

تجربة الإدارة الإلكترونية في المؤسسات البنكية بالجزائر

بين إشكالية البقاء وحتمية الابتكار

قراد ياسين***

حيدوشي عاشور**

كربالي بغداد*

تاريخ الإيداع: 2017/12/02 تاريخ القبول: 2018/02/04 تاريخ النشر: 2018/09/30

ملخص:

ظلت المؤسسات الجزائرية ولفترة طويلة من الزمن تعتمد على الوسائل والأساليب الكلاسيكية التي أبرز ما كانت تتسم به آنذاك المعالجة اليدوية البطيئة في أداء العمل الإداري، والتي أدت بطريقة غير مباشرة إلى اضطراب العلاقة بين الإدارة والمواطن في الجزائر.

بغرض مواكبة التكنولوجيا من جهة، وتأمين خدمة عمومية تستجيب لتطلعات المواطن واحتياجاته من جهة أخرى، وإعادة النظر في علاقة المواطن مع القطاع البنك كان لابد على السلطات المعنية انتهاز وإقرار إصلاحات جذرية وإعادة هيكلة وتنظيم القطاعات التي تقوم بتقديم خدمات بما يتوافق مع المتطلبات الحالية، وفي هذا السياق تأتي هذه الدراسة التي تهدف من ورائها إلى إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة مع المواطن، وأوصت الدراسة بتعزيز توجهات الإدارة البنكية بشأن الاستثمار بالنظم التكنولوجية بالبنوك وخلق ثقافات بنكية تعتمد على التقنيات والوسائط الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، النظام المصرفي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

Abstract:

For a long period, Algerian institutions have relied on classical methods that highlighted the slow hand processing of administrative work, which indirectly led to the disruption of the relationship between the administration and the citizen in Algeria.

In order to keep up with the technology on one hand, and to provide a public service that responds to the citizens' aspirations and needs on the other hand, and to reconsider the relationship between the citizen and the sector, the authorities concerned must adopt and implement radical reforms to the sectors that provide services in line with current requirements.

In this context, this article aims to highlight the role that ICT plays in improving service with the citizen, the study recommended strengthening the direction of the banking administration on investing in technology systems in banks and creating banking cultures based on technologies and electronic media.

Key Word: E-administration, Banking System, ICT

*أستاذ التعليم العالي، جامعة وهران 2، Kourb-baghdad@gmail.com

**أستاذ محاضر أ، جامعة البويرة، choulyan@yahoo.fr

***طالب دكتوراه، جامعة وهران 2، gueradyacine@gmail.com

مقدمة:

لقد ساهمت الإدارة بمفهومها الحديث في تقوية الديمقراطية بالسماح للجمهور بممارسة حقه في الاطلاع على المعلومة (عن طريق حرية الإعلام، وحق الاطلاع على النصوص القانونية واللوائح التنظيمية والمداولات ومختلف المعلومات والتقارير، عبر مواقع الإدارات العمومية على شبكة الانترنت...) الخ ، خاصة أن الإدارة الحديثة تعتمد على استخدام الأسلوب العلمي في حل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات واستخدام الحوافز لزيادة سرعة العمل، واستخدام طرق علمية حديثة لدراسة الوقت، وضبط أحسن الطرق لأداء الأعمال وتوحيد الإجراءات، والاستعانة بالخبراء لتوفير الجو المناسب في محيط العمل، وهذا من خلال ما يسمى بالإدارة الالكترونية، التي ظهرت كمشروع كبير لتحديث وتطوير الإدارة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والإدارية، بما يساهم في تطور المجتمع ويمكن من إلغاء القيود المادية التي تعيق الحصول على المعلومات والخدمات.

وفي هذا الصدد عملت البنوك على عصرنه إدارتها، حيث تعتبر هذه الأخيرة محركا رئيسيا لتطوير الحياة الاقتصادية والاجتماعية وحتى السياسية، فهي تساعد على الارتقاء وزيادة العائدات والمساهمة في استثمار الموارد البشرية بالشكل الأمثل، كما أنها تساعد في بناء حكومة عالية الأداء واقتصاد تنافسي مزدهر، وتنتج بناء شراكات جديدة ومفيدة وتوفر للمستهلكين خيارات إضافية في مجال وسائل الدفع.

بالرغم من النقلة النوعية التي شهدتها القطاع المصرفي بالجزائر، سواء من حيث القوانين والإجراءات المتخذة أو من جانب الأغلفة المالية المخصصة للنهوض بالقطاع، فهناك تعثر لهذه الخدمات الجديدة في الجزائر، لا سيما من خلال تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية.

من خلال ما سبق نتضح لنا الإشكالية التالية:

ما هو واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسات البنكية بالجزائر

للإجابة على الإشكالية السابقة تم الاعتماد على الفرضيات التالية:

- يتم تطبيق الإدارة الالكترونية في جميع البنوك الجزائرية حيث يتم تقديم نفس الخدمات لكن تختلف من حيث الجودة من بنك لآخر.
- يتم استعمال البطاقات الالكترونية الخاصة بالسحب فقط أما بطاقات الائتمان الالكترونية فهي تستعمل بندرة
- تعمل البنوك على الترويج لخدماتها الالكترونية البنكية وهذا عبر مختلف الوسائل الترويجية.

المنهج المستخدم:

تم جمع المعلومات الوثائقية والإلكترونية الخاصة بالبنوك الوطنية وبعض مؤسسات القطاع وتحليلها معتمدين على المنهج التحليلي المدعم بمنهج دراسة الحالة، وتم تقسيم لدراسة الى:

الإطار النظري:

المحور الأول: التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

المحور الثاني: واقع النظام المصرفي الجزائري

الإطار التطبيقي:

المحور الأول: التعريف بالمؤسسات المسؤولة عن تطوير الخدمات البنكية

الإلكترونية بالجزائر

المحور الثاني: واقع خدمات الإدارة الإلكترونية للبنوك في الجزائر

الإطار النظري:

المحور الأول: التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

يعتبر إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، وظهور إدارة إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية، بما يسهم في دعم وتبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفاعلية للاستفادة من متطلبات العمل، وتقديم جودة الخدمات الإلكترونية وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر

أولا-تعريف الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة، التي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات، مما أحدث تحولا هاما في أداء المنظمات بتحسين إنتاجيتها وسرعة أدائها وجودة خدماتها. ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: "تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء الأفراد أو المنظمات، من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية، بغية تحسين وتعرف العملية الإنتاجية، وزيادة كفاءة وفعالية الأداء في الإدارة، وانجاز العمل بسرعة وبكفاءة وبأقل التكاليف"⁽¹⁾، وتعرف أيضا بأنها "استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان، بما يتيح لجميع الإداريين التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض، لتحقيق الأهداف المشتركة، وضمان مصالح الإدارة والعملاء، باستثمار الجهد والوقت، وتعزيز

الخدمة وتحقيق الرضا للجميع⁽²⁾، كما يمكن تعريفها بأنها منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف⁽³⁾، ويعتبر تطبيق الإدارة الالكترونية من أحدث مداخل الإصلاح الإداري الرامية لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين باستخدام التكنولوجيا الحديثة كالإجابة الصوتية (الهاتف) وأكشاك المعلومات التي يمكن للمواطنين الوصول إليها بسهولة والاستفادة منها.

ثانيا-تعريف الابتكار العمومي للخدمات:

يُعد الابتكار بمثابة العامل المحفز للانطلاق نحو التطور التكنولوجي اللامحدود، وبالنسبة للحكومات أصبح الابتكار أمراً لا غنى عنه في سبيل استخدام التقنيات الرقمية بكفاءة الوسائل لتقديم الخدمات العامة. وقد قامت إحدى الدراسات بتدشين الإطار العام للتحويل نحو الابتكار بالاستناد إلى عدد من المرتكزات الأساسية، وتضمنها كجزء من الاستراتيجية الشاملة للحكومة الرقمية المبتكرة⁽⁴⁾.

ثالثا-فوائد وأهداف الإدارة الالكترونية:

رغبة في زيادة كفاءة وفعالية أداء العمل الإداري، فإن العديد من الدول تعمل على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإدارة الأعمال والمشاريع وتسيير الإدارات المختلفة، والتخلي تدريجيا على أساليب العمل التقليدي. ولقد أصبحت الأنماط الاستراتيجية الحالية للإدارة تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية والانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات، ومن الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد، ومن إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي، والانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي. وترتبط فوائد الإدارة الالكترونية بوظائف الإدارة عموما، وذلك من خلال الحصول على أفضل النتائج على صعيد الأنشطة والخدمات المقدمة، ومن بين هذه الفوائد:⁽⁵⁾

-من أهداف تطبيق تقنيات الإدارة الالكترونية خلق الجو الملائم والظروف الحسنة لممارسة العمل الإداري، وتسهيل عمليات خزن واسترجاع المعلومات .
-تعميق مفهوم الشفافية والابتعاد عن المحسوبية والبيروقراطية، وكسب ثقة المواطنين من خلال تحسين مستوى الخدمات وإتباع معايير جودة الخدمات، خلافا للخدمات التي تقدمها الإدارة التقليدية التي كثيرا ما تقع في الخطأ
-التقليل من التعقيدات الإدارية، وتسريع انجاز الأعمال والمهام المختلفة

-القدرة على استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد دون الحاجة للانتظار في صفوف طويلة تعرقل العمل الإداري.

-تقليل كلفة الإجراءات الإدارية، وما يتعلق بها من عمليات، وكذا زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات - إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

-إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان

-إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الشبكة الالكترونية للإدارة. إضافة لإمكانية عرض مختلف المعلومات على شبكات الانترنت.

رابعاً-مشروع الجزائر الالكترونية:2013 (E-Algerie) :

يعد مشروع الجزائر الإلكترونية من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بداية من العام 2009، في إطار تشاورات شملت سائر إدارات عمومية إضافة إلى متعاملين اقتصاديين عموميين وخواص، كما شملت الجامعات ومراكز مؤس البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، ومن هذا المنطلق يرمي هذا البرنامج الاستراتيجي إلى الإسراع في تشييد مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي في الجزائر، من خلال تعميم استخدام التكنولوجيات الحديثة في كافة القطاعات (المؤسسات، الإدارة العمومية، قطاع التربية والتعليم...)، بما يساهم في عصنة الإدارة العمومية ويجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين⁽⁶⁾.

يعتبر هذا البرنامج بمثابة استراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة لتأطير وتحسين السياسة الوطنية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، والتي تشكل إحدى القنوات لتنفيذ الاتجاهات الكبرى للسياسة الوطنية التنموية.

ويعتمد مشروع الجزائر الالكترونية على 13 محور رئيسي تتلخص هذه المحاور في:

- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية
- تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة
- تطوير الكفاءات البشرية، من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد
- تدعيم ثلاثية "البحث والتطوير والابتكار"، وضبط مستوى الإطار القانوني، بالإضافة إلى محور الإعلام والاتصال الذي يهدف إلى التحسيس بدور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للجزائر
- تثمين التعاون الدولي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصالات الذي يخص امتلاك التكنولوجيات والمهارات ذات الصلة من خلال المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية
- وضع آليات التقييم والمتابعة، والتي تهدف إلى تحديد نظام مؤشرات معينة تعني بالمتابعة والتقييم وتسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة إلى إجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي "للجزائر الالكترونية-2013".
- لقد تمثلت أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية فيما يلي: ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين في مختلف مجالات الحياة، وتحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن، هذا بالإضافة إلى التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية، وكذا تبسيط مختلف العمليات الإدارية ومكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد. كما تضمن تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية البرامج الأساسية التالية:⁽⁷⁾
- برنامج تطوير التشريعات: والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات؛
- برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة؛

-برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية؛

-برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية، والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وقواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات؛

- برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية، بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل، التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية، التي تشارك في مشروع الحكومة الالكترونية، بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه؛

- برنامج الإعلام والتوعية: من خلال إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

خامسا-تجلي ملامح الإدارة الالكترونية بالجزائر وأثرها في تحسين خدمة المواطنين:

تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن من ضمن التوجهات الكبرى التي باشرت فيها الدولة، فلقد اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص الهوة الموجودة بين الإدارة والمواطن. وفي هذا الصدد يعتبر تطبيق الإدارة الالكترونية من أهم آليات تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، حيث تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية، حيث انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة، قبل تعميمها تدريجيا على كامل التراب الوطني.

ففي مجال التسجيل المدني، ثم إصدار شهادات الميلاد، جوازات السفر وبطاقات التعريف البيوميترية، عقود الزواج، شهادات الجنسية، وصحائف السوابق العدلية وعموما كل وثائق الحالة المدنية، وكذلك الأمر في المجالات التعليمية والصحية والاجتماعية، وكل تلك الخدمات التي يمكن تحويلها إلى خدمات الكترونية تسلم عن طريق المكاتب اللاورقية، الشيء الذي

يؤدي إلى تقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة انجاز وتنفيذ التعاملات وتسريع وقت الانجاز ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارة العمومية . كما وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق العصرية بافتتاح أول بلدية الكترونية بالجزائر، والمرتكزة أساسا على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وذلك بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن بباتنة، ليتم تعميمه بعد ذلك بمختلف البلديات. وتجسد هذه التقنية إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية، دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى مقر الحالة المدنية الرئيسي بالبلدية، هذه البلدية الالكترونية الممثلة كتجربة رائدة، تستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف، شهادات الزواج والوفاة، وغيرها من الوثائق الإدارية الصادرة من طرف البلدية. هذا زيادة على إنشاء بوابة "المواطن" الالكترونية التي تضم كافة الخدمات الإدارية الموجهة للمواطنين⁽⁸⁾.

ويعد استغلال تقنية الاتصالات والمعلومات في البلدية مثلا، من خلال البلدية الالكترونية، نمطا متطورا وجديدا في الإدارة يسمح بتقديم الخدمات البلدية المؤثرة على حياة المواطن اليومية بطرق أكثر كفاءة وفعالية، خاصة أن خدمات الحالة المدنية تنظم التواجد القانوني للفرد داخل الأسرة والمجتمع، وتعتمد على أهم الأحداث المميزة لحياته منذ الولادة إلى الوفاة، وهو ما يجعله بحاجة إليها طيلة حياته. لذا فإن تمكينه من الحصول على هذه الخدمات عن طريق المواقع الخدماتية المتصلة بالبلديات على شبكة الانترنت يغنيه عن مشاق التنقل، ويدعم مناخ الثقة والأمان في خدمات الإدارة الالكترونية وبالسرية المطلوبة، ويمكنه من المساهمة في إدخال المعلومات الخاصة به إلى قاعدة البيانات يسمح له من متابعة عملية التحقق من المعلومات وإصدار الوثائق عبر الموقع. كما عبر شبكة الاتصال عن بعد، مما أنه على صعيد العمل الإداري يمكن موظفي الإدارة من القيام بمهامهم بكل شفافية ويسر⁽⁹⁾.

وفي إطار تنظيم كيان الإدارات العمومية وتسيير العلاقات فيما بينها: فالعديد من البيانات والمعطيات والمراسلات يتم تبادلها بين هيئات الدولة وأجهزتها يوميا، وبإمكان استعمال تقنيات الإدارة الالكترونية تقليص استخدام الأوراق والوثائق التقليدية، والقضاء على الروتين الإداري، وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملات، وانجازها في وقت قياسي، باستعمال البريد الالكتروني وتقنيات الانترنت، لتحسين إنتاجية العمل الإداري وتوظيف قدرات الشبكات التي يتشكل منها بنية الإدارة الالكترونية، لضمان تحقيق أعلى مستوى من كفاءة وفعالية العمل الإداري، لتعزيز العلاقات الرسمية البينية داخل

هياكل ومؤسسات ومرافق الدولة بالأعمال، إذ ترتبط الإدارة بعلاقات متعددة مع قطاع الأعمال لما لها من أدوارٍ كما أنه في إطار علاقة الإدارة ووظائف في مجال إعداد الخطط وتوجيه الاستثمار، ودعم القطاعات الاقتصادية وتنظيمها وتحفيزها وحمايتها، ومراقبة عمليات الاستيراد والتصدير وتسهيلها، ومراقبة خدمات المؤسسات والشركات الخاصة في مجال التصريح بالعمال، والفوترة والتهرب الضريبي، وكذا تبسيط إجراءات الحصول على التراخيص وعقود الامتياز والتحكم الجيد في عمليات المناقصات والمزايدات، ومن شأن العمل بتكنولوجيات الإدارة الالكترونية كذلك أن يساعد على استيعاب كل تلك الأدوار لتعزيز الشراكة مع مؤسسات وشركات القطاع الخاص بكل مرونة وشفافية، خاصة عبر النشر الالكتروني للإعلانات والتشريعات والقوانين لتحقيق أفضل مستويات النجاح، وتنمية قدراتها على الإنتاج وتطويره⁽¹⁰⁾.

المحور الثاني: واقع النظام المصرفي الجزائري

في ظل العولمة وإعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية زاد اتجاه البنوك وبخاصة البنوك التجارية إلى التحول نحو البنوك الشاملة، وأصبحت البنوك تبتكر وتخلق عملائها المتميزين، وتقدم لهم مستقبلا أكثر غنى وثراء على مستوى الخدمات المصرفية، كما يقوم هذا المستقبل على تكنولوجيا ابتكارية تملكها وتستخدمها فقط البنوك التي تعتبر قاسم مشترك في كل عمل يسعى إلى التقدم والنمو والازدهار. ومن المتغيرات المصرفية العالمية كذلك التي عكستها العولمة على أداء وأنشطة البنوك هو ظهور ونمو كيانات مصرفية جديدة تعتبر انقلابا واضحا في عالم البنوك، إذ أن الكيانات المصرفية العملاقة بحكم القوة الاقتصادية الضخمة والحجم الاقتصادي، والأداء الاقتصادي، أصبحت تملك قدرة عالية على التأثير في شكل واتجاهات السوق المصرفي العالمي من خلال التواجد في كافة أنحاء العالم⁽¹¹⁾، وفي حالة الجزائر يمكن اعتبار سنة 1986 بداية الإصلاحات الاقتصادية بصور ثلاثة نصوص أساسية خلال هذه المرحلة مهدت للتحول إلى اقتصاد السوق وهي:

- قانون 86-12 المؤرخ في 19-08-1986 المتعلق بنظام القروض والبنوك؛

- قانون 88-16 المؤرخ في 12-01-1988 المتعلق باستقلالية المؤسسات؛

- قانون 90-10 المؤرخ في 14-04-1990 المتعلق بالنقد والقرض.

تهدف هذه القوانين في مجملها إلى إعادة النظر في النظام المصرفي الجزائري بشكل يعيد للبنوك وظيفتها الأصلية وهي الوساطة المالية في الاقتصاد الوطني، وتعمل كذلك على جمع الموارد الادخارية وتقديم القروض على أساس

المردودية أي استرجاع مبلغ القرض مع الفوائد، كل هذا تحت إشراف ورقابة البنك المركزي الذي استرجع استقلالته.

أولا- علاقة البنك المركزي بالبنوك التجارية:

احتل البنك المركزي بموجب الإصلاحات المتخذة من طرف السلطات الجزائرية مكانة مركزية وهامة كمنظم للساحة النقدية والمالية الوطنية، ففي إطار قانون رقم 06-88 - ل 12 جانفي 1988 (المجدد للقانون البنكي ل 1986) أخذ البنك المركزي الجزائري على عاتقه تسيير النظام المالي بصفته عون استشاري ومنفذ للمخطط الوطني للقرض، فالبنك المركزي يتمتع بصلاحيات خاصة تسمح له بأخذ كل المعايير والتدابير التي تحقق التناسق والانسجام في التوازنات النقدية الإجمالية للدولة، وكذا ضمان ال تنفيذ الجيد للمخطط الوطني للقرض، وحتى يتمكن البنك المركزي من أداء المهام المكلف بها، قام باستحداث العديد من الأدوات النقدية الجديدة قصد استعمالها على المستوى الوطني من أهمها:

- سياسة السوق المفتوحة" مع تسيير ديناميكي وثابت لمعدل إعادة الخصم؛
- نظام القواعد الاحترازية وخصوصا ما يتعلق بالأموال الذاتية وتصنيف الحقوق وإعداد المؤونات؛
- سياسة اختيارية لإعادة التمويل؛
- مراقبة القروض .

ونظرا للنتائج السلبية المحققة من طرف عدد كبير من المؤسسات الوطنية أصبح لجوء هذه الأخيرة للائتمان المصرفي يمر عبر احترام الشروط البنكية الجديدة، والتي تفرض بدورها احترام قواعد المنافسة واقتصاد السوق، ومن جانبها أصبحت البنوك تضع أهداف في مجال جمع الودائع ضمن إطار المخطط الوطني للقرض، وبالنسبة للاستعمالات (الإقراض) فقد قام البنك المركزي بوضع البنوك التجارية في وضعية تقييدية عند لجوئها إليه في إطار إعادة خصم قروض الاستغلال، وهذا بهدف تشجيع البنوك على تعبئة أكبر قدر ممكن من الموارد .

إن المشاكل الأساسية المطروحة على مستوى البنك المركزي خلال هذه الم رحلة هو من جهة، إيجاد الإجراءات الضرورية لتقوية قدرة البنوك في تعبئة الموارد وملاءمة شروط البنك وضمان فعالية المخطط الوطني للقرض، ومن جهة أخرى مشكلة جعل المؤسسات الوطنية أقل ارتباطا بالقروض البنكية⁽¹²⁾.

ثانيا- علاقة البنك المركزي بالخزينة العمومية:

إذا كانت الخزينة العمومية قد استفادت لفترة معينة من مواردها خاصة المحققة بفضل قطاع المحروقات، فالوضعية تغيرت بعد أزمة 1986 وتضاعفت

بالمقابل حقوق البنك المركزي على الخزينة ليس فقط لتمويل الاستثمارات المعهودة، وإنما كذلك للعجز الموازني الناتج عن الأزمة (حقوق الخزينة على المؤسسات الوطنية تجاوزت وبكثير ديونها اتجاه البنك المركزي الجزائري)، نتيجة العلاقة غير الطبيعية بين الخزينة العمومية والبنك المركزي الجزائري وما خلفته من مشاكل عديدة، وفي ظل الإصلاحات المتخذة تم تقييد لجوء الخزينة للبنك المركزي وخصوصا لسبب تمويل الاستثمارات والاعتماد بالمقابل على البنوك التجارية، وهو ما يعني سحب تدريجي لمسؤولية الخزينة في تمويل الاستثمارات المخططة المنتجة للمؤسسات الوطنية، كما تم الاعتماد على إصدار الخزينة لسندات التجهيز والمساهمة في السوق النقدي بهدف الحصول على الموارد (13).

ثالثا- علاقة البنوك التجارية بالمؤسسات الوطنية:

في إطار الإصلاحات الاقتصادية، وبموجب القانون رقم 01-88 - ل 12 جانفي 1988 تحصلت المؤسسات العمومية على استقلاليتهما بما فيها البنوك، والتي أصبحت تسير وفقا للمبادئ التجارية وأسس المردودية، على اعتبار أن هذا القانون يعتبر مؤسسات القرض هي مؤسسات عمومية اقتصادية، وهذا ما يدرج البنوك ضمن دائرة المتاجرة لتحفيزها قصد النظر في علاقتها مع المؤسسات العمومية الاقتصادية التي تحددها القواعد التقليدية.

إن المؤسسات العمومية الراغبة في التمويل لا تستطيع الاعتماد على البنوك بصفة أوتوماتيكية خصوصا إذا تعلق القرض بدورة الاستغلال، لأن البنك أصبح يقوم بإعداد تقييم للأخطار وله حدود للسحب على المكشوف والتي على أساسها يقرر منح الائتمان، من جانب آخر أصبحت المؤسسات تتخذ قرار الاستثمار على مستوى لا مركزي، وتأخذ حسابات لها لدى البنوك التجارية حسب ما تراه مناسبا لها (إلغاء مركزة الحسابات)، أما بالنسبة للبنوك فقد منحت لها هذه الإصلاحات إمكانية واسعة لتحديد شروط البنك ما عدا معدل إعادة الخصم وال ذي يحدده البنك المركزي الجزائري، وما عدا ذلك ترك أمر تحديده للبنوك التجارية (14).

رابعا- هيكل الجهاز المصرفي الجزائري الحالي:

يتكون الجهاز المصرفي الحالي من ثلاثة قطاعات رئيسية، وهي: (15)

أ- بنك الجزائر:

أنشئ بنك الجزائر بموجب القانون رقم 62-144 المؤرخ في 13 ديسمبر 1962 تحت تسمية البنك المركزي الجزائري، وذلك ليحل ابتداء من أول جانفي 1963 محل البنك الجزائري الذي أنشأته فرنسا أثناء الفترة الاستعمارية بمقتضى قانون أوت 1851، ويعتبر من الناحية القانونية كمؤسسة عامة وطنية لها شخصية

معنوية تتمتع بالاستقلال المالي وهو بنك البنوك، بنك الدولة، والمقرض الأخير للبنوك .

1-وظيفة بنك الجزائر:

حسب مواد قانون 90-10 يتكفل بنك الجزائر بالمهام التالية: إصدار النقود، تنظيم تداول النقود، تسيير احتياطات الصرف، مراقبة القروض الممنوحة للاقتصاد، بالإضافة إلى العمليات التي يمارسها يوميا مثل إعادة الخصم، تسيير السوق النقدي، تسيير غرفة المقاصة، الصرف، كما يعتبر بنك الجزائر مسؤول عن منح رخص فتح مكاتب تمثيل واعتماد بنوك وهيئات مالية خارجية.

2-هيكل بنك الجزائر:

1-2-المحافظ ونوابه:

يتولى إدارة بنك الجزائر محافظ يساعده ثلاثة نواب محافظ، يعين جميعهم بمرسوم من رئيس الجمهورية، يقوم المحافظ في إطار مهامه باتخاذ العديد من الإجراءات التنفيذية حسب الصلاحيات المخولة له، مثل بيع وشراء الأملاك المنقولة وغير المنقولة وتمثيل البنك لدى السلطات العمومية والبنوك المركزية للدول الأخرى والهيئات المالية الدولية، كما يقدم الاستشارة للحكومة في أمور النقد والقرض.

ولا يمكن للمحافظ ونوابه أن يمارسوا أي نشاط أو مهنة وأن يتولوا أي منصب خلال مدة ولايتهم ما عدا تمثيل الدولة لدى المؤسسات العمومية الدولية ذات الطابع المالي أو النقدي أو الاقتصادي.

2-2-مجلس النقد والقرض:

يدير بنك الجزائر مجلس النقد والقرض والذي يقوم بدورين أساسيين مجلس إدارة وسلطة نقدية، فبصفته كمجلس إدارة بنك الجزائر يتمتع المجلس بسلطات كبيرة فهو يقوم بالمهام التالية:

-يسهر على التنظيم العام للبنك؛

-يحدد ميزانية البنك ويوزع الأرباح؛

-يدرس ويصادق على التقرير السنوي لمحافظ بنك الجزائر الذي يرسل إلى رئيس الجمهورية

وبصفته كسلطة نقدية يقوم مجلس النقد والقرض بإعداد وإصدار التشريعات البنكية والمالية المتعلقة بالخصوص بإصدار النقود وتغطيتها، معايير وشروط عمليات بنك الجزائر، تحديد أهداف نمو الكتلة النقدية وحجم القروض، إعداد

المعايير والمعدلات المطبقة بالبنوك، تنظيم عمليات البنوك مع زبائنها، تنظيم الصرف، منح الترخيص لفتح مكاتب تمثيل واعتماد هيئات مالية أجنبية

ب-البنوك التجارية:

1-البنوك التجارية العمومية:

يبلغ عدد البنوك التجارية العمومية في الجزائر ستة بنوك وهي: البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، وتمارس هذه البنوك عملها في هيئة بنوك ودائع بعد أن كانت عبارة عن بنوك متخصصة وقت إنشائها، وبموجب قانون النقد والقرض 90-10 اكتسبت هذه البنوك صفة البنوك العالمية "universelles banques" مخولة بممارسة العمليات التالية:

-بصفة أساسية -حسب المادة 114 من قانون 90-10 تخلي الأموال من الجمهور، عمليات القرض و، وضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن وإدارة هذه الوسائل؛

-بصفة ثانوية - حسب المادة 116-117-118 من قانون 90-10 -عمليات الصرف، العمليات على الذهب والمعادن النفيسة والقطع المعدنية النفيسة، توظيف القيم المنقولة وجميع الموجودات المالية والاكتتابات وشرائها وإدارتها وحفظها وبيعها، إسداء المشورة والعون في إدارة الممتلكات، المشورة والإدارة المالية والهندسة المالية وبشكل عام جميع الخدمات التي تسهل إنشاء وإنماء المؤسسات مع مراعاة الأحكام القانونية المتعلقة بممارسة المهن، عمليات الإيجار العادي للأموال المنقولة وغير المنقولة فيما يخص البنوك والمؤسسات المالية المخولة بإجراء عمليات إيجار مقرونة بحق خيار بالشراء. أصبحت البنوك التجارية العمومية المنشأة قبل صدور قانون 90-10 ملزمة ب كل ما نص عليه من مواد، في هذا الإطار من الضروري الحصول على اعتماد أو ترخيص من طرف مجلس النقد والقرض.

2-البنوك التجارية الخاصة:

فتح قانون 90-10 للعديد من البنوك الخاصة للعمل بالجزائر تكريسا لمرحلة اقتصادية جديدة ركيزتها الأساسية المنافسة الحرة والعمل وفق آليات اقتصاد السوق، في هذا الإطار تم منح الاعتماد للعديد من البنوك الخاصة من طرف مجلس النقد والقرض

ج-الهيئات المالية:

شهدت الساحة المصرفية الجزائرية إنشاء العديد من الهيئات المالية بداية من سنة 1995، وهذا في إطار تفعيل القطاع من خلال التنوع في الهيئات المالية، وضمان

ممارسة جميع المعاملات البنكية الحديثة منها والتقليدية بأقصى قدر ممكن، تهدف هذه الهيئات المالية إلى تحقيق وظيفتين أساسيتين هما:

- تقديم تمويل خاص أو المشاركة في حصص مشاريع أو مؤسسات؛
- توزيع الأخطار بالحصول على الضمانات اللازمة من أجل السماح للبنوك في تمويل الاقتصاد والمؤسسات.

الإطار التطبيقي:

المحور الأول: التعريف بالمؤسسات المسؤولة عن تطوير الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر

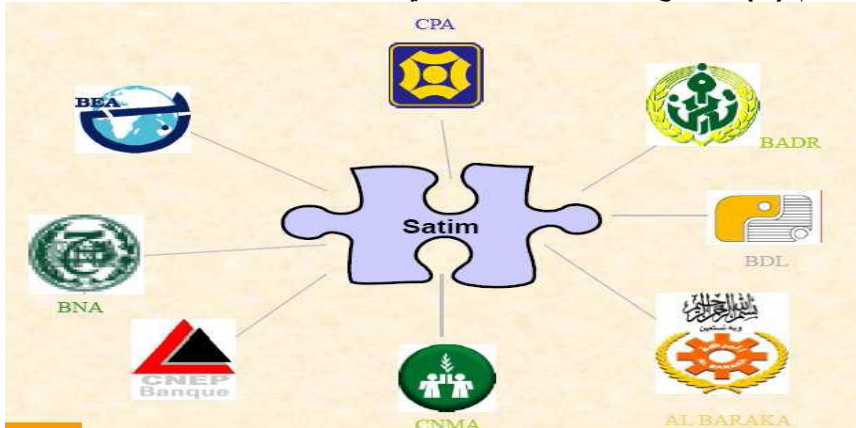
لقد بذلت الجزائر جهود كبيرة في سبيل تطوير الإدارة الإلكترونية للبنوك وتتجلى أهم هذه الجهود في:

أولا- إنشاء شركة النقد الآلي والعلاقات التقنية بين البنوك SATIM:

أنشئت في 25 مارس 1995 من أجل آلية ورقمنة المعاملات البنكية وتعد عنصرا هاما ضمن الإصلاح وعصرنة القطاع البنكي في الجزائر، ومهمتها تحقيق مشروع ربط بين كل المؤسسات البنكية عبر شبكة بنكية متخصصة¹⁵، تتمثل هذه المؤسسات البنكية في:

CNEP	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط	BNA	بنك الجزائر الوطني
CNMA	الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي	CPA	القرض الشعبي الجزائري
	بنك البركة	BEA	بنك الجزائر الخارجي
BDL	بنك التنمية المحلية	BADR	بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الشكل رقم (1) يوضح البنوك المساهمة في رأسمال شركة SATIM:



Source : Newal Benkritly , Le Système de Paiement par carte en Algérie , Séminaire de Tunis , rencontre sur la carte bancaire au Maghreb , 08et09 février 2007.

وتتمثل المهام الأساسية ل SATIM في:¹⁶

- العمل على تطوير استعمال أدوات الدفع الالكترونية.
- تنظيم وإدارة البنية التحتية التقنية والتنظيمية لضمان التوافقية الكاملة بين كل متعاملي الشبكة النقدية في الجزائر.
- المشاركة في وضع القوانين بين البنكية لتسيير المنتجات البنكية لكونها قوة دفع.
- مرافقة البنك في إصدار وتطوير المنتجات البنكية الالكترونية.
- تخصيص الشيكات وبطاقات الدفع والسحب النقدي.
- تنفيذ جميع الإجراءات التي تحكم سير عمل نظام الدفع بمختلف مكوناته بما فيها.
- مراقبة التكنولوجيا.
- اتمام الإجراءات.
- سرعة المعاملات.
- اقتصاديات التدفقات النقدية.... الخ

ثانيا- الشبكة النقدية ما بين البنوك "RMI":

- في سنة 1996 قامت شركة **SATIM** بإحداث مشروع لإيجاد حل للنقد بين البنوك **RMI**، وأول مرحلة من هذا المشروع تمثلت في إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين البنوك في الجزائر والتي تضمنت حظيرة الموزعات الآلية النقدية **DAB**، تتوزع على كامل الشبكات البنكية والبريدية التي تستعمل شبكة الاتصالات **DZ.PAC** (شبكة إرسال المعطيات).
- وتهدف شركة **SATIM** من خلال إنشاء الشبكة النقدية الإلكترونية المشتركة، ووضع نظام مشترك بين البنوك للسحب بواسطة الموزعات الآلية إلى تحقيق هدفين أساسيين:

- عمل وتطوير نظام بنكي مشترك للنقديات الإلكترونية؛
- وحدة المعايير والتنظيمات المتعلقة بالبطاقة¹⁷.

ثالثا- إنشاء تجمع النقد الآلي: **Gie Monétique**

- إن وضع نظام دفع الكتروني فعال واحد من أولويات السلطات العمومية الجزائرية. فهو جزء من أدوات عصنة الإدارة الإلكترونية للبنوك.
- إن إنشاء تجمع النقد الآلي في جوان 2014 جاء ليدعم هذا المسعى الاستراتيجي. هذه الهيئة التنظيمية ستكون مسؤولة عن مستوى ما بين البنوك وذلك من خلال المكانة والدور المنظم مع توضيح مهام ووظائف الفاعلين في النظام النقدي. كما

ستسمح بوضع نظام نقدي وطني ما بين البنوك وهذا بإشراك بريد الجزائر مع
VISA - MASTER CARD
 ضمان الانفتاح على العالم من خلال بطاقتي:
CARD

أنشأ تجمع النقد الدولي من طرف مجموعة بنوك تجارية على أساس صوت واحد لكل بنك، مقرها بنك الجزائر من أجل ضمان أمن وسائل الدفع والإنتاج وملاءمة المعايير القابلة للتطبيق في هذا الشأن وفقا للأنظمة المعمول بها، ويتمتع هذا التجمع بالاستقلالية، تكون بدون رأس مال غير هادف للربح.

هذه الهيئة التنظيمية ستقود التعامل بين البنوك من خلال الوظائف الأساسية التالية:

- التعريف بالمنتجات البنكية وقواعد تطبيقها.

- تسيير الأرضية التقنية للتوجيه.

- الرقابة.

- تسيير الأمن.

كما تجسد الشفافية في تعريف معايير وقواعد هذا النشاط بحيث تحرر مبادرات الاستثمار في مجال صناعة النقدية وهذا بغرض تعزيزها عن طريق تعميم استعمال بطاقة الدفع عبر كل امتداداتها¹⁹.

خامسا-ميثاق النقدية ما بين البنوك المصادق من طرف التجمع النقد الآلي:

لقد تبنى تجمع النقد الآلي ميثاق النقدية ما بين البنوك خلال الجمعية العامة الغير عادية للتجمع المنعقد يوم الاحد 20 نوفمبر 2016. هذا الميثاق سيسمح للقطاع البنكي التزود بأدوات ضرورية لتطوير منتجات وخدمات نقدية مبتكرة وذلك بتقديم قيمة مضافة مؤكدة للمواطن. ويعتبر هذا لبنة في صرح نظام النقدية ما بين البنوك تستجيب لمتطلبات القطاع وتهدف لبناء نظام نقدي ما بين البنوك متماسك، فعال وآمن وهذا بإنشاء أنظمة تشغيل.

تم التوقيع على الميثاق النقدي بحضور الوزير المنتدب المكلف بالاقتصاد الرقمي وتطوير وتحديث الأنظمة المالية السيد معتصم بوضياف وأيضا بحضور رئيس جمعية البنوك والمؤسسات المالية (Abef). السيد بوعلام جبار إضافة للمدراء العامون للمؤسسات الأعضاء للتجمع النقدي الآلي (البنوك و بريد الجزائر)²⁰.

المحور الثاني: واقع خدمات الإدارة الإلكترونية للبنوك في الجزائر

بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والتسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها

وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته وذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة وغير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية وكذلك عدم تزايد الطلب على هذه الخدمات، هذا العامل الذي كان من الممكن أن يشجع هذه المؤسسات على مواصلة العمل بهذه الوسائل ورغم ذلك فقد بادرت بعض المؤسسات الى تقديم بعض الخدمات الالكترونية، والجدول التالي يوضح أهم الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية:

الجدول رقم 01: جدول يوضح أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك الجزائرية

البنك	بعض الخدمات الالكترونية المقدمة
بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	المقاصة الالكترونية بطاقة CRB تسمح لحاملها بالسحب من ماكينات الصراف الآلي للبنوك داخل الجزائر بطاقة BADR للتوفير خدمة E-BANKING خدمات بنكية متنوعة عن طريق الانترنت (تحميل بيان الحساب، الكشف عن الرصيد....)
بنك الجزائر الخارجي BEA	-المقاصة الإلكترونية بطاقة CIB للدفع تمنح لعملاء البنك الذين لهم دخل شهري لا يتجاوز 39 999 دينار خدمة E-BANKING
بنك التنمية المحلية BDL	خدمة MONEY GRAM تسمح هذه الخدمة بتحويل الأموال بطريقة آمنة وسريعة من أي نقطة بيع مونيغرام في العالم الى شبكة BDL بطاقة فيزا الدولية خدمة تحويل الأموال بسرعة وأمان عن طريق نظام ARTS - خدمات E-BANKING عن طريق الانترنت بطاقة CIB للدفع الفوري
القرض الشعبي الجزائري CPA	- بطاقة CIB للدفع الإلكتروني بطاقة VISA والتي تسمح بإجراء جميع العمليات المصرفية عبر العالم - تسوية المعاملات المالية عن طريق MASTER CARD

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على المواقع الرسمية للبنوك الجزائرية

نلاحظ من الجدول السابق أن أغلبية البطاقات المقدمة من طرف البنوك الجزائرية هي بطاقات للدفع وليست بطاقات ائتمان حيث تبقى بطاقات الدفع هي السبيل الوحيد الوحيد للدفع بالنسبة للذين لا يملكون بطاقات ائتمانية، كما أنها تعمل داخل التراب الوطني فقط ماعدا بطاقة فيزا التي تعمل في الخارج.

أما بالنسبة لنظام ARTS وهو اختصار ل دخل نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات فقد دخل حيز التشغيل طبقا لأحكام النظام رقم 04-05 المؤرخ في 13 أكتوبر 2005، ويستجيب هذا النظام لمجموع المبادئ التي أوصت بها لجنة أنظمة الدفع والتسوية التابعة لبنك التسويات الدولية ويضمن هذا النظام شفافية العمليات من أولها إلى آخرها، ومن بين الوظائف الأساسية لهذا النظام هو معالجة المدفوعات المستعجلة وتسوية الأرصدة التي تصبها غرف المقاصة التقليدية المسيرة من طرف بنك الجزائر والأرصدة التي يصبها نظام المقاصة الإلكترونية²¹.

نظام المقاصة للمدفوعات صغيرة الحجم فهو يعمل بشكل آلي للشيكات، والسندات، والتحويلات، والبطاقات، والاقتطاعات الآلية. ويشكل هذا النظام عنصرا مكملا لنظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة. ولقد كانت انطلاقة العمل بهذا النظام في 15 ماي 2006²².

كما لاحظنا وجود عدة خدمات غير مدرجة على المواقع الرسمية وهذا راجع لغياب تحديثها حيث أن معظم المعلومات الموجودة يرجع تاريخ تحديثها لمدة ستة أشهر إلى سنة وهذا ما يؤدي إلى عدم معرفة الزبائن بالعروض الموجودة على مستوى هذه البنوك.

النتائج:

■ فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية هناك جهود محتشمة من قبل السلطات تتمثل في إصدار بعض البطاقات الإلكترونية المصرفية وتطوير شبكة الاتصالات والبريد، بالإضافة إلى أن البنوك العمومية لا تقدم نفس الخدمات أي أن خيارات الزبون الجزائري تبقى محصورة في بنك معين حسب نوع الخدمة وهذا ما ينفي صحة الفرضية الأولى.

لا توجد القناعة التامة والثقة اللازمة لاستعمال التكنولوجيات البنكية لدى الزبون خاصة في التعاملات البنكية عبر الانترنت.

■ ان عدم تداول البطاقات الدولية في السوق الجزائرية يرجع الى عدم انفتاح القطاع المالي والمصرفي على العالم الخارجي، ما يعني اقتصار الجهاز المصرفي على بطاقات محلية بخدمات محدودة وهي خدمة السحب فقط، كما أن البطاقات الدولية الموجودة على مستوى البنوك تبقى شروطها تعجيزية بالنسبة للزبائن من أصحاب الدخل المتوسط. والضعيف، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية

■ إن الإجراءات التجارية والبنكية الحالية لا تتوافق وتطبيق الادارة الإلكترونية بالجزائر، وهذا راجع إلى ضعف الإقبال على الخدمات الإلكترونية وعدم لاقتناع بتطبيقاتها وأهميتها بل وأن تطبيق الأعمال الإلكترونية التجارية والبنكية بعيدة كل البعد المستوى العالمي.

■ عزوف الزبائن عن بعض الخدمات الإلكترونية وهذا راجع إما لعدم معرفتهم بهذه الخدمات لغياب وسائل الترويج والاعتماد على الموقع الإلكتروني فقط، وإما لخوفهم من استعمال التكنولوجيا الجديدة، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثالثة.

غياب تطبيقات الهاتف النقال التي يتم من خلالها معالجة معظم العمليات من طرف الزبون دون اللجوء الى إدارة البنك.

خاتمة:

يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي والاتصالات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه، لتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية، فبالناتالي تساهم الإدارة الإلكترونية في عمليات تسهيل الإجراءات الإدارية وتسهيل عملية صنع القرار وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفعالية للاستفادة من متطلبات العمل.

بالرغم من الجهود التي يبذلها النظام المصرفي الجزائري إلا أنه لم يرقى إلى مستوى التحديات المرجوة والمنتظرة، فهو لا يزال يعاني من نقص في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث ينحصر نطاق تعاملها على بعض البطاقات البنكية، ويبقى مشكل الأمن والخصوصية والثقة بالتعاملات الإلكترونية من أهم العوامل المؤثرة على تطور الصيرفة الإلكترونية بالدول المتقدمة؛ فما بالك والحديث عنها في الجزائر على وجه الخصوص وهي تشهد بداية انطلاق تلك الخدمات وتشهد صعوبات جمة على المستوى الفني والتقني والعملي، خصوصا وأن توافر الخدمة واستمرارها على مدار الساعة يتطلب بنية تحتية قوية وإدارة كفؤة واستجابات فعالة لتلك الإمكانيات ، وأخذ فكرة عميقة عن تلك المشاكل والتحديات.

المراجع والاحالات:

- (1) - سليمان رحال، "موقع الحكومة الالكترونية من الحكم الراشد"، الملتقى الدولي حول الحكم الرشيد واستراتيجيات التغيير في العالم النامي سطيف، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة فرحات عباس، أبريل 2007، ص 88.
- (2) - محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2009، ص 46.
- (3) - فرطاس فتيحة، عصنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02-2016، ص 315 .
- (4) - سارة عبد العزيز سالم، الإدراك الذكي: متطلبات الابتكار الحكومي في تقديم الخدمات العامة الرقمية، مجلة اتجاهات الأحداث، مركز المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة، متوفر على الرابط: <https://futureuae.com/ar/Mainpage/Item> تم الاطلاع عليه في 2017/12/02 .
- (5) - غنيم أحمد محمد، الإدارة الالكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، مصر، 2004، ص ص 43-44 .
- (6) - مقناني صبرينة، مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة، مؤتمر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية، الدوحة، قطر، 18-20 نوفمبر، 2012.
- (7) - بلعربي عبد القادر، وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى الدولي الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة جيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 2012، ص ص 8-9 .
- (8) - فرطاس فتيحة، مرجع سبق ذكره، ص 318 .
- (9) - محمد بن أعراب، تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19 ديسمبر 2014، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، ص 64 .
- (10) - فرطاس فتيحة، مرجع سبق ذكره، ص 319 .
- (11) - عبد الحميد عبد المطلب، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 51 .
- 11- عبد الرزاق حبار، المنظومة المصرفية الجزائرية ومتطلبات استيفاء مقررات لجنة بازل، مذكرة ماجستير، جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف، 2005، ص 89 .
- (13) - Ben Halima Amour, Le système bancaire algérien textes et réalité, Editions Dahleb, Alger, 2001 , p 40
- (14) - بلعزوز بن علي، محاضرات في النظريات والسياسات الاقتصادية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004، ص 185.
- (15) - عبد الرزاق حبار، مرجع سبق ذكره، ص 92-93.
- 15- الموقع الرسمي لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك <http://www.satim-dz.com> / تم الاطلاع عليه في 2016/01/31 .
- 16- الموقع الرسمي لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك

في 2017/07/31 http://www.satim-dz.com/?to=detail&id_cat=23&id_article=29 تم الاطلاع عليه

17-جميل أحمد، رشام كهينة، بطاقة الإنتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر -عرض تجارب دولية-، المركز الجمعي خميس مليانة، 2009، ص 16 .

18-بنك التنمية المحلية : <http://www.bdl.dz/carte.html> تم الاطلاع عليه في 2017/07/31.

19-الموقع الرسمي لتجمع النقد الآلي بالجزائر https://giemonetique.dz/?page_id=438 تم الاطلاع عليه في 2017/08/01 .

20-الموقع الرسمي لتجمع النقد الآلي بالجزائر <https://giemonetique.dz/?p=671> تم الاطلاع عليه في 2017/02/01.

21- الموقع الرسمي لبنك الجزائر <http://www.bank-of-algeria.dz-35> تم الإطلاع عليه في 2018/01/15

modernisation des systèmes de paiement, sur le site: www.bank-of-algeria.dz32 modernisation des systèmes de paiement . op cit