واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر
– حالة المصارف العمومية-

الطالبة/ سلاوتي حنان*

Abstract:

A travers cette étude, on relève l'importance de la technologie de l'information et de la communication dans les différents secteurs d'activité notamment dans les banques.
En effet, les banques se sont attelées pour introduire cette technologie de l'information et de la communication pour une meilleure efficacité et souplesse de traitement de son activité en générale.
Essentiellement, il en découle une meilleure maitrise des prérogatives commerciales dans le domaine des prestations bancaires en Algérie.
Ainsi, les efforts investis ces derniers temps ont modernisé de plus en plus le secteur financier et commerciale des banques avec l'adoption de e-banking et le développement de la technologie de l'information et de la communication.

Les mots clés: **A**ctivité bancaire, **T**echnologie d'Information et de Communication, **e**-banking.

ملخص:

من خلال هذه الدراسة سنحاول توضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف القطاعات الاقتصادية، ولعل أبرزها القطاع المصرفي، حيث قامت مختلف المصارف بتكثيف الاستفادة من أحدث التقنيات الحديثة كتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطورها بكفاءة عالية بغية ابتكار وتسهيل النشاط المصرفي بالإضافة إلى مواكبة التطورات الحاصلة الخاصة بالامتيازات في مجال الخدمات المصرفية في الجزائر، ولهذا عملت المصارف الجزائرية على عصرنة قطاعها المالي كما أن تبني الصيرفة الالكترونية في السنوات الأخيرة من خلال الجهود المبذولة في إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النشاط المصرفي ساهم في تطوير القطاع المالي والتجاري.

الكلمات المفتاحية: النشاط المصرفي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الصيرفة الالكترونية.

* **طالبة دراسات عليا (دكتوراه - ل م د) - جامعة البليدة 2**

مقدمة:

أصبح العالم يعيش فترة من التحولات الجذرية التي أهمت في تغيير كل المفاهيم والأساليب والهياكل الإدارية التقليدية، وأوجدت أوضاعا اقتصادية وسياسية وتكنولوجية مختلفة تماما عما كان سائدا في بضع سنوات، ولعل من أهم المجالات تأثر بهذه التحولات هو الإقتصاد ثم جاءت موجة رقمية لتجتاح هذا الاقتصاد وهو ما يسمى بالإقتصاد المعرفي فهو اقتصاد حديث ظهرت معه أشكال جديدة من النشاطات المرتبطة بالمعرفة والتكنولوجيا والمعلومات، واعتبرت أهم ملامحه التجارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، الصّيرفة الالكترونية التي هي موضوع دراستنا، حيث شهد عالم الوساطة المالية تحولات نوعية غيرت من أهداف واستراتيجيات العمل المصرفي وذلك بسبب الثورة التكنولوجية في الإعلام والإتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية وظهور مصطلح جديد يسمى بالصيرفة الالكترونية الذي يشير إلى التعاملات المصرفية التي تتم إلكترونيا لذا وجب على النظام المصرفي الجزائري مواكبة هذه الثورة، لتلحق بالتقدم وعدم ترك فجوة رقمية بينها وبين دول المتقدمة، لاسيما وأنّ هذه التكنولوجيات الحديثة سوف تفتح آفاق جديدة أمام المنظومة المصرفية الجزائرية.

يمكن طرح الإشكالية في صيغة سؤال رئيسي: **ما مدى نجاح الصيرفة الالكترونية في الجزائر؟**

على ضوء الإشكالية المطروحة قمنا بصياغة الفرضية التالية كإجابة أولية للدراسة: **نجاح الصيرفة الالكترونية مرتبط بتوفر عدة اسس منها تحسين الإتصالات بين المصارف وتوفير البنية التحتية اللازمة.**

1) مدخل عام للصيرفة الالكترونية:

شهدت الصناعة المصرفية خلال العشرية الأخيرة توسعا كبيرا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث عمدت إلى تطوير نظم ووسائل تقديم خدماتها المصرفية خاصة الانترنت التي غيرت طبيعة ونشاط العمل المصرفي، مما ساهم في رفع كفاءة أداء الخدمة المصرفية والتماشي مع التقدم المتسارع لتلك التكنولوجيات.

1-1) ماهية الصيرفة الالكترونية:

إن ظهور الصيرفة الالكترونية وتطورها أدى إلى ظهور إمتيازات ومن أهمها الخدمات التى تقدمها عبر قنوات التوزيع الالكترونية المختلفة أى تتيح خدمات مصرفية للزبون مرورا بإجراءات تنتهى بشكل إلكترونى.

⊕ تقديم الصيرفة الالكترونية:

أدى ظهور الصيرفة الالكترونية إلى إبتكار أساليب جديدة فى تقديم الخدمة المصرفية وذلك من أجل تسهيل نشاط المصارف وزيادة السرعة فى الأداء بما يتناسب مع التطور المتسارع فى الصناعة المصرفية.
يضم العمل المصرفى الالكترونى كافة العمليات أو النشاطات التى يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الالكترونية أو الضوئية مثل الهاتف والحاسب والصراف الآلى والانترنت والتلفزيون الرقمى وغيرها، وذلك من قبل المصارف أو المؤسسات، وكذلك العمليات التى يجريها مصدرو البطاقات الالكترونية وأيضا المؤسسات التى تتعاطى التحويلات النقدية الكترونيا[1].
الصيرفة الالكترونية هى كل المعاملات المصرفية الالكترونية وتتمثل فى كل العمليات المصرفية التى تتم عن طريق الهاتف، الصراف الآلى، ومؤخرا جدا انتقلت هذه العمليات إلى شبكة الانترنت كقناة جديدة لتقديم الخدمات المصرفية التى تحقق مزايا لكل من الزبائن والمصارف وإمكانية الحصول عليها سريعة ومريحة ومتاحة 24 ساعة أينما كان الزبون[2].
ساهمت الصيرفة الالكترونية في إبتكار تطبيقات جديدة في تقديم خدمة المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة والفعالية ومن خلال ما سبق يمكن القول أن للصيرفة الالكترونية عدة إيجابيات وسلبيات تحققها للزبون وللمصارف بشكل عام[3]:

- من إيجابياتها: سحب وأيداع الأموال في أي وقت حتى وإن كان المصرف مغلق، التعامل المشفر مع بياناتك مما يضمن ويعزز من السرية، والتخفيف من الأعمال الورقية؛
- ومن سلبياتها: إمكانية إختراق حسابك، بعض الأماكن التي تمنع من التسجيل للدخول فيها، مخاطر تشغيلية، ومخاطر إستراتيجية.

- **خدمات الصيرفة الالكترونية:**

تقوم على ربط الحاسبات الالكترونية للمصارف بشبكة الانترنت لتمكين الزبون من الدخول إلى موقع المصرف بالشبكة والحصول على العديد من المنتجات والخدمات: خدمة ادارة النقدية للمؤسسات، والتحويل النقدى، وطلب دفع الفواتير وطلب كشف الحساب، والتقدم بطلب الحصول على تسهيلات ائتمانية وفقا للشروط المتفق عليها، بالإضافة إلى توفير المعلومات الفورية للمتعاملين عن طريق قاعدة بيانات دعم للمتعاملين[4]. وتعددت هذه الخدمات حسب الوسيلة المتصلة بالخدمة، فنجد منها:

- **خدمات الصيرفة الالكترونية من خلال الصرافات الآلية:**

تعتبر أول آلية لأتمتة العمل المصرفي، تعتمد على توفير شبكة من الاتصالات تربط فرع المصرف الأول وفروع كل المصارف في حالة قيامها بخدمة من أي مصرف.

- **خدمات الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف:**

تشكل هذه القناة جسرا للتفاعل الشخصي عالي المستوى بين المصرف وزبائنه، حيث تتيح هذه التقنية اتصال سريع بين الزبون ورجال المصرف كما تسمح للزبون الاستفادة من العديد من الخدمات مثل طلب كشف الحساب ودفع الشيكات، الاستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات، دفع الفواتير.

- **والصيرفة المنزلية:**

تعتمد على الاتصال بين الحاسوب المركزي الموجود بمبنى المصرف من ناحية والحاسوب الالكتروني الشخصي للزبون المتصل بمودم وخط اتصال هاتفي، ليتمكن الزبون من التحرر من ضغوط الوقت والمسافة.

للمصارف الالكترونية ثلاث صور أساسية على شبكة الأنترنت[5]:

1. **الموقع المعلوماتى:**

من خلال هذا الموقع يقدم المصرف معلومات حول خدمات مصرفية ومنتجاته وكذا برامجه الخاصة به.

2. **الموقع التفاعلى أو الاتصالى:**

فى هذا الموقع يتم تبادل المعلومات بين المصرف وزبائنه ويتم هذا التبادل عن طريق البريد الإلكترونى.

3. **والموقع التبادلى:**

يمكن القول أن المصرف يمارس خدماته وأنشطته فى بيئة إلكترونية، حيث يستطيع الزبون الوصول لحساباته وادارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء الحوالات بين حساباته داخل المصرف أو مع جهات خارجية.

1-2) الصيرفة الالكترونية في الجزائر:

إن إعتماد الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري يتيح للنظام دخول العصرنة من أبوابها الواسعة سواء تعلق الأمر بالمصارف أو بنك الجزائر أو المؤسسات المالية وإن مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الالكترونية وهي تستعد للإندماج في الإقتصاد العالمي وتبحث عن جلب الإستثمار الأجنبي رغم كل هذه المميزات التي تقدمها الصيرفة الالكترونية، إلا أنه يجب علينا عدم

إغفال حجم المخاطر التي تتولد عن هذا النوع من الخدمات إذا تم إعتماده بشكل متسرع وغير واعي.

البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصال:

أصبح التغير التكنولوجي في الوقت الراهن سلاح في المنافسة العالمية، فقد أدى تطور النقد الالكتروني إلى ترقية العمل المصرفي وزاد من كفاءته، لذا فمستقبل المصارف الجزائرية في البيئة الجديدة يتوقف على مدى استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالفعالية اللازمة لتتمكن من الاستمرار وتعزيز قوتها التنافسية. وتبذل الجزائر جهودا كبيرة لترقية قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصال خاصة وأن الجزائر تنفتح على سوق الإقتصاد العالمي ويظهر ذلك في جلب الإستثمارات للمشاريع التي تقوم بها الجزائر في هذا المجال للوصول إلى النسب التالية: 80% كثافة هاتفية، 40% وصل الأنترنت، 20% نشر الحاسوب ورغم الجهود المبذولة من طرف الحكومة تبقى الجزائر متأخرة مقارنتها بتونس والمغرب[6].

الجدول رقم (1): مؤشرات الجاهزية الشبكية للجزائر

مؤشر جاهزية الشبكية (العالم)					
2010-2009		2011-2010			
الرتبة	العلامة	الرتبة	العلامة		
113	3.5	117	3.17		
جاهزية المحيط					
بيئة السوق		الإطار السياسي والتنظيمي		البئة التحتية	
الرتبة	العلامة	الرتبة	العلامة	الرتبة	العلامة
131	3.15	123	3.20	101	2.78
جاهزية الأشخاص					
إستعداد الأفراد		إستعداد رجال الأعمال		إستعداد الحكومة	
الرتبة	العلامة	الرتبة	العلامة	الرتبة	العلامة
72	4.32	82	3.81	116	3.44

المصدر: المنتدى الاقتصادي العالمي، 2012/05/24،

http://www.weforum.org

إستخدامات الصيرفة الالكترونية:

من أهم إستخدامات الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري حيث شهدت هذه الأنظمة الالكترونية تطورا ملحوظا خصوصا في النشاط المصرفي وفي تسهيل وتحسين الخدمات المصرفية بين المصارف.

نظام التسوية الفورية الإجمالية:

في إطار تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل المصرفي الجزائري، قام بنك الجزائر بمشاركة مجموعة من المصارف وبعض المؤسسات المالية إلى جانب بريد الجزائر وبالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك الدولي بتنفيذ مشروع "نظام

التسوية الفورية الإجمالية RTGS[7] الذي أطلق سنة 2006 كنظام دفع ما بين المصارف للمبالغ الكبيرة والمستعجلة التي تفوق قيمتها عشرة ملايين دينار بضمان أمان وسرعة الصرف، بالتنسيق مع المعايير الدولية[8]، ويسمح هذا النظام بتنفيذ اوامر التحويل في الوقت الحقيقي بدون فترة سماح[9]. ولضمان نجاح هذا المشروع اخضع جميع الموظفين العاملين في قسم تسوية المدفوعات لمجموع المصارف والمؤسسات المالية المنخرطة لدورات تكوينية حول كيفية استخدام وعمل هذا النظام. كما ان المشاركة في النظام مفتوح لكل مؤسسة مصرفية ولمالية والخزينة العمومية ومراكز الصكوك البريدية.

- **المقاصة الالكترونية:**

في إطار تطوير أنظمة الدفع في المصارف الجزائرية، بادر بنك الجزائر إلى تحديد ايطار قانوني يحكم المعاملات المالية ويسمح بتحويل المعلومات والمبالغ المالية بين البنك المركزي وبين المصارف بسهولة وفعالية، حيث انشأ نظام المقاصة الالكترونية والذي يعرف كذلك بـ "نظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة" الأساسي في تسوية المعاملات ومعالجتها مابين المصارف والمؤسسات المالية بصورة آلية تحت إشراف بنك الجزائر، حيث يتميز هذا النظام بالعديد من الخصائص[10]:

- يقوم في نهاية كل يوم بحساب الأرصدة الجانبية المدينة المتعددة، والتي يتم مراقبتها باستمرار، ومن ثم تحويلها إلى نظام التسوية الفورية الإجمالية؛
- ويعمل على تحديد الحد الأقصى المعمول به للأرصدة الجانبية المدينة المتعددة، من خلال القيام بإرسال إنذار الكتروني للمدير والمشارك المعنى في حالة اقتراب الحد المسموح به.

يهدف هذا النظام إلى:

- التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية والوطنية؛
- تقليص أجال المعالجة، قبل قبول أو رفض العملية في اجل أقصاه 5 أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم شهر؛
- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك؛
- ويهدف نظام المقاصة الالكترونية إلى منح الشيك الأولوية كوسيلة ذات استعمال واسع لدى الجمهور.

- **مؤسسة تألية الصفقات المصرفية والنقدية المشتركة SATIM:**

أنشئت المؤسسة بين المصارف العمومية الثمانية وهي البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة الجزائري حيث أنشأت هذه المؤسسة سنة 1995 وهي مؤسسة ذات أسهم رأس مالها يقدر بـ 267 مليون دينار جزائري، وذلك من أجل تسيير التعاملات النقدية الالكترونية بين المصارف، كما تشرف على وضع موزعات آلية في المصارف[11].

تم إنشاء البطاقات المصرفية منذ 1998 في البداية كبطاقة سحب فقط ولتتحول سنة 2005 كأداة سحب ودفع، وهي بطاقة رقمية مزودة بشريحة لتخزين المعلومات والتي تتضمن تحويل الأموال بأمان وتكون هذه البطاقة موصولة بالشبكة النقدية، وهي وسيلة يتمكن من خلالها الزبون من تسوية المشتريات والخدمات على أجهزة الدفع الإلكتروني. كما تمكن السحب من أي جهاز صراف متصل بالشبكة الالكترونية بين المصارف في كامل التراب الوطني[12].

- **الشبكة النقدية ما بين المصارف:**

وهي الشبكة التي تسمح بتبادل النقود الإئتمانية والبطاقات المصرفية بفضل مجموعة من المتدخلين المترابطين فيما بينهم. ولقد تم إعداد هذه الشبكة من قبل مؤسسة SATIM من أجل إيجاد حل للنقد بين المصارف منذ سنة 1996.

- **مركز المعالجة النقدية ما بين المصارف:**

يتولى هذا المركز ربط بمقدم الخدمة بواسطة خطوط عبر الشبكة الوطنية ومركز للإعتراض على البطاقات الضائعة أو المزورة، والذي تشرف عليه مؤسسة SATIM وتعمل على ربط مراكز التوزيع مع مختلف المؤسسات المشاركة لوظيفة السحب حيث أن عملية السحب تتم بطلب ترخيص يوجه إلى مركز الترخيص بالوكالة الذي يقبل أو يرفض الطلب وفي حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح به أسبوعيا لكل زبون كما يراقب هذا المركز الإشارة السرية. كما أن السحب بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه بعد ذلك وعلى الساعة الصفر يقوم المركز بمعالجة كل الصفقات التي تمت في ذلك اليوم وتنظمها حسب كل مصرف موجود في الشبكة بين المركز وجميع المصارف المشاركة وتسجل العمليات، ليتم إجراء عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات المصارف[13].

- **النظام الجزائري للتسوية الفورية ARTS:**

يعرف على أنه نظام تسوية ما بين المصارف لأوامر الدفع الضخمة عن طريق التحويل المصرفي أو البريدي، ويهدف إلى[14]:

- تخفيض التكاليف الإجمالية للمدفوعات؛
- تقوية العلاقات بين المصارف؛
- وتلبية مختلف احتياجات الزبائن وذلك باستخدام نظام الدفع الإلكتروني.

- **والاشتراك في نظام Western Union:**

طبق هذا النظام منذ عدة سنوات في العديد من مؤسسات البريد، ليسمح بتحويل الأموال على المستوى الدولي بسرعة أكبر كما تسمح هذه الخدمة للزبائن بتحويل الأموال من مصدرها في أكثر من 190 دولة ليتم الحصول على المبلغ المحول بالعملة المحلية على مستوى مكاتب بريد الجزائر.

- **تحديات الصيرفة الالكترونية في الجزائر:**

يؤدي تبني نظام الصيرفة الالكترونية في الجزائر إلى حدوث العديد من التغيرات الإيجابية على الاقتصاد بصفة عامة والنظام المصرفي الجزائري خصوصا[15]:

- تعمل الصيرفة الالكترونية على زيادة تحسين الإدارة واقتصاد الوقت والتكلفة والاستفادة من خدمات بجودة عالية وبتكلفة وجهد أقل؛
- يسهل إقامة أنظمة دفع إلكترونية دخول النقود المتداولة في السوق الموازي إلى دائرة السوق المصرفية؛
- إعطاء دفع للحكومة الالكترونية في ظل الانفتاح على الاقتصاد العالمي؛
- إيجاد وتطوير التجارة الالكترونية؛
- وكقاعدة نحو الانطلاق في مشاريع رقمية للسنوات القادمة، أي انتقال الاقتصاد الوطني نحو اقتصاد رقمي.

2) دراسة الصيرفة الالكترونية لعينة من المصارف العمومية الجزائرية:

من خلال الدراسة، نحاول أن نسقط واقع الصيرفة الالكترونية على عينة من المصارف العمومية: البنك الوطني الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وبنك التنمية المحلية. فقمنا بتوزيع استبيان على موظفين في هذه المصارف.

تحصلنا على 117 استبيان. وبعد الفرز، تم استبعاد 26 استبيان بسبب التضارب في الإجابة وعدم الاكتمال، فاقتصرت العينة على 91 عامل، يتوزعون على المصارف حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (2): توزيع الموظفين المستجوبين على وكالات المصارف محل الدراسة

المصرف	التكرار	%
البنك الوطني الجزائري BNA	30	32.97
البنك الخارجي الجزائري BEA	25	27.47
بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	11	12.09
القرض الشعبي الجزائري CPA	15	16.48
بنك التنمية المحلية BDL	10	10.99
المجموع	**91**	**100.00**

إعداد الجدول بناء على نتائج الإستبيان

من خلال البيانات الشخصية والوظيفية، كان توزيع العينة حسب الجنس حسب الجدول:

الجدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	%
ذكر	54	59.34
أنثى	37	40.66
المجموع	**91**	**100.00**

إعداد الجدول بناء على نتائج الإستبيان

نلاحظ ولوج العنصر النسوي للعمل المصرفي، إلا انه يغلب على العينة العنصر الذكوري.

أما التوزيع الوظيفي للعينة، فكان كما يلي:

الجدول رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي

المنصب الوظيفي	التكرار	%
مدير	6	6.59
نائب مدير	4	4.40
رئيس مصلحة	23	25.27
رئيس فرع	13	14.29
موظف إداري	45	49.45
المجموع	91	100.00

إعداد الجدول بناء على نتائج الإستبيان

يتضح من الجدول، أن أكثر من 74% من العينة هم إطارات يتمتعون بمسؤولية عالية وهي نسبة معتبرة تعتبر مؤشر جيد لمدى معرفتهم ودرايتهم بالتقنيات المصرفية. وهذا يسمح لنا بأخذ نظرة شاملة حول مختلف الآراء المرتبطة بمتغيرات الدراسة في مختلف المحاور التي تتعلق بتأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على نوعية الخدمات المصرفية المعروضة من طرف المصرف.

2-1) مدى تبني المصارف الجزائرية للصيرفة الالكترونية:

من خلال الاستبيان، نركز على معرفة نوع ومستوى الاستخدام الفعلي للصيرفة الالكترونية في المصارف الجزائرية، بالإضافة إلى معرفة الفوائد المترتبة عن استخدام تكنولوجيا الحديثة ومعرفة أهم الأسباب التي تقف وراء عدم توسع المصارف في الاستخدام.

- **الجاهزية المصرفية:**

نحاول من خلال هذه الدراسة التعرف على مدى وجود الجاهزية المصرفية في جميع المصارف محل الدراسة.

- **عدد أجهزة الكمبيوتر بالمصرف:**

لتبين مستوى استخدام أجهزة الكمبيوتر بالمصارف الجزائرية، قمنا بتقسيم عدد أجهزة الكمبيوتر على 4 فئات، كما هو في الجدول أدناه:

الجدول رقم (5): كثافة أجهزة الكمبيوتر بالمصارف

عدد أجهزة الكمبيوتر بالمصرف	التكرار	%
10 – 01	15	16.48
20 – 11	60	65.93
30 – 21	10	10.99
أكثر من 30 جهاز	6	6.60
المجموع	91	100.00

إعداد الجدول بناء على نتائج الإستبيان

تشير النسب لتوسع استخدام أجهزة الكمبيوتر بالمصارف العمومية نتيجة لأهمية تكنولوجيا الحاسبات في تسهيل العمليات المصرفية. كما لاحظنا أن درجة إستخدام أجهزة الكمبيوتر متفاوتة من مصرف لآخر. ووجدنا في بعض الوكالات لا يزالون يستخدمون أجهزة قديمة نوعا ما، مما يتسبب في تعطلها كل حين، وبالتالي تعطيل عرض الخدمة المصرفية.

- **الموزع الآلي للأوراق (DAB):**

كانت الوضعية حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (6): توفر المصارف على الموزع الآلي للأوراق DAB

توفر DAB بالمصرف	التكرار	%
نعم	84	92.30
لا	7	7.70
المجموع	91	100.00

إعداد الجدول بناء على نتائج الإستبيان

يتبين أن كل المصارف تحتوي على موزع الآلي للأوراق النقدية، حيث أكد كل الأفراد المستجوبين على وجود تلك الموزعات الآلية على مستوى الوكالات المصرفية محل الدراسة. فبعض المصارف تمتلك جهاز واحد للموزع الآلي للأوراق النقدية، والبعض الآخر يمتلك جهازين قد يكون جهاز داخل المصرف وجهاز آخر خارج المصرف، وهذا يدل على إدراك المصارف لمدى أهمية تطوير الجهاز لأنشطة المصرف لما يوفره لزبائنه من سهولة وسرعة في الحصول على خدمات، وتقليل طوابير الانتظار داخل المصارف، مما يسهم في تقليل الضغط على الموظفين بالمصرف.

- **الشباك الأوتوماتيكي للأوراق:**

عند البحث عن توفر شباك أوتوماتيكي للأوراق GAB بالمصارف، تبينت النتائج التالية:

الجدول رقم (7): توفر المصارف على الشباك الأوتوماتيكي للأوراق GAB

توفر GAB بالمصرف	التكرار	%
نعم	15	16.48
لا	76	83.52
المجموع	91	100.00

إعداد الجدول بناء على نتائج الإستبيان

يعزى عدم امتلاك أغلب المصارف على شباك أوتوماتيكي للأوراق النقدية إلى ارتفاع تكلفة هذه التكنولوجيا. كما تجدر الإشارة إلى أنه تم تنصيب أجهزة GAB ببعض وكالات البنك الوطني الجزائري، لكن لحد الآن لم يتم استغلالها بالكامل.

- **وجود شبكة الانترانت:**

يبين الجدول التالي أن معظم المصارف ترتبط بشبكة معلومات داخلية:

الجدول رقم (8): إستخدام شبكة الأنترانت في المصارف

توفر شبكة الانترانت بالمصرف	التكرار	%
نعم	86	94.50
لا	5	5,5
المجموع	**91**	**100.00**

إعداد الجدول بناء على نتائج الإستبيان

ترتبط المصارف محل الدراسة بشبكة معلومات داخلية بـ 94.50% نظرا لكون العمل المصرفي يتطلب توفر شبكة (Intranet) الذي يربط بين أجهزة الكمبيوتر بالمصرف في مختلف المصالح أو داخل مصالح محددة لتسهيل انسيابية المعلومات داخلها، بينما لا ترتبط 5.5% بشبكة معلومات داخلية (Intranet)، ويمكن تفسير هذه نسبة بإجابة بعض العاملين بعدم توفر هذه الشبكة إلى جهلهم بوجود هذه الشبكة واقتصار الدراية بها على الإطارات بالمصارف.

- **وتقييم نظام المعلومات:**

بهدف تقييم نظام المعلومات المعتمد بالمصرف قمنا بالاستفسار، وكانت النتائج:

الجدول رقم (9): تقييم نظام المعلومات المستخدم بالمصرف

تقييم نظام المعلومات	التكرار	%
جيد	30	32.97
متوسط	55	60.44
ردئ	6	6.59
المجموع	**91**	**100.00**

إعداد الجدول بناء على نتائج الإستبيان

تبين لنا من خلال الإحصائيات المجمعة في المصارف محل الدراسة، أن استخدام أنظمة معلومات خاصة كأنظمة معلومات متطورة يتطلب وجود قاعدة بيانات هائلة حسب المستوى الهرمي، وتمكن من تغطية جميع أنشطة ومهام المصارف.

- **تكوين الموظفين بالمصارف:**

بهدف مدى وجود دورات تكوينية للموظفين بالمصارف قمنا بالاستفسار وكانت النتائج:

الجدول رقم (10):إجراء دورات تكوينية للموظفين بالمصارف

تكوين الموظفين	التكرار	%
نعم	50	54.90
لا	41	45.05
المجموع	**91**	**100.00**

إعداد الجدول بناء على نتائج الإستبيان

وحول تقييم الموظفين للدورات التكوينية كانت النتائج:

الجدول رقم (11): إجراء دورات تكوينية للموظفين بالمصارف

تكوين الموظفين	التكرار	%
كافي	26	28.57
مقبول	45	49.45
غير كافي	20	21.98
المجموع	**91**	**100.00**

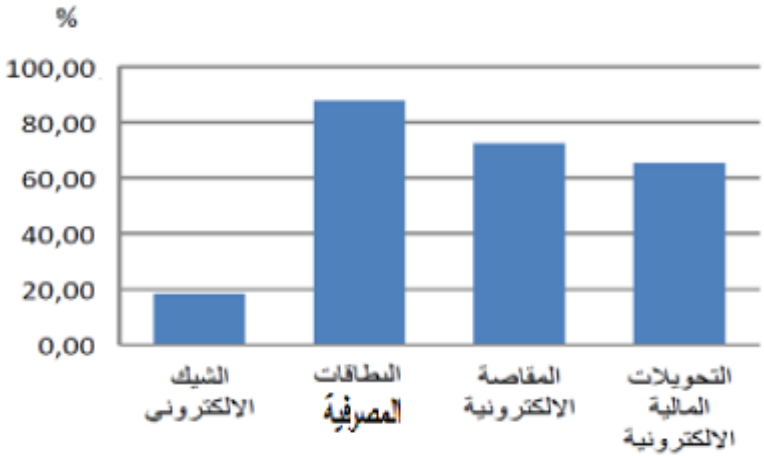
إعداد الجدول بناء على نتائج الإستبيان

أكدت الدراسة أن العاملين بالمصارف اجروا دورات تكوينية حول كيفية استخدام البرمجيات والأنظمة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات، حيث يعتبر تكوين الموظفين بالمصارف على استخدام التكنولوجيات المستحدثة أمرا هام جدا لتطوير وتحسين قدراتهم.

- **وضع الصيرفة الالكترونية:**

للوقوف على وسائل الدفع الالكترونية التي توفرها المصارف عرض على أفراد العينة أربعة خيارات، وكانت النتائج:

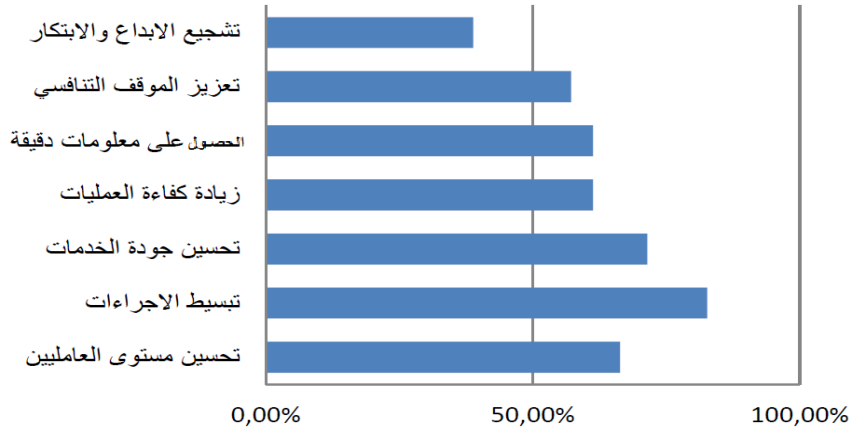
الشكل رقم (1): أنواع وسائل الدفع الالكترونية المعتمدة في المصارف



إعداد الشكل بناء على نتائج الإستبيان

كما هو موضح في الشكل، نستنتج أن المصارف تستخدم العديد من وسائل الدفع الالكترونية خاصة البطاقات المصرفية والمقاصة الالكترونية، والتحويلات المالية الالكترونية، لكن يلاحظ أنها لازالت في مراحلها الأولى.

الشكل رقم (2): فوائد إستخدام الصيرفة الالكترونية بالمصارف



إعداد الشكل بناء على نتائج الإستبيان

أظهرت الدراسة أن لاستخدام الصيرفة الالكترونية بالمصارف العديد من الفوائد كما يوضح الشكل.

وفيما يخص مساهمة الصيرفة الالكترونية في النشاط المصرفي:

الجدول رقم (12): مساهمة الصيرفة الالكترونية في النشاط المصرفي

	التكرار		%	
	نعم	لا	نعم	لا
تقليل خطوات تنفيذ العمليات المصرفية	75	16	82.84	17.58
زيادة درجة التعاون التنسيق بين العاملين	80	11	87.91	12.08
تقليل نسبة المخاطرة المصرفية	72	19	79.12	20.87
تحسين تحصيل العمولات على العمليات المصرفية	84	7	92.30	7.69

إعداد الجدول بناء على نتائج الإستبيان

يتضح من الجدول أعلاه أن غالبية الموظفين المستجوبين يرون أن للصيرفة الالكترونية اثر ايجابي على درجة التعاون والتنسيق بين فرق العمل بالمصرف من خلال ما توفره من سهولة تبادل المعلومات بين مختلف المصالح وتقليل الضغط على العاملين وبالتالي الزيادة في مردودية العاملين في المصرف.

ودراسة اثر الصيرفة الالكترونية على ربحية المصارف، استعملنا مجموعة من المتغيرات ذات العلاقة المباشرة بمدى تحقيق المصرف لإيراداته:

الجدول رقم (13): مساهمة الصيرفة الالكترونية في زيادة ربحية المصرف

العناصر	ارتفعت		لم تتغير		انخفضت		المجموع	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
تكلفة الخدمات المصرفية	40	43.95	25	27.47	26	28.57	91	100.00
جودة الخدمات المقدمة للزبائن	70	76.92	15	16.48	6	06.59	91	100.00
آجال المقاصة بين المصارف	07	07.69	10	10.98	74	81.31	91	100.00
سرعة العمليات المصرفية	58	63.73	23	25.27	10	10.98	91	100.00
عدد زبائن المصرف	65	71.42	15	16.48	11	12.08	91	100.00

إعداد الجدول بناء على نتائج الإستبيان

نلاحظ من الجدول السابق أغلب الأجوبة الخاصة بتكلفة الخدمة المصرفية متضاربة فهناك ما يرى أن هذه التكلفة مرتفعة؛ وهناك ما يري أنه بدخول الصيرفة الالكترونية إنخفضت كما يتضح من النتائج السابقة أن اغلب الموظفين المستجوبين يؤكدون على دور الذي تلعبه الصيرفة الالكترونية في زيادة جودة الخدمات المصرفية، نتيجة لتوافر المعلومات الدقيقة لأداء العمليات في وقت قصير ومن خلال تقليص الضغط على العمال مما يساعد على الإتقان الجيد للأعمال الموكلة إليهم، حيث ساهم استخدام المصارف لنظام المقاصة الالكترونية في تقليص أجال تحويل البيانات بين المصرف وفروعه من جهة وضمان آجال تحقيق العمليات في حساب المرسل إليهم من جهة أخرى، فبعد آن كان تحويل مبالغ الشيكات بين المصارف يستغرق مدة 3 أشهر أصبح بعد اعتماد نظام المقاصة الالكترونية لا يستغرق أكثر من 4 أيام، ووفقا لمبدأ "الوقت هو المال" فان القدرة على احترام الآجال يدر على المصرف العديد من الإيرادات،كما نلاحظ أنه هناك زيادة سرعة العمليات المصرفية من خلال الإرسال الفوري للتقارير وسرعة التسويات وتقديم عمليات متعددة في عملية واحد يمكن تفسير ذلك إلى أن استخدام أجهزة الصراف الالى DAB التي تقدم خدمات على مدار 24 ساعة ساهم في زيادة عدد زبائن السحب الفوري، واستخدام نهائي نقطة البيع المنتشرة في المؤسسات TPE ساهم في زيادة عدد الزبائن الأجانب، مما ساهم في زيادة إجمالي عدد زبائن المصرف وبالتالي زيادة ربحية المصرف.

خاتمة:

إن واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر ما زال في مرحلة أولية من خلال إدخال بطاقات السحب وبعض التكنولوجيات الحديثة في القطاع المصرفي، إلا أنها رغم ذلك تحاول بجهودها المستمرة النهوض بإقتصادها الوطني من خلال تبني بعض المشا ريع المتعلقة بتطوير البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصال أما بالنسبة للمصارف العمومية الجزائرية فلا يزال مفهوم الصيرفة الالكترونية غائبا عنها بالرغم من وعي بعض المصارف على أهمية هذه التكنولوجيا الحديثة ويرجع سبب لمشاكل ومتاهات البرامج الإصلاحية المتعددة التي جزء كبير منها يعتمد على عصرنة النظام وإعتماد الصيرفة الالكترونية على وجه الخصوص .

وبناء على نتائج التحليل، هناك مجموعة من التوصيات التى يمكن أن تأخذ به:

- تحديث وعصرنة المصارف الجزائرية بإدخال التكنولوجيا المتطورة والإستغلال الأمثل لها؛
- العمل على تقوية البنى التحتية وزيادة الإنفاق الإستثماري فى مجال تكنولوجيا المعلومات والتوسع فى إستخدام الأنترنت فى مجال المصرفى؛
- نشر الثقافة المصرفية الالكترونية من خلال وسائل الإعلام المتنوعة؛
- إصدار قوانين وتشريعات التى تنظم وتضمن عمليات الصيرفة الالكترونية؛
- وتفعيل دور بورصة الجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية وإقامة أنظمة دفع إلكتروني تساهم في تطور أدائها وترقيتها.

الهوامش والمراجع:

1 ناظم محمد الشمري & عبد لفتاح زهير العبداللات «الصيرفة الالكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع»، ط. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ص 28.

2 بن عياد محمد سمير & سماحي احمد، «التكنولوجيا الالكترونية البنكية: ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية»، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الأول حول «المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية»، المركز الجامعي بشار، 24-25 افريل 2006.

3 وسيم محمد حداد & شقيري نوري موسى، «الخدمات المصرفية الالكترونية»، ط. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص ص 58-59.

4 فريد راغب النجار، «الإستثمار بالنظم الالكترونية والاقتصاد الرقمي»، ط. مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2004، ص 284.

5 خبابة عبد الله، «الإقتصاد المصرفي (البنوك الالكترونية-البنوك التجارية-السياسة النقدية)»، ط. مؤسسة شباب الجامعة للنشر، الإسكندرية، 2008، ص 95.

6 جيلالي أحمد مسري، «نشأة وتطور النظام المصرفي في الجزائر»، رسالة ماجستير في الاقتصاد، كلية الإقتصاد، جامعة دمشق، 2007، ص 142.

7 Régime De Traitement de Grandes Sommes.

8 قادة عبد القادر، «متطلبات تأهيل البنوك العمومية الجزائرية»، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2009، ص 147

9 معارفي فريدة، الطيب داودي & مفتاح صالح، «الصيرفة الشاملة كمدخل لمواكبة مستجدات الصناعة المصرفية وتأهيل المصارف الجزائرية»، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الاول حول «المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية: الواقع والتحديات»، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، يومي 14 و15 ديسمبر 2004.

10 ايت زيان كمال & ايت زيان حورية، «الصيرفة الالكترونية في الجزائر»، 2013/05/12، *http://www.diconline.org/Bnqueries.aspxlanguae*

11 بريش عبد القادر، «التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية»، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2005. ص 198.

12 مقال، «أجهزة الصراف الآلي في الجزائر»، 2011/06/09، *http://www.algeriatimes.net/algerianews7410.html*

13 ايت زيان كمال & ايت زيان حورية، مرجع سابق.

14 بنك الجزئر، «التطور الإقتصادي والنقدي للجزائر»، التقرير السنوي 2008، ص 152.

15 ايت زيان كمال & ايت زيان حورية، مرجع سابق.