

محاولة تحليل انعكاسات التجارة الإلكترونية على أداء الإدارة المصرفية" (الحالة الجزائرية)

أ.د./الأخضر عزي *

جامعة المسيلة - الجزائر

أ. / هواري خيثر *

المركز الجامعي تيسمسيلت - الجزائر

Abstract:

This study demonstrates the impact of electronic commerce to improve the performance of banking management, and aims to advise us with the tools used by banking institutions to develop its services in the digital economy.

We have identified, the payment instruments used, and the motives behind the application of electronic commerce, also covered the concept of electronic banking as an inevitable result of e-commerce, and at last we examine the situation of Algerian banks e-heralded of the digital economy, and look at the changes in banking services.

We have explained that electronic commerce has a positive impact on bank management performance, as reflected by changing the form of providing the service of banking from the traditional to the default format, as well as to reduce the time of a banking service, which gives greater flexibility to banking to access the large segment of customers and helps to reduce the costs of these services.

Keys words: electronic commerce, banking institutions, digital economy, payment instruments, banking services, positive impact.

* أستاذ التعليم العالي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، مايل:

azzi_lakhdar@yahoo.fr

* أستاذ مساعد قسم أ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي - تيسمسيلت ،

مايل: khiterhouari@yahoo.fr

مقدمة

شهد العالم في الحقبة الأخيرة عدة تطورات وتغيرات نتيجة الثورة المعلوماتية (Information Revolution) التي عرفتها الساحة الدولية في كافة مجالات الحياة، حيث أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال T.I.C من أكبر المساهمين في تجسيد مفهوم العولمة عن طريق اختزال العلاقات الدولية في مظاهر رقمية إلكترونية تتخذ من الإنترنت قاعدتها الأساسية. تمثل التجارة الإلكترونية إحدى أهم الوسائل الداعمة لنجاح الحكومة الإلكترونية عن طريق تفعيل دور الجهاز الحكومي وتطوير أدائه من خلال تبسيط المعاملات الحكومية ونقلها من الأطر اليدوية النمطية إلى الآفاق التقنية الإلكترونية المتقدمة بواسطة الاستخدام الأمثل لأحدث عناصر التكنولوجيا في ظل القيود المعرفية، تحقيقا للتميز والارتقاء بكفاءة العمل الإداري وارتفاع مستوى جودة الأداء الحكومي.

رغم أن الدول العربية - لاسيما الخليجية - قد قطعت شوطا كبيرا في سبيل إعداد البنية التحتية لإنجاز مشروع الحكومة الإلكترونية وتجسيد قواعد التجارة الإلكترونية، إلا أن الدول المتقدمة لا زالت تسيطر على أكبر نسبة من ذلك، على غرار الولايات المتحدة الأمريكية التي تحتل ما يعادل 70% من التجارة الالكترونية العالمية، الأمر الذي يجعل دولنا العربية أمام عدة تحديات ورهانات.

في ظل هذه الأوضاع وموازة مع الإصلاحات الجذرية التي تقوم بها الدول العربية على مستوى إدارتها المصرفية؛ أين أصبحت المؤسسات البنكية العربية مرهونة بعدة متطلبات بعد أن وجدت نفسها أمام منافسة بنكية دولية ومحلية قوية، نقتح هذه الورقة البحثية الموسومة: "انعكاسات التجارة الإلكترونية على أداء الإدارة المصرفية - تحليل الحالة الجزائرية"، حيث نحاول من خلالها الإجابة عن جملة من الأسئلة الفرعية تسمح برسم مسار منهجي علمي لتبيان هذا الأثر الكلي ومنه الآثار الجانبية، وهذا ما سيسمح بإماطة اللثام على ديناميكيات العمل المصرفي في ظل التجارة الالكترونية تحديدا والحكومة الالكترونية عموما، مع ارفاقية معوقات إقامة هذا النمط من التسيير البنكي في الجزائر.

في ظل النمو المذهل الذي تشهده التجارة الالكترونية على المستوى العالمي، وموازة للتوجه الإلكتروني الذي طبع مختلف الإدارات العمومية للدول العربية، يمكن طرح السؤال التالي: ما هو أثر التجارة الإلكترونية على أداء الإدارة المصرفية؟

تبعاً لهذا السؤال الرئيسي، يمكن عرض عديد التساؤلات الفرعية، مثل:

أولاً: ما هو مفهوم التجارة الإلكترونية، وكيف تطورت بناء على تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

ثانياً: ما هي أدوات الإدارة المصرفية الإلكترونية، وهل بالإمكان تعبئتها من منطلق الكفاءات البشرية، التنظيم والخبرة المكتسبة، الأداء، مواكبة التطور العلمي؟

ثالثاً: ما هو واقع الحكومة الالكترونية ومنه واقع الإدارة المصرفية الإلكترونية في الجزائر، وكيف تظهر المعوقات ومختلف الإجراءات؛ للاستفادة من التطور التكنولوجي في ظل اتساع المعارف التكنولوجية من جهة واتساع الرقعة الجغرافية في الجزائر وبالتالي ظهور إشكاليات الربط والكثافة المصرفية؟

رابعاً: في ظل المتاح تكنولوجيا ومعرفياً، ألا يتعين على الجزائر دفع عملية العصرية التكنولوجية لتسهيل الأنشطة المصرفية المرقمنة وخدمة الزبائن، إن على المستوى المحلي أو الإقليمي أو العالمي، وكيف يكون ذلك؟

تبعاً لما ذكر ، نحاول في ورقتنا البحثية هذه تقديم الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: تستحوذ الدول المتقدمة على النصيب الأكبر من الهيمنة على مجريات التجارة الإلكترونية العالمية، بفعل احتكار هذا النشاط؛

الفرضية الثانية: لا تزال الدول العربية لم تتأقلم مع فعاليات اعتماد الإدارة الالكترونية في أنشطتها اليومية؛

الفرضية الثالثة: يتطلب الاندماج ضمن العالم الاقتصادي الجديد من البنوك الإلكترونية تدعيم مركزها التنافسي على جميع المستويات ومجارة التطور المعلوماتي والتكنولوجي؛

الفرضية الرابعة: غياب ثقافة الاقتصاد الرقمي جعل البنوك العربية عامة والجزائرية خاصة؛ عرضة للهزات الظرفية المفضية إلى مختلف الجرائم المنظمة وتبييض الأموال.

للإجابة عن مختلف جوانب الإشكالية المطروحة، وبناء على هذه الفرضيات، تم تصميم الدراسة وفقاً لبنائية العناصر التالية:

- 1- مداخل منهجية حول إشكالية التجارة الالكترونية؛
- 2- أثر وفعالية منظومة التجارة الالكترونية على تطور ديناميكيات الإدارة المصرفية؛
- 3- تحليل أدوات الإدارة المصرفية الإلكترونية ومحاولة تكييف بعضها مع الواقع القطري؛
- 4- مكانة ودور البنوك الالكترونية في تطوير الإدارة المصرفية، من الجانب التكنولوجي وإدارة الموارد البشرية والتميز؛
- 5- واقع الإدارة المصرفية الالكترونية على المستوى العالمي والإقليمي-تحليل عناصر القوة والاختلالات؛
- 6- واقع الحكومة الالكترونية ومعوقات تجسيدها في الجزائر، وهل يعود ذلك إلى الأبعاد التكنولوجية فقط؟

- 7- درجات تطور أداء البنوك الجزائرية ونمو النظام البنكي التقليدي في الجزائر؛
 - 8- أثر التجارة الالكترونية على أداء الإدارة المصرفية في الجزائر، من حيث التفاوتات في التسيير وتضييع الفرص من منظور الاستراتيجيات الموقفية المحلية؛
 - 9- خلاصة استنتاجية وتوصيات بناء على الموجود والمأمول في الواقع الجزائري.
- قمنا باستطلاع مسحي لجملة من الدراسات السابقة - بلغات ثلاث - تخص بعضا من البلاد العربية في المشرق والمغرب العربيين وكذا بعض البلدان المتطورة في مجال الصيرفة الالكترونية وتحليلات أهميتها في دفع مسار التسيير البنكي وتسهيل الاقتراض وانجاز المبادلات المحلية والدولية، وعلى أساس ما ذكر، قمنا باستخراج نتائج هذه البحوث وحاولنا تكييفها والواقع الجزائري وفق منهجية تراكمية في المعارف المتخصصة.

1) مداخل منهجية حول إشكالية التجارة الإلكترونية:

شهد العالم في الفترة الأخيرة طفرة متميزة في كثير من المجالات الاقتصادية والثقافية والحضارية، هذه التطورات كانت من إحدى إفرازات الثورة التكنولوجية وتفاعلها مع كافة مجالات الحياة، على غرار التجارة الإلكترونية التي عرفت نموا مطردا على المستوى العالمي والإقليمي باعتبار أن الانترنت تمثل الركيزة الأساسية لتطورها، لتصبح اليوم تقنية المعلومات والاتصالات T.I.C أهم دعائم تقدم الأمم ورفيها بحكم أنها تمكن أفراد المجتمع المدني Société civile من المشاركة في صياغة السياسات ومناقشتها في إطار " الحكومة الإلكترونية " كطريقة فاعلة لتحسين أداء الجهاز الحكومي من خلال تبسيط المعاملات الإدارية ونقلها من الأطر اليدوية النمطية إلى الآفاق التقنية الإلكترونية المتقدمة عن طريق الاستخدام الأمثل لأحدث عناصر التكنولوجيا في ظل القيود المعرفية، تحقيقا للتميز والارتقاء بكفاءة العمل الإداري وارتفاع مستوى جودة الأداء الحكومي.

يتطلب الاندماج الناجح ضمن الإقتصاد العالمي الجديد - من الإدارات المصرفية - تطوير خدماتها وتدعيم مراكزها التنافسية على المستوى المحلي والدولي، حيث أن استخدام البنوك لوسائل رقمية حديثة وأكثر أمنا يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية وجذب قدر كبير من العملاء، وعكس ذلك يعرض الإدارة إلى كثير من الجرائم المصرفية، على رأسها تبييض الأموال والجرائم المنظمة.

تعتبر التجارة الإلكترونية في هذا الإطار من أكبر دعائم التبادل الدولي و أهم وسائل تغيير نمط عمل الحكومات على اعتبار أنها ترتبط ارتباطا وثيقا بثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصالات، فما هو إذن مفهوم هذا المصطلح؟

ورد في تقرير لمجموعة من الباحثين التابعين لوزارة الصناعة والتجارة الفرنسية تعريف التجارة الإلكترونية بأنها: " تشمل جميع المبادلات المتعلقة بالمعلومات والصفقات المتعلقة بالمنتجات والتجهيزات والسلع الاستهلاكية، وكذلك الخدمات :خدمات الإعلام الخدمات المالية، القانونية... والخدمات الاجتماعية مثل الصحة، التكوين... وتتعدد الوسائل المستخدمة في هذه المبادلات: الهاتف ، التلفاز، المينيتال، شبكات الإعلام الآلي ، الانترنت ،... وتأخذ المعلومات المتبادلة شكلا رقميا ممثلا في :نص، صوت أو صورة"(1)

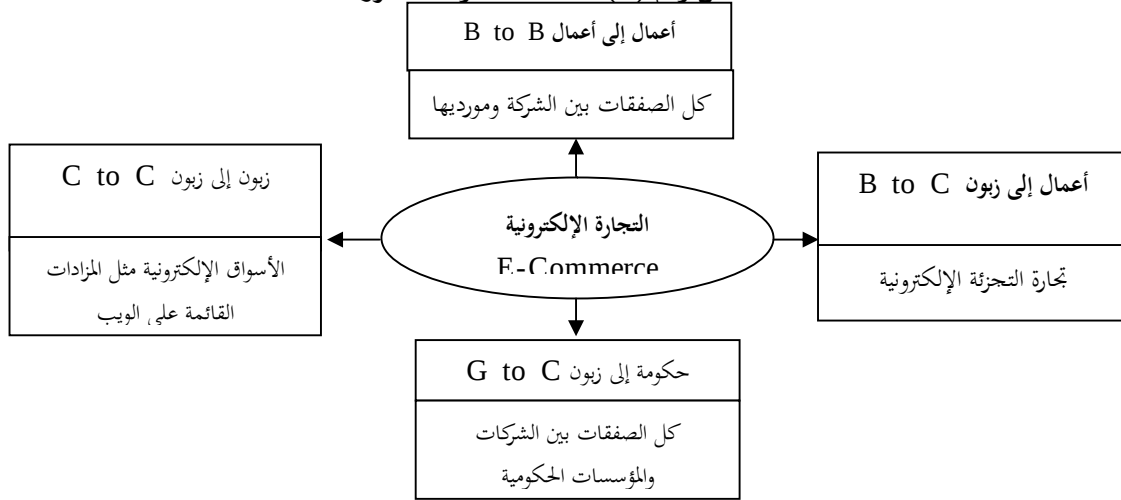
يعرف بعض الباحثين التجارة الإلكترونية بأنها: " كل معاملة تجارية بين البائع والمشتري ساهمت فيها شبكة الإنترنت بصفة إجمالية أو جزئية ، التزود بالمعلومات (عن طريق شبكة الانترنت أو شبكات تجارية أخرى) تخص خدمة أو سلعة معينة ، وسواء تم التسديد إلكترونيا ، بصك رقمي، نقدا عند التسلم، أو بطريقة أخرى"(2)

نستنتج مما سبق، أن التجارة الإلكترونية تقوم على أربعة جوانب أساسية:

- أنها وسيلة لإيصال المعلومات و الخدمات عبر خطوط إلكترونية تقنية.
- أن موضوعها الأعمال التجارية.
- أنها أداة لتلبية رغبات الزبائن من خلال رفع كفاءة الخدمات و تسريع إيصالها.
- أن الإنترنت تعتبر الأرضية الخصبة لعملية التجارة الإلكترونية.

هذا وتنقسم التجارة الإلكترونية من حيث أدائها إلى عدة أقسام كما يوضحها الشكل التالي:

شكل رقم (1): أنماط التجارة الإلكترونية



المصدر: نجم عبود، نجم: الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجية، الوظائف والمشكلات، دار المريح، الرياض، 2004، ص 41.

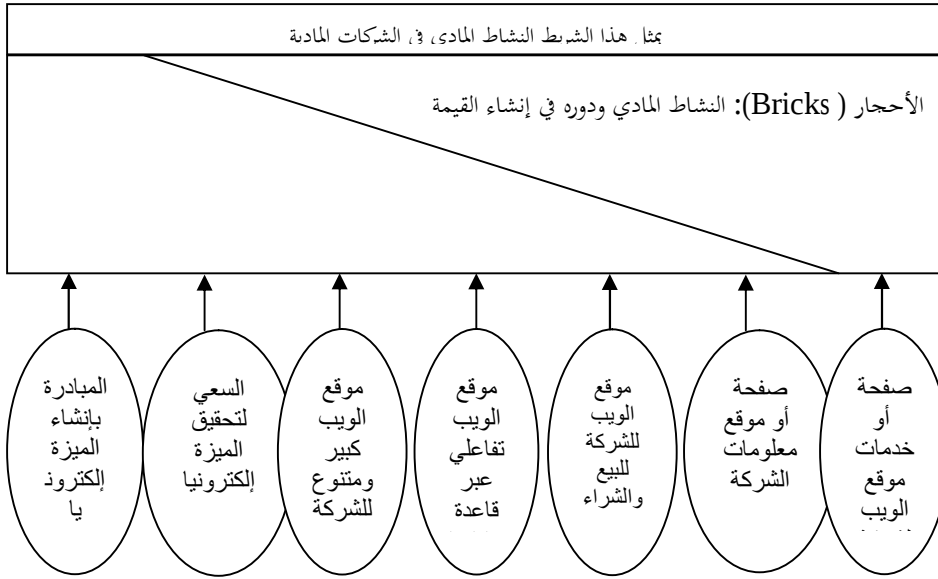
حيث أن العلاقة الإعلامية أو التفاعلية تتم بين هذه القطاعات إلكترونياً، ويعتبر التعامل (Business to Business) الأكبر من حيث الحجم، إذ بلغت نسبته حوالي 85% من إجمالي التجارة الإلكترونية⁽³⁾، أما العلاقة (Business to Consumer)⁽⁴⁾ فتتمثل حوالي 15% من حجم التجارة الإلكترونية وتتمركز أساساً في مجال تداول برامج الكمبيوتر والأسطوانات المدججة وحجز تذاكر السفر، في حين لم تعط العلاقاتان (Government to Business) و (Government to Customers) حقهما من البحث العلمي لما لهما من مجازفات ومخاطر في التطبيق، خاصة وأن موضوعهما يتعلق بالحكومة الإلكترونية وما يشمل ذلك من مزايدات ومناقصات وخدمات بينها وبين العناصر الأخرى⁽⁵⁾، مع الإشارة أنه يوجد ترابط آخر لم نتطرق إليه في هذا الشكل ويتمثل في التجارة الإلكترونية الدولية (Government to Government) والتي تعني " كل صفقة [حكومية ضخمة] تتم عبر الانترنت يمكن أن تؤدي إلى الالتزام بالقيام بعملية تصدير أو استيراد"⁽⁶⁾.

تطورت الاتصالات بين هذه الأعوان المتعاملة؛ إلى أن أصبحت في بعض الدول المتقدمة تتم عبر الهواتف الخلوية؛ يسمى التجارة المتنقلة (MOBILE COMMERCE).

تجدر الإشارة في هذا المجال أن ثمة فرقا شاسعا بين الإدارة الإلكترونية و التجارة الإلكترونية التي تمثل جزء منها، باعتبار أن الأولى تشمل إضافة لذلك سلسلة من الأنشطة و الوظائف الأخرى المتمثلة في الاتصال و التنسيق داخل الشركة بطريقة إلكترونية قائمة على المزج بين الإنترنت و الإكسترنات⁽⁷⁾.

يمثل الشكل التالي مراحل تطور الإدارة من النمط اليدوي التقليدي إلى الأطر الإلكترونية الحديثة:

شكل رقم (2): السلسلة المتصلة للأعمال الإلكترونية



Source: Don TAPSCOTT, digital capital, Boston, Harvard business school press, 2000, p 17.

1-1) دعائم قيام التجارة الإلكترونية:

يرتكز الاقتصاد الرقمي على آليات الإنترنت عن طريق التعامل مع المعلومات الرقمية و تكنولوجيا الإعلام في إطار ثورة معلوماتية سريعة حلت محل الثورة الصناعية المعهودة منذ القرن الثامن عشر، ولئن قسم الاقتصاديون النشاط الاقتصادي إلى ثلاثة قطاعات تتوزع حسب الأهمية إلى: الفلاحة و الصناعة و الخدمات، فلقد أضاف الرقميون قطاع المعلومات و المعرفة كنشاط إداري و اقتصادي رابع يشكل ركيزة القطاعات الأخرى في وقتنا الحاضر⁽⁸⁾، كما أن الاعتراف الحكومي هو الآخر لا يقل شأنًا عن بقية البنى التحتية الضرورية لإتمام المعاملات الالكترونية، فضلا عن توفير التشريعات الخاصة المنظمة للتجارة ووسائل الدفع الالكترونية.

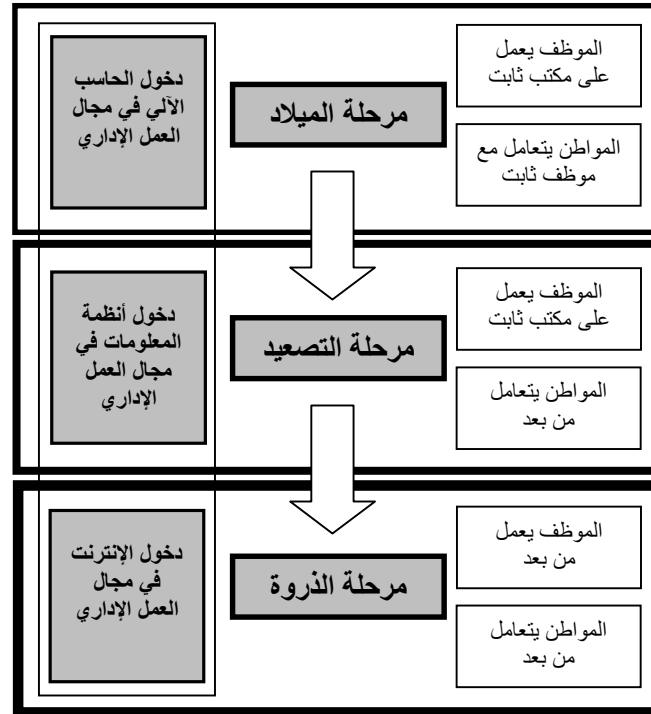
1-1-1) الحكومة الإلكترونية: يعتمد الحكم الرشيد على تحقيق عدد من النقاط التي تمنح الصلاحيات للمواطنين بدلا من إدارتهم والسعي إلى تقليص التكاليف ورفع الميزة التنافسية ونقل بعض شؤون المراقبة والمحاسبة إلى يد المواطنين، بعد أن كانت أسيرة الإدارة البيروقراطية، وهذا هو الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه الحكومة الإلكترونية التي تعني بمفهومها الشامل " قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال

بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان (اضمحلال البعد المكاني)، أو أنها نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات⁽⁹⁾.

تتسم الحكومة الإلكترونية في المقام الأول باستخدام التقنية لرفع مستوى الخدمات الحكومية والتنسيق بين الهيئات الحكومية المختلفة لتحقيق الفائدة للمواطنين والشركات والحكومة ذاتها، وهي تنشأ من خلال ثلاثة مراحل أساسية، تبدأ بتوفير المعلومات في موقع إلكتروني (Damp Service)، ثم تفعيل الاتصالات المتبادلة بين الجهات (Telex Service)، ثم تطبيق النظم المتكاملة للخدمة والتبادل التفاعلي (Developing Service)⁽¹⁰⁾.

يمكن أن نلخص في الشكل التالي مراحل انتقال نظام الحكومة من التقليدية إلى الإلكترونية:

شكل رقم (3): مراحل تكوين الحكومة الإلكترونية



المصدر: نوبي محمد حسن، منظومة الحكومة الالكترونية، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2006، ص 04.

تعتبر الحكومة الإلكترونية من أهم مقومات نجاح التجارة الإلكترونية إضافة إلى البنوك الإلكترونية ووسائل الدفع الرقمية التي آثرنا أن نخصص لهما بندين مستقلين في هذه الدراسة.

1-1-2) المتطلبات القانونية للتجارة الإلكترونية: نظرا للمخاطر الكبيرة التي تتضمنها آليات التجارة الإلكترونية كان لزاما إيجاد قوانين ملائمة للمستجدات الإلكترونية التي تشهدها الساحة الدولية، خاصة وأن غياب ذلك يجعلنا أمام العديد من التساؤلات حول معاملات الإنترنت، فهل توقيع العقود والمراسلات الكترونيا بمثابة التوقيع الورقي؟ وهل رسائل البريد الإلكتروني حجة في الإثبات القانوني؟ أم هل تعطيل المواقع ذات المحتوى غير المشروع في بعض النظم والمشروع في غيرها تجاوز على ديمقراطية العالم الافتراضي؟ ومتى ما نشأ النزاع التجاري، فمن هو القاضي وما هو القانون الذي سيحكم؟ وهل فعلا ثمة قاض رقمي ومحكمة افتراضية؟. تتم عملية التجارة الإلكترونية بطريقة رقمية تتخللها كثير من المجازفات، فالمتعادون لا يرون بعضهم البعض، وكل دولة تتميز بتشريعاتها الخاصة فيما يتعلق بالضرائب والرسوم الجمركية... إلخ،

ومن المنطقي في بيئة العالم الافتراضي أن تظهر المنازعات (Contentieux)، تماما كما هو الحال في العالم الحقيقي، كالمنازعات حول الملكية الفكرية والعلامات التجارية وغيرها، وهذه المنازعات غالبا ما تثير العديد من الإشكاليات بالنسبة للمحكمة المختصة بالنظر في النزاع، والقانون واجب التطبيق، ومدى قوة وحجية الأحكام الأجنبية الصادرة في مثل هذه النزاعات للنفاد في إقليم آخر، الأمر الذي يجعلنا ننادي بضرورة التنسيق بين الدول لتفادي التعارض والازدواج بغرض تجسيد الإدارة الإلكترونية الفعالة التي تضمن تشييد مجتمع المعلومات، وإذا كان العالم قد أنجز الكثير في تحديد التحديات القانونية للتجارة الإلكترونية وخاصة مسائل التعاقد والإثبات والملكية الفكرية وأمن المعلومات، إلا أنه لم ينجز بالمقابل الكثير في مجال التصدي لمشكلات الاختصاص وتعارض القوانين في بيئة التجارة الإلكترونية، ويتعلق بهذا الموضوع أيضا مسألة مدى فعالية وأهمية الاعتماد على طرق التقاضي البديلة لفض المنازعات⁽¹¹⁾.

لسد هذه الثغرة، سعت كثير من الدول إلى توحيد تشريعاتها المدنية لتنظيم حركة التجارة الإلكترونية عن طريق الاتفاقيات الدولية، على غرار القانون النموذجي المعد من قبل لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (اليونسترال)⁽¹²⁾ سنة 1996 والذي يمثل - في وقتنا الراهن - الإطار التشريعي الأساسي للتشريعات الوطنية في حقل التجارة الإلكترونية وما يتفرع عنها من تشريعات التوقيعات الإلكترونية وتشريعات شهادات التوثيق وحجية الإثبات بالبيانات ذات الطبيعة

الإلكترونية وغيرها، إضافة إلى توحيد الأعراف التعاقدية من خلال التجارة الدولية والعقود الدولية خاصة في مجال التأمين والنقل والتجارة⁽¹³⁾، كما تم اعتماد قانون نموذجي حول التوقيع الإلكتروني في 5 جويلية 2001، إضافة إلى مسار إتمام الاتفاقات حول البحث في مواضيع التعاقد الإلكتروني من منظور اتفاقية الأمم المتحدة بشأن عقود البيع الدولي للبضائع، وتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر، وتحديد مستندات الملكية من طابعها المادي⁽¹⁴⁾.

1-1-3 وسائل الأمن والحماية:

إن تجاوز بعض الحدود وانعدام الثقة، نتيجة التعدي على سيادة الدول وحقوق الإنسان وأسراره الشخصية بعد ظهور بعض البرامج الإلكترونية التي تملك قدرة فائقة في الاختراق والتجسس والقرصنة (piratage)، يعتبر من أبرز التحديات أمام الدول العربية، خاصة وأن الحكومة الإلكترونية تعتمد في معظمها على التكنولوجيا الغربية ما يعزز من مظاهر التبعية لدول الشمال في جميع الميادين الإلكترونية.

فلاستيلاء على بطاقات الائتمان عبر الإنترنت ليس بالصعوبة بمكان إطلاقا، وقد وقعت بالفعل بعض الحوادث التي قام أصحابها باستخدام الإنترنت لتنفيذ عملياتهم الإجرامية، الأمر الذي يتطلب ضرورة توفير الحماية لآليات وعمليات التجارة الإلكترونية.

يعد التشفير من أهم الوسائل المعتمدة - اليوم - في حفظ سرية المعلومات وسلامتها، حيث يهدف إلى منع الغير من التقاط الرسائل أو المعطيات⁽¹⁵⁾، ويتم التشفير بطريقتين: الأولى هي ما يطلق عليه النظام السيمتري، والثانية هي التشفير بطريقة المفتاح العام.

تعني الطريقة الأولى، أن مصدر الرسالة والمرسل إليه يستعملان مفتاح تشفير واحد لفك رموز الرسالة التي لم ترسل بعد، حيث يرسل المفتاح أولا بطريقة آمنة ثم ترسل الرسالة بعد ذلك، وهذه التقنية تستخدم مجموعة من الأرقام العديدة والمعقدة التي تجعل من المستحيل تزويرها، أما الطريقة الثانية للتشفير فهي طريقة (الهندسة العكسية)، حيث يستخدم فيها مفتاحان، المفتاح الخاص لا يعرفه سوى صاحبه، أما المفتاح العام فقد يكون معلوما لبعض الجهات ومع ذلك يبقى سرا بالنسبة للجمهور.

يتدخل لضمان الأمان في عملية التشفير طرف ثالث مقبول لدى الجماهير في التوقيع الإلكتروني⁽¹⁶⁾.

ويعتبر كذلك نظام الصفة الإلكترونية الآمنة وسيلة من أدوات الأمن والحماية بالاشتراك بين ماستركارد وفيزا بمساعدة عدة متعاملين، على رأسهم شركة ميكروسوفت للبرمجيات.

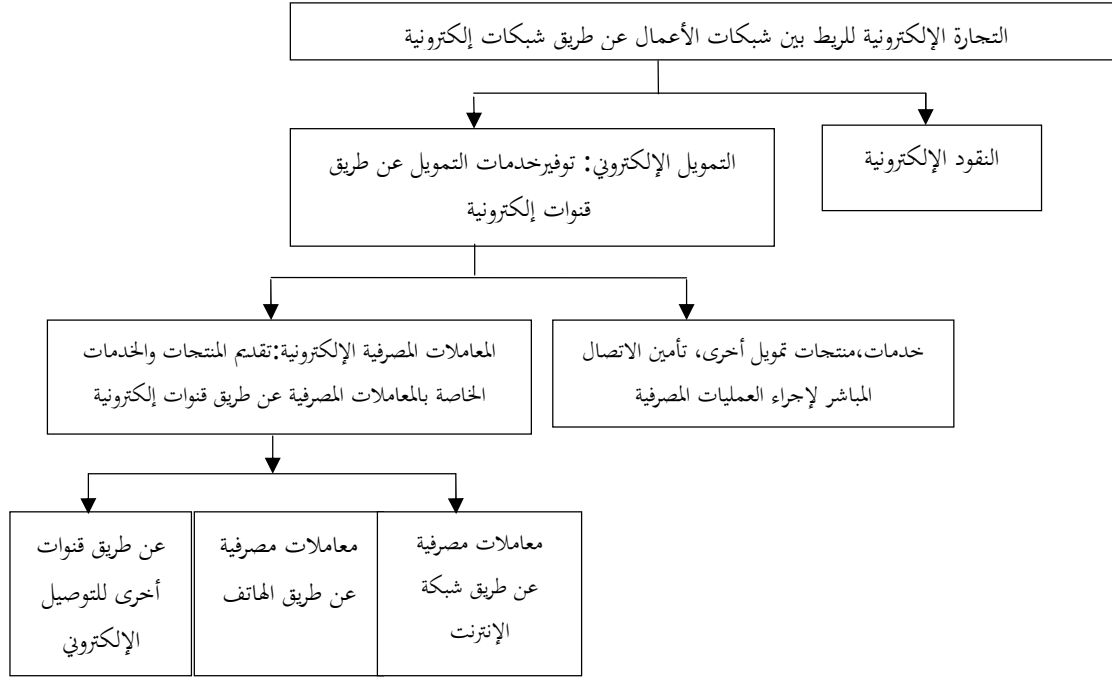
(2) أثر وفعالية منظومة التجارة الإلكترونية على تطور ديناميكيات الإدارة المصرفية:

ساهمت التكنولوجيا الحديثة بإمداد الجهاز المصرفي بأبرز أدوات وآليات تسريع الخدمات المصرفية و تنويعها بما يتماشى مع التحديات الدولية إضافة إلى تحفيز المصارف على المرونة مع تقلبات الطلب على المنتجات البنكية و ضمان سلامة ودائع الزبائن ،لاسيما في ظل الأزمة المالية الراهنة ،حيث أصبحت المسؤولية الائتمانية من أهم المسؤوليات التي يعنى بها أي مصرف .

(1-2) الإدارة المصرفية الإلكترونية: في إطار تطوير الإدارة الإلكترونية ،توجهت معظم الدول إلى استحداث مجموعة من الأدوات الملائمة لمتطلبات التجارة الإلكترونية من أجل دعم الميزة التنافسية للخدمات المصرفية و الإرتقاء بها إلى معايير الجودة العالمية، و تتمثل الإدارة المصرفية الإلكترونية في " كل النشاطات التي يتم تنفيذها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل: (الهاتف، الحاسوب، الصيرفة الآلية و الإنترنت)، كما تهتم الإدارة المصرفية الإلكترونية بمجموعة العمليات التي يقوم بها أصحاب بطاقات الدفع الإلكترونية الائتمانية و كذا أنشطة مؤسسات الأعمال التي تقوم بممارسة التجارة الإلكترونية"⁽¹⁷⁾.

بدأ ظهور الإدارة المصرفية الإلكترونية في شكل معاملات هاتفية، ثم انتقلت بعد الثورة التكنولوجية الهائلة إلى الشبكة العالمية العنكبوتية (WEB) كقناة اتصال جديدة اعتبرت كمنعرج جد هام في تطور الإدارة العلمية، و يمكن توضيح مكونات و ديناميكية الإدارة المصرفية الإلكترونية من خلال الشكل التالي:

شكل رقم (4): المعاملات المصرفية الإلكترونية



المصدر: صالح، نسوري وأندريا، شاينتر: تحديات المعاملات المصرفية الإلكترونية، مجلة التمويل والتنمية، صندوق النقد الدولي، العدد الثالث، سبتمبر: 2002، ص 48.

في هذا الإطار، قدر الإحصائيون أن إجراء المعاملات المصرفية إلكترونياً عن طريق شبكة الإنترنت توفر حوالي 70% بالنسبة لدفع الفواتير و 98% في توزيع البرمجيات و 87% كذاكر للطيران كتكاليف ضائعة في مجال العمل الإداري التقليدي، أما بالنسبة للمعاملات البنكية فتصل نسبة التوفير إلى 98%⁽¹⁸⁾.

ويمكن أن نستعرض من خلال الجدول التالي تقدير الاقتصاد في التكاليف - حسب قنوات توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية.

جدول رقم (1): تقدير التكلفة عبر قناة الخدمات

قناة الخدمات	تقدير التكلفة (دون التكلفة الإنسانية) وحدة نقدية، في المتوسط
عبر فرع البنك	295 ون
من خلال مراكز الاتصال الهاتفي	56 ون
من خلال الإنترنت	4 ون

1 ون	باستعمال الصرافة الآلية
------	-------------------------

المصدر: عز الدين كامل، أمين: الصيرفة الإلكترونية، على الموقع (www.bankofsudan.org)، 12-01-2015، ص 02.

3 تحليل أدوات الإدارة المصرفية الإلكترونية ومحاولة تكييف بعضها مع الواقع القطري:

تعتمد الإدارة المصرفية في إطار التكنولوجيا الرقمية على عدة أدوات من أجل تحقيق الميزة في المعاملات المالية بين المؤسسات المصرفية و الأفراد و الشركات التجارية و الحكومية، و تعتبر أهم الوسائل المعتمدة في ذلك الصرافات الآلية كآلات مبرجة تحفظ فيها النقود بطريقة ذكية، حيث تمكن العميل من الحصول على الخدمات بعد التعرف على هويته عن طريق إدخال بطاقته الائتمانية البيومترية و تحديد رقمه السري المعطى من طرف إدارة المصرف، كما تعتبر الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف من أهم الأدوات كذلك، حيث تسمح للعملاء بإجراء عملياتهم المصرفية عبر الهاتف، بغض النظر عن أوقات و أماكن تواجدهم، و من أهم الخدمات التي توفرها هذه الآلية تمكين الزبائن من الإطلاع على أرصدهم الحسابية الجارية و دفع فواتير بطاقتهم الائتمانية، و مع تطور الاتصالات أصبح الإنترنت المرشح الوحيد عند جميع الإدارات لتقديم الخدمات المصرفية و تطويرها، سواء من المنزل (HOME BANKING)، أو عن بعد (REMOTE BANKING) أو في الآن (ONLINE BANKING)، أو الخدمات المصرفية الذاتية (SELF-SERVING BANKING)، و قد توجهت كثير من الدول المتقدمة إلى اعتماد الإنترنت داخل إدارتها المصرفية في إطار مشروع الحكومة الإلكترونية الافتراضي بهدف إنشاء و إقامة مصرف كامل يقدم خدماته للعملاء (VIRTUAL BANK).

كما تم- في بعض الدول الأوربية -تسخير نظام التلفزيون التخططي كمجال للصيرفة، على غرار ما قام به البنك البريطاني (HSBC) عن طريق استخدام التلفزيون لاستثمار ما يقدر بـ 100 مليون دولار في شبكة " أوين " التلفزيونية⁽¹⁹⁾.

هكذا ، تسعى كثير من الدول النامية إلى إصلاح ورقمنة أجهزتها المصرفية بما يتماشى مع متطلبات اتفاقيتي بازل الأولى و الثانية Accords de Bale بهدف تحقيق الميزة التنافسية و كسب العملاء و تطوير الدفع النقدي الإلكتروني و تحقيق الربحية في الأجل الطويل مع توفير فرص تسويقية جديدة عن طريق التنافس لتحسين جودة الخدمة المصرفية.

1-3 أدوات الدفع الإلكترونية :

موازة مع التطور السريع في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، تم استحداث عدة وسائل جديدة لنجاح أداء الإدارة المصرفية الإلكترونية، و تتمثل أهم هذه الوسائل فيما يلي:

- التسديد نقدا عند استلام السلع المشتراة عبر الإنترنت⁽²⁰⁾.
- الدفع باستعمال البطاقات البلاستيكية البنكية، كما تستعمل هذه الأخيرة كذلك في الحصول على النقود من خلال آلات الصرف الذاتي⁽²¹⁾، و قد تطورت وظيفتها في بعض الدول حيث أصبحت ائتمانية و قابلة للتداول⁽²²⁾.

- الدفع باستعمال البطاقات الذكية (smart card)، و هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحمل شريحة إلكترونية لها قدرة فائقة في تخزين المعطيات و عمليات الدفع و الائتمان، و قد انتشر استعمال هذه البطاقة في أوروبا مع نهاية التسعينيات خاصة في مجال تسديد الخدمات، و قد دعمت المنظمات الدولية إنتاج هذا النوع من البطاقات و التعامل معه ، فمع نهاية التسعينيات من القرن العشرين، ساهمت منظمة "MASTER CARD" في رأس مال الشركة بنسبة 51 % و يتم الإشتراك في النسبة الباقية بين 27 شركة أوروبية.

- الدفع باستعمال الشيكات الإلكترونية، و ذلك عن طريق إرسال رسالة إلكترونية مؤمنة إلى البنك بغرض اعتماد حامل الشيك عبر الإنترنت ليقوم البنك بعدها بتحويل قيمة الشيك إلى حساب معين عند احتياجها أو أوانها.

- الدفع عن طريق النقود الإلكترونية (الرقمية) كغطاء إلكتروني للنقود التقليدية وفق مجموعة من البرامج و الأنظمة يشترك فيها المتعاملون مع بنك معين، و يمكن القول أن هذا النوع من النقود لا يزال محدود التعامل، و يختلف هذا الدفع عن عملية الشيكات الإلكترونية في أن صلاحيته تسري لأكثر من عملية واحدة.

2-3 مزايا نظام الدفع الإلكتروني :

تتمثل أهم منافع التحويلات الإلكترونية في إطار الإدارة المصرفية في الآتي ذكره:

- تخفيض تكاليف الخدمات الائتمانية المصرفية و توفير جزء كبير من المصاريف المهدرة؛
- تسريع حركة تداول النقود و تدفقها.

4 مكانة ودور البنوك الإلكترونية في تطوير الإدارة المصرفية:

كانت التجارة الإلكترونية من أكبر المحفزات لظهور البنوك الإلكترونية (ELECTRONIC BANKING) بغرض تسهيل المعاملات و واحتوائها و تطوير الإدارة

المالية لتصبح نشاطاتها عن بعد⁽²³⁾، فكانت الإدارة المالية في البداية توفر الخدمات لصالح العميل عن طريق دخوله إلى حسابه و إجراء معاملاته بواسطة خط خاص يصل بينه و بين البنك، أما و بعد تطور الخدمات البنكية⁽²⁴⁾ أصبح العميل بإمكانه الدخول عبر عدة برامج إلكترونية و القيام بما يريد من نشاطات في أي زمان و مكان.

تتميز البنوك الإلكترونية عن نظيرتها التقليدية بأنها تعمل دون التقيد بأوقات معينة، حيث يقوم الزبون بالاتصال بالبنك عبر شبكة الإنترنت من أي مكان للحصول على الخدمات المرجوة، وذلك طبعاً بعد إدخاله رقمه السري، إضافة إلى أن البنوك الإلكترونية تتمتع بإمكانية الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء بغض النظر عن الحدود الجغرافية بين الدول مختلة بذلك لنسبة كبيرة من التكاليف الموجودة على مستوى البنوك التقليدية على اعتبار أنها لا تحتاج إلى مقر تأثيث و معدات و أدوات بقدر ما تحتاج إلى موقع إلكتروني مبرمج وفق أسس قانونية أمنية.

رغم المزايا التي تختص بها البنوك الإلكترونية إلا أنها لا تخلو من المخاطر التي تتميز بها البنوك التقليدية، بل تؤثر مخاطرها في بعض الأحيان على توازنات الدولة الاقتصادية، فامتداد نشاط منح الائتمان سيزيد من صعوبة السيطرة على حجم السيولة في البنوك، لأن العملاء يستطيعون بطريقة بسيطة تحويل مبالغ كبيرة من خلال الكمبيوتر، فضلاً عن المخاطر المتعلقة بسرية و سلامة الحسابات البنكية و الأرقام الرمزية الشخصية⁽²⁵⁾.

5) واقع الإدارة المصرفية الإلكترونية على المستوى العالمي والإقليمي - تحليل عناصر القوة والإختلالات:

أثبتت عدة دراسات إحصائية أن إنجاز العمليات المصرفية على شبكة الإنترنت لا تزال تعاني من بعض التعقيدات، نتيجة التخوف الكبير في المجال الأمني المتعلق بحماية الممتلكات، كما أظهرت الدراسات أن غالبية مواقع البنوك على الإنترنت تركز على النشاط المعلوماتي و ليس على النشاط التفاعلي الخدماتي، و تحتل الولايات المتحدة الأمريكية صدارة الدول المتميزة في أتمتة الأعمال المصرفية، و يعتبر البنك "NET BANK" أول بنك افتراضي أنشئ على شبكة الإنترنت (www.netbank.com) حيث تطورت أعماله بنسبة 717% ما بين سنتي 1995 و 2001، كما توجهت عدة قطاعات غير بنكية - في هذا المضمار - إلى الدخول بقوة في سوق الإستثمار المصرفي الإلكتروني على غرار شركة "SONY" (www.sony.com) التي أنشأت بنكاً افتراضياً يقدم خدمات الإقراض و الائتمان.

6) واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر ومعوقات تجسيدها، وهل يعود ذلك إلى الأبعاد التكنولوجية فقط؟

باشرت الجزائر -على غرار كثير من الدول النامية - الى تبني عدة سياسات إستباقية لتطوير الإقتصاد الرقمي عن طريق دعمها القوي لقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصالات، كما هيأت في كنف ذلك محيطا قانونيا ومؤسساتيا محفزا لروح المنافسة واستخدام التكنولوجيات، إلا أن الفجوة لا زالت شاسعة بين ذلك وبين تحقيق مجتمع رقمي متطور.

1-6) واقع الحكومة الإلكترونية:

في ضوء هذا الإطار، توجهت السلطات العمومية إلى عقد مخطط عمل في 2003 لتشكيل إستراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013" تسعى من خلالها إلى تعزيز أداء الإقتصاد الوطني وتحسين قدرات البحث والابتكار من خلال تشجيع نشر واستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتم ضمن ذلك وضع عدة محاور رئيسية، مزمع تحقيقها تماما خلال مدى السنوات الثلاث المقبلة، تتمثل في⁽²⁶⁾:

- تعزيز استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية.
- تعزيز استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات الاقتصادية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- دفع تطوير الإقتصاد الرقمي بهدف إنتاج البرمجيات وتهيئة الظروف المناسبة لتأهيل وتكثيف صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع والفائق القدرة استجابة للمقاييس الدولية.
- تطوير الكفاءات البشرية.
- تدعيم البحث والتطوير والابتكار.
- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني لتهيئة مناخ أمني مشجع على إقامة الحكومة الإلكترونية.
- تشجيع الإعلام والاتصال، حيث ينتج عن الأول تبادل الثروة المعرفية التي تتوقف على مدى نجاعة الاتصال.
- تامين التعاون الدولي في مجال الاتصالات لاسيما في إطار برنامج ميداء2، وذلك بهدف تملك المهارات وإشعاع صورة البلد من خلال المشاركة في المبادرات الدولية.

- تقييم كل المراحل المتعلقة بتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتحسين أهداف إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013".
- القيام بعدة إصلاحات في مجال قطاع الاتصالات، مع التركيز على الجوانب التنظيمية والإدارية، وقد ترتب على ذلك تحويل وزارة البريد والمواصلات سابقا إلى وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، إلى جانب إنشاء شركتين منفصلتين: "اتصالات الجزائر" و "بريد الجزائر"⁽²⁷⁾
- استغلال جميع مصادر التمويل - المتاحة - استغلالا جيدا لتحديد برنامج ميزانية إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013.

2-6 معوقات تجسيد الحكومة الالكترونية:

- تعتبر أهم المعوقات التي تحول دون نجاح وتطبيق الحكومة الالكترونية في ما يلي:
- ارتفاع معدل البطالة نتيجة الاعتماد الكبير على الأجهزة الإلكترونية في القيام بالأنشطة الخدمية، ما أفرز العديد من التساؤلات في الدول المتقدمة حول ضرورة تقييد المعلوماتية التي جعلت كثيرا من الشركات العمومية تستغني عن ما يعادل 80% من اليد العاملة المعتمدة، ويعتبر هذا المشكل من أكبر العقبات التي ستواجهها البلاد العربية، إذا لم تتدارك أهمية تأهيل القطاع الخاص والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لامتناع فائض البطالة المتزايد⁽²⁸⁾.
- إن حدوث الخلل الاقتصادي في المجتمع نتيجة انتشار البطالة سيفرض -لا محالة - مزيدا من التفكك الاجتماعي والانحراف السلوكي ما يجعل دول العالم تواجه تحديا جديدا في إطار التنمية البشرية الاجتماعية.
- تجاوز بعض الحدود وانعدام الثقة نتيجة التعدي على سيادة الدول وحقوق الإنسان وأسراره الشخصية بعد ظهور بعض البرامج الإلكترونية التي تملك قدرة فائقة في الاختراق والتجسس والقرصنة (piraterie)، الأمر الذي يجعل المعلومات تفقد سريتها وسلامتها.
- تعتبر المعوقات المالية من أهم العقبات التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية الذي يتطلب دعما ماليا كبيرا لإجراء كثير من التغييرات الجذرية، لاسيما فيما يخص البنيات التحتية لشبكات الاتصالات، ومدى توفير وسائلها للمستخدمين.
- بما أن الحكومة الإلكترونية تعتمد في معظمها على التكنولوجيا الغربية، فإن ذلك يعني زيادة مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الصناعية الكبرى، ما ينعكس سلبا على المجال الأمني لحكوماتنا الإلكترونية.

- من التحديات التي يفرضها مشروع الحكومة الإلكترونية على بعض الدول النامية - خصوصا- تأهيل الموارد البشرية للانسجام مع الأنظمة الإلكترونية ذات التقنية العالية وتوعية المجتمع بضرورة اكتساب فنيات التعامل بالأجهزة التكنولوجية⁽²⁹⁾.
- تعطل العمل في حالة انقطاع التيار الكهربائي في أحد الدوائر أو الشبكات.
- غياب قانون تنظيمي يوثق حجية التعاقد الإلكتروني و الإثبات بالوسائل الإلكترونية.

7) درجات تطور أداء البنوك الجزائرية ونمو النظام البنكي التقليدي في الجزائر:

يحتل النظام المصرفي مركزا حيويا ضمن البنية الهيكلية المالية للاقتصاد، لاسيما في مجال تعبئة المدخرات وتمويل التنمية الاقتصادية وتعزيز الاستقرار من خلال كبح جماح التذبذبات التضخمية والانكماشية، وبأخذنا الدولة الجزائرية نموذجا للاقتصاديات النامية في هذه الدراسة، مرت بعدة مراحل تنموية في تاريخها الاقتصادي، ارتأينا أن نعالج في هذا العنصر جزءا من التطورات والإصلاحات المصرفية التي قامت بها السلطات العمومية في خضم ذلك.

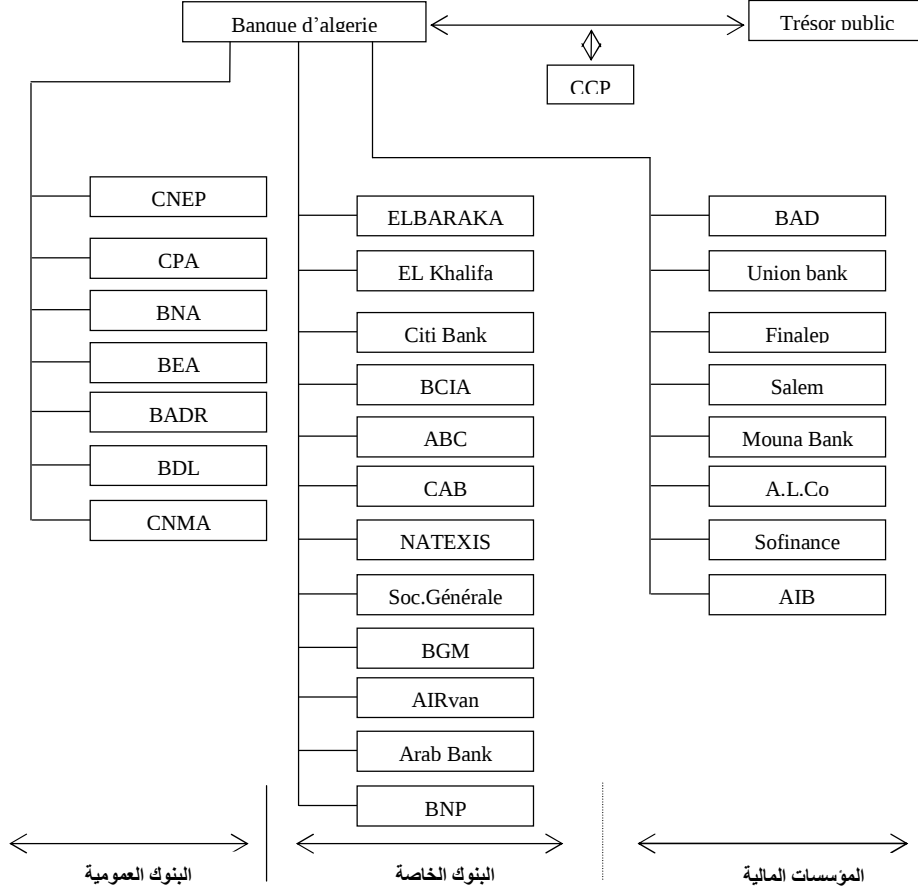
يعتبر النظام المصرفي الجزائري نتاج مجموعة من التحولات الاقتصادية التي بدأت منذ الاستقلال سنة 1962، حيث ساهم الطابع الليبرالي إلى سنة 1966 مما دفع الدولة بالقيام بعملية التأميم كبداية لإعادة تكوين النظام المصرفي، حيث نتج عن ذلك ميلاد ثلاثة بنوك تجارية تعود ملكية رأسمالها إلى الدولة، وهي: البنك الوطني الجزائري (BNA)، القرض الشعبي الجزائري (CPA)، وبنك الجزائر الخارجي (BEA)، وذلك بغرض كسر حدة الاحتكار المصرفي الأجنبي والرغبة في تقديم مساهمات جادة في التنمية الاقتصادية عن طريق تخصيص كل بنك بتمويل مجموعة من القطاعات المعينة، ثم جاءت مرحلة ما بعد التأميم سنة 1982 بهدف تخفيض العبء عن الخزينة العمومية ومنح البنوك دورا فعالا في الاقتصاد الوطني عن طريق إعادة هيكلة المؤسسات المالية، حيث انبثق عن ذلك بنكان تجاريان، هما بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وبنك التنمية المحلية (BDL)، وتغير مع تأسيسهما - نوعا ما - هيكل التنظيم المصرفي حيث تم خلق نوع من التركيز في المهام.

رغم الإصلاحات التي عرفت الجزائر مع نهاية الثمانينات من القرن العشرين، اتضح أنها غير كافية للانخراط في دائرة اقتصاد السوق، مما استدعى المصادقة على قانون النقد والقرض سنة 1990 الذي أدخل عدة تعديلات على مستوى المنظومة المصرفية، ثم تم تعديل هذا القانون سنتي 2001 و2003 على التوالي، وقد وضع التعديل الأول آليات جديدة للتمويل وهيكلها جديدا للنظام المصرفي، يعتمد على بنك مركزي يعد الملجأ الأخير للإقراض وقطاع آخر

أ.د. الأخضر عزي + هوارى خيثر

من البنوك يتكفل بالنشاط المصرفي التقليدي كجمع المدخرات ومنح الائتمان، مع السماح بقيام فروع لبنوك مالية أجنبية على التراب الوطني. يمكن أن نستعرض في هذا الشكل التحولات التي طرأت على المنظومة المصرفية بعد عملية الإصلاحات الأولى:

شكل رقم (5): هرمية النظام المصرفي الجزائري في عام 2001



المصدر: الأخضر، عزي: صرف الدينار بين واقع السوق والصندوق النقدي الدولي، اطروحة دكتوراه الدولة (غير منشورة)، جامعة الجزائر، 2005، ص 112

نتيجة للفضائح المتعلقة بإفلاس بنك الخليفة والبنك الصناعي والتجاري، جاء التعديل الثاني لقانون النقد والقرض سنة 2003 لإعادة النظر في أدوات المراقبة والإشراف التي

كان يديرها بنك الجزائر باعتباره السلطة النقدية الأعلى في هرم المنظومة المصرفية، حيث تم تدعيم الأفكار والمبادئ التي تجسدت في قانون 11/90 مع التأكيد على بعض التعديلات الجزئية التي تضمنها الأمر 01/01 والتي تتمثل في الفصل بين الإدارة ومجلس النقد والقرض فيما يخص الهيكل التنظيمي.

يمكن القول في هذا الإطار أن الأمر 11/03 منح البنوك الاستقلالية التامة في اتخاذ القرار ورسم السياسات النقدية المناسبة وتنفيذها في إطار رقابة وزارة المالية، خاصة وأن ذلك تواءم مع انتشار فكرة البنوك الشاملة والاندماج المصرفي.

في إطار شروط المنظمات الدولية، تعتبر الجزائر إحدى الدول التي تعرضت لضائقة مالية خطيرة على مستوى التوازنات الخارجية والداخلية للاقتصاد، مما دفع بالسلطات إلى اتخاذ جملة من الإصلاحات الهيكلية مع صندوق النقد والبنك الدوليين، وفي الحقل المالي توجهت الدولة إلى تحرير القيود المفروضة على النظام المالي من خلال زيادة المنافسة بين البنوك الخاصة والأجنبية، كما تم تحرير أسعار الفائدة وتسهيل توجيه الائتمان مع تحويل ملكية البنوك العامة إلى القطاع الخاص، كل ذلك بهدف:

- تعزيز الكفاءة في الاقتصاد الدولي عن طريق التشجيع على التخصيص في إنتاج الخدمات المالية.

- رفع الكفاءة في القطاعات المالية المحلية من خلال زيادة المنافسة مع الخارج. تلزم المنافسة الأجنبية المؤسسات المحلية أن تكون أكثر كفاءة وأن توسع نطاق ما تقدمه من خدمات، كما أنها تعجل بنقل التكنولوجيا المالية إلى البلدان المضيفة، وسوف تكسب البلدان التي تنجح في تحقيق تكامل أسواقها مع بقية العالم قدرة أكبر في الحصول على رؤوس الأموال وعلى خدمات مالية مما يتيح لها فرصة تنويع مخاطرها⁽³⁰⁾ وفق المتطلبات البازلية.

8) أثر التجارة الإلكترونية على أداء الإدارة المصرفية في الجزائر، من حيث التفاوتات في التسيير وتضييع الفرص من منظور الإستراتيجيات الموقفية المحلية:

تتطلب التحديات التي تواجه الاقتصاديات العربية في ظل العالم الإقتصادي الجديد وجود أجهزة نقدية معاصرة وفق المعاملات التي تفرضها التجارة الإلكترونية، ورغم ذلك؛ إلا أن الدول العربية لا تزال بعيدة عن المستوى المأمول مقارنة بالدول الأوروبية، على غرار الجزائر التي لم تسن - لحد كتابة هذه الأسطر - قانونا شاملا منظما لحركة التجارة الإلكترونية، خاصة و أنها - الجزائر - عقدت الارتباط بالشبكة العالمية العنكبوتية منذ مارس 1994، و ذلك في إطار

أ.د. الأخضر عزي + هواري خيثر

التعاون مع منظمة " اليونسكو" بهدف جعل الجزائر نقطة محورية لشبكة الإنترنت في الشمال الإفريقي.

بالنظر إلى واقع تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في الجزائر، فقد قامت إدارة البريد و المواصلات بالإعلان عن مناقصة وطنية تهدف إلى توسيع شبكة الهاتف النقال عبر جميع شرائح المجتمع (Global Système for Mobile: GSM) إضافة إلى توسيع خدمات الإنترنت ووسائل التجارة الإلكترونية⁽³¹⁾ عن طريق تسريع تحويل الأموال و صرف العملات على النطاق الدولي بفضل نظام (Western Union) حيث يضمن هذا النظام الحصول على الأموال المحولة بالعملة الصعبة و ذلك بعد أن يقوم الزبون بفتح حساب بنكي لدى أحد البنوك التجارية.

في إطار تطوير الخدمات المصرفية، تقدمت الوزارة بمناقصة دولية بتاريخ 01 أوت 2001 تخص تقديم أدوات السحب و الدفع الإلكتروني و تمكين الزبائن من الإطلاع على أرصدهم المتبقية و طلب دفاتر الصكوك البريدية و القيام بالتحويلات النقدية بين البنوك، على غرار التسهيلات المتعلقة باستخدام البطاقات المالية الدولية.

يمكن أن نستعرض في هذا الشكل البطاقة المغناطيسية الخاصة بالحساب الجاري البريدي التي تسمح لصاحبها بإجراء جميع عمليات السحب و الدفع انطلاقا من الشباك الآلي .

شكل رقم (6): بطاقة السحب التابعة لبريد الجزائر شكل رقم (7): بطاقة الدفع التابعة لبريد الجزائر⁽³²⁾



Source : www.eccp.poste.dz

تسعى - في هذا التطوير - مديرية بريد الجزائر إلى ضمان تغطية شاملة لزيائنها بهذه البطاقات الذكية، و يتضح ذلك من خلال هذا الجدول الذي يعكس توزيع هذه البطاقات عبر الوطن.

جدول رقم (2): توزيع البطاقات المغناطيسية حسب ولايات القطر الجزائري

الولايات	عدد الحسابات
الجزائر	701886
وهران	230069
سطيف	218794
باتنة	183540
قسنطينة	181179
غرداية	181179
البيضاء	197306
تلمسان	161325
المدية	156943
سكيكدة	147265
بجاية	136012
بشار	131534
البرج	130780
البليز	110056
النعمة	97567
تندوف	63302
ورقة	59265
بسنكة	41977
جويلية	39498
جوان	7334
ماي	7334
أفريل	7334
مارس	7334
فيفري	7334
10 جانفي	7334
2,5 مليون بطاقة	2546623

المصدر: منشورات مديرية الاتصال لبريد الجزائر، العدد 42 من مجلة ساعي البريد، أفريل 2007، ص 4.
تسعى الجزائر في إطار توسيع نطاق المعاملات الإلكترونية وأدواتها إلى توفير الظروف الحسنة للمعاملات المصرفية من خلال الأمان و الثقة و السهولة.

1-8 النظام البنكي وبطاقات المعاملات المالية في الجزائر:

في ظل قيود العولمة، يمر النظام المصرفي الجزائري بمرحلة جد حساسة من تاريخه الخدماتي ، ما يتطلب إيجاد بدائل إستراتيجية لتجاوز هذه العقبة الإلكترونية كتحديث الخدمات و تسهيل عمليات الدفع و السحب، و هو التحدي الذي دفع بالسلطات العمومية إلى تطوير شبكاتها الإلكترونية رغم مجاهدة عدة صعوبات في خضم ذلك، كإفلاس بعض المشاريع نتيجة الاعتماد المبالغ فيه على الأنظمة المستوردة البعيدة عن مستويات السوق الجزائرية، خاصة مع غياب الكفاءات الوطنية المتخصصة في تسيير مثل هذه الأنظمة.

سُجلت أهم التطورات الحاصلة في ذلك : صناعة بطاقات الدفع المسبق لخدمات الهاتف ، بطاقات السحب من الصرافات الآلية ، بطاقات السحب و الدفع لكثير من المؤسسات البنكية ، و يمكن دراسة حالة أحد البنوك المتطورة إلكترونيا في الفرع الموالي.

1-1-8 الخدمات الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR):

سجل بنك الفلاحة و التنمية الريفية أشواطاً جد متقدمة في مجال الإدارة الرقمية بدليل امتلاكه لشبكة اتصال عمت جميع ولايات الوطن، ويعد هذا البنك من أكبر البنوك التي

أ.د. الأخضر عزوي¹ هواري خيثر

سجلت ميزة تنافسية في الكثافة المصرفية، حيث يمكن لزبائنه الإطلاع على حساباتهم إلكترونياً، السحب أو الدفع بواسطة البطاقات الذكية... إلخ. كما أن إدراج تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في البنك أكسبه قدرة فائقة على عقلنة العمليات الكثيفة بأقل التكاليف⁽³³⁾.

يمكن للعميل الاشتراك بطريقة مجانية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية عن طريق موقعه الإلكتروني (WWW.Ebanking.badr.dz) ، وذلك بعد إدخال بياناته الشخصية بشكل صارم ليستفيد بعد ذلك من الخدمات الإلكترونية المتاحة بعد الدخول مباشرة عن طريق إدخال رقم الاشتراك وكلمة المرور كما يتضح من الشكل التالي:

الشكل رقم (8): الخطوة الأولى في دخول الإدارة الرقمية لـبدر بانك



Source : www.ebanking.badr.dz

كما يمكن للزبون كذلك إمكانية الإطلاع على حساباته في أي زمان و مكان دون أن يكلف نفسه بالعناء والتنقل إلى مقر البنك، أنظر الشكل التالي:

الشكل رقم (9): الإطلاع على الحساب



Logistique et banque	Titulaire	Date d'ouverture	Devise du compte	Solde
Compte Courant	0108032575A	2011/0001	DD	34,25
Compte Epargne	0108032575B	2011/0001	DD	8 783,70
Total de vos avoirs domiciliés en GDF:				8 817,95

Source : www.ebanking.badr.dz

يمكن ملاحظة أن نفس الإمكانية موجودة عند طلب الشيكات، كما يتضح من هذا الشكل.

الشكل رقم (10): استمارة طلب الشيكات

The screenshot shows a web form for ordering checks. At the top, it says 'Date: 26/11/2007' and 'Client: CLIENT DE DEMONSTRATION'. Below this, a message reads 'Vous n'avez pas de message personnel'. The main heading is 'Pour commander votre chéquier, cochez et sélectionnez dans la liste suivante les informations correspondantes'. The form includes several sections: 'Vues' with three radio buttons, 'Compte chèque N°' with a dropdown menu, 'Titulaire' with a text field, 'Agence' with a text field, 'Nombre de chèques' with a text field, 'Type de chèques' with a dropdown menu, and 'Montant' with a text field. The bottom of the form shows 'CLIENT DE DEMONSTRATION' and 'BANQUE AGRICOLE'.

Source : www.ebanking.badr.dz

2-1-8 البطاقة الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية:

تعتبر بطاقة الدفع و السحب لـ "BADR BANK" من أهم الوسائل المساهمة في تحسين إدارة الزبائن ، حيث تتضمن شريطا مغناطيسيا يحمل في جزئياته مجموعة من المحددات الرقمية لهوية الزبون، ويشار إلى أن هذه البطاقة صالحة في الجزائر فقط ، حيث تسمح لحاملها بتسديد المشتريات⁽³⁴⁾ والقيام بالسحوبات النقدية.

يستفيد من خدمات بطاقة البنك (BADR) كل الأشخاص الذين يملكون حسابات بالعملة الوطنية ويمارسون مهنا مختلفة، ويكون السحب أو الدفع بمبلغ محدود بسقف معين بعد التأكد من مبلغ الدخل الصافي الشهري المصرح به من طرف العميل.

يتوقف تسليم البطاقة على قرار لجنة منح البطاقات التي تنشط في إطار المديرية العامة للبنك ، مع تحمل البنك لمخاطر عدم الدفع أو الملاءة المالية Solvabilité financière والتزام حامل البطاقة بالشروط المتفق عليها في عمليات الدفع و السحب، كما أن التاجر هو الآخر - في حالة البيع و الشراء - يلتزم بعدة نشاطات، كإشعار الزبائن بحصوله على الاعتماد من طرف (BADR - BANK) و التعامل بالفواتير عن طريق جهاز للبنك يوضع تحت تصرف التاجر.

رغم أن هذه البطاقة ذات نطاق وطني، حيث عمت جميع الولايات الجزائرية، إلا أنها تعتبر كنقطة بداية لانطلاق الإدارة الإلكترونية كأساس لتحسين الحكومة الإلكترونية في الجزائر. يتجه الخبراء - حالياً - إلى اقتراح تطوير هذه البطاقة لتكسب الصبغة الدولية عن طريق التعامل مع الهيئات الدولية مثل "فيزا" أو "ماستركارد".

2-8) آفاق الإدارة المصرفية الجزائرية في عالم التجارة الإلكترونية:

تتمثل أهم التحديات التي تواجهها الإدارات المصرفية في الجزائر في ببطء إجراءات تحويل الأموال بين الوكالات البنكية المحلية، دون الحديث عن التحويلات في إطار التجارة الخارجية، الأمر الذي دفع بالسلطات المصرفية القيام بعدة إصلاحات بدأت منذ سنة 2006، أما اليوم، فالجزائر في مفاوضاتها الأخيرة على مشارف الانضمام إلى نطاق "ماستركارد" العالمية على غرار بطاقة الدفع الإلكترونية "كاش يو" التي أبدت دول الخليج رغبتها لتداولها في السوق الجزائرية مع انتظار التفتت السلطات لهذه المبادرة⁽³⁵⁾.

في إطار رقمنة الإدارة المصرفية، توجهت الجزائر إلى عقد مشروعين للدعم الإلكتروني ، أولهما مع الإدارة البرتغالية، و الثاني مع الإدارة الهولندية، حيث تم - في هذا المضممار - دراسة الاحتياجات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية و اختيار نظام سهل و بسيط للشبكة الإلكترونية وهو (Wireless Fixed Access) ، كما قامت الدولة بإجراءات تعبئة الموارد البشرية عبر تكوين الكفاءات لإدارة المجتمع الرقمي مستقبلا .

(9) خلاصة استنتاجية وتوصيات بناء على الموجود والمأمول في الواقع الجزائري

إن منظومة الأجهزة المصرفية الدولية على مشارف الدخول في عالم رقمي يسوده طابع الخدمات العددية المتبادلة عبر شاشات الكمبيوتر والهواتف النقالة وغيرها، وذلك من خلال توسيع شبكة الانترنت وترشيحها لتكون القاعدة العريضة للبنية التحتية المنشودة، الأمر الذي يجعل البلدان العربية في موقع صعب تجاه مجموعة من التحديات المستقبلية؛ حيث ستوسع عمليات التداول النقدي الإلكتروني على نطاق دولي وستتسبب العلاقات والروابط التجارية الدولية من عدة نواح تنظيمية وقانونية، كما أن البنوك العربية ستصبح أمام منافسة دولية شرسة؛ وما الشروط التي تضمنتها لجنة بازل Comite de Bale عنا ببعيد.

في ظل هذا الوضع المستقبلي، يتوجب على البلدان العربية اتخاذ جملة من الإصلاحات من أجل تعزيز بنيتها الأساسية التي تعتبر من أبرز متطلبات المجتمع الرقمي والحكومة الإلكترونية، إضافة إلى تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتحديث القوانين التي أضحت من أساسيات مقتضيات الاندماج في العلم الاقتصادي الجديد.

في هذا الإطار تطرح عدة أسئلة فرعية، حيث يتوجب على البنوك المركزية الالكترونية التحكم في عملية الإصدار النقدي الإلكتروني بما يتوافق مع مستويات الأسعار المستقرة، كما تطرح إشكالية آليات محاربة الجرائم المنظمة عبر الانترنت وتوطيد سبل حماية أمن المعلومات وسلامتها.

أما الإدارة المصرفية العربية الراهنة فأمامها تحد كبير يتمثل في ضرورة تطوير وسائل الدفع والسحب الالكترونية في ظل زبائن لا يعترفون بالمعاملات التقليدية ولا يتطلعون إلا إلى مجتمع افتراضي تسوده الشفافية.

تطرقنا في هذه الورقة البحثية إلى اثر التجارة الالكترونية على تطوير وتحسين أداء خدمات الإدارة المصرفية، مستطردين في توصيف واقع التجارة الالكترونية في الجزائر ومجهودات السلطات العمومية لتشييد المجتمع الرقمي وبناء الجزائر الالكترونية مع آفاق سنة 2013، فضلا عن المحاولات التي تقوم بها المؤسسة البنكية الوطنية من أجل الارتقاء بالمنتج الخدمات المصرفية الجزائري إلى معايير الجودة التي تسود العالم الرقمي للدول المتقدمة، على غرار التجارب الناجحة التي أثبتت فعاليتها والتي قام بها بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبريد الجزائر وغيرها.

مع ما ذكر، فإننا نستطلع آفاقا مستقبلية لتطوير مجتمع المعلومات العربي عن طريق تبادل الخبرات وتعزيز التعامل البيني (جنوب - جنوب) وتفعيل دور الاستثمار الأجنبي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لضمان - على الأقل - تقليص الفجوة الرقمية بيننا وبين الدول المتقدمة، ولا بد من سعي حثيث لحوكمة المعلومة Gouvernance de l'information مع الإشارة إلى أن حوكمة المعلومة تتميز عن حوكمة المعطيات وعن حوكمة الوثائق وعن حوكمة

نظام المعلومات وعن حوكمة المؤسسة بغية الادراك الواعي ان حوكمة المعلومة تتموقع بما يسمح بربط الخبرات السابقة المتراكمة لدى البنوك للسماح للمؤسسة البنكية بالتحكم افضل في مجموع دورة حياة المعلومة البنكية من بداية نشاطها لغاية تلاشيها.

في ضوء ذلك، يمكننا استعراض أهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة:

- تساهم التجارة الالكترونية في تحسين أداء الإدارة المصرفية، حيث تمكن البنوك من توفير الوقت والجهد في تقديم الخدمات الالكترونية من خلال استعمال التكنولوجيا المتطورة في مجال الصيرفة الآلية.

- تعمل البنوك الالكترونية على توفير الأمن والحماية الرقمية لجميع الزبائن المتعاملين بالاعتماد على طرق تشفير متطورة تحول دون اقتناصها أو الاطلاع عليها.

- تساهم التجارة الالكترونية في دفع المؤسسات المصرفية إلى توسيع قاعدة عملائها والوصول إلى الزبائن على مستوى دولي.

- رغم اعتماد مسار الإصلاحات البنكية الجزائرية منذ سنة 1999 إلا أن هذه العملية ما فتئت تعاني من التأخر حسب انتقادات كثير من الخبراء والمسؤولين بل والمنظمات الدولية، على غرار صندوق النقد الدولي الذي يعتبر أن هذا البطء هو تكريس لكبح جماح الاستثمار وتقليص جانب العرض الكلي.

- رغم اعتماد السلطات الجزائرية على برنامج نظام الدفع الآلي منذ منتصف التسعينات إلا أن أجهزتها المالية والنقدية لا تزال أسيرة الإدارة البيروقراطية التقليدية، بحكم وجود تيارات ادارية ترفض التغيير وتبقي على التخلف التكنولوجي.

توصيات الدراسة:

- ضرورة إخضاع البنوك الإلكترونية لنفس القواعد القانونية المنظمة لعمل البنوك بشكلها التقليدي قصد توفير الطمأنينة للعملاء عند قيامهم بالتعامل مع تلك النوعية من البنوك.

- إن خضوع البنوك الإلكترونية لإشراف البنوك المركزية على مستوى الدول يوفر الكثير من الحماية للأموال المودعة بعيدة عن غسيل الأموال...

- رغم تسطير الحكومة الجزائرية لهدف الوصول إلى 3 ملايين مشترك في الإنترنت، إلا أن عددهم لم يتجاوز بعد أربع سنوات من انطلاق الإنترنت 200 ألف مشترك ما يستدعي وضع هيئة مستقلة تُسير هذا القطاع وتجبر المؤسسات على تطوير استعمالها للانترنت عن طريق إدراج تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- ضرورة إنشاء شبكة وطنية لتسهيل وتسريع التحويلات المالية بين البنوك الوطنية وربطها مع بعضها البعض، وهذا لاشك أنه يسهل من تطوير استعمال أدوات الدفع الالكترونية وتحديثها.
- ضرورة تبني حوكمة المعلومات في المجال البنكي لتعبئة الموارد بدل تجميدها.

الهوامش

- (1) RAPPORT DU GROUPE DE TRAVAIL, PRÉSIDÉ PAR M.FRANCIS LORENTZ, Ministre de l'Économie, des finances et de l'industrie, France: en lien suivant : www.finances.gouv.fr/commerce_electronique/lorentz/enjeux.htm#I11, 21/10/2014
- (2) إبراهيم، بختي: دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق - دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر: 2003/2002، ص 89.
- (3) بدر بن حمود، البدر: التجارة الالكترونية، مجلة العلوم والتقنية، العدد 65، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، الرياض: محرم 1424، ص 15.
- (4) تسمى بالتسويق الإلكتروني أو تجارة التجزئة الإلكترونية.
- (5) صلاح الدين حمزة، الحسن: التجارة الإلكترونية على الخط، ينظر الرابط التالي: <http://www.hostinganime.com/smartshop/shifa/6.html>، 2005/06/15.
- (6) United States General Accounting Office, INTERNATIONAL ELECTRONIC COMMERCE, United States, Washington: March 2002.p 10.
- (7) D.amor, the e-business revolution, New Jersey: prentice hall, 2000, pp 10-11.
- (8) نجم عبود، نجم، الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجية، الوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض 2004، ص 41.
- (9) عباس، بدران: الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت: 2004، ص 24.
- (10) ريتشارد، هيكس: الحكومة الإلكترونية: من البيروقراطية إلى الإلكترونية، مجلة " خلاصات"، العدد 19، الشركة العربية للإعلام العلمي (شعاع)، القاهرة: أكتوبر 2003، ص ص 5-6.
- (11) يونس، عرب: منازعات التجارة الإلكترونية، ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر التجارة الإلكترونية، منظمة الإسكوا، للأمم المتحدة، بيروت: 8 - 10 نوفمبر 2000، ص ص 11-12.
- (12) فاروق محمد أحمد، الإباصري: عقد الاشتراك في قواعد المعلومات عبر شبكة الإنترنت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية: 2002، ص 11.
- (13) أحمد خالد، العجلوني: التعاقد عن طريق الانترنت، ار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان: 2002، ص 123.

- (14) لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي: " تقرير فريق العمل المعني بالتجارة الالكترونية . في دورته الأربعين"، الأمم المتحدة، نيويورك، ديسمبر 2003.
- (15) عبد الفتاح بيومي، حجازي: النظام القانوني لحماية التجارة الالكترونية، الجزء الأول، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية: 2002، ص 203.
- (16) نفس المرجع، ص 212.
- (17) جاسر، السنوسي: المصارف الإلكترونية، يراجع الموقع (www.bankofcd.com)، تاريخ الاطلاع: 2013-07-10.
- (18) فريد، النجار: الاقتصاد الرقمي: الإنترنت وإعادة هيكلة الإستثمارات، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية: 2007، ص 475.
- (19) يراجع الموقع التالي: (www.alexbande.com/nashra)، 2007-04-23.
- (20) فريد النجار: مرجع سبق ذكره، ص ص 483-485.
- (21) رأفت، رضوان: عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة: 1999، ص 48.
- (22) نوال، بن عمارة: وسائل الدفع الإلكترونية (الآفاق والتحديات)، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة - الجزائر، ص 3.
- (23) أحمد عبد البديع نصر، البنوك الإلكترونية، على الموقع: www.alqabas.com.kw/final/newspaperwebsit/newspaperbackoffic 18-1-2013
- (24) من أهم هذه الخدمات: تقديم الاستعلام، إتمام عملية التحويل بين الحسابات الداخلية، الحصول على كشوف الحسابات و غيرها من التقارير، سداد الفواتير والأقساط المستحقة، تقديم الطلبات، الحصول على القروض المختلفة.
- (25) نفس المصدر السابق، ص 2.
- (26) يراجع: الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال (www.mptic.dz)، الجزائر الإلكترونية 2013، ملخص: ديسمبر 2008، ص ص 8-13.
- (27) وفي إطار إعداد السياسة الموجهة لترقية مجتمع المعلومات؛ تم تشكيل "اللجنة الإلكترونية" برئاسة رئيس الحكومة وعضوية مجموعة من الوزراء المعنيين بهذا المجال، كما تم إنشاء لجنة تقنية لدعم اللجنة السابقة تقنيا.

- (28) خيثر، هواري وشريط، عابد: واقع وآفاق المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل التحوّلات الاقتصادية بالجزائر، ملتقى وطني حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر بين الرهانات والفعالية، جامعة سعيدة: 15-14 ديسمبر 2004، ص302.
- (29) خيثر، هواري وشريط، عابد: إدارة الموارد البشرية في ظل الاتجاهات الحديثة للتسيير الفعال، ملتقى دولي حول التسيير الفعال للمؤسسات الاقتصادية، جامعة المسيلة: 03-04 ماي 2005، ص50.
- (30) ينظر: البنك الدولي، تقرير عن التنمية في العالم، 1989، ص 167.
- (31) Voir : site (www.poste.dz), les nouvelles technologies de l'information et de la communication, 28-09-2007.
- (32) تجدر الإشارة إلى أن بطاقة الدفع البنكية تستعمل للسحب و الدفع معا، بحيث يستفيد منها كل شخص يملك حسابا بنكيا في البنوك التي تتعامل مع بريد الجزائر، حيث تسمح هذه البطاقة للعميل بتسديد مشترياته مباشرة للمتجر الذي يقبل التعامل بها.
- (33) Abderraffik khnifsa, la Badr lance ses services, les archives de 2004 sur le site (www.ebanking.badr.dz), 31-10-2007.
- (34) بعد الإمضاء على فاتورة التاجر الذي يجب أن يشترك بدوره في شبكة (BADR).
- (35) دالع، مصطفى: التجارة الإلكترونية في الجزائر، مقال على الموقع (www.ialamtic.com)، ص 4.