

جامعة 08 ماي 1945 قالمة  
كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية.  
تخصص: نقود و مؤسسات مالية

تحت عنوان:

الصيرفة الالكترونية كمدخل لبناء  
الاقتصاد الرقمي في الجزائر

إشراف الدكتور:

سلايمية ظريفية

من إعداد الطالبتين:

بوقموم أسماء

بوشعير منال

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
أ / بزاوي سامية	أستاذ مساعد "أ"	رئيسة
د / سلايمية ظريفية	أستاذ محاضر "ب"	مؤطرا
د / غردة عبد الواحد	أستاذ محاضر "ب"	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2014-2015

## شكر و تقدير



الحمد لله الذي أنامر درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا  
في إنجاز هذا العمل .

نقدم أسمى كلمات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس

رسالة في الحياة إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة إلى جميع

أساتذتنا الأفاضل ونخص بالذكر الأستاذة المشرفة الدكتورة

"سلايية ظريفة" التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها السديدة التي كان لها بليغ

الأثر في إنجاز هذا العمل، كما نحبي فيها مروح التواضع والمعاملة الجيدة فجزاها

الله عنا كل خير

كما نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى أعضاء لجنة المناقشة .

## الإهداء

إلى أبي و أمي أصحاب الفضل و أسبابه

أدعو لهما بحسن ثواب الدنيا و الآخرة

إلى أختي العزيزة " عدالة "

إلى كافة أساتذتي و زملائي.

منال

## الإهداء

إلى أبي و أمي أصحاب الفضل و أسبابه

أدعو لهما بحسن ثواب الدنيا و الآخرة

إلى أختي العزيزة " عدالة "

إلى كافة أساتذتي و زملائي.

منال

## مقدمة:

إن الانتشار الواسع والمتسارع للتقنيات الحديثة خاصة منها تلك المرتبطة بوسائل الإعلام والاتصالات والإنترنت، فتح بوابة الولوج إلى العصر الرقمي والاقتصاد الرقمي المبني على التكنولوجيا والمعرفة، وقد أتى هذا النوع من الاقتصاد بعناصر تحقق فوائد في جميع مجالات الحياة ومن بينها: الاستثمار الإلكتروني، التجارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية وغيرها من التطبيقات العديدة، ولقد استطاعت الصيرفة الإلكترونية والتي تشكل بدورها أحد إفرازات الاقتصاد الرقمي أن تفرض حضورا متعاظما الأهمية على مستوى الدول العربية، إلى جانب تقنية المعلومات التي ساهمت بشكل كبير في تطويرها وأصبحت بذلك اتجاهها حديثا ومختلفا عن الأعمال المصرفية التقليدية لما تحققه من مزايا عديدة، وفي هذا الصدد ونظرا لأهمية ما تقدمه الصيرفة الإلكترونية للاقتصاد تعمل المصارف الجزائرية على تطوير أنظمتها المصرفية من خلال طرحها لعدة مشاريع وإصلاحات من شأنها عصرنه النظام المصرفي الجزائري والارتقاء لأعلى المستويات.

## الإشكالية:

بناء على ما سبق يمكننا صياغة الإشكالية الرئيسية التالية:

كيف يمكن للمعاملات المصرفية الإلكترونية أن تساهم في بناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- ماذا يقصد بالاقتصاد الرقمي؟
- ما هي عوامل انتشار الصيرفة الإلكترونية؟ وما أثارها على المصارف؟
- ما مدى مساهمة البنية التحتية اللازمة للمعاملات الإلكترونية في خلق صيرفة إلكترونية فعالة في الجزائر؟

## الفرضيات:

لمعالجة الإشكالية وتسهيل الإجابة عن الأسئلة المطروحة، ثم وضع بعض الفرضيات التي ستكون منطلق هذه الدراسة ويمكن حصرها فيما يلي:

- يقصد بالاقتصاد الرقمي ذلك التطور الحاصل في قطاع المعلومات والاتصالات والذي أثر جدوره على جميع القطاعات الأخرى.
- إن استعمال نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي أدى إلى انتشار الصيرفة الإلكترونية مما أثر إيجابا على عمل المصارف.
- إن تأخر الجزائر في مواكبة التطورات العالمية لا سيما في ميدان المعلومات والاتصالات جعل استعمال المصارف لهذه التكنولوجيا ضعيفا مما أدى إلى ضعف في أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية.



## أهمية الدراسة:

تظهر أهمية هذا البحث في التحولات الاقتصادية العميقة التي تقودها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي أدت إلى بناء مجتمع المعلومات و تشيد الاقتصاد الرقمي، الذي تعد الصيرفة الإلكترونية أحد أبرز مكوناته، ذلك أن هذا التطور التكنولوجي أدى إلى إحداث نقلة مهمة في مجال وسائل الدفع مما دفعنا إلى محاولة دراسة تجربة الجزائر في هذا المجال.

## أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الوقف على مجموعة من النقاط، يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

- تقديم رؤية شاملة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، خصائصها، مكونات وأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- إعطاء إطار نظري عن مفهوم الاقتصاد الرقمي.
- إبراز أهمية تبني الصيرفة الإلكترونية في المصارف الجزائرية.
- تسليط الضوء على أهم وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف الجزائرية.

## أسباب اختيار الموضوع:

- حداثة الموضوع في حد ذاته وأهميته.
- الرغبة الشخصية للبحث في هذا الموضوع بالذات بحكم التخصص العلمي والوظيفي المستقبلي.
- معرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية لمثل هذه التغيرات الحاصلة ومدى استعداد أنظمتها لذلك.

## منهج الدراسة:

قصد الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع والإجابة عن إشكالية البحث قمنا بالاعتماد على المنهج التاريخي وذلك من خلال سرد نشأة الصيرفة الإلكترونية، إضافة الى المنهج الوصفي التحليلي لعرض وتحليل مختلف أبعاد الموضوع والوصول إلى النتائج المتوخاة من البحث.

## أقسام الدراسة:

من أجل الإجابة عن الإشكالية المطروحة ارتأينا تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول على النحو التالي:

**الفصل الأول:** وقد جاء تحت عنوان الاقتصاد الرقمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث تطرقنا فيه إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك من خلال (النشأة، المفهوم، الأهمية...) كما تطرقنا بعرض الإطار النظري للاقتصاد الرقمي من خلال (تعريفه، خصائصه، أهميته...) بالإضافة إلى التطرق إلى تطبيقات الاقتصاد الرقمي (التجارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية).



أما **الفصل الثاني** فقد خصصناه لدراسة الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية وذلك من خلال تناولنا أساسيات حول الصيرفة الإلكترونية وتتضمن النشأة المفهوم، الأهمية، المتطلبات، كما قمنا بعرض مختلف المفاهيم بالعمليات المصرفية الإلكترونية وفي الأخير عرضنا مزايا وتحديات الصيرفة الإلكترونية.

وبالنسبة **للفصل الثالث** تضمن الإطار التنظيمي للجهاز المصرفي في ظل قانون 10/90 وذلك من خلال تشخيص واقع المنظومة المصرفية، مضمون ومبادئ الإصلاحات المصرفية الأهداف، والتعديلات، كذلك قمنا بعرض تجارب بعض الدول العربية في مجال الصيرفة الإلكترونية من خلال التطرق إلى البنية التحتية للمعاملات الإلكترونية، وسائل الدفع الإلكتروني، الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنظمة الدفع الإلكتروني، وفي الأخير تناولنا آفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من خلال عرض أهم مجهودات الجزائر في مجال تعميم تكنولوجيا الإعلام والاتصالات بإضافة إلى أهمية وتحديات الصيرفة الإلكترونية وعوامل تفعيلها في الجزائر.

#### الدراسات السابقة:

- دراسة (بليدوم صباح 2013) مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 02، بعنوان "اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية"، تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى استفائها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة كان أهمها ينصب حول ضرورة مساندة التطور التكنولوجي لماله من دور في تفعيل التسيير الاستراتيجي للمنظمات الحديثة لمواجهة الضغوطات التنافسية المعقدة وتحقيق نجاحات ومزايا تسمح لها بالمواجهة والبقاء.

- دراسة (عبد الرحيم وهيبة 2006) مقدمة لنيل درجة الماجستير في علوم التسيير، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، بعنوان: "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية"، وتهدف الدراسة إلى التعرف على أهم الإصلاحات التي مر بها الجهاز المصرفي الجزائري، كما تستعرض الدراسة أهم وسائل الدفع الحديثة التي جاءت بها الثورة التكنولوجية الحديثة وضرورة مواكبتها من قبل النظام المصرفي الجزائري لأجل السير في ركب التقدم ومواكبة التطورات والتغيرات التي تشهدها الصناعة البنكية.

- دراسة (رشيد بوعافية 2005) مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص: نقود ومالية وبنوك، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير بجامعة البلدية، بعنوان: "الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري"، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة إبراز وتقويم الإصلاحات المصرفية كما أبرز من خلالها ضرورة اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري وكيفية أدائها مستقبلا في الجزائر.

وتأتي هذه الدراسة بعنوان الصيرفة الإلكترونية كمدخل للاقتصاد الرقمي في الجزائر، فهي تكمله للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الصيرفة الإلكترونية، غير أن هذه الدراسة مساهمة خاصة تختلف عن الدراسات الأخرى، بحيث أدخلت عليها مصطلحات جديدة والتي تتمثل في الاقتصاد الرقمي الحكومة الإلكترونية بإضافة إلى تطرقنا إلى دراسة حالة بعض البلدان العربية في هذا المجال.



تمهيد:

لقد أصبح الاقتصاد في عالمنا المعاصر يتعامل مع منتجات معرفية، تكون الأفكار صلب موضوعها والبيانات موادها الأولية والعقل البشري أداؤها من هذا المنطلق ظهرت مفاهيم الاقتصاد الرقمي والتجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية... الخ، التي تشكل المعرفة جوهرها والقوة المحركة الرئيسية فيها، مما جعل تكنولوجيا المعلومات وتقنيات الاتصالات هي السمة البارزة في هذا العصر، ولقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير في تطوير بيئة الأعمال وإحداث نقلة نوعية في مجال الاتصالات وتبادل المعلومات والذي امتد لكافة جوانب الحياة ليشمل كل قطاعات الأعمال.

## المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إعادة تشكيل كثير من طرق الحياة الاعتيادية للأفراد ومنظمات الأعمال وحتى الدول، من اتصال وبحث وبيع وشراء وتوزيع وحتى قضاء أوقات الفراغ كما تعمل على بناء علاقات تشابك صناعي أقل وضوحا وأكثر تعقيدا، ولكن أكثر كفاءة وفي معظم الأحيان أقل تكلفة.

## المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا، المعلومات والاتصالات

مما لاشك فيه أن المعلومات وتكنولوجيا تناقلها تعد الركيزة الأساسية لإحداث أي تنمية في مختلف القطاعات الخدمية والإنتاجية، لذلك اهتمت الدول بالتركيز عليها وأنشأت لها العديد من المراكز العلمية، من أجل توفير المعلومات اللازمة للتخطيط والتنفيذ.

## الفرع الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا

## أولاً: مفهومها

تعد التكنولوجيا من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمرادفة للتقنية، في حين يرى آخرون اختلافا واضحا بينهما والصحيح هو وجود الاختلاف بينهما، لأن الجزء الأساسي من التكنولوجيا هو في عقل الأفراد المبدعين والتقنية هي النتيجة لإبداع هؤلاء الأفراد وتكون متاحة للاستخدام من قبل الجميع .

وفيما يلي نورد بعض التعاريف حول مصطلح التكنولوجيا: حيث عرفت " بأنها تمثل المعرفة المنظمة من أجل الاستفادة من الإمكانيات المتاحة وضمن إطار تأثير عوامل البيئة المحيطة ووفقا لاحتياجات الأفراد والمجتمع في هذه البيئة"، كما أنها تمثل "الآلات والمعدات والأجهزة التي سبق وإن قدمت للمجتمع من قبل مخترعها والتي ساهمت في اختراع أجهزة ومعدات أكثر تطورا مضافا إلى ذلك طريقة التصميم والتعليمات الفنية والكيفية للاستخدام والاستفادة وغيرها من المعلومات التي تمكن الأفراد في المجتمع من الاستفادة من التقنيات التي تقدمها لهم".

تأسيسا على كل ما سبق يمكننا القول بأن التكنولوجيا هي علم الصناعة الذي لا يشمل فقط العتاد والتجهيزات والتقنيات التي يستخدمها الإنسان خدمة لأغراضه وتحقيق مستلزماته وقضاء حاجاته داخل المصنع أو المجتمع، بما يعني أنها لا تقتصر على الجانب المادي فقط، بل تحتوي على مطبوعات التنظيم والإدارة وممارسة مهام العمل والقيادة في شتى النواحي التنظيمية، كما أنها إنتاج اجتماعي وثقافي يشمل الأفكار والمعتقدات والسلوك وجميع

التصورات والقيم التي يستمدّها الفرد من خلال تعامله مع الطبيعة والمجتمع، لأن التكنولوجيا قبل أن تكون آلة أو جهاز معين فهي فكرة تولدت عن حاجة أو رغبة اجتماعية معينة.<sup>(1)</sup>

ثانياً: أنواعها

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة معايير لعل أهمها يتمثل فيمايلي<sup>(2)</sup>:

1-على أساس درجة التحكم: وفيها نميز بين:

أ-التكنولوجيا الأساسية: هي التكنولوجيا الشائعة تقريبا، التي تمتلكها المؤسسات الصناعية، والمسلم به أن درجة التحكم فيها كبيرة جدا.

ب-تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق، حيث تمتلكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية، والتي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.

ج-تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: تكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة، وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي.

د-تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: هي التكنولوجيا التي لا تستطيع المؤسسة الحصول عليها لأسباب تتعلق بالجانب المالي أو البشري، مما يرغم المؤسسة على الحصول عليها من العالم الخارجي.

2-على أساس كثافة رأس المال: وتتمثل في هذا الشأن فيما يأتي:

أ-التكنولوجيا المكثفة للعمل: هي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس مال الوحدة من الإنتاج، فيما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة، وبفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية، والفقيرة في الموارد ورؤوس الأموال.

ب-التكنولوجيا المكثفة لرأس المال: هي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج، مقابل تخفيض وحدة عمل، وهي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.

ج-التكنولوجيا المحايدة: هي تكنولوجيا يتغير فيها معامل رأس المال والعمل بنسبة واحدة، لذلك فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة.

(1) - عمر محمد بن يونس، "المجتمع المعلوماتي والحكومة الالكترونية"، دار الفكر الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص. ص 24-25.

(2) - عبد الحميد بهجت القايد، "إدارة الإنتاج"، مكتبة عين شمس، مصر، 1997، ص 83.

3- على أساس موضوعها: تشمل كل من:

أ-تكنولوجيا المنتج: هي تكنولوجيا محتواة في المنتج النهائي والمكونة له، وتتم بعملية البحث عن تقنيات جديدة للإنتاج لتحديد كيفية إنتاج السلع أو الخدمات بكفاءة عالية.

ب-تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: هي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة.

ج-تكنولوجيا التسيير: هي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم في المؤسسة، والتنظيم وتسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية (نظم دعم القرارات، نظم دعم المديرين.....الخ).

د-تكنولوجيا التصميم: هي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب.

ه-تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: هي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها، وتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير، الذي يعتمد على جمع، معالجة وبث المعلومات.

الفرع الثاني: المعلومات، أهميتها وخصائصها

لا بد من التعرف على مصدر المعلومات وهي البيانات ( DATA )، التي تعتبر مجموعة من الحقائق الموضوعية

غير المترابطة تصف جزءا مما حدث أو تفسيرات، أما المعلومات فيمكن التطرق لها فيمايلي:

أولا: مفهوم المعلومات واستخداماتها

تعرف المعلومات على أنها البيانات المنظمة والمعروضة بشكل يجعلها ذات معنى للشخص الذي يستلمها،

لذلك فإن المعلومات قيمة حقيقية للمستخدم، وتقدم إضافة للمعرفة الموجودة لديه حول ظاهرة أو حدث أو مجال معين، فالمعلومات عندئذ تخبر المستخدم شيئا ما لا يعرفه أولا يمكن توقعه.<sup>(1)</sup>

المعلومات هي عبارة عن "بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها".

وبالتالي فالمعلومات لها معنى وتؤثر في ردود أفعال وسلوك من يستقبلها.

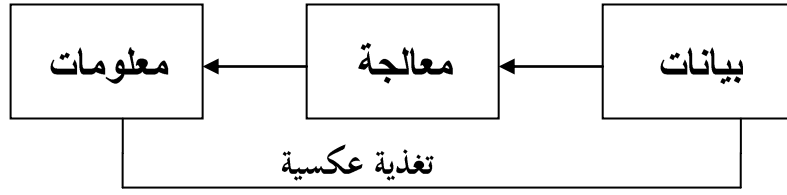
ومن هنا تظهر العلاقة بين المعلومات والبيانات، في كون هذه الأخيرة تعد المادة الخام اللازمة لإنتاج

المعلومات، أي أن البيانات تمثل مدخلات تتم معالجتها للحصول على معلومات<sup>(2)</sup>، ويوضح الشكل التالي هذه الفكرة:

(1) - محمد بن جاب الله، "أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية" دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الإلكتروني"، أطروحة مقدمة لبليل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2012، 3-2013، ص08

(2) - نجم عبد الله الحميدي وآخرون، "نظم المعلومات الإدارية"، دار ميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 44.

الشكل رقم(01): نظام معالجة البيانات



المصدر: نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار ميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 43.

أما من حيث استخدامها، فينظر للمعلومات على أساس أن لها ثلاث استخدامات رئيسية هي<sup>(1)</sup>:

- المعلومات بوصفها عملية، أي أنها فعل الإعلام.
- المعلومات بوصفها معرفة، وذلك للدلالة على ما تم إدراكه في المعلومات كعملية.
- المعلومات كشيء غير ملموس، فلا بد عند توصيلها من التعبير عنها أو وصفها أو تمثيلها بطريقة مادية، كإشارات أو نصوص وأي نوع من التعبير أو التمثيل سيشكل المعلومات كشيء.

ثانياً: أنواع المعلومات وخصائصها

يوجد العديد من أنواع المعلومات يتمثل أهمها فيمايلي<sup>(2)</sup>:

1. **معلومات تخطيطية**: وهي التي يعتمد عليها الإنسان من أجل وضع مخطط أو تصور عام للعمل الذي ينوي القيام به.
2. **معلومات إنجازية**: وبهذه الطريقة يحصل الإنسان على مفاهيم وحقائق تساعد في إنجاز عمل أو مشروع، أو اتخاذ قرار كاستخدام المستخلصات والمراجع من أجل إنجاز العمل المطلوب.
3. **معلومات تعليمية**: وهي المعلومات التي يحتاجها الطلبة في مختلف المستويات التعليمية، وبصفة عامة فإنها المعلومات التي تدعم المناهج الدراسية.
4. **معلومات بحثية**: وهي المعلومات التي يحتاجها الباحثون بمختلف اتجاهاتهم وتخصصاتهم الموضوعية، كما تشمل أيضاً نتائج التجارب والأبحاث المختلفة.
5. **معلومات إنمائية**: وهي المعلومات التي يحتاجها الفرد في تنمية قدراته التخصصية، وتطويرها بشكل ينعكس إيجاباً على عمله وأداءه، مثل قراءة كتب أو حضور دورة تدريبية.

(1) - جعفر حسن جاسم، "الاقتصاد الرقمي"، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2013، ص 52.

(2) - رنجي مصطفى عليان، "اقتصاد المعلومات"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص.ص 109-112.

6. معلومات ترفيحية: حيث يحتاج الفرد إلى معلومات مقروءة أو مسموعة أو مرئية للترويح عن النفس والتسلية وتجديد طاقاته في أوقات فراغه.

أما خصائص المعلومات فهي عديدة ومتنوعة وتمثل فيمايلي<sup>(1)</sup>:

- دقيقة أي خالية من الخطأ.
- كاملة، أي تحتوي على كل الحقائق الهامة.
- اقتصادية، أي يمكن الحصول عليها بشكل اقتصادي (تكلفة وقيمة المعلومات).
- مرنة، أي استخدامها لعدة أغراض
- آمنة، لا يمكن الدخول إليها من خلال مستخدمين غير مخول لهم.
- ملائمة أي مهمة لمتخذ القرار.
- بسيطة، أي ليست معقدة بشكل ظاهر.
- توفرها في الوقت المحدد وعند الحاجة إليها.
- قابلية التحقق منها، أي إمكانية التأكد منها.
- إمكانية الدخول إليها من خلال المستخدمين المخول لهم.

ثالثاً: تكنولوجيا تناقل المعلومات

بدأت الشبكات في الظهور في الجامعات ومراكز البحوث، حيث بدأ في أوروبا والولايات المتحدة تركيب حاسبات الكترونية عندما ظهرت شدة الضرورة لتبادل المعلومات بين الجامعات ومراكز الأبحاث في الستينات ظهرت الشبكات أولاً في مساحات صغيرة سميت شبكات العمل المحلية (LOCAL NET WORK AREA)، وبدأت وسائل الاتصالات في التطور من خلال الشبكات لتدعم الاحتياجات المتزايدة في تحقيق أفضل النتائج، ومواكبة التطور في اتصالات الحاسبات فيما بينها.

تعرف الشبكات على أنها "مجموعة من الحاسبات تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم"<sup>(2)</sup>.

(1) - نبيل محمد مرسي، "نظم المعلومات الإدارية"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006، ص 23.

(2) - علاء عبد الرزاق السالمي، "تكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 324.

### الفرع الثالث: الإطار المفاهيمي للاتصالات

تعد الاتصالات مهمة لنجاح المجموعة، وتحقيق التفاهم والتعاون بين المتصلين من أفراد ومجموعات، إذ تمثل عملية الاتصالات أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني، وعن طريق أنظمة الاتصالات استطاعت المؤسسات إحراز تقدم ملموس في نمو المجتمعات (اجتماعيا، اقتصاديا... الخ).

#### أولاً: مفهوم الاتصالات

نظراً لوجود مجموعة متعددة ومختلفة من التعاريف للاتصالات ارتأينا التركيز على أهمها ومنها: الاتصالات هي "عبارة عن تبادل المعلومات في أي شكل أو صيغة (صوت، سمع، بيانات، صور، فيديو، نص) وذلك من خلال شبكة مبنية على الحاسوب. كما أنها تعرف على أنها: "الوسائط الالكترونية التي تعمل على إيصال المعلومات على مسافات بين الأجهزة الالكترونية في مواقع مختلفة".<sup>(1)</sup>

يمكن تعريف الاتصالات على "أنها إنتاج المعلومات في الوسط الداخلي والخارجي للمؤسسة، فالاتصالات ظاهرة حيوية في المؤسسة، وترافق الإدارة في كل فرص نجاحها وفشلها.

كما تترجم المرونة وضرورة التكيف المستمر للمؤسسة مع محيطها وأسواقها، كما تنتج عملية الاتصالات تحفيز للعلاقات بين الأشخاص، والجماعات في العمل على جميع المستويات الهرمية والوظيفية، كما يسمح بإظهار السياسات التي تنتهجها المؤسسة كما يعبر عن الاتصالات بأنه الإرسال الفعال للمعلومات بين المرسل والمتلقي، وتتميز ثورة الاتصالات في ظل العولمة بالتغيرات السريعة في الاتصالات، إضافة إلى التغيرات الهامة في ملكية ورقابة وتسويق خدمات الاتصالات".<sup>(2)</sup>

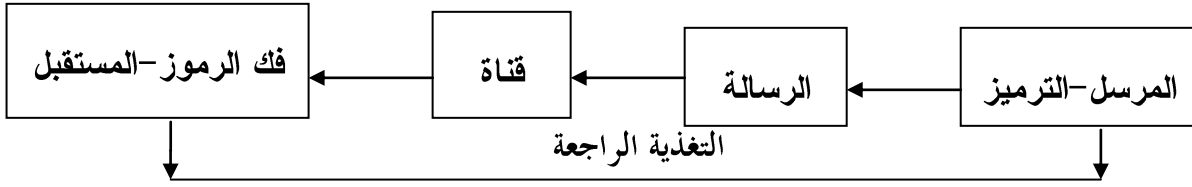
#### ثانياً: عناصر الاتصالات

عملية الاتصالات هي عملية معقدة لأنها ذات أطراف وعناصر متعددة ومتراطة فيما بينها تمثل في مجموعها الهيكل الجرد لعملية الاتصالات، كما هو موضح في الشكل التالي:

(1) - فايز جمعة، صالح النجار، "نظم المعلومات الإدارية"، دار حامد، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2007، ص 209.

<sup>2</sup> -Nicole d'Almeida, thierry libaert, "**la communication interne de l'entreprise**", Dunod, paris, 2009, p :09.

الشكل رقم (02): عناصر الاتصالات



المصدر: مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، دار وائل للنشر، عمان، 2002، ص: 43.

يتبين من الشكل أعلاه أن عملية الاتصالات هي عبارة عن عملية نقل وتبادل المعلومات من المرسل إلى المرسل إليه، عن طريق وسيلة معينة مع انتظار تغذية عكسية مرتدة في بيئة معينة، والاتصال يتكون من أربعة عناصر رئيسية هي: (1)

**1-المتصل أو المرسل:** وهو مصدر البيانات وهي أقرب الجهات لوقوع الأحداث التي تتعلق بها البيانات، وتعتبر مثل هذه الجهات بمثابة مركز بيانات، أو معلومات من خلال معايشة مباشرة لوقوع أحداثها.

**2-الرسالة:** تقوم الجهة مصدرة البيانات بوضع الحقائق التي تعيشها في رسائل، وذلك بغرض إيصالها إلى المتلقي النهائي المرسل إليه، والرسالة يمكن أن تكون مستندات، أو تقارير، أو خطابات أو مجرد دالة زمنية... الخ.

**3-المرسل إليه:** وهو مستقبل الرسالة بحيث يختار وينظم المعلومات، ويفسرها باعطاء معاني، ودلالات الرسالة، ومغزاها واستنتاج أي معلومات إضافية ويقوم المتلقي بترجمة الإشارات، وتحليلها ثم إعداد الرسالة في صورتها النهائية بما يمكن من انتفاع بالمعلومات الواردة فيها.

**4-الوسيلة:** على المراسل أن يختار الوسيلة الأكثر فعالية وتأثيراً على من يستقبلها، وهناك وسائل عدة منها: الوسائل الشفهية، الكتابية، والبصرية، فيما يتعلق بالوسائل السمعية فهي تشمل المقابلات الشخصية، والاتصالات الهاتفية، والمقابلات الجماعية، أما الوسائل الكتابية فتشمل التقارير، المذكرات والأوامر والتعليمات، بالإضافة إلى بعض الوسائل البصرية.

(1) - مصطفى نجيب شاويش، "إدارة المكاتب والأعمال المكتبية"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002، ص 43.



والجدير بالذكر عند تصميم هيكل الاتصالات يجب أن يراعي مايلي:<sup>(1)</sup>

- المرونة والفاعلية وتعني بصفة عامة القابلية لاستعادة جزء من المخرجات لتستخدم كمدخلات، وبهذا فهي تشير إلى أن متلقي المعلومات لمحتويات الرسالة المحولة، ومدى أحكام اعتبار أنها مصدر لبيانات جديدة.
- دراسة البيئة التي يعمل في ظلها النظام، وتمثل في التغيرات الخارجية التي لا تدخل في نطاق سيطرة النظام، بينما هي تؤثر فيه بشكل أو بآخر، من أمثلتها الظروف التنظيمية، الهيكل الاقتصادي والاجتماعي، المستويات التكنولوجية.

ثالثا: أنواع الاتصالات

بشكل عام يمكن أن نتحدث عن الأنواع الرئيسية للاتصالات كآآي:<sup>(2)</sup>

- 1-الاتصالات الشفوية: هي الاتصالات المباشرة بين شخص وآخر، يتم فيها تقدير درجة التفاهم بينهما، حيث تساعد الاتصالات الشفوية على توفير الوقت، وتسمح بخلق روح الصداقة والتعاون، ومن بين الوسائل المستعملة في هذا النوع نجد: الهاتف، المذياع، الاجتماعات، الندوات...الخ.
- 2-الاتصالات الكتابية: حيث يعتمد الكثير من الموظفين على التعليمات المكتوبة بغرض معرفة كيفية إنجاز أعمالهم، فهي تتميز عن الاتصالات الشفوية في السهولة عند قراءتها بينما في الاتصالات الشفوية قد تضطر لإعادة الحديث حتى يتم الفهم، كما أن الاتصالات الكتابية لا تحتاج لطرفي الاتصالات وجها لوجه والوسائل المستخدمة فيه هي التقارير الخطابات، والمراسلات...الخ.
- 3-الاتصالات الجماهيرية: وهو ذلك النوع من الاتصالات الذي توجه فيه الرسائل إلى جماهير واسعة من المستقبلين عن طريق استخدام عدة وسائل كالراديو، التلفزيون، الصحف، السينما، اللافتات، الملصقات...الخ.
- 4-الاتصالات الإدارية: ويقصد بالاتصالات الإدارية أو التنظيمية، تلك الوسائل التي تستخدمها المؤسسة، أو المديرين، أو الأفراد العاملين بالمؤسسة لتوفير معلومات لباقي الأطراف الأخرى.

(1) - بشير عباس العلاق، "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،

2007، ص 227.

(2) - أحمد ماهر، "السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات"، الدار الجامعية للنشر، مصر، 1999، ص 365.

### المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

نظرا للتغير والتطور السريعين، فإنه لا يوجد اتفاق على تعريف موحد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لذلك سنتطرق في هذا المطلب إلى مختلف المفاهيم والتطورات التي عرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

### الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

"Tic" هذه الأحرف الثلاثة هي بداية لكلمات أصبحت تحتل مكانة جد مهمة في وقتنا الحالي " Technologie de l'information et de communication" وحتى يتسنى لنا التعرف على هذه الكلمات التقنية يمكننا الرجوع إلى مجموعة من التعريفات التي أطلقت على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من بينها:

"هي مجموعة الموارد والأجهزة اللازمة لمعالجة المعلومات من أجهزة كمبيوتر وبرامج وشبكات ضرورية لإنتاج هذه المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها"<sup>(1)</sup>

ومن بين التعريفات التي أعطيت أيضا لهذه التكنولوجيا: " تشير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات".<sup>(2)</sup>

وتعرفها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية "OCDE" بأنها "مجموعة الأنشطة الاقتصادية التي تشارك في إظهار معالجة تخزين وتحويل المعلومة باستخدام وسائل الكترونية".<sup>(3)</sup>

ويلاحظ من خلال التعريفات السابقة اشتراكها كلها في نقطة واحدة، وهي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل أدوات معالجة المعلومات بكل أشكالها.

### الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن التكنولوجيا الأخرى بمجموعة من الخواص، وأهم هذه الخصائص مايلي:<sup>(4)</sup>

–تقليل الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الكترونيا متجاورة.

- (1) – محمد علم الدين، محمد عبد الحسيب، "الحاسبات الالكترونية وتكنولوجيا الاتصال"، دار الشروق، القاهرة، مصر، 1997، ص 139.
- (2) – سعاد بومائلة، فارس بوباكور، "أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية"، مجلة الاقتصاد والمناجمت، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، العدد 03، مارس 2004، ص 205.
- (3) – إيمان العاني، " البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007، ص 48.
- (4) – مراد رايس، "أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2004-2005، ص 29.

- تقليص المكان: حيث أنها تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- النمنمة: بمعنى آخر أسرع... الخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا الإعلام هو تطور المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل شمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- تكوين شبكة الاتصال: وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعلمين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت.
- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله.
- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية متنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي يتم فيه الصنع.
- قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال مثل: الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... الخ.
- قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- الشيوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار لنمطها المرن.

### الفرع الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من عدة تقنيات نذكر منها مايلي:<sup>(1)</sup>

#### أولا: المكونات المادية: (Hard ware)

وتشمل المعدات المستعملة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين، كما أنها تتضمن الكمبيوتر وما يرتبط به من أجهزة كوحدة المعالجة المركزية واللوحه الرئيسية والشاشة وغيرها، وتسمى بالمكونات المادية، إذ تمثل عمل الكمبيوتر على معالجة البيانات وسرعته مجالا واسعا للتطورات

(1) - غسان قاسم السلامي، "إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل، تقنيات، تطبيقات عملية)"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص65.

التكنولوجية الحديثة، ويعد العلماء والمهندسون في شركات الحاسبات والاتصالات مصدرا أساسيا لهذه التطورات الهائلة.

#### ثانيا: البرمجيات : ( soft ware )

تعني برامج الحاسوب التي تعمل على تشغيل وإدارة المكونات المادية، وتقوم بمختلف التطبيقات ولأهميتها أصبحت التكنولوجيا أساسية لتشغيل الحاسوب كما في برمجيات IBM .MICROSOFT حيث تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل، وإدارة العمليات لذلك تتضمن البرمجيات أنظمة التشغيل النهائية مثل: معالج النصوص، وبرمجيات التطبيقات المرتبطة بمهام الأعمال الخاصة أو المتخصصة.

#### ثالثا: قواعد البيانات: (Data base)

وهي مجموعة بيانات مرتبطة ببعضها البعض، أو معلومات مخزنة على أجهزة ووسائل خزن أخرى، كمثال مشغل الأقراص الحاسبة ، والأقراص المرنة أو الأشرطة، وقد تكون قواعد البيانات متعلقة بسجلات المخزون في الشركة، والأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات وبيانات تتعلق بالتكاليف أو معلومات تخص احتياجات الزبائن وغيرها، وتتوفر قواعد البيانات على شكل أرقام، مؤشرات اقتصادية، أسعار السوق والمخزون، وقسم آخر من قواعد البيانات تجمع على أساس مواضع وكلمات مثل: معلومات عن الطقس، الظروف الجوية، المواضيع المنشورة في الصحف والمجلات.

#### رابعا: الاتصالات بعيدة المدى: ( Télécommunication )

وهي المكون الأخير لتكنولوجيا المعلومات، كما يعتقد البعض أنهما الأكثر أهمية فهي أدوات أو وسائل اتصال عن بعد مثل: (الهواتف، الفاكس، الألياف الضوئية)، إضافة إلى الشبكات الالكترونية كالانترنت التي جعلت من الممكن لمستخدمي أجهزة الحاسوب الاتصال بموقع آخر وبصورة مباشرة، وكذا الانترنت وهي شبكة داخلية للشركة تستخدم للربط بين مختلف النظم الالكترونية، كما يمكن ربط عدة شركات بشبكة الكمبيوتر، وبالتالي خلق شبكة تبادل المعلومات فيما بينها.

#### الفرع الرابع: أهمية وأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إن تتبع التحولات في العالم اليوم، يظهر العديد من المؤشرات التي تدل على توجه العالم التدريجي نحو المعرفة، وتعظيم دور المعلومات وكذا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

أولاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يمكن حصر أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النقاط التالية:<sup>(1)</sup>

- لقد أثرت التكنولوجيا الحديثة على البنية الاقتصادية، حيث سهلت النت، الاتصال بين جميع الأطراف، وسهلت تحويل المعلومات بين البائع والمستهلك وتسريعها وتحديدتها وخاصة في البنوك والمؤسسات المالية.
- توسيع نطاق التجارة الالكترونية، بحيث مكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العديد من المؤسسات القيام بعمليات البيع والشراء دون الحاجة لمصاريف التأمين والنقل والشحن ووفرت الوقت الكافي لدفع واستلام الأموال في ثوان محدودة.
- إسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية الاقتصاد، وتشجيع الاستثمار في القطاعات الهامة.
- ازدادت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بظهور المعلوماتية وما صاحبها من تطورات تكنولوجية.
- سهولة وسرعة الحصول على المعلومات وبتكلفة منخفضة وفي أقل وقت ممكن.
- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تسيير الحصول على المعلومات وتبادلها من أجل إشباع رغبة المتلقي والبحث عن معارف جديدة.

ثانياً: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وتظهر هذه الأبعاد في:<sup>(2)</sup>

- التكامل والاندماج بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دفع تطور الحاسبات وشبكات الهاتف وشبكات المعلومات، و أدى ذلك إلى ظهور تطبيقاتها المختلفة وأشهرها حالياً شبكة الانترنت.
- زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك في الثمانينات والتسعينات لما اتسم به هذين العقدين من تحولات كبرى على المستوى العالمي، كالتحول من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات.
- زيادة فاعلية أداء وسائل الاتصال لمهامه الاختيارية على الصعيد العالمي، فقد كان ذلك بارزاً على تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تعاظم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف الصناعات بحيث ازداد الإنفاق عليها خاصة في المجال المصرفي مما يعزز مكانتها ودورها في نمو الاقتصاد ككل.

(1) - محي محمد سعد، "ظاهرة العولمة (الأوهام والحقائق)"، مكتبة الإشعاع الفنية، مصر، 1999، ص 30.

(2) - رحيمة الطيب عيساني، "مدخل الإعلام والاتصال"، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، 2008، ص. ص 152-157.

### المطلب الثالث: الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يلعب الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا استراتيجيا في زيادة معدل النمو الاقتصادي وذلك من خلال الشبكة الدولية للمعلومات حيث يقوم بتحويل أنماط الأداء الاقتصادي في المال والأعمال والتجارة و الاستثمار من الشكل التقليدي إلى الشكل الفوري (online). بما يحقق تحسين المراكز التنافسية.

#### الفرع الأول: مفهوم الاستثمار الالكتروني

تقوم عملية الاستثمار الالكتروني على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتداول المعلومات المالية والاستثمارية الالكترونية وبشكل دوري، ومنه فالتقليل من مخاطر الاستثمار وزيادة الشفافية في المعلومات وكذلك تقليل تكلفة الوقت وجهد الصفقات الاستثمارية بفضل الانترنت يعتبر المستثمر الالكتروني أفضل من المستثمر العادي لتعرفه على المؤشرات الاقتصادية العالمية والمحلية فوراً وعلى مدى 24 ساعة.<sup>(1)</sup>

#### الفرع الثاني: مؤشرات قياس الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تختلف مؤشرات قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باختلاف الجهة وطريقة القياس المعتمدة وتتمثل أهمها فيمايلي:

#### أولاً: مؤشرات البنك الدولي (WB)

يعتمد البنك الدولي على إحدى عشر (11) مؤشراً وهي:<sup>(2)</sup>

- 1- إجمالي الهواتف لكل 1000 نسمة.
- 2- إجمالي الخطوط الهاتفية الأرضية لكل 1000 نسمة.
- 3- مستخدمي الهواتف النقالة لكل 1000 نسمة.
- 4- مستخدمي الحاسوب لكل 1000 نسمة.
- 5- نسبة توافر التلفزيونيات في المنازل.
- 6- الانترنت الدولية (الشبكة عريضة النطاق) ( bits لكل نسمة).
- 7- مستخدمي الانترنت لكل 1000 نسمة.
- 8- سلة الأسعار لاستخدام الانترنت (مقدرة بدولار الأمريكي الشهري).

(1) - محمد بن جاب الله، مرجع سبق ذكره، ص 155.

(2) - حسن العلمي، "دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس، الجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد دولي والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2012-2013، ص 39-40.

9-مدى توفر خدمات الحكومة الالكترونية.

10-مدى استخدام الانترنت في الأعمال والتجارة.

11-الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة مئوية من الناتج المحلي الإجمالي.

ثانيا: مؤشرات منظمة التعاون والتطوير الاقتصادي (OECD)

اعتمدت منظمة التعاون والتطوير الاقتصادي(OECD)اثنان وعشرون مؤشرا هي كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم (01): مؤشرات قياس الاستثمار في المعلومات.

وصف المؤشر	ث
قطاعات إنتاج ICT	1
بنية إنتاج قطاع ICT	2
حجم ونمو قطاع ICT	3
مساهمة قطاع ICT في نمو فرص التوظيف	4
البحث والتطوير في صناعات مختارة من ICT	5
مساهمة ICT في التجارة الدولية	6
حصة قطاع ICT في إجمالي الصادرات	7
المزايا المقارنة لتجارة ICT	8
شبكات الاتصال عن بعد	9
البنية التحتية للانترنت	10
الوصول إلى الانترنت من قبل المتاجر	11
استخدام الانترنت من قبل الأفراد	12
استخدام الانترنت من قبل منشآت الأعمال	13
استخدام الانترنت من قبل المشاريع و المصانع	14
القيود التي تحد من استخدام الانترنت والوصول إليه في قطاع الأعمال	15
المعاملات التجارية الالكترونية وعبر الانترنت	16
المعاملات التجارية الالكترونية وعبر الانترنت من قبل الزبائن	17
الحركات والموانع للتجارة عبر الانترنت	18
القيود على التجارة عبر الانترنت	19
المهارات والوظائف في اقتصاد المعلومات	20
الإنفاق والاستثمار في سلع وخدمات ICT	21
الاستثمار في برمجيات ومعدات ICT	22

المصدر: رنجي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 278.

## المبحث الثاني: الإطار النظري للاقتصاد الرقمي

يعتبر الاقتصاد الرقمي مرحلة جديدة من تطور علم الاقتصاد، والذي ظهر تزامنا مع تطور تكنولوجيا المعلومات، وتقنيات الاتصالات، حيث يقوم على فهم جديد أكثر عمقا لدور المعرفة ورأس المال البشري في تطور الاقتصاد وتقدم المجتمعات.

## المطلب الأول: ماهية الاقتصاد الرقمي

يتميز الاقتصاد الرقمي بدخول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف الأنشطة الاقتصادية، ومن خلال هذا المطلب سيتم التعرض إلى مختلف جوانب هذا الاقتصاد.

## الفرع الأول: تعريف الاقتصاد الرقمي

هناك العديد من التعاريف التي وضعت للاقتصاد الرقمي يمكن حصرها فيما يلي :

"إن الاقتصاد الرقمي هو التسمية المستخدمة للإشارة إلى الاقتصاد القائم على الانترنت أو اقتصاد الواب، وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية، الزبائن الرقميين والشركات الرقمية، التكنولوجيا الرقمية والمنتجات الرقمية"<sup>(1)</sup>.

كما يعرف على أنه: " ذلك الاقتصاد الذي يستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودرجة الارتباط بشبكة المعلومات العالمية (الانترنت) وتوافر طرق المعلومات السريعة والهواتف النقالة وخدمات التبادل الرقمي للمعلومات وهي الأسس التي أصبحت تحكم كافة مناحي الحياة وأسلوب العمل"<sup>(2)</sup>.

كما يقصد به: " هو ذلك الاقتصاد الذي تتناسب فيه المعلومات من خلال الحواسيب والشبكات وينتشر فيه تطبيق المعارف الإنسانية وتطوراتها المتسارعة على المنتجات وتمارس فيه معظم الأنشطة الاقتصادية بسرعة أكبر وتكاليف أقل جودة أفضل وبشكل أكثر تميزا وأكثر أمنا"<sup>(3)</sup>.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول: أن الاقتصاد الرقمي هو ذلك النوع من الاقتصاد الذي يقوم في مجمل عملياته على المعلومات، ويستند في أغلب خطواته على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي

(1) - نجم عبود نجم، "الإدارة الالكترونية" (الاستراتيجيات، الوظائف، والمشكلات)، دار المريخ، الرياض، السعودية، 2004، ص 88.

(2) - جعفر حسن جاسم، مرجع سبق ذكره، ص.ص 22-23.

(3) - طارق عبد العال حماد، "التجارة الالكترونية" (المفاهيم، التجارب، التحديات)، الأبعاد التكنولوجية، المالية، التسويقية والقانونية، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 12.



أسقطت وألغت كل الحدود والحواجر أمام تدفق المعلومات والسلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال من وإلى أي نقطة في العالم وفي أي وقت.

### الفرع الثاني: خصائص الاقتصاد الرقمي

يتسم الاقتصاد الرقمي بمجموعة من الخصائص والمميزات التي ميزته بطبيعته عن الاقتصاد التقليدي أو بالأحرى الاقتصاد الصناعي أهمها:<sup>(1)</sup>

- العامل الرئيسي في الإنتاج هي المعرفة.
- الاهتمام باللاملموس كالأفكار والعلامات التجارية بدلا من الأصول المادية.
- أنه شبكي نظرا لتطور وسائل الاتصالات الحديثة.
- أنه رقمي مما يؤثر بشكل كبير على حجم وخزن ومعالجة المعلومات.
- أنه افتراضي فمع الرقمنة وشبكة الانترنت بات العمل الافتراضي حقيقة واقعة.
- انحسار قيود الزمان والمكان، انخفاض التكلفة في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة.
- انتشار الأسواق الالكترونية التي تتميز بسرعة تدفق المعلومات عن المنتجات وأسعارها.
- تدعيم الوعي بالقضايا الأخلاقية لدى الأفراد والمنظمات نتيجة للتدفق الحر للمعلومات عبر الشبكة الالكترونية.

كما يتصف الاقتصاد الرقمي بالعمل على بناء مجتمع المعلومات عن طريق تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحقيق العديد من الأهداف التنموية وفيمايلي أهم مزايا الاقتصاد الرقمي:<sup>(2)</sup>

- يقوم الاقتصاد الرقمي على نموذجية تنطلق من أهمية قدرة البشر وتمكينهم من استخدام المعارف والمعلومات وإنتاجها وتطويرها بحيث يعمل على زيادة عوائد الاستثمار وخلق الثروات وتحقيق التنمية المستدامة.
- أصبح رصيد المؤسسة الاقتصادية يقوم بالأساس على مخزونها المعرفي والمعلوماتي.
- في عصر الاقتصاد الرقمي ستتقلص فاعلية وجدوى القوانين والتشريعات الحالية (النظام القانوني والمصرفي)، وهذا يفرض ضرورة إيجاد مجموعة من القوانين المحدثة للتعامل مع متغيرات الاقتصاد الرقمي.

(1) - محمود قرزيز، "واقع وآفاق التعاون الاقتصادي العربي في ظل تحديات الاقتصاد الرقمي"، مداخلة مقدمة ضمن المنتدى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة برج بوعرييج، الجزائر، يومي 4-5 ديسمبر 2007، ص.ص 5-6.

(2) - جعفر حسن جاسم، مرجع سبق ذكره، ص. ص 92-99.

- يرتبط الاقتصاد الرقمي بالتغيرات الكثيرة التي تجري في البيئة الصناعية ولاسيما ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يعني أن الإمكانية التكنولوجية هي التي تلعب الدور الأساسي في بزوغ وتطوير الاقتصاد الرقمي.
- الحاجة للتعلم مدى الحياة ستكون ضرورة أساسية من أجل البقاء في الوظيفة، كما ستنتهي ظاهرة التوظيف مدى الحياة، بل سنجد أن الكثيرين سيضطرون لتغيير وظائفهم وأماكن عملهم بشكل مستمر كل ثلاث أو خمس سنوات.
- سهولة التواصل بين المنتج والمستهلك بفعل تكنولوجيا الاتصالات الرقمية، الأمر الذي أدى إلى زيادة التبادل التجاري والاستهلاكي والذي أدى هذا الحال بدوره إلى حرية حركة رؤوس الأموال والسلع عبر الحدود بدون عقبات.
- أوجدت العولمة الرقمية والانترنت اقتصادا بلا حدود، وأصبحت الدول الناهضة حديثا تتحدى العمالة الصناعيين في الوصول إلى المستهلكين، والحصول على حصة من السوق في كل مكان في العالم.

الفرع الثالث: مقارنة بين الاقتصاد الرقمي والاقتصاد التقليدي

هناك مجموعة من المعايير التي تبين الفرق بين الاقتصاد التقليدي والاقتصاد الجديد (الرقمي) بناء على معايير

تتمثل فيمايلي:

الجدول رقم (02): مقارنة بين الاقتصاد التقليدي والاقتصاد الرقمي

الاقتصاد الرقمي	الاقتصاد التقليدي	العوامل
		<b>الخصائص العامة:</b>
ديناميكية	مستقرة نوعا ما	1- الأسواق
عالمي	محلي / إقليمي	2- مجال المنافسة
شبكي	تدرجي	3- الشكل التنظيمي
الإنتاج المرن	الإنتاج المكثف	4- نظام الإنتاج
الإبداع والمعرفة	رأس المال والعمالة	5- العامل الأساسي لإنتاج
الرقمية	الميكنة	6- العامل التكنولوجي الأساسي
الإبداع والجودة	اقتصاديات الحجم	7- الميزة التنافسية
عالية	متوسطة	8- أهمية البحوث
التعاون الأفقي والعمودي	العمل الفردي غالبا	9- التعاون بين المنظمات
		<b>قوة العمل:</b>
أعلى دخل	التشغيل الكامل	1- الأهداف
المعرفة الواسعة والمدعمة	التخصص الوظيفي	2- المهارات
ديناميكي	مستقر	3- طبيعة التوظيف
		<b>النمو الاقتصادي:</b>
أعلى دخل وأكبر نمو	توفير وظائف والزيادة في	1- الأهداف
الجودة العالية/ابتكار	النمو	2- الوسائل
التكيف والتعلم الفردي والتنظيمي	تخفيض التكاليف	3- مصادر الميزة التنافسية
	مصادر ثابتة	

المصدر: فاتح مجاهدي، "الاقتصاد الرقمي ومتطلباته"، مداخلة مقدمة ضمن المنتدى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في

تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة الشلف، يومي 5/4 ديسمبر 2007، ص 09.

### الفرع الرابع: أهمية الاقتصاد الرقمي

يكتسب الاقتصاد الرقمي أهمية كبرى وتتمثل هذه الأهمية في الآتي:<sup>(1)</sup>

- يعد وسيلة متميزة وغير مسبقة للوصول إلى الأسواق العالمية بأقل النفقات.
- يعتبر وسيلة فعالة للقيام بعقد الصفقات بين المتعاملين عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر بينهم.
- يؤدي إلى تبادل المنافع ما بين المتعاملين من بائعين ومشترين، كما يعمل على ترشيد القرارات المتخذة، بما يتميز به من تدفق للمعلومات في الوقت المناسب.
- يساهم في تنظيم عمليات المشروعات وتحقيق أهدافها عن طريق القضاء عن التأخير في إصدار القرارات الإدارية ومنع الأخطاء وتخفيض التكاليف وبالتالي المحافظة على حقوق أصحاب المشروع وزيادة الربحية.
- يساعد الشركات على إتباع نظم التصنيع الحديثة التي تتم بمساعدة الحاسب الإلكتروني من حيث تعاقب عمليات التشغيل وأسلوب التشغيل عن أجزاء المنتج، وعمليات التحكم والرقابة، وتخطيط الاحتياطات من الموارد وموارد التصنيع والتوقيت المحدد.

### المطلب الثاني: متطلبات الاقتصاد الرقمي ومؤشراته

تبقى محاولات التكيف مع ظروف وبيئة الاقتصاد الرقمي هي الظاهرة الأكثر انتشاراً يوماً بعد يوم من طرف المنظمات الراغبة في الاندماج والبقاء في ظل هذا النظام الجديد.

### الفرع الأول: متطلبات الاقتصاد الرقمي:

يتطلب العمل في ظل الاقتصاد الرقمي مجموعة من المتطلبات تتمثل فيما يلي:

**أولاً: الموارد الاقتصادية الجديدة:** لكل نظام اقتصادي موارد يختص بها دون غيره، فنجد أن موارد الاقتصاد الرقمي تتمثل فيما يلي:

– **البيانات Data:** تمثل المادة الخام التي يتم التوصل إليها وجمعها استناداً إلى ما يحصل من أحداث ووقائع، يتم تمثيلها بأرقام أو كلمات أو أشكال أو رموز بحيث تتاح إمكانية الاستفادة منها بشرط أن تتوفر في عملية جمع البيانات الدقة والموضوعية.<sup>(2)</sup>

(1) – يدو محمد، "انعكاسات الاقتصاد الرقمي على النشاط الاقتصادي"، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على اقتصاديات الدولية، كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، يومي 13-14 مارس، 2012، ص 11.

(2) – عبد الستار العلي و اخرون، "مدخل إلى إدارة المعرفة"، دار الميسرة، عمان، 2006، ص.ص 113-114.

-المعلومات **Information**: لا أحد يمكنه أن ينكر أهمية المعلومات ودورها الحيوي في حياة الأفراد والمجتمعات، فهي تشكل عنصرا لا غنى عنه في أي نشاط تمارسه، فمن يملك المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب إنما يملك عناصر القوة والسيطرة في عالمنا المتغير والذي يستند على المعلومات والعلم في كل شيء وفي جميع الميادين.<sup>(1)</sup>

-المعرفة **knowledge**: هي الاستخدام الكامل والمكثف للمعلومات والبيانات والتي ترتبط بقدرات الإنسان الأصلية والتي توفر له الإدراك والتصور والفهم من المعلومات التي يتم التوصل إليها عن طريق البيانات الخاصة بحالة معينة أو ظاهرة معينة.<sup>(2)</sup>

ثانيا: **العمالة في الاقتصاد الرقمي**: للموارد البشرية أهمية بالغة في القيام بالأنشطة الاقتصادية، خاصة في ظل الاقتصاد الرقمي، فهي التي تتولى مهمة استخدام عناصر الإنتاج والموارد الأخرى في العمليات الإنتاجية بل هي التي تحرص على تحقيق الكفاءة في هذا الاستخدام لضمان تحقيق أقصى قدر من الانتفاع منها بزيادة إنتاجيتها.<sup>(3)</sup>

ويمكن ذكر بعض أهم المهن والصناعات في عصر الاقتصاد الرقمي والمتمثلة في: مهنة الاستثمارات، مهنة صناعة الخدمات بكل أنواعها والتي تعتبر عصب تطوير أي اقتصاد ، إضافة إلى مهن البرمجة وتحليل النظم، بيع الحواسيب والبرمجيات، الصناعة والدعم الفني، التصاميم الهندسية والفنية القائمة بواسطة الحواسيب... وغيرها.<sup>(4)</sup>

وعليه ومن أجل تطوير المهن في عصر الاقتصاد الرقمي لا بد من العمل على:<sup>(5)</sup>

- تطوير برامج إعلامية في مجال ثقافة الأعمال الجديدة.
  - تسويق المهن والأعمال الجديدة لحل مشكلة البطالة.
  - قيام منظمة وطنية وظيفتها تحديد الاشتراطات المهنية، لممارسة أي عمل .
  - تطوير منظومة التعليم والتربية باتجاه التشجيع والتنويع لنقل علوم ومعارف مهن واختصاصات جديدة.
  - دعم صناعة الاستشارات وتوفير بيئة قانونية وتشريعية ملائمة ودعم مصداقية وفعالية هذه الصناعة.
- كما أشارت الدراسات الحديثة للاقتصاديات المتقدمة أن التكنولوجيا الجديدة أثرت على ازدياد فرص العمل والتي تولدت نتيجة للمهن الجديدة التي وفرتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ففي أوائل التسعينات في الولايات

(1)- مصطفى رجب، "الإعلام والمعلومات في الوطن العربي في ظل إرهاب العولمة"، الوراق للنشر والطبع، الأردن، 2008، ص 115.

(2)- فليح حسن خلف، "اقتصاد المعرفة"، جدار للكتاب الحديث، عمان، 2007، ص 07.

(3)- المرجع نفسه، ص79.

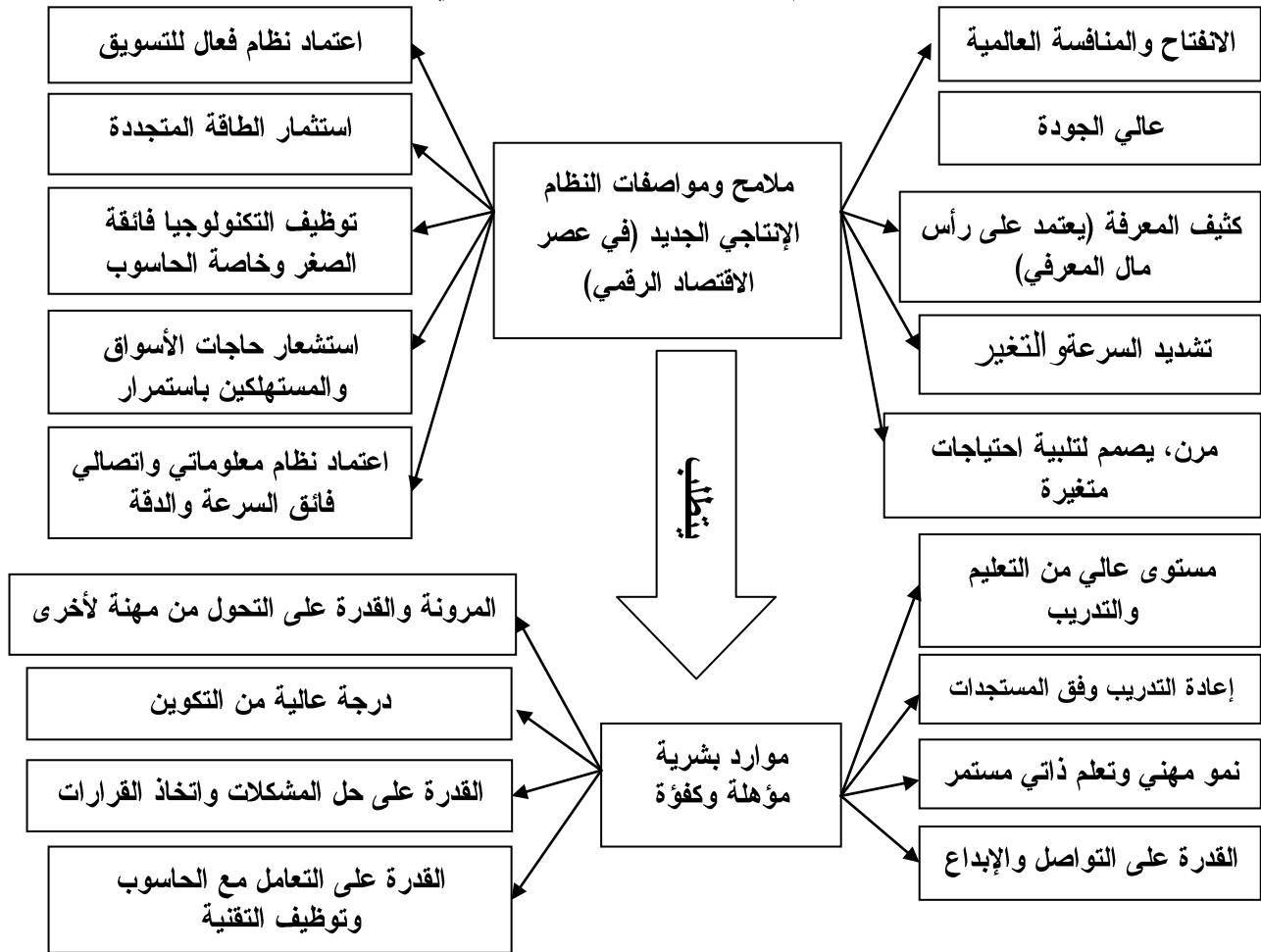
(4)- جعفر حسن جاسم، مرجع سبق ذكره، ص 175.

(5)- المرجع نفسه، ص 181.

المتحدة كان هناك 4.3 مليون عامل في مهنة تكنولوجيا المعلومات لعام 1992 وسرعان ما ازداد هذا الرقم إلى 5.3 مليون عام 1998<sup>(1)</sup>، وإذا أخذنا نسبة اليد العاملة في الوم أ بقطاع المعلومات نجدها تشكل نسبة 66% من إجمالي قوة العمل عام 2000، بعد أن كانت 50% في منتصف السبعينات يعكس القطاعات الأخرى التي تسجل تقلصا ملحوظا في نسبة الأيدي العاملة.<sup>(2)</sup>

ويمكن القول أنه في ظل الديناميكية السريعة للاقتصاد، يجب على مجتمع الاقتصاد الرقمي أن يوفر عمال من درجة عالية من الكفاءة، وأن يطور الخطط الإنتاجية للوصول إلى مستويات عالية ومتطورة من الإنتاجية والجودة، وتوفير أو تغطية متطلبات النظام الإنتاجي الجديد الذي يتميز به الاقتصاد الرقمي<sup>(3)</sup> كما في الشكل الموالي:

الشكل رقم (03): متطلبات النظام الإنتاجي الجديد



المصدر: هاشم الشمري، نادية الليثي، "الاقتصاد المعرفي"، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 53.

(1) - هاشم الشمري، نادية الليثي، "الاقتصاد المعرفي"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 106.

(2) - رنجي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص 294.

(3) - جعفر حسن جاسم، مرجع سبق ذكره، ص. 201-204.

يتضح من هذا الشكل أن النظام الإنتاجي الجديد في عصر الاقتصاد الرقمي يتميز بالعديد من المواصفات: كالجودة العالية، كثافة المعرفة، شديدة السرعة ومرن وذلك في إطار علمي تنافسي، وهذا النظام يتطلب تواجد موارد بشرية كفؤة ومؤهلة على مستوى عال من التدريب والمهارة كما تتميز بالقدرة على التجديد والإبداع.

### الفرع الثاني: مؤشرات قياس الاقتصاد الرقمي

في 1997 قدم تقرير الاقتصاد الرقمي الناشئ "the emerging economy" الصادر عن وزارة التجارة الأمريكية نموذجاً لمجموعة من المؤشرات الواجب اعتمادها من أجل قياس الاقتصاد الرقمي، ويمكن توضيح هذه المؤشرات فيما يلي:

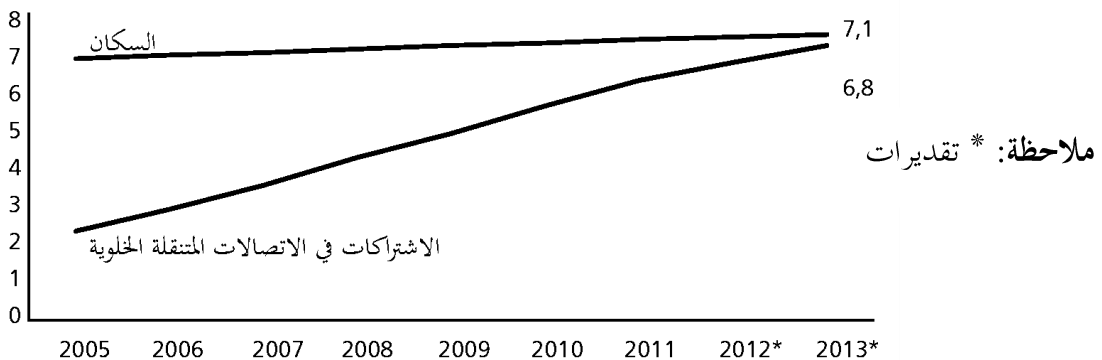
#### أولاً: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات: ICT infrastructure:

يجب أن يتم قياس الجانب المادي (المعدات والأدوات)، والجانب الرقمي (البرمجيات) للبنية التحتية الخاصة بالاقتصاد الرقمي وبصفة خاصة الجهود المبذولة لجمع البيانات القياسية يجب أن تركز على البنية المادية (تجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تشمل أجهزة الكمبيوتر، خطوط الهاتف، المحولات، خطوط الألياف البصرية، الأقمار الصناعية، الشبكات السلكية واللاسلكية)، ويجب أيضاً قياس الاستثمارات في البرمجيات، كما يجب توفير المعلومات الأساسية بخصوص مدى إتساع شبكة الانترنت والشبكات الأخرى، ودرجة الازدحام في أنظمة هذه الشبكات كما أنه من المهم جدا قياس مدى واهتلاك البنية التحتية الرقمية.<sup>(1)</sup>

وفيما يلي تبرز أهم حقائق وأرقام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أهمها:<sup>(2)</sup>

#### 1- الاشتراكات في الاتصالات المتنقلة الخلوية:

الشكل رقم (04): عدد الاشتراكات من سكان العالم في الاتصالات المختلفة الخلوية



المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، العالم في 2013 حقائق وأرقام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، (على الخط) 2015/01/16،

[www.itu.int/en/ITU-D/Statics/Documents/Facts/ICTS/ICTFactsfigures2013a.pdf](http://www.itu.int/en/ITU-D/Statics/Documents/Facts/ICTS/ICTFactsfigures2013a.pdf).

(1) - حسن العلمي، مرجع سبق ذكره، ص 06.

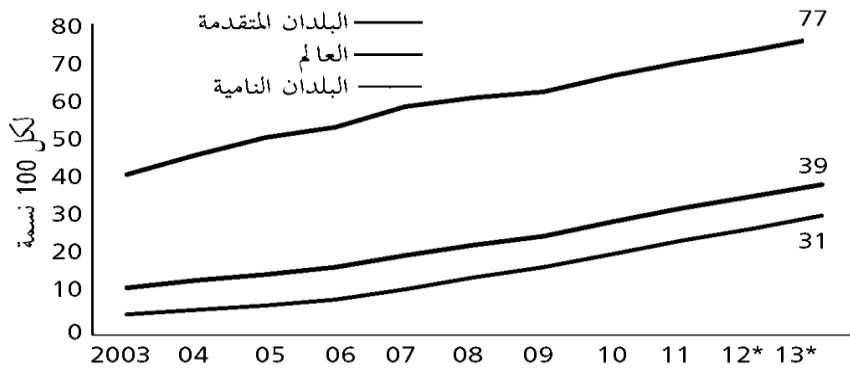
(2) - الاتحاد الدولي للاتصالات، العالم في 2013 حقائق وأرقام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، (على الخط) 2015/01/16،

[www.itu.int/en/ITU-D/Statics/Documents/Facts/ICTS/ICTFactsfigures2013a.pdf](http://www.itu.int/en/ITU-D/Statics/Documents/Facts/ICTS/ICTFactsfigures2013a.pdf).

حسب النتائج المقدمة عام 2013 اقترب عدد الاشتراكات في الاتصالات المتنقلة الخلوية من عدد سكان العالم، مع وجود أكثر من نصف هذه الاشتراكات في منقطة آسيا المحيط الهادي (3.5 مليارات من بين إجمالي الاشتراكات البالغ عددها 6.8 مليارات) فقد بلغت معدلات تغلغل الاتصالات المتنقلة الخلوية 96% عالميا بنسبة 128% في البلدان المتقدمة و 89% في البلدان النامية.

## 2- استعمال الانترنت:

الشكل رقم (05): عدد مستخدمي الانترنت بحسب مستوى التنمية.



المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، العالم في 2013 حقائق وأرقام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، (على الخط) 2015/01/16،

[www.itu.int/en/ITU-D/Statics/Documents/Facts/ICTS/ICTFactsfigures2013a.pdf](http://www.itu.int/en/ITU-D/Statics/Documents/Facts/ICTS/ICTFactsfigures2013a.pdf).

نجد أنه في 2013 فاق عدد مستخدمي الانترنت 2.7 مليار شخص، وهو ما يعادل نسبة 39% من سكان العالم، أما في العالم النامي فقدرت ب 31% من السكان الذين يستعملون الانترنت بمقارنة نسبة 77% في العالم المتقدم.

## ثانيا: التجارة الإلكترونية E-Commerce:

يجب أن يتم قياس التجارة الإلكترونية من خلال حجم ونمط المعاملات الإلكترونية بين المؤسسات وبين المؤسسة والمستهلك، كما يجب أيضا أن نحاول قياس كمية السلع والخدمات الرقمية وغير الرقمية كل على حدى، بحيث أن المنتجات المادية يجب أن تسلم فيزيائيا للمستهلك، أما المنتجات الرقمية فهي تتجاوز تجار الجملة وتجار التجزئة مباشرة إلى المستهلك النهائي، كما أن المنتجات الرقمية قد تكون لها طرق تسعير مختلفة بسبب ارتفاع تكاليفها الثابتة وانخفاض التكاليف الحدية، بالإضافة إلى ضرورة قياس حجم التجارة الإلكترونية التي تهدف إلى تسوية المعاملات والتي تكون لأغراض أخرى (خدمة الزبائن، معلومات عامة، والإعلان عن المنتجات).<sup>(1)</sup>

(1) - حسن العلمي، مرجع سبق ذكره، ص 07.



حيث أظهر التقرير الذي أصدرته شركة بيفورت حول صناعة المدفوعات الالكترونية في العالم العربي لعام 2014 أنه توقع أن يرتفع حجم المبيعات في صناعة التجارة الالكترونية في العالم العربي ب 9مليارات دولار في عام 2012 إلى 15 مليار دولار في عام 2015، أما بالنسبة للتجارة عبر الهواتف المحمولة فمن المتوقع أن ترتفع المبيعات التي تتم عبرها من 900 مليون دولار في عام 2012 إلى 3 مليارات دولار في عام 2015، وتشهد المنطقة العربية نموا متواصلا ومتسارعا نحو الاعتماد على التجارة والخدمات الالكترونية ففي السعودية يصل عدد من يعتمدون على الدفع الالكتروني إلى 25% من بين مستخدمي الانترنت في المملكة وعدددهم 12 مليون مستخدم، بينما ترتفع النسبة في الإمارات إلى 67% من بين 5 ملايين و 600 ألف مستخدم وفي الكويت تصل النسبة إلى 30% من بين مليوني مستخدم، وفي مصر 7% فقط من بين 38 مليون مستخدم.<sup>(1)</sup>

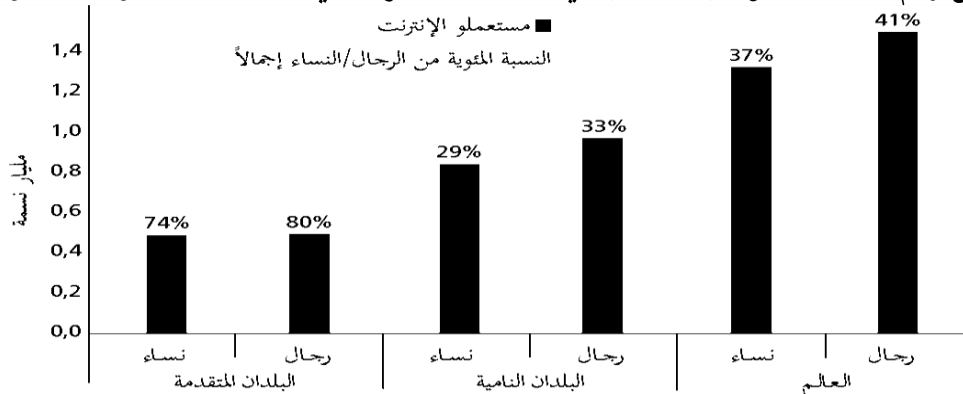
### ثالثا: الخصائص الديمغرافية والعمالية : Demographic and Worker Characteristics

يجب قياس الخصائص الديمغرافية وخصائص سوق العمل للأفراد والعمال التي تشارك في الاقتصاد الرقمي ومقارنتها مع تلك الخصائص التي لا تشارك فيه، وبشكل خاص يجب قياس مدى استخدام الحاسوب في المدرسة، العمل، المنزل وربطه بنتائج المخرجات الاقتصادية مثل: الرواتب، وأيضا بالخصائص الديمغرافية مثل: التعليم، التشغيل، الجنس، العرف، السن ومكان الإقامة.<sup>(2)</sup>

فعلى سبيل المثال نجد أن نسبة عدد مستعملي الانترنت من الرجال تفوق عدد المستعملين من النساء الموضحة

في الشكل التالي:

الشكل رقم (06): الفجوة بين الجنسين في استعمال الانترنت في البلدان النامية والمتقدمة والعالم.



المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، العالم في 2013 حقائق وأرقام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، (على الخط) 2015/01/15،

[www.itu.int/en/ITU-D/Static/Document/Facts/ICTS/ICTFactsfigures2013a.pdf](http://www.itu.int/en/ITU-D/Static/Document/Facts/ICTS/ICTFactsfigures2013a.pdf).

(1) - تقرير صحيفة اليوم، 15 مليار دولار حجم مبيعات التجارة الالكترونية العربية، العدد 15041، 20 أغسطس 2014 (على الخط)

2015/01/15،

[www.alyaum.com/article/4008755](http://www.alyaum.com/article/4008755)

(2) - حسن العلمي، مرجع سبق ذكره، ص.ص 07-08

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أنه 37% من النساء يستعملن الانترنت بالمقارنة بنسبة 41% من الرجال إجمالاً وهو ما يعادل 1.3 مليار من النساء و 1.5 مليار من الرجال. أما في العالم النامي، فيبلغ عدد مستلمي الانترنت من الإناث نحو 826 مليوناً ونحو 980 مليوناً من الذكور، وفي العالم المتقدم يبلغ عدد مستلمي الانترنت من الإناث 475 مليوناً ونحو 483 مليوناً من الذكور. وتبدو الفجوة أكثر وضوحاً في العالم النامي، حيث يقل عدد النساء اللاتي يستعملن الانترنت عن عدد الرجال بنسبة 16% مقارنة بنسبة 2% فقط في العالم المتقدم.

#### رابعاً: سلوك الأسعار: price behavior

إن قياس تباين الأسعار بين السلع والخدمات المباعة بطرق مختلفة (التجارة الالكترونية مقابل الطرق التقليدية)، وأيضا قياس تشتت الأسعار بين المنتجين باستعمال نفس الطريقة، يعتبر ذو أهمية بالغة من أجل فهم وإدراك طبيعة تغير المنافسة في ظل الاقتصاد الرقمي.<sup>(1)</sup>

وفيما يلي نقدم أسعار خدمات النطاق العريض المتنقل بحسب المناطق الأوائل في 2013.<sup>(2)</sup>

#### الجدول رقم (03): أسعار خدمات النطاق العريض المتنقل بحسب المناطق الأوائل في 2013.

إفريقيا	آسيا والمحيط الهادي	الأمريكتان	كومولث الدول المستقلة	الدول العربية	أوروبا	
38.8	5.9	5.9	5.7	5.7	1.1	خدمات مسبقة الدفع قائمة على جهاز اليد (MB500)
36.2	3.5	5.0	5.6	2.2	1.1	خدمات الدفع اللاحق القائمة على جهاز اليد (MB500)
58.3	12.6	11.1	7.6	7.4	9.9	خدمات مسبقة الدفع قائمة على الحاسوب (GB1)
54.6	10.6	8.0	7.4	2.5	1.2	خدمات الدفع اللاحق القائمة على الحاسوب (GB1)

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، العالم في 2013، حقائق وأرقام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، (على الخط) 2015/01/15،

[www.itu.int/en/ITU-D/Statics/Documents/Facts/ICTS/ICTFactsfigures2013a.pdf](http://www.itu.int/en/ITU-D/Statics/Documents/Facts/ICTS/ICTFactsfigures2013a.pdf).

(1) - حسن العلمي، مرجع سبق ذكره، ص 08.

(2) - الاتحاد الدولي للاتصالات، العالم في 2013، حقائق وأرقام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مرجع سبق ذكره، ص 07

تظهر المقارنة أن تكاليف خدمات النطاق العريض المتنقل لا تزال غير محتملة إلى حد كبير في إفريقيا، حيث أن سعر المخطط القائم على الحاسوب بمعدل بيانات GB1 يمثل في المتوسط أكثر من 50% من الدخل القومي الإجمالي للفرد.

وتعد الخدمات ميسورة التكلفة في أوروبا حيث تمثل في المتوسط أقل من 2% من الدخل القومي الإجمالي للفرد، أما في الدول العربية ومنطقة آسيا-الحيط الهادي فإن الخدمات مؤجلة الدفع القائمة على جهاز اليد ميسورة التكلفة نسبياً، حيث تمثل 2.2% و 3.5% من الدخل القومي الإجمالي للفرد على التوالي، وتظل الأسعار في منطقة الأمريكيتين وكومنولث الدول المستقلة مرتفعة (5% أو أعلى من الدخل القومي الإجمالي للفرد) وذلك فيما يتعلق بجميع خدمات النطاق العريض المتنقل.

### المطلب الثالث: المحركات الدافعة وعوامل الاندماج في الاقتصاد الرقمي

لقد أصبحت التنمية في عصر الاقتصاد الرقمي تعتمد أكثر فأكثر على المعرفة وإبداعات الفرد أكثر من الموارد الطبيعية، هذا ما يوضح التوجه الجديد للاقتصاد العالمي نحو الاقتصاد الرقمي فهو يتأثر بالعديد من العوامل التي قد تكون إيجابية وداعمة أو قد تكون سلبية.

### الفرع الأول: المحركات الدافعة للاقتصاد الرقمي

هناك العديد من المحركات التي دفعت ومازالت تدفع الاقتصاد الرقمي إلى المزيد من التطور والتقدم تتمثل فيما يلي:

#### أولاً: العولمة

يلاحظ اليوم أن العولمة أوجدت اقتصاداً بلا حدود، إذ أن السوق بأشكالها المختلفة لم تعد محصورة داخل بلد معين، ولم تقتصر التغيرات على حدود المكان فقط ولكن الزمان أيضاً، حيث أصبح العمل مستمراً على مدار الساعة، وهذا يعني ضرورة وجود منحنى عمل عالمي لدى الشركات والمؤسسات حتى تستطيع المنافسة والبقاء ومرد ذلك كله إلى العولمة بأبعادها المختلفة.<sup>(1)</sup>

(1) - باسم غدير، "اقتصاد المعرفة"، شعاع للنشر والعلوم، حلب، سوريا، 2010، ص. ص 159-160.

### ثانيا: الشركات متعددة الجنسيات

إن الشركات متعددة الجنسيات تحتكر مستويات القمة من التكنولوجيا في العالم وعلى رأسها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فحسب قائمة فورتش (FORTUNE)<sup>(\*)</sup> هناك فقط 500 شركة على مستوى العالم متعددة الجنسية تتحكم الآن في الاقتصاد العالمي وتستحوذ عليه، مستحدثة أساليب جديدة في العمل والإدارة، وذلك من خلال تحكمها بالقدرات التكنولوجية التي يتم استخدامها في القيام بالنشاطات الاقتصادية.<sup>(1)</sup>

### ثالثا: الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة

تشكل التكنولوجيا أحد أهم المحركات الدافعة للاقتصاد الرقمي، إذ أنها ساهمت في زيادة الإنتاج وتراكم رأس المال وخلق منافسة شديدة فيما بعد بين الشركات المصنعة عبر تناغم الأفكار العلمية وتطبيقها من قبل المهندسين والعلماء في الواقع العلمي، لذا توسع دور البحث والتطوير إلى أقسام كبيرة مع مهارات تقنية وقانونية وإدارية في المحافظة على الموقع الصناعي وإشارة على النوعية والكفاءة الإنتاجية والكلفة.<sup>(2)</sup>

### الفرع الثاني: عوامل الاندماج في الاقتصاد الرقمي

إن التحول من اقتصاد مادي إلى اقتصاد لا مادي يقوم على رأسمال المال البشري، يقتضي توفر مجموعة من العوامل أهمها:<sup>(3)</sup>

### أولا: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT

إن تشييد بني تحتية تكنولوجية في إطار الاقتصاد الرقمي يكون أساسا بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) كصناعة البرمجيات وصناعة معدات الإعلام الآلي، وتتميز هذه الصناعة بكونها تعتمد على العقل البشري بالأساس وإنتاجها لا يحدده زمان أو مكان، خضوعها لمنظومة تسويقية متكاملة، عدم تلويثها للبيئة، ارتفاع عائدها وبشكل سريع ومنافستها للأسواق الخارجية.

(\*) فورتش 500 (fortune 500) هي قائمة سنوية تجمعها وتنشرها مجلة فورتش ترتب فيها أكبر 500 شركة أمريكية خاصة وعامة حسب إجمالي الدخل بعد تعديلات تقوم بها فورتش لاستبعاد أثر ضريبة المنع التي تجمعها بعض الشركات لصالح الحكومة، وتضم القائمة الشركات ذات الأسهم المتداولة وكذلك الشركات الخاصة المعروف دخلها علنا، أول قائمة فورتش 500 نشرت في 1955.

(1) - فليح حسن خلف، مرجع سبق ذكره، ص 192.

(2) - باسم غدير، مرجع سبق ذكره، ص. ص 163-165.

(3) - بوطالب قويدر، بوطيبة فيصل، "الاندماج في اقتصاد المعرفة"، الفرص والتحديات، الملتقى الدولي للتنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، 9-10 مارس 2004، ص. ص 256-257.

**ثانيا: التعليم ومجتمع المعلومات Education and Information Society**

في وقت مضى كان ينظر للإنفاق على التعليم على أنه شكل من أشكال الاستهلاك، لكن اليوم يعتبر استثمارا في الرأسمال البشري له أثره البالغ في التنمية الاقتصادية، إن المطلوب فعله لجعل التعليم منسجما ومتطلبات الاقتصاد الرقمي هو التركيز على تكوين أفراد لديهم القدرة على الإبداع والابتكار.

**ثالثا: البحث والتطوير Rand D**

تنتشر في الاقتصاد الرقمي مخابر البحث والتطوير وتولى لها الحكومات والخواص بالغ الاهتمام باعتبارها القلب النابض للتقدم التكنولوجي، حيث أن الدخول في الاقتصاد الجديد يقتضي رفع نسبة الإنفاق على مشاريع البحث والتطوير من الناتج الإجمالي.

ففي عام 2011 كان أكبر المنفقين على البحث والتطوير في العالم هي الولايات المتحدة (405.3 مليار دولار سنويا) تليها الصين ( 153.7 مليار دولار سنويا) ثم اليابان (144.1 مليار دولار سنويا)، وعندما نقارن الإنفاق على البحث والتطوير كنسبة إلى الناتج المحلي الإجمالي للدول، فإن أكبر عشرة دول هي: إسرائيل (4.2%)، اليابان (3.3%)، السويد ( 3.3%)، فلندا ( 3.1%)، كوريا الجنوبية ( 3%)، النمسا ( 2.5%)، الولايات المتحدة ( 2.7%)، الدانمارك ( 2.4%)، ألمانيا (2.3%)، تايوان ( 2.3%)<sup>(1)</sup>.

**المبحث الثالث: تطبيقات الاقتصاد الرقمي**

للاقتصاد الرقمي عدة تطبيقات إلا أننا سنحاول من خلال دراستنا إلقاء الضوء على أهمها: كالتجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية أما الصيرفة الالكترونية سنترك لها مجال أوسع في البحث وذلك بالتطرق لها في الفصل الموالي.

**المطلب الأول: التجارة الالكترونية**

أصبح مفهوم التجارة الالكترونية أحد التعبيرات الحديثة والتي أخذت بالدخول إلى حياتنا اليومية وعليه من أجل الاقتراب إلى مفهوم التجارة الالكترونية لابد من الإطلاع على أشكالها، متطلباتها، إضافة إلى مزايا وعيوب تطبيق التجارة الالكترونية.

<sup>(1)</sup> - قائمة الدول حسب الإنفاق على البحث والتطوير، (على الخط) 2015/02/14.

الفرع الأول: مفاهيم عامة للتجارة الالكترونية

لقد بدأ الأخذ بمفهوم التجارة الالكترونية و النشاط المرتبط بها علي اعتباره من احدث المصطلحات في مجال الأعمال بدءا من سنة 1966.<sup>(1)</sup>

فالتجارة الالكترونية تمثل شكلا من أشكال التعامل التجاري الذي ينطوي علي تعامل الأطراف بحيث يكون التبادل الكترونيا بدلا منه ماديا أو ماديا مباشرا.<sup>(2)</sup>

فحسب تعريف منظمة التجارة فان التجارة الالكترونية هي "مجموعة متكاملة من عمليات التسويق، الإنتاج التوزيع والبيع للسلع و الخدمات و الأفكار باستخدام الوسائل التي توفرها الانترنت".<sup>(3)</sup>

كما عرفتها نشرة المؤسسة العربية لضمان الاستثمار بأنها : "التجارة التي تتم باستخدام التقنيات التي وفرتها ثروة المعلومات و الاتصالات و شبكة الانترنت من خلال التبادل الالكتروني للبيانات متجاوزة عنصري الزمان و المكان"<sup>(4)</sup>

أما منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية فعرفتھا علي أنها: " تلك المعاملات التجارية التي تتم من قبل الأفراد و الهيئات، والتي تعتمد على معالجة ونقل البيانات الرقمية بما فيها الصوت و الصورة، من خلال شبكات مفتوحة مثل الانترنت".<sup>(5)</sup>

انطلاقا مما سبق يمكن إعطاء تعريف التجارة الالكترونية علي النحو التالي :

هي انجاز الأعمال المرتبطة بنشاطات تجارية من خلال صيغة الكترونية، باستخدام التقنيات المتطورة التي وفرتها ثورة المعلومات و الاتصالات، بدءا من تبادل المعلومات الكترونيا، مرورا بمجمل عمليات البيع، الشراء، التسويق، تقديم الخدمات و المعلومات، وصولا إلى إبرام العقود و التسويات المالية بالوسائل التي توفرها هذه التجارة .

(1) –اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغربي اسيا(الاسكوا) ،"تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة في قطاع النقل في منظمة الاسكوا ، نشرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للتنمية في غربي اسيا ،الامم المتحدة ،نيويورك، 2003،ص 10.

(2) –سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق ، "الأعمال الالكترونية" ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، الاردن ، 2006 ، ص 209.

(3) – علي حسن الزغي، أثر التجارة الالكترونية في تحقيق المزايا التنافسية دراسة تطبيقية في الشركة العربية الأمريكية للنقل السريع " أرامكس" ، المحلة الأردنية للعلوم التطبيقية الخاصة، المجلد السابع، عمان ،العدد 2 ، 2004 ، ص 61.

(4) –فريد كورتل، التجارة الالكترونية بالبلدان العربية واقعها و آفاق تطويرها، أبحاث روسيكادا، جامعة سكيكدة، العدد01، ديسمبر 2003 ، ص

(5) –محمد صالح الخناوي و أخرون، مرجع سبق ذكره، ص 72.

## الفرع الثاني: أشكال التجارة الالكترونية

إن التجارة الالكترونية يمكن أن ينظر إليها على أنها مفهوم متعدد الأبعاد ويمكن أن تتم من خلال ستة أشكال ولعل أهمها التجارة الالكترونية بين وحدة الاعمال والمستهلك نتناولها على النحو التالي:<sup>(1)</sup>

## أولاً: التجارة الالكترونية بين منشأة تجارية (Business to Business) ويرمز لها بالرمز: B2B

ويقصد بهذا النوع أن تتم المعاملات التجارية بين المنشآت التجارية بعضها وبعض، باستخدام شبكة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهذا الشكل هو أكثر أنواع التجارة الالكترونية شيوعاً في الوقت الحالي سواء داخل الدولة أو بين الدول وبعضها يستخدم بهدف خفض التكاليف وزيادة الكفاءة للعملية التجارية وزيادة وتحقيق معدل أعلى من الأرباح.

## ثانياً: التجارة الالكترونية بين منشأة تجارية ومستهلك (Business to costumer) ويرمز لها بالرمز: B2C

وهذا الشكل انتشر بشكل كبير ويستخدم من قبل العميل لشراء المنتجات والخدمات عن طريق الويب (web) حيث أصبح هناك ما يسمى المراكز التجارية على الانترنت أو المراكز الافتراضية وهي تقدم كافة أنواع السلع والخدمات ويستخدم هذا الشكل من قبل المنشأة التجارية للوصول إلى أسواق جديدة.

## ثالثاً: التجارة الالكترونية بين منشأة تجارية والإدارة الحكومية (Business to Administration)

وهي تغطي جميع المعاملات التي تتم بين وحدات الأعمال والإدارات الحكومية مثال ذلك ما تقوم به الولايات المتحدة الأمريكية وكندا من عرض الإجراءات واللوائح ونماذج المعاملات على الانترنت بحيث تستطيع الشركات أن تتطلع عليها بطريقة الكترونية، وأن تقوم بإجراء المعاملة الكترونياً دون الحاجة للتعامل مع مكتب حكومي.

## رابعاً: التجارة الالكترونية من المستهلكين والإدارة الحكومية (Administration to costumer)

بدأ هذا الشكل في الانتشار في الآونة الأخيرة في كثير من الدول ومثال ذلك دفع الضرائب الكترونياً كما في ماليزيا.

## خامساً: التجارة الالكترونية من مستهلك إلى مستهلك (Costumer to costumer) ويرمز لها (C2C)

وقد ظهر هذا الشكل مع شيوع استخدام الانترنت وظهور التقنيات الحديثة الخاصة بشبكة الانترنت والنوع الرئيسي لهذا الشكل هو المعاملات بين المستهلكين عن طريق الرف الالكتروني حيث يقوم المستهلك بتقديم البضائع

(1) -خالد ممدوح ابراهيم، لوجيستيات التجارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2008، ص.ص 159-160.

إلى المزارد فيستطيع المستهلكون الآخرون أن يزايدوا على الثمن، ويقوم الرف الالكتروني كوسيط حيث يجعل من الممكن للعملاء أن يضعوا بضائعهم للبيع على الموقع الالكتروني الخاص بالرف الالكتروني وهذا الشكل يهدد التجارة الالكترونية التي تتم بين وحدة الأعمال والمستهلك.

سادسا: يرى جانب من الفقه الأمريكي أن هناك شكلا سادسا للتجارة الالكترونية وهو التجارة الالكترونية المبنية داخل المنظمة الواحدة ويشمل ذلك المنظمات العالمية التي تستخدم تكنولوجيا الالكترونيات للاتصال بين فروعها أو أقسامها أو الشركات التابعة لها.

### الفرع الثالث: متطلبات التجارة الالكترونية

لكي تصبح التجارة عبر شبكة الانترنت متاحة في أي مجتمع فإنه لابد من توفر البيئة المناسبة لها وكذلك المتطلبات اللازمة لتحقيقها وسوف نتناول بإيجاز هذه المتطلبات وفق التقسيمات التالية:

#### أولا: البنية التحتية الالكترونية

وتشمل البنى التحتية الداعمة للتجارة الالكترونية وعقد التعاملات التجارية عبر شبكة الانترنت، ومن أبرز مكونات هذه البنية قطاع تقنية المعلومات والاتصالات وتشمل شبكات الاتصال السلكي واللاسلكي وأجهزة الاتصالات من فاكس وهواتف ثابتة ومتنقلة، وكذلك الحواسيب الآلية وبرامج التطبيقات والتشغيل، وخدمات الدعم الفنية، ورأس المال البشري المستخدم في الأعمال والتجارة الالكترونية، إضافة إلى توفر القطاعات المنتجة لتقنية المعلومات.

#### ثانيا: التشريعات والأنظمة للتجارة الالكترونية

تمثل هذه التشريعات الإطار القانوني والتنظيمي الذي يضمن استمرار التجارة الالكترونية وحماية حقوق الأطراف المتعاملة فيها، كما يتكفل هذا الإطار القانوني بإيجاد الأدوات القانونية التي تتناسب والتعاملات الالكترونية مثل وسائل التعاقد عبر شبكة الانترنت، أو عبر البريد الالكتروني، والشروط اللازمة لذلك، وفض النزاعات التجارية الالكترونية وكذلك التعامل مع وسائل الإثبات للأطراف المتنازعة تجاريا عبر شبكة الانترنت، وتشمل أيضا هذه التشريعات القضايا المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية، والجرائم الالكترونية وتحديد مفهوم الضرر والإتلاف الناجم عن تلك الجرائم، والتعامل مع التوقعات الالكترونية وما هي صيغة الإيجاب والقبول الكترونيا.

#### ثالثا: توفر الكوادر البشرية

تشمل الكوادر البشرية المتخصصين في قطاع تقنية المعلومات وشبكات الاتصالات والانترنت والبرامج التطبيقية ذات العلاقة بالتجارة عبر الانترنت، ومن ناحية أخرى تتطلب التجارة الالكترونية ما يسمى بالاستعداد الالكتروني



أي المجتمع القادر والذي لديه رغبة في استخدام وممارسة التجارة عبر شبكة الانترنت، ويرتفع معدل الاستعداد الالكتروني لأي مجتمع من خلال تطوير نوعية الأنظمة التعليمية.<sup>(1)</sup>

#### الفرع الرابع: مزايا و عيوب تطبيق التجارة الالكترونية

يمكن عرض الجوانب الإيجابية التي شهد لها الباحثون في تطبيق التجارة الالكترونية، وكذلك السلبيات التي قد تخلفها عمليات سوء تطبيق نظام التجارة الالكترونية، وهي على النحو الآتي:

#### أولاً: مزايا تطبيق التجارة الالكترونية

من أهم الخدمات التي تقدمها شبكة web (كوسيط تجاري) إلى المستهلكين هي ما يأتي:<sup>(2)</sup>

- إمكانية الحصول على مزيد من المعلومات بدعم الاستفسارات المتعلقة بعملية صنع القرار لدى المستهلك.
- إجراء مقارنة للتسوق، والعثور على الأصناف المراد شرائها من خلال التسهيلات التي تقدمها الشبكة.
- معاينة المنتجات مباشرة من حيث الشكل، اللون، السعر..... الخ.
- توفر للمستهلك المنتجات التي يصعب العثور عليها.
- التسلية من خلال دخول المستهلك للشبكة والبحث عن كل ما هو جديد.
- زيادة حدة المنافسة في السوق الالكترونية و التي تؤدي إلى انخفاض في الأسعار والتكاليف، وأيضا تحسين في مستوى الجودة والقدرة على تقديم منتجات لتحقيق أقصى إشباع ممكن لحاجات ورغبات المستهلكين.

أما فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها الشبكة للشركات فيمكن إجمال أهمها فيما يلي<sup>(3)</sup>:

- القدرة على التوزيع وبتكاليف متدنية جدا، إذ أنه من السهل الوصول إلى كافة المستهلكين من خلال الشبكة شريطة أن تتوفر لدى المستهلك مقومات الحصول على الخدمة (الربط مع الانترنت).
- إمكانية المقابلة المباشرة بين الشركات والمستهلكين والذي يؤدي أيضا إلى خفض تكاليف التسوق (ومهما بعدت المسافات).
- الاستثمار الجديد للأدوات والذي يؤدي إلى زيادة فاعلية الشركات.

(1) - محمد خليل أوبوزلطة، زياد عبد الكريم القاضي، "مدخل إلى التجارة الالكترونية"، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص.ص 85-86.

(2) - خيرى مصطفى كنانة، "التجارة الالكترونية"، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص.ص 76.

(3) - المرجع نفسه، ص 77.

- تحول ونقل مكان البيع من رجال المبيعات إلى الزبون مباشرة من خلال تقديم الطلبات واستخدام نماذج مكتملة وجاهزة.
- جمع معلومات استقصاء عن الأسواق ومتابعة اختيارات الزبائن من خلال التعرف على أفضلياتهم في مجريات عملية الشراء.
- إمكانية الاتصال بين الشركات المختلفة والتعرف على ما تقدمه الشركات المنافسة من مقترحات من حيث الخصائص والمواصفات والأسعار... الخ.

### ثانيا: سلبيات تطبيق التجارة الالكترونية

مثلا للتجارة الالكترونية منافع للاطراف المتعاملة فيها فان لها سلبيات لايمكن اغفالها و يمكن عرض اهمها فيمايلي: (1)

- قد تتعرض العمليات البنكية للقرصنة الالكترونية.
- عند حصول أي خلل في تغذية الحواسيب وملحقاتها للطاقة الكهربائية قد يحدث إرباك وتأخير في تنفيذ العمليات البنكية، ويخرج البنك أمام الزبائن.
- كثيرا ما تتعرض الأنشطة الاستثمارية إلى تراجع في عوائدها أثناء الأزمات والمفاجآت، وهذا قد يجعل من استخدام الوسائل الالكترونية المتقدمة عبئا تتحمله البنوك الالكترونية كما حصل في أزمة البورصات المالية العالمية 2008.
- كثيرا ما تواجه البنوك الالكترونية مشكلة تعطل السير فرات ومزودي خدمة الانترنت مما يؤدي إلى تراجع ثقة الزبون بهذه الخدمة، وهذا ما زاد من أزمة البورصات المالية العالمية 2008.
- عدم قدرة المشتري علي رؤية السلعة او فحصها و التأكد من سلامتها قبل طلب شرائها .
- عدم القدرة علي التحقق من شخصية المتعاملين وما قد ينتج عنه من حدوث حالات نصب و احتيال .

### المطلب الثاني: الحكومة الالكترونية

كان لزاما على الحكومات في العالم التفكير في مواكبة التطور، للاستفادة من الإمكانيات المتاحة في تطوير أدائها الحكومي ومن هنا ظهر مفهوم الحكومة الالكترونية.

(1)-خيري مصطفى كنانة، مرجع سبق ذكره، ص 78.

### الفرع الأول: مفهوم الحكومة الالكترونية

يوجد العديد من التعريفات لهذا المفهوم منها ما هو مبسط ومنها ما هو مركب وأكثر عمقا ولعل من أهم هذه التعريفات مايلي:

فيعرفها البعض بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، ويطلق عليها أحيانا حكومة عصر المعلومات أو الإدارة بغير أوراق، أو الإدارة الالكترونية، وهذا هو التعبير الأدق".<sup>(1)</sup>

كما يعرفها البعض الآخر علي أنها "قدرة القطاعات علي تبادل المعلومات و تقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن و قطاعات الأعمال بسرعة و دقة عاليين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية و امن المعلومات المتداولة في أي وقت".<sup>(2)</sup>

و يعرف البنك الدولي الحكومة الالكترونية على أنها: "مصطلح حديث يشير الى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدم من خدمات للمواطن".<sup>(3)</sup>

في ضوء ما تقدم يمكن القول أن الحكومة الالكترونية هي البيئة التي تحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد.

### الفرع الثاني: أهداف الحكومة الالكترونية

تتمثل أهداف الحكومة الالكترونية فيمايلي:

- تخفيض الإنفاق الحكومي والتكاليف المباشرة حيث يمكن خفض تكلفة الخدمات الحكومية بصورة فعالة، وباستخدام وسائل النقل الالكتروني يمكن خفض تكلفة العاملين والبريد والطباعة والإعلان مثل عملية الشراء الحكومي التي تمثل حجما هائلا من الإنفاق الحكومي.

(1) صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية: النماذج و التطبيقات و التجارب الدولية، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص21.

(2) محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية و الادارة المعاصرة، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 17.

(3) محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الإلكترونية، كنوز المعرفة، الأردن، 2007، ص23.

- تحقيق التنسيق بين المنظمات الحكومية مع بعضها البعض حيث الاعتماد المتبادل في المعاملات يؤدي إلى التقليل من التعقيدات الإدارية التي تؤدي إلى بطء الإجراءات ومن خلال الانترنت يمكن إجراء التبادل المعلوماتي بين الجهات الحكومية في إطار من التأمين والسرية.
- الانفتاح على العالم الخارجي والتعرف على التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات الحكومية في أقل وقت ممكن.
- خفض دورة الوقت المرتبطة بإنتاج وتوصيل الخدمات.
- تقديم الخدمات من خلال عدد محدود من العمالة الإدارية ذات كفاءة ومهارة خاصة في استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- عدم وجود مستويات إدارية متعددة مما يساعد على السرعة في صنع واتخاذ القرار وتقديم الخدمات.
- تحسين الخدمات من خلال التقارير الواردة بالبريد الإلكتروني للتعرف على أهم معوقات الخدمات وكيفية مواجهتها وتطويرها ويحقق ذلك للمنتفعين مقداراً من الثقة والثبات.
- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية للحكومة مثل التعليم الإلكتروني E-learning الذي يعني التعليم باستخدام التكنولوجيا الرقمية سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة أو شبكات مفتوحة كالإنترنت.
- الطابع الدولي أو العالمي للخدمات الإلكترونية، حيث يتم تقديم الخدمات من خلال الانترنت التي لا تعرف الحدود المكانية أو الجغرافية.
- غياب المستندات الورقية للخدمات الإلكترونية، حيث يتم ملء نماذج الخدمة ودفع الرسوم واستلام الموافقات دون تبادل مستندات ورقية.<sup>(1)</sup>

(1) - خيري مصطفى كنانة، مرجع سبق ذكره، ص. 263-265.

### الفرع الثالث: متطلبات مشروع الحكومة الالكترونية

يمكن حصر أهم متطلبات الحكومة الالكترونية فيمايلي:<sup>(1)</sup>

#### أولاً: البنية التحتية

إذ أن الحكومة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

#### ثانياً: توافر الوسائل الالكترونية

اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

#### ثالثاً: توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالانترنت

ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الالكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل تكلفة ممكنة.

#### رابعاً: التدريب وبناء القدرات

وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الحكومة الالكترونية بشكل سليم. ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام الحكومة الالكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضاً بنفس الطريقة السابقة.

#### خامساً: توافر مستوى مناسب من التمويل

بحيث يمكن تمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والحكومة الالكترونية على مستوى العالم.

#### سادساً: توفر الإرادة السياسية

بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

(1) - محمود القدوة، مرجع سبق ذكره، ص.ص 39-41.

سابعاً: وجود التشريعات والنصوص القانونية

التي تسهل عمل الحكومة الالكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

ثامناً: توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية

على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد.

تاسعاً: خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج

لاستخدام الحكومة الالكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتعامل معها ويشترك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الحكومة الالكترونية.

الفرع الرابع: معوقات التحول الى الحكومة الالكترونية:

الحكومة الالكترونية كغيرها من المشاريع يمكن ان يواجه تطبيقها تحديات و معوقات يمكن حصرها فيما يلي :

أولاً: معوقات إدارية وتتمثل في <sup>(1)</sup> :

- تعقيد الإجراءات الإدارية و انعدام مرونة الهياكل التنظيمية.
- انعدام التخطيط لبرامج الحكومة الالكترونية .
- وجود مخاوف علي مستوي القيادات الإدارية العليا في بعض الدول من تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية.
- غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة.

ثانياً: معوقات بشرية و تتمثل في :

- انعدام الخبرات التكنولوجية و الكفاءة العالية في تقديم الخدمات .
- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين علي الأجهزة الالكترونية.
- عدم تطور طرق اختيار القائمين علي الأجهزة الالكترونية.
- ضعف طرق تقديم اختيار الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية حيث يتم تقديمها بصورة شكلية بحتة دون النظر إلى الجانب الموضوعي أساس الخدمة .

(1) -عصام عبد الفتاح مطر ،الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق. ، دار الجامعة الجديدة ،الاسكندرية، 2008 ، ص.ص 52-56.

ثالثا: معوقات مالية: و تتمثل في :

- قلة الموارد اللازمة لتوفير البنية التحتية فيها يتعلق بشراء الأجهزة و البرامج التطبيقية و مجالات تطوير الحاسبات الآلية و إنشاء المواقع و ربط الشبكات .
- عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات .
- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية و نقص عدد المتخصصين في إجراء هذه الخدمات.

رابعا: معوقات فنية وقانونية و تتمثل في :

- غياب التشريعات المناسبة و الواضحة التي تؤسس لمشروع الحكومة الالكترونية.
- عدم وجود مواصفات و معايير ثابتة لأجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في انجاز الخدمات .
- عدم اعتماد الوثائق الالكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ما تعلق منها بالعقود أو توثيق الحقوق و الالتزامات .
- ازدياد حجم المخالفات و الجرائم الواقعة علي المعلومات منها ما يتعلق بالبريد الالكتروني او سرقة بطاقات الائتمان وكذلك سرقة التوقيع الالكتروني

## خلاصة الفصل الأول:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مجموعة من التقنيات التي يتم توظيفها لمعالجة المحتوى المعلوماتي والاتصالي الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال، كما لعبت دورا كبيرا في بروز الاقتصاد الرقمي حيث يعتبر الاقتصاد الرقمي ذلك الاقتصاد المرتبط بمفهوم مجتمع المعلومات الذي يعبر عن رؤية مستقبلية لعالم تكون فيه المعلومات الركيزة الأساسية للاقتصاد والعلاقات البشرية ككل متجسدة في بنية تحتية رقمية عالية كفاءة بتحقيق ذلك في شتى مجالات الحياة.

وقد أفرز الاقتصاد الرقمي عدة متطلبات أساسية وأهمها البنية التحتية لقطاع المعلومات والاتصالات والإطار التشريعي والقانون اللازم للأعمال الالكترونية، وقد أصبح الاقتصاد الرقمي سمة من سمات اقتصاديات الدول المتقدمة في حين بقيت معظم الدول النامية بعيدة عن هذا الواقع الجديد.

إن من بين الركائز الأساسية التي يقوم عليها الاقتصاد الرقمي التجارة الالكترونية التي تعتبر وسيلة حديثة للتعامل التجاري المحلي والدولي استطاعت أن ترفع الحواجز التقليدية للتجارة كما ساهمت في زيادة حجم التدفقات النقدية بشكل ملفت للانتباه، فهذه التجارة مبنية على الفعالية والسرعة وتقوم على شبكة الانترنت في الغالب أما الحكومة الالكترونية فهي قدرة القطاعات والأجهزة الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات للمستخدمين منها الكترونيا، وبشفافية، ومساواة وبسرعة متناهية ودقة عالية في أي وقت وأي مكان باستخدام التقنيات الحديثة المتطورة مع ضمان سرية وأمن المعلومات.



تمهيد:

شهد العالم في العقدين الأخيرين من القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين ثورة تكنولوجية كبيرة أثرت بشكل مباشر على مختلف نواحي الحياة الاقتصادية، فلعل من أبرز هذه التطورات التكنولوجية ظهور الصيرفة الالكترونية التي أحدثت تغييرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي. وأصبحت التحدي الكبير الذي يواجه المصارف ويضمن بقائها، فبفعل ثورة الاتصالات أدى استخدام الانترنت على المستوى العالمي إلى زيادة سرعة الاتصال، ونتيجة لذلك أصبح هناك الكثير من المصارف الالكترونية التي تتباين من حيث الأهمية والخصائص، معتمدة على وسائل وأنظمة الكترونية لها العديد من المزايا، إلا أنها لا تخلو من المخاطر، الأمر الذي يتطلب وضع استراتيجيات مناسبة للتحكم فيها وإدارتها.

## المبحث الأول: أساسيات حول الصيرفة الالكترونية.

شهدت الساحة المصرفية خلال العشرية الأخيرة توسعا كبيرا في التكنولوجيا البنكية ومن أبرز مظاهرها البنوك الالكترونية التي تعد اتجاهها حديثا ومختلفا عن البنوك التقليدية بما تحققة من مزايا عديدة.

## المطلب الأول: ماهية الصيرفة الالكترونية.

في عصر الانترنت والاقتصاد الرقمي، صارت معظم الخدمات المصرفية المقدمة تعتمد على المعلومات، وعليه أصبح بالإمكان تقديمها إلكترونيا من خلال وسائل متعددة مثل: الهاتف والفاكس أو الانترنت وهذا ما يسمى بالصيرفة الالكترونية بدلا من تقديمها بشكل مادي.

## الفرع الأول: نشأة الصيرفة الالكترونية.

يرجع البعض ظهور الصيرفة الالكترونية إلى السبعينات من القرن العشرين، عندما بدأت البنوك تعرض خدماتها عبر الهاتف، فأصبح بإمكان العميل استخدام الخط الهاتفي للإطلاع على أرصده وتحويل الأموال وتسديد الفواتير، وفي الثمانينات من نفس القرن تزامنا مع ظهور النقد الالكتروني أصبح الحاسوب الشخصي وسيلة جديدة يمكن استخدامها في الصيرفة بالبيت.<sup>(1)</sup>

وخلال منتصف التسعينات لم يكن العالم يعرف شيئا عن الانترنت ولكن كانت استخدامات الحواسيب الشخصية قد انتشرت انتشارا واسعا في المنظمات الدولية والشركات متعددة الجنسية وفروع الشركات العالمية، وأدى هذا التوسع إلى ظهور شبكة المعلومات الدولية المعروفة بالانترنت.<sup>(2)</sup>

وقد بدأت إدارة المصارف تدريجيا بتبني تقديم خدمات مصرفية، من خلال شبكة الانترنت لقلّة تكلفتها، وساعد هذا التدرج في تقبل العملاء لهذه الخدمة، والتأقلم والتدرب عليها، ولكن نمت الصيرفة الالكترونية في الدول المتقدمة بسرعة كبيرة، حيث أنها تضاعفت في غضون فترة لم تتعدى الستة أشهر في أوروبا الغربية، وأصبح العائد من تلك الخدمات يمثل 13% من دخل المصارف، تطورت هذه الفكرة لإقامة مصرف كامل يقدم خدماته للعملاء من خلال شبكة الانترنت، وأصبح ما يطلق عليه بالمصرف الصوري أو الاعتباري Virtual Bank، وفي سنة 1995 عندما

(1) - ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، "الصيرفة الالكترونية، الأدوات والتنظيمات ومعوقات التوسع"، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 2008، ص 46.

(2) - فريد النجار، "الاقتصاد الرقمي"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 487.

أنجزت شركة Netscape أول برنامج يسمح بدخول مواقع الويب، أصبحت الصيرفة عبر الخطوط الحقيقية الممكنة.<sup>(1)</sup>

حيث ظهر أول بنك الكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من البنوك كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الالكترونية:<sup>(2)</sup>

● البنوك الافتراضية (بنوك الانترنت): هي المصارف التي ليس لها بيانات تأوي هياكلها.

● البنوك الأرضية: وهي المصارف العادية التي تقدم خدمات تقليدية بالإضافة إلى ممارسة الصيرفة الالكترونية.

الفرع الثاني: مفهوم الصيرفة الالكترونية.

هناك العديد من التعاريف للصيرفة الالكترونية نذكر منها:

يقصد بالصيرفة الالكترونية: "إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو الائتمان، أو التحويل، أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال البنوك."<sup>(3)</sup>

وأيضاً هي: " تشمل الصيرفة الالكترونية المعاملات المالية بين المؤسسات المالية، والأفراد والشركات التجارية، والحكومية، ومن أجل تحسين الربحية تحاول المنظمات المصرفية كالمؤسسات الأخرى السيطرة على التكاليف، وخفض المصروفات التشغيلية، متخذة من التكنولوجيا والابتكار أداتها لتحقيق ذلك."<sup>(4)</sup>

وكذلك نعرف الصيرفة الالكترونية على أنها: " العمل المصرفي الذي تكون فيه الانترنت وسيلة الاتصال بين البنك والعميل بمساعدة برامج، بحيث يصبح العميل قادراً على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية المختلفة التي يقدمها البنك وكل ذلك عن بعد."<sup>(5)</sup>

فمن خلال التعاريف السابقة يتضح جلياً أنه هناك اتجاهين أساسيين لتعريف الصيرفة الالكترونية، فهناك من اعتبرها ممارسة النشاط المصرفي عن بعد، عن طريق شبكة الانترنت أو الشبكات الخاصة أما الاتجاه الآخر فقد أضاف

(1) - عبد المالك ردمان الدناني، "الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت"، دار الراتب الجامعية، بيروت، 2001، ص 90.

(2) - عبد الكريم قندوز وآخرون، "الصيرفة الالكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر"، مداخلة ضمن الملتقى العالمي

الدولي الثاني، "المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي"، جامعة حسينية بن بوعلي، الشلف، 5 ديسمبر 2007، ص 09.

(3) - صالح مفتاح، "العولمة المالية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد2، جوان 2002، ص 214.

(4) - طارق عبد العال حماد، مرجع سبق ذكره، ص 141.

(5) - أحمد هني، "العملة والنقود"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1991، ص 75.

إلى ذلك قنوات أخرى كالموزعات الآلية، الهاتف النقال، إذا الصيرفة الالكترونية هي تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفرع الثالث: أطراف الصيرفة الالكترونية وأهميتها.

أولاً: أطراف الصيرفة الالكترونية.

تتمثل أطراف الصيرفة الالكترونية فيما يلي:

#### 1- عملاء البنوك التجارية:

يعتبر عملاء البنوك التجارية الطرف الأهم في الصيرفة الالكترونية من خلال تعاملهم بأدوات الصيرفة الالكترونية. يختلف أنواعها غير أن هذا لا يمنع من وجود العديد من المعوقات التي تحول دون استخدامها من قبل العملاء والتي من بينها:

- عدم توفر الأمان والسرية على استخدام القنوات الالكترونية.
  - قلة الثقة في استخدام الصيرفة الالكترونية والقناعة بالتعامل مع الفروع مباشرة.
  - عدم توفر المهارات اللازمة لاستخدام الخدمة مثل: عدم المعرفة باستخدام الانترنت.
  - زيادة التكلفة المترتبة على استخدام القنوات الالكترونية بما فيها الأعباء المالية الإضافية (مثل الاشتراك في الانترنت، إجراء مكالمات هاتفية).
  - وجود خدمات مصرفية لا يمكن تقديمها من خلال القنوات الالكترونية (مثل الاعتماد المستندي، الكفالة)
- بالإضافة إلى ضعف تسويق الخدمات المصرفية من البنك.<sup>(1)</sup>

#### 2- البنوك التجارية:

تمثل البنوك التجارية الطرف الثاني من أطراف التوسع في الصيرفة الالكترونية وهي المسؤولة عن توفر أدوات الصيرفة الالكترونية.

فهي تعمل على زيادة القدرة على المنافسة من خلال توسع البنوك في الصيرفة الالكترونية مما يساعد على تقديم خدمات مصرفية بسعر أقل وجودة أقل وتكلفة أقل.

(1) - ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص 85.

كما تساهم في زيادة الأرباح من خلال تخفيض النفقات وزيادة الحصة السوقية للبنك وذلك بتقديم خدمات مصرفية إلكترونية متكاملة على مدار الساعة، وأيضاً مراعاة السرية والأمان والدقة ومراعاة حاجات العملاء الحالية والمستقبلية.

بالإضافة إلى العمل على زيادة رضا العملاء وذلك بتلبية احتياجاتهم على مدار الساعة خلال وجود القنوات الإلكترونية التي تمكنهم من الحصول على الخدمة المصرفية في أي وقت، وتخفيض التكاليف، إذ أن تكلفة الخدمات المصرفية من خلال الإنترنت على البنك، أقل بكثير من تكلفة الخدمة عن طريق الفرع. على الرغم من المزايا التي تقدمها الصيرفة الإلكترونية للبنوك التجارية فهذا لا يمنع وجود العديد من المعوقات التي تحول دون توسع البنوك في استخدام الصيرفة الإلكترونية، أهمها: (1)

- عدم قناعة الإدارة بالجدوى الاقتصادية لتطبيق التكنولوجيا وبالذات الصيرفة الإلكترونية.
- عدم التوافق والانسجام بينها وبين أنظمة العمل الموجودة بالبنك.
- ارتفاع تكاليف الاستثمار المالي مثل ارتفاع شراء الأجهزة والصيانة والتدريب وغيرها.
- ارتفاع التكاليف الإدارية مثل إنشاء وحدة إدارية متخصصة.
- عدم تخصيص البنك مبلغ دوري لتحديد وتطوير الصيرفة الإلكترونية.

### 3- البنوك المركزية:

يعد البنك المركزي الجهة المشرفة و الرقابية على أنشطة البنوك و من هنا فانه يقوم بتنظيم هذه الأنشطة و الاشراف عليها بما فيها أنشطة الصيرفة الإلكترونية، ويتم ذلك من خلال القوانين والتشريعات التي يصدرها البنك المركزي باعتباره السلطة النقدية والرقابية على البنوك، ومثل هذه القوانين والتشريعات تمثل ركيزة أساسية لتطوير البنوك أنشطتها المصرفية المعتمدة على الاستخدامات التكنولوجية والإلكترونية.

اذ يقوم البنك بمراجعة التشريعات و القوانين النافذة التي تهدف الي تنظيم استخدام الصيرفة الإلكترونية، و المحافظة على سريتها، و سن القوانين الجديدة، اذ لزم الامر، و ذلك لتوفير البيئة التشريعية و الرقابية لتوسع البنوك في الصيرفة الإلكترونية.

كما يعمل البنك المركزي على مراقبة نشاط البنك المتصلة بالصيرفة الإلكترونية وخصوصاً أنظمة الحماية والسرية بهدف المحافظة على سلامة أداء الجهاز المصرفي. (2)

(1)-ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سبق ذكره ، ص.ص 193-194.

(2)- المرجع نفسه، ص.ص 194-196.

ثانيا: أهداف الصيرفة الالكترونية

يمكن توضيح الدور الذي تؤديه البنوك المعاصرة باستخدام النظم الالكترونية عن طريق شبكة الانترنت فيما يلي:<sup>(1)</sup>

- تقوم البنوك بتأسيس مواقع لها على شبكة الانترنت ويستطيع البائعون عن طريقها عرض منتجاتهم من كافة الأنواع والتشكيلات المختلفة، ويقوم المشتريين بزيارة هذه المواقع وطلب المنتجات التي يرغبون بها.
- تقدم يد العون والمساعدة لأصحاب المشروعات الصغيرة وذلك بإنشاء مواقع لهذه المشروعات على شبكة الانترنت حتى يمكننا ممارسة كل أعمالها وأنشطتها بطريقة الكترونية.
- تقوم البنوك بإصدار النقود الالكترونية، وتدعيم وتنشيط استخدام وسائل الدفع الالكترونية.
- توفير خدمات عرض الفواتير الالكترونية وتحصيلها، حيث تقوم البنوك بتوزيع هذه الفواتير على مواقع العملاء على شبكة الانترنت، الأمر الذي يساعد على سهولة مراقبتها وسدادها.
- تقوم البنوك أيضا بتحصيل الأموال بطريقة الكترونية وتسليم الحسابات لأصحاب الفواتير، وبصورة أخرى فإن البنك يستطيع في هذه الحالة إرسال الحسابات بالبريد الالكتروني، وكذلك يستطيع التحصيل الالكتروني وذلك بغير الاعتماد على أي دورة مستديمة تتم على الورق.
- تقدم البنوك خدمات لحماية العملاء خلال إنجازهم لأعمالهم ومعاملاتهم بطريقة الكترونية، بحيث تحميهم من كل مخاطر الاحتيال، وفي هذا الصدد فإنها تمكنهم من التحقق من هوية أصحاب الحسابات في البنوك الأخرى.
- تزود العملاء عن طريق استخدام شبكة الانترنت بكل المعلومات عن كل الخدمات البنكية، وكذلك تزودهم بكل المعلومات المتبادلة عن البضائع والخدمات بين المنظمات، مما يؤدي إلى تسهيل وتيسير عمليات التبادل الالكتروني بين هذه المنظمات وبعضها البعض.
- تستخدم البنوك شبكة الانترنت كقناة بنكية إضافية لتقديم الخدمات المصرفية التقليدية مثل خدمات تحويل الودائع، وخدمات طلبات الحصول على بطاقات الائتمان... الخ.
- وتقوم البنوك أيضا بإدماج شبكة الانترنت مع ماكينات الصرف الآلي التابعة لها وذلك بما يمكن العملاء من المشاركة في جميع أعمال ومعاملات التجارة الالكترونية على نطاق واسع.

(1) - أحمد محمد غنيم، "إدارة البنوك التقليدية الماضي والكترونية المستقبل"، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2007، ص.ص 32-33.

### المطلب الثاني: أهمية وعوامل نجاح الصيرفة الالكترونية

تلعب الصيرفة الالكترونية دورا مهما وبارزا في اقتصاديات الدول المتقدمة، وكذلك الدول النامية، وتبرز أهميتها من خلال تنمية وترقية العمل المصرفي، حيث أن هناك العديد من العوامل التي تساعد على تطويرها ونموها بشكل يتماشى واقتصاديات هاته الدول.

#### الفرع الأول: أهمية الصيرفة الالكترونية

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها عبر شبكة الانترنت الدولية يحقق فوائد كثيرة نذكر منها:

- قيام علاقات مباشرة بين المشتري و البائع.
- إن الصيرفة الالكترونية تؤدي إلى تسيير التعامل مع المصارف وجعله متواصلا على مدار الوقت.
- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء مختلف المعاملات، حيث لا يحتاج الزبون إلى الانتقال للبنك مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى إنشاء فروع جديدة للبنوك خاصة في المناطق المعزولة جغرافيا بل يكفي إنشاء موقع على الانترنت لإجراء كافة المعاملات المصرفية الكترونيا.
- إن دخول المصارف العالمية القوية لشبكة الانترنت وبما تملكه من قدرات عالية في المنافسة يلزم ضرورة دخول البنوك في الدول النامية في الخدمة لمواجهة التحديات الجديدة الناجحة عن عرض البنوك الأجنبية لخدماتها بشكل تنافسي كبير.
- تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات.
- اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية.
- توفير المزيد من فرص العمل و الاستثمار.
- تحسين أسلوب توصيل وتقديم الخدمة المصرفية مثال ذلك الخدمات التلفزيونية والانترنت واستخدام كابل التليفون مما قلل من تكلفة المعاملات.<sup>(1)</sup>
- إنشاء قاعدة بيانات دقيقة للمستثمرين والمقترضين ساعدت على تلبية رغبات المتعاملين فوريا وبدقة.
- بناء نظام معلومات للمتعاملين.
- تحقيق تكامل بين نظام معلومات الفروع ونظام معلومات المركز الرئيسي للبنك.
- تقليل التعامل مع الوسطاء الماليين لتوفير التعامل الفوري المباشر للعميل مع البنك.

(1) - أحمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد 11، 2007، ص.ص 203-204.

- توفير الوقت إذ يتيح هذا النظام نقل المعلومات بشكل أسرع مما كان عليه سابقاً.
- تحسين الإدارة الداخلية وذلك بالتقليل من الأعمال الورقية، والحد من إزعاج رنين الهاتف والتخفيض من الأخطاء.<sup>(1)</sup>

### الفرع الثاني: عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية

- يتطلب نجاح الصيرفة الالكترونية توفر مجموعة متنوعة من العوامل يمكن إنجازها فيمايلي:<sup>(2)</sup>
- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة وترتبط بالشبكة العالمية للانترنت وفقاً لأسس قياسية مؤمنة، وأن يكون التأمين جزءاً لا يتجزأ من تصميم الشبكة، وليس إضافة لها في مراحل لاحقة ما قد يزيد من التكاليف.
- وضع خطة متدرجة للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الالكترونية، وفقاً لأساسيات خطة إستراتيجية على مستوى البنك المركزي وعلى مستوى البلد ككل، وتحديد موقع البلاد من التقدم في مجال المعلوماتية وأن يتم إشراك جميع الأطراف ذات الاختصاص في هذا الشأن في وضع هذه الخطة.
- تطوير التطبيقات المصرفية في البنوك وتوحيد هذا الجهد للاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفين والفنيين في البنوك ويتم هذا على مستويات مختلفة ووفقاً لخطة قادرة على تبني طرق قياسية للتطوير والمشاركة في توحيد التدريب وأهدافه.
- إنشاء الهيكل الإداري الذي يراعي عملية التنسيق بين الأطراف المعنية وعلى المستوى الإقليمي الذي يتيح الربط والتعاون مع البلاد ذات المصالح والأهداف المشتركة.
- كل مصرف يرغب في بيع خدماته المصرفية والمالية عبر الانترنت لابد من أن يؤسس لنفسه موقعا خاصا بذلك على الشبكة، وينبغي أن يراعي المصرف المرتكزات والعناصر الأساسية الواجب توافرها في كل موقع.
- البدء في وضع النظم المعيارية التي تتيح الربط و تبادل البيانات بين الجهات المشتركة، ويوجد العديد من هذه النظم التي تحدد نظم التأمين القياسية للقطاع المالي، و بالتالي اتاحة امكانية الربط و تبادل البيانات علي الصعيد العالمي .

(1)-فريد راغب النجار، "الاستثمار بالنظم الالكترونية والاقتصاد الرقمي"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 275.

(2)- يوسف أحمد أبو قارة، "التسويق الالكتروني" (عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت)، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2007،



• المصرف الالكتروني لابد من أن تكون له فروع محلية قريبة جغرافيا من مكان سكن أو مكان عمل المستخدم.

المطلب الثالث: متطلبات الصيرفة الالكترونية وشروط ممارستها.

الفرع الأول: متطلبات الصيرفة الالكترونية.

تتمثل متطلبات الصيرفة الالكترونية فيما يلي:

أولا: دخول المصارف عصر العولمة والتكنولوجيا.

لم تقف المصارف مكتوفة الأيدي أمام التطور التكنولوجي المتسارع الذي يشهده عصر العولمة، بل واكبت هذا التطور وانخرطت في استعمال الوسائل والأنظمة الالكترونية.

1-تبادل المعلومات الكترونيا.

تعتبر المصارف قطاعا أساسيا في تسهيل وتطوير الخدمات بشكل عام وتلعب دورا مركزا في إنشاء البنية التحتية للتجارة المحلية والعالمية من خلال تسهيل عملية التبادل التجاري والتكنولوجي، وفي تطوير الخدمات المصرفية التي تعمل على تيسير التوافق بين أنظمة التطبيق والتشغيل محليا وإقليميا وعالميا.

مما يستوجب الامام بكافة الأنظمة المتطورة و تجميع المعلومات اللازمة عليها، ليس من الناحية الاقتصادية و التجارية فقط بل من كافة النواحي الفكرية و التاريخية و الثقافية و السياسية و غيرها.

ان مهمة تطوير تقنيات تبادل المعلومات الالكترونية تعتبر عاملا أساسيا في خفض التكاليف الإدارية لخدمة عمليات التجارة الالكترونية وإبرام العقود وعقد الصفقات بأسرع وقت ممكن فيؤدي تخفيض الكلفة وتسريع تبادل المعلومات وإبرام العقود إلى مساعدة الشركات في تحقيق أهدافها من خلال تبادل المعلومات الكترونيا.<sup>(1)</sup>

2-استخدام الأنظمة الالكترونية المفتوحة.

الأنظمة المفتوحة هي الأنظمة التي تتوافق مع المقاييس الدولية التي تنظم البرامج المعلوماتية، والتي تمكن العاملين في قطاع معين من استخدام وتشغيل برامج وأنظمة تطبيقية تتداخل وترابط مع جميع الأنظمة المعتمدة في أي بلد بكلفة معقولة وميسرة.

ومشروع الأنظمة المفتوحة الذي هو إمكانية تنسيق ترابط الأجهزة وخضوع برمجياتها للمقاييس التشغيلية للأنظمة والتي تتوافق مع المواصفات الدولية في هذا الشأن.<sup>(2)</sup>

(1) - نادر عبد العزيز الشايف، "المصارف والنقود الالكترونية"، المؤسسة الجديدة للكتاب، طرابلس، 2007، ص.ص 119-120.

(2) - المرجع نفسه، ص121.

ثانيا: الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية.

هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والإدارية المتصلة بالنشاط البنكي الالكتروني.

ثالثا: التطور والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات.

يتقدم عنصر (التطوير والاستمرارية والتنويع) على العديد من عناصر متطلبات بناء البنوك الالكترونية وتميزها، ويلاحظ الباحث العربي أن البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الزيادة في اقتحام الجديد، وإنما تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر، وهو أمر هام وضروري<sup>(1)</sup>.

رابعا: التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية.

التفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التحتية فقط وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار التي تاتي وليد تفكير إبداعي وليس وليد تفكير نمطي.

خامسا: الرقابة التقييمية الحيادية.

أقامت غالبية مواقع البنوك الالكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الالكتروني لتغيير فعالية وأداء موقعها ويتعين أن نحذر من مصيدة الارتكاز على عدد زائري الموقع كمؤشر على النجاح، إذ يسود فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع لكنه ليس كذلك وإن كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية والترويجية.

سادسا: البنية التحتية التقنية.

المتطلب الرئيسي لضمان أعمال الكترونية ناجحة يتمثل في الاتصالات وبقدر كفاءة البنى التحتية وسلامة سياسات السوق الاتصالي، وتحديد السياسة التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالانترنت، فلا تحيا الشبكة وأعمالها دون تزايد أعداد المشتركين الذين يعرفهم.

كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري، ودقة المعايير وتواؤمها الدولي وكفاءة وفاعلية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات، وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير اهم دعامة للتجارة الالكترونية.<sup>(2)</sup>

(1) - حياة عبد الله، "الاقتصاد المصرفي: البنوك الالكترونية، البنوك التجارية، السياسة النقدية"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008،

ص 110.

(2) - المرجع نفسه، ص 111.

الفرع الثاني: شروط ممارسة الصيرفة الالكترونية.

تتجلى شروط ممارسة الصيرفة الالكترونية فيما يلي:

أولاً: الأهلية لممارسة أعمال البنوك

اعتمد العمل البنكي في بداية نشأته على رأس المال الشخصي ثم بتطور الاقتصاديات الحديثة أصبح في يد مؤسسات متخصصة تعتمد على رساميل ضخمة فإن الواقع الحالي أثبت أن رأس المال لا يشكل وحده العامل الأساسي الذي يحكم عمل البنوك، فمع تطور وسائل الاتصال أصبحت استراتيجيات التوافق مع الواقع ومتطلباته أحد أهم العوامل المؤثرة في نشاط البنوك لذلك اتجهت معظم البنوك للاستفادة من تلك التطورات بإنشاء مواقع لها على الانترنت تقوم بتقديم خدمات غيرها.

وبالمقابل استغلت بعض المؤسسات التجارية قدرتها المميزة على إدارة المواقع المالية على الانترنت لتقديم خدمات تدخل في صميم اختصاص البنوك مثل تنفيذ عمليات الدفع وإصدار البطاقات وقبول الودائع.... الخ. كل ذلك يطرح الإشكال حول مدى قانونية ممارسة الأعمال البنكية على شبكة الانترنت سواء بالنسبة للبنوك أو المؤسسات غير البنكية.<sup>(1)</sup>

وبالنسبة لمدى اعتبار البنوك الالكترونية بنوكاً بالمعنى المقصود سابقاً فإن الواقع يفرض علينا التمييز بين حالتين: **الحالة الأولى:** وهي التي يتواجد فيها البنك فعلياً في الواقع ويقوم بإنشاء موقع الكتروني يقدم خدماته الالكترونية من خلاله، ففي هذه الحالة يعتبر الموقع بمثابة فرع تابع للبنك الأصلي وليس بنكاً مستقلاً بذاته وبذلك يكون له الصفة للقيام بعمليات البنوك بالاعتماد على الترخيص الممنوح للبنك الأصلي مع الأخذ بعين الاعتبار الضوابط التي يصنعها البنك المركزي لممارسة الأعمال البنكية الالكترونية.

**الحالة الثانية:** وهي الحالة التي لا يتواجد فيها البنك في الواقع إلا أنه يتواجد على الشبكة ويقدم خدماته غيرها أي ما يطلق عليه اسم "البنك الافتراضي" .

فإن أي موقع الكتروني يمارس أعمال البنوك يجب أن يكون متوفر على جميع الشروط القانونية وحاصلاً على الترخيص اللازم لممارسة تلك الأعمال وإن يطبق جميع التعليمات والتوجيهات الصادرة من البنك المركزي وإلا اعتبرت أعماله غير قانونية<sup>(2)</sup>.

(1) - محمد محمود أبو فرة، "الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 29.

(2) - المرجع نفسه، ص.ص 30-31.

ثانيا: الشروط المتعلقة بحماية العملاء.

يترتب على تقديم الخدمات المالية عبر وسائط تقليدية العديد من المخاطر لا تقتصر على تلك التي يمكن أن تحدث أضرارا بالبنك، بل إن العميل بدوره معرض للضرر الناتج عن انفتاح شبكة الانترنت فقد يصبح موقف البنك وحسابات العملاء في ظل هذا الانفتاح عرضة للتلاعب والاختراق مما يؤدي إلى التعدي على الذمة المالية للعملاء الذين هم في أغلب الأحوال مستهلكون عاديون ليس لديهم أدنى فكرة عن التقنيات المستخدمة للحماية ومدى إمكانية تجاوزها .

وبالتالي فإن التعامل عبر الانترنت يجب أن يحاط بمجموعة من الضمانات توفر إمكانية معرفة العملاء بتلك المخاطر قبل الدخول للعمل في بيئة الانترنت فالبنك ملزم بإعلام عملائه عن كافة المخاطر المحيطة بالعمل الالكتروني.<sup>(1)</sup>

**المبحث الثاني: العمليات المصرفية الالكترونية.**

مع تزايد عمليات التجارة الالكترونية برزت الحاجة إلى آلية تحكم نشاط البنوك بطرق ووسائل اتصال الكترونية تهدف إلى تقديم خدمات الكترونية ومعلومات عن أنظمة الدفع الالكتروني.

**المطلب الأول: العمليات المصرفية الالكترونية وخصائصها.**

**الفرع الأول: مفهوم العمليات المصرفية الالكترونية.**

يمكن تحديد مفهوم العمل المصرفي الالكتروني بأنه يضم كل العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الالكترونية (مثل الهاتف والحاسوب والصراف الآلي... الخ)، وذلك من قبل المصارف أو المؤسسات المالية، وكذلك العمليات التي يجريها مصدرها بطاقات الائتمان الالكتروني، وأيضا المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية الكترونيا، ومواقع العرض والشراء والبيع وتأدية سائر الخدمات الالكترونية للأدوات المالية على مختلف أنواعها ومراكز التسوية والمقاصة العائدة إليها.

كما أن هناك فرصة هامة وواسعة لتقديم خدمات مصرفية ومالية جديدة، إذ أن تقديم المصارف لخدمات مصرفية بالركائز الالكترونية يتيح للعملاء اليوم السحب من أرصدة حساباتهم المصرفية أو تحويل مبالغ معينة أو تحديث المعلومات الخاصة بالحسابات، والتي تجري عادة من خلال الأعمال المصرفية التقليدية. وهذا ويأمل في المستقبل القريب أن تتعزز صناعة الخدمات المصرفية عبر الانترنت مع إدخال خدمات جديدة يمكن أن تسهل عمليات الصيرفة

(1) - محمد محمود أبو فروة، مرجع سبق ذكره، ص.ص 32-33.

الالكترونية وتجعلها أكثر ملائمة للعملاء من الصراف الآلي أو الهاتف أو زيارة فروع المصرف، فمثلا إن دفع الفواتير بالطرق الالكترونية هو أحد هذه الخدمات الجديدة.<sup>(1)</sup>

الفرع الثاني: خصائص العمليات المصرفية الالكترونية.

تبرز خصائص العمليات المصرفية الالكترونية من خلال ميزات هذه العمليات والتنافس على الصيرفة الالكترونية، ومن خلال التعاون الوثيق بين المصارف والعاملين في قطاع التكنولوجيا الالكترونية.

أولا: مميزات العمليات المصرفية الالكترونية.

تتمثل في:

- المساهمة في ارتفاع حدة التنافس في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية، خاصة في ظل الارتفاع المتزايد لحجم ونوعية تلك الخدمات.
- المساهمة في نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصالات وأجهزة الكمبيوتر والبرامج المعلوماتية.
- اتصاف هذه العمليات بالمرونة والسهولة والسرعة، مما يتيح توسيع دائرة التعامل بها داخل المؤسسات المصرفية والمالية أو غيرها مما يؤمن الحماية والتكامل بين المعلومات والخدمات المصرفية الالكترونية .
- سهولة التواصل بين الداخل و الخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية المتطورة، مما سمح بتخطي العقبات الجغرافية و الزمنية في انجاز الصفقات المصرفية و التجارية و المالية بشكل عام.
- الاستفادة من المعلومات المجمععة و المخزنة علي شبكة الانترنت العالمية، مما يؤدي الي تسهيل و توسيع الاستثمارات في الداخل و الخارج علي حد سواء.
- إنها خدمات تتم عن بعد، بدون وجود شخص مباشر بين أطراف العلاقة المصرفية فهي خدمات عبر الحدود لا تعرف قيودا جغرافية.
- خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالمقارنة مع الوسائل الأخرى، مما يساعد على انتعاش التجارة الالكترونية، وزيادة فرص إنشاء العلاقات التجارية الدولية، دون الحاجة لفتح أسواق جديدة.
- تؤمن للمصارف وسائل جديدة للإعلان عن خدماتها المصرفية وإمداد العملاء بالمعلومات عن أرصدهم، وتوفير الخدمات الممكنة، كدفع الكمبيالات وإدارة الأرصدة المصرفية وتحويل الأموال الكترونيا.

(1) - أحمد سفر، "العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية"، المؤسسة الحديثة للكتاب، بيروت، 2006، ص.ص 92-93.

- تخفيض نفقات المصارف لإجراء بعض العمليات المصرفية، مما يوفر تكلفة إنشاء فروع جديدة للمصرف في المناطق البعيدة.
- توفير المزيد من فرص الاستثمار، وبالتالي زيادة فرص العمل.
- تسهيل إجراء الأبحاث والدراسات ووضع خطط جديدة وكشف العقبات ومعالجة المشاكل بسرعة وسهولة وأقل تكلفة.<sup>(1)</sup>

#### ثانيا: خصائص الخدمة البنكية الالكترونية.

تتمثل هذه الخصائص فيما يلي:

- خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين اطراف الخدمة.
- خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية وإنما بمستندات الكترونية.
- يتم الدفع بواسطة النقود الالكترونية (هي مجموعة التقنيات المعلوماتية الممغنطة الالكترونية تسمح بتبادل الأموال دون أوراق وتضمن علاقة ثلاثية الأطراف بين البنوك، التجار، المستهلكين).
- يتم الدفع عن طريق الشيكات الالكترونية (الشيك رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك).
- يتم التعامل وفق نظام التبادل الالكتروني للبيانات، حيث يسمح هذا النظام بنقل رسائل من كمبيوتر إلى آخر بغرض التراسل مع الأطراف المشاركة في العملية التجارية.
- تتضمن الرسائل أوامر شراء وفواتير وبرنامج للتجارة مع الزبائن المختلفين والموردين وهذا النظام يتطلب اتفاقا على التبادل الالكتروني للبيانات.<sup>(2)</sup>

#### ثالثا: تنافس المؤسسات المصرفية على الصيرفة الالكترونية.

بدأت المؤسسات المصرفية في السنوات الأخيرة تركز بشكل متزايد على النشاطات المصرفية الالكترونية، وتقوم بتوفير الخدمات المالية عبر الوسائل الالكترونية، كالانترنت والهاتف وغيرها بالاستناد إلى الشبكات اللاسلكية التي تسهل كل ما له علاقة بالتجارة الالكترونية.

(1) - نادر عبد العزيز الشافعي، مرجع سبق ذكره، ص 155.

(2) - كمال رزيق، علاش أحمد، "الخدمات البنكية الالكترونية"، مجلة الحقيقة، جامعة البليدة، العدد 06، مارس 2005، ص 137.

ومقابل اتساع الخدمات المصرفية الالكترونية، تتسع دائرة المنافسة بين المؤسسات المصرفية من أجل تثبيت مركزها في السوق وزيادة أرباحها، بالاستناد إلى شبكة الانترنت التي توفر للمصارف فرصة كبيرة لتوسيع نطاق وصولها إلى العملاء دون الوقوف عند الحدود الجغرافية أو الزمنية.

كما تلقى المصارف منافسة كبيرة وشديدة من المؤسسات المالية الأخرى غير المصرفية، مثل شركات الوساطة وشركات خصم الأوراق التجارية وغيرها، وما يزيد من حدة المنافسة هو طبيعة التكنولوجيا التي تساهم في خفض التكاليف وتسريع تقديم الخدمات في كل مجالات التجارة الالكترونية.<sup>(1)</sup>

#### رابعاً: التعاون بين المصارف وشركات التكنولوجيا.

نتيجة حاجة المصارف الى التكنولوجيا المتطورة لتقديم خدماتها الالكترونية و عملياتها الجديدة، عقدت الكثير من المصارف اتفاقات تعاون مع شركات تكنولوجيا من أجل تطوير الوسائل الالكترونية لخدمة تلك العمليات في إطار التجارة الالكترونية، فشركت التكنولوجيا تساهم وتسهل عملية تجميع المعلومات وحفظها وتشغيل كميات كبيرة من العمليات بين المصارف وعملائها، فيقوم كل طرف بالاستناد عليها لوضع دراسته واتخاذ خياراته وقراراته وتحديد استثماراته وتوظيف أمواله لتحقيق الربح.

كما أدت التطورات الحاصلة في التكنولوجيا الجديدة إلى ظهور خدمات مصرفية جديدة تسمح بقيام المؤسسات المالية المصرفية وغير المصرفية، كوكلاء من عملائهم من أجل توفير المعلومات المطلوبة حول أمور معينة وتسهيل القيام ببعض الخدمات.

وقد أدى ذلك التوسع في تقديم المعلومات والخدمات إلى ارتفاع حجم التحديات أمام المصارف والمؤسسات الرقابية، وإلى إعادة تقييم المخاطر الناشئة عن الأنشطة المصرفية الالكترونية، بهدف الحفاظ على سلامة العمليات المصرفية واستمرار الابتكار والتنافس بين كافة المؤسسات المالية، المصرفية وغير المصرفية.<sup>(2)</sup>

(1) - نادر عبد العزيز الشافعي، مرجع سبق ذكره، ص 159.

(2) - المرجع نفسه، ص.ص 158-159.

الفرع الثالث: أهمية العمليات المصرفية الالكترونية.

تمثل أهمية العمليات المصرفية الالكترونية فيمايلي<sup>(1)</sup> :

أولاً: الأهمية على المستوى الاستراتيجي.

- تطوير الهيكل التنظيمي للبنك وعلاقته بالمؤسسات والأسواق المالية.
- تطوير أساليب الرقابة على المؤسسات المالية.
- تحسين المركز التنافسي للبنك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أنشطة الاستثمار والبورصة والأوراق المالية.
- تنظيم الدفعات: يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية و تنظيم عمليات الدفع.
- السلامة والأمن: ألغت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.
- تحسين العلاقة بين الزبائن والتجار: إذ يتم تناقل المعلومات فيما بينهم وذلك بتخفيض الوقت المبذول لتأمين التواصل بين الطرفين.
- زيادة كفاءة العمليات الإنتاجية والتجارية.
- إمكانية كسب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.
- زيادة القدرة التنافسية للشركة وبالأخص في مواجهة المؤسسات الجديدة الداخلة حديثاً إلى الأسواق.
- إمكانية خلق تجمعات اقتصادية متكاملة تحقق حد أدنى من حجم الأموال.
- توفير المعلومات للمستثمرين والمقترضين والموزعين لتحسين القرارات وترشيدها.

ثانياً: الأهمية على المستوى العملي المباشر.

- تيسير العمل: ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيادة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية، مما يعني تيسير الأمر ورفع نظام العمل.
- تخفيض المصاريف الإدارية الجارية: إذ يقلل هذا النظام الجهد المبذول في التعامل مع الوثائق، وأعمال البريد، إضافة إلى تخفيض النفقة على إدارة الوثائق.
- توفير الوقت: إذ يتيح هذا النظام نقل المعلومات بشكل أسرع مما كان عليه سابقاً.

(1) - فريد النجار، "الاستثمار بالنظم الالكترونية والاقتصاد الرقمي"، مرجع سبق ذكره، ص.ص 276-277.



- تحسين التدفق النقدي: رفع إنجاز التحويلات المالية الكترونيا وموثوقية التدفق النقدي، وسرعة تناقل النقد.
- تحسين الادارة الداخلية : و ذلك بالتقليل من الاعمال الورقية، و الحد من ازعاج زنين الهاتف و التخفيض من الاخطاء ادخال و السرعة في انتاج التقارير.
- تقليل الأعمال الورقية: يتمثل ذلك في التقليل من الاعتمادات الورقية، والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات.

### ثالثا: البنك الالكتروني والمتعاملين.

- تغيرت العلاقة بين المتعاملين والبنك وأصبح من السهل التنبؤ بالطلب على الخدمات المصرفية، كما زاد استخدام الأموال البلاستيكية مثل بطاقة الائتمان، ويمكن تحديد أهم مجالات التحديث في العلاقة المصرفية مع العملاء فيمايلي:
- تحسين أسلوب التوصيل، وتقديم الخدمة المصرفية، مثل ذلك الخدمات التليفونية والانترنت، واستخدام كابل التليفون مماثل من تكلفة المعاملات.
  - إنشاء قاعدة بيانات دقيقة للمستثمرين والمقترضين من أجل تلبية رغبات المتعاملين بسرعة وبدقة.
  - بناء نظام معلومات للمتعاملين.

### المطلب الثاني: وسائل الدفع الالكتروني وأرقام حول بعض استعمالاتها.

#### الفرع الأول: وسائل الدفع الالكتروني.

تعتبر وسائل الدفع الالكتروني ناتجا لما هو حاصل على الصعيد العالمي من تغيرات ويمكن إنجازها فيمايلي:

#### أولا: الشيكات الالكترونية.

وهو مثل الشيك التقليدي تعتمد فكرة الشيك الالكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والمتمثلة في جهة التخليص (البنك) الذي يشترك لديه البائع والمشتري، من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الالكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الالكتروني، ومن البنوك التي تتبنى فكرة الشيكات الالكترونية بنك بوسطن، سيتي بنك.<sup>(1)</sup>

(1) - معطى الله خير الدين، بوقوم محمد، "المعلوماتية والجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية"، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية والتحويلات الاقتصادية، جامعة حسينية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص 117.

### ثانيا: الحفظلة الالكترونية

قد تكون الحفظلة الالكترونية بطاقة ذكية تثبت على الكمبيوتر الشخصي أو قرصا مرنا ليتم نقل القيمة المالية منه وإليه عبر الانترنت.<sup>(1)</sup>

### ثالثا: النقود الالكترونية

وتتم من خلال برمجيات معينة مثل: ECASH أي استخدام النقود الالكترونية من أجل الشراء عبر الانترنت، وتتطلب وجود ثلاث أطراف: الزبون، البائع والبنك الذي يعمل الكترونيا، كما يجب أن يكون كلا من التاجر والعميل لهما حساب بنكي لدى البنك الالكتروني لكي تتم العملية ويقصد بها عملية الشراء والبيع، ويمكن للمستخدمين إيداع نقودهم في حساباتهم النقدية الرقمية حتى يتمكنوا من استخدامها فيما بعد لإجراء عمليات التحويل أو التسديد من خلالها عبر الانترنت.<sup>(2)</sup>

### رابعا: النقود البلاستيكية

ظهرت النقود البلاستيكية مع تطور شكل ونوعية النقود، وهي تتمثل في البطاقات البلاستيكية والمغناطيسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو الماستر كارد... الخ، ويستعملها حاملها مقابل ما يحصل عليه من خدمات أو شراء معظم احتياجاته دون حمل مبالغ من الأموال وتنقسم النقود البلاستيكية إلى ثلاثة أنواع هي:

#### 1-بطاقات الدفع:

تعتمد على وجود رصيد حقيقي للعميل لدى البنك في شكل حسابات جارية لتغطية المسحوبات للعميل حامل البطاقة، وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر الوقت والجهد للعملاء.

#### 2-البطاقات الائتمانية:

وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، ولا يتم إصدارها إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل، حتى لا يواجه البنك مخاطر مالية في حالة عدم السداد، ومن أمثلة هذا النوع من البطاقات: بطاقة الفيزا،

(1) - منير الجنيهي، ممدوح الجنيهي، "النقود الالكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 13.

(2) - لمزيد من التفاصيل أنظر:

- إبراهيم بختي، "التجارة الالكترونية-مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 72.
- خضر مصباح الطيطي، "التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري"، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 138.

ماستر كارد وأمريكان اكسبرس، وتتميز هذه البطاقات بعدة خصائص منها: توفير إمكانية الشراء الفوري والدفع الآجل، تصدر بالعملتين المحلية والأجنبية.

### 3-بطاقات الصرف الالكتروني.

تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية في أنه على العميل السداد خلال الشهر الذي يتم فيه السحب، رغم المزايا التي توفرها البطاقات البلاستيكية كلها، إلا أنها ما تزال غير منتشرة بالقدر الكافي في الوطن العربي، وذلك بسبب انخفاض المستوى الثقافي أو الدخول.

كما نلاحظ أن المصارف أحيانا ما تركز في الدعاية على الفئات ذات الدخل المرتفع فيما يخص هذه البطاقات، حيث تصل البطاقات البلاستيكية التي تم إصدارها إلى عدد السكان لا تتعدى 0.15% في الوطن العربي، بينما تصل إلى 34.33% في المملكة المتحدة.<sup>(1)</sup>

### خامسا: بطاقة البرغوث (الذكية).

هي بطاقة تشبه بطاقة الائتمان، لكنها تحتوي على برغوث الكتروني صغير جدا، يحتفظ بمعلومات كثيرة خاصة بالحالة المالية لصاحبها، وهي تحمل محل النقود الكتابية، وهي سريعة التعامل وتنفيذ العمليات الأكثر تعقيدا ويمكن شحنها في أي وقت سواء عن طريق الهاتف في المحلات التي تقبل التعامل بها<sup>(2)</sup>

### الفرع الثاني: أنظمة الدفع الالكتروني.

إن عملية الدفع الالكتروني خفضت كثيرا من تكلفة المعاملات وجعلتها سهلة وسريعة ولا تحتاج إلى جهد، وهذا بشرط أن تتم هذه العملية بشكل آمن وسري، ومن بين الأنظمة المستخدمة في عملية الدفع الالكتروني والمنتشرة عالميا مايلي:

### أولا: الهاتف المصرفي.

مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم، أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي، تستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا (وفي كل يوم من أيام السنة بما فيها العطلات)، وتتعدى الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي مثل سحب مبلغ من النقود من حساب العميل بالمصرف وتحويله لدفع الفواتير، الاستفسار من بعض المعلومات... الخ.<sup>(3)</sup>

(1) - رأفت رضوان، "عالم التجارة الالكترونية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 1999، ص.ص 48-51.

(2) - محمد سحنون، الاقتصاد النقدي و المصرفي، بماء الدين للنشر و التوزيع، الجزائر، 2003، ص 23.

(3) - عبد الوهاب نعمون، "النظم الحديثة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية"، حويليات جامعة قالة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة قالة، العدد 03، 2009، ص 143.

ثانيا: الانترنت المصرفي.

حيث أتاح انتشار الانترنت للبنوك التعامل مع العملاء من خلال خدمات المصرف المتزلي، حيث يتم إنشاء مقرها على الانترنت وهو في منزله، ويمكنه العميل التعامل مع البنك عبر الانترنت، كما يمكن من التحوير مع موظفي البنك على شاشة الكمبيوتر ويتم إجراء كافة العمليات المصرفية.<sup>(1)</sup>

ثالثا: الصراف الآلي.

هو نظام يتيح للعملاء حملة بطاقات التعامل مع حساباتهم، كما يمكن استخدام الصراف الآلي في العديد من العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية مثل: السحب والإيداع النقدي، الاستفسار عن الرصيد والحصول على كشف حساب مختصر، وتحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو المستخدم الآخر، وتسديد أقساط القروض، دفع فواتير المشتريات، إيداع الشيكات في الحساب وطلب دفتر الشيكات وإعطاء تعليمات محددة للصراف باستخدام البطاقات الائتمانية وغيرها.<sup>(2)</sup>

رابعا: المقاصة الالكترونية.

حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية، وظهور نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي الذي يتم فيه خدمات مقاصة الدفع الالكتروني للتسوية الالكترونية في المدفوعات بين المصارف وذلك ضمن نظام المدفوعات الالكترونية للمقاصة، ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو تأجيل وبنفس قيمة اليوم.<sup>(3)</sup>

خامسا: نظام "سويفت" للتحويل الآلي للمدفوعات

تتم عملية التحويل النقدي الدولي إذا كان عاجلا فإن البنك يستخدم في تنفيذه نظام شبكة "سويفت" التي باشرت نشاطها الفعلي في ماي 1977، وهي تستخدم في توفير هذه الخدمة أحدث التقنيات في مجال الاتصالات وأجهزة الكمبيوتر الموجودة في البنوك المشاركة في النظام، وهي ليست نظاما في حد ذاتها وإنما تقتصر مهمتها على مجرد نقل التعليمات من العميل المحلي المتعلقة بتحويل نقدي إلى عميل بالخارج فيقوم البنك الحول ببعث رسائل التحويل إلى بنك المستفيد عن طريق السويفت، كما تحتفظ البنوك المحلية مع مراسليها في الخارج بحسابات نقدية،

(1) - محمد حسين منصور، "المسؤولية الالكترونية"، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة، 2008، ص 106.

(2) - حازم الصمادي، "المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 108.

(3) - محمد حسين منصور، مرجع سبق ذكره، ص 108.

كما أن البنوك المراسلة تحتفظ بحسابات نقدية مع البنوك المحلية، لكي يتم الخصم منها أو الإضافة لها حسب تعليمات العملاء.

إن انتشار البطاقات المصرفية السريع في مختلف أرجاء العالم يعود إلى ما تقدمه هذه البطاقات من مزايا لأطرافها، إذ تعد وسيلة وفاء لحاملها يتفادى من خلالها المخاطر الذي قد يتعرض لها عند حمله النقود كما أنها تختصر المسافة والوقت وتحظى بالقبول من طرف الأشخاص.<sup>(1)</sup>

### الفرع الثالث: أرقام حول استعمال بعض وسائل الدفع

نحاول من خلال هذا العنصر معرفة بعض الأرقام حول استعمال بعض وسائل الدفع في بعض مناطق العالم وفيمايلي سنتعرض إلى الإحصائيات الخاصة بحجم بطاقات visa و Mastercard والتعاملات التي تمت بها في العالم، وهي موضحة في الجدول التالي.

الجدول رقم (04): إحصائيات خاصة بالبطاقات الدولية visa و Mastercard والتعاملات التي تمت بها عبر العالم

لسنة 2004.

بطاقات Mastercard	بطاقات visa	المجموع	
2819	3665	6484	الحجم الكلي للتعاملات (مليار \$)
1452	2267	3719	عمليات الدفع (مليار \$)
1367	1398	2765	عمليات السحب (مليار \$)
30675	45140	75815	المجموع الكلي للعمليات (مليون عملية)
21101	34681	55782	عمليات الدفع (مليون عملية)
9574	10459	20033	عمليات السحب (مليون عملية)
1196	1410	2606	عدد البطاقات (مليون بطاقة)

المصدر: صخري عمر، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الاالي البنكي، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص 110.

إن مستوى عمليات الدفع بالبطاقات البنكية يمثل 57% من مجموع التعاملات، كما أن كل بطاقة تحقق معدل 29 عملية سحب ودفع في السنة منها 21 عملية دفع و 08 عمليات سحب. كل حامل بطاقة بنكية يقوم بعمليات دفع تقدر قيمتها ب \$1.427 سنويا، ويقوم بسحب ما معدله \$1.061 سنويا.

(1) - مدحت صادق، "أدوات وتقنيات مصرفية"، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص.ص 317-318.

ويكون معدل قيمة كل عملية دفع يقوم بها كل حامل بطاقة بنكية هو \$67، أما عمليات السحب فمعدل قيمة كل عملية سحب يقدر بـ \$138، وبالتالي فإن كل عملية دفع إضافية بالبطاقة البنكية تؤدي إلى ارتفاع بنسبة 4.67% من حجم المصاريف بالبطاقات البنكية.<sup>(1)</sup>

والآن نحاول استخلاص الجدول التالي والذي من خلاله يمكننا إجراء مقارنة حول التعاملات بالبطاقات الدولية MasterCard – visa والتي توضح مدى تطور الوظيفة النقدية في كل منطقة من المناطق المدروسة.

الجدول رقم: (05) إحصائيات خاصة بالتعاملات بالبطاقات الدولية MasterCard – visa قاريا سنة 2004

المنطقة	العالم	الو.م.أ.	أوروبا	آسيا والباسيفيك	كندا	أمريكا اللاتينية	الشرق الأوسط وأفريقيا
القيمة الكلية للتعاملات مليار \$	6.484	1.960	2.738	1.098	154	340	194
القيمة الكلية لعمليات الدفع مليار \$	3.719	1.504	1.436	489	136	97	57
القيمة الكلية لعمليات السحب مليار \$	2.765	456	1.302	609	18	243	137
عدد العمليات مليون عملية	75.815	26.680	29.732	9.104	1.755	6.615	1.929
عدد عمليات الدفع مليون عملية	55.782	23.952	19.821	6.155	1.700	3.285	869
عدد عمليات السحب مليون عملية	20.033	2.728	9.911	2.949	55	3.330	1.060
عدد البطاقات مليون بطاقة	2.606	796	665	725	55	316	49

المصدر: صخري عمر، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الالي البنكي، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2007/2008، ص 111.

<sup>1</sup>–Ismail Bellali, **principaux Indicateurs Monétiques** ; Centre Monétique Interbancaire du Maroc, 2006.

الجدول رقم (06): العشر الأوائل المصدرين لبطاقات فيزا و ماستر كارد في الشرق الأوسط وإفريقيا 2005.

عدد البطاقات المتداولة بالملايين	البلد	المصدر
7.9	جنوب إفريقيا	Absa Bank
2.7	العربية السعودية	Al-Rajhi Bank
2.0	جنوب إفريقيا	Standard Bank
1.7	جنوب إفريقيا	Ned Bank Group
1.7	جنوب إفريقيا	First National Bank
1.5	فلسطين المحتلة (إسرائيل)	Bank Hapoalim ISRCARD
1.2	فلسطين المحتلة (إسرائيل)	Bank leumi
1.0	فلسطين المحتلة (إسرائيل)	Israelcreditcards
0.9	المغرب	Société Interbank
0.7	الكويت	National Bank Kuwait

Source : The international card manufacturers association (ICMA) 2005,

(on line)22/02/2015, <http://icma.com/info/quick-facts.htm>.

إذا أردنا معرفة توزيع البطاقات من حيث نوعها إن كانت ائتمان أو خصم فنجد أن أغلب هذه البطاقات

هو من النوع الأول بنسبة 61.35% حيث عرفت هذه المؤسسات منذ البداية بأنها صاحبة بطاقات الائتمان

الجدول رقم (07): البطاقات المالية (الائتمان والخصم) المتداولة 2005.

الجموع	%	بطاقات الخصم بالملايين	%	بطاقات الائتمان بالملايين	العلامة
1578.5	86.85	781.3	55.82	797.2	فيزا
749.2	13.15	118.3	44.18	630.9	ماستر كارد
2327.7	38.65	899.6	61.35	1428.1	الجموع

Source : The international card manufacturers association (ICMA)2005,

(on line)22/02/2015, <http://icma.com/info/quick-facts.htm>.

ففي سنة 2008 بلغ عدد البطاقات البنكية في أوروبا أكثر من 640 مليون بطاقة بنكية، حيث أصبحت الوسيلة

المفضلة للدفع من طرف المستهلكين فمثلا المملكة المتحدة 61%، هولندا 77%، بلجيكا 60%، فرنسا 71%<sup>(1)</sup>.

<sup>1</sup>- Groupement Des Cartes Bancaires Cb, L'Europe Des Paiements, (on line)22/02/2015,

[www.cartes-bancaires.com/Spip.php?rubrique16](http://www.cartes-bancaires.com/Spip.php?rubrique16), p1.

وفي هذا السوق الواسع يتم التطور في اتجاهين:<sup>(1)</sup>

- المرور إلى معيار EMV الذي يتطلب الاعتماد على الرقابة والشفرة الشخصية لكل الدول الأوروبية.
  - تحويل الاتحاد الأوروبي إلى فضاء للدفع الموحد والمتجانس تحت مشروع Single Euro payments Area SEPA بحيث يمكن للمواطنين، المؤسسات والمتعاملين الاقتصاديين الآخرين القيام واستقبال المدفوعات باليورو، بنفس الشروط وبنفس الحقوق والواجبات سواء خارج أو داخل الحدود الوطنية وحيثما وجدوا.
- نأتي الآن لأخذ تصور بسيط حول حجم التعاملات بمختلف وسائل الدفع في تجارة التجزئة في أوروبا من خلال

الجدول الموالي:

الجدول رقم (08): الدفع في معاملات البيع بالتجزئة في أوروبا 25.

أوروبا 25	أوروبا 13 خارج منطقة يورو	أوروبا 12 منطقة يورو	عام 2002 (ملايين يورو)
455	147	308	تعداد السكان
8396	2477	5919	الشيكات
13821	4398	9423	بطاقات الخصم
4229	2184	2045	بطاقات الائتمان
296	11	25	النقود الالكترونية
9448	3301	6147	موزع النقود الالكترونية

المصدر: عبد الكريم زهيو، "التجارة الالكترونية كوسيلة لتطوير تنافسية المؤسسة"-دراسة ميدانية لـ 34 مؤسسة صناعية بولاية قسنطينة-، رسالة دكتوراه مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة باجي مختار عنابة، 2013/2014، ص 94.

نلاحظ أن بطاقات الخصم تحتل المرتبة الأولى تليها الشيكات ثم بطاقات الائتمان وبنسبة أقل النقود الالكترونية، فرغم الفترة الوجيزة لظهور التجارة الالكترونية إلا أنه يتضح أن هناك أساليب كثيرة استحدثت وأساليب قديمة كيف لتستجيب للمتطلبات الجديدة التي تفرضها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

<sup>1</sup>- Groupement Des Cartes Bancaires Cb, Opcit, p1.



والملاحظ أن هناك عمل مزال لم ينتهي حول التحكم أكثر في وسائل الدفع الحالية أو ظهور وسائل دفع أخرى تفرزها التكنولوجيات الجديدة خاصة فيما يتعلق بأمن وسهولة الاستعمال.<sup>(1)</sup>

### المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني

بالرغم من المزايا العديدة التي تتمتع بها وسائل الدفع الالكتروني إلا أنها لا تخلو من المخاطر.

#### الفرع الأول: مزايا وسائل الدفع الالكتروني.

تتمثل مزايا وسائل الدفع الالكتروني فيما يلي:<sup>(2)</sup>

أولاً: بالنسبة لحاملها.

تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

ثانياً: بالنسبة للتاجر.

تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العيب يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

ثالثاً: بالنسبة لمصدرها.

تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية.

#### الفرع الثاني: عيوب وسائل الدفع الالكتروني.

يمكن إيجاز وسائل الدفع الالكتروني كما يلي:<sup>(3)</sup>

(1) - عبد الكريم زهيو، "التجارة الالكترونية كوسيلة لتطوير تنافسية المؤسسة" -دراسة ميدانية لـ 34 مؤسسة صناعية بولاية قسنطينة-، رسالة دكتوراه مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة باجي مختار عنابة، 2014/2013، ص 94.

(2) - فريدة معارفي وصالح مفتاح، "البنوك الالكترونية"، (على الخط) 2015/02/28،

(3) - جلال عابد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2008، ص 98.

أولاً: بالنسبة لحاملها.

من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

ثانياً: بالنسبة للتاجر.

إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

ثالثاً: بالنسبة لمصدرها.

أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

المبحث الثالث: مزايا وتحديات الصيرفة الالكترونية.

إن تقديم الخدمات المصرفية عن طريق شبكة الانترنت لها العديد من المزايا، غير أن التطورات العالمية مثل تحرير الخدمات المصرفية والمالية أدى إلى إثارة المخاوف لدى بعض المصرفيين مما أدى إلى المطالبة بضرورة توفر ضوابط قبل الدخول في العمل الالكتروني، وذلك لتجنب الكثير من المخاطر.

المطلب الأول: مزايا الصيرفة الالكترونية

الفرع الأول: بالنسبة للبنوك الالكترونية

من أهم المزايا التي تتحقق لتلك البنوك ميزة خفض التكاليف فبعد أن كان البنك يقوم بتخصيص الكثير من الأموال لفتح فروع جديدة له في كافة المناطق في محاولة منه للتقرب إلى العملاء أصبح البنك الالكتروني في منتهى القرب من العملاء وفي نفس الوقت يقوم بكافة الخدمات التي يقوم بتوفيرها البنك التقليدي العادي.<sup>(1)</sup> كما تقوم البنوك الالكترونية أيضاً بتخفيض تكاليف أداء عملياتها المختلفة حيث تستغني عن الكثير من الأماكن والموظفين كما تساعدها أيضاً على زيادة القدرات التنافسية مع نظيرتها من البنوك والمؤسسات المالية الأخرى.<sup>(2)</sup>

(1) - منير الجنيهي، ممدوح الجنيهي، "البنوك الالكترونية"، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2006، ص.ص 14-17.

(2) - أحمد محمد غنيم، مرجع سبق ذكره، ص 28.

الفرع الثاني: بالنسبة للعملاء.

أما عن المزايا التي تتحقق للفرد من تلك البنوك الالكترونية فهي لا تعد ولا تحصى فتلك البنوك لا توفر على الأفراد الذهاب إلى فروع تلك البنوك إذ أصبح بإمكانه قضاء كافة الخدمات التي يريدها في ثوان بعد أن كان يكلف الكثير من وقته<sup>(1)</sup>

والبنك الالكتروني يدفع أعلى العوائد للعملاء على شهادات الإيداع الأمر الذي يحقق إيرادا كبيرا للعميل كما يمكن العميل من الحصول على الخدمات المصرفية في أسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة ممكنة ولا يعرض العميل للوقوف في طوابير الانتظار بالبنك كما يقدم له بعض الخدمات بدون دفع أية رسوم مثل خدمة الفواتير الكترونيا ويوفر في وقت وجهد العملاء ويسر لهم الحصول على كل البيانات والمعلومات الخاصة بهم.<sup>(2)</sup>

الفرع الثالث: مزايا أخرى.

أولا: إمكانية الحصول على قاعدة أوسع من العملاء

من أهم مميزات البنوك الالكترونية ميزة إمكانية الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء، عبر العالم أجمع دون التقيد بمكان أو زمان معين وغالبيتهم ممن يعملون بالتجارة الالكترونية دون أن ينحصر في العملاء المقيمين بجوار فروعهم التقليدية.

فالتجارة الالكترونية (E-commerce) ألغت الحدود الجغرافية في ما بين الدول والشعوب وكذلك ألغت عامل الوقت الذي كان يعوق الكثير من المعاملات التجارية الدولية وهنا جاءت ميزة البنوك الالكترونية ويمكن للبنك أيضا أن يلبى احتياجات هذا العميل من كافة أنواع العمليات المصرفية أيا كان نوعها .

ثانيا: تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة.

البنوك الالكترونية تستطيع القيام بكافة العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التقليدية بالإضافة إلى كونها تستطيع القيام بالعمليات المصرفية الجديدة التي أنشئت بانتشار التجارة الالكترونية وعليه فنحن نرى أن تلك من أكبر مميزات البنوك الالكترونية.

(1) - منير الجنيبي، ممدوح الجنيبي، "البنوك الالكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص 24.

(2) - أحمد محمد غنيم، مرجع سبق ذكره، ص 24.

ثالثاً: نقص تكاليف الإنتاج.

من أهم العوامل التي تقيد أي بنك عندما يفكر في افتتاح أحد فروعها الجديدة في أي مدينة من مدن العالم هي مصاريف التشغيل ومصاريف التشغيل تتمثل في تكاليف الشراء أو الموقع وتكاليف العمالة والصيانة وغيرها، مصاريف التشغيل تعتبر معدومة في حالة البنوك الالكترونية لاختلاف طبيعتها عن طبيعة البنوك التقليدية العادية نظراً لعدم احتياجها إلى عقار وتأثيث وعمالة كبيرة.<sup>(1)</sup>

وعليه فحفض مصاريف التشغيل لدى البنوك الالكترونية تعد إحدى المميزات التي تتميز بها البنوك الالكترونية عن البنوك التقليدية.

رابعاً: زيادة كفاءة البنوك لإلكترونية.

المزايا التي تتحقق للعملاء من البنوك الالكترونية مزايا لا تعد ولا تحصى إذ أصبح العميل الآن يمكنه الذهاب إلى البنك الذي يتعامل معه بإمكانه قضاء كافة الخدمات التي يريدتها في ثوان بعد أن كانت تتكلف بكثير من وقته، كما أن تلك البنوك الالكترونية الجديدة أصبحت توفر لعملائها الكثير من الخدمات الإضافية التي لم تكن البنوك التقليدية تقدمها مثل عرض المشروعات التي تضمن للعملاء تحقيق أرباح كبيرة وغيرها.<sup>(2)</sup>

المطلب الثاني: مخاطر الصيرفة الالكترونية وإستراتيجية مواجهتها.

إن الخط الأساسي لنظام البنك الإلكتروني هو العلاقة الموجودة فيما بين العميل والبنك الإلكتروني الذي يتعامل معه فتلك العلاقة وإن كانت عادية في مظهرها، إلا أنه يعد الخطر الأكبر الذي يهدد ذلك البنك.

الفرع الأول: مخاطر الصيرفة الالكترونية

أولاً: مخاطر التشغيل.

تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم، وما قد يقومون به من زرع الفيروسات وما إلى ذلك مما يهدد بوقف تلك البرمجيات الأساسية في إمكانية اتصال العملاء بالبنك الإلكتروني، أو عدم ملائمة تصميم النظم والبرمجيات التي يتعامل بها البنك وذلك من خلال تحديثها أول بأول انجاز العمل أو أعمال الصيانة، وكذلك نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو التالي:<sup>(3)</sup>

(1) - منير الجنبيهي، ممدوح الجنبيهي، "البنوك الالكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص 16.

(2) - المرجع نفسه، ص.ص 16-18.

(3) - سامر جلد، "البنوك التجارية والتسويق المصرفي"، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص.ص 240-243.

### 1-عدم التأمين الكافي للنظم.

تنشأ هذه المخاطر عن إمكان اختراق غير المخصص لهم لنظم حسابات البنك، بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها وأحياناً لسرقة أرقام البطاقات الائتمانية الخاصة بهم، سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به ما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقة ذلك الاختراق.

وقد تتوفر تلك الإجراءات من خلال نظم تأمين الكترونية تعوق عمل أي شخص يحاول الدخول إلى البرامج الخاصة بالبنك أو الوصول إلى بيانات وحسابات العملاء وأرقام البطاقات الائتمانية الخاصة بهم، كما تتم من خلال إجراءات أمن كافية تتم على جميع العاملين بالبنك لأنهم أقدر الناس على معرفة النظم الالكترونية الخاصة بالبنك وكيفية الدخول إلى أنظمتها الالكترونية بسهولة ويسر.

### 2-عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة:

تنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها (بطء الأداء على سبيل المثال) لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشاكل وصيانة النظم، وخاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة.

وهنا لا بد أن يقوم البنك الالكتروني بالاعتماد على مصادره الخاصة لتقديم الدعم الفني له دون الاعتماد على مصادر خارجية عنه وذلك للعمل على استمرار تقديم الدعم الفني وتحديث النظم الالكترونية الخاصة بالبنك الالكتروني دون أي انقطاع أو بطء، وذلك سواء بالنسبة إلى البرمجيات التي يعمل بها البنك أو تلك النظم الالكترونية التي تقوم على حماية تلك النظم البرمجية التي يؤدي بها البنك عمله بالنسبة إلى عملائه.

### 3-إساءة الاستخدام من قبل العملاء:

نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو بسماحهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة.

### ثانياً: المخاطر القانونية

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الالكترونية، ومن

ذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لدعم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الالكترونية.<sup>(1)</sup>

هناك عدة مسائل قانونية تعترض الخدمات المصرفية الالكترونية منها:<sup>(2)</sup>

- مشكلة تتعلق بكيفية الرسوم والضرائب على التبادل التجاري الالكتروني.
- مخاطر تتعلق بفشل مورد الخدمات بتقديم ما يتوقعه البنك من خدمات نتيجة القصور في النظام المستخدم الذي ينعكس بدوره على البنك، فيتعرض للمساءلة من قبل زبائنه الأمر الذي يستلزم وضع ضوابط والتزامات لمورد الخدمة ومتابعة ما يقوم به هذا المورد للمحافظة على خطة أداء البنك لخدماته وهذا يتطلب من البنوك الإلمام بالقوانين والضوابط الرقابية التي تحكم هذه العمليات في الدولة المضيفة.
- مخاطر تتعلق بكيفية إثبات التزامات تعاقدية في ظل القوانين التي تركز على الإثبات بالكتابة والوثائق الخطية وغياب اتفاقيات دولية تقدم حلول لتنازع القوانين.
- مشكلة التوقيع الالكتروني المتعلقة بهذه الخدمات الالكترونية.

#### ثالثاً: مخاطر السمعة.

إن اعتماد البنك على قنوات تقديم الخدمة الالكترونية زاد من احتمالات مخاطر السمعة وإذا ما واجه أحد البنوك الالكترونية مشاكل تؤدي بالزبائن إلى فقدان الثقة في قنوات تقديم الخدمات الالكترونية في مجموعها إلى اعتبار فشل البنوك قصورا في الإشراف على نطاق النظام كله.

كما يمكن أن تنشأ مخاطر السمعة من الزبائن فقد تتضمن مخاطر الأمان من فقد الثقة في قنوات تقديم الخدمات الالكترونية، ويكمن الحل في نوعية الزبائن من قبل جهات التنظيم والإشراف.<sup>(3)</sup>

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي اتجاه بنك والذي قد ينشأ في عدم توفر وسائل الحماية الكافية والمؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك والخاصة بعملاء أو وقوع بعض عمليات الاختراق لنظم البنوك الالكترونية وإقحامها من قبل بعض الغرباء أو العاملين في البنك ذاته وهذا ينشأ عنه وجود سمعة سيئة للبنك من تلك الناحية مما يؤثر تأثيرا كبيرا على سمعة البنك وعلى نشاطه مما يؤثر على عدد العملاء لدى هذا البنك ويخفض نشاط البنك إلى أقصى حد مما يقلل من الأرباح.

(1) - سمير الخطيب، "قياس وإدارة المخاطر بالبنوك"، منهج علمي وتطبيق علمي، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 247.

(2) - كمال رزيق، علاش أحمد، مرجع سبق ذكره، ص.ص 140-141.

(3) - المرجع نفسه، ص 141.

ان اهتمام البنك الالكتروني بالحفاظ على أنظمتها الالكترونية من الاختراق وأيضا الحفاظ على البيانات الخاصة بعملائه التي يحتفظ بها وأرقام بطاقتهم الائتمانية من أهم المعلومات التي يجب توفير نظم الحماية الالكترونية وتحديثها أول بأول للعمل على الحفاظ على سمعة البنك والحفاظ على ما يحتويه من أسرار خاصة بعملائه.

رابعا: مخاطر أخرى.

يرتبط أداء العمليات المصرفية الالكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية، ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها فعلى سبيل المثال فإن استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالعملاء وامتداد نشاط منح الائتمان إلى عملاء عبر الحدود قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في سد التزاماتهم.

يعتبر الخطر الأساسي الذي يوجد في نظام البنك الالكتروني هو عمليات تحويل الأموال خارج البلاد وهو ما يضر بالاقتصاد القومي أكبر ضرر<sup>(1)</sup>.

#### الفرع الثاني: إستراتيجية إدارة المخاطر المصرفية الالكترونية.

تتميز الخدمات المصرفية الالكترونية بالتغيير السريع في الابتكارات التقنية، مما يستوجب على المصارف إعادة تقييم الإجراءات، وسياسات إدارة المخاطر بشكل مستمر مع التغيرات التي تشهدها مكونات المخاطر المصرفية، ولتحقيق ذلك يمكن الاعتماد على المبادئ العامة التي صدرت عن لجنة بازل كأسس، وأدوات أساسية للسلطات الإشرافية للتحقق من تواجد الممارسات السليمة من قبل المصارف التي تتعامل مع الصيرفة الالكترونية، وتدرج هذه المبادئ فيما يلي:

#### أولا: المبادئ المتعلقة بمسؤوليات الإدارة العليا للمؤسسات المصرفية .

يجب على مجلس الإدارة العليا في المؤسسات المصرفية، أن تراعي إتباع سياسات مراقبة فعالة للإدارة على المخاطر المرتبطة بالأنشطة المصرفية الالكترونية، بما فيها وضع سياسات، وأدوات خاصة لإدارة تلك المخاطر، وتحديد صريح للمؤسسات، مراجعة النواحي الرئيسية الخاصة بعمليات التدعيم، والمراقبة للنواحي الأمنية، الاهتمام بوضع منهج شامل، ومستمر في إدارة ومراقبة علاقات المصرف مع الأطراف الخارجية، ممن يدعمون العمليات المصرفية الالكترونية للمصرف.

(1)- منير الجنيهي، ممدوح الجنيهي، البنوك الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص.ص 21-22.

ثانيا: المبادئ المتعلقة بالمخاطر القانونية.

يتوجب على المؤسسات المصرفية، أن تتأكد من الإفصاح عن المعلومات الصحيحة على موقع الانترنت الخاص بالمصرف بغية السماح للعملاء المحتملين التوصل لاستنتاج واضح حول هوية هذا المصرف، والوضع التنظيمي والقانوني له قبل الدخول في تعاملات مصرفية الكترونية، اتخاذ الإجراءات المناسبة الكفيلة بالالتزام بالمتطلبات المتعلقة بخصوصية العملاء في إطار الالتزامات التشريعية، والقانونية السائدة في المنطقة التي يقدم هذا المصرف المنتجات، والخدمات المصرفية الالكترونية بها .

وضرورة امتلاك المصرف للقدرة الفعالة على الاستمرارية في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية، وامتلاكه لخطط، وبدائل في حالات طوارئ. مما يكفل توفر الأنظمة والخدمات المصرفية الالكترونية في جميع الأوقات.<sup>(1)</sup>

ثالثا: المبادئ المتعلقة بالأمن.

يجب على المصارف أن تراعي اتخاذ الإجراءات اللازمة، والسليمة للتحقق من صحة وهوية وتفويض العملاء، ممن يقومون بإجراء عمليات مع المصرف عن طريق الانترنت، للتأكد من تطبيق الإجراءات الملائمة لغايات فصل الواجبات، والمهام ضمن الأنظمة المصرفية الالكترونية، وقواعد المعلومات، وتطبيقات اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية سلامة المعلومات الخاصة بالتعاملات المصرفية الالكترونية والمعلومات المرتبطة بها، وضمان وجود تحقيق واضح لجميع التعاملات المصرفية الالكترونية، واتخاذ الإجراءات الكفيلة بالحفاظ على سرية المعلومات المصرفية الالكترونية الهامة بما يتناسب مع حساسية المعلومات التي يتم نقلها وتخزينها.<sup>(2)</sup>

المطلب الثالث: التحديات القانونية أمام العمليات المصرفية الالكترونية.

الفرع الأول: التحديات القانونية أمام العمليات المصرفية.

ينشأ عن إجراء العمليات المصرفية الالكترونية بالدرجة الأولى، صعوبة تحديد القواعد القانونية الواجبة التطبيق على هذا النوع من الأعمال، خاصة بالنسبة إلى حجية العقود آثارها وإثباتها وحجية توقيعها الكترونيا، وتحديد المراجع القضائية المختصة للنظر في النزاعات التي يمكن أن تنجم عنها.

(1) - منصف تطار، "النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكترونية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة العدد الثاني، جوان 2002، ص.ص 48-50.

(2) - عبد الوهاب نعمون، "النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجيات البنوك"، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، (الواقع والتحديات)، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، يومي 14/15 ديسمبر 2004، ص.ص 48-50.



إن التنظيم القانوني لكافة العمليات الالكترونية، يواجه الكثير من التحديات بالنظر إلى خصوصية هذه العمليات التي تمتاز بالطبيعة الدولية والشمولية وكثرة المسائل التي تنظمها والتي تتجاوز تنظيماً تشريعياً محلياً، إضافة إلى مسائل الملكية الفكرية للعناصر الرقمية الالكترونية.

ويزيد من ذلك الصعوبات التي تتعرض لها شبكة الانترنت من محاولات اعتداء وقرصنة تلحق بالمتعاقدين خسارة كبيرة، خاصة أن بعض تلك الاعتداءات غير معاقب عليها في معظم القوانين والتشريعات النفاذة حالياً في معظم الدول.

مما يفرض التعامل مع هذه الظاهرة بأقصى درجات الحيطة والحذر، نظراً لمخاطرها الاقتصادية والاجتماعية والأمنية والثقافية والقانونية والمصرفية التي لا تعرف حدوداً لنشاطها.<sup>(1)</sup>

وقد جاء في بعض تقارير مركز شكاوى الاحتيال عبر الانترنت الأمريكي، إن حجم الخسائر المترتبة على الشكاوى بلغ ما يقارب ب 4.6 بليون دولار، وهي تقارب 33% من حجم الخسائر الناشئة عن مجمل جرائم الاحتيال التقليدية المرتكبة في عام 2000، وأن 22% من هذه الخسائر ناتجة عن شراء منتجات عبر الانترنت دون أن يتم تسليمها فعلياً للمشتريين، و55% منها نجمت عن جرائم خاصة ببطاقات الائتمان.

وينعكس هذا على نشاط العمل المصرفي الالكتروني في ظل ظاهرة القرصنة المتنامية على شبكة الانترنت، خاصة في مجال تبييض الأموال عبر العديد من البلدان.

ورغم أن الخدمات المالية والمصرفية الالكترونية تشكل المدخل الصحيح إلى عالم التجارة الالكترونية، إلا أن غياب الضوابط الآمنة في استعمال الشبكة يتسبب في ضرب الخطوات التوسعية وفي تقليص حجم الأنشطة المصرفية الالكترونية والحد من جاذبيتها ودرجة الإقبال عليها.

وإلى جانب ذلك تواجه السوق المصرفية الالكترونية صعوبات في مجال تقنية المعلومات، مما يستدعي إنشاء نظام خاص بتقنية المعلومات، لتشكيل عملية تكاملية تقوم على استراتيجيات وسياسات وطنية وعالمية تتناول قضايا البنية التحتية والتقنية الإدارية.<sup>(2)</sup>

(1) - نادر عبد العزيز الشافعي، مرجع سبق ذكره، ص.ص 143-144.

(2) - المرجع نفسه، ص 145.

## أولاً: التعاقد المصرفي الالكتروني وإثباته

لقد أثارت وسائل الاتصال الحديثة التساؤل حول مدى صحة العقود المبرمة بالوسائل الالكترونية (التعاقد عبر شبكات المعلومات)، وما يتصل بها من حجية الرسائل الالكترونية والبريد الالكتروني، وفي ظل غياب المعايير والأنظمة القانونية التي توضح الطبيعة الحقيقية للبيانات، وتجزئ قبولها كأدوات إثبات نهائية، كما أثارت وسائل الاتصال هذه مدى قدرة الغير على التلاعب بالمحتوى إلى جانب مسائل مثل وقت ومكان إبرام العقد والقانون الواجب تطبيقه عليه وجهة الاختصاص القضائي في بث النزاع.

ذلك لأنه أمكن استغلال وسائل تقنية المعلومات، وفي طليعتها الانترنت في إبرام العقود المختلفة، وأتيح بفضل ربط الحواسيب وشبكة الانترنت التعاقد الفوري بين شخصين غائبين، وإذا كانت التشريعات المدنية والتجارية قد وقفت فيما سبق أمام فكرة التعاقد بواسطة التلكس أو الهاتف، فإنها مدعوة للوقوف أمام طبيعة هذه التعاقدات وأحكام التعاقد والوقوف أمام مسائل الإثبات حيال ما أفرزته الحواسيب والانترنت من مخرجات، وبحث مدى جدية مستخرجات الحاسوب والبريد الالكتروني وقواعد البيانات المخزنة داخل النظم وغيرها.<sup>(1)</sup>

ففي ظل قانونية التعاقد بالطرق الالكترونية وحجية مستخرجات الوسائل التقنية في الإثبات، ظهرت التجارة الالكترونية كنمط جديد من أنماط التعامل التجاري، لا في ميدان البيع والشراء فحسب وإنما في ميادين التعاقد جميعاً، كعقود التأمين والخدمات وغيرها. فقد أثارت التقنية العالية تحديات كبيرة في ميدان نقل التكنولوجيا والتبادل الفني والمصرفي.

لكن شيوع التجارة الالكترونية واعتمادها على أنظمة الدفع الالكتروني عموماً (بطاقات الائتمان على الخط أو عبر التفويض عبر الهاتف والحوالات المالية الرقمية والبطاقات الماهرة) طرح مسألة مدى تواءم النصوص القائمة مع إفرادات شبكات المعلومات على اعتبار أن تلك النصوص مازالت تتعامل مع عناصر الكتابة والمستندات والأوراق والصور طبق الأصل من منظور مادي بحت، وبالتالي فإنها لا تنطبق على الوسائل ذات المحتوى الالكتروني، ما يستلزم إعادة النظر في التشريعات ضماناً لتكاملها وتلاؤمها بدلاً من تعارضها والتناقض.<sup>(2)</sup>

(1) - أحمد سفر، مرجع سبق ذكره، ص 102.

(2) - المرجع نفسه، ص 103

## ثانيا: سلامة التعاملات المصرفية الالكترونية

إن الحماية التقنية وأمن المعلومات لا يكتمل إلا بالحماية القانونية، من خلال أحكام تحمي من إساءة استخدام الحواسيب والشبكات في ارتكاب جرائم الكمبيوتر والانترنت والجرائم المالية الالكترونية، وإلا بقيت الحماية منقوصة ومشكوك في جداولها، فالمطلوب هو وضع إستراتيجية شاملة لأمن المعلومات تتناول المصرف وموقعه الافتراضي ونظم الحماية الداخلية، من أنشطة إساءة الاستخدام التي قد يمارسها الموظفون المعينون داخل المنشأة، ولاسيما المعينون بالوصول إلى نظم التحكم والمعالجة والمبرمجين إلى جانب إستراتيجية الحماية من الاختراقات الداخلية، بحيث يتعين أن تمتد هذه الإستراتيجية إلى عميل المصرف لا إلى المصرف وحده، على اعتبار أن تقويم كفاءة الإستراتيجية يقوم على مدى قدرتها على توفير مظلة أمن شاملة لنظام المصرف وعملياته والنظم المرتبطة بهما.

## ثالثا: إشكاليات وسائل الدفع

إن الاتجاه السائد نحو المال الرقمي أو الالكتروني بديلا من المال الورقي يجعل المعايير والقواعد والنظريات تتغير تدريجيا لتصبح أكثر موائمة مع مفاهيم المال الالكتروني ووسائله، وصولا إلى بناء قانوني يسهل على إدارات المصارف التعامل مع تحديات المصارف الالكترونية، التي تتمثل في مشاكل الدفع والوفاء بالالتزامات وتقديم الخدمات على أساس مراعاة هذه المنشآت المالية والمصرفية الحديثة من حيث خصوصيتها واعتباراتها وأولوياتها، إذا لقد أفرزت تقنية المعلومات وسائل حديثة لتقديم الخدمات المصرفية وإدارة العمل البنكي، أبرزها ظهر في حقل أنظمة الدفع الالكتروني وإدارة الحسابات عن بعد كما حدث بفعل التقنية شيوع بطاقات الدفع والائتمان المالية، ويشيع الآن مفهوم المحفظة والبطاقات الماهرة (الذكية)، التي تمهد إلى انتهاء مفهوم النقد الورقي وتفتح الباب أمام مفهوم النقد الالكتروني أو الرقمي، إلى جانب ذلك تطورات وسائل تداول الأوراق المالية وخدماتها، فظهرت فكرة التعاقد الالكتروني والتبادل الالكتروني للأوراق إلى جانب الاعتماد شبه الكلي في أسواق المال على تقنيات الحوسبة والاتصال في إدارة التداول وقيده وإثبات علاقاته القانونية.<sup>(1)</sup>

## الفرع الثاني: التحديات الضريبية

إن الأعمال الالكترونية تلغي فكرة الموقع أو المكان بالنسبة للنشاط التجاري، وهذا يعني احتمال عدم الكشف على مصدر النشاط، إضافة إلى ما تثيره من مشاكل تحديد النظام القانوني المختص، كذلك فإن الأعمال الالكترونية المتحركة من حيث حوادمها التقنية قد تتاجر نحو الدول ذات النظم الضريبية الأسهل والأكثر تشجيعا،

(1)-أحمد سفر، مرجع سبق ذكره، ص104

وهذا الأمر تبهت له أمريكا فقررت عدم فرض ضرائب على أنشطة الأعمال والتجارة الالكترونية، وتتنبه الآن أوروبا لخطورة التوجه الأمريكي في هذا الصدد.

وفرض الضرائب على هذا النمط الجديد يتطلب استراتيجيات ضريبية مختلفة في المتابعة والكشف والجمع، إن اتجاه منظمة التجارة العالمية في هذا الحقل عبر عنه التصريح الوزاري الصادر في نيسان 1998 عن مجلس المنظمة العالمية للتجارة الذي طلب من المجلس العام للمنظمة إجراء دراسة شاملة وبناء برنامج بحثي لمعالجة هذه المسألة وكانت نتيجة توجهات المجلس العام ونشاطه الاتفاق على أن لا تفرض رسوم جمركية على التبادل الالكتروني، دراسة تأثير الضرائب على النشاط الالكتروني، وحالة التعارض بين مواقف المتحمسين للأعمال الالكترونية وحرس الأعمال التقليدية ومعالجة ما تفرضه النصوص القائمة من ضرائب ورسوم في مختلف النواحي واتصالها بالأعمال الالكترونية بالنسبة للبائع والمشتري ومقدم الخدمة ومتلقيها، والأهم من ذلك الموازنة بين جهات الخدمة الوطنية وجهات الخدمة الدولية التي تملك قدرات تقدم الخدمة الالكترونية أكثر من المؤسسات الوطنية في الدول النامية.<sup>(1)</sup>

(1) - حياطة عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص.ص 121-122.

## خلاصة الفصل الثاني:

أدى النمو المتسارع لوسائل الدفع الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى حدوث آثار كبيرة على المصارف، سواء من ناحية أشكال هذه المصارف أو تسويق خدماتها. وبالتالي وجب على البنوك مسايرة التطورات الحاصلة في مجال المعاملات الالكترونية، وذلك بتبنيها للصيرفة الالكترونية التي قدمت وسائل الكترونية متطورة كالبطاقات البنكية، النقود الالكترونية، وكذا الشيكات الالكترونية... الخ غير أن وسائل الدفع هذه تختلف من جهاز مصرفي إلى آخر حسب درجة تطور الدول. ولقد حققت الصيرفة الالكترونية مزايا مختلفة مست كل من المتعاملين مع البنوك الالكترونية، والبنوك الالكترونية نفسها وساهمت بصورة فعالة في تطوير الاقتصاد الوطني وفي زيادة إجمالي الدخل الوطني، ولكن هذا لا يمنع من وجود بعض مخاطر للصيرفة الالكترونية التي يترتب عنها خسائر مالية تؤدي إلى قصور العمليات المصرفية الالكترونية.

تمهيد:

منذ أكثر من عشر سنوات شرعت الجزائر في القيام بإصلاحات اقتصادية شاملة استهدفت المنظومة المالية المصرفية ، وفي هذا المجال تم إصدار العديد من التشريعات تماشيا مع التطورات العالمية كما عمل النظام المصرفي الجزائري على محاولة إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف أعماله بغية تطوير نظم وسائل الدفع لتقدم الخدمة المصرفية وتبني مفهوم الصيرفة الإلكترونية، على اعتبار أن الصيرفة الإلكترونية اليوم تشكل جزءا هاما من اقتصاد معظم دول العالم بما في ذلك الدول العربية.

سنحاول من خلال هذا الفصل عرض كل من الإطار التنظيمي للجهاز المصرفي في ظل قانون 10/90،

تجربة بعض الدول العربية في مجال الصيرفة الإلكترونية لنختتم هذه الدراسة بأفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

## المبحث الأول: الإطار التنظيمي للجهاز المصرفي في ظل قانون 10/90

عملت الجزائر بعد الاستقلال على إقامة جهاز مصرفي جديد برأس مال عمومي و ذلك من أجل تحقيق أهداف السياسية الاقتصادية العامة في إطار التخطيط المركزي و مع بروز شعارات مختلفة كالعولمة، اقتصاد السوق، وجدت المصارف الجزائرية نفسها مجبرة على مساندة التطورات الدولية وذلك بالقيام بإصلاحات جذرية تتماشى مع متطلبات المحيط الاقتصادي الجديد .

## المطلب الأول: تشخيص واقع المنظومة البنكية

رغم الجهود المبذولة من طرف السلطات الجزائرية لإصلاح المنظومة المصرفية أواخر عقد الثمانينات ، إلا أنه لم يستكمل تأسيس النظام المصرفي الجزائري إلا في 14-04-1990، تاريخ صدور قانون النقد و القرض (10/90) و الذي جاء استكمالاً للإطار القانوني لإصلاح الجهاز المصرفي.

## الفرع الأول: إصلاحات هيئات النظام البنكي

من أجل إبراز فعالية قانون النقد و القرض، كان لا بد من النظر في مهام هيئات النظام البنكي لإعطاء دفعة نحو تحسين التنظيم و الرقابة من جهة، و تنشيط البنوك التجارية و جعلها أكثر استقلالية من جهة أخرى:

**أولاً: بنك الجزائر:** أصبح البنك المركزي على اثر قانون النقد و القرض (10/90) يحمل اسم بنك الجزائر، و يقوم بتنظيم التداول النقدي و إصدار و مراقبة الائتمان، إضافة إلى إدارة المديرية الخارجية و مراقبة تنظيم سوق الصرف، و يمارس بنك الجزائر هذه المهام من خلال مجلس النقد و القرض و كذا اللجنة المصرفية، التي تقوم بالمهمة الرقابية، ثم لجنة مركزية المخاطر و عوارض الدفع<sup>(1)</sup>

**ثانياً: المصارف التجارية العامة:** و هي المصارف المملوكة بالكامل للدولة و تستحوذ على أكبر حصة من السوق المصرفي حالياً بحوالي 95% من إجمالي الأصول المصرفية في السوق المصرفي الجزائري.

**ثالثاً: المصارف التجارية الخاصة:** إذ فتح قانون النقد و القرض المجال للعديد من المصارف الخاصة للعمل بالجزائر تكريساً لمرحلة اقتصادية ركيزتها الأساسية المنافسة الحرة و العمل وفق آليات اقتصاد السوق، حيث تم منح الاعتماد<sup>(2)</sup>.

## الفرع الثاني : دوافع الإصلاح.

إن المبررات التي أدت إلى الإصلاح المصرفي في الجزائر متعددة و متنوعة، نعرض منها:<sup>(3)</sup>

(1) - المادة رقم: قانون رقم 90-10 المؤرخ في 14/04/1990، المتعلق بالنقد و القرض ، الجريدة الرسمية، العدد 18، 16، 1990/04، ص 522.

(2) - الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، الطبعة الثانية، 2003، ص 201.

(3) - المرجع نفسه ، ص 191.

أولاً: دوافع نقدية: فلقد أصبحت الحاجة ملحة وضرورة لإجراء مراجعة جذرية للنصوص القانونية التي تحكم النشاط المصرفي في الجزائر على ضوء المتغيرات و المستجدات و التطورات الحاصلة على الصعيد الداخلي و الخارجي مما يسمح للبنوك من أداء دورها بفعالية .

ثانياً: دوافع اقتصادية: نظر للمتغيرات و المستجدات الطارئة على البنية الاقتصادية العالمية و النظام المالي بصفة خاصة يتوجب القيام بإصلاح اقتصادي وهذا لا يكتمل ما لم يواكبه إصلاح في النظام المصرفي و المالي، و ذلك لتمكين البنوك من القيام بدورها بشكل فعال من حيث جمع الموارد و تمويل المشاريع و الأنشطة الاقتصادية.

ثالثاً: دوافع تقنية: تربط هذه الدوافع بتطورات تقنية التي حدثت في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و توظيفها في مجال الصناعة المصرفية، و التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.

### المطلب الثاني: مضمون ، أهداف و مبادئ الإصلاحات المصرفية في إطار قانون 10/90

#### الفرع الأول: مضمون الإصلاحات المصرفية في إطار قانون 10/90

جاء هذا القانون ليضع النظام المالي و المصرفي على مسار جديد حيث تميز بإعادة تنشيط دور البنك، و أرجع للبنك المركزي كل صلاحياته في تسيير النقد، و أبعاد كل التدخلات الإدارية عن القطاع المصرفي، كما أعطى أهمية أكبر للسياسة النقدية، فوضع قيوداً على مدى تأثير المالية العامة على النقد، وذلك من خلال ما يلي<sup>(1)</sup>:

- وضع حد أعلى لقرض البنك المركزي لتمويل عجز الميزانية، مع تحديد مدتها و استرجاعها إجبارياً في كل سنة.
- إرجاع ديون الخزينة العمومية تجاه البنك المركزي المتراكمة لغاية 14 أفريل 1990 وفق جدول يمتد على 15 سنة.
- إزالة الاكتتاب الإجباري من طرف المصارف التجارية لسندات الخزينة، حيث جرى إبعاد الخزينة العمومية عن دائرة الائتمان، و منع كل شخص معنوي أو طبيعي غير المصارف و المؤسسات المالية من أداء هذه العمليات، فمن جهة أخرى جاء هذا القانون بهيئة جديدة تتمثل في مجلس النقد و القرض الذي يعمل تحت إشراف بنك الجزائر الذي أوكلت له مهمة تنظيم و تسيير السياسة النقدية العامة للبلاد.
- كما أعاد هذا القانون كل الاعتبار للوظائف المصرفية التقليدية من حيث تسيير و تحديث وسائل الدفع، و جمع و تعبئة الادخار، و ترشيد نشاط الائتمان، حيث سمح للبنوك و المؤسسات المالية بالقيام بتوظيف القيم المنقولة و جميع الموجودات و الاكتتاب بها و شرائها و إدارتها و حفظها و بيعها .

#### الفرع الثاني: أهداف قانون و القرض.

هدف قانون النقد و القرض 90-10 الصادر في 14 أفريل 1990 إلى تحقيق ما يلي :<sup>(2)</sup>

- وضع حد لكل تدخل إداري في القطاع المصرفي و المالي .

(1) خالد منة، العلاقة بين المؤسسة و البنك: محاولة تقييم الأداء في ظل إصلاح المنظومة المصرفية الجزائرية، مداخلة قدمت في ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية (واقع و تحديات)، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص.ص 210-211.

(2) - بلعزوز بن علي، محاضرات في النظريات و السياسات النقدية ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثانية، 2006، ص.ص 17-189.



- رد الاعتبار لدور البنك المركزي في تسيير شؤون النقد و القرض .
- إعادة تقسيم العملة الوطنية .
- تشجيع الاستثمارات الخارجية و السماح بإنشاء مصاريف وطنية خاصة أو أجنبية .
- تطهير الوضعية المالية لمؤسسات القطاع العام .
- إلغاء مبدأ تخصص البنوك و تحديد و توضيح النشاطات الخاصة بالبنوك و الهيئات المالية .
- تنوع مصادر التمويل للمتعاملين الاقتصاديين، خصوصا بالنسبة للمؤسسات عن طريق إنشاء السوق المالي، وبورصة القيم المنقولة.
- إيجاد مرونة نسبية في تحديد سعر الفائدة من قبل البنوك.

### الفرع الثالث: مبادئ قانون النقد و القرض:

تتمثل أهم مبادئ قانون النقد و القرض فيما يلي:<sup>(1)</sup>

#### أولاً: الفصل بين الدائرة النقدية و الدائرة الحقيقية (هيئة التخطيط).

تبين قانون النقد و القرض مبدأ الفصل بين الدائرة النقدية و الحقيقية حتى تتخذ القرارات على أساس الأهداف النقدية التي تتخذها السلطة النقدية بناء على الوضع النقدي السائد و هذا عكس ما كانت عليه القرارات حين كانت هيئة التخطيط تتخذها على أساس كمي حقيقي.

#### ثانياً: الفصل بين الدائرة النقدية و المالية (ميزانية الدولة).

فصل قانون النقد و القرض بين مبدأ الدائرة النقدية و المالية، فلم تعد الخزينة بموجب هذا القانون حرة في لجوئها إلى البنك المركزي لتمويل العجز، وقد سمح هذا المبدأ بتحقيق الأهداف التالية:

- استقلال البنك المركزي عن الدور المتعاضد للخبزينة.
- تقليص ديون الخزينة اتجاه البنك المركزي، و تسديد الديون السابقة المتراكمة عليها .
- الحد من الآثار السلبية للمالية العامة على التوازنات النقدية.
- تراجع التزامات الخزينة في تمويل الاقتصاد.

#### ثالثاً: الفصل بين دائرة الميزانية العامة و دائرة الائتمان (القرض)

بموجب هذا القانون أبعدت الخزينة العامة عن تمويل الاقتصاد ليبقى دورها يقتصر على تمويل الاستثمارات العامة المخططة من طرف الدولة، و بهذا أعيد للجهاز المصرفي دوره في منح الائتمان للاقتصاد مرتكز في ذلك على أسس و مفاهيم الجدوى الاقتصادية للمشاريع الطالبة للتمويل .

(1) - الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص196.

المطلب الثالث: التعديلات التي أدخلت على قانون النقد و القرض 10/90

لقد أدخلت على قانون النقد و القرض تعديلات عديدة منها :

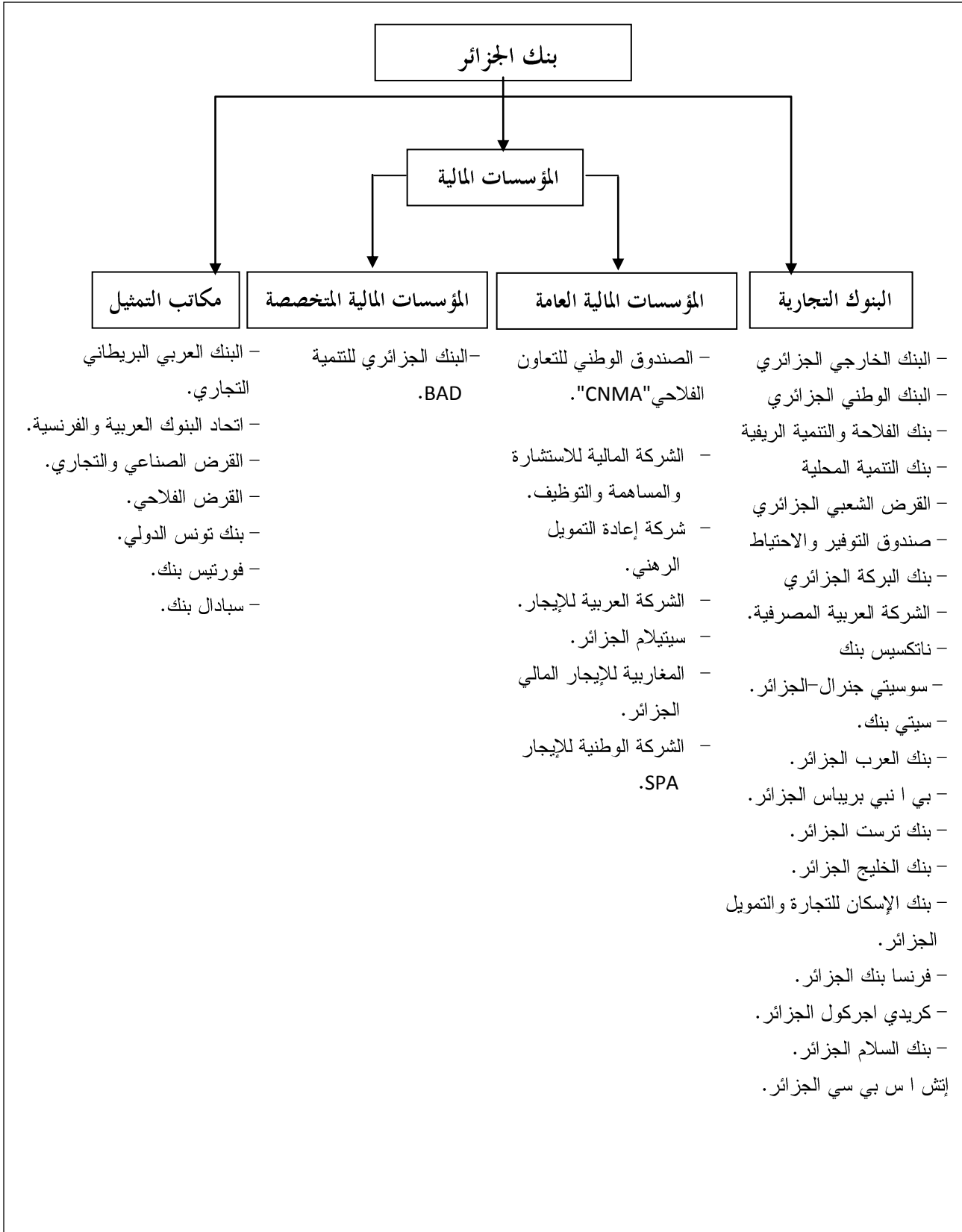
- الأمر رقم 01-01 الصادر في 27-02-2001: الذي مس بصفة مباشرة الجوانب الإدارية لبنك الجزائر، حيث تم الفصل بين مجلس إدارة بنك الجزائر و مجلس النقد و القرض.<sup>(1)</sup>
- الأمر رقم 11-03 الصادر في 26/08/2003 : الذي يؤكد على تدخل الدولة في المنظومة المصرفية، حيث أن هذا الأمر لا يشير و لا يعطي فرصة التحدث عن التحرير المصرفي و إنما يعطي للتدخل الحكومي أكثر جدية.
- الأمر رقم 01-04 الصادر في 04/03/2004: الخاص بالحد الأدنى لرأس مال المصارف و المؤسسات المالية، التي تنشط داخل الجزائر، فقانون المالية لسنة 1990 يحدد الحد الأدنى لرأس المال المصارف بـ500 مليون دج، و بـ10 مليون دج للمؤسسات المالية، بينما حدد الحد الأدنى لرأس المال في سنة 2004 قدر بـ205مليار دج للمصارف و500 مليون دج بالنسبة للمؤسسات المالية، و كل مؤسسة لا تخضع لهذه الشروط سوف يتزع منها الاعتماد.
- الأمر رقم 02-04 الصادر في 04/03/2004: الذي يحدد شروط تكوين الاحتياطي الإجباري لدى دفاتر بنك الجزائر، و بصفة عامة يتراوح الاحتياطي الإجباري بين 0% و 15% كحد أقصى .
- الأمر رقم 03-04 الصادر في 04/03/2004: الذي يخص نظام ضمان الودائع المصرفية، و يهدف هذا النظام الى تعويض المودعين في حالة عدم إمكانية الحصول على ودايعهم من مصارفهم، و يودع الضمان لدى بنك الجزائر، حيث تقوم بتسييره شركة مساهمة تسمى شركة ضمان الودائع المصرفية، يساهم فيها بخصص متساوية، و تقوم المصارف بإيداع علاوة نسبية لصندوق ضمان الودائع المصرفية، تقدر بمعدل سنوي 1% حسب المنظمة العالمية للتجارة من المبلغ الإجمالي للودائع المسجلة في 31 ديسمبر من كل سنة بالعملة المحلية و التعويض يكون بالعملة الوطنية فقط.<sup>(2)</sup>
- الأمر رقم 11/03 الصادر في 26/08/2010: الذي يؤكد على إعفاء بنك الجزائر من كل الضرائب أو الحقوق أو الأعباء الجبائية مهما تكن طبيعتها، لتبقى مهمة السهر على الاستقرار النقدي و المالي، كما منح هذا التعديل صلاحيات واسعة لمركزية المخاطر و اللجنة المصرفية للسهر على تتبع مراقبة البنوك و المؤسسات المالية،<sup>(3)</sup> الشكل الموالي يبين لنا هيكل الجهاز المصرفي الجزائري حتى نهاية 2011 :

(1)- عامر بشير، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص نقود مالية و بنوك ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2012، ص152.

(2)- نادية عبد الرحيم ، تطور الخدمات المصرفي و دورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود و بنوك ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر ، 2011 ، ص. ص 127-128.

(3)- عامر بشير، مرجع سبق ذكره ، ص 153.

الشكل رقم ( 07 ) : هيكل النظام المصرفي الجزائري حتى نهاية 2014.



SOURCE: Banque d'Algérie, Banques et établissements financière,(en line)15/03/2015  
<http://www.bank-of-algeria.dz/html/banque.htm>

### المبحث الثاني: تجارب بعض الدول في مجال الصيرفة الالكترونية

سنحاول في هذا المبحث استعراض تجارب بعض الدول في مجال الصيرفة الالكترونية، حيث تم اختيار دولة تونس باعتبارها دولة مجاورة، واخترنا دولة الإمارات المتحدة باعتبارها من التجارب العربية الرائدة في هذا المجال، أما الجزائر و مع دخولها اقتصاد السوق و انضمامها المرتقب للمنظمة العالمية للتجارة أضحي لزاما على المصارف الجزائرية الارتقاء إلى مستوى التحديات التي تواجه الأداء المصرفي على مستوى الساحة المصرفية.

#### المطلب الأول: تجربة تونس في مجال الصيرفة الإلكترونية

سنعالج في هذا المطلب التجربة التونسية في مجال الصيرفة الإلكترونية، من خلال عرض البنية التحتية للمعاملات الإلكترونية، وسائل الدفع الالكتروني، الخدمات المصرفية الالكترونية بالإضافة إلى أنظمة الدفع الالكتروني.

#### الفرع الأول: البنية التحتية للمعاملات الإلكترونية في تونس

تعتبر تونس أول بلد إفريقي يرتبط بشبكة الأنترنت منذ تسعينات القرن العشرين و فيما يلي أهم مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تونس:

#### أولاً: شبكة الأنترنت في تونس

تم تأسيس الوكالة التونسية للأنترنت سنة 1996 لتعرب دور مشغل وطني للأنترنت، و منذ تأسيس الوكالة تضافرت الجهود قصد تحسين جودة الأنترنت و في هذا الإطار تم الرفع من سعة الربط بالشبكة الدولية للأنترنت و فيما يلي يمكن عرض أهم مؤشرات سوق الانترنت في تونس:<sup>(1)</sup>

#### الجدول رقم (09): تطور أهم مؤشرات الأنترنت في تونس خلال الفترة (2009-2012)

البيان	2009	2010	2011	2012
عدد اشتراكات الانترنت	413958	636049	858247	1129385
نسبة نفاذ الأنترنت	%4.0	%6.0	%8	-
الخطوط الرقمية اللامتوازية (ADSL)	367538	478457	541635	557148
الجيل الثالث (3G)	-	92759	254145	-
عدد المراكز العمومية للأنترنت	248	243	-	-
سعة الربط بالشبكة الدولية للأنترنت (جيجابايت/ثانية)	27.5	50.0	60	-

المصدر: الهيئة الوطنية للاتصالات في تونس، (على الخط) 2015/05/10.

[http://intt.tn/upload/files/interne\\_ar-pdf](http://intt.tn/upload/files/interne_ar-pdf).

<sup>(1)</sup> - البريد التونسي، التقرير السنوي لقطاع تكنولوجيا الاعلام و الاتصالات حصيلة انجازات 2012 و آفاق 2013، أفريل 2013، (على الخط) 2015/05/10، [http://www.poste.tn/uplaod/actualite/rapport\\_annuel\\_s\\_tic\\_2012.pdf](http://www.poste.tn/uplaod/actualite/rapport_annuel_s_tic_2012.pdf).

عرف عدد اشتراكات الانترنت نمو تصاعدي خلال السنوات 2009، 2010، 2011، 2012 مسجلا بذلك نموا قدره 54% خلال سنة 2010، ويعود هذا بالأساس إلى تزايد عدد الاشتراكات في خدمة النفاذ الى الانترنت عبر الخطوط الرقمية اللامتوازية ADSL من جهة وتسويق خدمة النفاذ للإنترنت عبر شبكة الهاتف الجوال بالاعتماد على تكنولوجيا الجيل الثالث التي يقوم بتشغيلها أورنج ، من جهة أخرى فقد فاق عدد الاشتراكات في خدمات الأنترنت 600 ألف مما ساهم في بلوغ نسبة نفاذ قدرت بـ6% نهاية 2010.

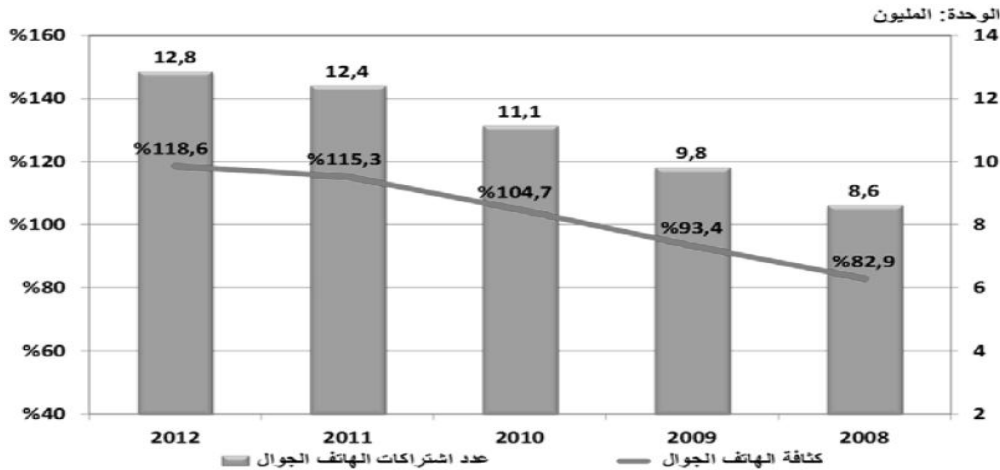
**ثانيا: الاتصالات في تونس :** يشغل سوق الاتصالات فيتنوس ثلاثة مشغلين و يتمثلون في اتصالات تونس، تونزيانا، أورنج تونس، حيث تمكن المشغل الجديد أورنج تونس من الظفر بحصة تقارب 6% من العدد الإجمالي لاشتراكات الهاتف الجوال في تونس، بينما حافظ المشغل تونزيانا على حصته في السوق و المعتمدة بـ53% خلال سنة 2012.

### 1-الهاتف الجوال :

#### أ- الاشتراكات و الكثافة:

يعتبر قطاع الهاتف الجوال من أنشط القطاعات في سوق الاتصالات في تونس، و يمكن توضيح، تطور عدد اشتراكات الهاتف الجوال و نسبة الكثافة في الشكل الموالي:

الشكل رقم (08) : تطور عدد اشتراكات الهاتف الجوال و نسبة الكثافة .



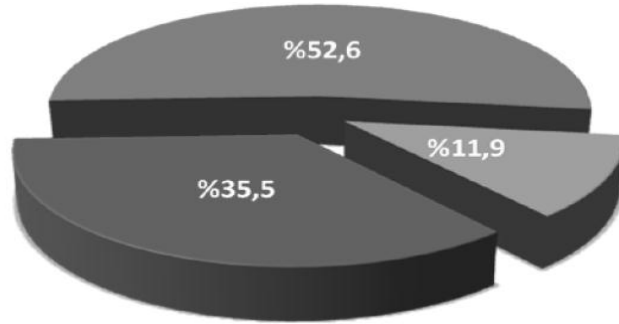
المصدر: الهيئة الوطنية للاتصالات في تونس ، التقرير السنوي 2012، (على الخط) 2015/05/10،

[www.intt.tn/uplod/files/rapport%20arrie%20int%202012%283%29pdf](http://www.intt.tn/uplod/files/rapport%20arrie%20int%202012%283%29pdf).

نلاحظ من الشكل السابق أن سوق الهاتف الجوال قد شهد تطورا ملحوظا من حيث عدد الاشتراكات حيث بلغت 11.1 مليون اشتراك خلال 2010 إلى 12.4 مليون اشتراك خلال 2012 و بلغت نسبة النمو لعدد الاشتراكات 13% خلال الفترة 2009-2010، و هو ما انعكس على كثافة الهاتف الجوال في تونس و التي ارتفعت الى 118.6%.

ب- حصة كل مشغل من العدد الإجمالي لاشتراكات الهاتف الجوال:

تراجعت حصة المشغلين "اتصالات تونس" و "تونيزيانا" من العدد الإجمالي لاشتراكات سنة 2012 بالمقارنة مع السنة الفارطة (41% بالنسبة لـ "اتصالات تونس" و 53% بالنسبة لـ "تونيزيانا" 2011) وقد أتاح هذا التراجع الفرصة للمشغل "أورنج تونس" لتدعيم حصته من العدد لاشتراكات الهاتف الجوال، الموضحة في الشكل الموالي:  
الشكل رقم (09): حصة كل مشغل من العدد الإجمالي لاشتراكات الهاتف الجوال سنة 2012.



المصدر: الهيئة الوطنية للاتصالات في تونس ، التقرير السنوي 2012، (على الخط) 2015/05/10،

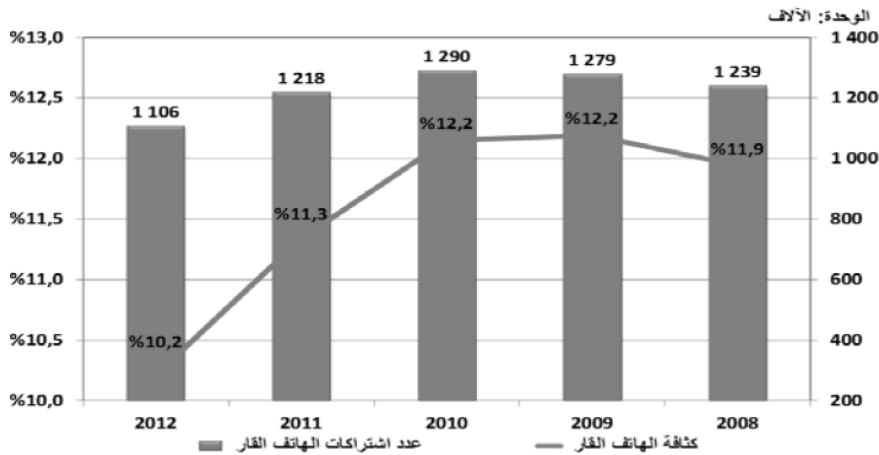
[www.intt.tn/uplod/files/rapport%20annuel%20int%202012%283%29.pdf](http://www.intt.tn/uplod/files/rapport%20annuel%20int%202012%283%29.pdf).

2- الهاتف الثابت.

أ- الاشتراكات و الكثافة:

بالإضافة إلى الهاتف الجوال نجد الهاتف الثابت و الذي له دور أيضا في الاتصالات بتونس و يمكن توضيح تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت و نسبة الكثافة في الشكل التالي :

الشكل رقم (10) تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت و نسبة الكثافة



المصدر: الهيئة الوطنية للاتصالات في تونس ، التقرير السنوي 2012، (على الخط) 2015/05/10،

[www.intt.tn/uplod/files/rapport%20annuel%20int%202012.283%29.pdf](http://www.intt.tn/uplod/files/rapport%20annuel%20int%202012.283%29.pdf).

نلاحظ من الشكل السابق تراجع في عدد اشتراكات الهاتف الثابت لسنة 2012 حيث انخفض الى 1.1 مليون مشترك مسجلا بذلك نسبة تراجع تقدر بـ 9% مقارنة بسنة 2011 (تراجع بجوالي 112 ألف مشترك و يرجع ذلك أساسا إلى

الانخفاض في عدد اشتراكات الهاتف الثابت للمشغل "اتصالات تونس" و تراجعت بذلك نسبة الكثافة بـ1% لتصل إلى10.2% و تجدر الإشارة إلى أن المشغل "أورنج تونس" تمكن من إثراء عدد اشتراكات بقرابة 9.8 ألف مشترك إضافي خلال السنة المنقضية (نسبة نمو سنوي بـ 23%).

ب-حصة كل مشغل من العدد الاجمالي للاشتراكات.

تمكن المشغل "أورنج تونس" من تعزيز حصته من العدد الإجمالي للاشتراكات بـ1% إضافية خلال سنة 2012 لتصل حصته في سوق الهاتف الثابت إلى قرابة 5% مستغلا بذلك تواصل تراجع عدد اشتراكات المشغل " اتصالات تونس" للسنة الثانية على التوالي، و يمكن توضيح ذلك في الشكل التالي:

الشكل رقم(11) :حصة كل مشغل من العدد الاجمالي لاشتركات الهاتف الثابت سنة 2012.



المصدر : الهيئة الوطنية للاتصالات في تونس ، التقرير السنوي 2012،(على الخط)2015/5/10،

[www.intt.tn/uplod/files/rapport%20annuel%20int%202012%283%29.pdf](http://www.intt.tn/uplod/files/rapport%20annuel%20int%202012%283%29.pdf).

الفرع الثاني : وسائل الدفع الالكترونية في تونس.

يوجد بتونس أربعة أنواع من وسائل الدفع الالكترونية و هي:(1)

- البطاقات المصرفية.
- السفتجة و تقوم على بطاقة مغناطيسية .
- الشيك الالكتروني يقوم على بطاقة مغناطيسية .
- الدينار التونسي.

وتنقسم البطاقات المصرفية الالكترونية المستخدمة في تونس إلى سنة أنواع رئيسية و هي كالتالي:(2)

- بطاقة الدفع CIB.
- بطاقة ماستر كارد وتنقسم هذه البطاقة إلى عدة أنواع:

(1) - المقاصة الالكترونية في تونس ، (على الخط) 2015/1005،

(2) - المرجع نفسه.

✓ بطاقة ماستر كارد الوطنية أو الدولية.

✓ بطاقة ماستر كارد الذهبية.

✓ بطاقة ماستر كارد السياحية.

✓ بطاقة ماستر كارد الفضية.

● بطاقات فيزا تنقسم بدورها إلى عدة أقسام :

✓ بطاقة فيزا الذهبية الدولية الوطنية.

✓ بطاقة فيزا الكترن.

✓ بطاقة فيزا الكلاسيكية.

✓ بطاقة فيزا لرجال الأعمال .

✓ بطاقة فيزا السياحية .

● بطاقة أمريكيان إكسبراس و تنقسم بدورها الي عدة اقسام :

✓ بطاقة أمريكيان إكسبراس الخضراء.

✓ بطاقة أمريكيان إكسبراس الذهبية.

✓ بطاقة دينر كلو .

✓ بطاقة السحب.

يشهد مجال المدفوعات الالكترونية بالاعتماد على منظومة الدينار التونسي تطورا هاما يمكن توضيحه من

خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (10) المدفوعات الالكترونية في تونس.

2012	2011	2010	2009	2008	البيان /السنوات
333681	524582	700549	707523	561625	عدد بطاقات الدفع الالكتروني
709609	737467	700209	676915	622989	العدد الاجمالي لعمليات الدفع الانترنت

Source: Poste tunisienne, annuaire statique 2010,2011 ,2012 office national des postes de la stratégie de la qualité et du développement,(en ligne)10/05/2015,

[http://www.poste.tn/uplod/telechargement/fr/rapport\\_annuel\\_2010\\_2012\\_-2011.pdf](http://www.poste.tn/uplod/telechargement/fr/rapport_annuel_2010_2012_-2011.pdf).



نلاحظ من خلال الجدول السابق انخفاض عدد بطاقات الدفع الالكتروني من سنة 2011 و التي قدرت بـ 524582 بطاقة مقارنة لسنة 2009 و التي قدرت بـ 707523 بطاقة، أما بالنسبة لتطور العدد الإجمالي لعمليات الدفع عن طريق الانترنت فقد بلغت 709609 عملية خلاص عن مقارنة بـ سنة 2008 و قدر عدد العمليات بـ 622989 عملية و هذه الزيادة تفسيرها هو إقبال الزبائن على هذه الخدمة.

### الفرع الثالث : الخدمات المصرفية الالكترونية

في إطار تحديث أنظمة الدفع، أحدثت المصارف في سنة 1989 شركة نقديتات تونس و المتخصصة في معالجة عمليات النقديتات ما بين المصارف، وقد قطع نشاط النقديتات في تونس أشواطاً هامة جداً و ذلك من خلال ما يلي (1):

- اعتماد المقياس (EMV أو روباي ، ماستركارد و فيزا) و الذي ادخل تحسناً ملموساً على سلامة العمليات المنجزة بواسطة البطاقات المصرفية.
- التمثيل الموحد للمصارف على مستوى الأنظمة الدولية بغرض الدفاع بأفضل وجه على المصالح الوطنية (شركة نقديتات تونس لدى ماستر كارد و المصرفية المشتركة للمقاصة لدى فيزا).
- الترويج للبطاقة التونسية ما بين المصارف CIBT.
- اطلاق بطاقة مصرفية دولية للسحب و الدفع تم المنحة السياحية و منحة البعثات و منحه الأعمال و الأسفار.
- تشغيل نظام دفع آمن لدى شركة نقديتات تونس و كذلك مضاعفة عدد المواقع التجارية بهدف الترويج للتجارة الالكترونية

(1) - نقديتات تونس، (على الخط) 2015/05/10،

كما سبق يمكن عرض تطور الصيرفة الالكترونية في تونس من خلال بعض المؤشرات المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم(11): تطور الصيرفة الالكترونية في تونس خلال الفترة 2008-2012

البيان	2008	2009	2010	2011	2012
العدد الإجمالي للبطاقات المتداولة	1870125	2082905	2392315	2373415	-
عدد الصرافات الآلية	1246	1424	1660	1741	1851
عدد نهائيات الدفع	9583	10450	11968	12269	-
عدد التجار المنظمين	13284	13507	14632	14491	14895
مجموع العمليات التي تتم بالبطاقة بالملايين	30.991	36.460	43.534	42.5	-
إجمالي رقم الأعمال الناتج	3134327	3675200	4550860	4594232	-
عمليات السحب	2605674	3088679	3822530	-	-
عمليات الدفع	528653	586581	728330	-	-

المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على احصائيات موقع نقديات تونس،(على الخط)2015/05/10،

[Http://www.clictopay.com.tn/index.php?option=com\\_content&taskid=1012&itemid=102](Http://www.clictopay.com.tn/index.php?option=com_content&taskid=1012&itemid=102).

الفرع الرابع: أنظمة الدفع الإلكتروني في تونس.

تركز أنظمة الدفع بالبلاد التونسية على نوعين اثنين هما :

أولاً: المقاصة الالكترونية المصرفية:

يقوم نظام المقاصة الالكترونية بتونس بربط الصلة بين 25 منحرفا البنك المركزي التونسي و الديوان الوطني للبريد و 23 مصرفا من الساحة و الشركة المصرفية المشتركة للمقاصة و التي تم إنشاؤها في أواخر سنة 1999، و بعد 10 سنوات من العمل ، أصبح تحديث هذا النظام أمرا ضروريا قصد ضمان تحسين جودت الخدمات و التحكم في المخاطر و الامتثال للمعايير الدولية،و على هذا الأساس انتقلت المقاصة الالكترونية من أجل 48 سا الى 24 سا و ذلك بصفة تدريجية،أي بتاريخ 22 نوفمبر 2010 بالنسبة للتحويلات، و 13 ديسمبر 2010 بالنسبة للاقتطاعات، و 10 جانفي و 9 ماي من سنة 2011 للكميالات و الشيكات على التوالي،و فيما يلي يمكن توضيح عدد عمليات المقاصة في تونس:

الجدول رقم (12): تطور العدد الإجمالي لعمليات المقاصة في تونس خلال الفترة (2008-2012)

البيان	2008	2009	2010	2011	2012
التحويلات	8453522	9592521	10845930	12100864	13541145
الاقتطاعات	964377	1119933	1215456	1483301	2055072
الكمبيالة	2454694	2233255	2475890	2462119	2705541
الشيكات	2154694	21947127	23201418	22402003	24332199
المجموع	32861597	34892836	37738694	38458287	42633957

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على موقع البنك المركزي التونسي، أنظمة الدفع و التداول النقدي في تونس، (على الخط) 2015/05/10،

.www.bct.gov.tn/bct/siteprod/docments/fiches35.ar.pdf

الجدول رقم (13) تطور القيمة الاجمالية لعمليات المقاصة في تونس خلال الفترة (2008-2012)

البيان	2008	2009	2010	2011	2012
التحويلات	773811215	8933353046	10397556330	11073080551	12868733614
الاقتطاعات	3590828888	4018290754	5833700831	5703456063	58827614469
الكمبيالة	11079245507	11875564307	13848063696	13934805844	15639361936
الشيكات	51240857061	53728138346	62073569140	58926009755	64601179932
المجموع	73649742671	78555346453	92152889997	89637352213	98992036931

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على موقع البنك المركزي التونسي، أنظمة الدفع و التداول النقدي في تونس، (على الخط) 2015/05/10،

.www.bct.gov.tn/bct/siteprod/docments/fiches35.ar.pdf

من الجدولين السابقين نلاحظ:

بلغ عدد التحويلات المعالجة عبر المقاصة الالكترونية خلال سنة 2012 ما يزيد عن 13.5 مليون. بمبلغ قدره 12.869 مليون دينار، أي بزيادة نسبة 11.9% في الحجم و بـ 16.2% في القيمة بالمقارنة مع سنة 2011، مع نسبة مرفوضات قدرها 0.3% بحساب العدد، ويتمثل سبب المرفوضات الأكثر تداولاً في إقفال الحساب.

وبالنسبة إلى الاقتطاعات و التي ارتفع عدد المؤسسات التي تصدرها من 34 في سنة 2006 إلى 59 في سنة 2012، فقد بلغت مليوني عملية بما قيمته 5.883 مليون دينار، أي بزيادة بنسبة 37.6% في العدد و بـ 3.1% في القيمة بالمقارنة مع سنة 2011، مع نسبة مرفوضات مرتفعة (60.3% مقابل 50.6% قبل سنة) جراء غيار المحصنات.

وقد بلغت عدد الكميات التي تم تقديمها خلال سنة 2012 للدفع 2.7 مليون كمبيالة بمبلغ قدره 15.639 مليون دينار، أي بنسبة نمو قدرها 9.3% في العدد و 11.6% في القيمة بالمقارنة مع العام السابق و ماتزال نسبة المرفوضات مستقرة حيث أنها تقارب 19%.

أما بالنسبة لعدد الشيكات المعالجة عن طريق المقاصة الالكترونية فقد بلغت 24.3 مليون بمبلغ قدره 64575.6 ملايين دينار، أي بزيادة نسبة 8.6% في العدد و — 9.6% في القيمة و بالمقارنة مع سنة 2011 مع نسبة مرفوضات تساوي 1.5%.

ثانيا: نظام تحويل المبالغ الضخمة.

يمكن هذا النظام الذي تم اطلاقه يوم 6 نوفمبر 2006 من قبل المصرف التونسي و ذلك بمساهمة بنوك الساحة باعتباره أداة فعالة للوقاية ضد مخاطر السيولة و القرض وفقا للمعايير الدولية، كما يجدر بنا الاشارة الى أن هذا النظام يتم عبر ارساليات سويقت شبكة الهيئة العالمية للاتصالات المصرفية و المالية، و حاليا لا تتم معالجة التحويلات لفائدة المؤسسات و الأفراد من قبل هذا النظام إلا بمبلغ يعادل أو يفوق 100 ألف دينار.<sup>(1)</sup>

و يظهر الجدول التالي تطور لنشاطات نظام تحميل المبالغ الضخمة لتونس:

الجدول رقم(14) :تطور نشاط نظام تحويل المبالغ الضخمة في تونس خلال الفترة (2008-2012).

السنوات	عدد العمليات	المبلغ	عدد أيام العمل	عدد العمليات	المبلغ
2008	154326	387361.2	248	622	1561
2009	159210	381542	250	637	1526.2
2010	169853	464067.8	253	671	1834.3
2011	174816	700196.5	249	691	2767.6
2012	181968	820188.8	252	722	3255.0

المصدر : البنك المركزي التونسي، أنظمة الدفع و التداول النقدي في تونس، (على الخط) 2015/05/10.

[www.bct.gov.tn/bchsiteprod/docrment/fiches35-pdf](http://www.bct.gov.tn/bchsiteprod/docrment/fiches35-pdf)

نلاحظ من الجدول السابق ارتفاع في عدد العمليات المنجزة عن طريق نظام التحويل حيث ارتفعت من 154 ألف عملية بقيمة 38736.2 مليون دينار سنة 2008 إلى 181 ألف عملية بقيمة 820188.8 مليون دينار سنة 2012 اما عن عدد الأيام التي يعمل فيها هذا النظام فهي تتراوح بين 248 يوم و 253 يوم ويرجع هذا الى عدم عمله في المناسبات و الأعياد الدينية و الوطنية في الدولة.

<sup>(1)</sup> - البنك المركزي التونسي، أنظمة الدفع و التداول النقدي في تونس ، (على الخط) 2015/05/10،

المطلب الثاني: تجربة دولة الإمارات المتحدة في مجال الصيرفة الالكترونية.

يمكن دراسة تجربة الإمارات العربية المتحدة في مجال الصيرفة الالكترونية، من خلال عرض البنية التحتية للمعاملات الالكترونية، ووسائل الدفع الالكتروني، الخدمات المصرفية الالكترونية، بالإضافة إلى أنظمة الدفع الالكتروني المتداولة بها.

الفرع الأول: البنية التحتية للمعاملات الإلكترونية لدولة الإمارات.

يمكن تقييم البنية التحتية للمعاملات الالكترونية لدولة الإمارات من خلال دراسته أهم مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بها بالإضافة إلى أهم وسائل الدفع الالكترونية.  
أولاً: تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الإمارات.

يوجد حالياً في الإمارات مزودين لخدمات الاتصالات (مؤسسة الإمارات للاتصالات، و شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة دو)، و قد بدأت المنافسة في قطاع الاتصالات في سنة 2007، حين قام المرخص له الثاني دو بإطلاق خدمات شبكة الهاتف المتحركة منها الاحتكار في هذا القطاع، من قبل مؤسسة الاتصالات و يستمر القطاع في تقديم خدماته بواسطة المزودين.<sup>(1)</sup>

#### 1-الاتصالات في الإمارات المتحدة.

يوضع الجدول التالي تطور استخدام الهاتف و الإنترنت في دولة الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2009-2012  
الجدول رقم(15): تطور استخدام الهاتف و الانترنت في دولة الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2009-

2012)

2012	2011	2010	2009	البيان
1.967.486	1774308	1460985	1561196	عدد خطوط الهاتف الثابت
13.775.252	1126768	10926019	10671878	الاشترابات للهاتف المتحرك
1.715.103	1329606	1176435	958685	الهاتف المتحرك فاتورة
12.060.149	9932162	9749584	9713193	الهاتف المتحرك دفع مقدم
957.816	1332837	1374903	1404405	مشتركي الانترنت
2.828	490579	584821	713981	مشتركي الانترنت عبر الخط الهاتفي
954.988	842258	790082	690424	مشتركي النطاق العريض

المصدر: هيئة تنظيم الاتصالات بالامارات،(على الخط) 2015/05/10،

<http://www.tra.gov.ae/latest-statics-A.php>.

<sup>(1)</sup> -هيئة تنظيم الاتصالات بالامارات، تطورات و مؤشرات قطاع الاتصالات بدولة الامارات العربية المتحدة 2007-2010، التقرير السنوي الثاني،

ماي 2011، (على الخط) 2015/05/10. <http://www.tra.gov.ae>

نلاحظ من الجدول السابق زيادة عدد مشتركى الهاتف الثابت من 1561196 سنة 2009 الى 1.967.486 سنة 2012 وقد بلغ مشتركى الانترنت النطاق العريض من 690424 سنة 2009 الى 954.988 سنة 2012 وتعود الزيادة في مشتركى الهاتف الثابت و مشتركى الانترنت النطاق العريض الى ادراج المجموعات الشائبة و الثلاثية التي لم يتم حصرها في احصائيات 2010.

## 2- مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الإمارات.

يعتبر قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الإمارات من أكثر القطاعات تقدما في المنطقة و الذي يحظى باعتراف دولي مميز، فضلا عن توفر بيئة تنظيمية محفزة تعكس رؤية الدولة في إيجاد قطاع الاتصالات ينافس أكثر القطاعات تقدما على مستوى العالم، حيث تحتل الدولة المركز الأول بين الدراسات العربية في دراسة مؤشر الجاهزية لعام 2009 و المركز 23 بين كافة الدول التي تم تقييمها و البالغ عددها 134 دولة.

بالنسبة للمؤشرات الفردية، فقد احتلت المركز الأول من بين الدول العربية و مراتب متقدمة على كافة مستوى دول العالم لكل من المؤشرات العشرة التالية:

الجدول رقم (16): المؤشرات الفردية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإمارات.

الرتبة	المؤشرات
1	معدل انتشار اشتراكات الهواتف النقالة
2	استخدام الحكومة للتكنولوجيا الحديثة
2	كفاءة الحكومة في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات
2	أهمية قطاع الاتصالات و نظم المعلومات لرؤية الحكومة المستقبلية
3	مدى تأثير الضريبة على القطاع
4	انتشار تراخيص التكنولوجيا الحديثة
4	أولوية قطاع الاتصالات و نظم المعلومات للحكومة
4	القدرة على توظيف التكنولوجيا المقدمة
4	معدل الضريبة المجموع الكلي
2	كفاءة الحكومة في الترويج إقطاع الاتصالات و نظم المعلومات

المصدر : هيئة تنظيم الاتصالات بالامارات، التقرير السنوي لقطاع الاتصالات 2009، (على الخط) 2015/05/15،

<http://ww.tra.gov.ae/annual-repport-a-php>.

و وفقا لنتائج التقرير حققت مراتب متقدمة عالميا في العناصر التي تم على أساس قياسها في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات حيث احتلت المرتبة العاشرة من حيث القوانين و التشريعات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات بعد الولايات المتحدة الأمريكية في المرتبة التاسعة.

الفرع الثاني: وسائل الدفع الالكترونية في دولة الامارات :

تتمثل وسائل الدفع الالكترونية في دولة الامارات فيما يلي<sup>(1)</sup>:

أولا : الدرهم الالكتروني.

هو عبارة عن بطاقة ذكية الكترونية خاصة بوزارة المالية و الصناعة، تستخدم لدفع الرسوم المستحقة بجميع المعاملات الرسمية لدى الوزارات و الدوائر الحكومية، حيث توفر وزارة المالية و الصناعة ضمن مشاريع الحكومة الالكترونية نظام الدرهم الالكتروني كخدمة دفع آلي بواسطة البطاقة الذكية يستفيد منها الجمهور لتسديد رسوم الخدمات الحكومية التي تقدمها الجهات الحكومية في الوزارات المختلفة، وتتمثل أهدافه فيما يلي:

- رفع مستوى الخدمة.
- التسهيل و التيسير على المراجعين.
- تحصيل المبالغ بصورة نقدية سريعة ومضمونة.
- إعطاء انطباع جيد لدى جمهور المتعاملين و توجيهها لرفع كفاءة و فعالية و تطوير الخدمات المقدمة.

ثانيا:البطاقات المصرفية.

توجد عدة أنواع من البطاقات المصرفية في الامارات و منها:

1-البطاقات ذات الفئات المحددة غير القابلة لاعادة الشحن :

هي بطاقة الدرهم الالكتروني محدودة القيمة ذات الفئات (50- 100- 200- 300- 500- 1000- 3000-5000) و من مميزات هذه البطاقة مايلي:

- تكنولوجيا متطورة و غير قابلة للتزوير .
- ملائمة لاستخدام شريحة كبيرة من الأفراد و المؤسسات .
- تحصيل الرسوم الحكومية بطريقة آمنة و سهلة و مبسطة .
- سهولة الاقتناء و الحصول عليها في العديد من منافذ البيع.

2-بطاقة العميل الحكومي القابلة لشحن:

يمكن الحصول على بطاقة العميل الحكومي للشركات و المؤسسات مباشرة بتقديم طلب خاص لوزارة المالية و الصناعة و من ثم إعادة تعبئتها حسب رغبة و متطلبات العميل.

(1) - الدرهم الالكتروني، (على الخط) 2015/05/10،

و من مميزات هذه البطاقة ما يلي:

- تصدر البطاقة مجاناً دون أي رسوم.
- توفير المرونة للمؤسسات و الشركات للحصول على الخدمة بسهولة و يسر.
- إمكانية إصدار أكثر من بطاقة لشركة أو المؤسسة .
- يمكن تشغيلها على أجهزة التحصيل بالوزارات المتصلة بالشبكة .
- يمكن استخدامها لدفع رسوم الخدمات الحكومية الالكترونية عبر شبكة الانترنت.
- إمكانية تعبئة العميل للبطاقة بالقيمة التي تناسبه، و إعادة تعبئتها عند نفاذ الرصيد .
- إمكانية إصدار البطاقة باسم الشركة أو المؤسسة، و إظهار اسم مندوب الشركة أو المؤسسة و صورته و توقيعه.

### 3-الطابع الالكتروني:

هو ختم الكتروني خاص بوزارة المالية و الصناعة، يدفع آليا على المعاملات الرسمية المدفوعة بواسطة الدرهم الالكتروني.

### 4-جهاز الصراف الآلي:

هو عبارة عن جهاز يتم من خلاله البيع الآلي لبطاقات الدفع الالكتروني، محددة القيمة أو تعبئة بطاقة العميل من خلالها، و تتميز بالميزات التالية :

- يتوفر بها عدة فئات للبطاقات المحددة القيمة .
- إمكانية شحن بطاقة العميل بأي مبالغ حسب رغبة العميل.
- تعطي جهاز إنذار لإعادة تعبئتها بالبطاقات عند وصولها الحد الأدنى للبطاقات.
- متصلة بالشبكة المركزية للنظام و تدون جميع حركاتها في السجلات المالية.
- نشر خدمة بيع البطاقات في جميع أنحاء الدولة بالمناطق التي لا يتوفر بها مصارف (مركز بيع).

### 5-الاستمارة الذكية :

أحدث وسيلة مستخدمة من قبل الوزارات و الدوائر الحكومية لطباعة بيانات الخدمة المطلوبة على الاستمارات الذكية المخصصة للخدمة المطلوبة حيث تدفع الرسوم آليا من خلال نقاط الدفع المربوطة ببرنامج الاستمارة الذكية و من تم طباعتها بالإضافة إلى دفع الطابع الالكتروني.



و يعتبر تقديم خدمة الاستمارة الذكية خدمة شاملة من تعبئة الطلبات و دفع الرسوم فيآن واحد و في أماكن عدة بالدولة بدلا من الزارات فضلا أنه يمكن الاستفادة منها في أي وقت على مدار اليوم.

#### الفرع الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية في الإمارات:

تمنح الخدمات المصرفية عن طريق الأنترنت درجة عالية من الأمن و السرية ومن مميزاتهما ما يلي<sup>(1)</sup>:

- طريقة آمنة و موثقة للتواصل مع الحساب عبر الأنترنت.
- الحصول على ملخص كشف حساب و أي استفسارات عن الرصيد.
- استعراض تفاصيل الحسابات داخل المصرف و مجموعة المصارف المستخدمة لنفس الخدمة (بنك نت).
- الحصول على كل المعلومات المتعلقة بالمنتجات المصرفية، العملات الأجنبية، والمعلومات الخاصة بنسب استثمار الودائع.
- تعبئة الطلبات الخاصة بخدمات البطاقات مباشرة عن طريق الأنترنت .
- طلب سحب نقدي، شيك إداري و التحويلات الهاتفية.
- تغيير رقم التعريف الشخصي.

#### الفرع الرابع: أنظمة الدفع الالكتروني في دولة الإمارات

عمل المصرف المركزي على تأسيس و تطوير نظم الدفع الرئيسية في دولة الإمارات، كما تم إنشاء وحدة متخصصة لمراقبة نظم الدفع و ذلك تعزيزا لفعالية تلك النظم و الحد مخاطرها و تتمثل أنظمة الدفع الالكتروني فيما يلي :

#### أولا: نظام الإمارات للتحويلات المالية

نظام الإمارات للتحويلات المالية هو نظام التحويلات الرئيسية و تم تطويره في المصرف في شهر أوت 2001 و يشترك فيه 53 مصرف تجاريا و 21 وزارة اتحادية 5 محلات صرافة و مؤسستان غير مصرفيتين، و يقوم هذا النظام بتسهيل تحويل الأموال بين الجهات المشتركة في النظام بشكل فوري و يبلغ متوسط عدد التحويلات التي تنفذ من خلاله يوميا حوالي 8000 تحويل ما لي بقيمة 10 مليارات درهم تقريبا.<sup>(2)</sup>

و الجدول التالي يوضح عدد وحجم العمليات التي تتم بهذا النظام خلال الفترة الممتدة من 2009 الي غاية 2011 :

(1) - الدرهم الالكتروني، مرجع سبق ذكره.

(2) - غرفة التجارة و الصناعة راس الخيمة ، على الخط (2015/05/10)،

الجدول رقم(17) : تطور عدد و حجم العمليات التي تتم بنظام الإمارات للتحويلات المالية خلال الفترة (2009-2011).

السنة	عدد التحويلات	حجم التحويلات بالدرهم
2009	1687099	9337128
2010	1330369.00	861115579030.42
2011	1.725.499.00	8.226.409.565.355.39
2012	712.936.00	5.653.976.076.731.69

Source : **CENTRAL BANK IMARAT,UAETSINTER-BANK PAYMENTS (amount in dirhams) (on line) 10/05/2015,HTTP=//www.centralbank.ae/pdf/dataroom/FTSData2011-2012Q4.pdf.**

من الجدول السابق نلاحظ تطور عدد و قيمة المعاملات التي تتم عن طريق نظام الإمارات للتحويلات المالية حيث بلغت 1687099 معاملة سنة 2009 بقيمة 9337128 درهم لترتفع سنة 2011 إلى 1.725.499.00 معاملة بقيمة 8.226.409.565.355.39 درهم ونلاحظ إن هناك انخفاض في عدد وقيمة التحويلات خلال سنة 2012 وهي كالتالي 712.936.00 عملية تحويل انخفضت بمقدار مليون عملية تحويل بالنسبة للسنة السابقة و 5.653.976.076.731.69 مليار درهم حيث انخفضت بتقريب 3000 مليار دينار و هذا خلال سنة واحدة فقط.

#### ثانيا : نظام حماية الأجور

تم تشغيل النظام في سبتمبر 2009 ليحقق متطلبات وزارة العمل، و يعد هذا النظام وسيلة آمنة لتحويل الأجور، و هذا النظام متاح لمحلات الصرافة و المصارف المرخصة من قبل البنك المركزي،فهو آلية الكترونية مبتكرة تقوم المنشآت بموجبه بدفع أجور عمالها عبر المصارف و شركات الصرافة و المؤسسات المالية المزودة للخدمة.<sup>(1)</sup>

#### ثالثا : مقاصة الشيكات باستخدام صورها

ابتداء من تاريخ 12 جويلية 2008 كانت كافة المصارف العاملة في دولة الإمارات مربوطة بنظام الكرتوني جديد لمقاصة الشيكات باستخدام صورها، وسوف يتم من خلال هذا النظام الجديد تخزين البيانات للشيكات، مبدئيا لعشرة سنوات، فهو نظام يسهل أرشفة الشيكات لدى المصرف المركزي، و يمثل الطريقة الأحدث لمعالجة وسائل الدفع التقليدية، والجدول التالي يوضح استخدام هذه التقنية:

<sup>(1)</sup> - الرتيبي، (على الخط) 2015/05/10،

الجدول رقم(18):تطور استخدام مقاصة الشيكات باستخدام صورها في الإمارات.

السنوات	الشيكات المقدمة		الشيكات المسترجعة		نسبة الشيكات المسترجعة	نسبة الشيكات المسترجع
	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ		
2009	28938639	1035.5 بليون	1769588	67,4 بليون		
2010	27990056	1026597291130.71	1752913	56093139170.22	5,46%	6,26%
2011	28.499.858	1.219.003.518.373.00	1.583.015	55.337.963265.71	4,54%	5,55%
2012	29.016.032	1.169.155.032.3380	1.447.707	46.851.548503.4	4.01%	14.99%

Source : CENTRAL BANK IMARAT, image cheque clearing system(Iccs) report,(on line)06-05-2015,<http://www.centralbank.ae/pdf/dataroom/iccsdata2012-2011-2010-2009-12.pdf>.

من الجدول السابق نلاحظ ارتفاع قيمة الشيكات التي تمت مقاصتها باستخدام صورها بنسبة 18,8 % عام 2011 لترتفع إلى 1219 مليار درهم مقارنة بـ 1026 مليار درهم عام 2010، حسب إحصائيات البنك المركزي. كما تظهر الإحصائيات من خلال الجدول السابق أن عدد الشيكات التي تمت مقاصتها باستخدام صورها ارتفع إلى 28.5 مليون شيك في 2011م مقارنة بنحو 28 مليون شيك في 2010 بنسبة نمو بلغت 1.8 %.

كما انخفض عدد الشيكات المسترجعة خلال سنة 2012 بنسبة 0.7% إلى 46.851 مليون شيك مقارنة بـ 1.75 مليون شيك في عام 2010، وتراجعت القيمة الإجمالية للشيكات المسترجعة بنسبة 1.4% إلى 55,3 مليار درهم خلال سنة 2009 مقارنة بـ 56.1 مليار درهم عام 2010، و خلال سنة 2012 استحوذت الشيكات المسترجعة على 4.99% من إجمالي عدد الشيكات فيما بلغت حثتها 4.01% من إجمالي القيمة.

#### رابعاً: مقسم الإمارات الالكتروني.

يعتبر مقسم الإمارات الالكتروني شبكة لربط أجهزة الصرف الآلي، تم تشغيله في سنة 1996 و يبلغ عدد البنوك المشتركة فيه 45 بنك أما عدد أجهزة الصرف الآلي فهي حوالي 3200 جهاز، كذلك فإن النظام مرتبط بجميع دول مجلس التعاون الخليجي عن طريق الشبكة الخليجية، ويبلغ عدد عمليات السحب الشهرية من خلال النظام 4 ملايين عملية بقيمة 6 مليارات درهم، بالإضافة إلى مليون عملية استفسار عن الرصيد.

و يوفر المقسم الالكتروني خدمات متعددة لعملاء المصارف مثل سحب المبالغ النقدية، الاستفسار عن

الرصيد و خدمات نقاط البيع، و الجدول التالي يظهر هذا التطور:

الجدول رقم(19):عدد العمليات التي تتم عن طريق مقسم الإمارات الالكتروني خلال الفترة(2008-2012).

الفترة	2008	2009	2010	2011	2012
عدد الصرافات الآلية	2453	3599	3758	4.172	4492
عدد البطاقات	8.817.665	8.449.770	932.7064	10.125.062	—
إجمالي عدد الصفقات	58.373.770	62.588.808	731.284.415	78.459.713	83.398.719
مبلغ مليون درهم	137.108.665	146.947.288	2.411.885.550	283.174.278	304.391.566
إجمالي عدد عمليات البنوك	1.443.345.470.214	144.082.096.610	226.457.052.673	278.512.623.858	306.578.300.961
مبلغ البنك مليون درهم	1.773.354.701.214	144.082.096.610	226.457.052.673	278.512.623.858	306.578.300.961
مجموع العمليات	195.482.435	—	315.013.965	361.633.991	387.790.285
مجموع المبالغ مليون درهم	208.079.010.353	212.052.230.140	22.645.702.673	365.681.900.159	401.189.516.851
النسبة %	30	30	23	22	22

SOURCE : CENTRAL BANK IMARAT, automate Deller machines statics in the uae,(on line)10-05-2015,<http://www.centralbankk.ae/pdf/dataroom/atm-stratics-uae-2012-2011-2010-2009-2008-2007-2006.pdf>

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن عدد العمليات قد بلغ 58.05 مليون معاملة مالية بقيمة 63.74 مليار درهم في عام 2008 وبلغ 62.59 مليون معاملة مالية بقيمة 77.94 مليار درهم في عام 2010، أما في سنة 2012 فقد واصل ارتفاعه بـ 83.39 مليون معاملة مالية بقيمة 94.611 مليار درهم.

و قد أوضحت هذه الإحصائيات أنه بالنسبة عدد و قيمة المعاملات المالية التي تمت من خلال ربط مقسم الإمارات الالكتروني مع المقسمات الالكترونية الأخرى لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، انخفض إجمالي عدد تلك المعاملات المالية إلى 867 ألف معاملة مالية في الربع الرابع من عام 2011 مقابل 940 ألف معاملة مالية في الربع الثالث من 2011 بانخفاض بلغت نسبته 7.76% و انخفضت القيمة الإجمالية لتلك المعاملات المالية أيضا إلى 1.18 مليار درهم في الربع الرابع من العام الماضي مقابل 1.24 مليار درهم في الربع الثالث من العام نفسه بانخفاض نسبته إلى 4.77%، و وفقا لإحصائيات المصرف المركزي فقد ارتفع إجمالي عدد المعاملات المالية التي تمت الكترونيا عن طريق مقسم الإمارات الالكتروني خلال السنوات السبع الماضية نحو 294.04 مليون معاملة مالية بقيمة إجمالية بلغت 301.33 مليار درهم.

ونلاحظ ارتفاع عدد البطاقات المصرفية من 2008 إلى 2011 و هي على التوالي 8.817 مليون إلى 10.125 مليون بطاقة و يمكن تفسير هذا بانتشار عدد الصرافات الآلية حيث نلاحظ ارتفاع عدد الصرافات الآلية حيث انتقلت من 2453 صراف آلي سنة 2008 إلى 4492 صراف سنة 2012.

أما الإحصائيات حول نمائيات الدفع فيمكن توضيحها في الجدول التالي:

جدول رقم (20): تطور نمائيات نقاط البيع في الإمارات خلال الفترة (2012-2008)

الفترة	عدد العمليات	المبالغ
2008	3.453.709	1.672.831.040
2009	3.043.225	1.241.997.962
2010	5.391.082	1.949.810.212
2011	8.456.379	3.065.171.076
2012	10.096.639	3.373.348.017

Source : **CENTRAL BANK IMARAT point**

**ofsaletransactions** ,(online)10/05/2015,<http://www.centralbank.ae/pdf/dataroom/pos-statics-2012-2011-2010-2009-2008-2007-2006-2005.pdf>

نلاحظ من خلال الجدول السابق ارتفاع محسوس في عدد العمليات التي تم عن طريق نقاط البيع في دولة الإمارات حيث بلغت الزيادة في عدد العمليات في الفترة (2012-2008) بـ 3453709 مليون معاملة مالية بقيمة 1672 مليون درهم سنة 2008 إلى 10096639 مليون معاملة مالية بقيمة 3373 مليون درهم.

المطلب الثالث: تجربة الجزائر في مجال الصيرفة الالكترونية

يمكن تقديم تجربة الجزائر في مجال الصيرفة الالكترونية، من خلال إبراز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بها، وسائل الدفع الالكتروني، الخدمات المصرفية الإلكترونية، بالإضافة إلى أنظمة الدفع الالكترونية .

الفرع الأول: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الجزائر.

تعد الجزائر من البلدان التي أحرزت تقدما في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات حسبما ورد في تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية و اللاسلكية لسنة 2013.

أولا: الإطار القانوني لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الجزائر.

ظل قطاع البريد و المواصلات إلى غاية سنة 2000 خاضعا لأحكام الأمر 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975، و تولد عن هذا الإصلاح تحويل وزارة البريد و المواصلات إلى وزارة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، إلى جانب إنشاء شركتين منفصلتين اتصالات الجزائر و بريد الجزائر و إقامة سلطة ضبط (سلطة ضبط البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية).<sup>(1)</sup>

ثانيا: شبكة الأنترنت في الجزائر

دخلت خدمة الأنترنت أول مرة في الجزائر في مارس 1994 عن طريق مركز البحث في الاعلام العلمي و التقني (CERIST)\* التابع للدولة الجزائرية، في عام 1998 صدر المرسوم الوزاري رقم 265 الذي بموجبه أنهى احتكار خدمة الأنترنت من الدولة وسمح للشركات الخاصة بتقديم هذه الخدمة، بحيث اشترط على الذين يريدون هذه الخدمة لأغراض تجارية أن يكونوا من جنسية جزائرية، ويتم تقديم الطلبات مباشرة إلى وزير الاتصالات، و في عام 1998 ظهرت أولى شركات التزويد الخاصة و ارتفعت أعداد الشركات التي تزود العملاء إلى 18 شركة بحلول شهر مارس عام 2000<sup>(2)</sup>

و رغم تحرير قطاع الاتصالات في الجزائر إلا أن الوضع الحالي بالنسبة لشبكة الأنترنت ما يزال ضعيفا و هذا ما سنوضحه في الجدول التالي:

الجدول رقم(21): عدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر خلال الفترة (2000-2012).

السنوات	عدد المستخدمين	عدد السكان	%نسبة الاستخدام
2000	50,000	31.795.500	0.2%
2005	1.920.000	33.033.546	5.8%
2007	2.460.00	33.506.567	7.3%
2008	3.500.000	33.769.669	10.4%
2009	4.100.000	34.178.188	12%
2010	4.700.00	34.586.184	13.6%
2012	5.230.000	34.367.226	14%

Source : [internet World stats,\(on line\) 10/05/2015,](http://www.internetworldstats.com/stats.htm)

[Http :www.internetworldstats.com/stats.htm.](http://www.internetworldstats.com/stats.htm)

<sup>(1)</sup> - الجزائر الالكترونية، (على الخط) 2015/05/11، [www.premier\\_ministre-gov.dz](http://www.premier_ministre-gov.dz)

<sup>(\*)</sup> center de recherche et d'information scientifique et technique.

<sup>(2)</sup> - ابراهيم بختي، الأنترنت في الجزائر، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، الجزائر، العدد01، 2000، ص31.

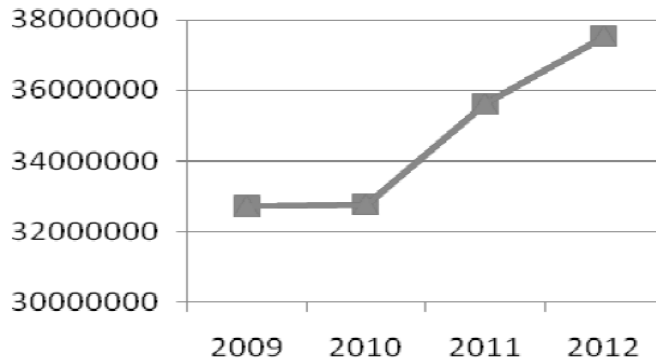
نلاحظ من خلال الجدول أن هناك ارتفاع في عدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر حيث ارتفع من 3.500.00 سنة 2008 إلى 5.230.000 سنة 2010 ، ليصل 5.230.000 مستخدم سنة 2012، و هذا الارتفاع راجع إلى تحرير قطاع الأنترنت في الجزائر و كذا خفض سعر الاشتراك من طرف أكبر شركات التزويد بالأنترنت التابعة للدولة و هي اتصالات الجزائر.

### ثالثا: الاتصالات في الجزائر

سجلت تنمية الاتصالات في الجزائر مؤخرا تطورا معتبرا لا سيما في كثافة استخدام الهاتف النقال، وهذا بفضل تطبيق أحكام قانون 03-2000 في 05 أوت 2000<sup>(1)</sup>، و الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، و عليه أصبحت سوق الاتصالات الجزائرية سوق متعددة المتعاملين، إذ بلغ عدد متعاملي الهاتف الثابت و هما اتصالات الجزائر و الشركة الجزائرية للاتصالات مع العلم أن نشاط الشركة الجزائرية للاتصالات متوقف حاليا.

أما فيما يخص اتصالات الجزائر فقد أنجزت استثمارات هامة خلال السنوات الأخيرة بلغت قيمتها 77.4 مليار دينار جزائري في الفترة الممتدة 2003-2007، و بالنسبة للاتصالات في الجزائر فنجد الهاتف الثابت و الهاتف النقال، حيث نجد شبكة الهاتف النقال عرفت تطورا معتبرا يمكن أن نوضحه في الشكل التالي:

### الشكل رقم (12): تطور عدد مشتركى الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة (2009-2012).



المصدر : سلطة ضبط البريد و الاتصالات السلكية و اللاسلكية، (على الخط) 2015/05/11،

<http://www.arpt.ds/ar/obs/etude/?c=mobile>.

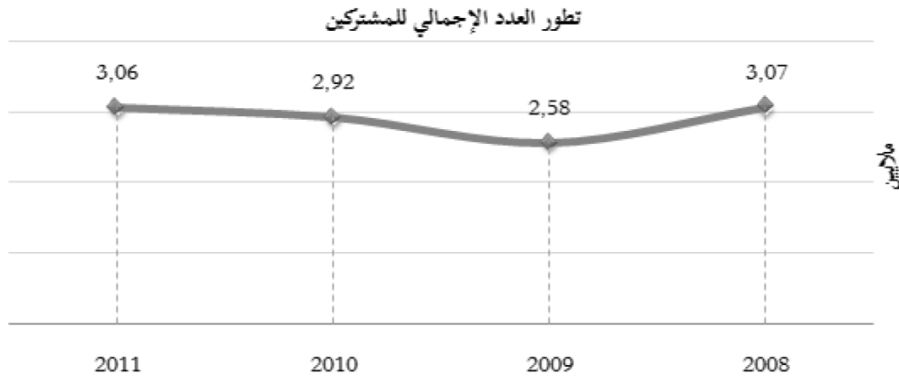
تجاوز عدد المشتركين في شبكة الهاتف النقال في الجزائر مع نهاية سنة 2012 عتبة الـ 37 مليون مشترك بارتفاع قدر بـ 5.37% مقارنة بنفس الفترة من سنة 2011، و تم تسجيل مجموع 37 مليون و 527 ألف زبون الى

(1) - خواني ليلي، السياسات الاقتصادية الهلكنة حالة الاتصالات السلكية و اللاسلكية في الجزائر"، أعمال المتلقي الوطني حول تقييم السياسة الاقتصادية ، جامعة تلمسان، يومي 29-30 نوفمبر 2004، الجزائر، ص 07.

غاية شهر ديسمبر من عام 2012 وان العدد عرف ارتفاعا مقارنة بالسنة ما قبل الماضية التي توقف بها العداد عند عتبة 3561594 مليون مشترك ، و هي المؤشرات التي جعلت نسبة اشترك الجزائريين في خدمات المتعاملين الثلاثة للهاتف النقال ترتفع إلى 95% و يأتي المتعاملان اوراسكوم تيليكوم الجزائر "جيزي" و اتصالات الجزائر "موبليس" في الصدارة من حيث حصص السوق، متبوعين بالوطنية "نجمة" من حيث عدد المشتركين ، و كان المتعامل "جيزي" يملك 81.46% من الحصة خلال 2011 بما يعادل 16490690 مشترك مما يمثل ارتفاعا مقارنة بسنة 2010 (15087393 مشترك).

كما تم تسجيل ارتفاع في عدد المشتركين في شبكة موبيليس من 9446774 مشترك خلال 2010 إلى 10280098 مشترك خلال 2011 بحيث بلغت حصته في السوق 18.29% ، بلغ عدد مشركي المتعامل "نجمة" 8458105 مشترك خلال 2011 مقابل 8245998 مشترك خلال 2010 بحيث قدرت حصته في السوق بـ 24.01%.

الشكل رقم (13): تطور إجمالي مشركي الهاتف الثابت.



المصدر: سلطة ضبط البريد و الاتصالات السلوكية واللاسلكية، (على الخط) <http://www.arpt.dz>, 2015/05/11

من الشكل نلاحظ تجاوز عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت في الجزائر مع نهاية سنة 2011 عتبة الـ 3 مليون مشترك بارتفاع قدر بـ 4.67% مقارنة بنفس الفترة من سنة 2010، و تم تسجيل مجموع 2 مليون و 922 ألف زبون إلى غاية شهر ديسمبر من عام 2010 و أن العدد عرف ارتفاعا مقارنة بالسنة ما قبل الماضية التي توقف بها العداد عند عتبة 2576165 مليون مشترك، و يمكن إرجاع هذا التطور إلى توافد الأفراد إلى الاشتراك في خدمات الأنترنت التي تحتاج إلى خطوط الهاتف الثابت .

رابعا: تكنولوجيا المعلومات في الجزائر:

تتكون تكنولوجيا المعلومات من البرمجيات، التجهيزات و الخدمات المعلوماتية ، لكن ما هو مهيم في الجزائر على قطاع المعلومات هو استيراد التجهيزات .



واستنادا لتقديرات المتعاملين في القطاع قدر عدد الأجهزة المستوردة سنويا 50000 كمبيوتر و 250000 آلة نسخ<sup>(1)</sup>، وهذا ما يبين مكانه الطلب على هذه التجهيزات لكن يجب التطرق إلى سعر آلة الكمبيوتر الذي وصل معدل سعره إلى خمسة أضعاف معدل الدخل الشهري، فلا يزال الوصول إلى استعمال التكنولوجيا الحديثة مكلفا<sup>(2)</sup>

### الفرع الثاني : وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر:

توجد عدة أنواع من البطاقات المصرفية في الجزائر منها:

- بطاقة فيزا العالمية بانواعها الذهبية و الفضية.
- البطاقة البيبنكية.
- البطاقة الكلاسيكية.
- البطاقة البنكية الزرقاء و الفضية.

و كنموذج لبطاقات الدفع في الجزائر نذكر مشروع القرض الشعبي الجزائري و البنك الخارجي الجزائري حيث شرع القرض الشعبي الجزائري في تشغيل مجموعة أولى تتكون من 16 موزعا آليا للأوراق النقدية يقبل بطاقات الدفع الدولي "فيزا" و البطاقات المحلية، و أشار القرض الشعبي الجزائري في بيان إلى أن هذه الخدمة الجديدة تسمح للأشخاص غير المقيمين الحاملين لبطاقات الدفع الدولي "فيزا" الذين هم في رحلة عمل أو رحلة سياحية في الجزائر و للمواطنين الحاملين للبطاقة المحلية بالاطلاع على رصيد حسابهم و القيام بالسحب بالعملة المحلية على مستوى موزع واحد، و هذه الخدمة الأولى من نوعها في الجزائر و التي تتوفر 24 سا/24 سا و 7 أيام/7 أيام في طور التعميم على مجموع الموزعات الآلية المعنية بهذه العملية و الموجودة عبر التراب الوطني، و أضاف البنك أن هذه العملية تندرج في إطار التطبيق الفعلي لبرنامج عصرنه آليات الدفع و تنوع قنوات التوزيع، بحيث يتمثل الهدف الرئيسي للعملية في توفير مجموعة من الخدمات المتنوعة و ذات نوعية<sup>(3)</sup>

أما بالنسبة للبنك الخارجي الجزائري قام البنك و شركة نفضال باطلاق بطاقة الكترونية "نفطال كارد"، و تعد البطاقة استثمارا انطلقت دراسته في 2004 ليحقق أولى خطواته في ماي 2008 حين بلغت العملية 40 ألف تحويل عن طريق النظام الآلي.

<sup>(1)</sup> - بوريش نصر الدين، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لدعامة الميزة التنافسية و كأداة لتأقلم المؤسسة الاقتصادية مع تحولات المحيط الجديدة، حالة الجزائر، مجلة الاقتصاد المعاصر، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر، العدد 03، أبريل 2008، ص 138.

<sup>(2)</sup> - الجزائر الالكترونية 2013، مرجع سبق ذكره.

<sup>(3)</sup> - القرض الشعبي الجزائري يشرع في تشغيل 16 موزعا آليا للأوراق النقدية للبطاقات الدولية و المحلية، جريدة الفجر، يوم 2009/10/28 (على

- و تتمثل أنواع البطاقات المتواجدة على مستوى بنك الجزائر الخارجي فيما يلي:<sup>(1)</sup>
- Carte CIB classic بطاقة الدفع الكلاسيكية : لعملاء البنك الذين لا يتجاوز دخلهم 39999 د.ج.
  - Carte CIB Gold بطاقة الدفع الذهبية : لعملاء البنك الذين يتجاوز دخلهم 40000 د.ج.
  - بطاقة أمريكيان اكسبراس أمكس: لعملاء البنك الذين لا يقل رصيد النقدية عن 5000 دولار أمريكي في البنك و تنقسم إلى : البطاقة الذهبية، البطاقة الخضراء، البطاقة الفضية.
  - بطاقة نفضال : هناك ثلاثة أنواع هي كآآتي:
  - بطاقة مسبقة الدفع : يتم تعبئتها على مستوى و كالات البنك الخارجي و النقاط التجارية لمؤسسة نفضال.
  - البطاقات الفضية : تتضمن سقفا دوريا و لكن بتحديد مستوى الدفع للمستعملين
  - البطاقة الذهبية : ستقترح بسقف دوري زمني لكن بدون تحديد مستوى الدفع للمستعملين.
  - بطاقة ماستر كارد.
  - بطاقة فيزا.

الجدول رقم (22) : تطور عدد البطاقات المصرفية المتداولة في الجزائر خلال الفترة (2008-2011)

السنة	البطاقات المتداولة
2008	339374
2009	569558
2010	979933
2011	850008

المصدر : مؤسسة ساتيم، (على الخط) 2015/05/11، <http://www.satim-dz.com>

من الجدول السابق نلاحظ أن هناك إرتفاع مستمر لعدد البطاقات المصرفية المتداولة في الجزائر من سنة 2008 إلى غاية 2010 حيث بلغت قيمة الزيادة في الاستخدام بين 2008 و 2009 بـ 230184 بطاقة و 410375 بطاقة بين 2009 و 2010 ، و بالمقارنة بين سنة 2010 و 2011 نلاحظ انخفاض في عدد البطاقات المتداولة بـ 129925 بطاقة و يمكن إرجاع هذا الانخفاض إلى أزمة السيولة المصرفية التي شهدتها الجزائر في تلك الفترة .

<sup>(1)</sup> - بنك الجزائر الخارجي ، على الخط (2015/05/11)، [www.bea.dz](http://www.bea.dz)

### الفرع الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر

سنحاول إبراز أهم الخدمات المصرفية الالكترونية و قنواتها التي منها ما يقدم حاليا من طرف بعض المصارف

الجزائرية

اولا: الخدمات التي تقدمها المصارف الجزائرية إلكترونيا: هذه الخدمات متاحة 24/24 سا و 7/7 أيام و تتمثل فيمايلي:<sup>(1)</sup>

- طلب دفتر الشيكات.
- طلب كشف للعمليات المصرفية
- سعر الصرف للعملات.
- الاطلاع على سير العمليات
- عرض جميع المعاملات الخاصة بالعملية لمدة 30 يوم.
- سحب الأوراق النقدية بالدينار.
- شحن بطاقات الهاتف النقال.
- استخدام المونيغرام لإرسال الأموال و استقبالتها .
- خدمات البريد الالكتروني .
- خدمة الرسائل القصيرة للاطلاع على كل التغيرات الحاصلة في حسابه من دفع و نقل و سحب أو غيرها و ذلك عن طريق رسائل قصيرة تصل إلى جواله دون عناء منه.
- خدمة الصندوق الفولاذي أو الخزينة الفولاذية.
- النظام الآلي لتحويل الأجرور :في 13 جانفي 2010 أطلق البنك الوطني الجزائري النظام الآلي لتحويل الأجرور و يعتبر هذا أولى مراحل المصرف الالكتروني و التعاملات الإلكترونية عن بعد و التي ستمكن في غضون السنتين المقبلتين من بلوغ مرحلة التوقيع الإلكتروني و التحويل و الدفع عن بعد، و قد تم إطلاق العملية من خلال إلغاء التعامل الورقي تماما في مجال تحويلات الأجرور و التعاقد مع المؤسسات، و سيتبع هذه العملية إتاحة المجال للتعامل

<sup>(1)</sup> - لمزيد من التفاصيل أنظر إلى مواقع المصارف التالية:

بنك الفلاحة و التنمية الريفية (على الخط) www.badr.dz، 2015/05/12

بنك التنمية المحلية (على الخط) www.bdl.dz، 2015/05/12

بنك الخليج (على الخط) www.ag.dz، 2015/05/12

البنك الوطني الجزائري(على الخط)، www.bna.dz، 2015/05/12

المصرفي عن بعد سواء السحب المالي أو الدفع أو معاينة الرصيد و طلب دفتر الشيكات عن بعد، علما بأن كل المصارف الجزائرية سوف تعمل بهذا النظام مستقبلا<sup>(1)</sup>

ثانيا: قنوات الاتصال التي يوفرها الجهاز المصرفي الجزائري :

من القنوات التي يتيحها الجهاز المصرفي الجزائري في تقديم الخدمة المصرفية ما يلي:

1- عن طريق الأنترنت : حيث يمكن معرفة حساباتك الخاصة على الأنترنت ، وهي متوفرة 7/24 ساعة و 24/24 ساعة.

2- عن طريق الهاتف : يمكن معرفة الرصيد من خلال خدمة الهاتف.

3- عن طريق أجهزة الصراف الآلي : و الذي يقدم الخدمات التالية:

- السحب من حسابات الطلب و التوفير نقدا و هذا بالعملة المحلية.
- الإيداع بالحسابات نقدا.
- التحويلات من حساب لآخر.
- طلب دفتر الشيكات.
- الاستفسار عن الرصيد.
- طلب كشف الحسابات .
- تسديد بعض فواتير الخدمات ( كهرباء، ماء، غاز...)<sup>(2)</sup>

و فيما يلي يمكن توضيح الموزعات الآلية حسب البنوك ونسبة العملية منها كالآتي:

<sup>(1)</sup> - حفيظ صوابلي، البنك الوطني الجزائري يطلق النظام الآلي لتحويل الأجر، (على الخط) 2015/05/12،

www.elkhabar.com/quotidien.

<sup>(2)</sup> - عبد الغني ربوح ، نور الدين غردة، تطبيق أنظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع و الافاق، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة ، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، يومي 11 و 12 مارس 2008، ص. ص. 07-05.

جدول رقم(23): توزيع الموزعات الآلية حسب البنوك ونسبة العملية منها

البنوك	عدد الموزعات المستعملة حاليا(جانفي 2008)	نسبة الموزعات العملية (غير معطلة)	عدد الموزعات في طور التركيب
BNA	52	%06.51	00
BEA	55	%73.43	28
BADR	47(07 فقط بينكية)	%29.14	00
CPA	77	%49.86	50
BDL	55	%33.93	25
ALP	472	%48.85	00
BARAKA	02	%100	00
CNER	100	%66.67	30
SGA	32	43.96%	00
BNP	29	%86.98	00
AGB	11	%100	09
NATEXIS	09	%100	00
المجموع	933	%78.03	142

المصدر: التقرير السنوي الخاص بالنقد الآلي SATIM سنة 2007 ، (على الخط) 2015/05/12، [www.satim.com/chiffres](http://www.satim.com/chiffres)

نلاحظ أن هناك عدد مهم من الموزعات التي يكتسبها كل بنك؛ إلا أن هناك اختلال في توزيع هذه الموزعات على مختلف المناطق؛ حيث أن كل البنوك تقوم بتركيب الموزعات على مستوى وكالاتها فقط؛ لكن هناك تغير في الإستراتيجية لدى بعض البنوك التي بدأت تقوم بتركيب موزعات على مستوى المناطق التي تحفز على استعمال البطاقات، و هذا ما نراه لدى بنك سوسيتي جينرال الجزائر، حيث قام هذا البنك بتركيب موزعات على مستوى مركب الحديد و الصلب بالحجار و كذا لدى مؤسسة العجلات.

و بالتالي تجنّب العمال التوجه إلى البنوك لتقاضي رواتبهم أو سحب النقود ، و من جهة أخرى كسب العمال كزبائن للبنك من خلال تزويدهم ببطاقات بنكية، و بالتالي تجنب الازدحام على مستوى الوكالة عند صرف الرواتب، ونجد أن القرض الشعبي الجزائري أيضا قد عمل على تركيب موزعات آلية على مستوى المطارات و كذا الفنادق مع تزويد هذه الأخيرة بقبول البطاقات الدولية أيضا و بالتالي جذب فئة أخرى من الزبائن.

و أهم مشكلة تواجه هذه البنوك في تسيير موزعاتها هو التعطلات المتكررة الناتجة عن الخطوط الهاتفية الخاصة بالموزعات وكذا عدم قدرة المكلفين بالموزعات على مستوى الوكالات البنكية على تتبع هذه الآلات و تسييرها دوريا، بالإضافة إلى النوعية الرديئة للأوراق النقدية و التي هي بالية ومتقطعة في غالب الأحيان.

4- عن طريق هئايات الدفع في الجزائر:

يوجد نوعين من هئايات الدفع الثابتة ، هئايات الدفع من النوع المحمول

جدول رقم ( 24 ):مجال استخدام بطاقة CIB

السنوات	هئاى الدفع(TPE)	أجهزة الصراف الآلى(DAB)
2008	1984	544
2009	2639	572
2010	2946	636
2011	3047	647

المصدر: مؤسسة ساتيم، (على الخط) <http://www.satim-dz.com/chiffres.2015/05/12>

من الجدول السابق نلاحظ استخدام جهاز TPE في الدفع أكثر من استخدام DAB وهذا ما يوضحه الجدول السابق حيث بلغت عدد المدفوعات بالجهاز 1984 عملية بينما 544 بجهاز DAB و هذا خلال سنة 2008 ، و نفس الشيء بالنسبة 2011 حيث ارتفع استخدام TPE بـ 1063 عملية بالمقارنة بسنة 2008 و 103 بالنسبة لجهاز DAB بالمقارنة سنة 2008.

5- عن طريق الفاكس:و ذلك بإرسال كشوف الحساب الأسبوعي عن طريق الفاكس .

ثالثا: شروط الحصول على الخدمات المصرفية الالكترونية تشمل هذه الشروط فيمايلي:

- يجب أن يملك حسابا مصرفيا.
- إشتراك في أحد الوكالات المصرفية .
- التوقيع على اتفاقية الاشتراك عن طريق إدخال الحساب متضمن الاشتراك .

أما بالنسبة للمصارف الجزائرية فأغلبها تملك مواقع إلكترونية على شبكة الأنترنت إلا أنها عبارة عن مواقع تعرض مجموعة من المعلومات عن كل مؤسسة مصرفية، ولا تقدم خدمات عبر الشبكة مثلما هو الحال في مصارف الدول المتقدمة، كما أن معظم المصارف الجزائرية لا تقوم بتجديد معلوماتها في موقعها كما هو الحال في مصارف الدول المتقدمة، لذا وجب علي المصارف الجزائرية أن تقوم بتجديد مواقعها وتستغلها لتقديم خدمات عبر الشبكة مستقبلا. <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> -عصرنة الخدمات البريدية ، مجلة ساعي البريد، الجزائر ،رقم 09، مارس 2004، ص.ص 04-07

### الفرع الرابع : أنظمة الدفع الالكتروني في الجزائر:

تبنت جل البنوك الجزائرية نظم المعلومات لتسريع تنميتها و تطوير الصيرفة الالكترونية في الجزائر، و تتمثل

فيما يلي:

### أولاً: نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة (RTGS):

#### 1-التعريف بالنظام:

يعرف نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة بأنه "نظام يخص أوامر الدفع التي تتم ما بين البنوك باستخدام

التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو للدفع الفوري المحقق من قبل المشاركين في هذا النظام"<sup>(1)</sup>

#### 2-أهداف نظام الـRTGS

يهدف هذا النظام إلى ما يلي:

- تلبية احتياجات المستعملين.
- تخفيض التكاليف.
- تقوية العلاقات بين البنوك.
- ربح الوقت حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم دون تأخير.
- تشجيع إقامة البنوك الأجنبية.
- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية.<sup>(2)</sup>

#### 3-مبادئ عمل نظام الـRTGS:

يقوم نظام RTGS على المبادئ التالية:<sup>(3)</sup>

المشاركين: إن كل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر لها حق المشاركة في النظام، كما يمكن الانضمام إلى بنك الجزائر كمسير و حامل للتسوية لكل من مجموعة المؤسسات المصرفية و المالية،الخزينة العمومية، مركز الصكوك البريدية.

<sup>(1)</sup> -Abdelhamid hadj arab, **les risques lies aux systèmes paiement, Media banque**, le journal Interne de la banque d'algérie, n°=81, décembre 2005, janvier 2006,p10-13.

<sup>(2)</sup>-قاسي ياسين، فايدى كمال، **اسهامات الصيرفة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالجزائر**، مداخلة قدمت في المنتدى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظم الدفع في البنوك الجزائرية و اشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-،المركز الجامعي بخميس مليانة،الجزائر،يوم:26-27 افريل 2011،ص.ص06-07.

<sup>(3)</sup> - المرجع نفسه، ص ص 9-10.

العمليات التي يعالجها النظام : يعالج النظام العمليات على النحو التالي:

العمليات ما بين المصارف : و فيها تتم تحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن ذات المبالغ الهامة و المستعجلة . عمليات بنك الجزائر: يعتبر بنك الجزائر المشارك الوحيد على إصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين .

تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الإلكترونية: إن المبالغ المدينة أو الدائنة تعالج بهذا النظام قرضا ودينا في نفس الوقت.

حساب التسوية: يشرف على إدارة النظام بنك الجزائر و الذي يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات تسوية، مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات بالنسبة لعمليات بنك الجزائر، المبالغ المخصصة للمقاصة، ثم الأوامر المستعجلة.

#### 4-هندسة نظام RTGS و وظائفه:

يتم ربط جميع المشاركين بجهاز RTGS المتواجد بنك الجزائر عن طريق مقراتهم باستعمال قاعدة plate forme التي تتمثل وظيفتها في إرسال و تلقي أوامر التحويل و كل المعلومات الضرورية الخاصة بالعمليات المعالجة بواسطة النظام .

تتمثل وظائف النظام المركزي RTGS فيمايلي:

- مراقبة أوامر الانتظار.
- تسوية الأوامر وفق طبيعتها.
- تخصيص مبالغ المقاصة .
- المعالجة و هي تتم في آخر اليوم.
- إدارة و مراقبة الحسابات للعمليات المعالجة بواسطة النظام.<sup>(1)</sup>

ثانيا : نظام الدفع الشامل (نظام المقاصة عن بعد).

#### 1-التعريف بالنظام:

أنشأ هذا النظام لتطوير وسائل الدفع و عمليات معالجتها سواء وسائل الدفع التقليدية أو الالكترونية، حيث يختص هذا النظام بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام، تحويل، اقتطاع، عمليات السحب و الدفع بالبطاقات البنكية، و ذلك باستعمال وسائل متطورة مثل المساحات الضوئية و البرمجيات المختلفة للمقاصة الالكترونية.<sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup> -قاسي ياسين، فايدى كمال، مرجع سبق ذكره، ص.ص10-11.

<sup>(2)</sup> - كمال ايت زيان، حورية ايت زيان، الصيرفة الالكترونية في الجزائر، مداخلة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية (واقع و تحديات)، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14، 15 ديسمبر 2004، ص.11.



## 2-أهداف نظام الدفع الشامل:

يهدف هذا النظام إلى :

- التسيير المحاسبي اليومي و إعطاء نظرة شاملة و حقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية و الوطنية.
- تقليص آجال المعالجة ، قيام قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5 أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم 48 ساعة.
- تأمين أنظمة الدفع العام.
- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك .
- مواجهة عملية تبيض الأموال في الجزائر<sup>(1)</sup>

## 3-مبادئ نظام الدفع الشامل:

إن هذا النظام خاص بالمقاصة عن بعد لوسائل الدفع إذ تسمح إجراءات المقاصة لنظام البنك الجزائري و كذا المؤسسات المالية المنتسبة إلى هذا النظام بمركز غرفة المقاصة و ذلك بإجراء تعديلات على قاعدة البيانات الالكترونية . حيث كان في السابق كل بنك يرسل ممثله إلى الاجتماع الذي ينظمه البنك المركزي يوميا من أجل التبادل الحقيقي للقيم و توجد 47 غرفة موجودة في الجزائر من ضمن 48 ولاية مفتوحة بخصوص المقاصة التقليدية، و عند مجيء نظام المقاصة عن بعد و الذي يعتبر بمثابة ثورة سمحت بتمركز الأموال تحت تصرف البنوك المشتركة في نظام المقاصة و بالتالي تم الاستغناء عن الإجراءات السابقة و أصبحت العملية تقتصر على الاتصالات بخصوص الأموال المشتركة. وبالنسبة لبنك الجزائر تصبح مراقبة الخطر و التعديل تتم بطريقة أوتوماتيكية من جهة و من جهة أخرى التدفق الآلي يتم عن الطريق نظم معلومات بنك الجزائر و الذي يسمح بتسيير و تعزيز السياسة النقدية و تنشيطها<sup>(2)</sup>. أما بالنسبة لعملاء البنك فإن تحصيل الشيكات يكون في وقت أقصر حيث أن هذا النظام أعاد الاعتبار لوسائل الدفع و خاصة الشيكات لاسترجاع مكانتها المفقودة.

<sup>(1)</sup> – Modernisations des systèmes de paiement, (en ligne), 12/05/2015, www.bank-of-algeria.dz

<sup>(2)</sup> – boucherka cherif, karmouz toufike, **les systèmes modernes de paiement et bancarisation du marché algériens**, mémoire concerne la formation de directeurs d'agences pour le compte Badr, ecole supérieure de banque d'Algérie, 2006, p29.

#### 4- مهام نظام الدفع الشامل:

يتكفل بإدارة عمليات نظام التبادلات لمقاصة الدفع الشامل مركز المقاصة المسبقة ما بين البنوك و هو فرع لدى بنك الجزائر و الذي يتولى المهام التالية: <sup>(1)</sup>

- تسيير تبادلات المقاصة الالكترونية و أرشفة البيانات .
- تسيير تدفقات المبادلات و حساب الأرصدة المتعددة للمشاركين المختلفين لنظام RTGS.
- التحكم في سرية المعلومات المتبادلة بين البنوك .

خلال سنة 2011 أنجز نظام الدفع الشامل 17,062 مليون عملية دفع ، مقابل 13,818 مليون عملية دفع سنة 2010، بمبلغ إجمالي يقدر بـ 10581,6 مليار دج ، مقابل 8878 مليار دج لسنة 2010، كما عالج النظام 1.422 مليون عملية على أساس متوسط شهري في سنة 2011، مقابل 1.152 مليون دج على أساس متوسط شهري في 2010، و هو ما يعادل زيادة في الحجم بنسبة 5%، وزيادة بـ 19.5% على أساس القيمة.

كما تهيمن المدفوعات بواسطة الشيكات في نظام المقاصة عن بعد ، بحجم يساوي 7.667 مليون دج في 2011 ، مقابل 7.252 مليون دج في 2010، و تمثل وسيلة الدفع هذه 44.9% من الحجم الكلي للعمليات التي تمت مقاصتها في سنة 2011، مقابل 52.5% في سنة 2010. <sup>(2)</sup>

#### ثالثا : الصيرفة على الخط:

عملت الجزائر على إيجاد هذا النوع من الخدمة في السوق المصرفية و المالية، لكن قدرات البنوك لم تسمح بذلك، و من هنا جاءت فكرة إنشاء مؤسسات تساعد البنوك الجزائرية على تقديم هذا النوع من الخدمات .

#### 1- شركة ساتيم (SATIM):

##### أ- تعريف شركة ساتيم (SATIM):

هي شركة تابعة لثمانية بنوك جزائرية و هي: بنك الفلاحة و التنمية الريفية، و بنك التنمية المحلية، و البنك الخارجي الجزائري، و البنك الوطني الجزائري، القروض الشعبي الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي و بنك البركة، برأس مال الشركة 26 مليون دينار جزائري، أنشئت هذه الشركة عام 1995 بناء على مبادرة المجتمع المصرفي، كان الهدف النقدي لهذه البنوك هو توفير بطاقات وطنية في المستقبل

<sup>(1)</sup> - وهيبة عبد الرحيم، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية الالكترونية ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص115.

<sup>(2)</sup> - بنك الجزائر، التقرير السنوي 2011، التطور الاقتصادي و النقدي للجزائر، ص.ص 136-138، (على الخط)، 2015/05/12،

القريب و أخرى دولية، و هي تضم 17 عضو في الشبكة النقدية بين البنوك من بينهم 16 بنك (7 بنوك عمومية و 9 بنوك خاصة) و بريد الجزائر<sup>(1)</sup>.

#### ب- مهام شركة ساتيم (SATIM):

لشركة ساتيم العديد من المهام تتمثل أهمها في<sup>(2)</sup>:

- تطوير استخدام وسائل الدفع الالكترونية.
- تقييم و إدارة الجوانب التقنية و التنظيمية و توفير التوافق بين جميع العاملين على الشبكة المصرفية الالكترونية
- المشاركة في وضع قواعد لتسيير المنتجات النقدية بين البنوك .
- مساعدة البنوك في انشاء و تطوير المنتجات و الخدمات المصرفية الالكترونية .
- وضع الموزعات الآلية في المصارف و التي تشرف عليها الشركة.

#### 2-شركة الجزائر لخدمات الصرافية الالكترونية (AEBS):

#### أ- التعريف بـ الجزائر لخدمات الصرافية الالكترونية (AEBS):

نتجت هذه الشركة عن اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية،DIAGRAM EDIالرائد في مجال البرمجيات المتعلقة بالصرافة الالكترونية وأمن تبادل البيانات المالية ، و ثلاث مؤسسات جزائرية هي:

"SOFT ANGINE RING"و"مركز البحث في الاعلام العلمي و التقني" و "MAGACT MULTIMEDIA" و CERIST لتنشأ شركة مختلطة سميت الجزائر لخدمات الصرافية الالكترونية، أنشئت هذه الشركة في جانفي 2004، في البداية ركزت على عمليات تطوير و تدعيم موجهة جهودها بصفة رئيسية نحو عصنة الخدمات البنكية و أنظمة الدفع الالكترونية<sup>(3)</sup>.

#### ب- خدمات AEBS:

تنقسم خدمات شركة الجزائر لخدمات الصرافية الالكترونية الى قسمين :

- الصنف الخاص بالبنك: DIAGRAM.E-BANKING
- صنف التبادل الالكتروني للبيانات EDI متعدد الجهات و الأقسام DIAGRAM.E-FILES

<sup>(1)</sup> - شركة ساتيم، (على الخط) 2015/05/12،

[http :www.satim-.dz.com/qui-sommes-noushtml](http://www.satim-.dz.com/qui-sommes-noushtml)

<sup>(2)</sup> - المرجع نفسه.

<sup>(3)</sup> - رحيم حسين ، هواري معراج ، الصرافة الالكترونية كمدخل لعصنة المصارف الجزائرية، مداخلة ضمن متلقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية (واقع و تحديات)، جامعة حسنية بن بوعبي، الشلف ، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004 ، ص326.

فهي تضمن تزويد زبائنها بكل تطور تكنولوجي ووظيفي يعرفه القطاع و تقديم خدماتها يكون بصفة مستمرة طوال مدة الاستفادة منها كما يلي :

- التحليل الأولي: تقوم بعمليات تدقيق الحاجات و الموجودات و دراسة المحيط دراسة دقيقة لتقديم حلول تتناسب مع المؤسسة ومع محيطها.
- التركيب : و يتمثل في تقديم الخدمة و الإشراف على العمليات مع ما تشمله من خدمات مرفقة.
- المتابعة المستمرة: وتكون بتقديم خدمات الصيانة، التكوين، المساعدة عن بعد لضمان الإنتاجية المستمرة للعمليات(1)

ج-أهداف "الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية AEBS:

تهدف أساسا إلى ما يلي(2):

- الاقتراح على الزبائن (بنوك ، مؤسسات مالية) حلول معتمدة أساسا على الخدمات متعددة القنوات وفعالية عالية مع تأمين تام لمبادلات المعلومات.
- تكييف الخدمات وفق حاجات كل زبون و وفق رغباته.
- تسمح لزبائنها باكتساب نظام معلومات ممتد على مجالات عديدة وهذا يتوافق مع مستلزمات كل واحد منهم.
- لقد اعتمدت العديد من المصاريف الجزائرية على AEBS في تقديم خدمات عبر الأنترنت و ذلك من خلال إمضاء عقود ، نذكر منها:

- عقد مع القرض الشعبي الجزائري : في جويلية 2005 لتزويد البنك بخدمات DIAGRAM EDI

- عقد مع بنك BNP PARI BAS الجزائر في 21 نوفمبر 2005 لتزويد هذا البنك الخاص بخدمات .DIAGRAM.E-BANKING

(1)-شيروف فضيلة، اثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، قسم العلوم التجارية، تخصص: تسويق، جامعة منتوري قسنطينة، 2010-2009، ص153.

(2)-المرجع نفسه، ص154.

## المبحث الثالث: آفاق الصيرفة الالكترونية في الجزائر:

نتيجة التطورات التكنولوجية العالمية وجدت الجزائر نفسها أمام ما يعرف بضغط السوق، مما جعلها تشرع في تبني توجهات السوق العالمية دون التركيز على تنفيذ السياسات المنتهجة في مجال تكنولوجيا المعلومات، و مع ذلك تظل الفرصة أمامها قائمة إذا تمكنت من تخطي التحديات التي تواجهها.

## المطلب الأول : مجهودات الجزائر في مجال تعميم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

تتمثل أهم مجهودات الجزائر في مجال تعميم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات فيما يلي:

## الفرع الأول: مشروع أسرتك.

قامت وزارة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات سنة 2005 بتوقيع اتفاقية مع مجموعة من البنوك الجزائرية و موزعي أجهزة الكمبيوتر و البرامج بغرض إطلاق مشروع " كمبيوتر لكل بيت"، و المسمى "أسرتك"، و كان الهدف المرسوم للبرنامج هو تجهيز 6 ملايين عائلة جزائرية بكمبيوتر شخصي مع إمكانية الاشتراك بالإنترنت (ADSL) بحلول سنة 2010، و يتم هذا التجهيز عن طريق اقتناء العائلة للكمبيوتر إما بالتسديد الفوري، أو عن طريق قروض بنكي، يسدد في فترة تتراوح بين 12 و 36 شهرا تقدر القيمة الاجمالية لأجهزة الحاسوب العادية و المحمولة بين 37000 دج و 88000، بتسديد شهري ما بين 1350 دج و 4000<sup>(1)</sup>

و بعد مرور ثلاث سنوات على انطلاق المشروع، تم تقييمه من طرف مركز البحث المتابع له، لتفرز نتائج التقييم عن التأخر الكبير لهذا المشروع بصفة جديدة سنة 2009 ، بحيث حملت هذه الصيغة تحفيزات جديدة على رأسها تخفيض ثمن الحواسيب، فقد حدد سعر الكمبيوتر المحمول ذو التقنيات العالية بـ 30 ألف دج .

كما أن المقارنة الجديدة اعتمدت على عملية تجزئة الفئات و دعم و مساعدة كل فئة على حدى ، بمعنى تصنيف المجتمع إلى فئات: قطاع التربية ، الإدارة ، الصحة ، المهن الحرة، المعوقين، مع دراسة خصوصية كل فئة.<sup>(2)</sup>

أما عن قابلية المجتمع الجزائري لاحتضان المشروع الجديد فسيتم هذه المرة التركيز على خدمات الإنترنت التي يجب أن تكون في المستوى وبأسعار مغرية، فخدمة " ويفي" التي تجرب اليوم عبر 10 نقاط و تحصي 250 مشتركا دائما لها، يتوقع أن تشهد إقبالا كبيرا من الزبائن ممن سيفضلونها على الخدمات الأخرى، بالنظر إلى سرعة التدفق و نوعية الخدمة التي أثبتت نجاحتها، و بالإضافة إلى تسويقها عبر مشروع "أسرتك 2" فسيتم تعميمها عبر المساحات الحضرية و التجارية الكبرى بالعاصمة كمرحلة تجريبية مثلا بمحطة المسافرين " الخروبة" و محطات القطار بالإضافة إلى الأسواق

(1) - سمية ديمش، التجارة الالكترونية حقيقتها و واقعها في الجزائر ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، قسم العلوم الاقتصادية ، تخصص : تحليل و استشراف اقتصادي ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2010-2011، ص 264.

(2) - المرجع نفسه، ص 265.

التجارية الكبرى و عدد من قاعات الشاي قبل أن تعمم على باقي ولايات الوطن، و هو ما يسمح لكل مواطن من تصفح مواقع الأنترنت أينما كان وبسهولة و ما عليه إلا فتح حاسوبه لربطه مباشرة بالشبكة عبر مفاتيح خاصة يتحصل عليها عبر هاتفه الخليوي حيث تجري حاليا مباحثات معمقة مع المتعامل التاريخي "موبيليس" للاتفاق على صيغة لإرسال مفاتيح الاستخدام و اقتطاع تكلفة دخول شبكة "ويفي" من رصيد المشترك و هي الخدمات التي يعول عليها المجتمع للحد من الفجوة الرقمية و بلوغ مجتمع المعلوماتية قبل نهاية 2013<sup>(1)</sup>

### الفرع الثاني: مشروع توصيل الألياف البصرية للمنتزل FTTX:

يعتبر المشروع الذي بادرت به مؤسسة إتصالات الجزائر عام 2007، كضمان لعصرنة قطاع الاتصالات في الجزائر و يعني توصيل شبكة الألياف البصرية إلى المنازل، حيث بات بإمكان المشتركين الذين تتوفر لهم هذه التقنية الاستفادة من خدمات الاتصالات المختلفة.

و قد تم تحديد مجموعة من الأهداف الرئيسية لهذا المشروع و هي:

- الأداء التكنولوجي الجيد حيث تمكن مشغلي شبكات الاتصال من توفير خدمات عالية الجودة .
- الانفتاح الدائم و المستديم للمنافسة و تقديم الخدمات.
- انتشار الخدمات المبتكرة التي تقدمها.

كما يوفر عدة مزايا منها:

- نطاق تردد عال جدا يصل إلى 10 جيجابت في الثانية لكل طول موجة.
- لا يتأثر بـ التشوشات الكهرو مغناطسية .
- يركب مع الخطوط الكهربائية لا يؤثر و لا يتأثر.
- سهولة التركيب و ضغط الخلايا فيها منخفض.
- فهذه التقنية الجديدة موجهة أساسا للمؤسسات الاقتصادية الكبرى، المؤسسات الصغيرة و المتوسطة إضافة إلى ذلك تستخدمها الجامعات و المدارس و حتى المنازل.<sup>(2)</sup>

أما المشاكل المرتبطة بالتذبذب في التزويد بالانترنت فهي تعود إلى نوعية الشبكة المستعملة و المصنوعة من النحاس، و التي هي عرضة للإتلاف والنهب، فظاهرة سرقة الكوابل الهاتفية المصنوعة من النحاس أصبحت تكلف

<sup>(1)</sup> - تقرير جريدة المساء، "اتصالات الجزائر"، تراهن على خدمة "ويفي" لحل إشكاليات الهواتف المقعرة، (على الخط) 2015/05/12،

[www.djazaires.com/elmassa/20042](http://www.djazaires.com/elmassa/20042).

<sup>(2)</sup> - اتصالات الجزائر ، (على الخط) 2015/05/12،

[www.algeriatelecom.dz /ARI?P=Fttx- liberale](http://www.algeriatelecom.dz /ARI?P=Fttx- liberale)

خسارة كبيرة للشركة و تلحق بها أضرارا هامة، حيث بلغت قيمته المسروقات من الكوابل سنة 2010 بـ 591 مليون دينار (أي حوالي 60 مليار سنتيم) بإحصاء سرقة 388 كلم منها مقابل 305 كلم سنة 2011. بما قيمته 480.5 مليون دينار، وهذا مما أدى إلى تعميم الألياف البصرية للحد من هذه الظاهرة و على مشاكل التدفق العالي المنتظم للأنترنت و الذي سينتهي مع نهاية عام 2015 بعد تقييم الألياف البصرية.<sup>(1)</sup>

### الفرع الثالث: الحظيرة الالكترونية

تعتبر الحظيرة الالكترونية لسيدى عبد الله هي "نواة الاقتصاد الرقمي" الذي سيساهم في بناء الاقتصاد الوطن، وقامت بحجز 30 مؤسسة وطنية و أجنبية مقرا لها تعمل أساس في مجال "تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات" و أن هذه الحظيرة ستساهم في خلق مناصب الشغل والكفاءات الجزائرية و الأجنبية .

فهذه المؤسسة تسعى إلى كبح هجرة الأدمغة عبر تطوير عروض العمل لفائدة الشباب حاملي الشهادات و تنويع مصادر الدخل الوطني بخلق قطاع نشط أساسه المعرفة، بالإضافة إلى جعل هذه الحظيرة المعلوماتية " مركزا تكنولوجيا أورو متوسطيا" ليس فحسب من حيث عدد المؤسسات لكن من حيث عدد المنتجات المبتكرة و رقم الأعمال المرتفع.<sup>(2)</sup>

تهدف الحظيرة المعلوماتية لسيدى عبد الله التي تمتد على مساحة تقدر بـ 93 هكتارا إلى خلق انسجام عن طريق التقارب و النشاطات المشتركة بين مختلف الفاعلين في مجال تكنولوجيا المعلوماتية و الاتصالات.

تتكون هذه الحظيرة من بناية تقدر مساحتها بـ 20.500 متر مربع و محضنة تقدر مساحتها بـ 9800 متر مربع تلعب دور حاسما كهيكل لاستقبال و مرافقة للمؤسسات، كما تضم الحظيرة مركز الدراسات و البحث في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الذي تبلغ مساحته 5400 متر مربع و مكتب تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الذي تبلغ مساحته 5400 متر مربع و مكتب بريد معلوماتي تتكفل به مؤسسة بريد الجزائر إلى جانب فضاءات استثمارية . بمساحة تقدر بـ 38.000 متر مربع منها برج للأعمال و هي مخصصة للمؤسسات الجزائرية أو الأجنبية التي تنشط في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.<sup>(3)</sup>

(1) - الرئيس المدير العام لمجمع اتصالات الجزائر، "عدم رضا الزبون اليوم سيجعله يلجا للمنافس غدا، (على الخط) 2015/05/12،

[http :www.el.khabar.com/ar/autres/fatoutessabah/327904.html](http://www.el.khabar.com/ar/autres/fatoutessabah/327904.html)

(2) - الحظيرة الالكترونية لسيدى عبد الله: نواة الاقتصاد الرقمي، الجزائر، 27 أوت 2009، (على الخط) 2015/03/12

[index.php?option=com-content&task=view&id=55&temid=226](http://www.el.khabar.com/ar/autres/fatoutessabah/327904.html) /الوزير الأول الجزائر

(3) - المرجع نفسه.

كما تم تدشين الحظيرة التكنولوجية المؤقتة بورقلة في مارس 2012، و إطلاق مشاريع إنجاز خمس (05) حظائر تكنولوجية أخرى في كل من ولاية عنابة ، وهران ، سطيف ، قسنطينة ، غرداية.(1)

#### الفرع الرابع: إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013.

تندرج الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة من حيث استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و لتحسين هذا الوضع انتهجت الجزائر إستراتيجية "الجزائر الكترونية 2013" خلال الفترة 2009/2013، و تتمحور خطة

عمل إستراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013" حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا ملخصا فيما يلي:(2)

- المحور الرئيسي أ. تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الإدارات العمومية.
- المحور الرئيسي ب. تسريع استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الشركات .
- المحور الرئيسي ج: تطوير الآليات و الإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات و شبكات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.
- المحور الرئيسي د: دفع و تطوير الاقتصاد الرقمي .
- المحور الرئيسي هـ : تعزيز البنية التحتية للاتصالات بسرعة عالية جدا.
- المحور الرئيسي و : تطوير الكفاءات البشرية .
- المحور الرئيسي ز: تدعيم البحث و التنمية و الابتكار .
- المحور الرئيسي ح : ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.
- المحور الرئيسي ط:الإعلام و الاتصالات
- المحور الرئيسي ي : تعزيز التعاون الدولي.
- المحور الرئيسي ك:اليات التقييم و المتابعة.
- المحور الرئيسي ل : الاجراءات التنظيمية .
- المحور الرئيسي م : الموارد المالية.

(1)- السعيد بريش، سارة طيب، إدارة المخاطر كمدخل معاصر لتعزيز العمل المصرفي الالكتروني في ظل التطورات التكنولوجية "فرص و تحديات التجربة الجزائرية"، المنتدى الوطني الثالث حول الصيرفة الالكترونية التقليدية و متطلبات التوقع الجيد، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، يومي 02-03 ديسمبر 2013، ص228.

(2)- الجزائر الالكترونية 2013، مرجع سبق ذكره.



- و قد تم تحديد مجموعة من الأهداف الرئيسية لهذا المشروع و هي: <sup>(1)</sup>
- عصرنة الإدارة بإدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .
  - توفير الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.
  - إنجاز منشآت الاتصالات ذات التدفق السريع و الفائق السرعة ، مؤمنة و ذات نوعية عالية .
  - وضع برنامج يمنع الأولوية للتكوين العالي و التكوين المهني في مجال تكنولوجيا المعلومات.
  - تهيئة الاطار التشريعي و التنظيمي للحكومة الالكترونية.
  - الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .
  - وضع تنظيم مؤسسي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه ، التنسيق، المتابعة .
- فبعد مرور ثلاث سنوات على انطلاق المشروع لم تحقق أهم المحاور الرئيسية و ذلك بفعل مجموعة من المعوقات تتمثل فيمايلي:

- عجز قطاع البريد و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تلبية طلبات العملاء على اقبال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.
- التأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات.
- محدودية الجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال.
- التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها فعلى سبيل المثال فان فئات واسعة من المتعاملين و كذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقات المغناطيسية في سحب أموالهم، بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن السحب الالكتروني. <sup>(2)</sup>

ففي سنة 2010، قامت الجزائر بتحصيل 03 مليون مشترك في الهاتف الثابت و 10 مليون مشترك في الهاتف النقال، 0.1 مليون خط ADSL (650 ألف مشترك الى غاية مارس 2010)، و قد تطورت نقاط نفاذ ذات التدفق السريع بالأجهزة سنة 2010، 2011، 2013 على التوالي، 2.1 مليون، 3.2 مليون، 6 مليون. <sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> - عبد القادر بلعربي و آخرون ، تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس ، الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، المركز الجامعي بخميس مليانة، يومي 13-14 مارس 2012، ص08.

<sup>(2)</sup> - المرجع نفسه، ص12.

<sup>(3)</sup> - بوحدة رشيدة، البنية التحتية للتدفق السريع بالجزائر " الوضعية و الأفاق "، اليوم البرلماني حول التدفق السريع و الاقتصاد الرقمي و دورها في التنمية، 06 جوان 2010، ص15.

المطلب الثاني: أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.

إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر سيؤدي إلى حدوث العديد من التغييرات الايجابية على الاقتصاد بصفة عامة و النظام المصرفي الجزائري بصفة خاصة.

الفرع الأول : آثار تطبيق الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد الجزائري

أولاً: تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

وذلك بإدخال تغييرات تنظيمية و إدارية ، فهي تزيد من تحسين الإدارة و اقتصاد الوقت و التكلفة ، و يمكنها من بناء استراتيجيات جديدة و هياكل جديدة و أعمال جديدة<sup>(1)</sup>

ثانياً: محاربة الاقتصاد الموازي

لقد فرض تأخر وسائل الدفع في المنظومة المصرفية الجزائرية على المتعاملين التجاريين التعامل خارج الدائرة المصرفية، هذا التعامل ساهم بدوره في بروز ظاهرة الاقتصاد الموازي (غير الرسمي)، و تفسى ثقافة الاكتناز و كلها عوامل ساعدت على ارتفاع السوق الموازية و أصبح هذا الأمر يهدد الاقتصاد الوطني الذي مازال هشاً، وبالتالي فإن اعتماد الصيرفة الإلكترونية و إقامة أنظمة دفع إلكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي إلى دائرة السوق المصرفية و بالتالي المساهمة في التخفيف من حدة الاقتصاد غير الرسمي و السوق الموازية ، و بالأخص في ظل توفير بيئة مناسبة لذلك<sup>(2)</sup>

ثالثاً: بناء الاقتصاد الرقمي الجزائري

تعتبر الصيرفة الإلكترونية من الهياكل الأساسية لبناء الاقتصادي الرقمي، الذي لابد من العمل على تجسيدها في الجزائر حتى يساهم في إدخال الاقتصاد الجزائري إلى الاقتصاد الرقمي و يساهم في تقليص الفجوة الرقمية في الجزائر<sup>(3)</sup>.

(1) عبد الكريم قندوز، بومدين نورين، الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل البناء الاقتصادي الرقمي في الجزائر، المتلقي العلمي الدولي الرابع حول نظام الدفع في البنوك الجزائرية و اشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية بالجزائر ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، المركز الجامعي بخميس مليانة ، الشلف، يومي 26-27 أبريل 2011، ص 08.

(2) حورية حنان، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر أكاديمي غير منشورة في المالية و البنوك ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي، 2012، ص 97.

(3) عبد الكريم قندوز ، بومدين نورين، مرجع سبق ذكره، ص 10.

### الفرع الثاني: تأثير الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري

إن اعتماد الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي في الجزائر سوف يتيح للنظام الاندماج و الدخول عصر التطور من أبوابه الواسعة سواء تعلق الأمر بالبنوك التجارية أو بنك الجزائر أو المؤسسات المالية الأخرى ،وهي لها عدة امتيازات :<sup>(1)</sup>

- تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات و إنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة، فالتواجد على الأنترنت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن و تقديم خدمات جديدة و متنوعة و بأقل تكلفة.
- إن استخدام الأنترنت في المصارف الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الثقافة و ذلك من خلال التعريف بهذه المصارف و الترويج لخدماتها، و الإعلام بالنشرة و تطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين و سائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.
- تساهم ثورة الاتصالات و المعلومات في شؤون الحياة اليومية و ذلك بتحسين و تسهيل معيشة العائلات و الأفراد بترقيتها للأفضل و تطوير المجتمع و تزويده بوسائل جديدة.
- تفعيل دور بورصة القيم المنقولة بالجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية و إقامة أنظمة دفع الكتروني تساهم في تطوير أدائها و ترقيتها.
- مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية ، وهي تستعد لاندماج في الاقتصاد العالمي و تبحث عن جلب الاستثمار الأجنبي.

### المطلب الثالث: تحديات الصيرفة الالكترونية و عوامل تفعيلها في الجزائر:

بالرغم من الفرص المتاحة أمام تعزيز العمل المصرفي الإلكتروني بالجزائر إلا أنه محاط بجملة من التحديات مما يحتم عليه مجابهة هذه الأخيرة بدرجة عالية من الكفاءة و الفعالية.

### الفرع الأول: تحديات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر:

ترتبط مقدرة المصارف على النمو و التطور بمقدرتها على مواكبة التحولات الجديدة و على المنافسة المفتوحة في مجال الخدمات و المنتجات المصرفية الالكترونية ، و تتمثل هذه التحديات في:<sup>(2)</sup>

- ظاهرة عوالة الخدمات البنكية و التي ستؤثر بصورة مباشرة على أداء البنوك التجارية الجزائرية.

<sup>(1)</sup> ياسين قاسي، فايد كمال، مرجع سبق ذكره، ص08.

<sup>(2)</sup> مليكة زغيب، حياة النجار، النظام البنكي الجزائري و تشخيص الواقع و تحديات المستقبل، ملتقى المنظومة المصرفية و التحولات الاقتصادية واقع و افاق"، كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة حسينة بن بوعلوي، الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص.404

- تحدي التشفير و الأمان في الحسابات المصرفية.
- انتشار القرصنة واختراق المواقع الإلكترونية.
- عدم مرونة و شمولية المنظومة التشريعية و القانونية.
- اتساع الفجوة الرقمية ليس فقط بين الجزائر و الدول المتقدمة و إنما أيضا بينها و بين مثيلاتها في الدول العربية.

### الفرع الثاني: عوامل تفعيل الصيرفة الالكترونية في الجزائر

هناك العديد من العوامل التي تساهم في تفعيل الصيرفة الالكترونية في الجزائر أهمها ما يلي:<sup>(1)</sup>

- العمل على تكوين إطارات متخصصة في ميدان تكنولوجيا نقل المعلومات .
- العمل على تطوير و تدعيم النظام البنكي الجزائري و خصوصا فيما يتعلق بتحويل رؤوس الأموال .
- تحسين أنظمة الاتصال و التحويل .
- العمل على خلق شبكات الانترنت بين البنوك لتسهيل و تسيير التمويل .
- العمل على تأمين كل الخدمات و التحويلات الالكترونية ضد كل من أعمال القرصنة.
- قيادة مسار تكنولوجي يتبنى سياسة تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.
- توفير إستراتيجية حقيقية وأهداف مسطرة، و الأهم هو السهر على حسن تطبيقها .
- اتساع نطاق استخدام الحاسوب في كل المستويات، ونشر ما يسمى بمعلوماتية المصارف.
- مواكبة المصارف الجزائرية المصارف العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الالكترونية.
- عقد ندوات تعليمية وتدريبية لطواقم و إطارات البنوك الجزائرية حول التسويق الالكتروني و الأعمال الإلكترونية
- تبني أنظمة الخبرة في مجال اتخاذ القرار و ذلك بالعمل على إنشاء خلية متخصصة لما أصبح يعرف بالذكاء الإقتصادي للأعمال بهدف جعل البنوك الجزائرية مستحدثة باستمرار.

(1) -أحمد سماحي، محمد سمير بن عياد، التكنولوجيا الالكترونية البنكية ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، مداخلة ضمن المنتدى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية في ظل التحولات الاقتصادية، المركز الجامعي بشار، 25-26 أبريل 2006، ص121

## خلاصة الفصل الثالث:

تتيح الخدمات المصرفية المتوفرة عن طريق الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت) فرصا هائلة للدول التي تحسن استيعابها، فهي توفر لها فرص تنافسية كبيرة في أسواقها، كما تتيح لها خفض تكلفة العمليات الخاصة بالعملاء، ومواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال عالميا، لما لديها من إمكانيات لازمة للنجاح والمنافسة ولأجل تحديث وسائل الدفع في الجزائر كان لابد من إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط البنكي وما يتطلبه ذلك من تحديث لأنظمة الدفع والسحب، فقامت الجزائر بتصميم استراتيجيات لازمة للتواجد على المستوى المحلي والخارجي، وما يتصل بها من أنشطة مصرفية، إلا أن واقع الحال يكشف عن التأخر الكبير في هذا المجال.

## الخاتمة العامة:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أبرز التطورات في عصرنا الحالي، والتي ساهمت بدرجة كبيرة في تطوير الاقتصاد وتسهيل المعاملات، وظهور الاقتصاد الرقمي، هذا الاقتصاد القائم على الإنترنت أو اقتصاد الواب، وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية، الزبائن الرقميين والشركات الرقمية، التكنولوجيا الرقمية، والمنتجات الرقمية.

وقد جاء الاقتصاد الرقمي بمفاهيم وأسس وأنظمة جديدة كانت نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية التي استلزمت ضرورة تطوير القطاع المالي وخاصة النظام المصرفي وتطبيق المعلوماتية في مجال البنوك أو ما اصطلح عليه بالصيرفة الإلكترونية، التي قدمت للاقتصاد بصفة خاصة دعما قويا وساهمت في زيادة تطوره وحركته.

ولقد استطاعت كل من تونس والإمارات المتحدة أن تخطو خطوة كبيرة في مجال الصيرفة الإلكترونية من خلال جهودها في عصنة نظامها المصرفي وتحديث الخدمات التي تقدمها.

أما عن واقع الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري فلا يزال في مرحلته الأولية من خلال بطاقات السحب، وإدخال بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي وبداية توجه الجزائر نحو الاقتصاد الرقمي والحكومة الإلكترونية من خلال برمجة عدة مشاريع متعلقة بتطوير البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر، والتوجه نحو اعتماد الصيرفة الإلكترونية، ذلك ان اعتماد الصيرفة الإلكترونية بما يتطلب من بيئة مناسبة يساهم في بناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، فضلا عن محاربة الاقتصاد غير الرسمي من خلال إدخال النقود المتداولة فيه إلى الدائرة المصرفية.

## النتائج العامة للبحث:

- لقد أفضت هذه الدراسة إلى الخروج بجملة من النتائج نوجزها فيما يلي:
- أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ظهور اقتصاد جديد هو "الاقتصاد الرقمي".
  - الاستثمار الإلكتروني، التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية مفاهيم جديدة جاء بها الاقتصاد الرقمي.
  - إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية يتطلب وجود بيئة إلكترونية، تركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وشبكات الاتصالات وتقنية المعلومات.
  - إن الصيرفة الإلكترونية في البلدان المدروسة استطاعت أن تخطو خطوات كبيرة في هذا المجال وذلك لتطور البنية التحتية التقنية والكوادر الفنية والإدارية والمؤهلة القادرة على أداء الأعمال المصرفية الإلكترونية بكفاءة عالية، والتفاعل المستمر مع المستجدات التي تفرضها المعطيات التكنولوجية.

- نقص التواصل الإلكتروني بين المصارف الجزائرية حيث أن هذا الأخير يسمح بتأسيس ارتباط مختلف ما بين البنوك مما ينتج عنه سهولة تحويل وانتقال رؤوس الأموال.
- تعتبر تجربة الجزائر مع الخدمات الإلكترونية تجربة فنية فلا يمكن الحكم عليها لا بالفشل ولا بالنجاح إذ لاحظنا أن إقبال المواطنين على هذا النوع يعرف تحسن مستمر حتى ولو كان بوتيرة بطيئة، لأن التعامل وفق هذا النمط الجديد يتطلب تغيير في ذهنيات الأفراد وتوجيه سلوكهم نحوها.
- إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية سوف يساهم في تطوير وتحديث النظام المصرفي الجزائري، وجعله يواكب التطورات العالمية الحاصلة.

### التوصيات والاقتراحات:

هناك جملة من الاقتراحات والتوصيات نوجها فيما يلي:

- العمل على تقوية البنية التحتية لبناء الاقتصاد الرقمي وذلك بزيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات، والتوسع في استخدام الإنترنت.
- تشجيع استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتطبيق الأنظمة والبرامج المتطورة، وتنويع الخدمات المصرفية المقدمة، والنظر إلى هذا الأمر كونه حجز الزاوية لأي عملية تحول باتجاه الصيرفة الإلكترونية.
- إعادة هيكلة المصارف العربية، عن طريق تحريرها من القيود المفروضة عليها، وتعزيز عمليات الاندماج على الصعيدين الداخلي والخارجي، لتكوين وحدات مصرفية كبيرة الحجم قادرة على مواكبة التطورات المستمرة في مجال تقديم الخدمات المصرفية الحديثة.
- تحديث وعصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية من خلال الاستفادة القصوى من التكنولوجيات الحديثة وتحديث الخدمات المصرفية، وكذا تحديث وعصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وذلك بهدف إرضاء رغبات العميل.
- على المصارف في الجزائر الاستفادة من المزايا التي يحققها التسويق عبر الإنترنت واستغلاله في تقديم خدمات متنوعة عبر الشبكة العالمية.
- الإسراع في تجسيد قواعد الحكومة الإلكترونية التي تساهم بقسط كبير في دفع التجارة الإلكترونية والعمل المصرفي الإلكتروني.

### آفاق البحث:

بعد تناولنا بحث "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر"، والوصول إلى نتائج الدراسة تبين أن هناك جوانب مازالت تحتاج إلى بحث ودراسة أعمق، وبالتالي هذا الموضوع يحتاج إلى دراسات وبحوث أخرى لتغطية جوانب القصور فيه، وإثرائه أكثر من خلال إشكاليات أخرى.

## الملخص:

يتحرك العالم اليوم تجاه ما يعرف بالاقتصاد الرقمي، هذا الاقتصاد الذي يمثل ثورة تنظيمية واجتماعية واقتصادية كبرى، حيث يعتمد فيه على الاستخدام الكثيف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي أصبحت سلاحا تنافسيا قويا على الصعيد العالمي.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على هذا الاقتصاد وأهم تطبيقاته بالتركيز على الصيرفة الإلكترونية باعتبارها أهم مفرزاته ومدى تأثير اعتمادها على أداء الجهاز المصرفي الجزائري، والتحول نحو الاقتصاد الرقمي.

## الكلمات المفتاحية:

الاقتصاد الرقمي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الصيرفة الإلكترونية.

## Résumé :

Aujourd'hui, le monde se dirige vers ce qui est connu comme l'économie numérique, cette économie qui représente une grande révolution social et économique ou cela dépend de l'utilisation massive de la technologie de la communication et d'informations, qui est devenu une arme concurrentielle puissante au niveau mondial.

Cette étude vise à identifier cette économie et ses applications les plus importantes de focalisation des services bancaires électroniques considérés comme l'une des sécrétions les plus importantes et son impact sur la prestation du système bancaire algérien et sa transition vers l'économie numérique.

## Les mots clés :

L'économie numérique, la technologie de la communication et d'informations, services bancaires électroniques.

## Summary:

Today, the world is moving towards what is known as the digital economy, the economy which represents a major regulatory social and economic revolution, which depends on heavy use of information technology and telecommunication, which has become a powerful competitive weapon at the global level.

This study aims at identify this economy and focus on the most important applications of electronic banking as the most important secretions, and its impact on Algeria's dependence on the performance of the banking system and the transition to the digital economy.

## Key words:

Digital economy, Information and communication technology, Electronic banking.



## قائمة المحتويات

	الشكر
	الاهداء
	قائمة المحتويات
	قائمة الأشكال و الجداول
أ-د	المقدمة
الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الاقتصاد الرقمي	
2	تمهيد.
3	المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
3	المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا، المعلومات والاتصالات.
3	الفرع الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا.
5	الفرع الثاني: المعلومات، أهميتها وخصائصها.
8	الفرع الثالث: الإطار المفاهيمي للاتصالات.
11	المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
11	الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
11	الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
12	الفرع الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
13	الفرع الرابع: أهمية وأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
15	المطلب الثالث: الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
15	الفرع الأول: مفهوم الاستثمار الإلكتروني.
15	الفرع الثاني: مؤشرات قياس الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
17	المبحث الثاني: الإطار النظري للاقتصاد الرقمي.
17	المطلب الأول: ماهية الاقتصاد الرقمي.
17	الفرع الأول: تعريف الاقتصاد الرقمي.
18	الفرع الثاني: خصائص الاقتصاد الرقمي.
20	الفرع الثالث: مقارنة بين الاقتصاد الرقمي والاقتصاد التقليدي.
21	الفرع الرابع: أهمية الاقتصاد الرقمي.
21	المطلب الثاني: متطلبات الاقتصاد الرقمي ومؤشراته.
21	الفرع الأول: متطلبات الاقتصاد الرقمي.
24	الفرع الثاني: مؤشرات قياس الاقتصاد الرقمي.

28	المطلب الثالث: المحركات الدافعة وعوامل الاندماج في الاقتصاد الرقمي.
28	الفرع الأول: المحركات الدافعة للاقتصاد الرقمي.
29	الفرع الثاني: عوامل الاندماج في الاقتصاد الرقمي.
30	المبحث الثالث: تطبيقات الاقتصاد الرقمي.
30	المطلب الأول: التجارة الالكترونية.
31	الفرع الأول: مفاهيم عامة للتجارة الالكترونية.
32	الفرع الثاني: أشكال التجارة الالكترونية.
33	الفرع الثالث: متطلبات التجارة الالكترونية.
34	الفرع الرابع: مزايا و عيوب تطبيق التجارة الالكترونية .
35	المطلب الثاني: الحكومة الالكترونية.
36	الفرع الأول: مفهوم الحكومة الالكترونية.
36	الفرع الثاني: أهداف الحكومة الالكترونية.
38	الفرع الثالث: متطلبات مشروع الحكومة الالكترونية.
39	الفرع الرابع: معوقات التحول الى الحكومة الالكترونية.
41	خلاصة الفصل الأول.
الفصل الثاني: الاطار النظري للصيرفة الالكترونية	
43	تمهيد.
44	المبحث الأول: أساسيات حول الصيرفة الالكترونية.
44	المطلب الأول: ماهية الصيرفة الالكترونية.
44	الفرع الأول: نشأة الصيرفة الالكترونية.
45	الفرع الثاني: مفهوم الصيرفة الالكترونية.
46	الفرع الثالث: أطراف الصيرفة الالكترونية وأهميتها.
49	المطلب الثاني: أهمية وعوامل نجاح الصيرفة الالكترونية.
49	الفرع الأول: أهمية الصيرفة الالكترونية.
50	الفرع الثاني: عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية.
51	المطلب الثالث: متطلبات الصيرفة الالكترونية وشروط ممارستها.
51	الفرع الأول: متطلبات الصيرفة الالكترونية.
53	الفرع الثاني: شروط ممارسة الصيرفة الالكترونية.
54	المبحث الثاني: العمليات المصرفية الالكترونية.
54	المطلب الأول: العمليات المصرفية الالكترونية وخصائصها.
54	الفرع الأول: مفهوم العمليات المصرفية الالكترونية.
55	الفرع الثاني: خصائص العمليات المصرفية الالكترونية.
58	الفرع الثالث: أهمية العمليات المصرفية الالكترونية.
59	المطلب الثاني: وسائل الدفع الالكتروني وأرقام حول بعض استعمالاتها.

59	الفرع الأول: وسائل الدفع الالكتروني.
61	الفرع الثاني: انظمة الدفع الالكتروني.
63	الفرع الثالث: أرقام حول استعمال بعض وسائل الدفع.
67	المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني.
67	الفرع الأول: مزايا وسائل الدفع الالكتروني.
67	الفرع الثاني: عيوب وسائل الدفع الالكتروني.
68	المبحث الثالث: مزايا وتحديات الصيرفة الالكترونية.
68	المطلب الأول: مزايا الصيرفة الالكترونية.
68	الفرع الأول: بالنسبة للبنوك الالكترونية.
69	الفرع الثاني: بالنسبة للعملاء.
69	الفرع الثالث: مزايا أخرى.
70	المطلب الثاني: مخاطر الصيرفة الالكترونية وإستراتيجية مواجهتها.
70	الفرع الأول: مخاطر الصيرفة الالكترونية.
73	الفرع الثاني: إستراتيجية إدارة المخاطر المصرفية الالكترونية.
74	المطلب الثالث: التحديات القانونية أمام العمليات المصرفية الالكترونية.
74	الفرع الأول: التحديات القانونية أمام العمليات المصرفية.
77	الفرع الثاني: التحديات الضريبية.
79	خلاصة الفصل الثاني.
الفصل الثالث: الصيرفة الالكترونية و التحديات الرقمية في الجزائر	
81	تمهيد.
82	المبحث الأول: الإطار التنظيمي للجهاز المصرفي في ظل قانون 10/90.
82	المطلب الأول: تشخيص واقع المنظومة البنكية.
82	الفرع الأول: إصلاحات هيئات النظام البنكي.
82	الفرع الثاني: دوافع الإصلاح.
83	المطلب الثاني: مضمون ، أهداف و مبادئ الإصلاحات المصرفية في إطار قانون 10/90.
83	الفرع الأول: مضمون الإصلاحات المصرفية في إطار قانون 10/90
83	الفرع الثاني: أهداف قانون و القرض.
84	الفرع الثالث: مبادئ قانون النقد و القرض.
85	المطلب الثالث: التعديلات التي أدخلت على قانون النقد و القرض 10/90.
87	المبحث الثاني: تجارب بعض الدول في مجال الصيرفة الالكترونية
87	المطلب الأول: تجربة تونس في مجال الصيرفة الإلكترونية.
87	الفرع الأول: البنية التحتية للمعاملات الإلكترونية في تونس.
90	الفرع الثاني: وسائل الدفع الالكتروني في تونس.

92	الفرع الثالث : الخدمات المصرفية الالكترونية.
93	الفرع الرابع: أنظمة الدفع الإلكتروني في تونس.
96	المطلب الثاني: تجربة دولة الإمارات المتحدة في مجال الصيرفة الالكترونية.
96	الفرع الأول :البنية التحتية للمعاملات الإلكترونية لدولة الإمارات.
98	الفرع الثاني: وسائل الدفع الالكترونية في دولة الامارات.
100	الفرع الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية في الإمارات.
100	الفرع الرابع: أنظمة الدفع الإلكتروني في دولة الإمارات.
104	المطلب الثالث: تجربة الجزائر في مجال الصيرفة الالكترونية .
105	الفرع الأول: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الجزائر.
108	الفرع الثاني : وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر.
110	الفرع الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر .
114	الفرع الرابع : أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر.
120	المبحث الثالث: آفاق الصيرفة الالكترونية في الجزائر
120	المطلب الأول : مجهودات الجزائر في مجال تعميم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.
120	الفرع الأول: مشروع أسرتك.
121	الفرع الثاني: مشروع توصيل الألياف البصرية للمزولFTTX.
122	الفرع الثالث: الحظيرة الالكترونية .
123	الفرع الرابع: إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013.
125	المطلب الثاني: أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.
125	الفرع الأول : آثار تطبيق الصيرفة الالكترونية على الاقتصاد الجزائري.
126	الفرع الثاني: تأثير الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري.
126	المطلب الثالث: تحديات الصيرفة الالكترونية و عوامل تفعيلها في الجزائر.
126	الفرع الأول: تحديات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.
127	الفرع الثاني: عوامل تفعيل الصيرفة الالكترونية في الجزائر.
128	خلاصة الفصل الثالث .
130	الخاتمة العامة.
133	قائمة المصادر و المراجع.

## قائمة الأشكال

الرقم	اسم الشكل	ص
01	نظام معالجة البيانات	6
02	عناصر الاتصالات	9
03	متطلبات النظام الإنتاجي الجديد	23
04	عدد الاشتراكات من سكان العالم في الاتصالات المختلفة الخلوية	24
05	عدد مستعملي الانترنت بحسب مستوى التنمية.	25
06	الفجوة بين الجنسين في استعمال الانترنت في البلدان النامية والمتقدمة والعالم.	26
07	هيكل النظام المصرفي الجزائري حتى نهاية 2014.	86
08	تطور عدد اشتراكات الهاتف الجوال و نسبة الكثافة .	88
09	حصة كل مشغل من العدد الإجمالي لاشتراكات الهاتف الجوال سنة 2012.	89
10	تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت و نسبة الكثافة	89
11	حصة كل مشغل من العدد الاجمالي لاشتراكات الهاتف الثابت سنة 2012	90
12	تطور عدد مشتركى الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة(2009-2012)	106
13	تطور إجمالي مشتركى الهاتف الثابت.	107

## قائمة الجداول

الرقم	اسم الجدول	ص
01	مؤشرات قياس الاستثمار في المعلومات.	16
02	مقارنة بين الاقتصاد التقليدي والاقتصاد الرقمي.	20
03	أسعار خدمات النطاق العريض المتنقل بحسب المناطق الأوائل 2013.	27
04	إحصائيات خاصة بالبطاقات الدولية visa و Mastercard و التعاملات التي تمت بها عبر العالم لسنة 2004.	63
05	إحصائيات خاصة بالتعاملات بالبطاقات الدولية MasterCard – visa قاريا سنة 2004.	64
06	العشر الأوائل المصدرين لبطاقات فيزا و ماستر كارد في الشرق الأوسط وإفريقيا 2005.	65
07	البطاقات المالية (الائتمان والخصم) المتداولة 2005.	65
08	الدفع في معاملات البيع بالتجزئة في أوروبا 25.	66
09	تطور أهم مؤشرات الأنترنت في تونس خلال الفترة (2009-2012).	87
10	المدفوعات الالكترونية في تونس.	91
11	تطور الصيرفة الالكترونية في تونس خلال الفترة 2008-2012.	93
12	تطور العدد الإجمالي لعمليات المقاصة في تونس خلال الفترة (2008-2012).	94
13	تطور القيمة الاجمالية لعمليات المقاصة في تونس خلال الفترة (2008-2012).	94
14	تطور نشاط نظام تحويل المبالغ الضخمة في تونس خلال الفترة (2008-2012).	95
15	تطور استخدام الهاتف و الأنترنت في دولة الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2009-2012).	96
16	المؤشرات الفردية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإمارات.	97
17	تطور عدد و حجم العمليات التي تتم بنظام الإمارات للتحويلات المالية خلال الفترة	101

	(2011-2009).	
102	تطور استخدام مقاصة الشيكات باستخدام صورها في الإمارات.	18
103	عدد العمليات التي تتم عن طريق مقسم الإمارات الالكتروني خلال الفترة (2012-2008).	19
104	تطور فئات نقاط البيع في الإمارات خلال الفترة (2012-2008).	20
105	عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر خلال الفترة (2012-2000).	21
109	تطور عدد البطاقات المصرفية المتداولة في الجزائر خلال الفترة (2011-2008).	22
112	توزيع الموزعات الآلية حسب البنوك ونسبة العملية منها.	23
113	مجال استخدام بطاقة CIB.	24