

الصيرفة الإلكترونية كمدخل فعال لتطوير تكنولوجيا المعلومات وإنعاش إستراتيجية الخدمات.

E-banking is an effective approach to develop information technology and revitalize the service strategy

د. حيزية هادف*، جامعة المسيلة، الجزائر.

hiziya.hadif@univ-msila.dz

تاريخ التسليم: (2020/10/27)، تاريخ المراجعة: (2021/03/11)، تاريخ القبول: (2021/04/19)

Abstract :

The study aims to address the most important global transformations in the field of banking industry, which have become a continuous flowing stream, according to which the foundations, trends and the banking identity of the bank that is paving its way towards globalization are determined. Many ideas and projects were proposed, the most important of which was the adoption of electronic banking, as the banking system in Algeria knew the application of new systems and means that achieved speed in making the most of what modern technology allows, mainly represented in the widespread use of electronic payment and payment methods, and the study reached an important conclusion which is that traditional banking It has become ineffective in an era that requires speed to process transactions and deals at low costs. Hence, it has become imperative for banks to face these challenges by taking appropriate steps that help them engage in the global economy with its increasing and continuous changes and changes to stand on an equal footing with global banks.

Keywords : Information Technology ; Quality banking; banking modernization

ملخص :

تهدف الدراسة إلى التطرق إلى أهم التحولات العالمية في مجال الصناعة المصرفية والتي أصبحت بمثابة تيار متدفق مستمر تتحدّد بناء عليه الارتكازات والتوجهات والهوية المصرفية للبنك الذي يشق طريقه نحو العولمة، وخلال السنوات الأخيرة كثُر الحديث عن عصنة البنوك الجزائرية كجزء من الإصلاحات المالية والمصرفية، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اقتراح العديد من الأفكار والمشاريع كان أهمها إعتتماد الصيرفة الإلكترونية، حيث عرفت المنظومة البنكية في الجزائر تطبيق نظم ووسائل جديدة حققت السرعة في الإستفادة القصوى مما نتجته التكنولوجيا الحديثة، وتمثلت أساسًا في الاستخدام الواسع لوسائل الدفع والساداد الإلكترونية وتوصلت الدراسة الى نتيجة هامة وهي أن الصيرفة التقليدية أصبحت غير فعالة في عصر يتطلب السرعة لمعالجة المعاملات والصفقات وبتكاليف منخفضة، ومن هنا فقد أضحي لزامًا على البنوك مواجهة تلك التحديات باتخاذ الخطوات الملائمة التي تساعد على الانخراط في الاقتصاد العالمي بتحولاته وتغيّراته المتزايدة والمستمرة للوقوف على قدم المساواة مع البنوك العالمية.

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات، جودة

الخدمات المصرفية، عصنة البنوك.

* المؤلف المراسل: د. د. حيزية هادف ، الإيميل: hiziya.hadif@univ-msila.dz

مقدمة:

مع التغيير المستمر في شتى جوانب الحياة الديموغرافية، والاجتماعية، والثقافية، والاقتصادية والتقنية كان من الطبيعي ظهور منتجات وخدمات جديدة تواكب هذه التطور الهائل المستمر في حاجات ورغبات العملاء، فزاد التنافس بين المؤسسات الإنتاجية والخدمية تحت ضغوط العولمة وتحديات التطور التكنولوجي وانتشار المفاهيم الجديدة من جودة شاملة ورفاهية اجتماعية وعالم المعرفة ومجتمع المنظمات، وكنتيجة لهذا التغيير الهائل في دنيا الأعمال نشطت البحوث والدراسات التي ساهمت في ازدياد التركيز على الجانب الخدمي للعديد من المزايا الاقتصادية التي يتمتع بها من أرباح عكس السلع التي تستنزف وقتا وجهدا إضافيا بالإضافة إلى بُنى تحتية وموارد عديدة وهي ذات نتائج بعيدة المدى، فنتيجة لذلك زاد التنافس في مجال تقديم الخدمات وتحسنت الخدمات المقدمة للعملاء في شتى المجالات.

الإشكالية:

إنطلاقاً مما سبق تحاول الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية: هل حقيقة أن اعتماد الصيرفة الإلكترونية يعتبر في حد ذاته تحدياً؟ وكيف يمكن للبنوك الجزائرية تبني إستراتيجيات فعّالة للإرتقاء بخدماتها إلى مستوى تلك التحديات؟

الأسئلة الفرعية:

- ما هي أهم التحديات التي تواجهها الصيرفة الإلكترونية في مجال التطورات التكنولوجية؟
- ما هي أهم أنواع البطاقات الإلكترونية، وكيف يتم التعامل بها؟
- هل من إستراتيجيات خاصة للبنوك الجزائرية من أجل مواجهة التحولات العالمية؟

الفرضيات :

قصد تسهيل الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية، تم وضع بعض الفرضيات والتي كانت من منطلق الدراسة، ويمكن حصريا فيما يلي:

- الصيرفة الإلكترونية عبارة عن إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعاملات مع المصرف.
- تعتبر أنظمة الدفع الإلكترونية وسيلة تريح الموظف في تعاملته مع المؤسسات المالية والمصرفية.
- إن تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية يقود إلى زيادة الودائع المصرفية مما يقلل العملية لدى الجمهور.
- هناك علاقة متبادلة بين الصيرفة الإلكترونية بالبنك وتشجيع تكنولوجيا المعلومات.
- إن نظام بطاقة الصراف الآلي يشجع العملاء على الاحتفاظ بأموالهم لفترات أطول في البنوك مما يقلل من كمية النقد المتداول خارج الجهاز المصرفي.

- إن النقائص التي واجهتها البنوك التقليدية يمكن أن تتغلب عليها بواسطة التطور الحاصل في مجال التكنولوجيا.
- المنهج المتبع :** قصد الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع وبلوغ تطلعات الدراسة والإجابة على إشكالية البحث سوف نعتمد استخدام المنهج التاريخي لاستعراض أهم المحطات المتعلقة بالموضوع، وعلى المنهج الوصفي التحليلي بهدف استعراض مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والصيرفة الإلكترونية وهذا بغية الوصول إلى نتائج منطقية محددة معتمدة على مصادر البيانات الثانوية كالكتب والمراجع والبيانات الأولية كالتقارير الدورية والمقابلات المباشرة والموضوعات ذات الصلة بموضوع البحث وذلك خلال الدراسة. (2017-2020م)
- أهداف البحث :** يهدف هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف التالية :
- إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والتي أصبحت ضرورة حتمية في العمل المصرفي.
 - تسليط الضوء على أهمية تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك.
 - إكتشاف الدور الذي تلعبه الصيرفة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية.
 - معرفة انعكاس الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء البنكي.
 - لقد غيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جوانب كثيرة من حياة المجتمعات خلال فترة وجيزة نظرا لما تتمتع به من خصائص تجعلها ذات تأثير كبير على القدرات التنافسية.
 - المعلومات والاتصال في البنوك أو ما يطلق عليه البنوك الإلكترونية التي استطاعت أن تقفز بالعمل المصرفي إلى اتجاهات معاصرة تتماشى مع الوسائل التكنولوجية المتطورة.
 - إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات ليس على جودة الخدمات المصرفية فقط، وإنما حتى على طبيعة هذه الخدمات في حد ذاتها، فقد ساعدت على ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- أهمية البحث :** تتبع أهمية الدراسة من أهمية القطاع المصرفي الجزائري بالنسبة للاقتصاد الجزائري، إذ أن القطاع يشكل أحد أهم الركائز الاقتصادية الجزائرية لما يقوم به من دور هام في حشد المدخرات وإعادة توجيهها للأنشطة الاقتصادية المختلفة، كما أن عمل البنوك في بيئة عالمية تتسم بالتغير والمنافسة والتطور في حاجات الزبائن، هو ما يدفع القائمين على البنوك بالتفكير جلياً في أفضل السبل لمواجهة التحديات التي تفرضها العولمة المالية من خلال تطوير خدماتها بما يتماشى ويتلاءم مع الخدمات على المستوى العالمي.
- 1. مفاهيم أساسية حول الصيرفة الإلكترونية :**

قبل ذكر أهم تعاريف الصيرفة الإلكترونية، يجب التمييز بين نوعين من المصارف التي تمارس الصيرفة الإلكترونية، فهناك مصارف ليست لها بيانات تأوي هياكلها وتسمى بالمصارف الإلكترونية أو

الإفتراضية، وهناك مصارف عادية أو المصارف الأرضية وهي تقدم خدمات تقليدية بالإضافة إلى ممارسة الصيرفة الإلكترونية.

1.2 المصارف الإلكترونية (تطور فكرة الخدمة عن بعد): من غير الممكن تجاهل مؤشرات الثورة التكنولوجية الجارية حالياً في القطاع المصرفي وبخاصة في مجال سرعة نشرها للصناعة المصرفية نجد بوضوح أنها تركز على التقديم أو التسليم الإلكتروني للمنتجات والخدمات. وظل التطور الهائل في تقنيات الحوسبة والاتصال التي حققت تبادلاً سريعاً وشاملاً للمعلومات ضمن سياسة وخطط الانسياب للسلس للبيانات ومفهوم المعلومة على الخط وترافق ذلك مع الاستثمار في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني ضمن مفاهيم الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، ومع الإتماد المتزايد على نظم الحوسبة في إدارة الأنشطة وازدياد القيمة الاقتصادية للمعلومات ككيان معنوي أمسى هو المحدد الإستراتيجي للنجاح في قطاعات الأعمال والمال والاستثمار المالي، في ظل ذلك كله، تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط، لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص ومن خلال برمجيات نظام كمبيوتر العميل إلى مصرف له وجود كامل على الشبكة ويحتوي موقعه البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية كافة، وفضلاً عن تطور مفهوم العمل المصرفي في أداء خدمات مالية خاصة بحسابات العميل إلى القيام بخدمات المال والاستشارة المالية وخدمات الاستثمار والتجارة والإدارة المالية وغيرها (معراج، 2014، ص317)

2.2. أنواع الشبكات : تم استخدام الشبكات المختلفة، والذي يقف الأنترنيت في مقدمتها، ومن هذه الشبكات :

الشكل رقم (01) : أنواع الشبكات المستخدمة



المصدر : من إعداد الباحثة بناء على معطيات سابقة.

- أ. الشبكة بين مصرف ومصرف آخر: هنا يتم التعامل بواسطة شبكة خطوط مترابطة للتعامل مع مصارف أخرى محلياً ودولياً، هذا النوع من الصيرفة الإلكترونية قد تم إنشاؤه منذ سنوات عديدة، وبالأخص التبادل الإلكتروني للبيانات EDI.
- ب. الشبكة بين مصرف وشركات تجارية : وتتم المعاملات باستخدام شبكة خطوط مترابطة لطلب منتجاتها من تجهيزها، من خلال استلام قوائم الحسابات، والقيام بالتسديد، وتم إنشاء هذا النوع منذ سنوات عديدة في القطاع التجاري.

ت. الشبكة بين مصرف ومستهلك: ويتساوى هذا النوع إلى حد كبير مع الصيرفة بالتجزئة والتي تعرف بأنها: بيع المنتجات إلى زبائن خارجيين من خلال شبكة حاسوب أكثر من أن يكون من خلال مخازن تجزئة تقليدية إذا كانت سلعاً أو فروع المصارف وإذا كانت خدمة مصرفية، أو عمليات بيع بين الأشخاص، وتوسع هذا النوع مع انتشار شبكة الانترنت الدولية (WEB)، وهناك المواقع الإلكترونية المصرفية حول العالم (Marlin, 2001, p. 212).

ث. الشبكة بين مصرف ومؤسسة حكومية: وهذا الصنف يغطي جميع المعاملات التي تتم بين المصارف والبنوك المركزية والمنظمات الحكومية، وقام البنك المركزي العراقي بنصب شبكة داخلية تم شرائها من شركة BML اللبنانية لتمكين المصرف من تبادل المعلومات وإنجاز المعاملات إلكترونياً، إلا أنها أُلغيت في الأحداث الأخيرة، وبما أن النقود تعتبر من أهم المنتجات أو السلع التي تتعامل بها المصارف، فإنها أتت بهندسة الصناعة المصرفية والتعاملات المالية، وفي إطار التغيير للعمليات المصرفية، فقد أتت بنوع جديد من النقود، وهي النقود الإلكترونية أو النقد الإلكتروني E-Cash، والنقد الرقمي (قنديل، 2004، صفحة 86).

3.2. تحديات الصيرفة الإلكترونية :

تتمثل بالتطورات التكنولوجية المتلاحقة التي ألغت البعد الجغرافي وسهّلت الاتصال والترابط بين الأسواق العالمية في مختلف أنحاء العالم من خلال وسائل الاتصالات الحديثة. أ. التحديات القانونية: إن المعاملات الإلكترونية وإن كانت تتم ببُسر وسهولة لكنها تواجه من حيث الواقع عقبات قانونية كبيرة ومتنوعة، لأنها تمثل نمطاً غير مألوف في التعاقد تعجز القواعد القانونية التقليدية عن الاستجابة له وتوفير الإطار الملائم لممارسته التي تتسم بالسرعة وعدم اللجوء إلى الكتابة على الورق أو التوقيع باليد، مما أثار مشاكل كثيرة في الدول ذات الأنظمة القانونية التقليدية بشأن مدى حجية الإثبات بالوسائل الإلكترونية.

ب. تحديات المحافظة على الزبائن : إن التجارة الإلكترونية تجبر الشركات المتنافسة بما فيها المصارف على إعادة تعريف أدوارها في السوق، لذلك على المصارف أن تنظر إلى الأصول من منظور أوسع من الميزانية العمومية، فأهم ما تملكه المصارف من أصول على الإطلاق هو عملائها، والتحدي الأكبر الذي تواجهه يكمن في الحفاظ عليهم وحتى يأخذ المصرف اعتباراً تنافسياً يجب أن يوجه جُلّ اهتمامه إليهم إليهم (Hervier, 2001).

ت. الأمان عبر الشبكة : يهتم المتعاملون مع المصرف بالأمان فاننقل البيانات من الحاسبات الشخصية للزبائن إلى المضيف، يجب أن تُشفّر بشكل جيد وحمايتها من القرصنة، فالدخول إلى أية تفاصيل ومعلومات حساسة من قبل شخص ثالث غير مرخص له بالدخول، يمكن أن يضر بشكل كبير بمفهوم الصيرفة الإلكترونية.

ث. تكنولوجيا تتقدم بسرعة فائقة : إن التكنولوجيا تتقدم بسرعة فائقة، مما يجعل دورة حياة للمنتجات التكنولوجية أقصر وأقصر، فالمنتجات الجديدة اليوم قد تصبح متقادمة غداً فالمصارف يجب أن تحتفظ بشكل متوازٍ بالتكنولوجيا والمعلومات الجديدة والعمل بسرعة لتبني التغيرات.

ج. أمن المعلومات وحماية التبادلات المصرفية الإلكترونية : مع تزايد القيمة الاقتصادية والمالية للمعلومات، وشيوع وتنامي العمل الفكري، والاقتصاد القائم على الاقتصاد الرقمي والمعرفة الرقمية ظهرت الحاجة إلى توفير الحماية التكنولوجية للمعلومات بوجه عام مما أدى إلى ابتكار وسائل تكنولوجية متنامية، إذ أن البنوك الإلكترونية والتجارة الإلكترونية جزء رئيس من أمن المعلومات (الخالق، صفحة 504).

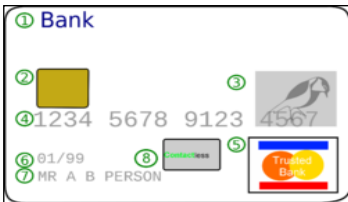
ح. الإطار القانوني لحماية نظم المعلومات وتنظيم استخداماتها : إن أخطر ما يواجه فعالية نظم حماية المعلومات وفعالية الأدوات التشريعية لتنظيم استخداماتها وتطبيقاتها وصورها لمعالجات الجزئية للتحديات القانونية المتصلة بتكنولوجيا المعلومات.

2. أنواع البطاقات البنكية أو البطاقة الائتمانية :

1.3. تعريف :

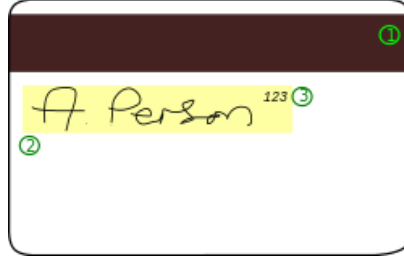
هي بطاقة لدائنيه (بلاستيكية) صغيرة تستعمل في عمليات الدفع والشراء، تقوم الشركات المزودة للبطاقات الائتمانية بوضع حد أعلى من النقود التي يمكن استخدامها في البطاقة، تختلف بطاقة الإئتمان عن بطاقة المدين، بأن كمية النقود المدفوعة لا يتم خصمها من الحساب البنكي مباشرة وإنما من كمية النقود الدائنة من الشركة المزودة، ويتم دفع النقود مرة في الشهر، ويمكن للمستخدم أن يدفع كمية النقود المدينة كاملة أو على أجزاء مع فائدة بنكية، في عام 1920م أصدرت بعض الشركات الأمريكية هذه البطاقات لتسهيل عملية الدفع، ومن أشهر بطاقات الإئتمان في العالم هي فيزا، ماستركارد، ويوروكارد، تحمل بطاقة الإئتمان إسم صاحبها ورقم حسابه (الخبر، 2005، صفحة 12).

الشكل رقم (02) : مثال عن الوجه الأمامي لبطاقة الإئتمان.



1. شعار البنك الصادرة عنه البطاقة.
2. شريحة EMV (فقط على "البطاقات الذكية").
3. الهولو غرام.
4. رقم البطاقة.
5. شعار الشبكة المشغلة للبطاقة.
6. تاريخ إنتهاء الصلاحية.
7. إسم صاحب البطاقة.
8. رقاقة التماس.

الشكل رقم (03) : مثال عن الجانب الخلفي من بطاقة إئتمان.



1. الشريط الممغنط 2. شريط التوقيع 3. رمز أمان البطاقة

2.3 أنواع البطاقات الائتمانية :

أ. البطاقة الائتمانية، أو البطاقة المصرفية : هي التي يمنح من خلالها المصدر كالمصرف واتحاد الائتمان ومؤسسة التمويل أو أية مؤسسة مالية أخرى خط ائتمان دوار لحامل البطاقة، فالبطاقة هي في واقع الأمر قرض يستطيع المستهلك استعماله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقاً، فإذا كان غير راغب في تسديد جميع ما قام باقتراضه (شراؤه) في أي شهر فإنه يسمح له بتدوير جزء أو كل المبلغ المقترض إلى الشهر التالي، ويترتب عليه في هذه الحالة دفع الفائدة على الرصيد المدين (القائم) أما أشهر أنواع البطاقات المعروفة (مدوح، 2005، صفحة 15) ف فهي Visa، Master Card، Visa Card



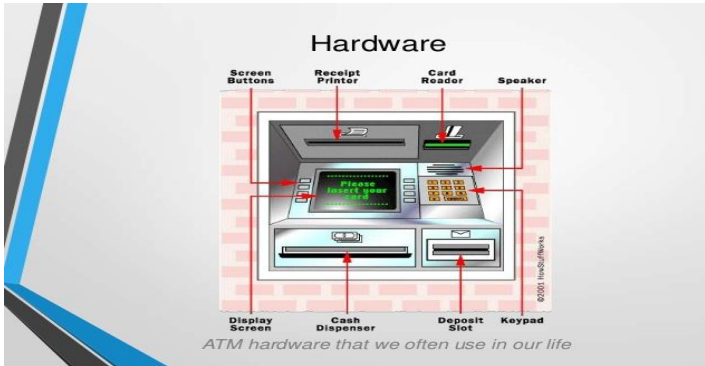
ب. بطاقة الحساب : تتيح بطاقة الحساب (أو بطاقة على الحساب) للمستهلك الشراء على الحساب الآن والتسديد لاحقاً، فهي لا تتضمن خط ائتمان دوار إذ يترتب على حاملها تسديد المبلغ بكامله عندما يرسل المصدر القائمة (الفاتورة) له كما لا يتحمل المستهلك جراء ذلك أية فوائد منها American Express Green Card.



ت. البطاقة المدينة : بطاقة تصدرها المصارف وتسمح بموجبها لحامليها تسديد مشترياتهم من خلال السحب على حساباتهم الجارية في المصرف مباشرة، أي أنه بدلاً من الاقتراض من مصدر البطاقات والتسديد لاحقاً (كما هو الحال في البطاقة الائتمانية) فإن العميل يحول الأموال العائدة له إلى البائع (التاجر) عند استعماله لهذه البطاقة فإذا كانت "البطاقة المدينة على الخط" فإن تحويل الأموال يتم عادة خلال اليوم نفسه الذي يتم فيه تنفيذ معاملات الشراء، أما إذا كانت "البطاقة المدينة خارج الخط" فإن التحويل يتم خلال عدة أيام لاحقة
(David., 2005, p. 26).



ث. بطاقة الصراف الآلي: تعطي هذه البطاقة للمستهلك حق الدخول إلى مكائن الصرف المؤتمنة وإلى الشبكات المرتبطة بها العائدة للمصارف الأخرى، إذ يستطيع المستهلك عند استعماله لهذه البطاقة إجراء العديد من المعاملات المصرفية النمطية أو المعيارية مثل تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة والإيداع وسحب النقدية بل وحتى تسديد بعض القوائم (الفواتير).



ج. البطاقة الائتمانية المضمونة : بطاقة أساسية مضمونة "بودائع توفير ذات فوائد" حيث تستعمل الأخيرة لضمان خط الائتمان الذي توفره البطاقة للمستهلك تتيح هذه البطاقة للأفراد غير المؤهلين الحصول على البطاقة الائتمانية التقليدية بسبب افتقارهم إلى ماض ائتماني معروف أو لأنهم مدرجون في شريحة ائتمانية متدنية بسبب المشكلات المالية السابقة كما أنها تستعمل كأية بطاقة ائتمانية اعتيادية.



ج. البطاقة الذكية : بطاقة ائتمانية تفاعلية تحمل معها اشتراكاً لمستقبل البطاقات البلاستيكية، غير أنه على الرغم من توافر التكنولوجيا اللازمة لإصدارها واستعمالها فإنها لم تحض بعد بالإصدار والاستعمال على نطاق واسع، تتضمن البطاقة قطعة دقيقة أو شريط إلكترومغناطيسي قابل للقراءة إلكترونياً وبمقدوره التفاعل مع وحدات الصراف الآلي أو أية آليات أخرى للقراءة والتسجيل، ففي كل مرة يتم بها إجراء معاملة ما يتم تخفيض خط الائتمان المتاح بمقدار المبلغ المتعامل به، وذلك من خلال ذاكرة البطاقة، وعلى أساس ذلك فإنه لا حاجة للحصول على الموافقة المسبقة لمصدر البطاقة.

خ. البطاقة المدفوعة مسبقاً : بطاقة ابتدائية سبقت استعمال البطاقة الذكية فهي تقوم على أساس تثبيت مبلغ محدد بحيث يمكن الدخول في البطاقة بذلك المبلغ كما يجري التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة آلياً كلما تم استعمالها، ومن بين الأمثلة على هذه البطاقة الجاري تداولها حالياً بطاقة النداءات الهاتفية وبطاقات ركوب الجمهور بوسائل النقل الداخلي العام في المراكز الحضرية.

هـ. بطاقة الائتلاف أو الإنتماء :



بطاقة

مصممة خصيصاً لجذب جماعات محددة إلى الانتماء لجمعيات أو روابط أو منظمات اجتماعية، تشجع على استعمالها ومقابل تشجيع الأعضاء لاقتناء هذا النوع من البطاقات فإن الجمعية تحصل على عمولة بنسبة مئوية من الدخل المتحقق من استعمال البطاقة.



و.بطاقة السماح، البطاقة ذات العلامة التجارية المزدوجة : تمنح "بطاقة السماح" للمستهلك مكافأة مقابل استعماله لها، في حين تمنح البطاقة ذات العلامة التجارية المزدوجة لحاملها نفس هذه المساحات ولكنها تعرض من قبل المصدر بالتعاون مع مصنع أو منشأة تجزئة يحقق المصدر من ذلك مزايا تخفيض تكاليف تسويق البطاقة وزيادة عدد حملتها، في حين تستفيد الجهة المتعاونة معه من تثبيت اسمها على البطاقة كوسيلة للترويج.



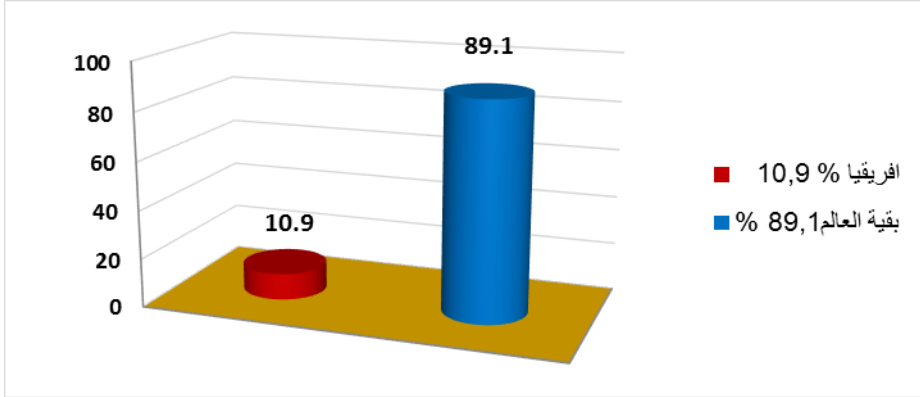
3. مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر:

1.4. إحصائيات مستخدمي الانترنت في الجزائر

شهدت الجزائر نموا ملموسا في تحسين خدمات الأنترنت منذ بداية 2018 حيث أصبح المتعاملين الثلاث للهاتف النقال في الجزائر (موبيليس، أوريدو، جيزي) يقدمون عروض بأحجام أنترنت أكبر ويسعر أقل عكس العام الماضي والذي قبله، أين كانت أحجام الأنترنت صغيرة بأسعار خيالية. إتصالات الجزائر مؤخرا أيضا أعلنت عن تخفيض هام في أسعار الاشتراك وتصعيد الحد الأدنى للاشتراك إلى 02 ميغا ويسعر 1600 دج عوض 2100 دج، كلها مؤشرات توحي بأن عدد المستخدمين للأنترنت في الجزائر قد ارتفع بشكل كبير مقارنة بالسنوات الماضية، في بعض الإحصائيات المنقولة تبين أن حجم المستخدمين في قارة إفريقيا قد زاد بشكل لافت لكنه مازال لم يصل للمستوى المطلوب، إذ أن عدد المتصلين بالأنترنت في القارة السمراء لا يتعدى 453 مليون نسمة، بينما العدد الإجمالي لسكان

إفريقيا يتجاوز 1.2 مليار نسمة ما يمثل نسبة 35.1% من المستخدمين فقط من القارة الإفريقية يتصلون بالإنترنت.

الشكل رقم (04) : عدد مستخدمي الإنترنت في إفريقيا خلال سنة 2017 (مليون)



Source : www.internetworldstats.com

بالنسبة للجزائر والمقدر عدد سكانها بأكثر من 42 مليون نسمة، فإن عدد المتصلين بالإنترنت بالجزائر وصل لغاية 20 مليون نسمة بنسبة 47% من النسبة الإجمالية لعدد السكان وفق آخر الإحصائيات المنشورة في جوان 2018.

الجدول رقم (01) : عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر

Africa 2018 Population And Internet Users Statistics						
AFRICA	POPULATION (2018 Est.)	INTERNET USERS DEC-2000	INTERNET USERS DEC-2017	PENETRATION % POPULATION	INTERNET GROWTH % 2000-2017	FACEBOOK SUBSCRIBERS 31-DEC-2017
ALGERIA	42.008.054	50.000	18.580.000	%44.2	37.060 %	19.000.000

Source: www.internet world stats.com

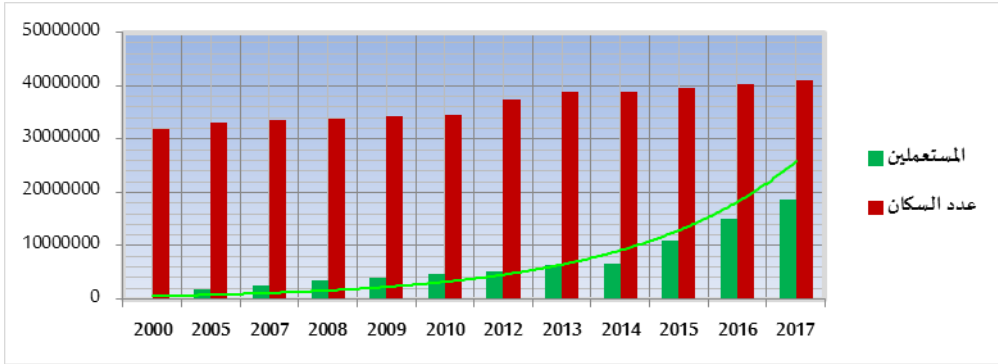
الأرقام جد ايجابية وتدل على التطور والنمو الهائل في عدد مستخدمي الانترنت مقارنة بسنة 2000.

الجدول رقم (02) : إستخدام الإنترنت الجزائري ونمو السكان.

السنة	المستعملين	عدد السكان	النسبة المئوية	مصدر الإستخدام
2000	50.000	31.795.500	0.2	ITU
2005	1.920.000	33.033.546	5.8	ITU
2007	2.460.000	33.506.567	7.3	ITU
2008	3.500.000	33.769.669	10.4	ITU
2009	4.100.000	34.178.188	12.0	ITU
2010	4.700.000	34.586.184	13.6	ITU
2012	5.230.000	37.367.226	14.0	IWS
2013	6.404.264	38.813.722	16.5	ITU
2014	6.669.927	38.813.722	17.2	ITU
2015	11.000.000	39.542.166	27.8	IWS
2016	15.000.000	40.263.711	37.3	IWS
2017	18.580.000	41.063.753	45.2	IWS

www.internet world stats.com:source

الشكل رقم (05) : تطور استخدام الانترنت مقارنة بعدد السكان 1995-2020



المصدر : من إعداد الباحثة بناء على معطيات الجدول رقم (02).

نلاحظ من الشكل أعلاه تطور عدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر، إذ قدر عددهم سنة 2000 بـ

50000 نسمة ليصل في سنة 2005 إلى 1920000 بنسبة تغير 37.4% لتتغير النسبة إلى

28.16% سنة 2007 و42.28% سنة 2008 ونسبة 17.14% سنة 2009 وبنسبة 14.63% في

سنة 2010 وكانت نسبة التغير إلى 36.83% سنة 2017 أي تطور من 0.2% سنة 2000 إلى

10.4% سنة 2008 لتصل إلى 36.8% سنة 2017 وهذا دليل على زيادة وعي المجتمع الجزائري

بتقنية المعلومات والاتصال.

الجدول رقم (03) : البنوك الممارسة للصيرفة الالكترونية في الجزائر وعدد خدماتها

الإلكترونية سنة 2017.

عدد الخدمات الإلكترونية	البنوك الخاصة الممارسة للصيرفة الإلكترونية	عدد الخدمات الإلكترونية	البنوك العمومية الممارسة للصيرفة الإلكترونية
19	بنك سوسيتي جنرال	15	البنك الوطني الجزائري
16	ترست بنك الجزائر	11	بنك التنمية المحلية
10	بي أنبي باريبا، الجزائر	06	البنك الخارجي الجزائري
03	بنك البركة	05	بنك الفلاحة والتنمية الريفية
02	بنك نتيكسيس، الجزائر	04	القرض الشعبي الجزائري
02	سيتي بنك، الجزائر	04	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على المواقع الإلكترونية للبنوك.

2.4. إستراتيجية البنوك الجزائرية في مواجهة التحولات العالمية :

أ. التحول إلى البنوك الشاملة ذات الخدمة المتنوعة : ينبغي خروج البنوك عن دورها التقليدي وتحولها إلى البنوك الشاملة، من خلال تبني إستراتيجيات متطورة للعمل المصرفي تقوم على أساس التنوع والتخلي عن أوهام التخصص الوظيفي والقطاعي، وسوف يضع ذلك على عاتق تلك البنوك الكثير من المهام المتجددة لتمارسها استكمالاً لدورها.

ب. تقديم أنشطة تمويلية مبتكرة : لاشك أن البنوك في إطار سعيها المتواصل لتدعيم قدراتها التنافسية ومواجهة التحولات العالمية، قد أصبحت مطالبة بتنوع مجالات توظيف مواردها، وتقديم أنشطة تمويلية مختلفة على أسس مبتكرة وإبداعية تتلاءم مع احتياجات العملاء المتنوعة، وفيما يلي نلقي الضوء على أهم الخدمات التمويلية التي تعد مجالاً خصباً لنشاط البنوك لتطويع نشاط التمويل ومواكبة الاتجاهات الحديثة في هذا المجال (عزت، 2001، صفحة 32).

ت. صيرفة التجزئة : إن هناك العديد من الخدمات التمويلية التي يمكن أن تشهد توسعاً ملموساً من قبل البنوك في إطار مزاولتها لأنشطة صيرفة التجزئة، ومن أهم هذه الخدمات ما يلي : تقديم القروض الشخصية، التوسع في تمويل المشروعات الصغيرة.

ث. تقديم القروض المشتركة : تتيح القروض المشتركة العديد من المزايا للعميل المقترض منها إمكانية الحصول على احتياجات تمويلية ضخمة قد تفوق الحدود الإنتمائية التي يمكن أن يوفرها بنك بمفرده للعميل، فضلاً عن الحصول على سعر تنافسي وتيسيرات في السداد، ناهيك عن المزايا المحققة للبنوك المقرضة، والتي تتمثل في توزيع المخاطر بين البنوك المشتركة في تمويل القرض، كما تعد العمولات التي تنقضاها البنوك نتيجة لإدارة القروض المشتركة مصدرًا هامًا من مصادر إيراداتها، بالإضافة إلى

زيادة خبرات البنوك في منح الائتمان خاصة بالنسبة للبنوك حديثة النشأة نظرا لاشتراكها مع بنوك كبيرة وذات خبرة سابقة في منح الائتمان (صالح).

ج. تأسيس شركات رأس المال المخاطر : تعتبر شركات رأس المخاطر إحدى قنوات التمويل الهامة في العصر الحديث نظراً لما تلعبه من دور حيوي في تقديم الدعم المالي والفني للرازمين للمشروعات الواعدة التي تعمل في مجالات استثمارية عالية المخاطر أملا في جني أرباح رأسمالية ذات معدل مرتفع في الأجلين المتوسط والطويل، هذا فضلا عن تقديم الاستشارات المالية اللازمة للمشروعات القائمة التي تواجه صعوبات خاصة، وتتوافر لديها إمكانيات ذاتية لاستعادة نموها، ولكنها في حاجة إلى إعادة هيكلة مالية مما يساعد على إعادة ترتيب أوضاع المشروع المتعثر (D'Algérie, 2002).

ح. الاستعداد والإعداد الجدي للدخول في التعامل بقوة مع المستحدثات المصرفية الحديثة : وتتخصص في المشتقات والعقود المستقبلية وعقود الاستثمار مثل عقود الاختيار ومقايضة الأوراق المالية والمبادلات وعقود المستقبل والعقود الآجلة للعملاء، واتفاقية أسعار الفائدة الآجلة والصراف الآلي وعمليات المقاصة الإلكترونية داخل البنوك، وعمليات التاجير ومحاولة ابتكار الأساليب الفنية والإدارية التي تمكن البنوك من تخفيض درجة المخاطرة عند التعامل في تلك العمليات، ومن المعروف أن هذه الأدوات الجديدة ترتفع تكلفتها الفعلية ويصعب تسعيرها مما جعل البنوك تحاول ابتكار الأساليب الفنية والإدارية التي تمكنها من ذلك وتساعد على التحرك والوقاية من المخاطر المرتفعة الناتجة عن التعامل بتلك الأدوات (مثل التأمين على المحافظ الاستثمارية والمبادلات وعقود تثبيت الأسعار... الخ)، مما ترتب عليه بالفعل تخفيض التعرض للمخاطر.

خ. تعميق استخدام التكنولوجيا : يعتبر التقدم التقني من أهم عوامل نمو القطاع المصرفي إذ أنه يساعد المصارف على تقديم خدماتها بأسعار أقل، وهذا ما حفز المصارف على استخدام إجراءات وسياسات عديدة لمسايرة التطورات التكنولوجية التي تجتاح الصناعة المصرفية وأهمها (الحسين، 2002، ص 206).

- تحديث أجهزتها وتطويرها بحيث يمكن للبنوك التقليدية أن تقدم أفضل خدمة لعملائها في أسرع وقت ممكن، ولتستطيع أن تستخدم الوسائل الإلكترونية الحديثة.
- تطوير فنون وتكنيكيات الأداء المصرفي لتلائم التطور في آليات العمل الاقتصادي كذلك آليات التجارة الدولية، فمن ذلك مثلا، إنشاء شبكة إلكترونية مصرفية تربط في ما بين المصارف بعضها البعض من جهة، ثم بينها وبين القطاعات الاقتصادية الأخرى من جهة أخرى.
- الاستعانة بالتكنولوجية المتطورة لأداء الخدمات للعملاء مثل استخدام الهاتف المصرفي، أوامر الدفع الإلكترونية.
- التوسع في استخدام الإنترنت لتقديم الخدمات المصرفية المتنوعة وتشجيع العملاء على طلب هذه الخدمات.

- نشر ماكينات الصرف الآلي، ونشر شبكة من نقاط البيع الإلكترونية علاوة على تقديم خدمات التحصيل الإلكتروني للشيكات وتركيب وتشغيل مراكز للاتصالات وخدمة العملاء، فضلا عن تقديم خدمات البنك المحمول وفتح فروع إلكترونية (Benkritly, 2007, p. 22).

3.4. استراتيجيات أخرى :

أ. **تقوية قاعدة رأسمال البنوك** : لاشك أن التيار الجارف لعمليات الاندماج والاستحواذ المصرفي في أسواق المال العالمية جعلت العمل المصرفي يشهد تطورا وتنوعا سريعا لن تتمكن البنوك الصغيرة من مواكبته داخل الحدود القطرية، كما أن المتطلبات الجديدة لاتفاقية بازل بشأن كفاية رأس المال والملاءة المصرفية تفرض مزيدا من الضغوط على البنوك ولاسيما الصغيرة منها، هذا فضلا عن تحوير التجارة في الخدمات المالية الذي سوف يؤدي إلى زيادة حد المنافسة بين البنوك الصغيرة والبنوك الوافدة التي تمتلك مقدرات مالية وتكنولوجية هائلة تمكنها من تقديم خدمات عالية الجودة ومنخفضة التكاليف، ولمواجهة كل التحديات السابقة فإن البنوك مطالبة بتدعيم وتقوية قواعدها الرأسمالية من خلال زيادة عملية الاندماج الطوعي فيما بينها لتصل إلى حجم كبير للوحدات المصرفية يجعلها قادرة على المنافسة بكفاءة، إلا أن هناك محددات معينة تحكم (رضوان، 1999، صفحة 77) عملية الاندماج أهمها: طبيعة النظام والحجم المصرفي وحجم السوق، بالإضافة إلى مدى توافر البيئة التشريعية والتنظيمية والظروف الاقتصادية الملائمة لعملية الاندماج، كما أن اختيار الوقت المناسب ضروري لنجاح هذه العمليات، لذا يجب أن تخضع قرارات الاندماج لدراسات متخصصة يتم إعدادها لهذا الغرض مع ضرورة إسناد مثل هذه الدراسات إلى جهات متخصصة ذات خبرة طويلة في هذا المجال.

ب. **مكافحة عمليات غسل الأموال** : تماشيا مع الموائيق الدولية لمكافحة غسل الأموال فإن البنوك مطالبة بتنفيذ التوصيات التالية بشأن مكافحة عمليات غسل الأموال :

- عدم الاحتفاظ بأية حسابات لشخصيات مجهولة الهوية أو لحسابات بأسماء وهمية.
- إتخاذ الإجراءات المناسبة للحصول على المعلومات الحقيقية الخاصة بالعمل الذي يفتح حسابا له لدى البنك أو يتم تنفيذ عملية لحسابه.
- حفظ السجلات الخاصة بالعملاء والعمليات التي تتم على المستوى المحلي أو الدولي لتكون حاضرة وجاهزة متواجدة إذا ما طالبتها السلطات المختصة لمدة كافية وفقا للقانون (الخبر، 2005)،
- متابعة سلوكيات العمليات المصرفية المثيرة للشكوك لتتخذ إدارة البنك قرار ضدها.
- ج. **تنمية الموارد البشرية** : إن نجاح البنوك في تنفيذ استراتيجيات التطوير بكفاءة وفاعلية هو أمر مرهون بتوفير كوادر بشرية عالية التأهيل معززة بتقنيات مصرفية معاصرة، وهو ما يتطلب تبني عدد من السياسات المتكاملة نذكر منها :

- تنمية مهارات العاملين بالبنوك وإعداد كفاءات مصرفية على مستوى عالمي وتطوير نظم الإدارة من خلال برامج التدريس المتطورة وتطوير آدائهم في مجال استيعاب المستجندات والمستحدثات وتطوير الصناعة المصرفية.
- إعداد البرامج التدريبية لمختلف المستويات الإدارية للوصول إلى درجة الاحتراف في المستويات الإدارية العليا والوسطى والتمثيلية بقدر كبير من المرونة والفاعلية في ظل الإيقاع السريع لنشاطات الصيرفة العالمية (النجار، 2006، صفحة 118).
- رسم الاستراتيجيات اللازمة لإمداد المصارف التجارية بالخبرات الفنية المتخصصة سواء عن طريق إيفاد البعثات أو استفاد الخبراء وخاصة في مجال المبتكرات التمويلية الحديثة والأساليب المتطورة في إدارة الموجودات والمطلوبات.

الخاتمة:

يُعتبر التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل إنسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية، والعمل على تحسين استغلال التقنية الإلكترونية هي من عوامل عصر المنظومة المصرفية الحديث لمواكبة تحديات العصر، ومواجهة ضغط منافسة المصارف الأجنبية الموجهة أساساً لجذب العملاء، فالعمل المصرفي الإلكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة وعلى هذا الأساس سعت الدول المتقدمة إلى تخفيض تكاليف العمليات المصرفية التي تتم عبر القنوات الإلكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة إرتباط العملاء بهذا المصرف وهو ما يعزز من المكانة التنافسية له في سياق الأعمال التجارية الإلكترونية.

ومن هنا فقد أضحي لزاماً على البنوك مواجهة تلك التحديات باتخاذ الخطوات الملائمة التي تساعدها على الانخراط في الاقتصاد العالمي بتحولته وتغيراته المتزايدة والمستمرة للوقوف على قدم المساواة مع البنوك العالمية، وذلك من خلال إعادة صياغة استراتيجياتها وانتهاج سياسات أكثر تطوراً وشمولاً بهدف التكيف مع الاتجاهات الإبداعية في العمل المصرفي الدولي، وتطوير جودة الخدمة المصرفية ورفع كفاءة الأداء مما يعزز قدراتها التنافسية، وتتمثل أهم محاور هذه الإستراتيجية في التحول إلى البنوك الشاملة ذات الخدمات المتنوعة، والعمل على تقديم أنشطة تمويلية مبتكرة، علاوة على تعميق استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي وتقوية قاعدة رأسمال البنوك من خلال زيادة عمليات الاندماج بينها، ولا شك أن نجاح البنوك في تنفيذ استراتيجيات التطوير بكفاءة وفاعلية هو أمر مرهون من جهة بتوفير كوادر بشرية عالية التأهيل معززة بتقنيات مصرفية معاصرة، ومن جهة أخرى بتبني المفهوم الحديث للتسويق المصرفي كأحد ركائز هذه الإستراتيجية.

التوصيات :

- على ضوء نتائج الدراسة تطرح هذه التوصيات :
- تطوير واستحداث بطاقات بنكية تختلف في استخداماتها عن البطاقات البنكية الأخرى.
 - السماح بإرسال الأموال عن طريق البطاقات البنكية فيزا كارد وماستركارد للأشخاص الطبيعيين ولا تنحصر هذه العملية فقط على الأشخاص المعنويين.
 - ضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال الصيرفة الإلكترونية والوصول إلى العملاء عبر أحدث الوسائل الإلكترونية بإعتبار أن لها تأثير مباشر على جودة الخدمات المصرفية.
 - الاستمرار في استخدام البطاقات الإلكترونية التي تعوض النقود في محطات البنزين عبر التراب الوطني.
 - وضع السبل الكفيلة بمواجهات التحديات الناتجة عن التعامل بالنقود الإلكترونية-E-CASH والشيكات الإلكترونية وبطاقات الإئتمان والمصارف الافتراضية.
 - ضرورة التطوير المستمر في أداء المصرف لرفع مستوى كفاءة التشغيل، بحيث يقدم المصرف خدماته دائما بأفضل جودة خدمة ممكنة وبأفضل وقت وبأقل تكلفة خاصة المعرفة الكاملة بالقوانين والتشريعات المصرفية الإلكترونية لاسيما تلك المتعلقة بالنواحي الإلكترونية.

قائمة المراجع:

أولا-المراجع باللغة العربية:

- السيد أحمد عبد الخالق. لبنوك والتجارة الإلكترونية "الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية.
- جريدة الخبر.(2005)، البطاقات الإلكترونية تعوض النقود قريبا في محطات البنزين،.
- جريدة الخبر.(2005). بطاقات الدفع البنكية تتعثر في أول تجربة،12.
- حسن شحادة الحسين.(2002)، "العمليات المصرفية الالكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية. تأليف مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق (صفحة 206)، جامعة بيروت العربية.
- حسن شحادة الحسين.(2002)، العمليات المصرفية الالكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية. تأليف مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق. جامعة بيروت العربية.
- رأفت رضوان.(1999)، عالم التجارة الالكترونية. المنظمة العربية للتنمية، القاهرة،.
- رحيم حسين، هوارى معراج. (2014)، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية ". تأليف مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية والتحول الاقتصادي- واقع وتحديات جامعة حسيبية بن بوعلوي، الشلف- الجزائر.

- عبد المنعم راضي، فرج عزت.(2001)، اقتصاديات النقود والبنوك. البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية.
- فريد النجار، وليد النجار.(2006)، وسائل المدفوعات الالكترونية - التجارة والأعمال الالكترونية المتكاملة. الدار الجامعية، الإسكندرية.
- مفتاح ص. البنوك الالكترونية والتجارة الالكترونية، Dans. المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلادلفيا :الأردن.
- منير الجنيهي، ممدوح الجنيهي.(2005). البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.
- نهلة أحمد قنديل. (2004)، التجارة الالكترونية، القاهرة: بدون دار نشر.
- ثانيا - المراجع باللغة الأجنبية :

Benkritly, N. (2007). Le Système de Paiement par carte en Algérie. Dans Séminaire deTunis , rencontre sur la carte bancaire au Maghreb .

D'Algérie, B. (2002). « Evolution économique et monétaire en Algérie » . Dans rapport annuel .

David., P. (2005). , Un nouveaux monde pour les cartes bancaires. Dans Revue banque stratégie, 24 novembre . Paris.

Hervier, G. (2001). Dans l. c. électronique. France.

Marlin, F. (2001). « stratégie de communication » . Dans paris, deuxième éditions d'organisation.