality of the use of ICTs, Fully human talent as an input to modernize Algerian banks.

**Keywords:** Knowledge Economy, Information and Communication Technology, Human Competencies, Algerian Banks.



## مقدمة

في سياق الإصلاحات التي عرفها القطاع المصرفي والمالي الجزائري اتجهت البنوك إلى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعملت على توفير كل المتطلبات التي من شأنها أن تعمل على إرساء المدخل التكنولوجي ضمن نشاطها والتي من شأنها أيضا إتاحة الفرصة للاندماج في الاقتصاد المعرفي، كما أن دخول فروع المؤسسات مالية ومصرفية أجنبية كمنافس قوي زاد من أهمية تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع المصرفي الجزائري، فمن الضروري أن تسعى البنوك الجزائرية لتطوير استخدام هذه التكنولوجيات حتى تستطيع مواكبة التغيرات والارتقاء لمستوى يمكنها من المنافسة.

من جهة أخرى فإن توفر الكفاءات البشرية القادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل خاصة القائم على التقنية الحديثة يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول لتقدم الخدمات البنكية الالكترونية، ولم تكن الجزائر في منأى عن ذلك وهذا سعيا منها للاستفادة من مواردها البشرية، وهو ما يتطلب التواصل التأهيلي والتدريبي لهذه الموارد، حيث تمثل تنمية الكفاءات أحد المقومات الضرورية في تحريك المعارف، القدرات، والسلوكيات في ظل الاقتصاد المعرفي بحيث لا تعتبر هدفا فقط بل ووسيلة لتحقيق هدف أكبر هو الاستخدام الأمثل للموارد للوصول إلى أداء بجودة عالية.

وعلى ضوء ما سبق قمنا بطرح إشكالية دراستنا على النحو التالي:

ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاهتمام بكفاءات الموارد البشرية في البنوك الجزائرية في ظل متطلبات الاقتصاد المعرفي؟

وحتى تتمكن من الإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بصياغة التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو واقع اندماج الجزائر في الاقتصاد المعرفي؟
- ماهي الجهود التي بذلتها الدولة الجزائرية في مجال تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك؟
- ما مدى وعي البنوك الجزائرية بأهمية الكفاءات البشرية وتنميتها في ظل الاقتصاد المعرفي؟

## فرضيات الدراسة:

- هناك تطور في مؤشرات اندماج الجزائر في الاقتصاد المعرفي لكنها تبقى في المراتب الأخيرة في الترتيب العالمي.
- لا تزال الجزائر بعيدة كل البعد ومتخلفة مقارنة بأغلبية الدول في مجال تبني واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال البنكي بالرغم من الجهود المبذولة.
- تقوم البنوك الجزائرية بالاهتمام بالكفاءات البشرية وتنميتها بما يتماشى ومتطلبات الاقتصاد المعرفي، لكنها تواجه العديد من التحديات في هذا المجال.

## أهمية الدراسة:

- الكشف عن جهود الدولة الجزائرية لمواكبة متطلبات الاقتصاد المعرفي.
- تسليط الضوء على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك الجزائرية.
- توضيح أهمية تطوير الموارد البشرية ذات الكفاءات بالمؤسسات المصرفية الجزائرية.

## منهج الدراسة:

اعتمدنا للإجابة على الإشكالية المنهج الوصفي التحليلي كونه الأنسب في مثل هذا النوع من الدراسات لتقرير الحقائق وإبراز المفاهيم المرتبطة بالدراسة، لتبيان واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاهتمام بكفاءات الموارد البشرية في البنوك الجزائرية لمواكبة تطورات ومتطلبات الاقتصاد المعرفي، وذلك من خلال تقسيم الدراسة إلى ثلاث محاور رئيسية:



أخو الأول: الاندماج في الاقتصاد المعرفي... الجزائر في المراتب الأخيرة

أخو الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك الجزائرية

أخو الثالث: الاهتمام بالكفاءات البشرية في البنوك الجزائرية-ضرورة حتمية في ظل الاقتصاد المعرفي-

أخو الأول: الاندماج في الاقتصاد المعرفي... الجزائر في المراتب الأخيرة

أصبحت المعرفة المصدر الأساسي لتنافسية أي دولة في السوق العالمية، بل صارت تحدد مسار تنمية وتطور الدول، وانعكس ذلك على تزايد اهتمام المؤسسات الدولية والحكومات المختلفة بالحديث عن اقتصاد المعرفة وقياس تطور الدول في مسار تحقيقها، وتسعى الجزائر كغيرها من الدول إلى الاندماج في هذا الاقتصاد باذلة جهود في سبيل تقدمها في المجال المعرفي.

إن اقتصاد المعرفة هو الاقتصاد الذي يلعب فيه نشوء واستثمار المعرفة دورا في خلق الثروة، والعديد من الاقتصاديين يربطون اقتصاد المعرفة بالصناعات التكنولوجية مثل خدمات الاتصالات والخدمات المالية.<sup>1</sup>

يوضح التقرير السنوي المقدم من طرف المنتدى الاقتصادي العالمي حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال ترتيب الجزائر فيما يخص المؤشرات الداعمة لاندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة من أصل 146 دولة شملهم هذا التقرير.

#### الجدول رقم 01: المؤشرات الداعمة لاندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة خلال الفترة 2014-2016

2016		2015		2014		السنة
القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	المؤشر
3.0	123	2.9	127	2.6	140	البيئة القانونية والسياسية
3.2	133	3.1	136	2.9	145	بيئة الأعمال والابتكار
4.6	89	4.4	94	4.0	102	المهارات
3.9	80	3.7	83	2.4	127	البنية التحتية

المصدر: زبير عياش، بوكحيل نسيم، تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة "حالة الجزائر، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 05، جوان 2017، ص 585.

وقد احتلت الجزائر المرتبة 96 من أصل 131 دولة في مؤشر المعرفة العالمي الذي تم الإعلان عن نتائجه خلال فعاليات قمة المعرفة 2017، والذي أطلقته مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة، بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ضمن مشروع المعرفة العربي، لتكون بذلك في ذيل ترتيب الدول. ويستند المؤشر على مؤشرات قطاعية تتمثل في التعليم قبل الجامعي، التعليم التقني والتدريب المهني، التعليم العالي، البحث والتطوير والابتكار، تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاقتصاد إضافة إلى مؤشر البيئات التمكينية.<sup>2</sup>

#### الجدول رقم 02: بعض المؤشرات الداعمة لاندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة خلال 2017

الرتبة	المؤشر
123	التعليم التقني والتدريب المهني
114	البيئة التمكينية
55	البحث والتطوير والابتكار

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على معطيات:

\* مؤشر المعرفة العالمي... الجزائر في المراتب الأخيرة، بتاريخ 18 ديسمبر 2017 من الموقع: [www.elikhbaria.com](http://www.elikhbaria.com)



## استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الاقتصاد المعرفي

من خلال الجدولين نلاحظ تطور في المؤشرات الداعمة لاندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة حيث تقدم سنة 2016 مقارنة بالسنتين السابقتين 2014-2015، كما يوجد تطور في مؤشر البحث والتطوير والابتكار خلال سنة 2017، الأمر الذي يدل على قيام الدولة الجزائرية ببذل الجهود لمواكبة التغيرات المتسارعة للتكنولوجيا الرقمية لتحسين الخدمة العمومية، وسعيها للتحويل إلى اقتصاد المعرفة من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف القطاعات، وبالرغم من ذلك فلا تزال الجزائر تحتل مراتب متأخرة في ترتيب الدول.

وفي سياق المتغيرات التي اجتاحت البيئة المالية الدولية إقليميا وعالميا، أصبح لزاما على البنوك الجزائرية زيادة عنايتها بجودة ما تقدمه من خدمات كأحد العناصر المحددة للقدرات التنافسية البنكية في السوق المحلية والأجنبية في ظل اقتصاد جديد مبني على المعرفة ما يعني تفاعل معادلة المال مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، فالانتقال إلى عصر المعلوماتية يعني ضرورة تكييف البنوك الجزائرية مع تغيرات وتطورات المحيط، هذا التكيف يقتض اتخاذ عدة إجراءات تعتمد أساسا على:<sup>3</sup>

- مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل البنكي؛
- تنوع الخدمات المصرفية؛
- الارتقاء بالعنصر البشري؛
- تطوير التسويق البنكي؛
- مواكبة المعايير الدولية؛
- ضرورة تفعيل دور الدولة والبنك المركزي لتطوير أداء الجهاز البنكي الجزائري.

وفيما يلي سنتطرق لدراسة مدى مواكبة البنوك الجزائرية للتطورات التكنولوجية، وكذا اهتمامها بالعنصر البشري والارتقاء بالكفاءات لمواكبة تطورات ومتطلبات الاقتصاد المعرفي.

## أخو الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك الجزائرية

إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية يكون القاعدة نحو الانطلاق في مشاريع رقمية أخرى، تنقل الاقتصاد الوطني نحو اقتصاد رقمي، إن الجزائر وبالرغم من الجهود المبذولة خاصة في المجال البنكي لم تصل بعد إلى مرحلة متقدمة من الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالرغم من التطور الملحوظ الذي شهده استخدام مختلف مؤشراتهما.

## أولا: استخدام شبكات ووسائل الاتصالات الإلكترونية

بادرت بعض البنوك الجزائرية بتطوير شبكات الكترونية للدفع والتسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماتها، وذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة وغير متوافقة وخصائص السوق البنكية في الجزائر.<sup>4</sup>

**1. الشبكة الاتصالية DZ-PAC:** هي شبكة تحويل البيانات للاتصالات الجزائرية لتحويل حزمة باستعمال معيار الآيتيو X25 للاتحاد العالمي للاتصالات السلكية واللاسلكية التي أطلقت منذ عام 1993، وهي تسمح بربط الأجهزة والشبكات الاتصالية حيث تتمثل مجالات استخدام هذه الشبكة في مختلف أصناف البرامج المستخدمة في الاتصالات بين البنوك، وقد وصلت نسبة إيصال البنوك الجزائرية بخط الشبكة X25 سنة 2004 نسبة 53% من طاقة الشبكة الكلية المخصصة للبنوك.

**2. الشبكة البنكية SWIFT:** تم انشاء هذه الشبكة بواسطة مؤسسة عالمية للاتصالات المالية بين البنوك، يتم من خلالها إنجاز التحويلات المالية والعمليات البنكية من خلال نظام واحد للاتصالات المالية بين البنوك، ولغة واحدة أيضا حيث تعتمد على نظم تشفير الكترونية لتحقيق السرية، الخصوصية، والأمان ويقع المقر الرئيسي للشبكة في بلجيكا.



## 3. الشبكة النقدية المشتركة ما بين البنوك RMI:

لقد أطلقت شركة (société algérienne d'automatisations des transactions SATIM interbancaires et de monétique) مشروع وضع نظام نقدي مشترك ما بين البنوك سنة 1996، نتج عنه إرساء الشبكة النقدية الالكترونية البنكية المشتركة، والتي تتضمن حظيرة الموزعات الآلية للأوراق النقدية (DAB distributeurs) (automatique de billets) الموزعة على كامل الوكالات البنكية والبريدية المستعملة لشبكة نقل DZ-PAC، حيث تقوم هذه الموزعات بمعالجة عمليات السحب المرتبطة بالبنوك الأعضاء وكذا التحويلات المالية المرتبطة بعمليات المقاصة الناتجة عن السحب.

3. الانترنت: إن استخدام الانترنت في المصارف الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية، وذلك من خلال التعريف بهذه المصارف وترويج خدماتها والإعلام بالنشرة وتطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.<sup>5</sup>

تمتلك معظم البنوك الجزائرية مواقع على شبكة الانترنت متفاوتة من حيث المعلومات المقدمة للمطلعين من بنك لآخر لما لها من دور في العمل المصرفي. إلا أن الغرض من هذه المواقع لا يتعدى استخدامها كأداة تعريفية وتسويقية للمصرف وليس كأداة فعلية للقيام بالعمليات والإجراءات المصرفية المتداولة بين العملاء والمصارف.

4. استخدام الهاتف: لا تزال الخدمات المقدمة من طرف البنوك الجزائرية لزبائنها عبر الهاتف الجوال تقتصر على الاطلاع على الأرصدة وطلب الصكوك، وكذا تحويل الأموال من رصيد إلى آخر داخل وكالات البنك إضافة إلى إمكانية دفع الفواتير الخاصة بالمعامل،<sup>6</sup> لذا يمكن القول أن البنوك الجزائرية لا تستخدم الهواتف النقالة في تقديم خدماتها رغم تطوره وانتشاره على كافة التراب الوطني. وعليها الاستفادة من عدد مشتركين خدمة الهاتف في تقديم خدماتها لجلب أكبر عدد من الزبائن.

## ثانيا: واقع أنظمة الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية

لقد بدأت الجزائر في تنفيذ مشروع تحديث أنظمة الدفع سنة 2006 بانطلاق مشروع نظام التسوية الاجمالية الفورية، ونظام المقاصة الالكترونية بدلا من المعالجة الورقية.

## 1. نظام التسوية الاجمالية الفورية (RTGS) Real Time Gross Settlement system

إن نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي،<sup>7</sup> وقد جاء هذا النظام لمواكبة معايير المعدة من طرف لجنة أنظمة الدفع والتسوية على مستوى بنك التسويات الدولية، وذلك في 15 ماي 2006، وفي الجدول الموالي نبين معلومات عن مختلف المعاملات التي تم خلال هذا النظام:

## الجدول رقم 03: المعاملات من خلال نظام التسوية الاجمالية الفورية (2006-2015)

السنوات	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
نسبة توفر النظام	-	-	%99.34	%99.56	%99.93	%99.77	%99.77	%99.99	%99.99	%100
عدد المعاملات	142373	176900	195175	205736	211561	237311	269557	290418	314375	334749
المبلغ مليار دج	750.6	313373	607138	649740	587475	680123	535234	358026	372394	265141

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الجزائر - 2008-2015.

من خلال الجدول يمكننا القول أن عدد المعاملات المالية ومبالغها في تزايد مستمر خلال الفترة 2006-2015، وأن هناك تحكّم في نظام التسوية الفورية، حيث بلغت نسبة توفر النظام 100% سنة 2015، مما يثبت الجهود المبذولة في مجال نظام التسوية الاجمالية الفورية.



## 2. نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات ATCI

إن عملية عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل لنظام RTGS هو نظام ACTI، دخل هذا النظام حيز التنفيذ في 15 ماي 2006، هذا النظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام **LES INSTRUMENTS DE PAIEMENT DE MASSE** صكوك، تحويل مالي، اقتطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية، وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل المسحات الضوئية (**scanners**) والبرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة، ووفق المعايير الدولية بهدف التحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن، حيث تتم عملية المقاصة بصورة آلية بين البنوك بالاعتماد على الربط الشبكي فيما بينها.<sup>8</sup> ويوضح الجدول الموالي تطورات المعاملات باستخدام نظام المقاصة الالكترونية:

## الجدول رقم 04: تطورات المعاملات باستخدام نظام المقاصة الالكترونية (2007-2015)

/عدد العمليات بالمليون والمبلغ مليار دج/عمليات التحويل بالمليون دج/

السنوات	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد العمليات	6.926	9.32	11.139	13.818	17.062	17.387	19.470	20.750	20.756
مبلغ العمليات	5452.188	7188.255	8534.729	8878.137	10581.6	11766.1	12661.6	13979.0	15892.0
نسبة عمليات البطاقة	/	%12.5	%17.2	%20	%28.4	%22.7	23.5%	%22	%14.9
عمليات التحويل	1.011	1.530	2.101	3.687	4.406	5.227	6.479	7.470	8.748

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على المعطيات تقارير بنك الجزائر السنوية 2008-2015-2015 <http://www.bank-of-algeria.dz/html/raport.htm>

من خلال الجدول نلاحظ أن هناك تطور مستمر في عدد عمليات المقاصة الالكترونية خلال الفترة 2007-2015، حيث تضاعف عدد هذه العمليات وقيمتها، كما أن هناك تطور في استخدام البطاقات وتراجع استخدامها في 2015 وهذا يدل على تفضيل المتعاملين لباقي أدوات الدفع الأخرى. كما عرفت عمليات التحويل تطورا مستمرا ليصل إلى 8.748 مليون دج عملية تحويل في 2015.

## ثالثا: واقع أدوات الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية

الدفع الإلكتروني هو منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توفرها الحكومة الجزائرية، بهدف تسهيل إجراء عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء وضمن وصول الخدمة. وتدعم خاصية الدفع الإلكتروني البطاقات الائتمانية الرئيسة بالإضافة إلى مختلف البطاقات البنكية، والخصم المباشر من الحساب.

1. الموزع الآلي للأوراق النقدية ونقاط نهائي البيع **ATM**: يعتمد مفهوم الصرافات الآلية على وجود اتصال بين الحاسب الرئيسي للبنك وآلة الصرف، بحيث يمكن استقبال بيانات الزبون بمجرد قيام الزبون بإدخال البطاقة في الصراف، وقد تطورا عدد الموزعات الآلية الموجودة في الجزائر وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

## الجدول رقم 05: عدد الصرافات الآلية وطريفات البيع لدى التجار خلال الفترة 2008-2015

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد الصرافات الآلية	544	574	636	647	543	475	539	570
عدد طريفات البيع	1984	2639	2897	3047	2965	2985	2737	3035

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على التقارير السنوية لبنك الجزائر 2008-2015.



استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاهتمام بالكفاءات البشرية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية في ظل الاقتصاد المعرفي

نلاحظ من خلال الجدول زيادة معتبرة في عدد الموزعات الآلية وأجهزة طرفيات البيع لدى التجار خلال الفترة 2008-

2015.

2. البطاقات البنكية: بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقة السحب مثل:<sup>9</sup>

\* بطاقة السحب من الصرافات الآلية DAB لمؤسسة البريد؛

\* البطاقات البنكية للسحب والدفع للبنوك التالية: القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، بنك البركة الجزائري.

#### الجدول رقم 06: عدد بطاقات CIB في الجزائر خلال الفترة 2008-2015

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد البطاقات المتداولة	339374	569558	979933	1056018	1075989	1098566	1125689	1142145

Source : <http://www.satim-dz.com/chiffres-cles.html>

في 04 أكتوبر 2016 خدمة الدفع الالكترونية متوفرة ل 11 بنك: 06 بنوك عمومية و 05 بنوك خاصة.<sup>10</sup>، وهناك

نوعين من بطاقة CIB التي تصدرها البنوك الجزائرية:<sup>11</sup>

- البطاقة الكلاسيكية: توفر عملية الدفع والسحب ما بين البنوك، وتمنح للزبائن وفق معايير تكون محددة لدى البنك؛
  - البطاقة الذهبية: وهي الأخرى تمنح وفق معايير تكون محددة لدى البنك، ولكن هذه البطاقة بالإضافة إلى العمليات السابقة، تمنح لحاملها ائتمان أكبر وسقوف سحب، وسرعة في إجراء التحويلات.
- والجدول الموالي يبين عدد استخدامات البطاقات البنكية في الجزائر:

#### الجدول رقم 07: عدد استخدامات البطاقات البنكية في الجزائر

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012	2013
عدد عمليات السحب	1912400	2613781	3763775	5271326	4582279	5280881
عدد عمليات الدفع	2051	1450	1805	5299	7729	7732
عدد عمليات طلب الرصيد	/	/	306707	677374	492840	473409

Source : <http://www.satim-dz.com/chiffres-cles.html>

يلاحظ من الجدول ارتفاع عدد البطاقات البنكية وتطور عدد عمليات الدفع وباستخدامها، وكذا عمليات السحب والإطلاع على الأرصدة، حيث أن عمليات السحب تشكل الحصة الأكبر من معاملات البطاقات البنكية ثم معرفة الرصيد أما بالنسبة لعمليات الدفع مكانة ضعيفة من حجم العمليات الكلية. وانخفاض هذه العمليات في سنة 2011 يعود لعملية غلق الحسابات غير مشغلة من قبل العملاء من طرف البنوك، وبالتالي تصبح البطاقة البنكية غير عملية آليا، إضافة الى توقيف عدد من البطاقات نتيجة لمخالفات عملية أو تقنية قام بها العملاء كالسرقة والضياع أو بطلب من العميل نفسه،

اخور الثالث: الاهتمام بالكفاءات البشرية في البنوك الجزائرية-ضرورة حتمية في ظل الاقتصاد المعرفي-

ويعتبر مفهوم الكفاءات البشرية من أهم المفاهيم التي تستدعي انتباه الكثير من المسيرين والمنظرين، ذلك لأن تلك الكفاءات هي المصدر الرئيسي للميزة التنافسية المستدامة.

إن البنوك تلعب دورا هاما ومحوريا في اقتصاديات الدول ما يتطلب تنمية وتطوير المورد البشري وذلك للارتقاء بجودة الخدمات المقدمة ورفع مستوايتها، كما أن المصارف الناجحة هي المصارف التي استطاعت تقضي على الثغرات والنواقص في كفاءة كوادرها، ومدى استعداد تلك الكوادر للتعامل مع التكنولوجيات المتطورة.



## أولاً: متطلبات تنمية الكفاءات البشرية المصرفية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن الكفاءات كل متكامل من المعرفة، المهارة، القيم، السمات، الدوافع، المفهوم الذاتي، حيث لا يستقيم تعريف الكفاءة إلا في ظل تكامل هذه المكونات مع بعضها البعض دون عزل مكون عن الآخر.<sup>12</sup>

ويعد العنصر البشري من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء المصرفي على اعتبار أن الكفاءة في الأداء هي الفاصل ما بين المصارف، فمهما تنوعت مصادر الكفاءة يظل العامل البشري وراءها، ومن أجل مساهمة أحدث ما وصل إليه العلم في مجال التكنولوجيا المصرفية ينبغي تطوير إمكانيات العاملين وقدراتهم لاستيعاب التطورات في مجال الخدمات المصرفية بما يحقق تحسین مستوى تقديم الخدمة المصرفية وتحقيق أفضل استخدام للموارد البشرية في المصارف الجزائرية، ويتطلب الارتقاء بالعنصر البشري تبني العديد من الاستراتيجيات نذكر منها<sup>13</sup>.

- الاستعانة ببيوت الخبرة ومكاتب الاستشارة الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم المصرفية؛
- وضع نموذج لتقييم أداء العنصر البشري، من خلال عدة معايير تأخذ في اعتبارها أداء الوحدة ودوره في تحقيق هذه النتائج؛
- الرفع من مستوى كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات؛
- إنشاء المعاهد المتخصصة وتطوير البحث العلمي في ميدان الخدمة المصرفية.

إن الثورة المعلوماتية والتكنولوجية ونسق التغيير المتواصل والمتسارع الذي طرأ على العالم جعل البنوك كغيرها من المؤسسات تعيد صياغة استراتيجياتها في تنمية كفاءاتها البشرية، حيث تأخذ بعين الاعتبار مختلف التكنولوجيات الأساسية للمعلومات والاتصال حيث تمثل تنمية الكفاءات أحد المقومات الضرورية في تحريك المعارف، القدرات، والسلوكيات في ظل الاقتصاد المعرفي بحيث لا تعتبر هدفاً فقط بل ووسيلة لتحقيق هدف أكبر هو الاستخدام الأمثل للموارد للوصول إلى أداء عال، وتولي البنوك الجزائرية اهتماماً كبيراً بتنمية كفاءاتها اعتماداً على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لما لها من تأثير كبير وفعال على تطوير معارف، مهارات وسلوكيات المورد البشري.

وللتعرف إلى مدى الاستفادة من تطبيقات تقنية المعلومات في مجال إدارة الموارد البشرية يمكن استخدام أحد المؤشرات الآتية لقياس مدى الاستفادة من تقنية المعلومات من عدمه:<sup>14</sup>

1. **معدل الابتكار التقني:** عن طريق اختيار واحد أو أكثر من مقاييس الأداء التقني للمنتجات أو العمليات الرئيسية أو الموارد البشرية، ورصد تقدمها عبر مرور الوقت؛
2. **إنتاجية البحوث والتطوير:** يمكن تحديد أي مقياس للإنتاجية كنسبة النمو أو نسبة التغيير في المخرجات إلى التغيير في المدخلات، وعلى سبيل المثال التحسن في أداء المنتج والعملية مقسوماً على الاستثمار الإضافي في البحوث والتطوير؛
3. **معدل العائد على الاستثمار في البحث والتطوير** وهو مقياس الربح الناتج عن قدر معين من الاستثمار في البحث والتطوير مقارنة بمقدار التكلفة.
4. **التنوع المعتمد على استخدام التقنية:** وذلك عن طريق قياس درجة النجاح في إنجاز الهدف من خلال نسبة المبيعات الناتجة من الجهود الخاصة بالتنوع.

ومن هنا يبرز دور مسؤول تقنية المعلومات في البنك في قيامه بتحديد برنامج تدريبي متخصص لأعضاء فريق العمل لتعزيز مواطن القوة، وتقليل نقاط الضعف، من خلال المعارف والمهارات المكتسبة التي يحتاجها فريق العمل، ومن الضروري تقديم التدريب في الوقت المحدد، مثل استخدام لغات برمجة جديدة أو التعامل مع الصعوبات والعوائق التي تعترض تنفيذ الأعمال ونلاحظ أن كثيراً من البنوك تقدم فرص التعلم والتدريب عن بعد لموظفيها، مما يساهم في تعلم مهارات محددة في أي وقت وأي مكان.





## ثانيا: اهتمام الدولة الجزائرية بتنمية الكفاءات البشرية بالقطاع المصرفي

صرّح وزير المالية الجزائري في سنة 1996 بأنه: "تحتاج الجزائر في هذه المرحلة من التحول إلى اقتصاد السوق إلى إطارات ذوي كفاءات عالية واللذين سيكونون في المستقبل محور تنافس مع غيرهم من المصرفيين والماليين العالميين".<sup>15</sup>

ولأجل ذلك سَطَّرت العديد من البرامج التكوينية لصالح البنوك الجزائرية، حيث تمثلت في تكوينات ذات المدى القصير، وأخرى ذات المدى المتوسط، وأخرى خاصة، إضافة إلى تكوينات لنيل شهادات بنكية، وذلك بمساعدة الشركة ما بين البنوك SIBF التي تتولى تكوين العمال في كل المجالات المصرفية، والتي دَعَّمت بالمدرسة العليا للبنوك في 1996 المتخصصة في تكوين الإطارات البنكية وغيرها من الطلبة.

## 1. برامج التكوين على المدى القصير: وتمثلت أهم هذه البرامج في:

- ✓ إعداد ملتقيات حول التقنيات والأساليب المعاصرة في التسيير بالتعاون مع الغرفة الفرنسية للتجارة والصناعة حيث خصّ هذا البرنامج المدراء ومسيري البنوك؛
- ✓ إحياء أيام إعلامية لتعميم فكرة البنك الجالس، وتكوينات خاصة بقروض الاستغلال وتقييم المشاريع الاستثمارية وطرق التقييم المالي للمؤسسات؛
- ✓ تكوين المكلفين بالزبائن (اللذين يشغلون مناصب البنك الجالس) فيما يتعلق برفع قدراتهم وتوسيع نشاطاتهم حول طرق النصح والإرشاد المالي للزبائن وكلّ ما يتعلق بالعلاقة مع الزبون من مجرد تقديم معلومات بسيطة له وعمليات الصندوق إلى غاية منح القروض وتتبع تسديدها؛
- ✓ تكوين العمال في المجال القانوني وتغطية القروض بالتعاون مع بنوك وخبراء؛
- ✓ تطوير مهمة الاستقبال والاتصال الخاصة بالمكلفين بالاستقبال، أمانات السر، عمال المقسم الهاتفي، عن طريق نظام تكوين بالتعاون مع خبراء أجنبيين متخصصين في هذا المجال.

## 2. برامج التكوين على المدى المتوسط: وتمثلت في تكوينات تهدف إلى:

- وضع كلّ عامل في المنصب المناسب له؛

- حذف الفرق ما بين مستوى أهلية الأفراد ومتطلبات المنصب.

3. برامج التكوين الخاصة: تأخذ هذه التكوينات شكل ملتقيات منظمة من طرف الشركة ما بين البنوك SIBF إذ تعالج العديد من المواضيع المتعلقة بوظائف البنك كعمليات الصندوق، الخصم، القروض المستندية... الخ.

4. التكوينات المانحة للشهادات: من بين أهم وسائل تشجيع المعرفة في المؤسسات ضرورة دفع العمال لاستكمال دراساتهم في المجالات المتعلقة بعملهم مع تسديد كلّ تكاليف الدراسة، وهذا ما سعت إليه كلّ البنوك الجزائرية خلال السنوات الأخيرة حيث تم إعداد برامج تدريس للمصرفيين حسب مستوياتهم لكي تسمح لهم برفع قدراتهم العملية في المجال البنكي والمالي بحيث تمنح لهم شهادات تتمثل في:

- شهادة الثقافة البنكية: وهي دراسة خاصة بكلّ العمال ذوي المستوى الرابعة متوسط إلى غاية الثالثة ثانوي؛
- إجازة بنكية: ويتعلق بكلّ العمال ذوي شهادة البكالوريا، شهادة الثقافة البنكية، شهادة نجاح في المحاسبة أو الإعلام الآلي، حيث تقدر مدّة الدراسة بثلاثة (3) سنوات؛
- شهادة تحضيرية للدراسات العليا البنكية: وهي تخصّ كلّ العمال ذوي شهادة البكالوريا + 3 سنوات جامعية، أو ليسانس في شعب أخرى غير الاقتصاد والتسيير والمحاسبة والمالية، حيث تدوم الدراسة مدّة سنة واحدة؛



➤ **شهادة في الدراسات العليا للبنوك:** وتخص كلّ العمال ذوي شهادة الليسانس في الاقتصاد أو التسيير أو المحاسبة أو المالية، إجازة بنكية، شهادة، والتي يجب أن يكون معدل متحصليها مساوي أو يفوق 20/12، إذ تقدّر مدّة هذا التكوين بثلاث (3) سنوات. ويمكن للمؤسسات المصرفية تدعيم استراتيجياتها التنموية لكفاءات مواردها البشرية من خلال العمل على التركيز على النقاط التالية:<sup>16</sup>

- ✓ عمل المصرف على استقطاب العناصر البشرية الذين يمتلكون مهارات وخبرات كافية في مجال التخطيط والتنظيم والرقابة لشغل المواقع الإدارية المهمة إضافة إلى العناصر البشرية من ذوي المهارات الفنية والتقنية في مجالات الأعمال المختلفة؛
  - ✓ امتلاك المصرف نظام معلومات للموارد البشرية يمتاز بالدقة والحداثة وسرعة التنفيذ يميزه عن المصارف المنافسة؛
  - ✓ ضرورة أن يولي المصرف اهتماماً كبيراً بالأفكار والمعالجات التي يقترحها العاملون المتميزون لمعالجة مشكلات العمل؛
  - ✓ امتلاك المصرف شبكة لإدارة تقنيات معلومات الموارد البشرية المحوسبة تمكنها من تنفيذ خططها وبرامجها الخاصة بالموارد البشرية بكفاءة وفاعلية؛
  - ✓ اهتمام المصرف بأداء الزبائن ومقترحاتهم وتفضيلاتهم في تقديم خدمات جديدة وإجراء تحسينات على الخدمات المقدمة إليها والاستغناء عن غير المعقول منها؛
  - ✓ تشجيع المصرف روح الإبداع والابتكار لدى العاملين لديه؛
  - ✓ تشجيع المصرف على إقامة الحلقات النقاشية بين الموظفين لاستثمار طاقاتهم الفكرية.
- وفي الأخير يمكننا القول أن تطوير الكفاءات ليست مهمة البنوك بمفردها بل يتعين اقحام العديد من الجهات في هذا المضمار لاسيما قطاع التربية والتكوين الذي يقع على عاتقه عبء رفع نوعية خدمات التعليم العام والتقني والتكوين المهني في إطار منظومة وطنية عصرية تساهم في توفير كفاءات عالية وقدرات خلاقة.

#### الخاتمة:

إن اقتصاد المعرفة هو مرحلة متطورة وحديثة للاقتصاد وهو ذلك الاقتصاد الذي نتج عن تقدم المعلومات بعد العصر الصناعي، يقوم على فهم جديد لدور المعرفة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ورأس المال البشري في تطوير الاقتصاد وتملك الجزائر والقطاع المصرفي الجزائري المقومات الضرورية التي تمكنه من انطلاقة فعلية نحو تطوير خدماته ورفع من مستوى الأداء للاندماج بالاقتصاد الجديد. إلا أنها وبالرغم من الجهود المبذولة تبقى تحتل المراتب الأخيرة في الترتيب العالمي.

يعد التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر المعرفة، حيث اهتمت البنوك الجزائرية اهتماماً كبيراً بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحوايب الآلية وتطويرها بكفاءة عالية، وعلى الرغم من ذلك فإن المنظومة المصرفية الجزائرية مازال ينتظرها الكثير من الإصلاحات نتيجة التحديات الكبرى المرتبطة بالأسواق المصرفية العالمية، وما تزال بعيدة عن ركب بنوك ومؤسسات الدول المتقدمة، ويعود السبب في ذلك إلى أن الإصلاحات التي شملت البنوك الجزائرية لم تكن تهدف في أساسها إلا إلى تطوير عمل البنوك ورفع مشاركتها في تنمية الاقتصاد بصورة مادية مع اهتمام ضئيل بالمهارات، والكفاءات... فهي تعاني من قلة مر دورية كفاءتها و ضعف فعاليتها و انعدام روح المبادرة و الخلق و الإبداع لديها.



- <sup>1</sup> سمية بوران، عبد اللطيف شليل، رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية في ظل الاقتصاد المعرفي، مجلة الاستراتيجية والتنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، العدد 05، جويلية 2013، ص 80.
- <sup>2</sup> مؤشر المعرفة العالمي... الجزائر في المراتب الأخيرة، بتاريخ 18 ديسمبر 2017 من الموقع: [www.elikhbaria.com](http://www.elikhbaria.com)
- <sup>3</sup> محمد بوقوم، خير الدين معط الله، المعلوماتية والجهاز البنكي، حتمية تطوير الخدمات المصرفية، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي-واقعي وتحديات-، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 14 و 15 ديسمبر 2004.
- <sup>4</sup> زبير عياش، نسيم بوكحيل، تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة "حالة الجزائر"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 05، جوان 2017، ص ص 588-589.
- <sup>5</sup> كمال آيت زيان، حورية ايت زيان، الصيرفة الالكترونية في الجزائر، مداخلة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الخامس نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية الكترونية، جامعة فيلاديلفيا، عمان، الأردن، 04 و 05 جويلية 2007.
- <sup>6</sup> زبير عياش، نسيم بوكحيل، مرجع سبق ذكره، ص 590.
- <sup>7</sup> كمال آيت زيان، حورية ايت زيان، مرجع سبق ذكره.
- <sup>8</sup> modernisation des systèmes de paiement, sur le site: [www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz)
- <sup>9</sup> زبير عياش، سمية عبابسة، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر، العدد 46، ديسمبر 2016، ص 348.
- <sup>10</sup> Mohammed Lazreg, Goudih Djamel Torqui, Un essai d'analyse sur l'utilisation de la carte électronique de retrait et de paiement interbancaire (CIB) en Algérie, journal of economie& financial research, sixth issuel, décembre 2016, p 33.
- <sup>11</sup> <http://www.bdl.dz/carte.html>
- <sup>12</sup> حمدي أبو القاسم الأخضر، دور التعلم غير الرسمي في تنمية كفاءات الموارد البشرية، مجلة دراسات، جامعة الأغواط، العدد 43، جوان 2016، ص 250.
- <sup>13</sup> علي قابوسة، المصارف الالكترونية: الفرص والتحديات حالة الجزائر، المؤتمر العلمي المغربي الأول حول المعلوماتية والقانون، طرابلس، ليبيا، 28 الى 29 أكتوبر 2009.
- <sup>14</sup> خالد بن مرزوق العتيبي، محمد أمين عبد الصمد مرغلاني، المواءمة بين تقنية المعلومات ونظم إدارة الموارد البشرية في الشركة السعودية للصناعات الأساسية (سابك)، مجلة اعلم، العدد 11، أكتوبر 2012، ص 215.
- <sup>15</sup> زينة بن وسعد، سمرة مباركي، المعرفة في البنوك الجزائرية، الملتقى الدولي "المعرفة الركيزة الجديدة والتحديات التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 12-13 نوفمبر 2005.
- <sup>16</sup> مصطفى بدوي، محمد غردوي، الاستراتيجية التنموية للكفاءات البشرية في المؤسسات المصرفية في ظل الاقتصاد المعرفي، الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة الشلف، 04 و 05 ديسمبر 2007.

