

تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة "حالة
الجزائر"

*The development and modernization of the banking services in the
light of the trend towards the economy knowledge, "the case of
Algeria"*

د. زبير عياش

أ. بوكحيل نسيم

جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - الجزائر

تاريخ قبول النشر: 2017/05/25

تاريخ الاستلام: 2016/12/30

الملخص:

لقد أولت الجزائر في بداية الألفية اهتماما كبيرا باقتصاد المعرفة كنموذج اقتصادي جديد يساعدها على مواكبة سير التطور العالمي خاصة في المجال البنكي، ويظهر ذلك جليا عبر تبني الحكومة الجزائرية عدة مشاريع لتطوير وعصرنة الخدمات البنكية، وسعيها لإدماج التطورات التكنولوجية في نشاط البنوك الجزائرية، بغية ابتكار خدمات بنكية جديدة ذات جودة تتسم بالسرعة والأمان وتتماشى مع رغبات الزبائن ومتطلبات هذا التوجه الاقتصادي، من خلال هذا البحث نحاول إبراز جهود الجزائر في تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة.

الكلمات المفتاحية: اقتصاد المعرفة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تطوير وعصرنة الخدمات البنكية، أنظمة وأدوات الدفع الالكترونية.

Abstract :

Algeria has given at the beginning of the millennium a great interest in the knowledge economy as a new economic model to help keep up with the progress in the global development, particularly in the banking industry, and this is evident through the adoption of the Algerian government several projects for the development and modernization of banking services, and it seeks to integrate technological developments in the activity of Algerian banks, in order to create a new quality banking services characterized by speed, security, and in line with the wishes of customers and the requirements of this economic orientation, through this research we are trying to shed light on Algeria's efforts to develop and modernize the banking services in the light of the trend towards a knowledge economy..

Key words: *knowledge economy, information and communication technology, the modernization of banking services, systems and tools of electronic payment.*

مقدمة:

لقد أفرز ميلاد اقتصاد المعرفة مستجدات كثيرة وتحولات جذرية وكبيرة في مجال الأعمال بصورة عامة والمجال البنكي والمالي بصورة خاصة، حيث شهد القطاع البنكي تنافسا شديدا بسبب الاستخدام الواسع للمعلوماتية وشبكات الانترنت في مختلف أوجه نشاط البنوك إذ تغلب الطابع الالكتروني في تقديم مختلف الخدمات، مما ساهم في تطوير وتسريع نظم معالجة مختلف المعاملات البنكية والمالية، ومن أجل مواكبة البنوك الجزائرية سير التطور العالمي والمستجدات الحاصلة في القطاع البنكي، عملت الحكومة الجزائرية على اتخاذ عدة تدابير وتوفير الإمكانيات اللازمة للوصول إلى خدمات بنكية عصرية وذات جودة عالية تتسم بالسرعة والأمان وتتماشى مع متطلبات عصر اقتصاد المعرفة ولدراسة هذا الموضوع يمكن طرح التساؤل الموالي:

ما هو واقع تطوير وعصرية الخدمات البنكية في ظل توجه الجزائر نحو اقتصاد

المعرفة؟

أولاً- أهمية الدراسة: تتمثل أهمية الدراسة في:

- إيضاح جهود الحكومة الجزائرية في تطوير وعصرية خدمات بنوكها بما يتماشى مع متطلبات التوجه نحو اقتصاد المعرفة، والكشف عن المستجدات الحاصلة في القطاع البنكي الجزائري نتيجة هذه الجهود.

ثانيا- أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- إلقاء الضوء على مفهوم اقتصاد المعرفة وخصائصه وأهم ركائزه ؛
- التعرف على مدى اهتمام الجزائر بالتوجه إلى اقتصاد المعرفة ؛
- التعرف على جهود ومشاريع المتبناة من طرف الحكومة الجزائرية لتطوير وعصرنة خدمات بنوكها؛

• الكشف عن أهم المستجدات الحاصلة في القطاع البنكي الناتجة عن إدماج التطورات التكنولوجية في نشاط البنوك الجزائرية؛

- التوصل إلى نتائج واقتراح وتوصيات لتفعيل تطوير الخدمات البنكية في الجزائر في ظل هذا التوجه الاقتصادي الجديد .

ثالثا - فرضيات الدراسة: استجابة لمتطلبات أهداف الدراسة، قمنا بصياغة الفرضية الرئيسية وما ينطوي تحتها من فرضيات فرعية كالاتي:

الفرضية الرئيسية:

- قامت الجزائر بتبني عدة مشاريع لتطوير وعصرنة خدمات بنوكها بما يتوافق مع متطلبات التوجه نحو اقتصاد المعرفة

الفرضيات الفرعية:

- سعت الجزائر للاندماج في اقتصاد المعرفة من خلال تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف القطاعات ؛

- قامت الجزائر بتطوير وعصرنة الخدمات البنكية لبنوكها من خلال التعاون مع هيئات دولية وإنشاء شركات ومؤسسات من شأنها تحقيق هذا المشروع ؛
- إن أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر متخلفة مقارنة بأغلبية الدول ؛
- لا يزال الاعتماد كبيرا على استعمال النقود القانونية عوض الشيكات والبطاقات البنكية.

رابعا - الدراسات السابقة:

من أجل دراسة موضوع الدراسة واختبار الفرضيات سوف يتم الاستعانة ببعض الدراسات السابقة التالية:

دراسة دراسة (لحمر خديجة، 2015) بعنوان تحليل جاهزية الاقتصاد الجزائري للاندماج في اقتصاد المعرفة

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم موقع الجزائر من اقتصاد المعرفة عبر معرفة جاهزية الاقتصاد الجزائري لاندماج في اقتصاد المعرفة من خلال مؤشرات الاقتصاد المعرفي استنادا على منهجية البنك الدولي التي تسمح بمقارنة الجزائر مع باقي دول العالم دراسة (عامر بشير، 2012) بعنوان دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك دراسة حالة الجزائر:

وهدفنا هذه الدراسة إلى تحديد الفرص والبدائل والاستراتيجيات التي يمكن أن يوفرها الاقتصاد المعرفي ليصبح البنك الجزائري متطورا ومرنا وقادرا على تلبية طلبات زبائنه ومنافسا للبنوك الأجنبية في ظل التطورات المالية والبنكية العالمية. دراسة (عراية رابح، 2012) بعنوان دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري:

لقد هدفت هذه الدراسة إلى دراسة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الخدمات البنكية الإلكترونية كاتجاه حديث لتطوير وعصرنة البنوك الجزائرية. خامسا- منهج الدراسة:

اعتمدنا لدراسة تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في الجزائر على المنهج الوصفي التحليلي الذي يساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للدراسة لتبيان واقع تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في الجزائر في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة .

المحور الأول: توجه الجزائر نحو اقتصاد المعرفة

سيتم من خلال هذا المحور تناول العناصر التالية:

أولاً: اقتصاد المعرفة

مما لا شك فيه أن المعرفة اعتبرت مصدرا لبناء الحضارات الإنسانية في كل زمان ومكان، كما أنها العامل الأساسي والمحرك لديناميكية الشعوب وتقدمها، وذلك لما لها من أثر على الحياة الاقتصادية والاجتماعية على حد سواء، ولقد ساهم التطور الكبير في المعرفة ولا سيما في جانبها المفاهيمي والمادي إلى دفع عجلة الاقتصاد والتغيير في آلياته منهجيته، وربطه بالمعلومات والبرمجيات والرقميات¹

ولقد أفرزت هذه الحركة نما يسمى بمفهوم اقتصاد المعرفة الذي أحدث بدوره تحولا جذريا في ركائز النشاط الاقتصادي سواء على مستوى المؤسسات والأفراد، الأمر الذي

استلزم الإحاطة بخصائص هذا الاقتصاد للتكيف مع بيئته، وفيما يلي سنورد خصائص اقتصاد المعرفة كالآتي:

1- اقتصاد يركز على اللاملموسيات بدلا من الملموسيات: يعني هذا أن الأصول الرئيسية هي اللاملموسيات كالأفكار والعلامات التجارية والمعلومات بدلا من الأرض والأصول المالية هذا من ناحية المدخلات أما فيما يخص المخرجات هيمنة فيه الخدمات على السلع²

2- رقمي: إذ أن الرقمنة أثرت بشكل كبير على حجم وتخزين ومعالجة المعلومات³

3- شبكي: إن التطور في وسائل الاتصال الجديدة (الهواتف الخلوية، الاتصالات المباشرة عبر الأقمار الصناعية، الانترنت) وسع إمكانية التشارك ليس ضمن الشركة بل وأيضا الشركات الأمر الذي جعل التشبيك البيئي حقيقة واقعة⁴.

4- الأسواق الجديدة: انبثقت أسواق جديدة على هيئة إلكترونية كأماكن جديدة للتجارة، حيث ساهمت سرعة تدفق المعلومات حول الأسعار في الحد من ظاهرة عدم الكفاية في الأسواق الحالية⁵.

5- افتراضي: فمع الرقمنة وشبكة الانترنت أصبح العمل الافتراضي حقيقة واقعة ساهمت في حصر قيود الزمان والمكان وخفض التكلفة⁶ فالاستخدام الواسع لتكنولوجيا وأنظمة المعلومات الرقمية تساهم في ترشيد الخيارات الأساسية على الصعيد الاقتصادي والقرارات والعمليات على صعيد الأعمال، فحسب إحدى الدراسات الحديثة التي أعدت على عينة من الشركات ، فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يؤدي إلى تحسين الإنتاجية في 51% من الشركات، خفض التكاليف ب39% تحسين صنع القرار ب36%، إثراء علاقات الزبون وكذلك تطوير تطبيقات التكنولوجيا ب33%⁷.

ويستند اقتصاد المعرفة على أربعة ركائز أساسية والتي يمكن إيجازها فيما يلي⁸:

1- التعليم: وهو من الاحتياجات الأساسية للإنتاجية والتنافسية الاقتصادية، في ظل هذا الاقتصاد؛

2- الحاكمية الرشيدة: والتي تقوم على أسس اقتصادية قوية تستطيع توفير كل الأطر القانونية والسياسية التي تهدف إلى زيادة الإنتاجية والنمو؛

3- ركيزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وهي التي تسهل نشر وتجهز المعلومات وتكييفها مع الاحتياجات المحلية لدعم النشاط الاقتصادي وتحفز المشاريع وإنتاج قيم مضافة؛

فحسب جمعية الأمم المتحدة للعلوم والتكنولوجيا من أجل التنمية (UNCSTD) على الدول النامية كي تندمج في اقتصاد المعرفة أن تركز على جانب تكنولوجيا الإعلام والاتصال TIC، لأنه استعمال هذا الأخيرة بغرض إقامة بنى تحتية معلوماتية مكلفا، فعدم استعمالها يكون أكثر تكلفة⁹.

4- البحث والتطوير: يمثل وسيلة لتوسيع المعارف التكنولوجية التي تعتمد عليها عملية الإبداع كما يساهم في زيادة عائد الاستثمارات المادية والبشرية¹⁰ من خلال ما سبق يمكننا تعريف اقتصاد المعرفة على انه نمط اقتصادي حديث قائم على الاستخدام واسع لنطاق للمعلوماتية وشبكاتها، في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي، حيث يعتبر المعرفة المحرك الأساسي للإنتاجية والإبداع والتنمية الاقتصادية.

ثانيا: توجه الجزائر نحو الاندماج في اقتصاد المعرفة:

بعد الاستقلال ورثت الجزائر عن الاستعمار الفرنسي اقتصادا يتميز بالتخلف ويخدم مصالح الاقتصاد الفرنسي، وقد حاولت الجزائر الخروج من هذه التبعية عبر انتهاجها الأسلوب الاشتراكي في التنمية الاقتصادية ولكن في منتصف الثمانينات عانى الاقتصاد الجزائري ركودا كبيرا بسبب الانخفاض غير المتوقع لأسعار النفط في ظل اعتمادها على مداخل المحروقات في تنفيذ مخططاتها وسياساتها الاقتصادية، وكنتيجة لذلك شرعت الجزائر في اتخاذ عدة تدابير ومشاريع من أجل تحقيق الاستقرار الاقتصادي الكلي، بدعم وإشراف صندوق النقد الدولي بهدف التحول من اقتصاد موجه إلى اقتصاد السوق الذي يقوم على المنافسة وفتح الأسواق للقطاع الخاص والمستثمرين الأجانب.

ويتميز الاقتصاد الجزائري بكونه اقتصادا ريعيا لاعتماده على المداخل المحصلة من مصدر طبيعي وحيد غير متجدد، فهذا الوضع الاقتصادي يشكل خطرا كبيرا على مستقبل الجزائر بفعل التوجه العالمي نحو الطاقات المتجددة من جهة، وما يشهده قطاع المحروقات من أزمات خلال هذه الفترة من جهة أخرى.

في ظل هذه المعطيات سعت الجزائر للانتقال من اقتصاد الندرة إلى اقتصاد الوفرة عبر الاهتمام باقتصاد المعرفة كنموذج اقتصادي جديدي يساعدها على مسايرة

التطور العالمي في مختلف المجالات خصوصا الميدان التكنولوجي والعلمي، إذ اتخذت الحكومة الجزائرية سنة 2003 قرار التوجه نحو اقتصاد المعرفة بعد انعقاد مؤتمر مرسيليا، فعملت على توفير الإمكانيات اللازمة للدخول في هذا الاقتصاد الجديد والاستفادة من خصائصه من خلال التحول العمل على التحول من بلد مستهلك للتكنولوجيا إلى بلد مصدر ومنتج لهذا المنتج الذي لا ينضب والمتميز بقيمة مضافة، كما عملت على تحسين كافة مكونات المجتمع من خلال تنظيم العديد من الملتقيات الدولية والوطنية التي تعمل على إيجاد الحلول المناسبة للاندماج في هذا الاقتصاد¹¹، وتدعيم البيئة السياسية والقانونية، وبيئة الأعمال والابتكار، والمهارات، إضافة إلى تحسين البنية التحتية الداعمة لبناء مجتمع معلوماتي في ظل الاقتصاد المعرفي.

وفي هذا السياق يوضح التقرير السنوي المقدم من طرف المنتدى الاقتصادي العالمي حول تكنولوجيا تقنية المعلومات ترتيب الجزائر فيما يخص المؤشرات الداعمة لاندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة من أصل 139 دولة شملهم هذا التقرير.

جدول رقم(01): المؤشرات الداعمة لاندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة خلال الفترة الممتدة

من 2014-2016

2016		2015		2014		السنة المؤشر
القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	
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

Source : Elaboré par les chercheurs en se référant aux différents rapports de World Economic Forum de 2014 à 2016

من خلال الجدول نلاحظ تطور في المؤشرات الداعمة لاندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة حيث تقدم سنة 2016 كل من مؤشر البيئة القانونية الذي يشمل السياسات والتنظيمات التي تضبط تقنية المعلومات والاتصال ومؤشر بيئة الأعمال والابتكار الذي يعبر عن روح التجديد والابتكار ومدى توفر التقنية الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتسهيل القيام بمختلف أنشطة الأعمال ومؤشر المهارات الذي يعبر عن قدرة الفرد الجزائري

في التعامل مع المعلومات إضافة إلى مؤشر البنية التحتية الذي يعبر عن مدى جاهزية البنية التحتية لتقنية المعلومات بالعديد من المراتب مقارنة بالسنتين السابقتين.

الأمر الذي يدل على قيام الحكومة الجزائرية ببذل العديد من الجهود لمواكبة التغيرات المتسارعة للتكنولوجيا الرقمية لتحسين الخدمة العمومية وسعيها للتحويل إلى اقتصاد المعرفة من خلال تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف القطاعات، ولكن رغم ذلك لازالت الجزائر تحتل ذيل الترتيب العالمي في المؤشرات السابقة الذكر حسب التقرير السنوي المقدم من طرف المنتدى الاقتصادي العالمي.

وقد أعتمد البنك الدولي في دراسته لمؤشر الكلي لاقتصاد المعرفة لمجموع 146 دولة سنة 2012 على أربعة ركائز لاقتصاد المعرفة (النظام الاقتصادي والمؤسسي، التعليم، الابتكار، تكنولوجيا المعلومات والاتصال) حيث احتلت الجزائر فيما يخص هذا المؤشر المرتبة 96 ب 3.79 نقطة¹².

المحور الثاني: واقع تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في الجزائر في ظل اقتصاد المعرفة

في ظل مضامين اقتصاد المعرفة سعت الجزائر لعصرنة خدمات بنوكها بما يتوافق مع المعايير الدولية المعمول بها، عبر وضع مشروع لتطوير وعصرنة الخدمات البنكية لبنوكها من خلال التعاون مع هيئات دولية، إضافة إلى إنشاء عدة هيئات وشركات تساهم في تفعيل وتحقيق هذا المشروع، سيتم من خلال هذا المحور تناول العناصر التالية:

أولاً: جهود تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في الجزائر

في إطار دراسة مشروع عصرنة وتطوير الخدمة البنكية تم وضع برنامج أعمال مكون من أربع مجموعات تعمل على مستوى البنوك وهذا بحضور مستشاري البنك العالمي من أجل دراسة مشروع عصرنة نظام الدفع، حيث تجتمع المجموعات بطريقة منتظمة على مستوى البنك المركزي لمناقشة الأعمال وطريقة العمل، ويتعلق الأمر بمجموعة الهندسة الإجمالية التي تتكفل بالمبادلات بين البنوك ومركز المقاصة التي تتم بشكل إلكتروني، ومجموعة وسائل الدفع التي تقوم بتحليل نوعي لمختلف وسائل الدفع، إضافة إلى المجموعة النقدية التي يتلخص عملها في دراسة القواعد الرئيسية لوضع نظام بين البنوك حول الدفع والسحب بالبطاقة البنكية، والعراقيل التي تواجهها السياسة النقدية

في الجزائر، وأخيرا مجموعة القانون التي يرتكز عملها على واقع معالجة حوادث عدم الدفع من وجهة النصوص القانونية¹³.

وبعد دراسة مشروع تطوير وعصرنة الخدمة البنكية، قامت الجزائر بإنشاء عدة شركات وهيئات من شأنها المساهمة في تطوير وعصرنة الخدمة البنكية المقدمة من طرف بنوكها، بغية تلبية حاجيات المستهلكين في أحسن الظروف وهي كالاتي:

1- شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM)

لقد تأسست شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) سنة 1995،

من خلال تجمع بنكي ممثل في "BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, CNMA, ALBARAKA"، حيث تضم هذه الشركة في الوقت الراهن 17 عضوا ضمن شبكتها 16 بنكا من بينها 07 بنوك عمومية و09 بنوك خاصة إضافة إلى مؤسسة بريد الجزائر¹⁴، وتتمثل مهامها في تحديث التقنيات البنكية، تطوير تسيير النقد ما بين البنوك، عصرنة طرق الدفع، ترقية المعالجة بين البنوك¹⁵.

أما الأعمال التي تضطلع بها شركة "SATIM" فهي إدماج الموزعات الآلية (DAB) في البنوك والتي تشرف عليه، صناعة البطاقات البنكية الخاصة بالسحب حسب المقاييس المعمول بها دوليا وطبع الإشارة السرية، ويتم ذلك من خلال إجراء عقد بين البنك و"SATIM" الذي يحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بأجال وإجراءات التسليم، أضيف إلى هذا عملية الربط بين (DAB)، ومصالح "SATIM" بواسطة شبكة اتصال "X25-DZ-PAC" التي تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة، بالإضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات بين البنوك¹⁶.

2- مركز المعالجة النقدية ما بين البنوك

تشرف شركة ساتيم "SATIM" على مركز المعالجة النقدية ما بين البنوك الذي يتولى ربط الموزع الآلي بمقدم الخدمة ومركز للاعتراض على البطاقات الضائعة أو المزورة، إذ تتطلب عملية السحب ترخيص يوجه إلى مركز الترخيص بالوكالة الذي يقبل أو يرفض الطلب، وفي حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح به أسبوعيا لكل زبون إضافة إلى مراقبة الإشارة السرية، كما أن السحب الذي يتم بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه، وعلى الساعة صفر يقوم المركز بمعالجة كل الصفقات التي قامت في ذلك اليوم وتنظيمها حسب كل بنك موجود في الشبكة بين المركز وجميع البنوك المشاركة وتسجيل العمليات

لدى جميع البنوك ويتم إجراء عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات البنوك¹⁷.

3 شركة الجزائر الخدمات الصيرفة الإلكترونية "AEBS"

تعتبر هذه الشركة أول تجربة للجزائر في مجال تقديم خدمات بنكية على الخط، حيث نشأت هذه الشركة سنة 2004 عن اتفاق بين المجموعة الفرنسية (EDI-DIAGRAM MULTIMEDIA)، الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بتقديم خدمات البنية الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية، وثلاث مؤسسات جزائرية هي: SOFT ENGINEERING وMAGACT ومركز البحث في الإعلام الآلي والتقني CERIST، لتتأش شركة مختلطة سميت "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية"¹⁸، تخصصت في مجال الخدمات المتعلقة بالبنوك عن بعد، وتأمين تبادل البيانات المالية للعديد من البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر مثل: BEA, CPA, BNA, BADR, BDL, BNP, Société Général, AL Salam Banque وتطوير القطاع البنكي الجزائري، ومن بين الخدمات التي تقدمها هذه الشركة تبسيط وتأمين المعاملات الإلكترونية متعددة الأقسام واقتراح الحلول للبنوك فيما يخص خدمات البنك عن بعد¹⁹.

ثانيا: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النظام البنكي

ينصرف مدلول تطوير وعصرنة الخدمة ضمن مضامين هذا الاقتصاد الجديد إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النشاط البنكي والمالي، من خلال استخدام الشبكات الاتصالية الحديثة ووسائل الاتصال الحديثة، التي أوجدت طرقا جديدة لنقل المعارف والمعلومات، كما ساهمت في إلغاء الحدود المكانية والزمانية عند تقديم خدمات بنكية للزبون، ويمكن إيجازها وفق ما يلي:

1- شبكة الاتصالات الإلكترونية

لقد ساهمت عدة شبكات سواء محلية أو دولية في تقديم خدمات بنكية بشكل سريع وأكثر أمنا، وفيما يلي نذكر بعضها:

1-1 الشبكة الاتصالية (DZPAC): هي شبكة تحويل البيانات للاتصالات الجزائرية لتحويل حزمية باستعمال معيار الآيتيو 25x للاتحاد العالمي للاتصالات السلكية واللاسلكية التي أطلقت منذ عام 1993، وهي تسمح بربط الأجهزة والشبكات الاتصالية²⁰،

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 ومن المرتقب أن تصل نسبة الإيصال بهذه الشبكة 100% سنة 2013²¹.

1-2 الشبكة البنكية (SWIFT): تم إنشاء 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 إلكترونية لتحقيق السرية الخصوصية والأمان²²، ويقع المقر الرئيسي للشبكة في بلجيكا²³، وحسب إحصائيات لسنة 2007 المقدمة من طرف هذه الشركة أن هناك 8.034 مشترك من 207 دولة من مختلف أنحاء العالم²⁴.

1-3 الشبكة النقدية المشتركة ما بين البنوك (RMI): لقد أطلقت شركة "SATIM" مشروع وضع نظام نقدي مشترك ما بين البنوك سنة 1996، نتج عنه إرساء الشبكة النقدية الإلكترونية البنكية المشتركة، والتي تتضمن حظيرة الموزعات الآلية الموزعة على كامل الوكالات البنكية والبريدية المستعملة لشبكة نقل المعلومات "DZ-PAC" من خلال خطوط الربط X25، حيث تقوم هذه الموزعات الآلية بمعالجة عمليات السحب المرتبطة بالبنوك الأعضاء وكذا التحويلات المالية المرتبطة بعمليات المقاصة الناتجة عن السحب، فالهدف من هذا المشروع هو تحقيق القبول التام لجميع البطاقات المصدرة في جميع الصرافات الموجودة على كامل التراب الوطني²⁵.

وإن انضمام المؤسسات المالية إلى الشبكة يتم عن طريق إمضاء اتفاقية بين البنوك وهي عقد تعاون يتعلق بالخدمة المقدمة من SATIM واحترام الخصوصيات التقنية التي تصدرها الشبكة فيما يخص الإشراف على السجلات الخاصة بالحاملين وتواريخ تسجيل العمليات²⁶

2- وسائل الاتصال الحديثة والبنوك

1-2 الانترنت: لقد تمكنت شبكة الانترنت من الدخول إلى الجزائر سنة 1991 من طرف الجمعية (UNIX) الجزائرية بالتعاون مع جمعية العلماء الجزائريين (ASA) من خلال الاتصال مع إيطاليا، ففي بادئ الأمر كان الموزع الوحيد للدخول إلى الانترنت هو مركز الأبحاث والمعلومات (CERIST)، ومع مرور السنين عرفت الانترنت قاعدة أكبر

للاستعمال، وأصبحت ظاهرة حقيقة وملموسة، وهذا ما تجسد في سنة 2000 من خلال حصول الجزائر على 18 ممونا لخدمة الانترنت²⁷، كما تطور عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر من 50.000 مستخدم سنة 2000 إلى 15.000.000 مستخدم سنة 2016 والذي يمثل 36.5% من إجمالي عدد السكان في الجزائر²⁸، ويرجع ضعف هذه النسبة إلى ارتفاع سعر الاشتراك في هذه الخدمة في مقابل تدني سرعة الشبكة.

ولقد كان للإنترنت دور في العمل البنكي من خلال اتاحته امكانيته انشاء مواقع الكترونية خاصة بالبنوك سواء كانت عمومية أو خاصة، حيث تتوفر مواقع البنوك الجزائرية على بعض الخصائص التقنية كالواجهة البينية والتصفح والصفحة الرئيسية، والابحار والرسومات والصوتيات ومختلف الرموز.. وهي متفاوتة من بنك لآخر، ومن حيث المحتوى فأغلب المواقع تعرض معلومات تفصيلية عن مجمل الخدمات المقدمة من طرف هذه البنوك²⁹.

2-2الهاتف الجوال: لقد أدى انتشار الهواتف النقالة إلى تطوير الخدمات التي يمكن أن تقدمها خاصة منها البنكية، فقد ظهر ما يسمى بالبنوك الخلوية التي تقوم على فكرة تزويد الخدمات البنكية للزبائن في أي مكان وفي أي وقت³⁰، ولا تزال الخدمات المقدمة من طرف البنوك الجزائرية لزيائنها عبر الهاتف الجوال تقتصر على الاطلاع على أرصدهم وطلب الصكوك وكذا تحويل الأموال من رصيد لآخر داخل وكالات البنك إضافة إلى إمكانية دفع الفواتير الخاصة بالمتعامل الهاتف الجوال.

فلا بد على البنوك الجزائرية الاستفادة من عدد مشترك خدمة الهاتف الجوال، الذي بلغ 39.630 مليون مشترك سنة 2014³¹ في تقديم خدماتها عبر الهاتف الجوال لجلب أكبر عدد ممكن من الزبائن، خاصة وان تكلفة تقديم الخدمة البنكية عبر هذه الأداة تعتبر منخفضة مقارنة بباقي الأدوات الأخرى.

جدول رقم(02): التكلفة لمختلف قنوات توزيع الخدمة

القناة	التكلفة بالدولار
عن طريق موظف البنك	4.25 دولار
الهاتف الثابت	1.30 دولار
الصراف الآلي	1.25 دولار
الانترنت	0.19 دولار
الهاتف الجوال	0.10 دولار

Source: Jim Marouse, 300 Mobile Payment and Digital Banking Trends, consulté le 18/01/2015, sur: www.thefinancialbrand.com

ثالثا: واقع أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر

إن نظام الدفع البنكي لبلد ما يحتوي على المؤسسات المالية التي لها دور في الوساطة المالية(البنوك)، وكذلك آليات الدفع إضافة إلى إجراءات الدفع والتحصيل فهذه العناصر تكون مدعمة بنظام معلوماتي واتصالي بين المؤسسات الوسيطة والأعوان الاقتصاديين فضعف أحد هذه العناصر سينعكس سلبا على فعالية النظام ككل من جهة أخرى، فعناصر النظام خاضعة إلى التطوير والعصرنة من وقت لآخر، فإن لم تساير التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم سينعكس هذا سلبا على نظام الدفع ويصبح عاجزا³² في إطار تحديث وعصرنة الخدمة البنكية في الجزائر ومواكبة التطور العالمي لا سيما من حيث أنظمة الدفع، بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي في إنجاز نظم دفع إلكترونية حديثة أهمها:

1 نظام التسوية الإجمالية الفورية (ARTS)

لقد جاء هذا النظام لمواكبة المعايير المعدة من طرف لجنة أنظمة الدفع والتسوية على مستوى بنك التسويات الدولية وذلك سنة 2006³³، إذ يرمز لهذا النظام دوليا (RTGS) والذي يعتبر نظاما مركزيا إلكترونيا يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة، ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة لبلد ما من خلال الحسابات المركزية للبنوك³⁴.

ووفق المادة 02 للتنظيمية 04/05 المؤرخة في 13 أكتوبر 2005 والمتعلقة بنظام التسوية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل، يعتبر نظام الجزائر للتسوية الفورية (Algeria Real Time Settlement)، نظاما للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن

طريق التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام³⁵

فما يميز نظام الجزائري للتسوية الفورية (ARTS) هو الأهمية النسبية لحجم العمليات من بنك إلى بنك مقارنة مع التحويلات لصالح زبائن البنك³⁶

جدول رقم(03): تطور المعاملات المالية عبر نظام خلال (ARTS) خلال الفترة 2006-2015

السنوات	نسبة توافر نظام ARTS	عدد العمليات المنجزة	قيمة العمليات المنجزة (مليار دج)	عدد أيام العمل
2006	-	142373	750.6	226
2007	-	176900	313373	251
2008	99.34	195175	607138	252
2009	99.56	205736	649740	253
2010	99.93	211561	587475	254
2011	99.77	237311	680123	251
2012	99.77	269557	535234	252
2013	99.99	290418	358026	253
2014	99.99	314357	372394	253
2015	100	334749	265141	255

Source : Elaboré par les chercheurs en se référant aux déferents rapports de la Banque d'Algérie de 2007 à 2015.

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك تحكّم في النظام ونقص تعثراته السنوية وذلك من خلال وجود تطور ملحوظ لنسبة توافر هذا النظام التي تقاس بواسطة العلاقة بين الافتتاح الرسمية لنظام المعاملات وزمن التعثر، حيث بلغت نسبة توافر هذا النظام 100% سنة 2015، والتي تعبر أيضا عن علاقة قياس الموثوقية لعمليات أنظمة التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة بشكل عام. وفيما يخص حجم المعاملات المالية نلاحظ أنها في تطور مستمر بشكل نسبي مع زيادة عدد أيام العمل كل سنة، حيث بلغت 334749 سنة 2015 مقارنة ب 142373 سنة 2006.

أما بالنسبة لحجم مبالغ عمليات النظام فعرفت تطورا مستمرا بمقدار 750.6 مليار دينار سنة 2006 إلى 680123 مليار دينار سنة 2011 في حين عرفت الفترة الممتدة من سنة 2012 إلى سنة 2013 تراجعا لمبالغ عمليات النظام، وفي سنة 2014 كان هناك تطور طفيف في حجم عمليات النظام مقارنة بالسنة التي سبقتها وفي سنة 2015

كان هناك انخفاض في قيمة العمليات المنجزة، وهذا كله بسبب عمليات السياسة النقدية وعمليات المشاركين.

2- نظام المقاصة الإلكترونية الآلية عن بعد (ATCI)

يعتمد هذا النظام على المعالجة عن بعد لتسوية المعاملات فيما بين البنوك، ويعرف بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة (ATCI) (Algérie-Télécompensation interbancaire) بحيث تتم عملية المقاصة بصورة آلية بين البنوك بالاعتماد على الربط الشبكي فيما بينها وهذا تحت إشراف وإدارة البنك المركزي³⁷، ويختص هذا النظام بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العامة، الشيكات، أوراق تجارية، تحويلات، عمليات على البطاقة، اقتطاعات آلية³⁸، وما يميز هذا النظام أنه³⁹:

- لا يقبل إلا التحويلات التي تقل قيمتها الاسمية عن 1 مليون دينار جزائري، كما يجب أن تنفذ أوامر التحويل التي تفوق أو تساوي قيمتها الاسمية هذا المبلغ، ضمن نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل؛

- يفوض بنك الجزائر مهمة تسيير نظام ATCI لمركز المقاصة البنكية (CPI)، هذا الأخير عبارة عن شركة أسهم وفرع تابع لبنك الجزائر.

وفيما يلي نوضح أهم تطورات المعاملات المالية من خلال استعمال هذا النظام في الجزائر.

جدول رقم(04): تطور المعاملات المالية عبر نظام (ATCI) خلال فترة 2006-2014

سنة	عدد عمليات الدفع بالمليون دينار	مبلغ عمليات الدفع بالمليار دينار	نسبة عمليات البطاقة في المعاملات الكلية %	مبلغ المعاملات بالبطاقات	نسبة الشيكات في حجم المعاملات الكلية %	حجم عمليات الدفع بالشيكات بالمليون دينار	عمليات التحويل بالليون دينار	نسبة عمليات التحويل في المعاملات الكلية %
2007	6.929	5452.188	-	-	80.7	5.6	1.011	14.6
2008	9.32	7188.255	12.5	1.161	70.3	6.6	1.530	16.4
2009	11.139	8534.729	17.2	1.915	63	7.023	2.101	18.9
2010	13.818	8878.137	20	3.758	52.5	7.252	3.687	26.7
2011	17.062	10581.6	28.4	4.848	44.9	7.667	4.406	25.8
2012	17.387	11766.1	22.7	3.953	46.2	8.034	5.227	30.1
2013	19.470	12661.6	23.5	4.570	42.2	8.210	6.479	32.3
2014	20.750	13979.0	22.0	4.560	40.9	8.490	7.470	36.0
2015	20.756	15892	14.9	3.089	41.82	8.490	8.748	42.15

Source : Elaboré par les chercheurs en se référant aux déférents rapports de la Banque d'Algérie de 2007 à 2015

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ تسجيل المعاملات عبر هذا النظام قد عرف تطورا ملحوظا ومستمرًا، حيث بلغ عدد العمليات 20.756 عملية بمبلغ 15892 مليار دينار سنة 2015 مقارنة ب 6.929 عملية بمبلغ 5452.188 مليار دينار سنة 2007. ومقارنة بالدول المجاورة يعتبر حجم المعاملات ضئيل، ويرجع السبب في ذلك إلى أن المعاملات التي تتم داخل البنك أكثر بشكل كبير من المعاملات ما بين البنوك حيث تفوقها بخمسة أضعاف، وهذا لأن البنوك العمومية تمتلك شبكة كبيرة للوكالات المنتشرة عبر التراب الوطني.

وبالنسبة لطرق الدفع المستخدمة عبر هذا النظام، نلاحظ هيمنة الشيكات وتطور العمليات من خلال هذه التقنية، حيث تطور حجم عمليات الدفع من 5.6 مليون دينار سنة 2007 إلى 8.490 مليون دينار سنة 2015 وفي المقابل عرفت المعاملات بالبطاقة التي تعتبر نسبة السحب فيها أكبر من الدفع ارتفاعا مستمرا في مبلغ المعاملات بمقدار 4.560 مليون دينار سنة 2014 مقارنة ب 1.161 مليون دينار سنة 2008 وفي ظل سنة 2015 عرف التعامل بالبطاقات تراجعا حيث قدرت ب 3.089 ، مقابل تراجع في نسبة التعامل بهذه الوسيلة في المعاملات الكلية في 04 سنوات الأخيرة ، إذ بلغت نسبة 22 % سنة 2015 مقارنة 28.4 % سنة 2011، فهذا التراجع يدل على تفضيل المتعاملين لباقي أدوات الدفع الأخرى في ظل عدم زيادة فعالية هذه الأخيرة في إنجاز مختلف الصفقات.

أما بالنسبة لعمليات التحويل من خلال هذا النظام فقد عرفت تطورا مستمرا سواء في حجم المعاملات أو في نسبة المعاملات بالنسبة للمعاملات الكلية، حيث بلغ حجم عمليات التحويل 8.748 مليون دينار سنة 2015 بنسبة 42.15 % مقارنة ب 1.011 مليون دينار سنة 2007 بنسبة لا تتعدى 14.6 %.

رابعاً: واقع أدوات الدفع الإلكترونية في الجزائر

1- الصرافات الآلية (Automatic Teller Machine (ATM)): يعتمد مفهوم هذه الآلات على وجود اتصال بين الحاسب الرئيسي للبنك وآلة الصرف بحيث يمكن استقبال بيانات الزبون (رقم التعريف الخاص بالزبون، رقم حسابه، رمز الخدمة... الخ) بمجرد قيام الزبون بإدخال البطاقة في الآلة لتقوم الآلة بعد ذلك بإعطاء استجابات فورية تتمثل في

الخدمات البنكية المطلوبة كالسحب النقدي، إيداع الشيكات، كشف الحساب، بيان الأرصدة⁴⁰.

ويمكن تمييز نوع أساسيين للصراف الآلي هما: الموزع الآلي للأوراق (DAB) الشباك الآلي البنكي (GAB) والجدول التالي يوضح تطور الصرافات الآلية خلال الفترة.

جدول رقم(04): تطور الصرافات الآلية خلال الفترة الممتدة من 2008 - 2015

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	نوفمبر 2015
عدد الصرافات الآلية	544	574	636	647	543	475	539	570

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق إدارة نظام المعلومات لشركة "Satim"
نلاحظ من خلال الجدول التطور المستمر لعدد الصرافات الآلية من 544 صراف سنة 2008 إلى 647 صراف سنة 2011، ثم عرف هذا العدد تراجعاً خلال السنتين التاليتين، ليعاود الارتفاع في السنتين الأخيرتين، ببلوغ 570 صراف آلي سنة 2015، وهذا التدبب في تطور عدد الصرافات الآلية يوضح ضعف الجزائر في التحكم بهذه التقنية والمعاملات من خلالها، فغالبا ما يواجه الزبون عند انجاز معاملاته عبر هذه الأداة خلافاً فنياً وتقنياً

2- طرفيات البيع (Terminal Payment Electronic (TPE): وهو عبارة جهاز مدمج لدى التجار تجري من خلاله عمليات التحويل وإعادة التحويل عبر شبكة وقنوات الاتصال المختلفة، حيث يتم من خلاله تكوين اتصال مباشر بين حاسبات آلية موجودة في المحلات والأسواق والمتاجر الكبرى بالحاسب الآلي للبنك، فمن خلال استخدام هذه الوحدات الطرفية يمكن إدخال قيمة مشتريات الزبون لتخصم من رصيد حسابه مباشرة في البنك وإضافة القيمة إلى حساب المتجر في نفس البنك⁴¹، و الجدول الموالي يوضح تطور في دمج أجهزة طرفيات البيع لدى التجار حسب بعض البنوك الجزائرية

جدول رقم(05): عدد أجهزة الدفع الإلكتروني TPE حسب البنوك خلال الفترة 2010-2015

السنوات البنوك	2010	2011	2012	2013	2014	2015
CPA	1491	1554	1622	1647	1654	1686
BDL	575	575	338	188	188	188
BADR	317	317	317	317	319	373
BNA	52	57	57	57	57	65

/	/	332	332	329	329	BEA
243	126	101	71	60	51	سوسيتي جنرال
47	47	47	47	47	47	بريد الجزائر
9	9	9	9	9	9	بنك البركة
111	80	89	76	24	15	BNPباريباس
73	41	40	5	5	3	Natixis
232	208	155	89	66	6	AGB
8	8	4	2	4	2	السلام بنك
3035	2737	2986	2965	3047	2897	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق إدارة نظام المعلومات لشركة "Satim"

نلاحظ من خلال الجدول تطور في دمج أجهزة طرفيات البيع لدى التجار، حيث بلغ عدد هذه الأجهزة 3035 جهاز مدمج سنة 2015 مقارنة ب 2897 جهاز سنة 2010، كما عرفت الفترة الممتدة من 2012 إلى 2014 تراجعاً نسبياً في عدد الأجهزة المدمجة ليعود ويرتفع سنة 2015، وهذا يدل على وجود جهود مبذولة من طرف أغلبية البنوك لتطوير عمليات الدفع عبر البطاقة، حيث احتل بنك القرض الشعبي الجزائري الصدارة في هذا المجال ب 1686 جهاز مدمج، يليه بنك الفلاحة والتنمية الريفية ب 373 جهاز فيما احتل ذيل الترتيب بنك السلام ب 8 أجهزة.

3- البطاقات البنكية: في ظل عمل الجزائر لإصلاح منظومتها البنكية وفتح المجال لتطوير التجارة الإلكترونية، سعت لاعتماد البطاقة البنكية التي تعتمد على نموذج موحد لاستعمالها (خط الدفع+ الالكتروني) وتتميز بالبساطة عند الاستعمال، إضافة إلى أنها وسيلة دفع مؤمنة بالنسبة لحاملها⁴².

تعود ظهور وبداية استعمال البطاقة البنكية في بعض البنوك الجزائرية إلى سنة 1989، لكنها كانت تخص فئة معينة من الزبائن، وبغية تعميم التعامل بالبطاقة البنكية قامت شركة "Satim" بتوفير بطاقات السحب للعديد من البنوك ومؤسسة بريد الجزائر، ففي سنة 1998 تم بدأ عملية السحب باستخدام هذه الأداة عبر الموزع الآلي للنقود، وفي سنة 2007 تم تعميم التعامل ببطاقة الدفع ما بين البنوك (CIB) على المستوى الوطني⁴³.

جدول(06): عدد عمليات الدفع والسحب باستخدام البطاقات البنكية خلال فترة 2010-

2013

2013	2012	2011	2010	السنوات البنكية البطاقة
646693	1178243	834278	78331	عدد البطاقات المتداولة
5280881	4582279	5271326	3763775	عدد عمليات السحب بالبطاقة
7732	7729	5299	1805	عدد عمليات الدفع بالبطاقة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق إدارة نظام المعلومات لشركة "Satim"

نلاحظ من خلال الجدول تطور عدد عمليات الدفع والسحب باستخدام البطاقة البنكية، حيث كان هناك نمو بطيء في عدد البطاقات المتداولة من 78331 بطاقة سنة 2010 إلى 1178243 بطاقة سنة 2012 وهذا راجع إلى تريث البنوك في عملية تعميم استعمال البطاقة البنكية في انتظار تحضير المواطن لقبول هذا المنتج، وعرفت سنة 2013 تراجع كبيرا في عدد البطاقات المتداولة حيث بلغت 646693 بطاقة وهذا ناتج عن عدم تجديدها من طرف البنك المصدر أو من طرف حاملها بسبب ضعف التعامل بها من جهة وتكرر الأعطاب الفنية للصرافات الآلية وطرفيات البيع من جهة أخرى، حيث تعتبر هذه السنة سنة انتهاء صلاحية لأغلب البطاقات الصادرة في السنوات السابقة.

وفيما يخص عدد عمليات السحب والدفع بهذه البطاقة، هناك توفيق كبير في عدد عمليات السحب عبرها حيث بلغت 5280881 عملية سنة 2013 مقارنة ب 3763775 عملية سنة 2010 ، في المقابل بلغ عدد عمليات الدفع ب 7732 عملية سنة 2013 مقارنة ب 1805 عملية سنة 2010 ، ويرجع العديد من الباحثين هذه الفجوة الكبيرة بين عمليات السحب والدفع عبر هذه الأداة إلى تفضيل المواطن الدفع عبر باقي وسائل الدفع الأخرى بسبب تخوفه وعدم ثقته في أمن التعامل بهذه الأداة.

الخاتمة

على وقع التوجه العالمي نحو اقتصاد المعرفة الناتج عن تزايد الأهمية الاقتصادية للمعرفة والتغيرات الكبيرة والمتسارعة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال سعت الجزائر للاندماج في هذا الاقتصاد من خلال تبني استخدام التطورات التكنولوجية الحديثة في مختلف القطاعات

وخاصة القطاع البنكي لما له من أهمية بالغة في نمو وازدهار الاقتصاد، من خلال إقامة مشروع لتطوير وعصرنة خدمات بنوكها بما يتوافق مع المعايير الدولية المعمول بها. ومن خلال هذا البحث تم إبراز واقع تطوير الخدمات البنكية في ظل توجه الجزائر نحو اقتصاد المعرفة من خلال التوصل للنتائج التالية:

1- اقتصاد المعرفة هو نمط اقتصادي حديث قائم على الاستخدام واسع النطاق للمعلوماتية وشبكاتهما في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي، حيث يعتبر المعرفة المحرك الرئيسي لخلق الثروة.

2- لقد أحدث مفهوم اقتصاد المعرفة تحولا جذريا في ركائز النشاط الاقتصادي سواء على مستوى المؤسسات والأفراد.

3- سعت الجزائر للاندماج في اقتصاد المعرفة من خلال تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف القطاعات.

4- بغية مواكبة المعايير الدولية المعمول بها في المجال البنكي قامت الجزائر بتطوير وعصرنة الخدمات البنكية لبنوكها من خلال التعاون مع هيئات دولية وإنشاء شركات ومؤسسات من شأنها تحقيق هذا المشروع.

5- رغم محاولات الجزائر تطبيق وتفعيل برامج العصرية لأنظمة ووسائل الدفع عبر عدة جهود معتبرة نابعة عن إرادة سياسية لتغيير وتحسين الوضع الاقتصادي، لا يزال الاعتماد كبيرا على استعمال النقود القانونية عوض الشيكات والبطاقات البنكية.

6- إن أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر متخلفة مقارنة بأغلبية الدول بسبب الاعتماد الكبير على استعمال النقود القانونية عوض الشيكات والبطاقات البنكية، فضلا عن عدم تفعيل التجارة الإلكترونية ومتطلباتها، وعدم ثقة الزبون البنكي في أمن التعامل عبر مختلف وسائل وأدوات الدفع الإلكترونية.

وفي ضوء ما تقدم من تحليل لمشكلة الدراسة ونتائجها يمكننا أن نقدم التوصيات الآتية:

1- إن الجزائر مطالبة بتوفير الإمكانيات اللازمة للدخول في هذا الاقتصاد الجديد والاستفادة من جميع خصائصه، من خلال تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف القطاعات وخصوصا القطاع البنكي والمالي.

2- لا بد من تجسيد خدمة الدفع الإلكتروني من خلال الانترنت والهاتف الجوال في مختلف القطاعات الخدماتية والتجارية.

- 3- دمج وتطوير التجارة الالكترونية لتسهيل مختلف المعاملات التجارية والحد من مستوى تداول النقود خارج النظام البنكي وامتصاص السيولة المالية خارج البنوك.
- 4-توعية الزبون البنكي عبر حملات إعلامية تحسيسية بأهمية وسائل الدفع الحديثة وأمانها مقارنة بالتقليدية بغية زيادة مستوى ثقته وقبوله لهذه الوسائل.

المراجع والإحالات:

- ¹ عدنان داوود محمد العذاري، هدى زوير محلف الدعي، الاقتصاد المعرفي وانعكاسه على التنمية البشرية (نظرية وتحليل في دول عربية مختارة)، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص68.
- ² ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2012، ص172.
- ³ نعيمة بارك، تنمية الموارد البشرية في ظل اقتصاد المعرفة كأداة لتحقيق رأس المال الفكري في الجزائر الواقع والمأمول، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، العدد 12، جوان 2014، ص37.
- ⁴ ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص173.
- ⁵ رياض بن صوشة، رأس المال الفكري كمورد استراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة (دراسة حالة على المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء)، بحث ضمن فعاليات اليوم الدراسي حول الموارد الإستراتيجية الرهان الأقوى لتمييز بين المؤسسات الاقتصادية في ظل الاقتصاد اللامادي، المركز الجامعي بالوادي، يوم 26 أبريل 2011، ص3.
- ⁶ نعيمة بارك، مرجع سبق ذكره، ص37.
- ⁷ نجم عبود نجم، إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2007، ص196.
- ⁸ خديجة لحر، تحليل جاهزية الاقتصاد الجزائري للاندماج في اقتصاد المعرفة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد18، ديسمبر 2015، ص238.
- ⁹ قويدر بوطالب، فيصل بوطيبة، الاندماج في اقتصاد المعرفة الفرص والتحديات بحث ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، يومي 09-10 مارس، 2004، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص253.
- ¹⁰ كمال منصور، عيسى خليفي، اندماج اقتصاديات البلدان العربية في اقتصاد المعرفة المقومات والعوائق، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 4، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2006، ص56.
- ¹¹ عبد الحق العشعاشي، مصطفى حوجو، دور اقتصاد المعرفة في الحد من البطالة(حالة الجزائر)، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2016، ص86.

- ¹² خديجة لحمز، مرجع سبق ذكره، ص 238.
- ¹³ وهيبة عبد الرحيم، مقال بعنوان: وسائل الدفع التقليدية في الجزائر "الوضع والآفاق"، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 201، ص-ص: 43-44.
- ¹⁴ www.satim-dz.com, consulté le: 02/01/2017
- ¹⁵ وهيبة عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 272.
- ¹⁶ ميادة بلعاش، حياة بن إسماعين، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 16، جامعة محمد خيضر بسكرة، ديسمبر 2014، ص 81.
- ¹⁷ ميادة بلعاش، حياة بن إسماعين، نفس المرجع السابق، ص 82.
- ¹⁸ وهيبة عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 286.
- ¹⁹ www.aebs-tech.com, consulté le: 02/01/2017
- ²⁰ www.algeretelecom.dz, consulté le : 27/01/ 2017
- ²¹ عادل مستوي، تحليل واقع الخدمات البنكية في الجزائر وآفاق تطويرها خلال الفترة "1990-2013" دراسة حالة بنك التنمية المحلية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، 2014، ص 75.
- ²² رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار الوراق للنشر، 2007، ط1، عمان، ص 310.
- ²³ خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية "المحلية الدولية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2006، ص 224.
- ²⁴ ثريا عبد الرحيم الخزرجي، شيرين بدري البارودي، اقتصاد المعرفة (الأسس النظرية والتطبيق في المصارف التجارية، الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2012، ص 310.
- ²⁵ سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمال للمصارف الفرنسية "حالة نشاط البنك عن بعد"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2014، ص: 112.
- ²⁶ بشير عامر، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2012، ص: 16.
- ²⁷ عبد العزيز خنفوسي، العولمة وتأثيرها على الجهاز المصرفي "الجزء الأول"، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2016، ص 246.
- ²⁸ www.internetworldstats.com, consulté le : 16/03/2017
- ²⁹ عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية بنوك إلكترونية ونقود إلكترونية وبطاقات إلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، 2016، ص 163.
- ³⁰ ميادة بلعاش، حياة بن إسماعين، مرجع سبق ذكره، ص 73.

³¹ www.andi.dz, consulté le : 20/03/2017

³² عبد القادر بحيج، إشكالية التحكم في وسائل الدفع البنكية وأثرها على الخدمات المصرفية حالة الجزائر " 1962-2010، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2011، ص 24.
³³ رايح عرابية، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 08، جامعة حسيبة بن بوعلی الشلف، 2012، ص 20.

³⁴ عبد العزيز خنفوسي، مرجع سبق ذكره، ص 248.

³⁵ جريدة الرسمية، النظام رقم 05-04 المؤرخ في 13 أكتوبر 2005 المتعلق بنظام التسوية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 02، الصادرة ب 15 جانفي 2006.

³⁶ أحمد زغدار، تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية (ARTS) في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006-2014، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المدينة، عدد 09، مجلد 02، جامعة يحيى فارس، ديسمبر 2015، ص 11

³⁷ عبد الهادي مسعودي، مرجع سبق ذكره، ص 151.

³⁸ Banque d'Algérie, rapport 2006 : **évolution économique et monétaire en Algérie**, Alger, juin 2007, p : 109.

³⁹ الجريدة الرسمية النظام رقم 05-06 المؤرخ في 15 ديسمبر 2005 المتعلق بمقاصة الصوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض الأخرى، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 26، الصادرة ب 23 أبريل 2006

⁴⁰ علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها وسائل الرقابة عليها "دراسة تطبيقية على بنك فلسطين"، مجلة سلسلة العلوم الإنسانية، العدد 1، المجلد 12، جامعة الأزهر، فلسطين، 2010، ص 519.

⁴¹ علي عبد الله شاهين، نفس المرجع السابق، ص 520.

⁴² -كمال ايت زيان، حورية ايت زيان، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، ورقة بحث مقدم إلى فعاليات الملتقى العلمي الخامس تحت عنوان: مناخ إستثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، جامعة فيلادلفيا، يومي 4-5 جويلية 2007، ص 13.

⁴³ Rym Bouchelit, **Les Perspectives D'e-Banking dans la stratégie e-Algérie 2013**, Thèse de Dotera en Sciences économique, Université Abou Bekr Belkaid, Telecen , 2015, p-p 161-162.

