

دور الشبائيك الآلية في تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

The role of automated windows in the development of electronic banking transactions in Algeria

معطالله محمد*

مخبرهانات الاستثمار والتنمية المستدامة بالمناطق الحدودية، جامعة تامنغست- الجزائر

Maatallah_mohammed@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2024/05/02

تاريخ القبول: 2024/03/13

تاريخ الإستلام: 2024/01/19

ملخص:

يهدف هذا المقال إلى دراسة وتحليل واقع استخدام الشبائيك الآلية وتقييم مساهمتها في تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على وصف وتحليل مختلف الإحصائيات والمعطيات الخاصة بهذا الموضوع.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ازدياد عدد الشبائيك الآلية في الجزائر خاصة بعد جائحة كورونا مما أدى إلى ارتفاع عدد وحجم المعاملات المصرفية الإلكترونية واستخدام وسائل الدفع الإلكتروني، غير أن الشبائيك الآلية لا تزال تعاني من ضعف في تقديم الخدمات وانخفاض مستوى تواجدها في العديد من المناطق عبر الوطن. الكلمات المفتاحية: شبك آلي، خدمة مصرفية إلكترونية، بطاقة إلكترونية، دفع إلكتروني، الجزائر.

تصنيفات L 94; G20 ; R00:JEL

Abstract:

This article aims to study and analyze the reality of the use of automated windows and evaluate their contribution to the development of electronic banking transactions in Algeria, to achieve this, the study adopted to describe and analyze the various statistics and data on this subject.

The study concluded a set of results, the most important of which is the increase in the number of automated windows in Algeria, especially after the Corona pandemic, which led to an increase in the number and volume of electronic banking transactions and the use of electronic payment methods, but the automated windows are weak in providing services and their number is few in the country.

Keywords: Automated windows, e-banking, e-card, electronic payment, Algeria.

Jel Classification Codes:L 94;G20 ; R00.

* المؤلف المراسل.

أدت التطورات التكنولوجية الحديثة إلى ثورة في مختلف النشاطات الاقتصادية، وقد استفاد القطاع المالي والبنكي منها استفادة منقطعة النظير، حيث عملت هذه التطورات إلى إحداث ثورة إبداعية وابتكارية في الأعمال المصرفية التي تقدمها المؤسسات في هذا القطاع، لذا أصبحت البنوك والمؤسسات المالية تتسابق على امتلاك قدر كاف من المعرفة التي تقودها إلى الإبداع والابتكار لتحسين الخدمات المقدمة لعملائها، مما أدى إلى ابتعاد المصارف عن الخدمات التقليدية واتجاهها نحو الخدمات الإلكترونية الحديثة، إذ بادرت دول كثيرة في العالم إلى تطوير وتحسين بنية بنوكها باعتمادها على التقنيات الرقمية الحديثة لانتاج خدمات مصرفية متميزة ومبتكرة، وتطوير أساليب تقديم الخدمات الكلاسيكية، ولعل أكثر ما يجذب البنوك والزبائن سوية في عصرنا الحالي هو الخدمات المصرفية الإلكترونية، فقد أصبحت اليوم بمثابة مقياس لتطور وتقدم البلد وذلك لما يعكسه هذا المقياس من ازدهار في الصناعة المصرفية.

من جهة أخرى، فإن الخدمات المصرفية الإلكترونية الحديثة تعتمد على الشبابيك الآلية أو المنصات الإلكترونية المنتشرة عبر فضاء الأنترنت أو على المناطق الجغرافية للبلد، إلا أن كسب رضا الزبائن عن هذه الخدمات مرهون بوجودها وهو ما لا يتحقق في كل الأحيان.

1.1 الإشكالية:

لقد أدركت الجزائر على غرار مختلف الدول أهمية دمج التقنيات الحديثة في البنوك والمؤسسات المالية من أجل الرقي بمستوى تقديم الخدمات المصرفية، لذا فقد قامت البنوك العمومية والبنوك الخاصة بتبني هذا النهج الحديث في تقديم الخدمات، كما وسعت مؤسسة بريد الجزائر وهي أكبر مؤسسة من حيث عدد المشتركين في الجزائر دائرة الشبابيك الآلية التابعة لها واستحدثت منصة إلكترونية للمعاملات المالية، غير أن المتأمل لواقع الحال لمستوى التطور في الخدمات المالية الإلكترونية بالجزائر يلمس هذا التأخر الملحوظ مقارنة بدول الجوار وبقية دول العالم رغم الجهود المبذولة في هذا المجال.

وبناء على ما تقدم تأتي هذه الورقة البحثية لمعالجة الإشكالية الرئيسية التالية:

ما مدى مساهمة الشبابيك الآلية في تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر؟.

وتندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية المتمثلة فيما يلي:

- هل تعتبر كثافة الشبابيك الآلية بالجزائر كثافة مثالية؟؛
- ما هو مستوى جودة الخدمات المقدمة من الشبابيك الآلية بالجزائر؟؛
- هل تساهم الشبابيك الآلية بالجزائر في تطور عدد وحجم المعاملات المصرفية الإلكترونية؟.

2.1 الفرضيات: بناء على الملاحظات القبلية للباحث فإنه يمكن تصور الفرضيات لتساؤلات الدراسة وهي:

- تتواجد الشبابيك الآلية بالجزائر بأعداد كافية وفي المناطق والأماكن المناسبة؛
- لا تقدم الشبابيك الآلية بالجزائر الخدمات المصرفية بالجودة المطلوبة؛
- تساهم الشبابيك الآلية بالجزائر في تطور عدد وحجم المعاملات المصرفية الإلكترونية.

3.1 أهمية البحث:

نظرا للاهتمام الذي توليه الدول والحكومات لموضوع التحول الرقمي في كافة المجالات فإن هذه الدراسة تعتبر من الدراسات الحديثة والمهمة في ظل تطور التكنولوجيا واستعمال تقنيات الذكاء الاصطناعي، لذا ارتأينا من خلال هذه الدراسة

إبراز أهمية دور الشبائيك الآلية في تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية بالجزائر، فقد غدا من المهم الآن استعمال التقنيات والوسائل الحديثة التي تعود بالنفع الكبير على الزبائن والمؤسسات المالية على حد سواء في تقديم الخدمات من ناحية السرعة والدقة وتقليل تكاليف أداء الخدمة المصرفية.

4.1 أهداف البحث: تتمثل الأهداف الرئيسية لهذا البحث فيما يلي:

- البحث عن أسباب تأخر تحديث وعصرنة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر؛
- تقييم استعمال الشبائيك الآلية في الجزائر؛
- تقديم توصيات ومقترحات لتحسين جودة خدمة الشبائيك الآلية بالجزائر.

5.1 المنهج المتبع:

وفقا للإشكالية المطروحة سلفا والفرضيات الموضوعية فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة كونه يتلائم مع موضوع البحث، وذلك بوصف وتحليل مختلف الإحصائيات الخاصة بالموضوع.

6.1 الدراسات السابقة:

- ❖ دراسة الباحثين: سعدون رفيق وبومدين يوسف سنة 2019، وكان الهدف من البحث قياس رضا الزبائن على خدمات الشبائيك الآلية لبريد الجزائر بولاية المسيلة وتحليل من خلال نموذج رضا الزبائن لكانو، واعتمادا على المنهج الوصفي واستعمال الاستبيان الذي شمل 130 زبونا خلصت الدراسة إلى تصنيف حزمة الخدمات الموجودة بالشبائيك الآلية إلى ثلاثة عوامل هي: عوامل الأداء ممثلة في العمل بدون توقف وخدمة تقديم كشوفات واضحة، أما عوامل الجاذبية فحازت على ثلاثة خدمات هي: تواجد الشباك الآلي في الأماكن الأهلة بالسكان وإمكانية وصول رسالة نصية وتقديم خدمات أخرى، أما العوامل المحايدة فتضمنت خدمتي تقديم الشباك الآلي لمبالغ غير محدودة والقيام بالمقاصة الآلية.
- ❖ دراسة الباحثين مريم بن شريف ومنية خليفة سنة 2023 بعنوان (واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر وآفاق المستقبل- البطاقة الذهبية نموذجاً) وهدف البحث إلى دراسة تطور استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر في الفترة 2016-2022 مع إشارة إلى البطاقة الذهبية، وبعتماد المنهج الوصفي توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن الأفراد والتجار يستعملون بطاقات الدفع الإلكتروني بصفة ضعيفة ومحدودة ونقصا لثقافة الوعي المصرفي لدى هذه الفئات فيما يتعلق بأهمية الدفع الإلكتروني، كما خلصت الدراسة إلى أن ضعف تدفق الأنترنت يعتبر عائقا أمام عملية التحول إلى الاقتصاد الرقمي.
- ❖ دراسة الباحثين دعبوز سعاد وفرحي كريمة سنة 2021 بعنوان (واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر) وكان الهدف من دراستهما هو استعراض واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر، وأهم المجالات والمؤسسات التي أدرجت خدمة الدفع عبر الأنترنت في نشاطها، واتباع المنهج الوصفي التحليلي خلصت الدراسة إلى تقسيم تاريخي لتطور الدفع الإلكتروني في الجزائر فقد كانت بدايته من خلال خدمات الدفع عبر الأنترنت في قطاع الخدمات كمرحلة أولى والمتضمن مجال التأمين، فيما انتقل الدفع الإلكتروني إلى مجال الاتصال من خلال دفع فواتير الهاتف واشتراكات الأنترنت، وفي مجال الطاقة عن طريق دفع فواتير الكهرباء والماء عبر الأنترنت باستعمال بطاقة الدفع، كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التحديات التي تواجه تطور الدفع الإلكتروني أهمها ضعف شبكة الأنترنت ونقص ثقافة التعاملات الإلكترونية ومشاكل تتعلق بالشبائيك الآلية في الجزائر.

2. الإطار النظري للدراسة

في ظل التطور الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة وشيوع استخدام الانترنت وازدياد مستخدميها والتطور الهائل في تقنيات الحاسوب والذكاء الاصطناعي ضمن مفاهيم الأعمال والتجارة الإلكترونية، تطورت الخدمات المصرفية من الطابع الكلاسيكي إلى خدمات مصرفية إلكترونية.

1.1. الخدمات المصرفية الإلكترونية

الخدمات المصرفية الإلكترونية هي خدمات مصرفية تستند إلى التكنولوجيا الحديثة التي يشارك بها العميل بشكل تفاعلي بمساعدة وسائل الاتصال الإلكترونية، كما عرفت بأنها إجراء العمليات المصرفية بطريقة مبتكرة من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية سواء تعلق بالأعمال المصرفية التقليدية أم الجديدة، وتقتصر صلاحية الدخول إلى الخدمة المصرفية الإلكترونية على المشاركين فيها فقط، وفقا لشروط الإثبات التي يحددها البنك، وذلك من خلال شبكة الأنترنت والهاتف المحمول وأجهزة الصراف الآلي وغيرها عن طريق استخدام وسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية والمعلومات وتقنيات الوسائط المتعددة (حلوس، بقاط، ودوه، 2021، 116). كما تعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها: منتجات مصممة لأغراض الخدمات المصرفية عبر الأنترنت والتي يمكن الوصول بها بسهولة وأمان إلى الحساب المصرفي، حيث تعد آمنة وفعالة على مدار 24 ساعة، ومن خلال التعريف تتضح عدة مزايا توفرها ممارسة الخدمات المصرفية الإلكترونية، فيمكن للزبائن الوصول للحسابات بسهولة ودون جهد، وتعطي القدرة على نقل الأموال بين حسابات مختلفة، وإجراء مدفوعات عبر القنوات الإلكترونية (يوسف، عادل، وأمينة، 2018، 23).

وقد أصبح مصطلح الخدمات المصرفية الإلكترونية شائعا في أوائل الثمانينات من القرن الماضي في إشارة إلى الكمبيوتر للوصول إلى الخدمات المصرفية عبر خط الهاتف، وظهرت الخدمات المصرفية الإلكترونية لأول مرة في نيويورك عام 1981، حيث تم طرحه من قبل البنوك الكبرى في تلك المدينة، سيتي بنك، شيزمانهاتن، أما في المملكة المتحدة فقد بدأت البنوك في تبني هذا المفهوم عام 1983 حيث كان بنك اسكتلندا أول من قام بذلك، وكانت الخدمات المصرفية الإلكترونية المبكرة أساسية وتغطي خدمات مثل عرض كشوف الحسابات المصرفية ودفع الفواتير عبر الأنترنت دون أن تكون معاملة كاملة... وبدأت الخدمات المصرفية الإلكترونية في التطور بالفعل منذ عام 1995 عندما سمح بنك ميريلاند الرئاسي وهو بنك أمريكي بفتح الحسابات المصرفية على الأنترنت، وفي منتصف عام 2004 كان أكثر من 17 من الأمريكيين يستخدمون بالفعل الخدمات المصرفية الإلكترونية (مزيود ودومي، 2022، 466).

2.2 أدوات الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تقوم الصيرفة الإلكترونية على مجموعة من الأدوات هي كالاتي:

- ❖ المنصات الإلكترونية: هي عبارة عن أرضيات عن بعد تعتمد على تكنولوجيات الويب وتتألف من عرض تقني وتجاري متماسك من أجل النفاذ إلى عالم من الخدمات يمكن بثها أو توفيرها على الخط، وتكون مدفوعة أو مقدمة بصفة مجانية والوصول إليها إما محدود أو غير محدود (بوعتليو سامي، 2022، 14).
- ❖ الصيرفة عبر الهاتف: تعد الهواتف الذكية من قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يستطيع المصرف من خلاله الرد على استفسارات العملاء، وتقديم خدمات أخرى مثل تسديد فاتورة أو إجراء عمليات دفع أو تحويل مبالغ نقدية لجهات معلومة، طلب خدمات كدفتر الشيكات، وتعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط فروع المصرف الواحد ككل (عمران و موراد، 2016، 172).

❖ البطاقات الإلكترونية: تعد البطاقات البنكية الإلكترونية من أهم وسائل الدفع الإلكتروني التي توسع نطاق استخدامها مع انتشار عمليات التجارة الإلكترونية، وهي تدخل ضمن نطاق الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف كوسيلة دفع وتصنف حسب طبيعتها إلى: بطاقات ائتمانية وبطاقات الدفع، بطاقات الذكوية وبطاقات الصرف الشهري، (زياني، 2023، 236)

الشبابيك الآلية: الشباك أو الصراف الآلي هو جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفا تلبي العديد من الحاجات المصرفية لصالح العملاء على مدار 24/24 سا، وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي، وتمثل هذه الشبابيك فيما يلي (مزيودو دومي، 2022، 469):

— الموزع الآلي للأوراق (DAB): وهو آلة تسمح للزبون بالحصول على مبالغ مالية عن طريق بطاقة إلكترونية دون الذهاب للبنك.

— الشباك الآلي البنكي (GAB): هو آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، تقدم خدمات مالية أكثر من سابقتها فبالإضافة إلى السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، تحويل الأموال من حساب إلى آخر، طلب الصك، وهي متصلة جميعا بالحاسوب الرئيسي للبنك.

— نهائي نقطة البيع الإلكترونية (TPE): تسمح هذه التقنية بتسوية العمليات التجارية بين المشتري والبائع بخصم قيمة مشتريات المشتري من رصيده بعد أن يمرر البائع البطاقة الائتمانية على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك.

3. مساهمة الشبابيك الآلية في تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية بالجزائر

1.3 البطاقات الإلكترونية في الجزائر

يستدعي وجود قنوات الصيرفة الإلكترونية توفير البطاقات الإلكترونية، لذا تعمل السلطات النقدية في الجزائر على زيادة هذا النوع من البطاقات وتحفيز المواطنين للتعامل بها في كل التعاملات المالية، ومن أشهر البطاقات الإلكترونية وأكثرها استخداما هي البطاقة الذهبية لبريد الجزائر والبطاقة الإلكترونية ما بين البنوك.

فالبطاقة الذهبية هي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر توفر معيار الأمان الدولي، وتحمل الرسم البياني لبريد الجزائر، ويمكن لحامل هذه البطاقة إجراء مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني، كما يمنح بريد الجزائر بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية لزيائته الذين يملكون حسابات بريدية جارية بعد تقديمهم طلبا للحصول عليها (بن شريف و خليفة، 2023، 63)، أما بالنسبة للبطاقة الإلكترونية ما بين البنوك (CIB) فهي بطاقة إلكترونية ذات استعمال شخصي مستندة على حساب بنكي صادرة عن أحد البنوك المعتمدة في الجزائر عمومية أو خاصة، حيث أصدر بنك الجزائر تعليمة رقم 04/05 المؤرخة في 02 أوت 2004 التي تحدد الشكل ومواصفات التقنية لكل البطاقات البنكية المستعملة في الجزائر، حيث يجب أن تستوفي معايير الأمان الدولي (دعبوز وفرحي، 2021، 81). وفي سنة 2023 أحصت الجزائر أكثر من 15 مليون بطاقة إلكترونية، موزعة حسب الجدول التالي:

دور الشبابيك الآلية في تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

الجدول 01: توزيع البطاقات الإلكترونية في الجزائر

السنوات	بطاقة ما بين البنوك		مجموع البطاقات
	البطاقة الشخصية	بطاقة الأعمال	
2021	2 768 285		11 609 624
جويلية 2023	3 603 494	171 030	15 371 853

المصدر: من إعداد الباحث بناء على معطيات مؤسسة تجمع النقد الآلي.

يظهر جليا من نتائج الجدول التطور الحاصل في إصدار البطاقات الإلكترونية فبعد ما كان عدد لا يصل إلى عتبة 10 ملايين بطاقة في سنة 2020 (9621017) ارتفع عددها إلى أكثر من 15 مليون سنة 2023 بزيادة تفوق الـ 50% في سنتين فقط، وهو دليل على الجهود المبذولة من طرف البنوك التجارية أو مؤسسة بريد الجزائر من أجل زيادة عدد المشتركين في تبني الخدمات المالية الإلكترونية، ومن ناحية أخرى نلاحظ أن عدد البطاقات الذهبية لبريد الجزائر تمثل نسبة كبيرة من مجموع البطاقات (75%)، وهذا راجع إلى طبيعة نشاط هذه المؤسسة العمومية وانتشارها عبر ربوع الوطن، فيما تبقى البنوك التجارية محصورة في المناطق الحضرية كما أن خدماتها لا تحظى بالقبول من طرف جميع المواطنين للأسباب العقائدية على وجه عام.

2.3 الشبابيك الآلية في الجزائر

وحيث أن موضوع الدراسة هو تأثير الشبابيك الآلية فوجب استعراض أنواع هذه الشبابيك وتطورها في الجزائر وهو

ما تقدمه معطيات الجدول الموالي:

الجدول 2: تطور الشبابيك الآلية في الجزائر

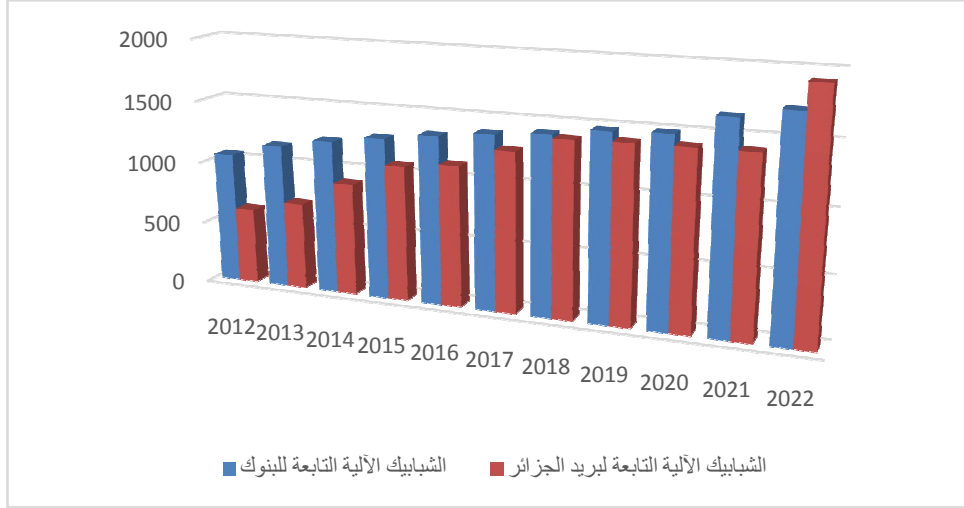
السنوات	الشبابيك الآلية التابعة للبنوك	النسبة	الشبابيك الآلية التابعة لبريد الجزائر	النسبة	المجموع
2012	1050	63,41%	606	36,59%	1656
2013	1155	62,47%	694	37,53%	1849
2014	1227	57,77%	897	42,23%	2124
2015	1286	54,38%	1079	45,62%	2365
2016	1341	54,45%	1122	45,55%	2463
2017	1387	52,18%	1271	47,82%	2658
2018	1421	50,50%	1393	49,50%	2814
2019	1477	51,27%	1404	48,73%	2881
2020	1493	51,48%	1407	48,52%	2900
2021	1644	53,85%	1409	46,15%	3053
2022	1720	47,25%	1920	52,75%	3640

المصدر: من إعداد الباحث بناء على معطيات بنك الجزائر و بريد الجزائر.

يتبين لنا من خلال القراءة الأولية لمعطيات الجدول التطور الملحوظ والمستمر في عدد الشبابيك الآلية إجمالا سواء التابعة للبنوك أو التابعة لمؤسسة بريد الجزائر، فقد بلغ عددها 3640 شبكا في سنة 2022 بعد أن كان لا يتجاوز 1656 شبكا سنة 2012 مسجلة ارتفاعا بمقدار 120% في ظرف عشر سنوات، وقد اختلفت وتيرة الزيادة في عدد الشبابيك الآلية من سنة لأخرى ومن نوع إلى نوع آخر، فأكبر زيادة سنوية سجلتها البطاقات البنكية هي 10.11% سنة 2021 بفارق 151 شبكا، بينما سجلت أكبر زيادة في بطاقات بريد الجزائر في سنة 2022 بنسبة مئوية سنوية تجاوزت 36%. وهما تكن هذه

الوتيرة في الزيادة فإنه لا يفوتنا أن ننوه إلى التقارب شبه المتعادل في نوع الشبابيك الآلية المنتشرة في الجزائر خصوصا في السنوات الأخيرة بعد أن كانت البطاقات الآلية البنكية هي الأكثر تواجدا في السنوات الأولى للدراسة (2012، 2013، 2014). والشكل الموالي يوضح هذا النمو السنوي لعدد الشبابيك الآلية في الجزائر

الشكل 1: تطور عدد الشبابيك الآلية في الجزائر (2012-2022)



المصدر: من إعداد الباحث بناء على معطيات الجدول 02.

إذ نلاحظ من خلاله سيطرة الشبابيك البنكية في بداية الفترة، أما في نهايتها وبالضبط في سنة 2022، فقد عرفت بطاقات بريد الجزائر ارتفاعا كبيرا متجاوزة 1900 شابكا آليا وهو ما جعلها تحوز على نسبة تمثيل تفوق 52% في هذا النسيج. وهو ما يؤكد سعي القائمين على مؤسسة بريد الجزائر مواكبة التطورات التكنولوجية وتلبية طلبات الزبائن بزيادة عدد هذه الشبابيك وبالأخص في المناطق الريفية.

ولعله من المفيد جدا في هذا الشأن أن نقارن كثافة الشبابيك الآلية في الجزائر ببعض الدول، فحسب الإحصائيات فقد بلغ عدد سكان الجزائر 556 185 45 سنة 2022 أي أن معدل الكثافة للشبابيك هي 12413 فرد للشباك الواحد، وهو معدل ضعيف جدا مقارنة بالمعدل في المغرب مثلا في نفس السنة إذ بلغ 8017 فردا للشباك الواحد وبعيد جدا عن معدله في دول العالم المتقدم إذ يصل إلى أقل من 500 فردا للشباك الواحد، علاوة على ذلك فإن المواطنين عادة ما يشكون من سوء الخدمات المقدمة من طرف هذه الشبابيك الآلية نتيجة عدم توفر المبالغ المطلوبة في كل وقت أو بسبب تعطل الشبابيك الآلية وعدم إصلاحها لفترة طويلة وهو ما يؤدي إلى تدمير المستخدمين لهذه الشبابيك، وهو ما أشارت إليه معظم الدراسات المهمة بجودة خدمات الشبابيك الآلية بالجزائر على غرار دراسة الباحثين سعدون رفيق وبومدين يوسف (تحسين أداء الشبابيك الآلية لبريد الجزائر عن طريق رضا الزبون) أو دراسة الباحثين دعبوز سعاد وفرحي كريمة (واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر).

3.3 تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

مما لا شك فيه ان المعاملات المصرفية الإلكترونية في العالم وفي الجزائر عرفت ارتفاعا كبيرا خاصة بعد جائحة كورونا 2019، فقد كان لها تأثير كبير في زيادة استعمال التقنيات التكنولوجية وتفادي التعاملات اليدوية في كل النشاطات البشرية، ولا سيما في مجالات التجارة والأعمال، إذ كان من الضروري على الأفراد تعلم طرق الدفع الإلكتروني وإجراء المعاملات المالية عبر الأنترنت واستغلال التكنولوجيات الحديثة قدر ما يمكن لتفادي الإصابة بفيروس كورونا.

دور الشبابيك الآلية في تطور المعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

ولعله من المفيد هنا ذكر أن الجزائر استفادت كثيرا من هذه الأزمة في إقناع المواطنين بتبني وسائل الدفع الإلكتروني بعد أن ساد تخوف كبير نحو هذه الوسائل لسنوات طويلة، فقد ارتفع عدد العمليات المالية الإلكترونية عبر مختلف الوسائط الإلكترونية وهو ما توضحه الإحصائيات في الجدول التالي:

الجدول 3: تطور العمليات المالية الإلكترونية في الجزائر (2020-2022)

المجموع	العمليات المالية عبر الشبابيك الآلية		العمليات المالية عبر نهائيات الدفع		العمليات المالية عبر الأنترنت		السنوات
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
63 734 670	91,68%	58 428 933	1,12%	711 777	7,21%	4 593 960	2020
97 694 664	89,79%	87 722 789	2,20%	2 150 529	8,01%	7 821 346	2021
139 796 334	91,59%	128 035 361	1,94%	2 712 848	6,47%	9 048 125	2022

المصدر: من إعداد الباحث بناء على معطيات مؤسسة النقد الآلي

استنادا إلى القيم الإحصائية الموضحة في الجدول يتبين مدى اهتمام المواطنين بإجراء العمليات المالية الإلكترونية فقد ارتفع عددها إلى أكثر من 139 مليون عملية سنة 2022 مسجلة ارتفاعا سنويا بمعدل 43% وبفارق يجاوز 42 مليون عملية.

فبالنسبة للعمليات المالية عبر الأنترنت فقد تم اعتمادها في 2016، وهي تمكن حاملي بطاقة ما بين البنوك أو البطاقة الذهبية من دفع قيمة الفواتير والاستفادة من الخدمات عبر الأنترنت، وخصصت في بادئ الأمر لكبار المفوترين على غرار الخطوط الجوية الجزائرية ومتعاملي الهاتف وشركات التأمين وتوزيع الماء وشركة توزيع الكهرباء والغاز، أما حاليا فقد تم تعميمها على جميع متعاملي الخدمات الراغبين في ذلك.

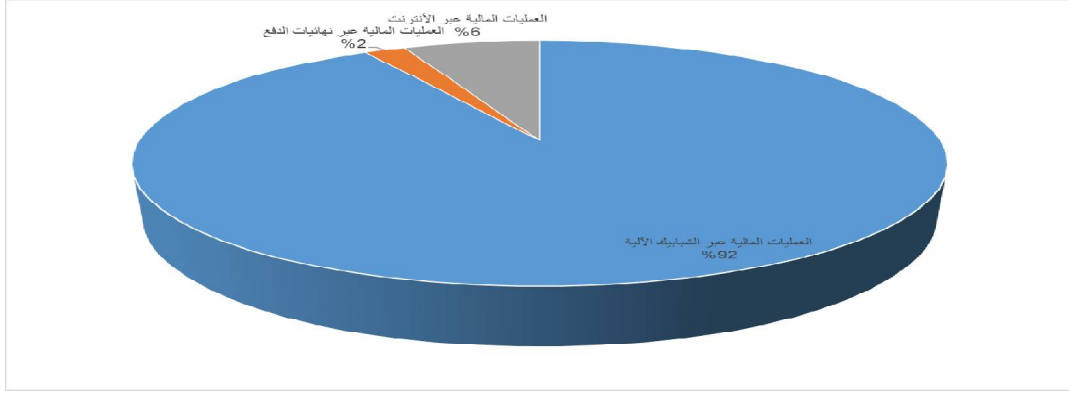
وتوضح معطيات الجدول الارتفاع الكبير في عدد العمليات المالية عبر الأنترنت حيث بلغ 9 048 125 عملية سنة 2022، بحصة هامة لقطاع الاتصالات الذي تجاوز عدد العمليات المالية الخاصة به 3 ملايين عملية.

أما بخصوص العمليات المالية عبر نهائيات الدفع الإلكتروني، فبالرغم من اعتمادها كذلك سنة 2016 فإنها كانت محتشمة لغياب ثقافة التعاملات الإلكترونية وتخوف التجار والمواطنين من هذا النوع من العمليات، إلا أنه بحلول سنة 2020 ومع انتشار جائحة كورونا فقد قامت مؤسسة بريد الجزائر في نهاية سنة 2020 بوضع هذه النهائيات للدفع الإلكتروني تحت تصرف التجار والمتعاملين الاقتصاديين مجانا لمدة شهرين في إطار الجهود المبذولة لمكافحة جائحة كورونا وتعميم استخدام الدفع الإلكتروني.

ويمكن هذا الجهاز حاملي البطاقة الذهبية لبريد الجزائر وبطاقة ما بين البنوك من تسديد مشترياتهم من المنتوجات والخدمات إلكترونيا لدى المتعاملين المزودين بهذا الجهاز بما يسمح من التقليل من مخاطر تداول السيولة النقدية والتنقل إلى مكاتب البريد وكذا الوكالات البنكية لسحب الأموال في ظل جائحة كورونا (عمارة وعباس 2023:53). ونتيجة لذلك فقد شهدت عمليات الدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني ارتفاعا ملحوظا ومستمرًا بداية من سنة 2020، حيث سجلت 711 777 عملية سنة 2020 وارتفعت في السنتين اللاحقتين لتبلغ أكثر من 2 مليون عملية سنة 2022.

وإذا أمعنا النظر في التطور الحاصل إجمالاً في تطور عدد العمليات المالية الإلكترونية وبوجه خاص إلى العمليات عبر الشبابيك الآلية، فلا بد من الاعتراف بأن هذه الأخيرة تحتل مكانة كبيرة ضمن هذه العمليات، فنسبتها قد فاقت الـ 90% في سنتي 2020 و2022، وهو ما يدل على أهمية تواجد الشبابيك الآلية وجودتها إذا كانت هناك رغبة للسلطات في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الشكل 2: تقسيم العمليات المالية الإلكترونية في الجزائر حسب الوسائط-2022



المصدر: من إعداد الباحث بناء على معطيات الجدول 03

وحسب الشكل 2 فإن فمعظم المواطنين يعتمدون على هذه الشبائيك الآلية في إجراء المعاملات المالية وهذا لسهولة استخدامها وارتفاع عدد المستخدمين للبطاقة الذهبية لبريد الجزائر على المستوى الوطني، فقد تم إحصاء أكثر من 5.7 مليون بطاقة إلكترونية لبريد الجزائر في سنة 2022، فضلا عن ذلك فإن بعض المناطق لا تتوفر على شبكة انترنت عالية التدفق أو تفتقر إلى أجهزة نهائيات الدفع الإلكتروني لدى التجار والمتعاملين، لذلك يبقى خيار السحب والدفع عبر الشبائيك الآلية حلا أفضل لكثير من الأفراد لتجنب طوابير المراكز البريدية.

وتناسبا مع تقسيم العمليات المالية الإلكترونية حسب الوسائط جاء تقسيم مبالغها فقد تم تسجيل مبلغ يفوق 2 بليون دج سنة 2022 للعمليات المالية عبر الشبائيك الآلية فيما لم تصل مبالغ العمليات عبر باقي الوسائط إلى 40 مليار دج مجتمعة، مما يدل على المساهمة الفعالة للشبائيك الآلية في الرفع من حجم الخدمات المالية الإلكترونية في الجزائر.

4. خاتمة:

أضحى اليوم لزاما على المؤسسات المالية تبني التقنيات الحديثة واستعمال الذكاء الاصطناعي واستخدام التكنولوجيات المتطورة لتقديم خدمات مالية بشكل عصري سريع ودقيق وهو ما تسعى إليه البنوك الجزائرية ومؤسسة بريد الجزائر، وقد قمنا من خلال هذا البحث بمحاولة إجراء دراسة حول دور الشبائيك الآلية في تطور وعصرنة الخدمات المصرفية في الجزائر، وبعد عرض الإطار المفاهيمي لمصطلحات البحث قمنا في الجانب التطبيقي بتحليل الإحصائيات والمعطيات المتعلقة بالموضوع، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- ❖ تأثير جائحة كورونا على تطور وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر والخدمات المصرفية بصفة عامة.
 - ❖ بالرغم من ازدياد عدد الشبائيك الآلية التابعة للبنوك ومؤسسة بريد الجزائر خاصة بعد جائحة كورونا، لكن تبقى كثافتها دون المستويات المطلوبة.
 - ❖ تدني مستوى الخدمات المالية والمصرفية المقدمة من الشبائيك الآلية وعدم بلوغه لتطلعات الزبائن.
 - ❖ المساهمة الكبيرة والفعالة للشبائيك الآلية في زيادة عدد وحجم الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- وبناء على ما تم التوصل إليه من نتائج فإن الدراسة تقدم المقترحات التالية:
- ضرورة زيادة عدد الشبائيك الآلية في الجزائر وبالخصوص في المناطق الريفية.
 - القيام بحملات إعلامية وتحسيسية لنشر ثقافة التعاملات المالية الإلكترونية، وشرحها بكل اللغات واللهجات المقبولة وطنيا.

– المراقبة الدورية للشبائيك الآلية والسهر على اصلاحها حال تعطلها بشكل سريع، خصوصا عند اقتراب الأعباد والمناسبات.

– تكوين الأعوان المكلفين بشرح العمليات المالية للشبائيك الآلية لنشر ثقافة التعامل بالبطاقة الإلكترونية في كل المرافق لتسهيل التعاملات المالية.

5. قائمة المراجع:

1. بن شريف، مريم، ومونية خليفة. 2023. "واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر وأفاق المستقبل -البطاقة الذهبية نموذجاً-". *recherches économiques* 18(1):50–68.
2. بوعتلي، محمد، وليلية سامي. 2022. "واقع المنصات الرقمية وتأثيرها على التنمية المستدامة في الجزائر: دراسة ميدانية وقياسية". *Le Manager* 9(2):9–38.
3. دعبوز، سعاد، وكريمة فرحي. 2021. "واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر". *مجلة الإقتصاد الجديد* 12(4):76–90.
4. زياني، نجية. 2023. "المعاملات الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات «دراسة حالة البطاقة المغناطيسية»". *مجلة البشائر الاقتصادية* 9(1):229–49.
5. عمارة، مسعودة، وراضية عباس. 2023. "الدفع الإلكتروني في الجزائر بين النصوص القانونية و الواقع". *مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية* 12(2):44–61.
6. عمران، بشرير، وتهتان مورا. 2016. "أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف دراسة حالة الوكالات العمومية والخاصة بولاية البليدة". *معارف* 11(20):168–82.
7. محلوس، زكية، حنان بقاط، ومحمد ياسين دوه. 2021. "مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك-وكالة الوادي". *مجلة التنمية الاقتصادية* 6(1):115–26.
8. مزبود، أسماء، وسمر دومي. 2022. "مدى تجاوب العملاء مع الخدمات المصرفية الإلكترونية، دراسة حالة عملاء سوسيتي جنرال". *مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة* 7(1):463–82.
9. يوسف بلمهدي، علام عادل، وخليفي أمينة. 2018. "الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية -دراسة تقييمية للخدمات المصرفية الإلكترونية البنك الوطني الجزائري 32–14(1):3". *Algerian journal of economic performance* 3(1):14–32. BEA.