



جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة



كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم التسلسلي:/ 2024

أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة دكتوراه أكاديمي (ل م د)

فرع: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبني

أطروحة موسومة ب:

تفعيل الصيرفة الإلكترونية كآلية لبناء الاقتصاد المعرفي - دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية -

تحت إشراف الأستاذ:

براهمي زرزور

المشرف المساعد:

خذري توفيق

من إعداد الباحثة:

بوعكة آسيا

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
الوافي الطيب	أستاذ	جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة-	رئيسا
براهمي زرزور	أستاذ	جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة-	مشرفا ومقررا
توفيق خذري	أستاذ محاضراً	جامعة باتنة 1	مشرفا مساعدا
ملاح ونام	أستاذ	جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة-	ممتحنا
قحايرية سيف الدين	أستاذ محاضراً	جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة-	ممتحنا
أيمن فريد	أستاذ محاضراً	جامعة محمد الشريف مساعدية - سوق أهراس-	ممتحنا
بلعشي عبد المالك	أستاذ محاضراً	جامعة محمد الشريف مساعدية - سوق أهراس-	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024-2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ

الرَّحِيمِ

شكر و تقدير

الحمد لله وكفى، والصلاة والسلام على المصطفى

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

نشكر الله تعالى ونحمده حمداً كثيراً مباركاً فيه

على هذه النعمة الطيبة والنافعة، نعمة العلم والبصيرة.

يُشرفنا أن نتقدم بجزيل الشكر إلى أستاذنا الفاضل زر زور براهيمى على

مجهوداته التي بذلها، وتوجيهاته التي قدّمها، وعلى الثقة التي وضعها في

شخصنا، والتي كانت حافزاً لإتمام هذا العمل المتواضع.

كما نتوجّه بشكرنا الخالص إلى كل من ساعدنا في إنجاز عملنا من أساتذة كلية

العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ولكل مسؤولي وعمال المكتبة

الجامعية على خدماتهم الوافية لنا.

ولا ننسى أن نقدّم امتناناً وتقديرنا لكل من قدّم لنا يد العون

والنصح من قريب أو من بعيد، وحفزنا

على إتمام هذا العمل.

وشكراً.

ملخص

الدراسة

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، من خلال تحليل التحديات والعوائق التي تقف أمام تطورها، بالإضافة إلى تحليل تأثير الاقتصاد المعرفي في تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك عبر دراسة حالة البنوك العاملة في ولاية تبسة، وذلك في إطار التوجه الحديث نحو التحول الرقمي في القطاع المالي، وتم تناول دور الاقتصاد المعرفي في تحديث الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهو ما ينسجم مع إدراك العديد من البنوك الجزائرية لأهمية تحسين جودة خدماتها عبر استغلال المعرفة، واستخدام أحدث الابتكارات التكنولوجية في المجال المصرفي، ويهدف هذا التوجه إلى تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل، في ضوء التحولات الاقتصادية والتكنولوجية العالمية التي يشهدها القطاع المصرفي.

ونظرا لطبيعة الدراسة، تم استخدام أسلوب الدراسة الاستقصائية، من خلال توزيع 75 استمارة استبيان على عينة من البنوك العاملة في ولاية تبسة والبالغ عددها خمسة بنوك، وقد تم استرجاع 56 استمارة، مما سمح بتحليل المعلومات والبيانات المستخلصة. وتوصلت الدراسة إلى نتائج هامة، أبرزها أن البنوك الجزائرية لا تزال تعاني من بطء شديد في عملية التحول نحو الصيرفة الإلكترونية، كما أنها لا تزال بعيدة عن المستوى الذي وصلت إليه العديد من الدول الأخرى في مجال تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية والاقتصاد المعرفي، حيث أنها تسجل تأخر في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ووسائل الدفع الحديثة الداعمة لها. تكمن المساهمة الرئيسية لهذه الدراسة في أنها توفر رؤية قيمة لجميع الأطراف المعنية، خاصة البنوك الجزائرية التي تم تناولها في الدراسة، كما تقدم الدراسة عددا من التوصيات التي يمكن أن تفيد في تحسين واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، بالإضافة إلى فتح آفاق للبحوث المستقبلية في هذا المجال.

كلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، الاقتصاد المعرفي، الخدمات المصرفية الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

Summary:

This study aims to explore the reality of electronic banking in Algeria by analyzing the challenges and barriers that hinder its development. Additionally, it examines the impact of the knowledge economy on improving electronic banking services, through a case study of the banks operating in the Tébessa region. This is set within the context of the modern shift towards digital transformation in the financial sector. The study addresses the role of the knowledge economy in updating electronic banking services, aligning with the recognition by many Algerian banks of the importance of improving service quality through knowledge exploitation and the use of the latest technological innovations in the banking sector. This approach seeks to better meet customer needs in light of the global economic and technological shifts affecting the banking sector.

Given the nature of the study, a survey method was employed, distributing 75 questionnaires to a sample of five banks operating in the Tébessa region. A total of 56 questionnaires were returned, allowing for the analysis of the extracted data. The study yielded significant results, the most notable being that Algerian banks are still experiencing slow progress in the transition to electronic banking. Furthermore, they are far from reaching the level achieved by many other countries in developing electronic banking services and the knowledge economy, as they lag in adopting information and communication technology and modern payment methods that support them.

The main contribution of this study lies in its provision of valuable insights for all stakeholders, especially the Algerian banks included in the study. Additionally, the study offers several recommendations that could improve the state of electronic banking in Algeria, as well as open avenues for future research in this field.

Keywords: Electronic banking, Knowledge economy, E-banking services, Information and communication technology.

قائمة

المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وتقدير
	الملخص
IV-II	فهرس المحتويات
VIII-VI	قائمة الجداول
XI-X	قائمة الأشكال
XIII	قائمة الملاحق
XVI-XV	قائمة المختصرات
16-2	المقدمة العامة
	الفصل الأول: التأسيس النظري والمفاهيمي للصيرفة الإلكترونية
18	تمهيد
19	المبحث الأول: الجوانب النظرية للصيرفة الإلكترونية
19	المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية
21	المطلب الثاني: أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية ومتطلبات تطورها
24	المطلب الثالث: منافذ الصيرفة الإلكترونية
27	المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنظمة الدفع والتسوية المالية الدولية الإلكترونية
28	المطلب الأول: خدمات الصيرفة الإلكترونية
33	المطلب الثاني: أنظمة الدفع والتسوية الدولية المالية الإلكترونية
37	المطلب الثالث: الدفع الإلكتروني الناجح
39	المبحث الثالث: تجارب دولية في مجال الصيرفة الإلكترونية
39	المطلب الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية على المستوى العالمي
43	المطلب الثاني: دراسة تجربة المملكة العربية السعودية
50	المطلب الثالث: تجربة تونس في مجال الصيرفة الإلكترونية
56	المطلب الرابع: دراسة تجربة المملكة الأردنية
63	خلاصة
	الفصل الثاني: الاقتصاد المعرفي المفاهيم النظرية ومؤشرات القياس والأداء
65	تمهيد
66	المبحث الأول: الإطار النظري والتاريخي للاقتصاد المعرفي
66	المطلب الأول: ماهية الاقتصاد المعرفي
71	المطلب الثاني: دعائم الاقتصاد المعرفي
73	المطلب الثالث: تحديات وتهديدات الاقتصاد المعرفي

75	المبحث الثاني: مؤشرات قياس الأداء في الاقتصاد المعرفي
76	المطلب الأول: مؤشر التنافسية العالمية للمنتدى الاقتصادي العالمي والمعرفة العالمي
83	المطلب الثاني: مؤشر تمكين التجارة العالمية و الابتكار العالمي
86	المطلب الثالث: منهجية البنك الدولي لقياس الاقتصاد المعرفي ومؤشرات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
90	المبحث الثالث: تجارب دولية رائدة في الاقتصاد المعرفي
90	المطلب الأول: التجربة السويسرية
94	المطلب الثاني: تجربة الولايات المتحدة الأمريكية
99	المطلب الثالث: تجربة الإمارات العربية المتحدة
103	المطلب الرابع: تجربة دولة قطر
110	خلاصة
	الفصل الثالث: حدود العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والاقتصاد المعرفي
112	تمهيد
113	المبحث الأول: الهيئات والمؤسسات الداعمة لتسيير الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر
113	المطلب الأول: الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية ABEF
115	المطلب الثاني: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM
118	المطلب الثالث: تجمع النقد الآلي بالجزائر GIE monétique
120	المطلب الرابع: الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS
122	المبحث الثاني: الإطار التنظيمي والتشريعي لاعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر
122	المطلب الأول: الإطار القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر
125	المطلب الثاني: تحديث وسائل الدفع في الجزائر
129	المطلب الثالث: مشروع تحديث أنظمة الدفع الإلكترونية بالجزائر
136	المبحث الثالث: قراءة في تحديث الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر
137	المطلب الأول: مؤشرات التحول نحو الاقتصاد الرقمي في الجزائر
147	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية المعتمدة في الجزائر
155	المطلب الثالث: إحصائيات لأنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر
163	خلاصة
	الفصل الرابع: دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية
165	تمهيد
166	المبحث الأول: تقديم الوكالات البنكية محل الدراسة
166	المطلب الأول: لمحة عامة حول بنك الجزائر الخارجي BEA

172	المطلب الثاني: عرض عام حول البنك الوطني الجزائري BNA
176	المطلب الثالث: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
180	المطلب الرابع: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري CPA
182	المطلب الخامس: عرض عام لبنك الخليج الجزائري AGB
186	المبحث الثاني: الإطار المنهجي والتحليلي للدراسة الميدانية
186	المطلب الأول: إعداد الاستبيان واختبار أداة الدراسة
189	المطلب الثاني: اختبارات صلاحية أداة القياس
200	المطلب الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
210	المبحث الثالث: اختبار فرضيات متغيرات الدراسة
210	المطلب الأول: دراسة أثر تطبيقات الصيرفة الإلكترونية على بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية
212	المطلب الثاني: دراسة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية.
214	المطلب الثالث: دراسة أثر معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية
216	المطلب الرابع: دراسة الأثر الكلي
218	خلاصة
226-220	الخاتمة العامة
241-228	قائمة المراجع
243	الملاحق

قائمة

الجدول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
40	إحصاءات استخدام الإنترنت في العالم والسكان لسنة 2022	1.1
44	عمليات المقاصة الإلكترونية للشيكات للمملكة العربية السعودية	2.1
45	تطور عمليات الشبكة السعودية للمدفوعات	3.1
47	تطور عدد عمليات نقاط البيع	4.1
49	عدد عمليات النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة	5.1
52	تطور الدفعات من حيث العدد والمبلغ	6.1
53	تطور نشاط المقاصة الإلكترونية	7.1
54	تطور مؤشرات النقديات	8.1
54	إحصائيات الدفعات عن قرب مقابل الدفعات عبر الإنترنت	9.1
55	تطور نشاط المنظومة التونسية لتحويل المبالغ الضخمة	10.1
61	عدد العمليات المنجزة في نظام JoMoPay	11.1
79	ترتيب أول عشر دول على مستوى المحاور الرئيسية لمؤشر التنافسية العالمية لسنة 2019	1.2
82	ترتيب الدول العشر الأولى في مؤشر المعرفة العالمي خلال سنة 2023	2.2
86	ترتيب الدول العشر الأولى على مؤشر الابتكار العالمي خلال سنة 2020	3.2
88	ترتيب الدول العشر الأولى في مؤشر المعرفة للبنك الدولي سنة 2012	4.2
91	إجمالي الناتج المحلي ونصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي لسويسرا	5.2
92	إحصائيات دولة سويسرا على مستوى بعض المؤشرات الفردية المتعلقة بقياس الاقتصاد المعرفي	6.2
93	إحصائيات دولة سويسرا على مستوى المحاور الرئيسية لمؤشر المعرفة العالمي	7.2
95	إجمالي الناتج المحلي ونصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي للولايات المتحدة الأمريكية	8.2
97	الترتيب العالمي للجامعات خلال عام 2018-2021	9.2
97	إحصائيات الولايات المتحدة الأمريكية على مستوى بعض المؤشرات التي تساهم في قياس الاقتصاد المعرفي	10.2
98	إحصائيات الولايات المتحدة الأمريكية على مستوى المحاور الرئيسية لمؤشر المعرفة العالمي	11.2
100	إجمالي الناتج المحلي ونمو نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي لدولة الإمارات	12.2
102	إحصائيات دولة الإمارات على مستوى بعض المؤشرات التي تساهم في قياس الاقتصاد المعرفي	13.2
103	إحصائيات دولة الإمارات على مستوى المحاور الرئيسية لمؤشر المعرفة العالمي	14.2
104	إجمالي الناتج المحلي ونمو نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي لدولة قطر	15.2
108	إحصائيات دولة قطر على مستوى بعض المؤشرات التي تساهم في قياس الاقتصاد المعرفي	16.2

قائمة الجداول

108	إحصائيات دولة قطر على مستوى المحاور الرئيسية لمؤشر المعرفة العالمي	17.2
139	تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت	1.3
140	تطور نسبة ولوج شبكة الهاتف الثابت	2.3
141	تطور عدد اشتراكات في شبكة الهاتف النقال موزعة حسب المتعامل	3.3
142	تطور اشتراكات حسب تكنولوجيا الهاتف النقال	4.3
143	تطور عدد اشتراكات شبكة الإنترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا	5.3
144	توزيع اشتراكات الإنترنت الثابت حسب سرعة التدفق	6.3
145	تطور عدد اشتراكات شبكة الإنترنت الهاتف النقال حسب نوع التكنولوجيا	7.3
146	تطور عدد اشتراكات في إنترنت الهاتف النقال موزعة حسب المتعامل	8.3
147	ترتيب البلدان العربية من حيث سرعة الإنترنت عبر الهاتف النقال في 2023	9.3
150	تطور العدد الإجمالي لعمليات السحب على الجهاز النقدي	10.3
151	نشاط الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني TPE في الجزائر	11.3
152	تطور نشاط الدفع بواسطة الهاتف النقال	12.3
154	تطور عمليات الدفع الإلكتروني حسب نوع النشاط	13.3
155	تطور نشاط نظام التسوية الإجمالية الفورية (ARTS)	14.3
157	التحويلات المعالجة بنظام الدفع الإجمالي الفوري حسب طبيعة العمليات	15.3
159	تطور نشاط المقاصة الإلكترونية ATCI	16.3
160	المدفوعات المعالجة من خلال المقاصة الإلكترونية حسب طبيعة العمليات	17.3
161	معاملات المقاصة الإلكترونية باستعمال البطاقات	18.3
189	الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة	1.4
190	ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's) لمقاييس الدراسة	2.4
192	معامل Rho De Joreskog (Rho_A)	3.4
194	الموثوقية المركبة Composite Reliability	4.4
195	متوسط التباين المستخرج (AVE) Average Variance Extracted	5.4
197	الارتباط الخطي بين محاور الدراسة والخصائص الديمغرافية والاجتماعية للعينة	6.4
198	الارتباط وصحة التمايز بين محاور الدراسة	7.4
200	التكرارات والنسب المئوية للبيانات الشخصية لأفراد العينة	8.4
204	مقياس ليكرت الخماسي	9.4
205	تحليل البيانات المتعلقة بتقييم المحور الأول	10.4
206	تحليل البيانات المتعلقة بتقييم المحور الثاني	11.4
207	تحليل البيانات المتعلقة بتقييم المحور الثالث	12.4

قائمة الجداول

209	تحليل البيانات المتعلقة بتقييم المحور الرابع	13.4
211	نتائج تحليل النموذج الهيكلي لأثر تطبيقات الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي	14.4
213	نتائج تحليل النموذج الهيكلي لأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي	15.4
214	نتائج تحليل النموذج الهيكلي لأثر معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي	16.4
216	النموذج الهيكلي المتعدد لأثر تفعيل الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي على مستوى البنوك الجزائرية	17.4

قائمة

الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
41	تطور عدد مستخدمي الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في العالم	1.1
42	تطور عدد ماكينات الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ في العالم	2.1
46	عدد أجهزة الصراف الآلي	3.1
47	تطور عدد البطاقات المصرفية الإلكترونية	4.1
48	تطور التجارة الإلكترونية	5.1
58	عدد وقيم حركات نظام التسويات الإجمالية الفورية	6.1
59	عدد وقيم الحركات المنفذة من خلال نظام غرفة التقاص الآلي ACH	7.1
60	حجم الشيكات المتداولة في نظام المقاصة الإلكترونية	8.1
140	توزيع اشتراكات الهاتف الثابت حسب الفئة سنة 2022	1.3
142	توزيع اشتراكات الهاتف النقال حسب المتعامل لسنة 2022	2.3
146	اشتراكات الإنترنت النقال حسب المتعامل	3.3
148	إجمالي عدد البطاقات الإلكترونية المتداولة	4.3
149	تطور العدد الإجمالي لجهاز الصراف الآلي	5.3
153	تطور عدد الاشتراكات حسب طريقة الدفع	6.3
191	ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's) لمقاييس الدراسة	1.4
192	معامل Rho De Joreskog (Rho_A)	2.4
194	الموثوقية المركبة Composite Reliability	3.4
195	متوسط التباين المستخرج (AVE) Average Variance Extracted	4.4
201	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	5.4
201	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفي	6.4
202	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة الوظيفية	7.4
202	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	8.4
203	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	9.4
211	النموذج الهيكلي لأثر تطبيقات الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية	10.4
213	النموذج الهيكلي لأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية	11.4
214	نتائج تحليل النموذج الهيكلي لأثر معوقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي	12.4
216	النموذج الهيكلي المتعدد لأثر تفعيل الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي على	13.4

قائمة الأشكال

	مستوى البنوك الجزائرية	
--	------------------------	--

قائمة

المختصرات

قائمة المختصرات

الاختصار	الترجمة باللغة الأجنبية	التسمية باللغة العربية
GII	Global Innovation Index	مؤشر الابتكار العالمي
KAM	Knowledge assessment methodology	منهجية تقييم المعرفة
KE	Knowledge Economy	اقتصاد المعرفة
KI	Knowledge Index	مؤشر المعرفة
KEI	Knowledge Economy Index	مؤشر اقتصاد المعرفة
OECD	Indicators of the Organization for Economic Co-operation and Development	مؤشرات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
GCI	World Economic Forum	المنتدى الاقتصادي العالمي
DAB	Automated paper dispenser	الموزع الآلي للأوراق
G.A.B	Guichet Automatique Bancaire	الشباك الآلي للأوراق
RTGS	Real Time Gross Settlement Systems	نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي
SWIFT	SWIFT network for automatic transfer of international payments	شبكة سويفت للتحويل الآلي للمدفوعات الدولية
TFE	Electronic financial transfer system	نظام التحويلات المالية الإلكترونية
CHIPS	Clearing House Interbank Payment System	نظام شيبس
Fedwire	Federal Reserve Wire Network	نظام فدواير
SPAN	Saudi Payments Network System	نظام الشبكة المدفوعات السعودية
RTGS	Système de règlement approximatif en temps réel	نظام التسوية الخام الحينية علية
RTGS-JO	Régime De Traitement des Grandes	نظام التسويات الإجمالية الفوري
ACH	Real-time rough Settlement system	نظام غرفة التقاص الآلي
ECC	System Compensation Electronique des Chèque	نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات
ABEF	Association Professionnelle des Banques et Institutions financières	الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية
SATIM	Société Algérienne D'automatisation Des Transactions	شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك
TPE	Terminaux de paiement électronique	محطات الدفع الإلكترونية
CMI	Centre de trésorerie automatisé	مركز النقد الآلي البيبنكي

قائمة المختصرات

	bancaire	
CPI	Centre de compensation bancaire anticipée	مركز المقاصة البنكية المسبقة
ABES	L'Algérie pour les services bancaires électroniques	الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية
RMI	Réseau monétaire commun	الشبكة النقدية المشتركة
ARTS	Système de paiement total instantané pour les sommes importantes et les paiements urgents	نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة
ACTI	Algérie-Télécompensation interbancaire	نظام المقاصة الاللكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض
AVE	Average Variance Extracted	متوسط التباين المستخرج
TIB	Tunis International Bank	بنك تونس العالمي
ABC	Société bancaire arabe	المؤسسة العربية المصرفية
BADR	Banque de l'Agriculture et du	بنك الفلاحة والتنمية الريفية
BNA	Banque nationale algérienne	بنك الوطني الجزائري
BEA	Algeria Foreign Bank	بنك الجزائر الخارجي
CPA	Emprunt du peuple algérien	القرض الشعبي الجزائري
CNEP	Fonds national d'épargne et de réserve	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
BDL	Banque Al Baraka	بنك البركة
BAMIC	Banque maghrébine arabe pour l'investissement et le commerce	بنك المغرب العربي للاستثمار والتجارة
BDL	Banque de développement local	بنك التنمية المحلية
BAD	Banque algérienne de développement	البنك الجزائري للتنمية
CNMA	Fonds National de Coopération Agricole	الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي
AGB	Banque du Golfe d'Algérie	بنك الخليج الجزائري

قائمة

الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	استمارة الاستبيان
02	الأساتذة المحكمين لاستمارة الاستبيان

المقدمة

العامّة

لقد أحدث تطور المعرفة البشرية تأثيراً عميقاً وملحوظاً في جميع مجالات الحياة في العصر الحديث، حيث رافقت الإنسان منذ نشأته، ومرت بتطورات هائلة جعلتها تتحول من أشكال بدائية إلى مستويات متقدمة ومعقدة، هذا التطور لم يقتصر على تحسين الأفكار والفنون، بل امتد ليشمل جميع القطاعات الحيوية في المجتمع، من الاقتصاد إلى التعليم والصحة، فكل مرحلة من مراحل هذا التطور كانت تتميز بتغيرات جوهري في كيفية النظر إلى القوة والتقدم، بما يعكس التحولات الكبرى في النظام الاقتصادي العالمي.

في بداية الأمر، كان الاقتصاد الزراعي هو السائد، حيث كانت اليد العاملة مصدر القوة الرئيسي في جميع الأنشطة الاقتصادية، ثم جاء الاقتصاد الصناعي، الذي شهد انتقالاً هاماً لمصدر القوة من اليد العاملة إلى الآلات والأنظمة الميكانيكية التي قادت الثورة الصناعية، مما أسهم في إحداث نقلة نوعية في الإنتاجية وتوسيع نطاق الأسواق. وأخيراً، جاء الاقتصاد المعرفي، الذي يعد اليوم المرحلة الأحدث والأكثر تأثيراً في عالم الاقتصاد المعاصر، في هذا الاقتصاد، أصبح المصدر الرئيسي للتفوق والتقدم هو المعرفة نفسها، مما جعلها العنصر الحاسم في التفريق بين الدول المتقدمة والدول النامية، إذ يعتبر الاقتصاد المعرفي نموذجاً يعتمد على الفكر البشري، تقنيات المعلومات والاتصالات، والإبداع، بدلاً من الاعتماد على رأس المال المادي أو الموارد الطبيعية.

في هذا السياق، تمثل المعرفة وتقنيات المعلومات العنصر الأساسي الذي يقف وراء تطور الاقتصادات في العصر الراهن، فالمعرفة لم تعد مجرد عامل مساعد في التنمية، بل أصبحت هي المقياس الجديد للثروة، حيث تحولت المعلومات إلى قيمة اقتصادية حقيقية يمكن استخدامها لتعزيز النمو وزيادة التنافسية على الصعيدين المحلي والعالمي، وأصبح الاقتصاد المعرفي مركزاً للتحولات الاقتصادية الكبرى، التي تستند إلى شبكات المعلومات والاتصالات كأدوات أساسية لتبادل المعلومات وتوسيع نطاق العمليات التجارية والاقتصادية بين الدول.

ولعل أبرز ما يميز الاقتصاد المعرفي هو اعتماده على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يشمل الإنترنت، البرمجيات، الحسابات الآلية وهو ما ساهم في خلق بيئة اقتصادية جديدة تتسم بالسرعة، التوسع، والقدرة على التعامل مع كمية ضخمة من البيانات والمعلومات، هذا التحول أتاح تكوين سوق عالمي رقمي، مما وفر فرصاً جديدة لزيادة التبادل التجاري والاستثماري بين الدول، وأدى إلى تحقيق معدلات نمو أعلى وأكثر استدامة.

إن تطبيقات الاقتصاد المعرفي تعد من أكثر التحولات الاقتصادية التي أثرت بشكل كبير على العديد من مجالات الحياة، بدءاً من التجارة الإلكترونية التي ساعدت على تسريع عملية التبادل التجاري عبر الحدود، إلى التسويق الإلكتروني الذي أتاح للشركات الوصول إلى أسواق جديدة، والاستثمار الإلكتروني الذي فتح المجال لفرص استثمارية مبتكرة، والصيرفة الإلكترونية التي سهلت العمليات المالية وأعطت مرونة للمستهلكين. هذه التطبيقات وغيرها تساهم في توفير حلول اقتصادية مبتكرة تساهم في دعم التنمية المستدامة في جميع أنحاء العالم، وتحقيق للناس سرعة أكبر في الحصول على الخدمات والمنتجات بأقل التكاليف.

من بين أبرز المؤسسات التي تعتمد بشكل أساسي على المعرفة في تحقيق أهدافها وتطوير خدماتها، تأتي المؤسسات البنكية التي تبني المعرفة في جميع عملياتها وعلاقاتها مع العملاء، فقد أحدث ميلاد الاقتصاد المعرفي تحولات جوهري في مختلف المجالات الاقتصادية بما في ذلك القطاع المصرفي، فقد شهد هذا القطاع منافسة شديدة نتيجة الاستخدام الواسع للتكنولوجيا الرقمية، بما في ذلك شبكات الإنترنت في معظم الأنشطة البنكية، أدى ذلك إلى تزايد الاعتماد على الطابع الإلكتروني في تقديم الخدمات

المصرفية، حيث ظهرت العديد من الوسائل والآليات الحديثة مثل الدفع الإلكتروني والنقود الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، مما ساهم في تحديث الأساليب التقليدية التي كانت تقتصر على المعاملات الورقية.

من أبرز التحولات التي أفرزها الاقتصاد المعرفي في القطاع المصرفي هي الصيرفة الإلكترونية، والتي أصبحت من الاتجاهات الرئيسية التي تسعى العديد من البنوك إلى تطبيقها، هذه التقنية لم تقتصر على تحسين الكفاءة فقط، بل أسهمت في تقديم العديد من المزايا للبنوك والعملاء، من بينها السرعة، السهولة، وتقليل التكاليف، وبفضل تطور تقنيات المعلومات أصبحت الصيرفة الإلكترونية بديلا مهما للنظم المصرفية التقليدية، وتمكنت من فرض نفسها كأداة رئيسية لتحسين الخدمات المالية وجذب عملاء جدد.

تجدر الإشارة إلى أن البنوك المركزية في العديد من دول العالم قد بذلت جهودا كبيرة من أجل تحديث وتطوير أنظمتها المصرفية بما يتوافق مع التطورات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات، فقد تحولت العديد من المصارف حول العالم إلى نظم الصيرفة الإلكترونية، وذلك بهدف تحسين مستوى الخدمة المصرفية والارتقاء بمستوى رضا العملاء، ومن خلال هذه التحولات أصبح النظام المصرفي يعتبر من أهم المؤشرات التي تعكس مدى تقدم أي دولة اقتصاديا، فكلما كان النظام المصرفي فعالا وقادرا على التكيف مع المتغيرات الحديثة، كلما ارتفعت قدرة الدولة على جذب الاستثمارات وتنشيط الاقتصاد الوطني.

أصبح مجال الصيرفة الإلكترونية ذا أهمية بالغة في ظل الظروف الاقتصادية العالمية الحالية، حيث يتسم عصرنا بعصر المعلومات والتكنولوجيا، مما جعل التحكم في هذه التقنيات واستغلالها بشكل فعال ضرورة ملحة بالنسبة للبنوك، حيث أن المنافسة الحادة في عالم الأعمال تفرض على البنوك تبني أساليب متطورة تواكب هذا العصر الرقمي، إذ أصبح الابتكار التكنولوجي مؤشرا رئيسيا لمدى نجاح البنك في توفير خدمات فعالة ومرنة.

وفي الجزائر، سعت الدولة لمواكبة التطورات العالمية في هذا المجال من خلال تحديث القطاع المصرفي وتطويره، بما يتماشى مع معايير العصر الرقمي، فالحكومة الجزائرية بدأت في تبني العديد من المشاريع والإصلاحات الرامية إلى تطوير البنية التحتية للمصارف المحلية لتتماشى مع التحولات الكبرى في الاقتصاد المعرفي، وقد شهدت الفترة الأخيرة تعاونًا مع هيئات دولية وتأسيس مؤسسات محلية تساهم في تعزيز رقمنة القطاع المصرفي ورفع كفاءة الأداء في المصارف الجزائرية، وعلى الرغم من هذه الجهود، فإن البنوك الجزائرية ما زالت بحاجة إلى تكثيف جهودها في هذا المجال، خاصة في ظل عدم توافر تكامل تام بين البنوك في شبكة الدفع الإلكتروني.

إن التحديات التي تواجه البنوك الجزائرية في هذا المجال تنوع بين نقص الربط بين البنوك، وضعف البنية التحتية الرقمية، بالإضافة إلى المخاطر المرتبطة بالتحويل إلى الصيرفة الإلكترونية، لكن في المقابل يسعى البنك المركزي الجزائري إلى تعزيز هذه التحولات من خلال إنشاء شبكات مالية محلية تمكن البنوك من العمل بشكل مشترك تحت إشراف رقابي مباشر من قبل البنك المركزي، وتأسيس شركات متخصصة في تنظيم البطاقات البنكية وأنظمة الدفع الإلكتروني، مثل شركة "ساتيم"، التي تقوم بتوفير البيئة اللازمة لتطوير هذا المجال.

ومن خلال استعراض حالة البنوك الجزائرية بشكل عام، وبنوك ولاية تبسة بشكل خاص، يمكن ملاحظة أن هذه البنوك لم تستوعب تماما بعد مبادئ وأساليب الصيرفة الإلكترونية التي تعتمد عليها أكبر بنوك الدول المتقدمة، ورغم بعض المحاولات والجهود

في تحديث البنية التحتية لهذه البنوك، إلا أن هناك حاجة ملحة لتحقيق مزيد من التقدم في هذا المجال لضمان تقديم خدمات مصرفية تواكب تطلعات العملاء في ظل الاقتصاد المعرفي.

من هنا، يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على الصيرفة الإلكترونية باعتبارها أحد أبرز مخرجات الاقتصاد المعرفي، وتحليل مدى استجابة البنوك الجزائرية لهذا التحول الكبير، كما يسعى البحث للإجابة على التساؤلات المتعلقة بمدى استيعاب الجزائر لهذه التحولات الاقتصادية والتقنية الحديثة، وكيفية استفادة القطاع المصرفي المحلي من هذه التغيرات لتحقيق مزيد من التقدم في هذا المجال الحيوي.

I. الإشكالية

سعت البلدان المتقدمة في الآونة الأخيرة إلى إعادة النظر في كيفية تقديم الخدمات المصرفية، استجابة للتطورات السريعة في مجال التكنولوجيا والرقمنة، وأيضا تلبية للمتطلبات المتزايدة للعملاء المحليين والدوليين، هذا التحول الرقمي في القطاع المصرفي أدى إلى تعزيز مستوى المنافسة بين البنوك على المستويين الإقليمي والعالمي، حيث أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية من أهم الأدوات التي تعكس قدرة البنوك على التكيف مع هذا العصر الرقمي، وفي الوقت ذاته، تواجه العديد من البلدان النامية ومنها الجزائر، مجموعة من الصعوبات والعقبات التي تعرقل استفادتها المثلى من هذه التحولات، ومن أبرز المعوقات التي يواجهها القطاع المصرفي في الدول النامية هي التحديات الثقافية والاجتماعية التي تحد من تبني التكنولوجيا المصرفية، فاجتمعات التي تفتقر إلى ثقافة التكنولوجيا والابتكار، قد تجد صعوبة في تكييف أنظمتها المصرفية التقليدية مع التحولات الرقمية، وفي الجزائر على الرغم من الجهود المبذولة لإصلاح القطاع المصرفي، إلا أن التحديات تبقى قائمة، إذ ما زالت بعض البنوك الجزائرية تواجه صعوبات في تبني وتطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني بفعالية، ويعود ذلك إلى غياب البنية التحتية التكنولوجية الكافية وضعف مستوى التوعية المصرفية. إشكالية الدراسة تكمن في محاولة تحديد الأسباب التي تعرقل انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، وتحليل المخاطر والتحديات التي تواجه القطاع المصرفي، كما تهدف الدراسة إلى فحص مدى قدرة البنوك الجزائرية على تبني تقنيات الدفع الإلكتروني الحديثة بشكل كامل، وتحديد مدى توافق سياسات الإصلاحات المصرفية مع التوجه نحو عصر الرقمنة، ومن هنا، سنحاول تحديد الإجراءات والتدابير التي يجب أن تتخذها المصارف الجزائرية لتحفيز استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، ودور الوعي المصرفي في تحسين هذا الواقع. وتتمحور إشكالية الدراسة فيما يلي:

كيف يساهم تفعيل الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي على مستوى البنوك الجزائرية؟

وحتى يتيسر لنا الإلمام بجوانب الموضوع ارتأينا تجزئة الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تساهم تطبيقات الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الاقتصاد المعرفي لدى البنوك الجزائرية؟
- ما هي تأثيرات تطور الخدمات البنكية الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية؟
- ما هي العوامل التي تحد من التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، وكيف تؤثر هذه المعوقات على الاقتصاد المعرفي في هذا القطاع؟

II. فرضيات الدراسة

تستند هذه الدراسة إلى فرضية رئيسية تهدف إلى إثبات أن تفعيل الصيرفة الإلكترونية يسهم بشكل ملموس في بناء الاقتصاد المعرفي داخل البنوك الجزائرية، وعليه يمكن إبراز الفرضية الرئيسة على النحو التالي:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتفعيل الصيرفة الإلكترونية على بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية.

بناء على الفرضية الرئيسة، تم صياغة مجموعة من الفرضيات الفرعية التي تتناول جوانب محددة من العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والاقتصاد المعرفي في الجزائر، وهي كما يلي:

- **الفرضية الأولى:** هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الصيرفة الإلكترونية على بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية.
- **الفرضية الثانية:** هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية على بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية.
- **الفرضية الثالثة:** هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمبيعات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية على بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية.

III. أهمية الدراسة

يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يناقش موضوعا حديثا ومعاصرا يحظى باهتمام واسع من قبل الباحثين في مجالات النقد والمصارف، خاصة في ظل الحاجة الماسة إلى وسائل دفع وتبادل تواكب التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجالي التكنولوجيا والاتصالات اللاسلكية، هذه التحولات تتطلب حلولاً تكنولوجية تضمن السرعة والأمان في تنفيذ عمليات التسوية المالية، لاسيما في ظل النمو الكبير للتجارة الإلكترونية التي تستدعي ابتكار أساليب دفع مرنة وموثوقة.

وتكمن أهمية هذا البحث في كونه يتناول التحولات الاقتصادية العميقة التي يشهدها العالم اليوم، والتي يقودها التطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، هذه التحولات أسهمت في تشكيل مجتمع المعلومات وتطوير الاقتصاد الرقمي، مع التركيز على الصيرفة الإلكترونية باعتبارها أحد أبرز جوانب هذا التحول، ولقد أتاح هذا التطور التكنولوجي نقلة نوعية في وسائل الدفع، وأدى إلى تبني حلول أكثر تطوراً في مجال الخدمات المالية، وفي هذا السياق، يبرز دور الجزائر في هذا التغيرات، مما دفعنا للتركيز على دراسة تجربتها في مجال الصيرفة الإلكترونية.

علاوة على ذلك، يسعى البحث إلى توفير معلومات شاملة وموثوقة حول الخدمات المصرفية الإلكترونية، من أجل توعية الصيرفة والمتعاملين مع المصارف بما يوفره هذا النوع من الخدمات من مزايا، كما يهدف البحث إلى تحليل وضع الجهاز المصرفي الجزائري وتشجيعه على التحول الفعلي نحو الصيرفة الإلكترونية، ويولي البحث اهتماما خاصا بتقييم مدى جاهزية المصارف الجزائرية، وبالأخص المصارف العامة، في تبني هذه الخدمات الإلكترونية، يشمل ذلك فحص مستوى وعي الموظفين بأهمية هذه الخدمات وبيان الأسباب التي تجعل البنوك تسعى لاعتمادها، بالإضافة إلى تحليل مدى استعداد هذه البنوك لمواجهة التحديات التي قد تطرأ بسبب المنافسة المتزايدة من البنوك الأجنبية العاملة في الجزائر.

IV. أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي من هذه الدراسة في المساهمة في النقاشات الحالية في الدول النامية، التي تركز على محاولة فهم مدى التطور الذي تحقق في مجال الصيرفة الإلكترونية، ودورها الحيوي في تعزيز الاقتصاد الرقمي والتنمية الاقتصادية، وتعد هذه الدراسة خطوة مهمة نحو تقييم مدى فاعلية الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الجزائرية، وذلك من خلال استكشاف تأثيراتها على تطوير النظام المصرفي المحلي ودورها في الدفع نحو التنمية المستدامة، سيتم تحقيق ذلك من خلال تناول الأهداف الفرعية التالية التي تساهم في تحقيق هذا الهدف الشامل:

- تحليل مفاهيم الصيرفة الإلكترونية، وإبراز الأنظمة المختلفة الخاصة بالدفع والتسوية المالية الإلكترونية على مستوى العالم، وتوضيح كيفية ارتباطها بالتطورات التكنولوجية الحديثة؛
- التطرق إلى الإطار النظري لاقتصاد المعرفي من خلال الولوج إلى أهم تعريفات هذا المصطلح، والتحول التاريخي التي شهدتها الاقتصاد العالمي بسبب الاعتماد المتزايد على المعرفة والتكنولوجيا، سيتم أيضا التركيز على دعائم هذا الاقتصاد ومؤشرات قياسه، مثل التعليم، والابتكار، وتقنيات المعلومات، وكيفية تأثير هذه العوامل في تعزيز الاقتصادات الرقمية؛
- محاولة توضيح العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والاقتصاد المعرفي وإسقاطها على الجزائر، سيتم تحليل هذا الموضوع من خلال دراسة تفاعلية بين التحولات التكنولوجية التي شهدتها البنوك الجزائرية وتطور الاقتصاد الرقمي في البلاد، سيتم أيضا فحص كيفية استفادة البنوك من هذه التطورات لتقديم خدمات مالية أكثر كفاءة، وكيف يمكن أن يساهم هذا في تعزيز الاقتصاد المعرفي المحلي؛
- تسليط الضوء على كيفية تطبيق الصيرفة الإلكترونية عمليا في البنوك الجزائرية، ومدى تأثيرها في تسريع التحول نحو اقتصاد معرفي داخل المؤسسات المصرفية، وستعتمد بيانات لتحليل فاعلية استخدام البنوك الجزائرية للتكنولوجيا الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية ورفع مستوى التفاعل مع العملاء؛
- تقديم توصيات التي تهدف إلى تعزيز فاعلية الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، بما يساهم في بناء اقتصاد معرفي في البنوك الجزائرية بشكل عام.

V. منهجية الدراسة

من أجل الإحاطة بكافة جوانب موضوع الدراسة وتحقيق أهدافها المتمثلة في الإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كأداة رئيسية لتنفيذ البحث، يعتمد هذا المنهج على تسليط الضوء حول المفاهيم الأساسية المتعلقة بالمتغيرات الرئيسية للدراسة، حيث يعتبر الصيرفة الإلكترونية متغيرا مستقلا، بينما يعتبر الاقتصاد المعرفي متغيرا تابع، ثم تحليل العلاقة بين هذين المتغيرين في سياق التطورات التكنولوجية المستمرة في القطاع المصرفي، مع التركيز على التأثيرات التي يمكن أن تحدثها الصيرفة الإلكترونية على بناء الاقتصاد المعرفي داخل المؤسسات المالية الجزائرية.

وإلى جانب المنهج الوصفي التحليلي، تم الاعتماد أيضا على المنهج الإحصائي لتوفير رؤية موضوعية وعلمية أكثر دقة حول الموضوع المدروس، تم استخدام الأدوات الإحصائية المتقدمة لتحليل البيانات وتقديم نتائج مدعومة بالتحليل الكمي، وتم تطبيق المنهج الإحصائي من خلال استخدام تقنيات قياسية استنتاجية تهدف إلى استكشاف العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة.

اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم اختبار عينة مكونة من 5 بنوك عاملة في ولاية تبسة، وذلك لتقديم تحليل عميق وممثل للوضع الفعلي في البنوك الجزائرية، تم استخدام برامج إحصائية متطورة مثل SPSS و AMOS v22.0 و SmartPLS لتحليل البيانات.

برنامج SPSS تم استخدامه لتحليل البيانات الوصفية واختبار صحة أداة القياس، من خلال إحصاءات مثل التكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية، بما يوفر فهما دقيقا لطبيعة البيانات التي تم جمعها.

برنامج AMOS v22.0 تم استخدامه في اختبارات القياس والتحقق من صحة النماذج المتبعة، حيث ساعد في تحليل علاقات الارتباط بين المتغيرات واختبار مدى توافق النموذج النظري مع الواقع العلمي.

برنامج SmartPLS تم استخدامه في تحليل النمذجة البنائية الهيكلية (SEM)، وهو ما يسمح بتحديد الأثر بين الصيرفة الإلكترونية والاقتصاد المعرفي، وتعد النمذجة البنائية الهيكلية أداة قوية لاختبار الفرضيات وتحديد الروابط السببية بين المتغيرات المدروسة، مما يتيح قياس درجة تأثير الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية.

VI. حدود الدراسة

تم تحديد حدود وأبعاد البحث بهدف تمكينه من تقديم إجابات دقيقة حول مشكلة البحث وتحقيق الأهداف المرجوة، وذلك وفقا للعناصر التالية:

- **الحدود المكانية:** ركزت الدراسة على خمسة بنوك تعمل في ولاية تبسة وهي: بنك الجزائر الخارجي BEA، البنك الوطني الجزائري BNA، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، بنك القرض الشعبي الجزائري CPA، بنك الخليج AGB، وتم اختيار هذه البنوك بهدف دراسة وتقييم نوعية الخدمات المصرفية المقدمة من قبلها، وذلك بغية الحصول على رؤى معمقة حول مستوى الجودة وكفاءة هذه الخدمات في سياق المنطقة المدروسة.
- **الحدود الزمنية:** بالنسبة للجانب النظري من الدراسة، فقد تم تحديد الفترة الممتدة من 2010 إلى 2022، حيث تركزت على دراسة تجارب الدول خلال هذه الفترة لاستخلاص البيانات المتعلقة بتطور الصيرفة الإلكترونية في ظل التحول نحو الاقتصاد المعرفي، أما فيما يتعلق بالجانب الميداني، فقد اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات من المشاركين في الدراسة، وتم توزيع الاستبيانات وجمع الإجابات خلال شهر أوت 2023.
- **الحدود البشرية:** اعتمدت الدراسة على تقييم تصورات مختلف أصحاب المصلحة في المجال المصرفي حول موضوع الصيرفة الإلكترونية وتفاعل المؤسسات المصرفية مع متطلبات الاقتصاد المعرفي، لذلك، كانت العينة البشرية مكونة من إطارات وموظفي البنوك في لولاية تبسة الذين شاركوا في الإجابة على الاستبيانات، وتم اختيار هؤلاء المشاركين نظرا لدورهم الفعال في تنفيذ وتوجيه الأنشطة المصرفية، وبالتالي فهم يمتلكون معلومات وافية حول الموضوع المدروس.

VII. الدراسات السابقة

استنادا إلى مراجعتنا للعديد من الدراسات المتاحة حول موضوع الدراسة، تبين أن هناك قلة من الدراسات التي تناولت دور الصيرفة الإلكترونية في بناء اقتصاد المعرفي، وعلى الرغم من ذلك، لم نجد دراسات تتناول موضوع تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في إطار التحول نحو الاقتصاد المعرفي بشكل شامل، ومع ذلك، هناك دراسات ترتبط بالموضوع وتتناول بعض جوانبه

بشكل غير مباشر، ومن أجل إثراء المناقشة، سنستعرض أهم هذه الدراسات، مع تقسيمها إلى دراسات عربية وأخرى أجنبية، مع ترتيبها وفقا للتسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث.

➤ الدراسات السابقة العربية

1. دراسة سماح ميهوب (2013-2014): أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية - حالة نشاط البنك عن بعد-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة -2-.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العوامل التي تؤثر في تطور النشاط البنكي عن بعد، مع التركيز على الدوافع التي تدفع البنوك لاعتماد التطورات التكنولوجية الحديثة في مجالات المعلومات والاتصال، كما سعت الدراسة إلى استكشاف واقع المصارف الفرنسية في مجال الصيرفة عن بعد، وبالأخص في جوانبها الإلكترونية، ودراسة تأثير تبني واستخدام هذه التكنولوجيا على أدائها التجاري والمالي.

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الاستقرائي، من خلال دراسة حالة المصارف الفرنسية، تم اختيار عينة من المصارف الفرنسية بهدف فهم تأثير النشاط المصرفي عن بعد على أدائها، مع استخدام أدوات جمع البيانات مثل الاستبيانات والإحصائيات السنوية الخاصة بمتغيرات الدراسة، وتم تحليل الإجابات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي، بهدف تعميم النتائج على باقي المصارف التي تعتمد نفس السياسات المصرفية المتبعة.

توصلت الدراسة إلى أن اعتماد التقنيات الحديثة يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء التجاري للمصارف، من خلال تطوير جودة الخدمات المصرفية، والتحكم في التكاليف، وجعل الخدمات المصرفية أكثر تنافسية، كما ساعدت هذه التقنيات على تنوع طرق تقديم الخدمات المصرفية عبر قنوات متعددة، مثل القنوات التقليدية، والصراف الآلي، والهاتف النقال، والإنترنت، مما أدى إلى زيادة كفاءة العمليات المصرفية، كما دفعت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المصارف إلى تطوير أدوات ووسائل الدفع لتصبح ملائمة لطبيعة المعاملات الحديثة وتتماشى بيئة الأعمال الإلكترونية، من بين هذه الأدوات التي تم تطويرها البطاقات المصرفية، الشيكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية. وكل هذا هدفه تلبية احتياجات ورغبات العملاء، وتقليل الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة بهدف زيادة الحصة السوقية، وتحقيق رضا العملاء الذي بدوره يمكن تحويله إلى ولاء للعلامة التجارية، مما يعزز من سمعة المصرف ويؤثر إيجابيا على أدائه التجاري، عندما يتم تحقيق هذه الأهداف، فإن الأداء التجاري الجيد يؤدي إلى تحسين الأداء المالي، والذي ينعكس بدوره على زيادة ربحية المصرف وثروته مالمكيه.

كما أوصت الباحثة بضرورة تطوير أنظمة العمل باستمرار من خلال تبني التقنيات الحديثة التي تسهم في تسريع تحليل البيانات والمعلومات، وبالتالي اتخاذ القرارات المتعلقة بإستراتيجيات المصرف، ولضمان فعالية أداء المصارف أكدت الدراسة على أهمية التحكم في تقنيات الاتصال وحماية الشبكة الإلكترونية من الاحتيال وضمان سرية جميع العمليات المصرفية، كما شددت على ضرورة خلق إطار فني مهني متخصص، وتوفير تنظيم محكم وشفاف للعمل المصرفي، مع إقامة رقابة صارمة لضبط العمليات البنكية الإلكترونية، وإلا فإن هدف المصارف سيظل محصورا في تقليل الخسائر بدلا من تعظيم المكاسب، كما يجب المحافظة على

قوة البنية التحتية للمصارف وخلال زيادة الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات، والحرص على مواكبة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان استدامة الأداء المصرفي الجيد.

2. دراسة نسيم بوكحيل (2017-2018): المعنونة "تطوير الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا الزبون في ظل اقتصاد المعرفة -دراسة حالة البنوك العاملة بولاية جيجل-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي-.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وقياس تأثير الاقتصاد المعرفي على رضا الزبون من خلال دراسة حالة البنوك العاملة في ولاية جيجل، وقد تم تناول الدور الذي يلعبه الاقتصاد المعرفي في تطوير الخدمات البنكية، وكيف ينعكس هذا الاقتصاد الحديث على جودة الخدمات المقدمة للعملاء، بالإضافة إلى تحليل وفهم علاقة هذا التطور برضا الزبون. في ظل إدراك العديد من البنوك الجزائرية لأهمية تحسين خدماتها باستغلال المعرفة، كان الهدف الأساسي هو دراسة كيفية استغلال أحدث التقنيات التكنولوجية في تقديم خدمات بنكية ومالية مبتكرة تتماشى مع احتياجات ورغبات العملاء في هذا السياق الاقتصادي المتطور.

اعتمد الباحث على المنهج الإحصائي التحليلي، باستعمال برنامجي SPSS و AMOS، لتحليل آراء الزبائن وموظفي وإطارات البنوك العاملة في ولاية جيجل، تم جمع البيانات باستخدام استبيانات تهدف إلى فهم العلاقة بين المتغيرات المستقلة، مثل التكنولوجيا الحديثة وإدارة المعرفة، والمتغيرات الوسيطة، مثل تحسين جودة الخدمات البنكية، والمتغير التابع وهو رضا الزبائن، من خلال هذا التحليل، تم استكشاف المسارات التي تربط بين هذه المتغيرات بهدف تقديم استنتاجات تساعد في تطوير الخدمات البنكية بما يتماشى مع الاقتصاد المعرفي ويسهم في تحسين رضا الزبائن.

خلصت الدراسة إلى أن تبني فلسفة الإبداع والابتكار واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال في البنوك يعد من أهم مظاهر الاقتصاد المعرفي، فقد شهدت الساحة البنكية العالمية تحولات كبيرة في ظل التوجه نحو الاقتصاد المعرفي، مما فرض تحديات جديدة على المؤسسات البنكية، وقد استجابت البنوك لهذه التحديات من خلال التحول الرقمي، وتبني الطابع الإلكتروني في تقديم خدماتها البنكية، وقد انعكس هذا التطور بشكل إيجابي على مستوى الخدمات البنكية الإلكترونية في الجزائر، حيث شهدت السنوات الأخيرة تطورا ملحوظا في هذا المجال نتيجة لتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال، واستخدام القنوات البنكية الإلكترونية وأدوات الدفع الإلكترونية، وأنظمة الدفع الإلكترونية ARTS, ATC.

بناء على نتائج الدراسة، أوصى الباحث بضرورة أن تركز البنوك على تطوير خدماتها البنكية بشكل مستمر، من خلال تشجيع تبادل المعرفة وتوظيف التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات، كما شدد على ضرورة تبني برامج فعالة لتحسين وتطوير الخدمات البنكية الإلكترونية، بحيث تساهم في تقديم خدمات جديدة ومبتكرة تتماشى مع احتياجات الزبائن، بالإضافة إلى ذلك، يجب على البنوك الجزائرية أن تتابع وتتعلم من تجارب البنوك العالمية الرائدة في مجال تقديم وتسويق الخدمات البنكية الإلكترونية، بهدف تطبيق هذه التجارب بما يتناسب مع البيئة البنكية والمالية في الجزائر، مما يساعد في تلبية احتياجات السوق المحلي ويعزز من تنافسية القطاع البنكي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية العالمية.

3. دراسة نور الدين إيمان (2018-2019): تطوير الخدمات البنكية في ظل اقتصاد المعرفة -دراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية- بسكرة، مقال منشور في مجلة البحوث والدراسات التجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الاقتصاد المعرفي على الخدمات المصرفية، مع التركيز على تطور هذه الخدمات في ظل التحول إلى الاقتصاد المعرفي، ودراسة كيفية انعكاس هذا التحول على بنك الفلاحة والتنمية الريفية، تم استكشاف تأثيرات هذا الانتقال، ومزاياه على الخدمات المقدمة من قبل البنك، ومدى تكامل هذا التحول مع استراتيجيات تطوير الخدمات المصرفية. اعتمدت الباحثة في جميع البيانات على أسلوب تصميم الاستبيان، حيث تم توزيع 60 استبياناً على عينة عشوائية من الأفراد العاملين في إدارة وكالة بسكرة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، تم استرجاع 46 استبياناً وتم اعتماد 45 استبياناً بعد استبعاد استبيان واحد لعدم اكتماله، وقد تم تصميم الاستبيان بناء على مصادر متعددة وآراء بعض الأساتذة في مجال العلوم الاقتصادية وعلوم التسويق، مما جعله أداة ملائمة للحصول على معلومات دقيقة حول واقع الخدمات البنكية في ظل الاقتصاد المعرفي.

ومن خلال التحليل، توصلت الدراسة إلى أن عملية إنتاج المعرفة في البنك موجودة ولكنها ليست عملية مقصورة أو ممنهجة من قبل إدارة البنك، يمكن ملاحظة تشجيع البنك على اكتساب وتخزين ونشر المعرفة، مما يساهم بشكل غير مباشر في تطوير الخدمات البنكية، ولكن هناك حاجة كبيرة لزيادة التركيز على إنتاج المعرفة بشكل أكثر تنظيماً ودعمًا من الإدارة، بحيث تصبح هذه العملية جزءاً أساسياً من استراتيجيات البنك، كما تبين أن البنك قام ببعض المحاولات الجادة لتطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي تعتبر حالياً ضعيفة ومحدودة، مما يؤثر على قدرة البنك في تحسين وتطوير خدماته البنكية. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الباحثة على ضرورة تزويد مكاتب الموظفين بشبكة إنترنت متطورة تمكنهم من متابعة أحدث التطورات في مجال الخدمات البنكية الإلكترونية والتواصل مع مستخدمي الموقع الإلكتروني للبنك، هذا التوجه يمكن أن يساهم بشكل كبير في تقليل الاعتماد على الأعمال الورقية واستبدالها بالعمل الإلكتروني، مما يعزز الكفاءة ويساهم في تطوير الخدمات البنكية، ثانياً، أوصت بضرورة السعي المستمر لإنتاج المعرفة داخل المؤسسة المصرفية، حيث أن إنتاج المعرفة يعد من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها الاقتصاد المعرفي في القطاع المصرفي.

4. دراسة بن موسى اعمر (2019-2020): الخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر -دراسة ميدانية-، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة دكتوراه العلوم الثالث في علوم التسويق، جامعة غرداية.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، من خلال تسليط الضوء على التحديات والعقبات التي تعترض نمو هذه الخدمات، مع التركيز على تحديد المتطلبات الأساسية التي يجب توافرها لتطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية وفقاً لآراء العاملين في هذه البنوك، واستكشاف آفاق نجاح هذه الخدمات في المستقبل.

وفي سياق هذه الدراسة، استخدم الباحث أسلوب الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيع 126 استمارة استبيان على موظفي 9 بنوك عاملة في ولاية غرداية، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، والذي ساعد في تقديم نتائج دقيقة تم تحليلها بأسلوب تحليلي للوصول إلى استنتاجات حول الوضع الراهن للخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.

أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق في إجابات أفراد العينة، تبين أن المعوقات الرئيسية التي تخص الجانب التشريعي، التكنولوجي، الإداري والبشري، الأمن وسلامة المعلومات تقف أمام تقييد التطوير المرجو، من جانب آخر أظهرت الدراسة أن

توافر إطار قانوني مناسب يعزز حماية حقوق العملاء ويكافح الجريمة الإلكترونية يمكن أن يسهم بشكل كبير في زيادة ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية، كما أوضحت النتائج أن تحديث التكنولوجيا وتطوير البرامج بشكل دوري من قبل البنوك يسهم في استدامة هذه الخدمات وزيادة معدلات استخدامها في الجزائر.

وفي الأخير أوصى الباحث بزيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات المصرفية، باعتبارها أحد المتطلبات الأساسية لتقديم خدمات إلكترونية متطورة وفعالة، كما شدد على أن مستقبل الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر يعتمد على بناء ثقة المواطنين في قدرة البنوك على حماية بياناتهم الشخصية والمعاملات الإلكترونية، ولهذا يجب على البنوك والمؤسسات المالية تطوير حلول متقدمة للتصديق الإلكتروني والتشفير لحماية المعاملات المالية، وأيضاً ضرورة العمل على وضع إستراتيجية وطنية لضمان الأمن السيبراني ومكافحة الجريمة الإلكترونية، هذه الإستراتيجية ستكون لها دور محوري في تعزيز ثقة الأفراد والشركات في الخدمات المصرفية الإلكترونية، وبالتالي دفع عجلة انتشارها وتوسعها بين مختلف الأعوان الاقتصاديين في الجزائر.

5. دراسة فراس عزت الكساسبه 2020: دور اقتصاد المعرفة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي السعودي -دراسة حالة : مصارف سعودية مختارة، مقال منشور "المجلة العربية للنشر العلمي"، جامعة تبوك - كلية المجتمع - قسم العلوم الإدارية.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مفهوم الاقتصاد المعرفي من خلال تحليل أبعاده المختلفة، هذه الأبعاد تشمل المؤشرات التي حددها صندوق النقد الدولي لقياس الاقتصاد المعرفي، والتي تمثل المتغير المستقل في الدراسة، وتتمثل هذه الأبعاد في الحوافز الاقتصادية والنظم المؤسسية، الابتكار والإبداع، الموارد البشرية والتعليم، الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ودورها في تعزيز أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي السعودي التي تعد متغير تابع، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبيان يتناسب مع فرضيات وأهداف البحث، حيث تم توزيع 300 استمارة على عينة من العاملين في المصارف السعودية، وقد تم استرجاع 270 استمارة صالحة للتحليل، تم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS، مما مكن الباحث من التوصل إلى نتائج رئيسية تعكس تأثيرات الاقتصاد المعرفي على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية.

أظهرت نتائج الدراسة أن المصارف السعودية تقدم خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة، وتقوم بتحديث هذه الخدمات بشكل مستمر لمواكبة التطورات الإقليمية والعالمية، مما يجعل الخدمات أكثر دقة وسرعة وأقل تكلفة، كما أكدت النتائج على أن البيئة التشريعية والقانونية في السعودية تسهم في تحفز القطاع المصرفي والعاملين على تبني وتنفيذ الخدمات المصرفية الإلكترونية، كما نتج أيضاً دعم القطاع المصرفي السعودي للابتكار والإبداع في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية، من خلال تنظيم دورات تدريبية متخصصة للموارد البشرية، وتوفير بنية تحتية متطورة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وأوصت الدراسة بزيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل القطاع المصرفي السعودي، وإصدار تشريعات جديدة تهدف إلى تحفيز عمليات الدفع والتحويل الإلكتروني لكافة الخدمات، إضافة إلى زيادة الإعفاءات الضريبية والجمركية على مستلزمات التكنولوجيا اللازمة لتطوير هذه الخدمات، وكذلك، ينبغي تبني إستراتيجيات مبتكرة في مجال تدريب العاملين في القطاع المصرفي بشكل مستمر، وتوفير حوافز تشجعهم على الابتكار والإبداع في تطوير التطبيقات المصرفية الإلكترونية، وذلك لمواكبة التطور العالمي وضمان استدامة النمو في هذا القطاع.

➤ الدراسات السابقة الأجنبية

1. Khalil Md Nor 2005, An empirical study of Internet banking acceptance in Malaysia : An extended decomposed theory of planned behaiviour,

تناول الباحث في دراسته نموذج قبول التكنولوجيا في العمل المصرفي، بالإضافة إلى نظرية السلوك المخطط، بهدف دراسة العوامل المختلفة التي تؤثر على تبني الصيرفة عبر الإنترنت، ركزت الدراسة على تحليل أهم العوامل التي تؤثر في سلوك المستهلك عند استخدام خدمات الصيرفة عبر الإنترنت، مع الاهتمام الكبير بدراسة العوامل التي تساهم في بناء ثقة الزبون عند تبني هذه الخدمات، من خلال إجراء دراسة تطبيقية على البنوك الماليزية، تمكن الباحث من صياغة نموذج دراسي يتيح فهما أعمق للعوامل المؤثرة في تبني الصيرفة الإلكترونية، أظهرت النتائج التي توصل إليها الباحث أن هناك العديد من العوامل الخارجية التي تؤثر في سهولة أو صعوبة استخدام الأفراد لخدمات الصيرفة عبر الإنترنت.

وفيما يتعلق بثقة العملاء في الخدمات الإلكترونية، أظهرت الدراسة أن البنوك يجب أن تعتمد بنية تكنولوجيا قوية وآمنة لتحسين تجربة العملاء في التعامل مع الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، لذا ينبغي على البنوك أن تواكب أحدث التقنيات في مجال الأمن الرقمي وتوفير حلول تكنولوجيا تساهم في تحسين مستوى الأمان، مما يزيد من ثقة العملاء في النظام المصرفي الإلكتروني. علاوة على ذلك، تناول الباحث مسألة تأثير القيم الثقافية على تبني الصيرفة الإلكترونية، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن العوامل المؤثرة في تبني التكنولوجيا في القطاع المصرفي قد تختلف حسب الثقافة الاجتماعية في كل مجتمع.

2. Jeannette Taft 2007, AN EXAMINATION OF THE ANTECEDENTS OF ELECTRONIC BANKING TECHNOLOGY ACCEPTANCE AND USE.

تناولت الباحثة في دراستها الصيرفة الإلكترونية وفق نموذج قبول التكنولوجيا، مع التركيز على تأثير هذا النموذج في تطوير الصناعة المصرفية، كما استعرضت أبرز المفاهيم المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية، مثل الصيرفة الهاتفية، السداد الإلكتروني، والعوامل التي تؤثر في استخدام هذه الخدمات. كان الهدف من الدراسة فهم مدى قبول الأفراد لتكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي، وكيف يتأثر هذا القبول بالتعليم المسبق للأفراد في كيفية استخدام هذه الخدمات، كما بحثت الدراسة في تأثير الكفاءة الذاتية في استخدام الإعلام الآلي على قابلية الأفراد لاستخدام الصيرفة الإلكترونية.

من خلال الدراسة الميدانية التي شملت آراء 247 طالبا من مختلف المستويات الأكاديمية، تم تحليل مدى تجاربهم السابقة في استخدام وقبول تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية، توصلت الباحثة إلى أن هناك ارتباطا وثيقا بين التعليم المسبق واستخدام هذه التكنولوجيا، حيث أن تدريب الأفراد على كيفية استخدام خدمات الصيرفة الإلكترونية له تأثير كبير في قبولهم لهذه الخدمات واستخدامهم لها بفاعلية، كما أن الكفاءة الذاتية في استخدام وسائل الإعلام الآلي تساهم في رفع مستوى القبول واستخدام الصيرفة الإلكترونية.

3. Bahman Saeipour et all (2012) : Study the Effects of Development of Electronic Banking on Costomer Satisfacion Levels by UsingKano Model (Case Study : Rafah Bank of Kermanshahiran), Journal of applied and basic science. dbuniversty, vol.03. india.

أشارت هذه الدراسة إلى الأثر الذي تلعبه الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز رضا العملاء، وكيف أن هذه الخدمات تتماشى مع نموذج كانو لقياس رضا العملاء، من خلال هذا النموذج، تسعى البنوك إلى تحقيق أعلى مستوى من الرضا من خلال تقديم خدمات تواكب التوجهات الحديثة والمبتكرة التي تلبي احتياجات العملاء بشكل يفوق توقعاتهم، مما يعزز القدرة التنافسية للبنك في السوق.

وخلصت الدراسة إلى أن هناك رضا متفاوت بين العملاء تجاه الخدمات المصرفية الإلكترونية، ولكن هذا الرضا لا يتوافق تماما مع كافة أبعاد نموذج كانو، حيث أظهرت الدراسة وجود اختلافات في تقييم العملاء لهذه الخدمات، مع الإشارة إلى أن بعض الأبعاد من هذا النموذج لا يمكن تطبيقها بشكل كامل على بعض الخدمات المصرفية الإلكترونية. فعلى الرغم من أن هذه الخدمات تحقق درجة من الرضا، فإن هناك جوانب تحتاج إلى تحسين من أجل الوصول إلى مستوى عال من الرضا الذي يتجاوز التوقعات الأساسية للعملاء. في ضوء هذه النتائج، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات الهامة، ومن أبرزها تحديث برامج النظام البنكي بشكل دوري لضمان مواكبة التقنيات في مجال الصيرفة الإلكترونية، بالإضافة إلى إنشاء بنية تحتية قوية تدعم هذه الخدمات بشكل فعال. هذه التحديثات والتطويرات ستساهم في تعزيز قدرة البنك على الاحتفاظ بعملائه وزيادة حصته السوقية في بيئة تنافسية متزايدة.

4. Georgaia, Giordani 2012, Essays on the Econometric Analysis of Electronic Banking in Greece.

المعنونة ب " مقالات عن تحليل الاقتصاد القياسي للخدمات المصرفية الإلكترونية في اليونان"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الفلسفة، جامعة بورتسموث، اليونان.

تتناول هذه الدراسة تحليل اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك التجارية في اليونان، وذلك باستخدام مجموعة من النموذج الاقتصاد القياسية مثل نماذج اللوجيت Logit، والمربعات الصغرى العادية OLS، والمربعات الصغرى العامة GLS، تعتمد الدراسة على مجموعة من المتغيرات المستقلة بهدف دراسة تأثير أجهزة الصراف الآلي والاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات، وبعض العوامل الأخرى على كفاءة وربحية البنوك التجارية اليونانية. أظهرت الدراسة أن العملاء في اليونان يفضلون الخدمات المصرفية التقليدية على الخدمات المصرفية الإلكترونية، بسبب المخاوف المتعلقة بالمخاطر الإلكترونية العالية التي قد تواجههم في مجال المعاملات المالية الإلكترونية.

فيما يتعلق بأثر أجهزة الصراف الآلي، خلصت الدراسة إلى أن لها تأثيرا سلبيا على صافي دخل الفوائد للبنوك التجارية اليونانية، يرجع ذلك إلى أن هذه الأجهزة توفر وسائل دفع سريعة ومريحة، ولكنها قد تؤدي إلى انخفاض استخدام الفروع البنكية.

من ناحية أخرى، أكدت النتائج التجريبية وجود علاقة إيجابية بين العوامل المصرفية والاقتصاد مثل العمر، التعليم الجامعي، والدخل المرتفع، وبين اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية والخدمات عبر الإنترنت في اليونان، بينما الرسوم المفروضة على المعاملات المصرفية الإلكترونية في اليونان أقل من رسوم الفروع، كما أن رسوم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تعد أقل من الرسوم المفروضة على المعاملات التي تتم عبر أجهزة الصراف الآلي والفروع.

5. دراسة (Asongu, 2014) والموسومة ب: "اقتصاد المعرفة ومنافسة القطاع المالي في الدول الأفريقية".

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم تأثير الاقتصاد المعرفي على منافسة القطاع المالي، من خلال تقديم طريقة عملية لفك تشابك تأثيرات المكونات المختلفة لاقتصاد المعرفي على مختلف القطاعات المالية، تعتمد الدراسة على مؤشرات محددة في إطار الاقتصاد المعرفي التي حددها البنك الدولي، وتشمل: التعليم والابتكار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الحوافز الاقتصادية والنظام المؤسسي، أما المتغيرات التابعة لمنافسة القطاع المالي فكانت: التطور المالي الرسمي، التطور المالي شبه الرسمي، التنمية المالية الرسمية، التنمية المالية شبه الرسمية، بالإضافة إلى ذلك، يتم النظر في متغيرات اقتصادية أخرى مثل الازدهار الاقتصادي، التضخم، الناتج المحلي الإجمالي.

لتقدير تأثير هذه المتغيرات على أداء الاقتصاد المالي، استخدمت الدراسة إستراتيجية تقدير قوية تعتمد على اللوحات المتجانسة على بيانات من 53 دولة أفريقية للفترة (1996-2010)، تهدف هذه الإستراتيجية إلى تقديم تقديرات دقيقة وموثوقة للتأثيرات على القطاعات المالية المختلفة. أظهرت نتائج الدراسة عدة نتائج هامة تتعلق بتأثير مكونات الاقتصاد المعرفي على القطاع المالي، من أبرز هذه النتائج هو أن التعليم والابتكار، بما في ذلك المنشورات العلمية والتقنية، لهما تأثير عكسي على التطور المالي، أما بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد تبين أن انتشارها له تأثير إيجابي في جميع القطاعات المالية، ومع ذلك، وجد أن هذه التقنية تساهم بشكل أكبر في نمو القطاعات المالية غير الرسمية على حساب القطاعات المالية الرسمية. بالنسبة للحوافز الاقتصادية، فقد كانت لها آثار إيجابية على جميع القطاعات المالية، إلا أن القطاع المالي الرسمي هو الأكثر استفادة من هذه الحوافز، مما يعكس تأثير السياسات الاقتصادية على تعزيز الأنشطة المالية المنظمة.

VIII. مميزات الدراسة

حسب ما التوصل إليه من معلومات ومراجع حول موضوع الدراسة، هناك العديد من البحوث التي تناولت موضوع الصيرفة الإلكترونية، غالبا ما تم ربط هذا الموضوع بمتغيرات أخرى مثل الجودة، المنافسة، رضا العميل، ومع ذلك، يمكن ملاحظة أن الدراسات التي تناولت تأثير الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية تعد قليلة جدا. رغم تعدد الدراسات السابقة إلا أن القليل منها فقط قد تناول الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر بشكل شامل، معتمدا على بيانات حديثة تعكس واقع هذه الخدمات في فترة إجراء الدراسة. تحاول هذه الدراسة سد الفجوات التي تركتها الدراسات السابقة، حيث تركز العديد من تلك الدراسات على البعد التكنولوجي في تطوير الخدمات البنكية، وبالأخص استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النشاط البنكي وأهملت الجانب المعرفي لتطوير هذه الخدمات.

وبالتالي، ما يميز هذه الدراسة عن غيرها هو تناولها لمجموعة من القضايا المكتملة في آن واحد، مثل تشخيص واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من جوانب تشريعية وإحصائية، وتفعيل الصيرفة الإلكترونية كأداة أساسية لبناء الاقتصاد المعرفي في المصارف

الجزائرية، التطرق إلى أهم المؤسسات والهيئات المستحدثة لتنظيم العمل المصرفي الإلكتروني، مع التركيز على تحديث أهم المتطلبات التشريعية، التكنولوجية، الأمنية، والثقافة التي تؤثر في تطوير هذه الخدمات. ومن خلال الدراسة الميدانية، تحاول الدراسة ترتيب هذه المتطلبات حسب أولويتها وأثرها على تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر. وبالتالي يمكن اعتبار هذه الدراسة الأولى في الجزائر (في حدود علم الباحثة) التي تتناول في موضوع تحديث الخدمات المصرفية الإلكترونية كآلية لبناء اقتصاد معرفي في البنوك الجزائرية، كما تعد أيضا إضافة علمية تسهم في إثراء المعرفة ودليلا لصانعي القرار المصرفي في الجزائر حول تطوير الصيرفة الإلكترونية.

IX. صعوبات الدراسة

لقد واجهتنا العديد من الصعوبات والتحديات خلال إعداد هذا البحث، أردنا الإشارة إليها بهدف لفت انتباه المسؤولين ومصادر المعلومات بضرورة تزويد الباحثين بالبيانات اللازمة التي تسهم في تسهيل إنجاز بحوثهم العلمية، ومن أبرز هذه الصعوبات نذكر ما يلي:

- نقص البيانات الخاصة المتعلقة بمقومات الاندماج في الاقتصاد المعرفي في الجزائر والعوامل المحددة لها، سواء على مستوى الديوان الوطني للإحصائيات أو من حيث تضارب الإحصائيات المتاحة؛
- نقص المعلومات حول مؤشرات الاقتصاد المعرفي في الدول العربية، مما يعوق مقارنة الوضع في الجزائر مع الدول العربية؛
- ندرة المراجع المتخصصة في مجال الصيرفة الإلكترونية، التي غالبا ما نجدها تذكر كعنصر ثانوي في المراجع التي تركز على مجالات أخرى مثل التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني؛
- صعوبة الحصول على إحصائيات لتجارب دول أخرى في مجال الصيرفة الإلكترونية، مثل تجارب الدول المجاورة للجزائر؛
- في ما يتعلق بالدراسة الميدانية، واجهنا صعوبة استرجاع الاستبيانات خصوصا من أصحاب القرار في البنوك، نظرا لارتباطاتهم الإدارية المكثفة؛
- ثقافة الانغلاق التي مازالت تتبعها بعض المؤسسات ورفضها التعاون مع الطلبة الباحثين بحجة سرية المعلومات.

X. مبررات اختيار الموضوع

- تتمثل الأسباب والدوافع التي أدت إلى اختيار هذا الموضوع، في النقاط التالية:
- الرغبة الشخصية في فهم المصطلحات الحديثة التي ظهر مؤخرا، وخاصة في القطاع البنكي والتي أصبحت تتكرر في الآونة الأخيرة مثل: الاقتصاد الرقمي، البنوك الإلكترونية، أساليب الدفع الحديثة وآلية عملها؛
 - تشخيص واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر وتحديد التحديات التي تواجهها، بهدف تحديد المتطلبات الضرورية لتطوير هذه الخدمات وجعلها أداة فعالة في تعزيز الاقتصاد الوطني؛
 - التعرف على أبرز التطورات العالمية في مجال الاقتصاد المعرفي خاصة تلك التي طرأت على القطاع البنكي على مستوى العالم؛
 - دراسة مدى استجابة البنوك للتغيرات العالمية الحاصلة في هذا المجال ومدى جاهزية أنظمتها لمواكبة هذه التحولات؛
 - الاهتمام الشخصي بمجالات التكنولوجيا وعلاقتها بمجالات الاقتصاد والمالية، والتي غرضها تقليل التكاليف، تسريع إنجاز العمليات وتعزيز فعالية الرقابة الإلكترونية على مختلف الأصعدة.

XI. تقسيمات الدراسة

استنادا إلى الإشكالية المطروحة والفرضيات المتبناة في دراستنا، تم تقسيم خطة الأطروحة إلى أربعة فصول مع مقدمة في البداية وخاتمة عامة في النهاية، تتضمن مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية وصولا إلى الاقتراحات. تم تنظيم الفصول على النحو التالي:

الفصل الأول "التأصيل النظري والمفاهيمي للصيرفة الإلكترونية"، حيث حاولنا تسليط الضوء على ثلاثة محاور رئيسية، بدأنا في المبحث الأول بمراجعة عامة حول الصيرفة الإلكترونية، من خلال دراسة ماهيتها، أهمية اعتمادها ومتطلبات تطورها، بالإضافة إلى أهم منافذها. في المبحث الثاني تناولنا خدمات الصيرفة الإلكترونية وأنظمة الدفع والتسوية المالية الدولية الإلكترونية، مستعرض الخدمات المصرفية الإلكترونية والمزايا التي توفرها، بالإضافة إلى أنظمة الدفع الإلكترونية الناجحة. أما المبحث الثالث فقد خصصا لدراسة نماذج من التجارب الدولية في الصيرفة الإلكترونية، مع التركيز على واقع الصيرفة الإلكترونية عالميا، وتجارب بعض الدول مثل المملكة العربية السعودية، تونس، الأردن.

الفصل الثاني "الاقتصاد المعرفي المفاهيم النظرية ومؤشرات القياس والأداء"، تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، في المبحث الأول عرضنا مدخلا لاقتصاد المعرفي، حيث تناولنا نشأته وتعريفه، مقوماته الأساسية، بالإضافة إلى التحديات والتهديدات التي قد تواجهه، في المبحث الثاني خصصناه لعرض مؤشرات قياس الاقتصاد المعرفي، أما المبحث الثالث فقد ركز على استعراض بعض التجارب الدولية رائدة في مجال الاقتصاد المعرفي.

الفصل الثالث "حدود العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والاقتصاد المعرفي"، تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، في المبحث الأول قمنا بدراسة الهيئات والمؤسسات التي تداعم تسيير الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، مثل الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية ABEF، وشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM، وتجمع النقد الآلي بالجزائر GIE monétique، والجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS. في المبحث الثاني تناولنا الإطار التنظيمي والتشريعي لاعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، بينما خصصنا المبحث الثالث لدراسة إحصائيات الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، حيث استعرضنا مؤشرات التحول نحو الاقتصاد الرقمي، والخدمات المصرفية الإلكترونية المتوفرة، وكذلك إحصائيات أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر.

الفصل الرابع "دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية"، والذي قسم بدوره إلى ثلاثة مباحث، في المبحث الأول قدمنا نظرة عامة حول البنوك محل الدراسة، في المبحث الثاني تطرقنا إلى الإطار المنهجي والوصفي للدراسة، مع التركيز على طريقة وأدوات البحث المستخدمة، والأدوات الإحصائية المعتمدة، أما المبحث الأخير فقد تناول نتائج الدراسة واختبار الفرضيات، حيث عرضنا نتائج الدراسة ومناقشتها، ثم تم اختبار فرضيات متغيرات الدراسة.

الفصل

الأول

تمهيد

في الآونة الأخيرة، شهدت الصناعة المصرفية تحولات جذرية نتيجة للتقدم التكنولوجي والابتكارات الرقمية، هذا التغييرات جاءت استجابة لتزايد الطلب على خدمات مصرفية أسرع وأكثر مرونة، حيث أصبحت التكنولوجيا المالية جزءاً أساسياً من النظام المصرفي العالمي، ولم تعد مجرد خيار إضافي، بل أصبحت عنصراً محورياً في تحسين العمليات المصرفية وتقديم خدمات تلبي احتياجات العملاء في عصر التحول الرقمي.

أحد أبرز مظاهر هذه التحولات هو الاعتماد المتزايد على الصيرفة الإلكترونية، التي قللت من أهمية الفروع المصرفية التقليدية وركزت على توفير الخدمات عبر الإنترنت وتطبيقات الهواتف الذكية، ما أدى إلى تنامي استخدام التطبيقات المصرفية والخدمات الرقمية مثل المحافظ الإلكترونية، بطاقات الدفع الإلكترونية، والصرافات الآلية الذكية، كما زادت المنافسة بين البنوك التقليدية والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، مما دفع البنوك إلى تطوير حلول مصرفية مبتكرة تتماشى مع متطلبات العصر الرقمي، وأصبح تحسين تجربة العميل ضرورة إستراتيجية للبنوك، وذلك من خلال تقديم خدمات تعتمد على التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات الكبيرة، والأمان السيبراني.

الخدمات المصرفية الإلكترونية تعتبر ركيزة أساسية في هذا التحول، حيث تعتمد على التكنولوجيا لابتكار أساليب جديدة ومتميزة لتقديم الخدمات المصرفية، يوفر هذا النظام مزايا عديدة، منها تسريع وتسهيل العمليات المصرفية، مما يرفع من مستوى رضى العملاء ويحسن كفاءة البنوك، يتم تقديم هذه الخدمات عبر قنوات متعددة، ما يسمح للعملاء بإدارة حساباتهم وإجراء المعاملات بكل سهولة.

التحول نحو الصيرفة الإلكترونية، لم يكن يقتصر على الدول المتقدمة فحسب، بل انتشرت على نطاق واسع في العديد من دول العالم، بما في ذلك الدول النامية التي بدأت أيضاً بتبني هذه الأنظمة الحديثة. في هذا السياق، يمكن تقسيم دراسة الصيرفة الإلكترونية إلى ثلاث محاور رئيسية:

المبحث الأول: الجوانب النظرية للصيرفة الإلكترونية

في هذا المبحث يتم تناول مفهوم الصيرفة الإلكترونية، نشأتها وتطورها، كذلك يتم توضيح كيف أصبحت هذه الخدمات جزءاً أساسياً من العمليات المصرفية اليومية، وتطرق إلى الآليات التي يتم من خلالها تقديم هذه الخدمات.

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنظمة الدفع والتسوية المالية الدولية الإلكترونية

يركز هذا المبحث على فهم الخدمات التي تقدمها الصيرفة الإلكترونية، مثل الحوالات المالية الدولية، أنظمة الدفع الإلكتروني، والتسوية المالية.

المبحث الثالث: تجارب دولية في مجال الصيرفة الإلكترونية

يعرض المبحث الثالث تجارب دولية متعددة في تبني الصيرفة الإلكترونية، من خلال دراسة نماذج نجاح لدول قامت بتطوير أنظمتها المصرفية باستخدام التكنولوجيا المالية، وكيف أثرت هذه التجارب على تطوير القطاع المصرفي في هذه الدول وما هي الدروس المستفادة.

المبحث الأول: الجوانب النظرية للصيرفة الإلكترونية

تطور التجارة الإلكترونية ورقمنة الاقتصاد أدت إلى دخول المصارف في مرحلة جديدة، حيث بدأت في تحديث إدارتها وتطوير خدماتها لتصبح خدمات مصرفية إلكترونية، وبالتالي تحولت النقود من وسيلة مادية تقليدية إلى تيار غير مرئي من البيانات الإلكترونية، تخزن في البطاقات الذكية أو على أقراص الكمبيوتر أو عبر شبكة الإنترنت. يتناول هذا المبحث أهم الدلائل التي توضح مفهوم وأهمية الصيرفة الإلكترونية كخدمة مصرفية حديثة، وضرورة التحول إليها ومتطلبات تطورها، كما يسلط الضوء على أهم منافذ الصيرفة الإلكترونية والتي تشمل مجموعة من الوسائل والمنصات التي تسهل عمليات الدفع والتحويل الإلكتروني بشكل سهل وآمن.

المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية

انتشار الإنترنت بوتيرة متسارعة أحدث تغيرات جوهرية في القطاع المصرفي والمالي، إذ قام بتزويده بوسائل حديثة تعزز من مرونته وديناميكيته وتسرع عمليات تقديم الخدمات. ظهرت الصيرفة الإلكترونية كنتيجة لهذا التطور، حيث تم استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية، بالإضافة إلى ابتكار تطبيقات جديدة تتميز بالكفاءة والسرعة، وذلك لتلبية احتياجات التطور المستمر في القطاع المصرفي.

الفرع الأول: نشأة الصيرفة الإلكترونية

في بداية الثمانينيات ظهرت الصيرفة الإلكترونية ومعها بدأ استخدام النقد الإلكتروني، تم تسليط الضوء على مفهوم Manistique، الذي يشير إلى اندماج النقد بالتقنيات الإلكترونية. في ذلك الوقت، كانت البطاقات تستخدم في فرنسا والولايات المتحدة الأمريكية، حيث كانت تستخدم بطاقات كرتونية في الهواتف العمومية بفرنسا بينما تستخدم بطاقات معدنية على مستوى البريد في الولايات المتحدة. في عام 1958 تم إصدار أول بطاقة بلاستيكية واسعة الانتشار، وفي عام 1968 قامت ثمانية مصارف بإصدار بطاقة Bank Amricard، والتي تطورت فيما بعد إلى شبكة Visa العالمية، بالإضافة إلى ذلك، قامت ست بنوك فرنسية في نفس العام بإصدار البطاقة الزرقاء Carte bleue. في عام 1986 قامت اتصالات فرنسا France Teleco بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة لبطاقة الذاكرة، عام 1992 تحولت جميع البطاقات المصرفية إلى بطاقات برغوثية Cartes à puce تحمل بيانات شخصية لحاملها، مما أسهم في زيادة أمان العمليات. (زايدي، 2017، صفحة 303)

بفضل التقدم الكبير في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وبشكل خاص ثورة الإنترنت، حدث تحول جذري في قطاع الصيرفة، وظهر أول بنك افتراضي في الولايات المتحدة الأمريكية في منتصف التسعينات، وسرعان ما تبعه ظهور مصارف ذات طابع افتراضي في مناطق أخرى من العالم بشكل متسارع، يعود هذا الارتفاع في الطلب على المصارف الافتراضية إلى الاعتبارات الاقتصادية، حيث أظهرت الدراسات المتخصصة أن إدارة العملاء الافتراضيين أقل تكلف بكثير من إدارة العملاء التقليديين.

الفرع الثاني: مفهوم الصيرفة الإلكترونية

الصيرفة الإلكترونية تعد من أبرز الابتكارات التي وصلت إليها الصناعة المصرفية الحديثة، إذا اندمجت مع تطورات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتعمل على تحويل وتعميق نشاطاتها وتوسيع نطاقها وزيادة ربحيتها. شهدت الدول المتقدمة تحولا جذريا في

المجال المصرفي، حيث انتقلت من البنوك التقليدية التي تعتمد على الوجود المادي إلى البنوك الافتراضية التي تعتمد بشكل أساسي على الركائز الإلكترونية. وفي هذا السياق هناك عدة تعريفات للصيرفة الإلكترونية ومن أبرزها.

إن الصيرفة الإلكترونية تعني إجراء العمليات المصرفية باستخدام التكنولوجيا الإلكترونية الحديثة، سواء كانت تلك العمليات تقليدية أو جديدة. بفضل الصيرفة الإلكترونية يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم وإدارتها بسهولة وفي أي وقت ومن أي مكان، كما يمكن إجراء التحويلات المالية بسرعة وأمان دون الحاجة للذهاب إلى فروع البنوك. (العبدالات، 2008، صفحة 29)

يمكن تعريف الصيرفة الإلكترونية على أنها مختلف العمليات الإدارية والمالية التي تتم داخل البنك أو بين مجموعة من البنوك باستخدام وسائل إلكترونية حديثة، ويأتي هذا النوع من الصيرفة بهدف تحسين كفاءة إجراءات البنوك وتسريعها، وذلك للتغلب على التأخر ونقص الكفاءة الإدارية والمالية التي توجعها البنوك. (زايدي ب.، 2017، صفحة 304)

تعرف الصيرفة الإلكترونية بأنها مجموعة العمليات والنشاطات التي تتم عبر الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل: الهواتف الرقمية والحواسيب والصراف الآلي والإنترنت وغيرها. ويقوم بها البنوك والمؤسسات المالية ومصدرو البطاقات الإلكترونية وأيضاً المؤسسات التي تتعامل بالتحويل النقدي الإلكتروني. (العندور، 2003، صفحة 84)

وتعرف الصيرفة الإلكترونية أيضاً بأنها وسيلة حديثة في تقديم مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية الإلكترونية، وتتألف من الأنظمة التي تمكن عملاء البنك من الوصول إلى حساباتهم المصرفية، وتنفيذ المعاملات المالية والحصول على المعلومات ذات الصلة بالخدمات والمنتجات المصرفية، عبر شبكة الإنترنت. (بوخاري، 2020، صفحة 133)

الصيرفة الإلكترونية هي الطريقة التي يتم من خلالها تسهيل وصول الخدمات والمعلومات المصرفية للعملاء باستخدام قواعد بيانات بنكية إلكترونية، يتم الوصول إلى هذه الخدمات من خلال الحواسيب والإنترنت ومختلف الوسائل الإلكترونية، مما يعني أن الصيرفة الإلكترونية توفر مختلف المعلومات والخدمات المصرفية عبر شبكة إلكترونية. (جبال، 2019، صفحة 96)

يتضمن مفهوم الصيرفة الإلكترونية حصول الأفراد على النقود عبر أجهزة الصراف الآلي، ويمكنهم أيضاً إيداع الأموال والشيكات في حساباتهم الجارية أو حسابات التوفير. ولكن يتعدى هذا المفهوم ليشمل مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية الأخرى، مثل التحويل الإلكتروني، وتسديد الفواتير، وتقديم طلبات القروض. ونتيجة للتطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية تم تقديم خدمات مصرفية متطورة تتضمن التحويلات الدولية والاستثمارات الخارجية و الإعتمادات المصرفية وتداول الأوراق المالية، بالإضافة إلى بطاقات الائتمان والتمويل المالي الإلكتروني وأجهزة الصراف الآلي والربط بين البنوك عبر الإنترنت. (عرب، 2010، صفحة 16)

من خلال تطور التكنولوجيا وانتشار استخدام الإنترنت بشكل واسع، أصبحت الصيرفة الإلكترونية تلعب دوراً مهماً في تسهيل العمليات المالية وتوفير الوقت والجهد للأفراد والشركات على حد سواء. تعتبر الصيرفة الإلكترونية وسيلة آمنة وموثوقة لإجراء العمليات المالية بكل سهولة ويسر في أي وقت وأي مكان.

الفرع الثالث: دوافع ظهور الصيرفة الإلكترونية

ظهور الصيرفة الإلكترونية نابع من عدة دوافع رئيسية، من بينها: (شقيري، 2012، الصفحات 56-57)

1. **ثورة التكنولوجيا الرقمية:** أحدثت تغييرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، مما دفع المؤسسات المالية إلى تقديم خدمات متطورة ومتنوعة بناء على التكنولوجيا الحديثة وثورة المعلومات.
 2. **التطورات في التجارة الإلكترونية:** مع ازدياد العمليات التجارية عبر الإنترنت، أصبحت الحاجة إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية أكثر أهمية، مما دفع المؤسسات المالية إلى تطوير استراتيجيات عملها لتلبية احتياجات العملاء في عالم التجارة الإلكترونية.
 3. **المنافسة الشديدة بين المؤسسات المالية:** تسبب في توسيع نطاق المنافسة على الأسواق الدولية، مما دفع البنوك إلى تطوير خدماتها للتميز في بيئة تنافسية.
 4. **دخول المؤسسات المالية غير المصرفية:** شركات التأمين وشركات الأوراق المالية بدأت في تقديم خدمات مصرفية، مما دفع البنوك إلى تطوير خدماتها لمواجهة هذا التحدي.
 5. **تحسين الأداء وتقديم خدمة أفضل:** من أجل تلبية احتياجات العملاء ورغبتهم في خدمات ذات جودة عالية وتكلفة تنافسية.
 6. **دخول المؤسسات التجارية إلى سوق الأعمال المصرفية:** حيث تغيرت الأدوات والوسائل المستخدمة للتعامل مع هذه التحويلات، مما جعل الصيرفة الإلكترونية وسيلة ضرورية لمواكبة التغيرات وتلبية احتياجات السوق بشكل فعال.
- باختصار، ظهور الصيرفة الإلكترونية يعود إلى التطور التكنولوجي والتحويلات في سلوكيات العملاء والمنافسة الشديدة بين المؤسسات المالية، مما دفعها لتطوير حلول مصرفية إلكترونية مبتكرة ومتطورة.

المطلب الثاني: أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية ومتطلبات تطورها

في ظل التطورات التقنية السريعة التي يشهدها العالم، أصبحت الصيرفة الإلكترونية من أهم الركائز التي يقوم عليها النظام المالي في العديد من البلدان، فقد أدت الثورة الرقمية إلى تغييرات جذرية في طريقة إدارة الأموال، وتحويل العمليات البنكية من الأساليب التقليدية إلى منصات إلكترونية تتيح للأفراد والشركات إجراء معاملاتهم المالية بكل يسر وسرعة. تعد الصيرفة الإلكترونية التي تشمل العمليات المصرفية عبر الإنترنت، والتحويلات الرقمية، والمدفوعات عبر الهواتف المحمولة، من الوسائل التي ساعدت في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتقليل التكاليف.

الفرع الأول: أهمية الصيرفة الإلكترونية

- أصبحت الصيرفة الإلكترونية ذات أهمية بالغة للبنوك، العملاء، والمنظمين، حيث تقدم العديد من المزايا والفوائد التي تعزز الكفاءة وتحسن الخدمات المصرفية بشكل عام. وتتمثل أهمية الصيرفة الإلكترونية في النقاط التالية: (محرز، 2014، صفحة 109)
1. **تعزيز الكفاءة والتنوع:** توفير مرونة كبيرة في استخدام المعلومات وتمكين العملاء من الوصول إليها عبر الشبكة، مما يعزز الكفاءة ويسهل إدارة العمليات المصرفية بشكل فعال.

2. **تقليل التكاليف وزيادة الربحية:** يساهم استخدام الصيرفة الإلكترونية في تخفيض التكاليف وزيادة الربحية للبنوك، حيث يمكنها تقديم الخدمات بشكل فعال دون الحاجة إلى فروع بنكية.
 3. **تحسين العلاقات مع العملاء:** يمكن للبنوك الاستفادة من الصيرفة الإلكترونية لتعزيز العلاقات مع العملاء وزيادة ولائهم، مما يؤدي إلى تعزيز العلامة التجارية للبنك وزيادة قاعدة العملاء.
 4. **تعزز الرأس المال الفكري:** يساهم استخدام الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الرأس المال الفكري للبنوك من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات المصرفية.
 5. **تسهيل العمليات التجارية:** تعزز الصيرفة الإلكترونية تسهيل العمليات التجارية وتحقيق المزيد من الفرص الاستثمارية والتجارية عبر الحدود.
 6. **تحسين التواصل بين البنوك والعملاء:** يتيح استخدام الصيرفة الإلكترونية التواصل المباشر بين البنوك والعملاء وتقديم الخدمات بشكل أكثر فعالية وسرعة.
 7. **تعزيز الشفافية وتطوير البنوك:** توفر الصيرفة الإلكترونية نافذة إعلامية تعزز الشفافية وتطور البنوك وخدماتها، مما يساهم في تحسين العلاقة مع العملاء وتعزيز الثقة في النظام المصرفي.
 8. **خلق مجتمع غير نقدي:** يساهم استخدام الصيرفة الإلكترونية في تقليل الاعتماد على النقد وتشجيع عمليات الدفع الإلكترونية، مما يعزز النظام المالي ويحد من المخاطر المتعلقة بالنقد.
- لذا أصبحت الصيرفة الإلكترونية ضرورة لا غنى عنها في عالمنا الحديث، حيث لا يمكن الاستغناء عنها، ولا يمكن تصنيفها كجزء من عمليات البنوك التقليدية، بل هي مفهوم جديد للعمل المصرفي، خاصة مع تزايد التبادل التجاري الدولي والتجارة الإلكترونية.

لذا يجب على الجهات المعنية وضع قواعد ناظمة للعمل المصرفي الإلكتروني وتهيئة البيئة المناسبة له، بما في ذلك توفير المستلزمات اللازمة لمواجهة التحديات التي قد تنشأ لمنافسة البنوك الأجنبية في السوق المحلية، تحقيقاً لمصالح جميع الأطراف المعنية في هذا العمل، ومواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة لضمان نجاح الصيرفة الإلكترونية وتطورها بشكل مستمر.

الفرع الثاني: متطلبات تطوير الصيرفة الإلكترونية

لتطوير المعاملات الإلكترونية وإدخال الصيرفة الإلكترونية ضمن خدمات البنك الأساسية، يتطلب توفر مجموعة من الأدوات والمتطلبات الضرورية التي يجب توفرها. من بين هذه المتطلبات يأتي:

1. **البنية التحتية:** تعد البنية التحتية للصيرفة الإلكترونية أحد أهم العوامل الأساسية، حيث يتعين أن تكون متكاملة مع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، بالإضافة إلى تطوير تشريعات وقوانين تنظم العمليات المصرفية الإلكترونية. يحتاج البنك إلى العوامل التالية في بنيته التحتية: (ميادة، 2015، الصفحات 27-28)

- وجود شبكة إلكترونية شاملة تربط كافة الهيئات ذات الصلة وتتصل بالإنترنت وتتبنى معايير أمنية عالية لجميع المعاملات المالية؛

- وضع خطة توجيهية لتبني خدمات الصيرفة الإلكترونية وفقاً لأولويات محددة، مستندة إلى إستراتيجية تحدد الهيئة المصرفية المركزي، لخدمة المجتمع وتعزيز التعاون المالي مع الدول الأخرى؛
- إنشاء هيكل إداري للتنسيق بين الأطراف المعنية على مستوى المصرف الواحد، وعلى مستوى البنك المركزي والبلاد، وتشجيع التعاون الإقليمي والدولي؛
- الدعم والتشجيع على التعاون الإقليمي والدولي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، للتكامل وتبادل الخبرات؛
- تأمين الشبكات والمعاملات المالية من خلال تشفير المعاملات والرسائل لضمان سلامة وفاعلية المعاملات الإلكترونية، وتقديم دعم للتأمين على الشبكات من خلال تبني مختلف تقنيات التشفير، بهدف تغيير شكل البيانات بحيث يصبح غير قابل للفهم باستخدام المفاتيح المعنية.

2. ضرورة توافر كوادر بشرية ذات كفاءة عالية: تأهيل وتطوير الكوادر البشرية ذات الكفاءة العالية يعد أمر أساسياً لضمان نجاح الصيرفة الإلكترونية، يجب على البنوك الاهتمام بتأهيل موظفيها وتزويدهم بالمهارات اللازمة للتعامل مع التقنيات الحديثة وتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية بكفاءة. وينبغي إجراء برامج تدريبية منظمة لتحسين مهارات الموظفين وتطوير قدراتهم في مجالات العمل الفنية والإدارية والتسويقية، بالإضافة إلى ذلك، يجب على البنوك توفير بيئة عمل محفزة تشجع على الابتكار، وتعزيز ثقافة الابتكار، من أجل تمكينهم من الاستفادة القصوى من الأدوات والتقنيات الحديثة وتقديم أفضل خدمة ممكنة للعملاء. (سنوسي، 2020، صفحة 15)

3. التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات التقنية: تطور الصيرفة الإلكترونية يتطلب التواصل الدائم مع التطورات التقنية والاستمرار في تحسين الخدمات، ينبغي للبنوك والمؤسسات المالية أن تكون لديها إستراتيجية متجددة لمواكبة التحولات السريعة في التكنولوجيا والابتكار في القطاع المصرفي، يلاحظ أن البعض من المصارف في البلدان العربية يترددون في تبني التقنيات الجديدة بسبب مخاوف من المخاطر، لكن هذا لا يمكن أن يكون عائقاً أمام الابتكار والريادة، ويجب على المصارف التي تتبنى أدوات الدفع الإلكترونية أن تكون جاهزة لتفاعل مع التطورات في القطاع المصرفي وتحسين الخدمات بما يتماشى مع الأهداف الطويلة والقصيرة المدى. ويعتبر هذا العنصر أحد المتطلبات الأساسية لتمييز المصارف، حيث أن الثبات والتردد لا يتفقان مع مفهوم اغتنام الفرص والتفوق في السوق. (حلفي، 1997، صفحة 443)

4. التقييم المستمر: ضرورة التقييم المستمر تعد أحد العناصر الأساسية لضمان أداء المصارف الإلكترونية بكفاءة، حيث يتم تقييم فاعلية تعاملاتها وأدائها الإلكتروني بشكل موضوعي ومستمر، يتم ذلك من خلال الاعتماد على الجهات والكوادر المتخصصة، بهدف نجاح العمليات الإلكترونية ومدى تحقيقها للأهداف المرجوة بشكل مستمر. (الخفاجي، 2002، صفحة 223)

5. التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية: التفاعل مع التحديات لا يقتصر فقط على الابتكارات التقنية أو البنية التحتية، بل يمتد أيضاً إلى التفكير الإبداعي واستيعاب الأفكار والنظريات الحديثة في مجالات الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، هذه الأفكار والنظريات تنشأ من التفكير الإبداعي بدلاً من التفكير النمطي، تساهم في تطوير استراتيجيات جديدة لتحسين الأداء وتقديم خدمات متميزة بالتفاعل مع هذه التغيرات. (سنوسي، 2020، صفحة 15)

6. متطلب التوفير: يشير إلى قدرة البنك على تقديم خدماته المصرفية عبر الإنترنت بشكل مستمر، حيث يتوقع العملاء الحصول على الخدمات على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، لتلبية هذا المطلب ينبغي على البنوك أن تكون مجهزة بالإمكانيات والموارد الضرورية لاستيعاب احتياجات العملاء، وذلك من خلال التوفر على البنية التقنية والأجهزة والبرامج اللازمة لتلبية الطلبات خاصة في فترات الذروة، بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تتمكن البنوك من مواصلة العمل حتى في حالة تعطل الأجهزة، وينبغي أن يقوم البنك بصيانة دورية وفحص مستمر للأجهزة لضمان كفاءتها وفعاليتها، وتعتبر سرعة تقديم الخدمة عبر الإنترنت أمر حاسماً، حيث يتم فحص زمن الانتظار للحصول على الخدمة وتقديم الخدمة بأقصى سرعة ممكنة، كما يجب أن تتخذ البنوك خطوات لحالات الطوارئ للتعامل مع أي خلل محتمل يمكن أن يحدث، وذلك لضمان استمرارية تقدم الخدمات دون انقطاع للعملاء. (محرز، 2014، صفحة 114)

7. ضمان عدم التنصل: عند إجراء المعاملات الإلكترونية، يجب توفير وسيلة إثبات تضاف إلى النظام، وذلك لحماية المرسل والمرسل إليه في حالة حدوث أي ادعاءات أو نزاعات بشأن الإرسال أو الاستلام، بسبب تصاعد التهديدات المتعلقة بالاحتيال في المعاملات الإلكترونية، فإن التكنولوجيا الحديثة قدمت الأدوات الكافية بما في ذلك استخدام التوقيع الإلكتروني ومفاتيح التشفير المختلفة كوسيلة لإثبات المعاملات، مما يعزز ثقة المتعاملين في أدوات الدفع الإلكترونية ويحميهم من الاختراقات والسرقة عبر الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، فقد تم معالجة الجوانب القانونية المتعلقة بالتعاقد الإلكتروني ووسائل الإثبات، بهدف توفير بيئة تجارية آمنة وموثوقة للمعاملات الإلكترونية. (محرز، 2014، صفحة 115)

8. الخصوصية: يجب على البنك تنفيذ سياسات وإجراءات الأمن اللازمة لحماية خصوصية العميل والبيانات الحساسة، حيث يمكن أن يؤدي الكشف غير المصرح عن معلومات العميل إلى تعريض البنك لمخاطر السمعة، لضمان مواجهة التحديات المتعلقة بحفظ خصوصية العميل يجب على البنك بذل الجهود التالية: (سفر، 2006، صفحة 121)

- الامتثال للتشريعات والقوانين المتعلقة بحفظ خصوصية العملاء؛
- توعية العملاء بسياسات البنك المتعلقة باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- عدم استخدام بيانات العملاء لأغراض غير مشروعة؛
- إتباع معايير صارمة في استخدام وحفظ المعلومات الخاصة بالعملاء وعدم السماح لأي شخص بالوصول إلى هذه المعلومات.

المطلب الثالث: منافذ الصيرفة الإلكترونية

بغض النظر عن مستوى التطور الذي وصلت إليه الصيرفة الإلكترونية على الصعيد الجزئي، فإن عالم الخدمات المصرفية شهد تحولاً جوهرياً في أبعاد وأهداف الإستراتيجيات البنكية في السنوات الأخيرة، وكان ذلك نتيجة طبيعية الثورة التكنولوجيات الجديدة في مجال الاتصالات والإعلام والتغلغل العالمي للأسواق المالية والمصرفية، وتجدر بالذكر أن هذه القنوات الإلكترونية تقدم الخدمات المصرفية بشكل كامل، بدءاً من اختيار الخدمة من قبل العميل، مروراً بإجراءات إتمام الصفقة، ووصولاً إلى الدفع الإلكتروني الكامل. وتعتمد الصيرفة الإلكترونية على عدة قنوات رئيسية تشمل:

الفرع الأول: جهاز الصراف الآلي

جهاز الصراف الآلي هو جهاز أوتوماتيكي لخدمة العملاء في العمليات المصرفية بدون الحاجة إلى تدخل بشري، يعمل وفق برامج على مدار الساعة لتلبية الاحتياجات المصرفية للعملاء، تعتمد عملية استخدام الصراف الآلي على بطاقة خاصة تصدرها البنوك وتتضمن معلومات العميل ورقم سري لضمان الحماية والأمان. (الطراد، 2006، صفحة 207)

تعد الصرافات الآلية أولى وسائل تطور العمل المصرفي، حيث توفر للعملاء القدرة على إجراء المعاملات المالية بسهولة وسرعة دون الحاجة إلى زيارة فروع البنك، تعتمد هذه الصرافات على أجهزة مخصصة للعملاء، وتتصل بشبكة اتصالات تربط فروع البنك، يمكن للعملاء القيام بعدة عمليات من خلال الصرافات الآلية مثل سحب النقود، إيداع الأموال، ودفع الفواتير، وغيرها من المعاملات المالية بطريقة آلية وآمنة (شقيري، 2012، صفحة 63). يمكن تصنيف أجهزة الصراف الآلي إلى الأنواع التالية: (اعمر، 2020، صفحة 15)

1. الموزع الآلي للأوراق (Distributeur Automatique de Billes , DAB): يعرف أيضا بآلات الصرف الداخلية، وهو جهاز أوتوماتيكي يتيح للعملاء سحب الأموال باستخدام بطاقة إلكترونية دون حاجة إلى زيارة الفرع البنكي، ويتميز بالاستمرارية في العمل دون انقطاع.
2. الشباك الآلي للأوراق (Guichet Automatique Bancaire , G.A.B): ويعرف أيضا بآلات الصرف خارج المبنى، وهو جهاز آلي متطور يقدم خدمات متعددة كقبول الودائع، طلب الشيكات، وعمليات التحويل بين الحسابات وغيرها من الخدمات المصرفية، ويكون متصلا بالحاسوب الرئيسي للبنك.

الفرع الثاني: نقاط البيع الإلكترونية

نقاط البيع الإلكترونية عملية شائعة تجري في المؤسسات التجارية والخدمية، تمكن العميل من استخدام بطاقات الائتمان أو البطاقات الذكية لإجراء عمليات الدفع، يتم خصم المبلغ المطلوب مباشرة من حساب العميل عند تمرير البطاقة في جهاز البيع الإلكتروني المتصل بحواسيب المصرف. (العبدلات، 2008، صفحة 31)

نقاط البيع الإلكترونية تعتبر نظاما لتحويل النقود إلى الدفع الإلكتروني في المحلات التي تقبل الدفع الإلكتروني، تتصل هذه الأجهزة بالبنوك لتمكين عملية الدفع، حيث يتم خصم قيمة المشتريات من حساب العميل ونقلها إلى حساب التاجر عند تمرير البطاقة على الأجهزة، تعمل هذه الأجهزة بنفس طريقة أجهزة الصراف الآلي، وتضع بيئة آمنة وموثوقة للمدفوعات. وتحظى نقاط البيع الإلكترونية بالخصوصية في المعاملات التجارية عن طريق تقليل النقد، وهو ما يسهل على العملاء والتجار والبنوك تفادي المخاطر، كما تساعد في زيادة مبيعات التجار عن طرق جذب حاملات البطاقات الائتمانية وتمكن أجهزة نهائي نقاط البيع من إجراء الموازنات بشكل آلي، كما يمكن للعملاء الاستعلام عن الرصيد قبل إتمام العملية، ويستفيد البنك من رسوم الخدمة التي يخصمها من التجار والعملاء. (<https://vapulus.com/blog/ar>)

وبفضل هذه الآلات، أصبحت العمليات المالية في البنوك أكثر كفاءة وسرعة، حيث ساهمت في تقليل استخدام الشيكات من قبل الموظفين في البنك، وبالتالي تقليل الحاجة إلى النقدية لإجراء العمليات المالية، كمل تعمل هذه الآلات على تقليل تكاليف الشيكات وتجنب فترات التأخير التي قد تحدث بسبب تأخر وصول الشيكات إلى البنك. (ميادة، 2015، صفحة 32)

الفرع الثالث: الصيرفة عبر شبكة الإنترنت

تعتبر بنوك الإنترنت الممثل الأبرز لقنوات تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، تقدم هذه البنوك العديد من المميزات للعملاء، بما في ذلك تسهيل عمليات الدفع والتحويل بشكل آمن، وتقليل الاعتماد على التعاملات الورقية والشيكات التقليدية، وتسريع عمليات التحويل الإلكتروني وتخفيض التكاليف، وتزويد كفاءة البنوك الإلكترونية وتوفير إمكانية الوصول لعدد أكبر من العملاء، وتقدم بنوك الإنترنت الخدمات المصرفية التقليدية بالإضافة إلى خدمات مصرفية متطورة تميزها عن الأداء التقليدي. (شقيري، 2012، الصفحات 67-68)

تسمح هذه الخدمة للعملاء بإجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت، من خلال دخولهم إلى صفحة الويب التابعة للمؤسسة المصرفية، يمكن للعملاء إدارة أموالهم بشكل آمن ومريح وفي أي وقت، سواء كانوا في المنزل أو في العمل، يتضمن نطاق الخدمات التي يمكن تقديمها للعملاء عبر هذه الخدمة مراجعة الحسابات والودائع وتحديثها، فتح حسابات جديدة، تحويل الأموال ودفع الفواتير، شراء وبيع الاستثمارات، إجراء القروض والمعاملات المالية الأخرى، وإرسال الاستفسار عن المعلومات المصرفية وغيرها عبر البريد الإلكتروني. وهناك ثلاث مستويات رئيسية لممارسة الصيرفة عبر الإنترنت وهي: (بريش، 2006، صفحة 147)

1. **الموقع المعلوماتي:** هو الموقع الذي يقدم المعلومات الأساسية حول برامج ومنتجات المصرف.
 2. **الموقع الاتصالي:** الذي يتيح التواصل التفاعلي بين البنك والعملاء عبر البريد الإلكتروني وتعبئة النماذج عبر الإنترنت.
 3. **الموقع التبادلي:** يسمح للعملاء بالقيام بالعديد من العمليات المالية والمصرفية عبر الإنترنت مثل مراجعة الحسابات، تحويل الأموال، دفع الفواتير، شراء شهادات الادخار، الحصول على قروض، طلب بطاقات ائتمانية، استلام الفواتير الإلكترونية، ونظام الإيداع المباشر، يهدف هذا النوع من المواقع إلى تسهيل وتبسيط التعامل المصرفي للعملاء وتوفير الخدمات بشكل أكثر فاعلية وراحة لهم. (ميادة، 2015، الصفحات 38-39)
- وتجدر الإشارة إلى أن معظم المصارف في العالم قد أنشأت مواقع معلوماتية للدعاية والإعلان، بينما لم تتبنى جميعها المواقع التبادلية التي تتيح للعملاء التعامل مع الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بشكل كامل.

الفرع الرابع: الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف

الخدمة المصرفية عبر الهاتف أو مركز خدمة العملاء هي قناة تفاعلية تقدمها البنوك لعملائها، تتيح لهم إجراء معاملاتهم البنكية والاستفسار عن حساباتهم ومنتجاتهم المصرفية عن طريق الاتصال برقم خاص، ومن الفوائد الرئيسية للصيرفة عبر الهاتف هي القدرة على الوصول إلى الخدمات المصرفية في أي وقت من اليوم وخلال الأسبوع. (شقيري، 2012، صفحة 65)

مع التطور السريع في خدمات البنوك على الصعيد العالمي، أطلقت المصارف خدمة الهاتف المصرفي، وذلك لتسهيل إدارة عمليات العملاء المصرفية وتجنب الطواير في البنوك، تعتبر هذه الخدمة وسيلة متطورة لتقديم الخدمات المصرفية للعملاء، حيث تعمل على مدار الساعة طوال السنة دون توقف، مما يسمح للعملاء باستخدام رقم سري خاص به للقيام بمجموعة متنوعة من العمليات مثل سحب وتحويل الأموال بين الحسابات، وسداد الفواتير والمدفوعات، وطلب دفتر شيكات وفتح حسابات جديدة، وأيضا الاستعلام عن تفاصيل الودائع والقروض التي يمتلكها العميل. تتبنى هذه الخدمة التكنولوجيا الحديثة وتقنيات الاتصال لتوفير تجربة سلسلة للعملاء، أصبح بالإمكان الآن إدخال أجهزة الرد التلقائي على مكالمات العملاء وتقديم خيارات لإجراء العمليات

المصرفية، وتظل هذه الخدمة على مقربة من التطورات التكنولوجية والمعلوماتية لضمان تقديم تجربة مصرفية متميزة ومريحة للعملاء (ميادة، 2015، صفحة 39).

تم تنفيذ خدمة الهاتف المصرفي في "ميلاند بنك" عن طريق الاتصالات الهاتفية، حيث يقوم العميل بإدخال الرقم السري الخاص به لتمكينه من تحويل الأموال من حسابه في البنك لسداد بعض التزاماته، في المملكة المتحدة الأمريكية تم إدخال هذه الخدمة منذ عام 1985، حيث يستخدم العميل شاشة في منزله مع اتصال مباشر بالبنك، وتم إضافة خدمات الهاتف المصرفي الجديد في عام 1986 مثل تحويل الأموال من حساب العميل، وفي نوفمبر 1994 قام "باركليز بنك" بإطلاق خدمة الهاتف المصرفي للعملاء لتقديم طلبات للحصول على قرض أو فتح خط ائتمان وغيرها من الخدمات. (معارفي، 2007، صفحة 14)

تفاوتت خدمة الهاتف المصرفي من بنك إلى آخر في أساليبها وعدد الخدمات المقدمة وأنواعها، وعلى الرغم من ذلك، فإن العملاء غالباً ما يفضلون استخدام الهاتف في العمليات البسيطة، أما عندما يتعلق الأمر بعمليات الحصول على قروض ائتمانية أو فتح إتمادات مستنديه، فأهم يفضلون إجراء هذه العمليات وجها لوجه مع موظفي المصرف نظراً لتعقيدها، ولتجنب حدوث أي خطأ، وكذلك للحصول على الرد على استفساراتهم المعقدة التي قد تطرأ أثناء العمليات (حامد، 2004، صفحة 117).

الفرع الخامس: الصيرفة المحمولة

الصيرفة المحمولة هي نوع من الخدمات المصرفية التي يتيح الوصول إليها من خلال الهاتف المحمول، حيث يستخدم العميل رقم سري للوصول إلى حسابه والقيام بمجموعة من العمليات المصرفية، مثل الاستعلام عن أرصدة وإجراء عمليات الخصم الضرورية. (شقيري، 2012، صفحة 64)

العالم يتجه اليوم بسرعة نحو استخدام الهواتف المحمولة، مما يتطلب تطوير استخدامات هذه الهواتف لأغراض متعددة، من خلال الوصول إلى الإنترنت والاستعلام عن أرصدة (سفر، 2006، صفحة 116). وقد ظهرت البنوك الخلوية كوسيلة لتقديم الخدمات المصرفية، مما يسمح للعملاء بالوصول إليها في أي وقت ومكان، تشمل هذه الخدمات : نوعين (مصطفي، 2001، صفحة 33)

1. الخدمات المعلوماتية: مثل الاستعلام عن الأرصدة ومشاهدة عروض المصارف وأسعار العملات والفوائد ومعدلاتها، بالإضافة إلى استشارات ونصائح حول القروض والتسهيلات المتاحة وموقعها وما إلى ذلك.

2. الخدمات المالية: مثل تحويل الأموال بين الحسابات وخدمات الدفع النقدي وفتح الحسابات وغيرها.

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنظمة الدفع والتسوية المالية الدولية الإلكترونية

تتميز البيئة المصرفية اليوم بالتطور السريع والابتكار في مجال الخدمات المالية، ولا سيما في مجال استخدام وسائل الدفع الحديثة، حيث تقدم البنوك والمؤسسات المالية العديد من الخدمات الإلكترونية التي تسهل على العملاء إدارة أموالهم بكل سهولة وسرعة، لا يمكننا نسيان أنظمة الدفع والتسوية الدولية المالية الإلكترونية التي تلعب دور كبيراً في تسهيل عمليات التداول والتحويلات المالية عبر الحدود، فهذه الأنظمة تساعد في تسريع عمليات التحويل الدولية وتقليل تكاليف العمليات، كما تزيد من الأمان والشفافية في العمليات المالية الدولية.

المطلب الأول: خدمات الصيرفة الإلكترونية

تعد خدمات الصيرفة الإلكترونية من أهم الوسائل التي توفرها البنوك والمؤسسات المالية لعملائها بهدف تسهيل العمليات المالية والتحويلات الإلكترونية، تشمل هذه الخدمات مجموعة واسعة من الخدمات التي يمكن للعملاء الاستفادة منها بشكل مريح وآمن عن طريق الإنترنت أو التطبيقات المصرفية عبر الهواتف الذكية، وبهذا أصبحت البنوك تدير أموالها عبر استخدام التكنولوجيا الحديثة، متبينة نهجا شبيها بالقطاعات التجارية الأخرى.

الفرع الأول: البطاقات البنكية الإلكترونية

تعتبر البطاقات البنكية الإلكترونية وسيلة شائعة وموثوقة لإجراء العمليات المالية عبر الإنترنت، حيث تتيح لحاملها إمكانية القيام بالعديد من العمليات المالية من خلالها مثل الدفع والسحب والتحويل، والانتشار الواسع للبطاقات البنكية يساهم في تعزيز حجم التجارة الإلكترونية وتطورها وتسهيل عمليات الدفع عبر الإنترنت.

أولاً: تعريف البطاقات البنكية الإلكترونية

تعتبر البطاقات البنكية وسيلة دفع مصرفية تستخدم بديلاً عن النقود في عمليات الشراء والدفع، وتتمتع بالثقة والقبول على نطاق واسع في السوق المحلي والدولي لدى البنوك والتجار والشركات والأفراد، ويقوم حاملها بالتوقيع على إيصال يحتوي على قيمة التعاملات التي قام بها، يتم تسديد قيمة العملية من خلال البنك المصدر للبطاقة، تعرف عملية تسوية العمليات بين المصارف باسم نظام الدفع الإلكتروني. (السواح، 2005، صفحة 12)

تعرف البطاقة البنكية بموجب المادة 57-1 من المرسوم التشريعي الصادر في 30 أكتوبر 1935 بأنها وثيقة تمكن حاملها من سحب الأموال أو نقلها، يمكن أن تصدر فقط من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو جهة حكومية مرخصة بتقديم هذه الخدمة كالمصارف والخزينة العامة ومصالح البريد. (Paul، 1999، صفحة 2)

ثانياً: أنواع البطاقات الإلكترونية

تختلف أنواع البطاقات البنكية حسب الوظائف التي تؤديها وآلية عملها، تنقسم البطاقات البنكية إلى أنواع مختلفة، وذلك حسب معيار التقسيم، حيث تتضمن:

1. البطاقة البنكية من حيث الاستخدام: ونجد منها ما يلي:

- 1.1. بطاقة الائتمان العادية: وسيلة دفع تمكن صاحبها من إجراء عمليات شراء ودفع فواتير دون الحاجة إلى استخدام النقد، كما يمكن استخدامها للسحب النقدي من الصراف الآلي، أو من البنوك المشتركة في عضويتها. (سليمان، 1998، صفحة 39)
- 2.1. بطاقة السحب النقدي الإلكترونية: تستخدم لعمليات سحب النقود، سواء كانت من أجهزة الصراف الآلي المحلية أو الدولية، ويتم توفير هذه البطاقة من قبل البنك المصدر لها والتي تكون مشتركة في شبكة البطاقات الخاصة بها. (برهم، 2005، صفحة 89)

3.1. البطاقات المحلية: بطاقات توفر لحاملها إمكانية استخدامها داخل حدود إقليم معين أو بلد معين، تصدر من قبل بنوك محلية، تستخدم بشكل رئيسي لإجراء المعاملات المالية مثل السحب النقدي من الصراف الآلي والدفع في المحلات والمطاعم المحلية. (سليمان، 1998، صفحة 37)

2. بطاقة من حيث الجهة المصدرة لها: حيث تقسم بطاقات الائتمان الإلكترونية من حيث الجهة المصدرة لها إلى ثلاثة أقسام رئيسية على النحو التالي:

1.2. البطاقات التي تصدرها المنظمات العالمية: تتمثل في البطاقات التي تصدرها المصارف من قبل المنظمة العالمية المشرفة على البطاقات المصرفية، وتقوم هذه المنظمات بمنح التراخيص والتفويضات لإصدار هذه البطاقات وتقديم الدعم في إدارة الخدمات ذات الصلة، وتتميز هذه البطاقات بوجود اسم وشعار المنظمة عليها، ومن أبرزها بطاقة الفيزا العالمية (Visa) وبطاقة الماستر كارد (Master Card). وتنقسم هذه البطاقات إلى ثلاث وفقاً لمستوى الائتمان الممنوح لحاملها وهي :

- **البطاقات العادية أو الفضية:** تعتبر هذه البطاقات من الفئة الأولى، حيث تمنح بحدود ائتمانية محدودة نسبياً وغالباً ما تقدم للعملاء ذوي الدخل المنخفض، وتوفر هذه البطاقات جميع الخدمات الأساسية مثل الشراء من المتاجر وسحب النقود من البنوك وأجهزة الصراف الآلي. (صوالحة، 2011، صفحة 39)

- **البطاقة الذهبية:** تعتبر فئة متقدمة من البطاقات الائتمانية، حيث تتمتع بحدود ائتمانية عالية، تكون مصدراً للائتمان غير محدد في بعض الحالات مثل American Express، تصدر هذه البطاقة لعملاء يتمتعون بقدرة مالية عالية، وتتضمن بعض المزايا مثل التأمين ضد الحوادث واستشارات طبية وقانونية مجانية، كما تتيح الفرصة لحاملها للاستمتاع بامتيازات مثل توصيل الرسائل إلى جميع أنحاء العالم، والحجز في الفنادق وشركات الطيران بأسعار مميزة، بالإضافة إلى بطاقة الائتمان الذهبية توجد أنواع أخرى من البطاقات الائتمانية مثل البطاقة الخضراء والماسية التي يتم تحديدها بناء على الائتمان المالي والتاريخ المالي لصاحب البطاقة. (الشورة، 2009، صفحة 39)

- **بطاقة الفيزا الإلكترونية:** تمنح حاملها إمكانية سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي، والقدرة على الدفع في الأماكن التي تقبل الدفع الإلكتروني عبر قراءة الشريط المغناطيسي على المستوى الدولي.

2.2. البطاقة التي تصدرها المؤسسات المالية الكبيرة: تعتبر بطاقات مميزة، حيث تصدر مباشرة دون الحاجة لتراخيص خارجية، تعمل هذه المؤسسات على إبرام عقود مع التجار وجمع الحقوق مباشرة من حملة البطاقة، دون الحاجة إلى فتح حسابات مصرفية في مؤسسات أخرى، ومن أبرز هذه البطاقات بطاقة الأمريكان اكسبريس و الداينرز كلوب، وتقدم بطاقة الأمريكان اكسبريس على ثلاث فئات وهي كالتالي:

- **بطاقة الأمريكان اكسبريس الخضراء:** وهي تمنح للعملاء ذوي الملاة المالية المتوسطة، وتحدد التسهيلات الممنوحة لهم بسقف ائتماني محدد.

- **بطاقة الأمريكان اكسبريس الذهبية:** والتي تمنح للعملاء ذوي الملاة المالية العالية، وتتميز بعدم وجود سقف محدد للائتمان وعدم قبول وضع اسم أي مصرف آخر على البطاقة. (عمارة، 2022)

- بطاقة الأمريكيان إكسبريس الماسية: تصدر بعد التأكد من الملاءة المالية، دون الحاجة إلى فتح حساب مصرفي.
 - بطاقة الأمريكيان الداينرز كلوب: تتميز بمرونة معاملاتها تصدر على ثلاثة فئات هي بطاقة الصراف البنكي لجميع العملاء، وبطاقة رجال الأعمال لأصحاب الأعمال، وبطاقة خاصة بالتعاون مع شركات كبرى مثل شركات الطيران والسيارات.
- (عيسي، 2015، صفحة 526)

الفرع الثاني: النقود الإلكترونية

تعتبر النقود الإلكترونية تقنية حديثة استطاعت أن تحدث ثورة رقمية في عالم التجارة والمال، فهي تسهل العمليات المالية وتقلل من تكاليف، كما تضمن حماية عالية للأموال والمعاملات، لقد حظيت بقبول واسع على المستوى الدولي من قبل الأفراد والمؤسسات المالية، وتأتي هذه التقنية مع طبيعة العمليات الإلكترونية التي تتم عبر الإنترنت من دون الحاجة لحضور الأطراف المتعاقدة.

أولاً: تعريف النقود الإلكترونية

ظهرت النقود الإلكترونية أو النقود الرقمية بعد ظهور البطاقات المصرفية وهي عبارة عن أموال غير مادية تأخذ شكل وحدات إلكترونية، تصدر من قبل البنوك وتخزن في مكان آمن على الهارد ديسك الكمبيوتر الشخصي للعميل، ويطلق عليها اسم المحفظة الإلكترونية، تكون النقود الإلكترونية عادة متمثلة في وحدات لعملات ذات قيمة صغيرة، ولكل عملة رقم أو رمز يخص البنك المصدر لها، تعمل بنفس عمل العملات التقليدية، ويمكن للعميل استخدام المحفظة الإلكترونية لإجراء عمليات البيع أو الشراء أو التحويل. (مفتاح، 2005، صفحة 7)

تعد النقود الإلكترونية إحدى أبرز ابتكارات التقدم التكنولوجي، إذ تمثل أحدث وسيلة دفع إلكترونية، ظهرت نتيجة للحاجة المزيدة إليها نظراً لنقص الوسائل السابقة للدفع، يستند نظام النقود الإلكترونية على بروتوكول تم تطويره من قبل شركة Dijii Cash والمعروف بـ E.cash وقد بدأ استخدامه في هولندا عام 1994، وفي نهاية 1995 بدأ بنك ماركس توين في إصدار النقود الإلكترونية بالدولار. (اعمر، 2020، صفحة 25)

ثانياً: تقسيمات النقود الإلكترونية

النقود الإلكترونية تمثل وسيلة للدفع تعتمد على التكنولوجيا المالية، مما يسهل على الأفراد والمؤسسات إجراء عمليات الدفع بسلاسة وبسرعة، تنقسم النقود الإلكترونية إلى عدة أنواع بناء على عدة معايير نذكر منها:

1. من حيث متابعتها والرقابة عليها: يمكن تقسيم النقود الإلكترونية إلى: (اعمر، 2020، صفحة 26)
 - 1.1. النقود الإلكترونية المحددة: وتتميز بإمكانية تتبع الشخص الذي قام بسحب النقود من البنك، مماثلة لعملية متابعة السحب عبر بطاقة الائتمان.
 - 2.1. النقود الإلكترونية غير الاسمية: تسمح بهذا النوع من النقود للتعامل دون الحاجة لمعرفة هوية المتعامل، ويمكن التعامل بها كما لو كانت الأوراق النقدية، دون التعرف على مستخدميها.

2. من حيث أسلوب التعامل بها: وتنقسم إلى ما يلي: (وصاف، 2004، صفحة 302)

1.2. النقود الإلكترونية عن طريق الشبكة: وهي نقود رقمية تستخدم في البداية من مصدر مالي وتخزن في أداة داخلية بالكمبيوتر الشخصي، وترسل عبر الإنترنت للمستفيد بإجراءات تضمن الأمان والسرية.

2.2. النقود الإلكترونية خارج الشبكة: وتتم التعاملات بها دون الحاجة للاتصال بالمصدر مباشرة، حيث تأخذ صورة بطاقة يحملها العميل، وتتضمن مؤشرات يظهر التغيرات في قيمتها المخزنة بعد كل تعامل نقدي.

الفرع الثالث: الشيكات الإلكترونية

الشيك الإلكتروني نوع من وسائل الدفع الإلكترونية التي تمثل تطورا تكنولوجيا في مفهوم الشيك التقليدي، يعد وسيلة فعالة وسريعة لإتمام المعاملات المالية عبر الإنترنت، مما يجعله متوافقا مع طبيعة العالم الرقمي الحالي، ومن المتوقع أن يستمر الشيك الإلكتروني في الارتفاع في الطلب والاستخدام، مع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا وتبني مفهوم النقود الإلكترونية.

أولا: تعريف الشيك الإلكتروني

يعد الشيك الإلكتروني وسيلة مبتكرة وموثوقة لإنجاز عمليات الدفع والسحب عبر الإنترنت، وهو يعتمد على تقنيات الحوسبة والإنترنت لتسهيل عمليات الصرف والتحويل بين الأفراد والشركات، تستخدم الشيكات الإلكترونية لإتمام عمليات السداد بين طرفين من خلال وسيط، وهي تختلف شكلها من بنك لآخر. (الصيرفي، 2006، صفحة 62)

تعتمد الشيكات الإلكترونية على وجود المصرف كوسيط بين المتعاملين، حيث يقوم البائع والمشتري بفتح حساب جاري برصيد خاص لكل منهما مع تحديد التوقيع الإلكتروني الخاص بهم وتسجيله في قاعدة بيانات المصرف الإلكتروني، يتضمن الشيك محتوى معلوم لتكون إمكانية التحقق منه، في حين يتم تشفير التوقيع لعدم إمكانية قراءته، ويرسل المشتري الشيك إلى البائع عبر البريد الإلكتروني كوسيلة دفع، ثم يقوم البائع بإرسال الشيك للبنك لإتمام العملية، بمجرد التحقق يقوم البنك بإعلام البائع والمشتري بأن الصفقة قد تمت بنجاح. (اعمر، 2020، صفحة 28)

ثانيا: مزايا وعيوب الشيك الإلكتروني

تصميم نظام الشيك الإلكتروني يعتمد على العديد من متطلبات الأمان والموثوقية لضمان عدم التنصل ومنع الغش على البنوك والعملاء. يتضمن ذلك الاهتمام بالنقاط التالية: (اعمر، 2020، صفحة 29)

- **السرية:** يتم حفظ المعلومات ذات الصلة بالشيك الإلكتروني وإرسالها عبر البريد الإلكتروني بشكل آمن؛
- **الموثوقية:** يتم التأكد من مصدر ومقصد المعلومات المتعلقة بالشيك لضمان موثوقيتها؛
- **النزاهة:** يتم التحقق من عدم تلاعب بيانات الشيك وصحتها؛
- **عدم التنصل:** لا يمكن سحب أو رفض البيانات المرتبطة بالشيك بعد إرسالها؛
- **يتيح التعامل بالشيكات الإلكترونية توفير رسوم التشغيل مقارنة ببطاقات الائتمان، مما يساعد في تقليل التشغيلية للمتعاملين، وكذلك تكلفة الدفع بالشيكات الإلكترونية منخفضة مقارنة بالشيكات الورقية؛**
- **يتيح التعامل بالشيكات الإلكترونية حل مشاكل تواجه الشيكات الورقية مثل الفقدان والتأخر.**

مع ذلك، يوجد بعض العيوب المحتملة لاستخدام الشيكات الإلكترونية والتي تتمثل: (محرز، 2014، صفحة 79)

- تكلفة عالية للمعاملات الصغيرة؛
- عدم السماح بالاستخدام للتجار الصغار؛
- عدم إمكانية إخفاء هوية المتعامل بها وعدم ضمان الدفع إلا عند الحصول على الشيك؛
- يمكن للمرسلين من البنك فقط إصدار مبالغ محددة للشيك؛
- يعتبر التحول بواسطة الشيك الإلكتروني بطيئاً نسبياً وغير تحويلاً مباشراً للأموال؛
- التأكيد غير المباشر وعدم إمكانية حملها.

الفرع الثالث: المحفظة الإلكترونية

تقنيات المحفظة الإلكترونية تسهل على المستخدمين عمليات الطلبات والمعالجة للبطاقات، تم وضع معايير قياسية باستخدام لغة النمذجة للتجارة الإلكترونية من قبل شركات فيزا ماستر كارد وتجار المحافظ الإلكترونية لضمان الاعتراف بهذه التقنية من قبل التجار عبر الإنترنت. (العبدالات، 2008، الصفحات 181-182)

محفظة النقود الإلكترونية تعتبر وسيلة دفع رقمية تعمل على فكرة الدفع المسبق، تعود أولى أشكالها إلى سنة 1990 لكن لم يتم قبولها من قبل الزبائن في ذلك الوقت، وتتكون المحفظة الإلكترونية من بطاقة ذكية تحتوي على معالج ذاكرة صغير يحمل بقيمة مالية مخزنة مسبقاً في حساب مستحق، ويقتطع منه بشكل دوري عند كل معاملة دون الحاجة إلى تدخل من المصدر.

(Sahut, 2009, p. 255)

المحفظة الإلكترونية هي برنامج قابل للتحميل مجاناً على الكمبيوتر الشخصي، يتيح للمستخدم القيام بعمليات دفع إلكترونية باستخدامها، تأتي عادة على شكل بطاقة بنفس قياس بطاقات الدفع، تحتوي على رقاقة وشاشة صغيرة يمكن إعادة تشغيلها وشحنها، وقد تكون بطاقة ذكية يمكن تثبيته أو تكون قرصاً مرناً يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي لنقل القيمة المالية عبر الإنترنت.

من الأنظمة المعروفة التي تعتمد الدفع الإلكتروني بواسطة المحفظة الإلكترونية هي Master Card, Visa Card, Proton، وتتشابه هذه البطاقات الإلكترونية مع البطاقات الائتمانية العادية المغناطيسية، من خلال مؤسسات التسليم أو المصارف، لكنها تتميز عن البطاقات الائتمانية بعدم الحاجة إلى الاتصال بنظام المعلومات الخاص بالمصرف للتحقق من صحة عملية دفع، ومن بين الشركات الشهيرة التي توفر خدمات نظام المحفظة الإلكترونية شركة Cyber Cash وشركة Netscape وشركة Microsoft. (شافي، 2007، صفحة 92)

تقدم محفظة النقود الإلكترونية مجموعة واسعة من الوظائف في إلكتروني واحد، مما يسمح لحاملها بالاستغناء عن العديد من البطاقات الأخرى، وتتميز بالخصائص متعددة تشمل: (غنام، 2003، الصفحات 108-109)

- إمكانية شحنها بمبالغ مالية لتنفيذ جميع المعاملات النقدية مثل دفع المستحقات أو سحب الأموال من خلال الموزعات الآلية
- أو الصيرفة الهاتفية أو عبر الإنترنت؛
- سهولة الاستخدام حيث تأتي بشكل بطاقات يسهل حملها واستخدامها من قبل الزبائن؛

- تعمل كوسيلة لتحديد الهوية من خلال المعالج الصغير الموجودة على الذاكرة والذي يستخدم لتخزين معلومات شخصية ومهنية للمستخدم؛
- تتميز بالسرية والأمان بفضل التكنولوجيا المستخدمة في المعالجات الصغيرة، حيث يتم الاتصال مباشرة بجهاز الكمبيوتر دون الحاجة إلى قارئ خارجي.

المطلب الثاني: أنظمة الدفع والتسوية الدولية المالية الإلكترونية

نظرا لأهمية نظم الدفع في قطاع الخدمات المالية وتأثيرها المباشر على أعمال المصارف ونموها، فإن الحاجة إلى تحديث وتطوير هذه الأنظمة أصبحت أكثر أهمية من أي وقت مضى، ومع تزايد التحديات التي تواجه البنوك خاصة مع تطور التكنولوجيا والتحول الرقمي في قطاع الخدمات المالية، يجب على المؤسسات المالية تبني استراتيجيات تواجه هذه التحديات وتحسن أنظمة الدفع الخاصة بها لتلبية متطلبات العملاء وضمان سلامة وفعالية العمليات المالية اليومية.

الفرع الأول: نظام الدفع الإلكتروني

إن الغاية الأساسية لنظم الدفع الإلكترونية هي توفير وسيلة آمنة وفعالة لتبادل الأموال عبر الإنترنت، مما يسهل على الأفراد والشركات إجراء عمليات الدفع والتحويل بسرعة وسهولة، كما يوفر هذا النظم وسيلة مرنة لتلبية احتياجات العملاء على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، مما يجعلها وسيلة ملائمة للتجارة الإلكترونية والتجارة الدولية.

أولا: مفهوم نظام الدفع الإلكتروني

تعرف نظم الدفع الإلكترونية بأنها الوسائل والأنظمة التي تسهل عمليات التبادل المالي عبر الإنترنت، حيث يتم انتقال الأموال من حساب إلى آخر بشكل إلكتروني دون الحاجة إلى استخدام النقود الورقية أو العملات المعدنية أو الشيكات التقليدية، تهدف هذه النظم إلى تسهيل عملية الدفع وتوفير وسيلة آمنة ومريحة للمتعاملين في التجارة الإلكترونية. (الطائي، 2010، صفحة 178)

تعرف وسائل الدفع الإلكترونية أيضا بأنها عمليات دفع تتم عبر الإنترنت وتتم معالجتها بطريقة إلكترونية، وذلك باستخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها البنوك ومؤسسات الائتمان. (J.P.Goulaven, 1998, p. 78)

وسيلة الدفع الإلكتروني هي طريقة لتحويل الأموال باستخدام التكنولوجيا الإلكترونية، بهدف تسهيل عملية التبادل بشكل آمن وسريع وبتكلفة منخفضة. تتميز هذه الوسيلة بعدة خصائص، منها: (بوخاري، 2021، صفحة 186)

- يتمتع الدفع الإلكتروني بطابع دولي، حيث يعتبر مقبولا من جميع الدول ويستخدم لتسوية المعاملات عبر الإنترنت بين المستخدمين عبر العالم؛
- يتم الدفع الإلكتروني بواسطة النقود الإلكترونية التي تتمثل في قيمة نقدية مخزنة في بطاقة تحتوي على ذاكرة رقمية أو تدار عبر الذاكرة الرئيسية للمؤسسة المسؤولة عن العملية؛
- يستخدم هذا النظم لتسوية المعاملات عن بعد، ويتم الدفع عبر الإنترنت باستخدام المعلومات الإلكترونية عبر وسائل الاتصال اللاسلكية، ويتم تنفيذ أوامر الدفع استنادا إلى بيانات إلكترونية تمكن الاتصال المباشر بين الأطراف.

ثانيا: مواصفات نجاح أنظمة الدفع الإلكترونية

هناك تنوع في طرق الدفع الإلكتروني، ومع ذلك، يستخدم كل نوع من هذه الطرق بشكل محدود من قبل المستهلكين والتجار، لذا يتطلب انتشار هذه الأنظمة الإلكترونية جاذبية خاصة، ومن العوامل التي تسهم في انتشارها ما يلي:

1. **الاستقلالية:** بعض الطرق الإلكترونية تتطلب برامج مخصصة لتنفيذ عمليات الدفع، وهي غير منتشرة بشكل واسع بسبب حاجتها لإعدادات خاصة. (اعمر، 2020، صفحة 44)
2. **الحاجة للترابط:** تعمل جميع أشكال التجارة الإلكترونية ضمن أنظمة مرتبطة ببعضها البعض، فتتطلب طرق الدفع التكامل مع هذه الأنظمة الموجودة؛ (خلف، 2008، صفحة 237)
3. **الأمن والحماية:** تعد هذه العوامل أساسية لقبول وانتشار طرق الدفع الإلكتروني، فإذا كانت المخاطر مرتفعة فإن ذلك يقلل من انتشارها.
4. **الرسوم والتكلفة:** زيادة الرسوم المرتبطة بطريقة الدفع تؤدي إلى تقليل انتشارها.
5. **مدى انتشارها:** يكون نجاح طريقة الدفع الإلكتروني مرتبطا باستخدامها من قبل أعداد كبيرة من التجار. (الطيبي، 2008، صفحة 142)

الفرع الثاني: أساليب الدفع المالي الإلكتروني

عملية الدفع الإلكتروني للأموال عبر الإنترنت والشبكات اللاسلكية أدت إلى تخفيض كبير في تكلفة المعاملات التجارية، وجعلت عملية الدفع وتسديد الفواتير أكثر سهولة وسرعة دون الحاجة إلى جهد كبير، ولكن يجب أن تتم هذه العملية بشكل آمن وسري، تتضمن الأنواع والأساليب المستخدمة عالميا في الدفع الإلكتروني.

أولاً: نظام دفع الفاتورة إلكترونياً

تطور تكنولوجيا المعلومات قاد العديد من البنوك والمؤسسات المالية إلى تطوير أنظمة لتسديد الفواتير إلكترونياً عبر الإنترنت، تساهم هذه التقنية في تعزيز الأمان وسرية المعلومات، حيث يمكن تشفير البيانات المالية لضمان عدم انتهاك خصوصية المستخدمين، كما تقدم هذه التقنية سجلات دقيقة لعمليات الدفع تسهل عمليات المراجعة والمتابعة. يتم تمثيل ودفع الفواتير إلكترونياً بطرق متعددة منها طريقتين فعاليتين: (شقيري، 2012، صفحة 183)

1. **دفع الفاتورة الفردية من موقع الشركة:** يقوم المستهلك بملء نموذج وتوقيعه لاستلام الفواتير ودفعها عبر الإنترنت من خلال موقع الويب الخاص بالشركة، ويتم حفظ معلومات المستهلك لاستخدامها في إصدار الفواتير إلكترونياً، ويمكن للمستهلك معاينتها ودفع قيمتها عبر الإنترنت باستخدام بطاقات الائتمان.
2. **دفع أكثر من فاتورة من نفس الموقع:** يتيح للمستهلك سداد عدة فواتير من نفس الموقع، حيث يقوم بإرسال معلوماته لكل مؤسسة يرغب في تسديد فواتيرها عبر الإنترنت، يتمكن المستهلك لاحقاً من استعراض المعلومات وقيمة الفواتير ودفع قيمتها باستخدام بطاقات الائتمان.

دفع الفواتير إلكترونياً يحقق العديد من الجوانب الإيجابية للمستهلك والمؤسسة الصادرة للفاتورة، ومن أهم هذه الفوائد ما يلي: (شقيري، 2012، صفحة 184)

- يزيد دفع الفواتير إلكترونياً من سرعة العمليات المالية ويقلل من فترة التحصيل مما يسهل عملية التخطيط المالي للشركات؛
- يمكن استخدام دفع الفواتير إلكترونياً كوسيلة للتواصل مع العملاء وتقديم العروض الترويجية والخصومات مما يساهم في زيادة الارتباط معهم؛
- يساهم في تحسين تجربة المستخدم، حيث يتيح للعملاء سهولة وسرعة الوصول إلى فواتيرهم وتسديدها عبر الإنترنت دون الحاجة إلى الذهاب إلى الفروع البنكية أو مكاتب الدفع الخارجية؛
- تقليل نفقات الشركات والمؤسسات عند استخدام نظام الدفع الإلكتروني، حيث يقلل من التكاليف المرتبطة بالأوراق والبريد وغيرها من النفقات المكتبية؛
- المحافظة على قاعدة عملاء الشركة من خلال تخزين معلوماتهم مما يزيد من احتمالية عودتهم لاستخدام الموقع التجاري.

ثانياً: التحويل المالي الإلكتروني

يعد التحويل المالي الإلكتروني من بين الخدمات الرئيسية التي تقدمها البنوك الإلكترونية، سواء لتنفيذ التسويات الإلكترونية بين الأفراد، أو بين الأفراد والجهات الحكومية، ذلك على الصعيد المحلي أو الدولي، وفق للأنظمة المعتمدة. نظام التحويلات المالية الإلكترونية هي مجموعة القواعد والإجراءات التي تسمح بتحويل الأموال عبر الإنترنت أو من خلال تطبيقات الهواتف الذكية، مما يسهل عملية نقل الأموال بشكل آمن وفعال، ويتم تنفيذ عمليات الدفع والتحويل عن طريق البنوك الإلكترونية أو خدمات الدفع عبر الإنترنت المرخصة والمعتمدة. (معراج ر.، 2004، صفحة 322)

بفضل تحسين أنظمة الأمان، أصبحت التحويلات المالية الإلكترونية تحظى بمزيد من الثقة والأمان بين المتعاملين، وهذا ما جعلها وسيلة شائعة وموثوقة لتحويل الأموال، توفر هذه العملية الكثير في الوقت والجهد والتكاليف، بالإضافة إلى سهولة الاستخدام، ومن أبرز ميزات التحويلات الإلكترونية هي إمكانية تجزئتها لتوجيه مبالغ مالية محددة إلى عدة مستفيدين، وهي ميزة لا تتوفر في حال تحويلات الشيكات.

يعتمد التحويل المالي الإلكتروني للأموال على ثلاثة أنواع أساسية من أنظمة الدفع:

1. نظام سويفت (Society World Inter Financial Télécommunication) SWIFT

نظام SWIFT هو اختصار لـ "الاجتمع العالمي للاتصالات المالية"، وهو نظام يعتمد على شبكة لنقل رسائل التحويلات المالية عبر الحدود، يقع مقره في بلجيكا، ويعتبر أكبر وأهم شبكة عالمية للتحويلات المالية الإلكترونية في العالم، تأسس من قبل 239 بنكاً من أكبر البنوك الأوروبية والأمريكية في بروكسل، وذلك وفقاً للقانون البلجيكي في عام 1937.

يتم استخدام نظام سويفت في تسوية المدفوعات الدولية، حيث يعتبر وسيلة موحدة وقياسية يستخدمها البنوك لإرسال تعليمات الدفع والإشعارات بين بنوك المنتمية لجمعية سويفت (ليندة، 2017، صفحة 179). وبفضل استخدام تقنيات التشفير، يتم حماية البيانات والمعلومات الشخصية للمشاركين، وتحديث البرامج المعتمدة إلكترونياً باستمرار بالتعاون مع شركات الأمن العالمية المتخصصة مثل توكيسدو، شهدت هذه الشبكة التطور مع التقدم التقني، وأصبحت مستخدمة كالبوتوكول لتوصيل

الرسائل على مدار فترة زمنية طويلة (تقرورت، 2015، صفحة 127). وهناك عدة فوائد تتحقق باستخدام شبكة سويفت وتشمل: (Media Bank, 2003, pp. 69-70)

- السرعة الفائقة في نقل الرسائل بين الدول بغض النظر عن المسافات الجغرافية بينها؛
- تقليل التكاليف بالنسبة للبنوك مقارنة بالأساليب التحويلات الأخرى؛
- تشفير الرسائل من قبل المصرف المرسل وفك تشفيرها من قبل المصرف المتلقي لضمان صحة التحويل وسلامته؛
- يوفر نظام SWIFT احتياجات المصارف المختلفة فهو متاح على مدار الساعة طوال أيام السنة.

2. نظام شيبس (Clearing House Interbank Payment System) CHIPS

نظام شيبس وهو اختصار لنظام غرفة تسوية المدفوعات بين البنوك الدولية، وهو نظام يعمل على نقل الأموال بطريقة آلية وفعالة بين البنوك المشاركة فيه بالدولار الأمريكي، تم إنشاء هذه النظام من قبل جمعية بيت المقاصة النيويوركية وهو يدير تقريباً كل عمليات التحويلات الدولية بالدولار الأمريكي، يعتبر نظاماً مركزياً يربط بين حواسيب البنوك الأعضاء، ويقوم بتسهيل وتسريع عمليات التحويلات المالية بينها. (ليندة، 2017، صفحة 179)

3. نظام فدواير (Federal Reserve Wire Network) Fedwire

نظام فدواير هو نظام دفع فوري يعتمد على التكنولوجيا ويسهل تحويل الأموال بين البنوك الأمريكية بسرعة وكفاءة، ويلعب دوراً حيوياً في دعم الاقتصاد الأمريكي وضمان سلامة العمليات المالية، ويعتبر جزءاً أساسياً من البنية التحتية المالية في الولايات المتحدة، ويحدث التحويلات بسرعة فائقة وفي غضون ثوان قليلة، حيث يوفر إمكانية تحويل الأموال بشكل آمن ومضمون بواسطة البنك الفيدرالي لتسهيل التعاملات المالية بين البنوك الأمريكية، الأمر الذي يجعله أحد أنظمة التحويل النقدي الأسرع والأكثر كفاءة في العالم. (تقرورت، 2015، صفحة 129)

ثالثاً: الاعتماد المستندي الإلكتروني

مع التقدم التكنولوجي ظهر الاعتماد المستندي بشكل جديد وأصبح يعرف بالاعتماد المستندي الإلكتروني، يعتمد هذا النوع من الاعتماد على التعامل بين البائع والمشتري باستخدام مستندات الإلكترونية بدلاً من الوثائق الورقية، يقدم ميزة الدفع المضمون للبائع عبر أنظمة الدفع الإلكترونية، يعتبر الاعتماد المستندي الإلكتروني أداة هامة لتسهيل عمليات المدفوعات في التجارة الدولية.

لم تتضح بعد فكرة الاعتماد المستندي الإلكتروني بشكل كامل، لكن توجد أسس قانونية وضوابط تم تحديدها من قبل غرفة التجارة الدولية في ملحق النشترين رقم 500 و 600 للتقديم الإلكتروني، هذا الإطار القانوني يشكل الأساس لظهور مفهوم الاعتماد المستندي الإلكتروني في المستقبل، يجب بذل جهود تدريجية لإنشاء تلك الأسس وضمان قبولها من قبل البنوك والمتعاملين، والملحق المذكور ليس نهائياً بل هو خطوة ضرورية نحو تطوير نظام الاعتماد المستندي الإلكتروني (خالدي، 2018، صفحة 67). هذا التطور يتجاوز الطريقة التقليدية لتبادل المستندات يدوياً ويسهل العمليات التجارية من خلال استخدام التكنولوجيا وشبكة الإنترنت، يمكن الآن تبادل المستندات عبر الإنترنت بسهولة واستيعاب قيمتها بشكل دقيق وموثوق.

تم تطوير مشروع التبادل الإلكتروني للمعلومات من أجل الإدارة والتجارة والنقل في مجال الاعتماد المستندي بهدف تسهيل عمليات التجارة الدولية، وقد يمثل هذا النظام الآلي خطوة مهمة نحو تحقيق الكفاءة في العمليات المصرفية، دون المساس بعملية الاعتماد المستندي التقليدية (سعدي، 2018، صفحة 98). واستخدام التكنولوجيا الحديثة يتم تسريع معالجة المستندات، وتقليل الأخطاء البشرية، ومن المتوقع أن يؤدي تبني هذه التقنية إلى زيادة فعالية العمليات التجارية وتقليل التكاليف الناتجة عن الاعتماد المستندي التقليدي، مما يعزز التبادل التجاري بين الشركات والأفراد في جميع أنحاء العالم.

يعد استخدام شبكة سويفت شائعاً في مجال الإعتمادات المستندية بين البنوك، ويجب أن يكون الاستخدام محصوراً في التواصل بين البنوك فقط، دون الاستفادة أو العميل الأمر، الذين يعتبران أطرافاً خارجية، غالباً ما يتم إرسال الرسائل المرسلة عبر الشبكة من البنك المصدر إلى البنك الوسيط لإعلامه بفتح الاعتماد المستندي لصالح المستفيد، بينما يمكن للمستورد أو العميل الأمر التفاعل عبر الإنترنت مع البنك لطلب إصدار الاعتماد، عند الموافقة على الطلب يتم إرسال نص الاعتماد مباشرة إلى المستفيد عبر نفس الوسيلة أو عبر شبكة سويفت إذا كان المستلم بنك آخر، قبل انتهاء صلاحية الاعتماد يجب على المستفيد إرسال جميع المستندات المطلوبة للحصول على القيمة المحددة مع الاعتماد، يتم طلب من الأطراف الأخرى المشاركة في العملية إرسال المستندات الخاصة بهم إلى البنك المصدر للاعتماد عبر الإنترنت، وإذا الموافقة على المستندات وتمت المطابقة مع شروط الاعتماد يتم تحويل المبلغ بشكل إلكتروني. (فروة، 2009، الصفحات 54-55)

المطلب الثالث: الدفع الإلكتروني الناجح

توجد العديد من الطرق التي يمكن استخدامها لجذب المزيد من المستهلكين والتجار لاستخدام تقنيات الدفع الإلكتروني، مثل تقديم عروض ترويجية وخصومات خاصة للمستخدمين الذين يدفعون عبر الإنترنت، بالإضافة إلى توفير خيارات دفع آمنة ومريحة للمستهلكين والتجار. يمكن أيضاً استخدام حملات إعلانية مستهدفة عبر وسائل التواصل الاجتماعي والإعلانات الرقمية لتعزيز الوعي بأهمية استخدام الدفع الإلكتروني، كما يمكن توفير دعم فني متخصص للتجار لمساعدتهم في تبني تقنيات الدفع الإلكتروني وزيادة قدرتهم على تقديم خدمات مالية عبر الإنترنت، وبالتالي يمكن للمستهلكين والتجار أن يروا الفوائد المحتملة لاستخدام الدفع الإلكتروني ويكونوا على استعداد لتبني هذه التقنيات.

الفرع الأول: العوامل التي تؤدي إلى انتشار طريقة الدفع إلكترونياً بشكل واسع

من بين العوامل الرئيسية التي تساهم في انتشار طريق الدفع إلكتروني بشكل واسع يمكن ذكر ما يلي: (شقيري، 2012، الصفحات 185-186)

1. **الاستقلالية:** هناك العديد من طرق التي يجب توفيرها لتطوير برامج خاصة لإمكانية الدفع الإلكتروني من قبل التاجر والمستهلكين، ومع ذلك هذه الطرق الاستقلالية تعتبر غير شائعة بشكل واسع بسبب تعقيداتها وتكلفتها العالية.
2. **التطابقية:** من الضروري أن يكون بإمكان مختلف أنظمة التشغيل وأنواع الحواسيب تنفيذ عمليات الدفع الإلكتروني بكفاءة وسلاسة، في الواقع يمكن أن يكون تقديم الدفع الإلكتروني المتوافق مع جميع الأنظمة والأجهزة حاسماً لنجاح التجارة الإلكترونية.

3. **الأمن والحماية:** توفير الأمن في عمليات نقل البيانات وعملية الدفع الإلكتروني أمر حاسم لضمان سلامة المعلومات والمعاملات المالية، تعد تقنيات التشفير والبروتوكولات الآمنة من أهم الوسائل التي تسهم في تحقيق هذا الهدف، ويؤدي وجود مخاطر أمنية مرتفعة إلى تقليل اعتماد الناس على هذه الطريقة.

4. **الرسوم والتكلفة:** كلما ارتفعت الرسوم والعمولات المفروضة على وسائل الدفع، زادت نسبة عدم انتشارها بين الأشخاص، وبالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤدي تلك الرسوم والعمولات المفروضة عند استخدام طرق الدفع الإلكتروني إلى تقليل استخدام تلك الطرق، خاصة في الحالات التي تتطلب شراء أشياء بسيطة ورخيصة.

5. **سهولة الاستخدام:** تعتبر بطاقة الائتمان وسيلة شائعة للدفع بسبب ملائمتها لجميع الأطراف وسهولة استخدامها.

6. **مدى انتشارها:** يساهم استخدام طريق الدفع الإلكتروني من قبل عدد كبير من التجارة والمستهلكين في زيادة انتشارها وقبولها بشكل أوسع في المجتمع.

يتوقع أن تنتشر طرق الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت في السنوات القادمة، نظرا لعدة مزايا تقدمها مقارنة بالطرق التقليدية للدفع، كما تعتبر هذه الطرق أسرع وأكثر سهولة بكثير ولا تتطلب جهدا كبيرا، بالإضافة إلى ذلك، فإن الدفع الإلكتروني يوفر مرونة أكبر حيث يمكن للأفراد إجراء عمليات الدفع من أي مكان وفي أي وقت، بالمقارنة مع الدفعات الورقية التقليدية التي تتطلب وجود الطرفين في نفس الموقع وخلال ساعات محددة، تعتبر الدفعات الإلكترونية أكثر ملائمة للجميع.

وأخير وليس آخرًا، لا يمكن إتمام عمليات التجارة الإلكترونية دون عملية الدفع الإلكتروني، وهي تعتبر عاملا حاسما في نجاح هذا النوع من التجارة، كما تعتبر وسيلة الدفع الجيدة والأمنة وغير المكلفة أداة أساسية لتحسين خدمة العملاء، مما يؤدي إلى بناء الثقة والولاء بين الأطراف المتعاملة في العملية التجارية.

الفرع الثاني: قضية الأمن في الدفع الإلكتروني

الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية والمالية أثناء عملية الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت يعد أمرا بالغ الأهمية، يجب عدم مشاركة أو اعتراض أي معلومات حساسة مثل رقم البطاقة الائتمانية أو كلمة المرور خلال إجراء العمليات المالية عبر الإنترنت، حيث يمكن أن يتسبب ذلك في الوصول غير المصرح به لحسابات وسرقة الأموال، يجب أيضا التحقق من أمان المواقع التي نقوم بإجراء الدفع من خلالها والتأكد من علامة قفل الأمان في شريط عنوان المتصفح قبل إدخال أي معلومات شخصية (شقيري، 2012، صفحة 187). كما يفضل تحديث برامج الحماية والمتصفح بانتظام لمنع اختراق البيانات والوقاية من الاختراقات الإلكترونية، كما ينبغي التأكد من إجراءات أمان صارمة للحفاظ على سلامة معلومات وتجنب التعرض لعمليات احتيال وسرقة الهوية.

مع تطور التكنولوجيا وانتشار استخدام الإنترنت والتجارة الإلكترونية على نطاق واسع، يجب توجيه اهتمام خاص لاستخدام بروتوكولات ومعايير دولية لضمان الأمان والسرية في عمليات نقل البيانات والأموال عبر الشبكة، وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي استخدام البرامج والأنظمة الذكية الشائع استخدامها عالميا لإجراء عمليات الدفع الإلكتروني بطريقة آمنة، وبالتالي من الضروري تطبيق إجراءات أمنية موثوقة للحفاظ على خصوصية المعلومات وضمان سلامة العمليات المالية عبر الإنترنت، يجب الاعتماد على

التقنيات الحديثة والبروتوكولات المعتمدة دولياً لتأمين هذه العمليات، مع الحرص على تحديث البرامج والأنظمة بانتظام لمواكبة التطورات التكنولوجية والحفاظ على الأمان على الشبكة العنكبوتية.

المبحث الثالث: تجارب دولية في مجال الصيرفة الإلكترونية

شهد العالم تحولاً كبيراً في قطاع الخدمات المصرفية وأدواتها، حيث بدأت العديد من الدول في تطوير بيئة مصرفية متقدمة لتسهيل العمليات المصرفية الإلكترونية وتعزيز الابتكار، بالاستفادة من التقنيات الحديثة والأنظمة المتطورة، تم تأسيس بنوك إلكترونية متخصصة وتحسين خدمات للعملاء بهدف تعزيز جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء، وكذلك تعزيز الثقة بين الأطراف.

المطلب الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية على المستوى العالمي

الصيرفة الإلكترونية تمثل تحدياً كبيراً للقطاع المالي والمصرفي على الصعيدين الوطني والعالمي، ومن الواضح أن النظام المالي قد شهد تغيرات هائلة نتيجة انتشار الصيرفة الإلكترونية، حيث أصبحت عمليات الدفع عبر الإنترنت هي الوسيلة الأكثر استخداماً. يجب على الدول والمؤسسات العمل سوية لتحسين البنية التحتية الرقمية وتطوير التشريعات لمواجهة هذه التحديات وضمان أمان العمليات الإلكترونية.

الفرع الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم

شهدت التكنولوجيا البنكية تطوراً كبيراً في القطاع المصرفي، حيث قامت البنوك على تحسين خدماتها لتشمل الصيرفة الذكية والرقمية، وأدى هذا التحول إلى انخفاض عدد البنوك التقليدية وزيادة البنوك الإلكترونية التي نجحت في تحقيق تقدم كبير بسرعة، ومع التزايد العالمي للتحول الرقمي، لعبت التكنولوجيا المالية دوراً هاماً في تطوير المصارف على الصعيدين العربي والدولي وتعزيز الدفع الرقمي، مما أدى إلى توفير فرص جديدة للشركات الناشئة ومؤسسات القطاعين العام والخاص.

أكثر من نصف سكان العالم موصولون حالياً بالإنترنت، حيث يستخدم الإنترنت حوالي 5 مليار شخص في عام 2022، وهذا يعادل حوالي 63% من إجمالي سكان العالم البالغ 7,93 مليار شخص. وعلى الرغم من ذلك، إلا أن ثلثي العالم لا يزالون غير متصلين بالإنترنت، حيث بلغ عددهم 2,9 مليار شخص في عام 2022، فقد كان عددهم 3 مليارات في عام 2021 و3,6 مليارات عام 2019 قبل جائحة كوفيد-19.

هناك فروقات كبيرة بين المناطق، حيث أن أفريقيا تظل الأقل اتصالاً بالإنترنت، يظل هناك أيضاً فجوات واضحة بين المناطق المختلفة فيما يتعلق بالوصول إلى الإنترنت، على سبيل المثال، تمتلك البلدان العربية معدل انتشار للإنترنت يبلغ حوالي 70%، وفي منطقة آسيا والمحيط الهادئ ارتفع معدل انتشار الإنترنت من 61% في عام 2021 إلى 64% عام 2022، وتسجل الأمريكيتان ورابطة الدول المستقلة وأوروبا معدلات تزيد عن 80% سنة 2022، بينما يصل هذا المعدل إلى 89% في أوروبا. يعكس هذا التنوع في الوصول إلى الإنترنت التحديات التي تواجه بعض الدول والمناطق في توفير البنية التحتية اللازمة للاتصال بالإنترنت لسكانها. (<https://www.arab48.com>، 2022)

الفرع الثاني: إحصاءات استخدام الإنترنت في العالم

يمكن الإشارة إلى إحصائيات استخدام الإنترنت حسب المنطقة من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (1.1): إحصاءات استخدام الإنترنت في العالم والسكان لسنة 2022

مناطق العالم	عدد السكان بالمنطقة	نسبة السكان % من العالم	مستخدمي الإنترنت 30 يونيو 2022	معدل الربط بشبكة الإنترنت %	معدل نمو 2000-2022	حجم الإنترنت للمنطقة بالنسبة للعالم %
إفريقيا	1394588547	17,6 %	652865628	46,8 %	14,362 %	11,9 %
آسيا	4352169960	54,9 %	2934186678	67,4 %	2,467 %	53,6 %
أوروبا	837472045	10,6 %	750045495	89,6 %	614 %	13,7 %
أمريكا اللاتينية	664099841	8,4 %	543396621	81,8 %	2,907 %	9,9 %
أمريكا الشمالية	374226482	4,7 %	349572583	93,4 %	223 %	6,4 %
الشرق الأوسط	268302801	3,4 %	211796760	78,9 %	6,378 %	3,9 %
أستراليا	43602955	0,5 %	31191971	71,5 %	309 %	0,6 %
إجمالي العالم	7934462631	100 %	5473055736	69 %	1,416 %	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على إحصائيات عالم الإنترنت، على الموقع

<https://www.internetworldstats.com/stats.htm>

من خلال الجدول السابق يمكن التعرف على توزيع السكان حول العالم وامتلاكهم لخدمة الإنترنت، ويظهر أن قارة آسيا تضم أكبر عدد من السكان على مستوى العالم بنسبة 54,9 %، تلتها إفريقيا بنسبة 17,6 %، كما عرفت أستراليا النسبة الأقل بنسبة 0,5 % من سكان العالم. على صعيد الإنترنت، تحتل أمريكا الشمالية المرتبة الأولى في امتلاك الإنترنت بنسبة 93,4 %، مسجلة معدل نمو 223% هذا بين سنتي 2000 و2022، هذا يدل على الاهتمام بالتقنية والاتصالات في هذه المنطقة وتأثيرها على التطورات الكبيرة في مختلف المجالات. بينما تسجل إفريقيا أدنى نسبة بنسبة 46,8 %، ونمو ضئيل بنسبة 14,362 % خلال نفس الفترة، ويرجع ذلك إلى خصوصية المجتمع الإفريقي وتفضيل الحياة البسيطة بعيدا عن التكنولوجيا خاصة الأجيال السابقة، بالإضافة إلى ضعف الدخل لدى الفرد الإفريقي.

أيضا نجد أن آسيا تحتل المرتبة الأولى في امتلاك الإنترنت بنسبة 53,6 % من حجم الإنترنت العالمي، تليها أوروبا بنسبة 13,7 %، وإفريقيا بنسبة 11,9 %، وسجلت أستراليا أقل نسبة بلغت 0,6 % من الإنترنت العالمي، من خلال هذه الأرقام، يظهر تطور كبير في انتشار الإنترنت خلال العقدين الماضيين، مما يسهل حياة المواطنين، خاصة في استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل التكنولوجيا المصرفية لتسهيل العمليات المالية.

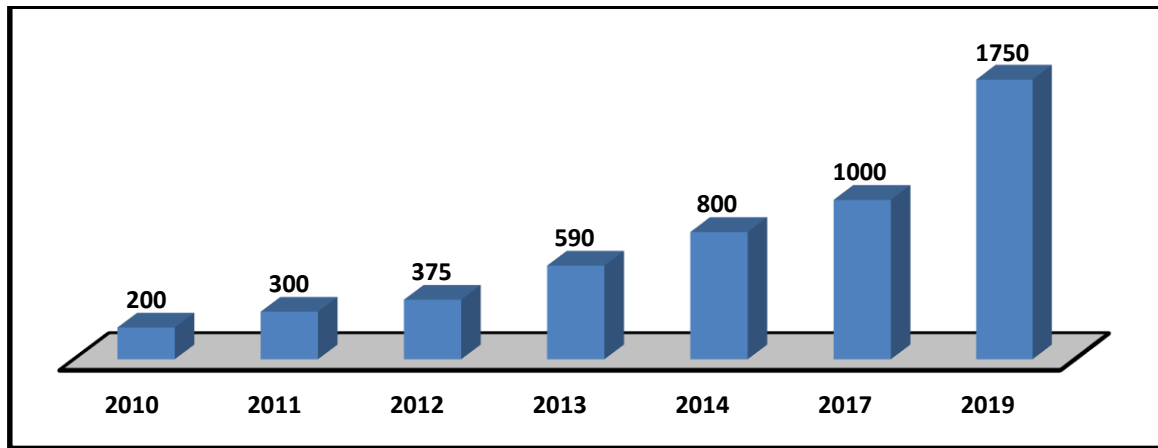
الفرع الثالث: الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في العالم

شهدت الصيرفة المحمولة إقبالا كبيرا من قبل عملاء البنوك، وتأثرت هذه الاتجاهات بتفشي جائحة كورونا التي دفعت بالتكنولوجيا نحو الازدهار في قطاع الخدمات المصرفية، تم تعزيز المعاملات البنكية عن بعد من خلال تطبيقات الهاتف المحمول، نظرا للسهولة والسرعة والأمان التي توفرها هذه الطريقة، وقد وصلت قيمة السوق العالمية للخدمات المصرفية عبر تطبيقات الهاتف

المحمولة 715,3 مليون دولار في عام 2018، ومن المتوقع أن تصل إلى 1.825 مليار بحلول عام 2026، مسجلة معدل نمو سنوي مركب يبلغ 12,2 % . ووفقا لدراسة أجرتها شركة Data innovation In فإن الخدمة المصرفية الأكثر شيوعا عبر التطبيقات هي التحقق من أرصدة الحسابات، حيث يستخدم 82 % من العملاء هذه الخدمة، كما يقوم 50 % منهم بفحص معاملاتهم المرسلة إلى بطاقة الائتمان، ويستخدم 40 % من العملاء خدمة تحويل الأموال بين حساباتهم في نفس البنك، بينما يستخدم 29 % منهم خدمة دفع الفواتير، من المتوقع وجود 2,5 مليار حساب مصرفي نشط بحلول 2022، ومن المتوقع زيادة استخدام الخدمات المصرفية عبر تطبيقات الهاتف المحمول بشكل خاص والإنترنت بشكل عام بين عامي 2020 و 2024. (مركز جسر للدراسات والاستشارات الثقافية والتنمية، 2022)

وتشير التوقعات إلى أن الاعتماد على الصيرفة المحمولة سيستمر في الزيادة مستقبلا، نتيجة للفوائد العديدة التي تقدمها هذه الخدمات للعملاء، مثل الراحة والتوفير في الوقت والجهد، بالإضافة إلى الأمان والسرعة في إتمام المعاملات، وبهذا يمكن القول إن الصيرفة المحمولة تشهد تطورا متسارعا وانتشارا واسعا في العصر الرقمي، مما يعكس تغيرات كبيرة في عادات وتفضيلات العملاء في قطاع الخدمات المصرفية ويبرز أهمية التكنولوجيا في تطوير هذا القطاع وتلبية احتياجات المستهلكين بشكل أفضل. خلال الفترة المدروسة من عام 2010 إلى عام 2019، شهدت خدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تطورا ملحوظا في عدد المستخدمين على المستوى العالم، شهدت تكنولوجيا الهواتف المحمولة تطورا هائلا، مما أدى إلى انتشار أوسع للهواتف الذكية وزيادة إمكانياتها، وبالتالي توفر فرص أكبر للوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. وهذا ما يوضحه الشكل التالي.

شكل رقم (1.1): تطور عدد مستخدمي الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في العالم



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معلومات على الموقع <https://es.statista.com/estadisticas>

من خلال الشكل السابق يتضح مدى تطور وارتفاع عدد مستخدمي الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في العالم، بين عامي 2010 و 2013 سجلت هذه الخدمات زيادة متباطئة بما يعادل 590 مليون مستخدم في غضون أربع سنوات، إلا أن سنة 2014 شهدت زيادة كبيرة وصلت إلى 800 مليون مستخدم. وفي الفترة بين عامي 2017 و 2019 ارتفع عدد المستخدمين بواقع 1750 مليون مستخدم، مما يشير إلى ارتفاع الطلب على الصيرفة الإلكترونية عبر الهواتف النقالة، وسيطرة العمل المصرفي الإلكترونية على الصيرفة التقليدية في شتى مناطق العالم.

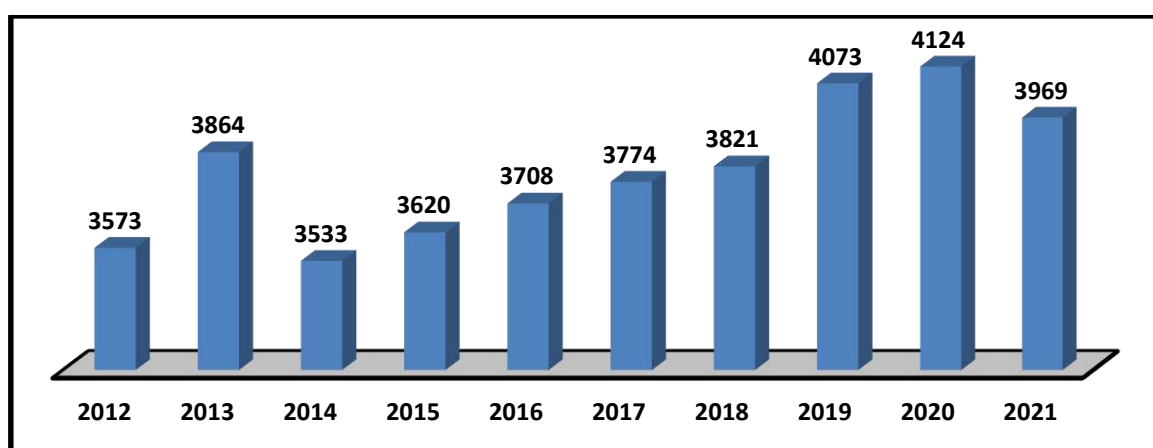
هذا التطور يعكس الانتقال التدريجي نحو استخدام التكنولوجيا للقيام بالعمليات المالية، والثقة المتزايدة في أمان وفعالية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ومن المتوقع أن يستمر هذا الاتجاه في المستقبل، خاصة مع تطور تكنولوجيا الهواتف المحمولة وزيادة توافر الإنترنت على مستوى العالم، مما يجعل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أكثر إمكانية وشيوعاً في السنوات القادمة.

ومن المتوقع أن تصل قيمة معاملات الدفع عبر الهاتف المحمول العالمية إلى أكثر من 3,5 تريليون جنيه إسترليني بحلول عام 2023، هذا يشير إلى استعداد المؤسسات والبنوك لتوجيه الأموال باستخدام التكنولوجيا الحديثة، ويعكس أيضاً وعي المستخدمين بأهمية الصيرفة عبر الهواتف النقالة لتسهيلاتها ومزاياها في نظم الدفع، التي لم تكن البنوك التقليدية قادرة على توفيرها. (Atif, 2019)

الفرع الرابع: خدمات الصراف الآلي في العالم

أجهزة الصراف الآلي تلعب دوراً حيوياً في تسهيل عمليات التحويلات المالية وتوفير الخدمات المصرفية بطريقة سريعة، حيث توفر هذه الأجهزة مستويات عالية من الراحة للعملاء من خلال إمكانية إجراء الإيداعات والسحوبات والتحويلات، ويمكن التعرف على تطور نسبة انتشار أجهزة الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ على مستوى العالم من خلال الشكل الآتي:

شكل رقم (2.1): تطور عدد ماكينات الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ في العالم



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات البنك الدولي، بتاريخ 2023/01/03، على الرابط:

<https://data.albankaldawli.org/indicator/FB.ATM.TOTL.P5>

من خلال المنحني البياني السابق، يتضح أن عدد ماكينات الصراف الآلي قد زاد بشكل تصاعدي وطردي على مدى السنوات، باستثناء عام 2014 حيث شهد انخفاضاً ملحوظاً في العدد إلى 3533 ماكينة لكل 100 ألف بالغ، بعد أن كان الأعداد في عام 2013 تبلغ 3864 ماكينة لكل 100 بالغ، تم استأنفت أعداد ماكينات الصراف الآلي الزيادة ابتداءً من عام 2015 إلى غاية عام 2020، حيث سجلت 4124 ماكينة لكل 100 ألف بالغ، مما يشير إلى زيادة في الطلب على استخدام الصراف الآلي للسحب والدفع.

تعكس هذه الزيادة استجابة الجهات المعنية لاحتياجات المستخدمين، حيث قامت برفع عدد الماكينات وتوفيرها في أماكن قريبة من المستخدمين، ومع ذلك، سجلت عدد ماكينات الصراف الآلي انخفاضاً في عام 2021 إلى 3969 ماكينة لكل 100

ألف بالغ، ويمكن أن يعزى هذا الانخفاض إلى التعطل وعدم صيانة الماكينات المعطلة، ومن المهم أن تكون هناك استراتيجيات فعالة لضمان تشغيل سلس ومستمر لماكينات الصراف الآلي وتلبية الطلب المتزايد على الخدمة في المستقبل.

المطلب الثاني: دراسة تجربة المملكة العربية السعودية

قامت مؤسسة النقد العربي بالسعودية بالعديد من الإصلاحات والتي ظهرت نتائجها في خدمات الصيرفة الإلكترونية، التي عرفت نمواً ملاحظاً من خلال تطور في المؤشرات الإحصائية وزيادة عدد العملاء، ولعل الشبكة المستحدثة "مدى" أضافت الكثير من الإنجازات بالمملكة وفق رؤية المملكة آفاق 2030.

الفرع الأول: نظام الشبكة السعودية للمدفوعات MADA و SPAN

شبكة المدفوعات السعودية أنشئت عام 1990، وتعد الشبكة الرئيسية للمدفوعات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، تربط الشبكة جميع أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع الإلكترونية في المملكة بشبكة مركزية للمدفوعات توجه العمليات إلى الجهة المصدرة للبطاقة، وتسهم الشبكة في تسهيل التحويلات النقدية والمدفوعات الإلكترونية بين البنوك والمؤسسات المالية في المملكة. (مؤسسة النقد العربي السعودي، 2015).

في عام 2015، تم إطلاق الهوية الجديدة للشبكة السعودية للمدفوعات تحت اسم "مدى"، تركز مدى على ربط حامل البطاقة مباشرة بالحساب المصرفي، مما يتيح تخصيص قيمة المدفوعات والسحوبات النقدية بشكل آلي وموثوق من الحساب المصرفي للعميل، تقدم مدى مجموعة من الخدمات المبتكرة للأفراد والتجار، مثل بطاقات مدى مسبقة الدفع وخدمة مدى نقداً لإجراء عمليات الاسترداد النقدي، وخدمة مدى أثير للدفع الإلكتروني بتقنية الاتصال قريب المدى، وخدمة مدى للشراء عبر الإنترنت وخدمة مدى لإتاحة الدفع عبر Apple Pay للدفع عبر الهواتف الذكية، بالإضافة إلى ذلك، تم تقديم خدمة مدى و Apple Pay التي تمكن حاملي البطاقات من إضافة بطاقات مدى البنكية والبطاقات الائتمانية على أجهزة Apple. (شبكة السعودية للمدفوعات "مدى" خدمات شبكة مدى، 2022)

تتميز الهوية الجديدة "مدى" بسرعة وأمان العمليات المالية، بالإضافة إلى معايير عالية للحماية والأمان والجودة، مما يسهل استخدام خدمة الدفع الإلكتروني في منافذ البيع بتقنيات عالية المستوى. (مؤسسة النقد العربي السعودي، 2015)

الفرع الثاني: تطورات التقنية المصرفية بالمملكة العربية السعودية

بالرغم من الظروف الاستثنائية التي فرضتها جائحة كورونا عام 2020، إلا أن القطاع المصرفي السعودي استطاع البقاء متيناً ومستقراً، ويرجع ذلك إلى الإجراءات الحكيمة التي اتخذها البنك المركزي السعودي والمصارف السعودية، والتي ساهمت في تقليل الآثار السلبية للجائحة على الاقتصاد السعودي بشكل عام وعلى القطاع المصرفي بشكل خاص.

أولاً: المقاصة الإلكترونية للشيكات بالمملكة العربية السعودية

يوضح الجدول التالي عدد الشيكات وقيمتها ومتوسط قيمة الشيكات التي تمت مقاصتها بغرف المقاصة بالمملكة العربية السعودية خلال السنوات من 2017 إلى 2022.

جدول (2.1): عمليات المقاصة الإلكترونية للشيكات للمملكة العربية السعودية

الفترة	شيكات		أفراد		وشركات		المصارف	
	عدد الشيكات (آلاف ريال)	القيمة (مليون)	متوسط قيمة الشيك (آلاف ريال)	عدد الشيكات (آلاف ريال)	القيمة (مليون)	متوسط قيمة الشيك (آلاف ريال)	الفترة	الفترة
2017	4,265	352,417	82,639	495	128,363	259,113	2017	2017
2018	3,368	285,078	84,652	413	108,690	263,370	2018	2018
2019	2,876	260,473	90,576	403	130,819	324,666	2019	2019
2020	1,882	183,573	97,523	307	135,381	440,361	2020	2020
2021	1,570	178,532	113,729	326	185,580	568,566	2021	2021
2022	95	11,823	123,829	23	11,928	520,800	2022	2022

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على النشرة الإحصائية الشهرية للبنك المركزي السعودي، 2022، على الموقع

<https://www.sama.gov.sa/ar>

من خلال البيانات التي تم تقديمها، يظهر أن هناك انخفاضاً في عدد وقيمة الشيكات التي تم مقاصتها للأفراد وشركات في الفترة من عام 2017 إلى عام 2020. فقد بلغت قيمة هذه الشيكات 285,078 مليار ريال في عام 2018، بنسبة انخفاض بلغت 19,2 % عن القيمة في عام 2017، كما انخفض عدد الشيكات التجارية والشخصية بنسبة 34,5 % في عام 2020، بانخفاض مقداره 1,882 ألف شيك، وكذلك انخفضت قيمتها بنسبة 29,5 % لتصل إلى 183,573 مليار ريال، أما متوسط قيمة الشيك في عام 2020 فقد ارتفع بنسبة 7,7 % من 90,576 ريال في عام 2019 إلى 97,523 ريال في عام 2020، ومن المتوقع أن يستمر الانخفاض ليصل في عام 2022 إلى 95 شيك بقيمة 11,823 مليار ريال، ولكن انخفض متوسط قيمة الشيك في أدنى مستوى لها في عام 2017 بقيمة 82,639 ريال، لتبدأ في الارتفاع خلال السنوات القادمة لتبلغ 123,829 ريال عام 2022.

أما بالنسبة للشيكات بين المصارف، فقد شهدت انخفاضاً ملحوظاً، حيث بلغت حوالي 495 ألف شيك في عام 2017 بقيمة 128,363 مليار ريال، ووصلت إلى أدنى مستوى في عام 2022 مع 23 ألف شيك بقيمة 11,928 مليار ريال، وقد ارتفع متوسط قيمة الشيكات بين المصارف بشكل مستمر، حيث بلغ 259,113 ريال في عام 2017، وارتفعت إلى أعلى مستوى في عام 2021 بقيمة 568,566 ريال.

ثانياً: مدى

الهوية الجديدة للشبكة السعودية للمدفوعات مدى توفر حاملي البطاقات من ربط حساباتهم المصرفية مباشرة بالبطاقة، وذلك من خلال خصم قيمة المدفوعات والسحوبات النقدية بشكل آلي وموثوق من الحساب المصرفي للعميل. من بين الخدمات التي تقدمها الهوية الجديدة للشبكة السعودية للمدفوعات مدى ما يلي:

1. العمليات التي تنفذها الشبكة السعودية للمدفوعات

يظهر الجدول التالي عدد العمليات والسحوبات النقدية التي تمت في الشبكة السعودية للمدفوعات خلال الفترة من عام 2015 إلى عام 2022.

جدول رقم (3.1): تطور عمليات الشبكة السعودية للمدفوعات

الفترة	عدد العمليات (بالآلاف)		السحوبات النقدية (مليون ريال)	
	شبكة المدفوعات SPAN ;MADA	المصارف	المصارف	المجموع
2015	726793585	904252659	435,177	777,200
2016	822232299	1068741848	446,300	753,449
2017	870415834	1141955347	440,729	728,511
2018	948781727	1176878389	452,931	748,325
2019	982793512	1141980145	468,849	740,640
2020	761139303	985527923	386,490	628,891
2021	669852822	947338264	355,028	581,926
2022	52905138	77087228	27,620	45,188

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على النشرة الإحصائية الشهرية للبنك المركزي السعودي، 2022، على الموقع

<https://www.sama.gov.sa/ar>

تبين البيانات المقدمة في الجدول زيادة عدد العمليات التي تمت عبر شبكة السعودية للمدفوعات، حيث وصلت في عام 2015 إلى 726,794 مليون عملية، مما يمثل زيادة سنوية بنسبة 16,34 %، ارتفع عدد العمليات المنفذة إلى 822,233 مليون عملية في عام 2016، مسجلاً زيادة بنسبة 13,14 % عن العام السابق، واستمرت الزيادة في السنوات اللاحقة، حيث وصلت عدد العمليات إلى 948,782 مليون عملية في عام 2018، بزيادة سنوية قدرها 9% مقارنة بعام 2017، ومع ذلك، فقد انخفضت العمليات إلى 52,90 مليون عملية في عام 2022.

أما بالنسبة لعدد العمليات التي تمت عبر شبكة المصارف، فقد ارتفعت إلى 11,76 مليون عملية في عام 2018، لكنها شهدت انخفاضاً في عام 2020 إلى 985 مليون عملية بانخفاض نسبته 13,7 %، مقارنة بانخفاض نسبته 3% في عام 2019.

وزادت قيمة السحوبات التي تمت عبر الشبكة السعودية للمدفوعات بنسبة 16,66 % في عام 2015 لتصل إلى 435,177 مليار ريال، وارتفعت إلى 446,3 مليار ريال في عام 2016، و 452,931 مليار في عام 2018 بنسبة زيادة سنوية قدرها 2,77 %، ومع ذلك، فقد انخفضت قيمة السحوبات عبر شبكة مدى في عام 2020 بنسبة 17,6 % لتصل إلى 386,5 مليار ريال، مقارنة بزيادة قدرها 3,5 % في عام 2019، واستمر الانخفاض ليصل إلى 27,62 مليار ريال في عام 2022.

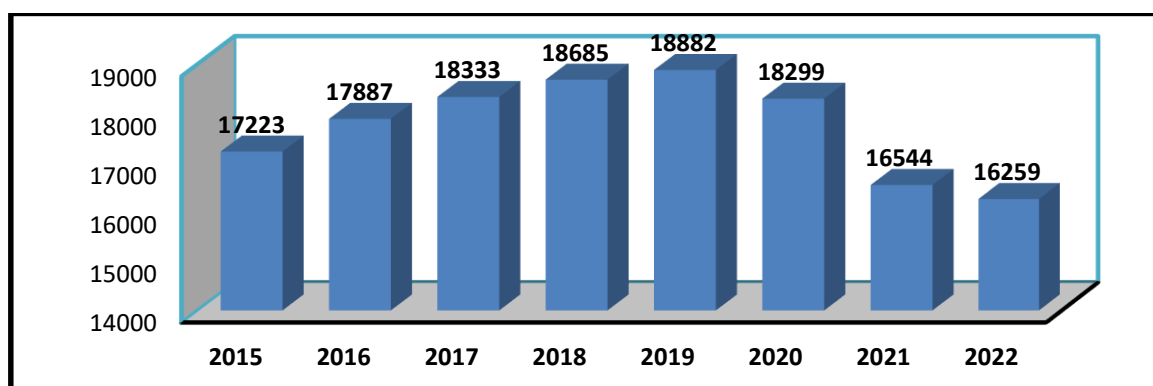
أما بالنسبة للسحوبات النقدية التي تمت عبر المصارف، فقد شهدت انخفاضاً في عام 2017 إلى 287,782 مليار ريال بنسبة تراجع سنوية قدرها 6,31- % مقارنة بعام 2016، لكن بدأت قيمة السحوبات النقدية بالارتفاع في عام 2018 إلى

295,394 مليار ريال بنسبة ارتفاع سنوية قدرها 2,65 % مقارنة بعام 2017، وسجلت قيمة السحوبات في عام 2020 انخفاضا بنسبة 10,8 % إلى 242,4 مليار ريال، مقارنة بانخفاض نسبته 8% في عام 2019، وبلغ إجمالي السحوبات النقدي 628,9 مليار ريال بانخفاض نسبته 15%.

2. أجهزة الصراف الآلي

يوضح الشكل التالي عدد أجهزة الصراف الآلي خلال الفترة من عام 2015 إلى عام 2022 على النحو التالي:

شكل رقم (3.1): عدد أجهزة الصراف الآلي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على النشرة الإحصائية الشهرية للبنك المركزي السعودي، 2022، على الموقع

<https://www.sama.gov.sa/ar>

يبين الشكل أعلاه أن عدد أجهزة الصراف الآلي العاملة في المملكة العربية السعودية قد ارتفع في عام 2016 ليصل إلى 17887 جهاز مقارنة بـ 17223 في عام 2015، واستمر عدد الصرافات الآلية بالمملكة في الارتفاع حتى وصل عددها إلى 18882 جهازا في عام 2019.

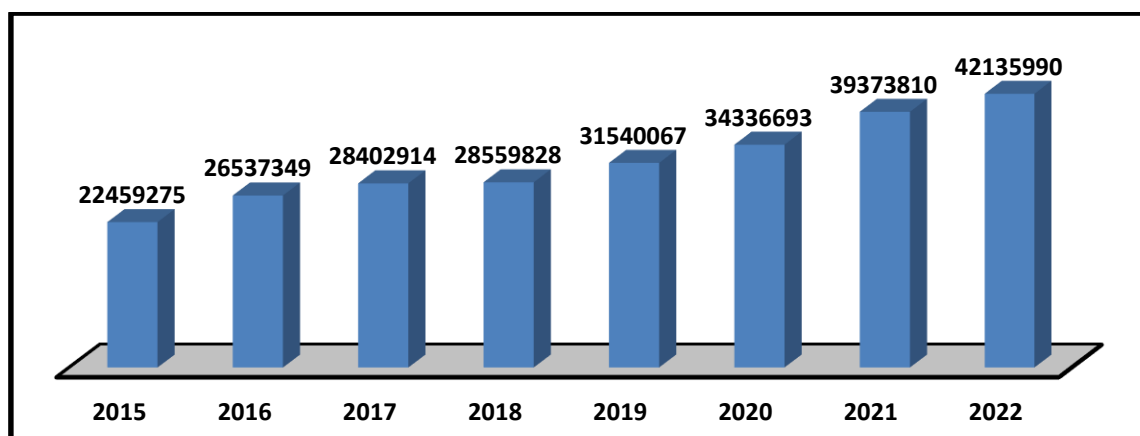
لكن خلال السنوات القادمة، شهد عدد أجهزة الصرف الآلي العاملة في المملكة انخفاضا، حيث بلغ عددها 18299 جهازا في عام 2020 بانخفاض نسبته 3,1 % مقارنة بزيادة نسبتها 1,1 % في العام السابق، وواصلت الصرافات الآلية انخفاضها في العدد، حيث وصلت إلى 16259 جهازا في عام 2022.

3. البطاقات المصرفية الإلكترونية

يوضح الشكل رقم (4.1) تطور عدد البطاقات المصرفية الإلكترونية خلال الفترة من عام 2015 إلى عام 2022 على

النحو التالي:

شكل رقم (4.1): تطور عدد البطاقات المصرفية الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على النشرة الإحصائية الشهرية للبنك المركزي السعودي، 2022، على الموقع

<https://www.sama.gov.sa/ar>

تظهر البيانات المعروضة في الشكل أعلاه ارتفاعاً في عدد البطاقات المصرفية الإلكترونية التي تم إصدارها من قبل البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية خلال الفترة من عام 2015 إلى عام 2022، فقد ارتفع عدد البطاقات من 22,45 مليون بطاقة صرف آلي في عام 2015 إلى أكثر من 28,55 مليون بطاقة صرف آلي في عام 2018، ومن ثم ازداد إلى حوالي 34,33 مليون بطاقة صرف آلي في نهاية عام 2020، مما يمثل نسبة ارتفاع قدرها 8,9 %، مقارنة بارتفاع نسبته 10,4 % في العام السابق، ليصل في عام 2022 إلى 42,13 مليون بطاقة صرف آلي.

4. عدد عمليات نقاط البيع والتجارة الإلكترونية

الجدول رقم (4.1) يلخص عدد عمليات نقاط البيع عبر كامل قطر المملكة العربية السعودية وحجم المدفوعات التي تمت

بها، وفق الجدول التالي:

جدول رقم (4.1): تطور عدد عمليات نقاط البيع

السنوات	إجمالي		عمليات		نقاط البيع		تطوير عدد عمليات نقاط البيع		التواصل قريب المدى	
	حجم مبيعات		عدد		عدد أجهزة		عدد		المبيعات	
	(بآلاف الريالات)		العمليات		نقاط البيع		عبر البطاقات		بأستخدام الهاتف الجوال	
2017	200467827	708119092	303464	708119092	303464	708119092	--	--	--	--
2018	232305825	1031518190	351645	1031518190	351645	1031518190	--	--	--	--
2019	287794256	1623002741	438618	1623002741	438618	1623002741	85072311	9294167	809233112	106510707
2020	357297966	2852864282	721060	2852864282	721060	2852864282	218832355	54869661	1879900276	639022937
2021	473258166	5171154926	1013141	5171154926	1013141	5171154926	301575139	128146797	3103486371	1803246591
2022	46873140	565246635	1425527	565246635	1425527	565246635	27651431	16238397	347758878	286641200

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على النشرة الإحصائية الشهرية للبنك المركزي السعودي، 2022، على الموقع

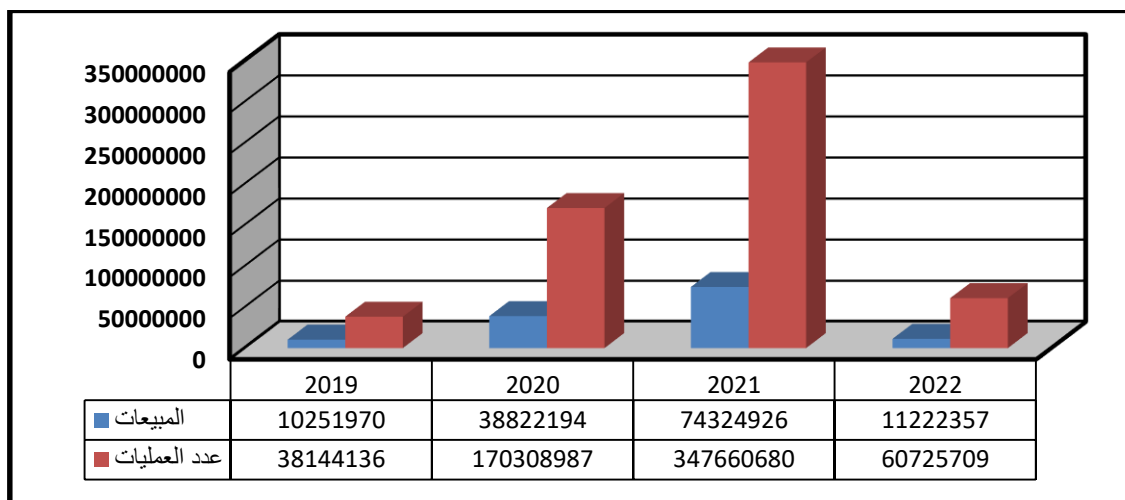
<https://www.sama.gov.sa/ar>

تبين البيانات الواردة في الجدول السابق عن تطور واضح في مجال نقاط البيع الإلكترونية منذ عام 2017 حتى عام 2022، فقد شهد عدد أجهزة نقاط البيع زيادة ملحوظة خلال هذه الفترة، فقد ارتفع عددها في عام 2018 ليبلغ 351645 جهازاً، واستمر في الارتفاع ليصل إلى 438618 جهازاً في عام 2019، وزاد بنسبة 64,4 % في عام 2020 ليصل إلى 721060 جهازاً، مقارنة بنسبة ارتفاع بلغت 24,7 % في العام السابق، ليصل سنة 2022 إلى 1425527 جهاز، وبذلك، ارتفع عدد العمليات المنفذة عبر أجهزة نقاط البيع بنسب ملحوظة خلال هذه الفترة، حيث بلغ 1,032 مليار عملية في عام 2018 بنسبة زيادة قدرها 46% مقارنة بعام 2017، كما سجلت في عام 2020 زيادة ملحوظة بلغت 2.853 مليون عملية، بنسبة 75,8 % مقارنة بالزيادة التي بلغت حوالي 57,3 % في عام 2019. علاوة على ذلك، ارتفعت قيمة المبيعات التي تم إجراؤها عبر أجهزة نقاط البيع إلى 232.306 مليار في عام 2018، مسجلة زيادة سنوية قدرها 16% عن عام 2017، لكنها تراجعت إلى 46.873 مليار ريال في عام 2022. يعود هذا التطور إلى زيادة الثقة في استخدام التقنيات المصرفية الحديثة ونمو انتشار نقاط البيع في قطاع التجزئة.

فيما يتعلق بنقاط البيع باستخدام تقنية التواصل قريب المدى، فقد شهدت زيادة خلال فترة الدراسة، حيث ارتفع عدد العمليات عبر الهاتف المحمول إلى 639,022 عملية في عام 2020 ووصلت قيمة المبيعات إلى 54.869 مليار ريال، واستمر هذا الارتفاع ليصل عدد العمليات إلى 286,641 عملية في عام 2022، مع تحقيق حجم مبيعات بقيمة 16,238 مليار ريال.

بشكل عام، يظهر التحليل أن التكنولوجيا الحديثة في مجال نقاط البيع قد شهدت تطوراً كبيراً خلال السنوات الأخيرة، وهو ما يعكس الثقة المتزايدة في استخدام هذه التقنيات واعتمادها بشكل أكبر في عمليات الدفع والمبيعات عبر الإنترنت والهواتف المحمولة. ويوضح الشكل رقم (5.1) عدد عمليات التجارة الإلكترونية عبر كامل قطر المملكة العربية السعودية وحجم المدفوعات التي تمت بها.

شكل رقم (5.1): تطور التجارة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على النشرة الإحصائية الشهرية للبنك المركزي السعودي، 2022، على الموقع

<https://www.sama.gov.sa/ar>

شهدت التجارة الإلكترونية عبر بطاقات مدى تطور خلال الفترة الزمنية المشار إليها، حيث ارتفعت عدد العمليات بصورة ملحوظة من 10,251 عملية في عام 2019 إلى 347,660 عملية في عام 2021، وزادت قيمة هذه العمليات أيضا بشكل ملحوظ من 38,144 مليار ريال في عام 2019، إلى 74,324 مليار ريال في عام 2021. ومع ذلك، سجلت التجارة الإلكترونية انخفاضا في عام 2022 حيث بلغت عدد العمليات 60,725 عملية بقيمة قدرها 11,222 مليار ريال، يعكس هذا التراجع تقلبات وتحديات السوق التي قد تؤثر على حجم التجارة الإلكترونية في فترات معينة، لذا تظل التجارة الإلكترونية عبر بطاقات مدى تجربة مهمة ومتطورة لعمليات البيع والشراء عبر الإنترنت.

ثالثا: النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة

تم تحديد جميع العمليات التي تتم وفق النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة في الجدول التالي:

جدول رقم (5.1): عدد عمليات النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة

الفترة	النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة			نظام المدفوعات الفورية
	مدفوعات العملاء	مدفوعات ما بين المصارف	عدد العمليات المنفذة	
2017	100104939	651077	103469837	--
2018	132912255	635442	135765741	--
2019	156420519	783536	158983150	--
2020	198854318	1065691	201606733	--
2021	164085182	1142558	166885684	176572248
2022	16319297	130598	16584226	30968375

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على النشرة الإحصائية الشهرية للبنك المركزي السعودي، 2022، على الموقع

<https://www.sama.gov.sa/ar>

من خلال البيانات المعروضة، يمكن ملاحظة أن عدد العمليات المنفذة عبر النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة قد شهد ارتفاعا كبيرا خلال السنوات الأخيرة، ففي عام 2018 تم تنفيذ 135,765 مليون عملية، وزاد هذا الرقم بنسبة 26,8 % ليصل إلى حوالي 201,6 مليون عملية في عام 2020، مقارنة بزيادة نسبتها 17% في العام السابق، ثم انخفض بشكل ملحوظ في عام 2022 إلى 16,584 مليون عملية.

أما فيما يتعلق بتوزيع عمليات النظام السريع يمكن ملاحظة أن عدد العمليات التي تم تنفيذها وفقا لعمليات العملاء المنفردة والمجموعة قد ارتفع بشكل ملحوظ أيضا، فزاد من 132,912 عملية في عام 2018 بنسبة ارتفاع سنوية قدرها 32,77 % بالمقارنة بعام 2017، إلى 198,854 مليون عملية في عام 2020، ثم انخفض إلى 16,319 مليون عملية في عام 2022.

أما بالنسبة لعمليات نظام التحويلات السريعة وفقا للمدفوعات بين المصارف، فلم تكن مستقرة خلال الفترة بين عامي 2017 و2019، حيث سجل عدد العمليات حوالي 635442 عملية في عام 2018 بانخفاض نسبته 2,4 % عن العام السابق، ثم عادت للارتفاع في عام 2021 ليبلغ حوالي 1,142 مليون عملية، وانخفضت في عام 2022 إلى حوالي 1,305

مليون عملية، وبلغ إجمالي عمليات نظام المدفوعات حوالي 176,572 مليون عملية في عام 2021، وتراجع إلى 30,968 مليون عملية في عام 2022.

تحولت المملكة العربية السعودية إلى قائمة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية بفضل الجهود الكبيرة التي بذلتها في تبني أحدث التقنيات واستخدام أرقى الأنظمة التكنولوجية، تمكنت المملكة في صياغة طرق مصرفية حديثة وبدائل للدفع بفضل استغلالها لشبكة مدى، التي أصبحت أكبر دليل على جهودها في تعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية في منطقة الخليج، تنافست البنوك العاملة في المملكة بشدة لتقديم خدمات مصرفية إلكترونية متطورة لعملائها، مما ساهم في تطور المجتمع السعودي، كما شهدت البلاد زيادة مستمرة في استخدام آلات الصرف الآلي والبطاقات البنكية ونظم الدفع الإلكتروني، مما يعكس النجاح الكبير للصيرفة الإلكترونية في المملكة.

المطلب الثالث: تجربة تونس في مجال الصيرفة الإلكترونية

تحتفي تونس بخبرة واسعة في مجال الصيرفة الإلكترونية، حيث قام البنك المركزي التونسي باتخاذ العديد من المبادرات لدعم الابتكار المالي وتطوير أنظمة ووسائل الدفع، فقد عمل البنك المركزي على تشجيع البنوك والمؤسسات المالية على تقديم خدمات مالية إلكترونية مبتكرة وآمنة، كما قام أيضا بتعزيز إشرافه على أنظمة الدفع الإلكتروني، بهدف ضمان سلامة العمليات المالية عبر الإنترنت.

الفرع الأول: مبادرات البنك المركزي التونسي للنهوض بالابتكار المالي في تونس

يولى البنك المركزي التونسي اهتماما كبيرا لتعزيز الابتكار المالي والتكنولوجي في القطاع المالي، بهدف تحسين خدمات البنوك وتعزيز التمويل الرقمي والاندماج المالي في البلاد، وعلى الرغم من التحديات التي تواجهها هذه العمليات، إلا أن البنك المركزي التونسي يواصل جهوده لتطوير التكنولوجيا المالية والابتكار في القطاع المالي من خلال تبني حلول جديدة وتعزيز التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية والشركات الناشئة بهدف تحسين الخدمات المالية المقدمة للمستهلكين ودعم النظام المالي التونسي.

في إطار دعم الابتكار المالي، تم إطلاق المجموعة الأولى من الاختبارات الفعلية لـ"الصندوق الرقابي التنظيمي" خلال عام 2021، بهدف دعم الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية الحديثة، وقد تم قبول أربع تطبيقات في هذا الإطار، مما يشير إلى استمرارية التزام البنك المركزي بتعزيز التكنولوجيا المالية لدعم الاندماج المالي وسلامة الجهاز المالي التونسي. بالإضافة إلى ذلك، يواصل البنك المركزي التونسي عمله في تطوير القدرات الفنية وحوكمة البنية التحتية للدفعات على الصعيد المحلي، من خلال إعادة هيكلة شركة نقديات تونس وتعزيز بيئة الدفعات، بما في ذلك إطلاق الدفع المحلي عبر الهاتف الجوال في شهر جوان 2022، والذي يعتبر خطوة مهمة نحو رقمنة الدفعات، وتعزيز الدعم لمشاريع الدفع الوطنية. (التونسي، التقرير السنوي 2021، 2021)

وفي النهاية، يمكن القول إن الاهتمام بالتكنولوجيا المالية والابتكار في الخدمات المالية يعتبر خطوة حاسمة نحو تعزيز القطاع المالي وتطوير النمو الاقتصادي في تونس، تعتبر هذه الجهود هامة لتحسين البنية التحتية المالية وتعزيز الاندماج المالي، كما يجب دعم هذه الجهود والابتكارات من قبل البنك المركزي والجهات المعنية الأخرى لضمان استمرارية هذا التطور الإيجابي في القطاع المالي التونسي.

الفرع الثاني: الإشراف على أنظمة ووسائل الدفع وتطويرها

يقوم البنك المركزي بإقامة نظام فعال للرصد والمتابعة لأنظمة ووسائل الدفع بهدف ضمان إستمراريتها وسلامتها والتأكد من توافقها مع المعايير الدولية. سيتم تعزيز هذا بدعم في من البنك الدولي، وذلك عبر تعزيز الإطار القانوني والمؤسسي لعمليات المراقبة، بما في ذلك إنشاء آليات إبلاغ وقواعد البيانات الموثوقة.

أولاً: تطوير المنظومة القانونية

من المتوقع أن يصدر البنك المركزي تشريعات جديدة تنظم نشاط مؤسسات الدفع وخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول، بهدف تعزيز الإطار القانوني والتنظيمي لقطاع الدفعات وقنوات الدفع وحوكمتها، ومن شأن هذه الإجراء وضع الشروط الضرورية لممارسة أنشطة إدارة هذه الأنظمة بشكل فعال. (التونسي، التقرير السنوي 2021، 2021)

ثانياً: تطور الإطار العملي للإشراف

ضمن إطار تحسين بيئة الدفعات، قام البنك المركزي التونسي بإطلاق عدة مشاريع مهيكلية، أولاً قام بتنفيذ عملية إعادة هيكلة لشركة نقديات تونس بدعم من مؤسسة التمويل الدولية، وشملت هذه العملية أيضاً شركة المقاصة الإلكترونية، الهدف من هذا الإجراء هو بناء بنية تحتية قوية من حيث الحوكمة وزيادة الفعالية، مما يساهم في تعزيز سلامة تسوية التدفقات المالية وتسهيل التكامل مع شبكات الدفع الدولية.

ثانياً، يسعى البنك المركزي لتحسين المعايير الدولية للبنية التحتية للأسواق المالية، وذلك لتعزيز ثقافة الإشراف لدى مشغلي أنظمة الدفع والتسوية، حيث بإمكان البنك المركزي تقييم المخاطر المرتبطة بأنشطة هذه الأنظمة وإصدار التوصيات الضرورية لضمان معالجتها بشكل فعال.

وأخيراً، قدم البنك المركزي جهوداً لتعزيز السلامة السيبرانية للبنية التحتية للأسواق المالية، تم تقديم تقييم للحالة الحالية وإدارة المخاطر السيبرانية بالتعاون مع شركات مثل شركة نقديات تونس، المصرفية المشتركة للمقاصة والتونسية للمقاصة، من خلال استبيانات واجتماعات مخصصة، تهدف هذه الجهود إلى حماية الأنظمة المالية من التهديدات السيبرانية وضمان سلامتها واستقرارها. (التونسي، التقرير السنوي 2021، 2021)

ثالثاً: تطور بيئة الدفع

في عام 2021 وضعت الحكومة التونسية المركزية تركيزاً خاصاً على تطوير بيئة الدفع من خلال عدة مبادرات تهدف إلى تعزيز التحول الرقمي وتحسين تجربة الدفع للمواطنين، حيث تم تقديم مساعدات استثنائية للعائلات المتضررة من جائحة كوفيد باستخدام المحافظ النقود الإلكترونية، وتم توسيع نطاق هذه المساعدات لتشمل مليون عائلة أخرى في عام 2021.

تم إطلاق محوّل للدفع عبر الهاتف المحمول بهدف توحيد القواعد التقنية والقانونية لعمليات الدفع الرقمي، وذلك بالتنسيق مع الجهات المعنية وتنفيذ المعايير المحددة في المنشور الرسمي الصادر بشأن عمليات الدفع عبر الهاتف المحمول (التونسي، التقرير السنوي 2021، 2021). تلك الخطوات تعد جزءاً من جهود تونس الرامية لتعزيز بيئة الدفع الرقمي، وتعزيز تحول البلاد نحو التكنولوجيا الرقمية وتحسين الخدمات المالية للمواطنين.

الفرع الثالث: تطور نشاط الدفعات

يتكون نشاط الدفعات من الدفعات المكثفة التي تشمل المقاصة الإلكترونية والمقاصة النقدية والمدفوعات الخام الحينية حيث يؤمنها نظام الدفع الذي يديره البنك المركزي التونسي، وقد تأثر هذا النشاط في سنة 2020 بطريقة متباينة من نظام لآخر، بتداعيات جائحة كوفيد19 والتي استوجبت إقرار الحكومة للعديد من الإجراءات الوقائية للحجر الصحي والتباعد الاجتماعي.

أولاً: تطور نشاط الدفعات المكثفة

فيما يلي يتم التعرف على تطور الدفعات من حيث العدد والمبلغ من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (6.1): تطور الدفعات من حيث العدد والمبلغ

السنوات	تطور الدفعات		العدد (بالملايين)		المبلغ (بمليارات الدنانير)	
	المقاصة الإلكترونية	النقدية	مجموع الدفعات المكثفة	تطور الدفعات	من حيث	مجموع الدفعات المكثفة
2018	60,7	82,3	143	11,9	164,2	176,1
2019	62,9	92,6	155,5	14,4	178	192,4
2020	58,8	97,6	156,4	15,3	170,2	185,5
2021	62,5	111	173,5	17,7	189,3	207,1

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على التقرير السنوي للبنك المركزي التونسي 2020-2021.

خلال فترة الدراسة، لوحظ تزايد ملحوظ في نشاط الدفعات المكثفة كما هو موضح في معطيات الجدول السابق، في عام 2018 سجلت حوالي 143 مليون عملية بقيمة تبلغ 176,1 مليار دينار، تباينت هذه الأرقام خلال السنوات التالية، حيث شهدت عام 2020 استقراراً شبه كاملاً في حجم المعاملات، حيث بلغت حوالي 156,4 مليون عملية، ولكن قيمتها انخفضت إلى 185,5 مليار دينار وهذا التراجع كان نتيجة تأثير جائحة كوفيد، ومع ذلك شهد عام 2021 ارتفاعاً ملحوظاً، حيث وصل عدد المعاملات إلى 173,5 مليون عملية بقيمة تساوي 207,1 مليار دينار، يمكن أن ينسب هذا الارتفاع إلى نمو نشاط المقاصة الإلكترونية، واستمرار تفوق النقديات في الأداء مقارنة بأشكال الدفع الأخرى.

1. المقاصة الإلكترونية

نظام المقاصة الإلكترونية الذي يتعامل مع التحويلات والاقطاعات والشيكات والكمبيالات يربط بين ستة وعشرين جهة مشاركة، بما في ذلك البنك المركزي التونسي والديوان الوطني للبريد وأربعة وعشرين بنكاً، والشركة المصرفية المشتركة للمقاصة التي تأسست في أواخر 1999.

جدول رقم (7.1): تطور نشاط المقاصة الإلكترونية

القيم	عدد المعاملات (بالملايين)					حجم المعاملات (بملايين الدينارين)				
	الشيكات	الكمبيالات	التحويلات	الاقتطاعات	المجموع	الشيكات	الكمبيالات	التحويلات	الاقتطاعات	المجموع
2018	26	2,2	28	4,2	60,4	91,554	24,425	31,902	14,390	162,271
2019	26	2,1	30,1	4,65	62,85	99,250	26,379	36,156	16,236	178,021
2020	22,5	1,7	29,7	4,7	58,6	90,707	24,509	37,763	17,189	170,168
2021	24,1	1,7	30,4	6,3	62,5	101,318	26,813	41,851	19,351	189,333

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على التقرير السنوي للبنك المركزي التونسي 2020-2021.

يتضح من البيانات المقدمة في الجدول أن نشاط المقاصة الإلكترونية قد شهد تذبذباً خلال فترة الدراسة، في عام 2018 تم تنفيذ حوالي 60 مليون عملية عبر المقاصة الإلكترونية بقيمة تبلغ 162 مليار دينار، مما يمثل زيادة قدرها 6,9 % في الحجم و 15,9 % في القيمة مقارنة بعام 2017، أما في عام 2020 فقد شهد نشاط المقاصة الإلكترونية انخفاضاً، سواء من حيث عدد العمليات أو قيمتها، حيث بلغت عدد معاملات 58,6 مليون عملية بمبلغ قدره 170 مليار دينار، يرجع هذا التراجع إلى تأثير جائحة كوفيد-19 والتدابير الاستثنائية المتخذة فيما يتعلق بالشيكات والكمبيالات، وكذلك إلى طبيعة التحويلات بما أنها تتلاءم أكثر مع السياق الاقتصادي والصحي الصعب المرتبط بالجائحة التي أثرت على قنوات الاتصال العادية وعلى القدرات المالية للمعاملين الاقتصاديين.

سجل نشاط المقاصة الإلكترونية، بعد أن شهد تراجعاً ملحوظاً في عام 2020 قدره 4,4 % من حيث القيمة في ارتباط وثيق بسياق جائحة كوفيد-19، انتعاشة متدعمة في سنة 2021 وذلك على الرغم من الصعوبات الاقتصادية الناجمة عن الموجة الثانية من الوباء، بحيث مكنت هذه الزيادة من تعويض الانخفاض المسجل في سنة 2020، حيث قدرت عدد المعاملات 62,5 مليون عملية بقيمة قدرها 189 مليار دينار.

مع تطورات الأحداث المذكورة، يبقى توزيع القيم المتبادلة عبر المقاصة الإلكترونية على نفس الهيكل الذي شاهدناه في السنوات السابقة، حيث تظل التحويلات في المرتبة الأولى من حيث عدد العمليات المنجزة عبر المقاصة الإلكترونية وتلتها الشيكات، فيما تعكس القيمة تفوق الشيكات على التحويلات.

2. المقاصة اليدوية

يواصل نشاط المقاصة اليدوية للشيكات والكمبيالات غير المطابقة للمواصفات الموحدة التراجع، حيث بلغت نسبة الشيكات والكمبيالات التي تم تقديمها عبر المقاصة اليدوية 0,6 % و 0,3 % على التوالي من العدد الإجمالي لهذه القيم في عام 2018، وتابعت هذه النسب في الانخفاض لتصل في عام 2020 إلى 0,5 % و 0,4 % على التوالي من حيث العدد والقيمة، من إجمالي مقاصة القيمة.

في إطار جهوده لضمان استمرارية نشاط الدفعات في ظل جائحة كوفيد-19، قام البنك المركزي التونسي بتفعيل خطته من خلال استبدال التبادل المادي للقيم المعالجة عبر المقاصة بين البنوك والبريد بمبادلات إلكترونية، حيث يتم استخدام نسخ مصورة لهذه القيم.

3. النقديات

استمرت أهم مؤشرات النشاط النقدي خلال عام 2018 في التطور بوتيرة مدعومة، مما يعكس تعزيز ثقافة جديدة لصالح وسائل الدفع الحديثة، ويظهر تحليل السلوك لعمليات النقد التي تمت في تونس خلال عام 2018، أن أصحاب البطاقات يفضلون إجراء السحوبات نقدا من الصرافات الآلية والشبابيك بدلا من الدفع عبر البنوك الإلكترونية، ومع ذلك سجلت أهم مؤشرات النشاط النقدي خلال عام 2020 تباطؤا في وتيرة تطورها مقارنة بعام 2019، سواء في مجال وسائل الدفع أو العمليات، وفي الواقع لا يزال النشاط النقدي في عام 2020 يظهر تفضيل أصحاب البطاقات لاستخدامها لإجراء السحوبات، حيث بلغت حصتها 74% من حيث العدد و 87% من حيث القيمة.

شهد نشاط النقديات في عام 2021 نموا ملحوظا مقارنة بعام 2020، وخاصة فيما يتعلق بالمعاملات، وعلى الرغم من أن السحوبات لا تزال الخيار المفضل لأصحاب البطاقات، فقد شهد عام 2021 زيادة ملحوظة في استخدام البطاقات، للدفعات القريبة عبر البنوك الإلكترونية أو للدفعات عبر الإنترنت المتعلقة بالتجارة الإلكترونية. وتم تلخيص التطور الحاصل في الجدول التالي:

جدول رقم (8.1): تطور مؤشرات النقديات

2021	2020	2019	2018	
6,1	5,7	5,5	4,64	البطاقات المحلية بالملايين
3,005	2,947	2,854	2,694	عدد الشبابيك والموزعات الآلية
29,856	26,297	22,180	21,622	عدد مصارف الدفع الإلكتروني
				المعاملات النقدية
111	97,6	92,6	83,3	العدد بالملايين
17,740	15,344	14,361	11,908	المبلغ بملايين الدينار

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على التقرير السنوي للبنك المركزي التونسي 2020-2021.

الأزمة الصحية أدت إلى تسريع اللجوء للدفعات الإلكترونية بالمقارنة مع الدفعات عن قرب وخاصة خلال فترة الحجر الصحي، مثلما يدل عليه الجدول التالي:

الجدول رقم (9.1): إحصائيات الدفعات عن قرب مقابل الدفعات عبر الإنترنت

2021		2020		2019		المعاملات النقدية
المبلغ بملايين الدينار	العدد بالملايين	المبلغ بملايين الدينار	العدد بالملايين	المبلغ بملايين الدينار	العدد بالملايين	
14979,50	78,1	13281,7	72,1	12063,2	69,5	السحوبات
2184,5	23	1715,5	19,1	2026,7	19,4	الدفعات عن قرب (مصارف الدفع الإلكترونية)
576,9	9,9	346,7	6,4	271,1	3,8	الدفعات عبر الانترنت
17740,90	111	15343,90	97,6	14361,00	92,7	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على التقرير السنوي للبنك المركزي التونسي 2020-2021.

شهدت الدفعات عبر الإنترنت زيادة ملحوظة بالمقارنة مع السنوات السابقة، فقد سجلت في عام 2019 ما يقارب 3,8 مليون عملية بقيمة قدرها 271,1 مليار دينار، في حين وصلت في عام 2021 إلى 9,9 مليون عملية بقيمة قدرها 576,9 مليار دينار، يعزى هذا النمو بشكل خاص إلى تطور التجارة الإلكترونية وإزالة بعض العراقيل في مجال التشغيل البيئي.

يمكن لهذا المسار الذي ييشر بقدرات متنامية، أن يتم استغلاله بشكل أفضل في مجال الدفع الإلكتروني في تونس، بدلا من الاعتماد على الدفع نقدا عند التسليم، يمكن تعزيزه من خلال تنويع الأطراف المشاركة والقنوات ذات الصلة بالدفعات الإلكترونية، كما يمكن تحفيز هذا النمو من خلال التحفيز الجبائي، مثل إعفاء العمولات المدفوعة عن الدفعات الرقمية، مصارف الدفع الإلكتروني والدفع بواسطة الهاتف الجوال، من الأداء على القيمة المضافة وذلك وفقا لقانون المالية لعام 2022.

ثانيا: نظام التسوية الخام الحينية "عليسة RTGS"

تتيح منصة علية للتسوية الخام الحينية للأطراف المشاركة الاستفادة من تقنيات حديثة ومتطورة في مجال التسوية الخام الحينية، مما يعزز الكفاءة والفاعلية في عمليات الدفع والتسوية، كما تساهم هذه المنصة في تعزيز الشفافية وتحسين إدارة مخاطر السيولة والتشغيلية. (التونسي، التقرير السنوي 2021، 2021)

يعتبر الانتقال إلى نظام علية خطوة إيجابية تساهم في تطوير البنية التحتية لنظام الدفع في تونس وتعزيز قدرة البنك المركزي على مراقبة وإدارة المخاطر المالية بشكل أفضل ومن المهم أيضا التأكيد على أن انخراط البنك المركزي التونسي في نظام "بني" للتسوية عبر الحدود ومتعدد العملات يعزز التعاون الإقليمي والدولي في مجال الدفعات المالية، ويسهم في تعزيز التبادل التجاري عبر الحدود.

جدول رقم (10.1): تطور نشاط المنظومة التونسية لتحويل المبالغ الضخمة

2021		2020		2019		القيم
المبلغ	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ	العدد	
1782,8	90,693	1516	91,696	2569,5	97,495	عمليات البنك المركزي
672,9	116,847	523,1	1109,900	393,6	105,362	عمليات المساهمين
2,456	207,540	2039	196,596	2963,0	202,857	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على التقرير السنوي للبنك المركزي التونسي 2020-2021.

في عام 2020، لاحظنا انخفاضا في نشاط منظومة تحويل المبالغ الضخمة مقارنة بعام 2019، حيث انخفض عدد الأوامر بمقدار 196,596 ألف أمر وقيمتها 2039 مليار دينار مقارنة بـ 202,857 ألف أمر بمبلغ 2963 مليار دينار سنة 2019، ويرجع ذلك إلى تدخل البنك المركزي في سياق السياسة النقدية نتيجة الظروف الاقتصادية واحتياجات البنوك من السيولة.

أما في عام 2021، شهد نظام التسوية الخام الحينية الذي يديره البنك المركزي، تحسنا حيث تم إنجاز 207,540 ألف أمر دفع بقيمة 2,456 مليار دينار، مما يمثل زيادة بنسبة 5,6 % في عدد الأوامر وزيادة بنسبة 20,5 % في قيمتها مقارنة بالعام السابق.

المطلب الرابع: دراسة تجربة المملكة الأردنية

زاد الاهتمام في السنوات الأخيرة بتطوير البنية التحتية للقطاع المالي والمصرفي في الأردن، خاصة فيما يتعلق بنظم مقاصة وتسوية المدفوعات والأوراق المالية، يعتبر تحديد هذه الأنظمة أمراً مهماً لتعزيز الاستقرار المالي وضبط المخاطر النظامية في البلاد، كما أن وجود أنظمة دفع فعالة يعتبر أمراً ضرورياً لتسهيل الوصول للتمويل والخدمات المالية.

تلعب البنوك المركزية، بما فيها البنك المركزي الأردني دوراً حيوياً في تطوير وإدارة أنظمة الدفع، ويشمل ذلك دورها كمستخدم رئيسي لهذه الأنظمة، حيث يستخدم البنك المركزي أنظمة الدفع لتنفيذ عمليات التسوية النقدية وتحقيق الدفع لعملاء البنك.

الفرع الأول: التطور التنظيمي لنظام المدفوعات الوطني

في الأردن، شهد قطاع المدفوعات تطوراً ملحوظاً خلال السنوات الأخيرة، حيث تم تحسين أنظمة الدفع والتفصيص والتسويات وتوفير خدمات مصرفية ومالية إلكترونية متقدمة، تركز هذه التطورات على أنظمة المدفوعات الكبيرة والتجزئة، وكذلك على أدوات ووسائل مدفوعات التجزئة، بالإضافة إلى تحسينات في قنوات الدفع الإلكترونية، وقد عمل البنك المركزي الأردني على استخدام أحدث التقنيات لتعزيز السرعة والكفاءة والأمان في عمليات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال.

يواصل البنك المركزي تنفيذ وظيفته الإشرافية والرقابية على نظام المدفوعات الوطني، من خلال وضع الضوابط التنظيمية اللازمة لخدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال، يسعى البنك لتحقيق الشفافية والكفاءة والتنافسية وحماية المستهلكين الماليين، وتعزيز الاشتغال المالي في المملكة، ومن بين التطورات التنظيمية والتشريعية التي حدثت في عام 2021، تعليمات حماية المستهلك المالي لشركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال، وتعليمات معدلة لفتح الفروع والمكاتب لشركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال، وتعليمات تنظيم إجراءات اعرف عميلك والتعامل معه إلكترونياً. (البنك المركزي الأردني، 2021، الصفحات 16-19)

يستمر البنك المركزي الأردني في دعم الانتقال من الدفع الورقي إلى الدفع الإلكتروني، من خلال دعم الحلول الحديثة والمبتكرة واستكشاف فرص زيادة الاستثمار في تطوير الدفع الإلكتروني، كما يعمل البنك المركزي على تسهيل استخدام وسائل الدفع الجديدة ووضع إطار تنظيمي مناسب لها، بالإضافة إلى ذلك، يسعى البنك المركزي إلى تحسين البنية التحتية لدعم تحويل المدفوعات الحكومية إلى الدفع الإلكتروني، خاصة مع زيادة عدد وحجم هذه المدفوعات ومعظم المستفيدين منها غير بنكيين، يهدف هذا التحول إلى جعل عملية التطوير ذات جدوى وفعالية أكبر. (البنك المركزي الأردني، 2021)

الفرع الثاني: الخدمات المصرفية الرقمية الجديدة والبنوك الرقمية

يعمل البنك المركزي بشكل مستمر على إنشاء بيئة تشريعية ملائمة لدعم التطوير التكنولوجي وتبني الابتكارات في قطاع الخدمات المالية والبنكية، كما يلعب دوراً فعالاً في تعزيز ودعم تحسين قنوات الدفع الإلكترونية وتعزيز استخدامها من قبل شريحة واسعة من العملاء. ويسعى البنك المركزي من خلال ذلك إلى تعزيز الاشتغال المالي وتنشيط سوق مدفوعات التجزئة في الأردن، وضمان سلامة وكفاءة نظام المدفوعات الوطني في الأردن.

شهد القطاع المصرفي تطورات كبيرة في مجال الخدمات المصرفية الرقمية، حيث بدأت البنوك اعتماد تكنولوجيا الخدمات المصرفية الذاتية في الفروع الذكية وأجهزة الصراف الآلي التفاعلية، كما بدأت العديد من البنوك في تقديم خدمات متنوعة من خلال القنوات الإلكترونية، ومن بين هذه الخدمات: (البنك المركزي الأردني، 2021)

- فتح حساب بنكي إلكتروني عبر تطبيقات الهاتف النقال والإنترنت بدون الحاجة لزيارة فرع البنك؛
 - تطبيقات الدفع الإلكترونية التي تسمح بالدفع عن طريق تقنية NFC ورمز QR؛
 - توفر خدمات أخرى مثل الحوالات المالية الدولية، الادخار التلقائي، والاستعلام عن الرصيد والحركات المالية عبر الإنترنت.
- هذه التطورات تأتي في إطار سعي البنوك الأردنية لتوفير تجربة مصرفية مريحة وسهلة لعملائها، كما تساهم في تحسين كفاءة الخدمات المصرفية وتسريع العمليات المالية، كل هذه التحسينات في الخدمات المصرفية تعكس التزام البنوك بتقديم تجربة مصرفية مستدامة ومريحة لعملائها، وتعزيز الثقة في النظام المصرفي الرقمي.

تمتاز الخدمات المصرفية الإلكترونية بالتطور المستمر، مما يقلل من الحاجة لزيارة البنوك مع إمكانية إجراء العديد من المعاملات عن بعد، بناء على هذا التطور، اتجهت السوق المصرفية في الأردن نحو تبني البنوك الرقمية، تأتي هذه الخطوة استجابة لتطورات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي، مع مراعاة مصالح جميع الأطراف والاقتصاد الأردني بشكل كامل، يهدف البنك المركزي إلى تعزيز الثقة في النظام المالي وتمكين البنوك الرقمية من تقديم خدمات متطورة تلي تطلعات العملاء وتحقيق الفوائد الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع. (البنك المركزي الأردني، 2021، صفحة 29)

يعد تطبيق نموذج البنوك الرقمية في السوق الأردني خطوة إيجابية نحو تعزيز الابتكار وتحسين تجربة العملاء، مع الحفاظ على الاستقرار المالي وضمان حماية المستهلكين وبياناتهم، وفي ظل الأهمية المتزايدة للتكنولوجيا المالية وتحول البنوك نحو تقديم خدماتها عبر الإنترنت، من المهم أن تتبنى السلطات المختصة في الأردن سياسات تنظيمية فعالة لتعزيز الشفافية والأمان في البنوك الرقمية وضمان حقوق العملاء والاستقرار المالي في البلاد.

الانتقال نحو البنوك الرقمية يعد خطوة ضرورية في ظل التطور السريع مجال التكنولوجيا المالية وتصادد المنافسة التي يواجهها القطاع المصرفي، من خلال اعتماد البنوك الرقمية ستشهد المملكة زيادة في عدد مقدمي الخدمات المصرفية، مما يؤدي إلى زيادة التنافسية وتقليل التركيز وبالتالي سيعود الأمر على فائدة العملاء، بالإضافة إلى ذلك، ستقدم البنوك الرقمية مجموعة من الخدمات والمنتجات المصرفية المتطورة التي تناسب شرائح واسعة من العملاء، مما سيسهم في تعزيز الشمول المالي في المملكة، وخاصة بين الشباب الذين يفضلون استخدام الخدمات الرقمية. (الغد الأردني، 2021)

الفرع الثالث: إحصائيات حول أنظمة الدفع والتقصا والتسوية الإلكترونية في الأردن

أنظمة المدفوعات والتسويات هي الأنظمة والآليات المستخدمة لتسهيل الدفع والتسوية للمعاملات المالية بشكل فعال وآمن، تتمثل أهمية هذه الأنظمة في تعزيز التنمية الاقتصادية والمالية من خلال دعم التوزيع العادل للتكاليف وتحقيق الثقة في استخدام الأموال، ويعمل البنك المركزي الأردني بجدية على دعم المبادرات التي تعزز كفاءة هذه الأنظمة وتقلل التكاليف المرتبطة بها، وزيادة الثقة فيها، مما يشجع على تحفيز الاستثمار الأجنبي المباشر في الأردن.

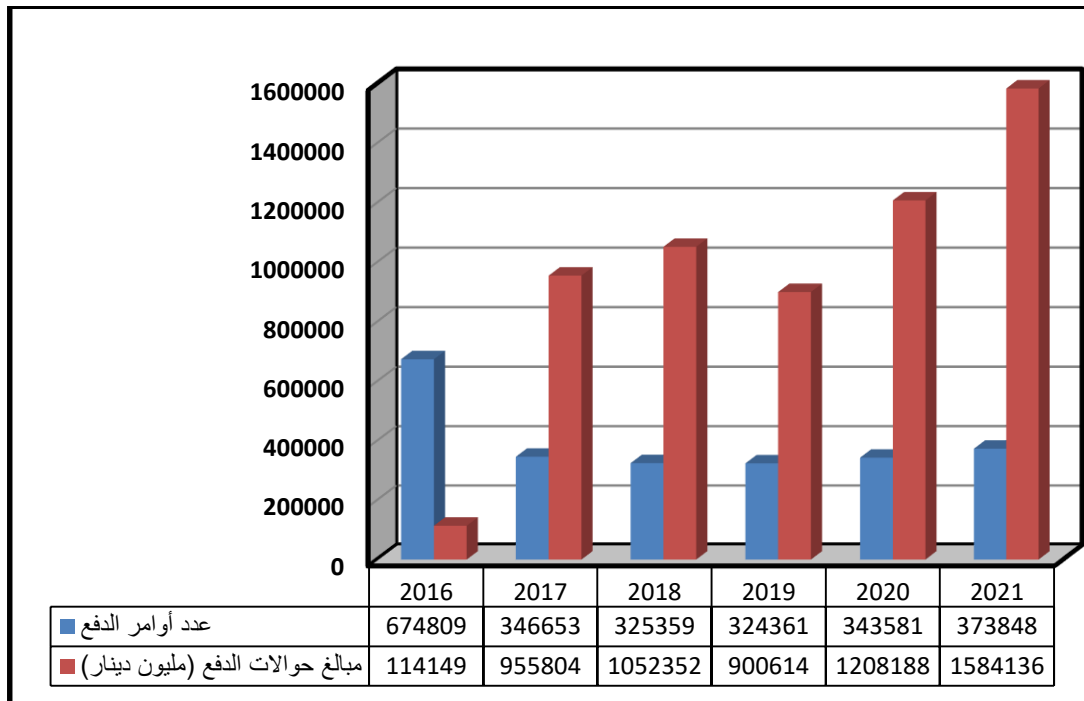
تعكس المؤشرات الإحصائية المتعلقة بأنظمة وأدوات ووسائل الدفع الإلكترونية قطاع المدفوعات في الأردن وتوضح مدى التطور الحاصل في القطاع ومدى انسجامه مع التوجهات الحالية.

أولاً: نظام التسويات الإجمالية الفوري RTGS-JO

تم بناء نظام التسويات الإجمالية الفوري باستخدام أحدث التقنيات الحديثة، مما يضمن سرعة وكفاءة عمليات التسوية، بالإضافة إلى توفير مستوى عالي من الأمان للبيانات والمعاملات المالية، يتيح هذا النظام للبنوك تسوية الدفعات بشكل فوري وموثوق به، مما يزيد من كفاءة العمليات المالية ويخفض المخاطر المالية، ويعتبر هذا النظام مبادرة مهمة وحيوية تعكس التزام المملكة بتحسين البنية التحتية المالية وتعزيز كفاءة وأمان عمليات التسوية الداخلية.

شهد نظام التسويات الإجمالية الفوري نموا ملحوظا في عدد وقيم العمليات المالية التي تم تنفيذها عبره، وذلك بشكل تدريجي منذ بدايته في عام 2002 وحتى عام 2015، تأثر هذا النمو بعدة عوامل، منها تطور نشاط السوق المصرفي بين البنوك نتيجة للأزمة المالية العالمية عام 2008، وكذا بسبب قرار البنك المركزي بالسماح بتنفيذ عمليات الدفع بعدة عملات أجنبية على النظام بشكل تدريجي، وتم توسيع نطاق عمل النظام ليشمل عدة عملات، تم أيضا تحديد فترات التسوية المحددة للعمليات المالية في السوق المحلية، مما أسهم في زيادة النشاط الاقتصادي، مع بداية عام 2016، بدأ عدد الحركات على النظام في الانخفاض نتيجة إطلاق نظام غرفة التقاص الآلي ACH، الذي يستخدم لتحويلات البنوك بقيمة منخفضة ولكن بعدد أكبر من نظام التسويات الإجمالية الفوري RTGS. (البنك المركزي الأردني، 2021، صفحة 37)

شكل رقم (6.1): عدد وقيم حركات نظام التسويات الإجمالية الفورية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على التقرير السنوي لنظام المدفوعات الوطني في الأردن لسنة 2016 - 2021، البنك المركزي

الأردني على الموقع <https://www.cbj.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=68>

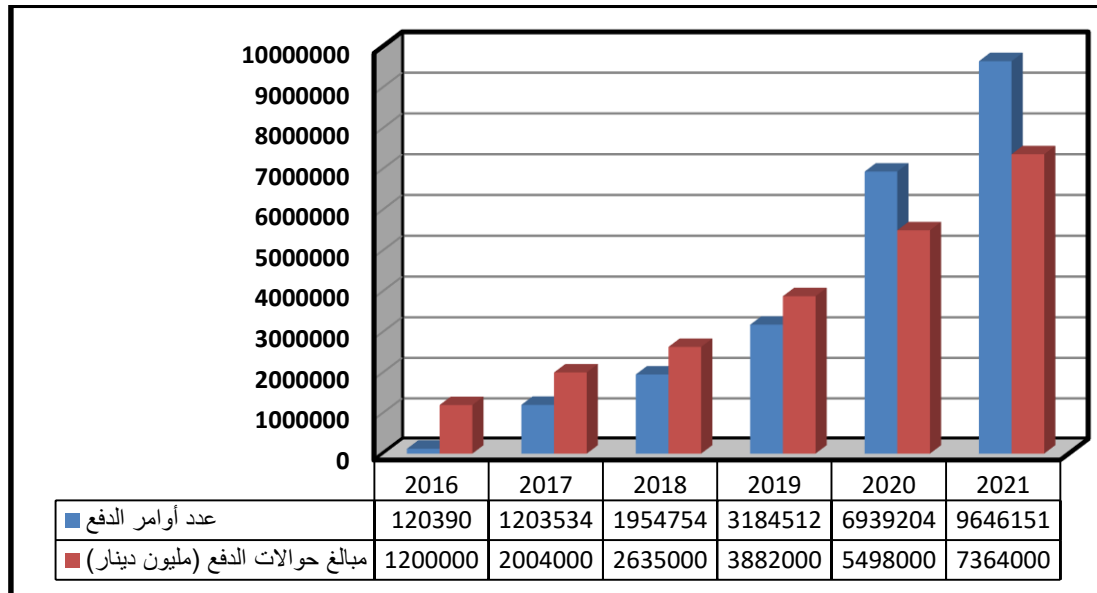
من خلال البيانات السابقة، يتضح أن عدد أوامر الدفع من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري شهد تراجعاً خلال السنوات 2016 و 2019، فقد بلغ عدد الأوامر في عام 2016 ما يقارب 674809 أمر، وبلغت القيمة الإجمالية لهذه الأوامر 114149 مليون دينار، بينما انخفض عدد الأوامر في عام 2019 إلى 324361 أمر بقيمة 900614 مليون دينار، مما يشير إلى انخفاض نسبته 14% في قيمة الأوامر مقارنة بعام 2018.

وفي عام 2020، سجل نظام RTGS-JO ارتفاع ملحوظ، حيث وصل عدد الأوامر إلى 343581 أمر دفع بقيمة 1,208 مليون دينار، محققاً زيادة بنسبة 6% في عدد أوامر و 34% في قيمتها أوامر مقارنة بعام 2019. وبالنظر إلى عام 2021، يبلغ عدد الأوامر المنفذة عبر نظام RTGS-JO حوالي 373848 أمر دفع، وتشمل هذه الأوامر الدينار الأردني والعملة الأجنبية المعترف بها على النظام (الدولار الأمريكي، الجنيه الإسترليني، وأخيراً اليورو)، وبلغت القيمة الإجمالية لهذه الأوامر حوالي 1,584 مليار دينار أردني، مما يعكس زيادة نسبتها 9% في عدد الأوامر مقارنة بعام 2020.

ثانياً: نظام غرفة التقاص الآلي ACH

الغرض الرئيسي من نظام غرفة التقاص الآلي هو تبسيط وتسريع عمليات التحويل المالي بين أفراد النظام وعملائهم في حالات الديون والمطالبات المالية صغيرة الحجم، بالإضافة إلى ذلك، يهدف هذا النظام إلى تعزيز الكفاءة في النظام المالي في المملكة وتحقيق التحويل من النقد الورقي، وضمان أمان العمليات المالية وتقليل المخاطر المترتبة عليها، كما يسعى إلى تحسين الكفاءة والتكلفة وزيادة الفاعلية. فيما يلي نظرة على حجم وعدد الأوامر المنفذة عبر غرفة المقاصة الآلية خلال الفترة من 2016 إلى 2021.

شكل رقم (7.1): عدد وقيم الحركات المنفذة من خلال نظام غرفة التقاص الآلي ACH



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على التقرير السنوي لنظام المدفوعات الوطني في الأردن لسنة 2016-2021، البنك المركزي

الأردني على الموقع <https://www.cbj.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=68>

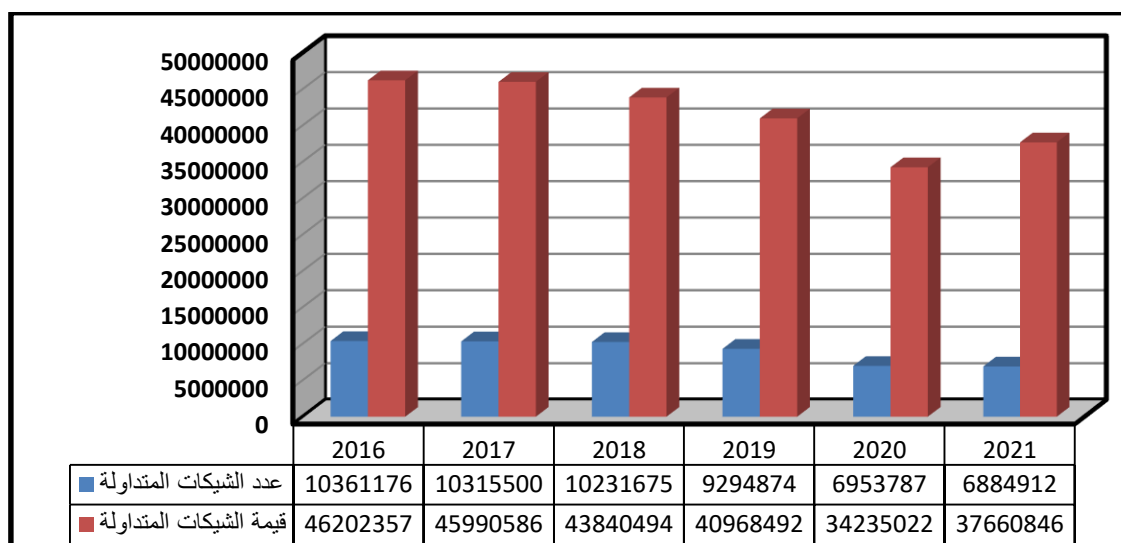
تظهر البيانات في الشكل السابق زيادة كبيرة في عدد وقيم الحركات التي تم تنفيذها خلال نظام غرفة التقاص الآلي، ففي عام 2017 سجلت زيادة تصل إلى 1,203 مليون أمر دفع دائن بقيمة إجمالية تعادل 2,004 مليون دينار، مقارنة بعام 2016 حيث كانت مبالغ الحوالات لا تتجاوز 120 مليون دينار سنة 2016، محقق بذلك الدينار الأردني النسبة الأكبر من القيمة المنفذة من خلال النظام، حيث بلغت 91%، تليه الدولار الأمريكي، كما بلغ عدد أوامر الدفع التي تم تنفيذها من خلال النظام وبجميع العملات المعرفة عليه، بما في ذلك الدينار الأردني، الدولار الأمريكي، اليورو، الجنيه الإسترليني، إلى 9,646 أمر دفع دائن خلال عام 2021 مقابل 6,939 أمر دفع دائن خلال عام 2020، محققا ارتفاعا بنسبة 39% وبقيمة إجمالية بلغت 7,364 مليون دينار أردني خلال عام 2021 مقابل 5,498 مليون دينار أردني خلال عام 2020، أي بارتفاع نسبته 34%، يغزى هذا الارتفاع إلى قيام العديد من المؤسسات والشركات بتحويل الرواتب من خلال النظام، والاستغناء عن طرق صرف الرواتب التقليدية، بالإضافة إلى تحويل بعض الحوالات الخاصة بالتنمية الاجتماعية والضمان الاجتماعي وصندوق المعونة ووزارة العدل.

ثالثا: نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات ECC

يهدف نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات إلى تحقيق تحول من المقاصة الورقية إلى نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات، ومن ثم يتم إيداع الشيكات في البنوك، وتحصيلها في جميع مناطق المملكة، كما تهدف هذه الخطوة إلى زيادة الثقة بالشيكات كوسيلة للدفع، وتقليل حجم الشيكات بقدر الإمكان.

ويمكن الوصول إلى هذا النظام عن طريق الإنترنت، مما يسهل على المستخدمين الوصول إليه في أي وقت ومن أي مكان، كما يوفر النظام آليات حماية وأمان عالية للمعلومات والبيانات المتداولة، بالإضافة إلى ذلك، يعمل النظام على تقليل نسبة الشيكات المرفوضة بسبب عدم توافق البيانات المالية، مما يقلل من المخاطر المالية ويحسن الثقة بين الأطراف.

شكل رقم (8.1): حجم الشيكات المتداولة في نظام المقاصة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على التقرير السنوي لنظام المدفوعات الوطني في الأردن لسنة 2016 - 2021، البنك المركزي

الأردني على الموقع <https://www.cbj.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=68>

من خلال الشكل أعلاه، نلاحظ انخفاضاً في حجم الشيكات المتداولة في نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات، حيث بلغ إجمالي عدد الشيكات المتداولة في مركز المقاصة حوالي 10315500 شيكا في عام 2017 مقابل 10361176 شيكا في عام 2016، وهذا يشير إلى انخفاض بنسبة 4%. وبالنسبة لقيمة الشيكات المتداولة في مركز المقاصة، فقد بلغت 45,990 مليون دينار في عام 2017 مقابل 46,202 مليون دينار في عام 2016، مما يشير إلى انخفاض بنسبة 5%، واستمر هذا الانخفاض ليصل في عام 2021 إلى حوالي 6884912 شيكا مقابل 6953787 شيكا في عام 2020، مما يعادل انخفاضاً بنسبة 1%، وبالنسبة لقيمة الشيكات المتداولة في مركز المقاصة، فقد بلغت ما يقارب 37,660 مليون دينار أردني خلال عام 2021 مقابل 34,235 مليون دينار أردني خلال عام 2020، مما يشير إلى ارتفاع بنسبة 10%.

رابع: نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال JoMoPay

يساهم نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال إلى تعزيز الاشتغال المالي في المملكة من خلال تقديم خدمات جديدة ذات قيمة مضافة في المجتمع المحلي، يوفر هذا النظام خدمات مالية للمناطق النائية والمنعزلة التي لا تتوفر في البنوك التقليدية، ويعود بالفائدة على الأفراد الذين يعانون من صعوبة الوصول إلى الخدمات المصرفية بسبب المسافات الجغرافية، كما يساهم هذا النظام في توفير فرص مالية للفئات غير المشمولة بالخدمات المصرفية التقليدية، مما يعزز من مستوى الشمول المالي في المملكة.

جدول رقم (11.1): عدد العمليات المنجزة في نظام JoMoPay

الفترة	عدد المحافظ الإلكترونية	عدد العمليات المنجزة	مبالغ المحافظ الإلكترونية (مليون دينار)
2016	9961	9103	198766
2017	139189	164319	6487
2018	361532	1587193	75903
2019	504375	3854336	16130
2020	1181231	12059668	108262
2021	1688193	24989592	234966

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على التقرير السنوي لنظام المدفوعات الوطني في الأردن لسنة 2016-2021، البنك المركزي

الأردني على الموقع <https://www.cbj.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=68>.

من خلال إحصائيات المتعلقة بنظام الدفع بواسطة الهاتف النقال، يتضح تطور عدد المحافظ الإلكترونية التي يوفرها هذا النظام، فقد بلغ عدد المحافظ الإلكترونية التي تم فتحها من قبل مقدمي خدمات الدفع 504375 محفظة في عام 2019 مقارنة بـ 361532 محفظة في عام 2018، مما يمثل زيادة بنسبة 40%، وبالنسبة لعدد العمليات المالية التي تم تنفيذها من خلال النظام، فقد بلغت 3854336 عملية وبقية إجمالية تبلغ 16130 مليون دينار في عام 2019، مقارنة بـ 1587193 عملية بقيمة إجمالية 75903 مليون دينار خلال عام 2018، مما يشير إلى ارتفاع بنسبة 143% في عدد العمليات وبنسبة 113% في قيمة عمليات الدفع.

وبلغ إجمالي عدد حسابات المحافظ الإلكترونية 1688193 محفظة في عام 2021، مقارنة بـ 1181231 محفظة في عام 2020، مما يمثل زيادة بنسبة 43%، ويرجع هذا الارتفاع إلى سماح الشركات بتقديم خدمة فتح المحافظ عن بعد، مما سهل

العمليات المالية لاستقبال وتحويل الأموال. وبالنسبة لعدد العمليات المالية التي تم تنفيذها من خلال النظام، فقد بلغت 24989592 عملية وبقيمة إجمالية تبلغ 234966 مليون دينار أردني في عام 2021، مقارنة بـ 12059668 عملية بقيمة إجمالية تبلغ 108262 مليون دينار أردني في عام 2020، مما يشير إلى ارتفاع بلغ 107% في عدد العمليات و 117% في قيمة العمليات.

خلاصة

تعد الصيرفة الإلكترونية اليوم عنصراً حيوياً في تطوير القطاع المصرفي على المستوى العالمي، ومع تسارع التطورات التكنولوجية، أصبحت الدول والمؤسسات المالية مدفوعة نحو تقديم خدمات رقمية أكثر أماناً وكفاءة. ساهمت الصيرفة الإلكترونية بشكل كبير في خفض تكاليف الخدمات المصرفية، مما أدى إلى تعزيز الكفاءة العامة وتحسين تجربة العملاء، حيث لم تقتصر هذه الفوائد على العملاء فقط، بل شملت أيضاً القطاعات التجارية، التي استفادت من زيادة سرعة المعاملات وتوسيع حجم الأعمال، وساهم هذا التحول في تعزيز النمو الاقتصادي وزيادة حجم الاستثمارات في العديد من الدول.

على الصعيد العالمي، تتفاوت مستويات اعتماد الصيرفة الإلكترونية بين الدول، حيث تعتبر الدول المتقدمة في الطليعة من حيث الابتكار في هذا المجال، حيث تعتمد البنوك في هذه الدول بشكل كبير على تقنيات الذكاء الاصطناعي، والمدفوعات الرقمية في تعزيز الخدمات المالية، وقد أدى هذا التوسع إلى تغير أنماط المعاملات المالية وظهور بنوك رقمية بالكامل تعمل بدون فروع تقليدية.

أما على مستوى المملكة العربية السعودية، تعد من أبرز الدول التي حققت تقدماً كبيراً في هذا المجال، حيث تبنت نهجاً متقدماً في توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية لمواطنيها من خلال شبكة متكاملة من الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، ومن أبرز المشاريع التي تم تنفيذها هو مشروع "مدى"، الذي يهدف إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز أمن المعلومات، وتهدف مؤسسة النقد العربي السعودي "ساما" من خلال هذه المبادرات إلى الوصول إلى أعلى مستويات التقنية المالية ضمن إطار "رؤية المملكة 2030"، والتي تسعى إلى تحقيق تحول اقتصادي شامل يعتمد على التكنولوجيا المتقدمة.

وعند مقارنة التجربة الأردنية بالتجربة السعودية في مجال الصيرفة الإلكترونية، نجد أن الأردن قد حقق تقدماً ولكن ليس بمستوى المملكة العربية السعودية من حيث انتشار هذه الخدمات أو حجم الاستثمار في هذا المجال، رغم أن الأردن تسعى جاهداً لتبني التكنولوجيا المالية، إلا أنها تعتمد بشكل أكبر على إصدار التشريعات والقوانين لتنظيم هذا القطاع وضمان أمن التعاملات الإلكترونية، كما تسعى الحكومة الأردنية إلى تعزيز استخدام التقنية المصرفية لتصبح أساس التعامل المصرفي، ولكن التحديات المرتبطة بالبنية التحتية والاستثمار في التكنولوجيا ما زالت تشكل عائقاً أمام تحقيق تحول كامل في هذا المجال.

أما في تونس، يعد القطاع المصرفي في مرحلة تحول نحو المزيد من الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية، ومع ذلك، تواجه البنوك التونسية بعض التحديات المتعلقة بالبنية التحتية التقنية وارتفاع مستوى الأمية الرقمية بين بعض فئات المجتمع، ورغم هذه التحديات، تبذل جهود لتعزيز استخدام الخدمات المصرفية الرقمية وتحسين الوصول إلى التكنولوجيا المالية.

الفصل

الثاني

تمهيد

يشهد العالم في الوقت الراهن تحولا جذريا نحو ما يعرف بـ"الاقتصاد المعرفي"، وهو نمط اقتصادي يولي أهمية قصوى للمعرفة والمعلومات كمصدر رئيسي للقيمة والنمو، في هذا السياق، لم يعد رأس المال المادي والعمل اليدوي هما العنصرين الحاسمين في عملية الإنتاج الاقتصادي، بل أصبحت المعرفة، والابتكار، والتكنولوجيا، والتعليم هي المحركات الأساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذ يركز الاقتصاد المعرفي على إنتاج ونشر واستخدام المعرفة بفعالية عبر مختلف القطاعات، لتحقيق نمو اقتصادي مستدام وقائم على الابتكار.

في الاقتصاد المعرفي، تشكل الأصول غير الملموسة مثل الابتكار والتكنولوجيا والمعلومات محورا رئيسيا، حيث أصبح رأس المال الفكري والمعرفي هي القوة الدافعة للإنتاجية والنمو، وتتنافس المؤسسات في هذا النظام الاقتصادي على أساس قدرتها على الابتكار وتوظيف التكنولوجيا المتقدمة، مما يساهم في تطوير منتجات وخدمات ذات قيمة عالية بفضل المعرفة المتراكمة.

تعد مؤشرات قياس الأداء أدوات حيوية في الاقتصاد المعرفي، حيث تساعد على تحليل وضع الدول والشركات وتحديد نقاط القوة والضعف في أنظمتها الاقتصادية، فهي تعطي رؤية شاملة حول قدرة المجتمع على التكيف مع التغيرات التكنولوجية واستغلال الفرص التي يتيحها الابتكار، كما تشكل أداة فعالة لصانعي القرار في تحديد السياسات المناسبة لدعم البحث والتطوير، وتحسين جودة التعليم، وتعزيز القدرات التكنولوجية، كما أنها تساعد الشركات على تحسين كفاءتها واستراتيجياتها التنافسية من خلال تقييم أدائها في الابتكار واستخدام التقنيات الحديثة.

يمثل الاقتصاد المعرفي نقلة نوعية في كيفية فهم النمو الاقتصادي وتوجيهه، مع تزايد أهمية المعرفة والابتكار، أصبحت الدول والشركات ملزمة بتطوير استراتيجيات جديدة تركز على تعزيز التعليم، الاستثمار في البحث والتطوير، وتبني التكنولوجيا الحديثة، وعبر تحليل مؤشرات الأداء، يمكن للدول تقييم موقعها في الاقتصاد العالمي وتحديد استراتيجياتها لتحقيق التنمية المستدامة والابتكار المستمر.

بناء على هذه الخلفية، يسعى هذا الفصل إلى تقديم دراسة معمقة حول المفاهيم الأساسية المتعلقة بالاقتصاد المعرفي. سيتم تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث رئيسية.

المبحث الأول: الإطار النظري والتاريخي للاقتصاد المعرفي

تناول الإطار المفاهيمي لاقتصاد المعرفي، بما في ذلك تعريفه وبوادر نشأته، واستعراض التحولات التاريخية التي أدت إلى تغير أنماط الاقتصاد عبر الزمن.

المبحث الثاني: مؤشرات قياس الأداء في الاقتصاد المعرفي

التركيز على أهم المؤشرات التي تساعد في قياس مدى تطور الاقتصاد المعرفي، وكيفية استخدام هذه المؤشرات لتحليل الأداء والتقدم.

المبحث الثالث: تجارب دولية رائدة في الاقتصاد المعرفي

تقديم دراسة لبعض التجارب الدولية الناجحة في الانتقال إلى الاقتصاد المعرفي، مع استخلاص الدروس والتحديات التي واجهتها تلك الدول في تبني هذا النهج الاقتصادي.

المبحث الأول: الإطار النظري والتاريخي للاقتصاد المعرفي

خلال العقدين الأخيرين من القرن العشرين، شهد العالم تغيرات هائلة تجاوزت جميع التغيرات التي حدثت في القرون السابقة، وقد أثرت هذه التحولات بشكل كبير على تطور المجتمعات الإنسانية، حيث ارتبط النظام العالمي بشكل وثيق بالتكنولوجيا السائدة. بعد الثورة الصناعية الأولى التي بدأت في إنكلترا واعتمدت على الاختراعات العلمية، جاءت الثورة الصناعية الثانية بعد الحرب العالمية الثانية، التي استندت إلى التقدم التكنولوجي الذي أسفر عن اكتشاف أسرار النواة واختراع الأسلحة النووية، تميزت هذه الثورة على تطوير مجال المعلومات والتكنولوجيا، حيث اعتمدت بشكل أساسي على الاستثمار في البحوث العلمية المكثفة، وهذا ما أدى إلى اقتران الاقتصاد الجديد بالمعلومات أو المعرفة والتكنولوجيا. وعليه خصص هذا المبحث للإحاطة بالاقتصاد المعرفي من خلال التطرق إلى مفهوم الاقتصاد المعرفي، وكذا دعائم وعوامل الاندماج ضمن هذا اقتصاد.

المطلب الأول: ماهية الاقتصاد المعرفي

يعتبر الاقتصاد المعرفي فرعاً جديداً من العلوم الاقتصادية، ظهر في الفترة الأخيرة كعلم مستقل عن باقي العلوم الاقتصادية، نتيجة للتطورات الهائلة التي شهدتها البشرية في مختلف المجالات والتراكم المعرفي، ومع ظهور العولمة والنظم التشابكية والمنظومات المفتوحة للإبداع والابتكار، أصبح الاقتصاد المعرفي يعتبر اقتصاداً جديداً ذا طابع يتميز بتوجهه المستقبلي، حيث لا يقتصر هذا التوجه على الاعتبارات الحالية أو الماضية، بل يستمد خصوصيته من دوره المحتمل في تحديد المستقبل.

الفرع الأول: نشأة الاقتصاد المعرفي

تم ذكر مصطلح الاقتصاد المعرفي لأول مرة من قبل عالم الاقتصاد الأسترالي Fritz machlup عام 1962، في دراسة نشرت عن قياس نتائج وتوزيع المعرفة في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث قدر حجم المعرفة بالولايات المتحدة في ذلك الوقت بنحو 136.4 مليون دولار، ما يمثل حوالي 29 % من الناتج المحلي الإجمالي الأمريكي. بعد ذلك، تم الإشارة بتفصيل أكبر إلى الأبحاث والتقارير التي أصدرتها بعض المؤسسات الاقتصادية الدولية مثل البنك العالمي ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، وعلى الرغم من تباين المصطلحات المستخدمة لوصف الفترة الزمنية التي نعيشها، مثل عصر ما بعد الصناعة، عصر المعلومات، عصر المعرفة، إلا أنها تتفق على أن المعرفة أصبحت تمثل عنصراً هاماً في حياة الأفراد والمجتمعات (Godin, 2008, p. 20). ولم يكون ظهور الاقتصاد المعرفي كفكر اقتصادي جدياً فجائياً، بل كان نتيجة لعدة عوامل ومراحل اقتصادية مختلفة، ساهمت في تشكيل هذا الفكر الاقتصادي الحديث. هناك عدة عناصر أدت بشكل مباشر إلى بلورة وبروز مفهوم الاقتصاد المعرفي، ويمكن التطرق إليها وفق ما يلي:

1. تعاظم كثافة المعرفة

تعيش البشرية اليوم في عصر يتميز بتعاظم كثافة المعرفة، حيث يشهد العصر الحالي إنتاجاً معرفياً يفوق بكثير ما تم إنتاجه عبر تاريخ البشرية، وذلك بفضل التقدم التكنولوجي والنهضة العلمية، هذه الزيادة في تسارع المعرفة إلى ثورة في الاتصالات بدأت مع اختراع الطباعة واستمرت مع ابتكار الإذاعة والتلفزيون والأقمار الصناعية وصولاً إلى الإنترنت، حيث أصبح من السهل على الناس مشاركة ونقل المعرفة بسرعة وفعالية. (لحمر، 2007، صفحة 258)

في الوقت الحاضر، يشهد العالم ثورة معرفية حقيقية تمتد لجميع ميادين النشاط البشري، سواء كانت بسيطة أو متقدمة، وتمثل هذه الثورة في ستة مظاهر رئيسية: (Dahlmann C. , 2002)

- زيادة معدلات ترميز المعرفة وتطور التكنولوجيات الخاصة بذلك مثل أجهزة الحواسيب والشبكات؛
- زيادة سرعة الاتصال بالقواعد العلمية مما يؤدي إلى معدل الإبداع وتقليل دورة حياة المنتجات؛
- تزايد أهمية التعليم وتحسين المهارات وظهور مفهوم التعليم مدى الحياة؛
- زيادة الاستثمار في الأصول المعنوية مثل البحث والتطوير، التعليم والتدريب، البرمجيات؛
- تصاعد العولمة والمنافسة مما يستدعي ضرورة إعادة الهيكلة والتطور لتيسير الاندماج في الاقتصاد العالمي؛
- التغير المستمر والمنافسة أصبحتا سمتين للاقتصاد العالمي، مما يستدعي الحاجة إلى إعادة هيكلة وتطوير سريعين.

2. ارتفاع حصة رأسمال المعنوي

في السياق الأمريكي، كان التقدم التقني العامل الأساسي في نمو الاقتصاد خلال القرنين الماضيين، وأدى هذا التقدم إلى تزايد الاهتمام برأسمال المعنوي، فالتغير التقني يزيد من إنتاجية رأسمال المعنوي، ويسهم في تغيير الهياكل التنظيمية للمنشآت. (Dominique, 2004, p. 19)

ومن الجدير بالذكر أن الأبحاث الاقتصادية الحديثة حول عوامل النمو طويلة الأجل تشير إلى أن رأسمال البشري كان العامل الذي نما بأسرع وتيرة خلال القرن العشرين، ورغم هذا النمو، لا يزال هناك نقص في الأدلة التي تشير إلى تقليل معدل العائد على الاستثمار في التعليم والتدريب. (OCDE, 1996, p. 11)

3. الثورة العالمية للمعلومات والاتصالات

في السنوات الأخيرة، شهد العالم زيادة كبيرة في إنتاج ونشر المعرفة، وأحد العوامل الرئيسية وراء هذه الزيادة هو التقدم المتواصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد ساهم هذا التطور بشكل كبير في تيسير عمليات الاتصال وتخفيض تكلفة أجهزة معالجة البيانات، مما أدى إلى زيادة كبيرة في تبادل المعرفة في مختلف دول العالم، وقد أدى هذا التطور إلى تعزيز أنشطة البحث والتطوير وتحسين كفاءتها، وفتح المجال أمام معارف وتقنيات جديدة. (Dahlmann D. H., 2005, p. 2)

الانفجار الذي شهدته ثورة المعلومات والاتصالات يعود بشكل رئيسي إلى التطورات السريعة في التطبيقات المتعلقة بحاجات الأفراد والمؤسسات، مثل التطورات في مجال الرقمنة والبرمجيات وتكنولوجيا التصوير والمسح الضوئي والذاكرات الإلكترونية.

4. تسارع وتيرة العولمة

زيادة الاهتمام بموضوع الاقتصاد المعرفي يؤدي إلى تسارع وتيرة العولمة السريعة للأنشطة الاقتصادية، حيث تشهد المرحلة الحالية انفتاحا عالميا غير مسبوق، يتمثل ذلك في عدة جوانب: (مسعي، 2015، صفحة 107)

- تسابق دولي للانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة، مما أدى إلى تحرير النشاط الاقتصادي وإلغاء القيود الجمركية وغير الجمركية على السلع والخدمات بشكل متزايد؛
- اتجاه عالمي نحو تعميم العملات المحلية وعولمة أسواق المال الدولية؛

- تشجيع الاستثمارات الأجنبية المباشر وتدفقات رأس المال؛
- محاربة قوانين الحماية الاقتصادية وتحرير أسواق المنتجات في العديد من البلدان.

هذه العوامل معا أدت إلى تحرير الاقتصاد العالمي وعولته بشكل عميق، ومع ذلك يلاحظ الملاحظون الاقتصاديون خاصية رئيسية في هذه المرحلة الراهنة من العولمة، وهي عولمة رأس المال، فقد شهدت تدفقات رأس المال والاستثمارات الأجنبية المباشرة نمواً أكبر بكثير من نمو التجارة الخارجية.

الفرع الثاني: مفهوم الاقتصاد المعرفي

قام العديد من المفكرين والاقتصاديين بتطوير تسميات جديدة لوصف هذا النوع المتطور من الاقتصاد، ومن بين هذه التسميات الاقتصاد الرقمي، اقتصاد المعلومات، الاقتصاد الكمبيوتر، الاقتصاد المبني على المعرفة، اقتصاد الإنترنت، اقتصاد اللاملموسات، اقتصاد الشبكة، وغيرها. سنقوم بتقديم بعض هذه التعاريف بشكل موجز.

واحد من أشهر التعاريف للاقتصاد المعرفي يأتي من منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، حيث وصفته على أنه مفهوم نشأ نتيجة الاعتراف الكامل بالدور الذي تلعبه المعرفة والتكنولوجيا في عمليات النمو الاقتصادي أكثر من أي مورد آخر، مثل الموارد الطبيعية، رأس المال والقوى العاملة. (مسعي، 2015، صفحة 92)

الاقتصاد المعرفي يمثل نمطا جديدا من الاقتصاد، حيث يتميز بتقليل الاعتماد على وفرة الموارد الطبيعية في زيادة الإنتاجية وتحقيق النمو الاقتصادي، بدلا من ذلك، يعتمد بشكل أساسي على تطوير وتحسين جودة رأس المال البشري، وإنتاج وتطوير المعرفة والأفكار الجديدة، ومن ثم دمجها في العمليات الاقتصادية والمعدات. (Cooke, 2007, p. 26)

وفقا لتعرف البنك الدولي، يعرف الاقتصاد المعرفي على أنه نوع من الاقتصاد يحقق استخداما فعالا للمعرفة من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، يتضمن ذلك استقطاب المعرفة الأجنبية، بالإضافة إلى تكييف وتشكيل المعرفة لتلبية الاحتياجات الخاصة للبلدان، ويعتمد هذا الاقتصاد على اكتساب المعرفة وتوليدها ونشرها واستثمارها بفاعلية لتحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية مسارعة. (محمد، 2014، صفحة 106)

في الاقتصاد المعتمد على المعرفة، يكمن الجزء الأكبر من القيمة المضافة في المعرفة، ويعتبر الإبداع والتكنولوجيا مفتاح المعرفة، مما يعني أن نجاح الاقتصاد يوقف على توافر المعرفة، كلما زادت كثافة المعرفة في العملية الإنتاجية زاد نمو الاقتصاد بشكل أساسي. (مدحت، 2006، صفحة 17)

الاقتصاد المعرفي يعتبر أكبر أنواع الاقتصاد، ويتمتع بالقدرة على التجديد والابتكار بشكل مستمر، تتنوع مجالات خلق القيمة في هذا النوع من الاقتصاد، ويعتمد بشكل كبير على الذكاء والتفكير الإبداعي، ويلعب دورا هاما في بناء المستقبل، حيث يستخدم البحث والتطوير لاكتساب المعرفة، التي بدورها تؤدي إلى خلق الثروة عندما تستغل بشكل جيد وفي الوقت المناسب. (الخصري، 2001، الصفحات 5-8)

يتم ربط الاقتصاد المعرفي باقتصاد المنتجات الذكية، حيث تعتبر هذه المنتجات جزءا من تطبيقات الاقتصاد المعرفي، الذي يقوم على جمع وتجميع المعلومات في أجهزة الكمبيوتر، ومن ثم تحليلها وتنسيقها لمعالجة الأحداث الحالية بطريقة متكاملة، تشبه طريقة الإنسان البالغ. (الليثي، 2008، صفحة 15)

الاقتصاد المعرفي هو نمط اقتصادي متطور يستند بشكل أساسي على استخدام واسع النطاق لتقنيات المعلومات وشبكات الإنترنت في مختلف جوانب النشاط الاقتصادي، ويتمحور بشدة حول الاستفادة من المعرفة والإبداع والتطور التكنولوجي، خاصة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويتضمن ذلك التجارة الإلكترونية وغيرها من الأنشطة الاقتصادية المرتبطة بالتكنولوجيا والمعرفة. (منصوري، 2005، صفحة 469)

باختصار، يتميز الاقتصاد المعرفي بتحويل الاقتصاد التقليدي الذي يعتمد على الصناعات التقليدية إلى اقتصاد يعتمد على الابتكار والمعرفة كمصادر رئيسية للقيمة المضافة، ويشجع هذا النمط الاقتصادي على استخدام التكنولوجيا وتبادل المعرفة والمعلومات بين الشركات والأفراد، وذلك لتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة وزيادة في الإنتاجية والابتكار، وتعتبر شبكة الإنترنت أداة أساسية في تطوير الاقتصاد المعرفي، حيث تمثل وسيلة للوصول إلى المعرفة وتبادلها بسرعة وكفاءة، ويعتمد الاقتصاد المعرفي على استثمارات كبيرة في التعليم والبحث والتطوير، ويعزز دور الابتكار والإبداع في تحقيق التنمية الاقتصادية.

الاقتصاد المعرفي يعد تطوراً مهماً يحل محل النماذج الاقتصادية التقليدية، حيث يتميز بخصائص فريدة تختلف عن سابقتها، يتمثل إطاره الفكري في عدة جوانب: (العداري، 2010، صفحة 77)

- ساعد الاهتمام المتزايد بالبحث العلمي والإبداع والابتكار على خلق معارف جديدة في شتى المجالات؛
- يسعى لنشر المعرفة من خلال التعليم والتدريب ووسائل الإعلام لبناء قاعدة معرفية ومهارية تمكن الأفراد من المشاركة بفعالية في التطور الاقتصادي؛
- استخدام المعارف والمهارات بشكل فعال لتعزيز التنمية الاقتصادية؛
- يوفر بيئة تفاعلية تشجع على المساهمة وتظهر إمكانياته المختلف والمواهب البشرية؛
- يوفر بنية تقنية تدعم العمل المعرفي وتحفز على الإبداع والإنجاز؛
- يركز على التقنيات الرقمية وتطبيقاتها في مجالات متعددة من التواصل والمعلوماتية،
- يشجع على التشارك والتعاون عبر الشبكات الافتراضية ويخلق فرصاً للعمل المشترك بين الأفراد والمؤسسات؛
- يتميز الاقتصاد الرقمي بتحويل المعلومات إلى صيغ رقمية له تأثير عظيم على سعة نقل وتخزين ومعالجة المعلومات بشكل أسرع وأكثر فعالية؛ (عليان، 2011، صفحة 195)
- يمكن اعتبار الاقتصاد المعرفي افتراضياً لأن الدور المتنامي للنقود الافتراضية والصفقات الإلكترونية قد أدت إلى تلاشي الحدود بين العالم الحقيقي والخيالي . (الحמיד، 2011، صفحة 86)

الاقتصاد المعرفي يتميز بخصائص فريدة تميزه عن غيره من الأنماط الاقتصادية، حيث يركز بشكل أساسي على تطوير المعرفة واستخدامها كمحرك أساسي لعمليات الإنتاج والتجارة، ويستثمر الاقتصاد المعرفي بشكل فعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق التغيير والتطوير. كما يعتبر الإبداع عاملاً محورياً في تحديد تنافسية المؤسسات، حيث يتوقف النجاح في هذا الاقتصاد على القدرة على الابتكار وسرعة التكيف مع التحولات، وبالتالي يمكن القول أن الاقتصاد المعرفي يمثل اقتصاداً لا يعتمد على الندرة بل على الوفرة من خلال استثمار المعرفة والإبداع في إيجاد فرص جديدة وتحقيق التنمية المستدامة.

الفرع الثالث: التمييز بين الاقتصاد المعرفي والاقتصاد المبني على المعرفة

بعض الاقتصاديين قد استخدموا مصطلح الاقتصاد المعرفي كتسمية بديلة لمصطلح الاقتصاد القائم على المعرفة أو الاقتصاد المبني على المعرفة. ومع ذلك، نظرا لسرعة التغيرات الاقتصادية والتطور التكنولوجي، فإن هناك فروقا تميز بين هاتين الدالتين المختلفتين للمصطلح.

فالاقتصاد المعرفي يركز على اقتصاديات عمليات الإنتاج والتطوير في مجال المعرفة نفسها، يركز على إنتاج وتطوير المعرفة، ويشمل الابتكار واكتساب المعرفة واستخدامها ونشرها، يتضمن هذا المنهج أيضا تحليل التكاليف المتعلقة بالعمليات المعرفية مثل تكاليف البحث والتطوير، بالإضافة إلى استثمار في تطوير خبرات العاملين وتدريبهم، ينظر إلى العائد والإيرادات الناتجة من هذه العملية كعملية اقتصادية مثلما هو الحال في قطاعات أخرى مثل السياحة والفندقة، وبالتالي يركز الاقتصاد المعرفي على: (منصور، 2016، صفحة 43)

- إنتاج المعرفة، بما في ذلك الابتكار واستغلال المعرفة ونشرها؛
 - صناعة المعرفة والتي تتضمن التعليم والتدريب والاستشارات والمؤتمرات والنشر والبحث والتطوير
- الاقتصاد المبني على المعرفة يعتمد على استخدام المعرفة والتكنولوجيا في الإنتاج والأنشطة الاقتصادية، ويمثل مرحلة تطويرية متقدمة من الاقتصاد المعرفي، وتتمثل أهمية هذا النهج في تعزيز التكنولوجيا والابتكار والاستفادة منها في عدة قطاعات، مما يجعل المجتمع يسير نحو المعرفة والتقدم، من خلال استخدام التكنولوجيا والابتكار، تستفيد الدول الصناعية الكبرى من تقدمها العلمي والتكنولوجي في دفع الاقتصاد نحو هذه المرحلة وإنتاج أنماط جديدة تعتمد على المعرفة والعلم، بينما تعمل هذه الدول على تطوير تقنيات جديدة واكتشافات متقدمة، تتقدم نحو مرحلة ما بعد الاقتصاد المعرفي، في المقابل تسعى الدول النامية إلى اكتساب واستخدام المعرفة من أجل تحقيق التقدم والتطور، فإنها تظل في طور الاقتصاد المعرفي. (منصور، 2016، الصفحات 44-45)
- الاقتصاد المبني على المعرفة يعبر عن مفهوم أوسع وأكثر رحابة، حيث يشمل حجم قطاعات المعرفة والمعلومات والاستثمارات المرتبطة بها داخل الهيكل الاقتصادي، وبالإضافة إلى مدى تأثير المعرفة والتكنولوجيا على الأنشطة الإنتاجية.

يبنى الاقتصاد المبني على المعرفة نهجا جديدا في تنظيم الأسواق، يتطلب التكيف في بيئة اقتصادية متغيرة ومتنوعة، وتعزيز التنافسية من خلال سياسات هيكلية مبتكرة، يحتمل أن تؤدي هذه التحولات إلى تغيرات سلبية، مثل تقليص حجم القوى العاملة، ولكنها تشجع في الوقت نفسه على توظيف العاملة المتخصصة والمؤهلة في مجال المعرفة. كما تدفع الابتكارات التكنولوجية السريعة وانتشار المعرفة إلى تحول سوق العمل نحو الاعتماد على الكفاءات في هذا المجال. ومن الملاحظ أيضا انتقال الاقتصاد من إنتاج السلع إلى تقديم الخدمات المبنية على المعرفة، والضرورة الملحة لتحسين المهارات والمؤهلات لمواكبة هذه التحولات. (سلمان، 2009، الصفحات 6-7)

لا شك أن الاقتصاد المعرفي ينطلق من عملية إنتاج وصناعة المعرفة ويتطور نحو التطوير المرتكز على البحث العلمي، ويهدف إلى تحقيق أهداف إستراتيجية لتنمية شاملة ومستدامة، ومن ناحية أخرى، يتسم الاقتصاد القائم على المعرفة بأن المعرفة تلعب دورا حاسما في إنتاج الثروة، إذ تتفاعل المعرفة مع الاقتصاد بصورة أكثر عمقا وشمولا، وبالتالي، يعتمد على تطبيق مفهوم الاقتصاد المعرفي في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية في مجتمع، مما يمكننا تسميته بمجتمع المعرفة.

المطلب الثاني: دعائم الاقتصاد المعرفي

أصبح الاقتصاد المعرفي أساسيا في العصر الحالي، مما دفع المنظمات والحكومات إلى إعادة تقييم قيمتها واستثماراتها البشرية والمعرفية بدلا من معالجتها كأدوات إنتاجية بسيطة، يجب التمييز والتفكير في هذه الأصول المعرفية كمصدر لخلق المعرفة والإبداع والتميز والحلول والابتكارات الجديدة.

وفقا للبنك العالمي، يتطلب الانتقال إلى الاقتصاد المعرفي بنجاح وفعالية استثمارا في التعلم، وتطوير قدرات الابتكار للأفراد، تحديث هياكل البيانات، وتهيئة بيئة مؤسسية تشجع على حرية النشاط الاقتصادي. حيث إنجاح هذا النهج يتطلب توفر دعائم قوية ومتينة تعزز هذا التحول نحو الاقتصاد المعرفي وتساهم في تعزيز التنافسية والنمو المستدام.

الفرع الأول: العمالة الماهرة

إن المجتمع يعتبر قاعدة هامة لدعم الاقتصاد المعرفي، حيث يكون هو المستهدف الرئيسي للمعرفة والمستفيد الأساسي من فوائدها، وبالتالي، يجب أن يكون التأكيد على أهمية المعرفة وقيمتها مقبولا ومحبويا من قبل المجتمع، فإن كان المجتمع يدعم ويشجع على استخدام المعرفة والإبداع، فسيكون لهذا تأثير إيجابي على التقدم والتطور الاقتصادي. وبالنسبة للعمالة الماهرة، فإنها تعد عاملا لا غنى عنه في الاقتصاد المعرفي، فهي تساهم في اكتساب وتطوير ونشر المعرفة ذات الصلة بالنشاط الاقتصادي المحلي، مما يزيد من إنتاجية العمل ويعزز معدلات النمو الاقتصادي. ويمكن تقسيم العمالة الماهرة إلى ثلاث فئات رئيسية وفق مستوى تعليمها:

(Dahlmann C. , 2002)

- التعليم الأساسي الذي يمكنه زيادة قدرة الأفراد على التعلم والاستفادة من المعلومات؛
 - التعليم التقني الثانوي الضروري لتعزيز القدرات التكنولوجية التي تؤدي إلى توطيد التكنولوجيا في القطاع الإنتاجي المحلي؛
 - التعليم العالي الذي يعزز الإبداع التقني وإنتاج المعرفة الجديدة وتكييفها لتلبية احتياجات الاقتصادي الحديث.
- تؤكد أبحاث منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية على الدور الحيوي الذي تلعبه المنظومة العلمية في تأهيل وتنمية معارف الأفراد، وهذا من خلال أداء الوظائف الرئيسية التالية: (مسعي، 2015، الصفحات 120-121)

1. تطوير وتقديم معارف جديدة: يعتبر البحث الأساسي في الجامعات ومراكز البحث المصدر الرئيسي للمعارف الجديدة. ويتضمن إنتاج المعرفة جوانب متعددة، بما في ذلك:

- المدخلات: تشمل العمل البحثي والاستثمار في البحث والتطوير والمؤسسات التي تقوم بالبحث والتطوير.
 - المخرجات: تشمل النشر العلمي وبراءات الاختراع وإصدار الكتب وأصناف التعبير الأدبي والفني.
- 2. تعليم وتأهيل الموارد البشرية:** يلعب النظام العلمي دورا هاما في نقل المعرفة من خلال التعليم ووسائل الإعلام والترجمة وتدريب الأفراد، وفي ظل الاقتصاد المعرفي، يكون التعليم عاملا محوريا في تعزيز رفاهية الأفراد والمجتمعات والاقتصاديات، ومع ذلك، يشهد الوضع الحالي تناقص دور الجامعات في نقل المعرفة، نتيجة لعدة عوامل منها: (OCDE, 1996, p. 23)
- نقص التمويل وتراجع حصة الجامعات من الإنفاق العام؛
 - الضغط الكبير على الجامعات في استيعاب الطلبة مما أثر على جودة التعليم؛

- الفجوة بين حاجات السوق للباحثين والمؤهلات التي يتمتعون بها؛
- صعوبة جذب الشباب للمسار العلمي.

3. نشر المعرفة وتقديم المدخلات لحل المشاكل: ينبغي على المنظومة العلمية في الاقتصاد المعرفي أن تحقق توازنا ليس فقط في خلق المعرفة وتنويعها، ولكن أيضا في نقل المعرفة ونشرها في الاقتصاد وإلى جميع الفاعلين الاقتصاديين. يتم ذلك عن طريق تعزيز الروابط بين مؤسسات البحث والمنظمات الاقتصادية، وتعزيز الاهتمام بشبكات توزيع المعرفة وإنشاء الأنظمة الوطنية للإبداع.

الفرع الثاني: نظام فعال للإبداع

إن تحقيق نظام فعال للإبداع يتطلب وجود شبكة من المؤسسات والقوانين والإجراءات التي تؤثر على امتلاك الدولة، وإنشائها ونشرها واستخدامها للمعرفة، بالإضافة إلى خلق بيئة مناسبة تشجع على البحث والتطوير، هذا النظام هو جزء أساسي من تعزيز التقدم التقني الذي يسهم بشكل كبير في زيادة الإنتاجية وتحسين الاقتصاد.

أظهرت دراسة أجرتها Lederman & Maloney أن زيادة الاستثمار في البحث والتطوير كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي تسهم في زيادة معدل نمو الاقتصاد، كما أظهرت دراسة أخرى من قبل Van Pottelsderghe & Guellec أن هناك علاقة إيجابية بين النشاطات في مجال البحث والتطوير وزيادة مستوى الإنتاجية على المدى الطويل، لذلك يصبح من الضروري تعزيز النظام الفعال للإبداع من أجل تحقيق التقدم التقني وزيادة الإنتاجية، مما يساهم في تعزيز الاقتصاد ورفاهية.

(Dahlmann D. H., 2005, p. 6)

ينبغي الإشارة إلى أن الإبداع التكنولوجي المحلي ليس الطريق الوحيد الذي يمكن للدول النامية أن تشكله لإنتاج المعرفة التقنية، وبالإمكان لهذه الدول أن تستفيد من المعرفة التقنية الأجنبية ونقلها وتكييفها لتلبية احتياجاتها المحلية. وإذا كان الهدف هو اكتساب تكنولوجيا خاصة بها، يمكنها تحديد أفضل السبل للوصول إلى المعرفة العالمية المتزايدة، واستخدام قدراتها الإبداعية المحلية في هذا المجال.

الفرع الثالث: توافر قواعد هيكليّة للمعلومات

تنطوي توافر قواعد هيكليّة للمعلومات على البنية الأساسية في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتشمل البنية التي تدعم المجتمع المعلوماتي والاقتصاد المعلوماتي، وتوفر للجميع إمكانية الوصول إلى المعلومات والاتصالات بطريقة فعالة ومقبولة اقتصاديا.

يشير مصطلح هياكل المعلومات والاتصالات إلى البنية التحتية التي تدعم نقل المعلومات والاتصالات بين الأجهزة والنظم المختلفة، تتألف هذه الهياكل من شبكات الاتصالات المختلفة مثل الإنترنت والشبكات اللاسلكية والأقمار الصناعية، والتي تسمح بتبادل البيانات والمعلومات بين مستخدمي الأجهزة، وتأتي هذه الهياكل في أشكال مختلفة، بما في ذلك شبكات الهاتف النقال، وشبكات الإنترنت، وشبكات الحواسيب الخاصة بالشركات. تتيح للأفراد والشركات التواصل والتبادل بسرعة وفعالية، وتدعم مجموعة واسعة من التطبيقات مثل البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية، وتعتبر هياكل المعلومات والاتصالات أساسية لدعم العمليات التجارية والتواصل الاجتماعي في العصر الرقمي الحالي.

تعد هياكل المعلومات سهلة الوصول ومنخفضة التكلفة، وهي الأساس لتطوير أي بنية تحتية تهدف إلى تعزيز الاقتصاد المعرفي في أي بلد، بدون تعميم هذه الهياكل، تصبح الفوائد محصورة لعدد قليل من الأفراد فقط، لذا تركز معظم السياسات الحكومية على تعميم حق الوصول، وتشمل ذلك التركيز على تقليل تكلفة الاستخدام بالإضافة إلى التغطية الجغرافية. (مسعي، 2015، صفحة 122)

الفرع الرابع: توافر نظام اقتصادي ومؤسسي ممكن

النظام الاقتصادي والمؤسسي الممكن هو نظام يضمن توافر الشروط الضرورية لخلق واستخدام المعرفة في كل الوحدات الاقتصادية النشطة في السوق، تشمل هذه الشروط تقليل التشوهات في الأسعار وضمان شفافية وتنظيمية في السياسة الاقتصادية، مما يشجع على التجارة الخارجية ويعزز الشراكة من خلال المنافسة الدولية، ويجب أن تكون النفقات الحكومية مدروسة وتحقق الاستقرار في الموازنة وأن تكون الأسعار ومعدلات التضخم ثابتة ومنخفضة، كما يجب أن تكون الأسعار الداخلية حرة وخالية من الرقابة، وسعر الصرف مستقرًا ومتماشياً مع قيمة العملة، إلى جانب تقديم دعم للتخصيص الأمثل للموارد، وإعادة توزيع الأصول بشكل فعال، كما يجب أن يتضمن النظام الاقتصادي وجود جهاز حكومي فعال وخالي من الفساد، بالإضافة إلى نظام قانوني يحمي حقوق الملكية ويدعم القواعد الأساسية للتجارة، يجب أن تسهم هذه العوامل جميعها في بناء بيئة اقتصادية تعزز الابتكار وتشجع على تطور المعرفة والمهارات. (مسعي، 2015، صفحة 130)

يشير البنك الدولي إلى هذه العوامل باسم ركائز أو دعائم الاقتصاد المعرفي، وتجمع معا لتشكيل بيئة مواتية تدعم لنا الاقتصاد المعرفي وتعزز التنمية الاقتصادية.

المطلب الثالث: تحديات وتهديدات الاقتصاد المعرفي

قامت الدول المتقدمة بخطوات هامة نحو الاندماج في الاقتصاد المعرفي بفضل استعدادها وتطويرها للبنية التحتية اللازمة، ولكن بالنسبة للدول النامية، يجب عليها تأهيل نفسها قبل التوجه نحو هذا الاتجاه الجديد، من خلال بناء البنية التحتية التي ستمكنها من التنافس والتطور في هذا المجال، حيث يعتبر بناء البنية التحتية أمراً حيوياً بالنسبة للدول النامية، فاكتمال هذه القوة جزء أساسي من ركب الدول المتقدمة مستقبلاً، لذا هذه القاعدة أو المكونات الأساسية هي مفتاح الاندماج في الاقتصاد المعرفي.

الفرع الأول: تحديات التحول نحو الاقتصاد المعرفي

لضمان استمرار تقدم الاقتصاد الجديد وتعزيز النمو، يتعين توفير مجموعة من الظروف الأساسية. يعتبر الاقتصاد المعرفي ومتطلباته أحد العوامل الرئيسية، ومن أبرز هذه المتطلبات: (كافي، 2009، صفحة 143)

- إعادة هيكلة الإنفاق العام بشكل فعال، و زيادة التمويل المخصص لتعزيز المعرفة من خلال التعليم من المرحلة الابتدائية إلى الجامعية، مع التركيز على البحث العلمي وإقامة مراكز البحث والتطوير، وتعزيز التعاون بين الجامعات ومراكز البحث لرفع مستوى التعليم والبحث العلمي وتأهيل الطلاب لتحمل تحديات الاقتصاد الحديث؛
- تعزيز وتطوير رأس المال البشري بجودة عالية ومهارات قوية من خلال التدريب والتطوير وتهيئة بيئة ملائمة لنمو المعرفة، حيث أصبحت المعرفة عنصراً أساسياً في عملية الإنتاج بدلا من مجرد ترف فكري؛

- توعية المستثمرين والشركات بأهمية الاقتصاد المعرفي، وتشجيع المنظمات على دعم تعليم العاملين وتدريب موظفيها وتخصيص جزءا من استثماراتها للبحث العلمي والابتكار؛ (الليثي، 2008، صفحة 23)
 - توفير بيئة قانونية وتشريعية ومناخ عام يضمن حرية وشفافية تداول وتبادل المعلومات دون عوائق، وتوفير بنية تحتية للاتصالات تسهل تدفق البيانات بسرعة وسلاسة، مع إدارة مرونة وفتح تام أمام وسائل التواصل الحديثة مثل الإنترنت والأعمال الإلكترونية ونظم المعلومات.
- أحد أهم متطلبات مجتمع الاقتصاد المعرفي هو تعزيز قدرات الأفراد على البحث وبناء مهارات الاكتشاف وحل المشكلات واتخاذ القرارات، كما يجب على المستثمرين والشركات أن يدركوا أهمية الاقتصاد المعرفي وتأثيره في تطوير التكنولوجيا التي تعتبر أساسية لتقديم المجتمع، ينبغي أيضا توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتمكين الأفراد من الوصول إليها بسهولة في أي وقت ومكان، بالإضافة إلى تخصيص جزء من استثماراتها للبحث العلمي والابتكار، ومن الضروري في الاقتصاد الجديد إيجاد وسائل لتخفيف القلق الذي يعانيه المواطنون، وتحقيق ذلك من خلال بناء جسور فكرية بين المؤسسات التعليمية والشركات والمؤسسات الخاصة والعامة. علاوة على ذلك، يجب على الشركات المساهمة في تأسيس الاقتصاد المعرفي من خلال تحويل جزءا من التعليم والتدريب لموظفيها، وخلق رأسمال إنساني مفيد للمجتمع من خلال تهئية بيئة صالحة لتأسيس أجيال ذات إنتاجية عالية، وينبغي أيضا إدخال العلوم المالية في مناهج التدريب والتعليم لضمان استقرار الأسواق في زمن العولمة. (الغزاوي، 2007، صفحة 57)
- لذا يمكن القول أن الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية وتطوير البيئة التنظيمية للمعرفة يعتبران عنصرين أساسيين للنجاح في الاقتصاد المعرفي، ومن خلال توفير هذه الظروف، يمكن للدول النامية والمتقدمة الاستفادة من تطورات العصر الحديث والمحافظة على مكانتها في السوق العالمية، حيث أن تعزيز القدرات التكنولوجية وإدارة المعرفة بشكل فعال يسهم في تحسين الكفاءة وتحقيق التنمية الشاملة التي تعود إلى المجتمع بشكل عام على البلدان والاقتصاديات، وبالتالي، يجب أن تكون استراتيجيات النمو والتنمية مبنية على استثمار في التكنولوجيا وتحسين بيئة العمل لتعزيز الابتكار وإنتاج المعرفة، مما يساهم في تعزيز الاقتصاد ورفع مستوى الرفاهية للمجتمع بشكل عام.

الفرع الثاني: تهديدات الاقتصاد المعرفي

- رغم المزايا الفريدة والخصائص البارزة التي يقدمها الاقتصاد المعرفي مع أصوله غير الملموسة والتكلفة الحدية المنخفضة، إلا أن هناك بعض المخاوف التي أشار إليها الاقتصاديون، ويمكن تلخيصها في النقاط الآتية: (نجم، 2005، الصفحات 225-231)
- انخفاض التكلفة الحدية للمنتجات المعرفية يمكن أن يؤدي إلى انخفاض الأرباح وتقليل التمويل المخصص للبحث والابتكار؛
 - الأصول المعرفة التي يمكن نسخها بسهولة قد تتحول إلى الخارجيات بسبب التكنولوجيات الرقمية، مما يجعلها أكثر عرضة للاستخدام العام بدلا من استخدامها الحصري من قبل الشركات؛
 - التطورات في المعرفة والتكنولوجيا تفتح الباب أمام فرص عمل جديدة، لكنها في نفس الوقت قد تؤدي إلى تجاوز الأعمال التقليدية وتحويلها إلى استثمارات أخرى؛
 - قد يدفع قانون العوائد الزائدة للتكلفة الحدية المنخفضة شركات المعرفة الرقمية نحو تبني النسخ المجانية، مما يؤدي إلى تقليل حقوق الملكية الفكرية، غير أن هذا ينطبق على حقوق الملكية في العصر الصناعي وليس في عصر المعرفة الرقمية؛

- بسبب المنافسة الشديدة والتنوع المتزايد في السوق، فإن الولاء للعملاء قد تراجع بشكل ملحوظ مع توسع الأسواق عبر التجارة الإلكترونية، أصبح المستهلكين فرصة للتسوق بكل سهولة وفعالية، وهذا ما يجعل من الضروري على رجال الأعمال بذل المزيد من الجهد للحفاظ على قاعدة زبائنهم وتلبية تطلعاتهم؛ (سلمان، 2009، صفحة 22)
- لا يزال يواجه سوق المعرفة بعض العوائق مثل الاحتكارات والندرة الصناعية وعقبات تجارة المعرفة، حيث يميل بعض المنشآت إلى الاستحواذ الحصري على المعرفة والاستفادة منها بدل من بيعها، مما يعيق تطور أسواق المعرفة ويمنع مشاركتها؛
- يعتمد الاقتصاد المعرفي على توظيف الأفكار والمعارف بدلا من القدرات الفيزيائية، مما يزيد الطلب في سوق العمل على العمالة الماهرة التي تمتلك مؤهلات تقنية عالية، بينما ينخفض الطلب على العمالة البسيطة، مما يهدد بسيادة البطالة بين هذه الفئة من العمالة في اقتصاد يعتمد على المعرفة؛ (مظفر، 2006، صفحة 333)
- سوق المعرفة هو سوق غير كامل، فالمعرفة سلعة عامة لا يمتلك كل منتج العائد الكامل، مما يؤدي إلى انعدام حافز الربح وعزوف المشروعات الربحية عن الاستثمار في إنتاج المعرفة، مما يندثر بقلّة إنتاج المعرفة وحرمان الأضعف نسبيا من امتلاكها؛ (تقرير التنمية الإنسانية العربية، 2003، صفحة 39)
- المعرفة هي ثمرة عملية تطويرية تاريخية لحضارة مجتمع معين، ولذلك لا يجب استيرادها على نحو عفوي، بل يجب الاستيراد انتقائيا ومتوافق مع الإستراتيجية التنموية للبلد المستقبل، وأن تتناسب مع البنية الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع المستورد؛
- المنظمات في الاقتصاد المعرفي تبني قواعد بيانات ضخمة تحتوي على معلومات دقيقة حول العملاء وهذا يثير تساؤلات كبيرة حول من يمتلك هذه البيانات وخصوصيتها؛ (ستورات، 2004، صفحة 303)
- في الاقتصاد المعرفي لا يمكن اعتبار الأفراد موظفين ولا أصول بالمعنى المحاسبي بل هم مستثمرون، حيث يستثمر الموظفون الوقت والطاقة والذكاء في المؤسسة التي يعملون بها، مع توقعهم لعوائد على هذا الاستثمار؛
- الاقتصاد المعرفي يعتمد بشكل كبير على مؤسسات الحماية الملكية الفكرية، ومع ذلك فإن البراءة الحصرية للابتكار قد تقيد استخدام المعرفة واستثمارها من قبل الأفراد الذين يمكن أن يستفيدوا منها، مما يثير مخاوف حول خصوصية المعرفة وملكيته.

المبحث الثاني: مؤشرات قياس الأداء في الاقتصاد المعرفي

تم اتخاذ خطوات نحو قياس الاقتصاد المعرفي بشكل رئيسي من قبل المنظمات الدولية مثل الاتحاد الأوروبي واللجنة الاقتصادية لآسيا والمحيط الهادئ، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، والبنك الدولي، ويعتبر استخدام مؤشرات تم تطويرها من قبل هذه المنظمات أو من قبل الباحثين الأكاديميين وسائر المنظمات الدولية من أجل قياس الاقتصاد المعرفي أمرا مهما. ورغم وجود أسس منهجية لقياس الاقتصاد المعرفي، إلا أنه لا يوجد اتفاق دولي على مؤشر محدد لقياس الاقتصاد المعرفي، وعليه سيتم التطرق في هذا المبحث إلى أهم المؤشرات التي تستخدم لقياس الاقتصاد المعرفي سواء كانت مقترحة من قبل منظمات دولية أو من قبل باحثين، أو سواء كانت مركبة أو فردية.

المطلب الأول: مؤشر التنافسية العالمية للمنتدى الاقتصادي العالمي والمعرفة العالمي

يعتبر مؤشر التنافسية العالمية للمنتدى الاقتصادي العالمي من المؤشرات الهامة التي تقيس قدرة الدول على تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، يستند هذا المؤشر إلى مجموعة من العوامل التي تؤثر على التنافسية الاقتصادية للدول، ويهدف إلى توفير رؤية شاملة حول كيفية تحقيق التنافسية في الاقتصاد العالمي، كما يوفر الفرصة للدول للمقارنة بين أدائها وأداء الدول أخرى، مما يسمح لها بتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير.

بينما يهدف مؤشر المعرفة العالمي إلى توفير صورة شاملة عن قدرة الدول على تطبيق المعرفة والابتكار، وتتيح النتائج التي يقدمها المؤشر للمنظمات الدولية والحكومات والشركات فهم أداء الدول في مختلف المجالات ذات الصلة بالمعرفة والابتكار، مما يساعدهم في اتخاذ القرارات الإستراتيجية وتحديد الأولويات في سبيل تعزيز النمو الاقتصادي وتعزيز التنافسية العالمية.

الفرع الأول: مؤشر التنافسية العالمية للمنتدى الاقتصادي العالمي

يعد مؤشر التنافسية العالمية منصة هامة لقياس أداء الدول على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي، ويوفر للمستثمرين والحكومات الدولية رؤية شاملة حول تطور الاقتصادات الوطنية ومدى قدرتها على جذب الاستثمارات وتحقيق النمو المستدام.

أولاً: لمحة عامة عن مؤشر التنافسية العالمية

تقرير التنافسية العالمية، يصدر سنوياً عن المنتدى الاقتصادي العالمي، يعد مؤشراً مهماً يقيم تنافسية الاقتصادات العالمية ويقدم تحليلاً شاملاً للعوامل التي تؤثر على النمو الاقتصادي والازدهار، يعتبر هذا التقرير مرشداً لوضعي السياسات وقادة الأعمال لتشكيل استراتيجياتهم في عصر الثورة الصناعية الرابعة.

يغطي التقرير 141 اقتصاداً، وقيم تقدمهم عبر 12 محورا رئيسياً، مثل المؤسسات، والبنية التحتية، واعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها، وتم تصنيف هذه المحاور ضمن أربع مجالات رئيسية: بيئة مواتية، رأس المال البشري، الأسواق وبيئة الابتكار. من خلال تجميع 103 مؤشراً فردياً، يستند التقرير إلى بيانات منظمات دولية واستطلاع رأي تنفيذي، يهدف إلى تقديم رؤى عميقة للمساهمة في فهم التحديات والفرص التي تواجه الاقتصادات العالمية، وتعزيز قدرتها على الابتكار والتطور في عصر العولمة والتكنولوجيا المتقدمة.

نتائج مؤشر التنافسية العالمية، يعبر عن درجة التقدم على مقياس يتراوح من 0 إلى 100، حيث يمثل الرقم 100 الحالة المثالية، يقيم التقرير كفاءة الدول في إدارة مواردها من أجل تحقيق الازدهار لمواطنيها، وتعتمد منهجية التقرير على استطلاعات رأي رواد الأعمال بنسبة 33,3 % والبيانات الإحصائية بنسبة 66,67 % كما تم إضافة 22 مؤشر جديداً بعد تغيير المنهجية في عام 2020، ويعتبر التقرير مرشداً مهماً لوضعي السياسات وقادة الأعمال في صياغة استراتيجياتهم الاقتصادية.

(<https://www.weforum.org/reports/>)

ثانياً: المجالات والمحاور الرئيسية لمؤشر التنافسية العالمية

ينقسم مؤشر الميزة التنافسية العالمية إلى عدة فئات كما يلي:

1. المجال الأول: بيئة مواتية، وينقسم هذا المجال إلى عدة محاور كما يلي:

1.1. المؤسسات: تمثل البيئة المؤسسية التي تسهل التفاعل بين الأفراد والشركات والجهات الحكومية لتحقيق الإنتاجية وزيادة الدخل القومي مما يعزز الاقتصاد بشكل عام، ويعكس هذا المحور أداء المؤسسات في كل من القطاعين العام والخاص. (اللاوي، 2022، صفحة 25)

2.1. البنية التحتية، تشمل مؤشرين رئيسيين: (بوضياف، 2014، صفحة 310)

- **البنية التحتية للنقل:** يحتوي هذا المؤشر على ستة متغيرات تقييم نوعية البنية التحتية.
 - **البنية التحتية للكهرباء والهاتف:** يتألف هذا المؤشر من ثلاثة متغيرات تقييم خدمات توزيع الكهرباء والشبكات الثابتة للهاتف واشتراكات الهاتف المحمول.
- تحسين جودة البنية التحتية يساهم في تخفيض تكلفة الاتصالات والنقل والطاقة، ويزيد من كفاءة عمليات المشاريع ويقلل تكلفة تنفيذها.

3.1. استقرار الاقتصاد الكلي: يعكس أداء الدولة وسياساتها على مستوى الاقتصاد الشامل، ويعتبر أساساً لبيئة الأعمال، حيث يلعب دوراً حاسماً في تعزيز قدرة التنافسية للدولة، ولا يمكن للاقتصاد تحقيق النمو المستدام إلا من خلال تحقيق استقرار في البيئة الاقتصادية الكلية، وذلك من خلال الحفاظ على استقرار سعر الصرف والحد من معدل التضخم وضمان ثبات قيمة العملة. (بوبكر، 2016، صفحة 207)

4.1. الجاهزية التكنولوجية: تعتبر أحد العوامل الرئيسية التي تحدد قدرة الدولة على تحقيق مستويات مرتفعة من الإنتاجية والنمو الاقتصادي في العصر الحديث، وتعد قدرة الدولة على استيعاب التطورات التكنولوجية الحديثة، سواء كانت محلية أو مستوردة، واستثمارها بشكل فعال أمراً حيوياً، كما يقيس هذا المحور القدرة على تحقيق مستويات مرتفعة من الإنتاجية والنمو الاقتصادي من خلال الاعتماد على التكنولوجيا المتاحة والسرعة في استيعاب التطورات التكنولوجية الجديدة. يتكون هذا المحور من مؤشرين، مؤشر اختيار التكنولوجيا ومؤشر استعمال الإنترنت. (بوضياف، 2014، صفحة 312)

2. المجال الثاني: رأس المال البشري، يحتوي هذا المجال على عدة محاور كما يلي:

1.2. الصحة: تمثل أحد المعايير الرئيسية لتقييم التنافسية لما لها من تأثير كبير في دعم النشاط الاقتصادي، حيث يزيد وجود قوة عاملة صحية من فعالية العمل وبالتالي يعزز تنافسية الدولة، وعلى الجانب المقابل، ينعكس انتشار المشاكل الصحية والأمراض سلباً على إنتاجية العمل والتنافسية، مما يؤدي إلى زيادة تكاليف الأعمال الاقتصادية وتقليل كفاءتها. (بوبكر، 2016، صفحة 208)

2.2. المهارات: وجود قوة عاملة متعلمة وماهرة يعد عاملاً أساسياً لدعم تنافسية الدولة، إذ يساهم في زيادة الإنتاجية والتنافسية الاقتصادية بشكل عام، حيث تلعب الحكومات دوراً هاماً في توفير بيئة ملائمة لتطوير قاعدة العمل وتعزيز المهارات والإبداع. (بوبكر، 2016، صفحة 208)

يقوم المؤشر بتقييم مستوى المهارات والتعليم العام في القوى العاملة، ويأخذ في الاعتبار الجودة والكمية للتعليم، بما في ذلك تطوير القراءة والكتابة ومهارات التفكير النقدي والإبداعي، بالإضافة إلى القدرة على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

3. المجال الثالث: الأسواق، وينقسم هذا المجال إلى عدة محاور كما يلي:

1.3. مؤشر كفاءة الأسواق السلعية: وجود ظروف تنافسية مواتية في الأسواق المحلية يعتبر عاملا أساسيا لتحقيق الكفاءة الاقتصادية ودعم إنتاجية المؤسسات الاقتصادية، الدول التي تتمتع بأسواق سلعية فعالة يمكنها إنتاج مجموعة متنوعة من السلع والخدمات بمرونة تناسب ظروف الطلب والعرض. لتحقيق ذلك، يجب أن توفر الحكومات بيئة أعمال فعالة تقلل من المعوقات التي تؤثر على نشاط المؤسسات الاقتصادية، مثل ارتفاع الضريبة أو التمييز ضد الاستثمار الأجنبي. (بوبر، 2016، الصفحات 208-209)

2.3. مؤشر كفاءة سوق العمل: يقيم هذا المؤشر فاعلية القوة العاملة وتوفر المدراء ذوي الخبرة، والكفاءة ويحدد تأثير هجرة الكفاءات إلى الخارج على اقتصاد المحلي، كما يقيم مرونة سوق العمل في توجيه وتوزيع القوى بشكل مثالي، وتشريعات العمل وحقوق أطراف الإنتاج، وعلاقة الأجور بالإنتاجية. (اللاوي، 2022، صفحة 26)

3.3. مؤشر تطور الأسواق المالية: يعتبر هذا المؤشر ذو أهمية كبيرة في تحديد أسعار الأصول وعوائدها وفقا لقوى العرض والطلب، ويساعد في توجيه الاستثمار نحو النشاطات الاقتصادية الأكثر ربحية، وينقسم إلى مؤشرين آخرين، مؤشر الفعالية والسوق والإخلاص والأمانة. (بوبر، 2016، صفحة 209)

4.3. مؤشر حجم السوق: يقيس هذا المؤشر قدرة الاقتصاد على تصريف المنتجات في السوق المحلي والعالمي، ويشمل مؤشر حجم السوق الداخلي والداخلي، حيث يساهم اتساع حجم السوق في تقليل تكاليف الإنتاج ويزيد من فرص التصدير وتحقيق الإيرادات. (اللاوي، 2022، صفحة 27)

4. المجال الرابع: بيئة الابتكار

1.4. مؤشر مدى تطور بيئة الأعمال: يشمل هذا المؤشر نوعية البيئة التجارية وتطور عمليات الأعمال واستراتيجيات الشركات المحلية واستخدامها لأساليب التسويق الحديثة، كما يعكس مدى تطور مجتمعات الأعمال المتخصصة التي تحفز القدرة على إنتاج سلع متطورة ومميزة بواسطة آليات إنتاج متقدمة نسبيا. (اللاوي، 2022، صفحة 27)

2.4. مؤشر الابتكار: يعتبر الابتكار أو الإبداع التكنولوجي عاملا رئيسيا يعزز قدرات التنافسية للدول، يهدف الدول تعزيز الابتكار من خلال الاستثمار في التعليم ودعم البحث العلمي وإنشاء مؤسسات الأبحاث وتشجيع الشركات على الاستثمار في مجالات البحث والتطوير. وتشمل جهود تعزيز الابتكار أيضا إنشاء علاقات وثيقة بين المجتمع الأكاديمي ومجتمع الأعمال، وتطبيق أنظمة حقوق الملكية الفكرية بشكل صارم وتشجيع الابتكارات وتسويقها تجاريا، بالإضافة إلى وضع ضوابط صارمة لنقل التقنيات المتطورة واستخدامها بواسطة الاستثمارات الأجنبية المباشرة. (Thierry Madies, 2008, p. 377)

يمثل مؤشر التنافسية العالمية واحدة من أبرز الأدوات التي تستخدم لقياس قدرة الدول على تحقيق النمو الاقتصادي المستدام والرفاهية لمواطنيها. يقيس هذا المؤشر مجموعة متنوعة من العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي تؤثر على القدرة التنافسية للدول. وفيما يلي ترتيب أول عشر دول على مستوى المحاور الرئيسية لمؤشر التنافسية العالمية:

جدول رقم (1.2): ترتيب أول عشر دول على مستوى المحاور الرئيسية لمؤشر التنافسية العالمية لسنة 2019

المرتبة	GCI	الدولة	بيئة مواتية	المرتبة	رأس المال البشري	المرتبة	الأسواق	المرتبة	بيئة الابتكار	المرتبة
01	84,8	سنغافورة	90,7	01	89,4	05	81,3	02	75,4	12
02	83,7	الو.م.أ.	83,3	17	82,7	27	84,3	01	84,2	01
03	83,1	هونغ كونغ	90,3	02	88,8	10	80,1	03	69,4	22
04	82,4	هولندا	87,3	06	89,4	04	75,9	07	78,4	04
05	82,3	سويسرا	87,3	05	93,3	01	74,8	10	76,4	11
06	81,8	اليابان	86,5	09	86,6	16	78,7	04	76,7	09
07	81,2	ألمانيا	83,1	18	88,3	11	76,5	06	83,2	02
08	81,2	السويد	86,7	08	90,2	03	72,3	16	79,3	03
09	81,2	المملكة المتحدة	84,1	13	86,7	15	77,4	05	77,6	06
10	81,2	الدانمرك	86,9	07	89,1	07	73,0	14	78,1	05

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على بيانات المنتدى الاقتصادي العالمي.

من خلال الجدول السابق نلاحظ، أن سنغافورة سجلت ارتفاعاً في مؤشر التنافسية العالمية بمقدار 1,3 نقطة، لتصل إلى 84,8 نقطة، متفوقة على الولايات المتحدة التي سجلت 83,7 نقطة. وفي إطار هذا المؤشر، تحسنت سنغافورة في 10 ركائز من أصل 12 ركيزة، حيث شهدت تحسناً في الدرجات بين 4 و19 نقطة في كل ركيزة، كما تصدر سنغافورة في مجال بيئة مواتية بدرجة 90,7 نقطة، أما فيما يتعلق برأس المال البشري، فاحتلت سنغافورة المرتبة الخامسة بتنقيط 89,4 نقطة، ومع ذلك، لا تزال هناك حاجة لتحسين أداء سنغافورة في مجال بيئة الابتكار، حيث حصلت على المركز الثاني عشر بنقاط 75,4 نقطة.

تحتل الولايات المتحدة المرتبة الثانية في مؤشر التنافسية العالمية، ويعود ذلك إلى أدائها المتراجع في تسعة من ركائز GCI الأثني عشر، على الرغم من ذلك، فإن هناك بعض المجالات التي شهدت انخفاضاً ملحوظاً مقارنة بالمناطق الأخرى، خاصة في مجال رأس المال البشري حيث حصلت الولايات المتحدة على المركز 27 بتقييم 82,7 نقطة، بيئة المواتية للأعمال حصلت على المركز السابع عشر بتنقيط 83,3 نقطة، بينما تصدرت في مجال بيئة الابتكار والأسواق بتقييم 84 نقطة، كل هذا النقاط توضح أن الولايات المتحدة الأمريكية تتمتع بقوة اقتصادية كبيرة ومتنوعة، وتمتلك قطاع بحث وتطوير نشط.

سويسرا تحتل المركز الخامس في مؤشر التنافسية العالمية بتسجيل 82,3 نقطة، وفيما يتعلق بمجال بيئة مواتية للأسواق، فقد احتلت المركز الخامس بتقييم 87,3 نقطة، والمركز الأول في مجال رأس المال البشري بتقييم 93,3 نقطة، أما في مجال بيئة الابتكار فقد احتلت المركز الحادي عشر بتقييم 76,4 نقطة.

الفرع الثاني: مؤشر المعرفة العالمي

يعتبر مؤشر المعرفة العالمي أداة مهمة لفهم التحديات التعليمية وتحديد الفجوات في مجال التعليم، وبناء استراتيجيات تنموية تعليمية تعمل على تعزيز فرص المواطنين وتحسين جودة حياتهم، ويهدف هذا المؤشر إلى قياس وتحليل جودة التعليم ومدى اكتساب المعرفة والمهارات في مجموعة متنوعة من البلدان حول العالم.

أولاً: لمحة عن مؤشر المعرفة العالمي

مؤشر المعرفة العالمي الذي يصدر سنوياً منذ عام 2017، يغطي 138 دولة و199 مؤشراً لعام 2020، هو أداة لتوجيه صانعي السياسات والباحثين والمجتمع المدني والقطاع الخاص لرعاية المجتمعات القائمة على المعرفة وسد الفجوات المعرفية، من خلال الاستفادة من 30 قاعدة بيانات ومصدراً دولياً، بما في ذلك معهد اليونسكو للإحصاء والاتحاد الدولي للاتصالات والبنك الدولي.

مؤشر المعرفة العالمي هو نتاج لتعاون بين برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة، تم الإعلان عن هذا المؤشر في قمة المعرفة لعام 2016، مؤكداً دور المعرفة وأهميتها كأدوات منهجية لقياسها وإدارتها بفعالية، يتضمن المؤشر تعريف شامل للمعرفة وعلاقتها بمختلف جوانب الحياة الإنسانية الحديثة، يعتمد المؤشر إلى رؤية فكرية تؤكد ترابط المعرفة والتنمية، محاولة المعادلة إلى تنمية ذكية تعتمد على الموارد المعرفية، يتبنى المؤشر مفهوماً شاملاً للمعرفة كمحتوى مركب يظهر في عدة قطاعات متكاملة مثل التعليم، البحث والتطوير والابتكار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاقتصاد، بالإضافة إلى البيئات التمكينية، مما يساهم في تعزيز نهج متكامل للتعامل مع المعرفة. (مؤشر المعرفة العالمي، 2020، صفحة 1)

يعد قياسات المؤشرات على مستوى البلدان والمقارنات بينها لمساعدة الحكومات والمجتمعات والمنظمات على تحديد نقاط القوة والضعف في أنظمتهم المعرفية، وبناء استراتيجيات وسياسات تطويرية تهدف إلى تعزيز القدرات وزيادة التنافسية، يعتبر مؤشر المعرفة العالمي أداة قيمة لقياس التقدم وتحديد الاحتياجات في مجالات العلم والتكنولوجيا والابتكار، وهو يساهم في خلق بيئة تشجيعية لنمو المعرفة وتعزيز التنمية المستدامة.

يعد مؤشر المعرفة العالمي أداة فعالة لرصد التقدم في مجال العلم والمعرفة وتعزيز الوعي بأهمية الاستثمار في التعليم والبحث العلمي وتطوير البنية التحتية التكنولوجية، وتعزيز التكامل الاجتماعي وتطوير المهارات البشرية، فتحسين مؤشر المعرفة العالمي يساهم في بناء مجتمعات قائمة على المعرفة وتعزيز التنمية المستدامة في جميع أنحاء العالم.

ثانياً: الأطر الرئيسية لمؤشر المعرفة العالمي

تتمثل أهم الأطر الرئيسية لمؤشر المعرفة العالمي فيما يلي: (اللاوي، 2022، الصفحات 31-33)

1. التعليم قبل الجامعي: يعتبر قطاع التعليم قبل الجامعي دوراً حيوياً في بناء رأس المال المعرفي، حيث يعد بوابة رئيسية لتهيئة الشباب لتحقيق الإنتاجية والإبداع في المجال المعرفي، يوفر هذا القطاع الذي يتكون من المدارس والمعاهد التعليمية مجموعة من المعارف والمهارات التي تساعد على تنمية القدرات الإبداعية للفرد، كما يساهم في تعزيز القيم الإيجابية وتوسيع فرص التعلم على مراحل مختلفة من الحياة، بالتالي، يعد قطاع التعليم قبل الجامعي المفتاح الأساسي في نظام إنتاج وتوزيع المعرفة، ويتألف من محورين رئيسيين: رأس المال المعرفي والبيئة التمكينية الداعمة.

2. التعليم التقني والتدريب المهني: يعتبر قطاع التعليم التقني والتدريب المهني أساسياً في النظام التعليمي، حيث يلعب دوراً هاماً في ربط التعليم بحاجات سوق العمل وتحسين قدرات ومهارات الكوادر البشرية، يشمل هذا القطاع مجموعة من المتغيرات الهامة التي تقيّم تأثيره، من خلال تحسين فرص الإدماج المهني للشباب وتحسين جودة العمل وتعزيز فرص الابتكار ونقل التكنولوجيا، يجسد القطاع محورين: التكوين والتدريب المهني، وسمات سوق العمل.

3. التعليم العالي: يكون قطاع التعليم العالي ذا أهمية كبيرة نظرا لدوره الحيوي في تعليم الشباب وتطوير مهاراتهم ومعارفهم، مما يعزز من قدرتهم على المنافسة في الأسواق العالمية ويساهم في تحسين مستوى الدخل الشخصي ودفع نمو المجتمع، بالإضافة إلى ذلك، يعتبر القطاع العالي عنصرا أساسيا في دعم قدرة البلدان على إنتاج واستخدام المعرفة والمساهمة في تطوير البحث العلمي والتكنولوجي وتحسين العملية التعليمية على مختلف المستويات، يجب النظر إلى قطاع التعليم العالي من خلال محورين رئيسيين: مدخلات التعليم العالي، ومخرجات التعليم العالي وجودته.

4. البحث والتطوير والابتكار: يعد قطاع البحث والتطوير والابتكار أساسيا في تعزيز نجاح بلد ما في بناء مجتمع والاقتصاد المعرفي، يساهم البحث العلمي بشكل كبير في زيادة المعرفة على مستوى الدول والمناطق، يعتمد الابتكار بشكل أساسي على تطوير منتجات وخدمات وعمليات إنتاجية ونماذج تنظيمية وتسويقية جديدة أو محسنة بشكل كبير، ويعتبر قطاع البحث والتطوير والابتكار مرتبطا ارتباطا وثيق بجميع القطاعات الأخرى، حيث يمثل مدخلات أساسية لهذه القطاعات وتستفيد من نتائجه، يضم قطاع البحث والتطوير والابتكار ثلاثة محاور رئيسية: البحث والتطوير، والابتكار في الإنتاج، والابتكار المجتمعي.

5. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: يحتل هذا القطاع دورا أساسيا في نظام المعرفة، حيث يساهم في تعزيز جميع القطاعات الأخرى المتصلة بها، يلعب دور الداعم للتعليم الأساسي والفني والتقني والعالي، إضافة إلى البحث والتطوير والابتكار والاقتصاد. ويتأثر بشكل مباشر بجودة العملية التعليمية وقدرات الدولة في مجالات البحث والتطوير والابتكار والاقتصاد، بالإضافة إلى البيئة الاقتصادية والتشريعية، ومن المهم أيضا أن تقدم الإنتاج القائم على المعرفة الذي يعتمد على توافر التقنيات المتقدمة مع توفر شبكات الإنترنت، مما يصبح من السهل تبادل المعرفة وربطها ونشرها بشكل غير مسبوق. يمكن تقسيم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى قسمين: مدخلات ومخرجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

6. الاقتصاد: ترتبط قطاع الاقتصاد ارتباطا وثيقا بالمعرفة، وأظهرت الدراسات إلى أن مفهوم الاقتصاد المعرفي يعتمد بشكل أساسي على نوعية المعرفة المنتجة وتوزيعها واستخدامها، فالمعرفة تعتبر المحرك الأساسي للتنمية المستدامة وخلق الثروة وتوفير فرص العمل في مختلف القطاعات الاقتصادية، بدلا من التركيز على تحليل الموارد الاقتصادية وتوفيرها، يقوم الاقتصاد المعرفي بشكل رئيسي على تنمية الموارد الاقتصادية، خاصة الموارد البشرية، من خلال الاستفادة من الأدوات المعرفية، مثل التكنولوجيا والمهارات الابتكارية والإبداعية. يمكن للاستثمار في المعرفة أن يعزز الإنتاجية والعائدات، كما يمكن للنمو الاقتصادي أن يعزز القدرة المعرفية للدولة، يشمل قطاع الاقتصاد ثلاثة جوانب رئيسية: التنافسية المعرفية، الانفتاح الاقتصادي، التمويل والقيمة المضافة.

7. البيئات التمكينية: نظرا لأن هذه القطاعات الستة لا تعمل في عزلة عن بيئتها، فقد تمت إضافة مؤشر سابع يرتبط بالبيئات التمكينية العامة المشتركة بين القطاعات المعنية، يتضمن مؤشر البيئات التمكينية ثلاثة محاور: السياسة والمؤسسات، الاقتصاد والمجتمع، الصحة والبيئة.

تجدر الإشارة إلى أن مؤشر المعرفة العالمي نتاج تطوير مؤشر المعرفة العربي، حيث تم توسع نطاق تغطيته ليشمل 131 دولة حول العالم، مما جعله يمثل مؤشر المعرفة العالمي ينبثق من المنطقة العربية. يعكس هذا التطور استمرارية التحديث والتطوير لتحقيق الرصيد المعرفي العالمي، يذكر أن مؤشر المعرفة العربي تم نشره في السنوات 2015 و2016، تم إطلاقه بتحديثات جديدة في عام 2017 بصورته الجديدة باسم مؤشر المعرفة العالمي.

جدول رقم (2.2): ترتيب الدول العشر الأولى في مؤشر المعرفة العالمي خلال سنة 2023

المرتبة	الدول	مؤشر المعرفة العالمي	التعليم قبل الجامعي	التعليم التقني والتدريب المهني	التعليم العالي	البحث والتطوير والابتكار	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	الاقتصاد	البيئات التمكينية
01	سويسرا	69,1	84,49	62,16	68,63	54,31	70,17	68,97	85,02
02	فنلندا	68,1	84,34	68,16	61,27	50,67	71,77	66,68	85,77
03	السويد	68	82,29	61,24	62,44	54,73	72,39	68,14	85,75
04	هولندا	67,3	83,85	68,07	63,02	48,75	71,58	65,64	80,65
05	الولايات المتحدة الأمريكية	66,9	83,74	59,9	66,07	51,47	75,1	70,45	66,46
06	الدانمرك	66,7	76,75	57,47	63,46	50,29	70,82	73,55	83,41
07	لكسمبرغ	66	77,22	64,06	66,38	45,93	72,59	65,35	82,35
08	المملكة المتحدة	65,7	79,72	55,67	64,77	54,04	70,45	65,95	76,61
09	النمسا	65,3	79,64	67,41	64,71	43,54	66,06	67,77	79,4
10	النرويج	65,1	81,77	64,15	64,63	39,61	71,52	64,96	87,66

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مؤشر المعرفة العالمي 2023.

من خلال الجدول السابق، يظهر تصدر سويسرا لمؤشر المعرفة العالمي بفضل بنيتها التحتية المعرفية القوية، في عام 2023 حصلت سويسرا على مجموع تقييم يبلغ 69,1 نقطة مقارنة بـ 68,3 نقطة في العام السابق، تميزت سويسرا أيضا في المحاور الرئيسية للمؤشر، حيث احتلت المرتبة الأولى في محور التعليم العالي بتقييم 68,63 نقطة، والمرتبة الثالثة في محور البحث والتطوير والابتكار بتقييم 54,31 نقطة، بالنسبة لمحور التعليم قبل الجامعي والبيئة التمكينية، جاءت سويسرا في المركز الخامس بتقييم 84,49 نقطة و 85,02 نقطة على التوالي، ومع ذلك، احتل محور التعليم التقني والتدريب المهني المركز الثاني والعشرين بتقييم 62,16 نقطة.

فيما يتعلق بدولة فنلندا، فقد جاءت في المرتبة الثانية بين 133 دولة في مؤشر المعرفة العالمي لعام 2023 بتقييم يبلغ 68,1 نقطة، مقارنة بالمرتبة الرابعة في عام 2022 بتقييم 66,9 نقطة، تميزت فنلندا في محور البيئة التمكينية حيث احتلت المركز الثالث بتقييم 85,77 نقطة، والمركز الرابع في محور التعليم التقني والتدريب المهني بتقييم 68,16 نقطة، أما في محور البحث والتطوير والابتكار، فقد حلت في المركز السابع بتقييم 50,67 نقطة، بينما حلت في محور التعليم العالي في المركز السابع عشر بتقييم 61,27 نقطة.

كما نلاحظ، تراجع الولايات المتحدة الأمريكية إلى المركز الخامس بتقييم 66,9 نقطة في مؤشر المعرفة العالمي لعام 2023، بعد أن كانت في المركز الأول في عام 2022 بتقييم 68,4 نقطة، احتلت الولايات المتحدة المركز الثاني في محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتقييم 75,1 نقطة، والمركز الرابع في محور التعليم العالي بتقييم 66,07 نقطة، والمركز الخامس بتقييم 51,47 نقطة في محور البحث والتطوير والابتكار، بالنسبة للبيئة التمكينية، حلت في المركز السابع والثلاثين بتقييم 66,46 نقطة.

المطلب الثاني: مؤشر تمكين التجارة العالمية والابتكار العالمي

مؤشر تمكين التجارة العالمية ومؤشر الابتكار العالمي هما أدوات تقييم هامة تستخدم لقياس وتحليل أداء الدول في مجال التجارة الدولية والابتكار، تمثل هذه المؤشرات تحديدا للقدرة التنافسية والقدرة على التطور الاقتصادي والتكنولوجي. مؤشر تمكين التجارة العالمية يركز على العوامل التي تسهم في تحسين بيئة الأعمال وتشجيع التجارة الدولية، حيث تساعد الدول على تحديد نقاط القوة والضعف في بيئتها التجارية واتخاذ الإجراءات اللازمة لتعزيز التجارة الدولية.

أما مؤشر الابتكار العالمي، فيقوم بتقدير قدرة الدول على الابتكار وتطوير الفكر الجديد وتطبيق التكنولوجيا لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية، ويساهم مؤشر الابتكار في توجيه السياسات الحكومية والاستثمارات نحو تحفيز الابتكار وتعزيز النمو الاقتصادي وخلق فرص العمل.

الفرع الأول: مؤشر تمكين التجارة العالمية

يعتبر مؤشر تمكين التجارة العالمية مؤشر مهم يستخدم لقياس مدى التمكين الاقتصادي والتجاري للدول في السوق العالمية، يعكس هذا المؤشر القدرة والفرص التي تتاح للدول للمشاركة بنجاح في التجارة العالمية على مختلف المجالات، بما في ذلك الوصول إلى الأسواق، والإجراءات التجارية، والتكنولوجيا، والبنية التحتية، والقدرة التنافسية، وغيرها من الجوانب الاقتصادية.

أولاً: لمحة عن مؤشر تمكين التجارة العالمية

تهدف دول العالم إلى تحديد العقبات التي تعوق التجارة، من أجل تعزيز النمو الاقتصادي ورفع مستويات المعيشة، ويقوم المنتدى الاقتصادي العالمي بنشر تقارير تقييمه تحدد قدرة الدول على تمكين التجارة العالمية، على أمل تشجيع التدفق الحر للبضائع، ووفقاً للتقرير الصادر في عام 2008، يمكن أن يحقق ارتفاع مؤشر تمكين التجارة العالمية زيادة في الصادرات والواردات، مما يساهم في تعزيز التجارة الثنائية ورفع مستويات التبادل التجاري بين الدول بشكل عام. هذا يعني أن تحسين بيئة التجارة العالمية يمكن أن يكون له تأثير إيجابي كبير على النمو الاقتصادي والازدهار المستقبلي للدول. (المركز الوطني للتنافسية ، 2013، صفحة 16)

ثانياً: الركائز الرئيسية لمؤشر تمكين التجارة العالمية

تندرج العوامل الرئيسية لتمكين التجارة في سبعة ركائز تأخذ أوزاناً متساوية وهي: (المركز الوطني للتنافسية ، 2013، الصفحات 16-17)

1. الوصول إلى الأسواق المحلية (6 مؤشرات): تقييم مستوى وتعقيد حماية التعريفات الجمركية، بما في ذلك متوسط التعريفات التجارية المرجحة وحصة السلع المستوردة المعفاة من الرسوم الجمركية، وتعقيد نظام التعريفات الجمركية، وانتشار الندوات التعريفية والتعريفات المحددة وعدد التعريفات المميزة.
2. الوصول إلى الأسواق الأجنبية (مؤشران): تقييم الحواجز الجمركية التي تواجهها الدولة المصدرة والمستوردة في أسواق الوجهة، بما في ذلك متوسط التعريفات الجمركية وهامش التفضيل في أسواق الوجهة.

3. كفاءة وشفافية إدارة الحدود (13 مؤشرا): تقييم كفاءة وشفافية إدارة الحدود، بما في ذلك تقييم الخدمات التي تقدمها الجمارك والوكالات ذات الصلة والوقت والتكاليف وعدد المستندات المطلوبة لاستيراد وتصدير البضائع.
4. توافر وجودة البنية التحتية للنقل (7 مؤشرات) : تقييم توافر وجودة البنية التحتية للنقل، بما في ذلك الطرق والجو والسكك الحديدية والموانئ البحرية.
5. توافر وجودة خدمات النقل (6 مؤشرات) : تقييم توافر وجودة خدمات النقل، بما في ذلك وجود وكفاءات شركات الشحن والخدمات اللوجستية وسهولة الشحن وتكلفته وحسن توقيته والكفاءة البريدية.
6. توافر واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (7 مؤشرات) : تقييم توافر واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك جودة الوصول إلى الإنترنت واستخدام الهاتف المحمول والإنترنت للمعاملات التجارية والتفاعل مع المواطنين.
7. بيئة التشغيل (16 مؤشرا) : تقييم جودة بيئة التشغيل بما في ذلك حماية حقوق الملكية ونوعية وحيادية المؤسسات العامة والكفاءة في إنفاذ العقود والأمن الشخصي.

الفرع الثاني: مؤشر الابتكار العالمي

مؤشر الابتكار العالمي مؤشر تقييم يستخدم لقياس مستوى الابتكار والتطور التكنولوجي في الدول حول العالم، يهدف إلى تقديم صورة شاملة لمدى قدرة الدول على التطور والابتكار في مجالات مختلفة مثل البحث والتطوير والبنية التحتية التكنولوجية والتعليم والتمويل وغيرها. يتم ذلك من خلال تحليل عدة عوامل ومؤشرات تشمل الإنتاجية العلمية والتكنولوجية والمؤسسية وغيرها.

أولاً: لمحة عن مؤشر الابتكار العالمي

أعاد مؤشر الابتكار العالمي تقديم تقييم مفصل لأداء الابتكار في 131 دولة واقتصاداً حول العالم، يتيح هذا المؤشر رؤية شاملة حول مجالات متعددة من الابتكار، بما في ذلك البيئة السياسية والتعليم والبنية التحتية وتطوير الأعمال، يعد مؤشر الابتكار العالمي مرجعاً رائداً لقياس أداء الاقتصاد في مجال الابتكار، وقد أصبح أداة قيمة للقياس والمقارنة بين الدول. طبعة عام 2020 من المؤشر، تمثل أداة قيمة للحوار بين القطاع العام والخاص، وتمكن صانعي السياسات ورواد الأعمال والأطراف المعنية الأخرى من تقييم تقدمه في مجال الابتكار على أساس سنوي.

(https://www.wipo.int/global_innovation_index/ar1)

مؤشر الابتكار العالمي هو مؤشر شامل يتكون من أكثر من 81 متغير مختلف، يتم حساب المؤشر العام للابتكار من خلال متوسط بسيط لمؤشرات الإنتاج والمدخلات للابتكار، تتألف مؤشرات مدخلات الابتكار من خمسة مؤشرات فرعية هي: المؤسسات ورأس المال البشري والبحث العلمي، البنية التحتية، وتطور السوق وأخيراً تطور الأعمال، أما مؤشرات مخرجات الابتكار فتتركز على مخرجات المعرفة والتكنولوجيا والإبداع. كل مؤشر من هذه المؤشرات السبعة يتألف من عدة عوامل تحدد

مكوناته، يتم حساب نسبة كفاءة الابتكار من خلال قياس الإنتاجية الإجمالية لمؤشرات الإخراج مقابل مؤشرات المدخلات، وتعكس هذه النسبة مقدار الإبداع الذي يحققه بلد معين مقابل جهود الابتكار التي يبذلها. (اللاوي، 2022، صفحة 38)

ثانياً: الأطر والمحاور الرئيسية لمؤشر الابتكار العالمي

يتضمن مؤشر الابتكار مؤشرين فرعيتين وهما: مدخلات الابتكار ومخرجات الابتكار، وتخضع فيهما عوامل الابتكار لتقييم مستمر. والتي سيتم التطرق إليهما فيما يلي:

1. مؤشر مدخلات الابتكار: هو مؤشر يحدد العوامل التي تسهم في عملية الابتكار، حيث تم تقسيم هذه المدخلات في مؤشر الابتكار العالمي إلى عدة جوانب: (سواعدي، 2020، الصفحات 491-504)

1.1. المؤسسات: يتم تحليل البيئة السياسية والقانونية والتشغيلية والأمنية التي تؤثر على العمليات التجارية، بالإضافة إلى جودة الخدمات المدنية واستقلاليتها عن الضغوط السياسية ومصادقية التزام الحكومة بالسياسات.

2.1. رأس مال الفكري والبحث: يشمل هذا المؤشر الإنفاق على التعليم والتعلم العالي والبحث العلمي، بما في ذلك جودة التعليم والخريجين في العلوم والهندسة، بالإضافة إلى حجم الإنفاق على البحث وعدد الباحثين.

3.1. البنية التحتية: يشمل الوصول واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وسرعة الوصول إلى المعلومات واستخداماتها.

4.1. تطور السوق: يركز على الدين والائتمان وسهولة الحصول على التمويل للمبتكرين، بالإضافة إلى الاستثمار وقيمة الأسهم وحجم الصفقات الاستثمارية، وكذلك وضعية التجارة وشدة المنافسة المحلية وقدرة السوق المحلية على استيعاب الابتكارات.

5.1. تطور الأعمال: يعتبر المؤشر الأهم للابتكار، يتم قياسه بواسطة عدة مؤشرات تشمل مؤشر عمال المعرفة، وروابط الابتكار واستيعاب المعرفة من قبل رواد الأعمال.

هذه المدخلات تعكس الجوانب المختلفة للبيئة التي تشجع على الابتكار وتعزز القدرة على التطور الاقتصادي والاجتماعي، وتقدم نظرة شاملة على العوامل التي تسهم في تعزيز الابتكار وتحفيز عملياته.

2. مخرجات الابتكار: وهي النتيجة المتحصلة عليها من مدخلات الابتكار وتصنف حسب مؤشر الابتكار العالمي فقد صنف مخرجات الابتكار كما يلي: (اللاوي، 2022، الصفحات 39-40)

1.2. المعرفة والتكنولوجيا: تعتبر من أهم مخرجات الابتكار وتحسب من خلال جمع البيانات المتعلقة ببراءات الاختراع والأبحاث العلمية في البلد، وتقاس من خلال مؤشرات مثل خلق المعرفة، تأثير المعرفة على الأعمال الجديدة، ونسبة الإنفاق على برامج الكمبيوتر، كما يتم حساب تأثير المعرفة على الناتج المحلي الإجمالي ونشر المعرفة من خلال مؤشرات إضافية مثل نسبة الإنتاجية التكنولوجية، وتدفقات الاستثمار الأجنبي، وصادرات خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2.2. مخرجات الإبداع: وتعني المنتجات والخدمات التي تنتج عن عمليات ابتكارية ناجحة، وتتكون من ثلاث مؤشرات فرعية وهي الأصول الغير ملموسة، الخدمات والسلع الإبداع عبر الإنترنت.

جدول رقم (3.2): ترتيب الدول العشر الأولى على مؤشر الابتكار العالمي خلال سنة 2020

المرتبة	الدول	مؤشر الابتكار العالمي	المؤسسات	البنية التحتية	رأس المال البشري والبحوث	تطور السوق	تطور الأعمال	المخرجات الإبداعية	مخرجات المعرفة والتكنولوجيا
01	سويسرا	66,08	88	62,0	60,7	72,3	64,1	60,0	65,5
02	السويد	62,47	88,7	64,6	62,4	62,3	68,0	51,7	59,8
03	الولايات المتحدة	60,56	88,9	54,7	56,3	81,4	62,8	47,7	56,8
04	المملكة م	59,78	86,1	60,3	58,0	74,4	51,1	52,7	54,5
05	هولندا	58,76	89,7	57,4	53,3	56,5	63,4	51,7	48,3
06	الدانمرك	57,53	88,3	61,5	62,9	66,3	54,8	48,3	55,1
07	فنلندا	75,02	93,5	59,9	61,5	53,1	59,9	41,8	51,7
08	سنغافورة	56,61	94,8	57,9	59,9	78,0	60,7	39,0	46,1
09	ألمانيا	56,55	84,6	58,0	61,1	56,1	53,7	49,1	51,7
10	كوريا	56,11	78,4	57,7	65,2	62,5	60,3	45,8	49,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التقرير السنوي لمؤشر الابتكار العالمي 2020.

في تقرير مؤشر الابتكار العالمي لعام 2020، تم تسليط الضوء على موضوع من يمول الابتكار، شهد هذا العام استمرار صعود الصين وفيتنام والهند والفلبين في قائمة الترتيب العام، حيث تقدمت هذه الدول نحو المراتب الـ 50 الأولى خلال هذا العام. وفي هذا السياق، تصدرت سويسرا مؤشر الابتكار العالمي، محتفظة بالمرتبة الأولى منذ سنة 2011، تليها السويد والولايات المتحدة الأمريكية كما يوضح في الجدول.

ومن خلال الجدول، يلاحظ التقدم البارز الذي حققته دولة سنغافورة في الترتيب العام بوصولها إلى المركز الثامن عالميا في مؤشر الابتكار العالمي، كما تصدرت المرتبة الأولى عالميا على مؤشر المؤسسات، أما على الصعيد العربي، فاحتلت دولة الإمارات العربية المتحدة المرتبة 34 عالميا وكانت الأولى على المستوى العربي والثالثة في غرب آسيا وشمال إفريقيا، مما جعلها ضمن قائمة الدول الـ 50 الأولى في مؤشر الابتكار العالمي، بينما احتلت الجزائر المرتبة 12 على الصعيد العربي والمرتبة 121 على الصعيد العالمي.

تركزت نتائج مؤشر الابتكار العالمي لعام 2020 على موضوع تمويل الابتكارات والسبل التي يمكن من خلالها تمويل الابتكار بعد جائحة كوفيد-19، وكيفية تشجيع زيادة الأعمال القائمة على الابتكار وتحقيق النمو الاقتصادي.

المطلب الثالث: منهجية البنك الدولي لقياس الاقتصاد المعرفي ومؤشرات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية

منهجية البنك الدولي ومؤشر منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تعتبران أدوات هامة لفهم وتقييم القدرة التنافسية والتطور الاقتصادي في الدول، حيث تهدف هاتان المنهجيتان إلى تقديم مؤشرات ومقاييس تسمح بتحليل أدوات الدول في مجال الاقتصاد المعرفي وقياس مدى تطورها وقدرتها على الابتكار والتقدم التكنولوجي.

الفرع الأول: منهجية البنك الدولي لقياس الاقتصاد المعرفي

منهجية البنك الدولي لقياس الاقتصاد المعرفي هي إطار تحليلي يهدف إلى قياس وتقييم قدرة الدول على الابتكار واستغلال المعرفة في تحقيق التنمية الاقتصادية، تتمثل هذه الأسس في استخدام مجموعة متنوعة من المؤشرات والمتغيرات التي تسمح بتقييم مختلف جوانب الاقتصاد المعرفي، مثل تطوير الموارد البشرية والبنية التحتية والابتكار وتبادل المعرفة.

أولاً: لمحة عن منهجية البنك الدولي

عمل معهد البنك الدولي على تطوير أداة تقييم المعرفة تسمى منهجية تقييم المعرفة، التي تهدف إلى قياس قدرة الدول على إنتاج واعتماد ونشر المعرفة، وتتكون من 148 متغير لـ 146 دولة، وتركز على أربعة ركائز أساسية: الحافز الاقتصادي والنظام المؤسسي، التعليم والمواد البشرية، نظام الابتكار وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والأداة تستخدم مقياساً من 0 إلى 10 لقياس أداء الدول، الأخرى حيث يعتبر الأداء الأفضل كلما اقترب من 10، وفي حين يعتبر الأداء الأسوأ كلما اقترب الرقم من الصفر، تعتبر منهجية تقييم المعرفة أداة تفاعلية تعمل عبر الإنترنت لإنتاج مؤشرات الاقتصاد المعرفي، وتتضمن ستة أنماط رئيسية لقياس هذه المؤشرات. تشمل هذه الأنماط: (ناجي، 2016، الصفحات 9-10)

1. بطاقة الأداء الأساسية: تستخدم 12 متغيراً رئيسياً لتحديد الأداء الاقتصادي للدولة ومكانتها في تحويل اقتصادها لاقتصاد قائم على المعرفة.

2. بطاقات أداء خاصة: تمكن من اختيار مجموعة من المتغيرات ومقارنة ما يصل إلى ثلاث دول في وقت واحد باستخدام أحدث البيانات المتاحة.

3. مؤشرات المعرفة: تتألف من مؤشرين فرعيين هما مؤشر المعرفة ومؤشر الاقتصاد المعرفي، حيث يقيسان قدرة الدولة على إنتاج واعتماد ونشر المعرفة، والتركيز على التعليم والتدريب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والابتكار، بالإضافة إلى مدى جاهزية البيئة والمجتمعات لاستخدام المعرفة كمقوم اقتصادي في نظمها الاقتصادية.

4. المقارنة عبر الزمن: يسمح بعرض تطور الدول في مجالات الاقتصاد المعرفي ومؤشرات المعرفة منذ عام 1995 حتى أحدث سنة متاحة.

5. المقارنة بين الدول: يتيح المقارنة بين أكثر من 20 دولة باستخدام الرسوم البيانية في مؤشرات المعرفة.

6. خريطة العالم: توفر خريطة ملونة تظهر النظرة العالمية للاقتصاد المعرفي.

ثانياً: المحاور الرئيسية لمنهجية البنك الدولي لقياس الاقتصاد المعرفي

يتبنى البنك الدولي منهجية متكاملة لقياس الاقتصاد المعرفي تركز على عدة محاور رئيسية، حيث يتمثل هدفها في تقدير جاهزية الدول لتطبيق واستيعاب مفاهيم الاقتصاد المعرفي، وقد تم تطوير مؤشر الاقتصاد المعرفي كمعيار متوسط يعتمد على أربعة مؤشرات فرعية تعكس الركائز الأساسية لهذا النوع من الاقتصاد.

أولاً، يأتي مؤشر الحافز الاقتصادي والنظام المؤسسي، الذي يسلط الضوء على جاهزية البنية التحتية التقنية والمؤسسية في الدول لدعم تطبيق وتعزيز الاقتصاد المعرفي، ويعتمد هذا المؤشر على عدة معايير من بينها نسبة المشاركات الدولية في مجال التكنولوجيا، وكفاءة استخدام أجهزة الحاسوب والإنترنت.

ثانياً، مؤشر الإبداع والابتكار، الذي يركز على مستوى البحث والتطوير والابتكار في الدولة، والذي يعتبر عاملاً رئيسياً في تعزيز القدرة التنافسية وتحسين الإنتاجية، يتم قياس هذا المؤشر بواسطة عدة عوامل منها عدد براءات الاختراع ونسبة الاستثمار في البحث العلمي.

ثالثاً، مؤشر التعليم والموارد البشرية، الذي يبرز أهمية التعليم مهمة التعليم وتطوير المهارات البشرية في دعم الاقتصاد المعرفي، يتم قياس هذا المؤشر بمعايير مثل نسبة السكان المتعلمين ومستوى الإنفاق على التعليم ونسبة الطلاب إلى الأساتذة. (اللاوي، 2022، صفحة 44)

أخيراً، يأتي مؤشر تكنولوجيا المعلومات الاتصالات، الذي يسلط الضوء على البنية التحتية التكنولوجية المتاحة في الدولة ودورها في تعزيز الاقتصاد المعرفي، يتم قياس هذا المؤشر بواسطة عدة عوامل مثل عدد خطوط الهاتف المحمول والثابتة لكل 100 نسمة، ونسبة تغطية خدمات الاتصالات لعدد السكان. (محمود، 2020، الصفحات 11-12)

جدول رقم (4.2): ترتيب الدول العشر الأولى في مؤشر المعرفة للبنك الدولي سنة 2012

الدول	مؤشرات المعرفة		اقتصاد		الخوافز الاقتصادي والنظام المؤسسي		الابتكار		التعليم والتدريب		تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
	الترتيب	درجة المؤشر	الترتيب	درجة المؤشر	الترتيب	درجة المؤشر	الترتيب	درجة المؤشر	الترتيب	درجة المؤشر	الترتيب	درجة المؤشر
السويد	01	9,43	01	9,68	02	9,47	6	8,92	02	9,49	02	9,49
فنلندا	02	9,33	02	9,65	03	9,66	11	8,77	06	9,22	06	9,22
الدنمارك	03	9,16	03	9,63	05	9,49	15	8,63	13	8,88	13	8,88
إيرلندا	04	9,11	19	8,79	07	9,46	12	8,75	05	9,45	05	9,45
النرويج	05	9,11	08	9,47	17	9,01	03	9,43	17	8,53	17	8,53
نيوزيلندا	06	8,97	14	9,09	22	8,66	01	9,81	23	8,30	23	8,30
كندا	07	8,92	07	9,52	10	9,32	16	8,61	24	8,23	24	8,23
ألمانيا	08	8,90	13	9,10	12	9,11	23	8,20	08	9,17	08	9,17
أستراليا	09	8,88	23	8,56	19	8,92	02	9,71	22	8,32	22	8,32
سويسرا	10	8,87	06	9,54	01	9,86	41	9,60	07	9,20	07	9,20

المصدر: الياس حناش "واقع وأفاق التكامل الاقتصادي العربي في ظل الاقتصاد المعرفي"، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم

الاقتصادية، تخصص: علوم اقتصادية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018/2017، ص 74.

من خلال الجدول السابق، يتضح أن السويد تصدر قائمة مؤشر الاقتصاد المعرفي كأكثر الدول تقدماً في العالم، حيث بلغ مؤشرها في عام 2012 حوالي 9,43 نقطة، كما برز تفوق السويد على مستوى المؤشرات الفرعية، حيث تصدرت المرتبة الأولى في مؤشر الحافز الاقتصادي والنظام المؤسسي بنقاط تقدر بـ 9,68 نقطة، واحتلت المرتبة الثانية في مؤشري الابتكار وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتقديرات بلغت 9,47 و 9,49 نقطة على التوالي. وعلى الرغم من ذلك، شهد مؤشر التعليم والتدريب انخفاضاً إلى المرتبة السادسة بعد أن كان في المرتبة الثالثة في عام 2000، إن الصدارة التي احتلتها السويد تعود إلى قدرتها التنافسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي أدت إلى زيادة في عدد مستخدمي الإنترنت.

وتظل بلدان الشمال الأوروبي مركزاً لدعم مؤشر الاقتصاد المعرفي، حيث تأتي فنلندا في المرتبة الثانية، تليها الدانمرك والنرويج في المرتبة الثالثة والخامسة على التوالي، تتميز هذه البلدان بمؤشرات متطورة ومتوازنة في جميع جوانب الاقتصاد المعرفي، مع أداء قوي خاصة في مؤشر الحافز الاقتصادي والنظام المؤسسي.

تشهد فنلندا قفزة كبيرة في مؤشر الاقتصاد المعرفي، حيث ارتفعت ستة مراكز لتحل المرتبة الثانية في عام 2012 بفضل التحسن في مؤشرات الابتكار والتعليم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكان أقوى أداء في مؤشري الابتكار والحافز الاقتصادي والنظام المؤسسي. بالمقابل، ارتفعت الدانمرك ثمانية مراكز لتصل إلى المرتبة الثالثة بفضل تحسنها في مؤشر الحافز الاقتصادي والنظام المؤسسي، ولكنها انخفضت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بسبب الأداء الضعيف نسبياً في اختراق الهاتف والكمبيوتر.

أما النرويج، فقد ارتفعت مرتين في مؤشر الاقتصاد المعرفي بفضل تحسنها في مؤشر الحافز الاقتصادي والنظام المؤسسي، لكنها احتلت المرتبة 17 في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يشير إلى نقطة ضعفها الرئيسية في هذا الجانب.

الفرع الثاني: مؤشرات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تقدم مجموعة من المؤشرات المهمة لقياس الاقتصاد المعرفي وتقييم أداء الدول في هذا القطاع الحيوي. من بين هذه المؤشرات، مؤشر التعليم والتدريب، والتكنولوجيا والاتصالات، والبحث والتطوير، حيث تساعد هذه المؤشرات على فهم القدرة التنافسية والقدرة على الابتكار والنمو الاقتصادي للدول، وتوفر إطاراً لتحليل السياسات واتخاذ القرارات لتعزيز الاقتصاد المعرفي وتطوير البنية التحتية اللازمة له في الدول المختلفة.

أولاً: لمحة حول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية

تأسست منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في عام 1961 كمنظمة حكومية دولية تضم 38 دولة عضو، تهدف إلى تعزيز التقدم الاقتصادي وتعزيز التجارة العالمية، تعتبر المنظمة منتدى للبلدان التي تعترف بالديمقراطية وتنظيم اقتصاد السوق، حيث توفر منصة لمقارنة تجارب السياسات والبحث عن حلول للمشاكل المشتركة. وتهدف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية إلى تحديد الممارسات الجيدة وتنسيق السياسات المحلية والدولية بشكل عام، تتكون أعضاؤها من الاقتصاديات ذات دخل مرتفع مع مؤشر التنمية البشرية، وتعتبر هذه الدول المتقدمة من عام 2017.

تتخذ المنظمة مقراً في شاتودولا موييت في باريس فرنسا، وتول من مساهمات الدول الأعضاء بمعدلات متفاوتة، حيث بلغت ميزانيتها الإجمالية 386 مليون يورو في عام 2019، وتعترف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية باعتبارها ناشراً مؤثراً للبيانات الاقتصادية، حيث تقوم بنشر منشوراتها بالإضافة إلى تقديم التقييمات السنوية وتصنيفات الدول الأعضاء.

(<https://ar.wikipedia.org/wiki>)

ثانياً: مؤشر منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية

تم وضع مؤشر منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية سنة 1996، مستنداً إلى خمسة محاور رئيسية، الأول هو الاقتصاد القائم على المعرفة، ويضمن عدة مؤشرات مثل استثمارات المعرفة كجزء من الناتج المحلي الإجمالي، نسبة البالغين الذين حصلوا على التعليم، بالإضافة إلى الإنفاق على البحوث والتطوير والابتكار، أما المحور الثاني يركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع

مؤشرات تشمل الإنفاق على هذا قطاع ونسبة انتشار الحواسيب وعدد مضيفات الإنترنت، في حين يتناول المحور الثالث سياسات العلوم والتقنيات، ويشمل مؤشرات حجم الأبحاث والتطوير في القطاع العام، وإجمالي إنفاق الحكومة على الأبحاث والتطوير، أما المحور الرابع فيركز على العولمة يشمل مؤشرات مثل مشاركة الشركات الأجنبية في الأبحاث والتطوير، ومشاركة الملكيات الفكرية الأجنبية في إجمالي الاختراعات، وأخير، يركز المحور الخامس على المخرجات والتأثير، يشمل مؤشرات مثل حجم مشاركة المؤسسات في الابتكار، ونسبة التكنولوجيا في ميزان المدفوعات. (اللاوي ع.، 2018، صفحة 5)

المبحث الثالث: تجارب دولية رائدة في الاقتصاد المعرفي

تشهد المجتمعات اليوم تجارب رائدة تقودها نحو التنمية الشاملة سياسيا واقتصاديا واجتماعيا وتكنولوجيا بمعدلات غير مسبوقة، حيث تتجه نحو تحويل طبيعة اقتصادها ومجتمعاتها نحو مجتمع المعرفة والاقتصاد المعرفي بكل جوانبه، مما يفتح آفاق جديدة للتطور والرخاء المستدام، ويثري تقديرات شعوبها للتغيير الكمي والكيفي الذي أحدثته. وفي هذا السياق. اكتملت عملية التحول إلى الاقتصاد المعرفي في الدول المتقدمة خلال السنوات الأخيرة، حيث سعت العديد من الدول الأوروبية بجديّة لتصدر الترتيب العالمي في مجال الاقتصاد المعرفي، وذلك من خلال اعتماد سياسات مدروسة تمكنها من تحقيق أهدافها والارتقاء بمستوى حياة مواطنيها.

المطلب الأول: التجربة السويسرية

تعتبر التجربة السويسرية في مجال الاقتصاد المعرفي واحدة من النماذج الملهمة في هذا المجال، فقد نجحت سويسرا في بناء اقتصاد معرفي قوي يعتمد على الابتكار والتكنولوجيا والتعليم لتحقيق التنمية والازدهار، وقد جعلت الاستثمارات الحكومية والخاصة في المعرفة تحقق نموا وازدهار مستداما للاقتصاد السويسري.

الفرع الأول: الاقتصاد السويسري

يتميز اقتصاد سويسرا بالاستقرار والجاذبية للمستثمرين، حيث تعتبر وجهة آمنة للاستثمارات، حيث تعتمد على الاستثمار الأجنبية، وتحتل مرتبة متقدمة في قائمة الدخل الفردي العالمي، مع معدلات بطالة منخفضة وميزانية متوازنة، يلعب قطاع الخدمات دورا هاما في الاقتصاد السويسري، رغم قلة الموارد الطبيعية والمساحة الصغيرة للبلاد، وتسجل نجاحات ملحوظة في القطاعين الصناعي والمالي، وتعتبر وجهة مفضلة للشركات الدولية بفضل الظروف الاقتصادية والسياسية المواتية، وتعتمد بشكل كبير على استيراد المواد الخام، والمنتجات الشبه مصنعة، والمنتجات الجاهزة، والطاقة والمواد الغذائية، وتظل محط جذب للمستثمرين والشركات الدولية. (<https://ar.wikipedia.org/wiki/>، 2021)

يستند الاقتصادي السويسري على عدة عوامل رئيسية جعلته ناجحا، أولا، كفاءة النظام المصرفي السويسري واستقرار سعر صرف الفرنك السويسري تعتبر عوامل مهمة في تحقيق النجاح الاقتصادي، ثانيا، الفرنك السويسري يعتبر عملة ملاذ آمن لأصحاب الثروات على الرغم من عدم تغطيته بالذهب، ثالثا، الصناعة المصرفية السويسرية ما زالت تجذب الثروات العالمية، حتى بعد إلغاء قوانين السرية المصرفية في سويسرا، ويمتاز النظام المصرفي السويسري بالحرية والكفاءة وتوفير الأمان لرأس المال المستثمر، وأخيرا، الاستقرار السياسي الداخلي واحترام التنوع العرقي في سويسرا ساهم في تحقيق التوازن والاستقرار السياسي. وبهذه العوامل

تمكنت سويسرا من بناء اقتصاد قوي وتنمية ثروات، وأصبحت واحدة من الدول الرائدة على مستوى العالم في هذا الصدد. (<https://www.alaraby.co.uk/4>، 2020)

تعتبر سويسرا ثاني أكثر اقتصاد حرية في العالم والأول في أوروبا وتحتل المرتبة الأولى بين 45 دولة في منطقة، يعود تحسن الاقتصاد السويسري في الفترة الأخيرة إلى قوة اقتصاده خلال السنوات السابقة، لكن نموه تباطأ في عام 2019 قبل أن ينكمش بشكل سلمي في عام 2020 بفعل جائحة كوفيد-19، ومع ذلك، عاد النمو للارتفاع في عام 2021.

سويسرا تتمتع بنظام قانوني واقتصاد مستقر، وقد حققت تحسناً في مؤشرات الحرية الاقتصادية، مع تسجيل مكاسب ملموسة في السيادة القانونية والحرية الاقتصادية الإجمالية. على الرغم من أن أضعف جانب للاقتصاد السويسري يتعلق بالإنفاق الحكومي، إلا أن الحكومة تمكنت من تحقيق فائض في الميزانية لعام 2019 يبلغ 2,8 مليار فرنك سويسرا، يمكن تحسين بيئة الاستثمار في سويسرا من خلال خفض معدلات الضرائب والتركيز على تقليل الإنفاق الحكومي. (<https://www.heritage.org/index/country/switzerland>)

جدول رقم (5.2): إجمالي الناتج المحلي ونصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي لسويسرا

السنوات	إجمالي الناتج المحلي (بالدولار الأمريكي)	نمو إجمالي الناتج المحلي %	نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي	نمو نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي %
2013	706,23	1,80	87304,30	0,60
2014	726,54	2,30	88725	1,10
2015	694,12	1,60	83806,40	0,50
2016	687,90	2,10	82153,10	1
2017	695,20	1,40	82254,40	0,40
2018	725,56	2,90	85216,60	2,10
2019	721,37	1,10	84121,90	0,40
2020	739,91	-2,40	85656,30	-3,10
2021	800,64	4,20	91991,60	3,40
2022	807,71	2,10	92101,50	1,30

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على قواعد بيانات البنك الدولي.

يبين الجدول السابق تطور إجمالي الناتج المحلي في سويسرا ومستويات نموه خلال الفترة من 2013 إلى 2022، فقد شهدت البلاد زيادة في إجمالي الناتج المحلي من 706,23 مليار دولار في عام 2013 إلى 807,71 مليار دولار في عام 2022، ورغم التذبذبات في الأداء الاقتصادي، فقد بلغ متوسط نمو الناتج المحلي 1,80 % في عام 2013، ثم انخفاض إلى -2,40 % في عام 2020، وارتفع إلى 4,20 % في عام 2021.

تعتبر سويسرا القوة الاقتصادية البارزة في أوروبا، على الرغم من عدم وجود ثروات طبيعية باطنية، يلاحظ أيضاً أنها تصدر قائمة الدول من حيث نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي، حيث ارتفع من 87304,30 مليار دولار في عام 2013 بمعدل

نمو قدر 0,60 %، ليصل إلى 92101,50 مليار دولار سنة 2022 بمعدل نمو 1,30 %، وهو ما جعلها تكون من الدول العشر الأولى من حيث نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي.

تعزى تقلبات النمو الاقتصادي الأخيرة في سويسرا إلى تداعيات الحرب التجارية بين الصين والولايات المتحدة الأمريكية وارتفاع الفرنك السويسري، إضافة إلى التباطؤ الاقتصادي في ألمانيا، مما أثر على الاستقرار الاقتصادي للبلاد في الفترة الأخيرة.

الفرع الثاني: تجربة سويسرا في التحول نحو الاقتصاد المعرفي

ركزت سويسرا بشكل كبير على الاهتمام بمجال البحث والتطوير، حيث قامت بزيادة الإنفاق عليه من أجل تعزيز اقتصادها وتحقيق التقدم اللازم، في عام 2019، بلغ إنفاق سويسرا على البحث والتطوير 25,5 مليار دولار أي ما يعادل 3,15% من الناتج المحلي الإجمالي، وتم تمويل أكثر من ثلثي هذا الإنفاق من القطاع الخاص، بينما تسهم مؤسسات التعليم العالي بجزء كبير أيضاً، من جهة أخرى يتم أيضاً تمويل جزء من البحوث من الخارج، بينما تقوم الحكومة الفدرالية بدعم البرامج الدولية مثل تلك المرتبطة بوكالة الفضاء الأوروبية، كما زاد عدد العاملين في مجال البحث والتطوير، حيث وصل عددهم إلى 1333000 شخص في عام 2019.

تأسس الصندوق الوطني السويسري للبحث العلمي بمهدف دعم البحث العلمي الأساسي في مختلف المجالات، ويقوم بتمويل البحوث وتقييم المشاريع المقدمة من الباحثين، ويشتمل البرنامج الذي أطلق في عام 2001، على 28 مركز خيرة وطني في مجالات متعددة مثل العلوم الحياتية والتكنولوجيا والعلوم الاجتماعية، كما أنشأت سويسرا شبكة من بيوت الخبرة السويسرية حول العالم بمهدف تعزيز البحث العلمي وتشجيع تجارة التكنولوجيا الفائقة، حيث تقوم هذه المراكز بتنظيم التبادل العلمي والتعاون بين الجامعات، وتسهم في تقديم عروض علمية تجمع البحوث السويسرية. (<https://www.swissinfo.ch/ara>)

جدول رقم (6.2): إحصائيات دولة سويسرا على مستوى بعض المؤشرات الفردية المتعلقة بقياس الاقتصاد المعرفي

السنوات	مقالات المجلات العلمية والتقنية	طلبات تسجيل براءات الاختراع (للمقيمين)	اشتراكات الهاتف الخلوي لكل 100 شخص	مستخدمي الانترنت لكل مليون شخص	الإنفاق على البحث والتطوير %	الباحثين العاملون في مجال البحث والتطوير	صادرات التكنولوجيا المتقدمة (بالأسعار الجارية للدولار الأمريكي)	الإنفاق على التعليم (%) من إجمالي الناتج المحلي)
2012	20769	1480	213	3486	2,85	4469	51,28	4,90
2013	21303	1525	137	3955	-	-	54,35	4,90
2014	21788	1480	136	4898	-	-	57,10	4,90
2015	21848	1477	136	6938	3,04	5272	53,80	4,90
2016	21983	1462	134	17197	-	-	55,54	4,90
2017	22442	1337	131	32952	3,03	5236	29,83	5
2018	22189	1283	127	68155	-	-	30,11	4,90
2019	22337	1369	127	95783	3,15	5552	29,87	5,10
2020	23075	1384	127	120002	-	-	29,24	5,20

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على قواعد بيانات البنك الدولي.

يظهر الجدول السابق انخفاضاً مستمراً في طلبات تسجيل براءات الاختراع في سويسرا على مدار فترة الدراسة، حيث انخفضت من 1480 لكل مليون شخص في عام 2012 إلى 1384 لكل مليون شخص في عام 2020، وفي الوقت نفسه، ارتفاع عدد مستخدمي الإنترنت، من 3486 لكل مليون شخص في عام 2012 إلى 120002 لكل مليون شخص في عام 2020.

كما لوحظ أيضاً تذبذب في مستويات صادرات التكنولوجيا خلال فترة الدراسة، حيث شهدت زيادة في السنوات الأولى من الفترة، حيث بلغت 51,28 مليار دولار في عام 2012، و 57,10 مليار دولار في عام 2014، ولكن لاحظ انخفاضاً مفاجئاً بنسبة كبيرة بعد ذلك، حيث وصلت إلى 29,83 مليار دولار في عام 2017، واستمر الانخفاض حتى وصلت أدنى مستوياتها في عام 2020 بلغت 29,24 مليار دولار، يمكن تفسير هذا التدهور بتدهور النظام الاقتصادي العالمي بسبب جائحة كوفيد-19 والآثار السلبية التي أحدثتها معظم الاقتصاديات الدولية.

جدول رقم (7.2): إحصائيات دولة سويسرا على مستوى المحاور الرئيسية لمؤشر المعرفة العالمي

السنوات	مؤشر المعرفة العالمي	الترتيب العالمي	التعليم قبل الجامعي	التعليم والتدريب التقني والمهني	التعليم العالي	البحث والتطوير والابتكار	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	الاقتصاد	البيئة التمكنية العامة
2018	72,7	01	76,6	74	67,4	61,9	78,7	65,8	84,6
2019	73,2	01	69,8	78,1	69,6	64	78,9	67,1	85
2020	73,6	01	76,2	77,5	68,6	65,7	82,7	62,3	86,6
2022	68,3	2	82,41	64,28	66,83	54,32	67,38	67,34	85,49
2023	69,1	1	84,49	62,16	68,63	54,31	70,17	68,97	85,02

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التقرير السنوي لمؤشر الابتكار العالمي 2018-2023.

توضح البيانات المقدمة من الجدول أن تصنيف سويسرا في مؤشر المعرفة العالمي كان مستقرًا على مستوى عالمي، حيث كانت في المرتبة الأولى عالمياً وظلت كذلك خلال فترة الدراسة، إلا أن عام 2022 شهد تراجعاً حيث انحدرت إلى المرتبة الثانية، ثم عادت في عام 2023 لتستعيد المرتبة الأولى، في عام 2018، حصلت سويسرا على تقييم يبلغ 72,7 نقطة، وزادت إلى 73,2 نقطة في عام 2019، ولكنها انخفضت إلى 68,3 نقطة في عام 2022، ثم ارتفعت مرة أخرى إلى 69,1 نقطة في عام 2023.

هناك أيضاً تطور في بعض المحاور الرئيسية لمؤشر المعرفة العالمي لسويسرا خلال الفترة من 2018 إلى 2023، في محور البحث والتطوير والابتكار، كانت سويسرا على المرتبة الأولى عالمياً في الأعوام 2019، 2020، 2022، بتقييمات تبلغ 65,7، 64، 54,3 نقطة على الترتيب، لكنها انخفضت إلى المرتبة الثالثة في عام 2023 بتقييم 54,31 نقطة، وقد تميزت سويسرا بأداء متميز في هذا المحور سواء في مجال البحث والتطوير أو في مجال الابتكار. أما في محور التعليم العالي، فقد كانت سويسرا في المرتبة الأولى خلال الأعوام 2020، 2022، و 2023 بتقييمات تبلغ 68,6، 66,8، 68,63 نقطة على التوالي، مما يظهر جودة التعليم العالي في البلاد.

أما في محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد كانت النتائج متقلبة، حيث كانت في المرتبة التاسعة في عام 2019 بتقييم 78,9 نقطة، وانخفضت إلى المرتبة العاشرة في عام 2020 بتقييم 82,7 نقطة، وفي السنوات التالية، كانت في المرتبة الثالث عشر بتقييمات 67,4 و 70,17 نقطة على التوالي.

ومن خلال مؤشر المعرفة العالمي 2023 فإن أداء دولة سويسرا متميز جدا من خلال البنية التحتية المعرفية، بحصولها على المركز الأول من بين 133 دولة، وكذلك المرتبة الأول بين 61 دولة ذات تنمية بشرية مرتفعة جدا. وقد كانت نقاط القوة التي تميزت بهم على مستوى مؤشر المعرفة العالمي 2023 كما يلي: (مؤشر المعرفة العالمي، 2023)

- الاشتراكات الأرضية الثابتة بالإنترنت ذات النطاق العريض حسب السرعة لكل 100 نسمة؛
- التعاون بين الجامعات والشركات في مجال البحث والتطوير؛
- جودة التدريب المهني؛
- مستوى تدريب العاملين؛
- السيطرة على الفساد.

بينما ارتأى التقرير بعض التحديات التي يجب على سويسرا مراعاتها كانت كالتالي:

- صافي التدفقات الواردة من الاستثمار الأجنبي المباشر (% الناتج المحلي الإجمالي)؛
- نسبة المشاركين في برنامج التعليم والتدريب الرسمي وغير الرسمي؛
- متوسط دخل مهن التعليم التقني والتدريب المهني التي تتطلب مهارات عالية ومهارات متوسطة؛
- نسبة الطلبة الملتحقين بالتعليم ما بعد الثانوي غير الجامعي في برامج مهنية وتقنية.

المطلب الثاني: تجربة الولايات المتحدة الأمريكية

تجسدت التجربة الأمريكية في مجال الاقتصاد المعرفي كمثال بارز على كيفية تحويل الاقتصادات التقليدية إلى اقتصادات مبتكرة ومستدامة تعتمد على المعرفة والابتكار كمحركات أساسية للنمو، ففي السنوات الأخيرة، شهدت الولايات المتحدة نموا هائلا في قطاعات الابتكار والتكنولوجيا، حيث تعززت الاستثمارات في البحث والتطوير، وتم تشجيع الريادة والابتكار من خلال توفير بيئة تشجيعية وداعمة للشركات الناشئة والمبتكرة، كما تم تطوير بيئة تحتية تكنولوجية متطورة، مما ساهم في تعزيز قدرة البلاد على المنافسة العالمية وتحقيق التقدم الاقتصادي.

الفرع الأول: اقتصاد الولايات المتحدة الأمريكية

تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية واحدة من أبرز القوى الكبرى في العالم، ويعود ذلك إلى حجم اقتصادها وقوتها العسكرية، بالإضافة إلى نفوذها السياسي البارز، مما جعلها تنصدر الساحة الدولية وتحقق مكانة بارزة في الاقتصاد العالمي، حيث تمثل حوالي ربع الناتج الاقتصادي العالمي.

وتتميز الولايات المتحدة بأنها تمتلك الاقتصاد الأقوى تقنيا والأكثر ابتكارا على الصعيد العالمي، وتبرز قوتها في مجالات متعددة مثل الذكاء الاصطناعي، والحاسوب، والطب، والفضاء الجوي، والتكنولوجيا العسكرية، كما أن الولايات تحتل مرتبة متقدمة في الصناعة، حيث تمثل الصناعات الأمريكية خمس الإنتاج الصناعي العالمي.

عانى الاقتصاد الأمريكي من انكماش حاد خلال أزمة الركود الاقتصادي في عام 2008، لكنه استعاد الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي مستواه السابق قبل الأزمة بحلول عام 2011، وعاد معدل البطالة إلى مستواه قبل الأزمة بحلول عام 2015، وكانت فترة التعافي للاقتصاد الأمريكي الأسرع عالمياً بحلول عام 2018، وفي الربعين الأولين من عام 2020 شهد الاقتصاد الأمريكي ركوداً نتيجة انتشار فيروس كوفيد-19، وكان تأثيره أسوأ بكثير من الركود الاقتصادي عام 2008. (<https://ar.wikipedia.org/wiki>، 2022)

بفضل ارتفاع دخول الأفراد وزيادة استهلاكهم، وتوافر وسائل التمويل لتلبية احتياجاتهم، أصبحت الولايات المتحدة الأمريكية تحتل مرتبة الصدارة في قيمة الواردات السلعية والخدمات بين دول العالم، وتعاني من عجز تجاري كبير في الواردات السلعية، حيث تحتل المرتبة الأولى في الصادرات السلعية حتى عام 2002، لكن تم تجاوزها في عام 2009 من قبل ألمانيا والصين، وفي عام 2010 وحتى الآن، تصدرت الولايات المرتبة الثانية في الصادرات السلعية. (الولي، 2022)

بالرغم من تحديات الاقتصاد الأمريكي، إلا أن الولايات المتحدة تعتمد على اقتصاد السوق المفتوح، وتمتلك ثروات كبيرة من الموارد المنجمية والطاقة، وتعتبر السياحة واحدة من الموارد الهامة التي تسهم في تحقيق إيرادات كبيرة للاقتصاد الأمريكي. عام 2022 شهد تحولات هامة في اقتصاد الولايات المتحدة، بما في ذلك ارتفاع معدل التضخم إلى مستويات قياسية ورفع أسعار الفائدة من قبل الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي، مما أدى إلى تغيير في توقعات الاقتصاديين والمحللين. (<https://ar.wikipedia.org/wiki>)

جدول رقم (8.2): إجمالي الناتج المحلي ونصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي للولايات المتحدة الأمريكية

السنوات	إجمالي الناتج المحلي (بالدولار الأمريكي)	نمو إجمالي الناتج المحلي %	نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي	نمو نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي %
2013	16,84	1,80	53291,10	1,10
2014	17,55	2,30	55123,80	1,50
2015	18,21	2,70	56762,70	2,00
2016	18,70	1,70	57866,70	0,90
2017	19,48	2,20	59907,80	1,60
2018	20,53	2,90	62823,30	2,40
2019	21,38	2,30	65120,40	1,80
2020	21,06	-2,80	63528,60	-3,70
2021	23,32	5,90	70219,50	5,80
2022	25,46	2,10	76398,60	1,70

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على قواعد بيانات البنك الدولي.

من خلال القراءة الأولية للجدول، يمكن ملاحظة نموًا متباطئًا لإجمالي الناتج المحلي في الولايات المتحدة الأمريكية خلال الفترة المشمولة بالدراسة، فقد سجل في عام 2013 ما يعادل 16,84 تريليون دولار، وارتفع هذا الرقم إلى 19,48 تريليون دولار في عام 2017، واستمر النمو ليصل إلى 21,38 تريليون دولار في عام 2019، ممثلاً ربع الناتج المحلي العالمي، ومع

وصول عام 2020، انخفض إجمالي الناتج المحلي بسبب جائحة كوفيد-19، ليصل إلى 20,06 تريليون دولار، ثم عاد للارتفاع في عام 2022 حيث بلغ 25,46 تريليون دولار.

فيما يتعلق بنصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي، فقد شهد تزايداً مستمراً، حيث بلغ في عام 2022 مبلغ 76398,60 دولار، وهذا يعكس المستوى العالي من الدخل والرفاهية الاقتصادي التي يتمتع بها الشعب الأمريكي، ويرجع ذلك إلى الديناميكية الاقتصادية للبلد وقطاع الأعمال المزدهر، بالإضافة إلى السياسات الحكومة والمهيمنة الأمريكية على الساحة الدولية سواء من الناحية الاقتصادية أو العسكرية.

ومع ذلك، يلاحظ أن نمو إجمالي الناتج المحلي ونمو نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي قد عرف قيماً متذبذبة بين الارتفاع والانخفاض، مما يشير إلى تقلبات وتحديات قد تواجه الاقتصاد الأمريكي في السنوات القادمة.

الفرع الثاني: تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في التحول إلى الاقتصاد المعرفي

بعد أن تبنت الولايات المتحدة الإستراتيجية الطويلة الأمد لتنمية الاقتصاد المعرفي، حيث شاركت عدة جهات في هذا الجهد، مستفيدة من شبكة علاقات وبنية تحتية متطورة، بدأت باتخاذ عدة إجراءات مهمة لتعزيز القدرات المحلية من خلال تطوير القدرات في مجالات البحث وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما ساهم في دفع عجلة التطوير الاقتصادي، كما تم تشجيع إقامة نظام إبداعي مرن، حيث تمكنت المؤسسات غير الهادفة للربح من الاستفادة من دعم الحكومة لتطوير براءات اختراعها، مما أدى إلى زيادة الأنشطة البحثية الأكاديمية، كما سعت الحكومة إلى تعزيز العلاقات بين الجامعات والمؤسسات الصناعية لدفع عمليات البحث والتطوير وزيادة التنافسية، وقد ساعد نظام التعليم العالي المعتمد في الولايات المتحدة في تحسين هذه العلاقات، كما سهل تدفق الطلاب الأجانب إلى تحقيق مستويات عالية من التنمية في هذا الجانب. (غالي، 2017، الصفحات 68-69)

وعلاوة على ذلك، اهتمت الولايات المتحدة الأمريكية بتحسين نظام التعليم، خاصة التعليم العالي، وزيادة الاستثمار فيه، وتحلى هذا في ارتفاع مستوى الجودة في النظام التعليمي الأمريكي، مما جعل العديد من الجامعات الأمريكية تحقق العالمية في التحصيل الأكاديمي وجودة التعليم.

تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في مجال الاعتماد وضمان الجودة في مؤسساتها التعليمية وبرامجها تعتبر استثنائية بسبب النهج المتميز الذي تتبعه، فالجامعات في الولايات المتحدة تسعى بجهد للحصول على الاعتماد أكاديمي من الهيئات الستة التي تعمل على مستوى الإقليم، والتي تتعاون مع بعضها البعض رغم أنها تعمل بشكل مستقل، ويتم اعتماد الجامعات من خلال تقييم خارجي أو تقديم اعتمادا خاص للتخصصات المحددة التي تقدمها، بالإضافة إلى ذلك، تسعى المؤسسات التعليمية الأمريكية بكل جهد للحصول على الاعتراف من الهيئات المهنية المختصة، وتتوفر جمعيات مهنية متعددة لمعظم التخصصات في الولايات المتحدة، وهذه الجمعيات تتخذ عدة إجراءات لضمان حصول البرنامج التعليمي على شهادة الاعتماد. (عمرأوي، 2017، الصفحات 55-73)

بمذه الطريقة، يتم تطبيق إجراءات صارمة لضمان الجودة والموثوقية في المؤسسات التعليمية والبرامج في الولايات المتحدة، مما يساهم في تعزيز سمعة التعليم في البلاد وزيادة قبول البرامج التعليمية المقدمة من قبل الجامعات الأمريكية على المستوى العالمي.

جدول رقم (9.2): الترتيب العالمي للجامعات خلال عام 2018-2021

البلد	اسم الجامعة	الترتيب سنة 2018	الترتيب سنة 2021
الو.م.أ.	جامعة هارفارد	01	01
الو.م.أ.	معهد كاليفورنيا للتكنولوجيا	37	02
الو.م.أ.	جامعة ستانفورد	02	03
المملكة المتحدة	جامعة لندن الامبريالية	53	04
السويد	معهد كارولينسكا	-	05
الو.م.أ.	معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا	03	06
المملكة المتحدة	جامعة أكسفورد	07	07
سويسرا	المعهد الفدرالي السويسري للتكنولوجيا	27	08
المملكة المتحدة	جامعة كامبريدج	11	09
الو.م.أ.	جامعة كولومبيا	09	10

Source: <https://studyshoot.com/2021/06/11/> ;

[/http://www.webometrics.info/en/world](http://www.webometrics.info/en/world)

توضح البيانات في الجدول قدرة الجامعات الأمريكية على المنافسة العالمية، حيث احتلت بعضها مراكز متقدمة. على سبيل المثال، جامعة هارفارد احتلت المرتبة الأولى في الفترة من 2018 إلى 2021، بينما ارتقي معهد كاليفورنيا للتكنولوجيا من المرتبة السابعة والثلاثين في عام 2018 إلى المرتبة الثانية في عام 2021، وفي المقابل، شهدت جامعة كولومبيا احتلت المرتبة العاشرة في عام 2021 مقارنة بالمرتبة التاسعة في عام 2018.

جدول رقم (10.2): إحصائيات الولايات المتحدة الأمريكية على مستوى بعض المؤشرات التي تساهم في قياس الاقتصاد

المعرفي

السنوات	مقالات المجلات العلمية والتقنية	طلبات تسجيل براءات الاختراع (للمقيمين)	اشتراكات الهاتف الخلوي لكل 100 شخص	مستخدمي الانترنت لكل مليون شخص	الإنفاق على البحث والتطوير %	الباحثين العاملون في مجال البحث والتطوير	صادرات التكنولوجيا المتقدمة (بالأسعار الجارية للدولار الأمريكي)	الإنفاق على التعليم (%) من إجمالي الناتج المحلي
2012	425131	268782	97	3842	2,68	3990	169,07	6,30
2013	426597	287831	98	4303	2,71	4091	169,22	6,30
2014	428141	285096	112	5130	2,72	4206	175,88	6,10
2015	428204	288335	119	6359	2,78	4270	175,24	5
2016	428476	295327	123	11435	2,85	4251	173,92	4,80
2017	430198	293904	123	30338	2,90	4412	154,55	5,10
2018	435034	285095	106	65834	3	4749	153,81	4,90
2019	438020	285113	108	123980	3,17	4821	153,92	5
2020	455856	269586	106	140808	3,45	-	141,54	6,10

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على قواعد بيانات البنك الدولي.

الجدول السابق يوضح زيادة مستمرة في عدد مشتركي الهاتف الخليوي لكل 100 شخص في الولايات المتحدة، بلغت النسبة 97 مشترك لكل 100 شخص في عام 2012، وارتفعت إلى 106 لكل 100 شخص في عام 2020، كما سجلت مقالات المجالات العلمية زيادة ملحوظة في الفترة من 2012 إلى 2014، حيث ارتفع العدد من 425131 إلى 428141 مقال، وهذا راجع للأهمية التي توليها الولايات المتحدة لمجال البحث والتطوير، لتسجل بعدها انخفاض وصولاً إلى 435034 مقال في عام 2018، وارتفاع مجدداً إلى 455856 مقال في عام 2020.

أما فيما يتعلق بصادرات التكنولوجيا المتقدمة، فقد شهدت تذبذباً، حيث ارتفعت في عام 2012 إلى 169,07 مليار دولار ثم انخفضت إلى 141,54 مليار دولار في عام 2020 بسبب تأثير جائحة كوفيد-19.

في الوقت نفسه، شهد عدد مستخدمي الإنترنت في الولايات المتحدة زيادة مستمر خلال الفترة المحللة، فبلغ عدد المستخدمين 3842 لكل مليون شخص في عام 2012 وارتفع إلى 140808 لكل مليون شخص في عام 2020، يعود هذا الارتفاع إلى التركيز الكبير على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الولايات المتحدة، الذي نتج عنه تصدرها للمرتبة الثانية عالمياً في مؤشر المعرفة العالمي سنة 2020، وذلك بفضل البنية التحتية القوية والتنافسية العالية في هذا القطاع.

جدول رقم (11.2): إحصائيات الولايات المتحدة الأمريكية على مستوى المحاور الرئيسية لمؤشر المعرفة العالمي

السنوات	مؤشر المعرفة العالمي	الترتيب العالمي	التعليم قبل الجامعي	التعليم والتدريب التقني والمهني	التعليم العالي	البحث والتطوير والابتكار	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	الاقتصاد	البيئة التمكينية العامة
2018	68,5	4	61	85,9	55,8	61,8	78,2	61,1	75,6
2019	69,7	2	63,2	92,3	57,8	64,3	86,5	61,1	73,5
2020	71,1	2	63,2	92,3	57,8	64,3	86,5	61,1	73,5
2022	68,4	1	83,11	67,51	65,84	53,02	71,67	73,92	66,8
2023	66,9	5	83,74	59,9	66,07	51,47	75,1	70,45	66,46

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التقرير السنوي لمؤشر الابتكار العالمي 2018-2023.

خلال البيانات في الجدول السابق، يظهر التقدم الذي أحرزته الولايات المتحدة الأمريكية على الصعيد الدولي في مؤشر المعرفة العالمي، فقد احتلت المرتبة الرابعة في عام 2018 بتقييم يبلغ 68,5 نقطة، وصعدت إلى المرتبة الثانية في عام 2019 و 2020 بتقييم يصل إلى 71,1 نقطة و 69,7 نقطة على التوالي، حققت الولايات المتحدة أعلى تقييم لها في المؤشر بلغ 68,4 نقطة، مما جعلها تتصدر القائمة في عام 2022، لكنها تراجعَت في عام 2023 إلى المرتبة الخامسة بتقييم 66,9 نقطة. ويظهر الاهتمام البالغ الذي توليه الولايات المتحدة لمحاور التعليم والتدريب التقني والمهني، ومحور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد احتلت الولايات المتحدة مراتب متقدمة جداً في مجال التعليم والتدريب المهني والتقني، حيث وصل تصنيف هذا المحور إلى 85,9 نقطة في عام 2018، وحققت المرتبة الأولى عالمياً في التعليم والتدريب المهني والتقني في عامي 2019 و 2020 بتصنيف 92,3 نقطة، ومع ذلك، تراجعَت إلى المرتبة الثلاثين في عام 2023 بتصنيف 59,9 نقطة.

أما في محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد تصدر الولايات المتحدة العالم في عام 2020 بتقييم 86,5 نقطة، وحلت في المرتبة الثالثة في عام 2019 بتقييم 82,7 نقطة، ويعود ذلك لقوة مدخلات ومخرجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الولايات المتحدة الأمريكية، ولكنها تراجع في عام 2023 إلى المرتبة الثانية بتقييم 75,1 نقطة. وفيما يتعلق بالبيئة التمكينية، حلت في المرتبة السادسة والثلاثين في عام 2022 بتقييم 66,8 نقطة، وتراجعت إلى المرتبة السابعة والثلاثين بتقييم 66,46 نقطة.

المطلب الثالث: تجربة الإمارات العربية المتحدة

تجسدت تجربة الإمارات العربية المتحدة في الاقتصاد المعرفي بشكل استثنائي، حيث اتخذت الحكومة خطوات جريئة واستراتيجيات مبتكرة لتحويل البلاد إلى مركز رئيسي للابتكار والمعرفة في المنطقة والعالم، من خلال رؤية طموحة وإدارة حازمة، نجحت الإمارات في تعزيز التنمية الاقتصادية المستدامة من خلال استثمارات وتطوير في مجالات التكنولوجيا والابتكار. بفضل الجهود والاستثمارات الحكومية، تعتبر الإمارات العربية المتحدة اليوم واحدة من أهم الوجهات لريادة الأعمال والابتكار في العالم، حيث تسعى باستمرار لتعزيز مكانتها كمركز عالمي للاقتصاد المعرفي والتكنولوجي.

الفرع الأول: اقتصاد الإمارات العربية المتحدة

تواصل دولة الإمارات العربية المتحدة تعزيز مكانتها كواحدة من أبرز الاقتصادات العالمية من خلال تنفيذ استراتيجيات مبتكرة تهدف إلى دعم النمو وتحقيق التنوع الاقتصادي، وتتجلى هذه الجهود إلى تحقيق نتائج إيجابية في مؤشرات التنمية الاقتصادية الرئيسية، حيث يشهد التقارير بثبات النظام المالي وقوة الاقتصاد الوطني.

وتشهد الإمارات نموا مستمرا في الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي، وفقا لتقرير البنك الدولي، ويتوقع أن يستمر هذا النمو مع تحسن أداء القطاع غير النفطي وزيادة أسعار النفط، كما أحرزت دولة الإمارات تقدما في تقليل اعتمادها على النفط والانتقال نحو اقتصاد مبني على المعرفة والابتكار، وذلك بفضل جهودها في التنوع الاقتصادي وتعزيز القطاعات غير النفطية التي تساهم بأكثر من 70% من الناتج المحلي الإجمالي. (الإمارات العربية المتحدة وزارة المالية، 2020)

بفضل موقعها الاستراتيجي وقوتها المالية، نجحت الإمارات في بناء بيئة استثمارية متطورة وجاذبة للاستثمارات الأجنبية، كما تتميز الإمارات بعدة مزايا تساهم في استقرار نمو اقتصادها، مثل التنوع الاقتصادي وتعزيز وجود الاستثمار الأجنبي، كما أن لديها أعلى نسبة من الأثرياء في العالم، مما يعكس الاستقرار والازدهار الاقتصادي الذي تشهده الدولة. بشكل عام، تستمر الإمارات في تحقيق تقدم ملحوظ في مجال الاقتصاد المعرفي والتنمية الاقتصادية، وتظل على رأس قائمة الدول الرائدة في المنطقة والعالم من حيث الابتكار والتنافسية الاقتصادية.

جدول رقم (12.2): إجمالي الناتج المحلي ونمو نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي لدولة الإمارات

السنوات	إجمالي الناتج المحلي (بالدولار الأمريكي)	نمو إجمالي الناتج المحلي %	نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي	نمو نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي %
2013	400,22	5,10	45729,60	4
2014	414,11	4,20	46866,00	3,20
2015	370,28	6,80	41525,10	5,80
2016	369,26	5,60	41054,50	4,70
2017	390,52	0,70	43064,00	-0,10
2018	427,05	1,30	46722,30	0,50
2019	417,99	1,10	45376,20	0,30
2020	349,47	-5	37629,20	-5,70
2021	415,02	3,90	44315,60	3,10
2022	507,53	7,40	53757,90	6,50

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على قواعد بيانات البنك الدولي.

يوضح الجدول السابق حجم الناتج المحلي الإجمالي في دولة الإمارات العربية المتحدة ومعدلات نموه، بالإضافة إلى نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي ومستويات نموه خلال الفترة من 2013 إلى 2022، في الفترة ما بين 2013 و2014، شهد الناتج المحلي الإجمالي في الإمارات ارتفاعاً إلى 400,22 مليار و414,11 مليار دولار بنسبة نمو تراجمت بين 4% و3,20% على التوالي، وفي عام 2015، انخفض الناتج المحلي الإجمالي إلى 370,28 مليار دولار بنسبة نمو 6,80%، ثم عاد الاقتصاد الإماراتي للنمو بسرعة، حيث وصل إلى 427,99 مليار دولار في عام 2018 بنسبة نمو 1,30%، ومع ذلك، بدأ الناتج المحلي الإجمالي في الانخفاض مجدداً، ليصل في عام 2020 إلى 349,47 مليار دولار بنسبة نمو -5%، ومن ثم، ارتفع مرة أخرى إلى 415,02 مليار دولار في عام 2022 بنسبة نمو 3,90%.

أما بالنسبة لنصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي، فقد شهد ارتفاعاً مستمراً، حيث وصل إلى 45729,60 مليار دولار في عام 2013، و46866,00 مليار دولار في عام 2014، بنسب نمو تراوحت بين 4% و3,20%، ومن ثم، تراجع بشكل ملحوظ إلى 41525,10 مليار دولار في عام 2015، ثم ارتفع مجدداً في عام 2021 إلى 44315,60 مليار دولار بنسبة نمو 3,10%.

الفرع الثاني: تجربة الإمارات في التحول نحو الاقتصاد المعرفي

تحول الاقتصاد الإماراتي من النمط التقليدي إلى النمط القائم على المعرفة بأولوية أساسية للقيادة في الإمارات، تعكس رؤية الإمارات 2021 الالتزام ببناء اقتصاد معرفي مستدام، تم تطبيق إطار قانوني يعزز ذلك ويدعم بناء المعرفة، وتم وضع سياسات واستراتيجيات تعمل على تعزيز هذا النوع من الاقتصاد.

تهدف الإمارات إلى أن تكون في مقدمة التحولات الاقتصادية العالمية، وأن تصبح العاصمة الاقتصادية والسياحية والتجارية لأكثر من 2 مليار نسمة، تستمر حكومة الإمارات في تعزيز اقتصادها عبر الابتكار والبحث والتطوير وتعزيز البيئة التنظيمية

للصناعات الرئيسية، كما تعمل على تشجيع القطاعات ذات القيمة المضافة العالية وزيادة جاذبية الاستثمارات، الهدف هو تحسين التنافسية العالمية وزيادة الابتكار وريادة الأعمال، كما تسعى الحكومة لتحقيق الرفاهية للمواطنين ورفع نسبة التوطين في القطاع الخاص، تهدف الأجندة الوطنية إلى جعل الإمارات من بين أفضل الدول في مختلف مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية. (اللاوي ا.، 2022، صفحة 62)

من بين المبادرات الهامة التي نفذتها دولة الإمارات العربية المتحدة للانتقال إلى الاقتصاد المعرفي، كانت كالتالي:

أولاً: رؤية الإمارات 2030

شملت هذه الرؤية العديد من السياسات والخطط التي تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز التكامل بين الجوانب الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية. ومن بين المبادرات الرئيسية التي تم إطلاقها ضمن هذه الرؤية: (المسار، 2021، الصفحات 8-12)

1. إستراتيجية دبي للتنقل الذكي ذاتي القيادة: والتي تهدف إلى تحويل جزء كبير من وسائل النقل في دبي إلى القيادة الذاتية بحلول عام 2030، مما يساهم في تحقيق مكاسب اقتصادية وتقليل انبعاثات الكربون وتحسين الإنتاجية للأفراد.
2. إستراتيجية إدارة حركة التنقل لإمارة أبو ظبي: التي تسعى إلى تحسين وسائل النقل المستدامة وتحسين البنية التحتية للنقل بطريقة تحقق الكفاءة والتكامل.
3. خطة أبو ظبي 2030: التي تعمل على تحقيق التنمية المستدامة وتلبية احتياجات المستقبل بجميع الجوانب الاقتصادية والاجتماعية، من خلال التركيز على مسائل بيئية واستخدام الأراضي والنقل والمواصلات.
4. الرؤية البيئية 2030 لإمارة أبو ظبي: التي تركز على تحسين كفاءة استخدام الموارد والمساهمة في تحسين نوعية الحياة للجميع.
5. الرؤية الاقتصادية 2030 لإمارة أبو ظبي: التي تهدف إلى تحويل الاقتصاد إلى اقتصاد قائم على المعرفة والتخلي تدريجياً عن اعتماد النفط، مع تعزيز بيئة الأعمال وتحقيق النمو الاقتصادي.
6. مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية: التي يعتبر أكبر مشروع لتوليد الطاقة المتجددة في العالم ويهدف إلى توليد كميات كبيرة من الطاقة بشكل مستدام.
7. مشروع الإمارات لاستكشاف القمر 2024: الذي يهدف إلى تطوير مستكشف إماراتي للهبوط على سطح القمر لإجراء اختبارات وجمع بيانات عملية مهمة لفهم أصل النظام الشمسي والحياة. (فرحات، 2021)

ثانياً: مدينة دبي الذكية 2040

تعتبر خطة دبي الحضرية 2040 السابعة في تاريخ إمارة دبي، وتستهدف تحقيق تنمية عمرانية مستدامة بمحور رئيسي يتمثل في التنمية المستدامة، وتهدف هذه الخطة إلى خدمة الإنسان ورفع مستوى الحياة وتعزيز التنافسية العالمية لدبي خلال العشرين عاماً القادمة، يضمن مخطط الخطة إتباع أفضل الممارسات والمبادئ الاستدامة، بمراعاة النمو السكاني وسياسات التحول الاجتماعي والديمقراطي، تولي الخطة اهتمامها بتطوير البنية التحتية وإدارتها بكفاءة، وحماية الاستثمار وتعزيز الاقتصاد التنافسي لدبي، وتطوير مصادر الطاقة والحفاظ على البيئة، بالإضافة إلى تلبية النمو العمراني والسكاني بمعايير جودة الحياة، تعكس هذه الخطة إستراتيجية

طموحة لجعل دبي مركزاً دولياً مزدهراً ومستداماً على المدى الطويل، مستمرة في تحسين الإطار التشريعي والقانوني لعملية التخطيط الحضري. (<https://www.bayut.com/mybayut/ar/>)

جدول رقم (13.2): إحصائيات دولة الإمارات على مستوى بعض المؤشرات التي تساهم في قياس الاقتصاد المعرفي

السنوات	مقالات المجلات العلمية والتقنية	طلبات تسجيل براءات الاختراع (للمقيمين)	اشتراكات الهاتف الخليوي لكل 100 شخص	مستخدمي الإنترنت لكل مليون شخص	الإنفاق على البحث والتطوير %	الباحثين العاملون في مجال البحث والتطوير	صادرات التكنولوجيا المتقدمة (بالأسعار الجارية للدولار الأمريكي)	الإنفاق على التعليم (%) من إجمالي الناتج المحلي)
2012	1580	23	151	237	-	-	493096250	1,30
2013	1725	21	175	275	-	-	40137906	1,40
2014	1766	29	183	367	0,69	-	1470000000	1,50
2015	2235	35	194	587	0,90	1980	903527788	1,70
2016	2508	57	213	939	0,96	2383	484009003	1,70
2017	2773	63	209	1285	-	-	527367400	1,60
2018	2997	57	209	1484	1,28	2379	718134071	1,50
2019	4053	55	201	1912	1,31	2382	679396253	3,90
2020	4443	39	186	1406	1,45	2443	1210000000	3,90

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على قواعد بيانات البنك الدولي.

يوضح الجدول السابق ارتفاع صادرات التكنولوجيا المتقدمة في عام 2014 إلى ذروتها عند 1,47 مليار دولار، لكنها تراجعت بشكل مستمر حتى وصلت إلى 484009003 دولار في عام 2016، ومن ثم، شهدت زيادة في عام 2018 حيث بلغت 718134071 دولار، ولكن في عام 2019 انخفضت إلى 637938263 دولار، بسبب تأثير جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي، ليرتفع مرة أخرى في عام 2020 إلى 1,21 مليار دولار.

أما بالنسبة لمؤشر طلبات براءات الاختراع، فقد كانت تتذبذب بين الزيادة والانخفاض، ووصلت إلى أعلى معدل لها في عام 2017 عندما بلغت 63 طلباً، وفيما يتعلق بعدد مستخدمي الإنترنت، فقد شهدت زيادة مستمرة في عام 2012 حيث بلغت 237 مستخدم لكل مليون شخص، إلى 1406 مستخدم لكل مليون شخص في عام 2020.

تولي دولة الإمارات العربية المتحدة اهتماماً كبيراً لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال دعم استثمارات القطاع العام لجعلها وجهة جذابة لشركات التكنولوجيا، وتطبق الإمارات سياسات تشجيعية لتطوير هذا القطاع عبر الاستثمار في البنية التحتية المتطورة لجذب الاستثمارات الأجنبية وتنويع الاقتصادي، ويظهر هذا من خلال مؤشرات التنمية الاقتصادية الإيجابية في هذا القطاع، حيث تحتل الإمارات مراكز متقدمة على المستوى العالمي.

جدول رقم (14.2): إحصائيات دولة الإمارات على مستوى المحاور الرئيسية لمؤشر المعرفة العالمي

السنوات	مؤشر المعرفة العالمي	الترتيب العالمي	التعليم قبل الجامعي	التعليم والتدريب التقني والمهني	التعليم العالي	البحث والتطوير والابتكار	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	الاقتصاد	البيئة التمكينية العامة
2018	61,9	19	72,7	63,4	53,4	31,3	74,1	67,7	70,7
2019	63,7	18	70,4	64	54,8	34,1	77	74,8	71,1
2020	66,1	15	75,5	69,6	55,4	37,8	79,9	73,2	73,9
2022	58,9	25	75,95	70,06	50,54	33,45	66,71	67,87	61,43
2033	60,5	26	76,16	69,09	51	37,87	69,99	66,94	62,95

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التقرير السنوي لمؤشر الابتكار العالمي 2018-2023.

من خلال الجدول السابق، يظهر أن الإمارات العربية المتحدة تصدر قائمة أكبر الاقتصادات العالمية في مؤشر المعرفة العالمي، حيث تتقدم بوتيرة متسارعة، في عام 2018 كانت في المرتبة 19 عالميا بـ 61,9 نقطة، وارتفعت إلى المرتبة 15 في عام 2020 بـ 66,1 نقطة، لكن في عام 2023، تراجعت إلى المرتبة 26 بتقييم 60,5 نقطة، تسعى الإمارات إلى تحقيق رؤيتها الإستراتيجية 2030، من خلال تحويل اقتصادها إلى اقتصاد مبتكر يعتمد على المعرفة كعنصر رئيسي في العملية الإنتاجية. على صعيد محور التعليم التقني والتدريب المهني، حصلت الإمارات على المرتبة 11 عالميا في عام 2020 بـ 69,6 نقطة، وفي عام 2022 ارتفعت إلى المرتبة الأولى بتقييم 70,06 نقطة، ولكنها تراجعت إلى المرتبة الثانية في عام 2023 بتقييم 69,09 نقطة. بالنسبة للبحث والتطوير والابتكار، فالإمارات تحتاج إلى زيادة استثمارات بهذا المجال لتحقيق تقدم أكبر، وفي عام 2023 كانت في المرتبة 29 بتقييم 37,87 نقطة، أما محور الاقتصاد كان لدولة الإمارات المتحدة النصيب الأكبر منه، حيث كانت في المرتبة الثانية عالميا في عام 2020 بـ 73,2 نقطة، لكنها تراجعت في عام 2023 إلى المرتبة الثالثة عشر بتقييم 66,94 نقطة. فيما يتعلق بمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد وضعت الإمارات اهتماما كبيرا بهذا المجال، وقد حصلت على تقييم 79,9 نقطة في عام 2020، مما جعلها في المرتبة الرابعة عشر عالميا، ولكن في عام 2022 تراجعت إلى المرتبة الخامسة عشر بتقييم 66,71 نقطة، أما في محور التعليم قبل الجامعي، فقد حصلت الإمارات على المرتبة العاشرة عالميا في عام 2020 بتقييم 75,5 نقطة، ولكنها تراجعت إلى المرتبة السابعة والثلاثين في عام 2023 بتقييم 76,16 نقطة.

المطلب الرابع: تجربة دولة قطر

تجسد تجربة دولة قطر في الاقتصاد المعرفي نمودجا ملهما للعديد من الدول الأخرى في المنطقة وحول العالم، حيث تمتلك قطر موارد طبيعية غنية مثل الغاز الطبيعي والنفط ولكنها تسعى جاهدة لتنويع اقتصادها والاعتماد على المعرفة والابتكار كمحرك رئيسي للتنمية المستدامة. منذ إطلاق رؤية قطر الوطنية 2023، والتي تعتمد على تحويل الاقتصاد القطري إلى اقتصاد معرفي ومبتكر، بدأت قطر في اتخاذ خطوات هامة لتحقيق هذا الهدف، وذلك من خلال تطوير بنية تحتية قوية لدعم الابتكار والبحث العلمي، بما في ذلك تأسيس المؤسسات التعليمية والبحثية المتخصصة، وتعزيز التعليم والتدريب الفني والمهني، وتشجيع ريادة الأعمال والابتكار.

الفرع الأول: الاقتصاد القطري

شهدت قطر نموًا اقتصاديًا قويا خلال العقد الماضي، ويعزى ذلك أساسًا إلى دور قطاع الهيدروكربون الذي يعتبر المصدر الرئيسي للإيرادات والصادرات، حيث تمتلك قطر أعلى ناتج محلي إجمالي للفرد في العالم، ومن خلال تقارير البنك الدولي، سجل متوسط نمو سنوي للناتج المحلي في قطر بنسبة 0,96% بين عامي 2010 و 2018، وعلاوة على ذلك، شهد عدد السكان زيادة بنسبة 40% بفعل تدفق العمال الأجانب منذ عام 2010، ومع انخفاض أسعار النفط والغاز وتراجع صادراتهما، شهد الناتج المحلي الإجمالي في قطر انخفاضًا حادًا بنسبة 1,4% في عام 2018، ولذا اتخذت الحكومة القطرية إستراتيجيات جديدة لتعزيز القطاع الغير النفطي وتنويع الاقتصاد، كما سعت قطر إلى تشجيع الاستثمار الأجنبي المباشر من خلال تخفيف القيود المفروضة عليه، كما اتخذت العديد من القوانين لتسهيل وتعزيز استمرار تدفق المستثمرين الأجانب. (مرابط، 2020)

تعد موارد النفط والغاز الطبيعي في قطر المحرك الرئيسي للاقتصاد ومصدر هامًا للإيرادات الحكومية، ومن المعروف أن إنتاج قطر من النفط يعادل مليون برميل يوميًا، مما يدفع النمو الاقتصادي في البلاد ويزيد مستويات الدخل الفردي، وبالإضافة إلى ذلك، تستثمر الحكومة القطرية بقوة في البنى التحتية والاستحقاقات العامة، وهذا يشمل الاستعداد لاستضافة كأس العالم في 2022، وعلى الرغم من انخفاض أسعار النفط والغاز في السنوات الأخيرة، فإن الاقتصاد القطري ما زال متماسكًا، حيث تمتلك قطر احتياطات كبيرة من الغاز الطبيعي والنفط، مما يسمح بالاستمرار في الإنتاج لعقود قادمة. (https://fanack.com/ar/qatar/economy-of-qatar/، 2020). يعكس النمو الذي حققه الاقتصاد القطري في عام 2022 بنسبة 2,5%، وزيادة في الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة، وتوقع المؤسسات الدولية ارتفاعًا أكبر في الناتج المحلي الإجمالي في عام 2022 بنسبة تصل إلى 3,5%، نظرًا لارتفاع أسعار النفط والغاز.

جدول رقم (15.2): إجمالي الناتج المحلي ونمو نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي لدولة قطر

السنوات	إجمالي الناتج المحلي (بالدولار الأمريكي)	نمو إجمالي الناتج المحلي %	نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي	نمو نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي %
2013	198,73	5,60	97630,80	-1,20
2014	206,22	5,30	93126,10	-3,20
2015	161,74	4,80	66984,90	-3,30
2016	151,73	3,10	58467,20	-4,10
2017	161,10	-1,50	59407,70	-5,70
2018	183,33	1,20	66264,10	-0,80
2019	176,37	0,80	62827,40	-0,70
2020	144,41	-3,60	52315,70	-2
2021	179,68	1,60	66838,30	4,30
2022	237,30	4,80	88046,30	4,60

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على قواعد بيانات البنك الدولي

يظهر الجدول زيادة في الناتج المحلي الإجمالي، حيث وصل إلى 198,73 مليار دولار في عام 2013، ثم ارتفع إلى 206,22 مليار دولار في عام 2014، ثم شهد انخفاضا في عام 2016 حيث بلغ 151,73 مليار دولار بنسبة نمو 3,10%، وارتفع إلى 161,10 مليار دولار في عام 2017 بنسبة نمو بلغت 1,50-، يعود سبب هذا الانخفاض إلى الخلافات الدبلوماسية والتشنج في العلاقات مع مجلس التعاون الخليجي، والذي وصلت إلى قطع العلاقات الدبلوماسية والتجارية في عام 2017. وعلى الرغم من ذلك، تكيف الاقتصاد القطري بنجاح مع هذه الأزمة واستعاد عافيته، حيث بلغ الناتج المحلي الإجمالي 183,33 مليار دولار في عام 2018 بنسبة نمو قدرها 1,20% و 179.57 مليار دولار في عام 2021 بنسبة نمو 1,50%، ووصل إلى 237,30 مليار دولار بنسبة نمو 4,80 في عام 2022.

أما بالنسبة لنصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي، فقد شهد انخفاضا ملحوظ خلال فترة الدارسة، حيث بلغ 97630,80 دولار أمريكي في عام 2013 بنسبة نمو قدرها 1,20-، ثم استمر في التناقص ليصل إلى أدنى قيمة له في عام 2020 بلغت 52315,70 دولار أمريكي بنسبة نمو بلغت 2-، وفي عام 2022 سجل ارتفاعا إلى 88046,30 دولار أمريكي بنسبة نمو 4,60%.

الفرع الثاني: تجربة قطر في التحول نحو الاقتصاد المعرفي

تسعى دولة قطر إلى مواكبة التطورات العلمية ومواجهة التحديات المحيطة بها، بهدف تنفيذ السياسات التي تمكنها من الانتقال إلى الاقتصاد المعرفي، لتحقيق التنافسية الاقتصادية وأهداف التنمية المستدامة، ولتحقيق ذلك، تم اعتماد العديد من البرامج والخطط والاستراتيجيات القصيرة والبعيدة المدى التي من شأنها تحقق هذه الأهداف. خلال الفترة الأخيرة، حققت قطر إنجازات كبيرة على الصعيدين الدولي ومحلي، حيث شهدت تقدما كبيرا في مؤشرات الحرية الاقتصادية، الاقتصاد الرقمي، التنمية البشرية، الابتكار العالمي، ومؤشر الجاهزية التكنولوجية والخدمات الذكية، كما ارتقت في مؤشرات التنافسية العالمية، التعليم والبحث والتطوير، ومن بين البرامج والاستراتيجيات التي وضعتها الحكومة القطرية ما يلي:

أولا: رؤية قطر الإستراتيجية 2030

تتجسد رؤية قطر الإستراتيجية 2030 كجسر يربط بين الحاضر والمستقبل، حيث تصور مجتمعا حيويا مزدهرا يتسم بالعدالة الاقتصادية والاجتماعية، ويحافظ على التوازن بين البيئة والإنسان، مع تجسيد القيم الإسلامية العليا وتعزيز الروابط الأسرية القوية كركائز أساسية، وتهدف هذه الرؤية إلى تحقيق طموحات شعب قطر وأهدافه وثقافته، من خلال توجيه الطاقات الجماعية وتوجيهها نحو تحقيق أهداف مشتركة وتوجيه مستقبلهم. تتعامل الرؤية الوطنية مع خمسة تحديات رئيسية وهي: (رؤية قطر الوطنية 2030، 2008)

- التحديث مع المحافظة على التقاليد؛
- تلبية احتياجات الجيل الحالي والأجيال القادمة؛
- التحكم في النمو المستهدف والتوسع غير المنضبط؛
- تحديد مسار التنمية وحجم نوعية العمالة الوافدة المستهدفة؛
- الحفاظ على التنمية الاقتصادية والاجتماعية حماية البيئة وتنميتها.

تستند الرؤية القطرية إلى أربعة ركائز مترابطة: (رؤية قطر الوطنية 2030، 2008)

1. **التنمية البشرية:** تركز على تطوير وتنمية سكان قطر لبناء مجتمع مزدهر، من خلال بناء أنظمة صحية وتعليمية متطورة وتطوير قوة عمل محفزة ودعم العمالة الماهرة.
2. **التنمية الاجتماعية:** تعزز التغيرات الاجتماعية اللازمة للنهوض بالمجتمع القطري، وتسعى للحفاظ على التراث والهوية العربية والإسلامية وبناء مجتمع آمن ومستقر، وتقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات ورغبات الشعب.
3. **التنمية الاقتصادية:** تعتمد على الاقتصاد القطري المتسم بالحيوية واستثمار موارده الهيدروكربونية لتحقيق التنمية المستدامة وتحويله إلى مركز إقليمي للمعرفة والنشاطات الصناعية والخدمات عالية القيمة.
4. **التنمية البيئية:** تهدف إلى تحقيق التوازن بين النمو الاقتصادي وحماية البيئة، وتعزيز التعاون مع الجيران الإقليميين والمجتمع الدولي لحماية الموارد الطبيعية.

ثانياً: إستراتيجية قطر الوطنية للبحوث

إستراتيجية قطر الوطنية للبحوث تركز على تحقيق التنوع الاقتصادي من خلال اقتصاد معرفي يعتمد على الابتكار كمحور رئيسي، وهذا يعتبر أحد الأهداف الرئيسية لرؤية قطر الوطنية 2030، تحدد إستراتيجية التنمية الوطنية الثانية 2018-2022 المعرفة والابتكار باعتبارها عوامل مساعدة وضرورية لتحقيق هذا التنوع، بالإضافة إلى مشاركة القطاع الخاص والاستثمارات الأجنبية المباشرة.

تهدف إستراتيجية قطر للبحوث والتطوير والابتكار 2030 إلى جعل قطر مركزاً ريادياً للابتكار في مجالات البحوث والتطوير تعتمد الإستراتيجية على تعزيز قدرات الشعب القطري ومؤسسات الدولة، وبناء اقتصاد تنافسي ومتنوع والمحافظة عليه، وتعزيز الجانب الصحي وتحقيق الرفاه الاجتماعي لسكان قطر، بالإضافة إلى دعم الثقافة المتميز للدولة وضمان أمن شعبها. (اللاوي، 2022، صفحة 84)

ثالثاً: التعليم من أجل الاقتصاد القائم على المعرفة

يمكن أن تسهم إدخال إصلاحات لتعزيز روح المبادرة والابتكار والكفاءة الإدارية مباشرة في دعم إنشاء الأعمال التجارية، ومع ذلك، فإن مؤسسات البحث والتطوير بحاجة إلى التوسع المحلي وجذب المؤسسات الدولية للاستفادة منها، ويبدو أن قطر قد فهمت هذه الدروس تماماً، ومع زيادة أعداد الشباب في قطر، يتطلب الأمر توسيع خيارات التعليم على جميع المستويات، وتعتبر العلوم والتكنولوجيا أساساً للاقتصاد المعرفي، حيث تساهم في تنمية المهارات اللازمة لتلبية احتياجات الاقتصاد القطري.

خلق اقتصاد قائم على المعرفة يتطلب أيضاً توفير درجات علمية تقنية متقدمة في المؤسسات التعليمية العالية، فتشجيع المواطنين على الدراسة في هذه المجالات يمكن أن يرفع مستويات رأس المال البشري ويشجع على العمل في القطاع العام، المدارس والجامعات تلعب دور هاماً في خلق ثقافة الابتكار وروح المبادرة من خلال تزويد القطاع الخاص بالخبرة اللازمة. مع ذلك، فإن هذه الممارسات لها حدودها، كما أشار أحد المسؤولين الأكاديميين، لا يزال هناك حاجة إلى نظام إيكولوجي للابتكار في قطر،

حيث يمكن دعم الطلاب في مشاريعهم وتطوير صناعة إبداعية داخل الجامعة، مما يشجعهم على متابعة مسار العمل التجاري بعد التخرج. (مركز بروكنجز الدوحة، 2011)

رابعا: واحة العلوم والتكنولوجيا

تمثل واحة العلوم والتكنولوجيا في قطر تطورا تعليميا وتقنيا جديدا في الدولة، حيث تهدف إلى جذب رواد الأعمال العالميين وتشجيعهم على تطوير وتسويق تقنياتهم في البلاد، وتعزيز التعاون بين الجامعات والشركات من خلال توفير الدعم التقني والتجاري، كما تقدم الواحة دعما ماليا للابتكارات التكنولوجية الجديدة من خلال برامج مثل صندوق إثبات المفهوم، وتقع واحة العلوم والتكنولوجيا في مدينة التعليم التابعة لمؤسسة قطر، وتشكل جزءا من بيئة غنية تضم مجموعة من الجامعات الرائدة والمدارس والمراكز البحثية والمعاهد هذا يساهم في تعزيز تطوير التقنيات الجديدة في قطر وتسويقها على المستوى العالمي. (مركز بروكنجز الدوحة، 2011)

خامسا: دعم نمو الاقتصاد

يعد كأس العالم 2022 في قطر والاستثمار الضخم في البنية التحتية فرصة مهمة لتعزيز الابتكار وتنمية الاقتصاد المحلي، يحتاج الاقتصاد القطري إلى دعم من الحكومة لتعزيز الابتكار وتعزيز القدرة التنافسية للشركات المحلية، يجب أيضا على الحكومة العمل على تذليل العقبات التنظيمية وتحسين بيئة الأعمال لجذب المزيد من الاستثمارات والابتكار. بالنسبة للمنظمات الدولية مثل البنك الدولي، يمكنها لعب دور هام في دعم الاقتصاد القائم على المعرفة من خلال برامج التعليم وورش العمل التي تقدم الدعم والتوجيه للبلدان وتساعد في تقديم المشورة بشأن الازدهار الاقتصادي. (مركز بروكنجز الدوحة، 2011)

لضمان نجاح الالتزام بتطوير الاقتصاد القائم على المعرفة، يجب على الحكومة بناء قطاع خاص حيوي وفعال، وتطوير بنية تحتية تدعم البحوث وتمويل المشاريع التجارية. ومن الضروري أن يشارك القطاع الخاص والمنظمات الدولية في هذه الجهود لضمان النجاح والاستدامة في تحقيق أهداف الاقتصاد المعرفي في قطر.

جدول رقم (16.2): إحصائيات دولة قطر على مستوى بعض المؤشرات التي تساهم في قياس الاقتصاد المعرفي

السنوات	مقالات المجلات العلمية والتقنية	طلبات تسجيل براءات الاختراع (للمقيمين)	اشتراكات الهاتف الخلوي لكل 100 شخص	مستخدمي الانترنت لكل مليون شخص	الإنفاق على البحث والتطوير %	الباحثين العاملون في مجال البحث والتطوير	صادرات التكنولوجيا المتقدمة (بالأسعار الجارية للدولار الأمريكي)	الإنفاق على التعليم (%) من إجمالي الناتج المحلي)
2012	597	3	118	199	0,48	548	218668	3,50
2013	784	9	142	239	-	-	27939	4,10
2014	1076	5	134	312	-	-	33371	3,60
2015	1137	-	146	382	0,52	584	96520458	-
2016	1396	16	138	371	-	-	62631	-
2017	1367	19	146	403	-	-	292250	3
2018	1509	-	142	399	0,53	577	155183661	-
2019	1785	39	138	440	-	-	122141	2,80
2020	2347	81	132	452	0,68	903	465899482	3,20

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على قواعد بيانات البنك الدولي.

يوضح الجدول بعض الأرقام المتعلقة بتطور مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الابتكار، ومؤشر التعليم، خلال الفترة من عام 2012 إلى عام 2020 في دولة قطر. تعتبر الاشتراكات في الهاتف الخلوي واستخدام الإنترنت من البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يتضح من الجدول أن الاشتراك في الهاتف الخلوي قد حقق تطوراً ملحوظاً خلال الفترة المشار إليها، فقد بلغ 118 اشتراكاً لكل 100 فرد في عام 2012، وارتفع إلى حوالي 142 اشتراكاً لكل 100 فرد في عام 2013، ثم استمر في التذبذب بين الزيادة والنقصان، وحقق أعلى قيمة له عام 2017 حيث بلغت 146 اشتراكاً لكل 100 فرد، لكنه انخفض في عام 2020 إلى 132 اشتراكاً لكل 100 فرد، ومن الملاحظ أن نسبة مستخدمي الإنترنت شهدت تطوراً كبيراً، حيث ارتفعت بوتيرة مستمرة من 199 مستخدماً لكل مليون فرد في عام 2012 إلى حوالي 452 لكل مليون فرد في عام 2020.

جدول رقم (17.2): إحصائيات دولة قطر على مستوى المحاور الرئيسية لمؤشر المعرفة العالمي

السنوات	مؤشر المعرفة العالمي	الترتيب العالمي	التعليم قبل الجامعي	التعليم والتدريب التقني والمهني	التعليم العالي	البحث والتطوير والابتكار	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	الاقتصاد	البيئة التمكينية العامة
2018	51,3	43	45,1	51,4	47,2	24,8	64	50,9	75,7
2019	51,6	40	48,1	53,1	51,7	27,2	60,8	48,4	71,3
2020	54,2	39	62,4	53,1	52,1	28,3	66,6	51,9	70,4
2022	54,1	37	79,8	55,15	57,78	26,59	51,15	66,68	61
2023	54,8	39	79,76	52,76	57,38	30,78	50,83	64,98	63,13

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التقرير السنوي لمؤشر الابتكار العالمي 2018-2023.

يوضح الجدول أعلاه إحصائيات دولة قطر في مؤشر المعرفة العالمي خلال الفترة من عام 2018 إلى عام 2023، يظهر من الجدول أن ترتيب دولة قطر في مؤشر المعرفة العالمي كان غير مستقر ومتذبذب بين المرتبة 43 و 39 عالميا خلال تلك الفترة، فقد احتلت المرتبة 43 عالميا في عام 2018 بتقييم 51,3 نقطة، ثم تقدمت إلى المرتبة 40 عام 2019 بتقييم 51,6 نقطة، ووصلت إلى المرتبة 39 في عام 2020 بتقييم 54,2 نقطة، ثم ارتفعت إلى المرتبة 37 في عام 2022 بتقييم 54,1 نقطة. بالنسبة لمحور التعليم قبل الجامعي، شهدت دولة قطر تطورا ملحوظا، حيث بلغ مجموع تنقيطها 62,4 نقطة خلال العام 2020، ووصلت إلى المركز 19 عالميا في عام 2022 بتقييم 79,8 نقطة، ثم انخفضت إلى المرتبة 20 في عام 2023 بتقييم 79,76 نقطة.

أما على مستوى محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد كان ترتيب دولة قطر متذبذبا، حيث انخفض إلى المرتبة 32 و 36 بمجموع تقييم 64 و 60,8 نقطة خلال عام 2018 و 2019 على التوالي، وصولا للمرتبة 34 عالميا في عام 2020 بتقييم 66,6 نقطة، ثم انخفض إلى المرتبة 58 عالميا بتقييم 50,83 نقطة في عام 2023. أما بالنسبة لمحور البيئة التمكينية العامة، فقد تحسنت دولة قطر على تقييم ممتاز على الرغم من التذبذب، حيث احتلت المرتبة 36 عالميا بتقييم 75,7 نقطة في عام 2018، ثم انخفضت إلى 70,4 نقطة في عام 2020 لتحتل المرتبة 37 عالميا، وسجلت في عام 2022 تقييما بلغ 61 نقطة واحتلت المرتبة 47 عالميا.

خلاصة

يمثل الاقتصاد المعرفي تحولا جذريا في فهم وتوجيه النمو الاقتصادي في العصر الحديث، هذا التحول يركز على استخدام المعرفة، التكنولوجيا، والابتكار كمحركات رئيسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، وهو ما يميز الاقتصاد المعرفي عن الأنظمة الاقتصادية التقليدية التي كانت تعتمد أساسا على الموارد المادية والعمل اليدوي.

في هذا السياق، أصبح رأس المال الفكري والمعرفي هو القوة الدافعة للإنتاجية والنمو، وليس رأس المال المادي، ويخلق الاقتصاد المعرفي بيئة تنافسية جديدة، حيث تعتمد قدرة المؤسسات على النجاح على مدى توظيفها للابتكار والتكنولوجيا لتطوير منتجات وخدمات ذات قيمة مضافة.

تلعب مؤشرات قياس الأداء دورا حاسما في تقييم مدى تقدم الاقتصاد المعرفي، تشمل هذه المؤشرات قياسات حول الابتكار، التكنولوجيا، والتعليم، وهي أدوات أساسية تساعد على تحليل أداء الدول والشركات، حيث تستخدم هذه المؤشرات لتحديد نقاط القوة والضعف، وتوجيه السياسات الضرورية لدعم البحث والتطوير، وتحسين جودة التعليم، وتعزيز القدرات التكنولوجية، وصناعة القرارات، تعتبر هذه المؤشرات أدوات إستراتيجية لتصميم سياسات تساهم في تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز القدرة التنافسية.

تعتبر سويسرا واحدة من الدول الرائدة في الاقتصاد المعرفي، حيث تصدر العديد من مؤشرات الابتكار العالمي، كما ركزت على الاستثمار الكبير في مجالات البحث والتطوير والتعليم العالي، مما ساهم في خلق بيئة مشجعة للابتكار والتكنولوجيا، وبفضل نظامها التعليمي القوي والبنية التحتية المتقدمة في البحث العلمي، تمكنت من تعزيز قدرتها على إنتاج ونشر المعرفة، وهو ما يساهم في دعم نموها الاقتصادي المستدام.

ركزت الإمارات العربية المتحدة على تطوير البنية التحتية التكنولوجية، بما في ذلك استثمارات ضخمة في المدن الذكية والتكنولوجيا المالية، وتهدف الإمارات إلى أن تصبح مركزا عالميا للابتكار من خلال استراتيجيات مثل إستراتيجية الذكاء الاصطناعي، كما أن الإمارات حققت تقدما ملحوظا في مؤشرات الابتكار والتكنولوجيا، مع تركيزها على تطوير البيئة الرقمية وتوفير الدعم للبحث والتطوير، هذه الجهود مكنتها من التقدم بثبات نحو الاقتصاد المعرفي.

أما بالنسبة لقطر، فقد استثمرت بشكل كبير في التعليم والبحث من خلال مبادرات مثل مدينة قطر للعلوم والتكنولوجيا ومؤسسة قطر، وهي تسعى إلى تعزيز قدرتها على الابتكار من خلال تحسين جودة التعليم وتوسيع نطاق البحوث العلمية، وبرزت قطر كدولة تسعى لتحقيق تقدم ملحوظ في مؤشرات الابتكار والتكنولوجيا، مع التركيز على تطوير البنية التحتية التكنولوجية ودعم المشاريع البحثية، مما يمهد الطريق لتحقيق نمو مستدام ضمن إطار الاقتصاد المعرفي.

الفصل

الثالث

تمهيد

تشهد الجزائر تحولات جوهرية في المجال الاقتصادي، حيث تسعى إلى الانتقال نحو اقتصاد معرفي يعتمد بشكل أساسي على المعرفة، التكنولوجيا والابتكار، وتلعب الصيرفة الإلكترونية دوراً محورياً في دعم هذا التحول وتعزيز الاقتصاد الرقمي، فمع التطورات التكنولوجية الهائلة وزيادة الاعتماد على الإنترنت، لم تعد الخدمات المصرفية التقليدية كافية لتلبية احتياجات الأفراد والشركات في العصر الحديث، وقد أدى ذلك إلى ضرورة تبني الصيرفة الإلكترونية كأداة أساسية لتطوير البنية التحتية المالية ودعم الابتكار المالي. الصيرفة الإلكترونية تسهم بشكل مباشر في بناء الاقتصاد المعرفي من خلال توفير بنية تحتية رقمية تمكن من تحسين الكفاءة الاقتصادية، وتسهيل التعاملات المالية بين الأفراد والشركات، حيث توفر أنظمة حديثة تسهم في تقليص الفجوة الرقمية، وتدعم التحول نحو اقتصاد رقمي متكامل، إذا تسهل استخدام التكنولوجيا في المعاملات المالية اليومية، كما تمثل رافعة قوية لدعم الشركات الناشئة والمشاريع الصغيرة، من خلال تبسيط الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية، وتوفير التمويل اللازم لتطويرها وتعزيز قدراتها على الابتكار والتوسع في السوق.

في إطار جهود الجزائر لتحديث قطاعها المصرفي، يعتبر التحول نحو الصيرفة الإلكترونية ضرورة ملحة لتحقيق الأهداف الاقتصادية المأمولة، إذ تمثل هذه الصيرفة قناة فعالة لجذب رؤوس الأموال من الاقتصاد غير الرسمي، عن طريق دمج هذه الأموال في النظام الاقتصادي الرسمي من خلال الاعتماد على وسائل الدفع الحديثة والخدمات المصرفية الرقمية، كما تعزز استخدام التقنيات الرقمية من القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، ما يزيد من كفاءة خدماتها المالية ويجعل السوق الجزائرية أكثر جاذبية للمستثمرين المحليين والدوليين.

بناء على هذه الخلفية، يقدم هذا الفصل دراسة حول حدود العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والاقتصاد المعرفي في الجزائر، وينقسم إلى ثلاث محاور رئيسية:

المبحث الأول: الهيئات والمؤسسات الداعمة لتسيير الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر

يتناول هذا المبحث الهيئات الحكومية والمؤسسات المالية التي تشرف على تسيير وتطوير خدمات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، ودورها في دعم هذا القطاع.

المبحث الثاني: الإطار التنظيمي والتشريعي لاعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

يناقش هذا المبحث الأطر القانونية والتنظيمية التي تحكم تبني اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، وكيفية تنظيم التعاملات الإلكترونية ضمن النظام المصرفي.

المبحث الثالث: قراءة في تحديث الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر

يستعرض هذا المبحث الجهود المبذولة لتحديث وتطوير خدمات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مع تحليل التحديات التي تواجه النظام المصرفي في رحلته نحو الرقمنة الكاملة.

المبحث الأول: الهيئات والمؤسسات الداعمة لتسيير الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر

أمام التحولات الكبيرة في النظام المصرفي العالمي، وسعياً لتحسين الخدمات المصرفية في الجزائر ومواكبة التقدم التكنولوجي، قررت الحكومة الجزائرية تحديث النظام المصرفي، يتضمن هذا التحويل تسهيل التعاملات المالية بين المصارف الجزائرية وتعزيز البنية التحتية للخدمات المصرفية الإلكترونية.

في هذا السياق، تم إنشاء شركة مشتركة بين المصارف الوطنية لتطوير وإدارة البطاقات المصرفية لعمليات السحب، متوافقة مع المعايير الدولية، بما في ذلك طباعة الأرقام السرية، يتم تنفيذ هذه الخدمة من خلال عقود تبرمها الشركة المشتركة مع شركات النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM، يحدد التزام كل طرف بآجال وإجراءات التسليم، كما تم ربط الموزعات الآلية بشبكة اتصال مع شركة النقد الآلي، مما يتيح إجراء عمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة، وبجانب ذلك، تم إنشاء تجمع النقد الآلي في 2014 لتنظيم وتسيير البنوك الإلكترونية في الجزائر، مما يسهل إدارة إستراتيجية تطوير الدفع الإلكتروني وتعزيز استخدام وسائل الدفع الحديثة، بما في ذلك بطاقة الدفع الإلكتروني.

المطلب الأول: الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية ABEF

الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية هي منظمة ذات طابع مهني وتمثيلي تعمل في قطاع الخدمات المالية بالجزائر، تأسست بهدف تعزيز التعاون وتبادل المعرفة بين البنوك والمؤسسات المالية في البلاد، حيث تعمل على تقديم الدعم والإرشاد لأعضائها في مجموعة متنوعة من المجالات، بما في ذلك التنظيم والتشريعات المالية، والتقنيات المالية الحديثة، وسبل تعزيز النمو والاستدامة في القطاع، كما تعمل على تعزيز الاستقرار والتطور الاقتصادي في الجزائر من خلال تعزيز النظام المالي والمصرفي.

الفرع الأول: نبذة عن الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية ABEF

الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية هي منظمة غير ربحية تأسست في أكتوبر 1994 بهدف تعزيز التعاون والتبادل بين البنوك والمؤسسات المالية في البلاد، تهدف ABEF إلى تعزيز التطور المستدام للقطاع المصرفي والمالي، وتعزيز معايير الجودة والشفافية في هذا القطاع الحيوي.

تتألف الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية من تسعة وعشرين عضواً حالياً، يتضمنون عشرين بنكاً وخمس شركات تأجير وأربع مؤسسات مالية، ومن بين الأعضاء المؤسسين للجمعية نجد، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، بنك الوطني الجزائري BNA، بنك الخارجي الجزائري BEA، القرض الشعبي الجزائري CPA، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP، بنك البركة ALBARKA، بنك المغرب العربي للاستثمار والتجارة BAMIC، بنك التنمية المحلية BDL، البنك الجزائري للتنمية BAD. (الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية، 2023)

تعتبر ABEF منبرا مهماً لتبادل الخبرات والمعرفة بين أعضائها، وتوفر بيئة للنقاش وصقل الأفكار حول القضايا المالية والمصرفية الهامة، كما تسعى الجمعية للمساهمة في وضع السياسات والتشريعات المالية والمصرفية التي تخدم مصلحة القطاع وتعزز استقرار النظام المالي، ومن خلال مبادراتها وبرامجها، تعمل الجمعية على تعزيز التطور التقني والابتكار في الخدمات المالية، مما يساهم في تعزيز النمو الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر. مهام مجلس الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية تتضمن:

(الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية، 2023)

- ضمان الامتثال للقوانين والتشريعات؛
 - إدارة التراث الثقافي للجمعية؛
 - تحديد دور كل نائب للرئيس والمقيمين؛
 - صياغة النظام الداخلي؛
 - اقتراح جدول أعمال الاجتماعات العامة؛
 - اقتراح تعديلات على النظام الأساسي؛
 - تحديد شروط التأمين ووضع إرشادات وتوجيهات لأعضاء الجمعية؛
 - اتخاذ القرارات بشأن تعيين ومكافأة المندوب العام استنادا على توصيات الرئيس، كما يمكنه إيقاف وتعويض رؤساء اللجان وأعضائها حسب الحاجة.
- تضمنت مهام الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى تعزيز وتطوير قطاع البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر، تشمل هذه المهام ما يلي: (الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية، 2023)
- تمثيل المؤسسات المالية أمام الجهات الرسمية وبنك الجزائر؛
 - تعزيز التكنولوجيا الحديثة في القطاع؛
 - تحفيز التعاون بين الأعضاء من خلال تنظيم الخدمات المشتركة والحوار والبناء والتعزيز وتحسين المهنة المصرفية؛
 - تعزيز التقنيات المصرفية والائتمانية؛
 - تطوير سياسات التدريب المصرفي؛
 - ضمان الامتثال للقواعد الأخلاقية التي تحكم المهنة؛
 - تعزيز المنافسة ومكافحة العقبات التي تعوق التنافسية الصحية؛
 - ضمان توفير المعلومات اللازمة وتوعية أعضائها والجمهور بشكل عام؛
 - تمثيل المهنة المصرفية على الصعيدين الوطني والدولي في مختلف الأحداث والفعاليات ذات الصلة بالقطاع المصرفي.

الفرع الثاني: هيئات الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية ABEF

- تعد الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية هيئة مهمة تعتمد على عدة هيئات لتحقيق أهداف وتسيير أعمالها بكفاءة.
- إليك نبذة عن هذه الهيئات: (الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية، 2023)
- 1. الجمعية العامة (جهاز المداولات):** تتشكل من قبل جميع أعضاء الجمعية، وتعتبر هيئة المداولات، تتولى مسؤولية اعتماد التقارير الإدارية المالية وتقارير النشاط والوضع الأخلاقي للجمعية، ويعتمد عليها في اتخاذ القرارات الهامة، مثل اعتماد اللوائح الداخلية للجمعية وتحديد هيئة الإدارة والتعديلات على النظام الأساسي.

2. **المندوبية العامة (الهيكلة الإداري):** تدير جميع الأنشطة الرابطة داخل الهيكل الدائم ABEF وتعرف بالوفد العام، ويقوم المندوب العام بإدارة ومراقبة وتنفيذ المهام القانونية للجمعية، ينسق وينظم وينفذ الأعمال المفاهيمية والتحليلية ويمثل الجمعية في الاتصالات الخارجية.

3. **اللجان الفنية (هيئات للتفكير والتشاور):** تشكل اللجان الفنية هيئات للتفكير والتشاور وتضم ست لجان متخصصة، وتعمل هذه اللجان على دراسة المشكلات المصرفية وتطوير التوافق والمواقف المجتمعية وتقديم الاقتراحات والتوصيات.

4. **اللجان الدائمة (هيئات الوساطة والانضباط المهني):** تعمل على تسهيل معالجة النزاعات بين الأعضاء بهدف تسويتها وديا وضمان الامتثال لقواعد الأخلاق المهنية، وتتألف من لجنة الوساطة ولجنة الأخلاق والانضباط المهني.

الفرع الثالث: إطلاق نظام الدفع الإلكتروني

أقامت جمعية البنوك والمؤسسات المالية ABEF حفلا رسميا يوم 4 أكتوبر 2023 حفل لإطلاق خدمة الدفع الإلكتروني في الجزائر، وشهد الحفل حضور وزير المالية ومحافظ بنك الجزائر والوزير المنتدب المكلف بالاقتصاد الرقمي وتحديث النظم المالية، بالإضافة إلى المديرين العاملين للبنوك والمؤسسات المالية وممثلي أصحاب العمل والنقابة.

وحضر الحدث الرؤساء والمديرون العاملون لأول الشركات التي بدأت تقديم هذه الخدمة لعملائها في نفس اليوم، وتشمل هذه الشركات الجزائر للاتصالات، موبيليس، دجيزي، Ooredoo، الخطوط الجوية الجزائرية، SEAAL، أمانه التأمينات، خطوط تاسيلي للطيران، CNAS.

يعتبر الدفع الإلكتروني، المعروف أيضا بالدفع عبر الإنترنت، إضافة مهمة لتحديث وسائل الدفع، وتتماشي مع الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتشمل الدفع عبر الشيكات، والتحويلات، وبطاقات الدفع والسحب، والخصم المباشر، وغيرها، ويهدف هذا الإنجاز إلى تحسين جودة خدمة العملاء من خلال توفير خدمات الدفع بشكل سريع ومريح.

تعد البنية التحتية الحديثة والأمن للدفع أحد الركائز الرئيسية لتعزيز استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، ولا سيما بطاقات الدفع، وفي هذا السياق، قدمت عرضا توضيحيا للمدفوعات في الوقت الفعلي لبعض كبار الم福特رين، مثل شراء تذكرة طائرة، ودفع فاتورة وشراء وحدات هاتفية. (الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية، 2023)

المطلب الثاني: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM

شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك تعتبر جزءا حيويا من البنية التحتية المصرفية في الجزائر، حيث تلعب دورا مهما في تسهيل وتحسين عمليات التعاملات النقدية بين البنوك والمؤسسات المالية، تأسست SATIM بهدف تطوير وتحديث البنية التحتية للنظام المصرفي الجزائري وتعزيز الخدمات المالية الإلكترونية.

الفرع الأول: نبذة عن شركة SATIM

تم إنشاء شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك، كمبادرة للمؤسسات المصرفية في الجزائر، بهدف تسهيل وتحسين عمليات التحول إلى النقد الآلي وتحديث وسائل الدفع، هذه المبادرة جاءت لتجنب إنشاء مراكز تسير النقد الآلي الخاصة بكل بنك، وبالتالي تقديم خدمات أفضل وأكثر كفاءة.

تأسست SATIM في عام 1995، برأس مال قدره 267 مليون دينار جزائري، وشارك في تأسيسها البنوك التالية: البنك الوطني الجزائري BNA، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، البنك الخارجي الجزائري BEA، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP، القرض الشعبي الجزائري CPA، وبنك التنمية المحلية BDL، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA، وبنك البركة، كما شاركت بعض المؤسسات المصرفية الأخرى في شبكة النقد الآلي مثل بريد الجزائر.

تعمل SATIM كمشغل للدفع الإلكتروني بين البنوك في الجزائر، للبطاقات المحلية والدولية، وتوفر الدعم اللازم لبرنامج تحديث البنوك وتعزيز وسائل الدفع عبر البطاقة، وتضم SATIM ثمانية عشر عضواً، من بينهم 06 بنوك عامة و 11 بنكا خاصا، بالإضافة إلى بريد الجزائر، تتنوع هذه البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر وتشمل بنوكا عامة مثل البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، إلى جانب البنوك الخاصة والمؤسسات المالية مثل بارينا الجزائر، فرنسبنك، سوسيتيه جنرال الجزائر. (شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك، 2023)

تأسست شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك بهدف تنفيذ مجموعة من المهام الأساسية والضرورية لضمان سير فعال لتعاملات النقد الآلي البنكي في الجزائر. تتضمن هذه المهام: (شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك، 2023)

- النهوض بوسائل الدفع الإلكترونية وتطوير استخدامها في المجتمع الجزائري؛
- إنشاء وإدارة المنصة التقنية والتنظيمية لضمان التشغيل البيني الكامل بين جميع الفاعلين في الشبكة المصرفية الإلكترونية في الجزائر؛
- تحسين النقد الآلي البنكي باستخدام أحدث التكنولوجيا المتاحة؛
- المشاركة في تطوير القواعد بين البنوك لإدارة منتجات الدفع الإلكتروني بين البنوك؛
- دعم البنوك في تطوير وتخصيص منتجات الدفع الإلكتروني وبطاقات السحب النقدي؛
- إدارة الهياكل والأجهزة التقنية المتعلقة بالنقد الآلي مثل بطاقات الدفع والموزعات الآلية ونهائيات الإلكترونية؛
- الانضمام إلى الشبكة الدولية للدفع والسحب بالبطاقات البنكية وتحليل البطاقات الدولية؛
- تنفيذ عمليات المقاصة البنكية للتعاملات بالبطاقات البنكية؛
- تطبيق جميع الإجراءات الضرورية لضمان سير فعال لنظام الدفع الإلكتروني بما في ذلك تبني التقنيات الحديثة وتسريع المعاملات وتحسين تدفقات الأموال.

بالإضافة إلى ذلك، تقدم SATIM وظائف الاتصال والإدارة لأجهزة الصراف الآلي، وتخصيص بطاقات السحب بين البنوك، وإنشاء مفاتيح للأعضاء بنظام تفويض خاص بهم، ويمكن لحاملي البطاقة المحلية بين البنوك CIB إجراء عمليات السحب النقدي والدفع من خلال 1380 جهاز صراف آلي في البلاد، بالإضافة إلى دفع مشترياتهم من السلع والخدمات باستخدام بطاقتهم من التجار المنضمين إلى شبكة الخدمات المصرفية من خلال محطات الدفع الإلكترونية TPE.

الفرع الثاني: وظائف شركة SATIM

المهمة الأساسية لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك تتمثل في تطوير وتسيير عمليات التعاملات البنكية للنقد الآلي، وذلك باستخدام هياكل ووسائل تقنية مؤمنة ومرتبطة بمراكز الإعلام الآلي والنقد الآلي الخاصة بالبنوك، تلك الهياكل

تتبع المعايير الدولية مثل معايير EMV التي تحول دون محاولات التزوير والقرصنة، وحتى الآن لم تتمكن أي جهة من اختراقها. تتكون عمليات النقد الآلي من جميع العمليات المتعلقة بالدفع على مستوى نهائيات الدفع الإلكتروني TPE، أو السحب على مستوى الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB التي تنفذ على المستوى الوطني، وتستخدم بطاقات محلية بدلا من البطاقات الدولية، وتتضمن هذه العمليات مجموعة من الوظائف التي تقسم إلى المستويات التالية: (شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك، 2023)

1. Front-office: يضمن الارتباط بين البنوك، التجار ونهائيات الدفع الإلكتروني TPE والموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB.

2. Back-office: يقوم بالمعاينات الداخلية لجميع العمليات التي تتم باستخدام البطاقات البنكية ويقوم بدراساتها.

الفرع الثالث: أنظمة الدفع في شركة SATIM

يعتمد النظام الذي تديره SATIM على بنية تحتية آمنة ومعدات تقنية متصلة بمواقع تكنولوجيا المعلومات والبنوك الإلكترونية، ويتمشي مع متطلبات معايير EMV الدولية، مما يحمي من محاولات الاحتيال المعروفة حتى الآن، يقدم نظام الدفع الإلكتروني خدمات الدفع المحلي وسحب النقد ضمن إطار بنكي، ويتألف من: (شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك، 2023)

- المكتب الأممي الذي يوفر الاتصال بالبنوك ومحطات الدفع الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي؛
 - المكتب الخلفي الذي يسهل معالجة مراحل ما قبل المقاصة؛
 - نظام اتصالات آمن يسمح بالتبادل الآمن بين المشاركين في شبكة الدفع الإلكترونية؛
 - شبكة الدفع عبر DAB و TPE؛
 - وحدات منع الاحتيال.
- من جهة أخرى، تتضمن مميزات التعامل بالدفع الإلكتروني: (شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك، 2023)
- تطوير التعامل البنكي بالبطاقات؛
 - توفر الخدمة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع؛
 - توافر النقود في أي وقت وانخفاض في تداول النقد؛
 - القضاء على خطر جمع الأوراق المزيفة؛
 - إمكانية استخدام البطاقات للسحب والدفع بمميزات متعددة.

المطلب الثالث: تجمع النقد الآلي بالجزائر GIE monétique

يعد تجمع النقد الآلي في الجزائر نتاجا لجهود مشتركة بين البنوك والمؤسسات المالية، ويهدف إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتقديمها بشكل سلس وآمن للعملاء، ويتمثل دورها في توفير البنية التحتية اللازمة لعمليات السحب النقدي والدفع الإلكتروني، ومع تزايد اعتماد الجزائريين على الخدمات المالية الإلكترونية، يشهد تجمع النقد الآلي تطورات مستمرة وتوسعا في نطاق تغطية الخدمات وزيادة القدرة على تلبية احتياجات المستخدمين بشكل أكثر فعالية.

الفرع الأول: نشأة تجمع النقد الآلي GIE monétique

وضع نظام الدفع الإلكتروني الفعال يعد من بين الأولويات التي توليها السلطات العمومية في الجزائر اهتماما كبيرا، ويعد جزءا أساسيا من تحديث البنية التحتية المصرفية بالبلاد، على غرار نظام التعويض عن بعد لوسائل الدفع الجماعية، وأعلنت الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية ABEF في بيان صادر في 2 يونيو 2014، خلال اجتماعها في مقر إقامة جنان الميثاق، عن إنشاء مجموعة المصالح الاقتصادية لرؤوس الأموال GIE monétique، حيث يتولى هذا التكتل مهمة تنظيم قطاع البنوك الإلكترونية في الجزائر، ويأتي هذا القرار لدعم النهج الاستراتيجي في تعيين مهام وصلاحيات هذا النظام، ويكلف أيضا بضمان التواصل بين البنوك في منظومة نقدية وضمان توافقها مع الشبكات النقدية المحلية أو الدولية. تمثل الوظائف الأساسية لتجمع النقد الآلي في الجزائر في: (تجمع النقد الآلي، 2023)

- إدارة المواصفات والخصائص والمعايير في مجال النقد الآلي؛
- تعريف المنتجات النقدية البنكية ووضع قواعد تطبيقها العملية؛
- تسيير الأرضية التقنية للتوجيه؛
- المصادقة وإدارة الأمان.

يجسد هذه الشفافية في تحديد معايير وقواعد النشاط النقدي بطريقة تسمح بتحفيز مبادرات الاستثمار في الصناعة النقد الآلية، والهدف الأسمى هو تعزيز استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتحسين النظام النقدي الآلي بشكل عام.

تجمع النقد الآلي في الجزائر يضم 19 عضوا، من بينهم 18 بنكا وبريد الجزائر وهم المؤسسة العربية المصرفية، بنك الخليج الجزائري، بنك البركة، بريد الجزائر، بنك السلام الجزائري، البنك العربي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر، بنك التنمية المحلية، بنك الخارجي الجزائري، بنك الوطني الجزائري، بي أي باريبا الجزائر (BNP-Paribas-El-Djazair)، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، فرانس بنك الجزائر (FARN SABANK-EI-Djazair)، بنك الإسكان التجارة التمويل (HOUSIN G-bank)، بنك إتش إس بي سي (HSBC) اختصار لعبارة شركة هونغ كونغ وشنغهاي للخدمات المصرفية (The Hongkong and Shanghai Banking Corporation)، بنك نيكسيس الجزائر (NATIXISI-Algérie)، شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك، بنك سوسيتي جنيرال الجزائر (SGA)، ترست بنك (TURUS-bank)، يساهم في تجمع بنك الجزائر كعضو غير منخرط للتأكد من مدى تطابق المنظومات ووسائل الدفع والمعايير المطبقة في هذا المجال وفقا للتنظيم الساري، كما يساهم بنك الجزائر في اللجنة التوجيهية لضمان أمن النظام المصرفية الإلكترونية. (تجمع النقد الآلي، 2023)

بالنسبة لإدارة تجمع النقد الآلي، تتكون من الهياكل التالية: (تجمع النقد الآلي، 2023)

1. **الجمعية العامة:** تضم مجموع الأعضاء المنخرطين وغير المنخرطين في التجمع، وهي مؤهلة في كافة المسائل المتعلقة بإدارة التجمع من خلال الجمعية العامة العادية وغير العادية.
2. **مجلس التسيير:** يتكون من إحدى عشر عضواً منخرطاً يتم تعيينهم من قبل الجمعية العامة، ويساهم فيه بنك الجزائر كعضو غير منخرط.
3. **القائم بالإدارة:** يقوم بتسيير تجمع النقد الآلي، ويعين من قبل مجلس التسيير الذي يحدد مهامه وصلاحيته في إدارة التجمع.
4. **اللجنة العملياتية:** تتألف من ثلاثة عشر عضواً منخرطاً، بما في ذلك بنك الجزائر، حيث يتم تعيين الأعضاء المنخرطين من قبل مجلس الإدارة، وترأسها مدير تجمع النقد الآلي.

الفرع الثاني: المتعاملون البيبنكيون

تضم مركز النقد الآلي البيبنكي، مركز المقاصة البنكية المسبقة وشبكات الدفع الدولية وهي على النحو التالي: (تجمع النقد الآلي، 2023)

1. **مركز النقد الآلي البيبنكي (CMI):** يمثل جزءاً أساسياً في تطوير وعصرنة وسائل الدفع، حيث يتولى مهام الترخيص والتوجيه في تبادل معاملات النقد الآلي بتفويض من تجمع النقد الآلي، يشمل نطاق نشاطاته قبول عمليات الدفع وإيواء قواعد المعطيات الخاصة بحاملي البطاقات والتجار، بالإضافة إلى تشخيص البطاقات البنكية والمسؤولية عن سيرورة النظام البنكي.
2. **مركز المقاصة البنكية المسبقة (CPI):** يعمل على التبادل والمقاصة الإلكترونية، حيث يقوم بتسيير المبادلات وحركة التسديد الصافية، وضبط المعطيات، ويؤدي دور هيئة تصديق معتمدة، المنصة المركزية للمقاصة عن بعد تتولى المسؤولية في مراقبة ضمان تبادل بينبنكي آمن وآلي للتسديدات الكلية ومقاصتها بناء على قواعد الحياد والشفافية.
3. **شبكات الدفع الدولية:** تعد كيانات قانونية تسهل تنفيذ تعاملات نقدية عابرة للحدود، حيث تتيح شبكة قابلين للبطاقات CIB على المستوى العالمي، تتضمن هذه الشبكات العلامات التجارية الدولية مثل فيزا، ماستر كارد، جي سي بي، أمكس، يوني باي، مما يسهل تبادل الأموال بشكل آمن وفعال عبر الحدود.

الفرع الثالث: مهام التجمع النقد الآلي

بهدف تعزيز النقد الآلي وتعميم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، تمثل الشفافية جوهرًا في تحديد معايير وقواعد النشاط النقدي، مما يسمح بتحرير مبادرات الاستثمار في الصناعة النقدية. تتمثل المهام الأساسية في الآتي:

1. **العلاقة النقدية البيبنكية:** تعتبر نشاطاً يتضمن إصدار وبيع من خلال الشبكة البيبنكية، تتيح هذه العلاقة لحاملي بطاقات CIB الاستفادة من خدمات النظام، مع مراعاة توحيد الأنظمة والمنتجات النقدية، وضمان قابلية عمل الأنظمة بين الأعضاء، ويتم التعرف على البطاقات الصادرة من أعضاء التجمع بشعار العلاقة البنكية، مما يسهل عملية التعرف والثقة في المعاملات.
- (تجمع النقد الآلي، 2023)

2. **الضبط:** تدير الجمعية النقد الآلي العلاقة بين الأعضاء وتفرض قواعد وإجراءات لتأطير نشاط النقد الآلي بين البنوك، وتؤكد من الالتزام بها من قبل الأعضاء.
 3. **الترقية:** تهدف الجمعية إلى تطوير المنتجات والخدمات النقدية بين البنوك، مما يلبي احتياجات الأعضاء المتنوعة، يتم ذلك من خلال تحديد حاجة المنتج أو الخدمة وخصائصها العملية، وتحديد المسؤوليات والالتزامات. (تجمع النقد الآلي، 2023)
 4. **المصادقة:** تتمثل مهمة الجمعية في ضبط وقياس وترقية نشاط النقد الآلي بين البنوك، مما يتماشى مع معايير الأمان الدولية ويحافظ على الثقة بين الفاعلين في النظام. (تجمع النقد الآلي، 2023)
 5. **الأمن:** حيث يساهم في مراقبة نشاط النقد البيبنكي، وتحسين آليات الأمن والسلامة وفقا للمعايير الدولية، يهدف ذلك إلى الحفاظ على الثقة بين جميع فاعلي نظام النقد البيبنكي، خاصة العملاء والتجار. يتضمن جهود التجمع النقد الآلي مختلف الأدوات والتدابير مثل: (تجمع النقد الآلي، 2023)
 - وضع ميثاق الأمن الذي يغطي الجوانب التقنية والتنظيمية والقانونية؛
 - مكافحة الغش من خلال تفعيل آليات متقدمة؛
 - تطبيق معايير الأمان في وسائل الدفع وأجهزة الصرف الآلي ومواقع التجارة الإلكترونية؛
 - تأمين بطاقات الدفع ومحطات الدفع الإلكتروني وأجهزة الصراف الآلي ومواقع التجارة الإلكترونية لحماية المعلومات السرية والحفاظ على سلامة المعاملات.
- تتجسد أهمية هذه الخطوات في تعزيز الأمن والثقة في نظام النقد الآلي البيبنكي وضمان سلامة المعاملات لجميع الأطراف المعنية.

المطلب الرابع: الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية ABES

الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية مؤسسة تم تأسيسها في الجزائر لتعزيز وتطوير الصيرفة الإلكترونية في البلاد، تعمل على توفير حلول دفع آمنة وفعالة لعملائها، مما يساعدهم على تسهيل عمليات الدفع عبر الإنترنت ويسهل التحويل الإلكتروني للأموال بين الحسابات المصرفية المختلفة، كما تعمل على تطوير التطبيقات الذكية للبنوك والمؤسسات المالية، مما يتيح للعملاء الوصول إلى خدمات الصيرفة الإلكترونية عبر هواتفهم الذكية.

الفرع الأول: التعريف بالجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS

أحد أهم أنظمة الدفع في القطاع المصرفي الجزائري يتمثل في الصيرفة عبر الخط، والمعروفة أيضا بالجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية، نشأت هذه الشركة نتيجة اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية DIAGRAM EDI الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن البيانات المالية، وثلاثة مؤسسات جزائرية Soft Anginerting و Magact و Multimedia ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني Cerist، تأسست الشركة في جانفي 2004 لتقديم خدمات تتعلق بالبنوك عن بعد وتسيير أمن تبادل البيانات المالية للبنوك والمؤسسات المالية باختلاف زبائنهم، تخصص الشركة في تقديم تشكيلة من الخدمات بدرجة عالية من الأمن وسلامة في أداء العمليات، وفي بداياتها، كانت تركز جهودها على تحديث الخدمات البنكية

وأنظمة الدفع الإلكترونية، بهدف تلبية احتياجات المؤسسات المالية من خلال تطوير برمجيات تقدم خدمات عن طريق البرمجيات المتعددة، وذلك عبر تبسيط وتأمين المبادلات الإلكترونية. (حمو، 2020، صفحة 404)

تأسست هذه الشركة بهدف أساسي يتمثل في تلبية احتياجات المؤسسات المالية من خلال اقتراح برمجيات تقدم خدمات عن برامج متعددة DES PROGICIELS ويتم ذلك من خلال: (ميادة، 2014، صفحة 218)

- تقديم حلول بنوك عن بعد وتبسيط وتأمين المبادلات الإلكترونية متعددة الأقسام؛
 - تقديم الخدمات التي تتوفر على قسمين من التطور التكنولوجي على نفس الدرجة، وهما الصنف المتخصص في البنوك
- DIAGRAM E – BANKIN، وصنف التبادل الإلكتروني للبيانات EDI متعدد الجهات والأقسام
- .DIAGRAM E-FILES

الفرع الثاني: أهداف الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS

تهدف الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية أساسا إلى: (زيري، 2016، صفحة 297)

- تقديم حلول متعمدة بشكل أساسي على خدمات متعددة القنوات وذلك بشكل فعال مع ضمان تام لأمان مبادلات المعلومات للزبائن والبنوك والمؤسسات المالية؛
- تكييف الخدمات بما يتناسب مع احتياجات ورغبات كل زبون؛
- تمكين زبائنها من الحصول على نظام معلومات شامل يغطي عدة مجالات مما يتناسب مع متطلبات كل منهم؛
- قد اعتمدت العديد من المصارف الجزائرية على AEBS في تقديم خدمات عبر الإنترنت وذلك من خلال توقيع عدة عقود، من منها:

✓ عقد مع القرض الشعبي الجزائري في جويلية 2005 لتزويد البنك بخدمات DIAGRAMEDI؛

✓ عقد مع البنك BNPPARIBAS (بي آن بي باريباس الجزائر) في 21 نوفمبر 2005 لتزويد هذا البنك

الخاص بخدمات DIAGRAM-E-BANKING.

غالبا ما تكون الخدمات المقدمة عبر الإنترنت من قبل المصارف الجزائرية بسيطة ومحددة في التنوع، وتعتبر شركة AEBS خطوة أولى في مجال الصيرفة الإلكترونية، حيث نجحت في توفير خدمات الصيرفة الإلكترونية، ومع ذلك، لا يمكن إنكار وجود شركات أخرى تسعى لتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية لتعزيز المنافسة وتوسيع نطاق هذه الخدمات، يهدف ذلك إلى تطوير النظام المصرفي المالي ومحاولة مواكبة الدول الأخرى التي تقدم خدمات متطورة في هذا المجال.

تهدف شركة AEBS إلى تحقيق الصيرفة عن بعد وتأمين تبادل البيانات المالية الإلكترونية، وتقديم خدماتها لجميع المصارف والمؤسسات المالية، بغض النظر عن شرائح العملاء التي تتضمن الأفراد والمهنيين والتجار والشركات بمختلف أحجامها، كما توفر خدمات الصيرفة عبر الإنترنت لعدد من المصارف الجزائرية مثل BEA PARIBAS ; BADER ; CPA ; BNA. وتقدم أيضا خدمة التبادل الإلكتروني للبيانات، وكانت أول تجربة لها مع هذه المصارف في عام 2005، حيث عملت على تقديم مجموعة من الخدمات عبر مواقعها الإلكترونية، مثل تسير حسابات العملاء على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وتحميل

الكشف، وطلب دفتر الشيكات، وتلقي رسائل شخصية من البنك، وإرسال وثائق مرتبطة بالاقطاعات والتحويلات بأمان، والإطلاع على التغيرات في أسعار الصرف. (ميهوب، 2014، صفحة 118)

تعد شركة AEBS أول خطوة للجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية، حيث تقدم خدماتها المتعلقة بالبنوك عن بعد وتسيير وتأمين تبادل البيانات المالية لجميع البنوك والمؤسسات المالية باختلاف زبائنها، كما تقدم تشكيلة من الخدمات بدرجة عالية من الأمان والسلامة في أداء العمليات، الهدف الأساسي الذي أنشئت من أجله هذه الشركة هو تلبية حاجات المؤسسات المالية واقتراح تقديم الخدمات عن طريق برمجيات متعددة، من خلال اقتراح حلول البنوك عن بعد وتبسيط وتأمين المبادلات الإلكترونية متعددة الأقسام.

المبحث الثاني: الإطار التنظيمي والتشريعي لاعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

موضوع الخدمات المصرفية الإلكترونية يحمل أهمية قانونية وعملية في آن واحد، إذ تلعب هذه الوسائل دورا حيويا في جميع جوانب الحياة، ونتيجة لهذا الأمر، بدأت الجهود في تطوير قواعد تنظيمية للوسائل الإلكترونية للدفع، بهدف وضع حد أدنى من القيود على شروط العمل بهذه الوسائل وضمان الحماية المثلى للمستهلك.

ومع التطور السريع لهذه الوسائل، مثل النقود الإلكترونية، ينشأ العديد من التحديات التي قد تتجاوز الجهود التنظيمية الحالية في مجال الحماية، لذلك، يجب على الجهات المعنية العمل بجدية لتطوير استراتيجيات وقوانين جديدة تتماشى مع هذا التطور السريع وتضمن توفير بيئة مصرفية إلكترونية آمنة وموثوقة لجميع المستخدمين.

المطلب الأول: الإطار القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر

وفقا للمادة 6 من قانون التجارة الإلكترونية رقم 05/18 بالجزائري، يتم تعريف وسيلة الدفع الإلكترونية على أنها أي وسيلة مرخصة تمكن صاحبها من إجراء عملية الدفع عن بعد أو عن قرب باستخدام نظام إلكتروني (قانون 05/18، 2018)، وتكون هذه العمليات مستندة إلى أسس وقوانين تضمن الأمان والسرية ويتم تنظيمها وفقا للقانون.

ويتم تعريف الدفع الإلكتروني كوسيلة مصرفية معترف بها على نطاق واسع محليا ودوليا، تستخدم كبديل عن النقود لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لصاحب البطاقة، حيث يوقع صاحب البطاقة على إيصال يثبت التزامه بالدفع، ويدير النظام الدولي البطاقات الصادرة، ويتم تحصيل المبالغ من البنك المصدر للبطاقة وتحويلها إلى التاجر عن طريق البنك الذي قبل البطاقة كوسيلة دفع (بوخاري، 2021، الصفحات 184-185). وحسب المادة 27 من نفس القانون يتم الدفع في المعاملات التجارية الإلكترونية إما عن بعد أو عند تسليم المنتج، باستخدام وسائل الدفع المعتمدة والمرخص بها، وفقا للتشريعات المعمول بها. (قانون 05/18، 2018)

ويهدف هذا النظام إلى تسهيل عملية الشراء وتوفير الخدمة للمستخدم، وضمان الأمان والسرية لمعلوماته بالاعتماد على الموارد الواردة في قانون التجارة الإلكترونية، حيث يمكن اعتبار الدفع الإلكتروني وسيلة موثوقة وآمنة للقيام بالمعاملات التجارية عبر الإنترنت.

تطورت وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر عبر مراحل مختلفة، ولكن لم يتم الاعتراف بالتعامل الإلكتروني في القطاع المصرفي إلا بعد صدور القانون رقم 15/03، الذي أقر الموافقة على الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض، يعزى أهمية القانون الجزائري

إلى اعترافه الرسمي بأهمية وسائل الدفع الإلكتروني، وذلك من خلال صدوره الرسمي في عام 2003 من خلال الأمر 03-11 المؤرخ في 27 جمادى الثانية 1424 الموافق ل 26 أوت 2003 المتعلق بقانون النقد والقرض من خلال المادة 69 التي تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال بغض النظر عن السند أو الأسلوب التقني المستخدم. (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2003)

وفقا للمادة 111 من الأمر رقم 04-02 الصادر في 23 جوان سنة 2004، الذي ينظم الممارسات التجارية، يطالب كل متعامل اقتصادي بتوفير وسائل دفع إلكترونية للمستهلكين، تمكنهم من دفع ثمن مشترياتهم باستخدام بطاقات الدفع الإلكتروني بناء على طلبهم، يعتبر أي خرق لهذا الالتزام مخالفة لأحكام المادة ويعاقب عليها بغرامة قدرها خمسون ألف دينار يخول للموظفين التالية ذكرهم، خلال مهامهم في مراقبة تنفيذ هذا الالتزام: (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2017)

- ضباط وأعوان الشرطة القضائية كما هو منصوص عليهم في قانون الإجراءات الجزائية؛
- المستخدمون العاملون في الأسلاك الخاصة بالرقابة التابعة للإدارة المسؤولة عن التجارة؛
- الأعوان المختصين في مصالح الإدارة الجبائية.

ويجب على المتعاملين الاقتصاديين الامتثال لأحكام هذه المادة في غضون سنة واحدة من تاريخ نشر هذا الحكم في الجريدة الرسمية.

بتعديل القانون التجاري وإصدار القانون رقم 05-02، اتجه المشرع الجزائري نحو تبني نظام الوفاء الإلكتروني، تم تعديل نص المادة 414 من الأمر رقم 75-59 الصادر في 26 سبتمبر 1975، الذي يتعلق بطرق الوفاء بالسفتجة، ليشمل إمكانية التقديم بواسطة أي وسيلة إلكترونية محددة في التشريع والتنظيم الساريين، كما تمت إضافة نفس الفقرة المعدلة إلى المادة 502 عند تقديم الشيك للوفاء بالتزامات، مما يعكس تطبيق النظام الإلكتروني على عمليات الوفاء التجارية في البلاد. (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2005)

في إطار عصنة وسائل الدفع الإلكترونية، قام المشرع الجزائري بتعريف بطاقتي الدفع والسحب في القانون التجاري رقم 05-02، يتم ذلك من خلال الفصل الثالث والباب الرابع في المادة 543 المكررة 23 حيث يعرف بطاقة الدفع كل بطاقة تصدر من قبل البنوك والهيئات المالية المؤهلة قانونا، وتمكن صاحبها من سحب أو تحويل الأموال، وتعتبر بطاقة السحب كل بطاقة تصدر من قبل البنوك أو الهيئات المالية المؤهلة قانونا، وتمكن صاحبها فقط من سحب الأموال، وبحسب المادة 543 المكررة 24، يعتبر الالتزام بالدفع المقدم عبر بطاقة الدفع غير قابلا للرجوع فيه، ولا يمكن الاعتراض عليه إلا في حالات خاصة مثل فقدان أو سرقة البطاقة المصرح بها قانونا، أو تسوية قضائية أو إفلاس المستفيد. (الجريدة الرسمية الجزائرية، 30 ذي الحجة عام 1425 الموافق 09 فبراير 2005)

نظرا لاعتماد وسائل الدفع الإلكتروني على المعالجة الآلية والإلكترونية للمعلومات والبيانات، أدرك المشرع الجزائري أهمية توفير حماية جزائية للمعاملات الإلكترونية، وفي عام 2004، قام بتعديل أحكام قانون العقوبات (الأمر رقم 66-156 المؤرخ في 18 صفر 1386 الموافق ل 08 يونيو 1966)، بإضافة قسم جديد بعنوان "المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات" من المادة 394 إلى 394 مكرر 7، ومن خلال هذا القانون، عاقب المشرع الجزائري أشكال الاعتداء على نظم المعالجة الآلية للمعطيات.

وبالنظر إلى التطور التكنولوجي في مختلف القطاعات، قام المشرع الجزائري بإصدار وتعديل العديد من القوانين بهدف توفير بيئة آمنة لاستخدام الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية عن بعد، على سبيل المثال، قام بإصدار القانون رقم 04-09 في 05 أوت 2009، المتعلق بالوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال. (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2009، الصفحات 08-06)

قام المشرع الجزائري بخطوة نوعية نحو تبني الحكومة الإلكترونية عام 2015 من خلال إصدار مجموعة من النصوص القانونية التي تنظم المعاملات الإلكترونية وتقر وتعزز نظام الدفع الإلكتروني، ومن بين هذه النصوص، صدر القانون رقم 04-15 في 01 فبراير 2015 الذي يحدد القواعد العامة للتوقيع والتصديق الإلكتروني، وقد اعترف المشرع في هذا القانون بصحة التوقيع الإلكتروني في تثبيت الصفقات القانونية وعمليات الدفع الإلكترونية، وقد قام بتنظيم هذه المسألة بشكل دقيق لضمان تأمين وحماية عمليات الدفع الإلكتروني، وبالتالي، يعد التوقيع والتصديق الإلكتروني جزءا هاما من البنية التحتية القانونية للحكومة الإلكترونية، كما يعتبر وسيلة لتثبيت عمليات الدفع الإلكتروني.

صدر العديد من التشريعات المعلوماتية في الجزائر خلال عام 2018، من بينها قانون البريد والاتصالات الإلكترونية رقم 04-18 والذي يحدد القواعد المتعلقة بهذا القطاع، كما صدر قانون حماية البيانات الشخصية رقم 07-18 الذي يهدف إلى حماية الأشخاص الطبيعيين في معالجة البيانات الشخصية، تعتبر هذه التشريعات الحديثة من أهم الإجراءات القانونية التي اتخذها المشرع الجزائري لتعزيز وتحسين النظام المصرفي الجزائري وتشجيع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، يهدف ذلك إلى بناء الثقة في هذه الوسائل الحديثة لتعزيز الاقتصاد الرقمي في البلاد وضمان الامتثال لمعايير الحماية اللازمة. (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2018) بالنسبة لأهم المواد والتشريعات المتعلقة بضمان السلامة والأمان في أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر، يمكن تصويرها بشكل مفصل كما يلي: (نظام رقم 05-07 مؤرخ في 26 ذي القعدة عام 1426 الموافق ل 28 ديسمبر سنة 2005، 2006)

المادة 03: يجب أن تتم مراقبة وتسجيل المحتوى للاتصالات الإلكترونية وفقا للقوانين المتعلقة بالسرية والتحقيقات الجنائية، مع الالتزام بالترتيبات التقنية اللازمة وإجراءات التفتيش والحجز داخل البنية التحتية الإلكترونية.

المادة 04: تحدد أمان الدفع كأمن البنية الأساسية لأنظمة الدفع وكذا أمن وسائل الدفع، مع إلزام الجهات المعنية بتقديم أجهزة الأمان المناسبة ومراقبة الأنظمة بشكل دوري.

المادة 12: يلزم بنك الجزائر بتوفير الأمان اللازم للأنظمة والوسائل الإلكترونية للدفع، وفي حالة عدم وجود الضمانات الكافية يمكن للبنك طلب اتخاذ إجراءات تصحيحية من الجهة ذات الصلة، كما يجب على البنك متابعة أمان بطاقات الدفع والتأكد من تطبيق الشروط الأمنية المطلوبة. (قانون رقم 04-09 مؤرخ في 14 شعبان عام 1430 الموافق أوت 2009 ، 2009)

من جانبه يحدد القانون رقم 04-09 الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ينص على ضرورة التحقق من هوية الأطراف وعناوينها في مجالات التحويلات الإلكترونية.

المادة 16: تتعين على البنوك والمؤسسات المالية ومصالح بريد الجزائر التحقق من هوية المرسل والمستلم في عمليات التحويل الإلكتروني سواء كانت عبر ARTS أو ATC أو SWIFT، وتحديد مكانتها، يجب تنفيذ هذه الإجراءات بدقة وفقا للقوانين والتشريعات ذات الصلة.

المطلب الثاني: تحديث وسائل الدفع في الجزائر

تم البدء في تحديث وسائل الدفع في الجزائر من خلال إنشاء شركة SATIM، والتي انطلقت بإطلاق مجموعة من المبادرات لتحديث وسائل الدفع المصارف الجزائرية، حيث شهد النظام المصرفي الجزائري إدخال بطاقة السحب وبرمجة عدة مشاريع بهدف تحسين وتحديث البنية التحتية للدفع.

الفرع الأول: البطاقات الإلكترونية في الجزائر

بدأ استخدام البطاقات الإلكترونية في الجزائر منذ عام 1997 عن طريق البنك الخارجي الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، والبنك الوطني الجزائري، تم إصدار أول بطاقة تحمل المساحة المغناطيسية، وكانت التعامل يقتصر في البداية على سحب النقود حتى عام 2005، حيث بدأت عمليات الدفع تتم عبرها، وفي عام 2009 طرحت فكرة الدفع عبر الإنترنت وتمت المصادقة عليها في عام 2010، لكنها لم تنفذ إلا في عام 2013 عندما تمت أول عملية دفع عبر الإنترنت. وفي نفس العام، ظهرت فكرة تسديد الفواتير عبر الموزعات الآلية، لكنها لم تتحقق بعد على أرض الواقع، بالإضافة إلى ذلك، هناك العديد من البرامج التي تم تطويرها وتخطيطها، من بينها برنامج الطريق السيار شرق غرب، الذي من المتوقع أن يتيح للسائقين دفع رسوم الطريق بالبطاقات التي تحمل الرمز CIB، واحدة من الأمثلة على هذا البرنامج تم تطبيقه في ولاية وهران في عام 2014 باستخدام 8 آلاف بطاقة CIB، وهناك مناقشات جارية مع مترو الجزائر لتوسيع هذا البرنامج، ولكن لم يتم المصادقة عليه بعد، بالإضافة إلى ذلك، هناك مشروع لشحن الهواتف النقالة عبر الموزعات الآلية يجري العمل عليه. (عباسة، 2016، صفحة 353)

تعتبر بطاقة CIB واحدة من أهم البطاقات الإلكترونية المصدرة، حيث تعمل كوسيط للدفع بين البنوك، يمكن التعرف على هذه البطاقة من خلال شعار CIB المطبوع عليها، بالإضافة إلى شعار واسم البنك الذي أصدرها، تتميز البطاقة بتوفر معالج دقيق يعرف بـ "رقاقة"، الذي يدير ويؤمن عمليات الدفع، تتيح البطاقة لحاملها القيام بعمليات الدفع في مختلف نقاط البيع مثل الفنادق والمطاعم والمتاجر والصيدليات، تعتبر البطاقة أداة دفع وسحب محلية بين البنوك، ويتم قبولها لدى التجار المنضمين إلى شبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك، بالإضافة إلى أجهزة الصراف الآلي في جميع أنحاء البلاد (شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك، 2023). يتم قبول البطاقة CIB حتى لو كان بنك حامل البطاقة مختلفا عن بنك التاجر أو البنك الذي يدير موزع النقد، نظرا لأن جميع هذه المؤسسات أعضاء في شبكة الأموال بين البنوك.

بتأسيس شركة SATIM تم إنتاج بطاقات السحب الخاصة بكل بنك، حيث تقوم الشركة بتصنيع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب وفقا للمعايير الدولية المتبعة وطباعة الرموز السرية، تتم هذه الخدمة من خلال عقد مع شركة SATIM، والذي يحدد التزام الطرفين، بما في ذلك الآجال والإجراءات اللازمة، بالإضافة إلى ربط بين الموزعات الآلية DAB بشركة SATIM عبر شبكة اتصال تسمح بإجراء عمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة، بالإضافة إلى وجود سجل متصل بهيئة المقاصة لتسوية الحسابات بين البنوك (بوعزة، 2019، صفحة 439).

يمكن التعرف على أنواع البطاقات المختلفة التي يتم اعتمادها من قبل البنوك الجزائرية على النحو التالي: (ميهوب، 2014، صفحة 115)

1. البطاقات التي يتم التداول بها محليا

- **البطاقة العادية Classique**: تمنح لفئة عملاء البنوك الذين لا يتجاوز دخلهم حدا معينا، ويتم تحديد صلاحيتها عادة لمدة سنتين، باستثناء بطاقات BNA التي تكون صلاحيتها لثلاث سنوات.
- **البطاقة الذهبية Gold**: تمنح لفئة معينة من عملاء البنوك الذين يتجاوز دخلهم مبلغا معينا، وتتمتع بامتيازات خاصة بمنحها البنك للعميل.

2. **البطاقات التي يتم التداول بها دوليا**: تستخدم خارج البلاد في عملية السحب والدفع، وتتوفر لعملاء البنوك الذين يمتلكون حسابات بالعملة الصعبة، غير أن عددها قليلا بسبب قلة انتشار البطاقات المصرفية الدولية وأماكن استخدامها في السوق الجزائرية، حيث أن معظم العملاء الذين يطلبونها بغرض التعامل بها في الأسفار الخارجية. ويمكن أن نميز بين نوعين أساسيين:

- **بطاقة (VISA) الدولية**: التي أصدرتها بعض البنوك العمومية والخاصة وتميز هنا بين نوعين، بطاقة Visa Classique، وبطاقة Visa Gold.
- **بطاقة (Master Card)**: التي تم إصدارها مؤخرا من قبل بنك الخليج AGB.

الفرع الثاني: الشبكة النقدية المشتركة RMI

في عام 1996، قامت شركة SATIM بإعادة تصميم مشروع حل مشكلة النقد بين البنوك، في العام التالي، بدأت المرحلة الأولى من المشروع بإنشاء شبكة نقدية إلكترونية بين المصارف في الجزائر، هذه الشبكة تركز بشكل رئيسي على خدمات السحب من الموزعات الآلية على المستوى المحلي، مما سمح للبنوك الوطنية والأجنبية الخاصة والعامّة بتقديم هذه الخدمة لعملائها، الهدف من شركة SATIM هو إنشاء شبكة نقدية إلكترونية مشتركة بين البنوك، ووضع نظام موحد للسحب من الموزعات الآلية، بهدف توحيد المعايير والتنظيمات المتعلقة بالبطاقات، وتطوير نظام نقدي مشترك للتعاملات المالية. (لبوخ، 2018، صفحة 441)

تمتلك الشبكة النقدية الإلكترونية البنكية المشتركة حظيرة الموزعات الآلية للنقود، حيث تمكن من قبول جميع أنواع البطاقات في أجهزة مختلفة تابعة لمختلف البنوك المشاركة في الشبكة، بالإضافة إلى ذلك، تدير الشبكة عمليات السحب لصالح البنوك الأعضاء، وتنفيذ وتسوية التدفقات المالية المتعلقة بعمليات المقاصة الناتجة عن السحب من الأجهزة، ويتم ذلك على مدار الساعة.

الفرع الثالث: الصيرفة عبر الإنترنت في الجزائر

في السنوات الأخيرة، تطورت الأنشطة البشرية بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمواكبة عصر التكنولوجيا الحديثة، الذي يتميز بسرعة انتشار المعلومات، ومن ثم ظهر نظام جديد للمعاملات يتم عبر الإنترنت ويعرف باسم الدفع الإلكتروني،

هذا النظام أصبح شائع بين الأفراد، وشهدت الجزائر تقدما ملحوظا في هذا المجال، حيث تسعى نحو بناء مجتمع المعرفة بتطوير آليات الدفع الإلكتروني المختلفة عبر الإنترنت.

بدأ دخول الجزائر عالم الإنترنت في عام 1991 عبر الجمعية الجزائرية لمستخدمي UNIX بالتعاون مع جمعية العلماء الجزائريين، وكان الربط الأول مع إيطاليا، وفي عام 1993، أصبح مركز البحوث والإعلام العلمي والتقني CERIST هيئة جامعية عمومية، وكان الممون الوحيد للخدمات الإنترنت، في عام 1998، تم فتح المجال للمزيد من المشتغلين الخواص، حيث ازداد عددهم إلى 28 في نهاية عام 2000، وتجاوز عددهم 80 مزودا بنهاية عام 2004، هذا التطور ساهم في جعل الجزائر تحتل المرتبة العاشرة عالميا من حيث عدد مزودي الخدمات، والمرتبة 71 من حيث عدد مستخدمي الإنترنت. (اسماعيل، 2014، الصفحات 78-79)

تعد الصيرفة عبر الإنترنت أو الصيرفة على الخط من أبرز أشكال الصيرفة الإلكترونية، وفي إطار جهود الجزائر لاعتماد مشروع الصيرفة الإلكترونية، عملت على إدخال هذه الخدمات في السوق المالي الجزائري، ومع ذلك، لم تكن قدرات المصارف الجزائرية كافية لتحقيق ذلك، مما أدى إلى فكرة إنشاء مؤسسة تقدم أو تساعد البنوك الجزائرية على تقديم هذه الخدمات، وهي شركة "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية ABES".

وبالتالي، يمكن ملاحظة أن الجزائر تبذل وتستمر في بذل الجهود لتطوير وتعميم استخدام الإنترنت بين الأفراد والمؤسسات، لمواكبة التقدم الرقمي وتعزيز أنشطتها الاقتصادية وفقا للتطورات التكنولوجية، ورغم ذلك، فإن استعمال الإنترنت في البنوك ما زال محدودا، حيث يتوفر موقع خاص لكل بنك مع توفر بعض المعلومات العامة حول الهيكل التنظيمي وبعض الإحصاءات القديمة أيضا.

بالنسبة لموقع بنك الجزائر على الإنترنت الذي يمكن الوصول إليه عبر www.bank-of-algeria.dz يعرض مجموعة من المعلومات والبيانات حول السياسة النقدية والمالية، بالإضافة إلى إحصائيات متنوعة، ومع ذلك يعتبر هذا الموقع غير متجدد، على عكس مواقع البنوك المركزية الأخرى في العالم، حيث تدير بعضها أنظمة الدفع الإلكترونية لمصارف بلدانها من خلال مواقعها الإلكترونية.

أما بالنسبة للمصارف التجارية، فمواقعها تقدم مجموعة من المعلومات عن البنك نفسه، ومعظم هذه المعلومات لم تجدد منذ فترة، ورغم ذلك هناك بعض المصارف التي تسمح بالوصول إلى خدمات محددة مثل الإطلاع على الرصيد للعملاء المشتركين في النظام وبعض العمليات الأخرى.

ينبغي تدارك هذه النقائص وتفعيل دور الإنترنت لتقديم خدمات مصرفية متطورة، حيث يتطلب ذلك تحديث وتحديد المعلومات المتاحة على المواقع الإلكترونية للمصارف، وتحسين الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل وأكثر فاعلية.

فيما يتعلق بتحديات التحكم في شبكات الاتصال الإلكتروني في الجزائر، توقف بعض البنوك عن تقديم خدماتها نتيجة اعتمادها على حلول وأنظمة مستوردة غير متوافقة وخصائص السوق المحلية، بالإضافة إلى عدم زيادة الطلب على هذه الخدمات، رغم ذلك قامت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل بطاقات السحب من الصرافات الآلية لمؤسسة

البريد، القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك البركة الجزائري. (ميادة، 2014، صفحة 194)

من جهة أخرى، تم إدخال الحاسوب إلى جميع وكالات ومكاتب ومصالح المصارف لكن استخدامه يقتصر أساسا على العمليات اليومية المتعلقة بالحسابات واستخراج الوثائق.

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR من الرواد في المؤسسات المصرفية الجزائرية، حيث يمتلك شبكة اتصالات تغطي معظم مناطق البلاد، وتخصص للتحويل المالي المباشر من وكالاته، وتعتبر بطاقة السحب والدفع لـ BADR دعما لنشاطها المصرفي وزيادة لمواردها، كما أنها وسيلة لتحسين خدماتها المصرفية.

وفي نفس السياق، لا يمكن تجاهل تجربة "بريد الجزائر" في تقديم خدمات عبر الشبكة، مثل الإطلاع على كشوف الحساب البريدي وطلب الصك البريدي، بالإضافة إلى إمكانية تسديد فواتير الهاتف النقال لشركة "موبيليس" عبر الحساب البريدي، كما تم إنشاء خدمة الموزع الصوتي للاستعلام حول الحساب البريدي ودفع فواتير الكهرباء والغاز والماء.

الفرع الرابع: الصيرفة عبر الهاتف في الجزائر

وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال شددت على ضرورة الكاملة للانتقال إلى خدمات الدفع بالنقال، مع التأكيد على ضرورة وضع أدوات لحماية البيانات الشخصية للمستهلكين، كما أشارت الوزارة إلى أن إصدار قانون التجارة الإلكترونية سيمكن المواطنين في المستقبل من الاستفادة الآمنة من التكنولوجيات الحديثة للمعاملات المصرفية والتجارية.

رغم التطور الكبير الذي تشهده الهواتف النقالة في العالم، لا تزال الجزائر تعتمد على هذه القنوات لعرض خدمات محدودة جدا، بدأ استخدام الدفع المصرفي عبر الهواتف النقالة في الجزائر من خلال مشروع متطور بين شركة اتصالات الجزائر وشركة الهاتف Anima لإدماج شريحة مطورة في الهواتف النقالة، تعمل كبطاقة دفع يمكن قراءتها من خلال هواتف مزودة بشريحة قارئة، ستكون هذه الخدمة متاحة في مكاتب بريد الجزائر والمؤسسات والمحلات التي ستعتمد هذه الطريقة، ومن المتوقع أن يتم تعميمها في نهاية عام 2013، كما أشار المدير التنفيذي للشركة أنها ستبدأ كمرحلة أولى للاستعلام عن الرصيد وإجراء المعاملات المالية البسيطة، ثم سيتم تطويرها لتشمل عمليات الدفع والتحويل كمرحلة متقدمة من الخدمة. (ميهوب، 2014، الصفحات 120-121)

تواصل الجزائر جهودها لتعزيز أنظمة الدفع الإلكتروني، حيث من المقرر تجهيز المساحات التجارية بحوالي 1000 جهاز دفع إلكتروني، مما يزيد على الـ 5000 وحدة التي تم نشرها في عام 2016، هذا يعكس إرادة السلطات في توسيع استخدام البطاقة البنكية، بما في ذلك البطاقة الذهبية للحساب الجاري لمؤسسة البريد.

كما تم التوقيع على اتفاقية بين شركة جازي للاتصالات وبنك الفلاحة والتنمية الريفية لتمكين دفع المنتجات وخدمات الهاتف المحمول عبر الإنترنت، هذا يسمح للمشاركين في شبكة جازي والحاملين لبطاقات بنكية من الشبكة الوطنية للخدمات المصرفية الإلكترونية بشراء رصيد أو دفع فواتيرهم عبر موقع الإلكتروني لجيزي باستخدام واجهات الدفع الإلكتروني، وتوفر خدمة الدفع الإلكتروني حاليا في الجزائر لبعض الشركات الكبرى خدمات مثل دفع فواتير استهلاك المياه والطاقة والهاتف الثابت والحمل، بالإضافة إلى التأمين والنقل الجوي وبعض الإدارات الأخرى مثل الضرائب.

المطلب الثالث: مشروع تحديث أنظمة الدفع الإلكترونية بالجزائر

مشروع تحديث أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر هو مبادرة تهدف إلى تحسين وتطوير البنية التحتية المالية في البلاد، ليوافك التطورات العالمية في هذا المجال، رغم الجهود المستمرة منذ سنوات عديدة والمساعدات الدولية الجزائرية، إلا أن نظام الدفع الإلكتروني لم يصل بعد إلى مستوى التقدم الموجود في العديد من البلدان الأخرى. بدأت الجزائر في تنفيذ مشروع تحديث أنظمة الدفع في عام 2006، بانطلاق مشروع نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة، نظام المقاصة الإلكترونية بدلا من المعالجة الورقية، كما حظيت التحويلات هي الأخرى بنفس الاهتمام.

الفرع الأول: نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة ARTS

لتطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، من الضروري توفير بيئة مناسبة وداعمة تتماشى مع متطلبات النظام المصرفي الجزائري، يتضمن ذلك إنشاء أنظمة دفع تعتمد على بطاقات الائتمان وتطوير شبكات الاتصالات والبريد، وفي هذا السياق، تم إنشاء نظام دفع إلكتروني متطور يعرف بنظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة ARTS، يهدف هذا المشروع لتحسين الخدمات المصرفية، خصوصا في مجال أنظمة الدفع، والسعي للوصول إلى المعايير الدولية.

أولا: التعريف بالنظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة ARTS

كأول خطوة لتأسيس الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، بادرت الجهات المختصة بإنجاز دفع متطور بالتعاون بين بنك الجزائر ووزارة المالية بدعم من البنك الدولي، تمثل هذا الانجاز في " نظام التسوية الإجمالية الفورية"، الذي أعتد في 15 ماي 2006 بهدف تحسين الخدمات المصرفية، لاسيما في مجال أنظمة الدفع، يعرف هذا النظام أيضا باسم نظام الجزائر للتسوية الفورية (Régime De ARTS) (Algeria Real Time Settlements) أو نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة (RTGS) (Traitement des Grandes Sommes). يختص النظام بأوامر الدفع بين المصارف باستخدام التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع الفوري، ويشمل المشتركين في هذا النظام من المصارف، والمؤسسات المالية، والخزينة العمومية وبنك الجزائر. (Arabe، 2006، الصفحات 10-13)

يعد نظام ARTS من الأنظمة الحديثة التي تستخدمها البنوك لتحسين الخدمة المصرفية، خاصة في مجال أنظمة الدفع، وذلك لمواكبة المعايير الدولية (حميدي، 2015، صفحة 10)، يتميز هذا النظام بالأهمية النسبية لحجم العمليات من مصرف إلى مصرف مقارنة بالتحويلات لصالح زبائن المصارف.

تم تطوير هذا النظام لمواكبة المعايير التي وضعتها لجنة أنظمة الدفع والتسوية التابعة لبنك التسويات الدولية، يعتبر نظام ARTS نظاما مركزيا إلكترونيا يعمل بشكل فوري وإجمالي ونهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة، كما يوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للبنوك (بوخاري، 2021، صفحة 357).

بدأ العمل على هذا النظام في عام 2004، حيث تم تحديد الخصائص التقنية والتشغيلية له، جرب تجربته في نهاية عام 2005 ومطلع شهر فيفري 2006، بحضور ممثلي البنك الدولي للتأكد من سلامة تشغيل النظام واستجابته للمعايير الدولية. يشمل هذا النظام : (بوعزة، 2019، صفحة 443)

- الأموال المحولة بين البنوك أو مع البنك المركزي مما يسمح بتحسين إدارة السيولة والاحتياط الإجمالي وتقليل المخاطر؛
- المعالجة السريعة للمدفوعات التجارية بين المؤسسات والتي لها أهمية كبيرة نظرا لأنها تسهم في ترقية التجارة وتطوير الاقتصاد؛
- تنظيم أوامر تحويل الأموال التي تعادل وتغني المليون دينار ومعالجتها في الوقت الحقيقي كعمليات استعجالية وفورية وبصورة إجمالية دون تأجيل.

تم وضع الإطار القانوني لنظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل (ARTS) بمقتضى النظام رقم 04-05 المؤرخ في 13 أكتوبر 2005 ويتضمن هذا النظام 63 مادة، تشمل: (الجريدة الرسمية الجزائرية، الصادرة في 15 جانفي 2006، الصفحات 29-35)

- تعريف نظام التسوية الإجمالية الفورية؛
- تحديد مسؤولية المتعاملين والمشاركين في النظام؛
- شروط الانخراط في النظام؛
- طريقة إدارة حساب التسوية بين المشاركين؛
- تحديد العمليات المقبولة في النظام؛
- توضيح المتطلبات الأساسية لأوامر الدفع؛
- تحديد كيفية الاقتراض في حالة عدم توفر الأموال الكافية لإجراء عملية المقاصة؛
- تحديد كفاءات معالجة أوامر الدفع؛
- توضيح الحالات التي يتم فيها إلغاء أوامر الدفع؛
- تحديد كيفية إدارة يوم التبادل من قبل مصالح أنظمة الدفع لبنك الجزائر؛
- توضيح الحلول في حالة توقف العمليات الخاصة بالتبادل؛
- تحديد الحالات التي يتم فيها إبطال أو استبعاد المشاركين في النظام؛
- تحديد طريقة المساهمة في المصاريف الناتجة عن أوامر الدفع؛
- الالتزام بالسرية وتنفيذ الأوامر من قبل المشاركين؛
- تحديد إجراءات الطوارئ في حالة تعطل النظام وحق الإعلام في حالة حدوث خلل في شبكة الإرسال؛
- تحديد القواعد المتعلقة بالأدلة في حالة حدوث نزاع بين المشاركين وزبائنهم أو بين المشاركين وبنك الجزائر.

ثانياً: أهداف نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة ARTS

يهدف هذا النظام إلى تحقيق الأهداف التالية: (محرز، 2014، صفحة 172)

- تسوية عمليات البطاقات المصرفية وجميع وسائل الدفع الأخرى في الوقت الحقيقي؛
- مواكبة المعايير والمقاييس الدولية في مجال مخاطر أنظمة الدفع وتأهيل القطاع المصرفي؛
- تلبية احتياجات المستخدمين المختلفة باستخدام نظام الدفع الإلكتروني؛

- تقليص آجال التسوية وتشجيع استخدام النقود الكتائية؛
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات؛
- ضمان الأمان والسرعة في المبادلات وفقا للمقاييس الدولية؛
- جعل نظام الدفع الجزائري يلتزم بالمقاييس الدولية في إدارة مخاطر السيولة؛
- تعزيز العلاقات بين البنوك؛
- تقليل مخاطر الدفع وتقليص مدة التسوية بين البنوك؛
- تشجيع إقامة المصارف الأجنبية.

ثالثا: مبادئ تشغيل نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة ARTS

يقوم نظام ARTS الوطني بمعالجة وتسوية تحويلات الأموال بشكل فوري وفي الوقت الحقيقي، ويعتمد على المبادئ التالية: (عرابة، 2012، الصفحات 20-21)

1. **المشاركين:** المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر، ويشمل ذلك المؤسسات المصرفية والمالية، والخزينة العمومية، ومراكز الصكوك البريدية.
2. **العمليات التي يعالجها النظام:** يعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمصرفية والمشاركين عموما، على النحو التالي:
 - 1.2. **عمليات ما بين المصارف:** يتولى النظام التحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن التي تكون فيها مبالغها كبيرة أو مستعجلة.
 - 2.2. **عمليات بنك الجزائر:** بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر على توجيه وإصدار أوامر القرض أو الخصم من حسابات المشتركين ضمن نطاق اختصاصاته.

رابعا: حسابات التسوية والعمليات المقبولة في نظام ARTS

من خلال حسابات التسوية، يجب اتخاذ عدة إجراءات وهي كالتالي: (حميدي، 2015، الصفحات 11-12)

1. **توقيع الحساب:** يجب على كل مشارك سواء كان مباشر أو غير مباشر أن يوقع على حساب التسويات مع بنك الجزائر يتم فتح الحساب عند توقيعه.
 2. **تسجيل العمليات:** يسجل هذا الحساب جميع عمليات الدفع لصالح المشارك المعني وعلى نفقته.
 3. **عدم العجز:** لا يمكن أن تكون الحسابات التسوية مدينة.
 4. **سداد السيولة:** يجب سداد السيولة التي يمنحها بنك الجزائر قبل نهاية يوم التسوية.
- أما بالنسبة للعمليات المقبولة في نظام ARTS تشمل ما يلي:
1. **أوامر الدفع:** تصدر أوامر الدفع فقط من قبل المشاركين وتكون بعملة الدينار الجزائرية ضمن نظام ARTS.
 2. **معالجة العمليات:** يقبل النظام معالجة عمليات الدفع وإدخالها في نفس اليوم.

3. تحويل القيمة: تتم معالجة عمليات تحويل القيمة المقابلة بالدينار لعمليات التحويل التي يوافق تاريخ قيمتها يوم الجمعة حسب قيمة يوم العمل الأول للأسبوع الموالي.
4. أوامر الدفع المستعجلة: يقبل النظام أوامر الدفع المستعجلة التي تقل عن هذا الحد الأدنى والتي تصدر عن المشاركين.
5. العمليات المصرفية: تتضمن العمليات المصرفية البيئية للحساب الخاص وحساب الزبائن.
6. عمليات النقد الورقي: تشمل العمليات على النقد الورقي مع بنك الجزائر.
7. السياسة النقدية: تشمل عمليات بنك الجزائر المرتبطة بالسياسة النقدية.
8. نظام مقاصة التسديدات: تشمل صافي أرصدة نظام مقاصة التسديدات المسمى بنظام التسديدات للجمهور العريض أو التسديدات بالتجزئة.
9. نظام تسوية النقد مقابل السندات: تضم صافي أرصدة نظام تسوية النقد مقابل تسليم السندات وكل عملية أخرى رخص بها بنك الجزائر.

10. توفير الأموال: يجب على المشاركين التأكد من توفر الأموال الكافية لتصفية عملياتهم.

خامسا: سير عمليات نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة ARTS

نظام ARTS عمليتين أساسيتين يجب الاعتماد عليهما:

1. عملية السحب: تتم عملية السحب وفق الخطوات التالية: (زهير، 2016، صفحة 59)
 - 1.1. تحويل الاحتياجات: يقوم المشاركون بالنظام بتحويل احتياجاتهم المتوقعة من النقود الائتمانية إلى البنك المركزي.
 - 2.1. جمع الاحتياجات: يجمع البنك المركزي الاحتياجات الخاصة على مستوى كل ولاية لمختلف المقررات.
 - 3.1. أوامر التحويل: يرسل المشاركون بنظام ARTS أوامر التحويل الخاصة بعملية الحجز.
 - 4.1. إقرار عملية الحجز: يقوم نظام ARTS بإقرار عملية الحجز مع إشعار يجعل الحساب مدين يحتوي هذا الإشعار على قيمة المبلغ وكذا رقم التصريح.
- 5.1. إيداع الفروع: يتحمل المشاركون مسؤولية إبلاغ رقم التصريح والمبالغ إلى فروعها المختلفة.
- 6.1. التقدم إلى الشبايك: تتقدم فروع البنوك المشتركة بالنظام إلى الشبايك بمقررات بنك الجزائر مع رقم التصريح والمبلغ الذي سيتم سحبه.
- 7.1. مراجعة الوثائق: يقوم أمين الصندوق في بنك الجزائر بمراجعة الوثائق، ثم إدخال رقم التصريح، اسم البنك، ورقم العملية الائتمانية للتأكد من تطابقها مع الحجز.

2. عملية الإيداع: تتم عملية الإيداع في نظام التسويات الإجمالية الفورية وفق الخطوات التالية: (d'algerie، 2005)

- 1.2. إيداع الأموال: يقوم المشاركون بنظام التسويات الإجمالية الفورية بإيداع الأموال لدى شباك بمقر بنك الجزائر.
- 2.2. فحص الوثائق: يقوم أمين صندوق في بنك الجزائر بفحص الوثائق ثم إدخال رقم العملية، اسم البنك وقيمة المبلغ المودع.

3.2. إبلاغ الحسابات الدائنة: يقوم نظام ARTS بإبلاغ المشاركين بإشعارات الحسابات الدائنة الخاصة لكل عملية إيداع ويجعل الحسابات دائنة بقيمة المبالغ المودعة.

الفرع الثاني: نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض ACTI

يعد نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض خطوة مهمة في مسيرة الجزائر نحو تحديث وتطوير بنيتها التحتية المالية، يتضمن هذا النظام اعتماد آليات دفع وتسوية متقدمة، تهدف إلى تحسين كفاءة الخدمات البنكية وتسريع عمليات التسوية المالية بما يتماشى مع المعايير الدولية التي يحددها بنك التسويات الدولية. في ظل التوجهات العالمية نحو الاقتصاد الرقمي، يأتي نظام ACTI كاستجابة ضرورية للتحديات المتزايدة في قطاع الخدمات المالية، ويهدف إلى توفير بيئة آمنة وفعالة لإجراء المدفوعات الإلكترونية، مما يعزز من الاستقرار المالي ويعطي دفعة قوية للاقتصاد الجزائري.

أولاً: تعريف نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض ACTI

شهدت عملية تحديث نظام الدفع في الجزائر تطوراً مهماً بإنشاء نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض المعروف باسم (ACTI (Algérie-Télécompensation interbancaire)، انطلق مشروع المقاصة الإلكترونية في الجزائر في 04 جانفي 2004، وتم تفعيله فعلياً في 29 نوفمبر 2004، بحلول نهاية مارس 2005 تم توقيع العقد مع مجموعة ATOS، وفي 16 جوان 2005 تم تعيين الوسطاء بين الربط والنظام المعلوماتي للمساهمين (البنوك التجارية، بريد الجزائر، الخزانة العمومية وبنك الجزائر)، تم اعتماد النظام وتنفيذه رسمياً في ماي 2006. (زوهري، 2011، صفحة 197) تعتمد المقاصة الإلكترونية على المعالجة عن بعد (Télétraitement) لتسويات المعاملات فيما بين البنوك والمؤسسات المالية، يعرف النظام بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة، حيث تتم عملية المقاصة بصورة آلية بين البنوك باستخدام الربط الشبكي بينها تحت إشراف وإدارة البنك المركزي، لضمان نجاح نظام المقاصة الإلكترونية، يجب تحديد طبيعة المتدخلين في النظام، وتحديد وسائل الدفع التي يتم تبادلها بين المشاركين عبر نظام المقاصة الإلكترونية، وكذلك تنظيم يوم المقاصة الإلكترونية بشكل دقيق. (مسعودي، 2016، صفحة 151)

يختص نظام ACTI بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العامة مثل صكوك التحويل، واقتطاع عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية، باستخدام وسائل متطورة كالمساحات المتطورة، والبرمجيات المختلفة، ويعتمد هذا النظام على أسلوب التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور، مما يساهم في تقليص آجال المعالجة، وتأمين نظام الدفع العام، وإعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك، كما يساهم في مواجهة خطر تبييض الأموال في الجزائر (بوعزة، 2019، صفحة 445).

تعد الجزائر حديثة في المقاصة الإلكترونية، بموجب النظام رقم 05-06 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض الأخرى، تم وضع الإطار القانوني والتعريف لهذا النظام. ونشرت المواد الخاصة بهذا النظام في الجريدة الرسمية حيث عرفت المادة الأولى، الثانية والرابعة هذا النظام:

المادة الأولى: تهدف هذا المادة إلى وضع نظام مقاصة خاص بأوامر الدفع للجمهور العريض، وتحديد مسؤوليات هذا النظام

والمشاركين فيه، بالإضافة إلى قواعد تشغيله، تحتوي قائمة المصطلحات الملحقة بهذا النظام تعريفا للكلمات الخاصة بهذا النظام. (المادة 01، نظام رقم 05-06 المؤرخ في 5 ديسمبر 2005 من قبل بنك الجزائر، 2005)

المادة الثانية: يتولى بنك الجزائر إنشاء نظام المقاصة الإلكترونية المعروف باسم "نظام الجزائر للمقاصة المسافية ما بين البنوك ACTI"، يشمل هذا النظام الصكوك والسندات والتحويلات والاقتطاعات الآلية، وعمليات السحب والدفع باستخدام البطاقة المصرفية، لا يقبل هذا النظام إلا التحويلات التي تقل قيمتها الاسمية عن مليون دينار جزائري، ويجب تنفيذ أوامر التحويل التي تساوي أو تتجاوز هذا المبلغ ضمن نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل ARTS، يعمل نظام ACTI وفقا لمبدأ المقاصة المتعددة الأطراف لأوامر الدفع المقدمة من المشاركين في النظام. (المادة 02، نظام 05-06 المؤرخ في 15 ديسمبر 2005، 2005، صفحة 24)

المادة الرابعة: يفرض بنك الجزائر مهمة تسيير نظام ATCI لمركز المقاصة المسبقة المصرفية (CPI) وهي شركة أسهم وفرع تابع لبنك الجزائر.

تشمل المواد الأخرى مثل المادة 03، المادة 05، المادة 08 حتى المادة 28 من نظام 05-06 المؤرخ في 13 ذي القعدة عام 1426 الموافق ل 15 ديسمبر 2005، جميع التفاصيل المتعلقة بنظام ACTI، تتناول هذه المواد مسؤوليات المشارك ومسير النظام، شروط الانخراط في نظام، تنظيم حوالات القيم، تواريخ التسوية، تسيير المقاصة، إجراءات إبطال وتوقيف واستبعاد أحد المنخرطين، المعلومات والسرية، المساهمة في المصاريف، إجراءات النجدة، القواعد المتعلقة بالأدلة، والأحكام الانتقالية. (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2005، الصفحات 24-28)

يشرف بنك الجزائر على إدارة نظام المقاصة الإلكترونية من خلال فتح حسابات التسوية لكل مشارك في سجلاته، تنقسم هذه الحسابات إلى حسابات فرعية، والتي تعدل تبعا لزيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين، ويتم ضبط هذه الحسابات بواسطة المحاسبة العامة لبنك الجزائر، حيث يتم التسويات عبر النظام بشكل مستمرة وفي الوقت الحقيقي، بعد التأكد الآلي من توفر رصيد كاف في حساب المشارك المعني، يطبق مبدأ "أول من يدخل أول من يخرج" مع مراعاة الأولويات التي تشمل عمليات بنك الجزائر، المبالغ المخصصة للمقاصة، وأوامر الدفع المستعجلة بطبيعتها.

يعمل النظام على أساس المقاصة متعددة الأطراف لأوامر الدفع، حيث يتم إيداع الأرصدة الصافية للتسوية المؤجلة في ساعة محددة مسبقا، يتضمن النظام تبادل أوامر الدفع بشكل مستمر بين المشتركين وفقا لتاريخ يوم التبادل، ويشمل أيضا مرحلة إيداع لتسوية الأرصدة الصافية في حسابات التسوية الخاصة بالمشاركين. (جيجالي، 2019، صفحة 104)

شهدت سنة 2006 تحولا مهما في أنظمة الدفع، مما أدى إلى تطوير الوساطة البنكية بشكل فعال ومؤمن، وتقديم خدمات بنكية ذات جودة عالية تخدم الزبائن في إطار مضمون ومضبوط رغم هذه التحسينات، لا تزال النقود العادية الأكثر استخداما في المعاملات بين الجزائريين بسبب نقص الثقة في الوسائل الأخرى، هذا يعكس أن النظام المصرفي الجزائري ما زال متأخرا في هذا المجال.

ثانيا: أهداف نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض ACTI في الجزائر

يهدف نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر إلى تحقيق الأهداف التالية: (كون، 2017، صفحة 381)

- تفعيل آلية عمليات الدفع وتبادل البيانات بين مختلف البنوك والخزينة العمومية وبنك الجزائر؛ (جيلالي، 2019، صفحة 103)
- اكتساب نظام مقاصة إلكتروني عصري وناجح؛
- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك؛
- تمكين البنوك الجزائرية من إدارة سيولتها بدقة واستشراف المخاطر المختلفة؛
- ضمان سلامة العمليات المحاسبية في إطار المقاصة بين البنوك وتأمين المعلومات المتبادلة؛ (جيلالي، 2019، صفحة 103)
- تقليص فترات التحصيل بين البنوك وتعزيز دور البنك المركزي في التحكم في الكتلة النقدية؛
- غرس ثقافة جديدة للتبادل المصرفي تعتمد على التعاون الفني والحرية التجارية؛
- مواجهة عملية تبيض الأموال في الجزائر.

يمثل الهدف العام للسلطات الجزائرية من إتباع وتطبيق نظام المقاصة الإلكترونية في المعاملات البنكية في النهوض بالقطاع المصرفي وتطوير القطاع المالي وتعزيز التبادلات بين البنوك، يهدف إلى تشجيع الناس والزبائن على الثقة بالبنوك من خلال وضع نظام مقاصة خاص بأوامر الدفع الخاصة بالجمهور العريض، والذي يسمح بتبادل جميع وسائل الدفع بفعالية وأمان.

ثالثا: الوظائف الأساسية لنظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض ACTI

تتمثل الوظائف الأساسية لنظام المقاصة الإلكترونية فيما يلي: (كون، 2017، صفحة 381)

1. تسير المبادلات بين البنوك بوسائل الدفع غير المادية: يشمل هذا إدارة عمليات التحويل والدفع التي لا تستخدم النقد.
2. تسير المقاصة المتعددة الأطراف: يمكن هذا النظام من حساب الأرصدة المتعددة الأطراف لكل أداة من أدوات الدفع مثل الشيكات، التحويلات، البطاقات البنكية، السفتجات.
3. إعادة دفع أرصدة المقاصة في نظام الدفع للمبالغ الكبيرة وتسويتها: يشمل ذلك تحويل وتسوية الأرصدة الكبيرة بين البنوك.
4. استلام الشيكات المسوحة ضوئيا وإعادة توجيهها للبنوك المسحوبة منها: يتضمن هذا النظام استقبال الشيكات المسوحة إلكترونيا وإرسالها إلى البنوك المعنية.
5. الحفاظ على أرشيف للمعطيات الإلكترونية: من أجل الاحتفاظ بسجلات البيانات الإلكترونية لأغراض التوثيق والمراجعة.

رابعا: إسهامات المقاصة الإلكترونية في تطوير العمل المصرفي في الجزائر

يمثل نظام المقاصة التقنية التي تسمح للنقد بأداء وظيفتها كوحدة حساب ووسيلة لسداد الديون بين المتعاملين الاقتصاديين، يتيح هذا تداول النقود بصفة قانونية، مما يؤمن تداولها في الإطار الرسمي وعبر المسار البنكي، ويمنع التسرب النقدي خارج القطاع

المصرفي، مما يؤدي إلى الحفاظ على قيمة النقود كمخزن للقيمة، في القطاع الموازي، تكون قيم النقود مختلفة عن التي حددها البنك المركزي، مما يضر بوظيفتها.

يعد النظام المصرفي الفعال هو الذي يدير وسائل الدفع بشكل فعال لتداول النقود بالشكل القانوني، تعتبر أنظمة الدفع المحور الأساسي للمعاملات المالية، وتعتمد فعالية النظام المالي على وجود نظام دفع فعال يسهل تبادل السلع والخدمات، ويتيح تداول وسائل الدفع، وتحويل العملة، وإجراء المقاصة بين المصارف.

يساهم نظام الدفع الحديث في تسريع المعاملات المالية والتجارية، مما يزيد من حركة رؤوس الأموال بتكلفة منخفضة ويجنب المخاطر المتعلقة بها، هذا يعطي صورة جيدة للنظام المالي للبلد ويضمن التطبيق الناجع للسياسة النقدية، كما يربط النظام الداخلي بنظام الدفع الدولي لجذب الاستثمارات ورؤوس الأموال الأجنبية، التقدم الاقتصادي للدول مشروط بتوفير نظام تسوية فعال وأمن يضمن تحويل الأموال وتغطية تكاليف معالجتها في ظرف قياسي. (بنك الجزائر، 2008)

تعد أنظمة المقاصة أحد أهم الميكانيزمات النقدية، وهي تقنيات متقدمة وفعالة تستخدمها السلطة النقدية (البنك المركزي والسلطات العمومية)، لتخفيض الطلب على السيولة وزيادة سرعة دوران النقود وزيادة حجم العمليات المنجزة، ولكن فشل أو ضعف الأنظمة يمكن أن يؤدي إلى فقدان ثقة الجمهور في النظام البنكي وفي النقود نفسها، مما يفقد النقود خاصية القبول العام. منذ أن قررت السلطات النقدية والمالية تطوير نظام المقاصة، سعت إلى إدخال نظام المقاصة الإلكترونية المدعم لنظام ARTS، الذي ارتقي بنظام الدفع إلى أعلى المستويات وقدم العديد من الفوائد للاقتصاد المصرفي، هذا التطور ساعد في التحكم بعامل الوقت، مما خفض التكاليف الإضافية للمصارف، وحقق الندية في المنافسة بين المصارف، وزاد من العمليات وقلل من الأخطار المحاسبية والائتمانية.

دخل نظامي التسويات الإجمالية للمبالغ الكبيرة ونظام المقاصة الإلكترونية حيز التنفيذ في عام 2006، سمح للمصارف بتحسين الخدمات المصرفية الأساسية للزبائن، من بينها خدمات الدفع التي أصبحت موثوقة وآمنة وسريعة التنفيذ، منذ انطلاق نظام المقاصة في عام 2006، ارتفعت عدد العمليات المنجزة من 67928 عملية دفع إلى 195650 عملية خلال شهر، ثم قفز إلى 477588 عملية خلال 6 أشهر، سجل النظام 2112441 عملية دفع بواسطة الشيكات خلال السنة الأولى، و202861 عملية تحويل، و13628 عملية دفع بواسطة البطاقات المصرفية، و74891 عملية رفض للشيكات، و21 عملية مرفوضة من قبل الصراف الآلي بسبب الصعوبات التقنية في بداية العمل. (بنك الجزائر، 2008، صفحة 26)

المبحث الثالث: قراءة في تحديث الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر

تشهد الجزائر تحولا ملحوظا نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك كجزء من مساعيها للتحويل الرقمي الشامل في مختلف القطاعات، هذا التحول تدعمه الحكومة من خلال مجموعة من المبادرات الهادفة لتعزيز الثقة في التعاملات الإلكترونية، تمثل هذه المبادرات إصلاحات قانونية لتوفير حماية قانونية للمستخدمين وتعزيز الأمان في العمليات الرقمية، تتضمن هذه الإصلاحات تطوير البنية التحتية الرقمية من خلال توسيع شبكات الاتصال وتحسين جودة الإنترنت، وقد أدى هذا التحسن في البنية التحتية إلى تمكين البنوك الكبرى في الجزائر مثل بنك الجزائر الخارجي، القرض الشعبي الجزائري، وبنك التنمية المحلية من تقديم منصات إلكترونية لعملائها.

وللتعرف بشكل أدق على واقع وحجم انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، يتم الاعتماد على بيانات وإحصائيات دقيقة من هيئات متخصصة مثل شركة تجمع النقد الآلي بالجزائر، وشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM)، توفر هذه الهيئات بيانات تفصيلية حول استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وعدد المعاملات التي تتم من خلالها، مما يساعد في تقييم مستوى التقدم في هذا المجال وتحليل التحديات والفرص المستقبلية.

المطلب الأول: مؤشرات التحول نحو الاقتصاد المعرفي في الجزائر

تسعى الجزائر إلى التحول نحو الاقتصاد المعرفي كجزء من إستراتيجيتها لتعزيز النمو المستدام والتنافسية في الاقتصاد العالمي، يتجسد هذا التحول في السعي نحو الابتكار والتكنولوجيا والمعرفة، حيث يعتمد الاقتصاد المعرفي بشكل رئيسي على الاستثمارات في التعليم، البحث العلمي، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع التركيز على تطوير الموارد البشرية وتحفيز ريادة الأعمال، يمثل الاستثمار في رأس المال البشري والبنية التحتية التكنولوجية عاملين حاسمين لتحقيق التحول المطلوب، وذلك لتمكين الجزائر من تحقيق نمو اقتصادي مستدام يقوم على المعرفة والابتكار.

الفرع الأول: لمحة تاريخية عن تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر

اهتمت الجزائر بقطاع الاتصالات منذ استقلالها، حيث أشرفت وزارة البريد والمواصلات على تطوير شبكات الاتصالات السلكية لتلبية احتياجات السكان وتسهيل الاتصال بين مختلف مناطق البلاد، بما في ذلك المناطق الريفية النائية، خلال فترة التسعينات، تم تكثيف الجهود لمد شبكات الهاتف الثابت في جميع أنحاء البلاد، وضع كابلات دولية للتواصل مع الدولة الأوربية المجاورة، مما ساعد على تعزيز الاتصالات الدولية للجزائر.

في التسعينات، شرعت الجزائر في تحديث قطاع الاتصالات باستخدام التكنولوجيا الحديثة، شهدت هذه الفترة إطلاق عدة مبادرات لعصرنة الشبكات، حيث تم ربط 3788 مشتركا بخدمات الهاتف الثابت، وبلغت كثافة التغطية 4,5 % من إجمالي السكان، مما كان يمثل خطوة مهمة نحو تحسين البنية التحتية للاتصالات. عام 1994 دخلت الجزائر عالم الإنترنت لأول مرة من خلال مركز البحث والإعلام العلمي والتقني (CERIST)، حيث كانت الجزائر متصلة بشبكة الإنترنت عبر إيطاليا، ومع أن سرعة الاتصال كانت ضعيفة جدا وفق المعايير الحالية (9600 حرف ثنائي في الثانية 9,6ko)، فإن هذا التطور كان يعد إنجازا هاما آنذاك، كان هذا الربط جزءا من مشروع تعاون دولي مع منطقة اليونسكو لتأسيس شبكة معلومات في إفريقيا (RINAF) حيث تم اختيار الجزائر لتكون النقطة المركزية لهذه الشبكة في شمال إفريقيا. (مغزيلي، 2018، صفحة 176)

في عام 1996، شهدت الجزائر تحسنا في سرعة الإنترنت، حيث وصلت السرعة إلى 64 ألف حرف في الثانية عبر الاتصال من خلال باريس، بحلول عام 1998، تم تعزيز البنية التحتية للإنترنت في الجزائر بربطها عبر الأقمار الصناعية مع واشنطن، بسرعة تصل إلى 1 ميغابايت في الثانية، وفي عام 1999، ارتفعت سرعة الإنترنت إلى 2 ميغابايت في الثانية، كما تم تأسيس 30 خط هاتف جديد في جميع أنحاء البلاد من خلال نقاط الوصول التابعة لمركز البحث والإعلام العلمي والتقني، مما ساعد على زيادة التغطية وتوسيع قاعدة المستخدمين، ومع إصدار المرسوم التنفيذي رقم 98-257، وتعديله لاحقا بالمرسوم التنفيذي رقم 307-2000 بتاريخ 14 أكتوبر 2000، الذي حدد كفاءات وشروط وضع واستغلال خدمات الإنترنت، شهدت الجزائر دخول مزودون جدد للخدمة من كلا القطاعين العام والخاص، أدى ذلك إلى زيادة كبيرة في عدد مستخدمي

الإنترنت، حيث انضم مشغلون جدد إلى مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني لتقديم خدمات الإنترنت على نطاق أوسع. (بختي، 2003/2002، صفحة 196)

أما في قطاع الهاتف النقال، فقد شهدت الجزائر أول دخول له في عام 1994، ومنذ عام 1999 باشرت الدولة الجزائرية في تنفيذ إصلاحات عميقة مست قطاع البريد والمواصلات، وأسفرت هذه الإصلاحات عن سن قانون جديد للقطاع في عام 2000، وهو القانون الذي وضع حدا لاحتكار الدولة لنشاطات الاتصالات، وكرس مبدأ الفصل بين التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، في إطار هذا القانون الجديد، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا لتنظيم قطاع الاتصالات، كما تم تأسيس مؤسستين رئيسيتين: مؤسسة بريد الجزائر، المسؤولة عن النشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية، وثانيها اتصالات الجزائر التي تأسست رسميا في عام 2003 لتتولى مسؤولية تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة، إضافة إلى إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية والخارجية مع مختلف المتعاملين، وفي إطار تحرير سوق الاتصالات وفتحها للمنافسة، تم بيع رخصة إقامة واستغلال شبكة الهاتف النقال في عام 2001، مما أدى إلى انطلاق استثمارات واسعة في هذا المجال، يتواجد في سوق الهاتف النقال في الجزائر ثلاث شركات رئيسية: جيزي التي حصلت على الترخيص سنة 2001، موبيليس التي تأسست في عام 2003 كفرع تابع لمؤسسة اتصالات الجزائر، نجمة التي دخلت السوق الجزائرية في نفس العام. (ماضوي، 2012/2013، صفحة 121)

منذ عام 2000، وضعت الجزائر تطوير قطاع الاتصالات والرقمنة على رأس أولوياتها الإستراتيجية، وهو ما ساهم في إحداث تحولات جوهرية في هذا المجال، جاء هذا التطور في سياق الانفتاح على المنافسة في السوق الاتصالات بعد صدور القانون العام رقم 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، والذي حدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات، وقد أدى هذا القانون إلى تغيير جذري في سياسات الدولة تجاه قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية، مما مكن البلاد من تحقيق نتائج ملحوظة، من أبرز الإنجازات في هذا السياق هو التطور السريع في سوق تكنولوجيا الهاتف المحمول، ففي عام 2001، تم إدخال تكنولوجيا الجيل الثاني 2G، ثم تلتها تكنولوجيا الجيل الثالث 3G في ديسمبر 2013، وتكنولوجيا الجيل الرابع 4G في سبتمبر 2016. ساهم هذا التطور في تحسين خدمات الاتصالات وتوسيع نطاق التغطية لتشمل كافة مناطق البلاد، مما ساهم في تعزيز الاتصال الرقمي وتوفير خدمات حديثة للمواطنين.

وفي إطار تحسين هذا القطاع، تم إصدار القانون رقم 04-18 المؤرخ في 10 ماي 2018، والذي يهدف إلى تعزيز ريادة الأعمال في مجال الاتصالات، وتسهيل الوصول إلى سوق الاتصالات الإلكترونية، وتحسين جودة الخدمة، يعكس هذا القانون التزام الجزائر بتحقيق تطور مستدام في قطاع الاتصالات، وضمان توفير خدمات ذات جودة عالية لجميع المواطنين دون استثناء. (وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 2022، صفحة 2)

كل هذه الجهود أسفرت عن تقدم كبير في تحديث شبكة الاتصالات العامة، مما أدى إلى ارتفاع معدلات انتشار الهواتف المحمولة، واتساع نطاق خدمات الألياف البصرية، بفضل هذا النمو السريع، أصبحت الجزائر لاعبا مهما على المستوى الإقليمي، حيث تسعى لأن تكون مركزا إقليميا يمكنه تأمين الاتصال بين الدول المجاورة وتسهيل التواصل في المناطق النائية.

وفقا لتقارير سلطة ضبط البريد والاتصالات، شهد عدد المشتركين في الهاتف الثابت تطورات كبيرة بين عامي 2017 و2021، بينما شهد سوق الهاتف النقال في الجزائر تطورا مذهلا خلال فترة وجيزة، مع زيادة كبيرة في عدد المشتركين وتحسن مستمر في جودة الخدمات المقدمة.

الفرع الثاني: مؤشرات تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر

تلعب تكنولوجيا الإعلام والاتصال دورا محوريا في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر، حيث شهدت البلاد تطورات كبيرة في هذا القطاع الحيوي على مدار العقود الأخيرة، مع توسع البنية التحتية الرقمية، وزيادة انتشار الهواتف المحمولة، وتحسين خدمات الإنترنت، أصبحت الجزائر تسير بخطى ثابتة نحو تحقيق تحول رقمي شامل، تهدف هذه التطورات إلى تعزيز الاقتصاد الرقمي، وتحقيق الشمول الرقمي، وتوفير خدمات اتصالات عالية الجودة لجميع المواطنين، في هذا السياق، يعد تتبع مؤشرات تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال أمرا ضروريا لفهم مدى تقدم الجزائر في هذا المجال، ومدى تأثير هذه التطورات على الحياة اليومية للمواطنين والمستقبل الاقتصادي للبلاد.

أولا: شبكة الهاتف الثابت

مع دخول التكنولوجيا الحديثة، تم تحويل الشبكة من نظام التناظرية التقليدية إلى الشبكات الرقمية، مما سمح بتحسين جودة الخدمات وزيادة كفاءتها، وفي السنوات الأخيرة، واصلت الجزائر تحديث شبكتها الثابتة، حيث تم إدخال تقنية الألياف البصرية لتوفير سرعات اتصال أعلى وزيادة موثوقية الخدمة، ومع ذلك، تواجه البلاد تحديات في توسيع هذه الشبكة في المناطق الريفية والنائية بسبب التكلفة العالية والتضاريس الصعبة.

1. تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر

جدول رقم (1.3): تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت

2022	2021	2020	2019	2018	2017	
5126100	4646659	4347326	4190162	3711765	3611735	الاشتراكات السكنية
450093	450400	438437	445055	452274	489247	الاشتراكات المهنية
5576193	5097059	4785763	4635217	4164039	4100982	المجموع
8913003	7952885	7709344	7542246	7272466	7185592	السعة الإجمالية للربط بشبكة الهاتف الثابت

المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع <https://www.mpt.gov.dz/ar/abintmob>

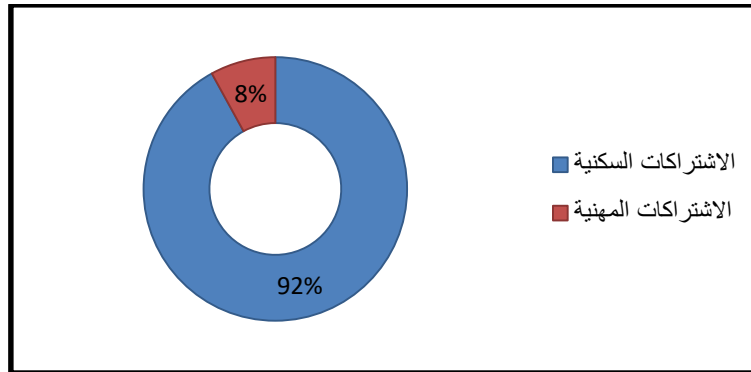
شهدت شبكة الهاتف الثابت في الجزائر تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة، مما يعكس جهود الدولة المستمرة لتوسيع وتحسين الاتصالات الثابتة، ومن خلال تحليل بيانات الجدول، يمكن ملاحظة أن عدد اشتراكات الهاتف الثابت سجل نموا إيجابيا مستمرا، ففي عام 2017، بلغ عدد الاشتراكات 4,1 مليون اشتراك، وواصل الارتفاع ليصل إلى 4,7 مليون اشتراك في عام 2020، تجاوز عدد الاشتراكات حاجز 5,5 مليون، مما يمثل زيادة ملحوظة بنسبة 9,40 % مقارنة بعام 2021.

من الجدير بالذكر أن الاشتراكات السكنية لطالما كانت تهيمن على هيكلية اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر، حيث شكلت 92% من إجمالي الاشتراكات في نهاية عام 2022، هذا يعكس الاعتماد الكبير للأسر الجزائرية على الهاتف الثابت مقارنة بالاستخدامات المهنية.

بالإضافة إلى ذلك، شهدت السعة الإجمالية للربط بشبكة الهاتف الثابت زيادة ملحوظة خلال فترة الدراسة، بحلول عام 2022، وصلت نسبة الاشتراكات إلى 62,56 % من إجمالي سعة الربط المتاحة، مما يشير إلى تحسن كبير في قدرة الشبكة على استيعاب المزيد من المستخدمين وتلبية الطلب المتزايد على خدمات الاتصالات الثابتة.

هذه المؤشرات تعكس النجاح المستمر للجهود التحديث والتوسعة التي تبذلها الجزائر في قطاع الاتصالات، مع التركيز على تحسين الوصول إلى خدمات الهاتف الثابت وتعزيز جودتها على مستوى الأفراد والمؤسسات على حد سواء.

شكل رقم (1.3): توزيع اشتراكات الهاتف الثابت حسب الفئة سنة 2022



المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع <https://www.mpt.gov.dz/ar/abintmob>

2. نسبة ولوج شبكة الهاتف الثابت

شهدت نسبة ولوج الأسر الجزائرية إلى شبكة الهاتف الثابت ارتفاعا ملحوظا على مدى السنوات القليلة الماضية، مما يعكس التحسن المستمر في خدمات الاتصالات الثابتة وزيادة الاعتماد عليها في المنازل، في الفترة الممتدة بين 2017 و2018، كانت نسبة ولوج الأسر إلى شبكة الهاتف الثابت تبلغ حوالي 51%، ومع مرور الوقت، وبفضل الجهود المبذولة لتوسيع وتحديث البنية التحتية، ارتفعت هذه النسبة بشكل تدريجي، حيث وصلت إلى 59% في عام 2021.

استمر هذا النمو في عام 2022، ليبلغ حوالي 64%، هذه الزيادة تعكس التحسينات في توفر الخدمات وجودتها، بالإضافة إلى زيادة الوعي لدى الأسر الجزائرية بأهمية الهاتف الثابت كوسيلة اتصال مستقرة وموثوقة، خاصة في ظل الاعتماد المتزايد على الإنترنت وخدمات الاتصالات الرقمية. الجدول المرفق يوضح هذه الزيادة المتواصلة في نسبة ولوج الأسر إلى شبكة الهاتف الثابت عبر السنوات المدروسة.

جدول رقم (2.3): تطور نسبة ولوج شبكة الهاتف الثابت

2022	2021	2020	2019	2018	2017	
%64	%59	%57	%56	%51	%51	نسبة ولوج شبكة الهاتف الثابت (بالنسبة للأسرة)

المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع <https://www.mpt.gov.dz/ar/abintmob>

ثانيا: شبكات الهاتف النقال

انتقلت شبكات الهاتف النقال في الجزائر إلى جيل جديد من التكنولوجيا، مع إطلاق خدمات الجيل الثالث في 2013، ومن ثم الجيل الرابع في 2016، هذه التحسينات التكنولوجية لم تقتصر على تحسين جودة المكالمات الصوتية فحسب، بل فتحت المجال أمام استخدام واسع النطاق للإنترنت عبر الهاتف النقالة، مما أدى إلى تغيير كبير في سلوكيات المستخدمين واعتمادهم على الهواتف الذكية في حياتهم اليومية.

1. عدد الاشتراكات في شبكة الهاتف النقال موزعة حسب المتعامل

جدول رقم (3.3): تطور عدد اشتراكات في شبكة الهاتف النقال موزعة حسب المتعامل

معدل التطور 2022-2021	2022	2021	2020	2019	2018	
6,40 %	21098772	19829935	18974678	18633371	19106401	الجزائر للاتصالات (ATM موبيليس)
4,00 %	15177875	14593618	14363102	14707625	15848104	الجزائر اوراسكوم (OTA) تلكوم
1,19 %	12742119	12592204	12217893	12084537	12199759	الوطنية للاتصالات (WTA) الجزائر
4,26 %	49018766	47015757	45555673	45425533	47154264	المجموع

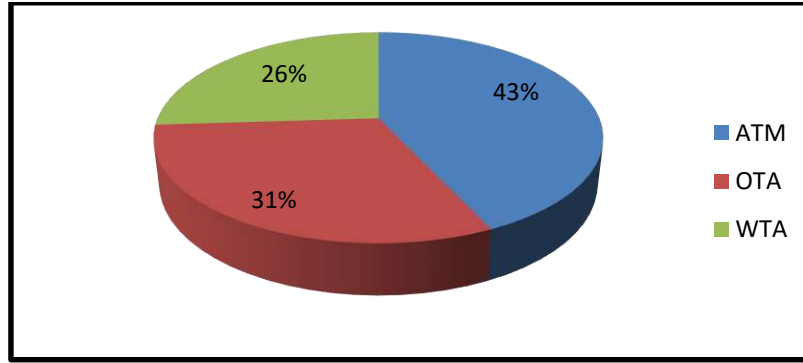
المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع <https://www.mpt.gov.dz/ar/abintmob>

من خلال تحليل البيانات المتاحة، نلاحظ أن شركة اتصالات الجزائر موبيليس ATM قد سجلت أكبر زيادة في عدد اشتراكات الهاتف النقال خلال الفترة المدروسة، حيث بلغت نسبة الزيادة 6,40 % مما يعكس النمو المستمر في قاعدة عملائها وقوة استراتيجياتها التسويقية والتوسعية، وتأتي في المرتبة الثانية شركة اوراسكوم تلكوم الجزائر OTA بزيادة قدرها 4%، وهو ما يشير إلى قدرتها على الحفاظ على موقعها في سوق يشهد منافسة شديدة.

عند النظر في توزيع حصص السوق بين المتعاملين في قطاع الهاتف النقال بنهاية عام 2022، تظل شركة اتصالات الجزائر موبيليس ATM في الصدارة، حيث تمتلك الأسد بنسبة 43,04 %، ويعكس هذا نجاح الشركة في تعزيز موقعها الريادي في السوق للعام السابع على التوالي منذ عام 2016، مما يدل على قوتها التنافسية واستمرار قدرتها على جذب المزيد من المشتركين، تأتي شركة اوراسكوم تليكوم الجزائر OTA في المرتبة الثانية بحصة سوقية تبلغ 30,96 %، مما يؤكد مكانتها القوية في السوق، أما شركة WTA فقد حققت نموا بنسبة 25,99 %، ما يجعلها جزءا مهما من مشهد المنافسة في قطاع الهاتف النقال.

هذه الأرقام والشكل المرفق توضح ديناميكيات السوق الجزائري للهاتف النقال، حيث تظهر تباينات واضحة في الأداء والحصص السوقية بين المتعاملين الرئيسيين، ومن الواضح أن شركة اتصالات الجزائر موبيليس ATM تحتفظ بتفوقها، مع استمرار المنافسة القوية من الشركات الأخرى التي تسعى إلى تعزيز وجودها وزيادة حصتها في السوق.

شكل رقم (2.3): توزيع اشتراكات الهاتف النقال حسب المتعامل لسنة 2022



المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع [/ https://www.mpt.gov.dz/ar/abintmob](https://www.mpt.gov.dz/ar/abintmob)

2. عدد الاشتراكات حسب تكنولوجيا الهاتف النقال

جدول رقم (4.3): تطور اشتراكات حسب تكنولوجيا الهاتف النقال

المؤشر	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد الاشتراكات في الجيل الثاني GSM	14385131	10811663	8514105	6783111	5235558	4260261
عدد الاشتراكات في الجيل الثالث 3G	21592863	17422312	11989157	9265682	7272657	5961291
عدد الاشتراكات في الجيل الرابع 4G	9867671	18920289	24922271	29506880	34507542	38797214
المجموع	45845665	47154264	45425533	45555673	47015757	49018766

المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع [/ https://www.mpt.gov.dz/ar/abintmob](https://www.mpt.gov.dz/ar/abintmob)

تظهر البيانات المتعلقة بتطور اشتراكات الهاتف النقال في الجزائر تحولا كبيرا في تفضيلات المستخدمين نحو تقنيات الجيل الثالث والرابع (3G/4G)، مما أدى إلى انخفاض مستمر في اشتراكات الجيل الثاني (GSM)، ففي عام 2017، كان هناك حوالي 14 مليون مشترك في خدمات الجيل الثاني، ولكن مع التوسع في استخدام تقنيات 3G و 4G، انخفض هذا الرقم بشكل كبير ليصل إلى 4 ملايين مشترك فقط بحلول عام 2022.

هذا الانخفاض الحاد في اشتراكات الجيل الثاني يعود إلى التفوق التكنولوجي لتقنيات الجيل الثالث والرابع، حيث بدأت هذه التقنيات في جذب المستخدمين بفضل قدرتها على توفير خدمات الإنترنت السريع وعروض الإنترنت ذات النطاق الواسع، بعد اعتماد تقنية 4G في نهاية عام 2016، شهدت اشتراكات الجيل الثالث 3G تراجعا أيضا، إذ فضل المستخدمون الانتقال إلى التكنولوجيا الأحداث التي توفر تجربة أفضل.

بحول عام 2022، بلغ عدد المشتركين في تقنية 4G حوالي 38 مليون مشترك، مما يعكس نجاح هذه التكنولوجيا في تلبية احتياجات المستخدمين للاتصال السريع والموثوق، كما أن نسبة اشتراكات الهاتف النقال التي تعتمد على تقنيات الجيل الثالث والرابع ارتفعت لتصل إلى 91 % من إجمالي الاشتراكات، بزيادة قدرها 7,13 % مقارنة بعام 2021.

هذه الأرقام توضح التحول الكبير الذي يشهده سوق الاتصالات في الجزائر، حيث يتجه المستخدمون بشكل متزايد نحو تقنيات تقدم لهم سرعات إنترنت أعلى وتجربة اتصال أفضل، هذا التحول يعكس أيضا التطور المستمر للبنية التحتية لشبكات الهاتف النقال في البلاد والجهود المبذولة لتوسيع وتحسين خدمات الاتصالات لتلبية الطلب المتزايد على التكنولوجيا المتقدمة.

ثالثا: شبكة الإنترنت

ركزت الجزائر على تطوير بنية تحتية متقدمة للاتصالات، بما في ذلك تمديد شبكات الألياف البصرية وتوسيع نطاق التغطية الجغرافية، على الرغم من التحديات المتعلقة بتوفير خدمات الإنترنت عالية الجودة في جميع أنحاء البلاد، إلا أن الجزائر تواصل تحسين شبكة الإنترنت لتلبية الطلب المتزايد وضمان وصول أكبر عدد ممكن من السكان إلى خدمات الإنترنت.

1. تطور عدد اشتراكات الإنترنت الثابت

يعد الإنترنت الثابت جزءا لا يتجزأ من البنية التحتية الرقمية في الجزائر، حيث يستمر عدد الاشتراكات في النمو مدفوعا بالطلب المتزايد على خدمات الإنترنت ذات السرعة العالية والموثوقة، هذا النمو يعكس التحول الرقمي المتسارع في المجتمع الجزائري، ويبرز أهمية الإنترنت الثابت كوسيلة رئيسية للوصول إلى المعلومات والخدمات الرقمية.

1.1. عدد اشتراكات شبكة الإنترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا

جدول رقم (5.3): تطور عدد اشتراكات شبكة الإنترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا

مارس 2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	
2783468	2792695	2656942	2500080	2334005	2172096	2246918	ADSL
617324	478172	165244	72314	43115	11369	741	FTTX
1493117	1423425	1340957	1204931	1191612	861235	920244	4G LTE fixe
0	0	443	443	444	619	621	WIMAX
11496	11554	11786	11360	11280	10781	34008	LS
4905405	4705846	4175372	3789128	3580456	3063100	3202505	المجموع

المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع <https://www.mpt.gov.dz/ar/abintmob>

من خلال تحليل البيانات المتاحة حول تطور عدد اشتراكات شبكة الإنترنت الثابت في الجزائر وفقا لنوع التكنولوجيا المستخدمة، نلاحظ أن هناك نموا كبيرا في عدد اشتراكات على مر السنوات، في عام 2017 بلغ عدد اشتراكات الإنترنت الثابت حوالي 3202505 اشتراكات، ومع مرور الوقت، شهد هذا الرقم ارتفاعا ملحوظا، حيث سجل عام 2022 زيادة بمقدار 530474 اشتراكا مقارنة بعام 2021، بنسبة نمو بلغت 12,70 %، وبحلول مارس 2023، وصل عدد الاشتراكات إلى 4905405 اشتراكات، مما يعكس التوسع المستمر في استخدام الإنترنت الثابت في الجزائر.

إذا قمنا بتفضيل الأرقام وفقا للتكنولوجيا المستخدمة، نجد أن تقنية ADSL لا تزال في الصدارة من حيث عدد المشتركين، ففي عام 2022، بلغ عدد المشتركين 2792695 اشتراكا، مما يشير إلى استمرار الاعتماد الكبير على هذه التقنية نظرا لتوفرها الواسع والقدرة على تلبية احتياجات المستخدمين في معظم المناطق، أما تقنية الجيل الرابع فقد شهدت أيضا نموا كبيرا، حيث بلغ

عدد اشتراكاتها 1423425 اشتراكا في عام 2022، هذا يعكس تحول المستخدمين نحو تقنيات الإنترنت الأسرع والأكثر موثوقية، التي تلبي الطلب المتزايد على خدمات الإنترنت ذات النطاق العريض.

من جهة أخرى، شهدت تقنيات مثل WIMAX تراجعاً حاداً، حيث انخفض عدد اشتراكاتها 621 اشتراكاً في عام 2017 إلى صفر اشتراكاً في عام 2022، مما يشير إلى استبدالها بتقنيات أكثر تطوراً وفعالية، وفي المقابل، حققت اشتراكات الألياف البصرية نمواً ملحوظاً، حيث ارتفعت عدد اشتراكات من 741 اشتراكاً فقط في عام 2017 إلى 617324 اشتراكاً في مارس 2023، وهذا النمو السريع يعود إلى المزايا العديدة التي تقدمها هذه التقنية، من حيث السرعة العالية في نقل البيانات والموثوقية، بالإضافة إلى جهود الجزائر المستمرة في توسيع وتحسين البنية التحتية للاتصالات.

2.1. توزيع اشتراكات الإنترنت الثابت حسب سرعة التدفق

جدول رقم (6.3): توزيع اشتراكات الإنترنت الثابت حسب سرعة التدفق

المؤشر	2017	2018	2019	2020	2021	2022
اشتراكات أقل من 10 ميغابايت	2282237	2199194	2385257	2576105	68577	10321
الاشتراكات من 10 ميغابايت إلى أقل من 20 ميغابايت	920268	861301	1191875	1205611	3621969	4204916
الاشتراكات التي تساوي أو تزيد عن 20 ميغابايت		2605	3324	7412	484826	490609
المجموع	3202505	3063100	3580456	3789128	4372175	4705846

المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع <https://www.mpt.gov.dz/ar/abintmob/>

من خلال الجدول نلاحظ أن في عام 2017، كانت الاشتراكات بسرعات أقل من 10 ميغابايت في الثانية تسجل أرقاماً مرتفعة، حيث بلغ عدد الاشتراكات حوالي 2282237، ومع ذلك، شهدت هذه الاشتراكات انخفاضاً ملحوظاً على مدى السنوات، ليصل إلى 10321 اشتراكاً فقط في عام 2022، وهذا التراجع يعكس التحول المتزايد نحو اشتراكات بسرعات أعلى التي تقدم تجربة أفضل للمستخدمين.

في المقابل، شهدت الاشتراكات بسرعات تتراوح بين 10 ميغابايت وأقل من 20 ميغابايت زيادة كبيرة، ففي عام 2017، كانت هذه الاشتراكات تصل إلى 920268، وارتفعت لتصل إلى 4204916 اشتراكاً في عام 2022، هذا النمو يعكس الطلب المتزايد على خدمات الإنترنت التي توفر سرعة كافية لدعم الأنشطة الرقمية المتنوعة، أما بالنسبة للاشتراكات بسرعات تعادل أو تزيد عن 20 ميغابايت في الثانية، فقد سجلت أيضاً زيادة بلغت 490609 اشتراكات في عام 2022، هذه الزيادة تدل على رغبة المستخدمين في الحصول على خدمات إنترنت فائقة السرعة التي تلبي احتياجاتهم المتزايدة وتوفر تجربة استخدام سلسة وموثوقة.

في نهاية عام 2022، مثلت الاشتراكات التي تزيد عن 10 ميغابايت في الثانية حوالي 99,78 % من إجمالي الاشتراكات، مما يعكس نجاح السياسة القطاعية في تعزيز توفير سرعات عالية للإنترنت لتلبية تطلعات المواطنين، جميع الاشتراكات تصل سرعتها إلى أكثر من 10 ميغابايت في الثانية، باستثناء بعض الاشتراكات المهنية لأسباب تقنية.

2. تطور اشتراكات شبكة الإنترنت النقال

يعتبر تطور اشتراكات الإنترنت النقال في الجزائر علامة على التقدم التكنولوجي والاقتصادي في البلاد، حيث يساهم في تحسين تجربة المستخدمين وتعزيز الوصول إلى الخدمات الرقمية، ويشكل جزءا هاما من البنية التحتية الوطنية للاتصالات.

1.2. مؤشر استخدام الإنترنت عبر الهاتف النقال

جدول رقم (7.3): تطور عدد اشتراكات شبكة الإنترنت الهاتف النقال حسب نوع التكنولوجيا

السنة	الجيل الثالث للهاتف النقال 3G	الجيل الرابع للهاتف النقال 4G	عدد اشتراكات إنترنت الهاتف النقال	كثافة الانترنت الهاتف النقال
2016	24227985	1464634	25692619	62,3 %
2017	21592863	9867671	31460534	75 %
2018	17422312	18920289	36342601	85 %
2019	11989157	24922271	36911428	84 %
2020	9265682	29506880	38772562	87 %
2021	7272657	34507542	41780199	93 %
2022	5961291	38797214	44757505	97,72 %

المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع <https://www.mpt.gov.dz/ar/abintmob>

تحليل بيانات اشتراكات الإنترنت النقال في الجزائر يعكس تحولا كبيرا نحو استخدام تقنيات أكثر تقدما، مما يبرز التغيرات في تفضيلات المستخدمين والتطور التكنولوجي في قطاع الاتصالات، في عام 2016، بدأت الجزائر رسميا في تقديم خدمات الجيل الرابع، حيث بلغ عدد اشتراكات حوالي 1464634 اشتراكا، حيث ارتفع عددها بشكل كبير ليصل إلى 38797214 اشتراكا في عام 2022، هذا الارتفاع يعكس رغبة المستخدمين في الحصول على خدمات إنترنت ذات جودة أعلى وسرعات أكبر، مما يشير إلى نجاح تقنية 4G في تلبية احتياجاتهم.

على النقيض من ذلك، فإن اشتراكات الجيل الثالث شهدا تراجعاً ملحوظاً، مما يدل على تحول المستخدمين نحو التكنولوجيا الأكثر تقدماً، هذا التوجه يعكس زيادة الوعي بين الأفراد والمنظمات بأهمية الحصول على خدمات إنترنت تقدم تجربة استخدام أفضل وتوفر خيارات أكثر تنوعاً.

بالنظر إلى تطور عدد اشتراكات الإنترنت عبر الهاتف النقال بشكل عام، نلاحظ أن هناك زيادة مستمرة في عدد المشتركين، في عام 2016، كان عدد اشتراكات الإنترنت عبر الهاتف النقال يبلغ 25692619 مشتركاً، مع كثافة بلغت 62,3 %، هذه النسبة ارتفعت بشكل كبير ليصل إلى 41780199 مشتركاً في عام 2021، بكثافة بلغت 93 %، وفي عام 2022، بلغت كثافة اشتراكات الإنترنت عبر الهاتف النقال 3G/4G حوالي 97,72 %.

يدل هذا التحليل على أن الجزائر تشهد تحولا كبيرا نحو تحسين جودة خدمات الإنترنت النقال، ويعكس التزام البلاد بتطوير البنية التحتية للاتصالات لتلبية احتياجات المستخدمين المتزايدة ومواكبة أحداث التطورات التكنولوجية.

2.2. تطور اشتراكات إنترنت الهاتف النقال حسب المتعامل

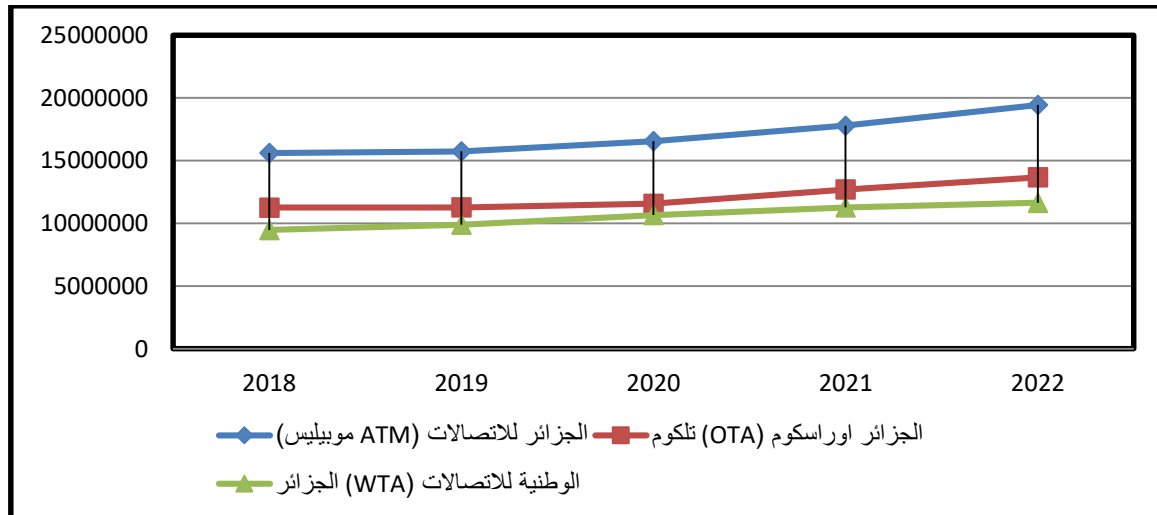
جدول رقم (8.3): تطور عدد اشتراكات في إنترنت الهاتف النقال موزعة حسب المتعامل

معدل التطور 2022-2021	2022	2021	2020	2019	2018	
9,26 %	19442730	17795290	16554526	15741319	15611921	الجزائر للاتصالات (ATM موبيليس)
7,62 %	13676739	12708008	11561353	11271088	11259211	الجزائر اوراسكوم (OTA تلكوم)
3,21 %	11639036	11276901	10656683	9899021	9471469	الوطنية للاتصالات (WTA) الجزائر
7,13 %	44758505	41780199	38772562	36911428	36342601	المجموع

المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع <https://www.mpt.gov.dz/ar/abintmob>

يمكن ملاحظة تطور عدد اشتراكات الإنترنت النقال بشكل واضح من خلال معطيات الجدول، حيث شهدت عدد الاشتراكات زيادة ملحوظة خلال فترة الدراسة، ففي عام 2018، كان هناك 36342601 اشتراك، بينما ارتفع هذا العدد ليصل إلى 44758505 اشتراك في عام 2022، هذا يمثل معدل نمو قدره 7,13 % مقارنة بالعام السابق، يمكن توضيح هذا التطور بشكل أفضل باستخدام المنحنى البياني التالي.

شكل رقم (3.3): اشتراكات الإنترنت النقال حسب المتعامل



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول رقم (8.3).

يتضح من خلال المنحنى المبين في الشكل السابق أن متعامل ATM قد سجل أعلى عدد من الاشتراكات على مدار فترة الدراسة، ففي عام 2018، بلغ عدد الاشتراكات لهذا المتعامل حوالي 15611921 اشتراك، واستمر هذا الرقم في ارتفاع ليصل إلى 19442730 اشتراكا في عام 2022، يلي ذلك متعامل OTA، الذي سجل 13676739 اشتراكا في نفس العام، أما بالنسبة لمتعامل WTA، فقد بلغ عدد اشتراكاته حوالي 11639036 اشتراكا في عام 2022.

من الجدير بالذكر أن متعامل موبيليس قد سجل أعلى معدل نمو في نهاية عام 2022 بنسبة 9,26 % مقارنة بعام 2021، يليه اوراسكوم تليكوم الجزائر بنسبة 7,62 %، وتؤكد هذه البيانات أن موبيليس ATM لا يزال الرائد في سوق اشتراكات الإنترنت عبر الهاتف المحمول 3G/4G بحصة تتجاوز 43% من السوق، يليه اوراسكوم تليكوم الجزائر OTA بحصة تزيد عن 30%.

3.2. سرعة تدفق الإنترنت عبر الهاتف النقال

جدول رقم (9.3): ترتيب البلدان العربية من حيث سرعة الإنترنت عبر الهاتف النقال في 2023

عربيا	الإمارات	قطر	الكويت	السعودية	البحرين	عمان	المغرب	العراق
01	02	02	07	09	10	39	63	68
02	02	02	07	09	10	39	63	68
03	03	03	03	03	03	03	03	03
04	04	04	04	04	04	04	04	04
05	05	05	05	05	05	05	05	05
06	06	06	06	06	06	06	06	06
07	07	07	07	07	07	07	07	07
08	08	08	08	08	08	08	08	08
09	09	09	09	09	09	09	09	09
10	10	10	10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20	20	20	20
21	21	21	21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23	23	23	23
24	24	24	24	24	24	24	24	24
25	25	25	25	25	25	25	25	25
26	26	26	26	26	26	26	26	26
27	27	27	27	27	27	27	27	27
28	28	28	28	28	28	28	28	28
29	29	29	29	29	29	29	29	29
30	30	30	30	30	30	30	30	30
31	31	31	31	31	31	31	31	31
32	32	32	32	32	32	32	32	32
33	33	33	33	33	33	33	33	33
34	34	34	34	34	34	34	34	34
35	35	35	35	35	35	35	35	35
36	36	36	36	36	36	36	36	36
37	37	37	37	37	37	37	37	37
38	38	38	38	38	38	38	38	38
39	39	39	39	39	39	39	39	39
40	40	40	40	40	40	40	40	40
41	41	41	41	41	41	41	41	41
42	42	42	42	42	42	42	42	42
43	43	43	43	43	43	43	43	43
44	44	44	44	44	44	44	44	44
45	45	45	45	45	45	45	45	45
46	46	46	46	46	46	46	46	46
47	47	47	47	47	47	47	47	47
48	48	48	48	48	48	48	48	48
49	49	49	49	49	49	49	49	49
50	50	50	50	50	50	50	50	50
51	51	51	51	51	51	51	51	51
52	52	52	52	52	52	52	52	52
53	53	53	53	53	53	53	53	53
54	54	54	54	54	54	54	54	54
55	55	55	55	55	55	55	55	55
56	56	56	56	56	56	56	56	56
57	57	57	57	57	57	57	57	57
58	58	58	58	58	58	58	58	58
59	59	59	59	59	59	59	59	59
60	60	60	60	60	60	60	60	60
61	61	61	61	61	61	61	61	61
62	62	62	62	62	62	62	62	62
63	63	63	63	63	63	63	63	63
64	64	64	64	64	64	64	64	64
65	65	65	65	65	65	65	65	65
66	66	66	66	66	66	66	66	66
67	67	67	67	67	67	67	67	67
68	68	68	68	68	68	68	68	68
69	69	69	69	69	69	69	69	69
70	70	70	70	70	70	70	70	70
71	71	71	71	71	71	71	71	71
72	72	72	72	72	72	72	72	72
73	73	73	73	73	73	73	73	73
74	74	74	74	74	74	74	74	74
75	75	75	75	75	75	75	75	75
76	76	76	76	76	76	76	76	76
77	77	77	77	77	77	77	77	77
78	78	78	78	78	78	78	78	78
79	79	79	79	79	79	79	79	79
80	80	80	80	80	80	80	80	80
81	81	81	81	81	81	81	81	81
82	82	82	82	82	82	82	82	82
83	83	83	83	83	83	83	83	83
84	84	84	84	84	84	84	84	84
85	85	85	85	85	85	85	85	85
86	86	86	86	86	86	86	86	86
87	87	87	87	87	87	87	87	87
88	88	88	88	88	88	88	88	88
89	89	89	89	89	89	89	89	89
90	90	90	90	90	90	90	90	90
91	91	91	91	91	91	91	91	91
92	92	92	92	92	92	92	92	92
93	93	93	93	93	93	93	93	93
94	94	94	94	94	94	94	94	94
95	95	95	95	95	95	95	95	95
96	96	96	96	96	96	96	96	96
97	97	97	97	97	97	97	97	97
98	98	98	98	98	98	98	98	98
99	99	99	99	99	99	99	99	99
100	100	100	100	100	100	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات من الموقع <https://www.speedtest.net/global-index>

من خلال مراجعة البيانات المتاحة في الجدول السابق، يتضح أنه رغم المجهودات المبذولة في مجال تحسين خدمة الإنترنت في الجزائر، إلا أن البلاد لا تزال تحتل مراتب متأخرة مقارنة بباقي الدول العربية، فقد جاءت الجزائر في المرتبة 14 عربيا والمرتبة 116 عالميا من حيث سرعة تدفق الإنترنت، بمعدل سرعة يبلغ حوالي 15.63 ميغابت في الثانية.

وفي المقابل، تصدر الإمارات العربية المتحدة قائمة الدول العربية والعالمية من حيث سرعة خدمة الإنترنت عبر الهاتف النقال، حيث احتلت المرتبة الأولى بسرعة بلغت حوالي 161.15 ميغابت في الثانية وفقا للبيانات المسجلة في 2023. وأما بالنسبة لليبيا والصومال، فقد احتلتا المراتب الأخيرة عربيا وعالميا، حيث جاءت ليبيا في المرتبة 120 والصومال في المرتبة 124 بسرعات بلغت 14.18 و 13.05 ميغابت في الثانية على التوالي. يعكس هذا التباين الكبير في سرعات الإنترنت بين الدول العربية الحاجة الملحة إلى تعزيز البنية التحتية التكنولوجية في الجزائر لمواكبة التطورات العالمية في هذا المجال.

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية المعتمدة في الجزائر

في السنوات الأخيرة، بدأت البنوك الجزائرية في تعزيز بنيتها التحتية الرقمية لتلبية الطلب المتزايد على الخدمات الإلكترونية، خاصة مع التوسع في استخدام الهواتف الذكية والإنترنت، كما تلعب التغيرات التنظيمية والتشريعات الحكومية دورا مهما في دعم هذا التحول، حيث شجعت على تبني وسائل الدفع الإلكتروني وتطوير خدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء المتزايدة.

بالرغم من هذا التقدم، لا تزال هناك تحديات تواجه قطاع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، مثل الحاجة إلى تعزيز الثقة بين العملاء وزيادة الوعي بالفوائد التي تقدمها هذه الخدمات، فضلا عن ضرورة تحسين البنية التحتية الرقمية لضمان سهولة الوصول والأمان، ومع ذلك فإن التطورات المستمرة تشير إلى أن الجزائر في طريقها نحو تحقيق تحول رقمي شامل في القطاع المصرفي.

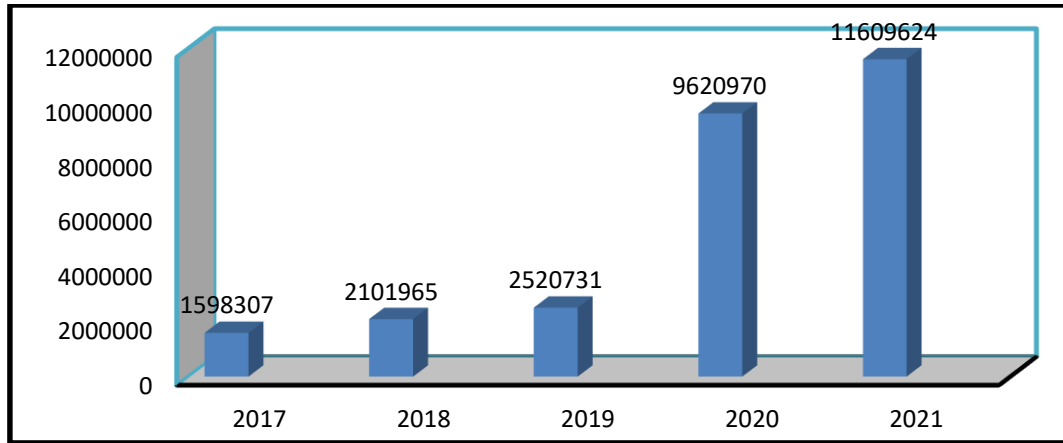
الفرع الأول: نشاط السحب الإلكتروني للأموال في الجزائر

يعد نشاط السحب الإلكتروني للأموال في الجزائر من المجالات التي شهدت نموا ملحوظا في السنوات الأخيرة، حيث أصبح جزءا أساسيا من التحول الرقمي الذي يشهده القطاع المالي، ومع زيادة استخدام البطاقات البنكية وتوسع شبكة أجهزة الصراف الآلي في مختلف أنحاء البلاد، بات السحب الإلكتروني أحد أهم الوسائل التي يعتمد عليها المواطنون للحصول على أموالهم بسرعة وفعالية، ومن المتوقع أيضا أن يلعب دورا هاما في تعزيز الاقتصاد الرقمي في الجزائر.

أولا: إحصائيات حول تطور البطاقات الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي في الجزائر

شهدت الجزائر تطورا ملحوظا في مجال التكنولوجيا المالية، هذا التطور جاء نتيجة للاستثمارات التي قامت بها الحكومة والبنوك المحلية لتعزيز البنية التحتية المالية الرقمية، ومع ازدياد استخدام البطاقات البنكية، توسعت شبكة أجهزة الصراف الآلي في مختلف أنحاء البلاد لتوفير خدمات مالية سريعة وآمنة للمستخدمين، هذا التحول يعكس التوجه نحو تبني تقنيات جديدة تهدف إلى تسهيل العمليات المالية وتقليل الاعتماد على النقد، مما يساهم في دفع عجلة الاقتصاد الرقمي في الجزائر.

شكل رقم (4.3): إجمالي عدد البطاقات الإلكترونية المتداولة



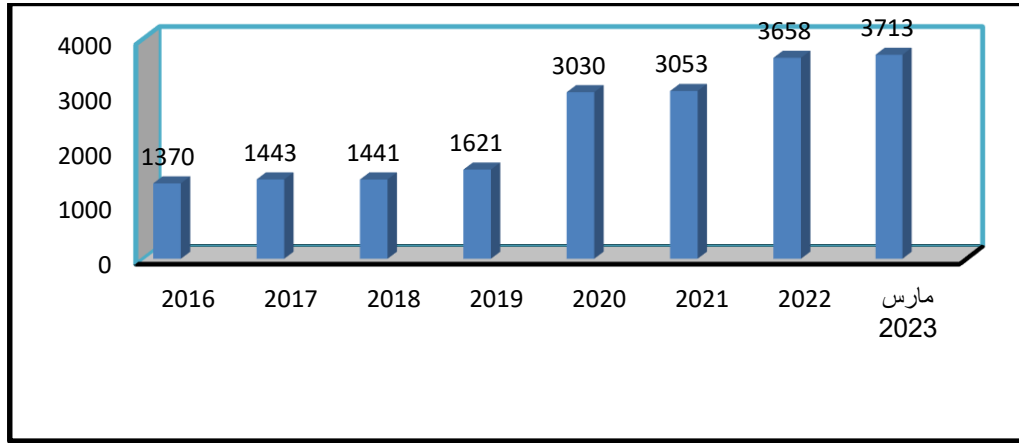
المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات تجمع النقد الآلي، على الموقع:

[/https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm](https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm)

تشير البيانات المعروضة في الشكل إلى زيادة ملحوظة في عدد البطاقات البنكية في الجزائر، ففي عام 2017، كان عدد البطاقات البنكية المتداولة حوالي 1,5 مليون بطاقة، ليشهد هذا الرقم ارتفاعا تدريجيا ليصل إلى 2,5 مليون بطاقة في عام 2019، ومع مرور السنوات، تسارع هذا النمو بشكل كبير، حيث تجاوز عدد البطاقات البنكية المتداولة 11,6 مليون بطاقة بنهاية عام 2021. رغم هذا النمو الكبير، فإن الزيادة السنوية في عدد البطاقات البنكية الأساسية (بطاقة CIB) كانت متقاربة من عام إلى آخر، ومع ذلك، ساهمت البطاقات الذهبية الخاصة ببريد الجزائر بشكل رئيسي في هذا التوسع، وبعد انضمام بريد الجزائر إلى شبكة النقد الآلي في عام 2020، شهدت البطاقات الذهبية ارتفاعا كبيرا، حيث تجاوز عددها 8 ملايين بطاقة، مقارنة بأكثر من 3 ملايين بطاقة بينكية CIB المتداولة.

بالإضافة إلى ذلك، شهد نظام الشبكة النقدية المشتركة في الجزائر تطورا ملحوظا في عدد أجهزة الصراف الآلي المنتشرة في مختلف أنحاء البلاد، هذا التوسع يعكس التحسينات المستمرة في البنية التحتية المالية، مما يعزز من سهولة الوصول إلى الخدمات المالية ويزيد من اعتماد المواطنين على التعاملات الإلكترونية.

شكل رقم (5.3): تطور العدد الإجمالي لجهاز الصراف الآلي



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات تجمع النقد الآلي بتاريخ 2023/05/26 على الموقع:

<https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm>

من خلال البيانات المعروضة في الشكل السابق، يمكننا ملاحظة التطور المستمر في عدد أجهزة الصراف الآلي العاملة في الجزائر خلال السنوات الماضية، في عام 2016، كان عدد أجهزة الصراف الآلي 1370 جهازا، وشهد هذا العدد زيادة بنسبة 5,33 % في العام التالي ليصل إلى 1443 جهازا في عام 2017.

ومع ذلك، في عام 2018، تراجع عدد أجهزة الصراف الآلي بشكل طفيف إلى 1441 جهازا، مسجلا انخفاضا بنسبة 0,14 % مقارنة بعام 2017، لكن هذا الانخفاض كان مؤقتا، حيث شهدت السنوات اللاحقة ارتفاعا ملحوظا في عدد الأجهزة، حيث بلغ العدد 3030 جهازا في عام 2020، وفي عام 2021، ارتفع العدد إلى 3053 جهازا، بزيادة طفيفة قدرها 0,76 % مقارنة بعام 2020.

في الأشهر الأولى من عام 2023، تم تسجيل زيادة إضافية في عدد أجهزة الصراف الآلي، حيث وصلت إلى 3658 جهازا، ومع هذه الزيادة تشير إلى تطور في انتشار هذه التقنية، إلا أنها تعكس أيضا بعض التحديات التي تواجه الجزائر في التحكم الكامل بهذا التكنولوجيا ومعاملاتها، فعند إجراء المعاملات عبر أجهزة الصراف الآلي، غالبا ما يواجه المستخدمون مشاكل فنية وتقنية، مما يشير إلى الحاجة لتحسينات في الصيانة والبنية التحتية لدعم هذه الأجهزة وضمان عملها بكفاءة وموثوقية.

ثانيا: عمليات السحب الإلكتروني على جهاز الصراف الآلي

بفضل التقدم الملحوظ في الشبكات المالية وتحديثات البنية التحتية، أصبحت عمليات السحب الإلكتروني عبر أجهزة الصراف الآلي أكثر موثوقية وسلاسة، مما يعكس التقدم المستمر في تقديم خدمات مالية متطورة ومريحة للمستخدمين. يتناول الجدول التغيرات في حجم العمليات المالية وكميات الأموال المسحوبة، مما يوفر رؤية شاملة حول كيفية تطور استخدام أجهزة

الصراف الآلي وتأثير ذلك على القطاع المالي، هذه البيانات تسلط الضوء على النمو المستمر في استخدام الصراف الآلي وتدعم فهم التوجهات والتطورات في مجال السحب الإلكتروني للأموال.

جدول رقم (10.3): تطور العدد الإجمالي لعمليات السحب على الجهاز النقدي

السنة	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	المبلغ الإجمالي لمعاملات السحب
2016	6868031	98822524500
2017	8310170	126398291000
2018	8833913	136233452000
2019	9929652	164116233000
2020	58428933	1073004953000
2021	87722789	1728937064000
2022	128035361	2182896695000
مارس 2023	15693042	30885783850000

المصدر: تجمع النقد الآلي بتاريخ 2023/05/26 على الموقع: <https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm>

من خلال مراجعة الجدول السابق، يتضح أن عمليات السحب النقدي عبر أجهزة الصراف الآلي قد شهدت زيادة ملحوظة منذ عام 2016، في بداية هذه الفترة، تم تسجيل حوالي 6868031 معاملة سحب، ليصل العدد إلى 128035361 معاملة سحب في عام 2022، تعود هذه الزيادة بشكل كبير إلى الأزمة الصحية العالمية والتدابير الاحترازية المرتبة بها، والتي أدت إلى تحول كبير نحو استخدام البطاقات البنكية كبديل للنقود الورقية.

بالإضافة إلى ذلك، واجهت المؤسسات المصرفية وبنوك الجزائر تحديات في توفير السيولة الكافية، مما أدى إلى زيادة الطلب على السحب النقدي وتشكيل طوابير طويلة أمام أجهزة الصراف الآلي، في بعض الحالات قام العاملون في البنوك بتعبئة الموزعات الآلية الفارغة كإجراء بيروقراطي لزيادة ظهورهم وتعزيز مكانتهم الاجتماعية، مما أدى إلى ممارسة الفساد الإداري من خلال طلب المال مقابل تقديم الخدمة.

علاوة على ذلك، تم توقيع اتفاقية بين بريد الجزائر وشركة التجمع النقدي في يناير 2019، مما سمح لحاملي البطاقة الذهبية لبريد الجزائر، الذين يشكلون شريحة كبيرة من المجتمع وخاصة الموظفين في القطاع العام، بسحب النقود من مختلف البنوك الأخرى، وقد ساهمت هذه الاتفاقية في زيادة عدد عمليات السحب إلى 9929652 معاملة، بعد أن كانت 8833913 معاملة في عام 2018.

تظهر البيانات أيضا زيادة كبيرة في المبالغ المسحوبة عبر الصرافات الآلية خلال سنوات الدراسة، ففي عام 2016، بلغت قيمة المبالغ المسحوبة 98,8 مليار دينار، وارتفعت إلى 136,23 مليار دينار في عام 2018، مما يعادل زيادة بنسبة 7,78 % مقارنة بعام 2017، وفي عام 2021، وصلت قيمة السحوبات إلى 172,8 مليار دينار، بينما تجاوزت قيمة السحوبات في مارس 2023 إلى 308,8 مليار دينار.

الزيادة المستمرة في المبالغ المسحوبة تعكس تطور استخدام الصرافات الآلية كوسيلة رئيسية للتعامل المالي، وتعكس كذلك التقدم التكنولوجي والرغبة المتزايدة للأفراد في الاستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الفرع الثاني: نشاط الدفع الإلكتروني

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، أصبح الدفع الإلكتروني ضرورة لا غنى عنها لتعزيز كفاءة العمليات المالية وتسهيل التعاملات الاقتصادية، يشكل الدفع الإلكتروني حجر الزاوية في التجارة الإلكترونية وتحديثات الخدمات المالية، حيث يمكن للأفراد والشركات من إتمام المعاملات بشكل سريع وآمن دون الحاجة إلى التعامل النقدي التقليدي.

أولاً: نشاط الدفع على محطة الدفع الإلكتروني

يشهد العالم تحولاً جذرياً في طرق الدفع والتجارة بفضل التطور المستمر في التكنولوجيا المالية، يعد الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني من أبرز هذه التطورات، حيث أصبح جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية للمستهلكين والتجار على حد سواء، يعتبر هذا النظام إحدى الركائز الأساسية للتحول نحو الاقتصاد الرقمي، مما يعزز من كفاءة العمليات المالية ويزيد من سهولة ومرونة المعاملات التجارية.

جدول رقم (11.3): نشاط الدفع عبر محطات الدفع الإلكتروني TPE في الجزائر

السنة	العدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني العاملة	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع
2016	5049	65501	444508902,40
2017	11985	122694	861775368.90
2018	15397	190898	1335334130,76
2019	23762	274624	1916994721,11
2020	33945	711777	4733820043,01
2021	37561	2150529	15113249499,92
2022	46263	2712848	19343056538,17
2023 مارس	47443	321387	2541383168,47

المصدر: تجمع النقد الآلي بتاريخ 2023/05/26 على الموقع: <https://giemonetique.dz/ar/active->

[/retrait-sur-atm](https://giemonetique.dz/ar/active-/retrait-sur-atm)

من خلال الجدول السابق، يمكننا ملاحظة التطور الملحوظ في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البنوك الجزائرية، خاصة فيما يتعلق بزيادة عدد أجهزة الدفع الإلكترونية، ففي عام 2016، كان هناك 5049 جهاز دفع فقط، لكن بحلول عام 2018، تضاعف هذا العدد ليصل إلى 15397 جهاز، وقد شهد عام 2019 استمراراً في هذا التوسع، حيث ارتفع العدد إلى حوالي 23762 جهاز دفع إلكتروني، هذه الزيادة الكبيرة في عدد الأجهزة تعكس الجهود المبذولة لتوزيع أجهزة الدفع الإلكتروني للتجار، مع توفير خدمات مرافقة وصيانة، خاصة لأولئك المصطح لهم بمزاولة أنشطتهم خلال فترة الحجر الصحي.

مع مرور السنوات، استمر هذا النمو الملحوظ ففي عام 2021، تجاوز عدد محطات الدفع الإلكتروني 37561 جهاز، وازداد هذا الرقم في عام 2022 ليصل إلى 46263 جهازاً، يعكس هذا التوسع اهتمام الجزائر المتزايد بالتحول نحو الاقتصاد

المعرفي، حيث تم تسريع عملية تركيب أجهزة الدفع الإلكتروني في المؤسسات العمومية، المحلات، الصيدليات، وغيرها من القطاعات التجارية.

على صعيد المعاملات، شهد العدد الإجمالي لمعاملات الدفع الإلكتروني تزايد ملحوظا، ففي عام 2019، تم تسجيل 274624 عملية، بقيمة تقارب 1916994721 دج، ومع حلول عام 2022، ارتفع عدد هذه العمليات بشكل كبير ليصل إلى 2712848 عملية، بقيمة إجمالية بلغت حوالي 193433056538 دج، يعكس هذا الارتفاع الكبير انتشار أجهزة الدفع الإلكتروني في المحلات والمتاجر الكبرى، مما يعزز من سهولة استخدام هذه الوسائل التكنولوجية ويزيد من راحة المستهلكين أثناء إتمام عمليات الشراء.

إن هذا التحسن الواضح يعكس تبني المحلات والمتاجر للتكنولوجيا كحل مبتكر لمشكلة نقص النقد وزيادة الأمان في المعاملات المالية، ويشير أيضا إلى أن السوق الجزائري يسير بخطى ثابتة نحو التحول الرقمي، مدفوعا بالتطور التكنولوجي والطلب المتزايد على وسائل الدفع المريحة والآمنة.

ثانيا: نشاط الدفع بواسطة الهاتف

بدأت خدمات الدفع بواسطة الهاتف في الجزائر بالانتشار تدريجيا، مع تزايد اعتماد المواطنين على الهواتف الذكية وتوسيع البنية التحتية الرقمية، يشهد هذا القطاع نموا ملحوظا بفضل الابتكارات المحلية والدعم الحكومي لتعزيز الاقتصاد الرقمي وتوفير حلول دفع تلبي احتياجات السوق المحلية، يعكس هذا التحول استعداد الجزائر لمواكبة التوجهات العالمية في مجال التكنولوجيا المالية، ودعم التجارة الإلكترونية والمساهمة في تعزيز الاقتصاد الوطني.

جدول رقم (12.3): تطور نشاط الدفع بواسطة الهاتف النقال

السنة	2017	2018	2019	2020	2021	2022	معدل التطور -2022 2021
الدفع المسبق	41943543	41036380	40635183	43298886	44403382	46389101	4.47%
الدفع البعدي	3902122	6117884	4790350	2256787	2612375	2629665	0.66%
المجموع	45845665	47154264	45425533	45555673	47015757	49018766	4.26%

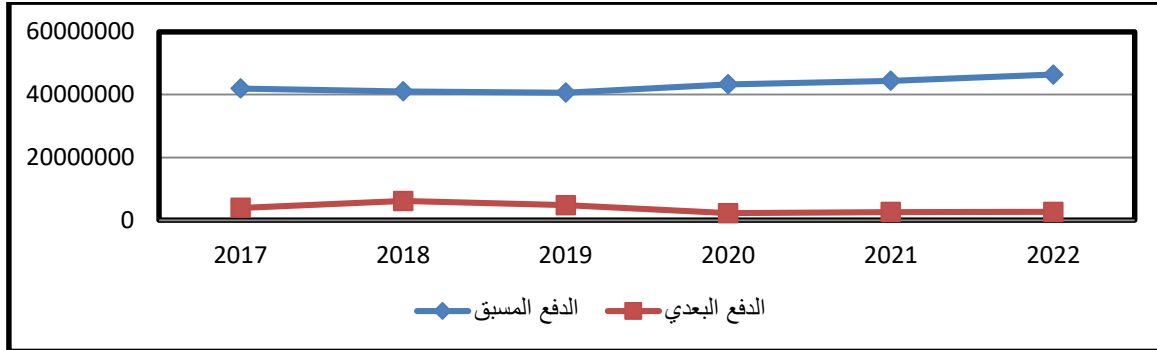
المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع <https://www.mpt.gov.dz/ar/abintmob>

من خلال البيانات المقدمة، يمكننا ملاحظة التطور الملحوظ في نشاط الدفع عبر الهاتف النقال خلال فترة الدراسة، مما يعكس أهمية هذه الوسيلة في التحول الرقمي والتوجه نحو الاقتصاد المعرفي، في عام 2017، بلغ عدد اشتراكات الدفع عبر الهاتف النقال حوالي 45,84 مليون اشتراك، مما يشير إلى انتشار ملحوظ لهذه التقنية بين المستخدمين، في العام التالي، 2018 ارتفع هذا الرقم إلى 47,15 مليون اشتراك، مما يعكس نموا مستمرا في اعتماد هذه الخدمة، لكن في عام 2019، شهدنا تراجعا في عدد اشتراكات، حيث انخفض إلى 45,42 مليون اشتراك، هذا التراجع قد يعزى إلى عدة عوامل، منها التغيرات في السوق أو التحديات التي واجهتها البنية التحتية الرقمية، أو ربما تقلبات في أسعار الخدمات المقدمة.

رغم هذا الانخفاض، عاد نشاط الدفع عبر الهاتف النقال لينتعش مرة أخرى في عام 2021، حيث بلغ عدد اشتراكات 47,01 مليون، مما يمثل زيادة بنسبة 3,20 % مقارنة بعام 2020، وفي نهاية عام 2022، استمر هذا النمو ليصل عدد

اشتراكات إلى 49,01 مليون، بزيادة ملحوظا قدرها 4,26 % مقارنة بعام 2021. لتحليل هذا النمو بشكل أعمق، يمكننا النظر في الشكل التالي الذي يقدم تمثيلا مرئيا لهذه البيانات.

شكل رقم (6.3): تطور عدد الاشتراكات حسب طريقة الدفع



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول رقم (12.3).

المنحنى الموضح في الشكل السابق يظهر اتجاها إيجابيا يعكس الزيادة المستمرة في عمليات الدفع المسبق بين عامي 2017 و2022، في عام 2017، بلغ عدد اشتراكات الدفع المسبق حوالي 41,9 مليون اشتراك، واستمر هذا العدد في الارتفاع ليصل إلى 46,3 مليون اشتراك بحلول عام 2022، أما بالنسبة لعمليات الدفع البعدي، فقد سجلت انخفاضا ملحوظا، حيث انخفضت من 6,1 مليون اشتراك في عام 2018 إلى 2,6 مليون اشتراك فقط في عام 2022، ونتيجة لذلك، تشكل اشتراكات الدفع المسبق في عام 2022 حوالي 94,64 % من إجمالي السوق، مقابل 5,36 % فقط لعمليات الدفع البعدي.

من جهة أخرى، تعد تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول إحدى الأدوات التي توفر تسهيلات خاصة لفئات معينة من المستخدمين، حيث تساهم في تقليل التعاملات النقدية وتقليل خطر تداول الأموال المزورة أو التالفة، كما تساعد في حماية التجار من السرقة وتقلل الاعتماد على السيولة النقدية، في هذا السياق، أطلقت مؤسسة بريد الجزائر خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول، مما يمثل قفزة نوعية في مجال الدفع الإلكتروني في الجزائر، هذه الخدمة ليست فقط حلا عمليا لتسهيل الشراء، بل يعتبر أيضا جزءا من الإستراتيجية المستقبلية لمواكبة التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات والمساهمة في بناء اقتصاد معرفي وتعزيز نطاق التجارة الإلكترونية المتزايدة في البلاد.

ثالثا: نشاط الدفع على الإنترنت

نشاط الدفع على الإنترنت يمثل جزءا أساسيا من الاقتصاد الرقمي الحديث، حيث يتيح للمستخدمين إتمام معاملاتهم المالية بشكل سريع وآمن عبر الإنترنت، مع تطور التجارة الإلكترونية وانتشار التطبيقات والخدمات الرقمية، أصبح الدفع الإلكتروني وسيلة مفضلة للدفع سواء لشراء المنتجات أو الحصول على الخدمات، يعتمد هذا النظام على تقنيات متقدمة لضمان أمان العمليات وسرعتها، مثل التشفير، وأنظمة الأمان متعددة المستويات، وتحديد الهوية.

في العديد من الدول مثل الجزائر، ساهمت خدمات الدفع عبر الإنترنت في تعزيز الشمول المالي، حيث وفرت حولا متقدمة للأفراد والمؤسسات، وأسهمت في تحفيز النمو الاقتصادي ودعم التحول الرقمي.

جدول رقم (13.3): تطور عمليات الدفع الإلكتروني حسب نوع النشاط

السنة	هاتف/ اتصالات	نقل	تأمين	كهرباء/ ماء	خدمة إدارية	خدمات	بيع السلع	رياضة وترفيه	العدد الإجمالي للمعاملات	المبلغ الإجمالي
2016	6536	388	51	391	0	0	0	0	7366	15009842
2017	87286	5677	2467	12414	0	0	0	0	107844	267993423
2018	138495	871	6439	29722	1455	0	0	0	176982	332592583
2019	141552	6292	8342	38806	2432	5056	0	0	202480	503870361
2020	4210284	11350	4845	85676	68395	213175	235	0	4593960	5423727074
2021	6993135	72164	8372	12084	15564	457726	13468	0	782134	11176475535
2022	7490626	195490	23571	302273	153957	705114	24169	152925	9048125	18151104423
جانفي 2023	731505	22575	5064	34219	529	58091	2892	129017	983892	1897808059

المصدر: تجمع النقد الآلي بتاريخ 2023/05/26 على الموقع: <https://giemonetique.dz/ar/activite->

[/retrait-sur-atm](https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm)

من خلال تحليل أرقام الجدول، يمكن ملاحظة أن عمليات الدفع الإلكتروني لم تكن تتم على نطاق واسع في السنوات الأولى من إطلاقها، كانت هذه العمليات محصورة أساسا في بعض الأنشطة التي تتعلق بالمؤسسات العمومية، مما يعكس مبادرة الدولة لتسهيل عملية الدفع للمواطنين وتخفيف العبء على هذه المؤسسات، وعلى الرغم من هذا التوسع المحدود، فإن خدمات الهاتف والاتصالات تصدرت قائمة عمليات الدفع الإلكتروني، حيث سجلت في عام 2022 ما مجموعه 7490626 معاملة، وهو أعلى رقم مقارنة ببقية القطاعات، يعود هذا التقدم إلى قيام المؤسسات بتوفير أجهزة تسمح باستخدام بطاقات الدفع من قبل الزبائن، بالإضافة إلى الامتيازات التحفيزية التي تقدم عند الدفع باستخدام البطاقة، كما قامت اتصالات الجزائر مؤخرا بخطوة متشابهة لتعزيز استخدام الدفع الإلكتروني.

أما فيما يتعلق بخدمات الكهرباء والماء، فقد شهدت عمليات الدفع الإلكتروني زيادة ملحوظة، حيث ارتفعت من 391 معاملة في عام 2016 إلى 302273 معاملة في عام 2022، ومع ذلك، لا تعكس هذه الأرقام الواقع بالكامل، حيث تتم معظم عمليات الدفع الفعلية عبر مؤسسة بريد الجزائر بواسطة إصدار حوالات بريدية، وهي عملية شبه تقليدية ولا تعتبر جزءا من الدفع الإلكتروني الحقيقي.

إما فيما يتعلق بالخدمات الأخرى مثل بيع السلع والرياضة والترفيه، كانت عمليات الدفع الإلكتروني غائبة تماما في السنوات الأولى، وهذا ما يعكس التأخر الكبير في تبني هذا النوع من المعاملات في الجزائر، على الرغم من السماح باستخدام الدفع الإلكتروني منذ أكتوبر 2016، إلا أن العدد الإجمالي للمعاملات كان منخفضا في البداية، لكن مع حلول عام 2019، بدأ العدد في الارتفاع، حيث سجلت 202480 معاملة، ويرجع هذا الارتفاع الكبير إلى جائحة كورونا التي أجبرت الأفراد على الحجر الصحي وتقليل التنقل، ومنذ ذلك الحين، استمر هذا الاتجاه التصاعدي حتى وصل العدد إلى 9048125 معاملة في عام 2022.

هذا التطور يشير إلى أن الدفع الإلكتروني في الجزائر بدأ يكتسب مكانة تدريجيا، خاصة في ظل الظروف الاستثنائية التي شهدها العالم، لكنه لا يزال بحاجة إلى المزيد من التحسينات والتوسع ليصبح وسيلة شائعة وفعالة في جميع القطاعات.

المطلب الثالث: إحصائيات لأنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر

أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر تشكل نقطة تحول رئيسية نحو بناء اقتصاد رقمي متكامل، حيث تساهم في تحديث القطاع المالي وتعزيز الكفاءة والشفافية في إدارة المعاملات المالية، بدأت الجزائر في تبني تقنيات الدفع الإلكتروني لمواكبة التطورات العالمية في هذا المجال، وقد تم إدخال أنظمة متطورة مثل نظام الدفع الإجمالي الفوري و نظام المقاصة الإلكترونية، اللذين يقدمان حولا مبتكرة لمعالجة المعاملات المالية بسرعة وأمان.

الفرع الأول: نظام الدفع الإجمالي الفوري ARTS

تم تشغيل نظام ARTS في فيفري 2006، وهو نظام متطور يهدف إلى تسوية المدفوعات الكبيرة بين المصارف التي تبلغ قيمتها أو تفوق مليون دينار جزائري، حيث يتم معالجة التحويلات المالية بين المصارف والمؤسسات المالية المشاركة، ومراكز الصكوك البريدية، وحسابات الزبائن التابعة لهذه المؤسسات، مما يوفر وسيلة سريعة وآمنة لتسوية المعاملات المالية الكبيرة، حيث يقلل من المخاطر المرتبطة بالمعاملات النقدية الكبيرة، كما يعزز من كفاءة العمليات المالية. (بنك الجزائر، التطور الاقتصادي والنقدي في الجزائر، 2015، صفحة 104)

جدول رقم (14.3): تطور نشاط نظام التسوية الإجمالية الفورية (ARTS)

السنة	عدد العمليات	نسبة التغير %	قيمة العمليات (مليار دج)	نسبة التغير %
2007	176900	-	313373	-
2008	195175	10,3%	607138	93,7%
2009	205736	5,4%	649740	7%
2010	211561	2,8%	587475	-9,6%
2011	237311	12,8%	680123	15,8%
2012	269557	-	535234	-
2013	290418	7,7%	358026	-33,1%
2014	314357	-	372394	-
2015	334749	6,5%	265141	-28,8%
2016	328404	-1,9%	201692,3	-23,9%
2017	339227	3,3%	99896,3	-50,5%
2018	360919	6,39%	101621,4	1,73%
2019	353455	-2,1%	95759,3	5,8%
2020	333672	-6,16%	89758,4	-6,27%
2021	363894	9,72%	71090,1	-20,80%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التقارير السنوي لبنك الجزائر على الموقع: <https://www.bank-of-algeria.dz/ar/>

[algeria.dz/ar/](https://www.bank-of-algeria.dz/ar/)

من خلال تحليل الأرقام الواردة في الجدول، يمكن ملاحظة أن نظام التسوية الإجمالية الفورية ARTS شهد تطورا تدريجيا ملحوظا على مر السنوات، في عام 2008، تم تسجيل 195175 عملية تسوية بإجمالي مبلغ قدره 607138 مليار دينار، وهو ما يمثل زيادة ملحوظة مقارنة بعام 2007، الذي يعتبر العام الثاني من تشغيل النظام، حيث سجلت 176900 عملية بقيمة 313373 مليار دينار، هذا يعني أن النظام شهد نموا بنسبة 10,3 % في عدد العمليات وزيادة ملحوظة بنسبة 93,7% في القيمة بين العامين.

بالنسبة لعام 2013، الذي يعد العام الثامن من تشغيل النظام، تم تسجيل 290418 عملية تسوية بقيمة إجمالية بلغت 358026 مليار دينار، ورغم زيادة عدد العمليات بنسبة 7,7 %، إلا أن قيمة المعاملات شهدت انخفاضا بنسبة 33,1 % مقارنة بالسنوات السابقة، ويعود هذا التراجع إلى انخفاض المعاملات بين البنوك.

في عام 2017، بلغت عدد العمليات المنفذة عبر نظام ARTS، 339227 عملية بإجمالي مبلغ 99896,3 مليار دينار، ورغم أن حجم العمليات زادة بنسبة طفيفة بلغت 3,3 % مقارنة بالعام السابق، إلا أن القيمة الإجمالية للمعاملات شهدت انخفاضا حادا بنسبة 50,5 %، يمكن تفسير هذا الانخفاض الكبير بتراجع السياسة النقدية والقيود المالية التي تأثرت بها الأسواق في تلك الفترة.

بحلول عام 2019، قام نظام ARTS بمعالجة 353455 عملية بإجمالي مبلغ 95759,3 مليار دينار، مع انخفاض طفيف في عدد العمليات بنسبة 2,1 % مقارنة بالعام 2018، بينما ارتفعت القيمة الإجمالية للمعاملات بنسبة 5,8 %. هذا يعكس توجهات متغيرة في سياسات التسوية النقدية وأسواق المعاملات المالية في البلاد.

في عام 2021، سجل النظام ARTS نموا ملحوظا في عدد العمليات المعالجة، حيث تم تنفيذ 363894 عملية تحويل بقيمة إجمالية بلغت 71090,1 مليار دينار، وقد تجاوزت هذه الأرقام بشكل ملحوظ تلك المسجلة في عام 2020، حيث تمت معالجة 331672 عملية تحويل بمبلغ 89758,4 مليار دينار، يعكس هذا النمو زيادة نسبته 9,72 % في حجم العمليات، بينما شهدت القيمة انخفاضا حادا بنسبة 20,80 % من حيث قيمة العمليات المعالجة.

تظهر هذه الأرقام أن نظام ARTS، رغم الزيادة المستمرة في حجم العمليات، قد تأثر بتغيرات الاقتصاد والسياسات النقدية، مما أثر على القيمة الإجمالية للمعاملات المالية، ومع ذلك، يظل هذا النظام أحد أعمدة التسوية النقدية في الجزائر، حيث يساهم في تحسين كفاءة وأمان المعاملات بين البنوك والمؤسسات المالية.

جدول رقم (15.3): التحويلات المعالجة بنظام الدفع الإجمالي الفوري حسب طبيعة العمليات

طبيعة العمليات	2018		2019		2020		2021	
	الحجم	القيمة	الحجم	القيمة	الحجم	القيمة	الحجم	القيمة
عمليات البنك المركزي	99634	73193,796	101081	61113,940	87418	57547,797	86168	39146,724
عمليات مصرف لمصرف	255163	18166,054	246264	23877,050	238204	22121,955	271943	21150,262
أرصدة الأنظمة الخارجية	6122	10261,558	6110	10768,290	6050	10088,687	5783	10793,159

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التقارير السنوي لبنك الجزائر على الموقع: [https://www.bank-of-](https://www.bank-of-algeria.dz/ar/)

[algeria.dz/ar/](https://www.bank-of-algeria.dz/ar/)

فيما يتعلق بحجم التحويلات المعالجة عبر نظام ARTS، شهدت التحويلات بين المصارف تطورا مستمرا في السنوات الأخيرة، ففي عام 2018 بلغت التحويلات بين المصارف 255163 عملية، تليها عمليات البنك المركزي التي سجلت 99634 عملية، في حين شكلت أرصدة الأنظمة الخارجية 6122 عملية، أما من حيث القيمة سيطرت عمليات البنك المركزي على الحصة الأكبر، حيث بلغت قيمتها 73193,796 مليار دينار، ما يعادل ثلاثة أرباح إجمالي المبلغ المعالج بواسطة النظام، أما التحويلات بين المصارف فقد بلغت قيمتها 18166,054 مليار دينار، في حين سجلت أرصدة الأنظمة الخارجية 10261,558 مليار دينار.

في عام 2019، استمر الاتجاه التصاعدي، حيث سجلت التحويلات بين المصارف 246264 عملية، بينما ارتفع عدد عمليات البنك المركزي إلى 101081 عملية، وحافظت أرصدة الأنظمة الخارجية على مستوى قريب من العام السابق، مسجلة 6110 عملية، أما من حيث القيمة بلغت عمليات البنك المركزي 61113,940 مليار دينار، وهو ما يعادل تقريبا ثلاثة أخماس إجمالي المبلغ المعالج.

خلال عام 2020، تراجعت التحويلات بين المصارف قليلا إلى 238204 عملية، بينما سجلت عمليات البنك المركزي 87418 عملية، كما شهدت أرصدة الأنظمة الخارجية استقرارا عند 6050 عملية، أما على مستوى القيمة، بلغت عمليات البنك المركزي 57547,797 مليار دينار، ما يعادل أكثر من نصف إجمالي المبلغ المعالج، بينما سجلت التحويلات بين المصارف 22121,955 مليار دينار، في حين بلغت أرصدة الأنظمة الخارجية 10088,687 مليار دينار.

في عام 2021، شهدت التحويلات بين المصارف زيادة ملحوظة، حيث تم تسجيل 271943 عملية، بقيمة إجمالية قدرها 21150,262 مليار دينار، أما عمليات البنك المركزي فقد سجلت 86168 عملية بقيمة بلغت 39146,724 مليار دينار، من جهة أخرى، مثلت أرصدة الأنظمة الخارجية 5783 عملية، بقيمة قدرها 10793,159 مليار دينار. هذه الأرقام تعكس الديناميكية التي يشهدها نظام ARTS في معالجة التحويلات المالية، سواء بين المصارف أو بين المؤسسات المالية والبنك المركزي، وتبرز الدور الحيوي الذي يلعبه هذا النظام في تسوية المعاملات المالية بفعالية وأمان، كما تشير إلى النمو المستمر في حجم العمليات، رغم التذبذبات التي قد تظهر في قيمة التحويلات والتي غالباً ما تكون مرتبطة بالسياسات النقدية والتغيرات الاقتصادية.

الفرع الثاني: نظام المقاصة الإلكترونية ATCI

نظام المقاصة الإلكترونية ATCI يمثل أحد أهم الأدوات التي أسهمت في تطوير وتحسين العمليات المالية في الجزائر، وهو جزء أساسي من إستراتيجية البلاد لتعزيز الكفاءة والأمان في القطاع المصرفي والمالي، تم تصميم نظام ATCI لمعالجة المدفوعات اليومية وتحويل الأموال بين المصارف بسرعة ودقة، مما يتيح تسوية العمليات المالية التي يقوم بها الجمهور الواسع والشركات بطريقة إلكترونية وبأقل تدخل بشري، ما يقلل من الأخطاء ويزيد من الشفافية. من خلال هذا النظام أصبح بالإمكان للمصارف والمؤسسات المالية مراقبة وإدارة التدفقات المالية بشكل أكثر فعالية، مع تقليل التكاليف التشغيلية المرتبطة بالتحويلات النقدية، وبفضل التكامل التام بين نظام ATCI وأنظمة الدفع الأخرى في البلاد، تم تحسين استقرار النظام المالي وزيادة القدرة على التعامل مع التحويلات المالية المحلية والدولية بطريقة أكثر كفاءة وأمان، كما يعد النظام ركيزة أساسية نحو تطوير البنية التحتية المالية في الجزائر، حيث يعزز الشمول المالي ويسهم في تقوية الاقتصاد الرقمي، وهو ما يتماشى مع رؤية البلاد المستقبلية للاقتصاد المعرفي والتحول التكنولوجي.

جدول رقم (16.3): تطور نشاط المقاصة الإلكترونية ATCI

السنة	عدد العمليات	نسبة التغير %	قيمة العمليات (مليار دج)	نسبة التغير %
2007	6926	-	5452,188	-
2008	9320	34,6%	7188,255	31,1%
2009	11139	19,5%	8534,729	18,7%
2010	13818	24%	8878,137	4%
2011	17062	23,5%	10581,6	19,2%
2012	17387	-	11766,1	-
2013	19470	12%	12661,6	7,5%
2014	20750	-	13989	-
2015	20756	-	15892	13,7%
2016	21000	-	17639,5	11%
2017	22946	9,3%	18753,752	6,3%
2018	25030	8,32%	17016,830	-10,20%
2019	26815	7,9%	17474,087	5,5%
2020	34629	29,14%	16140,316	-7,63%
2021	48000	38,66%	17980,1	11,40%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التقارير السنوي لبنك الجزائر على الموقع: <https://www.bank-of-algeria.dz/ar/>

من خلال معطيات الجدول، يتضح أن نظام المقاصة الإلكترونية يشهد تطورا مستمرا في كل من حجم وقيمة العمليات المعالجة على مدار السنوات، ففي عام 2009، سجل النظام تطورا مهما، حيث تم معالجة 11139 مليون معاملة دفع بقيمة بلغت 8534,729 مليار دينار، مقارنة بـ 9320 مليون معاملة في عام 2008 بقيمة 7188,255 مليار دينار، ما يمثل زيادة قدرها 19,5 % في الحجم و 18,7 % في القيمة، هذه الزيادة تعكس النمو الطبيعي في استخدام نظام ATCI كأداة فعالة لتحسين الكفاءة المالية وتقليل الاعتماد على الأساليب التقليدية.

استمر النمو في السنوات اللاحقة، ففي عام 2013، سجل النظام 19470 مليون عملية دفع، مقارنة بـ 17387 مليون عملية دفع في عام 2012، مع ارتفاع في القيمة من 12661,6 مليار دينار إلى 11766,1 مليار دينار في عام 2012، وهو ما يعكس زيادة بنسبة 12% في الحجم و 7,5 % في القيمة.

في عام 2018، واصل النظام تسجيل أداء قوي، حيث تمت معالجة 25030 مليون عملية بقيمة 17016,830 مليار دينار، مقارنة بـ 22946 مليون عملية في عام 2017 بقيمة 18753,752 مليار دينار، على الرغم من زيادة بنسبة 8,32 %، إلا أن القيمة شهدت انخفاضا بنسبة 10,20 %، هذا يعكس التباين في قيمة العمليات التي قد تتأثر بعدة عوامل، منها التغيرات في السياسات الاقتصادية أو النقدية.

وفي عام 2019، عالج النظام 26815 مليون عملية بقيمة 17474,087 مليار دينار، ما يمثل زيادة معتبرة بنسبة

7,9 % في الحجم و5,5 % في القيمة مقارنة بعام 2018، هذه الزيادات تشير إلى نمو الطلب على استخدام نظام ATCI، لاسيما في ظل زيادة الحاجة إلى أدوات دفع أكثر كفاءة وشفافية.

أما في عام 2021، شهد النظام قفزة كبيرة في حجم العمليات، حيث عالج 48000 مليون عملية بقيمة 17980,1 مليار دينار، مقارنة بـ34629 مليون عملية بقيمة 16140,316 مليار دينار في عام 2020، هذه الزيادة الكبيرة بنسبة 38,66 % في الحجم و11,40 % في القيمة.

يظهر هذا التطور في ATCI كيف أن الجزائر تسير بخطى ثابتة نحو تعزيز نظام الدفع الإلكتروني، رغم بعض التحديات المتعلقة بالبنية التحتية وشبكات المصارف، يعكس هذا التطور الاتجاه المستمر نحو التحول الرقمي في المجال المالي، وهو جزء من إستراتيجية أوسع لتعزيز الاقتصاد الرقمي في الجزائر.

جدول رقم (17.3): المدفوعات المعالجة من خلال المقاصة الإلكترونية حسب طبيعة العمليات

طبيعة العمليات	2018		2019		2020		2021	
	الحجم	القيمة	الحجم	القيمة	الحجم	القيمة	الحجم	القيمة
الصكوك	8,272	15499,681	8,18	15664,35	7,144	132685,722	7,642	15203,428
الأوراق التجارية	203	413,031	22	435,57	172	311,425	170	312,111
التحويلات	12,958	1058,290	14,45	1179,58	14,361	1208,496	16,297	1375,465
الاقطاعات	5	3,717	2	618,92	32	712,262	42	661,355
المعاملات عبر البطاقات	3,592	42,112	4,15	52,34	12,920	222,411	23,867	427,758

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التقارير السنوي لبنك الجزائر 2007-2021.

من خلال قراءة المعطيات المتوفرة في الجدول، يظهر بوضوح أن التحويلات التي تمت مقاصتها إلكترونيا في عام 2018 هي الأكثر استخداما بين وسائل الدفع المختلفة، حيث بلغ عدد العمليات 12,958 مليون عملية، ما يمثل أكثر من نصف إجمالي وسائل الدفع المصرفية المستخدمة في تلك السنة، سجل هذا الرقم زيادة كبيرة بنسبة 13,41 % مقارنة بعام 2017، مما يعكس تزايد الاعتماد على أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر، أما الصكوك فقد جاءت في المرتبة الثانية بحجم 8,272 مليون عملية في عام 2018، مع زيادة ملحوظة في قيمتها التي بلغت 15499,681 مليار دينار من إجمالي قيمة 17016,83 مليار دينار، ما يشير إلى أهمية الصكوك في المعاملات المالية رغم التوجه المتزايد نحو الدفع الإلكتروني.

تعد التحويلات القابلة للمقاصة التي قيمتها أقل من مليون دينار أقل استخداما من حيث القيمة، حيث مثلت 6,22 % من الإجمالي، بينما استحوذت الصكوك على 91,08 % من القيمة الإجمالية، أما الأوراق المالية التجارية فقد سجلت حجما متواضع بلغ 203 مليون بقيمة 413,031 مليار دينار، مما يشير إلى أن هذا النوع من الأوراق المالية لا يزال يمثل جزءا صغيرا من وسائل الدفع المعالجة إلكترونيا.

أما المعاملات عبر البطاقات المصرفية، فقد شهدت ارتفاعا ملحوظا في عام 2018، حيث بلغ 3,592 مليون عملية بقيمة 42,112 مليار دينار، هذا الارتفاع يعكس الجهود المبذولة من قبل مجمع النقد الآلي لتوسيع نطاق استخدام البطاقات

المصرفية من خلال دعم خدمات الدفع الإلكتروني والدفع عن بعد عبر الإنترنت، وقد ساهم إصدار قانون التجارة الإلكترونية في ماي 2018 في تعزيز انتشار مواقع التجارة الإلكترونية في الجزائر ما أدى إلى زيادة استخدام الدفع عبر الإنترنت.

في عام 2019، استمرت التحويلات في الهيمنة على وسائل الدفع الأخرى، حيث بلغ عددها 14,45 مليون عملية بقيمة 1179,58 مليار دينار، بينما سجلت الصكوك 8,18 مليون عملية بقيمة 15664,35 مليار دينار، هذا التوجه يعكس استمرار الاعتماد على التحويلات الإلكترونية كوسيلة رئيسية للتسوية المالية في الجزائر.

خلال عام 2020، ظلت التحويلات الإلكترونية ومعاملات الدفع الإلكتروني تمثل الحصة الأكبر من إجمالي وسائل الدفع، حيث بلغ عدد التحويلات 14,361 مليون عملية، في حين سجلت معاملات الدفع الإلكتروني 12,920 مليون عملية، وارتفعت قيمة الصكوك المقاسة إلكترونيا لتبلغ 13685,722 مليار دينار، في حين بلغت حصة التحويلات 1208,496 مليار دينار، وقد شهدت المعاملات عبر البطاقات المصرفية ارتفاعا ملحوظا بفضل التشغيل التوافقي بين مختلف المؤسسات المالية وشركة النقد الآلي، مما يساهم في تسهيل المعاملات الإلكترونية بين البنوك و بريد الجزائر اعتبارا من جانفي 2020.

في عام 2021، سجلت المعاملات عبر البطاقات المصرفية والتحويلات المعالجة إلكترونيا أعلى استخدام، حيث بلغ عددها 23,867 مليون عملية و 16,297 مليون عملية على التوالي، وفي المقابل، ارتفعت قيمة الصكوك المعالجة إلكترونيا لتصل إلى 5203,428 مليار دينار، بينما بلغت قيمة التحويلات 1375,465 مليار دينار، مما يعكس استمرار النمو في استخدام الأنظمة الإلكترونية لتسوية المدفوعات وتحقيق كفاءة أكبر في المعاملات المالية.

جدول رقم (18.3): معاملات المقاصة الإلكترونية باستعمال البطاقات

طبيعة العملية	2020		2021		معدل النمو
	الحجم	القيمة	الحجم	القيمة	
السحب عبر الصراف الآلي	11,997	217,979	21,503	431,558	79,24%
الدفع عبر البطاقات	0,920	4,409	2,355	14,122	155,93%
بما في ذلك الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية	0,439	3,441	2,349	14,104	434,94%
بما في ذلك الدفع عبر الانترنت	0,481	0,968	0,006	0,018	-98,83%
استرداد الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية والانترنت	0,003	0,024	0,009	0,078	185,04%
مجموع العمليات باستعمال البطاقات	12,920	222,411	23,867	427,758	84,73%

المصدر: التقارير السنوي لبنك الجزائر 2021 على الموقع: <https://www.bank-of-algeria.dz/ar/>

في عام 2021، شهدت عمليات السحب من أجهزة الصراف الآلي واستخدام البطاقات المصرفية زيادة ملحوظة من حيث القيمة والحجم، مما يعكس تحولا ملحوظا في تفضيلات الزبائن نحو استخدام هذه الوسائل مقارنة بطرق الدفع الأخرى، فيما يتعلق بعمليات السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي، ارتفعت من 11,9 مليون عملية في عام 2020 بمبلغ إجمالي 218 مليار دينار، إلى 21,5 مليون عملية بمبلغ 413,6 مليار دينار عملية في عام 2021، وهذا يمثل زيادة كبيرة تصل إلى 79,24 % في عدد العمليات و 89,72 % في القيمة، مما يعكس اعتمادا متزايدا على الصرافات الآلية لتلبية احتياجات السحب النقدي.

أما بالنسبة لعمليات الدفع باستخدام البطاقات، فقد سجلت أيضا زيادة كبيرة في عام 2021، حيث بلغ عدد المعاملات 2,4 مليون عملية بقيمة إجمالية بلغت 14,1 مليار دينار، مقارنة بـ 0,920 مليون معاملة بقيمة 4,4 مليار دينار في عام 2020، هذه الزيادة تعادل 155,93 % في حجم العمليات و 220,34 % في القيمة، يشير هذا النمو الكبير إلى أن كل من المصارف و بريد الجزائر قدما تحسينات كبيرة في خدمات الدفع عبر البطاقات، مما ساهم في تعزيز استخدامها بشكل كبير. يعزى هذا الارتفاع إلى عدة عوامل، بما في ذلك الجهود المبذولة لتطوير بنية الدفع الإلكتروني وتعزيز خدمات بطاقات الدفع، فضلا عن زيادة الوعي والفوائد المرتبطة باستخدام البطاقات المصرفية، كما أن التحسينات في البنية التحتية للصرافات الآلية وتوسيع شبكة قبول البطاقات قد أسهمت أيضا في هذا النمو.

خلاصة

على الرغم من الإصلاحات التي تبنتها الجزائر في السنوات الماضية، إلا أن الخدمات المصرفية في نظامها المالي لا تزال متأخرة، بطيئة، وغير متنوعة بالشكل المطلوب، ومع تطلع الجزائر إلى التحول الاقتصادي واعتماد إستراتيجية أكثر حداثة، بدأت جهود تحديث النظام المصرفي تبرز بشكل جاد، من خلال إدخال أدوات مثل بطاقات السحب، وتأسيس شبكات إلكترونية خاصة ببعض المصارف، فضلا عن تبني تقنيات الإعلام الآلي، والتي تعد خطوة أساسية في عملية التحول الرقمي.

التطورات التي شهدتها قطاع الاتصالات في الجزائر، بما في ذلك انتشار الإنترنت على نطاق واسع وزيادة الاعتماد على الهواتف المحمولة والثابتة، ساعدت في تهيئة البيئة المناسبة لتبني الصيرفة الإلكترونية، رغم هذا التقدم، لا تزال الخدمات المصرفية الإلكترونية محدودة الانتشار، إذ تقتصر غالبية تعاملات البنوك على استخدام البطاقات الائتمانية في نطاق ضيق، ومع ذلك، تسعى الجزائر إلى التغلب على هذه التحديات عبر تطوير وسائل دفع رقمية متقدمة مثل التحويلات المالية الإلكترونية، أنظمة المقاصة، وأجهزة الصراف الآلي.

تعتمد الجزائر في دعم تحولها نحو الصيرفة الإلكترونية على عدد من الهيئات والمؤسسات التي تدير وتدعم أنظمة الدفع الإلكتروني، مثل البنك المركزي والمؤسسات المالية الأخرى، تلعب هذه المؤسسات دورا أساسيا في تعزيز بنية تحتية رقمية حديثة تسهل على العملاء تنفيذ المعاملات الإلكترونية بسهولة وأمان، نجاح هذا التحول يعتمد أيضا على وضع إطار تنظيمي وتشريعي متين، حيث أصدرت الجزائر قوانين ولوائح تنظيمية لتطوير منظومة الدفع الإلكتروني وضمان حماية حقوق المستخدمين وتعزيز الثقة في استخدام هذه الأدوات.

يمثل الإطار التشريعي جزءا حيويا من منظومة الصيرفة الإلكترونية، فهو يضمن سير العمليات المالية الرقمية بسلاسة ويحمي حقوق المستهلكين، ومن المتوقع أن تسهم هذه الجهود في رفع مستوى الأمان والثقة في نظام الصيرفة الإلكترونية، مما سيؤدي إلى زيادة الاعتماد عليها.

بالإضافة إلى التحسينات في البنية التحتية التقنية، مثل زيادة انتشار أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع الإلكتروني، تتطلع الجزائر إلى تعزيز قدراتها من خلال تطوير أنظمة المقاصة والتسوية المالية التي تسهم في تسريع العمليات المصرفية، يتيح هذا النظام تحسين الكفاءة، سواء بالنسبة للبنوك أو المستخدمين، ويعزز القدرة التنافسية للسوق المالية الجزائرية على الساحة الدولية.

الفصل

الرابع

تمهيد

بعد استعراض تأثير الصيرفة الإلكترونية على تطوير الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية، يأتي هذا الفصل لتطبيق الإطار النظري للدراسة في سياق ميداني، وذلك من خلال اختبار مجموعة من الفرضيات ذات الصلة بالموضوع، اعتمدنا في هذا الإطار على أسلوب البحث المباشر، حيث قمنا بجمع آراء موظفي وإطارات وكالات البنوك التجارية في ولاية تبسة حول مختلف جوانب هذا الموضوع، حيث استخدمنا أداة الاستبيان، التي تعتبر الخيار الأنسب لقياس مدى توافق وجهات النظر النظرية مع الآراء المستخلصة من مجتمع الدراسة، تم اختيار عينة الدراسة بعناية لضمان تمثيل شامل، مما يضمن أن تعكس النتائج بشكل دقيق وجهات نظر العاملين في هذا القطاع، وتأخذ هذه الدراسة بعين الاعتبار آراء شريحة الموظفين، إذ يعتبر هؤلاء الأطراف الرئيسية التي يمكنها تقييم مدى إسهام الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الاقتصاد المعرفي داخل بنوكهم، فضلا عن تحقيق رضا العملاء، كونهم يقدمون الخدمات بشكل مباشر.

يتناول هذا الفصل تحليلا دقيقا للبيانات وعرض النتائج المستخلصة من المعالجات الإحصائية التي أجريت على عينة الدراسة، يتم في هذا الإطار تحليل ومناقشة النتائج، بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة، كما نحرص على التأكد من صدق أداة الاستبانة، ونجري تحليلا وصفيا للعينة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، والتي تنفذ من خلال البرنامج الإحصائي SPSS. لإعطاء القارئ تصورا شاملا حول مختلف جوانب هذه الدراسة الميدانية، قمنا بتقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث رئيسية، يتناول المبحث الأول تقديم الوكالات التي كانت محور الدراسة، حيث نستعرض خلفياتها، وأهم الخدمات التي تقدمها. في المبحث الثاني، نركز على الإطار المنهجي والتحليلي للدراسة الميدانية، موضحين الخطوات المتبعة في جمع البيانات وتحليلها، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة لضمان موثوقية النتائج.

أما المبحث الثالث، فيهدف إلى اختبار فرضيات متغيرات الدراسة، حيث نناقش النتائج المستخلصة من التحليل الإحصائي ومدى توافقها مع الفرضيات المطروحة، مما يتيح لنا استخلاص استنتاجات عملية تدعم الفهم العميق لدور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية.

المبحث الأول: تقديم الوكالات البنكية محل الدراسة

في إطار دراسة تطور النظام المصرفي والخدمات البنكية في الجزائر، تعد المؤسسات المالية الرائدة مثل البنوك الوطنية والخاصة جزءاً أساسياً من البنية التحتية الاقتصادية للبلاد، هذه المؤسسات تساهم في تحفيز الاقتصاد وتقديم خدمات مصرفية متكاملة للأفراد والشركات، في هذا السياق، تم التركيز على دراسة أداء مجموعة من البنوك التي تلعب دوراً محورياً في النظام المالي الجزائري، حيث تتمثل في كل من البنك الجزائري الخارجي (BEA)، البنك الوطني الجزائري (BNA)، بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، القرض الشعبي الجزائري (CPA)، بنك الخليج الجزائري (AGB). تساهم هذه البنوك مجتمعة في تحقيق تنمية اقتصادية مستدامة، من خلال تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية التي تلبي احتياجات مختلف الشرائح المجتمعية، كما تسعى هذه المؤسسات إلى التطور ومواكبة التكنولوجيا المصرفية الحديثة من خلال تبني الحلول الرقمية، تعزيز الدفع الإلكتروني، وتقديم خدمات مصرفية متكاملة عبر الإنترنت.

المطلب الأول: لمحة عامة حول بنك الجزائر الخارجي BEA

البنك الجزائري الخارجي يعد من أقدم وأهم المؤسسات المصرفية العمومية في الجزائر، تأسس بهدف دعم العمليات التجارية الخارجية وتسهيل التبادلات الاقتصادية بين الجزائر وبقية دول العالم، حيث يلعب دوراً استراتيجياً في تعزيز العلاقات الاقتصادية الدولية من خلال تمويل التجارة الخارجية، مما يجعله شريكاً رئيسياً في دعم الصادرات والواردات، يعتبر BEA أحد الداعمين الرئيسيين للاستثمارات الأجنبية والمشاريع الكبرى في الجزائر، سواء في قطاعات الطاقة، الصناعة، أو البنية التحتية، كما يساهم في تسهيل تدفق الأموال وتحسين البيئة الاستثمارية في الجزائر من خلال تقديم حلول مصرفية مبتكرة تعتمد على التقنيات الحديثة.

الفرع الأول: بنك الجزائر الخارجي BEA

يتميز بنك الجزائر الخارجي بكونه أكبر البنوك العامة في الجزائر، حيث يمتلك شبكة واسعة من الفروع والموارد التي تتيح له تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية المتميزة التي تلبي احتياجات الشركات والأفراد، وتشمل هذه الخدمات تمويل المشاريع الكبرى، وتقديم حلول مصرفية متكاملة مثل التسهيلات الائتمانية، الحسابات المصرفية، والتمويلات الموجهة للشركات والمؤسسات الاقتصادية.

أولاً: تقديم بنك الجزائر الخارجي BEA

بنك الجزائر الخارجي، المعروف باختصار BEA، تأسس في أكتوبر 1967 بموجب الأمر رقم 67-204، وجاء كنتيجة لإعادة هيكلة القطاع المصرفي الجزائري بعد الاستقلال، حيث تم إنشاء خمسة بنوك أجنبية كانت تعمل في الجزائر: القرض الليبي (CL)، الشركة العامة (SG)، قرض الشمال (SN)، البنك الصناعي للجزائر والمتوسط (BLAM)، وبنك باركليز (BB) (بوكحيل، 2017، صفحة 274). في بداياته، خصص للبنك رأس مال قدره 20 مليون دينار جزائري، وكانت مهمته الأساسية تتمثل في دعم قطاع الطاقة والصناعة، حيث قدم خدمات مالية لشركات كبرى مثل سوناطراك والنقل البحري.

على مر السنوات، استطاع بنك الجزائر الخارجي تطوير أعماله وتوسيع محفظة عملائه، لينتقل من التركيز الحصري على الشركات الكبرى إلى تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية للأفراد والشركات على المستويين الوطني والدولي، بفضل

الفصل الرابع دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

إستراتيجيته التي تعتمد على الابتكار والتوسع، حقق البنك مكانة مرموقة كأحد أكبر البنوك في الجزائر وإفريقيا، حيث يحتل موقعا رياديا في القطاع المصرفي المغاربي.

يعتبر BEA اليوم من المؤسسات الرائدة في الجزائر نظرا لجودة خدماته المصرفية ودوره المحوري في تعزيز الاقتصاد الوطني، عبر تقديم حلول مالية مرنة وشاملة، استطاع البنك جذب عملاء من مختلف القطاعات، ويعمل البنك باستمرار على تطوير خدماته لتلبية متطلبات العصر الحديث، مع تركيز خاص على تبسيط العمليات المصرفية، سواء من خلال الخدمات المباشرة أو الرقمية، مما يسهم في تسهيل حياة عملائه، كما يلزم بنك الجزائر الخارجي باحترام القوانين والتشريعات المحلية والدولية، مع الحرص على توفير تمويلات وقروض تناسب احتياجات الأفراد والشركات على حد سواء، ويسعى البنك دائما لمواكبة التطورات التكنولوجية في القطاع المالي، مما يعزز من قدرته على تقديم خدمات مبتكرة تساعد على تحسين التجربة المصرفية لعملائه. (العلي، 2023)

واستجابة لمتطلبات السوق المتنامية والمتنوعة، اتجه البنك إلى تطوير خدمات الصيرفة الإسلامية، حيث افتتح العديد من الشبائيك المتخصصة في هذا المجال، من أجل تلبية احتياجات العملاء الذي يفضلون التعاملات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، كما انخرط بنك الجزائر الخارجي في مخططات التنمية الدولية، وهو ما يظهر من خلال الزيادة في رأس المال، مما يعكس قدرته على مواكبة التحديات الاقتصادية العالمية، كما يعد BEA أول بنك جزائري يطلق بطاقة خصم ماستر كارد، مما يعزز من مكانته كمؤسسة رائدة في تقديم حلول مصرفية متقدمة، هذه الخطوة جاءت كنتيجة لسلسلة من التحديات والجهود التي بذلت لتوسيع نطاق الخدمات وتطوير الوكالات التابعة للبنك، بما يعزز من حضوره في السوق المصرفي (العلي، 2023). فيما يلي حقائق وأرقام حول بنك الجزائر الخارجي: (بنك الجزائر الخارجي، 2024)

- في عام 2023، بلغ رأس مال بنك الجزائر الخارجي 230 مليار دينار جزائري، هذه الزيادة جاءت ضمن إستراتيجية البنك لتوسيع نشاطاته، سواء داخل الجزائر أو على المستوى الدولي؛
- يملك بنك BEA شبكة واسعة من الوكالات عبر الجزائر، حيث يدير حوالي 117 وكالة في عام 2023، مما يتيح له تقديم خدماته لأكبر عدد ممكن من العملاء؛
- يمتلك 6 شركات تابعة وطنية ودولية؛
- عدد المتعاونون 3786 متعاونين و 11 اتجاهات إقليمي؛
- تقدر حسابات العملاء بـ 1900000 حسابا؛
- إصدار 276536 بطاقة CIB مما يشير إلى أن البنك لديه حلول دفع إلكترونية فعالة تلبي احتياجات شريحة كبيرة من العملاء، مما يعزز من الخدمات المالية الرقمية التي تقدمها؛
- وجود 150 جهازا صراف آلي تلقائي يعزز قدرة العملاء على الوصول إلى خدماتهم المصرفية بسهولة وسرعة.

ثانيا: أهداف بنك الجزائر الخارجي BEA

بنك الجزائر الخارجي هو مؤسسة مالية وطنية تلعب دورا استراتيجيا في دعم الاقتصاد الوطني وتعزيز مكانة الجزائر في الأسواق الدولية، منذ تأسيس سعى البنك لتحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي تساهم في تنمية الاقتصاد وتحسين الخدمات المصرفية والمالية، تشمل أهداف بنك الجزائر الخارجي: (معلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي وكالة تبسة -46-)

الفصل الرابع دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

- تعزيز الصادرات الجزائرية من خلال تسهيل عمليات التمويل والتجارة الدولية، مما يساهم في تحسين ميزان المدفوعات للبلاد وتقليل الاعتماد على الواردات؛
- جذب الاستثمارات الأجنبية والمحلية من خلال توفير خدمات مالية متطورة تدعم المشاريع الاستثمارية في مختلف القطاعات الاقتصادية، بما يساهم في خلق فرص عمل وتعزيز النمو الاقتصادي؛
- يعمل بنك الجزائر الخارجي على تحديث وتطوير نظام الصيرفة في الجزائر من خلال تقديم خدمات مصرفية متقدمة تعتمد على التكنولوجيا المالية، مثل بطاقات الدفع الإلكترونية، والخدمات عبر الإنترنت والهاتف المحمول؛
- تمويل وتطوير الشركات الصغيرة والمتوسطة، من خلال توفير برامج مخصصة تهدف إلى دعم الابتكار والمساهمة في تنويع الاقتصاد الوطني؛
- يسعى البنك إلى بناء علاقات قوية مع المؤسسات المالية الدولية والبنوك الأجنبية لتعزيز مكانة الجزائر في الاقتصاد العالمي وتوفير فرص تمويل دولية للشركات الجزائرية.
- من خلال هذه الأهداف، يسعى بنك الجزائر الخارجي إلى أن يكون محورا ماليا حيويا يساهم في تحقيق الاستقرار الاقتصادي والنمو المستدام في الجزائر.

ثالثا: خدمات بنك الجزائر الخارجي BEA

- يقدم بنك الجزائر الخارجي BEA مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية التي تتسم بالجودة العالية والشفافية، مع التركيز على التطور المستمر لمواكبة التغيرات الحديثة في قطاع الصيرفة، يسعى البنك دائما لتبسيط وتسهيل العمليات البنكية لضمان تجربة مريحة وسهلة للعملاء. بناء على متطلبات واحتياجات عملائه المتنوعة، حرص البنك على توفير حلول مالية مبتكرة تهدف إلى تحقيق رضاهم وكسب ثقتهم، تشمل هذه الخدمات: (العلي، 2023)
- خدمات محاكاة مجانية للقروض العقاري، حيث يوفر البنك أدوات متقدمة للمحاكاة تساعد العملاء على تقييم خيارات القروض قبل اتخاذ قراراتهم المالية.
 - تقديم قروض متنوعة وشاملة، بما في ذلك القروض العقارية، والقروض الاستهلاكية، وقروض الأعمال؛
 - يقدم البنك خدمات استشارية متخصصة للمشاركين في المناقصات، مما يساعدهم على تقديم عروض تنافسية وإدارة التدفقات المالية بفعالية؛
 - فتح حسابات بنكية متنوعة تناسب مختلف الفئات، مع خيارات مرنة تلبي احتياجاتهم المصرفية اليومية؛
 - يوفر البنك خدمات تحويل العملات بأسعار تنافسية، مما يساعد العملاء على إجراء المعاملات الدولية بسهولة ويسر؛
 - خدمات الادخار وتقديم حلول استشارية مميزة وآمنة؛
 - يوفر البنك مجموعة من المنتجات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، مما يتيح للعملاء التعامل بطريقة تلبي احتياجاتهم الدينية والمالية؛
 - يتيح البنك إجراء مجموعة واسعة من المعاملات النقدية، سواء على مستوى الإيداع أو السحب أو الدفع، مع ضمان السرعة والفعالية؛

الفصل الرابع دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

- يقدم البنك بطاقات مصرفية متعددة الأغراض تسهل العمليات الشرائية، السحب النقدي، ودفع الفواتير بطريقة مريحة وآمنة؛
- يتيح البنك لعملائه الاستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية، بما في ذلك خدمة ma banque mobile، التي تمكنهم من متابعة حساباتهم وإجراء المعاملات المالية في أي وقت ومن أي مكان.

الفرع الثاني: تقديم بنك الجزائر الخارجي وكالة تبسة-46-

نظرا للتطورات المستمرة التي يشهدها النظام المصرفي ورغبة البنوك في مواكبة هذه التحولات لتحقيق التنمية الشاملة، اتخذت المؤسسات المصرفية خطوات مهمة لتوسيع نطاق خدماتها عبر إنشاء وحدات وفروع على مستوى مختلف الولايات، يأتي هذا التوسع كجزء من إستراتيجية شاملة تهدف إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي في كافة أنحاء البلاد.

أولاً: تقديم الوكالة

استجابة للحاجات المالية المتزايدة على المستوى المحلي والدولي، قام البنك الجزائري بتأسيس وحدة وكالة تبسة-46- في 02 جانفي 1990، برأس مال قدره 1.600.000.00 دينار جزائري، وتقع الوكالة في نضج الأمير عبد القادر بطريق قسنطينة-تبسة-، وهي تخضع لأحكام القانون التجاري الجزائري، وتعد جزءا مهما من إستراتيجية البنك لتعزيز العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى، تتمثل الوظيفة الأساسية للوكالة في تسهيل وتنمية العلاقات الاقتصادية والتجارية الدولية، حيث تلعب دورا محوريا في تقديم خدمات مصرفية متكاملة تركز على دعم قطاع التصدير والاستيراد. تشمل هذه الخدمات استقبال الودائع ومنح الإعتمادات، وكذلك إبرام اتفاقيات مع البنوك الأجنبية (معلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي وكالة تبسة -46-)

مع مرور الوقت، شهدت وكالة تبسة توسعا ملحوظا في عملياتها، حيث أصبحت الوكالة تسيير حسابات الشركات الصناعية الكبرى في ميدان المحروقات والصناعات الكيماوية والبتروكيماوية، هذا التوسع يعكس الدور المتنامي للوكالة في دعم الاقتصاد الوطني من خلال تقديم خدمات متخصصة تلبي احتياجات القطاعات الاقتصادية الإستراتيجية.

ثانياً: مهام بنك الجزائر الخارجي وكالة تبسة-46-

تتميز وكالة تبسة بعدة مهام تهدف إلى تحسين العلاقات التجارية وتقديم حلول مالية مبتكرة تخدم الأفراد والمؤسسات على حد سواء. من أبرز المهام التي تقوم بها الوكالة: (معلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي وكالة تبسة -46-)

- إدارة العلاقات التجارية مع الزبائن؛
- تنظيم وتحليل وإدارة ملفات القروض للخواص والمؤسسات ذات الطابع الاقتصادي أو ذات الطابع الصناعي؛
- المعالجة الإدارية والمحاسبية لعمليات الزبائن بالعملة الوطنية والأجنبية، وتشمل تحويل الأموال، دفع الفواتير، وتقديم خدمات محاسبية متكاملة لضمان سير العمليات بشكل سلس ودقيق؛
- يشرف مدير الوكالة تبسة على العديد من الجوانب الإدارية والتنظيمية لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية والحفاظ على الأداء المالي للوكالة. تتضمن مهامه:
- مراقبة أداء الوكالة والتأكد من تحقيق أهداف النمو والتوسع، كما يسعى إلى تحسين رأس المال الاقتصادي من خلال استراتيجيات فعالة تضمن استمرارية الوكالة وتوسع نشاطاتها؛

- يتحمل المدير مسؤولية تنظيم وتنسيق جميع العمليات الداخلية، كما يعمل على تطوير وتنشيط الأنشطة المصرفية لضمان تحسين الأداء العام للوكالة وزيادة كفاءتها في تقديم الخدمات؛
- يلعب المدير دورا رئيسيا في تعزيز قدرات الموظفين من خلال برامج تدريبية وتطويرية، لضمان تحديث مهاراتهم ومواكبتهم لأحداث التطورات في القطاع المصرفي؛
- إعداد تقارير دورية تقييم الأداء العام للوكالة، وتقديمها للإدارة المركزية للبنك بهدف مراقبة التقدم وتحديد مجالات التحسين.

ثالثا: الخدمات البنكية التي يقدمها بنك الجزائر الخارجي وكالة تبسة-46-

الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك الجزائر الخارجي، وخصوصا من خلال وكالة تبسة-46-، تتميز بتنوعها بين الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية الحديثة، يهدف البنك إلى تلبية احتياجات العملاء المتعددة، من خلال تقديم حلول مصرفية شاملة ومبتكرة. وفيما يلي أبرز الخدمات المتقدمة: (معلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي وكالة تبسة -46-)

1. الخدمات المصرفية التقليدية

1.1. الودائع: يقدم البنك مجموعة متنوعة من خيارات الودائع لجذب الأموال من العملاء، والمتمثلة في سندات الصندوق الذي يتيح البنك للعملاء الاكتتاب في سندات بضيعة مالية محددة ومدد مختلفة وبمعدل متغير حسب مدة الإيداع، ودفاتر التوفير التي تمنح الحق للعملاء في فتح حسابات ادخار، إضافة إلى حسابات الإيداع لأجل الذي يفتح من طرف ثاني لصاحب الحساب بهدف إيداع أمواله مقابل الحصول على فائدة محددة من طرف البنك حسب مدة الإيداع.

2.1. القروض: تقدم الوكالة مجموعة متنوعة من القروض لدعم الأفراد والشركات، بما في ذلك، قروض الاستغلال قصيرة الأجل التي تستهدف تمويل المشاريع التي تكون قيد الانجاز أو تلك التي تحتاج إلى شراء مواد أولية أو معدات إنتاج، وعادة ما تكون مدة هذه القروض أقل من سنة، إضافة إلى قروض الاستثمار المخصصة لتمويل استثمارات متوسطة أو طويلة الأجل تستخدم لدعم المشاريع الكبرى، والقروض العقارية وقروض استهلاكية.

2. الخدمات المصرفية الإلكترونية

تسعى وكالة تبسة إلى مواكبة التحولات الرقمية من خلال تقديم مجموعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية، منها:

1.2. الصراف الآلي: يعد الصراف الآلي واحد من الأدوات الأولى التي تمثل التحول إلى الصيرفة الإلكترونية، حيث تمكن العملاء من سحب الأموال باستخدام البطاقة البنكية CIB وبطاقة VISA.

2.2. الهاتف البنكي: أطلق البنك رقم أخضر مخصصا لخدمة العملاء، مما يتيح لهم الاستعلام عن أرصدهم والخدمات المصرفية المتاحة بكل سهولة.

3.2. الإنترنت البنكي: توفر الوكالة خدمات محدودة عبر الإنترنت، حيث يقتصر الأمر حاليا على موقع إلكتروني يتيح للعملاء معرفة بعض المعلومات عن البنك وخدماته، وكذلك استعراض أرصدهم.

4.2. نظام سويفت SWIFT: يستخدم هذا النظام لإجراء التحويلات الخارجية، حيث يقوم العميل بإعطاء تعليمات للبنك لتحويل الأموال إلى عملاء خارجين، ويتم خصم المبلغ من حساب العميل بالعملة المحلية، وتحويله إلى العملة الأجنبية حسب بلد المستلم.

5.2. نظام المقاصة الإلكترونية: اعتمد البنك نظام المقاصة الإلكترونية كبديل للنظام البدوي التقليدي لتسريع العمليات المالية مثل السحب والإيداع، يتم تحويل الأوراق المالية مثل الشيكات، الحوالات بين بنك الجزائر الخارجي والبنوك الأخرى، عن طريق استخدام:

- أجهزة إعلام آلي متطور؛
 - برنامج خاصة بتنفيذ العمليات المالية؛
 - جهاز هاتف و MODEM للاتصال بالإنترنت؛
 - وسيط للربط بين الوكالة والبنك المركزي.
- من خلال تقديم هذه الخدمات، يسعى بنك الجزائر الخارجي وكالة تبسة-46 إلى توفير تجربة مصرفية شاملة تسهم في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للعملاء وتعزيز الشمول المالي.

رابعا: وسائل الدفع الإلكترونية لفرع بنك الجزائر الخارجي وكالة تبسة-46

في ظل التطورات التقنية والرقمية التي يشهدها القطاع المصرفي، قام بنك الجزائر الخارجي وكالة تبسة -46، بتطوير وسائل الدفع الإلكترونية لتلبية احتياجات عملائه وتحسين مستوى الأمان والسهولة في المعاملات المالية، من بين الأدوات الحديثة التي يوفرها الفرع في هذا السياق هي البطاقات البنكية التي تجمع بين العديد من الخدمات في منتج واحد. تتمثل وسائل الدفع الإلكترونية الأساسية التي يقدمها البنك في: (معلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي وكالة تبسة -46)

1. بطاقة الدفع: تعتبر بطاقة الدفع أداة أساسية تتيح لحاملها إجراء عمليات السحب والدفع من خلال الموزعات الآلية التابعة للبنك أو البنوك الأخرى التي تدعم إصدار هذه البطاقة، تشمل بطاقة الدفع نوعين رئيسيين:

1.1. البطاقة الكلاسيكية: هي بطاقة ممغنطة ذات لون أزرق مدرج، تتيح لحاملها إجراء عمليات الدفع والسحب بين مختلف البنوك المشتركة في نظام الدفع الإلكتروني، وتمنح للعملاء بناء على معايير موضوعية يحددها البنك وفقا لاحتياجاتهم المالية وحجم تعاملاتهم.

2.1. البطاقة الذهبية: هي بطاقة متطورة تقدم ميزات إضافية، بما في ذلك سقف سحب أعلى، تمنح بناء على معايير مشابهة لتلك الخاصة بالبطاقة الكلاسيكية، مع مزايا مخصصة لعملاء البنك المتميزين.

2. البطاقة الذكية: تحتوي البطاقة الذكية على معالج صغير وذاكرة مدمجة، مما يجعلها أكثر أمانا، وتحتوي على معلومات الحساب المصرفي للمستخدم وتتطلب إدخال رقم سري للاستخدام، ويمكن استخدام البطاقة لسحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي، بالإضافة إلى إمكانية استخدامها كبطاقة ائتمان، مما يعزز من تنوع الاستخدامات وتوفير الأمان، وفي حالة سرقة البطاقة، يصعب على الشخص غير المخول استخدام البطاقة أو معرفة الرقم السري الخاص بها، مما يجعلها خيارا آمنا للعملاء.

الفصل الرابع دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

بنك الجزائر الخارجي هو أول بنك في الجزائر يعتمد تقنية البطاقة الذكية ضمن نظام "الشركة"، وهو ما يشير إلى زيادة البنك في الحلول المصرفية المتقدمة، هذه التقنية تسهم في جعل عمليات السحب النقدي أكثر سهولة وأماناً، وتفتح الباب أمام مستقبل جديد من العمليات المصرفية في السوق الوطنية.

المطلب الثاني: عرض عام حول البنك الوطني الجزائري BNA

البنك الوطني الجزائري هو مؤسسة مالية عريقة تأسست بهدف دعم الاقتصاد الوطني وتوفير خدمات مصرفية شاملة ومتطورة، حيث يتميز البنك بدوره المحوري في تمويل المشاريع الكبرى وتعزيز التنمية الاقتصادية، بالإضافة إلى تقديم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المصرفية التي تلبي احتياجات الأفراد والشركات، ويسعى البنك الوطني الجزائري إلى تحسين جودة خدماته وتوسيع نطاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، مما يجعله رائداً في السوق المصرفية الجزائرية وشريكا استراتيجياً في تحقيق الأهداف الاقتصادية للبلاد.

الفرع الأول: تقديم بنك الوطني الجزائري BNA

البنك الوطني الجزائري هو أحد أهم البنوك الحكومية في الجزائر، تأسس بعد الاستقلال بهدف تلبية احتياجات التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد، يعد البنك مؤسسة مالية رئيسية في دعم الاقتصاد الوطني من خلال تمويل المشاريع الاقتصادية الكبرى، سواء كانت صناعية، زراعية، أو تجارية.

أولاً: التعريف بالبنك الوطني الجزائري BNA

البنك الوطني الجزائري يعتبر من أوائل البنوك التجارية التي تأسست في الجزائر بعد الاستقلال، حيث أنشئ في 13 جوان 1966 ليكون مؤسسة مصرفية رئيسية تقدم مجموعة واسعة من الخدمات المالية والتجارية، مع تركيز خاص على تمويل القطاع الزراعي، ومع ذلك، في عام 1982، تم إعادة هيكلة له لتنشأ منه مؤسسة جديدة مختصة بتمويل وتطوير القطاع الفلاحي وهي بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

شهد البنك الوطني الجزائري تحولات تنظيمية كبيرة مع صدور قانون رقم 88-01 في 12 جانفي 1988، الذي نص على تسيير المؤسسات الاقتصادية بنظام ذاتي، هذا القانون أحدث تغيرات هامة على مهام البنك، منها : (البنك الوطني الجزائري، 2023)

- خروج الخزينة العامة من التحكم في التداولات المالية؛
- حرية المؤسسات الاقتصادية في التوطين لدى البنوك؛
- قدرة البنك على اتخاذ قرارات تمويل مستقلة للمؤسسات.

مع إصدار قانون النقد والقرض رقم 99-10 الصادر بتاريخ 14 أبريل 1990، انتقل النظام البنكي الجزائري إلى هيكلية جديدة متوافقة مع التوجهات الاقتصادية الحديثة، وسمح هذا القانون للبنك بالتحول إلى مؤسسة ذاتية التسيير، مما أعطاه مرونة أكبر في تنفيذ جميع العمليات المالية، بما في ذلك استقبال الودائع، تقديم القروض، وتطوير وسائل الدفع لعملائه، وقد حصل البنك على اعتماده الرسمي من مجلس النقد والقرض بتاريخ 05 سبتمبر 1995. شهد رأسمال البنك الوطني الجزائري نموا ملحوظا،

ففي عام 2009، ارتفع رأس المال إلى 41600 مليار دينار جزائري، وفي عام 2018، وصل إلى 150000 مليار دينار جزائري، مما يعكس قوته الاقتصادية ونموه المستمر. (البنك الوطني الجزائري، 2023)

يتميز البنك الوطني الجزائري اليوم بكونه بنكا محليا بامتياز، حيث يدير 235 وكالة منتشرة عبر 21 مديرية جهوية تغطي جميع مناطق الجزائر، ويولي البنك أهمية كبيرة لرقمنة خدماته، حيث يعد من البنوك الرائدة في توفير وسائل الدفع الإلكترونية، وقد بلغ عدد البطاقات البنكية الممنوحة مجانا لعملائه 539658 بطاقة، مع توفير 100 شبك أوتوماتيكي، و180 موزع آليا، و8000 جهاز دفع إلكتروني، كما انخرط 64 متعاملا، فيما بلغ عدد المشتركين في خدمة الدفع بدون تلامس 137228 مشترك، وخصص البنك 9 وكالات للصيرفة الإسلامية، و35 وكالة رقمية. (البنك الوطني الجزائري، 2023)

ثانيا: مهام البنك الوطني الجزائري BNA

تم تحدد مهام البنوك التجارية في الجزائر، بما فيها البنك الوطني الجزائري، وفقا لقانون النقد والقرض رقم 90-10، الذي ينضم النشاطات المالية للبنوك. ينص هذا القانون في المواد 66 إلى 72 من الأمر 11-03 من قانون النقد والقرض على المهام الأساسية التي يجب على البنوك التجارية تنفيذها، وتشمل: (قانون النقد والقرض 90-10، 2003)

1. تلقي الأموال من الجمهور: يتمثل هذا في قبول ودائع العملاء وإدارتها بمختلف أنواعها، سواء كانت ودائع توفير أو حسابات جارية أو حسابات لأجل.
2. عمليات القرض: تشمل تقديم مختلف أنواع القروض للأفراد والشركات، مثل القروض الاستهلاكية، قروض الاستثمار، والقروض العقارية، بما يساعد في تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
3. وضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن: يلتزم البنك بتوفير أدوات الدفع مثل البطاقات البنكية، الشيكات، وغيرها من الوسائل الحديثة لتسهيل المعاملات اليومية.
4. إدارة وسائل الدفع: من خلال متابعة استخدام وسائل الدفع وإدارتها لضمان سلامة وسهولة العمليات المالية.
5. القيام بعمليات الإيجار مع خيار الشراء: يمكن للبنك تقديم خدمات الإيجار التمويلي، حيث يحصل العميل على حق استخدام الأصول مع إمكانية شرائها في نهاية العقد.
6. عمليات الصرف والتعامل مع الذهب والمعادن الثمينة: يتعامل البنك في مجال الصرف الأجنبي والمعادن الثمينة، بما يشمل بيع وشراء العملات الأجنبية والذهب.
7. توظيف وإدارة القيم المنقولة: يشمل ذلك الاستثمار في الأوراق المالية مثل الأسهم والسندات، وإدارة هذه الاستثمارات نيابة عن العملاء أو حساب البنك.
8. الاستشارات والهندسة المالية: يقدم البنك خدمات استشارية مالية لمساعدة الأفراد والشركات على إدارة أموالهم وتخطيط مشاريعهم المالية، إضافة إلى تقديم الحلول التي تساهم في إنشاء وتطوير المؤسسات.

ثالثا: خدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA

يقدم البنك الوطني الجزائري مجموعة واسعة من الخدمات البنكية والمنتجات المالية المصممة خصيصا لتلبية احتياجات مختلف شرائح عملائه من الأفراد، المهنيين والمؤسسات، هذه الخدمات والمنتجات تأتي بأسعار تنافسية، وتجمع بين سهولة الاستخدام والجاذبية المالية. ومن أبرز هذه الخدمات: (البنك الوطني الجزائري، 2023)

1. **الحسابات البنكية:** تشمل عدة أنواع من الحسابات مثل، حساب الشيكات، حساب العملة الصعبة، الحساب الجاري، حساب أجنبي بالدينار الجزائري القابل للتحويل (CEDAC)، حساب داخلي لغير المقيمين (INR).

2. **خدمات بنك عن بعد:** يسعى البنك إلى مواكبة التطورات التقنية لتبسيط المعاملات البنكية عبر الإنترنت والهاتف المحمول. تشمل هذه الخدمات:

1.2 **البطاقات البنكية:** تشمل البطاقات الكلاسيكية والذهبية، التي تتيح السحب من الصرافات الآلية، الدفع الإلكتروني، التحويلات المالية، إرسال إشعارات فورية حول الرصيد والعمليات المنجزة في وقتها الفعلي.

2.2 **الخدمات البنكية الإلكترونية:** تتوفر على مدار الساعة عبر منصة Web أو تطبيق BN@tic، وتتيح إدارة الحسابات والتحويلات المالية، وهناك نسختين، Net للأفراد والمهنيين، و Net+ للمؤسسات.

3.2 **الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت:** تمكن من سداد الفواتير والمشتريات عبر المواقع الإلكترونية المتعمدة، مع نظام أمان يعتمد على إرسال كلمة مرور لكل عملية جديدة.

4.2 **الدفع بدون تلامس WIMPAY-BNA:** تعتمد هذه الخدمة على تقنية مسح رمز الاستجابة السريعة، وتتيح عمليات تحويل الأموال، الدفع، والإطلاع على الرصيد، تسير الميزانية، القيام بمعاملات دفع المشتريات والفواتير، وطلب الأموال من مستخدم آخر للخدمة.

5.2 **الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الإنترنت:** تسمح هذه الخدمة بفتح حساب بنكي وتحديد موعد لدى الوكالة لإكمال الإجراءات، ويمكن الولوج إلى الخدمة عن طريق تطبيق BN@tic، أو عبر منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية BNA.

6.2 **طلب التمويل عن بعد:** تتيح تقديم طلبات التمويل إلكترونيا، مع تحديد موعد مع الوكالة الأقرب لإتمام العملية.

7.2 **أجهزة الدفع الإلكتروني:** مخصصة للتجار والمؤسسات لتسهيل وتأمين معاملات الدفع الخاصة بنشاطاتهم.

8.2 **التجارة الإلكترونية:** موجهة لزبائن البنك المهنيين والشركات التي تمارس التجارة الخارجية.

3. **خدمات التمويل:** تشمل تقديم قروض مخصصة لعدة فئات بناء على شروط ومعايير محددة، مع إمكانية الاطلاع على التفاصيل عبر الموقع الرسمي للبنك.

4. **خدمات التوفير والادخار:** تتضمن الإيداعات لأجل، لإيداعات تحت الطلب، وسندات الصندوق.

5. **خدمات التأمين البنكي:** يقوم البنك بتسويق منتجات تأمين الأشخاص والممتلكات بالتعاون مع شركات التأمين.

الفرع الثاني: التعريف بالبنك الوطني الجزائري وكالة تبسة-491-

وكالة تبسة -491- تعد إحدى الوكالات المحلية للبنك الوطني الجزائري في ولاية تبسة، توفر الوكالة خدمات متنوعة تشمل فتح الحسابات الجارية، تقديم القروض، إصدار بطاقات الدفع الإلكترونية، وتسهيل عمليات التحويل المالي، كما تساهم الوكالة في دعم المبادرات المحلية وتعزيز التعاملات المالية الرقمية بما يتماشى مع التوجهات الحكومية نحو التحويل الرقمي في النظام المالي، من خلال توفير هذه الخدمات، تسعى الوكالة إلى تعزيز الشمول المالي وجعل الخدمات المصرفية متاحة لكل شرائح المجتمع في المنطقة، مع التركيز على السرعة والأمان في تنفيذ المعاملات المالية.

أولاً: تقديم الوكالة

وكالة البنك الوطني الجزائري الرئيسية في تبسة-491- بدأت مهامها رسمياً بموجب القرار الصادر بتاريخ 13 أبريل 1985، وتعتبر من أبرز الوكالات التابعة للمديرية الجهوية للاستغلال، حصلت على الرقم الاستدلالي 491، وتقوم بدور محوري في تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية لعملائها، من خلال عدة مهام جوهرية تشمل: (معلومات مقدمة من طرف بنك الوطني الجزائري وكالة تبسة-491-)

1. فتح الحسابات: الوكالة تقدم خدمات فتح الحسابات بجميع أنواعها سواء للأفراد أو الشركات.
2. تحصيل الودائع: تسهل الوكالة عملية تحصيل الودائع من العملاء مما يساهم في تعزيز السيولة المالية.
3. العمليات المصرفية: إدارة الحسابات من حيث السحب، الدفع، والتحويل المالي، مع تقديم حلول سريعة وآمنة.
4. تحصيل الشيكات وعمليات التحويل: تتكفل الوكالة بتحصيل الشيكات وتنفيذ عمليات التحويلات المالية بين الحسابات.
5. التعامل بالأوراق التجارية: تسهيل تحصيل وخصم الأوراق التجارية بما يدعم الأنشطة التجارية لعملائها.
6. عمليات الصرف: توفر خدمات الصرف للأفراد والشركات مما يساعد على تلبية احتياجات العملاء من العملات الأجنبية.
7. التعاملات الخارجية: تسهيل المعاملات المتعلقة بالتجارة الخارجية، بما في ذلك التحويلات الخارجية لتسوية المعاملات وفتح الإعتمادات المستندية، كما تدير الوكالة العقود التجارية الدولية من خلال التحويل الحر أو التحصيل المستندي.
8. توفير التمويل: تقديم قروض قصيرة ومتوسطة الأجل للقطاع العام أو الخاص، مما يساهم في دعم المشاريع التنموية والتجارية.
9. الضمانات التجارية: تقديم الضمانات المطلوبة للمشاركين في المناقصات مما يسهل دخولهم في التزامات تجارية كبيرة.
10. مراقبة حسابات العملاء: خاصة فيما يتعلق بمخالفات مثل عدم تغطية الحسابات المدينة، وتشكيل بنك معلومات حول العملاء المخالفين يوزع على كافة الوكالات والبنوك والمؤسسات القضائية والضريبية للتحذير من التعامل معهم.
11. الإدارة الصارمة: إتباع سياسات إدارية وقانونية مشددة لحماية مصالح البنك والعملاء من المخاطر المصرفية المحتملة.
12. تأجير الخزائن الحديدية: توفر الوكالة خدمة تأجير الخزائن الحديدية لحفظ الوثائق والممتلكات الثمينة.

ثانيا: أهداف البنك الوطني الجزائري وكالة تبسة-491-

تسعى وكالة البنك الوطني الجزائري تبسة-491-، إلى تنفيذ أغلب الوظائف المصرفية الموكلة للبنوك التجارية، هذا يندرج ضمن رؤيتها لتحقيق مجموعة من الأهداف الإستراتيجية التي تعزز من دورها في دعم الاقتصاد الوطني وتلبية احتياجات العملاء، وتشمل هذه الأهداف ما يلي: (معلومات مقدمة من طرف بنك الوطني الجزائري وكالة تبسة-491-)

1. تحقيق الربح لضمان الاستمرارية: بعد الإصلاح النقدي الذي جاء بموجب القانون رقم 12-86 الصادر في 19 أوت 1986، حصلت البنوك على استقلاليتها وأصبحت تخضع لقواعد التجارة، مما يتطلب من الوكالة مراعاة مبدأ الربحية في عملياتها المصرفية، هذا التحول عزز من دور الوكالة ككاتب مالي يسعى لتحقيق الربح من خلال كفاءة تشغيلية ومالية. (لطرش، 2003، صفحة 195)

2. تلبية احتياجات العملاء: تعمل الوكالة على تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية التي تلبي احتياجات العملاء، مع التركيز على عوامل الكلفة والسرعة، الهدف الأساسي هنا هو تحقيق رضا العملاء من خلال خدمات مبتكرة ومتنوعة.

3. مواكبة التطور التكنولوجي: تلتزم الوكالة بمسيرة التطورات التكنولوجية السريعة في القطاع المصرفي، حيث تستخدم أنظمة وتقنيات حديثة مثل البطاقات الائتمانية وبطاقات الدفع الآلي، بالإضافة إلى أنظمة التسويات المالية العالمية مثل نظام السويفت (Swift)، هذه الأدوات تساعد في تحسين سرعة ودقة العمليات المصرفية التي تقدمها.

4. تنوع التمويل ودعم الاقتصاد الوطني: الوكالة تلعب دورا حيويا في تمويل التمويلات اللازمة للمتعاملين الاقتصاديين من خلال تنوع محفظة قروضها، هذا التنوع يساهم في تمويل المشاريع الاستثمارية التي تساهم في تطور الاقتصاد الوطني، خلق فرص عمل، ودفع عجلة التنمية الاقتصادية.

5. التحكم في المخاطر المصرفية: بعد تحرير النظام المالي، زادت مسؤولية البنوك التجارية في التحكم بالمخاطر المصرفية، خاصة مخاطر القروض وعدم التسديد، وتسعى الوكالة إلى تطبيق نظام متكامل يساعد في إدارة هذه المخاطر المالية، وذلك من خلال أدوات رقابية صارمة وعمليات متابعة دقيقة لحالة العملاء وتحديد المخاطر المحتملة.

المطلب الثالث: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعد من المؤسسات المصرفية البارزة في الجزائر، إذ تأسس بهدف دعم القطاع الزراعي والريفي من خلال تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية، ويلعب البنك دورا محوريا في تمويل المشاريع الزراعية والتنمية، بالإضافة إلى دعم المزارعين والمستثمرين في القطاع الريفي، يلتزم البنك بتقديم حلول تمويل مبتكرة ومتخصصة تساهم في تعزيز النمو الاقتصادي وتنمية المناطق الريفية، وذلك عبر برامج التمويل والقروض المسيرة التي تهدف إلى تعزيز الإنتاجية وزيادة الاستثمارات في هذا القطاع الحيوي.

الفرع الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو أحد البنوك العمومية الرائدة في الجزائر، حيث يعتبر الذراع المالي لدعم القطاع الزراعي، كما يتميز البنك بتقديم خدمات متنوعة تشمل القروض المسيرة، فتح الحسابات، والتحويلات المالية، إلى جانب دعم مشاريع التنمية

الفصل الرابع دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

الريفية الصغيرة والمتوسطة، يسعى BADR إلى تعزيز التنمية المستدامة في الجزائر عبر تشجيع الابتكار الزراعي، تحسين الإنتاجية، وتوفير التمويل اللازم لتطوير البنية التحتية الريفية، ما يجعله ركيزة أساسية في تحقيق الأمن الغذائي ودفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المناطق الريفية.

أولاً: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

شهد النظام البنكي الجزائري سلسلة من الإصلاحات التي أسفرت عن تأسيس بنك لعبت دوراً حيوياً في التنمية الاقتصادية، من بينها بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الذي تأسس بموجب المرسوم رقم 82-106 الصادر في 13 مارس 1982، كجزء من عملية إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، منذ ذلك الحين، تم تصنيفه كأحد البنوك التجارية الجزائرية التي تساهم في تنمية القطاع الزراعي وترقية الريف، من الناحية القانونية، يعتبر البنك شركة ذات أسهم، وقد اكتسب شهرة كبيرة على مدى أربعين عاماً بفضل دعمه الفعال للتنمية الإقليمية ومشاريع عملائه. (بنك الفلاحة والتنمية الريفية، 2023)

يعتبر بنك BADR رائداً في تمويل الفلاحة، الصناعة الغذائية، الصيد البحري، وتربية المائيات، وهي قطاعات إستراتيجية تسهم في دفع عجلة الاقتصاد الوطني، كما أن البنك يعد من المؤسسات المالية الداعمة للاقتصاد الوطني، ويعمل على تحسين مستواه من خلال تسهيل عمليات التمويل والاستثمار في هذه المجالات الحيوية.

بموجب المرسوم التأسيسي، أوكلت لبنك الفلاحة والتنمية الريفية مهمة تسيير القطاع الزراعي، ومع مرور السنوات، توسعت نشاطاته، وشهد البنك تحولاً كبيراً منذ عام 2000 مع إطلاق مخطط إعادة التأهيل الذي ركز على النمو وتطور، وقام البنك بتبني تقنيات الاتصال الحديثة لتسهيل التواصل مع العملاء وتعزيز علاقاته الخارجية، مما ساهم في تحسين خدماته.

في إطار السعي لتحقيق أعلى مستويات رضا العملاء، يوظف بنك BADR أكثر من 7000 موظف، من بينهم 1200 مستشار مكلف بالإصغاء إلى احتياجات العملاء، يدير البنك شبكة واسعة من الفروع تضم 321 وكالة و39 مجمع استغلال جهوي موزعة عبر مختلف أنحاء الجزائر، كما يحرص البنك على تعزيز أمن وفعالية عملياته من خلال اعتماد نظام معلومات حديث، يضمن تنفيذ المعاملات المصرفية بشكل آمن وفعال، مما يضعه في مصاف البنوك الرائدة في البلاد. (بنك الفلاحة والتنمية الريفية، 2023)

ثانياً: الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية والمنتجات المصممة لتلبية احتياجات عملائه، مما يعزز دوره في دعم التنمية الاقتصادية والفلاحية. تشمل هذه الخدمات: (بنك الفلاحة والتنمية الريفية، 2023)

1. النقد الآلي

1.1. البطاقة البنكية الدولية "ماستر كارد": توفر هذه البطاقة مستوى عالي من الراحة والأمان لحاملها، حيث تمكنهم من السحب من الموزعات الآلية في الجزائر والخارج التي تحمل شعار ماستر كارد، كما تتيح الدفع عبر أجهزة الدفع الإلكتروني TPE والقيام بالعمليات المالية عبر الإنترنت على المواقع المعتمدة.

2.1. بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB: موجهة للاستخدام داخل الجزائر فقط، حيث تمكن العملاء من السحب من الموزعات الآلية DAB وأجهزة الشبايك الآلية GAB، بالإضافة إلى الدفع لدى التجار عبر أجهزة TPE والعمليات الإلكترونية عبر الإنترنت، مع إمكانية الإطلاع على رصيد الحساب.

3.1. أجهزة الدفع الإلكتروني TPE: جهاز إلكتروني يتم تنصيبه في نقطة البيع، يسمح بقبول عمليات الدفع بشكل آمن، مما يسهم في تسهيل التعاملات التجارية.

4.1. بطاقة التوفير TAWFIR: مصممة خصيصا لأصحاب حسابات التوفير، وتسمح لحاملها بسحب أو تحويل الأموال من حسابه الشخصي إلى حساب التوفير الخاص به.

2. الخدمات الإلكترونية البنكية e-Banking: منصة تتيح للعميل إدارة حساباته عبر الإنترنت من المنزل، حيث يمكن الاطلاع على الأرصدة، ومراجعة العمليات المالية، تحميل بيانات الحسابات، وإصدار أوامر التحويل البنكية الجماعية بالنسبة للشركات، مما يوفر الوقت ويزيد من الكفاءة.

3. استئجار خزانة أموال: خدمة مقدمة للعملاء للحفاظ على ممتلكاتهم الثمينة في خزائن آمنة توفرها الوكالات البنكية.

4. الصيرفة الإسلامية: يقدم بنك BADR مجموعة من المنتجات والخدمات المالية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية عبر شبائيك الصيرفة الإسلامية، تشمل هذه الخدمات دفاتر الادخار المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، والتمويلات بصيغة المراجعة، التي تمكن العملاء من الاستفادة من حلول مصرفية تلبي احتياجاتهم الدينية والمالية.

5. القروض: في إطار سياسة التجديد الفلاحي والريفي، ركز البنك مهامه بشكل متزايد على تمويل القطاعات الزراعية والتنمية الريفية والصناعة، وقد طور مجموعة من القروض المتنوعة التي تلبي احتياجات العملاء وتشمل:

- قرض السكن الريفي وقرض الاستغلال لدعم المزارعين في تحسين الإنتاج؛
- قروض المرقين العقاريين والقروض السياحية؛
- قروض "الرفيق" و "التحدي" لدعم القطاع الفلاحي والمشاريع التنموية؛
- قرض التحدي الفيدرالي وقرض الإيجار المالي المخصصة لتعزيز استثمارات العملاء؛
- قروض قصير المدى لتربية المائيات، وهي قرض موجه لدعم الاستثمارات في مجال تربية الأحياء المائية، مما يعزز تنمية هذا القطاع الهام.

الفرع الثاني: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة-488-

تعد وكالة تبسة التابعة لبنك BADR من المؤسسات المصرفية البارزة التي تلعب دورا حيويا في دعم القطاع الزراعي والتنمية الريفية في الجزائر، مما يسهم في تطوير الأنشطة الزراعية وتحسين مستوى المعيشة في المناطق الريفية، وتسعى وكالة تبسة - 488- إلى تلبية احتياجات الفلاحين والمزارعين من خلال تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية المخصصة، هذا الالتزام يهدف إلى دعم تحقيق التنمية المستدامة في القطاع الزراعي وتعزيز قدرة الفلاحين على تحقيق استدامة اقتصادية وبيئية في أعمالهم.

أولاً: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة-488-

تأسست وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية رقم (488) بموجب المرسوم الرئاسي الصادر بتاريخ 13 مارس 1982، لتكون الممثل الأول للبنك في ولاية تبسة، وتعتبر هذه الوكالة القلب النابض للعمليات المصرفية الخاصة بالبنك في المنطقة، حيث تلعب دوراً أساسياً في تنفيذ الأنشطة والخدمات المختلفة، وتتميز الوكالة بإدارتها لقاعدة واسعة من العملاء تتجاوز 200000 زبون، يظهر هذا العدد الكبير من العملاء مدى أهمية الوكالة في تلبية احتياجات الفلاحين والمزارعين والمستثمرين في القطاع الزراعي على مستوى الولاية، وتدير جميع تعاملاتهم المالية بفضل فريق من الموظفين المتخصصين والمدربين. (بوطورة، 2014، صفحة 207)

إلى جانب الوكالة الرئيسية، يمتلك البنك شبكة مكونة من ست وكالات إضافية موزعة في مواقع إستراتيجية عبر الولاية، مما يعزز قدرته على تقديم خدماته إلى شريحة واسعة من الزبائن. الوكالات الإضافية هي: وكالة وسط مدينة تبسة-494-، وكالة بلدية الشريعة-485-، وكالة الوزرة-489-، وكالة بئر العاتر-480-، وكالة العوينات-491-، وكالة الماء الأبيض-492-، كل من هذه الوكالات تعمل على تلبية احتياجات العملاء، مما يساهم في توسيع نطاق الخدمات المصرفية للبنك وتعزيز وصولها إلى أكبر عدد ممكن من الزبائن.

ثانياً: وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-

تتولى وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تبسة مجموعة من الوظائف الأساسية التي تساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للبنك وتعزيز دوره في دعم القطاعات الاقتصادية المختلفة، يتمثل دور الوكالة في استخدام مواردها الخاصة بالإضافة إلى الموارد التي توفرها الدولة، بهدف تنفيذ الخطط والبرامج المتعلقة بتمويل الإنتاج الفلاحي، وكذلك دعم الأعمال المرتبطة بقطاع الفلاحة وتربية الحيوانات، والصناعات الحرفية التقليدية، وقطاع الصيد البحري. تشمل المهام الرئيسية للوكالة في ما يلي: (بوطورة، 2014، الصفحات 207-208)

1. **تطوير الموارد وتحسينها:** تسعى الوكالة إلى رفع كفاءة الموارد المالية التي تديرها من خلال مواكبة أحدث التطورات الحاصلة في المجال البنكي، مما يساهم في تحسين أدائها العام.
2. **تقديم منتجات وخدمات جديدة:** تقدم الوكالة مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات المبتكرة للمدخرين، بما في ذلك القروض ذات العوائد، لدعم المشاريع وتنمية الأنشطة الاقتصادية.
3. **تحسين خدمة العملاء:** تعمل الوكالة على تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء من خلال التعامل الجاد بطلباتهم، مما يعزز العلاقة مع أصحاب المهن الحرة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
4. **جلب الودائع وتقديم القروض:** تقوم الوكالة بجذب الودائع وتنفيذ العمليات البنكية المتعلقة بمنح القروض والتسهيلات للأفراد والشركات، بالإضافة إلى تقديم الدعم المالي للمهن الفلاحية والصناعية والتجارية والحرفية.
5. **إدارة المخاطر:** تطور الوكالة قدراتها في إدارة المخاطر من خلال اتخاذ الضمانات المناسبة ومتابعتها بشكل دوري.
6. **إستخدام التقنيات الحديثة:** من أجل تقييم المخاطر المرتبطة بالقروض، مما يساعد على التنبؤ بالمشكلات المحتملة واتخاذ التدابير اللازمة.

7. تطوير الكوادر البشرية: من خلال استقطاب وتدريب حاملي الشهادات لضمان تقديم خدمات مهنية عالية الجودة.
 8. متابعة الحسابات والمخالفات: من أجل ضمان الالتزام بالقوانين والسياسات البنكية.
 9. الإشراف الإداري والقانوني على القروض: من أجل ضمان الامتثال للمعايير القانونية والإجرائية.
- ثالثا: أهداف وكالة تبسة-488-

- يهدف بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال وكالة تبسة، إلى تعزيز موقعه في الوسط البنكي من خلال مجموعة من الاستراتيجيات المدروسة، التي تشمل: (معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة-488-)
- يعمل البنك على توسيع مصادره المالية لزيادة موارده، مما يمكنه من تحسين قدرته على تقديم خدمات متنوعة ومبتكرة؛
 - يلتزم البنك بتلبية جميع العمليات المصرفية المطلوبة من قبل العملاء بكفاءة وفعالية، مما يزيد من ثقة ورضا العملاء؛
 - يقوم البنك بتسيير خزانة البنك سواء بالدينار أو بالعملة الصعبة، لضمان استقرار مالي ومراقبة فعالة للأموال؛
 - يسعى البنك لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة والمتنوعة من خلال تقديم منتجات وخدمات تتماشى مع التغيرات والتطوير؛
 - يعمل البنك على مواكبة الإصلاحات البنكية والنقدية الحديثة لضمان توافق أنشطته مع أحداث التوجهات والسياسات المالية؛
 - يعزز البنك أنشطته التجارية من خلال إدماج تقنيات جديدة لإدارة الأعمال مثل التسويق وتطوير سلسلة منتجات جديدة ومتطورة؛

المطلب الرابع: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

يتميز بنك القرض الشعبي الجزائري بتقديمه لباقة واسعة من الحلول المالية التي تلبي احتياجات مختلف العملاء، كما يعرف البنك بمجهوده المستمر في تطوير وتحديث تقنياته المصرفية بما يتماشى مع أحدث الاتجاهات العالمية في المجال المالي، الهدف الأساسي للبنك هو دعم الاقتصاد الوطني من خلال تعزيز الاستثمارات وتوفير التمويل اللازم للمشروعات، وفي ضوء التحديات الاقتصادية العالمية والمحلية، يواصل بنك القرض الشعبي الجزائري تعزيز دوره كمؤسسة مالية رائدة تدفع النمو الاقتصادي وتساهم في تحقيق الاستقرار المالي في الجزائر.

الفرع الأول: بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

بنك القرض الشعبي الجزائري هو شريك استراتيجي في نمو الاقتصاد الوطني، يواصل تقديم خدمات مالية مبتكرة تلبي لاحتياجات عملائه والمساهمة في تحقيق التنمية الشاملة في البلاد.

أولا: نبذة عن بنك القرض الشعبي الجزائري CPA (القرض الشعبي الجزائري، 2023)

بنك القرض الشعبي الجزائري هو مؤسسة مالية رائدة تتمتع بعدة مزايا تجعله بنكا ذات بعد عالمي، حيث يعكس قوته من خلال مساهمته في مشاريع كبرى تسلط الضوء على دوره كمتعامل اقتصادي رئيسي، وقد تأسس بموجب المرسوم رقم 63-436 الصادر في 10 ديسمبر 1966، ويعتبر من البنوك التجارية الرئيسية في الجزائر، حيث يمتلك رأسمالا اجتماعيا يقدر بـ 48 مليار دينار، مما يعزز موقعه في القطاع المصرفي. يمتلك بنك القرض الشعبي الجزائري شبكة واسعة تضم 160 وكالة موزعة على كافة

أنحاء الجزائر، بالإضافة إلى 96 شبكا للصيرفة الإسلامية، و15 مجموعة استغلال، و20 فضاء رقميا، يعزز البنك من نشاطه المحلي من خلال تقديم خدماته عبر الإنترنت من خلال منصات مثل Mobile CPA –E-banking، وe-cp@، بالإضافة إلى مركزين للاتصال لتلبية احتياجات العملاء، أحدهما متخصص في المنتجات النقدية لضمان استمرارية الخدمة.

يعتمد البنك على تنوع عروضه البنكية لتلبية احتياجات القطاع الخاص، والمؤسسات، والمهنيين، كما يقدم مجموعة واسعة من الخدمات المالية تشمل الودائع، القروض، التسهيلات الائتمانية، والخدمات المصرفية الإلكترونية، مما يجعله شريكا موثوقا لمختلف العملاء والمشاريع، ويضم البنك أكثر من 4300 موظف، مما يساهم في تعزيز قدرته على تقديم خدمات متميزة ودعم عملائه بشكل فعال.

يمتاز بنك القرض الشعبي الجزائري بعلاقاته القوية مع مؤسسات مالية دولية، مما يعزز قدرته على التعاملات العالمية، في ما يتعلق بالتعاملات بالعملة الأوربية، يتعامل البنك مع مؤسسات مثل بي ان بي باريبا، سوسيتي جينيرال، دوتش بنك، أما بالنسبة للدولار الأمريكي، فيتعامل البنك مع جي بي تشايس منهاتن بنك أوف نيويورك، ستاندرد تشارترد، بنك أوف أمريكا، كما يتعامل البنك بالعملة البريطانية مع باركلايز بنك، ميدلاند بنك، وبالعملة السويسرية مع كريدي سويس، إتحاد البنوك السويسرية "BACE"، بالدولار الكندي مع البنك الوطني الكندي.

يعرف بنك القرض الشعبي الجزائري أيضا بكونه بنك مواطنة بامتياز، حيث يلتزم بمسؤولياته الاجتماعية ويعمل على دعم وتمويل الأنشطة التي تهدف إلى تطوير المجتمع، كما يقدم دعما كبيرا للمستوردين ويساعدهم في إدارة مخاطر عدم التسديد، ويضمن للمؤمنين تسديد مبالغ بضائعهم، كما يوفر لعملائه خيارات متنوعة للتسديد على المستوى الدولي، مثل القرض المستندي، تسديد مبلغ القرض المستندي، والتحول الحر.

ثانيا: الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

يقدم بنك القرض الشعبي الجزائري مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفية الموجهة لعملائه، وذلك عبر حلول مبتكرة تساهم في تعزيز تجربة العملاء وتحقيق رضاهم. من أبرز هذه الخدمات: (القرض الشعبي الجزائري، 2023)

1. البنك عن بعد

1.1. الصيرفة الإلكترونية: يقدم البنك خدمات مصرفية إلكترونية متطورة تشمل أوامر التحويل الأحادي والمتعدد عن بعد، حيث يمكن للعملاء إدخال بيانات أوامر التحويل وتوقيعها وإرسالها عبر قناة توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية دون الحاجة إلى زيارة فروع البنك، كما يمكن طلب دفتر الشيكات، تحميل كشف التعريف البنكي، وإرساله التحويلات عبر البريد الإلكتروني.

2.1. Mobile CPA: تتيح هذه الخدمة إمكانية الإطلاع على الحساب البنكي عبر الإنترنت، وتحويل الأموال محليا بحد أقصى قدره مليون دينار، طلب دفتر الشيكات، متابعة الرصيد، وتحويل العملات.

3.1. تبادل المعطيات المعلوماتية: يمكن للعملاء نقل ملفات أوامر الدفع عبر الإنترنت بشكل آمن على مدار الساعة باستخدام خدمة تبادل المعطيات.

4.1. الدفع الإلكتروني: يوفر البنك خدمة الدفع الإلكتروني المرتبطة ببطاقات CPA و CIB، مما يتيح للعملاء شراء السلع والخدمات عبر الإنترنت من مواقع التجار الإلكترونيين الجزائريين.

2. البطاقات البنكية

1.2. البطاقات المحلية: تشمل بطاقة الدفع الكلاسيكية والذهبية، التي تتيح للعملاء إجراء السحب والدفع عبر نقاط البيع الإلكترونية والدفع عبر الإنترنت، كما توفر بطاقة الشركات Corporate ميزة إضافية بتحديد اسم حامل البطاقة.

2.2. البطاقات الدولية: تتضمن بطاقة فيزا الكلاسيكية والذهبية وبطاقة CPA Mastercard Platinum، التي تتيح للعملاء التعامل بالدينار أو العملات الأجنبية، والشراء عبر الإنترنت، وحجز الإقامة والسفر.

3. خدمة الرسالة القصيرة: من خلال هذه الخدمة، يتم إرسال رسائل نصية للعملاء حول كل العمليات البنكية التي تتم بواسطة بطاقات CIB و Visa Card، بالإضافة إلى معلومات عن الرصيد المتبقي بعد كل عملية.

4. القروض: يقدم البنك مجموعة من القروض تشمل القروض الاستهلاكية، قرض عقاري لشراء مسكن جديد، قرض لأشغال التهيئة، قرض عقاري لبناء أو توسيع مسكن فردي، قرض عقاري بفائدة مدعمة لشراء مسكن ترقوي جماعي وبناء مسكن ريفي، قرض عقاري لشراء مسكن لدى الخواص، القروض المدعمة من الدولة.

5. التأمين البنكي: يوفر البنك خدمات تأمين على الأشخاص والتأمين ضد الضرر، مما يمنح البنك حماية شاملة.

6. الادخار والاستثمار: يعرض البنك منتجات ادخارية واستثمارية تشمل، دفتر الادخار للسكن ودفتر الادخار البنكي، كما يوفر أيضا منتجات استثمارية مثل سندات الصندوق والودائع لأجل.

7. صندوق الأمانات البنكي: يتيح البنك لعملائه خدمة كراء صناديق الأمانات لحماية ممتلكاتهم الثمينة، مما يوفر إضافة للأصول المهمة.

المطلب الخامس: عرض عام لبنك الخليج الجزائري AGB

بنك الخليج الجزائر كغيره من المصارف التجارية، يركز على تحسين جودة وتطوير خدماته المصرفية من خلال تطبيق أحدث التكنولوجيات في جميع وكالاته، يسعى البنك إلى توفير تجربة مصرفية متطورة وسريعة لعملائه، مما يساهم في تقليل الوقت والجهد المبذولين في التعاملات اليومية، بالإضافة إلى ذلك، يهتم البنك بإعادة تأهيل وتدريب موظفيه بشكل مستمر لضمان توافقه مع أحدث التطورات في القطاع المصرفي، مما يعزز من كفاءة الخدمة المقدمة ويضمن تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

الفرع الأول: تقديم بنك الخليج الجزائري AGB

بنك الخليج الجزائري هو أحد المصارف التجارية الرائدة في الجزائر، والذي تأسس بهدف تقديم خدمات مصرفية مبتكرة ومتنوعة للعملاء، منذ نشأته، يسعى البنك إلى تعزيز مكانته في السوق المصرفية الجزائرية من خلال تقديم مجموعة واسعة من المنتجات المالية، كما يولي اهتماما كبيرا بتدريب موظفيه لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية، ويعمل البنك على تعزيز علاقته مع العملاء من خلال تقديم حلول مصرفية متطورة ومتكاملة، مما يساهم في دعم الاقتصاد المحلي وتحقيق النمو المستدام.

أولاً: التعريف ببنك الخليج الجزائري AGB

بنك الخليج الجزائر هو بنك تجاري تابع لمجموعة الأعمال الكويتية KIPCO ، والتي تعتبر واحدة من أكبر المجموعات المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تأسست KIPCO عام 1975، وهي شركة قابضة كويتية خاصة تدير أصولاً تتجاوز قيمتها 91 مليار دولار، ولها استثمارات متنوعة في مجالات المال، الإعلام، الصحة، والسياحة، بالإضافة إلى الاستثمارات العامة والخاصة، وتعمل المجموعة في أكثر من 60 شركة ضمن 21 دولة. (بنك الخليج الجزائر، 2023)

تأسس بنك الخليج الجزائر في عام 2004 برأسمال قدره 20 مليار دينار جزائري، يهدف إلى تعزيز التنمية الاقتصادية والمالية في الجزائر، ويتميز البنك بشبكة من 61 وكالة تنفيذية تغطي كامل التراب الجزائري، ويخدم مجموعة متنوعة من العملاء تشمل الشركات الكبيرة، الصغيرة والمتوسطة، بالإضافة إلى الأفراد والمهنيين، يقدم AGB خدمات مصرفية متطورة تتضمن حلولاً إلكترونية متقدمة، وكان من أوائل البنوك التي تقدم بطاقات دولية مثل Visa و MasterCard. (بنك الخليج الجزائر، 2023)

ثانياً: الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك الخليج الجزائر AGB

بنك الخليج الجزائري يقدم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية والمالية التي تلبى احتياجات العملاء، وتخضع هذه الخدمات إلى قوانين البنك المركزي الجزائري، وهي تهدف إلى تقديم حلول مصممة خصيصاً لدعم العملاء في مختلف المجالات. وتمثل هذه الخدمات في: (بنك الخليج الجزائر، 2023)

1. الحسابات البنكية

1.1. الحساب الجاري: يوفر تسهيلات للاستخدام اليومي مثل السحب والإيداع.

2.1. الحساب الأجنبي بالدينار القابل للتحويل CEDAC وحساب INR: مناسب للعملاء الذين يتعاملون بالعملة الأجنبية.

3.1. حساب دفتر التوفير: يساعد العملاء على ادخار أموالهم بشكل منتظم.

4.1. حساب المدخرات SMART بالدينار: يوفر عوائد مع مرونة السحب.

5.1. حساب التوفير غير المسدد بالدينار: يتيح للعملاء ادخار أموالهم على المدى الطويل.

2. البطاقات المصرفية

1.2. البطاقات المحلية: يمنح البنك بطاقات بنكية محلية تسهل على العميل تسديد مصاريفه ومشترياته بكل سهولة.

2.2. البطاقات الدولية: وهي بطاقات بنكية دولية تصلح للاستخدام عند السفر وذلك من أجل تسهيل عمليات الدفع والشراء دون أي مشاكل، وتشمل، بطاقة VISA Prépayée، VISA Nominative، Maistre Card prépayée، Maistre Card nominative.

3. بطاقات العمل: بطاقة CIB التجارية التي ترتبط بالحسابات التجارية وتساعد في إدارة النفقات المهنية.

4. اعتماد التشغيل: تتضمن القروض النقدية قصيرة الأجل والاعتماد بالتوقيع لدعم العمليات المالية للشركات.

الفصل الرابع دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

5. القروض: يقدم البنك مجموعة من القروض مثل القروض العقاري، قروض مهنية، قروض السيارات، القروض الاستهلاكية، قروض الإيجار المالي للمهنيين، حيث تتوفر هذه القروض وفقا للاحتياجات الفردية والمؤسسية مع ضمانات مخصصة لكل نوع.

6. العمليات الدولية: تتضمن وسائل الدفع الدولية مثل التمويل والضمانات لضمان نجاح عمليات التصدير والاستيراد.

7. الخدمات المصرفية الإلكترونية

1.7. خدمة AGB Online: تتيح إدارة الحسابات، وتحويل الأموال، وتعبئة البطاقات المسبقة للدفع عبر الإنترنت.

2.7. خدمة الرسائل النصية SMS: ترسل إشعارات فورية عن التغيرات في الحسابات.

3.7. خدمة البريد SWIFT MAIL: تتيح للعملاء متابعة تطورات عملياتهم الدولية المتعلقة بالاستيراد والتصدير.

4.7. الخدمة المصرفية الذاتية SELF BANKING: توفر للعملاء إجراء عمليات مصرفية على مدار الساعة عبر أجهزة الصراف الآلي.

5.7. خدمة DRIVE BANKING: تمكن العملاء من سحب النقود دون مغادرة السيارة، وهي الخدمة الوحيدة من نوعها في الجزائر.

6.7. خدمة Mandate Par DAB: تتيح إرسال الأموال عبر الموزع الآلي حتى ولو كان المستلم بعيدا.

7.7. خدمة E.COMMERCE: تسمح بالتسوق عبر الإنترنت وسداد المشتريات باستخدام البطاقات المغناطيسية.

8. خدمات الصيرفة عبر الهاتف: يوفر البنك تطبيقا مخصصا للهواتف الذكية يمكن للعملاء من تنفيذ العديد من العمليات مثل تحويل الأموال، إدارة البطاقات، وطلب دفتر الشيكات، ويتميز التطبيق بسهولة الاستخدام والأمان العالي، يوفر التطبيق إمكانية إدارة الحسابات وإجراء العمليات المالية اليومية، بما في ذلك التحويلات بين الحسابات وإيقاف الشيكات المسروقة أو المفقودة.

الفرع الثاني: تقديم بنك الخليج الجزائري AGB وكالة تبسة

وكالة تبسة هي إحدى فروع بنك الخليج الجزائري، تعمل على تقديم مجموعة من الخدمات المصرفية والمالية لعملائها في مدينة تبسة والمناطق المجاورة. ومن خلال وكالة تبسة، يسعى بنك الخليج الجزائري إلى تعزيز الانتشار الجغرافي للخدمات المصرفية في المناطق الداخلية للبلاد، بهدف تسهيل الوصول إلى المنتجات المصرفية وتحقيق الشمول المالي للمواطنين والشركات.

أولا: التعريف ببنك الخليج الجزائري AGB وكالة تبسة

وكالة بنك الخليج الجزائري في تبسة تعتبر الخلية التنفيذية لأنشطة البنك، حيث تقدم من خلالها جميع الخدمات البنكية لعملاء البنك، تأسست في عام 2009 وافتتاح رسميا في 31 ديسمبر 2012، حاليا، تقع في حي هواري بومدين، إقامة رقم 183 مجموعة ملكية رقم 181، وهي الوكالة الوحيدة لبنك الخليج الجزائر في ولاية تبسة.

تعمل الوكالة على تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية التي تساهم في تطوير وتوسيع نشاطات البنك على مستوى الولاية وأيضا على المستوى الوطني، هذه الأهداف تشمل: (معلومات مقدمة من طرف بنك الخليج الجزائري، 2023)

- تحقيق الريادة على المستوى الوطني من خلال تقديم خدمات متميزة تستجيب لمتطلبات العملاء؛
- تهدف الوكالة إلى تحقيق أقصى قدر ممكن من الأرباح من خلال تقديم حلول مالية متكاملة وتوسيع قاعدة العملاء؛
- الوكالة تسعى باستمرار إلى تحسين أدائها المالي والإداري، والاستثمار في التكنولوجيا الحديثة لتحقيق تطور مستدام وزيادة حصتها في السوق؛
- تعمل الوكالة على تقديم خدمات متميزة، مثل منح بطاقات السحب الفوري للعملة الصعبة؛

ثانيا: مهام بنك الخليج الجزائري وكالة تبسة

- مهام وكالة بنك الخليج الجزائري في تبسة تتنوع لتشمل تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية. وتتمثل هذه المهام فيما يلي: (معلومات مقدمة من طرف بنك الخليج الجزائري، 2023)
- فتح الحسابات المصرفية بالعملة الوطنية والعملة الصعبة (الأورو والدولار):
 - توفير حسابات ادخار تتبع النظامين التساهمية والكلاسيكية حيث يمكن للعملاء اختيار الأنسب لحاجتهم المالية؛
 - حسابات مخصصة للمؤسسات سواء كانت لأشخاص طبيعيين أو معنويين أو لأصحاب المهن الحرة؛
 - فتح حسابات مخصصة لتوظيف الأجر للعاملين، مع تقديم بطاقة السحب المغناطيسية لسهولة الوصول إلى الأموال؛
 - حسابات خاصة بالعملة الصعبة مع منح بطاقات الفيزا والماستر لتسهيل عمليات السحب والدفع الدولية.
 - إصدار بطاقات فيزا كارت وماستر كارد وبطاقة الدفع RIB ، مما يمنح العملاء مرونة في تنفيذ معاملاتهم المالية داخل وخارج الجزائر؛
 - إدارة عمليات الدفع والسحب على حسابات العملاء الجارية؛ مما يتيح لهم سهولة الوصول إلى أموالهم وإجراء معاملاتهم؛
 - توفير قروض موجهة لدعم العمليات التجارية والاستثمارية للشركات، مما يعزز من قدرة هذه الشركات على تطوير أعمالها وتحقيق النمو المستدام؛
 - تقديم القروض لشراء المنازل الجاهزة أو التي هي قيد الإنشاء بالإضافة إلى تمويل عمليات إعادة تأهيل أو تحديث المنازل؛
 - تقديم خدمات متعلقة بالاستثمار وإدارة الأصول المالية مما يتيح للعملاء الاستفادة من فرص الاستثمار وزيادة عوائدهم؛
 - تسهيل جميع مراحل التجارة الخارجية من خلال تقديم خدمات متكاملة تشمل تحميل الأموال (الدفع والسحب) على حسابات العملاء الجارية، ومنح القروض بكافة أنواعها؛
 - التواصل المتطور مع العملاء باستخدام أحدث تكنولوجيا الإعلام والاتصال مما يساهم في تحسين جودة الخدمات وسرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي والتحليلي للدراسة الميدانية

في هذا المبحث، سنتناول بشكل مفصل الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية المتعلقة بموضوع البحث، وذلك بهدف تنظيم المعلومات والوصول إلى حقائق ونتائج دقيقة، سيتم تقديم وصف للمنهج المستخدم في الدراسة، مع التركيز على كيفية جمع البيانات واختيار الأدوات الملائمة لذلك، سنحدد أيضا مجتمع الدراسة وعينة البحث المختارة، مع شرح أسباب الاختيار وطريقة التعامل مع تلك العينة، بالإضافة إلى ذلك، سيتم توضيح الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات وتفسيرها، بما في ذلك فحص صلاحية وثبات أداة الدراسة، للتأكد من موثوقية النتائج التي يتم التوصل إليها.

المطلب الأول: إعداد الاستبيان واختبار أداة الدراسة

مر إعداد الاستبيان بمجموعة من المراحل المتسلسلة، ابتداء من مرحلة تصميمه وصولا إلى توزيعه على الأفراد المختارين للإجابة عليه ضمن البنوك العاملة في ولاية تبسة، ليتم بعدها اختبار هذه الأداة من خلال الاعتماد على مجموعة من المقاييس.

الفرع الأول: تصميم الاستبيان

حدد كل من Collis and Hussey (2003) مجموعة من المبادئ التوجيهية التي يجب إتباعها عند بناء الاستبيانات لضمان الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة، أولا، ينبغي أن تكون الأسئلة واضحة ومختصرة، وصياغتها بلغة بسيطة وسهلة الفهم من قبل جميع أفراد العينة، ومن المهم ألا يضح الباحث مطالب غير واقعية على المستجيبين، بل ينبغي أن تتناسب الأسئلة مع مستوى معرفتهم وتعليمهم لضمان قدرتهم على فهم المحتوى والإجابة عليه بشكل صحيح.

يؤكد Collis و Hussey ضرورة أن يفهم جميع أفراد عينة الأسئلة بنفس الطريقة، حيث يجب أن يكون لكل سؤال معنى واحد واضح وبعد أو جانب واحد فقط، الأسئلة المحددة، وليست عامة، ضرورة لتفادي إجابات متنوعة وغير محددة، ويجب صياغة الأسئلة بلغة تتناسب مع المستجيبين، على أن تكون الكلمات المستخدمة مباشرة وخالية من الغموض أو التفسير المتعدد، علاوة على ذلك، يشدد الباحثان على ضرورة ترتيب الأسئلة في الاستبيان بطريقة منطقية ومناسبة، بحيث يتم البدء بالأسئلة السهلة والإيجابية لتهيئة الحبيب وتسهيل استكمال الاستبيان، ويفضل أيضا تصميم الاستبيان بشكل متناسق وجذاب بصريا، بحيث لا يكون طويلا أو معقدا. (Otman، 2014، صفحة 140)

بناء على المبادئ والتوجيهات الموصى التي تم التأكيد عليها في إعداد الاستبيانات، قمنا بتصميم استبانة الدراسة مع مراعاة احترام تلك النقاط الأساسية لضمان جمع بيانات دقيقة وموثوقة، وقد تم الاعتماد على الأسئلة المغلقة، حيث تم إعداد مجموعة من الفقرات يطلب من المجيبين وضع علامة في المربعات التي تعبر عن آرائهم، يعد هذا النوع من الأسئلة أسرع وأسهل للإجابة عليه، إلا أنه يفتقر أحيانا إلى العمق والتفاصيل، حيث قد لا يقدم المشاركون معلومات كافية أو دقيقة، خاصة إذا لم يكن لديهم رأي واضح أو معرفة كافية.

تم تقسيم الاستبيان المستخدم في هذه الدراسة إلى قسمين رئيسيين، حيث يغطي كل قسم جوانب مختلفة من بيانات العينة وموضوع الدراسة، بهدف جمع بيانات شاملة وموثوقة تساعد في تحليل الظاهرة المدروسة بشكل دقيق.

1. القسم الأول: البيانات الشخصية للمجيبين

يركز هذا القسم على جمع معلومات حول الخصائص الديمغرافية والاجتماعية للعينة المستهدفة. يشمل الأسئلة المتعلقة بما يلي:

1.1. الجنس: للتعرف على التوزيع بين الذكور والإناث في العينة.

2.1. الوظيفة: لفهم المهن التي يشغلها المستجيبون وأدوارهم في المجتمع.

3.1. سنوات الخبرة: لتحديد مستوى الخبرة المهنية لدى المشاركين، مما يساعد في تفسير تأثير الخبرة على المعرفة أو الرأي.

4.1. العمر: لتقييم الفئات العمرية المختلفة على الإجابات.

5.1. المستوى التعليمي: لتحديد مستوى التعليم وتأثيره على فهم المشاركين واستخدامهم للصيرفة الإلكترونية.

2. القسم الثاني: متغيرات الدراسة

في القسم الثاني من الاستبيان، تم التركيز على متغيرات الدراسة، والتي تمثل الأساس العلمي لتحليل البيانات واستخلاص النتائج، حيث تم تقسيم هذا القسم إلى متغيرات مستقلة ومتغيرات تابعة، مما يسمح بتحديد العلاقات والتأثيرات المحتملة بين الجوانب المختلفة للدراسة.

1.2. المتغير المستقل: يعكس المتغير المستقل في هذه الدراسة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، تم تقسيم هذا المتغير إلى ثلاثة محاور رئيسية، كل منها يتناول جانباً محدداً من الصيرفة الإلكترونية:

• المحور الأول: تطبيقات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية

يركز هذا المحور على التطبيقات الفعلية للصيرفة الإلكترونية داخل البنوك، ويضم 10 أسئلة مصممة لقياس كيفية استخدام البنوك الجزائرية لتكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية، ومدى انتشار هذه التطبيقات وتفعيلها، الأسئلة تغطي الجوانب التقنية والخدمية، مثل استخدام التطبيقات المصرفية عبر الإنترنت، وأدوات الدفع الإلكتروني.

• المحور الثاني: متطلبات تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر

يتناول هذا المحور التحديات والاحتياجات اللازمة لتطوير وتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، ويحتوي على 9 أسئلة تركز على البنية التحتية التكنولوجية، التنظيمات والتشريعات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية، وأدوار العاملين في تطوير هذه الخدمات، بالإضافة إلى ذلك، مدى جاهزية البنوك والمجتمع لتبني خدمات مصرفية إلكترونية متطورة.

• المحور الثالث: معوقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية

يركز هذا المحور على العوائق التي تواجه البنوك الجزائرية في توسيع نطاق خدمات الصيرفة الإلكترونية، ويشمل 06 أسئلة تتناول العقبات التنظيمية والتقنية، ومدى قبول العملاء لاستخدام هذه الخدمات، كما يتم النظر في تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية التي قد تعرقل استخدام التكنولوجيا المصرفية.

2.2. المتغير التابع: يتناول المتغير التابع للاقتصاد المعرفي، حيث يتم قياس تأثير الصيرفة الإلكترونية على تعزيز الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية، ويتكون هذا الجزء من ثلاثة عشر سؤالاً تمثل جوانب مختلفة من كيفية تفعيل البنوك الجزائرية لمفهوم الاقتصاد

الفصل الرابع دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

المعرفي، الأسئلة تغطي مواضيع مثل استخدام المعرفة والمعلومات في تحسين الخدمات المصرفية، الابتكار في تقديم المنتجات المالية، واستثمار التكنولوجيا لتحسين الكفاءة والأداء البنكي.

استخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات اللازمة للدراسة، حيث بعد جمع الاستبيانات، تم القيام بعدة خطوات لضمان تحليل دقيق وموثوق للبيانات:

1. **تفريغ الاستثمارات وترميز البيانات:** تم أولاً تفريغ الاستثمارات التي تم جمعها من المشاركين، ثم ترميز البيانات وفقاً لمتغيرات الاستبيان المختلفة، هذا يعني تحويل الإجابات النصية إلى رموز عددية تسهل معالجتها وتحليلها.

2. **إدخال البيانات إلى برنامج SPSS:** بعد الترميز، تم إدخال البيانات إلى برنامج SPSS، وهو أداة متقدمة للتحليل الإحصائي، حيث يتيح هذا البرنامج إجراء تحليلات متعددة ومعقدة، مما يساعد في استخراج نتائج دقيقة وموثوقة من البيانات.

3. **الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي:** لتحليل استجابات المشاركين، تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، الذي يعد من أكثر الأدوات استخداماً في أبحاث العلوم الاجتماعية، هذا المقياس يتميز بالسهولة في التصميم والتطبيق والتصحيح وارتفاع درجة الثبات والصدق.

4. **تفسير القيم المخصصة لكل إجابة:** تم تصنيف الإجابات وفقاً لقيم محددة كما يلي: موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1.

الفرع الثاني: عرض استمارة الاستبيان والعينة المستهدفة

مرت استمارة الاستبيان في هذا البحث بعدة مراحل تطور وتدقيق قبل توزيعها النهائي، لضمان جودتها وفعاليتها في جمع البيانات اللازمة للدراسة. وقد تضمنت هذه المراحل:

1. المرحلة الأولى: إعداد المسودة ومراجعتها

بدأت العملية بإعداد مسودة أولية للاستبيان، والتي تم إرسالها إلى الأستاذ المشرف على البحث، ثم مناقشتها لضمان توافق الأسئلة مع أهداف البحث ومتغيراته، بعد ذلك، تم توزيعها على مجموعة من الأساتذة المختصين في مجال الصيرفة الإلكترونية والاقتصاد المعرفي، لتلقي ملاحظاتهم واقتراحاتهم.

2. المرحلة الثانية: التعديلات النهائية

استرداد المسودة وإعادة تعديلها وتصحيحها وفقاً للملاحظات التي تم تلقيها، شملت التعديلات تحسين صياغة الأسئلة، ضمان وضوحها، وتجنب أي غموض قد يؤثر على جودة الإجابات، كما تم التأكد من أن الأسئلة تتناسب مع مستوى معرفة المستجيبين.

3. المرحلة الثالثة: توزيع الاستبيانات وجمع البيانات

في هذه المرحلة، تم توزيع نسخ الاستبيان على البنوك محل الدراسة، وشمل التوزيع كل من مديري البنوك ورؤساء المصالح، لأن لديهم إلماما بسياسات البنوك وخدماتها، ويدركون مدى توافقها مع متطلبات الاقتصاد المعرفي، إضافة إلى الموظفين المسؤولين عن تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية، لأنهم على دراية بتفاصيل وفعالية تقديم هذه الخدمات.

تم توزيع 75 استبانة على هؤلاء الأفراد، وأسترد منها 56 استبانة بعد فترة من التوزيع، وبعد إجراء الفحص الأولي للاستبيانات المستردة، تبين أن 04 استبيانات لم تكن مكتملة المعلومات أو كانت قد عبثت بطريقة غير جديده، لذا تم استبعاد هذه الاستبيانات من التحليل.

وبناء على ذلك، تبقى 52 استبانة صالحة للتحليل، مما يمثل نسبة 69,33 % من إجمالي الاستبيانات الموزعة، والجدول التالي يوضح عدد الاستمارات الموزعة، المستردة والملغاة.

جدول رقم (1.4): الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة

اسم البنك	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات الصحيحة	الاستبيانات الملغاة	النسبة المئوية
BEA	15	14	12	2	80%
BNA	15	14	14	0	93,33%
BADR	15	14	13	1	86,67%
CPA	15	8	7	1	46,67%
AGB	15	6	6	0	40%
المجموع	75	56	52	4	69,33%

المصدر: من إعداد الطالبة.

تم اختيار عينة الدراسة من الأفراد الذين تربطهم علاقة مباشرة بالصيرفة الإلكترونية في البنوك محل الدراسة، وشملت هذه العينة الإطارات العاملة داخل البنوك، مثل عون مكتب، عون إدارة، متصرف إداري، وإطار، كما تضمن الاستبيان خانة إضافية تحت مسمى "أخرى اذكرها" لإتاحة المجال لإدراج وظائف أخرى غير مذكورة، وقد عمدت الطالبة إلى مقابلة بعضهم للتأكد من إحاطة الأفراد المجيبين بالموضوع وإلمامهم بالجوانب المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية، تم توزيع الاستبيانات خلال الفترة الممتدة من 2023/08/01 إلى غاية 2023/08/10، ليتم استردادها خلال الفترة ما بين 2023/08/15 إلى غاية 2023/08/31.

المطلب الثاني: اختبارات صلاحية أداة القياس

تعد اختبارات أداة القياس من العناصر الأساسية لضمان مصداقية وموثوقية أي دراسة علمية، فهي تساعد في التحقق من مدى دقة وصحة الأدوات المستخدمة في جميع البيانات، في هذه الدراسة، تم الاعتماد على مجموعة متنوعة من الاختبارات والمؤشرات لقياس صلاحية وفعالية أداة القياس المستخدمة، وكذلك لقياس دقة المتغيرات المرتبطة بالدراسة، مما يعزز من مصداقية النتائج ويضمن أن التحليل يستند إلى بيانات صالحة ودقيقة.

الفرع الأول: ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's)

يعد اختبار ألفا كرونباخ مقياساً مهماً لقياس ثبات الاختبار ومدى اتساق أدوات القياس مثل الاستبيانات، ويعكس هذا الاختبار موثوقية وثبات الدراسة، حيث كلما ارتفعت قيمته، ازدادت مصداقية وموثوقية النتائج، مما يساهم في تحقيق دقة أكبر في الدراسة، تم تطوير هذا المعامل من قبل الباحث لي كرونباخ في عام 1951، ويستخدم لقياس الموثوقية أو الاتساق الداخلي لعناصر الاستبيان، وهو مؤشر رقمي تتراوح قيمته بين 0 و 1. تستخدم اختبارات ألفا كرونباخ لتحديد ما إذا كانت الأدوات المستخدمة لجمع البيانات، مثل الاستبيانات أو الاختبارات موثوقة من خلال قياس المتغيرات الكامنة أو غير المرئية، إذ يعكس الاتساق الداخلي مدى الترابط بين العناصر المختلفة داخل أداة القياس، مما يشير إلى قوة الترابط بين هذه العناصر، وقبل استخدام أي أداة قياس لأغراض البحث، يجب التحقق من الاتساق الداخلي للتأكد من دقتها وثباتها. تحسب قيمة ألفا كرونباخ باستخدام الصيغة التالية: (المؤسسة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، 2022)

$$\alpha = \frac{Nc}{v + (N - 1)c}$$

تفسير القيم المختلفة لمعامل ألفا كرونباخ يتيح للباحث تقييم مستوى الثبات أو الموثوقية على النحو التالي: (المؤسسة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، 2022)

- إذا كانت $\alpha \geq 0,9$ فإن الاتساق الداخلي أو الموثوقية عالية جداً؛
- إذا كانت $0,8 < \alpha \leq 0,9$ فإن القياس جيد؛
- إذا كانت $0,7 < \alpha \leq 0,8$ فإن القياس مقبول؛
- إذا كانت $0,6 < \alpha \leq 0,7$ فإن القياس مشكوك فيه؛
- إذا كانت $0,5 < \alpha \leq 0,6$ فإن القياس ضعيف؛
- إذا كانت $\alpha < 0,5$ فإن القياس غير مقبول.

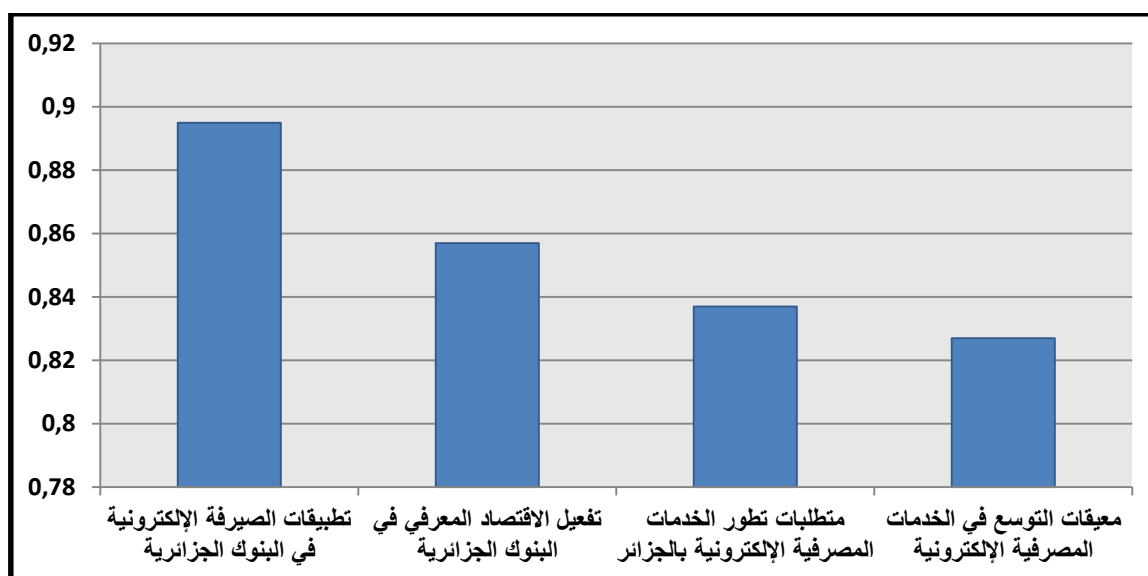
يعد هذا القياس أداة حيوية في التحقيق من جودة أدوات القياس في الأبحاث العلمية، مما يضمن أن النتائج المستخلصة تستند إلى بيانات ذات موثوقية وثبات عالية. يوضح الجدول والشكل التاليين نتائج ألفا كرونباخ بعد إجراء الاختبار:

جدول رقم (2.4): ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's) لمقاييس الدراسة

ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's)	
0,895	تطبيقات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية
0,857	تفعيل الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية
0,837	متطلبات تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر
0,827	معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج WarpPLSv7.0 (n=52).

شكل رقم (1.4): ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's) لمقاييس الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج WarpPLSv7.0 (n=52).

من خلال تحليل النتائج الموضحة في الجدول والشكل أعلاه، يتضح أن جميع معاملات ألفا كرونباخ تتجاوز القيمة 0,8، مما يشير أن هذه المعاملات ذات دلالة إحصائية معنوية ومقبولة، وهو ما يؤكد أن المقياس المستخدم في الدراسة يتمتع بمستوى جيد من الثبات والموثوقية، ويشير ذلك إلى أن الأدوات والعبارات المستخدمة في الاستبيان قادرة على قياس المفاهيم المستهدفة بدقة واتساق.

حيث حقق معامل ألفا كرونباخ لتطبيقات الصيرفة الإلكترونية قيمة قدرها 0,895، مما يدل على وجود اتساق داخلي جيد بين الأسئلة المرتبطة بهذا المحور، وهذا يعني أن الأسئلة المتعلقة بتطبيقات الصيرفة الإلكترونية تتماشى بشكل جيد مع بعضها البعض، وتعكس درجة جيدا من الثبات.

بالنسبة لمحور تفعيل الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية، فقد بلغ معامل ألفا 0,857، وهو أيضا مؤشر جيد على الثبات الداخلي، أما بالنسبة لمتطلبات تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية، فقد وصل معامل ألفا إلى 0,837، مما يعكس توافقا جيدا بين العناصر المرتبطة بهذا المحور. وأخير، بلغ معامل ألفا لمعيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية 0,827، مما يشير إلى أن هناك مستوى جيدا من الاتساق بين الأسئلة المتعلقة بهذا الجانب، مما يعزز الثقة في دقة النتائج المتعلقة بمعيقات التوسع في هذا المجال.

بناء على هذه المعاملات، يمكن القول أن جميع مؤشرات الدراسة تتمتع بمستوى جيد من الثبات الداخلي، مما يعكس بشكل إيجابي على موثوقية الاستبيان ككل، هذه النتائج تعزز من مصداقية الاستبيان وتؤكد أن العبارات المستخدمة كانت قادرة على قياس المفاهيم التي استهدفتها بشكل دقيق ومنظم.

الفرع الثاني: اختبار معامل Rho De Joreskog (Rho_A)

يعتبر معيار Rho De Joreskog أكثر دقة من معامل ألفا كرونباخ في قياس الثبات الداخلي للمتغيرات الكامنة، حيث أن الفرق الأساسي بين المعيارين هو أن معيار Rho De Joreskog يأخذ بعين الاعتبار الأخطاء المرتبطة بقياس المتغيرات، مما يجعله معياراً أكثر تعقيداً ودقة لتقييم الاتساق الداخلي. (Hair J، 2012)

يعتبر معيار Rho De Joreskog مفيداً بشكل خاص عند التعامل مع البيانات التي تحتوي على هيكل معقد، مثل النماذج التي تتضمن العديد من التغيرات أو الأبعاد التي يجب قياسها، بينما يمكن لألفا كرونباخ أن يظهر دقة عالية، إلا أنه يفترض تساوي الأوزان بين المؤشرات المختلفة، وهو ما قد لا يكون صحيحاً دائماً، في المقابل، معيار Rho De Joreskog يتيح مرونة أكبر في التعامل مع تباين الأوزان ويظهر نتائج أكثر دقة. القيم المقبولة لهذا المعامل تختلف بناءً على الغرض من التحليل، ولكن القاعدة العامة هي:

- $Rho_A \geq 0,7$ يشير إلى اتساق داخلي مقبول؛
- $Rho_A \geq 0,8$ يعكس اتساقاً داخلياً جيداً؛
- $Rho_A \geq 0,9$ يعكس اتساقاً داخلياً قوياً.

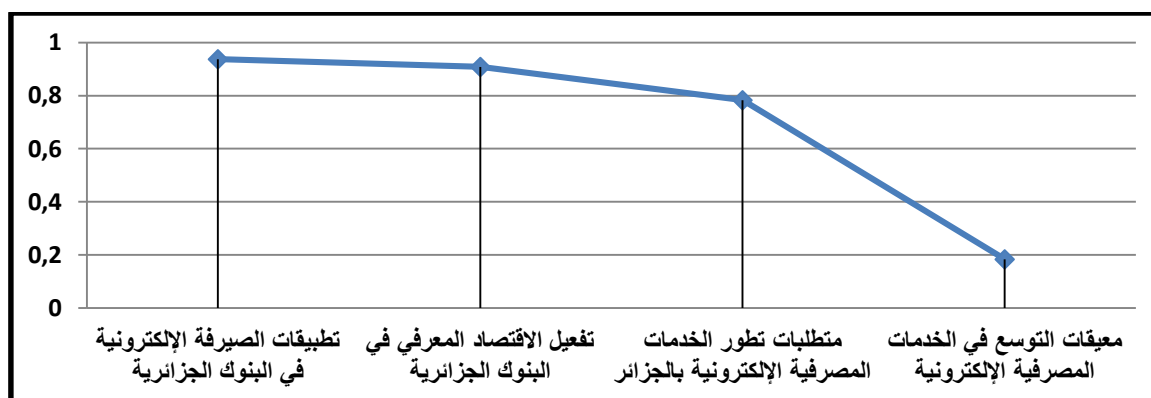
الجدول التالي يعرض معاملات Rho De Joreskog للمتغيرات الكامنة المستخدمة في الدراسة، مما يوضح مدى الثبات الداخلي لهذه المتغيرات ويعزز مصداقية التحليل.

جدول رقم (3.4): معامل Rho De Joreskog (Rho_A)

معامل Rho De Joreskog (Rho_A)	
0,937	تطبيقات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية
0,908	تفعيل الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية
0,783	متطلبات تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر
0,184	معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج WarpPLSv7.0 (n=52).

شكل رقم (2.4): معامل Rho De Joreskog (Rho_A)



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج WarpPLSv7.0 (n=52).

من خلال الجدول والشكل أعلاه، يتبين أن معاملات Rho De Joreskog للمتغيرات المدروسة جميعها تتجاوز القيمة 0,7، مما يشير إلى أنها معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية باستثناء متغير معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية.

بلغ معامل Rho_A لتطبيقات الصيرفة الإلكترونية قيمة 0,937، وهو ما يشير إلى وجود اتساق داخلي قوي بين الأسئلة المتعلقة بهذا المحور، أما بالنسبة لتفعيل الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية، فقد بلغ معامل Rho_A 0,908، مما يعكس اتساق داخليا ممتازا، ومعامل متطلبات تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية فقد وصل معامل Rho_A إلى 0,783، وهو أيضا يعكس مستوى جيدا من الاتساق الداخلي.

بالنسبة لمعامل معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية، بلغ معامل Rho_A قيمة منخفضة جدا تقدر بـ 0,184، هذه القيمة تشير إلى أن هناك ضعفا في الترابط بين العناصر المتعلقة بهذا المؤشر، مما يعني أن الأسئلة المتعلقة بمعيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية لا تتمتع بالاتساق الداخلي الكافي، هذا الانخفاض يعكس ضعف الثبات الداخلي لهذا المحور، ويستدعي إعادة النظر في صياغة الأسئلة أو تحليل العناصر المرتبطة به لضمان التوصل إلى نتائج أكثر دقة. بناء على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج بأن غالبية المؤشرات تتمتع بمستوى جيد من الثبات الداخلي، مما يعزز من موثوقية الاستنتاجات المتعلقة بها، أما بالنسبة لمتغيرات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية، فإن ضعف الثبات الداخلي يستدعي المزيد من التحقيق لتحسين دقة النتائج المتعلقة بهذا المؤشر.

الفرع الثالث: الموثوقية المركبة Composite Reliability

معيار ألفا كرونباخ يعتبر حساسا لعدد العناصر في المقياس، وعادة ما يقلل من موثوقية الاتساق الداخلي، لهذا يمكن اعتباره مقياسا محافظا لموثوقية الاتساق الداخلي، وعليه يمكن تطبيق مقياس آخر يعرف بالموثوقية المركبة، وهو أكثر ملائمة في بعض الحالات، هذا المقياس يأخذ في الاعتبار التجميعات الخارجية لمتغيرات المؤشر عند حسابه، مما يجعله أداة أكثر دقة لقياس موثوقية الاتساق الداخلي.

يتم استخدام الموثوقية المركبة على نطاق واسع في نمذجة المعادلات الهيكلية، للتأكد مدى ترابط العناصر المكونة لمقاييس الدراسة، مع أخذ الأخطاء المرتبطة بقياس هذه المتغيرات في الاعتبار، ويتم حساب الموثوقية المركبة من خلال برنامج التحليل الإحصائي المتقدمة مثل Spss و Amos، حيث تتراوح قيمتها بين 0 و 1. (Hair، 2016، صفحة 136)

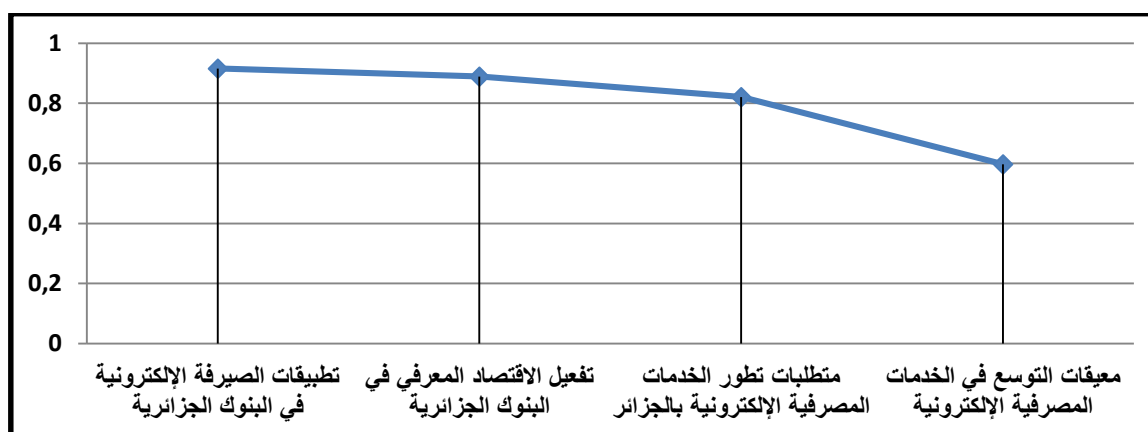
القيم الأعلى تشير إلى مستويات أعلى من الموثوقية، يتم تفسير الموثوقية المركبة بشكل مشابه لألفا كرونباخ، حيث تعبر القيم بين 0,60 و 0,70 مقبول في البحوث الاستكشافية، بينما في البحوث الأكثر تقدما، تعتبر القيم بين 0,70 و 0,90 مقبولة، ومع ذلك، فإن القيم التي تتجاوز 0,90، خاصة إذا كانت فوق 0,95، تعتبر غير مرغوبة لأنها قد تشير إلى أن جميع متغيرات المؤشرات تقيس نفس الظاهرة بشكل مفرط، مما قد يؤدي إلى نقض في التمييز بين المتغيرات المختلفة. الجدول والشكل التاليان يعرضان النتائج المتوصل إليها بعد تطبيق اختبار الموثوقية المركبة.

جدول رقم (4.4): الموثوقية المركبة Composite Reliability

الموثوقية المركبة Composite Reliability	
0,916	تطبيقات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية
0,889	تفعيل الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية
0,821	متطلبات تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر
0,597	معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج WarpPLSv7.0 (n=52).

شكل رقم (3.4): الموثوقية المركبة Composite Reliability



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج WarpPLSv7.0 (n=52).

يلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن معاملات الموثوقية المركبة لجميع المؤشرات تعتبر معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية، حيث تتجاوز قيمتها 0,7، إذ بلغ معامل تطبيقات الصيرفة الإلكترونية 0,916، ومعامل تفعيل الاقتصاد المعرفي 0,889، ومعامل متطلبات تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر 0,821، هذه القيم تعكس قوة وموثوقية هذه المؤشرات، مما يدل إلى أن الأداة المستخدمة في الدراسة تتمتع بمصداقية عالية، كما تشير إلى وجود ترابط جيد بين فقرات الدراسة عند قياس المتغيرات الكامنة، مما يعزز موثوقية نموذج القياس المستخدم.

في المقابل، بلغ معامل الموثوقية المركبة لمؤشر معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية 0,597، مما يشير إلى أن هذا المؤشر يمتلك قوة نسبية ولكن قد يحتاج إلى تحسين، القيمة الأقل لهذا المؤشر تدل على أن هناك مجالا لتحسين الاتساق الداخلي بين فقرات هذا المحور، لضمان زيادة دقته وموثوقيته.

بما أن معاملات ألفا كرونباخ ومعاملات الموثوقية المركبة أظهرت نتائج معنوية، فهذا يعكس ثباتا واتساقا داخليا بين مختلف عبارات الاستبيان، وبالتالي تدعم هذه النتائج مصداقية الاستبيان وتؤكد على أنه يوفر قياسا دقيقا وموثوقا للمتغيرات المدروسة.

الفرع الرابع: متوسط التباين المستخرج (AVE) Average Variance Extracted

يعتبر متوسط التباين المستخرج من المقاييس الأساسية المستخدمة لإثبات صحة التقارب على مستوى البناء في النمذجة التحليلية، ويعرف هذا المعيار بأنه القيمة المتوسطة للتحميلات المربعة للمؤشرات المرتبطة بالبناء، ويتم حسابه عن طريق جمع التحميلات المربعة مقسوما على عدد المؤشرات، وتشير قيمة AVE التي تبلغ 0,50 أو أكثر إلى أن البناء يفسر في المتوسط أكثر من نصف التباين في مؤشرات، مما يعكس مستوى عال من المصادقية التقاربية، إذا كانت قيمة AVE أكبر من 0,5 فهذا يعني أن البناء يعكس بشكل جيد المتغيرات الملاحظة المرتبطة به، ويعزز من صحة النموذج التحليلي.

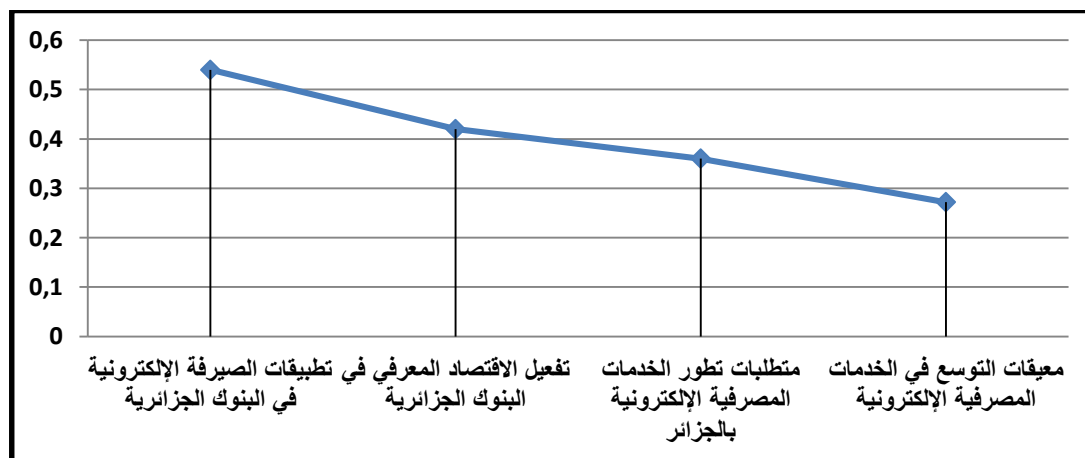
تشير قيمة AVE التي تقل عن 0,50 إلى أن البناء يفسر في المتوسط أقل من نصف التباين في مؤشرات، مما يعني أن هناك تباينا أكبر في أخطاء العناصر مقارنة بالتباين المفسر من البناء نفسه، هذا يشير إلى أن البناء قد لا يكون فعالا بشكل كاف في تفسير التباين في البيانات، مما يمكن أن يؤثر على مصداقية النموذج، يعتبر مقياس متوسط التباين المستخرج أداة مهمة لقياس المصادقية التقاربية، حيث يعكس مدى قدرة البناء على تفسير التباين في المتغيرات الملاحظة المرتبطة به بشكل دقيق، ومن خلال هذا المقياس، يمكن تحديد مدى قوة الترابط بين المؤشرات والبناء، وبالتالي تقييم مدى صحة النموذج المستخدم (غوتي، 2017-2018، الصفحات 80-81). والجدول التالي يوضح نتائج حساب متوسط التباين المستخرج .

جدول رقم (5.4): متوسط التباين المستخرج (AVE) Average Variance Extracted

متوسط التباين المستخرج AVE	
0,540	تطبيقات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية
0,420	تفعيل الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية
0,360	متطلبات تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر
0,272	معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج WarpPLSv7.0 (n=52).

شكل رقم (4.4): متوسط التباين المستخرج (AVE) Average Variance Extracted



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج WarpPLSv7.0 (n=52).

من خلال تحليل الجدول والشكل أعلاه، يتضح أن قيمة متوسط التباين المستخرج AVE لمؤشر تطبيقات الصيرفة الإلكترونية بلغت 0,540، وهو ما يتجاوز القيمة المحددة 0,5، وهذا يشير أن هذا المؤشر يتمتع بجودة معنوية عالية، مما يعني أن مؤشر تطبيقات الصيرفة الإلكترونية يفسر تباينا كبيرا في المتغيرات المرتبطة به، ويمكن الاعتماد عليه بثقة في الدراسة، وبالتالي تحقق صدق التقارب لهذا المؤشر، مما يدل على توافق جيد بين الأسئلة المرتبطة به.

في المقابل، تظهر القيم الأخرى لمتوسط التباين المستخرج مستويات أقل من 0,5، حيث بلغت قيمة AVE لكل من مؤشر تفعيل الاقتصاد المعرفي 0,420، ومؤشر الخدمات المصرفية الإلكترونية 0,360، وللمؤشر معيقات التوسع 0,272، تشير هذه القيم إلى أن هذه المؤشرات لا تفسر أكثر من نصف التباين في متغيراتها، مما يدل على أن هناك مجالات لتحسين أفضل لقياس هذه المفاهيم.

بناء على هذه النتائج، يمكن القول أن مؤشر تطبيقات الصيرفة الإلكترونية يتمتع بمستوى جيد من الثبات الداخلي ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة، ومع ذلك، قد تشير القيم المنخفضة لمؤشرات تفعيل الاقتصاد المعرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية ومعوقات التوسع إلى الحاجة إلى تحسينات إضافية وتوضيح كيفية قياس هذه المفاهيم بشكل أكثر دقة، لذا يتطلب الأمر مراجعة وتطوير هذه المؤشرات لضمان تحقيق صدق التقارب المطلوب وتحسين جودة القياس في الدراسة.

الفرع الخامس: الارتباط وصحة التمايز

يهدف التمييز البنائي إلى التأكد من أن البنية أو المتغير المدروس يتميز حقا عن البنيات أو المتغيرات الأخرى وفقا لمعايير تجريبية محددة، مما يعني أن هذا المتغير فريد ويعكس ظواهر خاصة لا يمكن التقاطها من خلال المتغيرات الأخرى في النموذج (Hair J. F., 2010).

توضح صحة هذا التمييز يعتمد على معيار فورنل لاركر (Fornel-Lacker)، والذي يستخدم لتقييم مدى صحة المتغيرات في النموذج وتحليل الترابط بين تلك المتغيرات، ويعد هذا المعيار مهما لأنه يبرز العلاقة بين متغيرات الدراسة ويوضح ما إذا كانت هذه المتغيرات تتميز بالفعل عن بعضها البعض أو لا.

وفيما يتعلق بالجدول الذي يحتوي على نتائج تحليل الارتباط الخطي بين الخصائص الديمغرافية لعمال البنوك في الجزائر، فإنه يسعى إلى دراسة مدى تأثير هذه الخصائص على آرائهم حول مختلف جوانب تطبيقات الصيرفة الإلكترونية. يشمل التحليل التقييمات حول:

1. تطبيقات الصيرفة الإلكترونية: كيف ينظر الموظفون إلى الأدوات والتقنيات الحديثة في الصيرفة.
2. متطلبات تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية: فهم العوامل الضرورية لتحسين الخدمات الرقمية في القطاع المصرفي.
3. معوقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية: تحديد التحديات التي تواجه انتشار هذه الخدمات بشكل أوسع.
4. تفعيل الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية: دراسة مدى استعداد البنوك لتبني ممارسات الاقتصاد المعرفي وتعزيز الابتكار في العمليات المصرفية.

تقييم هذه الجوانب يساعد في فهم العلاقات بين الخلفيات الديمغرافية لموظفي البنوك ونظرتهم إلى الصيرفة الإلكترونية، مما يساهم في وضع سياسات تطويرية تستهدف تحسين الكفاءة وزيادة قبول الخدمات الإلكترونية.

جدول رقم (6.4): الارتباط الخطي بين محاور الدراسة والخصائص الديمغرافية والاجتماعية للعينة

		المحور 1	المحور 2	المحور 3	المحور 4
Sex	Corrélation de Pearson	0,005	-,356**	-0,251	0,096
	Sig.(bilatérale)	0,971	0,010	0,072	0,499
Job	Corrélation de Pearson	0,188	0,087	0,186	0,266
	Sig.(bilatérale)	0,182	0,538	0,188	0,057
Expérience	Corrélation de Pearson	-,411**	0,065	0,033	-0,222
	Sig.(bilatérale)	0,002	0,649	0,815	0,113
Age	Corrélation de Pearson	-,330*	-0,064	0,079	-0,219
	Sig.(bilatérale)	0,017	0,654	0,576	0,119
Education	Corrélation de Pearson	0,062	-0,004	0,126	0,067
	Sig.(bilatérale)	0,660	0,979	0,374	0,637

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج WarpPLSv7.0 (n=52).

من خلال تحليل الجدول، يتبين أن محور تطبيقات الصيرفة الإلكترونية يعكس توجهات وأراء موظفي البنوك نحو استخدام هذه التطبيقات، نلاحظ أن هناك علاقة إيجابية غير معنوية بين الجنس واستخدام تطبيقات الصيرفة الإلكترونية 0,005، مما يعني أن الجنس لا يؤثر بشكل ملحوظ على مستوى الرضا أو الاتجاهات نحو هذه التطبيقات، وعلى الجانب الآخر، تظهر علاقة إيجابية معنوية بين الوظيفة وتطبيقات الصيرفة الإلكترونية 0,188، مما يشير إلى أن نوع الوظيفة يؤثر إيجابيا على نظرة الموظفين نحو هذه التطبيقات، حيث يمكن أن يكون لأصحاب المناصب الإدارية أو التقنية تأثير أكبر في توجيه استخدام هذه التطبيقات، كما تظهر علاقات سلبية معنوية بين تطبيقات الصيرفة الإلكترونية وسنوات الخبرة -0,411 والعمر -0,330، مما يدل على أن الموظفين الأكبر سنا أو الأكثر خبرة قد يكون لديهم تحفظات أو أقل ميلا لاستخدام هذه التطبيقات مقارنة بغيرهم.

وفيما يتعلق بمحور متطلبات تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر، فإنه يركز على العوامل الأساسية التي يجب تلبيتها لتطوير هذه الخدمات، النتائج تبين وجود علاقة إيجابية بين متطلبات التطور والوظيفة 0,087، مما يدل على أن الموظفين الذين يشغلون مناصب معينة، خاصة تلك المرتبطة بالتكنولوجيا والابتكار، يكون لديهم تفاعل أكبر مع متطلبات تطور الخدمات الإلكترونية، كما تظهر علاقة سلبية معنوية بين العمر ومتطلبات التطور -0,064، مما يشير إلى أن الموظفين الأصغر سنا قد يرون ضرورة أكبر لتلبية المتطلبات اللازمة لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية مقارنة بزملائهم الأكبر سنا، مما يعكس رغبة الشباب في التحول الرقمي وتطوير الخدمات بشكل أسرع.

الفصل الرابع دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

أما محور معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية، يتناول التحديات التي تعيق توسع هذه الخدمات، وتظهر النتائج وجود علاقة سلبية معنوية بين الجنس ومعيقات التوسع $-0,251$ ، مما يعكس أن تأثير الجنس على نظرة الموظفين لتلك المعوقات محدود، وهذا يشير إلى ضرورة تركيز البنوك على تقديم الدعم والتوجيه لتعزيز استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، كما توجد علاقة إيجابية بين الوظيفة ومعيقات التوسع $0,186$ ، مما يعني أن طبيعة الوظيفة يمكن أن تؤثر على إدراك الموظفين للتحديات المرتبطة بتوسع هذه الخدمات. وفي محور تفعيل الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية، نجد أن هناك علاقة إيجابية غير معنوية بين الجنس وتفعيل الاقتصاد المعرفي $0,096$ ، مما يعني أن الجنس لا يؤثر بشكل جوهري على مدى تطبيق هذا المفهوم في البنوك الجزائرية، باقي المعلومات غير معنوية إحصائياً.

من هذه النتائج، يمكن للبنوك استخدام هذه البيانات لفهم أفضل التوجهات وآراء موظفيها بشأن تطبيقات المصرفية الإلكترونية، مما يساعدها على تحسين استراتيجياتها لتلبية متطلبات واحتياجات موظفيها ومجتمعاتها، ويمكن لهذه النتائج أيضاً أن تسهم في تصميم برامج تدريبية تستهدف الفئات العمرية الأصغر التي تظهر لديها مطالب أعلى لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية، كما تبرز أهمية تقديم الدعم والحلول لتقليل العقبات التي تواجه فئات معينة في استخدام هذه الخدمات، مما يعزز التحول الرقمي ويساهم في تطوير الاقتصاد المعرفي ضمن البنوك الجزائرية.

جدول رقم (7.4): الارتباط وصحة التمايز بين محاور الدراسة

تفعيل الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية	معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية	متطلبات تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية	تطبيقات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية
Corrélation de Pearson	1	1	1
Sig.(bilatérale)	118, -	172, -	657**
Corrélation de Pearson	1	1	1
Sig.(bilatérale)	131, -	172, -	657**
Corrélation de Pearson	1	1	1
Sig.(bilatérale)	131, -	172, -	657**
Corrélation de Pearson	1	1	1
Sig.(bilatérale)	131, -	172, -	657**

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج WarpPLSv7.0 (n=52).

تمثل مصفوفة الارتباط الخطي بين محاور دراسة "تفعيل الصيرفة الإلكترونية كآلية لبناء الاقتصاد المعرفي" عنصرا أساسيا في تحليل البيانات وفهم العلاقات بين المتغيرات المختلفة، في هذا السياق، سنقوم بتقديم شرح مفصل لهذه المصفوفة وكيف تفسير نتائجها في إطار الدراسة.

1. **تطبيقات الصيرفة الإلكترونية والاقتصاد المعرفي:** تظهر النتائج إلى وجود ارتباطا إيجابيا قوي بقيمة $0,657^{**}$ بين تطبيقات الصيرفة الإلكترونية وبناء الاقتصاد المعرفي، هذا الارتباط يعكس حقيقة أن زيادة استخدام التطبيقات المصرفية تتماشى مع تطور الاقتصاد المعرفي، ويمكن تفسير هذا الارتباط الإيجابي القوي بأهمية اعتماد هذه التطبيقات في تعزيز الابتكار والكفاءة وتحفيز التحول الرقمي، ومن خلال تحسين الوصول إلى المعلومات وتوسيع قاعدة العملاء، تساهم هذه التطبيقات في دعم التنمية المستدامة والنمو الاقتصادي، مما يجعلها عنصرا أساسيا في بناء الاقتصاد المعرفي الحديث.
 2. **الخدمات المصرفية الإلكترونية والاقتصاد المعرفي:** بينما يوجد ارتباط إيجابي بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والاقتصاد المعرفي بقيمة $0,212$ ، فإن هذه العلاقة تعد ضعيفا نسبيا مقارنة بالارتباط القوي مع تطبيقات الصيرفة الإلكترونية، ويشير ذلك إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤثر إيجابيا على تطور الاقتصاد المعرفي، لكنه أقل قوة، ويمكن تحسين هذا التأثير من خلال تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية، ودعم الابتكار، وتعزيز الشفافية.
 3. **معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية والاقتصاد المعرفي:** تظهر النتائج وجود علاقة سلبية ضعيفة بقيمة $-0,127$ بين معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية وبناء الاقتصاد المعرفي، إلا أن هذا الارتباط ليس ذا دلالة إحصائية حيث أن القيمة أكبر من $0,01$ ، هذا يمكن تفسيره على أن العوائق التي تواجه التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤثر بشكل ضعيف على تطور الاقتصاد المعرفي، ورغم ذلك يجب معالجة التحديات التقنية والتنظيمية وزيادة الوعي المالي لدى المستخدمين.
- استنادا إلى النتائج المستخلصة من هذا التحليل، يتضح أن زيادة استخدام التطبيقات المصرفية الإلكترونية تعزز من نمو الاقتصاد المعرفي، لذلك ينصح بتعزيز هذه التقنيات وتقديم الدعم للمؤسسات والشركات للاستثمار فيها، وعلى الرغم من ضعف العلاقة الإحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والاقتصاد المعرفي، إلا أنه يجب الاستمرار في تطوير هذه الخدمات لضمان تلبية احتياجات المؤسسات والمستهلكين.
- للتغلب على معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية، يتطلب الأمر جهودا إضافية لتقليل العوائق التقنية والتنظيمية التي تعيق هذا التوسع، حيث يمكن أن تؤدي هذه الجهود إلى تأثير إيجابي على تطور الاقتصاد المعرفي، ويتوجب على البنوك الجزائرية النظر في تعزيز التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي كأدوات رئيسية لدعم تطور الاقتصاد المعرفي والمساهمة في حل القضايا الحقيقية التي تواجه البلاد.

الفصل الرابع دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

المطلب الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا الجزء تم تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة بالإضافة إلى تحليل اتجاه الإجابات حول دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية، هذا التحليل يعد جزءاً أساسياً لفهم كيف يمكن للصيرفة الإلكترونية أن تؤثر بشكل مباشر على النمو الاقتصادي والمعرفي في البلاد.

الفرع الأول: تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة

في القسم الأول من الاستبيان، قمنا بجمع معلومات شخصية لأفراد العينة المختارة، والتي تمثلت في الجنس، الوظيفة، سنوات الخبرة، العمر، المستوى التعليمي، وذلك بهدف فهم الخصائص الديمغرافية للمشاركين، سنعمد في تحليل هذه البيانات على التكرارات والنسب المئوية، مما سيمكننا من رسم صورة واضحة عن العينة وخصائصها، وسيتم عرض النتائج في جدول يوضح توزيع كل فئة من هذه الفئات، مما يسهل في فهم العلاقة بين المعلومات الشخصية وموضوع الدراسة بشكل عام.

جدول رقم (8.4): التكرارات والنسب المئوية للبيانات الشخصية لأفراد العينة

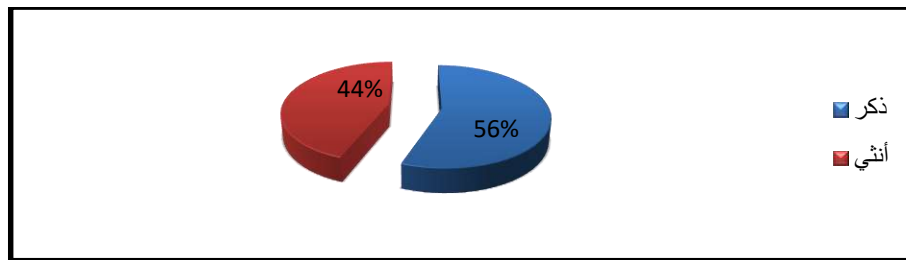
النسبة المئوية	التكرار	المعلومات الشخصية	
55,8	29	ذكر	الجنس
44,2	33	أنثى	
1,9	1	عون مكتب	الوظيفة
15,4	8	عون إدارة	
9,6	5	متصرف إداري	
73,1	38	إطار	
26,9	14	أقل من 05 سنوات	سنوات الخبرة
30,8	16	06-10 سنوات	
21,2	11	10-15 سنة	
21,2	11	أكثر من 15 سنة	
19,2	10	20-30 سنة	العمر
55,8	29	31-40 سنة	
13,5	7	41-50 سنة	
11,5	6	أكثر من 50 سنة	
11,5	6	ثانوي	المستوى التعليمي
32,7	17	ليسانس	
40,4	21	ماستر	
15,4	8	دراسات عليا	

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS v25 (n=52).

أولاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

العينة المدروسة تتكون من 52 فرداً، مما يتيح تحليلاً متوازناً للنتائج، حيث يبين الجدول (8.4) والشكل المرافق له توزيع أفراد العينة حسب الجنس، حيث تشير البيانات إلى أن نسبة الذكور تبلغ 55,8%، بينما نسبة الإناث تبلغ 44,2%، تظهر هذه النسب أن عدد الذكور في العينة أكبر من عدد الإناث، لكن الفارق ليس كبيراً، مما يعكس تنوعاً نسبياً في العينة.

شكل رقم (5.4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



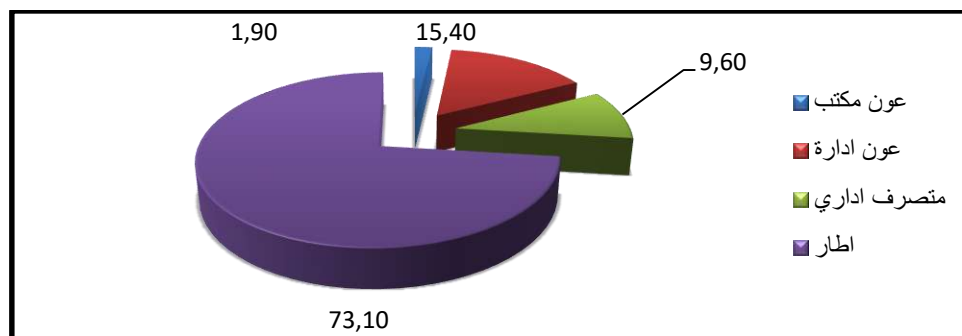
المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS v25 (n=52).

ثانياً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

يوضح الجدول رقم (8.4) والشكل أدناه توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة، والذي يتضمن فئات مثل عون مكتب، عون إدارة، متصرف إداري، وإطار، تشير البيانات إلى أن الأفراد الذين يشغلون وظيفة "إطار" يمثل أغلبية كبيرة من العينة، حيث بلغت نسبهم 73,1%.

تأتي بعد ذلك نسبة 15,40% من أفراد العينة الذين يشغلون وظيفة عون إدارة، بينما تمثل نسبة متصرف إداري 9,60%، في حين أن نسبة عون المكتبي تبلغ 1,9% فقط، هذه الأرقام تعكس بوضوح هيمنة فئة الإطار في العينة، مما قد يؤثر على نتائج الدراسة، فكون الأغلبية من هؤلاء الأفراد قد يعني أن آرائهم وخبراتهم ستكون ذات وزن أكبر في التحليل، وقد تعكس توجهات محددة في مجالاتهم.

شكل رقم (6.4): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS v25 (n=52).

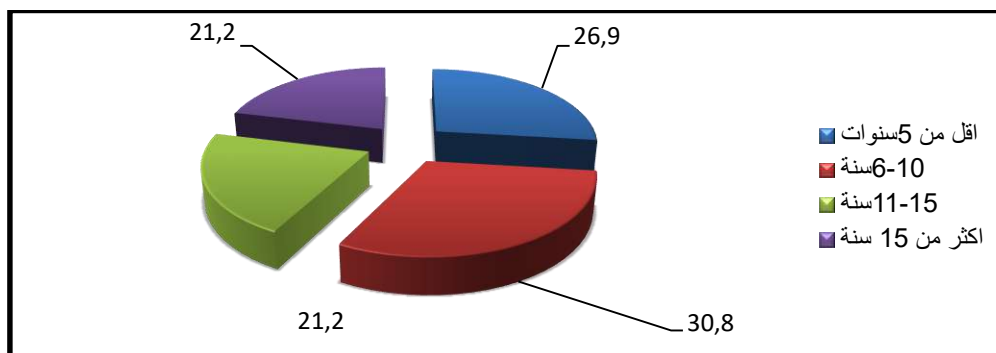
ثالثاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة الوظيفية

يبين الجدول رقم (8.4) والشكل المرافق له توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة الوظيفية، مما يساعد على فهم مدى تنوع الخبرات داخل العينة، تظهر النتائج أن نسبة 30,8% من أفراد العينة يمتلكون خبرة تتراوح بين 6-10 سنوات، مما يشير إلى أن

الفصل الرابع دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

هذه الفئة تمثل جزءا ملحوظا من العينة، بالإضافة إلى ذلك، تشير البيانات إلى أن 26,9 % خبرتهم الوظيفية أقل من 5 سنوات، مما يعكس وجود عدد من الأفراد الجدد في السوق العمل، أما بالنسبة للذين يكتسبون خبرة بين 11-15 سنة وأكثر من 15 سنة فقد كانت نسبتهم 21,2 %.

شكل رقم (7.4): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة الوظيفية



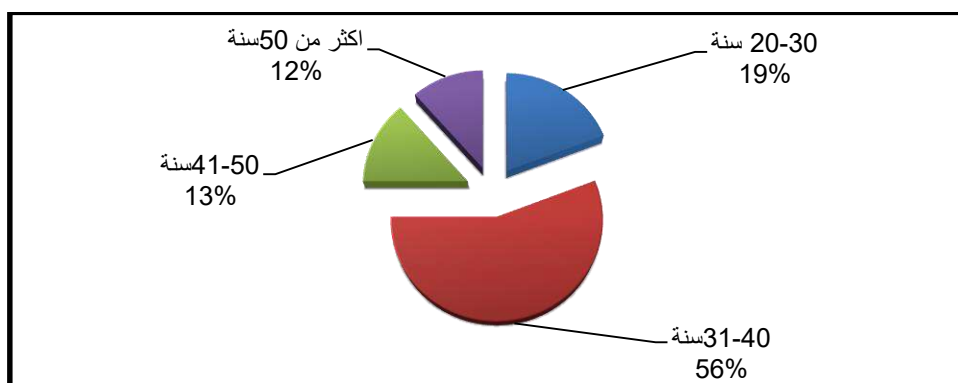
المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS v25 (n=52).

هذا التنوع في الخبرة الوظيفية له تأثير كبير على النتائج، حيث أن الأفراد ذوي الخبرة الأكبر قد يمتلكون آراء وتوجهات مختلفة عن أولئك الذين في بداية حياتهم المهنية، ويمكن أن تؤثر سنوات الخبرة على مدى فهم المشاركين للقضايا المطروحة ومدى تعرضهم للتحديات والفرص في مجالاتهم.

رابعا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

يبين الجدول رقم (8.4) والشكل أدناه توزيع أفراد العينة على مجموعات عمرية مختلفة، حيث تشمل الفئات العمرية المشار إليها: 20-30 سنة، 31-40 سنة، 41-50 سنة، وأكثر من 50 سنة، تظهر البيانات أن النسبة الأكبر للأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و 40 سنة، حيث بلغت نسبتهم 55,8 %، تشير هذه النسبة العالية إلى أن هذه الفئة تمثل قاعدة أساسية من المشاركين، مما يعكس تجربة غنية في الحياة المهنية وقدرة على تقديم آراء متوازنة حول القضايا المطروحة. تأتي بعد ذلك نسبة 19,2 % من أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين 20 و 30 سنة، كما تمثل نسبة 13,5 % من الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 41 و 50 سنة، ونسبة 11,5 % يفوق سنهم 50 سنة.

شكل رقم (8.4): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

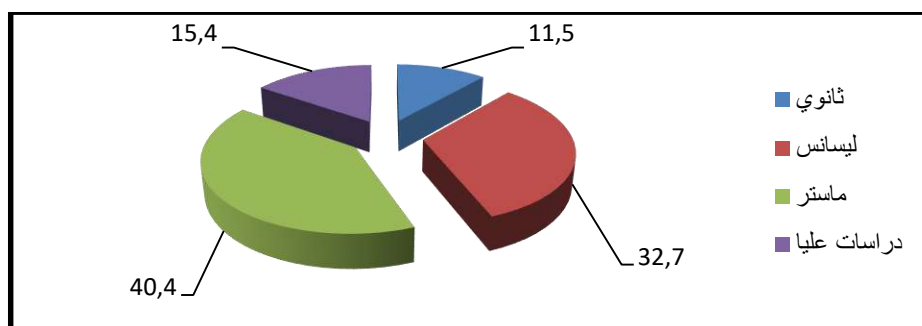


المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS v25 (n=52).

خامسا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

يبين الجدول رقم (8.4) والشكل أدناه توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي، مما يساعد في فهم مدى تنوع الخلفيات التعليمية للمشاركين، تشير النتائج إلى أن 40,4 % من أفراد العينة يحملون شهادة ماجستير (ماستر)، مما يعكس وجود عدد كبير من الأفراد ذوي المؤهلات العليا والذين قد يمتلكون معرفة متعمقة في مجالاتهم، تأتي بعد ذلك نسبة 32,7 % من أفراد العينة الذين يحملون شهادة ليسانس، مما يدل على أن هؤلاء الأفراد غالبا ما يمتلكون أسس أكاديمية جيدة تؤهلهم للمشاركة في النقاشات والمبادرات المهنية، أما بالنسبة لـ 15,4 % من الأفراد لديهم دراسات عليا، فإن هذه الشريحة تمثل فئة متقدمة تعكس رغبة في تطوير المهارات والمعرفة، وفي النهاية نسبة 11,5 % من الأفراد الذين يمتلكون مستوى تعليم ثانوي، مما يشير إلى أن هذه الفئة تمثل أقلية في العينة.

شكل رقم (9.4): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS v25 (n=52).

الفرع الثاني: تحليل اتجاه إجابات أفراد العينة

في هذا الجزء سيتم استعراض نتائج اتجاه إجابات أفراد العينة بشأن المتغيرات المستقلة، والتي تشمل:

1. **تطبيقات الصيرفة الإلكترونية:** سيتم تحليل مدى انتشار واستخدام هذه التطبيقات بين الأفراد، وكيف تؤثر على تجربتهم المصرفية.
 2. **متطلبات تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية:** سنستعرض المتطلبات اللازمة لتطوير هذه الخدمات، بما في ذلك التكنولوجيا، التدريب، والدعم الفني.
 3. **معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية:** سيتم تناول التحديات التي تواجه الأفراد والمؤسسات في تبني هذه الخدمات، مثل ضعف البنية التحتية أو قلة الوعي.
- أما المتغير التابع فهو الاقتصاد المعرفي، والذي يعكس مدى تأثير استخدام الصيرفة الإلكترونية على النمو الاقتصادي والمعرفة، وتحليل النتائج، سيتم إعداد جدول يتضمن المتغيرات المستخدمة في الدراسة، وذلك لأغراض التحليل الوصفي الإحصائي. سيتضمن الجدول:
1. **المتوسط الحسابي (X):** لقياس الاتجاه المركزي لاستجابات الأفراد، حيث أن القيمة المرتفعة تشير إلى موافقة أكبر على العبارة، بينما القيمة المنخفضة تعكس عدم الموافقة.

الفصل الرابع دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

2. الانحراف المعياري (ET): لقياس مدى تشتت الاستجابات حول المتوسط الحسابي، حيث أن القيمة المنخفضة تدل على توافق آراء الأفراد، بينما القيمة العالية تشير إلى تباين في الآراء.

3. ترتيب كل عبارة وفق متوسطها الحسابي (CL): يساعد في تحديد العبارات الأكثر تأثير أو قبولا من قبل الأفراد، والعبارات التي تحقق متوسطات أعلى تكون أكثر أهمية في سياق تطبيقات الصيرفة الإلكترونية.

4. درجة الموافقة (DG): تستخدم لتصنيف درجات الموافقة لكل عبارة، مما يوفر رؤية شاملة حول كيفية إدراك الأفراد لتطبيقات الصيرفة الإلكترونية.

سيتم استخدام برنامج SPSS لترميز البيانات وإجراء التحليل الإحصائي، سيتضمن هذا الترميز تحديد المتغيرات بشكل دقيق، مما يسهل استخراج النتائج وتحليلها. الجدول التالي يوضح الترميز المتبع، مما سيمكننا من تقديم نتائج دقيقة وموثوقة:

جدول رقم (9.4): مقياس ليكرت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبة.

لتحديد طول كل بعد من أبعاد المقياس الخماسي المستخدم في هذا المحور، اتبعنا منهجا إحصائيا دقيقا يضمن توزيع الدرجات بشكل واضح ومعبر، تم حساب مدى الدرجة الإجمالية للمقياس من خلال طرح أعلى قيمة 5 من أقل قيمة 1 لنحصل على الفارق 4، بعد ذلك، قسمنا هذا الفارق على عدد الأبعاد في المقاييس الخمسة للحصول على طول الفئة الثابت أي $(0.8=5/4)$. بناء على طول الفئة المحسوب، قمنا بإضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (1) للحصول على مدى كل بعد على النحو التالي:

1. غير موافق بشدة: إذا كان المتوسط ينتمي إلى المجال $[1-1,80]$ ، فهذا يشير إلى عدم توافق قوي مع الفقرة المعنية.
2. غير موافق: إذا كان المتوسط ينتمي إلى المجال $[1,81-2,60]$ ، فهذا يعني أن الأفراد لا يميلون إلى الموافقة على الفقرة، ولكن ليس بشدة.
3. محايد: عندما ينتمي المتوسط إلى المجال $[2,61-3,40]$ ، فهذا يدل على أن الأفراد في موقف محايد، لا يميلون إلى الموافقة أو عدمها.
4. موافق: إذا كان المتوسط ضمن المجال $[3,41-4,20]$ ، فهذا يعني أن هناك توافق عام مع الفقرة، ولكن ليس بشكل قوي.
5. موافق بشدة: إذا كان المتوسط ينتمي إلى المجال $[4,21-5]$ ، فإن هذا يدل على توافق قوي جدا مع الفقرة المعنية.

أولا. المحور الأول: تطبيقات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية

يهتم التحليل الوصفي بتحديد درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات المحور الأول من الاستبيان، الذي يتناول تطبيقات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية ودرجة تأثيراتها، يهدف هذا التحليل إلى فهم كيفية تفاعل الأفراد مع هذه التطبيقات وتأثيرها على تجربتهم المصرفية.

جدول رقم (10.4): تحليل البيانات المتعلقة بتقييم المحور الأول

الرمز	العبارة	X	ET	CL	DG
A1	تظهر الصيرفة الإلكترونية في البنك من خلال خدمات الصراف الآلي.	3,90	0,846	3	موافق
A2	امتلاك البنك عدد كافي من الصرافات الآلية تلي حاجات الزبون على مدار الساعة.	3,58	1,036	5	موافق
A3	يقوم البنك بتطوير خدمات الصيرفة الإلكترونية من خلال خدمات البيع الإلكترونية وخدمات الهاتف المصرفية وخدمات الصيرفة عبر الإنترنت.	3,46	1,111	7	موافق
A4	يستعمل البنك الرسائل الإلكترونية القصيرة عبر الهاتف النقال كأداة للتعريف بالخدمات البنكية وتسويق منتجاته الجديدة.	3,48	1,129	6	موافق
A5	يقوم البنك بإعلام العميل بمختلف المعاملات التي أجريت على حسابه من خلال رسالة نصية أو إشعار عبر رقم هاتفه المحمول أو بريده الإلكتروني.	3,58	1,161	5	موافق
A6	يوفر البنك لزيائته الصيرفة المنزلية للقيام بجميع خدماته بواسطة الحاسوب.	3,17	1,200	8	محايد
A7	تمكن تقنية الصيرفة عبر الإنترنت من تقليل التكاليف، الوقت، الجهد.	4,19	0,991	1	موافق
A8	البنك يوفر البطاقة البنكية (بطاقة السحب) في ظرف قياسي مما يساعد على جذب عملاء جدد و الاحتفاظ بالعملاء الحاليين.	3,69	1,130	4	موافق
A9	تساعد أنظمة الدفع الإلكترونية في كسب ولاء الزبون.	4,08	0,737	2	موافق
A10	يمكن استخدام البطاقة الإلكترونية المصدرة من البنك في أي مكان من دول العالم.	3,21	1,391	9	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS v25 (n=52).

من خلال القراءة الأولية للجدول أعلاه، يتضح أن إجابات الأفراد على عبارات المحور الأول، الذي يمثل تطبيقات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، أظهرت متوسطا حسابيا أدنى يقدر بـ 3,21 وحد أقصى يصل إلى 4,19، حيث كانت أغلب المتوسطات الحسابية للعبارات محصورة بين 3,41 و 4,20، وهو ما يعكس درجة الموافقة للأفراد الجيدين على هذه العبارات، أما بالنسبة لقيم الانحراف المعياري، فقد انحصرت بين 0,737 و 1,391، وعليه تم إعطاء التقييم من 01 إلى 09 لترتيب كل عبارة وفق متوسطها الحسابي من الأكبر إلى الأصغر.

كما تبين من إجابات الأفراد أن العبارة "تمكن تقنية الصيرفة عبر الإنترنت من تقليل التكاليف، الوقت، الجهد" تأتي في أولوية تطبيقات الصيرفة الإلكترونية بمتوسط حسابي 4,19 وانحراف معياري 0,991، مما يدل على توافق بين أفراد العينة على فائدتها، في المرتبة الثانية جاءت العبارة "تساعد أنظمة الدفع الإلكترونية في كسب ولاء الزبون" بمتوسط حسابي 4,08 وانحراف معياري 0,737، مما يعكس اتفاقا إيجابيا بين أفراد العينة.

ومع ذلك، تأخرت العبارة "استخدام البطاقة الإلكترونية المصدرة من البنك في أي مكان من دول العالم" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3,21 وانحراف معياري 1,391، أي أن أفراد العينة تشتت إجاباتهم حول هذا المعيق، ويعتبرون أن البنوك الجزائرية لا تتوفر لديهم بطاقة إلكترونية دولية.

الفصل الرابع دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

بشكل عام، يمكن القول إن العينة توافق إيجابيا على تطبيقات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، هذا التوجه الإيجابي قد يعكس الجهود المستمرة التي تبذلها البنوك لتطوير وتحسين تلك التطبيقات وزيادة الوعي بين الموظفين حول فوائدها، وللحفاظ على هذا الاتجاه الإيجابي وتعزيزه، من الضروري مواصلة تطوير التطبيقات، من خلال تركيز البنوك على تحسين الخدمات الإلكترونية وتطوير ميزات جديدة تلبي احتياجات العملاء، وأيضاً تقديم الدعم والتدريب من خلال توفير برامج تدريبية للموظفين لتعزيز فهمهم ووعيهم بفوائد الصيرفة الإلكترونية، بالإضافة إلى تعزيز التفاعل مع العملاء، لجمع آرائهم حول التطبيقات الإلكترونية والعمل على تحسينها بناء على ملاحظاتهم.

ثانياً. المحور الثاني: متطلبات تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر

يتمثل الهدف من تحليل المحور الثاني "متطلبات تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر"، قياس مدى توافق الأفراد مع مختلف عبارات المحور، وذلك من خلال استخدام مؤشرات إحصائية مثل المتوسط الحسابي (X)، والانحراف المعياري (ET)، وترتيب كل عبارة وفق متوسطها الحسابي (CL)، ودرجة الموافقة (DG)، هذه المؤشرات توفر معلومات قيمة حول آراء الأفراد، وتساعد في تحديد العوامل التي يجب التركيز عليها لتعزيز فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية.

جدول رقم (11.4): تحليل البيانات المتعلقة بتقييم المحور الثاني

الرمز	العبارة	X	ET	CL	DG
B1	مواكبة تشريعات الصيرفة الإلكترونية لتطورات الصناعة المصرفية والتكنولوجيا المالية بالعالم.	3,33	1,080	7	محايد
B2	الاسترشاد بمعايير ومقررات لجنة بازل لتفعيل العمل الرقابي على المعاملات المصرفية الإلكترونية	3,19	0,930	8	محايد
B3	توفير بيئة قانونية مناسبة لحماية حقوق العملاء ومحاربة الجريمة الإلكترونية.	3,85	0,826	6	موافق
B4	دعم انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.	4,04	0,839	4	موافق
B5	ضرورة وجود صيانة دورية لأجهزة الدفع الإلكتروني من أجل استمرارية نشاطها.	4,19	0,742	1	موافق
B6	تحديث البرمجيات الإلكترونية بشكل دوري لضمان جودة الخدمات المقدمة.	4,08	0,589	3	موافق
B7	التشجيع على الإبداع والابتكار لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية.	3,98	0,779	5	موافق
B8	تأمين التطبيقات الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات والمعاملات البنكية.	4,08	0,737	3	موافق
B9	نشر الثقافة والوعي المصرفي للعملاء حول استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.	4,13	0,864	2	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS v25 (n=52).

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن إجابات الأفراد على عبارات المحور الثاني، الذي يمثل متطلبات تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر، سجلت متوسطاً حسابياً أدنى يقدر بـ 3,19 وحد أقصى يصل إلى 4,19، حيث كانت أغلب المتوسطات الحسابية للعبارات محصورة بين 3,41 و 4,20، مما يعكس درجة الموافقة للأفراد المجيبين على هذه العبارات. أما بالنسبة لقيم الانحراف المعياري، فقد انحصرت بين 0,589 و 1,080، يشير الانحراف المعياري المنخفض إلى تباين أقل في الآراء حول بعض العبارات، مما يدل على اتفاق أكبر بين الأفراد، بناء على ذلك، تم إعطاء تقييمات من 01 إلى 08 لترتيب كل عبارة وفق متوسطها الحسابي من الأكبر إلى الأصغر.

الفصل الرابع دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

من خلال تحليل إجابات الأفراد، تبين أن العبارة "ضرورة وجود صيانة دورية لأجهزة الدفع الإلكتروني من أجل استمرارية نشاطها" تأتي في صدارة متطلبات التطور بمتوسط حسابي 4,19 وانحراف معياري 0,742، مما يدل على توافق بين أفراد العينة حول أهمية هذا المتطلب، في المرتبة الثانية، جاءت العبارة "نشر الثقافة والوعي المصرفي للعملاء حول استخدام وسائل الدفع الإلكتروني" بمتوسط حسابي 4,13 وانحراف معياري 0,864، مما يعكس أيضا توافقا إيجابيا لأفراد العينة، بينما تأخرت العبارة "الاسترشاد بمعايير ومقررات لجنة بازل لتفعيل العمل الرقابي على المعاملات المصرفية الإلكترونية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3,19 وانحراف معياري 0,930، مما يشير إلى تباين في الآراء حول هذه العبارة، حيث كانت الاستجابة أقرب إلى الحياد.

تظهر النتائج أن هناك توجها محايدا نحو متطلبات تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في العبارة "مواكبة تشريعات الصيرفة الإلكترونية لتطورات الصناعة المصرفية والتكنولوجيا المالية بالعالم"، حيث حصلت على متوسط 3,33 وانحراف معياري 1,080، يدل هذا على أن العينة ليست متفقة تماما على هذه المتطلبات، مما يشير إلى وجود حاجة ملحة لمزيد من البحث والعمل لتحسين هذه المتطلبات وجعلها أكثر جاذبية وفعالية لموظفي البنوك.

لتحقيق التحسن المطلوب، من الضروري تعزيز الوعي المصرفي، من خلال تطوير استراتيجيات لنشر الثقافة المصرفية بين العملاء، مما يساهم في تحسين استخدامهم لوسائل الدفع الإلكتروني، مع ضرورة عمل البنوك على صيانة الأجهزة والأنظمة لضمان استمرارية الخدمات، وتعزيز ملائمتها مع التطورات التكنولوجية العالمية.

ثالثا. المحور الثالث: معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية

يعتبر تحليل المعوقات أمرا بالغ الأهمية لفهم التحديات التي تواجهها البنوك الجزائرية في تعزيز خدماتها الإلكترونية من خلال قياس مؤشرات إحصائية، حيث ستمكن من تحديد مدى تأثير هذه المعوقات على تفاعل العملاء والموظفين مع الخدمات المصرفية الإلكترونية، كما سيساعد هذا التحليل في تقديم رؤى إستراتيجية للبنوك الجزائرية، مما يعزز من قدرتها على معالجة المعوقات التي تواجه الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويساهم في تحسين الجودة والفعالية العامة لهذه الخدمات في السوق.

جدول رقم (12.4): تحليل البيانات المتعلقة بتقييم المحور الثالث

الرمز	العبارة	X	ET	CL	DG
C1	عدم توفر مناخ ملائم لانتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية سببه ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة بالجزائر.	3,23	1,148	4	محايد
C2	عدم توفر وسائل الأمن والحماية الكافية للنظم عند التصميم والتشغيل التي تمنع اختراقها والكشف عن أي مشكلات قد تظهر بها.	3,21	0,915	5	محايد
C3	عدم توفر بنية تكنولوجية تحتية خارجية تدعم انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية.	3,48	1,019	2	موافق
C4	عدم إلمام الموظفين بمعرفة شاملة حول تطورات التكنولوجيا المصرفية الجديدة بالعالم.	3,06	1,178	6	محايد
C5	صعوبة استخدام العملاء قنوات الخدمة المصرفية الإلكترونية في تسوية معاملاتهم المصرفية.	3,40	1,125	3	محايد
C7	ضعف الوعي المصرفي لدى العملاء وقلة الثقة بوسائل الدفع الإلكترونية.	3,83	1,167	1	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS v25 (n=52).

الفصل الرابع دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

تظهر البيانات المعروضة في الجدول أعلاه نتائج تحليل إجابات الأفراد على المحور الثالث المتعلقة بمعوقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية. يمكن تلخيص النتائج كما يلي:

- **العبارة الأولى:** "عدم توفر مناخ ملائم لانتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية سببه ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة بالجزائر"، حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قدره 3,23 وانحراف معياري يبلغ 1,148، مما يشير إلى موقف محايد تجاه هذه القضية، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي محصور بين 2,61 و3,40، كما حقق الوسط الحسابي لهذه العبارة المرتبة الرابعة في الترتيب.

- **العبارة الثانية:** "عدم توفر وسائل الأمن والحماية الكافية للنظم عند التصميم والتشغيل التي تمنع اختراقها والكشف عن أي مشكلات قد تظهر بها"، حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي مقداره 3,21 وانحراف معياري بلغ 0,915، وبما أن قيمة المتوسط الحسابي محصور بين 2,61 و3,40، فهذا يدل على محايدة الأفراد المجيبين على هذه العبارة، فيما حقق ترتيب الوسط الحسابي لهذه العبارة المرتبة الخامسة.

- **العبارة الثالثة:** "عدم توفر بنية تكنولوجية تحتية خارجية تدعم انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية"، حيث يشير المتوسط الحسابي إلى قيمة مقدرة بـ 3,48 وانحراف معياري بلغ 1,019، وبما أن قيمة المتوسط الحسابي محصور بين 3,41 و4,20، فهذا يدل على موافقة الأفراد المجيبين على هذه العبارة، فيما حقق ترتيب الوسط الحسابي لهذه العبارة المرتبة الثانية.

- **العبارة الرابعة والخامسة:** تتعلق الأولى "بعدم إلمام الموظفين بمعرفة شاملة حول تطورات التكنولوجيا المصرفية الجديدة بالعالم"، بينما تتعلق الثانية "بصعوبة استخدام العملاء قنوات الخدمة المصرفية الإلكترونية في تسوية معاملاتهم المصرفية"، حققت الأولى متوسطا حسابيا 3,06 والثانية 3,40، مع انحراف معياري يبلغ 1,178 و1,125 على التوالي، وبما أن قيمة المتوسط الحسابي محصور بين 2,61 و3,40، فهذا يدل على محايدة الأفراد المجيبين على هذه العبارتين. احتلت العبارة الرابعة المرتبة السادسة أما العبارة الخامسة فقد احتلت المرتبة الثالثة.

- **العبارة السادسة:** "ضعف الوعي المصرفي لدى العملاء وقلة الثقة بوسائل الدفع الإلكترونية"، حققت هذه العبارة أعلى متوسط حسابي قدره 3,83 وانحراف معياري بلغ 1,167، وبما أن قيمة المتوسط الحسابي محصور بين 3,41 و4,20، فهذا يدل على موافقة الأفراد المجيبين على هذه العبارة، فيما حقق ترتيب الوسط الحسابي لهذه العبارة المرتبة الأولى.

تظهر النتائج إلى وجود توجه محايد تجاه معوقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية، مما يعني أن العينة ليست متفقة بشكل قوي على هذه المعوقات سواء إيجابيا أو سلبيا، وقد تكون هذه النتائج نتيجة لعدم وجود تجارب سلبية قوية مع هذه المعوقات بين العاملين في البنوك، مما يجعلهم أكثر حيادية، أو أنهم يرون أن هناك فرصا للتغلب عليها.

يمكن للبنوك استغلال هذه المعلومات لتحسين استراتيجياتها في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك من خلال التركيز على معالجة المعوقات بشكل أفضل، كما يجب العمل على زيادة الوعي المصرفي بين العملاء، حيث أن قلة الثقة وعدم الوعي تعتبران من أكبر المعوقات، إضافة إلى إجراء تقييم دوري لمعوقات التوسع في الخدمات للتأكد من التعرف على أي تغييرات في توجهات العملاء أو الموظفين.

الفصل الرابع دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

رابعا. المحور الرابع: تفعيل الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

يتكون الجدول رقم (13.4) من مجموعة من المؤشرات الوصفية لعبارات المحور الرابع "تفعيل الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية"، والتي تتمثل في المتوسط الحسابي (X)، والانحراف المعياري (ET) لإجابات العينة عن المتوسط الحسابي، وترتيب كل عبارة وفق متوسطها الحسابي (CL)، ودرجة الموافقة (DG). سيتيح لنا هذا التحليل استنتاج مدى تأثير الاقتصاد المعرفي على الأداء العام للبنوك الجزائرية ومدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة، كما سيساعد في تحديد نقاط القوة والضعف، مما يساهم في وضع استراتيجيات فعالة لتطوير هذا القطاع الحيوي.

جدول رقم (13.4): تحليل البيانات المتعلقة بتقييم المحور الرابع

الرمز	العبارة	X	ET	CL	DG
D1	يملك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	3,46	1,111	8	موافق
D2	يستخدم البنك التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف نشاطاته.	3,75	1,046	4	موافق
D3	يملك البنك شبكة اتصالات إلكترونية تساهم في تسريع العمليات المصرفية.	3,87	0,908	2	موافق
D4	يقدم البنك خدمات متنوعة عبر شبكة الانترنت.	3,85	0,916	3	موافق
D5	لدى إدارة البنك إدراك كافٍ بمدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سير نشاطه.	3,92	0,947	1	موافق
D6	مدى مواكبة البنك للتطورات التكنولوجية في العمل المصرفي ضمان لنجاحه.	3,75	0,905	4	موافق
D7	لا تؤثر المشاكل التقنية على تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.	3,25	1,203	10	محايد
D8	يستطيع البنك التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الإلكتروني بشكل كلي.	3,38	1,239	9	محايد
D9	يمكن إجراء المعاملات المالية المختلفة من خلال الموقع الإلكتروني للبنك بسهولة وفعالية.	3,48	1,111	7	موافق
D10	يجري البنك التحويلات المالية الإلكترونية الفورية بشكل دائم.	3,67	1,061	5	موافق
D11	يشارك البنك عملائه في المعرفة والمعلومات حول خدماته المصرفية الإلكترونية.	3,63	1,067	6	موافق
D12	يقوم البنك باستشارة خبراء للاستفادة من خبراتهم لدعم عملية تطوير الخدمات المصرفية.	3,00	1,283	11	محايد
D13	يدعم البنك عملية البحث والتطوير لتحسين خدماته واستحداث خدمات جديدة.	2,62	1,255	12	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SPSS v25 (n=52).

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن إجابات الأفراد على عبارات المحور الرابع، الذي يركز على تفعيل الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية، قد سجلت متوسطا حسابيا يتراوح بين 2,62 كحد أدنى و 3,92 كحد أقصى، حيث حصرت أغلب المتوسطات الحسابية للعبارات بين 3,41 و 4,20، مما يعكس درجة الموافقة العالية من قبل الأفراد المجيبين على هذه العبارات، كما تراوحت قيمة الانحراف المعياري بين 0,905 و 1,283، مما يشير إلى تباين متوسط لردود الأفراد، وعليه تم إعطاء التقييم من 01 إلى 12 لترتيب كل عبارة وفق متوسطها الحسابي من الأكبر إلى الأصغر.

وتبين من إجابات الأفراد عينة الدراسة أن العبارة " لدى إدارة البنك إدراك كافٍ بمدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سير نشاطه" تأتي من أولوية تفعيل الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية بمتوسط حسابي 3,92 وانحراف معياري 0,947، مما يدل على توافق عينة الدراسة، وتأتي عبارة " يملك البنك شبكة اتصالات إلكترونية تساهم في تسريع العمليات المصرفية" بالمرتبة

الثانية بمتوسط حسابي 3,87 وانحراف معياري 0,916 أي اجتمع أفراد العينة على الموافقة، في المقابل، كانت العبارة " يدعم البنك عملية البحث والتطوير لتحسين خدماته واستحداث خدمات جديدة " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2,62 وانحراف معياري 1,255، حيث أبدى أفراد العينة درجة محايدة تجاه هذه الفقرة.

تشير التقييمات الإيجابية إلى وجود وعي بأهمية تفعيل الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية، مما يعكس جهودا متزايدة من قبل البنوك لتعزيز التعلم واستخدام التكنولوجيا لتحسين الأداء والخدمات، وعلى الرغم من التقييمات الإيجابية، إلا أن بعض العبارات حصلت على تقييم محايد، مما قد يشير إلى الحاجة لمزيد من البحث أو التوضيح حول كيفية تطبيق الاقتصاد المعرفي بشكل فعال في هذا القطاع.

تظهر النتائج أيضا ضرورة تحفيز البنوك للاستفادة من المعرفة والابتكار، مما يمكن أن يساهم في تطوير خدمات مصرفية أفضل وزيادة التنافسية في السوق الجزائرية، هذه النتائج قد تؤثر إيجابيا على استراتيجيات البنوك في تعزيز التعلم المستدام، وتوجيه موظفيها نحو تحسين العمليات والخدمات، مما يؤدي إلى تعزيز مكانتها في السوق، بشكل عام، تعكس هذه النتائج الحاجة إلى مزيد من العمل على استراتيجيات الاقتصاد المعرفي داخل البنوك الجزائرية لضمان تحقيق أقصى استفادة من المعرفة والتكنولوجيا، مما يدعم النمو والابتكار في هذا القطاع الحيوي.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات متغيرات الدراسة

بعد التأكد من صلاحية أداة القياس من خلال إجراء مجموعة من الاختبارات الكمية والنوعية، مرورا بالتحليل الوصفي لأقسام الدراسة، يتم في هذا المبحث اختبار صحة الفرضيات بناء على ما سبق ومن خلال النماذج الهيكلية المبرزة للأثر (نماذج المعادلات البنائية باستعمال برنامج AMOS).

تتيح لنا هذه النماذج فهم التأثيرات المتبادلة بين المتغيرات المستقلة والتابعة، مما يوفر رؤية شاملة حول كيفية تفعيل الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية، من خلال تحليل البيانات باستخدام AMOS، يمكننا اختبار الفرضيات التي تم وضعها، وقياس مدى ملائمة النموذج، والتأكد من صحة العلاقات المفترضة.

تعتبر نماذج المعادلات البنائية أداة فعالة لتقديم رؤية دقيقة حول العلاقات المعقدة بين المتغيرات، تتيح لنا دراسة تأثيرات متعددة في وقت واحد، مما يساهم في فهم كيفية تفاعل العوامل المختلفة وتأثيرها على تفعيل الاقتصاد المعرفي في البنوك، وعند تحليل النتائج، سيكون لدينا القدرة على تقديم توصيات إستراتيجية للقطاع البنكي حول كيفية تعزيز الابتكار واستخدام المعرفة، وبالتالي تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء وزيادة القدرة التنافسية في السوق الجزائرية، تعتبر هذه المرحلة ضرورية لتقديم دليل علمي يدعم أو ينفي الفرضيات المطروحة، مما يساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتحقيق التقدم في القطاع البنكي.

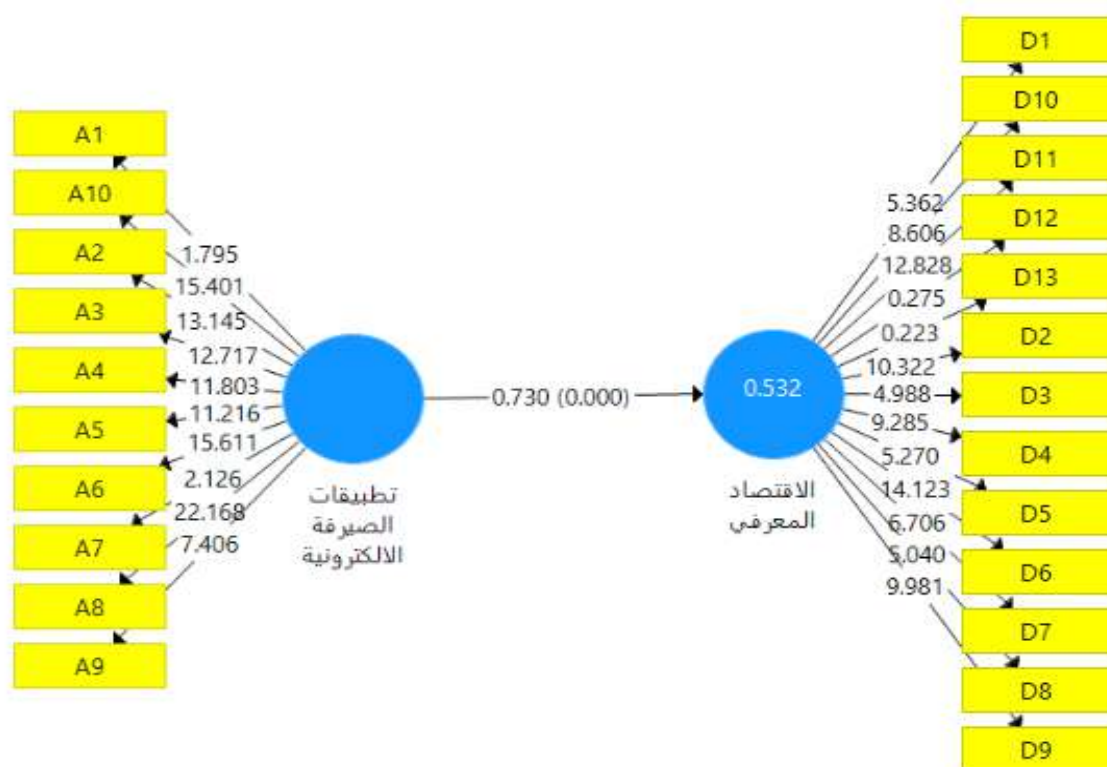
المطلب الأول: دراسة أثر تطبيقات الصيرفة الإلكترونية على بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

أثبتت الدراسة أن لتطبيقات الصيرفة الإلكترونية تأثيرا كبيرا على الاقتصاد المعرفي، حيث تساهم بشكل إيجابي في تفعيل هذا الاقتصاد داخل البنوك الجزائرية، وحسب هذه الدراسة فإن تطبيقات الصيرفة الإلكترونية لها دور فعال يساهم في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك. يظهر الشكل والجدول التالي أهم نتائج نمذجة العلاقة الهيكلية لهذه الفرضية، والتي تسلط الضوء على العلاقة بين

الفصل الرابع دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

تطبيقات الصيرفة الإلكترونية والعوامل المساهمة في تعزيز الاقتصاد المعرفي، ويوضح نموذج العلاقة الهيكلية كيفية ارتباط تطبيقات الصيرفة الإلكترونية بمتغيرات أخرى مثل الابتكار، وكفاءة العمليات ورضا العملاء.

شكل رقم (10.4): النموذج الهيكلي لأثر تطبيقات الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج AMOS v22.0.

جدول رقم (14.4): نتائج تحليل النموذج الهيكلي لأثر تطبيقات الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي

المسار	معامل المسار	قيمة R^2	قيمة t	قيمة P value
تطبيقات الصيرفة الإلكترونية → الاقتصاد المعرفي	0,730	0,532	7,123	< 0.001

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SmartPLS.

بعد إجراء غدجة العلاقة الهيكلية لفحص الفرضية المتعلقة بتأثير تطبيقات الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية، تظهر النتائج وجود علاقة إحصائية معنوية بين المتغيرين، حيث تشير قيمة معامل المسار، الذي بلغ 0,730 إلى وجود علاقة إيجابية واضحة بين استخدام تطبيقات الصيرفة الإلكترونية وتعزيز الاقتصاد المعرفي، هذا يعني أن زيادة استخدام تطبيقات الصيرفة الإلكترونية يمكن أن يسهم بشكل إيجابي في تعزيز الاقتصاد المعرفي وهذا يشير إلى أن البنوك التي تستثمر في تطوير هذه التطبيقات ستشهد تحسينات في أدائها الاقتصادي والمعرفي.

أما قيمة R^2 التي بلغت 0,532 تشير إلى أن تطبيقات الصيرفة الإلكترونية تفسر حوالي 53,2% من التباين في الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية، حيث أن تأثيرها متوسط لأن R^2 بين 0,33 و 0,67، هذا يعني أن هناك مجالا لعوامل أخرى قد تؤثر أيضا على الاقتصاد المعرفي، مثل الاستراتيجيات الإدارية، والتدريب والتطوير والابتكار.

قيمة t البالغة 7,123 تؤكد أن هذه العلاقة إحصائيا معنوية بشكل كبير، بمعنى آخر، أن هناك تأثير فعلي لتطبيقات الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي، وعليه فإن كل هذه المؤشرات المتوصل لها تدل على صحة الفرضية الأولى القائلة " هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الصيرفة الإلكترونية على بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية".

تعتبر هذه النتائج مهمة للغاية للبنوك الجزائرية، حيث تشير إلى أن الاستثمار في تطوير وتعزيز تطبيقات الصيرفة الإلكترونية يمكن أن يسهم في تعزيز النجاح والازدهار الاقتصادي، فعندما تركز البنوك على تحسين وتوسيع نطاق خدماتها الإلكترونية، فإنها ليست فقط تحسن من تجربة عملائها، بل تسهم أيضا في بناء قاعدة معرفية قوية تعزز من قدرتها التنافسية.

بناء على هذا التحليل، يمكن تقديم عدة توصيات لتعزيز تبني تطبيقات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، مثل زيادة الاستثمارات في التكنولوجيا من خلال تخصيص موارد مالية أكبر لتطوير وتحديث تطبيقات الصيرفة الإلكترونية، وأيضا يجب على البنوك إنشاء بيئات مبتكرة تشجع على تطوير حلول جديدة تلبي احتياجات السوق المتغيرة وتعزيز من استجابة البنوك للتحديات التكنولوجية.

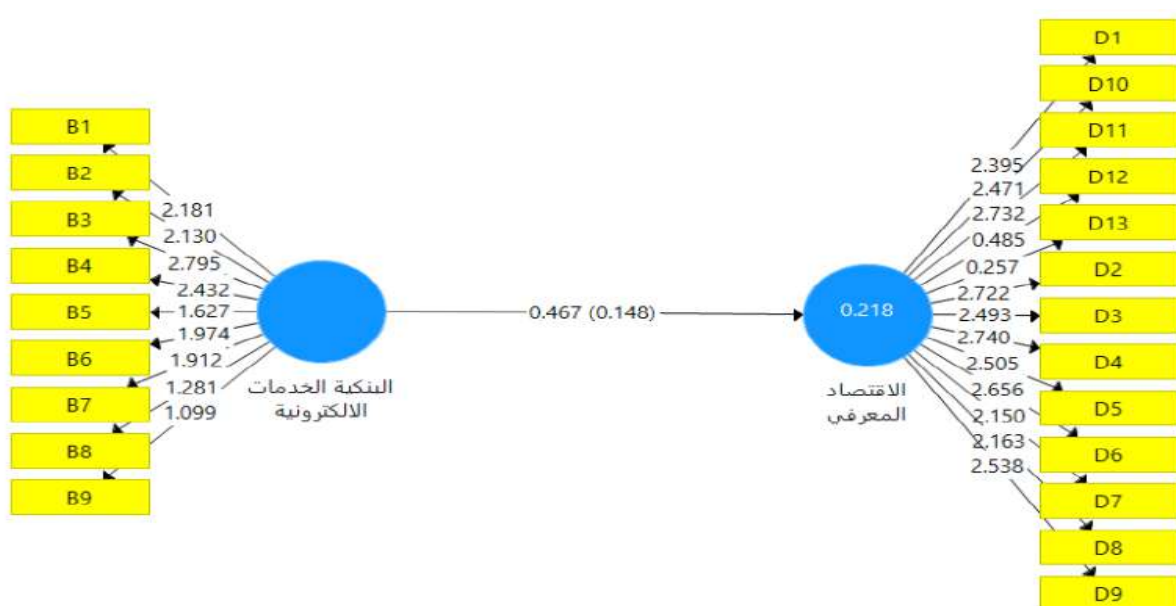
المطلب الثاني: دراسة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية.

أظهرت الدراسة وجود علاقة مهمة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والاقتصاد المعرفي، حيث تسهم هذه الخدمات بشكل إيجابي في تعزيز الاقتصاد المعرفي داخل البنوك الجزائرية، ويلاحظ أن هذا التأثير، رغم أهميته، ليس بنفس القوة التي تم التوصل إليها في الفرضية الأولى المتعلقة بتطبيقات الصيرفة الإلكترونية.

تشير النتائج إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تسهل الوصول إلى المعلومات، وتساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، مما يعزز الابتكار ويعطي دفعة للتطور الاقتصادي، ومع ذلك، فإن فعالية هذه العلاقة قد تختلف تبعا لعدة عوامل، مثل مستوى انتشار التكنولوجيا ووعي العملاء.

والشكل والجدول التالي يوضح أهم نتائج نمذجة العلاقة الهيكلية لهذه الفرضية، مما يوفر رؤية شاملة حول التأثيرات المختلفة وكيفية تفاعل هذه المتغيرات.

شكل رقم (11.4): النموذج الهيكلي لأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج AMOS v22.0.

جدول رقم (15.4): نتائج تحليل النموذج الهيكلي لأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي

المسار	معامل المسار	قيمة R^2	قيمة t	قيمة P
الخدمات المصرفية الإلكترونية → الاقتصاد المعرفي	0,467	0,218	0,662	0.148

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SmartPLS.

بعد إجراء نمذجة العلاقة الهيكلية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والاقتصاد المعرفي، تبرز النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين هذين المتغيرين، ومع ذلك، من الضروري ملاحظة بعض النقاط الأساسية التي تبرز طبيعة هذه العلاقة.

أولاً، يظهر معامل المسار البالغ 0,467 أن العلاقة إيجابية، إلا أنها ضعيفة نسبياً بالمقارنة مع العلاقات السابقة التي تم العثور عليها فيما يتعلق بتطبيقات الصيرفة الإلكترونية، وهذا يشير إلى أن التأثير الإيجابي للخدمات المصرفية الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي ليس بالقوة التي يمكن توقعها.

ثانياً، تعكس قيمة R^2 البالغة 0,218 أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تفسر حوالي 21,8% فقط من التباين في الاقتصاد المعرفي، حيث أن لها تأثير ضعيف لأن قيمة R^2 أقل من 0,33، هذا يشير إلى وجود عوامل أخرى تؤثر بشكل أكبر على الاقتصاد المعرفي في هذا السياق، مما يضعف من أهمية الدور الذي تلعبه الخدمات المصرفية الإلكترونية بمفردها.

ثالثاً، تشير قيمة p -value البالغة 0,148 إلى أن هذه العلاقة غير معنوية إحصائياً، مما يعني أن هذه العلاقة قد تكون ناتجة عن الصدفة بدلاً من وجود تأثير حقيقي، يعتبر وجود القيمة الاحتمالية (p -value) أقل من 0,05 معيار شائعاً لاعتبار العلاقة ذات دلالة إحصائية، مما يعزز من فرضية أن النتائج الحالية قد لا تعكس علاقة قوية أو موثوقة.

استناداً إلى هذا التحليل، يمكن الاستنتاج أنه رغم وجود علاقة إيجابية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والاقتصاد المعرفي، فإن هذه العلاقة تظل ضعيفة وغير معنوية إحصائياً في عينة البحث الحالية، وبالتالي، فإن المؤشرات المتاحة تشير إلى عدم صحة

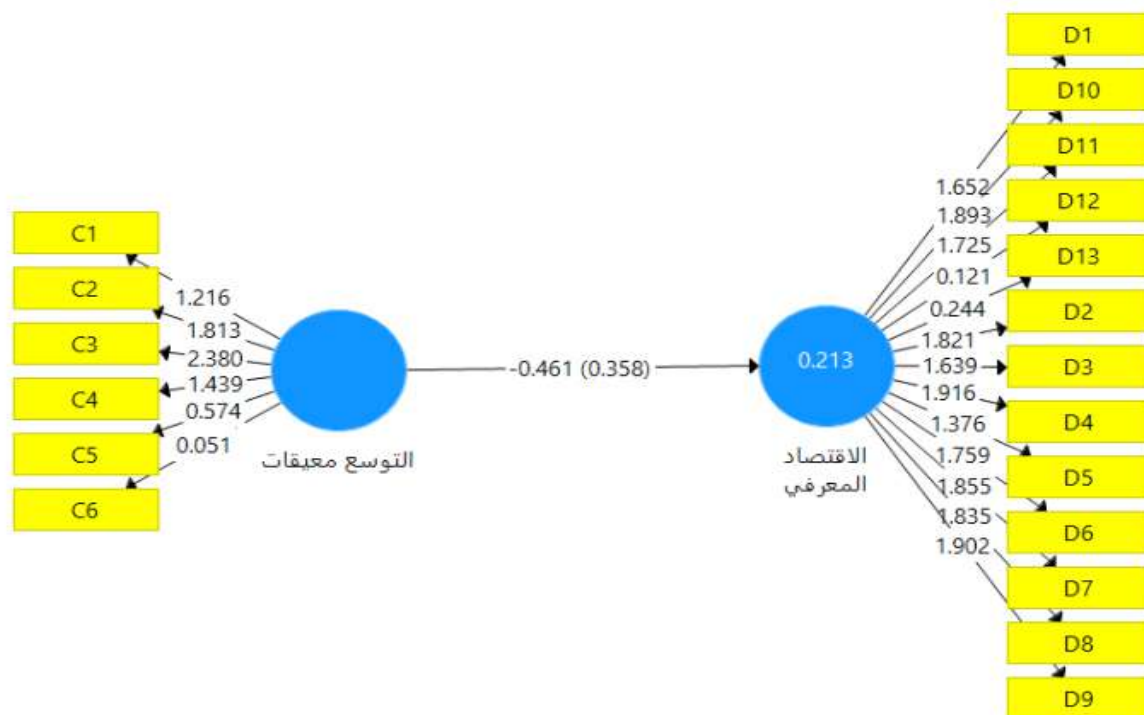
الفصل الرابع دور الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

الفرضية الثانية القائلة " هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية على بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية"، مما يتطلب الأمر مزيداً من البحث والتعمق لفهم العوامل الأخرى التي قد تؤثر على الاقتصاد المعرفي، وكيف يمكن تعزيز الدور الإيجابي للخدمات المصرفية الإلكترونية في هذا السياق.

المطلب الثالث: دراسة أثر معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

أظهرت الدراسة وجود علاقة بين معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية والاقتصاد المعرفي، مما يشير إلى أن هذه المعوقات قد تؤثر بشكل ملحوظ على قدرة البنوك على تعزيز الابتكار وتطوير المعرفة، وتشير النتائج المستخلصة من نمذجة العلاقة الهيكلية إلى وجود معيقات معينة يمكن أن يؤدي إلى انخفاض في مستوى الاقتصاد المعرفي. الشكل والجدول التالي يوضح أهم نتائج نمذجة العلاقة الهيكلية لهذه الفرضية.

شكل رقم (12.4): نتائج تحليل النموذج الهيكلي لأثر معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج AMOS v22.0.

جدول رقم (16.4): نتائج تحليل النموذج الهيكلي لأثر معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي

المسار	معامل المسار	قيمة R^2	قيمة t	قيمة P value
معيقات التوسع ← الاقتصاد المعرفي	-0,461	0,213	0,662	0.358

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SmartPLS.

بعد إجراء نمذجة العلاقة الهيكلية بين معيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية والاقتصاد المعرفي، تشير النتائج إلى وجود علاقة بين هذين المتغيرين، ولكن يجب ملاحظة بعض النقاط الهامة، وهي أن معامل المسار البالغ 0,461- يشير إلى وجود علاقة سلبية بين معيقات التوسع والاقتصاد المعرفي، بمعنى آخر، زيادة معيقات التوسع ترتبط بتقليل الاقتصاد المعرفي، مما يعكس تأثير سلبيا يمكن أن يكون له تداعيات خطيرة على تطوير المؤسسات البنكية وقدرتها على الابتكار والنمو، ومع ذلك يجب الانتباه إلى أن العلاقة تبدو ضعيفة نسبيا.

كما يشير قيمة R^2 البالغة 0,213 إلى أن معيقات التوسع تفسر حوالي 21,3% فقط من التباين في الاقتصاد المعرفي، وهذا يدل على أن التأثير ضعيف، وأن هناك عوامل أخرى غيرها قد تلعب دورا مهما في تحديد مستوى الاقتصاد المعرفي، مثل السياسات الاقتصادية العامة، الثقافة التنظيمية، أو حتى الظروف الاجتماعية والاقتصادية المحيطة.

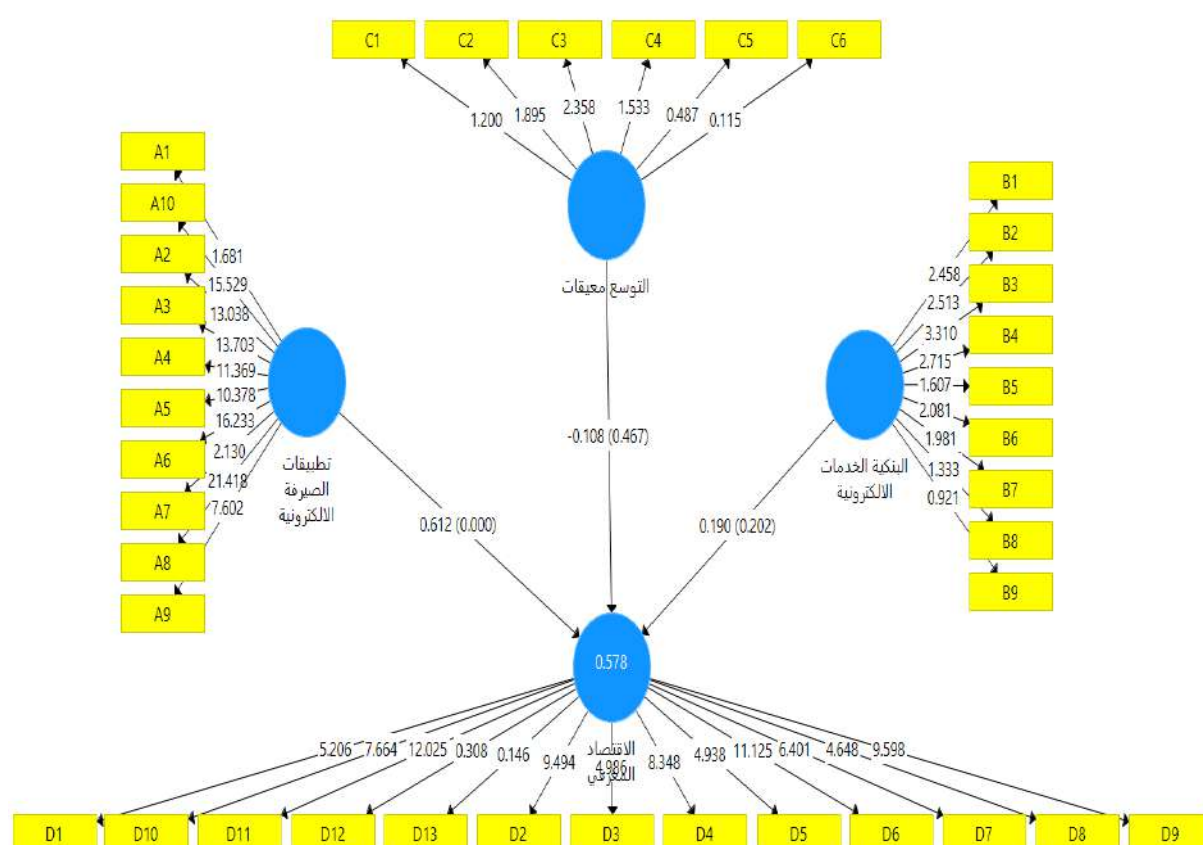
علاوة على ذلك، فإن قيمة p -value البالغة 0,358 تشير إلى أن هذه العلاقة غير معنوية إحصائيا، مما يعني أنه يمكن أن تكون العلاقة ناتجة عن الصدفة، يجب أن نأخذ في اعتبارنا أن العلاقة غير معنوية بشكل تقليدي، هذا يضيف طبقة من التعقيد للنتائج، حيث يبرز أن العلاقة ليست فقط ضعيفة، بل أيضا تفتقر إلى الأساس الإحصائي القوي.

استنادا إلى هذا التحليل، يمكن الاستنتاج أنه رغم وجود علاقة سلبية بين معيقات التوسع والاقتصاد المعرفي، إلا أن هذه العلاقة تظل ضعيفة وغير معنوية إحصائيا في العينة البحثية الحالية، يمكن أن تعزى هذه النتائج إلى وجود عوامل أخرى قد تؤثر بشكل كبير على الاقتصاد المعرفي، وقد لم يتم التحكم فيها في هذه الدراسة. وبالتالي، تدل المؤشرات المتاحة على عدم صحة الفرضية الثالثة التي تفيد أن " هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمعيقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية على بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية"، لذا يتطلب الأمر مزيدا من البحث العميق لفهم العوامل المؤثرة، بما في ذلك كيفية تحسين البيئة العامة للبنوك لتجاوز هذه المعوقات وتعزيز دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في دفع عجلة الاقتصاد المعرفي.

يتم الحصول على تقديرات للعلاقات للنموذج الهيكلي (أي معاملات المسار)، والتي تمثل العلاقات المفترضة بين البناءات المختلفة في الدراسة، توفر هذه المعاملات إطاراً لفهم كيفية تفاعل المتغيرات وتأثيرها على بعضها البعض. يظهر الشكل والجدول المرفقان نتائج نمذجة العلاقة الهيكلية المتعددة.

شكل رقم (13.4): النموذج الهيكلي المتعدد لأثر تفعيل الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي على مستوى البنوك

الجزائرية



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج AMOS v22.0.

جدول رقم (17.4): النموذج الهيكلي المتعدد لأثر تفعيل الصيرفة الإلكترونية في بناء الاقتصاد المعرفي على مستوى البنوك

الجزائرية

المسار	معامل المسار	قيمة t	قيمة p	قيمة R^2
تطبيقات الصيرفة الإلكترونية ← الاقتصاد المعرفي	0,612	6,123	< 0,001	0,578
الخدمات المصرفية الإلكترونية ← الاقتصاد المعرفي	0,190	1,277	0,202	
معيقات التوسع ← الاقتصاد المعرفي	-0,108	0,728	0,467	

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج SmartPLS.

يظهر من خلال الشكل والجدول أعلاه أن للصيرفة الإلكترونية تأثيرا معنويا على الاقتصاد المعرفي في البنوك، حيث أن العلاقة بين تطبيقات الصيرفة الإلكترونية والاقتصاد المعرفي هي علاقة قوية ومعنوية إحصائيا، يمكن القول أن هناك تأثيرا إيجابيا ومهما لتطبيقات الصيرفة الإلكترونية على تعزيز الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية، يعتبر هذا الاكتشاف مؤشرا على أن اعتماد هذه التطبيقات يساهم في تطوير المعرفة والابتكار داخل المؤسسات المالية، مما يعزز من كفاءتها وقدرتها التنافسية.

أما بالنسبة لتأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي، لوحظ وجود علاقة إيجابية بين هذين المتغيرين، إلا أن قيمة p -value غير معنوية إحصائيا بمستوى الدلالة التقليدي (0.05)، قد يشير هذا إلى أن هناك تأثيرا إيجابيا محتملا للخدمات المصرفية الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي، ولكنه يحتاج إلى مزيد من الدراسات والتأكيدات لدعم هذه العلاقة، وقد يكون من الضروري توسيع نطاق العينة أو تحسين جمع البيانات لفهم تأثير هذه الخدمات بشكل أعمق.

أما بالنسبة لمعوقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية، فقد تم ملاحظة عدم وجود علاقة إحصائية معنوية بينها وبين الاقتصاد المعرفي، يمكن أن يكون هذا نتيجة إلى عدة أسباب، منها أن هذه المعوقات لا تؤثر بشكل كبير على الاقتصاد المعرفي، أو أن البيانات المستخدمة في الدراسة قد لا تكون كافية لتحليل التأثيرات بشكل دقيق.

بناء على تحليل الفرضيات الفرعية السابقة، وخصوصا ثبوت صحة الفرضية الأولى، يمكن القول بأن هذا يدعم صحة الفرضية الرئيسية التي تنص على "هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتفعيل الصيرفة الإلكترونية على بناء الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية". تشير النتائج إلى أن تفعيل الصيرفة الإلكترونية لا يساهم فقط في تحسين الأداء البنكي، بل أيضا يعزز من بناء الاقتصاد المعرفي فعال.

تشير هذه النتائج إلى أهمية اعتماد استراتيجيات رقمية فعالة داخل القطاع المصرفي، حيث يجب على البنوك التركيز على تطوير وتحسين تطبيقات الصيرفة الإلكترونية وزيادة استخدامها، من خلال تعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية، يمكن للبنوك الجزائرية تعزيز الابتكار، تحسين الكفاءة التشغيلية، وبناء قاعدة معرفية قوية تدعم النمو الاقتصادي.

يتطلب الأمر أيضا مزيدا من البحث لفهم كيفية تحقيق الاستفادة القصوى من تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها على الاقتصاد المعرفي، وينبغي أن تشمل الدراسات المستقبلية تحليل العوامل المؤثرة بشكل أعمق، واستكشاف كيفية تفاعل هذه العوامل مع تطبيقات الصيرفة الإلكترونية لتعزيز الابتكار والكفاءة في القطاع المصرفي.

خلاصة

يتمثل الهدف الأساسي من هذا الفصل في استكشاف وجهات نظر فئة من أصحاب المصلحة، تحديد العاملين والمسؤولين في البنوك الجزائرية، حول دور الصيرفة الإلكترونية في بناء اقتصاد معرفي فعال، ولتحقيق هذا الهدف، تم جمع البيانات الأولية من خلال استبيانات مصممة خصيصا لهذا الغرض، حيث شملت العينة أربع مجموعات من المجيبين وهم أعوان المكتب، وأعوان الإدارة، المتصرفون الإداريون، والإطارات، بالإضافة إلى الأفراد الذين لهم علاقة مباشرة بالصيرفة الإلكترونية في عدة بنوك، بما في ذلك بنك الجزائر الخارجي BEA، بنك الوطني الجزائري BNA، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، بنك القرض الشعبي الجزائري CPA، بنك الخليج AGB.

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS و AMOS v22.0 و برنامج SmartPLS، مما أتاح استخلاص نتائج موثوقة ودقيقة، وقد أسفرت عملية التحليل عن النتائج التالية:

- أظهرت النتائج أن معظم المجيبين يتفقون على أن تطبيقات الصيرفة الإلكترونية تسهم في تعزيز اقتصاد معرفي في البنوك، حيث أدى زيادة استخدام التقنيات والخدمات المصرفية الإلكترونية إلى تطور هذا الاقتصاد، مما يعكس الجهود المبذولة من قبل هذه البنوك لدمج وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أنشطتها المصرفية؛
 - كشفت النتائج أيضا وجود درجات متفاوتة من استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بين البنوك المعنية بالدراسة، ويمكن أن يعكس هذا التفاوت إلى اختلافات في الموارد المتاحة، الثقافة التنظيمية، أو استراتيجيات التبنّي التكنولوجي، مما يشير إلى الحاجة إلى تعزيز القدرة التنافسية بين البنوك من خلال تحسين خدماتها الإلكترونية؛
 - تم رصد بعض الاختلافات الهامة في إجابات المجيبين على بعض الفقرات الاستبيان، وقد يكون هذا بسبب اختلاف خصائص المجموعات المستجيبة مثل العمر، والوظيفة، المؤهل العلمي وكذا الخبرة الوظيفية، تشير هذه النتائج إلى أهمية مراعاة تنوع الآراء عند تقييم تأثير الصيرفة الإلكترونية؛
 - كانت النتائج مرتبطة بشكل أساسي بالهدف الرئيسي الذي يسعى إلى معرفة تأثير الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية، وقد أفضت إلى وجود أثر إيجابي معنوي على أداء البنوك محل الدراسة، مما يعزز من أهمية الاستثمار في تقنيات الصيرفة الإلكترونية؛
 - يسهم الامتثال للصيرفة الإلكترونية في بناء اقتصاد معرفي داخل البنوك الجزائرية، كما تساعد عملية نشر الثقافة والوعي المصرفي لدى العاملين والعملاء حول استخدام وتفعيل الرقمنة كمنهج أساسي في البنوك الجزائرية إلى تعزيز الاقتصاد المعرفي، إذ يعتبر الوعي الثقافي والمعرفي جزءا أساسيا من نجاح أي تحول رقمي، ويجب أن يشمل كجزء من استراتيجيات البنوك لتفعيل الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- تعكس هذه النتائج أهمية الصيرفة الإلكترونية كأداة إستراتيجية لتعزيز الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية، يتطلب هذا التحول الرقمي جهودا مستمرة لتعزيز استخدام هذه الخدمات ونشر الثقافة الرقمية بين الموظفين والعملاء، لضمان نجاح هذا التحول وتحقيق الأهداف الاقتصادية المرجوة، حيث أن الاستثمار في الصيرفة الإلكترونية ليس فقط استثمار في التقنية، بل هو استثمار في مستقبل الاقتصاد المعرفي في الجزائر.

الخاتمة

العامّة

مع التوجه العالمي للانتقال نحو الاقتصاد المعرفي، الذي أصبح فيه المعرفة والتكنولوجيا عناصر أساسية لنجاح الإنتاج وتحقيق النمو الاقتصادي، أدركت المؤسسات الخدمية وخاصة القطاع البنكي ضرورة مواكبة هذا التحول الاقتصادي الحديث لضمان بقائها في السوق التنافسي، حيث أصبح من الضروري للبنوك تعزيز بنيتها التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف تقديم خدمات ومنتجات بنكية متطورة، تتمتع بجودة عالية تتوافق مع تطلعات العملاء وتطورات السوق العالمية، هذا التحول لا يقتصر فقط على تحسين الخدمات، بل يشمل أيضا الاستفادة من التقنيات الحديثة لتلبية احتياجات ورغبات العملاء بشكل أكثر فعالية، وذلك عبر تسهيل التفاعل بين البنوك وعملائها من خلال تقنيات تتيح تبادل المعرفة والتواصل المستمر.

تعتبر تبادل المعرفة داخل البنوك، وكذلك بين البنوك والعملاء، أحد العناصر الأساسية التي تساهم في تطوير الخدمات المصرفية، من خلال هذه العملية تستطيع البنوك التعرف بشكل دقيق على احتياجات عملائها ورغباتهم، مما يعزز قدرتها على تقديم حلول مصرفية تلبي تلك الاحتياجات. ومن جهة أخرى، تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم عملية استغلال هذه المعرفة من خلال تقديم خدمات بنكية عصرية ومتنوعة، مثل الدفع الإلكتروني، التحولات الرقمية، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، هذه التقنيات تسهم أيضا في تسريع تجهيز المعلومات ونقلها، مما يمكن من تحسين سرعة وكفاءة الخدمات المقدمة للعملاء، كما أن للابتكارات التكنولوجية الحديثة أثر كبير في تغيير طريقة تسويق المنتجات المصرفية، مما يسهل الوصول إليها عبر قنوات إلكترونية متعددة، وبالتالي ساعد في تحسين صورة البنوك وتوسيع قاعدة عملائها، مما يعزز من قدرة البنوك على المنافسة في سوق متطور.

إن انفتاح البنوك على عالم التكنولوجيا المتطورة لم يكن اختيارا فحسب، بل أصبح حتمية نتيجة التغيرات المستمرة في السوق والابتكارات التكنولوجية التي يشهدها صناع الخدمات المصرفية، لذلك، كان من الضروري أن تبني البنوك استراتيجيات مبتكرة وتقنيات حديثة للتكيف مع هذه التحولات، وذلك من أجل تلبية احتياجات عملائها وتحقيق أهدافها الإستراتيجية في ظل بيئة اقتصادية وتجارية تتسم بالتغير المستمر، وبالفعل استطاعت البنوك الإلكترونية أن تساهم في تطوير العمل المصرفي وتحويله ليتماشى مع الوسائل التكنولوجية المتطورة، مما جعلها قادرة على تقديم خدمات مصرفية مبتكرة تلبي احتياجات السوق الحديثة.

من الطبيعي أن البنوك التقليدية لم تقتصر فقط على تبني العمل المصرفي الإلكتروني، بل استوجب عليها أن تبني مجموعة من الحلول التكنولوجية الحديثة في كافة جوانب عملها المصرفي، إلى جانب تفعيل الصيرفة الإلكترونية، أصبح من الواجب على هذه البنوك توفير تقنيات متقدمة لتحسين جودة الخدمات المصرفية، مثل الوسائل الحديثة للدفع الإلكتروني كالبطاقات البنكية والمحافظ الرقمية، والتي تساهم في تسهيل العمليات المالية بشكل كبير، كما أن استخدام الوسائط الإلكترونية المختلفة للتعريف بالخدمات المصرفية، خصوصا الخدمات الجديدة التي تقدمها البنوك، هذه الوسائط لا تساعد فقط في تسويق المنتجات، بل تساهم أيضا في تسهيل إجراءات المعاملات المالية التي يقوم بها الأفراد والمؤسسات على حد سواء، مما يساهم في تسريع العمليات وتقليل الحاجة إلى التفاعل المباشر.

تشير العديد من الأبحاث والدراسات التي تناولت العمل المصرفي وتأثير العولمة المالية عليه، إلى أن البنوك في معظم دول العالم تتجه بخطى ثابتة نحو التبنى الكامل للصيرفة الإلكترونية، ومع ذلك، هناك تفاوت بين الدول في سرعة تبني هذه التكنولوجيا، ويعود هذا التفاوت إلى مجموعة من العوامل المحلية التي تختلف من بلد لآخر، مثل الظروف الاقتصادية، التوجهات المالية، ومستوى

التطور التكنولوجي في كل دولة، هذا يشير إلى أن التحول الرقمي في القطاع المصرفي لا يحدث بالوتيرة نفسها في كافة البلدان، وإنما يتأثر بالكثير من العوامل التي تحدد سرعة تبني هذه الابتكارات في كل بيئة محلية.

يعد دخول البنوك في تجربة التحول نحو الصيرفة الإلكترونية من التحديات التي لا يمكن تجاهلها، حيث أصبح هذا التحول أحد العوامل الأساسية لنجاح البنوك في العصر الحديث. بالنسبة للجزائر، فقد قطعت البنوك الجزائرية شوطا مهما في تطبيق الصيرفة الإلكترونية، ولكن ما زالت هناك خطوات عديدة يجب أن تتخذ لضمان تحقيق تحول كامل وفعال في هذا المجال، حيث يتطلب الأمر مواصلة الجهود لتحقيق وترسيخ مفهوم الصيرفة الإلكترونية في أذهان العملاء، وهو ما يتطلب زيادة الوعي والثقافة الإلكترونية بين أفراد المجتمع.

لقد أدركت البنوك الجزائرية أن تطوير الخدمات المصرفية من خلال التكنولوجيا لم يعد مجرد خيار، بل أصبح ضرورة ملحة في ظل التحديات الاقتصادية الراهنة، هذه التحديات تفرض على البنوك ضرورة التكيف مع المتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية العالمية. إضافة إلى ذلك، فإن هذا التوجه التكنولوجي يساعد البنوك في تحسن قدرتها التنافسية على الصعيدين المحلي والدولي، مما يمكنها من مواجهة التحديات التي تفرضها العولمة الاقتصادية في مجال الخدمات المالية، ومع ذلك فقد لاحظت البنوك الجزائرية أن الوعي الثقافي بالمفاهيم الإلكترونية لا يزال ضعيفا في المجتمع، مما يدفع الدولة والمجتمع إلى السعي نحو التحول إلى مجتمع المعرفة، الذي يركز على التطور التكنولوجي والعصرية، هذا التوجه يعزز من ضرورة تشجيع البنوك الجزائرية على الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية، والعمل على تطوير هذه الخدمات بما يتماشى مع التوجهات الحديثة في مجال العمل المصرفي.

الجزائر تعد من بين الدول العربية التي سعت جاهدت لتوفير بيئة مناسبة لتطبيق الصيرفة الإلكترونية، حيث أظهرت إرادة واضحة في مواكبة التطورات العالمية في هذا المجال، وقد عملت الحكومة الجزائرية على تنفيذ العديد من الإصلاحات البنكية التي تهدف إلى تحديث النظام المصرفي وتحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات داخل البنوك، ويتمثل الهدف الأساسي من هذه الإصلاحات هو تلبية احتياجات العملاء الذين يتطلعون إلى خدمات مصرفية أكثر سهولة وسرعة واستمرارية، كما تم السعي لتطوير أنظمة المعلومات داخل البنوك لضمان تحسين جودة الخدمات المصرفية وجعلها أكثر توافقا مع التوجهات الحديثة في الاقتصاد الرقمي.

ورغم هذه الجهود الطموحة، فإن النتائج التي تم تحقيقها لا تزال دون المستوى المتوقع، حيث لم تتمكن العديد من البنوك الجزائرية من تطبيق الصيرفة الإلكترونية بشكل فعال، حيث لا تزال تعتمد في الغالب على الأنظمة التقليدية في الدفع، وفي حالات نادرة توجد بعض الأنظمة الإلكترونية، حيث أن استخدامها لا يزال محدود جدا، مما يعكس ضعف التفاعل مع هذه الأنظمة الحديثة، هذا التباطؤ في التقدم التكنولوجي يجعل الجزائر تتخلف على العديد من الدول، مثل دولة السعودية، التي حققت خطوات كبيرة في تبني الصيرفة الإلكترونية بشكل أكثر فعالية.

ومع ذلك، فإن الجزائر لم تتوقف عن محاولات النهوض بقطاعها المصرفي والاقتصادي بشكل عام، ففي إطار سعيها لتحقيق التنمية المستدامة وتحسين بيئة الأعمال، عملت على تبني مشاريع تهدف إلى تطوير البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تمثل هذه المشاريع جزءا من جهود الدولة لمواكبة التغيرات التقنية السريعة التي يشهدها العالم، والانتقال إلى اقتصاد رقمي يعتمد بشكل كبير على الصيرفة الإلكترونية.

وقد أكدت الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة من البنوك الجزائرية في ولاية تبسة هذه التحديات، من خلال تحليل تطبيقات الصيرفة الإلكترونية، تبين أن البنوك لا تزال تواجه صعوبات كبيرة في مواجهة التحديات المتعلقة بتطور هذه الخدمات، كما تم رصد العديد من المخاطر التي تواجه هذه البنوك في بيئة مليئة بالتحديات، مثل ضعف البنية التحتية، نقص الوعي التكنولوجي، وحجم المخاطر الأمنية التي تعيق التوسع في استخدام الأنظمة الإلكترونية، هذا الواقع يعكس الحاجة الماسة لتكثيف الجهود في سبيل تحسين البيئة التقنية والمالية في الجزائر، من أجل تحقيق التطور المنشود في القطاع المصرفي، وضمان تنافسيتها على الصعيدين الإقليمي والدولي.

I. نتائج الدراسة

على ضوء النتائج المستخلصة من الدراسة العامة والدراسة التطبيقية، يمكن تلخيص أبرز النقاط التي تم التوصل إليها وتوسيعها على النحو التالي:

- أدت الثورة التكنولوجية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى إحداث تحول كبير في البنية الاقتصادية العالمية، مما أدى إلى ظهور ما يعرف بـ "الاقتصاد المعرفي"، هذا النوع من الاقتصاد يعتمد بشكل أساسي على المعرفة كمورد رئيسي، ويتطلب تكنولوجيا متقدمة لتحويل هذه المعرفة إلى قيمة اقتصادية؛
- يشير الاقتصاد المعرفي إلى التوجهات الاقتصادية الجديدة التي نمت نتيجة لتزايد دور المعرفة والتكنولوجيا في خلق قيمة مضافة للاقتصاد، حيث يعد اكتساب المهارات التقنية واستخدامها في تطوير الأعمال والخدمات عاملا حاسما في تحقيق النجاح التنافسي، مما يعكس العلاقة الوثيقة بين المعرفة والتكنولوجيا في تحفيز النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة؛
- تزوج المعرفة مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل الاقتصاد المعرفي يفتح آفاق جديدة للنشاط الاقتصادي، إذا يوفر هذا التكامل فرصا مبتكرة لتحسين الإنتاجية وتحقيق مزايا تنافسية، حيث أن المصارف التي تبني هذه التقنيات تحقق قدرة أكبر على الابتكار وتقديم خدمات متميزة تعزز مكانتها في السوق؛
- تأخر الجزائر في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مقارنة ببعض الدول الأخرى أدى إلى تأخر التحول إلى الاقتصاد الرقمي، مما أثر على تطور التجارة الإلكترونية في البلاد، والتي انعكست بشكل واضح على تأخر اعتماد الصيرفة الإلكترونية داخل النظام المصرفي الجزائري؛
- في ظل الاقتصاد المعرفي تسعى البنوك الجزائرية إلى تطوير وتعزيز جودة خدماتها عبر تبني أحدث التقنيات التكنولوجية، وهذا يشمل استخدام قنوات التوزيع الإلكترونية مثل الصيرفة عبر الإنترنت والهاتف المحمول، بالإضافة إلى أنظمة الدفع الإلكترونية والبطاقات المصرفية، لكن رغم هذه الجهود لا تزال بعض الخدمات المصرفية الإلكترونية بطيئة ومحدودة مقارنة ببعض الدول العربية المتقدمة؛
- رغم تقدم الجزائر في بعض جوانب الإصلاح المالي والبنكي، ما زالت الخدمات المصرفية الإلكترونية تواجه تحديات مرتبطة بالصيرفة الإلكترونية، مثل المخاطر التشغيلية والقانونية، بالإضافة إلى مخاطر الاحتيال المعلوماتي، كما أن البنوك الجزائرية ما زالت تعاني من صعوبة التغلب على هذه المخاطر بسبب قلة الخبرة في التعامل مع الأنظمة الإلكترونية؛

- أُنشئ القانون الجديدة المتعلقة بالتجارة الإلكترونية بالجزائر (القانون رقم 18-05 المؤرخ في 10-05-2018)، وقانون الدفع الإلكتروني (قانون رقم 17-11 يتضمن قانون المالية لسنة 2018 المادة 111)، تأثير إيجابيا على المعاملات المالية الإلكترونية في الجزائر، حيث من خلال هذه التشريعات بدأت الجزائر تشهد زيادة ملحوظة في حجم المعاملات المالية بعد عام 2018؛
 - رغم التطورات التي شهدتها التشريعات الجزائرية في مجال التجارة الإلكترونية، إلا أن البنية القانونية لا تزال غير ملائمة تماما لدعم تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث تعتبر غير قادرة على توفير بيئة تشريعية ملائمة تساهم في انتشار وتطوير هذه الخدمات بشكل فعال؛
 - خلال السنوات الأخيرة عرفت البنوك الجزائرية تطورا ملحوظا في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك من خلال اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات والاتصال المرتبطة بالقنوات المصرفية الإلكترونية مثل الصيرفة عبر الإنترنت والهاتف المحمول، واستخدام أدوات الدفع الإلكترونية مثل البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية، كما تم إدخال أنظمة الدفع الإلكترونية مثل ATCI, ARTS، لكن التقدم لا يزال محدود مقارنة بالمعايير العالمية؛
 - ضعف الوعي المصرفي بين العملاء يمثل عقبة رئيسية في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل فعال، إذا لا يزال العديد من العملاء يفتقرون إلى المعرفة الكافية بمزايا هذه الخدمات، مما يؤدي إلى عدم الاستفادة الكاملة من التقنيات الحديثة المتاحة؛
 - نقص البنية التحتية التكنولوجية خارج المدن الكبرى، مما يعيق توسيع نطاق الخدمات المصرفية الإلكترونية في المناطق الريفية، كما أن أجهزة الصراف الآلي تظل قليلة نسبيا في بعض المناطق، مما يؤثر على قدرة العملاء للوصول إلى خدمات الدفع الإلكتروني بسهولة؛
 - توفير التدريب المناسب للكوادر المصرفية والعملاء على حد سواء، حيث يساهم نشر الثقافة المصرفية وتعليم العملاء كيفية التعامل مع الدفع الإلكتروني في تعزيز استخدام هذه الخدمات بشكل آمن وفعال؛
 - تزايد الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية، تبرز الحاجة إلى الالتزام بالضوابط والتعليمات الخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني، حيث أن الحفاظ على أمان البيانات ومنع تكرار الأرقام السرية تعتبر من التدابير الأساسية التي تساهم في ضمان سلامة المعاملات المالية وحماية العملاء من الاحتيال؛
 - رغم الجهود المستمرة لتحديث وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، إلا أن مستوى هذه الخدمات لا يزال أقل من المعايير العالمية، مما يقضي المزيد من الإصلاحات في البنية التحتية التكنولوجية، وتحسين النظام التشريعي، ورفع مستوى الوعي لدى العملاء.
- من خلال هذه النقاط، يتضح أن الجزائر في مرحلة انتقالية مهمة نحو التحول الرقمي في القطاع المصرفي، حيث ما زالت تواجه تحديات متعددة تتعلق بالتكنولوجيا، التشريعات، والوعي، لكنها تسير في الاتجاه الصحيح نحو تعزيز الاقتصاد الرقمي وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل أكبر.

II. توصيات الدراسة

استنادا إلى تحليل بيانات الاستبيان ودراسة الحالة الميدانية للبنوك الجزائرية، خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تطوير وتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر. فيما يلي توسيع وتفصيل لأهم التوصيات التي يوصي بأن تتبناها الجزائر لتوسيع وتيرة التحول الرقمي في القطاع المصرفي:

- على البنوك الجزائرية العمل على تحديث وتطوير الأنظمة التكنولوجية المستخدمة في العمليات المصرفية، بما في ذلك تعزيز البنية التحتية التكنولوجية لدعم فعالية أدوات الدفع الإلكتروني، ويشمل ذلك تحسين الشبكات الإلكترونية وتوسيع قاعدة استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مما يساهم في تسهيل العمليات المصرفية اليومية للعملاء وتوسيع نطاق الخدمات؛
- من الضروري أن تقول الجزائر بزيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات، خاصة في البنية التحتية الرقمية، مثل تحسين شبكة الإنترنت وتوسيع نطاق التغطية في المناطق النائية، هذا يمكن المواطنين من الوصول إلى خدمات الصيرفة الإلكترونية بيسر ويساهم في نمو الاقتصاد الرقمي ككل؛
- يجب على الجزائر العمل على إعداد إطار تشريعي وقانوني مناسب يوفر الحماية اللازمة للمعاملات الرقمية ويضمن الثقة من قبل المواطنين والإدارات والبنوك، ويتطلب هذا تحديث التشريعات لمواكبة التقدم التكنولوجي في مجالات مثل الصيرفة الإلكترونية، والتعامل مع البيانات الشخصية بشكل آمن؛
- يعتبر المستوى التعليمي والخبرة المهنية من العوامل الأساسية التي تؤثر في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية، لذلك ينبغي للبنوك الجزائرية أن تستهدف تعزيز التعليم المالي والتكنولوجي لعملائها وتوفير التدريب المناسب للموظفين من أجل تحسين مهاراتهم في استخدام هذه الخدمات؛
- على البنوك الجزائرية أن تتبنى فلسفة البحث والتطوير المستمر لتحسين جودة خدماتها الإلكترونية، خاصة في جانب الأمن، حيث تعتبر التهديدات الإلكترونية مثل اختراق البيانات من أخطر المخاطر التي تواجه النظام المصرفي، وبالتالي فإن تحديث نظم الأمان والتأكد من حمايتها ضد الهجمات أمر بالغ الأهمية للحفاظ على سمعة البنك؛
- يجب تحديث النظام المصرفي الجزائري من خلال إدخال تقنيات حديثة وتحفيز البنوك على تشجيع الابتكار واستخدام تكنولوجيا المعلومات؛
- من الضروري أن تواصل البنوك الجزائرية تطوير وتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال تنوع أدوات الدفع، مثل البطاقات الائتمانية، والشبكات الإلكترونية، والصراف الآلي، وخدمات الصيرفة عبر الإنترنت، هذه الخدمات يجب أن تتماشى مع احتياجات وتطلعات العملاء، خاصة في ظل التنافس المتزايد مع البنوك الأجنبية وشركات التكنولوجيا المالية؛
- من الضروري تحسين آليات حماية البيانات الشخصية والمعاملات المالية عبر الإنترنت، من خلال تطوير تقنيات التصديق الإلكتروني والتشفير التي تضمن سرية وأمان المعاملات المصرفية، كما يجب أن يكون المواطنون واثقين بأن بياناتهم محمية من الاحتيال الإلكتروني؛

- ينبغي للبنوك الجزائرية أن تستفيد من خبرات البنوك الكبرى في الدول المتقدمة في المجال المصرفية الإلكترونية، ويمكن تحقيق ذلك من خلال التعاون مع هذه البنوك أو الاستفادة من استراتيجياتها الناجحة في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية، وتكثيف هذه الاستراتيجيات بما يتناسب مع الواقع الجزائري؛
- التعاون بين القطاعين العام والخاص في تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن يساهم في تحسين الوصول إلى خدمات المصرفية الإلكترونية. من خلال هذا التعاون، يمكن تسريع نشر الشبكات الرقمية وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية في جميع أنحاء الجزائر؛
- في ظل تزايد المعاملات الإلكترونية، من الضروري وضع إستراتيجية وطنية لضمان الأمن السيبراني ومكافحة الجرائم الإلكترونية، يشمل ذلك تفعيل تقنيات الحماية من الاختراقات الإلكترونية وتوفير بيئة آمنة للمستخدمين لتبادل المعاملات المالية عبر الإنترنت، مما يعزز الثقة في الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- يتعين على البنوك الجزائرية أن تظل على اطلاع مستمر على تجارب البنوك العالمية الرائدة في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث يمكن دراسة هذه التجارب وتطبيق الأفكار الملائمة لها في السوق الجزائري، مما يساهم في رفع جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المحلية؛
- ينبغي إعادة النظر في نظم الدفع الإلكترونية المعتمدة حاليا في الجزائر والعمل على تطويرها بما يتناسب مع احتياجات الاقتصاد الرقمي، ويتطلب ذلك تحسين التشريعات المتعلقة بالأمان وحماية المعلومات وتقديم حلول تكنولوجية متطورة تواكب أحدث الاتجاهات في مجال الدفع الإلكتروني؛
- لضمان استمرارية وكفاءة عمل خدمات الدفع الإلكتروني، من الضروري أن تكون هناك صيانة دورية لأجهزة الدفع الإلكترونية مثل الصرافات الآلية وبطاقات الدفع، لتجنب الأعطال الفنية التي تعيق استخدام هذه الخدمات؛
- التوسع في تنصيب أجهزة الدفع الإلكترونية، حيث من الضروري وضعها في الأماكن القريبة من التجمعات السكانية لتسهيل الوصول إليها في أي وقت، من خلال هذه الخطوة يمكن تعزيز استخدام هذه الخدمات من قبل المواطنين، مما يساهم في تسريع التحول الرقمي في البلاد؛
- يعتبر المجال الأكاديمي مجالا مهما لدعم التحول الرقمي في القطاع المصرفي، حيث ينبغي تشجيع الباحثين على دراسة كيفية تحسين واستخدام التكنولوجيا في العمليات المصرفية بهدف تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورفع كفاءتها في الجزائر.

تنفيذ هذه التوصيات من شأنه أن يساهم في تطوير البنية التحتية للخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، وتحسين الجودة والأمان في المعاملات المصرفية، كما أن تحقيق هذه الأهداف سيمكن البنوك الجزائرية من المنافسة على مستوى عالمي، مما يساهم في تحفيز التجارة الإلكترونية وتعزيز الاقتصاد الرقمي في البلاد.

كما أن تجسيد هذه الاقتراحات في الواقع سيؤدي إلى تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، بما يتماشى مع متطلبات عصر الاقتصاد المعرفي ويعزز من قدرة البنوك على تقديم خدمات مبتكرة وآمنة لعملائها، مما يساهم في تعزيز المكانة الاقتصادية للجزائر في الساحة الدولية.

III. آفاق الدراسة

تعتبر هذه الدراسة، التي تتناول موضوع تفعيل الصيرفة الإلكترونية كآلية لبناء الاقتصاد المعرفي، بمثابة محاولة أولية للمساهمة في معالجة أحد أبرز التحديات التي تواجه البنوك العالمية بشكل عام، والبنوك الجزائرية بشكل خاص، حيث سعت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة الوثيقة بين الصيرفة الإلكترونية والاقتصاد المعرفي، وناقشت سبل الاستفادة من هذه العلاقة لتحفيز التحول الرقمي في القطاع المصرفي وتعزيز فعاليته في الجزائر.

رغم أن الدراسة قد حاولت تقديم معالجة مقبولة وواقعية للموضوع، إلا أن مجال الصيرفة الإلكترونية والاقتصاد المعرفي ما زال يمثل حقلًا خصبا للدراسة والبحث، خاصة أن معالم هذه المجال لم تتشكل بشكل دقيق بعد في مختلف قطاعات الاقتصاد، بما في ذلك القطاع المصرفي. وفي هذا السياق، لا يمكن النظر إلى هذه الدراسة إلا كنواة لمزيد من الأبحاث المستقبلية التي يمكن أن تساهم بشكل فعال في تسليط الضوء على أهمية الاقتصاد المعرفي في تحسين أداء القطاع المصرفي، وفتح آفاق جديدة للتطور في هذا المجال في المستقبل. يمكن التطرق إلى عدة محاور هامة على النحو التالي:

- دور شبكة الإنترنت في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل الانتقال إلى الاقتصاد المعرفي؛
- نحو إرساء بيئة عمل مصرفية ناجحة كأحد متطلبات اقتصاد معرفي متطور؛
- معوقات نجاح جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل متطلبات تطبيق مبادئ الاقتصاد المعرفي؛
- نحو بناء ميزة تنافسية من خلال تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل التكنولوجيا المالية.

في الختام، يمكن القول إن هذه الدراسة تمثل خطوة أولى في مسار طويل من البحث والتطوير في مجال الصيرفة الإلكترونية والاقتصاد المعرفي، وإن تنميتها في المستقبل سيؤدي بلا شك إلى تحسين أداء البنوك الجزائرية وزيادة قدرتها على المنافسة في السوق المصرفي العالمي.

قائمة

المراجع

I. الكتب

1. أحمد عيد الوئيس، مدحت أيوب، إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، مركز دراسات والبحوث الدول النامية، القاهرة، مصر، 2006؛
2. أحمد على الحاج محمد، اقتصاديات المعرفة واتجاهات تطويره، الطبعة الأولى، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014؛
3. أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب ناشرون، طرابلس لبنان، 2006؛
4. الهاشمي عبد الرحمن، وفائزة الغزاوي، المنهج والاقتصاد المعرفي، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2007؛
5. توماس ستيورات، ثروة المعرفة: رأسمال الفكري، ترجمة علا أحمد إصلاح، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، مصر، 2004؛
6. جمال داود سلمان، اقتصاد المعرفة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009؛
7. جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009؛
8. حسن مظفر الرزو، مقومات الاقتصاد الرقمي ومدخل إلى اقتصاديات الإنترنت، مركز البحوث، سوريا، 2006؛
9. حافظ كامل الغندور، محاور التحديث الفعال في المصارف العربية فكر ما بعد الحداثة، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2003؛
10. خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية، دار وائل للنشر، الأردن، 2006؛
11. خضر مصباح الطيطي، التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية من منظور تبن وتجاربي وإداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008؛
12. ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011؛
13. زهير بشنق، العمليات المصرفية الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2000؛
14. زهير بشنق، العمليات المالية المصرفية الإلكترونية، دار المصارف العربية، بيروت، 2006؛
15. صالح مفتاح، النقود والسياسة النقدية، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2005؛
16. صالح محمد أبو تايه، التسويق المصرفي بين النظرية و التطبيق، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008؛
17. عبد المطلب عبد الحميد، الاقتصاد المعرفي، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2011؛
18. عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001؛
19. عبد الغفار حلفي، إدارة البنوك، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 1997؛
20. عبد المطلب عبد الحميد، العملة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001؛

21. عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الالكترونية "بنوك إلكترونية ونقد الكترونية وبطاقات الكترونية"، الطبعة العربية، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016؛
22. كافي مصطفى يوسف ، التعليم الإلكتروني والاقتصاد المعرفي، دار رسلان، دمشق، عراق، 2009؛
23. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003؛
24. مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001؛
25. محمد حسن منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2003؛
26. معادي أسعد صالحة، بطاقات الائتمان، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2011؛
27. محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2009؛
28. محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006؛
29. محمد نور صالح الجذاة و سناء جودت خلف، تجارة إلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008؛
30. محمد نور برهان، عز الدين خطاب، التجارة الإلكترونية، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات، 2017؛
31. محمد عبد حسين الطائي، التجارة الالكترونية (المستقبل الواعد للأجيال القادمة)، دار الثقافة للنشر، عمان، 2010؛
32. مصطفى كافي، النقود والبنوك الإلكترونية، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2012؛
33. منير الجنيبي، ممدوح الجنيبي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005؛
34. منذر منصور عبد الله، الاقتصاد المعرفي، الجنادرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2016؛
35. محسن أحمد الخصري، اقتصاد المعرفة، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2001؛
36. محمود عباس عابدين، علم اقتصاديات التعليم الحديث، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2000؛
37. نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008،
38. نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الطبعة الأولى، الوراق للنشر، عمان، الأردن، 2005؛
39. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدالات، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر، الأردن، 2008؛
40. نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقد الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2007؛
41. نادر إبراهيم السواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2005؛
42. نوري منير، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، الطبعة الثانية، دوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017؛
43. نضال إسماعيل برهم، أحكام عقود التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005؛
44. نعيم الصمادي، المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2003؛
45. هاشم الشمري، ناديا الليثي، الاقتصاد المعرفي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008؛

46. هدى زوير، عدنان داود العذاري، الاقتصاد المعرفة وانعكاساته على التنمية البشرية، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010؛
 47. هند محمد حامد، التجارة الإلكترونية "الإستراتيجية والوظائف والمشكلات"، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004؛
 48. وسيم محمد الحداد، شقيري نوري موسي، وآخرين، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012؛
- II. الأطروحات والرسائل الجامعية**
1. الطيب عبد اللاوي، أثر اقتصاد المعرفة على التجارة والأداء الاقتصادي في الدول النامية -دراسة مقارنة بين الدول النفطية والدول غير النفطية-، أطروحة مقدمة لاستكمال شهادة الدكتوراه الطور الثالث، شعبة العلوم التجارية، تخصص تسويق وتجارة دولية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، 2022؛
 2. العاني إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007؛
 3. إبراهيم بختي، دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق -دراسة حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولية في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003/2002؛
 4. الياس حناش، "واقع وأفاق التكامل الاقتصادي العربي في ظل اقتصاد المعرفة"، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص: علوم اقتصادية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018/2017؛
 5. بن موسى اعمر، الخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر -دراسة ميدانية-، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، تخصص دراسات مالية، جامعة غرداية، 9 جانفي 2020؛
 6. بغداد باي غالي، دور الدولة في تنمية اقتصاد المعرفة (دراسة حالة الجزائر)، أطروحة دكتوراه، جامعة الجيلالي اليايس-سيدي بلعباس-، الجزائر، 2017/2016؛
 7. بلعاش ميادة، أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر-فرنسا-، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015/2014؛
 8. بوكحيل نسيم، تطوير الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا الزبون في ظل اقتصاد المعرفة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال المؤسسة، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي، الجزائر، 2018/2017؛
 9. بريس عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2005؛

10. تقرورت محمد، متطلبات تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية بالإشارة إلى حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، الجزائر، 2015؛
 11. خالدي أمين، الالتزامات المصرفية للبنك عند فتح الاعتماد المستندي، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2018؛
 12. دوخي مقدم مينة، أهمية الاستثمار في رأس المال الفكري في ظل اقتصاد المعرفة، أطروحة دكتوراه في التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012؛
 13. سمير مسعي، اقتصاد المعرفة في الجزائر الواقع ومتطلبات التحول " دراسة تحليلية مقارنة لواقع اقتصاد المعرفة في الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، مذكرة غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2015؛
 14. غوتي محمد، أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي -دراسة حالة شركات الاتصال الجزائرية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص الطرق الكمية للتسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، جامعة تلمسان، الجزائر، 2017-2018؛
 15. ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية - حالة نشاط البنك عن بعد-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2014؛
 16. ماضوي مريم، تأثيرات الهاتف النقال على أنماط الاتصال الاجتماعي لدى الطالب الجامعي طلبة جامعة قسنطينة أنموذجا، مذكرة قدمت لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2012/2013؛
 17. نور الدين محرز، تأهيل وتفعيل الجهاز المصرفي بالتعاملات النقدية الإلكترونية -حالة الجهاز المصرفي الجزائري-، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2014/2015؛
 18. هدية بوعزة، النظام القانوني للدفع الإلكتروني -دراسة مقارنة-، كلية الحقوق و العلوم السياسية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون الخاص، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2018/2019.
- III. المجلات والدوريات**
1. أماني صلاح محمود، مؤشرات اقتصاد المعرفة ودوره في قياس التنمية المستدامة في مصر، مجلة مصر المعاصرة عدد 537، 2020؛
 2. أم الخير حمودة و خولة لبوخ، تقييم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية دراسة تحليلية للفترة بين 1999-2013، مجلة المنتدى للدراسات و الأبحاث الاقتصادية، العدد الثالث 2018؛
 3. بوضياف سامية، تقييم مؤشر التنافسية الدولية -حالة الجزائر-، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 01 العدد 10، 2014؛

4. بوطورة فضيلة، تصور وإنشاء نظام معلوماتي للرقابة اليومية على العمليات البنكية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة 488-تبسة-، دراسات وأبحاث، السنة السادسة، العدد الرابع عشر، 2014؛
5. بوبكر محمد، أثر مؤشرات التنافسية العالمية على نسبة تغطية الصادرات للواردات في الدول المغاربية، مجلة الإستراتيجية والتنمية، مجلد 6 العدد 11، 2016؛
6. بلعاش ميادة، زايدي حسبية، واقع الصيرفة الإلكترونية في الدول المتقدمة -التجربة الفرنسية كنموذج لتجارب البلدان الرائدة في استخدام وسائل الدفع الحديثة-، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد الثامن، 2017؛
7. بلعاش ميادة، بن اسماعين حياة، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، أبحاث اقتصادية وإدارية العدد السادس عشر، 2014؛
8. بوزرورة ليندة، زيري راجح، آفاق الصيرفة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 16، 2016؛
9. بن عمر خالد، بورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين معوقات التوسع ومتطلبات النجاح، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 80، 2019؛
10. بن عمر خالد، بورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين معوقات التوسع ومتطلبات النجاح، مجلة بحوث اقتصادية عربية ، المجلد 25، العدد 80، 2019؛
11. بوخاري فاطنة، واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية وآليات تفعيلها في البنوك الجزائرية دراسة حالة الجزائر 2002-2017، مجلة العلوم الإدارية والمالية ، المجلد 04، العدد 02، 2020؛
12. بوخاري فاطنة، تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا -دراسة حالة الجزائر-، مجلة جديد الاقتصاد، المجلد 16، العدد 1، 2021؛
13. بوخاري فاطنة، لتكنولوجيا البنكية و دورها في تفعيل أداء البنوك، دراسة حالة الجزائر خلال الفترة الممتدة ما بين 2002-2020 ، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 08، العدد 03، 2021؛
14. بن عزة محمد أمين، زوهري جلييلة، واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 03، 2011؛
15. بن شنيينة كريمة، عبد القادر مطاي، مقومات تنشيط التجارة والصيرفة الإلكترونية بالجزائر، الريادة للأعمال الاقتصادية العدد 05 رقم 01، 2019؛
16. جمعة خير الدين ، عمر اوي سمية، دور الاعتماد الأكاديمي في ضمان جودة التعليم الجامعي: الإشارة إلى التجربة الأمريكي والبريطانية، مجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والإدارية مجلد 17 عدد 2، 2017؛

17. دراجي كريمو، بن دعاس زهير، تحليل تطور استخدام نظام التسوية اللحظية والمقاصة الإلكترونية (ARTC&ATCI) في النظام الجزائري، REVUE STATISTIQUE ET DECONOMIE APPLIQUEE، 2016؛
18. زغدار أحمد، حميدي كلثوم، تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية (ARTS) في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006-2014، مجلة البحوث والدراسات العلمية، العدد 09، المجلد 02، 2015؛
19. سهيلة بن دريس، محمد حمو، واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية وآفاق تطويرها، مجلة الريادة الاقتصادية الأعمال، المجلد 06، العدد 02، 2020؛
20. سواعدية فاطمة الزهراء وحاجي فطيمة؛ البحث العلمي: المسلك الجديد نحو الابتكار: دراسة حالة الجزائر حسب مؤشر الابتكار العالمي خلال الفترة 2013-2019، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، المجلد 13 العدد 3؛ 2020
21. سعدي عبد الحكيم، الأرضية القانونية الاعتماد المستندي الإلكتروني، مجلة المفكر، العدد التاسع، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2018؛
22. صلاح ناجي محمد، مؤشرات قياس الاقتصاد القائم على المعرفة: دراسة مقارنة مع نظرة لوضع مصر واستراتيجياتها في التحول إلى اقتصاد المعرفة، مجلة cybrarians Journal العدد 44، 2016؛
23. عيسى خليفي، كمال منصوري، البنية التحتية لاقتصاد المعارف في الوطن العربي الواقع والأفاق، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة بسكرة، الجزائر، 2005؛
24. عز الدين كامل أمين مصطفى، الصيرفة الإلكترونية، مجلة المصرفي العدد 06، بنك السودان، 2001؛
25. علي محبوب، علي سنوسي، واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام الجزائري أمودجا، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 04، العدد 02، 2020؛
26. عرابية رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 08، 2012؛
27. كمال منصوري، عيسى خليفي، اندماج اقتصاديات البلدان العربية في اقتصاد المعرفة المقال و العوائق، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، العدد 04، 2006؛
28. كون فتيحة، نظام المقاصة الإلكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد 07، 2017؛
29. نهي خالد عيسي، الأحكام القانونية الخاصة ببطاقة الائتمان الإلكترونية، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، 2015؛

30. نوال مغزيلي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر: دراسة للمؤشرات وتشخيص للمعوقات، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 12، جانفي 2018؛
 31. يونس عرب، آليات عمل البنوك الإلكترونية وعناصر نجاحها، مجلة البنوك الأردنية، العدد 19، 2010؛
- IV. المؤتمرات والمداخلات العلمية**
1. بلال عبد المطلب بدوي، البنوك الإلكترونية، ماهيتها، معاملاتها والمشاكل التي تثيرها، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون مجلة دبي المجلد الخامس، ماي 10-12 2003؛
 2. بن وسعد زينة، مباركي سمرة، المعرفة في البنوك الجزائرية، مداخله ضمن الملتقى الدولي " المعرفة : الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات و الاقتصاديات " جامعة بسكرة، 12/13-11-2005؛
 3. حسن على الفقعي، النقود الإلكترونية وتأثيرها على دور البنوك المركزية في إدارة السياسة النقدية، مؤتمر القانون والحاسوب، جامعة اليرموك، الأردن، يومي 12 و 14 جويلية، 2004؛
 4. رحيم حسين، هوارى معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادى -واقع وتحديات-، جامعة الشلف، الجزائر، ديسمبر 14-15، 2004؛
 5. عقبة عبد اللاوي، لطفي مخزومي، يحيى عبد اللاوي، أثر اقتصاد المعرفة على النمو الاقتصادي والتوظيف في الدول العربية " دراسة حالة مجموعة من الدول العربية للفترة 2000-2014"، المؤتمر العلمي الدولي الرابع عشر حول: اقتصاد المعرفة وتنمية المجتمعات التحديت والفرص، نوفمبر، 2018؛
 6. شريف محمد غنام، محفظة النقود الإلكترونية -رؤية مستقبلية -، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة. دبي، ماي 11-12، 2003؛
 7. عباس لحمر، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وملاح الاقتصاد الجديد، الملتقى الدولي حول: المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، 27-28 نوفمبر، 2007؛
 8. عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق، المؤتمر العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 11-12 مارس 2008؛
 9. عبد الوهاب إبراهيم أبو سليمان، البطاقات البنكية الإقتراضية و السحب المباشر من الرصيد، مقدم في المؤتمر الإسلامي لمجمع الفقه الإسلامي، الدورة العاشرة، دار النشر، جدة، 1998؛
 10. عبد الله ليندة، تبيض الأموال عن طريق الاعتماد المستندي الإلكتروني، المؤتمر الدولي الرابع عشر: الجرائم الإلكترونية طرابلس، 24-25 مارس، 2017؛
 11. مبارك جزاء الحربي، بطاقة الائتمان، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المجلد 5، دبي، ماي 11-12، 2003؛

12. مفتاح صالح ، معارفي فريد، البنوك الإلكترونية، المؤتمر الدولي حول الأعمال المصرفية الإلكترونية، جامعة فيلادلفيا، 04-05 جويلية 2007؛
13. هناء الخفاجي، الصناعة المصرفية العربية في ظل التحديات العالمية، المؤتمر العلمي الثالث لقسم الدراسات الاقتصادية بعنوان الاقتصاد العراقي ومتغيرات البنية العربية والدولية، بيت الحكمة، بغداد، 2002؛
14. وصاف سعدي، وصاف عتيقة، الصناعة المصرفية و التحولات العالمية، مجمع أعمال ملتقى المنظومة المصرفية و التحولات الاقتصادية -واقع و تحديات- جامعة الشلف، الجزائر، 15 ديسمبر، 2004؛

V. التقارير

1. التقرير السنوي للبنك المركزي التونسي 2020، 2021؛
2. التقرير السنوي للبنك المركزي التونسي 2021، 2022؛
3. التقرير السنوي لنظام المدفوعات الوطني في الأردن لسنة 2016-2021؛
4. البنك المركزي الأردني، نظام المدفوعات في الأردن التقرير السنوي السادس 2021،
5. المسار، محمد بن راشد يطلق " خطة دبي الحضرية 2040"، مجلة شهرية تصدر عن هيئة الطرق والمواصلات في دبي العدد 154، دبي، 2021؛
6. المرصد الوطني للتنافسية، مؤشرات اقتصاد المعرفة، الجمهورية العربية السورية، سوريا، 2013؛
7. بنك الجزائر، التطور الاقتصادي والنقدي في الجزائر، التقرير السنوي 2017، 2018؛
8. بنك الجزائر، التطور الاقتصادي والنقدي في الجزائر، التقرير السنوي 2018، 2019؛
9. بنك الجزائر، التطور الاقتصادي والنقدي في الجزائر، التقرير السنوي 2019، 2020؛
10. بنك الجزائر، التطور الاقتصادي والنقدي في الجزائر، التقرير السنوي 2020، 2021؛
11. بنك الجزائر، التطور الاقتصادي والنقدي في الجزائر، التقرير السنوي 2021، 2022؛
12. مؤشر المعرفة العالمي 2020، مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة، دار الغرير للطباعة والنشر، دبي - الإمارات العربية المتحدة، 2020؛
13. مؤشر المعرفة العالمي 2022، مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة، دار الغرير للطباعة والنشر، دبي - الإمارات العربية المتحدة، 2022؛
14. وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مديرية الإحصاء الدراسات والاستشراف، تقرير تطور مؤشرات خدمات الاتصالات لسنة 2022، 2022؛

VI. القرارات والقوانين والمراسيم

1. الجريدة الرسمية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 28، 52 جمادى الثانية 1425 الموافق ل 27 أوت 2003، الأمر رقم 03-11 يتعلق بقانون النقد والقرض المؤرخ في 27 جمادى الثانية 1424 الموافق ل 26 أوت 2003؛

2. الجريدة الرسمية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 76، قانون رقم 17-11 يتضمن قانون المالية لسنة 2018، المادة 111، 09 ربيع الثاني عام 1439، الموافق ل 28 ديسمبر سنة 2017؛
3. الجريدة الرسمية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 11، 30 ذي الحجة عام 1425 الموافق 09 فبراير سنة 2005، قانون رقم 05-02 مؤرخ في 27 ذي الحجة عام 1425 الموافق ل 06 فبراير سنة 2005، يعدل ويتمم الأمر رقم 75-59 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون التجاري؛
4. الجريدة الرسمية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 11، الأمر رقم 05-02 المؤرخ في 06 فيفري 2005 المعدل والمتمم للأمر 75-59 ل 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون التجاري ، 2005؛
5. الأمر رقم 66-156 المؤرخ في 18 صفر 1386 الموافق ل 08 يونيو 1966 يتضمن قانون العقوبات، معدل ومتمم
6. الجريدة الرسمية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009 تضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال ومكافحتها، عدد 47 في 16 أوت 2009
7. الجريدة الرسمية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون 18-04 المؤرخ في 13 ماي 2018 يتعلق بالتجارة الإلكترونية، العدد 27 ؛
8. الجريدة الرسمية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الصادرة في 15 جانفي 2006، العدد 02، النظام رقم 05-04 المؤرخ في 13 أكتوبر 2005؛
9. الجريدة الرسمية ، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الصادرة 28/2018، قانون 18/05 يتعلق بالتجارة الالكترونية المادة 06؛
10. الجريدة الرسمية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 37، 08 جمادى الأولى عام 1427 الموافق ل 04 يونيو 2006م، نظام رقم 05-07 مؤرخ في 26 ذي القعدة عام 1426 الموافق ل 28 ديسمبر سنة 2005، يتضمن أمن أنظمة الدفع؛
11. الجريدة الرسمية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 47، 25 شعبان 1430 الموافق 16 غشت سنة 2009، قانون رقم 09-04 مؤرخ في 14 شعبان عام 1430 الموافق أوت 2009، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحته ومكافحتها؛
12. المواد 66 إلى 72، الأمر رقم 03-11، المتعلق بالقانون النقد والقرض 90-10، المؤرخ في 28 جمادى الثانية عام 1424م الموافق ل 27 أوت 2003، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 50؛
13. المادة 1، نظام رقم 05-06 المؤرخ في 15 ديسمبر 2005، الجريدة الرسمية الجزائرية الصادرة في 23 أبريل 2006، العدد 26؛
14. بنك الجزائر، التقرير السنوي 2010 التطور الاقتصادي و النقدي ، 2010 الأمر رقم 10-04 المؤرخ في 26 أوت 2010، المعدل والمتمم للأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض.

15. نظام رقم 05-06 المؤرخ في 5 ديسمبر 2005 من قبل بنك الجزائر؛

ثانيا: قائمة المصادر والمراجع الأجنبية

1. Abdelhamid Hadj Arabe "Les Risques Lies Aux Systèmes De Paiement" Media Banque, Le Journal-Interne De La Banque D'Algérie, N 81, Décembre 2005/ Janvier 2006 ;
2. *Badaracco , Josepi L*, The Knowledge Link, Harvard Business School, U.S.A ,1991 ;
3. **Dominique foray**, *économie de connaissance*, casbah édition, Alger, 2004 ;
4. Derek H. C. and Carl J. Dahlmann, The Knowledge Economy and KAM Methodology and the World Bank Operations, World Bank, Washington, DC, USA, 2005 ;
5. J.P.Goulaven, les nouveaux instruments monétaires, libraire Vuibert, paris, 1998 ;
6. Jean-Michel Sahut, “The Acceptance and Diffusion of E-Wallets”, Journal of Human and Social Sciences, 2009 ;
7. Hair, J. F. J., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) 2nd Ed. SAGE Publications* (Vol. 46), <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/> , avril 2013, 24/09/2023 ;
8. Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 414–433. <https://doi.org/10.1007/s11747-011-0261-6>
9. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. (2010). *Multivariate data analysis* (7th Eds.). New York: Pearson , <https://www.scirp.org/> ; 25/09/2023 ;

- 10.Khaled Abdelkader Muftah Otman, Corporate Governance and Firm Performance in Listed Companies in the United Arab Emirates, Thesis submitted in fulfilment of the requirements of the degree of Doctor of Philosophy, College of Business, Victoria University, 2014 ;
- 11.Carl Dahlman, the knowledge economy : concepts, trends, benchmarking, the world bank institute, February, 2002
- 12.Media Bank , Swift (1973–2003) trente année d.existence, bank of Algeria, N°69, Algeria, 2003 ;
- 13.**OCDE**, *the knowledge based economy*, Paris, 1996 ;
- 14.Philip Cooke, Regional Knowledge Economies, Edward Elgar Publishing, Massachusetts, USA,2007
- 15.Paul, Jeantin Michel & Le Canu, Droit Commercial – Instruments De Paiement Et De Crédit – Entreprise, 5eme Edition, Précis: Dalloz, Paris, 1999 ;
- 16.Stewart, Thomas, A; Intellectual Capital, currency & Doubleday, New York, 1997 ;
- 17.Thierry Madies, Jean Claude, payer innovation et compétitivité des régions, la documentation française, paris, 2008 ;

ثالثا: المواقع الإلكترونية

1. إحصائيات عالم الانترنت، على الموقع <https://www.internetworldstats.com/stats.htm>
2. الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية ABEF، الجزائر، تاريخ الإطلاع: 2023/05/22، على الرابط <https://www.abef-dz.org/abef/?q=missions.html>
3. النشرة الإحصائية الشهرية للبنك المركزي السعودي، 2022. <https://www.sama.gov.sa/ar> ؛
4. البنك الدولي، بتاريخ 2023/01/03، على الرابط: <https://data.albankaldawli.org/indicator/FB.ATM.TOTL.P5> ؛
5. الغد الأردني، البنوك الرقمية .. لماذا وكيف و متى؟، <https://alghad.com>، 2021/10/10، تاريخ الإطلاع 2023/01/18؛

6. التقرير السنوي لنظام المدفوعات الوطني في الأردن لسنة 2016-2021، البنك المركزي الأردني، <https://www.cbj.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=68>
7. البنك المركزي الأردني، نظام المدفوعات في الأردن التقرير السنوي السادس 2021، <https://www.cbj.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=68> ، تاريخ الإطلاع 2023/01/18
8. الإمارات العربية المتحدة وزارة المالية، <https://www.mof.gov.ae/ar/> ، 2020، تاريخ الإطلاع 2022/08/22
9. المؤسسة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، <https://blog.ajsrp.com/> ، 2022/28/01، تاريخ الإطلاع 2023/09/24
10. بنك الجزائر تطورات الوضعية المالية والنقدية في الجزائر تدخل محافظ بنك الجزائر الدكتور محمد لكصاسي أمام المجلس الشعبي الوطني، أكتوبر 2008، على الموقع: https://www.bank-of-algeria.dz/wp-content/uploads/2022/10/intervention_102008_ar.pdf
11. بنك الجزائر الخارجي، <https://www.bea.dz/images/slides/Rapport.pdf> ، 2021، تاريخ الإطلاع 2023/08/15
12. البنك الوطني الجزائري، <https://www.bna.dz/> ، 2023، تاريخ الإطلاع 2023/08/17
13. بنك الخليج الجزائر، <https://www.agb.dz/organisation/presentation.html> ، تاريخ الإطلاع 2023/08/21
14. بنك الفلاحة والتنمية الريفية، <https://badrbanque.dz/ar/> ، تاريخ الإطلاع 2023/08/17
15. بنك القرض الشعبي الجزائري، <https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/> ، تاريخ الإطلاع 2023/08/21
16. تجمع النقد الآلي بالجزائر GIE monétique، الجزائر، تاريخ الإطلاع 2023/05/22، على الرابط <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>
17. جامعة قطر، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، <http://www.qu.edu.qa/ar/research/research-priorities/> ، 2019، 2022/08/23
18. رؤية قطر الوطنية 2030، 2008، تاريخ الإطلاع 2022/08/23، https://www.psa.gov.qa/ar/qnv1/Documents/QNV2030_Arabic_v2.pdf

19. زهير مرابط، تنويع الاقتصاد القطري على بيئة استثمارية جاذبة ومشجعة للأعمال، <https://studies.aljazeera.net/ar/article/4563> ، 2020/10/04 ، تاريخ الإطلاع 2022/08/22؛
20. شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM، الجزائر، تاريخ الإطلاع : 2023/02/22، على الرابط: <https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-04-21-13-08-37.html> ؛
21. شبكة السعودية للمدفوعات "مدى" خدمات شبكة مدى، <https://www.mada.com.sa/ar/services> ، 2022، تاريخ الإطلاع 2023-01-10؛
22. سالم العلي، بنك الجزائر الخارجي فتح حساب في BEA وأبرز خدمات الصيرفة الإسلامية، جويلية 2023 <https://economy.faharas.net/algeria-foreign-bank/#i> ، تاريخ الإطلاع 2023/08/15؛
23. ممدوح الولي، الولايات المتحدة تستحوذ على ربع الاقتصاد العالمي، على الموقع <http://arabi21.com/story/1315022> ، 2022/11/15، تاريخ الإطلاع 2022/08/11؛
24. محمد فرحات، العين الإخبارية، <https://al-ain.com/article/uae-vision-2030-50-principles-bright-future> ، 2021/12/02 ، تاريخ الإطلاع 2022/08/21؛
25. مركز بروكنجز الدوحة، تعزيز الاقتصاد القائم على المعرفة، <https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2011/08/2022/08/23> ، 2011 ، تاريخ الإطلاع 2022/08/23؛
26. مالك ولد علي، ما هو الدفع الإلكتروني، www.fekra.efawateercomjo ، فيفري 12 / 2019، تاريخ الإطلاع 2022/9/8؛
27. مروان النكات، مستقبل الخدمات المصرفية الرقمية في السعودية، مقال منشور على الانترنت، <https://alarab.co.uk> ، 2018-01-18 ، تاريخ الإطلاع 2023-01-09؛
28. منصور بن علي الحربي، القطاع المصرفي التحديات والفرص المستقبلية، <https://maaal.com/2018/04/106210-2> ، 2018/04/26، تاريخ الإطلاع 2023/01/09؛
29. مركز جسور للدراسات والاستشارات الثقافية والتنمية، <https://josor.org/4-6> ، 02 ماي 2022، تاريخ الإطلاع 03 جانفي 2023؛
30. مؤسسة النقد العربي السعودي، دليل شركات الفنتك للدخول إلى السوق السعودي، www.fintechsaudi.com ، 2018-04-30، تاريخ الإطلاع 2023/01/09؛
31. مؤسسة النقد العربي السعودي، مؤسسة النقد ت دشّن رسمياً مشروع الهوية الجديدة للشبكة السعودية للمدفوعات (مدى)، <https://www.sama.gov.sa/ar-sa/News/Pages/News08312015.aspx> ، 31-08-2015، تاريخ الإطلاع 2023-01-09؛
32. وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع <https://www.mpt.gov.dz/ar/abintmob>

33. banque d'algerie; Règlement n=° 05-04 du 13 Octobre 2005 portant sur le système de règlements brut en temps réel de gros montants et paiements urgents; sur le site : www.bank-of-algeria.dz
34. Yara Atif, Global Online Payment Statistics 2019, <https://en.vapulus.com/online-payment-statistics-2019> ,03-03-2019, 03-01-2023;
35. <https://vapulus.com/blog/ar/> 01/09/202 ;
36. <https://studyshoot.com/2021/06/11/> ;
37. /<http://www.webometrics.info/en/world>
38. <https://www.bayut.com/mybayut/ar/> , 21/08/2022
39. <https://fanack.com/ar/qatar/economy-of-qata> 14/25/2020, 22/08/2022/
40. <https://ar.wikipedia.org/wiki>, 05/06/2022, 10/08/2022/
41. <https://www.swissinfo.ch/ara/>
42. <https://www.heritage.org/index/country/switzerland/>
43. <https://www.alaraby.co.uk/>4,18/08/2020; 10/08/2022
44. <https://ar.wikipedia.org/wiki>,30/11/2021 ; 10/08/2022/
45. https://www.wipo.int/global_innovation_index/ar/
46. <https://www.weforum.org/report/>
47. <https://es.statista.com/estadisticas/>

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

استبيان موجه للموظفين وإطارات البنوك محل الدراسة

السادة المحترمين..

تحية طيبة وبعد؛

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يعتبر كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد بحث علمي كجزء من مشروع أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي موسومة بـ:
" تفعيل الصيرفة الإلكترونية كآلية لبناء الاقتصاد المعرفي- دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية"،
راجين منكم الإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بكل موضوعية وذلك بوضع إشارة (X) في الخانة الذي ترونها مناسبة، والتي تتفق مع الواقع الموجود بمؤسستكم؛ علما أن إجاباتكم ستبقى محفوظة ضمن حدود الدراسة المتعلقة بالبحث العلمي ولن تستخدم لأغراض أخرى؛ وستوضع نتائج الدراسة تحت تصرفكم بغرض الاطلاع والاستفادة منها.
شاكرين لكم مسبقا جهودكم وحسن تعاونكم...

وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير؛

تحت إشراف:

- الأستاذ الدكتور: زرزور براهيم

من إعداد الباحثة:

- بوعكة آسيا

لمزيد من المعلومات أو الاستفسار يرجى الاتصال عبر الإيميل:

zarzour.brahmi@univ-tebessa.dz

/

assia.bouakka@univ-tebessa.dz

أولاً: المعلومات الشخصية

يرجى وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة

أ/الجنس

☐	ذكر
☐	أنثى

ب/الوظيفة

☐	عون مكتب
☐	عون إدارة
☐	متصرف إداري
☐	إطار

أخرى اذكرها:.....

ج/سنوات الخبرة

☐	أقل من 05 سنوات
☐	06 - 10 سنوات
☐	10 - 15 سنة
☐	أكثر من 15 سنة

د/العمر

☐	20 - 30
☐	31 - 40
☐	41 - 50
☐	أكثر من 50

هـ/المستوى التعليمي

☐	ثانوي
☐	ليسانس
☐	ماستر
☐	دراسات عليا

أخرى اذكرها:.....

ثانيا: البيانات الأساسية

الرجاء إبداء الرأي حول العبارات التالية بوضع علامة (X) في المكان المقابل:

الرقم	البيانات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المحور الأول: تطبيقات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية						
01	تظهر الصيرفة الإلكترونية في البنك من خلال خدمات الصراف الآلي.					
02	امتلاك البنك عدد كافي من الصرافات الآلية تلبي حاجات الزبون على مدار الساعة.					
03	يقوم البنك بتطوير خدمات الصيرفة الإلكترونية من خلال خدمات البيع الإلكترونية وخدمات الهاتف المصرفية وخدمات الصيرفة عبر الإنترنت.					
04	يستعمل البنك الرسائل الإلكترونية القصيرة عبر الهاتف النقال كأداة للتعريف بالخدمات البنكية وتسويق منتجاته الجديدة.					
05	يقوم البنك بإعلام العميل بمختلف المعاملات التي أجريت على حسابه من خلال رسالة نصية أو إشعار عبر رقم هاتفه المحمول أو بريده الإلكتروني.					
06	يوفر البنك لزيائته الصيرفة المنزلية للقيام بجميع خدماته بواسطة الحاسوب.					
07	تمكن تقنية الصيرفة عبر الإنترنت من تقليل التكاليف، الوقت، الجهد.					
08	البنك يوفر البطاقة البنكية (بطاقة السحب) في ظرف قياسي مما يساعد على جذب عملاء جدد و الاحتفاظ بالعملاء الحاليين.					
09	تساعد أنظمة الدفع الإلكترونية في كسب ولاء الزبون.					
10	يمكن استخدام البطاقة الإلكترونية المصدرة من البنك في أي مكان من دول العالم.					
المحور الثاني: متطلبات تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالجزائر						
01	مواكبة تشريعات الصيرفة الإلكترونية لتطورات الصناعة المصرفية والتكنولوجيا المالية بالعالم.					
02	الاسترشاد بمعايير ومقررات لجنة بازل لتفعيل العمل الرقابي على المعاملات المصرفية الإلكترونية					
03	توفير بيئة قانونية مناسبة لحماية حقوق العملاء ومحاربة الجريمة الإلكترونية.					
04	دعم انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.					
05	ضرورة وجود صيانة دورية لأجهزة الدفع الإلكتروني من أجل استمرارية نشاطها.					
06	تحديث البرمجيات الإلكترونية بشكل دوري لضمان جودة الخدمات المقدمة.					
07	التشجيع على الإبداع والابتكار لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية.					
08	تأمين التطبيقات الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات والمعاملات البنكية.					
09	نشر الثقافة والوعي المصرفي للعملاء حول استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.					
المحور الثالث: معوقات التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية						
01	عدم توفر مناخ ملائم لانتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية سببه ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة بالجزائر.					

					02	عدم توفر وسائل الأمن والحماية الكافية للنظم عند التصميم والتشغيل التي تمنع اختراقها والكشف عن أي مشكلات قد تظهر بها.
					03	عدم توفر بنية تكنولوجية تحتية خارجية تدعم انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية.
					04	عدم إلمام الموظفين بمعرفة شاملة حول تطورات التكنولوجيا المصرفية الجديدة بالعالم.
					05	صعوبة استخدام العملاء قنوات الخدمة المصرفية الإلكترونية في تسوية معاملاتهم المصرفية.
					06	ضعف الوعي المصرفي لدى العملاء وقلة الثقة بوسائل الدفع الإلكترونية.

المحور الرابع: تفعيل الاقتصاد المعرفي في البنوك الجزائرية

					01	يملك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
					02	يستخدم البنك التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف نشاطاته.
					03	يملك البنك شبكة اتصالات إلكترونية تساهم في تسريع العمليات المصرفية.
					04	يقدم البنك خدمات متنوعة عبر شبكة الانترنت.
					05	لدى إدارة البنك إدراك كافي بمدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سير نشاطه.
					06	مدى مواكبة البنك للتطورات التكنولوجية في العمل المصرفي ضمان لنجاحه.
					07	لا تؤثر المشاكل التقنية على تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.
					08	يستطيع البنك التخلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الإلكتروني بشكل كلي.
					09	يمكن إجراء المعاملات المالية المختلفة من خلال الموقع الإلكتروني للبنك بسهولة وفعالية.
					10	يجري البنك التحويلات المالية الإلكترونية الفورية بشكل دائم.
					11	يشارك البنك عملائه في المعرفة والمعلومات حول خدماته المصرفية الإلكترونية.
					12	يقوم البنك باستشارة خبراء للاستفادة من خبراتهم لدعم عملية تطوير الخدمات المصرفية.
					13	يدعم البنك عملية البحث والتطوير لتحسين خدماته واستحداث خدمات جديدة.

أُسئلة مفتوحة:

❖ ما هي أهم المشاكل التي تواجه مؤسستك المصرفية في تطبيق وتطوير الصيرفة الإلكترونية؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

❖ ما هي اقتراحاتك لتطوير الصيرفة الإلكترونية على مستوى مؤسستك المصرفية؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

❖ شكرا على تعاونكم...

قائمة الملاحق

ملحق رقم 02: الأساتذة المحكمين لاستمارة الاستبيان

الإسم واللقب	الدرجة العلمية والجامعة المنتسب لها
فاطمة الزهراء بن الصغير	أستاذة التعليم العالي بجامعة الشيخ العربي التبسي-تبسة-
عبد المالك مهري	دكتور محاضر صنف (أ) بجامعة الشيخ العربي التبسي-تبسة-
مشيري الوردي	دكتور محاضر صنف (أ) بجامعة الشيخ العربي التبسي-تبسة-