



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص: بنوك

استمارة استبيان في اطار التحضير لإعداد مذكرة الماستر

للطلبة: غرايسة محمد الصادق، خضير محمد يزيد، مناعي عبد الرزاق، سعيدي إبراهيم

بعنوان: اهمية الإصلاح المصرفي في الجزائر كمدخل للاندماج في الاقتصاد الرقمي دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة الوادي

سيدي سيدتي:

في اطار تحضير مذكرة ماستر ارجو من سيادتكم المشاركة والمساهمة في اثراء موضوع بحثنا، من خلال تفضلكم بالإجابة على جملة من الأسئلة الموجودة بهذه الاستمارة كزبائن دائمين او كمتعاملين اقتصاديين معها، حول موقفكم من أهمية الإصلاح المصرفي كمدخل للاندماج في الاقتصاد الرقمي في الجزائر.
ملاحظة: يرجى التكرم بوضع علامة(*) امام الخانة المناسبة لكل سؤال.

تفضلوا سيدي سيدتي، فائق التقدير والاحترام.

معلومات عامة

1. الجنس: ذكر / انثى
2. السن: اقل من 30 سنة / 31-40 / 41-50 / اكثر من 50
3. الشهادة المحصل عليها: شهادة علمية / شهادة مهنية / لاشيء
4. الوضعية المهنية: اطار موظف / موظف / تاجر / طالب / عامل / متقاعد

5. طبيعة التعامل مع البنك (الحساب البنكي):

حساب تجاري حساب شخصي اخرى

6. اقدمية التعامل مع البنك:

اقل من سنة 01-02 سنة 03-04 سنة اكثر من 04 سنوات

7. اسباب اختيار التعامل مع البنك:

جودة الخدمة المقدمة اسعار مناسبة تكنولوجيا متطورة اخرى، حدد.....

8. عنوان بريدك الالكتروني (اختياري).....

أولاً: قياس دور أساسيات الاقتصاد الرقمي (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في تحسين نوعية الخدمة

الرقم	العبارات	التكرار			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		موافق	غير موافق	محايد			
01	تشعر أن البنك يمتلك مكونات تكنولوجية حديثة ومتطورة تواكب التطورات الحالية						
02	يتواصل البنك الذي تتعامل معه من خلال موقع الكتروني خاص به						
03	ترى بأن المعلومات التي يقدمها موقع الالكتروني للبنك تتلائم واحتياجاتك المختلفة						
04	الموقع الالكتروني للبنك كفيلا بتقديم خدمات جيدة للزبون						
05	يقوم البنك بإصدار نشرات						

						الكثرونية تضم كافة المعلومات المتعلقة بنشاطاته	
						06 تلجأ للخدمات الالكثرونية التي يقدمها البنك خلال أيام العطل أو السفر أو الأعياد	
						07 تشعر بأن الخدمات الالكثرونية التي يقدمها البنك يتم تحديثها وتطورها عبر موقعه الالكثروني باستمرار	
						08 تواجهك أي مشاكل عند استخدامك (موقع - بريد) البنك	
						المتوسط الحسابي العام	

ثانيا: قياس اثر استخدام أساسيات الاقتصاد الرقمي على رضا العملاء

الرقم	العبارات	موافق	غير موافق	محايد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	ساهمت الخدمات الالكثرونية المقدمة من طرف البنك في تقديم تسهيلات عند فتح حساب لدى البنك أو دراسة ملف قرض						
02	ساهمت الخدمات						

						الالكترونية المقدمة من طرف البنك في التجاوب معك من خلال التحصيل والشكاوى وطول فترة الانتظار	
						يتيح الموقع الالكتروني للبنك على تصميم مخطط اتصالي معك	03
						هناك خطورة عند تقديم معلوماتك الشخصية عبر بريد أو موقع البنك	04
						يحرص الموقع الالكتروني للبنك على تحقيق الجودة في الخدمات البنكية	05
						ساهمت الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك على تجنب سلبيات تقسيم العمل وتقديم الخدمة في وقت أقصر	06
						تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في ترسيخ ثقافة تسيرية وثقافة	07

						الجودة في كل خدمة من خدمات البنك	
						ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحقيق أبعاد جودة الخدمات البنكية .	08
						المتوسط الحسابي العام	

شكرا على حسن تعاونكم.

حاولنا من خلال تناولنا لموضوع الإصلاحات المصرفية كمدخل للاقتصاد الرقمي دراسة حالة للبنك الوطني الجزائري لوكالة الوادي ، معالجة إشكالية البحث التي تدور حول مدى مساهمة الإصلاحات المصرفية كمدخل للاقتصاد الرقمي في تحسن الخدمات البنكية ، وذلك من خلال ثلاث فصول ، فصلين نظريين وفصل تطبيقي ، بالاعتماد على المنهج والأدوات المشار إليهما في المقدمة وفي الدراسة التطبيقية انطلاقا من الفرضيات المعتمدة.

حيث تعرضنا في **الفصل الأول الإصلاحات المصرفية في الجزائر** وذلك من خلال التعرض إلى الجوانب النظرية، حيث تعرضت إلى مفاهيم عامة حول النظام البنكي، بالإضافة إلى نظرة عامة حول النظام البنكي الجزائري. بالإضافة إلى الإصلاحات الأساسية للمنظومة البنكية الجزائرية ومراحل تطورها .

أما **الفصل الثاني المفاهيم الأساسية للاقتصاد الرقمي** وذلك من خلال التعرض إلى ماهية الاقتصاد الرقمي، بالإضافة إلى تطبيقات الاقتصاد الرقمي، وبالإضافة واقع وتحديات الاقتصاد الرقمي في الوطن العربي.

أما في **الفصل الثالث الموسوم بعنوان دراسة حالة البنك الوطني الجزائري لوكالة الوادي** ، حيث تعرضنا فيه إلى التعريف بالبنك الوطني الجزائري لوكالة الوادي ، وذلك من خلال تقديم استبيان موجه لربائس البنك بولاية الوادي .

وبعد إتمام الدراسة خلصنا إلى مجموعة من النتائج :

1 - **نتائج الدراسة :** إن الجزائر قد خطت خطوة نحو الأمام في المجال المصرفي خاصة على مستوى الذهنيات وإقحامها لمجالات عدة و الشجاعة في اتخاذ قرارات هامة مثل الخصخصة و التطهير المالي نتيجة قانون النقد و القرض الذي جاء بينود هامة و لكن كل هذا كان له أثار اجتماعية، و كذلك الإصلاحات التي مر بها النظام المصرفي أدت إلى نتائج عديدة، ومن خلال المفاهيم التي تم التطرق إليها في الفصل الأول يمكن استخلاص النتائج التالية:

- إن إجراء الإصلاح الاقتصادي دون الإصلاح المالي، من شأنه أن يؤدي لاستمرار تخصيص الموارد المالية للبنوك بطريقة بعيدة عن معيار الجدارة الائتمانية واستمرار تخصيص الموارد المالية للبنوك بناء على معايير تفضيلية
- استمرار محدودية النظام المصرفي في أداء وظيفته الأساسية كوسيط مالي .

- أهمية إصلاح المنظومة المصرفية الجزائرية التي مازالت تتخبط في المشاكل و متاهات البرامج الإصلاحية المتعددة التي جزء كبير منها يعتمد على عصرنة النظام و اعتماد الصيرفة الإلكترونية على وجه الخصوص .
 - تسعى مختلف المؤسسات الخدمية وخاصة المصرفية منها لإدراج خدمات الكترونية ضمن نشاطها، الأمر الذي يسمح لها كسب أكبر عدد من الزبائن وتقديم خدمات بنكية مميزة ، وانطلاقا من هذا استنتجنا من خلال ما تطرقنا إليه في الفصل الثاني ما يلي:
 - تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي تطبيق لمفهوم المعلومات، الاتصال عن طريق مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة، وخاصة شبكة الإنترنت.
 - عنصر الاتصال ضروري ومحتم على المؤسسات القيام به، فمن خلاله يمكن إيصال المعلومات في الوقت المناسب ما بين مختلف عناصر العملية الاتصالية.
 - تكنولوجيا المعلومات والاتصال كان لها تأثير واضح على البنوك، وإحدى أهم مظاهرها في هذا المجال : البنوك الالكترونية والنقود الالكترونية.
 - تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الرضا من خلال عدة جوانب والمتمثلة في : تأثيرها على المؤسسة بحد ذاتها، المزيج التسويقي، وجودة الخدمة المقدمة.
- ومن خلال الجانب التطبيقي لموضوع الدراسة يمكننا الوقوف عند النتائج التالية:
- 1 - أظهرت نتائج البحث وجود علاقة ارتباط ذات دلالة قوية بين متغيري تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين خدمة البنك محل الدراسة مما يؤكد على أن استخدام عناصر الاقتصاد الرقمي من أجل تحسين أداء البنك
 - 2 - أظهرت النتائج ارتفاع قيم المتوسط الحسابي لكل من الأسئلة التي تتعلق بتحسين تساهم استخدام أساسيات الاقتصاد الرقمي في إرضاء العملاء محل الدراسة ، مما يدل على أن هناك دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات في إرضاء العملاء.

● **التوصيات :** من خلال موضوع الدراسة ونزولنا إلى الميدان والاقتراب أكثر من الواقع يمكن تقديم بعض التوصيات، والمتمثلة في:

- يجب تحسين البنوك للخدمات التي يقدمها ومتابعة و اطلاع على التطورات الحاصلة في ميدان الخدمات الالكترونية المصرفية خاصة في ظل انفتاح الأسواق ودخول مستثمرين أجانب إلى الجزائر.
- العمل فعليا ببعض الخدمات الالكترونية التي تعتبر غير كاملة، مثل : البطاقات الالكترونية التي تتيح للزبون الدفع عن طريقها لمختلف المشتريات مع عدم وجود محلات وتجار تطبق هذه التقنية.
- تبني مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخليا بين مختلف أقسام البنك، لتستطيع إقناع الزبون ولفت انتباهه لأهمية العمل والمزايا التي تقدمها.
- العمل على تبسيط الخدمات الالكترونية من خلال النشرات و إعلام الزبائن كيفية العمل بها قبل تطبيقها فعليا.

- **آفاق الدراسة :** من خلال بحثنا في هذا الموضوع صادفتنا عدة نقاط لفتت انتباهنا والتي يمكن أن تكون مواضيع بحث في دراسات مستقبلية، أهمها:
- الصيرفة الالكترونية ومدى مساهمها في جودة الخدمة البنكية .
 - مدى اهتمام المؤسسات الاقتصادية في استخدام أساليب الاقتصاد الرقمي .

تمهيد:

لقد تطرقنا في الفصل الثاني المفاهيم الأساسية للاقتصاد الرقمي وذلك من خلال التعرض إلى ماهية الاقتصاد الرقمي، بالإضافة إلى تطبيقات الاقتصاد الرقمي، وبالإضافة واقع وتحديات الاقتصاد الرقمي في الوطن العربي.

بينما في هذا الفصل قمنا بالدراسة التطبيقية، حيث تم دراسة حالة البنك الوطني الجزائري لوكالة الوادي حيث تعرضنا فيه إلى التعريف بالبنك الوطني الجزائري لوكالة الوادي، وذلك من خلال تقديم استبيان موجه لزيائن البنك بولاية الوادي، بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية، ويهدف هذا الفصل إلى الإلمام بكافة الجوانب النظرية البنك الوطني أهم الأساليب الإحصائية متمثلة في المتوسط والانحراف المعياري.

ولتوضيح كل هذه المفاهيم تطرقنا في هذا الفصل إلى ما يلي :

المبحث الأول: لمحة تعريفية حول البنك الوطني الجزائري

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

المبحث الاول: لمحة تعريفية حول البنك الوطني الجزائري

سنتطرق في هذا المبحث الى التعريف بهذا البنك محل الدراسة (البنك الوطني الجزائري BNA) ومن اجل ذلك سوف يتم تقسيمه الى ثلاث مطالب نتعرض في المطلب الاول الى تعريف البنك من خلال اعطاء بطاقة تعريفية له، اما في المطلب الثاني فسنحاول معرفة وظائف واهداف البنك الوطني الجزائري وفي المطلب الاخير استعرضنا الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري

المطلب الأول: تقديم البنك

وفي هذا المطلب سنحاول اعطاء بطاقة تعريفية حول البنك الوطني الجزائري بالإضافة الى القروض التي يقوم بمنحها

الفرع الاول: نشأة وتطور البنك الوطني الجزائري

البنك الوطني الجزائري عبارة عن شركة اسهم SOCIÉTÉ PAR ACTION تأسس هذا البنك بعد تأميم النظام البنكي الجزائري بموجب الامر رقم 178/66 الصادر في 13/06/1966 م ويعتبر اول البنوك التجارية التي تم انشاؤها في الجزائر المستقلة براس مال قدره 20 مليون دينار جزائري حيث انه في عهد الاستعمار كانت هناك بنوك اجنبية التي كانت تمارس نشاطها في الجزائر وهي:¹

- القرض العقاري للجزائر وتونس، الذي يحتوي على 133 وكالة والذي ادمج في 01 جويلية 1966م
- القرض الصناعي والتجاري، الذي يحتوي على ثلاث وكالات والذي ادمج في 01 جويلية 1967م
- البنك الوطني للتجارة والصناعة في افريقيا الذي يحتوي على 06 وكالات والذي ادمج في 01 جانفي 1968م

- بنك باريس وهولندا الذي يحتوي على وكالة واحدة والذي ادمج في ماي من سنة 1968م
- مكتب معسكر للخصم الذي يحتوي على وكالة واحدة والذي ادمج في جوان

في عام 1982م تمت اعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري حيث تم انشاء بنك متخصص، (بنك الفلاحة والتنمية الريفية) في دعم وتمويل الحياة الريفية عن طريق تلبية الاحتياجات المالية للقطاع الزراعي المسير ذاتيا في ذلك الوقت.

1 موقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz، 2017/05/14

وفي سنة 1988 م وفي اطار الاصلاحات التي فرضها القانون رقم 01/88 المتضمن قانون المؤسسات العمومية الاقتصادية المنظمة في شكل شركات اسهم فانه تم تحويل البنك الوطني الجزائري الى مؤسسة مالية ذات اسهم براس مال يقدر ب3.4مليار دينار جزائري.

وبفضل قانون النقد والقرض رقم 10/90 من 14 افريل 1990م الذي شكل الاصلاح الجذري للنظام المصرفي، حتى يتماشى مع السياسات الاقتصادية الجديدة للبلاد اصبح البنك الوطني الجزائري بمثابة بنك شامل.

وفي جوان من عام 2009 تم زيادة راس مال البنك الى 41600مليار دينار جزائري عن طريق اصدار 27000 سهم بمليون دينار للسهم .

الفرع الثاني : القروض التي يمنحها البنك الوطني الجزائري

وهي تتمثل في الاتي:¹

اولا: القروض قصيرة الاجل

وهي قروض موجهة لتمويل الاصول الجارية او خزينة المؤسسة ويمكن تقسيمها الى ما يلي:

1 - قروض الصندوق :

وهي قروض يمنحها البنك لعميله على حساب خزينته وبالتالي يجمد هاته الاخيرة وذلك مقابل وعد بالتسديد مع الفائدة ويمكن تصنيف هاته القروض الى ما يلي:

1 1 تسهيلات الصندوق:

هي عبارة عن قروض موجهة لتغطية العجز المؤقت في خزينة العميل او لتمويل الاصول الجارية مثل شراء المواد

¹ موقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz، 2017/05/14

1 2 القرض على المكشوف:

هو عبارة عن قرض بنكي لفائدة العميل الذي يسجل نقصا في الخزينة ناتج عن عدم كفاية راس المال العامل ويتجسد ماديا في امكانية ترك العميل لكي يكون مدينا في حدود مبلغ معين ولفترة طويلة نسبيا قد تصل الى سنة .

1 3 القروض الموسمية:

يوجه هذا النوع من القروض الى العملاء الذين يمارسون نشاطات موسمية بمعنى انها تستعمل لمواجهة حاجيات الخزينة الناتجة عن هذا النشاط الموسمي .

1-4 تسبيقات على الفواتير : وهي قروض مضمونة برهن فواتير .

2. القروض التي تتطلب ضمانات حقيقية

وهي قروض قصيرة الاجل يشترط لمنحها تقديم ضمانات عينية ويمكن تصنيفها الى ما يلي:

2 4 تسبيقات على الاسهم:

وهي قروض مضمونة برهن الاسهم مثل سندات الخزينة .

2 2 تسبيقات على البضائع:

وهي نوع قديم من القروض تقدم للعميل لتمويل مخزون معين وللحصول على بضائع كضمان للبنك ويجب على البنك التأكد من وجود هذه البضاعة في مخازن العميل والتأكد ايضا من مطابقتها للمواصفات

2 3 تسبيقات على الصفقات العمومية :

هي قروض توافق خصوصيات المؤسسات العمومية تمنح هذه الاخيرة برهن لصفقة عمومية وهي عبارة عن اتفاق للشراء او تنفيذ اشغال لصالح السلطات العمومية .

3. القروض بالتوقيع:

يعني ان البنك لا يعطي قروضا وانما يمنح ثقة فقط ويضطر لمنح النقود في حالة عجز العميل عن التسديد، تسجل القروض بالتوقيع في البنود خارج الميزانية عبارة عن وعد بالدفع لكن بمجرد الدفع الفعلي للقرض يصبح قرض الصندوق ويسجل في الميزانية ويتم تكوين مؤونة له ويمكن ان نميز نوعين اساسيين وهما:

3-1 الكفالة:

هي عبارة عن التزام مكتوب من طرف البنك يتعهد بموجبه بتسديد الدين الموجود بذمة العميل (المدين) في حالة عدم قدرته على الوفاء بالتزاماته تحدد في هذا الالتزام مدة الكفالة ومبلغها ويستفيد هذا العميل من الكفالة في علاقاته مع الجمارك ، ادارة الضرائب ، النشاطات الخاصة بالصفقات العمومية ... الخ

3 2 الضمان الاحتياطي:

هو عبارة عن تعهد بضمان القروض الناتجة عن خصم الاوراق التجارية.

4- القروض التوثيقية:

هي نوع من القروض تستعمل في المعاملات التجارية الدولية من اجل تصدير واستيراد البضائع والمعدات . ثانيا قروض متوسطة وطويلة الاجل: تختلف عمليات الاستثمار عن عمليات الاستغلال من حيث طبيعتها مدتها وموضوعها لذلك نميز طرقا اخرى لتمويلها من بينها :

1- القروض المتوسطة الاجل:

توجه لتمويل الاستثمارات التي لا يتجاوز عمرها 7 سنوات أي تمويل الاصول التي يتماشى عمرها مع مدة القرض مثل الآلات والمعدات.

2- القروض طويلة الاجل:

وهي القروض التي تتجاوز مدتها 7 سنوات ويوجه هذا النوع من القروض لتمويل نوع معين من الاستثمار

المطلب الثاني: وظائف واهداف البنك الوطني الجزائري

في هذا المطلب سوف نتطرق الى اهم الوظائف التي يقوم بها البنك الوطني الجزائري واهدافه

الفرع الاول: وظائف البنك الوطني الجزائري

البنك الوطني الجزائري يقوم بنشاطات متعددة اهمها¹:

- استقبال الودائع المتعلقة برؤوس الاموال من طرف الاشخاص كما ان البنك يسمح بتسديد اما نقدا او لأجل أي عند حلول اجال الاستحقاق وكذلك يصدر وصولات استحقاق وسندات (وتتم عمليات الاقتراض من اجل تغطية الحاجيات التي بتطلبها نشاط معين)
- استقبال عمليات الدفع التي تتم نقدا او عن طريق الشيك والمتعلقة بعمليات التوطيد والتحصيل ورسالة القرض وجميع عمليات البنك،
- يمنح قروض بجميع اشكالها سواء كانت قروض او تسبيقات بدون ضمانات وذلك من اجل تحقيق نشاطات معينة
- يضمن جميع العمليات المتعلقة بالقروض وذلك لحساب مؤسسات مالية او لحساب الدولة .
- توزيع رؤوس الاموال للأفراد ومراقبة استعمالها.
- اكتساب جزئي او كلي سواء بضمان او بدون ضمان ناتج عن تحقيق عملية جيدة لعملية التنازل عن جميع الديون والتي يتم دفعها مباشرة من طرف العميل
- يقوم بجمع العمليات المتعلقة بالاكتتاب الخصم (شراء اوراق تجارية) وصولات الدفعات المبالغ
- المصدرة من طرف الخزينة العامة او الشركاء العموميين الالتزام عند حلول موعد الاستحقاق والذي يحول الى امر ناتج عن العمليات التجارية والصناعية والزراعية والمالية وكذلك العمليات التي تتم عن طريق هيئات وادارات عامة تتفاوض في وضع بعض الابعاد واعادة خصم القيم
- يقوم بدور البنك المراسل مع البنوك الاخرى
- التمويل بشتى طرق عمليات التجارة الخارجية

¹ موقع البنك الوطني www.bna.dz 2017/05/14

- يلعب دور الوساطة في عمليات الشراء او البيع وكذلك الاوراق العامة كالشراء او البيع وكذلك الاوراق العامة كالأسهم ، السندات ، وخصوصا القيم المنقولة
- يقوم بجميع عمليات التبادل سواء كانت نقدا او لأجل كذلك عمليات تعاقد او لإقراض او الاقتراض
- اكتساب اموال من العمليات التالية : البيع ، الايجار ، وجميع العمليات المنقولة والغير المنقولة ، التي تخصص نشاط البنك او المتعاملين معه
- البنك الوطني الجزائري يقوم بجميع المهام مهما كان شكلها والتي لها فوائد متعلقة بمؤسسات او شركات جزائرية كانت او اجنبية وتسعى الى تحقيق اهدافه وتطوير الاعمال الخاصة به.

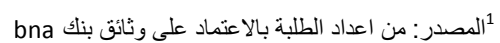
الفرع الثاني: اهداف البنك الوطني الجزائري

للبنك الوطني الجزائري جملة من الاهداف اهمها:¹

- محاولة التوسع بفتح المزيد من الوكالات في كل الولايات الوطنية
- ادخال التقنيات والوسائل الحديثة لمواكبة التقدم التكنولوجي في ضل الاصلاحات النقدية
- ترقية العمليات المصرفية المختلفة ، كمنح القروض وجذب الودائع...الخ
- احتلال مكانة استراتيجية ضمن الجهاز المصرفي
- لعب دور فعال في احداث التنمية الاقتصادية

¹ موقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz، 2017/05/14

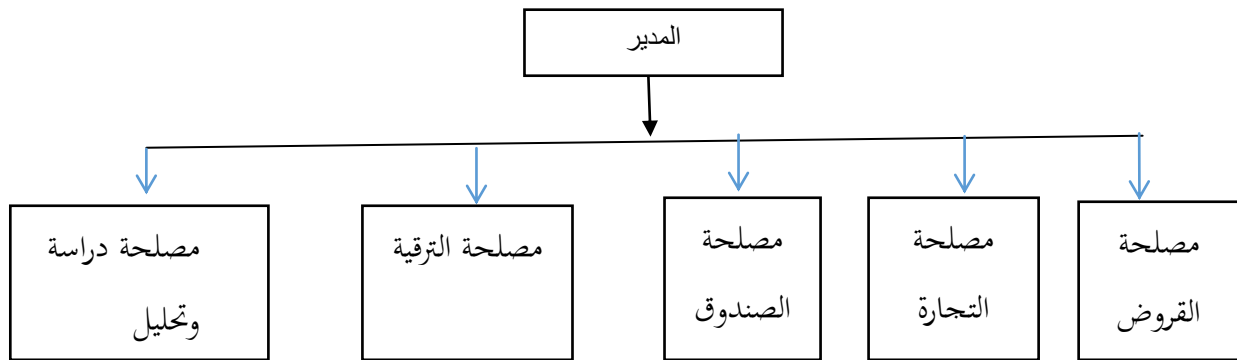
الشكل (2-1) الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري¹



المطلب الثالث: تقديم وكالة الوادي

نشأت وكالة الوادي سنة 1988 وتضم حاليا 11 عاملا ورقمها في التقسيم البنكي هو 710 وتسعى هذه الوكالة كغيرها من باقي الوكالات إلى تحقيق وتوسيع خدمات البنك الوطني الجزائري باعتبارها جزءا منه والعمل على تنفيذ سياسة التوقع التي يسعى البنك إلى تحقيقها.

الشكل رقم (2-2): الهيكل التنظيمي لوكالة الوادي



المصدر: من وثائق البنك الوطني الجزائري وكالة الوادي.

التعليق: يرأس وكالة الوادي كأبي مؤسسة أخرى مدير، يعد المسؤول عن الوكالة فهو يتخذ القرارات الصائبة ويسهر على تنفيذها، كما يقوم بالإشراف والتنسيق بين مختلف مصالح الوكالة. ويساعده في ذلك نائب له مكلف بالإشراف والتنسيق في حالة غياب المدير، ويتولى أيضا مراقبة الحسابات والإشراف على إدارة الموظفين وعمليات الاستغلال.

كما تضم هذه الوكالة 6 مصالح أساسية وهي:

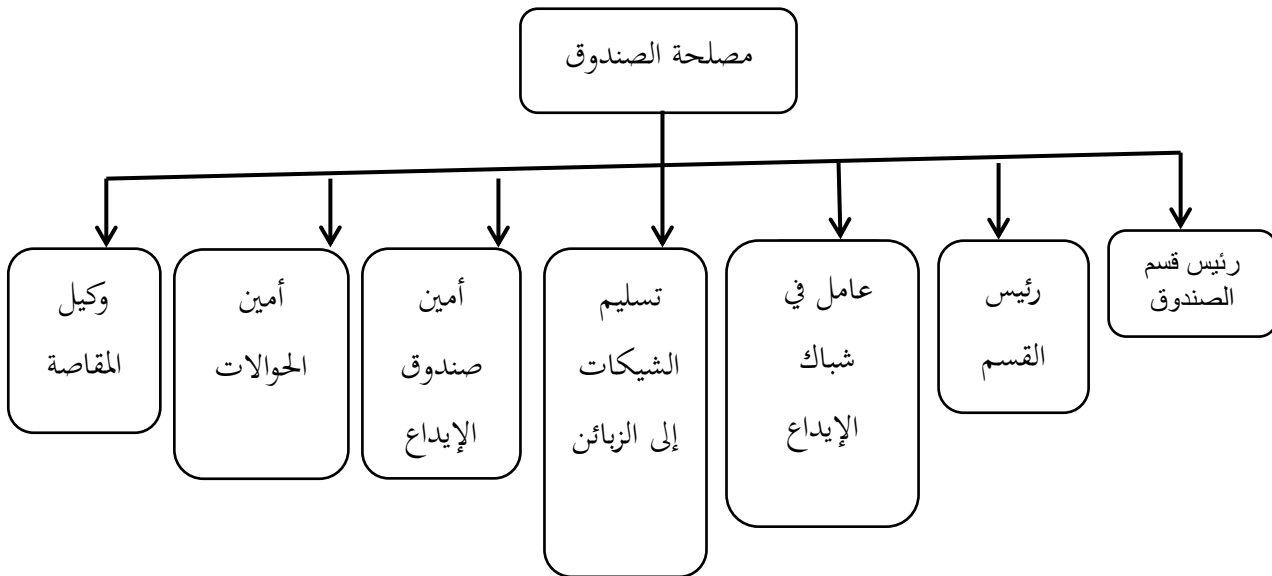
- مصلحة أمانة التعهدات
- مصلحة الصندوق
- مصلحة التجارة الخارجية
- مصلحة ترقية التجارة
- مصلحة دراسة وتحليل الأخطار
- مصلحة القروض

- مصلحة أمانة التعهدات : تقوم هذه المصلحة بتنفيذ جميع العمليات المتعلقة بسير الحسابات (فتح، تغيير

غلق، اعتراضات، مصادرة موقوفة، ... الخ) كما تجمع ضمانات القروض لترسلها إلى مديرية شبكة الاستغلال وتقوم بمعالجة عملية المحفظة التجارية والمالية .

ويسهر على متابعة القروض الممنوحة وإنجاز العملية المتعلقة بتجسد التعامل اليومي بين الوكالة ، البنك و العملاء ، وهي تحتوي مصلحة الصندوق : تعتبر أنشط مصلحة لأعلى:

الشكل (2-3) عناصر مصلحة الصندوق لوكالة الوادي



المصدر : من وثائق البنك الوطني الجزائري وكالة الوادي.

ومن مهامها:

-عملية السحب والإيداع.

-تقديم دفتر الشيكات.

-قيام بعمليات التحويل.

-الاكتتاب والتجديد في سندات الصندوق.

مصلحة التجارة الخارجية :

تقوم هذه المصلحة بتنفيذ عمليات الاستيراد والتصدير من ناحية المالية النقدية أو بيع وشراء العملة أو في شكل الاعتماد المستندي (كما يتجلى دورها في التعامل بالعملة الصعبة سواء في صور تحويلات إضافية إلى إعداد المحاسبة المتعلقة بالعملة الأجنبية والعمل على عدم تسرب العملة الصعبة أو التهريب).

مصلحة ترقية التجارة:

تقوم بدراسة السوق من محيط البنك والإطلاع على الجديد فيه ومحاولة جلب أكبر عدد من الزبائن ويزر نشاط هذه المصلحة في تعدد نشاطا وإتساع دائرة اختصاصها

مصلحة دراسة وتحليل الأخطار :

وتعد هذه المصلحة من المصالح المهمة في البنك حيث أن طلبات القرض وبعد الدراسة الكاملة والشاملة والدقيقة للمشروع تمنح القروض بمختلف أنواعها وأشكالها ، سوى كانت موجهة لتمويل الخزينة أو التعاملات وتأخذ مقابل ذلك ضمانات تتم تحيدها من طرف المكلف بالدراسات على أساس الثقة والمركز المالي للزبون لضمان استرداد القروض كاملا مع قيمة نسبة الفائدة إضافة إلى مراجعة التكاليف والحسابات اليومية للوكالة.

مصلحة القروض :ومن مهامها:

- القيام بجمع الموارد اللازمة للبنك والسهر على تحقيق الأهداف المسطرة.

- دراسة الوضعية المالية للعملاء.

- إعداد طلبات القروض.

- إعداد إحصائيات سداسية وفصلية حول موارد الاستخدامات.

المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

من اجل دراسة موضوع البحث بطريقة متميزة ، اقتربنا أكثر من الواقع من خلال النزول إلى الميدان والتعرف أكثر على واقع استخدام أساسيات الاقتصاد الرقمي من طرف البنك الوطني الجزائري (BNA) التي تنشط داخل الجزائر.

المطلب الأول : تحديد مجتمع الدراسة وأساليب التحليل الإحصائي

1 - تحديد مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من قسمين، يتعلق الأول ببنك من البنوك العاملة بالجزائر وهو البنك الجزائري الوطني (BNA) ولقد تم اختيار البنك على غيرها من المؤسسات كونه البنك الأكثر استعمالا للوسائل التكنولوجية ، وأكثرها عرضا لخدماته عبر شبكة الإنترنت، أما القسم الثاني يتعلق بمجموعة من زبائن البنك على مستوى منطقة الوادي.

ومن اجل التأكد من استخدام البنك لتكنولوجيات المعلومات و الاتصال ومدى تأثيرها على رضا عملائها، قمنا بتوزيع استبيان يحتوى على المعلومات الشخصية لكل زبون كالجنس؛ الوضعية المهنية؛ أقدمية التعامل مع البنك... الخ، بالإضافة لاحتوائه على بعدين، يتناول البعد الأول أسئلة حول توظيف أساسيات الاقتصاد الرقمي (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، أما البعد الثاني فيتناول أسئلة حول دور أساسيات الاقتصاد الرقمي في تحسين جودة الخدمة ورضاء العملاء، مستخدمين في ذلك سلم لديكارت ذو الثلاثة درجات: غير موافق، محايد، موافق مع إعطاء الدرجات 1،2،3، على التوالي.

الجدول رقم (1-1): الاستبيانات الموزعة والمستردة

البنك الوطني الجزائري (BNA)		
البيان	العملاء	النسبة (%100)
الاستبيانات الموزعة	15	%100
الاستبيانات المستردة	15	%100

المصدر: من إعداد الطلبة

2 - أساليب التحليل الإحصائي : من اجل تحليل البيانات قمنا باستعمال برنامج spss17.0 ومن خلاله

اعتمدنا على الأساليب الإحصائية التالية :

- تحليل التباين الأحادي لفرضيات الدراسة بهدف الكشف على اتجاهات أفراد العينة تجاه أسئلة الدراسة.

المطلب الثاني : خصائص عينة الدراسة:

نقوم بتحليل عينة الدراسة :

الجدول رقم (1-2): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

البنك الوطني الجزائري (BNA)		
الفئة	التكرار	النسبة %
ذكر	11	73.33
أنثى	04	26.66
المجموع	15	%100

المصدر: من إعداد الطلبة

يلاحظ من الجدول ما يلي: أن نسبة إجابات الذكور أكثر بكثير من إجابات الإناث حيث بلغت نسبة إجابات

الذكور 73.33% أما نسبة إجابات الإناث 26.66%. وهذا راجع لكون المترددين على البنك أكثرهم رجال

لطبيعة المجتمع التي قليلا ما يكون فيه للمرأة حساب بنكي ، لهذا ترددها على المؤسسة البنكية قليل جدا .

الجدول رقم (1-3): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

البنك الوطني الجزائري (BNA)		
الفئة	التكرار	النسبة %
أقل من 30	03	73.33
13-40	04	26.66
41-50	05	%100
أكبر من 50	03	
المجموع	15	

المصدر: من إعداد الطلبة

من خلال الجدول أعلاه يمكن أن نستخلص : أن الإجابات متنوعة ومتقاربة بين مختلف الفئات العمرية وهذا إن دل على شيء فهو قدرة البنك على تلبية حاجيات ورغبات مختلف أعمار العملاء

الجدول رقم (1-4): توزيع عينة الدراسة حسب الشهادة المتحصل عليها

البنك الوطني الجزائري (BNA)		
الفئة	التكرار	النسبة %
شهادة علمية	07	46.66
شهادة مهنية	05	33.33
لا شيء	03	20
المجموع	15	%100

المصدر: من إعداد الطلبة

من خلال الجدول أعلاه يمكن أن نستخلص : أن البنك يتعامل مع مستويات تعليمية مختلفة وهذا يفسر إن طريقة تحاوره وتعامله مع الزبائن يمكن لمعظمهم استيعابها وتقديمه لخدمات تتماشى مع مختلف المستويات، وهذا راجع أساسا لدرايته التامة بالبيئة التي ينشط فيها.

الجدول رقم (1-5): توزيع عينة الدراسة حسب الوضعية المهنية

البنك الوطني الجزائري (BNA)		
الفئة	التكرار	النسبة %
إطار موظف	04	26.66
تاجر	04	26.66
موظف	03	20
مهنة حرة	03	20
عامل	01	6.66
المجموع	15	%100

المصدر: من إعداد الطلبة

من خلال الجدول أعلاه يمكن أن نستخلص : أن الإجابات الزبائن متنوعة بين مختلف الفئات والذي يدل على تنوع عروض وخدمات البنك بما يتناسب مع مختلف وقدرات العملاء.

الجدول رقم (1-6): توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة التعامل مع البنك

البنك الوطني الجزائري (BNA)		
الفئة	التكرار	النسبة %
حساب شخصي	09	60
حساب تجاري	06	40
المجموع	15	100%

المصدر: من إعداد الطلبة

ويتضح من الجدول أن البنك يقدم اختياراته أمام عملائه، فللعميل الحق الاختيار في طبيعة حسابه، ولا يضع أمامه البنك أي شرط يحول دون قيامه بذلك .

الجدول رقم (1-7): توزيع عينة الدراسة حسب الوضعية المهنية

البنك الوطني الجزائري (BNA)		
الفئة	التكرار	النسبة %
أقل من سنة	01	6.66
1-2	03	20
3-4	04	26.66
أكثر من 4 سنوات	07	46.66
المجموع	15	100%

المصدر: من إعداد الطلبة

ويتضح من الجدول أعلاه ما يلي : معظم العملاء فاقت مدة تعاملهم معهما الأربع سنوات، يرجع هذا أساسا إلى قدم وجود البنك على الساحة المصرفية الجزائرية.

الجدول رقم (1-8): توزيع عينة الدراسة حسب أسباب التعامل مع البنك

البنك الوطني الجزائري (BNA)		
الفئة	التكرار	النسبة %
جودة الخدمة	07	46.66
تكنولوجيا متطورة	07	64.66
أسعار مناسبة	01	6.66
أسباب أخرى	0	0
المجموع	15	100%

المصدر: من إعداد الطلبة

ويتضح من الجدول أعلاه ما يلي : أن معظم العملاء يتعاملون مع البنك بسبب جودة الخدمات المقدمة بالإضافة لاستخدام التكنولوجيا المتطورة.

- اختبار الفرضيات:

من اجل التأكد من صحة الفرضية من عدمها، قمنا باختبارها مستخدمين في ذلك إلى معامل الارتباط وكانت النتائج كالآتي:

1 - الفرضية الثانية: يمكن ان تساهم استخدام اساسيات الاقتصاد الرقمي في إرضاء عملاء محل الدراسة.

الجدول رقم (1-9): نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الثانية

البيانات الإحصائية	عدد الأفراد	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	15	0.69	دال إحصائيا
رضا العملاء	15		

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يوضح لنا الجدول أعلاه وجود دلالة إحصائية بين رضا زبائن البنك وبين استخدامه لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، من خلال وجود معامل ارتباط 0.69 المشار إليه بمعامل بيرسون ، وهذا ما يثبت صحة الفرضية . حسب اعتقاداتنا يعود السبب في ذلك لتطلع المجتمع لخدمات تعتمد في تقديمها على الوسائل التكنولوجية، بحيث حتى وان استخدمت البنوك الجزائرية تكنولوجيا بسيطة يكون لها تأثير واضح على الزبائن، لهذا أصبح عليها اخذ هذا الأمر بعين الاعتبار لكسبهم والمحافظة عليهم.

المطلب الثالث : تحليل فقرات محاور الاستبيان

1 - تحليل فقرات محور أساسيات الاقتصاد الرقمي (تكنولوجيا الإعلام والاتصال):

للتعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين نوعية الخدمة في البنك محل الدراسة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات المحور الأول من الاستبيان، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

أولاً: قياس دور أساسيات الاقتصاد الرقمي (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في تحسين نوعية الخدمة

الرقم	العبارات	التكرار			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		موافق	غير موافق	محايد			
01	تشعر أن البنك يمتلك مكونات تكنولوجية حديثة ومتطورة تواكب التطورات الحالية	13	-	02	2.88	0.87	عالية
02	يتواصل البنك الذي تتعامل معه من خلال موقع الكتروني خاص به	10	-	05	2.72	0.06	عالية
03	ترى بأن المعلومات التي يقدمها موقع الالكتروني للبنك تتلائم واحتياجاتك المختلفة	10	01	04	2.55	0.14	عالية
04	الموقع الالكتروني للبنك كفيل بتقديم خدمات جيدة للزبون	10	-	05	2.66	0.11	عالية
05	يقوم البنك بإصدار نشرات الكترونية تضم كافة المعلومات المتعلقة بنشاطاته	10	01	04	2.50	0.01	عالية
06	تلجأ للخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك خلال أيام العطل أو السفر أو الأعياد	14	-	01	2.88	0.87	عالية
07	تشعر بأن الخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك يتم تحديثها وتطويرها	11	01	03	2.61	0.75	عالية

						عبر موقعه الإلكتروني باستمرار	
08	تواجهك أي مشاكل عند استخدامك (موقع - بريد) البنك	10	02	03	2.44	0.01	عالية
	المتوسط الحسابي العام				2.66	0.41	عالية

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

يتبين من الجدول رقم (1-9) أن المتوسط الحسابي العام لتحسين نوعية الخدمة في البنك بلغ 2.66 ، وهو متوسط يقع في مجال الفئة الثالثة (3 - 2.36) وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافقة عالية، وهو ما يعني أن أفراد المجتمع وبصفة عامة يوافقون بدرجة عالية على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقوم بتحسين نوعية الخدمة في البنك .

ويتضح كذلك من الجدول أن المتوسطات الحسابية تقوم بتحسين نوعية الخدمة في البنك تتراوح بين 2.44 و 2.88 أي أن جميع أفراد المجتمع يوافقون بدرجة عالية على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد في رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية، وهي مرتبة كما يلي:

جاءت في المرتبة الأولى العبارات التالية " تشعر أن البنك يمتلك مكونات تكنولوجيا حديثة ومتطورة تواكب التطورات الحالية"، " تلجأ للخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك خلال أيام العطل أو السفر أو الأعياد.." بمتوسط حسابي 2.88 للعبارات الثلاث والانحراف المعياري يقدر ب 0.87 للعبارتين، مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على إزالة الحواجز والربط بين العملاء وإدارة البنك من خلال شبكات الاتصالات، وبالنسبة للعبارة الثانية تدل على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحقق السرعة لإيصال العمليات بين البنك والعملاء.

أما في المرتبة الثانية العبارة التالية " يتواصل البنك الذي تتعامل معه من خلال موقع إلكتروني خاص به " . بمتوسط حسابي 2.72 و الانحراف المعياري يقدر ب 0.06 ، مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة لدى البنك محل الدراسة تعمل على ترقية وتطوير الخدمات التي يقدمها لجذب عدد كبير من الزبائن... الخ.

و يليه في المرتبة الثالثة نجد العبارة التالية " الموقع الالكتروني للبنك كفيل بتقديم خدمات جيدة للزبون " . بمتوسط حسابي 2.66 والانحراف المعياري 0.11 مما يدل على أن البنك يوفر موقع جيد للعملاء بالإضافة الى استخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

ونجد في المرتبة الرابعة العبارة التالية "تشعر بأن الخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك يتم تحديثها وتطويرها عبر موقعه الالكتروني باستمرار " بمتوسط حسابي 2.61 لكلاهما والانحراف المعياري يقدر ب 0.75 ويقصد بذلك النوعية والسرعة والاهتمام الذي يقوم بها البنك لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإنجاز الخدمات البنكية .

وتليها في المرتبة الخامسة العبارات التالية " ترى بأن المعلومات التي يقدمها موقع الالكتروني للبنك تتلاءم واحتياجاتك المختلفة " "يقوم البنك بإصدار نشرات الكترونية تضم كافة المعلومات المتعلقة بنشاطاته " . بمتوسطات حسابية كالتالي 2.55، 2.50 و انحرافات معيارية كالتالي 0.14 ، 0.01 مما يدل على أن إدارة البنك تقوم بمهمة بتقديم أجود الخدمات للبنك.

2 - تحليل فقرات محاور أثر استخدام أساسيات الاقتصاد الرقمي على رضا الزبائن

للتعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء المالي في الإدارة محل الدراسة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات المحور الثالث من الاستبيان، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

ثانيا: قياس اثر استخدام أساسيات الاقتصاد الرقمي على رضا العملاء

الرقم	العبارات	موافق	غير موافق	محايد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	ساهمت الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك في تقديم تسهيلات عند فتح حساب لدى البنك أو دراسة ملف قرض	13	-	02	2.88	0.05	عالية

02	ساهمت الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك في التجاوب معك من خلال التحصيل والشكاوى وطول فترة الانتظار	14	-	01	2.94	0.57	عالية
03	يتيح الموقع الالكتروني للبنك على تصميم مخطط اتصالي معك	10	03	02	2.38	0.11	عالية
04	هناك خطورة عند تقديم معلوماتك الشخصية عبر بريد أو موقع البنك	10	-	05	2.77	0.98	عالية
05	يحرص الموقع الالكتروني للبنك على تحقيق الجودة في الخدمات البنكية	11	-	04	2.94	0.57	عالية
06	ساهمت الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك على تجنب سلبات تقسيم العمل وتقديم الخدمة في وقت أقصر	12	-	03	2.88	0.11	عالية
07	تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في ترسيخ ثقافة تسييرية وثقافة الجودة في كل خدمة من خدمات البنك	13	01	01	2.83	0.86	عالية

08	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحقيق أبعاد جودة الخدمات البنكية .	12	-	03	2.66	0.03	عالية
	المتوسط الحسابي العام	-	-	-	2.74	0.30	عالية

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

يتضح من الجدول رقم (1-10) أن المتوسط الحسابي العام لاستخدام أساسيات الاقتصاد الرقمي يقدر ب 2.66، وهو متوسط يقع محال الفئة الثالثة من المقياس الثلاثي (3 - 2.36) وهي الفئة التي تشير على درجة موافقة عالية، وهو ما يعني أن أفراد المجتمع بصفة عامة يوافقون بدرجة عالية على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تقديم خدمات تقوم بإرضاء العملاء ويتضح كذلك من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية تتراوح بين 2.38 - 2.94 أي أن جميع أفراد المجتمع يوافقون بدرجة عالية على أن استخدام أساسيات الاقتصاد الرقمي تساهم في إرضاء العملاء وهي مرتبة كما يلي:

جاءت في المرتبة الأولى العبارتين التاليتين ساهمت الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك في التجاوب معك من خلال التحصيل والشكاوى وطول فترة الانتظار "يحرص الموقع الالكتروني للبنك على تحقيق الجودة في الخدمات البنكية " بمتوسط حسابي 2.94 وانحراف معياري 0.54 ، مما يدل على أن التطور التكنولوجي المتسارع يؤدي إلى رفع مستوى الرضا عند المتعاملين وجذب متعاملين جدد، وبالتالي زيادة نصيب وحصة المؤسسة هذا ما يؤدي إلى زيادة إراداتها. وتليها العبارة التالية " يتيح الموقع الالكتروني للبنك على تصميم مخطط اتصالي معك " بمتوسط حسابي 2.88 وانحراف معياري 0.11 مما يسمح بانجاز الأعمال في وقتها الشيء الذي يؤدي إلى خفض التكاليف. و جاءت في المرتبة الثالثة العبارة التالية: "تكنولوجيا

المعلومات والاتصال تساهم في ترسيخ ثقافة تسييرية وثقافة الجودة في كل خدمة من خدمات البنك " بمتوسط حسابي 2.83 و انحراف معياري 0.86 هذا يدل على أن المؤسسة تعمل على تلبية مطالب السوق المتغيرة والسيطرة عليها باستخدام وسائل تكنولوجيا وشبكات اتصالات متطورة، مما ينعكس على زيادة مردودية إدارة البنك ، ويدل أيضا على أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لها دور فعال في تقليل التكاليف واكتشاف خدمات جديدة، جاء في المرتبة الرابعة العبارة التالية "هناك خطورة عند تقديم معلوماتك الشخصية عبر بريد أو موقع البنك" بمتوسط حسابي 2.77 و انحراف معياري 0.98 .

هذا يدل على أن عدم التمكن من استخدام تكنولوجيا المعلومات واستخدامها جيدا يعرض العميل للخطر .
وجاء في المرتبة الخامسة كل من العبارة التالية : " تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على خفض تكاليف المنتجات والخدمات والعمليات " ، بمتوسط حسابي 2.50 و انحراف معياري 0.14 حيث توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال معرفة قيمة وتفصيلية بتكاليف الخدمات والعمليات والإيرادات والعوائد المحققة، وهذا ما يؤدي إلى تقوية الوضع المالي للمؤسسة من خلال تحقيق إنتاجية أعلى.

المطلب الرابع : اختبار الفرضيات

لغرض اختبار هذه الفرضيات تم استخدام المتوسط الحسابي، حيث تتمثل قاعدة القرار بقبول أو رفض فرضيات الدراسة فيما يلي:

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي المحسوب أكبر من " 2 " فإننا نرفض الفرضية الأساسية ونقبل الفرضية البديلة.

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي المحسوب أصغر من " 2 " فإننا نقبل الفرضية الأساسية ونرفض الفرضية البديلة.

اختبار الفرضية الرئيسية:

تم القيام باختبار هذه الفرضية الرئيسية من خلال اختبار كل متغير من متغيرات أداء البنك، وكانت الفرضية الرئيسية على التوالي:

الفرضية الرئيسية: ليس هناك علاقة بين الاصلاحات المصرفية واستخدام عناصر الاقتصاد الرقمي في البنك محل الدراسة .

نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم : (2-15) نتائج اختبار المتوسط الحسابي لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية للبنك الوطني الجزائري وكالة الوادي

الفقرة	قيمة المتوسط الحسابي	قيمة الانحراف المعياري	النتيجة
الفرضية الرئيسية	2.68	0.06	لها دلالة إحصائية

يبين الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي المحسوب تساوي 2.68 و هي أكبر من 2 وعليه و تبعا لنفس قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الأساسية ونقبل الفرضية البديلة، يعني أن هناك دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية للبنك الوطني الجزائري وكالة الوادي.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى : تنص الفرضية الفرعية الأولى على ما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى

- يمكن ان تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين خدمة البنك محل الدراسة.

نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم 12.2: نتائج اختبار المتوسط الحسابي لعلاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين خدمة البنك محل الدراسة

الفقرة	قيمة المتوسط الحسابي	قيمة الانحراف المعياري	النتيجة
فرضية الأولى (فقرات المحور الأول)	2.74	0.3	لها دلالة إحصائية

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي العام المحسوب يساوي 2.74 وهي أكبر من 2 وعليه وتبعاً لنفس قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الأساسية ونقبل الفرضية البديلة، يعني أن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسين خدمة البنك محل الدراسة.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على ما يلي : يمكن ان تساهم استخدام اساسيات الاقتصاد الرقمي في إرضاء عملاء البنك محل الدراسة . نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم 13.2 : نتائج اختبار المتوسط الحسابي لعلاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في استخدام اساسيات الاقتصاد الرقمي في إرضاء عملاء البنك محل الدراسة

الفقرة	قيمة المتوسط الحسابي	قيمة الانحراف المعياري	النتيجة
فرضية الثانية (فقرات المحور الثاني)	2.66	0.41	لها دلالة إحصائية

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

يبين الجدول رقم 13.2 أن قيمة المتوسط الحسابي المحسوب يساوي 2.66 وهي أكبر من 2 وعليه تبعا لنفس قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الأساسية ونقبل الفرضية البديلة، يعني أن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال في استخدام اساسيات الاقتصاد الرقمي في إرضاء عملاء البنك محل الدراسة .

خلاصة الفصل

يعتبر البنك الوطني الجزائري قد نجح على مر السنوات الخمسين، في ترك بصمته الخاصة على الصعيد الاقتصادي و المالي للبلاد، فقد تم تكليفه غداة إنشائه مباشرة بعد الاستقلال، بتمويل متطلبات الاقتصاد الاشتراكي آنذاك، وهذا بمرافقة عدة قطاعات حساسة و إستراتيجية كالزراعة و الصناعة.

و قد كان التطور و المكانة المتنامية التي بلغها البنك الوطني الجزائري خلال بداية الثمانينات من القرن الماضي، و الذي ترجم على الأرض بتطور نطاق عمله و توسع شبكته التجارية التي بلغت آنذاك 216 وكالة، وراء قرار السلطات العمومية بمباشرة إعادة هيكلته خلال سنة 1982، و هذا بإنشاء مؤسسة مصرفية جديدة مخصصة لتمويل القطاع الزراعي و التنمية الريفية.

من خلال هذا الفصل فقد قمنا بدراسة واقع استخدام أساسيات الاقتصاد الرقمي من طرف البنك الوطني الجزائري (BNA) لوكالة الوادي ، من خلال استبيان موجه لعملاء البنك في ولاية الوادي ، من أجل تحليل البيانات قمنا باستعمال برنامج spss17.0 ومن خلاله اعتمدنا على الأساليب الإحصائية التالية :

المتوسطات والانحراف المعياري لفرضيات الدراسة بهدف الكشف على اتجاهات أفراد العينة تجاه أسئلة الدراسة فقد تحصلنا على النتائج التالية:

1 أظهرت نتائج البحث وجود علاقة ارتباط ذات دلالة قوية بين متغيري تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين خدمة البنك محل الدراسة مما يؤكد على أن استخدام عناصر الاقتصاد الرقمي من أجل تحسين أداء البنك

2 أظهرت النتائج ارتفاع قيم المتوسط الحسابي لكل من الأسئلة التي تتعلق بتحسين تساهم استخدام أساسيات الاقتصاد الرقمي في إرضاء العملاء محل الدراسة ، مما يدل على أن هناك دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات في إرضاء العملاء.

تمهيد:

يشهد الاقتصاد اليوم تغيرا عميقا، حيث أن اقتصاد العصر الصناعي يتراجع بوتائر متسارعة لصالح اقتصاد عصر الإنترنت. وتماثما مثلما أحدث التحول من العهد الزراعي إلى العصر الصناعي تغيرات جوهرية في أساليب تنظيم وإدارة النشاط الاقتصادي، فإن التحول إلى الاقتصاد الرقمي كفيل بتغيير وتحقيق أحداث جديدة تؤثر على المصالح الاقتصادية للدول التي يتعين عليها أن تستوعبها، والأهم من ذلك أن تستثمرها.

إن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي حفّزتها الإلكترونيات الرقمية، دفعت بالمعلومات إلى وضع صارت فيه تمثل واحداً من أهم عوامل تكوين الثروة. صحيح أن المعلومات قد لعبت دورا مهما خلال العقود الماضية، إلا أنه خلال السنوات القليلة المنصرمة فقط صار بالإمكان تكوين وجمع وتخزين ومعالجة وتوزيع المعلومات على نطاق واسع وبكلفة منخفضة. ومنذ وقت قريب كان تدفق المعلومات حكرا على منشآت الأعمال القوية والحكومية، بينما حُرمت الأكثرية الضعيفة من فرصة اعظم الانتفاع بها ، أما اليوم فإن الثورة الرقمية كفيلة بتوفير فرص الانتفاع والتحكم بما توفره من معلومات، بحيث تُخلق نظام اقتصادي جديد يتيح للجميع فرصة الارتباط أو للانتفاع بالاتصال إلكترونيا لتحقيق مختلف الأغراض الاقتصادية، الاجتماعية أو البيئية.

المبحث الأول: ماهية الاقتصاد الرقمي

يتردد كثيرا في الآونة الأخيرة مصطلح جديد ولكنه مهم وهو الاقتصاد الرقمي، وأهميته تنبع من كونه يتعلق بموضوع يهم الفرد والدولة بالأساس، يعمل الاقتصاد الرقمي على نشر مجتمع المعلومات والمعرفة، أو ما يطلق عليه اقتصاد المعرفة، ويساعد على تشجيع بناء الحكومة الإلكترونية، والبنوك الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية، وكذا الشركة المساهمة الإلكترونية، سوف نتناول في هذا المبحث تحديد مفهوم الاقتصاد الرقمي، ثم نتعرف على خصائصه وفي الأخير نتعرض إلى الافتراضات الجديدة حول الاستثمار.

المطلب الأول : مفهوم الاقتصاد الرقمي

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى تحديد مفاهيم عامة للاقتصاد الرقمي وذلك من خلال التطرق إلى تحديد نشأة ومفهوم الاقتصاد الرقمي.

1 ظهور الاقتصاد الرقمي:

لقد ظهر مصطلح الاقتصاد الجديد الرقمي في الولايات المتحدة الأمريكية، بحيث يرجع العديد الظاهرة الأمريكية الممثلة في النمو المتواصل على أطول مدة على الإطلاق في تاريخ الولايات المتحدة الأمريكية، ارتفاع الإنتاجية وانخفاض التضخم والبطالة أساسا إلى غزو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وآثارها ليس فقط على القطاع التكنولوجي بل على التطبيقات في الصناعات القديمة والجديدة معا. إن الاقتصاد الرقمي هو التسمية المستخدمة للإشارة إلى الاقتصاد القائم على الإنترنت أو اقتصاد الواب، وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية، الزبائن الرقميين والشركات الرقمية، التكنولوجيا الرقمية، والمنتجات الرقمية¹. كما يقصد بالاقتصاد الرقمي التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة وبين الاقتصاد القومي والقطاعي الدولي من جهة أخرى، بما يحقق الشفافية و الفورية والإتاحة لجميع المؤسسات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما، وتلعب تكنولوجيا المعلومات دورا استراتيجيا في زيادة معدلات النمو الاقتصادي وإصلاح الآليات الاقتصادية والتجارية والمالية وبالتحديد تقوم تكنولوجيا المعلومات وأدواتها المختلفة مثل الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) بتحويل وتغيير

1 - العياشي زرزار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في النشاط الاقتصادي و ظهور الاقتصاد الرقمي، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد 06، جامعة سكيكدة، الجزائر، ص 214.

أنماط الأداء الاقتصادي في المال والأعمال والتجارة والاستثمار من الشكل التقليدي إلى الشكل الفوري، بما يحقق تحسن المركز التنافسي بعنصر الوقت أي المنافسة بالوقت.

2 - مفهوم الاقتصاد الرقمي:

توجد الكثير من التعاريف نذكر منها:

يعرّف الاقتصاد الرقمي على أنه " ذلك الإقتصاد المرتبط بمفهوم مجتمع المعلومات الذي يعبر عن رؤية مستقبلية لعالم تكون فيه المعلومات الركيزة الأساسية للإقتصاد والعلاقات البشرية ككل متجسدة في بنية تحتية رقمية عالية كفاءة بتحقيق ذلك في شتى مجالات الحياة.¹"

وهناك تعريف آخر للإقتصاد الرقمي على أنه ذلك الإقتصاد الذي يستند على التقنية المعلوماتية الرقمية ، ويوظف المعلومات والمعرفة في إدارته، بوصفها المورد الجديد للثورة، ومصدر إلهام للإبتكارات الجديدة.²

ومما سبق يمكن أن نستخلص أن الاقتصاد الرقمي بأنه المتضمن للمعرفة الصريحة التي تشتمل على قواعد البيانات و المعلومات و الذي ينشأ الثروة من خلال عمليات المعرفة وخدمات الإنشاء، التحسين، التقاسم والتعليم، التطبيق والاستخدام للمعرفة بأشكالها في القطاعات المختلفة بالاعتماد على الأصول البشرية و اللاملموسة وفق خصائص و قواعد جديدة. البرمجيات و غيرها والمعرفة الضمنية التي يمثلها الأفراد بخبراتهم وتفاعلاتهم السابقة، بأنه الاقتصاد ويساعد الاقتصاد الرقمي على:

- زيادة اندماج اقتصاد الدولة في الإقتصاد العالمي.
- زيادة فرص التجارة العالمية و الوصول إلى الأسواق العالمية.
- كما يحسن الاقتصاد الرقمي من العلاقات بين الموردين والمصدرين والمنافسين والمتعاملين والمستثمرين والبنوك وشركات التأمين والصناع والمنتجين والأجهزة الحكومية والجمارك والضرائب والمؤسسات الدولية وغيرها.

المطلب الثاني : خصائص الاقتصاد الرقمي

يتميز لاقتصاد الرقمي بالعمل على نشر مجتمع المعلومات والمعرفة، ومن ثم تشجيع بناء الحكومة الإلكترونية والشركات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية والإدارة الإلكترونية .

1 - بوشول فائزة وآخرون ، "واقع الإقتصاد الجديد في العالم العربي والجزائر "، جامعة سطيف ، لم تذكر السنة، ص121

2 -حسن مظفر الرزوقي ، " مقومات الإقتصاد الرقمي ومدخل إلى إقتصاديات الإنترنت " ، مركز البحوث ، الرياض ، 2006 ، ص13

1 - خصائص الاقتصاد الرقمي : تتمثل خصائصه فيما يلي :

- سهولة الوصول إلى المعلومة: يعتمد نجاح ونمو الاقتصاد الرقمي على قدرة الأفراد والمؤسسات على المشاركة في شبكات المعلومات ومواقع الانترنت المختلفة، ويتطلب الاشتراك الفعال في تلك الشبكة وفي الاقتصاد الرقمي ضرورة توفر البنية التحتية في الاقتصاد.
- المنافسة وهيكل السوق في ظل الاقتصاد الرقمي: تؤثر تكنولوجيا المعلومات على درجة المنافسة وأساليبها وتحسين المراكز التنافسية، ويختلف هيكل السوق وفق درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاقتصاد الرقمي وذلك على المستويين المحلي والدولي، ويجب أن تتكامل تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع منظومات وقطاعات الاقتصاد المختلفة، وخاصة التصنيع والزراعة والتعليم والتدريب والخدمات المالية والمصرفية والاستثمارية.¹
- الاقتصاد الرقمي واقتصاد السرعة الفائقة: إن الاقتصاد الرقمي هو اقتصاد الحركة السريعة ووسيلته الأقمار الصناعية والبريد الإلكتروني، إن هذه السرعة أدت إلى الحاجة إلى شركات تتسم بالرشاقة في الحجم، وفي التنظيم من خلال العلاقات الشبكية، وفي المعلومات من خلال تقاسم المعلومات الفوري.
- ضغط التكلفة لكل صفقة: أدت الانترنت إلى حالة جديدة في مجال في مجال إجراء الصفقات تتمثل في النقرات تساوي الصفقات، فإذا كانت الشركات التقليدية تتجنب الصفقات الصغيرة لان تكلفة تأديتها قد تكون أكبر من العائد الناتج عنها، فإنها مع الانترنت ونماذج الأعمال الجديدة فان تكلفة الصفقة أيضاً جدا، الأمر الذي يدفع إلى مضاعفة الحجم الكلي للنشاط بشكل غير مسبوق وبالتالي تكون فرصة صنع النقود من خلال النقرات ذات إمكانية عظيمة .
- مستقبل الاقتصاد الكلي في ظل الاقتصاد الرقمي؛ تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً أساسياً في زيادة معدلات النمو الاقتصادي وفي الاستثمارات الرأسمالية والتجارة الإلكترونية الداخلية والخارجية، ويؤثر الإنترنت في أساليب أداء المعاملات التجارية وأساليب العمل.²

1 - العياشي زرار، مرجع سبق ذكره ، ص 225.

2 - حسام عيد، على الموقع : <http://www.archive.roayahnews.com> تاريخ الاطلاع : 2017/05/10.

2 - التكنولوجيا والفجوة الرقمية :

لقد أدت النقلة النوعية إلى مجتمع المعلومات التي أفرزتها التحولات العميقة التي شهدتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى بروز نوع جديد من الهوى بين الفقراء والأغنياء، تتمثل في مصطلح الفجوة الرقمية الذي يتخذ من المعرفة وأدوات استغلالها مؤشراً للتباين بين الدول.

1 - مفهوم الفجوة الرقمية:

من الصعب العثور على تعريف واحد وشامل لمفهوم الفجوة الرقمية رغم المحاولات المبكرة لاستقصاء المفهوم، إذ بدأ أول استخدام للمفهوم في تقرير يعود إلى عام 1995 م بعنوان (السقوط من الشبكة) صدر عن وزارة التجارة الأمريكية يقول: (الفجوة الرقمية هي الفجوة الفاصلة بين الدول المتقدمة والدول النامية في النفاذ إلى مصادر المعلومات والمعرفة، والقدرة على استخدامها واستغلالها، ولهذه الفجوة أسباب علمية تكنولوجية وتنظيمية فضلاً عن توفير البنية التحتية).¹

ويمكن قياس الفجوة الرقمية بين البلدان أو المجموعات الجغرافية باستخدام مؤشر واحد أو عدة مؤشرات، ولمعرفة مدى اتساع الفجوة الرقمية أو تضيقها لابد من إتباع الخطوات الآتية:

1- تقسيم البلدان إلى مجموعات تبعاً لمستويات تطور تقنيات الاتصال.

2- معرفة مدى التطور في قيم هذه المؤشرات خلال مدة زمنية لإجراء المقارنة بالآخرين.

3- معرفة حجم التغير في مؤشرات الاتصال لبلد ما أو لمجموعة بلدان، وحساب هذه القيم وفق قواعد محددة

إحصائياً لإجراء المقارنة بالمجموعات الأخرى.

وتُقاس الفجوة بمؤشرات مركبة منها²:

1 - الكثافة المعلوماتية :

يشير هذا المؤشر إلى مجمل رأس المال الجامد، وقوة العمل الموظَّفين في تقنيات الاتصال ICT وهو معنى

له بعد كمي ونوعي بآنٍ معاً.

1 - الفجوة الرقمية، رؤية عربية لمجتمع المعرفة، نبيل علي ونادية حجازي، عالم المعرفة أغسطس 2005، ص 47

2 - سمير الشيخ علي، مجتمع المعلومات والفجوة الرقمية في الدول العربية، مجلة جامعة دمشق-المجلد 30 العدد 2، 2014، ص 358.

2 - الاستخدام المعلوماتي:

يشير إلى مستوى الاستهلاك أو استخدام تقنيات الاتصال ICT ويشمل معنيين: الدرجة في التصنيف والمستوى الذي وصلت إليه بلد ما، وهو يقيس عدد المشتركين في الهاتف الثابت، وعدد المشتركين في الهاتف المحمول، وعدد الحواسيب وعدد مستخدمي الإنترنت لكل 100 من السكان.

3 - الحالة المعلوماتية :

وهو مؤشر كلي يلخص المحصلة الإجمالية لمؤشرات التطور الذي وصلت إليه بلد ما من البلدان ويشمل مؤشرات (الكثافة المعلوماتية والاستخدام المعلوماتي) بآن معا

4 - خصائص الاقتصاد الرقمي:

يتميز لاقتصاد الرقمي بالعمل على نشر مجتمع المعلومات والمعرفة، ومن ثم تشجيع بناء الحكومة الإلكترونية والشركات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية والإدارة الإلكترونية ولعل أهم الخصائص التي يتمتع بها الاقتصاد الرقمي وهي ¹:

1 - سهولة الوصول إلى المعلومة:

يعتمد نجاح ونمو الاقتصاد الرقمي على قدرة الأفراد والمؤسسات على المشاركة في شبكات المعلومات ومواقع الإنترنت المختلفة، ويتطلب الاشتراك الفعال في تلك الشبكة وفي الاقتصاد الرقمي ضرورة توفر البنية التحتية في الاقتصاد .

2 - المنافسة وهيكل السوق في ظل الاقتصاد الرقمي:

تؤثر تكنولوجيا المعلومات على درجة المنافسة وأساليبها وتحسين المراكز التنافسية، ويختلف هيكل السوق وفق درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاقتصاد الرقمي وذلك على المستويين المحلي والدولي، ويجب أن تتكامل تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع منظومات وقطاعات الاقتصاد المختلفة، وخاصة التصنيع والزراعة والتعليم والتدريب والخدمات المالية والمصرفية والاستثمارية.

1 - العياشي زرزار، مرجع سبق ذكره، ص 225.

3- مستقبل الاقتصاد الكلي في ظل الاقتصاد الرقمي:

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً أساسياً في زيادة معدلات النمو الاقتصادي وفي الاستثمارات الرأسمالية والتجارة الإلكترونية الداخلية والخارجية، وتؤثر الانترنت في أساليب أداء المعاملات التجارية وأساليب العمل وأصبح هناك أساليب متعلقة بتطور الاقتصاد الرقمي ومن أهمها ما يلي :

- نصيب كل قطاع اقتصادي من التجارة الإلكترونية.
- معدلات التضخم والنمو والعمالة والإنتاجية وأثرها على الاقتصاد الرقمي.
- مكاسب المتعاملين في الأسواق من التجارة الإلكترونية.

نسبة حجم التجارة الإلكترونية بين القطاع وقطاع آخر، والنشاط الاقتصادي ونشاطات أخرى.

الاقتصاد الرقمي واقتصاد السرعة الفائقة:

إن الاقتصاد الرقمي هو اقتصاد الحركة السريعة ووسيلته الأقمار الصناعية والبريد الإلكتروني، إن هذه السرعة أدت إلى الحاجة إلى شركات تتسم بالرشاقة في الحجم، وفي التنظيم من خلال العلاقات الشبكية، وفي المعلومات من خلال تقاسم المعلومات الفوري.

5- ضغط التكلفة لكل صفقة:

أدت الانترنت إلى حالة جديدة في مجال في مجال إجراء الصفقات تتمثل في النقرات تساوي الصفقات، فإذا كانت الشركات التقليدية تتجنب الصفقات الصغيرة لان تكلفة تأديتها قد تكون أكبر من العائد الناتج عنها، فإنها مع الانترنت ونماذج الأعمال الجديدة فان تكلفة الصفقة أيضاً جداً، الأمر الذي يدفع إلى مضاعفة الحجم الكلي للنشاط بشكل غير مسبوق وبالتالي تكون فرصة صنع النقود من خلال النقرات ذات إمكانية عظيمة.

المطلب الثالث: الافتراضات الجديدة للاقتصاد الرقمي

إن الاقتصاد الرقمي بقدر ما يعتمد على تكنولوجيا المعلومات الرقمية و خصوصاً الانترنت، فإنه يعتمد على الأسس و المبادئ التي أخذت تتطور لتفسير الظواهر الرقمية و الممارسات السائدة على نطاق واسع في هذه الاقتصاد عموماً. ومن افتراضاته ما يلي¹:

1 - نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية " الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات"، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004 ، ص 95 .

1 - قانون الأصول الرقمية :

إن الأصول الرقمية لا تشبه الأصول المادية و لا يستهلك عند استخدامها، حيث أن الشركات تستطيع أن تنشئ القيمة من استخدام هذه الأصول في عدد لا متناهي من الصفقات مما يتطلب تغير الآلية التنافسية في مجالها، و الواقع أن الشركة تتحمل تكلفة الإعداد الأول للمعلومات لتصبح التكلفة الإضافية لإعادة إنتاجها أقرب إلى الصفر . و هذا ما يعبر عن قانون تزايد العوائد في مجال الأصول الرقمية في مقابل قانون تناقص العوائد فيما يتعلق بالأصول أو السلع المادية.

2 - اقتصاديات الحجم الجديد :

تقوم اقتصاديات الحجم التقليدية على أن إنتاج الحجم الصغير من خلال شركات صغيرة كلما زاد الحجم يصبح من دواعي الجداول الاقتصادية وانجازها من قبل شركة كبيرة .مثلاً تقدم الخدمة المصرفية ذات علاقة بصفقات العملاء في نفس الوقت تتطلب توفير موظف مصرفي لكل صفقة للعمل عليها وإلا فأن خط الانتظار سيزداد، بينما مع انتشار الانترنت والسماح للأفراد بإجراء الصفقات من خلال الانترنت يمكن حل مشكلة موظفين بعدد الصفقات، حيث يتيح إمكانية إجراء جميع الصفقات من قبل جميع المتعاملين مع المصرف في نفس الوقت عبر الانترنت.

3 - اقتصاديات النطاق الجديد :

إن فضاء الأعمال و تقديم الخدمات عبر الأصول الرقمية، لا يوفر الخدمة للجميع في نفس الوقت في مجال أو في سوق معينة فقط بل أنه يمكن تقديم الخدمة في المجالات والأسواق المختلفة والمتباينة. حيث أن اقتصاديات النطاق في العصر الصناعي كانت تعمل على إنتاج عدد من المنتجات المتنوعة على آلات الخط الإنتاجي و مع أن هذا كان تطوراً في إدارة العمليات، إلا أن اقتصاديات النطاق ظلت تعاني من ضعف التنوع و المرونة مما يحد من القدرة على الاستجابة، ولكن في الاقتصاد الجديد فإن اقتصاديات النطاق الجديدة ذات مدى واسع في التنوع لعدد لا متناهي من الزبائن، و أن الحديث يجري عن مشروع فرد لفرد و تسويق فرد لفرد أو تسويق الشريحة السوقية للفرد الواحد دليل عن النطاق الجديد و التنوع الأقصى.

4 - ضغط التكلفة لكل صفقة :

أدى الانترنت إلى حاجة جديدة في مجال إجراءات الصفقات تتمثل في النقرات التقليدية فإذا كانت الشركات التقليدية تتجنب الصفقات الصغيرة لأن تكلفة تأديتها صغيرة جداً، الأمر الذي يدفع إلى مضاعفة

الحجم الكلي للنشاط بشكل غير مسبوق وبذلك تكون فرصة صنع النقود من خلال النقرات ذات إمكانية عظيمة.

5 - إعادة توازن العرض والطلب:

في الاقتصاد الرقمي هناك تحول متزايد من خط التركيز على العرض إلى خط التفكير القائم على الطلب، من أولوية الشركة القائمة على النظام التشغيلي أو تخمين ما يريد الزبون، مما يعني وجود سعة وقدرات فائضة تجعل العرض في أشكاله المختلفة يتسم بالوفرة وأن الطلب رغم تميزه واتساع نطاقه مع الانترنت عبر العالم يتسم بالندرة.

6 - الاقتصاد الرقمي هو اقتصاد السرعة الفائقة :

فإذا كان الاقتصاد التقليدي في العصر الصناعي فهو اقتصاد الحركة البطيئة و وسيلته هي السكك الحديدية و السيارة البريد التقليدي، فإن الاقتصاد الرقمي هو اقتصاد الحركة و وسيلته الأقمار الصناعية و البريد الالكتروني. إن هذه السرعة أدت إلى حاجة لشركات تتسم بالرشاقة في الحجم (من خلال التحجيم) و في التنظيم (من خلال العلاقات الشبكية)، وفي المعلومات (من خلال تقاسم المعلومات الفورية).

7 - تكلفة المنتج الرقمي:

تتسم بخصائص فريدة في الاقتصاد الرقمي، فالمنتجات الرقمية إن تكاليف المنتج الرقمي تتسم بهيكل وسلوك تكلفة مختلفة عن المنتج المادي، حيث أن إنتاج النسخة الأولى تكون في الغالب مكلفة جداً فإن ولكن إنتاج النسخ الأخرى عنها يكون رخيصاً جداً وحسب شايبرو و فاريان (shapiro & varian) فإن التكاليف الثابتة و المتغيرة في هذه المنتجات الرقمية لها خصائص غير اعتيادية. فالتكلفة الثابتة تميل أن تكون، تكلفة غارقة و هي التكلفة غير المغطاة عند تعثر أو التوقف. و هذا مخالف للمنتجات المادية عموماً، كما أن التكلفة المتغيرة لإنتاج المنتجات الرقمية (للسنسخة الإضافية الواحدة) لا تزيد حتى إذا كان حجم المنتج منها كبير جداً.

8 - الكفاءة والرافعة :

إن الانترنت بوصفها التكنولوجيا العالية في مجال الاتصالات المفتوحة مع عدد لا متناهي من المستفيدين على الكرة الأرضية أوجدت كفاءة عالمية من خلال الحجم الكبير من النشاط. فالأفراد يصنعون بلايين النقرات تمكن الشركة من امتلاك خيرات كبيرة لتوريد القيمة كفرص لصنع النقود، كما أن الانترنت كتكنولوجيا فائقة أوجدت موجة عظيمة من التشبيك الذي يعظم أداء الشبكة (سواء كانت الشبكة المغلقة أو الشبكة المفتوحة أي

الانترنت) بدلالة رافعة الأجهزة العاملة عليها حسب قانون متكالف مفاده أن قيمة الشبكة تتزايد بالتناسب المباشر مع مربع عدد الأجهزة العاملة عليه.

المبحث الثاني : تطبيقات الاقتصاد الرقمي .

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطوراً، فهي تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة للاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما أنها الأداة التي من شأنها تسريع التنمية وإعادة هيكلتها عبر تأمين نفاذ أكثر تناسقاً للمعلومات. حيث نجد أن للاقتصاد الرقمي له عدة تطبيقات في العديد من مجالات الحياة سنحاول من خلال دراستنا إلقاء الضوء على أهمها كالتجارة الإلكترونية ، التسويق الإلكتروني، الاستثمار الإلكتروني .

المطلب الأول : التجارة الإلكترونية.

تمثل التجارة الإلكترونية أحد مجالات استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة والتي ظهرت مفاهيمها وتطورت سبل دراستها والبحث فيها وتقييمها خلال السنوات القليلة الماضية . إن انتشار استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة في العديد من مجالات الحياة قد ساهم في البحث عن إمكانية استخدامها في مجال عالم الأعمال بصورة عامة ومجال الأعمال التجارية بصورة خاصة ، وهو ما يشير إلى ظهور مصطلح " التجارة الإلكترونية " الذي يركز على ممارسة عمليات الترويج والإعلان والبيع والشراء للسلع والخدمات باستخدام الوسائل الإلكترونية المتعددة .

1 - التجارة الإلكترونية :

ولتوضيح مفهوم التجارة الإلكترونية يمكن أن نتطرق إلى مجموعة من التعاريف أهمها:

حسب ما جاء في تعريف منظمة التجارة العالمية هي " توزيع السلع والخدمات وتسويقها بالوسائل الإلكترونية¹ "

- تتمثل " التجارة الإلكترونية" في استخدام الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تبادل السلع والخدمات والمعلومات، إذ يتم من خلال هذه التكنولوجيا الربط الفاعل بين البائع والمشتري وتبادل المنتجات والمعلومات وتحويل المعلومات.²

1- تاريخ الاطلاع : 2017/05/05 على الموقع : www.Blueniletadepoint.Com/arabindex-copy

2 - عبد العزيز عبد الرحيم سليمان ، " التبادل التجاري الأسس ، العملة ، والتجارة الإلكترونية " ، الطبعة الأولى ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2004 ، ص196.

- هي عمليات الإعلان والتعريف للبضائع والخدمات ثم تنفيذ عمليات عقد الصفقات وإبرام العقود ثم الشراء والبيع لتلك البضائع والخدمات ثم سداد القيمة الشرائية عبر شبكات الاتصال المختلفة سواء الانترنت أو غيرها من الشبكات التي تربط بين المشتري والبائع¹.
 - هي مجموعة من المعاملات الرقمية المرتبطة بأنشطة تجارية بين المشروعات ببعضها البعض ، و بين المشروعات و الأفراد و بين المشروعات و الإدارة².
 - التجارة الإلكترونية : "هي كل معاملة تجارية بين البائع والمشتري ساهمت فيها شبكة الإنترنت بصفة إجمالية أو جزئية، كالتزود بمعلومات تخص خدمة أو سلعة معينة لاقتنائها لاحقاً، ويتم التسديد إلكترونياً سواء، بصك ورقي عند التسليم، أو بطرق أخرى³.
 - مفهوم جديد يشرح عملية بيع أو شراء المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال شبكات كمبيوترية ومن ضمنها الانترنت⁴.
- ومن خلال ما تقدم يمكن القول أن التجارة الالكترونية هي نظام متكامل يتعلق بممارسة العمليات التجارية (من بيع وشراء) وما تتطلبه من إعلان وتوصيل للمعلومات وتسديد واستلام للمبالغ المترتبة عنها وذلك باستخدام الوسائل الالكترونية المعتمدة على الشبكات بين الشركات أو العملاء التي يحدث بينها هذا النوع من المعاملات ، ونظراً للمزايا العديدة التي تتمتع بها عملية استخدام الانترنت فإنه يمثل الأساس الأهم في ممارسة التجارة الالكترونية حيث يمثل الانترنت أحد الوسائل المهمة والمتقدمة ضمن تقنيات المعلومات الحديثة .
- 2 - مجالات التجارة الالكترونية :**
- يمكن تطبيقه واستخدامه في أكثر من نمط وشكل وكما يلي⁵

1 - رأفت عبد العزيز غنيم ، دور جامعة الدول العربية في تنمية وتيسير التجارة الالكترونية بين الدول العربية ، جامعة الدول العربية . إدارة قطاعات الخدمات الأساسية ، نوفمبر ، 2002 . ص 4.

2 - مدحت رمضان ، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية - دراسة مقارنة - ، دار النهضة العربية ، القاهرة 2001 ، ص12

3 - عامر محمد محمود، " التجارة الإلكترونية" ، الطبعة الأولى ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن ، 2006 ص6

4 - تاريخ الزيارة : 2017/05/05 على الموقع : www.Reef.com/modules.php?Name=news&file=article&sid=

5 - رأفت رضوان ، عالم التجارة الالكترونية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 1999 . ص ص 29- 33 .

2 1 - التجارة الإلكترونية بين مؤسسة أعمال :

يتم هذا النمط بين مؤسسات الأعمال بعضها البعض من خلال شبكات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وذلك لتقديم طلبات الشراء للموردين والعارضين ، و تسليم الفواتير و إتمام عمليات الدفع ، وهذا النمط من التجارة الإلكترونية موجود من سنوات عديدة خاصة في تبادل البيانات إلكترونياً من خلال الشبكات الخاصة

2 2 - التجارة الإلكترونية بين مؤسسة أعمال ومستهلك :

هذا النمط من التجارة الإلكترونية يمثل البيع بالتجزئة في التبادل التجاري العادي ، وقد توسع بشكل كبير مع ظهور شبكة الانترنت ، فهناك الآن ما يسمى بـ " المراكز التجارية للتسوق shopping malls " تقدم خدماتها من خلال عرض السلع والخدمات لصالح المؤسسات وتقوم بتنفيذ الصفقات التجارية من حيث عمليات الشراء والبيع من خلال شبكات الانترنت ويتم الدفع بطرق مختلفة أكثرها شيوعاً بطاقات الائتمان أو الشيكات الإلكترونية أو نقداً عند التسليم .

2 3 - التجارة الإلكترونية بين مؤسسة أعمال وإدارة حكومية .

هذا النمط يغطي كل المعاملات بين الشركات والهيئات الحكومية . حيث يمكن الإعلان عن المشتريات الحكومية من خلال شبكة الانترنت ويمكن للشركات أن تتبادل الردود معها إلكترونياً (كما هو الحال في الولايات المتحدة) . وحالياً يعتبر هذا النمط في مرحلة وليدة ، لكنه سوف يتوسع بسرعة كبيرة إذا قامت الحكومات باستخدام عملياتها بأسلوب التجارة الإلكترونية .

2 4 - التجارة الإلكترونية بين المستهلك وإدارة حكومية .

هذا النمط لم يبرز بعد ، لكنه ربما ينتشر مع انتشار التعامل الإلكتروني ونمو كل من نمط الشركة إلى المستهلك والشركة و الشركة إلى الهيئة الحكومية .

3 - فوائد التجارة الإلكترونية :

3 1 - فوائد التجارة الإلكترونية على مستوى الشركات والمؤسسات:

إن للتجارة الإلكترونية الكثير من الفوائد للشركات والمؤسسات ومن أهم تلك الفوائد هي ما يلي¹ :

1 - قصراوي ، نهلة ، "بيئة التجارة الإلكترونية في دولة الإمارات" ، الطبعة الأولى ، الإمارات ، 2001 ، ص39 .

- إن التجارة الالكترونية توسع نطاق السوق إلى نطاق دولي وعالمي . فمع القليل من التكاليف فان بوسع أي شركة إيجاد مستهلكين أكثر وموردين أفضل وشركاء أكثر ملائمة وبصورة سريعة وسهلة.
- إنها تخفض من تكاليف إنشاء ومعالجة وتوزيع وحفظ واسترجاع المعلومات الورقية .
- إنها تساعد على إنشاء تجارات متخصصة جدا.
- إنها تساعد على خفض كلفة الأيدي العاملة في الشركات فحلول التجارة الالكترونية بدلا من التجارة التقليدية عملت على إلغاء مجموعة من الوظائف التي تحتاجها الشركات بشكل كبير وكذلك التي تحتاج إلى أعداد كبيرة من الموظفين والعاملين.
- إنها تساعد الشركات على إعادة هندسة عملياتها التجارية ومن خلال هذا التغيير فان إنتاجية الباعة والموظفين والإداريين سوف يقفز إلى أكثر من 100%.
- إنها تقدم خدمة كبرى للشركات والمؤسسات في مجال تقييم واقعها وكفاءة موظفيها وسلامة وفعالية بنيتها التحتية التقنية وبرامج التأهيل الإداري لديها.
- إنها تخفض الفترة الزمنية ما بين دفع الأموال والحصول على المنتجات والخدمات .
- إنها تسمح بخفض المخزون عن طريق استعمال عملية السحب في نظام إدارة سلسلة التوريد . ففي هذا النظام فان عملية السحب تبدأ بالحصول على طلب تجاري من قبل المستهلك وتقوم الشركة بتزويد المستهلك بطلبية من خلال التصنيع الوقي المناسب just-in-time .
- إنها تساعد الشركات على زيادة مبيعاتها وبشكل كبير وواضح .
- إنها تخفض تكاليف الاتصالات السلكية واللاسلكية فالانترنت ارخص بكثير من شبكة القيمة المضافة value add net work .

3 2 فوائد التجارة الالكترونية على مستوى المستهلكين:

أما بالنسبة لفوائد التجارة الالكترونية للمستهلكين فهي كالآتي :

- تساعد التجارة الالكترونية في فهم احتياجات العملاء وبالتالي فإنها تتيح خيارات التسوق إمامهم بشكل واسع وهذا بدوره يحقق نسبة رضا عالية لدى الزبائن مقارنة بما تتيحه التجارة التقليدية . علما أن تزايد عدد العملاء يقابله مساحة أكبر في الأسواق للموردين.

- تساعد التجارة الالكترونية في خلق حافز كبير لزيادة القدرة التنافسية. وتحفز المهتمين بالأبحاث لإيجاد وسائل وأساليب متطورة لاستخدام القسائم والشبكات الالكترونية إضافة إلى تحسين الدرجة التنافسية للموردين في مجال جودة المنتج للعملاء.

- اختصار الدورة التجارية إذ يتم الشحن بشكل مباشر من المصنع إلى المستهلك النهائي مما يوفر التكاليف ويختصر الزمن بالنسبة للموردين إضافة إلى تلبية سريعة لاحتياجات المستهلكين ولاسيما السلع المسلمة الكترونيا كالمجلات والصحف هذا بالإضافة إلى ما يترافق معها من تخفيض بالأسعار.

- إنها تسمح بالاشتراك في المزايدات الافتراضية.¹

- إنها تسمح للزبائن بتبادل الخبرات والآراء والحصول على الاستشارات من قبل الوسطاء عبر شبكة الانترنت.

3 3 فوائد التجارة الالكترونية على مستوى المجتمع:

تتضمن فوائد التجارة الالكترونية للمجتمع الآتي :

- التجارة الالكترونية تيسر توزيع الخدمات العامة مثل الصحة والتعليم والخدمات الاجتماعية الأخرى بسعر منخفض وكفاءة عالية.

- إنها تسمح للناس الذين يعيشون في دول العالم الثالث إن يمتلكوا منتجات وبضائع غير متوفرة في بلدانهم الأصلية ويستطيعون أيضا من الحصول على شهادات جامعية عبر الانترنت.

- إنها تسمح للفرد بان يعمل في منزله ويقلل من الوقت المتاح للتسوق مما يعني ازدحام مروري اقل في الشوارع وهذا يساعد على خفض نسبة التلوث البيئي.

- إنها تتيح لبعض السلع إن تباع بأسعار زهيدة وبذلك يستطيع الأفراد أصحاب الدخل المنخفض من شراء مثل هذه البضائع مما يعني إنها تساهم في رفع مستوى المعيشة للمجتمع ككل .

المطلب الثاني : التسويق الإلكتروني

لقد ازدادت الأهمية الإستراتيجية للتسويق الإلكتروني (التسويق عبر الإنترنت) (خاصة بعد انتشار الاستخدامات التجارية للإنترنت ، وقد فتح التسويق الإلكتروني أفقا جديدة في عالم التسويق. ويتيح التسويق الإلكتروني للمنظمة فرصة استهداف المشترين والمتسوقين والمستهلكين بصورة فردية ويتمتع التسويق الإلكتروني

1 - نوريسام ، " أساسيات التجارة الالكترونية " ، الموسوعة العربية للكمبيوتر والانترنت تاريخ الاطلاع 2017/05/10 ، 2002 ، www.c4arab.com |

الفردى بأهمية ترويجية كبيرة ، إذ كلما تمكنت الإدارة ، من مخاطبة المشتري بصورة شخصية وفردية أكثر ، كلما كانت قادرة على استقطابه وجذبه إلى المنظمة بصورة أفضل.

1 - مفهوم التسويق الإلكتروني :

توجد العديد من التعاريف نذكر منها :

لقد عرفه Strous و forest على أنه "استخدام الانترنت والحاسبات الآلية في أداء الأنشطة التسويقية ،وعليه فإن كل أنشطة التسويق الإلكتروني تعد من أنشطة الأعمال الإلكترونية".¹

وقد عرفه coviello etal "هو استخدام الانترنت وغيرها من الوسائل التكنولوجية التفاعلية لخلق وإحداث حوار بين المنظمة ومستهلكين معينين".

وهناك من يرى أن التسويق الإلكتروني هو " الاستفادة من الخبرة والخبراء في مجال التسويق في تطوير استراتيجيات جديدة وناجحة وفورية تمكن من تحقيق الأهداف والغايات الحالية بشكل أسرع من التسويق التقليدي ، بالإضافة إلى توسع ونمو الأعمال بدرجة كبيرة في وقت قصير وباستثمار أقل لرأس المال"².

إذن الأعمال الإلكترونية ليست مجرد أداة أو وسيلة جديدة إنما هي منهج متكامل وأوسع وأشمل من التسويق الإلكتروني حيث أنها تتضمن عمليات التسويق والإنتاج والمالية وعمل الموارد البشرية.

4 - فرص وتحديات التسويق الإلكتروني:

تتمثل أهم الفرص والتحديات في التسويق الإلكتروني فيما يلي:

4-1- الفرص:

يمكن تحديد أهم الفرص والمنافع التي يحققها التسويق الإلكتروني باستخدام الإنترنت في ظل العولمة وبيئة الأعمال المتغيرة فيما يلي³:

-تحسين الخدمات المقدمة للمستهلك، وذلك من خلال الأدوات التفاعلية التي يوفرها الإنترنت

-تحسين الاتصالات مع المستهلكين ، والموردين ، والموزعين والعاملين.

-خف ض التكاليف وذلك من خلال مواقع الإنترنت التي تسهل على المستهلك التعرف على الأسعار

والماركات، وإجراء عمليات الشراء في إي وقت خلال 24 ساعة.

1- إدريس، ثابت عبد الرحمن. محمد المرسي، جمال الدين. التسويق المعاصر. مصر:الدار الجامعية ،. 2005 ص435 .

2 - علي موسى، عبد الله فرغلي. تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني. القاهرة: إيتراك،. 2007 ص128 .

3 - محمد سمير أحمد، " التسويق الإلكتروني"، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2009 ، عمان، ص133 .

- إن التسويق الإلكتروني متاح للمنشآت سواء الكبيرة أو الصغيرة دون قيود.
- الوصول السهل و السريع للمعلومات مقارنة بالبريد الإلكتروني والفاكس.
- الميزة التنافسية وذلك من التطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال المرتبطة بالتسويق الإلكتروني التي خلقت فرصا جديدة في دعم الإستراتيجيات المميزة وتحسين الوضع التنافسي للمؤسسات.

4-2- التحديات :

- يوفر التسويق الإلكتروني فرص كبيرة ومتنوعة في ظل الاتجاه نحو العولمة والتحول إلى الاقتصاد الرقمي إلا أنه يواجه بعض الصعوبات والتحديات التي تحد من استخدامه والاستفادة منه ، ويمكن تحديد أهم هذه التحديات والتي تخص بالدرجة الأولى الدول النامية فيما يلي¹ :
- غياب البنية التحتية الضرورية لقيام التسويق الإلكتروني ، كعدم توفر أجهزة الكمبيوتر لدى نسبة كبيرة من الأفراد، وعدم انتشار الإنترنت بصورة كبيرة في الدول النامية.
- عدم تقبل عدد كبير من العملاء فكرة الشراء عبر الإنترنت لإحساسهم بالمخاطر المتعلقة بجودة السلع ورغبتهم في فحصها قبل الشراء.
- محدودية استخدام البطاقات الائتمانية في هذه الدول ، على الرغم من أن بطاقات الائتمان هي أكثر الطرق إنشارا للدفع عبر الإنترنت.

5 - مزايا وإيجابيات استخدام التسويق الإلكتروني:

- يمكن تبين بعض المنافع التي يحدثها تطبيق التسويق الإلكتروني على سبيل المثال لا للحصر عندما تتضمن خطة التسويق تحقيق تكامل بين موقع الشركة على شبكة الانترنت وباقي الأدوات التسويقية الأخرى ،ومن أهم المنافع ما يلي² :
- توسيع قاعدة العملاء نتيجة إمكانية الدخول اللحظي والدائم ، فالموقع مفتوح دائما ويمكن الدخول إليه من قبل العميل الدولي أيضا ، فالتسويق الإلكتروني متاح للجميع وعلى مدار الساعة طوال السنة .
- انخفاض التكاليف وأيضاً الانسيابية في العلاقات بين البائع والمشتري من خلال قنوات الاتصال . وتستخدم العديد من الشركات وسائل الاتصال المختلفة للتواصل مع عملائها القائمين " الفعليين " والمحتملين " المرتقبين " وتعتبر الانترنت من الوسائل الرائدة والمفيدة لضمان عملية إرساء وبناء علاقات متينة مع العملاء .

1 - زينب شطبية ، " دور التسويق الإلكتروني في دعم الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية " ، مذكرة ماجستير ، علوم التسويق ، تخصص تسويق ، جامعة ورقلة 2009 ، ص 95.

2 - إبراهيم مرزقال ، إستراتيجية التسويق الإلكتروني في الجزائر دراسة تقييمية للمواقع الالكترونية ، شهادة ماجستير في علم المكتبات ، جامعة قسنطينة ، 2010/2009 ، ص 35.

- تقليل الأعمال الورقية للاهتمام أكثر بحاجات العميل ، مما يساهم في تقليل وقت إتمام المعاملات من خلال اختصار خطوات عملية التسويق .
- الدخول بسهولة لأسواق جديدة وتوفير إمكانية الوصول إلى جميع الأسواق العالمية والتعرف على منتجاتها ، حيث أصبح العالم كسوق قرية صغيرة ، ويساعد في الوصول إلى العملاء في أي مكان دون قيود جغرافية - إمكانية أكبر للاستفادة من مساعدة ونصيحة الخبراء والمتخصصين.
- زيادة القدرة على جمع معلومات تفصيلية عن العملاء وعلى الاستقصاء والتقييم الإلكتروني مما يساعد في تحسين وتطوير تحليل السوق ، فهناك عدد كبير من مستخدمي الإنترنت يمكن الحصول على بيانات منهم واستخدامها في توجيه المنتجات والأسعار وطرق التسليم التي تتناسب مع جمهورها المحتمل " وضع خطة للعمل وفق مبادئ معينة والسير على أساسها" .
- المرونة في عرض المعلومات عن المنتجات بسرعة مع تحديث المعلومات بسرعة وبتكلفة إضافية محدودة بما يمكن للمنظمات من أن تكافئ أفضل عملائها من خلال مدّهم بمعلومات عن أسعار وعروض خاصة للمنتجات

المطلب الثالث : الاستثمار الإلكتروني

يعتمد الإطار العام للاستثمار الإلكتروني على توفر الأقمار الصناعية والاتصالات الدولية ومجموعة الحواسيب الشخصية والاشتراك في الإنترنت، وتصميم مواقع إلكترونية للشركات واستخدام البريد الإلكتروني لإعداد وإرسال التقارير والمعلومات المالية فوراً.

يشير مفهوم الاستثمار الإلكتروني عن طريق الإنترنت إلى الاستفادة من إمكانيات الشبكة وما توفره من معلومات وآليات لاتخاذ قرارات الاستثمار في الأوراق المالية، ويمكن هذا النوع من الاستثمار الحصول على بيانات مالية بأقل تكلفة ممكنة والوصول إلى جميع أسواق المال العالمية¹.

ويمكن كذلك اعتبار الاستثمار الإلكتروني على أنه " ذلك الاستثمار الذي يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتداول وتبادل المعلومات المالية والاستثمارية الإلكترونية فوراً مما يقلل من مخاطر الاستثمار ويزيد من الشفافية في المعلومات ،ويقلل من تكلفة ووقت الصفقات الاستثمارية ، كما تستخدم الإنترنت في التعرف على المؤشرات الاقتصادية والعلمية والمحلية فوراً وعلى مدى 24 ساعة ، ومن ثم يعتبر حال المستثمر الإلكتروني أفضل بكثير من المستثمر العادي¹."

1 - .بوعافية رشيد ، " الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري " ، مرجع سبق ذكره ، ص 57

1 - متطلبات الاستثمار الإلكتروني : يعتمد الاستثمار الإلكتروني على :

على توفر مجموعة من المتطلبات أهمها² :

- إعداد البرامج الخاصة بالاستثمار الإلكتروني.
- إعداد جيل من الشباب للتخصص في التمويل والاستثمار الإلكتروني عن طريق التدريب المكثف الفعال.
- تطوير المؤسسات المالية والبنوك والإدارات المالية بالشركات وهيئات الاستثمار للعمل على أسس رقمية فورية.
- مساندة الشركات في عملية إعادة الهندسة والتحول إلى النظم المالية الإلكترونية.
- ربط جميع الإدارات المالية والبنوك بشبكات الإنترنت.
- تأكيد خصوصية البيانات والمعلومات المالية للأفراد والشركات.
- تحقيق التوازن بين خصوصية المعاملات المالية وتدفق المعلومات المالية.
- تشفير البيانات المالية ذات الطبيعة الخاصة، والموائمة بين متطلبات تشفير البيانات ومتطلبات الجرائم المالية.
- تطبيق المعايير الموحدة لحقوق النشر والتأليف للنظم المالية والاستثمارية الإلكترونية.
- ويحتاج ذلك إلى تطبيق المعايير الدولية لتمويل الاستثمار والمحاسبة والمراجعة، ويفترض في تلك المعايير والمقاييس أن تحقق الثقة في مجالات مثل:
- السداد والدفع الإلكتروني.
- الأمن (السرية-المصادقية-صحة البيانات-الرقابة على إمكانية الوصول إلى المعلومات المالية-عدم فسخ العقود المالية من طرف واحد).
- تأمين الاتصالات المالية والاستثمارية.
- التبادل الإلكتروني للبيانات المالية.

2- مقومات الاستثمار الإلكتروني : من أهم مقومات الاستثمار الإلكتروني ما يلي³ :

- البنوك والبورصات الإلكترونية.
- التأمين الإلكتروني.
- البحوث الفورية بالإنترنت.

¹ -فريد راغب النجار ،الاستثمار بالنظم الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، مصر، الإسكندرية :مؤسسة شباب الجامعة، ص10

² - نفسه، ص10.

³ - فريد راغب النجار ، الاقتصاد الرقمي، مرجع سبق ذكره ، ص 48-49.

المبحث الثالث: واقع وتحديات الاقتصاد الرقمي في العالم العربي

إن الاقتصاد الجديد ليس اقتصادا موازيا أو بديلا للاقتصاد التقليدي بل هو صبغته الحديثة و مستقبله القريب المحتوم، فالتجارة الإلكترونية ستكون أسلوب التجارة الأول في المستقبل و النقود الورقية ستختفي لصالح النقود الإلكترونية شئنا أم أبينا، و الدول التي تفتنت أو ستفتن قبل فوات الأوان لذلك يمكنها استغلال مرونة توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال ليس فقط لتقليص الفجوة الرقمية التي واكبت الاقتصاد الجديد بل و حتى لتضييق الفجوة الاقتصادية ككل، بخطوات أسرع من تلك التي تفرزها الأساليب التقليدية، لأن المعرفة في طريقها لأن تكون المحرك الاقتصادي الرئيسي.

المطلب الأول: واقع اندماج الدول العربية في الاقتصاد الرقمي

إن كل الدول العربية رغم وعيها بضرورة الاهتمام بإرساء قواعد الاقتصاد الجديد و الاندماج الفعال في ما يسمى "مجتمع المعلومات" يبقى الكثير منها يعاني ضعفا ملحوظا في هذا المجال، فلقد ذكرت دراسة أعدتها إدارة البحوث الاقتصادية بوزارة التجارة الخارجية المصرية أن الصفحات العربية على الشبكة العالمية لا تستحوذ إلا على واحد بالمائة فقط من إجمالي الصفحات المنشورة بكل اللغات على الإنترنت. في هذا الإطار، فإن تسريع الانخراط في الإنترنت وكافة قطاعات تقنية المعلومات ضرورة ملحة يفرضها عالم جديد تحكمه شبكة المعلومات خاصة في المجال الاقتصادي نتيجة لتوسع قدرة الكومبيوترات بأنواعها المختلفة الكبيرة والميني والميكرو وازدياد سرعة التشغيل والاندماج بين أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال. كما أن عدد المشتركين في خدمة الإنترنت بلغ نحو 16ر1 مليون شخص، مؤكدة أن مصر ودول مجلس التعاون الخليجي شهدت نموا ملحوظا في مجال تقنية المعلومات خاصة في ضوء زيادة المخصصات المالية الحكومية ونمو استثمارات القطاع الخاص الموظفة فيه. وانتقدت الدراسة محدودية عدد مستخدمي الإنترنت في الوطن العربي موضحة أن الحصة العربية لا تتجاوز 6ر0 بالمائة من إجمالي عدد مستخدمي الشبكة في العالم وإلى أن استخدامات الإنترنت في الدول العربية مازالت قاصرة على تطبيقات قليلة حيث يستحوذ البريد الإلكتروني على 59 بالمائة مقابل 22 بالمائة لتصفح المعلومات و 13 بالمائة لأغراض العمل و 6 بالمائة للتجارة الإلكترونية.¹

1 - البنية التحتية للاتصال والمعلومات:

إن الواقع الرقمي في العالم العربي يقاس التقدم الآن بعدد أجهزة الكمبيوتر، وعدد مستخدمي الشبكة العنكبوتية، مع توافر التقني الفني في هذا التخصص الجديد، بالإضافة إلى توافر الماهر في برمجة وإبداع البرامج والمسمى (الهacker) وليس بالمعنى الشائع (القرصان).. وغيرها من مفردات التكنولوجيا الرقمية. لذا يلزم الرجوع إلى

1 - بوشول فائزة وآخرون، واقع الاقتصاد الجديد في الوطن العربي والجزائر، مجلة الباحث، العدد، 05، 2007، ص138.

ما يتاح من إحصاءات موثقة، لبيان صورة تفاعل العالم العربي مع الثورة الرقمية.. (سوف نستعين بإحصاء "مركز دراسات الاقتصاد الرقمي - دبي" - وتقرير مؤتمر المنتدى الاقتصادي العالمي - تقرير منظمة "الأسكوا" غرب آسيا) عدد مستخدمي الإنترنت في العالم العربي وصل مع عام 2011 بلغ حوالي 42 مليون مستخدم) معدل انتشار الإنترنت أو الشبكة العنكبوتية سنوياً بلغ في العالم العربي ما بين (6% إلى 8%)، بينما المعدل نفسه في العالم هو (18%..). عدد من لديه جهاز كمبيوتر في الدول المتقدمة هو 315 جهازاً لكل ألف فرد.. بينما عدد في العالم العربي حوالي 8%.. لعل المبادرات الحكومية، المدعومة غالباً من شركات تكنولوجيا المعلوماتية والمؤسسات الخاصة، تسعى إلى زيادة عدد أجهزة الكمبيوتر الشخصي في كل من المؤسسات التعليمية والبيوت، ما ساهم في نمو استخدام الإنترنت في كثير من البلدان العربية. (مع ذلك فإن الفروق بين البلدان العربية كبيرة، حتى أن دولتي "جزر القمر" و"الصومال" وبعدهما "موريتانيا" تكاد الخدمات التحتية والأساسية لتوفير خدمة الإنترنت غير متاحة) وقد حافظت دولة الإمارات العربية المتحدة، على موقعها المتقدم عربياً في معدل انتشار استخدام الإنترنت تليها البحرين ثم قطر.. حيث بدأ مستخدمو الإنترنت بالانتقال من الاتصال بالإنترنت عبر ألياف الحزمة الضيقة (الاتصال العادي) إلى الاتصال بالحزمة العريضة (دي إس إل).. كما هو الحال في مصر وقليل من الدول العربية.¹

وقد تبدو الصورة الرقمية في العالم العربي في حاجة إلى دعم وعمل جاد، حيث تشير الإحصاءات إلى أنه من بين كل خمسة عشر شخصاً يوجد مستخدم واحد للإنترنت، في اثنتي عشرة دولة عربية (فقط).

2 - التوظيف الإلكتروني:

2 1 - البنوك العربية وتوظيف المعلوماتية

قامت البنوك المركزية العربية بوضع أسس لتشغيل البنوك وفق النظم الإلكترونية والدفع عبر الهاتف ، ولكن يلاحظ وجود مستوى منخفض في معدلات انتشار بطاقات الائتمان وأجهزة الصراف الآلي في المنطقة العربية. و في ظل المنافسة الشديدة من قبل البنوك الدولية تشجعت البنوك العربية على تقديم العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية مثل:

- إدارة الحسابات الجارية.
- تسديد الفواتير .
- القروض الشخصية .
- الصناديق الاستثمارية .

1 - السيد نجم، الواقع الرقمي في العالم العربي.. المنجز والمأخذ، تاريخ الاطلاع : 2017/05/01 ، متاح على الموقع : <http://www.middle-east-online.com/>

- بطاقات الائتمان¹.

كما يمكن أن تدعم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التنمية المستدامة في مجال العمالة في إطار الاستراتيجيات الإلكترونية الوطنية، وينبغي أن يشمل ذلك إجراءات التالية²:

- تشجيع صياغة أفضل الممارسات للعاملين وأرباب العمل الذين يعملون عن بُعد باستخدام الوسائل الإلكترونية، واستناد هذه الممارسات على المستوى الوطني إلى مبادئ العدالة والمساواة بين الجنسين، ومراعاة جميع المعايير الدولية ذات الصلة.
- تشجيع الطرق الجديدة لتنظيم العمل ونشاط شركات الأعمال بهدف زيادة الإنتاجية والنمو والرفاه من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والموارد البشرية.
- تشجيع العمل عن بعد لتمكين المواطنين لا سيما في البلدان النامية وأقل البلدان نمواً وبلدان الاقتصاديات الصغيرة من العيش في وسط مجتمعاتهم ومن العمل في أي مكان وزيادة فرص عمل المرأة والمعوقين. وفي تشجيع العمل عن بعد، ينبغي الاهتمام بوضع استراتيجيات تعمل على خلق فرص العمل والاحتفاظ بالقوة العاملة الماهرة.
- تشجيع برامج التدخل المبكر في مجال العلوم والتكنولوجيا التي ينبغي أن تستهدف صغار الفتيات وذلك لزيادة عدد النساء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

3 - التجارة الإلكترونية في العالم العربي :

أصبحت التجارة الإلكترونية ضرورة اقتصادية وأسلوب حياة في بيئة التجارة والأعمال العالمية والعربية وتشهد الدول العربية نمواً على صعيد التجارة الإلكترونية بمبيعات تبلغ 15 مليار دولار سنوياً، وتستحوذ تذاكر السفر والأجهزة الكهربائية على 40% من حجم التجارة الإلكترونية عربياً، إذ شهدت السنوات الأخيرة نمواً في عدد البوابات العربية المتخصصة بالتسوق الإلكتروني، استطاع بعضها تحقيق إيرادات عالية وجذب الاستثمارات العربية والأجنبية على حد سواء، مما ساهم في تشجيع فئة الشباب والمشاريع المتوسطة والناشئة لدخول عالم التجارة، لا سيما وأن هناك قلة تكلفة في هذا المجال.

إن التجارة الإلكترونية في منطقة الشرق الأوسط تنمو بوتيرة سريعة تفوق 25% غيرها من دول العالم وشهدت عملية التجارة الإلكترونية في الآونة الأخيرة استخدام كبير للبطاقات الائتمانية في دول الخليج وكذلك عمليات قبول البطاقات، نظراً لقيام شركات البطاقات الإلكترونية الكبرى بتطوير مجموعة من الحلول لمنع عمليات الاحتيال وقيام بعض الشركات بطرح خدمة الدفع عند الاستلام، الأمر الذي ساهم بتعزيز الثقة بين البائع

1 - ثائر عدنان القدومي، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العدد 02، جامعة الأردن، ص 301.

2 - بوشول فائزة وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 140.

والمشتري وتشجيع المتسوق العربي على التسوق عبر الانترنت، خصوصاً أن العديد من مستخدمي الانترنت العرب ما زالوا متخوفين من فكرة الدفع الكترونياً أو عبر البطاقات الائتمانية¹.

تغيّر مفهوم التجارة الإلكترونية بشكل كامل بدءاً من العام 2007، وهو العام الذي شهد ثورة في عالم الأجهزة المحمولة والهواتف مع إطلاق جهاز الآيفون الأول، متبوعاً بأول هاتف ذكي يعمل بنظام أندرويد. تكمن أهمية هذه الأجهزة في التقنيات المستخدمة والتطبيقات التي يُمكن تثبيتها وتحميلها، وهي باتت المحرك الأساسي لعملية التجارة الإلكترونية الأكثر سهولة.

هذا وتواجه المؤسسات في عالمنا اليوم الكثير من الضغوط لتحقيق الربحية، بل لتحقيق القدرة على البقاء والاستمرار، من هنا دخلت التجارة الإلكترونية مع ما تمثله من سرعة، توفير في النفقات التشغيلية والشفافية لتلعب دوراً حاسماً في إقبال المؤسسات اليوم على التجارة الإلكترونية، التي باتت ضرورة اقتصادية حتمية.

4 - التسويق الإلكتروني في العالم العربي:

أن هذه البنية التحتية المتواجدة في الدول العربية مقارنة بالدول المتطورة تشكل بنية ما تزال في بداية الطريق الأمر الذي تنعكس آثاره على مستوى التسويق الإلكتروني ونموه، ففي استطلاع في الجزائر حول ما إذا كان المشاركون بالاستطلاع يعرفون موقع ويب للتسويق الإلكتروني كان الجواب % 90.14 بأنهم لا يعرفون مقابل % 9.86 وهذا ما يؤكد أن المتاجر الافتراضية في الجزائر كما هو في غالبية البلدان العربية لم ترق بعد إلى المستوى المطلوب في التسوق الإلكتروني.

ذلك أن أغلب المتاجر الإلكترونية العربية هي متاجر للعرض والإعلان فقط وبذلك هي تمارس عملية التسويق الإلكتروني بشكل غير كامل. أن دورة التجارة الإلكترونية لا تكتمل بالإعلان والعرض فقط إذ لا بد من إتمام العملية حتى إصال المنتج إلى المشتري في المكان والزمان المناسبين. وبسبب عدم وجود بنية لوجستية كاملة في البلدان العربية فإن أغلب المتاجر الإلكترونية تكتفي بتنفيذ نصف دورة التسويق الإلكتروني. وهو ما يطلق عليه البعض التسويق الإلكتروني الساكن. ويقسم الباحثون المتاجر الإلكترونية العربية إلى ما يلي²:

أ - متاجر تقوم بعمليات العرض والإعلان فقط.

ب - متاجر تمارس التسويق الإلكتروني الكامل من حيث العرض والبيع والتسوية المالية بواسطة البطاقات الائتمانية وهي قليلة جداً.

ت - متاجر تتيح للعملاء الاتصال معها بواسطة البريد الإلكتروني للتعرف على المنتجات وتتم عملية البيع والشراء والدفع والتحصيل بطرق غير إلكترونية كالبريد العادي، وأغلب المتاجر العربية تقوم على هذا النمط؛

1 - التجارة الإلكترونية في العالم العربي أزمة ثقة بين المشتري والتكنولوجيا، تاريخ الاطلاع : 2017/05/06، متاح على الموقع: <http://smeadvisorarabia.com>

2 - التسويق الإلكتروني في البلدان العربية نقل عن الموقع .، -، <http://ok1313.yoo7.com/t11971-topic>، "، تاريخ الاطلاع: 2017/05/07.

ث -متاجر إلكترونية انتقالية تقوم بعمليات البيع والشراء والاتفاق بواسطة شبكة الإنترنت غير أن عملية الدفع تتم عندا التسليم وهذه المتاجر تسعى لتطوير خدمات لتصبح متاجر إلكترونية كاملة من خلال توفير التجهيزات اللازمة وتحقيق الأمن المالي الكافي.

وعلى الرغم من التأخر النسبي للبلدان العربية غير أن بعض الشركات بدأت ببناء قاعدة للتجارة الإلكترونية في عدد من القطاعات مثل البتر وكيماويات ، الغاز، المناجم، التعدين

المطلب الثاني : معوقات اندماج الدول العربية في الاقتصاد الرقمي

تواجه اقتصاديات الدول العربية عدة صعوبات وتحديات عديدة نحو الاتجاه لتبني الاقتصاد الجديد تسببت هذه الصعوبات في إحداث " فجوة رقمية " بينها وبين اقتصاديات الدول المتقدمة ، فقد أصبح تعبير الفجوة الرقمية شائعا ومنتشرا خلال السنوات القليلة الماضية، وهو تعبير يستخدم للدلالة على تلك الهوة التي أحدثتها ثورة المعلومات والاتصال والتي تقاس بدرجة توافر أسس المعرفة بمكونات الاقتصاد الرقمي،ولهذه يمكننا أن نحمل جملة العوائق في هذا النوع من التجارة في الوطن العربي على النحو التالي:¹

- 1 - افتقار المواقع العربية إلى الخصائص الفنية التي تضفي إلى المواقع الجاذبية وتجعل العملاء يقدمون على مواقعهم.
- 2 - مشكلة اللغة العربية والافتقار البرامج العربية ذات محركات البحث القوية القادرة على الحد من نقطة الضعف هذه .وخاصة وان اللغة الإنكليزية هي اللغة المستخدمة في تبادل المعلومات على مستوى الشبكات العالمية.
- 3 - الافتقار إلى النظم المصرفية في أغلب الدول العربية القادرة حل مشكلات السداد والدفع عن طريق الإنترنت وبطاقات الائتمان .وتبرز في هذا السياق مسألة استخدام بطاقة الصرف الإلكترونية، وهي الوسيلة الأولى في البيع والشراء، حيث أورد تقرير (إي ماركت) الأميركي أن 41 في المائة من عمليات التجارة عبر الانترنت شهدت حالات استخدام غير مشروعة، وتم سحب أموال بطريقة غير شرعية من التجار المتعاملين بهذا النوع من التجارة . وتمثل هذه النسبة ارتفاعاً من % 35 من عمليات استخدام البطاقات غير المشروع . وطبقاً لنفس التقرير فقد أفاد % 57 من التجار بأنهم يخشون أن يتعرضوا إلى الإفلاس بسبب (تكرار عمليات التصرف غير المشروع ببطاقات الصرف الإلكتروني)
- 4 - الافتقار إلى التشريع القانوني المناسب لضبط عمليات التجارة الإلكترونية فيما بين الدول العربية وحتى على مستوى الدولة العربية الواحدة.
- 5 - الافتقار إلى البنية الأساسية للتجارة الإلكترونية في أغلب الدول العربية وهي شهادة المصدر

1 -إبراهيم معروف، معوقات التجارة الإلكترونية، مجلة النبأ، العدد66، 2010، ص133.

- 6 - الافتقار إلى البنية الأساسية التقنية للتجارة الإلكترونية في أغلب الدول العربية وخاصة ارتفاع ثمن التجهيزات الإلكترونية وارتفاع ثمن أجور الاتصالات وصعوبة توفرها في بعض الدول العربية.
- 7 - الحكومات العربية بطريقة تعاملها مع التجارة الإلكترونية في ظل غياب استراتيجية واضحة ومحددة وخاصة مع تكنولوجيا المعلومات وتشكيل الشبكات الوطنية التي توفر قاعدة البيانات الضرورية لهذا النوع من التجارة.
- 8 - العادات والتقاليد الاجتماعية التي يؤمن بها المستهلكين تعتبر عائقاً في وجه الاستفادة القصوى من فوائد الشبكات العالمية للتجارة الإلكترونية .
- 9 - يتوجب علينا أن نعد أبنائنا إعداداً جيداً للمستقبل لنضمن لهم التقدم والتفوق العالمي.
- 10 - تكلفة بناء المواقع الإلكترونية في الشبكات العالمية ما يثل مكلية لأنها تعتمد على المحترفين في إنشائها وإدارتها وصيانتها لضمان نجاحها، مما يحمل هذا النوع من التجارة نفقات إضافية.
- 11 - الافتقار إلى مراكز البحث والتطوير من أجل تقديم الاستشارات ومساعدة المواطنين في بلدانهم في التخلص من أميتهم الإلكترونية أولاً ومن ثم بناء الإنسان المعلوماتي ثانياً.
- 12 - لا بد من التعاون الدولي في بناء الثقة بين المتعاملين وملاحقة اللصوص والمتطفلين والمتجسسين على المعلومات.

المطلب الثالث : سبل اندماج اقتصاديات الدول العربية في الاقتصاد الرقمي

- لتجاوز الدول العربية المعوقات والتحديات سابقة الذكر يتوجب عليها اتخاذ العديد من التدابير والإجراءات لتخرجها من دائرة التخلف والتأخر ونذكر منها ¹:
- تكوين المسؤولين والسياسيين وتوعيتهم بأهمية ضرورة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال ؛
 - إعطاء أهمية أكبر لرأس المال الفكري من أجل بناء مجتمع قائم على المعرفة، فكلما زادت قدرات العاملين المعرفية زادت قدراتهم الإبداعية وهو ما يمنح المؤسسات ميزة تنافسية.
 - الاهتمام بالتوعية المعرفية والتكنولوجية منذ الصغر ؛
 - الاهتمام بالمبتكرين والنوابغ ومختلف الباحثين والعاملين في مجالات المعرفة، لأن الوضع الاجتماعي والمادية الصعبة تجعلهم يهجرون إلى البلدان الغربية التي تستقطب العديد من الأدمغة والموارد البشرية؛
 - توفير الإطار القانوني الملائم للبيئة المعرفية والاقتصادية الجديدة ؛
 - تحديث النظام المصرفي وتفعيل دوره في تمويل المعرفة والبحث العلمي ؛

1 - عبد الرحمان بن عنتر ، عبد الرزاق حميدي ، " إقتصاد المعرفة وتعزيز تنافسية المؤسسة - مع الإشارة لحالة الجزائر " -، الملتقى الدولي الرابع حول : : المنافسة والإستراتيجيات . التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية ، جامعة الشلف ، ص18

خلاصة الفصل

يقصد بالاقتصاد الرقمي التفاعل والتكامل والتنسيق بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة، وبين الاقتصاد القومي والدولي من جهة . وتلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا استراتيجيا في زيادة معدل النمو الاقتصادي وإصلاح الآليات الاقتصادية والتجارية والمالية . وبالتحديد تقوم تكنولوجيا المعلومات وادواتها المختلفة مثل الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت internet) بتحويل وتغيير أنماط الأداء الاقتصادي في المال والأعمال والتجارة والاستثمار من الشكل التقليدي إلى الشكل الفوري (Online) .

ويحتاج كل ذلك إلى التطوير المستمر من خلال زيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن طريق ترقية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وزيادة اعداد الحواسيب الالكترونية واستخداماتها في المعاملات والوظائف وزيادة عدد المشتركين في الشبكة الدولية للمعلومات ، وتطوير واستخدام البرمجيات الجاهزة والمفصلة في ادارة الانشطة الاقتصادية والتجارية والانتاجية والمالية والتسويقية وادارة الموارد البشرية والانشطة التعليمية والتدريبية .

تمهيد:

عرف القطاع المالي العالمي خلال السنوات الأخيرة العديد من التحولات الجذرية الهامة التي أفرزتها العولمة المالية، ودعت إلى ضرورة المواكبة والتكيف كمتطلبات أساسية ، وذلك لما كان لها من تأثير كبير على القطاع المالي والبنكي، وتزايدت أهمية الدور الذي تلعبه الصناعة البنكية عبر العديد من دول العالم ، فتطور النظام البنكي يتبع تطور النظام النشاط الاقتصادي المتبع في الدولة، هذا ما يجعل من تطور النظام البنكي في الدول النامية يحتاج إلى وضع سياسات مناسبة لتنظيم عمله وتوجيه نشاطه لتحقيق الأهداف المرجوة منه، لكونه يعاني من ضعف و محدودية نطاقه و تأثيره.

والنظام البنكي الجزائري كغيره من الأنظمة البنكية يواجه تحديات عميقة ومتباينة جراء الانفتاح المالي، فكان من الضرورة القصوى التي تملئها المتغيرات البنكية أن تتبنى إدارات البنوك الجزائرية إستراتيجيات مناسبة لمواجهة هذه التحديات ، بهدف ضمان بقاءها ونموها في السوق البنكية. وقد تضمن هذا الفصل ثلاث مباحث تم التطرق فيها إلى:

- مفاهيم عامة حول النظام البنكي ؛
- نظرة حول النظام البنكي الجزائري ؛
- الإصلاحات الأساسية للمنظومة البنكية الجزائرية ومراحل تطورها.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول النظام البنكي

مع التوسع و التطور الاقتصادي و زيادة أهمية التبادل المالي بين الدول، كان من الضروري وجود نظام فعال و متماسك لمواكبة التطورات الاقتصادية، وهو النظام البنكي حيث يتواجد هذا الأخير في مركز النشاطات و المعاملات الاقتصادية لأي بلد وهو يقوم بوظيفة الوساطة المالية بين صاحب العجز المالي و صاحب الفائض المالي، و تدخله في الاقتصاد يجعل من التمويل عملية غير مباشرة.

و من خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى نشأة البنوك النظام البنكي، مفهوم و مكونات النظام البنكي وكذا خصائص النظام البنكي.

المطلب الأول: نشأة البنوك والنظام البنكي

أولاً: نشأة البنوك

إن نشأة البنوك برزت من خلال تطور نشاط الصيرافة الذين كانوا يقبلون الودائع (المعادن الثمينة) مقابل إيصالات أو شهادات إيداع، بمبلغ الوديعة و يحصلون مقابل ذلك على عمولة، وتدرجياً لاحظ هؤلاء الصيرافة أن هذه الإيصالات أخذت تلقى قبولا عاما في التداول وفاء لبعض الالتزامات أي تلعب دور النقود في الوفاء بالالتزامات، و أن أصحاب هذه الودائع لا يتقدمون لسحب وديعتهم دفعة واحدة بل بنسب معينة، أما باقي الودائع فتبقى مجمدة لدى الصراف، لذلك فكر هذا الأخير في إقراضها، و من هنا أخذ البنك في شكله الأول يدفع فوائد إلى أصحاب الودائع لتشجيع المودعين، فبعد أن كان الغرض من عملية الإيداع هو حفظ المادة الثمينة من السرقة و الضياع أصبح المودع يتطلع إلى الحصول على فائدة لذلك تطور نشاط البنك في مجال تلقى الودائع مقابل فائدة و تقديم القروض بناء على هذه الودائع لقاء فائدة، و عائد البنك يتمثل في الفرق بين الفائدة التي يتقاضاها على القروض و الفائدة التي يدفعها لأصحاب الودائع.¹

إنطلاقاً مما سبق فإن أول ظهور للبنك كان سنة 1517 بالبنديقية، ثم بنك أمستردام عام 1609 وبعدها بدأت تنتشر البنوك في مختلف أنحاء العالم .

وعليه يمكن تعريف البنك كالتالي:²

– يعرف البنك بأنه: أي منشأة هدفها الرئيسي قبول الودائع ومنح القروض والقيام ببعض الخدمات .

¹ عبد الحق بوعترس، الأنظمة البنكية و التقنيات المالية، جامعة التكوين المتواصل، فرع: قانون العلاقات الاقتصادية الدولية، قسنطينة، ص 17 نقلا عن iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/.../hhhh.doc (2017/02/20)

² ميرندا زغلول زرق، النقود والبنوك، جامعة بنها-التعليم المفتوح-، كلية التجارة، 2008، 2009، ص 111 نقلا عن www.olc.bu.edu.eg/olc/images/nkwd.pdf (2017/02/20)

- ويعرف كذلك: بأنه أي منشأة تتعامل بالنقود تقبلها من العملاء في شكل ايداعات وتحترم طلباتهم في سحبها كلها أو بعضها وتقوم بتحصيل الشيكات لعملائها كما تقوم بمنح القروض أو استثمار الودائع الزائدة حتى يتم طلبها من قبل اصحابها.

وعليه يمكن اعطاء تعريف شامل للبنك: هو مؤسسة مالية خدمتية تلعب دور وسيط بين الأشخاص الذين لديهم فائض في الأموال فوق حاجاتهم وهم المدخرين والأشخاص الذين لديهم حاجات يسعون إلى تغطيتها وسدّها وهم المستثمرين

ثانيا: نشأة النظام البنكي

يتكون النظام البنكي في أي مجتمع من عدد من البنوك، تختلف وفقاً لتخصصها والدور الذي تؤديه في المجتمع ويعتبر تعدد أشكال البنوك من الأمور الناتجة عن التخصص الدقيق، والرغبة في خلق هياكل تمويلية مستقلة تتلاءم مع حاجات العملاء والمجتمع.

فالبدايات الأولى للعمليات البنكية ترتقي إلى عهد بابل العراق القديم، بلاد ما بين النهرين، أما في الإغريق فقد عرفوا قبل الميلاد بأربعة قرون بدايات العمليات التي تراوحت البنوك المعاصرة كتبادل العملات وحفظ الودائع ومنح القروض، وفي الفترة الأخيرة من القرون الوسطى، القرن الثالث عشر والرابع عشر، ظهرت البنوك بشكلها الحالي، وذلك بعد ازدهار المدن الإيطالية خاصة جنوة وفلورنسه على اثر الحروب الصليبية، وهذا ما أدى إلى تزايد الفعاليات المصرفية، وقد شهد الساحل الأوربي المطل على المحيط الأطلسي، ارتفاعا بشأن اسبانيا والبرتغال السباقتين في الاكتشافات الجغرافية والفتوحات، ثم هولندا، إنجلترا وفرنسا، وقد ازدهرت العمليات المصرفية في الدول نتيجة تدفق الخيرات والمعادن النفيسة في القرنين السادس عشر والسابع عشر.¹

وللحكم على درجة نماء النظام البنكي يسترشد الاقتصاديون بعدة دلائل رئيسية ترتبط فيما بينها ارتباطا جوهريا يمكن إجمالها فيما يلي:²

- مقدار تغلغل الوعي أو العادة البنكية في نفوس الأفراد، ومدى انتشار المؤسسات البنكية في شتى أنحاء البلاد؛
- حدود نفاذ وسائل البنك المركزي في الهيمنة على النظام الائتماني في مجموعة.

المطلب الثاني: مفهوم ومكونات النظام البنكي

يقصد بالنظام البنكي مجموعة المؤسسات التي تتعامل بالائتمان كما تعتبر البنوك أهم الأجهزة التمويلية وأقدمها وجودا حيث أصلها يرجع إلى العمليات التي كان يقوم بها كبار التجار الذين كانوا يتعهدون بحراسة أموال الأفراد ثم إقراض الأموال مقابل عمولة.

¹ شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص ص 25-27 (بتصرف)

² عموميات حول السياسة النقدية والجهاز المصرفي، ص 19 نقلا عن 8DD3~1.DOC www.univ-tiaret.dz/bibliotheque/... (2017/01/27)

أولاً: مفهوم النظام البنكي

يعد النظام البنكي من أهم القطاعات الاقتصادية ويمكن تعريفه على النحو التالي:

التعريف الأول

يعرف النظام البنكي بأنه مجموعة البنوك العاملة في بلد ما و هو يضم مجمل النشاطات التي تمارس بها العمليات البنكية، و خاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان، و هو يشمل الجهاز البنكي و المنشآت المالية المتخصصة و السلطات المسؤولة عن السياسة النقدية أي البنك المركزي و الخزينة العامة.¹

التعريف الثاني:

يدل النظام البنكي على مجموعة من المؤسسات البنكية، على رأسها البنك المركزي، يحكم سيرها والعلاقات فيما بينها مجموعة من القوانين و التنظيمات و القواعد، هذه الأخيرة منها ما يتعلق بكل مؤسسة على حدا، و هو متضمن في القوانين التأسيسية و التنظيمات الداخلية للبنوك، ومنها ما هو مشترك بحيث تلتزم به كل مؤسسات النظام.²

التعريف الثالث:

يعتبر النظام البنكي مجموعة من المسؤوليات التي تتعامل بالائتمان، حيث يتكون من مجموعة المؤسسات التي تتخذ من الإقراض و الاقتراض عملاً لها، و إن الجهاز البنكي هو ذلك الجهاز الذي يضم مجمل النشاطات التي تمارس بها العمليات البنكية، خاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان.³

ويمكن تعريف النظام البنكي تعريف شامل: هو مجموع المؤسسات البنكية التي تتعامل بالائتمان ويمكن أن يشمل البنوك التجارية و المتخصصة و البنك المركزي، ويعد الركيزة الأساسية لاقتصاد كل بلد حيث يقوم بتجميع المدخرات من الأعوان الاقتصادية ومنح التسهيلات و القروض .

ثانياً: مكونات النظام البنكي

هناك جانبين أساسيين في تكوين النظام البنكي هما جانب المؤسسات و جانب العلاقات، فالمؤسسات تمثل الأعضاء و العلاقات تمثل التفاعل ما بين عناصر هذا النظام، أي الأعضاء المكونة له، وتتمثل الجوانب المكونة للنظام البنكي في:⁴

¹ نجابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي (البنوك الالكترونية، البنوك التجارية، السياسة النقدية)، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2008، ص 179.

² رحيم حسين، الاقتصاد المصرفي، الطبعة الأولى، دار بهاء الدين، الجزائر، 2008، ص 40

³ دي كوك، الصيرفة المركزية، الترجمة لـ عبد الواحد المخزومي، دار الطليعة، بيروت، 1987، ص 90

⁴ رحيم حسين، مرجع سبق ذكره، ص 42-43 (بتصرف)

1 - المؤسسات:

تشكل مؤسسات النظام البنكي من البنك المركزي و مختلف المؤسسات البنكية الأخرى، و كل من هذه المؤسسات له وظيفته المعروفة، وهي عموما وظائف نمطية لا تختلف باختلاف الزمان و المكان.

أ - المصرف أو البنك

هو مؤسسة أو شركة مساهمة غرض تكوينها التعامل بالنقود والائتمان، يتكلف البنك بحفظ النقود، حشد موارد المجتمع من أموال و سد حاجيات البلد من مختلف طرق الائتمان المتفاوتة الآجال و إنشاء وسائل الدفع المتداولة بين الناس.¹

ب - البنك المركزي

هو المؤسسة التي تتكفل بإصدار النقود في كل الدول، وهو المؤسسة التي تتأثر النظام النقدي، ولذلك يشرف على التسيير النقدي، ويتحكم في كل البنوك العاملة في الاقتصاد، ويعتبر بنك البنوك و بنك الحكومة، حيث يعودون إليه عندما يحتاجون إلى السيولة، فهو يقوم بإعادة تمويل البنوك عند الضرورة، كما يقوم بتقديم التسيقات الضرورية للحكومة في إطار القوانين و التشريعات السائدة.²

ت - المؤسسات المالية

تتصف هذه المؤسسات بأنها غير نقدية، لكون طبيعة مواردها لا تسمح لها بإنشاء النقود على خلاف المؤسسات المالية و النقدية، ولا يمكن لها أن تحصل على الودائع جارية من الجمهور، وهذا هو عدم قدرتها على إنشاء نقود الودائع، وعليه فإن الجزء الأكبر من مواردها يتشكل بصفة أساسية من رؤوس أموالها الخاصة، تقوم بمنح قروض متوسطة وطويلة الأجل بالإضافة إلى عمليات التوظيف المالي كإصدار السندات والمشاركة في مختلف المشاريع والمؤسسات بالحصول على أسهم وعلى هذا الأساس، فهي تقوم بتنفيذ استثمارات طويلة الأجل مستعملة رؤوس أموالها الخاصة.³

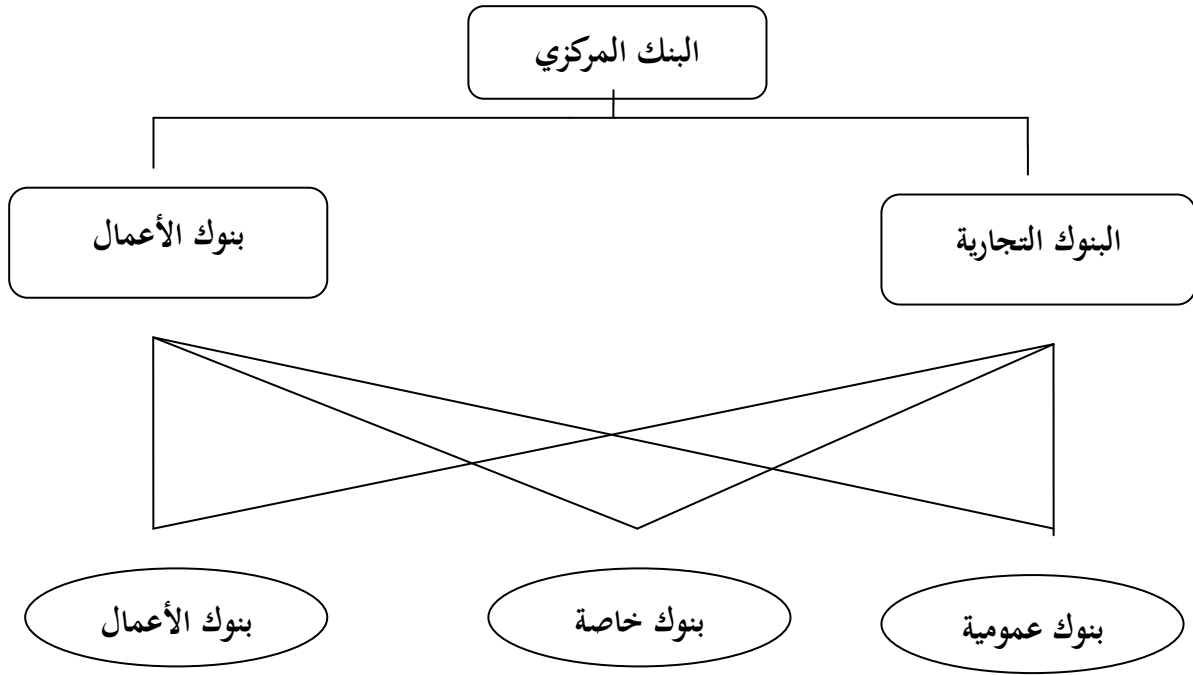
يمكن تمثيل المؤسسات المكونة للنظام البنكي من خلال الشكل التالي:

¹ بخاز يعدل فريدة، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص 1

² الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، الطبعة السادسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص 11

³ طاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 13

الشكل رقم (1): مؤسسات النظام البنكي



المصدر: رحيم حسين، الاقتصاد المصرفي، الطبعة الأولى، دار بهاء الدين، الجزائر، 2008 ص 42

1 العلاقات:

ترتبط المؤسسات المكونة للنظام البنكي بشبكة من العلاقات، منها ما يندرج ضمن العلاقات الوظيفية، كالعلاقة ما بين البنوك التجارية فيما بينها، و مثالها السوق ما بين البنوك، ومنها ما يندرج ضمن إطار سلمي، و هي علاقات تبعية و مثالها علاقة الإشراف والرقابة ما بين البنك المركزي و البنوك التجارية أو بنوك الأعمال، أو العلاقة ما بين البنك و الفروع التابعة له.

2 الوسائل أو الأدوات:

كل عملية تتم ضمن النظام البنكي تستند إلي مرجع مستندي، أي أوراق أو مستندات، و هذه الأخيرة قد تتمثل في وسائل دفع، و أبرزها الشيكات و الأوراق التجارية (السفتجة، السند الإذني، أوامر التحويل،....)، وقد تتمثل في الإرسالات التي تتم بين مختلف أعضاء النظام: البنك و زبائنه، البنك و البنوك الأخرى، البنك المركزي و البنوك التجارية.

المطلب الثالث: خصائص النظام البنكي

إن أهم الخصائص المميزة لنظام البنكي عن آخر كيفية تركيب هيكله، وحجم البنوك التي يتكون منها و عدد فروع البنوك في البلاد ثم ملكية البنوك و حركة دمجها أو توحيدها فتتمثل الخصائص في:

اولا: هيكل النظام البنكي: هناك أشكال متعددة للهيكل البنكية أهمها:¹

1 البنك ذو المكتب الواحد(أي محل عمل واحد في مكان واحد):

و هو مستقل بإدارته ولا يسيطر على ملكية رأسماله و لا يسيره بنك آخر ولا يسيطر هو على ملكية بنك آخر و تشتهر الولايات المتحدة الأمريكية بهذا النوع من البنوك (3/2 من مكاتب البنوك فيها من نوع البنك المنفرد).

2 البنك ذو الفروع المتعددة:

و يؤدي خدماته في أكثر من محل أو مكتب واحد، و تؤلف كل هذه الفروع كيانا قانونيا واحد يشرف عليها مكتب الرئيسي، و تشتهر إنجلترا وباقي الدول الرأسمالية بوجود عدد محدود من البنوك التجارية مع شبكة واسعة من الفروع المرتبطة بتلك البنوك و نفس الحال نجد الدول الاشتراكية الأوروبية.

3 مجموعة البنوك:

وتتألف من مجموعة من البنوك المملوكة من قبل شركة قابضة وقد تكون هذه البنوك ذات مكتب الواحد أو ذات فروع متعددة.

4 سلسلة البنوك:

و هي تشبه مجموعة البنوك المتقدم ذكرها فما عدا يتعلق بالملكية، إذ أنها هنا بيد شخص طبيعي واحد أو عدة أشخاص طبيعيين .

ثانيا: حجم البنك وفروعه

من أهم مقاييس حجم البنك مقارنة له بغيره هي موجودات البنك أو حجم قروضه للغير أو حجم القروض و الاستثمارات معا أو مقدار رأسماله أو حجم الودائع، والمقياس الأخير هو أهم مقياس بالنسبة للبنوك المتخصصة.

أما فروع البنك فأهميتها واضحة إذ يمكن الاستدلال على مدى توفر الخدمات البنكية في بلد ما بعدد مكاتب البنوك فيه، قياسا بعدد السكان و هناك مقاييس أخرى، عدد السكان كدرجة النشاط الاقتصادي و كفاءة المواصلات و الاتصالات و كفاءة التسيير.

¹ شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص 37-39

ثالثا: ملكية البنوك

نشأت البنوك بشكل فردي و عائلي ثم تطورت إلى شركات مساهمة ثم عرفت مرحلة الاحتكار والتركز و الشركات القابضة، كل هذا يتعلق بالملكية الفردية للبنوك و قد تنتزع الدولة هذه الملكية و تحيلها إلى ملكية جماعية للشعب بأسره وهذا هو التأميم أي نقل ملكية المنشأة بقوة القانون من ملكية فرد أو أفراد إلى ملكية الأمة ممثلة بالدولة.

رابعا: تأميم البنوك: ومن أهم مبررات تأميم البنوك:¹

1 مبررات تتعلق بالنتائج السلبية للملكية الفردية في هذا القطاع:

- عدم اكتراث البنوك لمتطلبات التنمية الاقتصادية عند توزيع استخدامات أموالها، لأن هدفها و مبرر وجودها و مقياس نجاحها بنظر أصحابها هو الربح.
- ظهور طبقة اجتماعية معينة تسيطر على عدد من البنوك ، يمتد نفوذها إلى الحقول الاقتصادية والاجتماعية و السياسية.
- تركيز الدخول والشروات بيد البعض، و بالتالي ازدياد التفاوت بين الناس في الدخول.
- المنافسة الشديدة بين البنوك، بهدف تحقيق الربح العاجل مما يؤدي إلى ضعف المكانة المالية لبعضها.
- إن اعتماد البنوك و التجارية منها خصوصا، على ودائع الناس في عملياتها مع اعتماد قليل على رؤوس أموالها المملوكة .
- تلاعب بعضها، بما يتيحها فن المحاسبة من أساليب، بالأرباح السنوية عن طريق إخفاء جزء هام من الأرباح و تحريبه إلى الخارج إضافة للتهرب من الضريبة.
- التواطؤ مع كبار الزبائن، المشتغلين في الاستيراد و التصدير في زيادة أسعار البضائع المستوردة المسجلة في القوائم و تخفيض أسعار البضائع المصدرة المسجلة في القوائم و ذلك بقصد تحريب العملة الأجنبية.
- سيطرة رأسمال الأجنبي على عدد منها و توجيه استخدامات أموالها بما يلائم سياسة الممولين الأجانب.

2 مبررات تتعلق بالنتائج الايجابية للملكية العامة في هذا القطاع:

- توجيه البنوك لخدمة التنمية الاقتصادية أي تمويل النهوض الاقتصادي.
- تنظيم التسهيلات البنكية و ذلك بوضعها على أسس سليمة أي وضع نهاية للفوضى و المحاباة والمغامرة .
- زيادة سيطرة البنك المركزي على عمليات التحويل الخارجي التي طالما تحاول البنوك الخاصة لاسيما فروع البنوك الأجنبية منها خرق قانونها و أنظمتها و تعليماتها.
- إمكان انتهاز سياسة مدروسة و منسقة لفتح الفروع في أرجاء القطر الواحد بحيث يقل تنافس الفروع المتكدسة في منطقة ما، و لكي تنتشر الفروع في المناطق المحرومة منها.

¹ شاكور القزويني، مرجع سبق ذكره، ص 39-40

- يساعد التأمين في تنظيم البنوك في مجموعات ثم في بنوك كبيرة تعمل على أسس الإنتاج الواسع مما يؤدي إلى خفض النفقات الإدارية و رفع مستوى الكفاءة.

خامسا: اندماج البنوك: إن اندماج البنوك بينك واحد قد يحدث في دولة رأسمالية أو اشتراكية، و هو يعقب عادة عمليات تأمين البنوك على أساس أنه جزء من خطة الجهاز البنكي.

سادسا: النظم البنكية المختلفة¹

1 في الدول الرأسمالية المتقدمة :

يتكون النظام البنكي في هذه الدول على العموم من البنك المركزي ومجموعة من البنوك مع درجات متفاوتة من التخصص، و مجموعة من بيوت المال تعمل كبنوك صغيرة، هذا إلى جانب العديد من المنشآت الوسيطة في الأسواق النقدية والمالية وبضمنها بنوك الاستثمار.

2 في الدول الاشتراكية:

و يتضمن نظامها البنكي في الغالب، بنك الدولة الذي هو البنك المركزي وبنك ائتمان في آن واحد، أي أنه ليس المرجع الأخير للاقتراض بل المرجع الوحيد إلى جانب عدد من البنوك يتولى كل منها وظائف بنكية معينة.

المبحث الثاني: نظرة حول النظام البنكي الجزائري

لقد ورثت الجزائر غداة الاستقلال مؤسسات مالية و بنكية تابعة للقطاع الأجنبي، لذلك لم تتمكن من مسايرة متطلبات التنمية المنشودة للاقتصاد الجزائري ومن ثم عملت السلطات الجزائرية على بذل أقصى الجهود لبعث التنمية في جميع المجالات و خاصة النشاط المالي و البنكي، فخلقت بعض المؤسسات الضرورية و التي لا غنى عنها بالنسبة لاقتصاد أي دولة من أجل إنشاء نظام بنكي جزائري ينسجم و متطلبات الاقتصاد الوطني، حيث سنتطرق من خلال هذا المبحث الى لمحة تاريخية للنظام البنكي الجزائري و خصائصه وكذا العراقيل التي تواجهه.

المطلب الأول: لمحة تاريخية للنظام البنكي الجزائري

تميز النظام البنكي خلال فترة الاحتلال بظهور شبكة هامة من البنوك التجارية و منشآت إعادة الخصم حيث كانت هذه المؤسسات المالية تخدم مصلحة المعمرين فقط كما كانت امتداد للمؤسسات الفرنسية، و بعد الاستقلال بذلت السلطات الجزائرية كل ما في وسعها لاستعادة مجمل حقوق سيادتها من إصدار النقد، إنشاء العملة الوطنية، فباشرت بإنشاء نظام بنكي جزائري عن طريق تأمين البنوك و بإنشاء بنوك جديدة.

¹ شاكر القرويني، مرجع سبق ذكره، ص 40-41

أولاً: الجهاز البنكي الجزائري أثناء الاحتلال الفرنسي

عند الاحتلال الفرنسي سنة 1830 كانت الجزائر كسائر أجزاء الإمبراطورية العثمانية تتميز بقلة دور النقود في المبادلات وبنظام المعدنين الذهب والفضة في العملة، وكانت هناك دار ل صك النقود، أما الفرنك الفرنسي فلم يتقرر رسمياً كعملة للبلاد إلا بعد 19 عاماً.

وأول مؤسسة بنكية في الجزائر هي تلك التي تقرر ت بالقانون الصادر في 1843/07/19 لتكون بمثابة فرع لبنك فرنسا ويساهم فيها هذا البنك إضافة للأفراد، وقد بدأ هذا الفرع بإصدار النقود مع بداية سنة 1848، وثاني مؤسسة كانت تقتصر وظيفتها على الائتمان أي تتمتع بحق إصدار النقود، ولم تنجح مؤسسة الخصم تلك بسبب قلة الودائع، وثالث مؤسسة هي بنك الجزائر (1851) برأسمال قدره 3 ملايين فرنك مقسمة إلى 6 آلاف سهم، وقد اهتمت به السلطات الفرنسية ومنحته اعتماد أي قرضاً بنصف قيمة رأسماله المدفوع 1050.000 فرنك.¹

ثانياً: الجهاز البنكي الجزائري بعد الاستقلال

ورثت الجزائر عشية الاستقلال نظاماً بنكياً واسعاً ، لكنه تابع للمستعمر، وقائم على أساس نظام اقتصادي ليبرالي ونتيجة لذلك واجهت وضعاً اقتصادياً مزرباً وصعباً، بسبب النتائج التي خلفتها الحرب التحريرية، إلى جانب ذلك المغادرة الجماعية للمعمرين الأوروبيين الذين كانوا يسيطرون سيطرة تامة على النشاط الاقتصادي في البلاد، وإتباعهم في السنوات الأخيرة قبل الاستقلال ، هجرة رؤوس الأموال، تقليص شبكة الفروع البنكية و زوال شبكة كاملة لبنوك أخرى خاصة بنوك القطاع الخاص و تصدع البنوك المتخصصة المتبقية، ولاسيما الزراعية منها، الشيء الذي نجم عنه توقف القروض المبرمجة من قبل هذه البنوك، كل هذه العوامل ساهمت في شل الاقتصاد الجزائري، وتأخر انطلاقه خاصة أمام رفض الجهاز البنكي الأجنبي تمويل الاقتصاد الجزائري المنتهج للنظام الاشتراكي، الأمر الذي عجل بإنشاء البنك المركزي و الخزينة الجزائرية ليقوما بدور التمويل للقطاعات الاقتصادية الحساسة.

والنتيجة ظهور ازدواجية نظامين بنكيين، أحدهما قائم على أساس ليبرالي، والآخر قائم على أساس اشتراكي تابع للدولة، وبالتالي عجز البنك المركزي احتواء النظام البنكي ككل و تسييره وفقاً للتوجهات الجديدة للدولة، لذا لم يكن أمام السلطة الجزائرية في تلك المرحلة الحرجة سوى تأميم المنشآت البنكية والمالية الضرورية لتعبئة كل الموارد الكفيلة بتمويل الاقتصاد.²

¹ شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص 48.

² بلعزوز بن علي و كتوش عاشور، واقع المنظومة المصرفية الجزائرية و منهج الإصلاح، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية، واقع و تحديات، الشلف، الجزائر ص

و بعد تأميم النظام البنكي قسم إلى دائرتين هما:¹

1 دائرة المنشآت البنكية المالية، وتضم:

القرض الشعبي الجزائري (CPA)، البنك الوطني الجزائري (BNA)، البنك المركزي الجزائري (BCA)، البنك الجزائري الخارجي (BEA)، بنك الفلاحة للتنمية الريفية (BADR)، بنك التنمية المحلية (BDL).

3 دائرة المنشآت الادخارية الاستثمارية، و تضم:

قطاع التأمين بكل فروع، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)، البنك الجزائري للتنمية (BAD) بالإضافة الى قطاعات خدمية أخرى مثل: بنك البركة الإسلامي.

المطلب الثاني: خصائص النظام البنكي الجزائري

خضع النظام البنكي الجزائري لنمط تنظيم حدد قواعد عمله وأخر قدرته على التأقلم مع تغيرات المحيط الإقتصادي والمالي إذ ساهمت هذه الاعتبارات في إرساء خصائص عامة إتصف بها هذا النظام وتظهر من خلال:

- أنه جهاز مملوك للدولة ملكية عامة؛
- أنه جهاز قائم على تركيز عدد محدود من البنوك تتولى العمليات البنكية؛
- قائم على التخصص ويقصد الائتمان القصير والمتوسط، الائتمان الطويل للتجارة الخارجية؛
- جهاز واسع الانتشار له فروع عديدة تغطي كامل التراب الوطني؛
- جهاز متقدم بالقياس مع أمثاله في البلدان النامية وحديثة الاستقلال؛
- تعاضد دور الخزينة وهيمنتها على النظام البنكي، فهي تعتبر السبب الأول في دفع البنك المركزي إلى إصدار النقود بشكل لا يبرره الوضع النقدي، كما تتكفل بتوزيع القرض وبذلك همش دور النظام البنكي وأصبح يتميز بالسلبية المفرطة على مستوى الادخار وتوزيع القرض ورسم السياسات الاقراضية؛
- توزيع القرض من طرف البنك لا يضمه سوى حسن نية الدولة، وهذا ما ولد بعض التراخي في دراسة ومتابعة ومراقبة عملية القرض، ونتج عن ذلك تراكم ديون البنوك على المؤسسات العمومية بشكل أثر على التوازن المالي الداخلي لهذه البنوك وهو التوازن المالي الداخلي للبلاد؛
- خضوع الاستفادة من القرض إلى عملية التوظيف المسبق الوحيد، فالبنوك لا يمكنها منح القروض وفق الفرصة المتاحة وإنما يمكنها منح القروض فقط للمؤسسات التي وطنت عملياتها المالية في هذه البنوك، حتى ولو كانت هذه المؤسسات لا تستجيب للمعايير والمقاييس الكلاسيكية المعمول بها في الأنظمة البنكية؛

¹ حباية عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص. 180.

- النظام البنكي هو ذو مستوى واحد؛

المطلب الثالث: العراقيل التي تواجه النظام البنكي الجزائري

لا تشجع إستراتيجية الخوصصة أي استغلال مالي لتخفيض قيمة الدينار، ولا تسمح باستعمال تقنيات نقدية في السوق للحد من الحواجز التي تمنع من دخول المستثمرين الأجانب في السوق الجزائرية، ويتزامن عرض بيع المؤسسات مع ندرة مالية كبيرة وانعدام أي منهجية أو أساليب التمويل العصرية في مجال الخوصصة على نطاق واسع وفيما يخص الترددات، فإنها تعيق توقعات المتعاملين وتحد من المستثمرين على عدة مستويات وهي كالتالي:¹

- على المستوى الاقتصادي:

تبقى نتائج الجهاز الخاص بالبنوك والمؤسسات ضعيفة، حتى وإن كانت تشير إلى تحسين واضح في حسابات استغلال المؤسسات الاقتصادية العمومية.

- على المستوى الصناعي:

تعاني الاستثمارات و إنعاش الجهاز الإنتاجي من صعوبة إيجاد التمويل.

- على المستوى المالي:

لم تسترجع المؤسسات الاقتصادية العمومية قدرات التمويل الذاتي الكافية، ولم توفر الشروط المواتية لتأهيلها إلى البورصة وقدرتها على الاستقطاب في مجال الشراكة.

- على المستوى الاجتماعي:

أدت إعادة الهيكلة إلى تسريح عدد كبير من العمال، وقد أثقل تمويلها من طرف الخزينة العمومية العجز في الميزانية.

- على مستوى التسيير:

لا يزال القطاع العمومي الاقتصادي يعاني من غياب ثقافة حقيقية في مجال الترشيد الاقتصادي والمالي، وإضافة لذلك، لا تسمح الشروط القانونية والجزائية المرتبطة بمنصب المسير بتجديد أفضل الكفاءات.

بالإضافة الى عراقيل اخرى واجهت المنظومة البنكية الجزائرية نذكر منها:²

- عدم توافق دور القطاع البنكي مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي، فالوثائق المعدة من طرف المؤسسات الوطنية للبنوك في إطار ملفات منح الائتمان غير كافية للحكم على الأداء الاقتصادي لقروض الاستغلال، كما أن الدراسات المقدمة من طرف المؤسسات ناقصة.

¹ المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، تقرير حول إشكالية إصلاح المنظومة المصرفية، الدورة السادسة عشر، الجزائر، 30 أكتوبر 2000، ص 89.

² فاطمة بوسالم، أثر تحرير التجارة الدولية في الخدمات على كفاءة النشاط المصرفي في الدول النامية(حالة الجزائر)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير(غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2010/2011، ص 231

- صعوبات متعلقة بالجانب التجاري وتغطية الحقوق، لتحقيق الاستثمارات في بعض الحالات يصبح غير ممكن ويؤدي إلى عدم قدرة المؤسسات على تسديد القروض البنكية.
- صعوبات تغطية الحقوق من طرف المؤسسات الوطنية، حيث أنه وبالرغم وضعيتها المدينة تجاه البنوك إلا أنها تبقى لها إمكانية الحصول على القرض البنكي في شكل سحب على المكشوف، وهذا ما أزم من وضعية البنوك.

المبحث الثالث: الإصلاحات الأساسية للمنظومة البنكية الجزائرية و مراحل تطورها

يمكن إرجاع تطور النظام البنكي في الجزائر المستقلة إلى ثلاثة مراحل تتشابه إلى حد كبير مراحل تطور الاقتصاد الجزائري، و تعد مرحلة إنشاء النظام البنكي أصعب المراحل لكونها تسعى إلى أن يكون هذا الأخير كفيل بالنهوض بالتنمية الاقتصادية و الاجتماعية المتخلفة التي ورثتها الجزائر عن الاستعمار وبعدها عملت الحكومة على إدخال عدة إصلاحات على المنظومة البنكية من أجل الرقي بها ولازالت تعمل على التعديل أو إدخال إصلاحات أخرى عند الاقتضاء من اجل جعلها تتماشى بما هو معمول به في العالم.

ومن خلال هذا المبحث يتم التطرق إلى مراحل اصلاح النظام البنكي في الجزائر قبل قانون النقد والقرض وإصلاحات التوجه لاقتصاد السوق وكذا إصلاحات ما بعد التسعين، بعدها هيكل النظام البنكي الحالي.

المطلب الأول: مراحل اصلاح النظام البنكي في الجزائر قبل قانون النقد والقرض

يمكن تقسيم المراحل التي مر بها النظام البنكي في الجزائر المستقلة من 1962-1985 إلى ثلاثة مراحل كالتالي:

اولا: المرحلة ما بين (1962-1970)

تم فيها تأميم البنوك الأجنبية و إقامة أولى المؤسسات البنكية الوطنية بالتوازي مع الجهاز البنكي الأجنبي إلى غاية 1967 تاريخ تأميم البنوك المتبقية.¹ حيث تم إنشاء في هذه المرحلة ما يلي:

1 - إنشاء البنك المركزي الجزائري: (بنك الجزائر حاليا):

تم إنشاؤه بموجب قانون رقم: 62-144 بتاريخ 13 ديسمبر 1962²، وقد أنشئ على شكل مؤسسة عمومية وطنية تتمتع بشخصية معنوية واستقلال مالي حيث يزود باقي المؤسسات بالسيولة، ويرأس البنك

¹ بلعزوز بن علي وكتوش عاشور، مرجع سبق ذكره، ص 493

² القانون رقم 144/62 المصادق عليه من قبل المجلس التأسيسي في 13 ديسمبر 1962، والمتعلق بإنشاء البنك المركزي الجزائري وتحديد قانونه الأساسي.

محافظ و مدير عام يتم تعيينهما بمرسوم رئاسي و باقتراح وزير المالية، بالإضافة إلى باقي أعضاء الهيكل التنظيمي للبنك.¹

ويعتبر البنك المركزي أول مؤسسة نقدية تم تأسيسها في الجزائر المستقلة وقد ورثت اختصاصات بنك الجزائر الذي تم تأسيسه في عهد الاستعمار و بتأسيسه أرادت الجزائر أن تبين إرادتها في قطع أي عهد لها بالاستعمار، وإبراز نيتها في وضع المؤسسات التي تعبر عن سيادتها و استقلالها و لقد أوكلت له كل مهام البنوك المركزية في دول العالم الراسمالي.²

المهام التي أوكلت للبنك الجزائر تمثلت في:³

- الإصدار:

حيث يحتكر البنك المركزي هذه العملية، على أن يمارسها بتفويض من الدولة و إصدار الأدوات النقدية، بهذا الأخير يمكن ضمان عدم إفلاس الخزينة بإعطائها تسبيقات و يباشر هذه الوظيفة بعد تأسيسه مباشرة. وحتى 16 أفريل 1964 كان يصدر العملة الموجودة بالجزائر (الفرنك الفرنسي)، و ابتداء من هذا التاريخ تم إصدار العملة الوطنية بالدينار، ومن مهامه كذلك:

- بتنصيبه كبنك البنوك:

حيث تم منعه من القيام بأي عملية مع الخواص إلا في حالات استثنائية تستهدف المصلحة الوطنية، وكذلك يقوم بتنظيم تداول النقود و تسييرها، مراقبة عمليات القرض بكل الوسائل المناسبة التي خولها له القانون.

- له صلاحية إعادة الخصم للبنوك و خصم السندات العمومية و الخاصة كما يمكنه قبول إدخال سندات ممثلة للقروض متوسطة الأجل في محفظة الأوراق المالية.

- له صلاحية منح الخزينة سلفات مكشوفة على حسابها الجاري.

- يساعد الدولة في المفاوضات التي تجريها في المجال المالي و النقدي مع المنظمات، والمؤسسات المالية و النقدية العالمية، وهو الرقيب على التمويل الخارجي.

¹ حياية عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 180

² الطاهر لطروش، مرجع سبق ذكره، ص 186

³ حياية عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 181-182

- منح إجازات التصدير و الاستيراد، شراء وبيع العملات الأجنبية، كما انه هو المسؤول عن حالة ميزان المدفوعات.

- يشارك مع السلطات في إعداد و تشريع قوانين الصرف و تنفيذها.

- كما كلف بمراقبة الجهاز البنكي حيث كان يقوم بهذه المهمة بالاشتراك مع وزارة المالية، ويكون ذلك عن طريق التقارير و الحركات المالية التي تقدمها له البنوك، كذلك تسوية حقوق و ديون هذه البنوك عن طريق المقاصة.

2 - إنشاء الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط (CNEP):

أنشئ هذا الصندوق بموجب القانون رقم 64-277 بتاريخ 10 أوت 1964¹، وهو مؤسسة عامة تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي.²

و تتمثل مهمته في جمع الادخارات الصغيرة للعائلات و الأفراد، أما في مجال القرض فإن الصندوق مدعو لتمويل ثلاثة أنواع من العمليات: تمويل البناء، الجماعات المحلية وبعض العمليات الخاصة ذات المنفعة الوطنية، وفي إطار هذه العمليات الأخيرة، فإن الصندوق بإمكانه القيام بشراء سندات التجهيز التي تصدرها الخزينة العمومية، وابتداء من عام 1971 و بقرار من الوزارة المالية تم تكريس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط كبنك وطني للسكن.³

3 - إنشاء البنك الوطني الجزائري (BNA):

أنشئ هذا البنك بموجب الأمر رقم 66-187 بتاريخ 13 جوان 1966⁴ برأسمال قدره عشرون مليون دينار جزائري ويعتبر أول البنوك التجارية التي تم تأسيسها في الجزائر المستقلة، و كأى بنك تجاري فإنه يقوم بجمع الودائع و منح القروض قصيرة الأجل، وتبعاً لمبدأ التخصص في النظام البنكي الجزائري فقد تكفل البنك الوطني بمنح القروض للقطاع الفلاحي و التجمعات المهنية للاستيراد والمؤسسات العمومية و القطاع الخاص.⁵

و جاء ليحل محل البنوك التالية:⁶

- القرض العقاري التونسي و يضم ستون و كالة بتاريخ 1 جويلية 1966.
- القرض الصناعي التجاري، أدمج بتاريخ 1 جويلية 1967.
- البنك الوطني للتجارة و الصناعة في إفريقيا أدمج بتاريخ 1 جانفي 1968.

¹ القانون رقم 64/227 المؤرخ في 10 أوت 1964

² بحماية عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 182

³ الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 188

⁴ الأمر 66/178 بتاريخ 13 جوان 1966

⁵ الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 198

⁶ شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص 156

- بنك الخصم بمعسكر أدمج بتاريخ 5 ماي 1968.

- بنك باريس و هولندا أدمج بتاريخ 4 ماي 1968.

و قد أعتبر البنك الوطني الجزائري أداة للتخطيط المالي و دعامة للقطاع الاشتراكي و الزراعي، وتتمثل و وظائفه فيما يلي:¹

- تنفيذ خطة الدولة في موضوع الائتمان القصير و المتوسط؛

- منح قروض القطاع الزراعي المسير ذاتيا مع المساهمة في الرقابة على وحدات الإنتاج الزراعي؛

- يقوم البنك كذلك بإقراض المنشآت الصناعية؛

- خصم الأوراق التجارية في الميدان السكاني؛

- المساهمة في رأسمال عدة بنوك أجنبية لدعم التجارة الخارجية؛

4 - القرض الشعبي الجزائري (CPA):

أنشئ بتاريخ 29 ديسمبر 1966 بموجب القانون رقم 66-366 المعدل بالأمر 67-75 بتاريخ 11 ماي 1967²، برأس مال قدره خمسة عشر مليون دينار جزائري و هو ثاني بنك تجاري تم تأسيسه في الجزائر و قد تأسس على أنقاض القرض الشعبي للجزائر، وهران ، قسنطينة ، عنابة و الصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي، ثم اندمجت فيه بعد ذلك ثلاثة بنوك أجنبية أخرى و هي شركة القرض المارسييلية جوان 1968، الشركة الفرنسية للتسليف و البنك 1972 البنك المختلط (الجزائر-مصر) جانفي 1968، يقوم بجمع الودائع باعتباره بنكا تجاريا، و يقوم بمنح القروض قصيرة، وابتداء من 1971 أصبح يقوم بمنح القروض متوسطة الأجل أيضا، و تبعا لمبدأ التخصص البنكي فقد تكفل بمنح القروض للقطاع الحرفي والفنادق و القطاع السياحي بصفة عامة و كذلك الصيد والتعاونيات غير الفلاحية و المهن الحرة.³

5 - البنك الخارجي الجزائري (BEA):

تأسس بموجب المرسوم رقم: 67-204 بتاريخ 1 أكتوبر 1967، وهو ثالث وآخر بنك تجاري تم تأسيسه تبعا لقرارات التأميم القطاع البنكي، كم أنه يمارس كل مهام البنوك التجارية و على هذا الأساس جمع الودائع و في جانب الإقراض يتكفل بتمويل عمليات التجارة الخارجية فهو يقوم بمنح القروض للاستيراد، كما يقوم بتأمين المصدرين الجزائريين و تقديم الدعم المالي لهم.⁴

و ضم خمس بنوك أجنبية هي:⁵

¹ حيازة عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 183

² الأمر رقم 36/66 المؤرخ في 1966/12/29 المعدل و المتمم بالأمر رقم 75/67 المؤرخ في 1967/05/11 والمتعلق بإنشاء القرض الشعبي الجزائري

³ طاهر لطروش، مرجع سبق ذكره، ص 189

⁴ المرجع السابق، ص 191

⁵ شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص 156

- القرض الليوني الذي أمم في 12 أكتوبر 1967 ؛

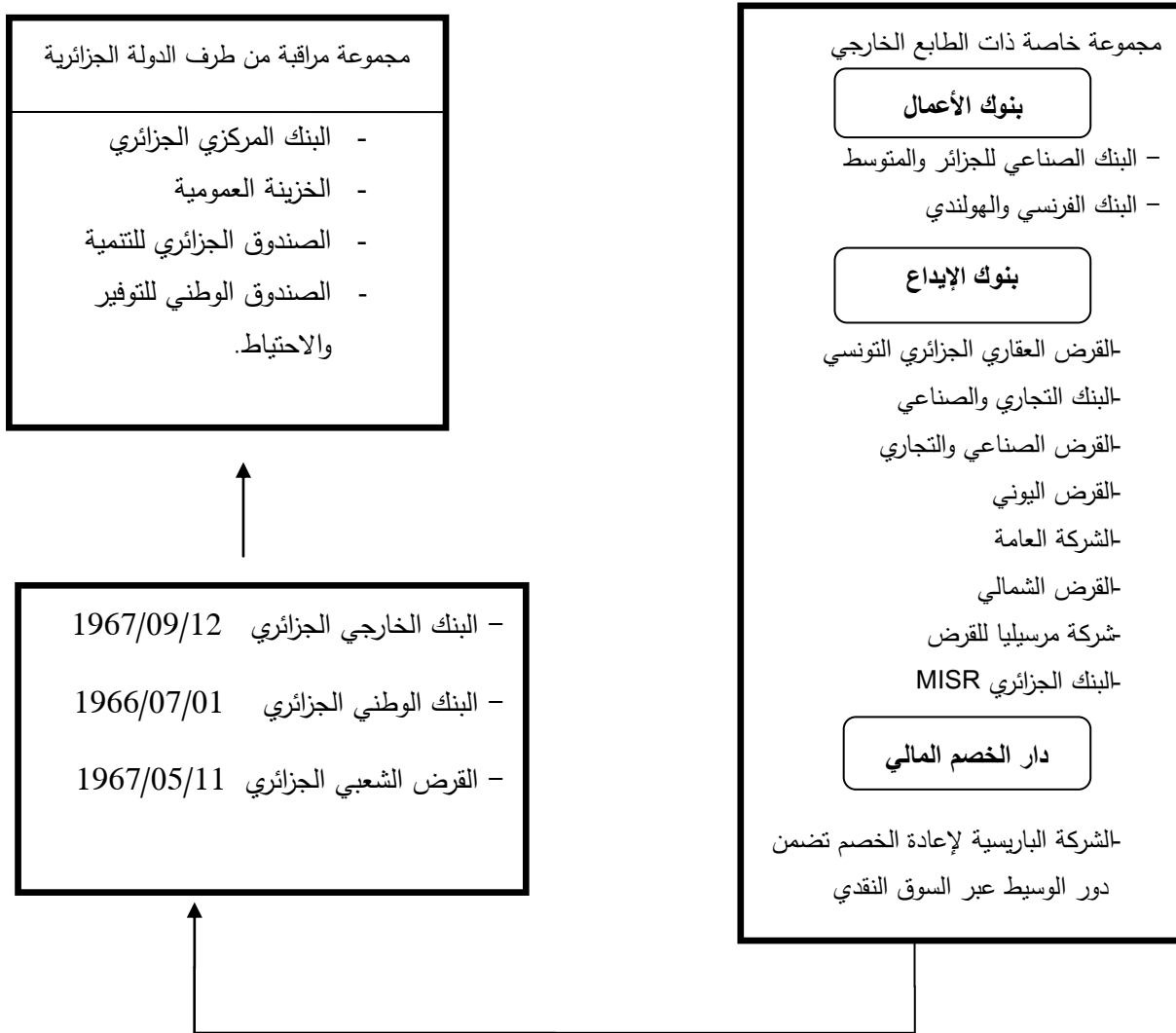
- الشركات العامة؛

- قرض الشمال؛

- البنك الصناعي للجزائر و حوض المتوسط ؛

- باركليز بنك .

الشكل رقم (2) : النظام البنكي والمالي الجزائري 63-1966.



المصدر: .: بخراز يعدل فريدة، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003،

ثانيا: المرحلة ما بين (1971-1979)

أدخلت هذه المرحلة بعض الإصلاحات و التعديلات على النظام البنكي و ظهور الهيئة الفنية للمؤسسات البنكية و الهيئة العامة للقروض و النقد، و البنك الجزائري للتنمية لتعويض الصندوق الجزائري للتنمية، فأُسندت له مهمة تمويل الاستثمارات الإنتاجية المبرجة في المخططات الوطنية خاصة المخطط الرباعي الأول (1970-1973) والمخطط الرباعي الثاني (1974-1977)¹.

وما ميز هذه الرحلة أيضا العودة إلى الاعتماد على الخزينة العمومية في تمويل استثمارات المؤسسات، وهذا ما أقرته المادة 07 من قانون المالية لسنة 1987 حيث ان الاستثمارات المخططة للمؤسسات العمومية تكون مضمونة بتمويل من خزينة الدولة وعن طريق رؤوس الأموال الذاتية للمؤسسات، كذلك إلزام المؤسسات العمومية المساهمة في ميزانية الدولة، من خلال القيام بدفع رؤوس أموال الإهلاك والاحتياطيات للخزينة العمومية، رغم أنها تحقق خسائر في غالبيتها، وبالتالي لم يكن الأمر سوى عبارة عن تسجيل محاسبي، فجميع الأموال التي كانت تساهم بها المؤسسات تأتيها من البنوك بفضل تقني السحب على المكشوف، وأمام هذه الوضعية تم إلغاء هذا الإلزام من خلال قانون المالية لسنة 1976.²

للإشارة فإنه في بداية 1978 تم التراجع عن الإصلاحات التي حملتها إصلاحات 1971، فقد تم إلغاء تمويل المؤسسات عن طريق القروض البنكية متوسطة الأجل، حيث حلت الخزينة محل البنوك في تمويل الاستثمارات المخططة بواسطة القروض طويلة الأجل. وبذلك تم تهميش دور البنوك في عملية التنمية وإضعاف قدرتها في تعبئة الادخار، بل أصبحت نشاطاتها تتميز بالسلبية في منح القروض مع تعاظم دور الخزينة في هذا المجال. في المرحلة (1978-1979) والتي تتميز بإعادة النظر في دور الخزينة العمومية في تمويل الاستثمارات الإنتاجية وتكليف البنوك بهذا التمويل، أي محاولة تمييز ما بين شبكة البنك وشبكة الخزينة العمومية.³ وكان دور البنوك في هذه المرحلة يقتصر على دور القناة التي تمر عبرها الأموال من الخزينة إلى المؤسسات العمومية بحيث لم يكن للبنوك أي دور فيما يتعلق بقرار الاستثمار وقرار التمويل.

ثالثا: المرحلة ما بين (1982-1985)

نظرا للتغيرات الاقتصادية التي عرفت الجزائر و التي انجر عليها تغير هيكل الجهاز البنكي بشكل يتماشى و إعادة هيكلة و إصلاح المؤسسات الأخرى، إذن فإن إعادة هيكلة النظام البنكي وهدفها الأساسي هو تدعيم اختصاص البنوك بخلق بنوك جديدة تتكفل بقطاعات محددة تهدف أيضا إلى تخفيض سلطة البعض منها التي حققت كسبا بفضل الاحتكار في أجزاء مهمة من الاقتصاد و جدت نفسها تمتع بثقل مالي معتبر .

¹ بلعوز بن علي وكنوش عاشور، مرجع سبق ذكره، ص 493

² فاطمة بوسالم، مرجع سبق ذكره، ص 232

³ أحمد هني، العملة والنقود، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص 155

و لهذا تم إنشاء بنكين هما:¹

1 بنك الفلاحة و التنمية الريفية (BADR):

أنشئ بموجب المرسوم رقم: 82-206 المؤرخ في 13 مارس 1982 برأس مال قدره مليار دينار جزائري و قد جاء لإعادة تعزيز نموذج النمو المتوازن للاقتصاد الجزائري، و هو ناتج عن إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، و تتمثل وظائفه الأساسية في تمويل هياكل و نشاطات الإنتاج الزراعي والصناعات الزراعية بالإضافة للحرف التقليدية في الأرياف و كل المهن الحرة و المنشآت الخاصة المتواجدة في الريف.

إذا بنك الفلاحة و التنمية الريفية هو بنك متخصص مهمته تمويل القطاع الفلاحي و العمل على تطوير الريف والإنتاج الغذائي

2 بنك التنمية المحلية (BDL):

تأسس هذا البنك بتاريخ 30 أبريل 1985 بمرسوم رقم 85-85² برأسمال قدره نصف مليار دينار جزائري، تولى نشاطات القرض الشعبي الجزائري، و الغرض من إنشائه خلق تنمية جهوية متوازنة. ويعتبر هذا البنك بنك ودائع مملوك من طرف الدولة و خاضع لقانون التجاري بالإضافة للعمليات المتعارف عليها لبنوك الودائع يقوم هذا البنك بخدمة فعاليات الهيئات العامة المحلية بمنحها قروض قصيرة، متوسطة و طويلة الأجل، و تمويل عملية الاستيراد و التصدير، بالإضافة إلى خدمة القطاع الخاص وذلك بتقديم قروض قصيرة ومتوسطة الأجل فقط.

كما عرف الاقتصاد الوطني في نهاية هذه المرحلة (1985) صعوبات مالية نتيجة انخفاض إيرادات الدولة من العملة الصعبة بسبب تدهور أسعار المحروقات و انخفاض قيمة الدولار، الأمر الذي أدى إلى توقف معظم المخططات التنموية والدخول في مرحلة التفكير في إعادة النظر في مبادئ تسيير الاقتصاد، حيث أنه خلال هذه المرحلة كان الجهاز البنكي بمثابة جهاز محاسب و مسير إداري أكثر من أنه جهاز بنكي حقيقي.³

¹ بلعزوز بن علي وكنوش عاشور، مرجع سبق ذكره، ص 186

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، رقم 19 الصادرة في 10 ماي 1985

³ بلعزوز بن علي وكنوش عاشور، مرجع سبق ذكره، ص 493

المطلب الثاني: إصلاحات التوجه لاقتصاد السوق

بسبب الأزمة التي حلت بالدولة الجزائرية في سنة 1986، أزمة البترول وما نتج عنها من الاختلالات عميقة على مستوى مؤشرات التوازنات الاقتصادية الكلية كان نتيجة الارتفاع الحاد في حجم المديونية الخارجية و نسبة خدمات الدين بسبب تقلص موارد الدولة من عائد الصادرات البترولية، كانعكاس مباشر لانخفاض أسعار المحروقات في الأسواق العالمية كان لزاما على السلطات الجزائرية الإسراع في الإصلاحات على مختلف القطاعات و المستويات الاقتصادية، ومن بين القطاعات التي مسها الإصلاح قطاع المؤسسات المصرفية و المالية. و عليه فانتقال موجه إلى اقتصاد السوق تطلب من الحكومات المتعاقبة القيام بعدة إصلاحات اقتصادية، تمثلت خصوصا في الإصلاح النقدي 1986، ثم إصلاح 1988، وصولا إلى إصلاح 1990 المتعلق بالقرض والنقد.

1 قانون القرض والبنك 1986:

تحت ضغط أزمة النفط الخانقة، فإن أول إجراء قامت به الحكومة الجزائرية ضمن سلسلة من الإجراءات التي كانت تهدف إلى التحول بالنظام الاقتصادي مبادئه و مؤسساته نحو اقتصاد يقوم على أسس و قواعد السوق، هو لإصدارها لقانون بنكي جديد، هدفه الأساسي إصلاح جذري للمنظومة البنكية، وبموجب قانون 86-12 المتعلق بنظام البنك و القرض، تم إدخال تعديلات جذرية على الوظيفة البنكية، حيث تقوم فلسفة هذا القانون في اتجاه إرساء المبادئ العامة و القواعد التقليدية للنشاط البنكي، أما من الناحية التطبيقية فينص التشريع صراحة على توحيد الإطار القانوني الذي يسير النشاط الخاص بكل المؤسسات البنكية و المالية مهما كانت طبيعتها القانونية.¹

أهم المبادئ التي جاء بها إصلاح النقدي لعام 1986 تتمثل في:²

- بموجب هذا القانون، استعاد البنك المركزي دوره كبنك البنوك، وأصبح يتكفل بالمهام التقليدية للبنوك المركزية وإن كانت هذه المهام تبدو في أحيان كثيرة مقيدة.
- وضع نظام بنكي على مستويين، وبموجب ذلك تم الفصل بين البنك المركزي كملجأ أخير للإقراض وبين نشاطات البنوك التجارية.
- استعادت مؤسسات التمويل دورها داخل نظام التمويل من خلال تعبئة الادخار وتوزيع القروض في إطار المخطط الوطني للقرض، وأصبح بعد هذا القانون بإمكان البنوك أن تستلم الودائع مهما كان شكلها و مدتها، وأصبح أيضا بإمكانها أن تقوم بمنح القروض دون تحديد مدتها أو للأشكال التي تأخذها، كما استعادت حق متابعة استخدام القرض ورده.
- تقليل دور الخزينة في نظام التمويل و تغييب مركزة الموارد المالية.

¹ بلعزوز بن علي وكتوش عاشور، مرجع سبق ذكره، ص 494

² الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 194، 193

- إنشاء هيئات رقابة على النظام البنكي و هيئات استشارية أخرى.

2 قانون استقلالية البنوك 1988:

كانت الصدمة النفطية في 1986 كافية لإبراز كل صفات الضعف في نظام التخطيط المركزي، وكانت سنة 1988 بداية لإصلاح الاقتصاد الجزائري المتعثر، وكان مضمون هذا الإصلاح يتمحور أساسا حول تطوير المؤسسة و جعلها تعمل برشادة اقتصادية وهذا بتوفير مجموعة من القوانين وتحديث القوانين السارية حتى لا تتعارض مع توجهات الإصلاح الجديد للمؤسسة والاقتصاد الوطني.¹

وبموجب القانون 88-01 تحصلت المؤسسات العمومية الاقتصادية على استقلالية حقيقية كما بين القانون بشكل واضح مفهومي الفائدة و المرد ودية، دائما في إطار الإصلاح الاقتصادي للمؤسسة العمومية الاقتصادية أعلن عن مجموعة المبادئ الغاية منها إدخال المرونة و إعادة تهيئة القواعد المعمول بها في ميدان تنظيم وتشغيل المؤسسة بما في ذلك علاقتها مع الغير.²

و العناصر الرئيسية التي جاء بها قانون 1988 تتمثل في:³

- بموجب هذا القانون يعتبر البنك شخصية معنوية تجارية تخضع لمبدأ الاستقلالية المالية و التوازن المحاسبي، وهذا يعني أن نشاط البنك يخضع ابتداء من هذا التاريخ إلى قواعد التجارة و يجب أن يأخذ أثناء نشاطه بمبدأ الربحية و المردودية ولكي يحقق ذلك يجب أن يكيف نشاطاته في هذا الاتجاه.
- يمكن للمؤسسات المالية غير البنكية أن تقوم بعمليات التوظيف المالي كالحصول على أسهم أو سندات صادرة عن مؤسسات تعمل داخل التراب الوطني أو خارجه.

يمكن أيضا لمؤسسات القرض أن تلجأ إلى الجمهور من أجل الاقتراض على المدى الطويل، كما يمكنها أن تلجأ إلى طلب ديون خارجية.

- وعلى المستوى الكلي تم دعم دور البنك المركزي في تسيير السياسة النقدية.

3 قانون النقد والقرض 90-10:

وضع قانون 1990-10 المتعلق بالقرض و النقد النظام البنكي الجزائري على مسار تطور جديد، تميز بإعادة تنشيط وظيفة الوساطة المالية وإبراز دور النقد و السياسة النقدية، ونتج عنه تأسيس نظام بنكي ذو مستويين، وأعيد للبنك المركزي كل صلاحيته في تسيير النقد و الائتمان في ظل استقلالية واسعة، وللبنوك التجارية

¹ بظاهر علي، إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وأثارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، فرع تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص 154

² محمود حميدات، مدخل للتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996، ص 139

³ الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 195

وظائفها التقليدية بوصفها أعوانا اقتصادية مستقلة. كما تم فصل دائرة ميزانية الدولة عن الدائرة النقدية من خلال وضع سقف لتسليف البنك المركزي لتمويل عجز الميزانية، مع تحديد مدتها، واسترجاعها إجباريا في كل سنة، وكذا إرجاع ديون الخزينة العمومية تجاه البنك المركزي المتراكمة لغاية 14/04/1990 وفق جدول يمتد على 15 سنة، وإلغاء الاكتتاب الإجباري من طرف البنوك التجارية لسندات الخزينة العامة، ومنع كل شخص معنوي أو طبيعي غير البنوك و المؤسسات المالية من أداء هذه العمليات.¹

المبادئ التي يقوم عليها قانون 1990:

3 4 - الفصل بين الدائرة النقدية و الدائرة الحقيقية:

في النظام السابق، الذي كان يتبنى التخطيط المركزي للاقتصاد، كانت القرارات النقدية تتخذ تبعا للقرارات التي تتخذ على أساس كمي حقيقي في هيئة التخطيط. وتبعا لذلك، هناك أهداف نقدية بحتة، بل أن الهدف الأساسي هو تعبئة الموارد اللازمة لتمويل البرامج المخططة.

وقد تبني قانون النقد والقرض مبدأ الفصل بين الدائرتين الحقيقية والنقدية. ويعني ذلك أن القرارات النقدية لم تعد تتخذ تبعا للقرارات المتخذة على أساس كمي من طرف هيئة التخطيط، ولكن مثل هذه القرارات النقدية تتخذ على أساس الأهداف النقدية التي تحددها السلطة النقدية، وبناء على الوضع النقدي السائد و الذي يتم تقديره من طرف هذه السلطة ذاته، إن تبني مثل هذا المبدأ في قانون النقد والقرض يسمح بتحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:²

- استعادة البنك المركزي لدوره في قمة النظام النقدي و المسؤول الأول عن تسيير السياسة النقدية.
- استعادة الدينار لوظائفه التقليدية و توحيد استعمالاته داخليا بين المؤسسات العمومية و العائلات و المؤسسات الخاصة.
- تحريك السوق النقدية و تنشيطها و احتلال السياسة النقدية لمكانتها كوسيلة من وسائل الضبط الاقتصادي.
- خلق وضع لمنح القروض يقوم على شروط غير تمييزية على حسب المؤسسات العامة و المؤسسات الخاصة.
- إيجاد مرونة نسبية في تحديد سعر الفائدة من طرف البنوك، وجعله يلعب دورا مهما في اتخاذ القرارات المرتبطة بالقرض.

¹ بلعزوز بن علي وكتوش عاشور، مرجع سبق ذكره، ص 496

² الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 196

3-2- الفصل بين الدائرة النقدية و دائرة ميزانية الدولة:

كانت الخزينة في النظام السابق تلعب دورا أساسيا في تدبير التمويل اللازم، وذلك على خصوص باللجوء إلى عملة القرض، أي اللجوء إلى الموارد المتأتية عن طريق الإصدار النقدي الجديد، وقد سمحت فيزيولوجية النظام السابق اللجوء و بسهولة نسبية إلى هذه الموارد لتمويل عجز الخزينة، وقد خلق هذا الأمر تداخلا بين صلاحيات الخزينة و صلاحيات السلطة النقدية، وخلق أيضا تداخلا بين أهدافها التي لا تكون دوما متجانسة. واعتمد قانون النقد والقرض أيضا مبدأ الفصل بين الدائرة النقدية و دائرة ميزانية الدولة، فالخزينة لم تعد حرة في اللجوء إلى عملة القرض، وتمويل عجزها عن طريق اللجوء إلى البنك المركزي لم يعد يتميز بتلك التلقائية، ولم يعد أيضا يتم بلا حدود، بل أصبح يخضع إلى بعض القواعد و يسمح هذا المبدأ بتحقيق الأهداف التالية:¹

- استقلال البنك المركزي عن الدور المتعاضم للخزينة.
- تقليص ديون الخزينة تجاه البنك المركزي و القيام بتسديد الديون السابقة المتراكمة عليها.
- تهيئة الظروف الملائمة كي تلعب السياسة النقدية دورها بشكل فعال.
- الحد من الآثار السلبية للمالية العامة على التوازنات النقدية.

3-3- الفصل بين دائرة ميزانية الدولة و دائرة القرض:

كما أن الخزينة في النظام السابق كانت تلعب الدور الأساسي في تمويل استثمارات المؤسسات العمومية، حيث همش النظام البنكي و كان دوره يقتصر على تسجيل عبور الأموال من دائرة الخزينة إلى المؤسسات، وخلق مثل هذا الأمر غموضا كبيرا على مستوى نظام التمويل، وتفظن قانون النقد والقرض لهذه المشكلة، حيث أبعد الخزينة عن منح القرض للاقتصاد ليبقى دورها يقتصر على تمويل الاستثمارات الإستراتيجية المخططة من طرف الدولة، وهكذا أصبح النظام البنكي هو المسؤول عن منح القروض في إطار مهامه التقليدية. ويسمح هذا المبدأ بتحقيق الأهداف التالية:²

- استعادة البنوك و المؤسسات المالية لوظائفها التقليدية و خاصة تلك المتمثلة في منح القروض.
- أصبح توزيع القرض لا يخضع إلى قواعد إدارية، وإنما يرتكز أساسا على مفهوم الجدوى الاقتصادية للمشاريع.

¹ الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 197

² الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 198

3-4- إنشاء سلطة نقدية وحيدة و مستقلة:

كانت السلطة النقدية سابقا متشتة في مستويات عديدة، فوزارة المالية كانت تتحرك على أساس أنها السلطة النقدية والخزينة كانت تلجأ في أي وقت إلى البنك المركزي لتمويل عجزها، وكانت تتصرف كم لو كانت هي السلطة النقديّة ، والبنك المركزي كان يمثل بطبيعة الحال سلطة نقدية لا احتكاره امتياز إصدار النقود ، ولذلك جاء قانون النقد والقرض ليلغي هذا التعدد في مراكز السلطة النقدية في الدائرة النقدية ، وقد وضع هذه السلطة النقدية في الدائرة النقدية ، وبالذات في هيئة جديدة أسماها مجلس النقد والقرض، وجعل قانون النقد والقرض هذه السلطة النقدية:¹

- وحيدة، ليضمن انسجام السياسة النقدية.

- مستقلة، ليضمن تنفيذ هذه السياسة من أجل تحقيق الأهداف النقدية.

- موجودة في الدائرة النقدية لكي يضمن التحكم في تسيير النقد و يتفادى التعارض بين الأهداف النقدية.

3-5- وضع نظام بنكي على مستويين:

كما أن قانون النقد والقرض قد كرس مبدأ و ضع نظام بنكي على مستويين، ويعني ذلك التمييز بين نشاط البنك المركزي كسلطة نقدية و نشاط البنوك التجارية كموزعة للقرض، وبموجب هذا الفصل أصبح البنك المركزي يمثل فعلا بنكا للبنوك، يراقب نشاطها و يتابع عملياتها، كما أصبح بإمكانه أن يوظف مركزه كملجأ أخير للإقراض في التأثير على السياسات الاقراضية للبنوك وفقا لما يقتضيه الوضع النقدي، وبموجب ترأسه للنظام النقدي و تواجده فوق كل البنوك، بإمكانه أن يحدد القواعد العامة للنشاط البنكي و معايير تقييم هذا النشاط في اتجاه خدمة أهدافه النقدية و تحكمه في السياسة النقدية.

وقد ألغى قانون النقد والقرض كل القوانين و الأحكام التي تتعارض مع الأحكام الواردة فيه، وألغى صراحة الأحكام الواردة في قانون أوت 1986 و جانفي 1988، اللذان كانا يمثلان قانونا مرحلة معينة. وباعتباره القانون الوحيد الذي ينظم الوظيفة البنكية و يضبط قاعد العمل البنكي منذ صدوره في أفريل 1990، لذلك فإن دراسة هيكل النظام البنكي وآليات عمله سوف تتم في إطار أحكامه.²

المطلب الثالث: إصلاحات ما بعد التسعين للمنظومة البنكية الجزائرية

بعد التغييرات التي أحدثتها قانون (90-10)، وضمن هذا الإطار المؤسسي الجديد أدخلت عدة إصلاحات إضافية في عامي 1991 و 1992 فرض من خلالها حد أقصى على الحجم الكلي لإعادة التمويل

¹ المرجع سبق ذكره ، ص 199

² الطاهر لطرش ، مرجع سبق ذكره ، ص 199

من البنك المركزي للبنوك التجارية وإزالة الحدود القصوى على ما تقدمه البنوك التجارية من ائتمانات إلى بقية الاقتصاد والتي ألغيت في عام 1992، بنك الجزائر ركز اهتمامه على تمويل الاقتصاد إلا أنه في نهاية 1993 شرع في إعادة توزيع جزء كبير من إعادة تمويل البنوك نحو السوق المالي، ورغم ذلك فقد ظلت الأدوات الرئيسية للسياسة النقدية متمثلة في فرض حدود قصوى من أجل إمكانية حصول كل بنك على تسهيلات إعادة الخصم.

كما أن الفترة (1992 . 1993) تميزت بتوسيع نطاق سوق النقد فيما بين البنوك حتى تشمل المؤسسات المالية غير البنكية مثل: شركة التأمين والتي تسمح لها بأن تقرض أموالها الزائدة، وكانت تهدف الدولة من خلال هذه السياسة التوسعية إلى تمويل عجوزات الميزانية الضخمة واحتياجات الائتمان لدى المؤسسات العمومية، بالإضافة إلى ذلك فإن نسبة كبيرة من الائتمان البنكي خلال هذه الفترة، يمكن أن تنسب إلى احتياجات صندوق إعادة التقويم الذي أنشئ لتمويل إعادة هيكلة المؤسسات العمومية، ونتيجة لانعدام الانضباط المالي الذي ميز هذه الفترة وتراخي النقد والقرض ازداد رصيد إجمالي الائتمانات المستحقة للحكومة، كما تضاعف حجم القروض الداخلية بسبب تدهور الوضعية المالية للمؤسسات العمومية نتيجة لارتفاع الأجور والتباطؤ العام في الاقتصاد، وهذا ما أدى بالبنوك التجارية إلى عدم الانسحاب من تقديم الائتمان لهذه المؤسسات من أجل تسديد الديون الخارجية.

التوسع المالي والزيادة في الأجور ونقص المواد الاستهلاكية التي حدثت في هذه الفترة أدى إلى زيادة السيولة والتوسع النقدي، غير أنه في واقع الأمر انخفض التضخم من 25,5% سنة 1991 إلى 20,5% خلال سنة 1993، ولكن الرقم القياسي لأسعار المستهلك لم يعبر عن التضخم القائم في 1993 بسبب فرض ضوابط سعرية وظهور العجز في المواد الغذائية والتي أدت بدورها إلى ظهور سوق سوداء وإحداث اختلاف كبير بين سعر الصرف الرسمي وسعر الصرف الموازي. في حين أدت تعديلات الأسعار الواسعة وتدابير التحرير وعمليات خفض الدينار التي حدثت في عام 1994 إلى زيادة حادة في الرقم القياسي لأسعار المستهلك والذي صاحبه زيادة في سرعة دوران النقود.¹

وبعد فضيحة بنك الخليفة و بنك الصناعي ارتفعت درجة تدخل الدولة في التنظيم البنكي، من خلال قوانين الصادرة في سنة 2003، 2004 التي لا تترك حرية كبيرة للبنوك للتصرف و العمل دون الرجوع لبنك الجزائر وتتمثل في:²

- الأمر رقم 03-11 الصادر في 26 أوت 2003، والذي يؤكد على سلطة البنك المركزي النقدية وقوة تدخل الدولة في المنظومة البنكية، حيث أنه أضاف شخصان في مجلس النقد والقرض من أجل تدعيم الرقابة، معينان من

¹ سحنون محمد وبوعشة مبارك، تقييم هياكل و دورات التمويل في الجزائر، مداخلة في المركز الجامعي العربي بن مهيدي، أم البواقي، ص 27، 28

² حباية عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 193 _ 194

الرئاسة الجمهورية تابعين لوزارة المالية، هذا الأمر لا يشير ولا يعطي فرصة التحدث عن التحرير البنكي إنما يعطي للتدخل الحكومي أكثر جدية.

- القانون رقم 10-04 الصادر في 04 مارس 2004، الخاص بالحد الأدنى لرأسمال البنوك والمؤسسات المالية التي تنشط داخل الجزائر، فقانون المالية لسنة 1990 يحدد الحد الأدنى لرأسمال البنوك بـ 500 مليون دج، وبـ 10 مليون دج للمؤسسات المالية، بينما حدد الحد الأدنى لرأسمال في سنة 2004 بـ 2.5 مليار دج و 500 مليون بالنسبة للمؤسسات المالية.

فكل مؤسسة لا تخضع لهذه الشروط سوف ينزع منها الاعتماد و هذا يؤكد تحكم السلطات السياسية النقدية في النظام البنكي.

- القانون رقم 02-04 الصادر في 04 مارس 2004، الذي يحدد شروط تكوين الاحتياطي الإجمالي لدى دفاتر بنك الجزائر، وبصفة عامة يتراوح معدل الاحتياطي الإجمالي بين 0% و 15% كحد أقصى.

- القانون رقم 03-04 الصادر في مارس 2004، الذي يخص نظام ضمان الودائع البنكية ويهدف هذا النظام إلى تعويض المودعين في حالة عدم إمكانية الحصول على ودائعهم من بنوكهم، يودع الضمان لدى بنك الجزائر، حيث يقوم بتسييره شركة مساهمة تسمى شركة ضمان الودائع البنكية، تساهم فيه بخصص متساوية، وتقوم البنوك بإيداع علاوة نسبية لصندوق ضمان الودائع البنكية، تقدر بمعدل سنوي (1% حسب المنظمة العالمية للتجارة) من المبلغ الإجمالي للودائع المسجلة في 31 ديسمبر من كل سنة بالعملة المحلية، يلجأ إلى استعمال هذا الضمان عندما يكون غير قادر على تقديم الودائع للمودعين أي عند التوقف عن الدفع من طرف البنك، حيث يخطر المودع بذلك ليقوم بالتوجه إلى صندوق على العموم فإن الظروف التي يعيشها النظام البنكي الجزائري، تدخل ضمن الظروف التي تعيشها البلدان العربية عموماً، بالرغم من التطورات التي يشهدها القطاع البنكي العالمي في ظل اتفاقية الخدمات المالية و البنكية، التي جاءت بها المنظمة العالمية للتجارة، حيث ترغب الكثير من الدول الانضمام إليها.

المطلب الرابع: هيكل الجهاز البنكي الحالي

يتكون النظام البنكي الحالي الذي يقف على رأسه البنك المركزي الجزائري من ثلاثة قطاعات رئيسية وهي البنوك والمؤسسات المالية بشقيها العامة والمتخصصة بالإضافة لمكاتب التمثيل.

اولا: البنوك التجارية ، وهي كالتالي:

1 للبنوك التجارية العمومية:

يبلغ عدد البنوك التجارية العمومية في الجزائر ستة بنوك وهي: القرض الشعبي الجزائري ، الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط، البنك الوطني الجزائري ، البنك الخارجي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، حيث تمارس هذه البنوك عملها في هيئة بنوك ودائع بعد أن كانت عبارة عن بنوك متخصصة وقت إنشائها.¹

2 - البنوك التجارية الخاصة:

بعد ص القانون 10/90 بدا انفتاح القطاع البنكي تجاه القطاع الخاص الوطني والاجنبي يتسارع، خصوصا بعد 1998 سنة الانتهاء من انجاز برامج التصحيح الهيكلي وبصدور القانون 01/09 المؤرخ في 22 جانفي 2009 والذي تضمن قائمة البنوك والمؤسسات المالية المعتمدة في الجزائر كما يلي:²

أ - البنوك الخاصة الجزائرية: مع نهاية 2009 كانت البنوك الخاصة الجزائرية كمايلي:

- البنك التجاري والصناعي الجزائري، تم اعتمده في 1998/90/24؛
- المجمع الجزائري البنكي اعتمد في 1999/10/28؛
- البنك العام للبحر المتوسط، تم اعتماده في 2000/04/30؛
- البنك الدولي الجزائري 2000/02/21؛

ب للبنوك الخاصة الاجنبية:

- قام مجلس النقد والقرض باعتماد 14 بنك خاص اجنبي وبنك مختلط
- البنك الاتحادي بتاريخ 1995/05/07؛
 - سيتس بنك بتاريخ 1998/05/18؛
 - البنك العربي للتعاون اعتمد بتاريخ 1998/09/24؛
 - مونا بنك بتاريخ 1998/08/08؛
 - ناتاكسي امانة بنك، اعتمد بتاريخ 1999/10/27؛
 - الشركة العامة بتاريخ 1999/11/04؛
 - بنك الريان الجزائري بتاريخ 2001/10/08؛
 - بنك العربي تم اعتماده بتاريخ 2001/10/15؛
 - سوفي ناس بنك 2001/01/09؛
 - البنك الوطني لباريس بتاريخ 2002/01/31؛
 - بنك البركة المختلط بين البنوك العمومية الجزائرية وبنوك سعودية خاصة.

¹ Guide Des Banques et Etablissements Financiers en Algérie 2012 ,P 16 www.algeria.kpmg.com/fr (2017/02/11)

² صوفان العيد، دور الجهاز المصرفي في دعم وتنشيط برنامج الخصخصة، مذاكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2010، ص 21

ثانيا: الهيئات المالية :

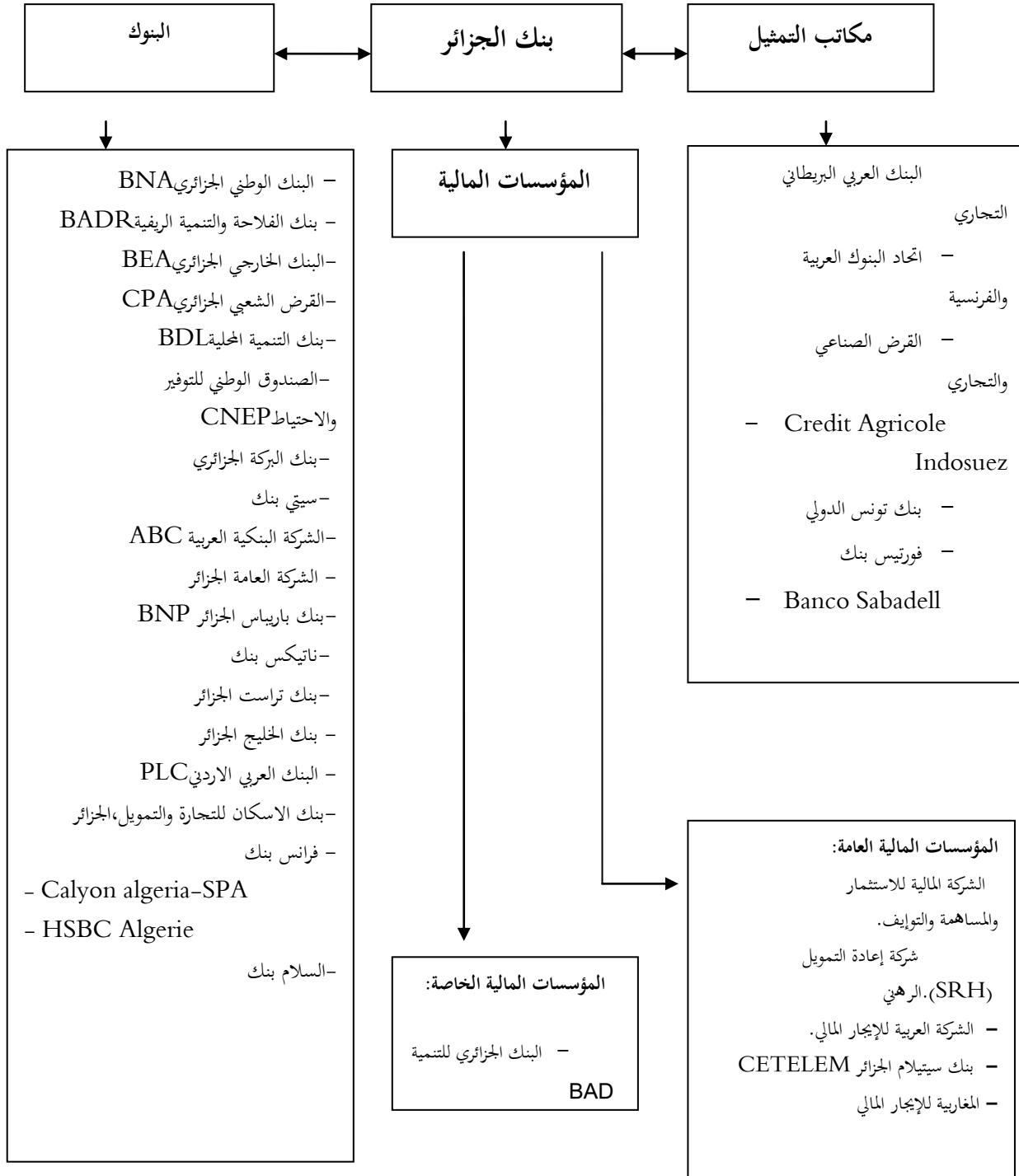
هي عبارة عن أشخاص معنوية تقوم بكل العمليات البنكية التقليدية ما عدى جمع الموارد المالية من مختلف الأعوان الإقتصادية¹.

- 1 - بنك الأعمال الخاصة l'union bank: تم إنشاؤه في 07 ماي 1995 بمشاركة كل من جمعية رؤوس الأموال الخاصة والأجنبية، يعمل على جمع الإدخارات وتمويل العمليات التجارية الكبيرة الدولية، إضافة إلى مساهمته في الأعمال الموجودة أو قيد الإنجاز مع تقديم خدمات إستشارية للعملاء.
- 2 - هيئة السلام: تم منحها الإعتماد من طرف مجلس النقد والقرض في 28 جوان 1997.
- 3 - هيئة finalep: وهي هيئة مالية برأسمال جزائري وأوروبي، تم منحها إعتماد ممارسة النشاط من طرف مجلس النقد والقرض في 06 أفريل 1998.
- 4 - هيئة mouna banque: تم منحها إعتماد ممارسة النشاط في 08 أفريل 1998 برأسمال قدره 620 مليون دج، وهي تقوم بجميع العمليات البنكية.
- 5 - البنك الجزائري الدولي: تم إعتماده من طرف مجلس النقد والقرض في 21 فيفري 2000 برأسمال وطني أجنبي.
- 6 - هيئة sofinance: تم إعتمادها في 09/01/2001 برأسمال جزائري.
- 7 - الهيئة العربية للقرض التجاري arab leasing corporation: تم منحها الإعتماد في 2002/02/2

¹ Guide Des Banques et Etablissements Financiers en Algérie 2012 ,P20
(2017/02/11)

www.algeria.kpmg.com/fr

الشكل رقم (3): هيكل النظام البنكي والمالي الجزائري 2012



SOURCE: Guide Des Banques et Etablissements Financiers en Algérie

2012 ,P34 www.algeria.kpmg.com/fr

خاتمة الفصل

رغم أن القطاع البنكي الجزائري شهد منذ الاستقلال عدة إصلاحات، هدفت أولها إلى استعادة السيادة الوطنية للقطاع وجاءت آخرها لجعله أكثر حرية، إلا أن هذه الإصلاحات لم ينتج عنها تحرير فعلي للسوق البنكي في الجزائر، حيث بقيت حصص كبيرة من هذا السوق لصالح البنوك العمومية رغم انضمام عدد معتبر من البنوك الخاصة إلى السوق البنكي ويمكن القول أن القطاع البنكي في الجزائر مازال يحتاج لإصلاحات ومجهودات أخرى، حتى يتوفر فيه الجو التنافسي الذي يساعده على تنمية القدرات التنافسية للمؤسسات البنكية العاملة فيه لتتمكن من مواجهة المنافسة العالمية.

كما أن تردي الأوضاع المالية في الجزائر جاءت كنتيجة لعجز المؤسسات المالية العمومية التي لم تلعب دورها كوسيلة ذات قدرات مزدوجة في تحقيق العائد الاقتصادي من جهة، والوصول إلى غايات اجتماعية محدودة، ويمكن اعتبار قانون النقد والقرض بمثابة بداية الإصلاح البنكي وأنه قام بإصلاحات كثيرة، ومن جهة أخرى قصد تنظيم الاقتصاد واستجابته للتحديات المعاصرة التي تفرزها متطلبات التنمية الاقتصادية.

الفصل الأول

الإصلاح المصفي في الجزائر

الفصل الثاني

المفاهيم الأساسية للاقتصاد

الرقمي

الفصل الثالث

دراسة حالة البنك الوطني

الجزائري BNA وكالة الوادي

الفهرس

الصفحة	البيان
I	البسملة
	الآية الكريمة
VI	الاهداء
VII	شكر وتقدير
VIII I	الملخص
أ، ب، ج، د	المقدمة العامة
	الفصل الأول: الإصلاح المصرفي في الجزائر
06	مقدمة الفصل
07	المبحث الأول: : مفاهيم عامة حول النظام البنكي
07	المطلب الأول: نشأة البنوك والنظام البنكي
08	المطلب الثاني: مفهوم ومكونات النظام البنكي
10	المطلب الثالث: خصائص النظام البنكي
13	المبحث الثاني: نظرة حول النظام البنكي الجزائري
13	المطلب الأول: لمحة تاريخية للنظام البنكي الجزائري
14	المطلب الثاني: خصائص النظام البنكي الجزائري
15	المطلب الثالث: العراقيل التي تواجه النظام البنكي الجزائري
16	المبحث الثالث: الإصلاحات الأساسية للمنظومة البنكية الجزائرية و مراحل تطورها
16	المطلب الأول: مراحل اصلاح النظام البنكي في الجزائر قبل قانون النقد والقرض
21	المطلب الثاني إصلاحات التوجه لاقتصاد السوق
25	المطلب الثالث: إصلاحات ما بعد التسعين للمنظومة البنكية الجزائرية
27	المطلب الرابع: هيكل الجهاز البنكي الحالي
30	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: مفاهيم عامة حول الاقتصاد الرقمي

32	مقدمة الفصل
33	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الاقتصاد الرقمي
33	المطلب الأول : مفهوم الاقتصاد الرقمي
34	المطلب الثاني : خصائص الاقتصاد الرقمي
38	المطلب الثالث : الافتراضات الجديدة للاقتصاد الرقمي
41	المبحث الثاني : تطبيقات الاقتصاد الرقمي
41	المطلب الأول : التجارة الإلكترونية
45	المطلب الثاني : التسويق الإلكتروني
48	المطلب الثالث : الاستثمار الإلكتروني
50	المبحث الثالث: واقع و تحديات الاقتصاد الرقمي في العالم العربي
50	المطلب الأول: واقع اندماج الدول العربية في الاقتصاد الرقمي
54	المطلب الثاني : معوقات اندماج الدول العربية في الاقتصاد الرقمي
55	المطلب الثالث : سبل اندماج اقتصاديات الدول العربية في الاقتصاد الرقمي
56	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث تأثير اساليب الاقتصاد الرقمي على خدمة البنك الوطني الجزائري
58	مقدمة الفصل
59	المبحث الاول: لمحة تعريفية حول البنك الوطني الجزائري
59	المطلب الأول: تقديم البنك
63	المطلب الثاني: وظائف واهداف البنك الوطني الجزائري
66	المطلب الثالث: تقديم وكالة الوادي
69	المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
69	المطلب الأول : تحديد مجتمع الدراسة وأساليب التحليل الإحصائي
70	المطلب الثاني : خصائص عينة الدراسة
74	المطلب الثالث : تحليل فقرات محاور الاستبيان
80	المطلب الرابع : اختبار الفرضيات
83	خلاصة الفصل

85	الخاتمة العامة
89	قائمة المراجع
	الملاحق

تمهيد

يعد إصلاح النظام المصرفي الخطوة الأساسية للإصلاح الاقتصادي بحيث يحتل النظام المصرفي ضمن الهيكل المالي للاقتصاد مركزا حيويا في تعبئة المدخرات وتمويل التنمية من خلال قدرته في تدفق الأموال بين فئات الاقتصاد الوطني ولهذا يشير الكثير من الاقتصاديين أنه لولا الخدمات الكثيرة التي قدمها النظام المصرفي في الدول المتقدمة لما استطاعت هذه الدول أن تبلغ ما بلغته من تقدم اقتصادي ونمو .

ويمثل الاقتصاد الجزائري نموذجا لاقتصاد نام، وهو يمثل حالة اقتصاد سلكت فيه الدولة بعد الاستقلال أسلوب التخطيط المركزي كوسيلة للوصول بالاقتصاد الوطني إلى درجة متقدمة من التطور والنمو ونظرا لان عبء تنفيذ سياسة الإصلاح الاقتصادي في الجزائر يقع في أحد جوانبه على البنوك ،وعليه أصبح إصلاح النظام المصرفي حتمية سواء من حيث منهج تسييره وإدارته أو من حيث المهام والخدمات التي يقدمه ومدى استخدامه للتكنولوجيات الجديدة .

لقد عرف الاقتصاد عدة فترات انتقالية ، تميزت كل فترة عن الأخرى بوسائل و أساليب و أفكار جديدة أدت إلى تمييزها عن سابقتها فكانت مرحلة الزراعة ، ثم مرحلة الصناعة ، أما الآن فمرحلة المعرفة بمختلف مصادرها و توجهاتها سواء ظهرت في الأفكار أو في التطبيقات من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى عالم كل شيء رقمي فظهر اقتصاد المعرفة و الاقتصاد الرقمي ، هذا الاقتصاد الذي عرف تحولات في مختلف أركانه و لم يكن العمل المصرفي في منأى عن هذه التغيرات فتوجه هو أيضا إلى الرقمنة فظهرت الصيرفة الإلكترونية التي لم تعرف الحدود ، و اعتمدتها مختلف الأنظمة المصرفية و المالية على مستوى العالم ، أما في الجزائر فالنظام المصرفي يبحث من خلال برامج الإصلاح عن ذاته و هذا ما نصيغه في إشكالية البحث : **الى اي مدى تساهم الاصلاحات المصرفية كمدخل للاقتصاد الرقمي في تحسين الخدمات البنكية ؟**

وتندرج تحت هذه الإشكالية الرئيسية مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

- 1 إلى أي مدى يمكن أن تساهم التكنولوجيا في تحسين خدمة البنك محل الدراسة ؟
- 2 إلى أي مدى يمكن أن تساهم استخدام اساسيات الاقتصاد الرقمي في إرضاء العملاء محل الدراسة ؟

لتحقيق الهدف من الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية :

الفرضية الرئيسية: ليس هناك علاقة بين الإصلاحات المصرفية واستخدام عناصر الاقتصاد الرقمي في البنك محل الدراسة .

تنشق عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- يمكن ان تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين خدمة البنك محل الدراسة.

- يمكن ان تساهم استخدام اساسيات الاقتصاد الرقمي في إرضاء عملاء البنك محل الدراسة .

● مبررات اختيار الموضوع:

لقد تم اختيار هذا الموضوع بالتحديد نظرا للانتشار الواسع لاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتزايد الوعي والاهتمام بمجال الشبكات سواء من طرف المؤسسة المصرفية أو من طرف زبائنها، و تزايد الطلب على المنتجات الخدمية المصرفية التي تتميز بالتطور التكنولوجي الكبير بنسبة كبيرة.

● أهمية الموضوع وأهدافه:

تبرز أهمية هذا الموضوع في معرفة مدى اهتمام المؤسسة المصرفية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقديم خدمة جيدة للعملاء ، بضرورة إدخال واستخدام الخدمات التكنولوجية الحديثة من طرف هذه المؤسسات باعتبارها أداة مهمة في تلبية حاجاته ورغباته بشكل فعال ، ويبرز هدف هذه الدراسة من خلال ما يلي: تبين مدى التطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة المصرفية والتعرف على أهم الانعكاسات التي تولدها المنتجات.

● حدود الدراسة:

من اجل الإحاطة بالموضوع والإلمام به وقصد الإجابة على الإشكالية المطروحة ارتأينا أن تكون حدود دراسته المكانية على مستوى بنك الوطني الجزائري الذي ينشط فروعه في منطقة الوادي ، ومن اجل التعرف على واقع استخدام أساسيات الاقتصاد الرقمي في البنك ومدى تأثيرها على رضا عملاء البنك ، حيث قمنا بتوزيع استبيان على عينة عشوائية من عملاء البنك ، ولقد تمت الدراسة بجانبها النظري والتطبيقي بحدود زمنية فكانت الدراسة تتناول فترات مختلفة.

● المنهج المتبع والأدوات المستخدمة :

من اجل الإحاطة بجوانب الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة وإثبات صحة فرضياته من عدمها، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي قصد الإلمام بمختلف جوانب الموضوع وفهم كل مكوناته وتحليل كل أبعاده، كما اعتمدنا في الجانب نظري ولو في جزء بسيط منه على المنهج التاريخي مستعرضين من خلاله أهم المراحل التي مر بها الجهاز المصرفي الجزائري، استخدمنا أسلوب الوصفي التحليلي باستخدام العينات، والذي اعتمدنا فيه على الاستبيان الذي نعتبره الأداة الكفيلة لمعرفة آراء واتجاهات العملاء وقياس مستوى الخدمة لديهم عن استخدام البنوك محل الدراسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولأجل اختبار فرضيات الدراسة ومن أجل تحليل ومعالجة معطيات الاستبيان استعنا بالبرنامج الإحصائي SPSS17.0 .

● تقسيمات البحث : لإنجاز هذه الدراسة قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاثة فصول :

- الفصل الأول والمعنون ب"الإصلاح المصرفي في الجزائر" تطرقنا فيه إلى مفاهيم عامة حول النظام البنكي من نشأة النظام البنكي في الجزائر، كما تعرضنا في هذا المبحث إلى مكونات النظام البنكي بالإضافة خصائصه، كما تعرضنا في هذا الفصل إلى نظرة حول النظام البنكي من خلال تقديم لمحة تاريخية على النظام البنكي الجزائري وتوضيح خصائصه والعراقيل التي تواجهه وكما تعرضنا إلى الإصلاحات الأساسية للمنظومة البنكية الجزائرية و مراحل تطورها من خلال مراحل إصلاح النظام المصرفي الجزائري قبل قانون النقد والقرض بالإضافة إلى إصلاحات التوجه إلى اقتصاد السوق وإلى هيكل النظام البنكي الحالي .
- الفصل الثاني و المعنون ب" المفاهيم الأساسية للاقتصاد الرقمي " والذي تطرقنا فيه لرضا الزبائن وقياس مستوى الرضا لديهم، من خلال التعرض لمفاهيم عامة حول الاقتصاد الرقمي من تعريف الاقتصاد الرقمي وخصائصه والافتراضات الجديدة للاقتصاد الرقمي ، كما تعرضنا في هذا الفصل إلى تطبيقات الاقتصاد الرقمي، وانتقلنا فيه إلى التجارة الالكترونية ومختلف جوانبها و التسويق الالكتروني وفرص تحديات والتسويق الالكتروني ، وتحديثنا في هذا الفصل أيضا على الاستثمار الالكتروني ومتطلبات ومقوماته بالإضافة إلى واقع وتحديات الاقتصاد الرقمي في الوطن العربي .

- الفصل الثالث والمعنون ب " تأثير أساليب الاقتصاد الرقمي على خدمة البنك دراسة حالة البنك الوطني الجزائري - وكالة الوادي - "، حيث تناولنا من خلاله نشأة وتطور البنك الوطني الجزائري من خلال استعراض أهم المراحل التي مر بها وانتقلنا بعد ذلك للتعريف بالبنك محل الدراسة والتطرق لأهم خدماته الإلكترونية واختتمنا هذا الفصل بالتحدث عن الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وإبراز نتائج الاستبيان الموزع على العينة العشوائية للبنك محل الدراسة.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الملاحق

المقدمة العامة

الخلاصة العامة

الفهرس

قائمة المراجع

الإهداء

الملخص

شرعت الجزائر في العشرية الأخيرة من القرن الماضي في إصلاحات اقتصادية، شملت جميع المجالات، بما فيها إصلاح المنظومة البنكية، وتجلى ذلك من خلال صدور نصوص تشريعية وتنظيمية تسهل عملية التلاؤم مع متغيرات البيئة البنكية ولأداء هذا الدور يقدم أدوات ووسائل دفع تسهل انتقال الأموال بأدنى تكلفة وفي اقصر وقت ممكن، وهذه التقنيات تتطور بفعل تطور النشاطات البنكية، وعليه أي تأخر في هذا المجال قد يعرض الاقتصاد للشلل، ونظرا للأهمية الكبرى للنظام البنكي، يجب تكيفه مع كل التغيرات والظروف، خاصة مع الدخول في اقتصاد السوق، الذي يستدعي رفع القيود الحكومية على تصرفاته ونشاطاته، ما أسهم في تغيير كل المفاهيم والأساليب و الهياكل الإدارية التقليدية، حيث أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استلزمت ضرورة تطور القطاع المالي وخاصة النظام البنكي وتطبيق المعلوماتية في مجال البنوك من اجل تسهيل المعاملات البنكية الخارجية، لذلك إن متطلبات التغيير لمواجهة هذه التحديات له أهمية كبيرة وعليه ضرورة تبني المفاهيم المعاصرة لتوزيع الخدمات البنكية باعتبارها مدخلا ومصدرا لامتلاك الميزة التنافسية، وهو الأمر الذي يجب أن تأخذ بها لبنوك الجزائرية لتطوير المعاملات البنكية وخاصة الخارجية منها.

الكلمات المفتاحية: الإصلاح المصرفي، الاقتصاد الرقمي، النظام البنكي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

Résumé:

L'Algérie a dans la dernière décennie du siècle dernier dans les réformes économiques, qui comprenait tous les domaines, y compris la réforme du système bancaire, et se manifeste par l'émission des textes législatifs et réglementaires pour faciliter la compatibilité avec le processus de variables d'environnement bancaire et la performance de ce rôle fournit des outils et des moyens de paiement facilite le transfert des fonds au plus bas coût et les plus brefs délais, ces technologies évoluent en raison de l'évolution des activités bancaires, et donc tout retard dans ce domaine une paralysie de l'économie peut exposer, et compte tenu de la grande importance du système bancaire doit être adapté à tous les changements et les circonstances, en particulier avec l'entrée dans l'économie de marché, qui demande la levée des restrictions gouvernementales sur le comportement et activités, ce qui contribue à changer l'ensemble des concepts et des méthodes et des structures de gestion traditionnelles, où l'utilisation des technologies de l'information et de la communication a entraîné la nécessité pour le développement du secteur financier et le système bancaire privé et l'application des technologies de l'information dans le domaine des banques afin de faciliter les transactions bancaires à l'étranger, afin que les exigences changent pour répondre à ces défis d'importance et la nécessité d'adopter des concepts contemporains pour la distribution des services bancaires comme source d'avantage concurrentiel, qui doit prendre ses banques algériennes pour développer les transactions bancaires, en particulier les étrangers.

Mots-clés: la réforme bancaire, économique numérique, système bancaire, la fracture numérique.

إهداء

- الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على النبي المصطفى وبعد:
- إلى من تربعوا على عرش قلوبنا، إلى نبراسنا في هذا الوجود، إلى من علمنا أن الحياة صبر وكفاح، أمهاتنا، وآباؤنا، أعز ما نملك في هذا الوجود حفظهم الله ورعاهم.
- إلى الأزهار التي تفوح برحيق الفل والياسمين إخوتنا وإلى كل شجرة العائلة إلى الدكتور الفاضل تي احمد.
- إلى رفقاءنا في مشوارنا الدراسي
- إلى كل أساتذتنا الكرام، إلى كل من تربينا على يديهم في كل أطوار حياتنا.
- إلى كل من نسيبتهم أقلامنا سهوا لكنهم في قلوبنا دوما
- إلى كل هؤلاء نهدي ثمرة عملنا المتواضع هذا

إخوتكم الصادق، عبد الرزاق، يزيد، إبراهيم

تشكرات

- الحمد والشكر الأول لله العلي القدير على كل النعم المسداة من يوم خلقنا،
نحمده أن جعل لنا مقعد علم ينير به طريقنا، ويثبت به أقدامنا إن شاء الله،
والذي ندعوه أن يجعل مقعدا في الجنة لنا ولكل من ساعدنا لإتمام هذا
العمل المتواضع، وليتم شكرنا لله علينا بشكرهم:
- فنشكر الأستاذ المشرف على المساعدات والتوجيهات التي قدمها لنا،
وعلى الثقة التي منحنا إياها.
- كما نشكر كل عمال وإطارات البنك الوطني الجزائري، بالجمع
الجهوي بالوادي، على استقبالهم لنا، وعلى رأسهم السيد المدير
وكل عمال مصلحة القروض بالجمع.
- ولا ننسى بالشكر أساتذة علوم الاقتصاد الأفاضل على إرشاداتهم لنا وكل
عمال معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وعمال مكتبة المعهد.
- كما نتقدم بالشكر إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على انجاز هذا العمل المتواضع وشكرا

قَالَ بَعْدَ
مَا سَمِعَ مَا كَانُوا

قَالَ لَوْ أَنَّ سُبْحَانَكَ لَا يَلْمُ
مَنْ كَانُوا يَلْمُونَ

لَنُؤْتِيَنَّكَ آيَاتِنَا
وَنُؤْتِيَنَّكَ آيَاتِنَا

أَنْتَ الْغَلِيظُ الْحَكِيمُ
الْعَظِيمُ



قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول
69	الجدول رقم (1-1): الاستبيانات الموزعة والمستردة
70	الجدول رقم (1-2): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس
70	الجدول رقم (1-3): توزيع عينة الدراسة حسب العمر
71	الجدول رقم (1-4): توزيع عينة الدراسة حسب الشهادة المتحصل عليها
71	الجدول رقم (1-5): توزيع عينة الدراسة حسب الوضعية المهنية
72	الجدول رقم (1-6): توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة التعامل مع البنك
72	الجدول رقم (1-7): توزيع عينة الدراسة حسب الوضعية المهنية
73	الجدول رقم (1-8): توزيع عينة الدراسة حسب أسباب التعامل مع البنك
73	الجدول رقم (1-9): نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الثالثة
75	قياس دور أساسيات الاقتصاد الرقمي (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في تحسين نوعية الخدمة
77	قياس اثر استخدام أساسيات الاقتصاد الرقمي على رضا العملاء

قائمة الأشكال

الصفحة	الأشكال
10	الشكل رقم (1): مؤسسات النظام البنكي
19	الشكل رقم (2): النظام البنكي والمالي الجزائري 1966-63
24	الشكل رقم (3): هيكل النظام البنكي والمالي الجزائري 2012
66	الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي لوكالة الوادي
67	الشكل (03-02) عناصر مصلحة الصندوق لوكالة الوادي

قائمة المراجع

الكتب:

1. احمد هني، العملة والنقود، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006
2. إدريس، ثابت عبد الرحمن. محمد المرسي، جمال الدين. التسويق المعاصر. مصر: الدار الجامعية ، 2005
3. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، الطبعة السادسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007
4. عبد الحق بوعتروس، الأنظمة البنكية و التقنيات المالية، - جامعة التكوين المتواصل، فرع: قانون العلاقات الاقتصادية الدولية، قسنطينة.
5. بخراز يعدل فريدة، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
6. بلعوز بن علي و كتوش عاشور، واقع المنظومة المصرفية الجزائرية و منهج الإصلاح، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية، واقع و تحديات، الشلف، الجزائر.
7. خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي (البنوك الالكترونية، البنوك التجارية، السياسة النقدية)، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2008.
8. دي كوك، الصيرفة المركزية، الترجمة ل عبد الواحد المخزومي، دار الطليعة، بيروت، 1987.
9. رحيم حسين، الاقتصاد المصرفي، الطبعة الأولى، دار بهاء الدين، الجزائر، 2008.
10. عامر محمد محمود، " التجارة الإلكترونية " ، الطبعة الأولى ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن ، 2006
11. عبد العزيز عبد الرحيم سليمان ، " التبادل التجاري الأسس ، العولمة ، والتجارة الإلكترونية " ، الطبعة الأولى ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2004
12. علي موسى، عبد الله فرغلي. تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني. القاهرة إيتراك، 2007
13. فريد راغب النجار ، الاستثمار بالنظم الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، مصر، الإسكندرية :مؤسسة شباب الجامعة
14. قصراوي ، نهلة ، "بيئة التجارة الإلكترونية في دولة الإمارات" ، الطبعة الأولى ، الإمارات ، 2001
15. شاكركزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.
16. مدحت رمضان ، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية - دراسة مقارنة - ، دار النهضة العربية ، القاهرة 2001 ،
17. محمد سمير أحمد، " التسويق الإلكتروني " ، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2009 ، عمان

18. معهود حميدات، مدخل للتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996
19. ميرندا زغلول زرق، النقود والبنوك، جامعة بنها، التعليم المفتوح، كلية التجارة، 2008 2009.
20. نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية " الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات"، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004

رسائل واطروحات

1. إبراهيم مرزفال، إستراتيجية التسويق الالكتروني
في الجزائر دراسة تقييميه للمواقع الالكترونية ، شهادة ماجستير في علم المكتبات ، جامعة قسنطينة،
2010/2009.
2. بطاهر علي، اصلاحات النظام المصرفي الجزائري
واثارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية (غير
منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، فرع تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2005-2006.
3. زينب شطبية ، " دور التسويق الإلكتروني في
دعم الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية" ، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، تخصص تسويق ، جامعة
ورقلة، 2009.
4. صوفان العيد، دور الجهاز المصرفي في تدعيم وتنشيط برنامج الخصخصة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم
التسيير، جامعة قسنطينة، 2010
5. فاطمة بوسالم ، أثر تحرير التجارة الدولية في الخدمات على كفاءة النشاط المصرفي في الدول النامية (حالة
الجزائر)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، جامعة
قسنطينة، 2010/2011.

ملتقيات

1. علي ونادية حجازي، عالم المعرفة أغسطس 2005
2. رأفت عبد العزيز غنيم ، دور جامعة الدول العربية في تنمية وتيسير التجارة الالكترونية بين الدول
العربية ، جامعة الدول العربية . إدارة قطاعات الخدمات الأساسية ، نوفمبر ، 2002
3. عبد الرحمان بن عنتر ، عبد الرزاق حميدي ، "
إقتصاد المعرفة وتعزيز تنافسية المؤسسة- مع الإشارة لحالة الجزائر " - ، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة
والإستراتيجيات . التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية ، جامعة الشلف

4. المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، تقرير حول إشكالية إصلاح المنظومة المصرفية، الدورة السادسة عشر، الجزائر.
5. بوشول فائزة وآخرون ، "واقع الإقتصاد الجديد في العالم العربي والجزائر"، جامعة سطيف
6. سحنون محمد و بوعشة مبارك، تقييم هياكل و دورات التمويل في الجزائر، مداخلة في المركز الجامعي العربي بن مهيدي، أم البواقي،

جرائد ومجلات

1. بوشول فائزة وآخرون، واع الإقتصاد الجديد في الوطن العربي والجزائر ، مجلة الباحث، العدد، 2007،
2. سمير الشيخ علي ، مجتمع المعلومات والفجوة الرقمية في الدول العربية، مجلة جامعة دمشق-المجلد 30 العدد 2+2014، 1
3. العياشي زرزار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في النشاط الاقتصادي و ظهور الاقتصاد الرقمي، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد 06، جامعة سكيكدة، الجزائر

مراسيم وقوانين

1. الأمر رقم 36/66 المؤرخ في 1966/12/29 المعدل و المتمم بالأمر رقم 75/67 المؤرخ في 1967/05/11 والمتعلق بإنشاء القرض الشعبي الجزائري
2. القانون رقم 144/62 المصادق عليه من قبل المجلس التأسيسي في 13 ديسمبر 1962، والمتعلق بإنشاء البنك المركزي الجزائري وتحديد قانونه الأساسي.
3. القانون رقم 227/64 المؤرخ في 10 أوت 1964
4. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، رقم 19 الصادرة في 10 ماي 1985

مواقع الكترونية

1. موقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz.
2. Guide Des Banques et Etablissements Financiers en Algérie
www.algeria.kpmg.com/fr
3. <http://www.archive.roayahnews.com>