وزارة التعـــليم العـــالي والبـــحث العلـــمي

جـــامعة محمد البشـــير الإبراهيـــمي–برج بوعريريج–

كلـــية العـــلوم الاقتصـــادية والتـــجارية وعـــلوم التســـيير

قسم: العلـــوم الاقتـــصادية

مشروع مذكرة يدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

الموضوع:

رقمنة المعلومات في المؤسسات البنكية في ظل جائحة كوفيد –19–

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة برج بوعريريج–

إعداد الطلبة:

❖ عبد العالي بولعراس

❖ محمد أمين تفرغوست

إشراف الأستاذ:

سهيلة قطاف

لجنة المناقشة:

اللقب والإسم	الصفة
مدني حسيبة	رئيسا
قطاف سهيلة	مشرفا
بلالطة رشاد	ممتحنا

السنة الجامعية 2020-2021

شكر وتقدير

" رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ " سورة النمل الآية 19

الحمد لله الذي سخر لنا من خلقه مالم يسخره لغيرنا، وجاد علينا من فضله بما لم يجد به على غيرنا لنتم عملنا هذا بمشيئته وإذنه..

وعملا بقول رسول الله صلى الله عليه وسلم " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة الفاضلة الدكتورة قطاف سهيلة التي قبلت الإشراف على هذا والعمل التي لم تبخل علينا طوال مشوار إعداد هذا البحث بالنصح والإرشاد...

كما نشكر السادة أعضاء لجنة المناقشة مسبقا على تفضلهم بقبول مناقشة وإثراء هذه المذكرة

والشكر موصول إلى أسرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من أساتذة، وطلبة ، وعمال.

والشكر الجزيل لكل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو بعيد.

إهداء

وصلت رحلتي الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة ...وها أنا أختم بحث تخرجي

بكل همة ونشاط...

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أبي الذي لم يبخل علي يوما بشيء

وإلى أمي التي زودتني بالحنان والمحبة

أقول لهم: أنتم وهبتوني الحياة والأمل والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة

وإلى أخي وأسرتي إلى أساتذتي وإلى زملائي وزميلاتي جميعا الذين غمروني

بتوجيهاتهم ودعمهم المتواصل لي.

وإلى زميلي محمد أمين الذي شاركني في هذا العمل متمنيا له النجاح والتوفيق في حياته

إلى كل قارء لهذا العمل عسى لأن يفيده في مشواره العلمي وتحصيله الأكاديمي

ثم إلى كل من علمني حرفا أصبح سنا برقه يضيء الطريق أمامي

بولعراس عبد العالي

إهداء

لكل بداية نهاية الحمد لله والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضله تعالى.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي.

وأقول لهم شكرا لدعمكم المتواصل وتوجيهكم أنتم السند والحياة فلولاكم ما وصلت إلى هذه المرحلة مهما فعلت ومهما قلت لا أستطيع رد تعبكم علي أدعو الله أن يديمكم لي ويرزقكم الصحة والعافية.

وإلى أخي وأختي الصغيرة إلى الأساتذة الأفاضل الذين زودونا بالعلم والمعرفة إلى كل زملائي وزميلاتي وإلى أصدقائي الذين ساعدوني ووجهوني.

إلى زميلي وأخي الحبيب عبد العالي الذي تشرفت بمشاركته هذا العمل متمنيا له كل التوفيق والنجاح في حياته

إلى كل قارء لهذا العمل نتمنى أن يستفيد منه علميا و عمليا.

تفرغوست محمد أمين

الملخص:

يعد مفهوم الاقتصاد الرقمي من أحدث المفاهيم الاقتصادية التي لاقت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في الآونة الأخيرة، حيث أصبحت المعرفة المعلومات أحد أهم الركائز الأساسية للعملية الإنتاجية وأثبتت نجاعة هذا الاقتصاد التداعيات الأخيرة لجائحة كوفيد -19- الحالية التي أجبرت جميع الدول والمؤسسات في العالم الاعتماد على الرقمنة لضمان مواصلة استمرارية نشاطها، فقد أفرزت التطورات الحديثة والمتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والخدمات الإلكترونية كما هائلا من الأنظمة والبرمجيات شملت جميع القطاعات الاقتصادية، وكان في مقدمتها القطاع المصرفي.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على هذا النوع من الاقتصاد وواقعه في الجزائر ومدى جاهزية البنية على استيعاب هذا الاقتصاد الجديد، وأهم التحديات التي تواجه أحد أهم مفرزاته وهي الصيرفة الإلكترونية، والتي وفرت للبنوك تقديم خدمات متطورة بأقل التكاليف، والسرعة في الأداء والفعالية، ومعرفة مدى تطبيق التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات البنكية في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: الاقتصاد الرقمي، تكنولوجيا المعلومات، جائحة كوفيد -19-، الخدمات الإلكترونية.

Summary:

The concept of the digital economy is one of the most recent economic concepts that has received much attention from researchers Recently, knowledge has become one of the most important pillars of the productive process The recent consequences of the current Cofid-19 pandemic which forced all States proved to be effective The world's States and institutions relying on digitization to ensure continuity of activity, Recent and accelerated developments in information technology and electronic services have generated an enormous amount of Systems and software covered all economic sectors, primarily the banking sector.

The aim of the study is to identify this type of economy, its reality in Algeria, the readiness of the structure to absorb this new economy, and the main challenges facing one of its most important detachments, namely, electronic banking, which has provided banks with advanced services at the lowest cost, speed in performance and efficiency, and the extent to which modern technology is applied in banking institutions in Algeria.

Keywords: Digital Economy, Information Technology, cofid-19- Pandemic, Electronic Services.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الفهرس	الصفحة
شكروتقدير	I
إهداء.....	II
الملخص.....	IV
قائمة الجداول.....	VIII
قائمة الأشكال.....	IX
قائمة المختصرات.....	X
قائمة الملاحق.....	XI
مقدمة.....	أ- ز
الفصل الأول: الأسس النظرية للاقتصاد الرقمي تكنولوجيا المعلومات جائحة كوفيد -19-	**7-49**
تمهيد الفصل الأول.....	8
المبحث الأول : الإطار العام للرقمنة والاقتصاد الرقمي.....	**9**
المطلب الأول : مفاهيم حول الرقمنة والاقتصاد الرقمي.....	9
المطلب الثاني: خصائص وأسس الاقتصاد الرقمي.....	15
المطلب الثالث: عوامل الاندماج في الاقتصاد الرقمي وأهميته.....	18
المبحث الثاني : تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....	**20**

فهرس المحتويات

المطلب الاول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....	20
المطلب الثاني: مزايا وأهمية تكنولوجيا المعلومات.....	25
المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات على عمل المؤسسات المصرفية.....	27
المبحث الثالث: الاطار المفاهيمي لجائحة كوفيد – 19 – وتداعياتها على العالم.....	**31**
المطلب الأول:مفهوم جائحة كورونا (كوفيد – 19–).....	31
المطلب الثاني : إجراءآت وتدابير مواجهة الجائحة.....	34
المطلب الثالث : آثار الجائحة على الاقتصاد العالمي.....	38
خلاصة الفصل الأول.....	49
الفصل الثاني: أثر تطبيق الرقمنة على المؤسسات المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية– BADR وكالة برج بوعريريج–	**50–90**
تمهيد الفصل الثاني.....	51
المبحث الأول: الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر.....	**52**
المطلب الأول: واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر	52
المطلب الثاني: أدوات الدفع الإلكتروني في الجزائر	61
المطلب الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على النظام المصرفي الجزائري.....	64
المبحث الثاني: دراسة تطبيقية حول استخدام الرقمنة في بنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR	**66**
المطلب الأول: تقديم عام حول بنك BADR.....	66

فهرس المحتويات

المطلب الثاني: الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....	71
المطلب الثالث: تحديات وآفاق الرقمنة في البنوك الجزائرية.....	85
خلاصة الفصل الثاني.....	90
خاتمة.....	**92-95**
قائمة المراجع.....	**96**
الملاحق.....	**103**

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	**عدد تطور البطاقات البنكية في الوكالة إلى غاية 2019/12/31**	**81**
02	**عدد تطور البطاقات البنكية في الوكالة إلى غاية 2020/03/31**	**81**
03	**عدد البطاقات البنكية المتداولة خلال الثلاثي الأول من سنة 2021**	**82**

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	**علاقة البيانات والمعلومات بالمعرفة**	**11**
02	**انتشار الإصابات المؤكدة بمرض كوفيد -19- حول العالم**	**32**
03	**تطور الإصابات المؤكدة حول العالم**	**33**
04	**توقعات أداء الاقتصاد العالمي إثر انتشار وباء كورونا سنة 2020**	**40**
05	**أسعار النفط العالمية من جوان 2019 إلى غاية جوان 2020**	**40**
06	**نسبة الانخفاض المقدرة في ساعات العمل الاجمالية**	**42**
07	**الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريريج**	**77**
08	**كيفية سير البطاقات البنكية في الجزائر**	**80**

قائمة المختصرات

المصطلح	الشرح
BADR	بنك الفلاحة والتنمية الريفية
RTGS	نظام التسوية الاجمالية الفورية
TéLECOMPENSATION	نظام المقاصة الإلكترونية
SCANNER	الماسح الضوئي
BADR ONLINE	بنك الفلاحة والتنمية الريفية الإلكتروني
SMS	خدمة الرسائل النصية
TPE	أجهزة الدفع الإلكتروني
DAB	الموزع الآلي النقدي
GAB	الشباك الآلي للنقود
ITC/TIC	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
SMS PUSH	خدمة الرسائل التلقائية
SMS PULL	خدمة الرسائل حسب الطلب

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان
01	صفحة الواجهة الرئيسية الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
02	البطاقات البنكية الخاصة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية
03	عقد بطاقة الدفع بين البنوك CIB
04	بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية وتيتانيوم الخاصة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية
05	عقد بطاقة ماستر كارد
06	الشباك الآلي النقديGAB
07	خدمة الرسائل النصية SMS
08	جهاز الدفع الإلكتروني TPE

مقدمة

مقدمة:

يشهد العالم عدة تغيرات وتحولات هامة والتي أحدثتها التكنولوجيا الحديثة في مختلف قطاعات الاقتصاد والصناعة ووسائل الاتصال، في مقدمتها المصارف التي تمثل عصب الحياة الرئيسي للاقتصاد وسط هذا التغير الكبير الذي يشهده العالم؛ حيث باتت المعرفة والمعلومات موردا أساسيا من الموارد الاقتصادية والاستراتيجية الجديدة في الحياة الاقتصادية المكملة للموارد الطبيعية، وقد تأثر الاقتصاد بهذا التحول حيث انتقل من مفهومه التقليدي إلى مفهوم جديد يعرف بالاقتصاد الرقمي.

ويعد الاقتصاد الرقمي توجها عالميا حديثا تسعى اليوم الدول والمجتمعات إلى تحقيقه، بالاعتماد على قوة المعلومات والمعرفة ورأس المال البشري اكثر من الاعتماد على المواد الخام والثروات الطبيعية، فالدول المتقدمة اليوم تعطي أهمية كبيرة إلى هذا النوع من الاقتصاد، ساعية بذلك لتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات...

وهذا ما كشفت عليه التغيرات الحالية خاصة أزمة كوفيد -19- التي أصبحت من أزمة صحية عالمية إلى أزمة اقتصادية بامتياز قامت بشل حركية الاقتصاد العالمي، فهي تعتبر أشد وطئة من أزمة الكساد الكبير عام 1929م، وأشد وطئة من الأزمة المالية التي انفجرت عام 2008م، إن ظهور فيروس كوفيد -19- يؤدي إلى تفشي القلق الدولي، كما أنها كشفت عن خلل واضح في هيكلة الاقتصاد الوطني القائم على الريع البترولي، من خلال تراجع معدلات الطلب العالمي من النفط الأمر الذي زاد من حدة الأضرار التي عصفت بقطاعات صناعية وخدمية.

إن التوجه العالمي العلمي الجديد نحو الاقتصاد الرقمي وتطور شبكة الأنترنت واستخدامها في جميع المجالات جعل من العالم قرية صغيرة، ودفع بالشركات للانتقال من مرحلة السعي للحصول على مكان لها في ذلك العالم إلى مرحلة الدفاع عن مكانها والحفاظ عليه، فالأنترنت وسط قائم بحد ذاته، خصوصا بعد ميلاد التجارة الإلكترونية التي أفرزها الاقتصاد الرقمي تحت ما يعرف بالبنوك الإلكترونية أو الصيرفة الإلكترونية؛ والتي يتم فيها استخدام أدوات الدفع الإلكتروني ومختلف البطاقات الإلكترونية التي بدورها تحتوي على معلومات خاصة بالمؤسسة وحامل البطاقة، وتصدر هذه البطاقات من البنوك ووكالات السفر ومؤسسات الائتمان .

ولمواكبة التطورات الاقتصادية العالمية ومن أجل أن تكون الجزائر على خارطة الاقتصاد الرقمي وعصر المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، وجب عليها العمل على تغذية متطلبات هذا الاقتصاد لما يحققه من فوائد في مختلف المجالات الاقتصادية من بينها التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني والصيرفة الإلكترونية.

I. الإشكالية :

من خلال ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

ما هو واقع اعتماد المؤسسات البنكية على رقمنة المعلومات خاصة في ظل جائحة كوفيد -19- ؟

II. الأسئلة الفرعية :

لمعالجة الإشكالية الرئيسة، وبغية الوصول إلى إطار علمي يمكن من خلاله توضيح مدى مساهمة اقتصاد الرقمنة والصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات البنكية، ارتأينا تجزئتها إلى أسئلة فرعية، تتضمن ما يلي:

- هل يحتوي القطاع المصرفي الجزائري على بنية تحتية تتلاءم ومتطلبات الاقتصاد الرقمي ؟
- ما مستوى تطبيق الرقمنة على خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية ؟ وهل ساهم هذا التطبيق في تطوير تقديم خدماتها الإلكترونية خاصة في ظل جائحة كوفيد-19-؟

III. الفرضيات:

انطلاقا من التساؤلات السابقة وإمكانية الإجابة عليها، فإن الدراسة بنيت على الفرضيات التالية:

- -لايزال القطاع المصرفي في الجزائر يعاني بالرغم من الجهود المبذولة من طرف الدولة من خلال جملة من الإصلاحات التي تعرف تأخرا في التطبيق؛

-تطبيق الرقمنة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لايزال محدودا بالرغم من الجهود المبذولة لتطبيق التكنولوجيا الحديثة ويرجع هذا الأمر إلى غياب الثقافة المصرفية لدى العملاء، وقد ساهم هذا التطبيق الجزئي في وضع الأسس المستقبلية لتطوير الأنظمة المعلوماتية في البنك هذا بعد التأثير الكبير الذي خلفته جائحة كوفيد -19 .-

IV. أسباب اختيار الموضوع:

✓ **أسباب ذاتية:** تتمثل الأسباب الشخصية لاختيار الموضوع فيما يلي:

- ✓ علاقة الموضوع بالتخصص الدراسي فهو من مواضيع الاقتصاد النقدي والبنكي؛
- ✓ الرغبة الذاتية في تقديم أفكار جديدة فيما يخص الرقمنة، ومعالجة المواضيع الخاصة بالقضايا الراهنة.

V. أسباب موضوعية:

- ✓ تتمثل الأسباب الموضوعية لاختيار الموضوع فيما يلي:
- ✓ قلة الأبحاث والدراسات على مستوى الماستر، نظرا لحداثة الموضوع على الساحة الاقتصادية الجزائرية؛
- ✓ التعريف بالاقتصاد الرقمي، وإبراز مدى أهميته في تطوير الخدمات البنكية والدفع بعجلة الاقتصاد الوطني؛
- ✓ جائحة كوفيد-19- الحالية والتي غيرت مفهوم الاقتصاد التقليدي وضرورة التوجه نحو الاقتصاد الجديد؛
- ✓ إبراز تقدم الجهاز البنكي الجزائري في مجال تقديم خدمة بنكية إلكترونية تتلاءم ومتطلبات الاقتصاد الرقمي.

VI. أهمية الموضوع:

للموضوع أهمية على مستويات مختلفة منها :

- ✓ إلزامية عصرنة القطاع البنكي من أجل مواكبة التطور التكنولوجي في ظل العولمة خاصة المالية منها، وفي ظل المنافسة بين البنوك؛
- ✓ التأكيد من خلال هذه الدراسة على حتمية إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل المصرفي لمواكبة التطورات العالمية الراهنة في هذا المجال وهذا ما أثبتته الأزمة الحالية؛
- ✓ إبراز أهمية دور الاقتصاد الرقمي في تطوير النظام المصرفي الجزائري.

VII. أهداف الموضوع :

تهدف دراستنا إلى تحقيق النقاط التالية:

- ✓ تسليط الضوء على مفهوم الاقتصاد الرقمي وأهم الجهود المبذولة في سبيل تطبيقه في الجزائر؛
- ✓ محاولة معرفة موقع الجزائر من الاقتصاد الرقمي، من خلال التطرق إلى استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

- ✓ معرفة مدى استجابة النظام المصرفي الجزائري للتطورات التي يفرضها الاقتصاد الرقمي من خلال نموذج الصيرفة الإلكترونية، وجائحة كوفيد-19- أكدت نجاح هذا النموذج.
- ✓ معرفة القيمة المضافة المتوقعة من رقمنة نظام المعلومات في المؤسسات البنكية بالنسبة لاقتصاد جزائري يبحث عن التنويع الاقتصادي خارج قطاع المحروقات؛
- ✓ فتح تساؤلات أخرى خاصة بالموضوع للباحثين في المستقبل، وعرض بعض السبل التي من شأنها النهوض بالاقتصاد الجزائري في ميدان الرقمنة.

VIII. حدود الدراسة:

تتحدد دراستنا للموضوع من جانبين المكاني والزماني:

- ✓ **الإطار المكاني:** بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة برج بوعريريج.
- ✓ **الإطار الزماني:** تم التركيز على الفترة 2019-2020 لمصاحبتها للإصلاحات والتطورات ذات العلاقة بالموضوع.

IX. منهج الدراسة :

تم الاعتماد على المنهج الوصفي حسب طبيعة الموضوع، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لوكالة برج بوعريريج.

X. الدراسات السابقة:

لقد سبق هذه الدراسة دراسات سابقة تم الاستعانة بها في هذا البحث منها:

- دراسة عامر بشير، تحت **عنوان دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك -دراسة حالة الجزائر-، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2011-2012**، حيث طرح الإشكالية التالية: كيف يمكن للاقتصاد المعرفي أن يساهم في اكتساب ميزة تنافسية للبنوك الجزائرية؟ وماهي آلية تطوير خدماتها المصرفية لزيادة قدرتها التنافسية؟ وتوصل إلى ضرورة توفير بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال واستقطاب رأس مال فكري لاستيعاب هذه التكنولوجيا واستغلالها لتطوير جودة الخدمات المصرفية وتحقيق ميزة تنافسية تضمن للبنوك الجزائرية البقاء والاستمرارية، وأن تحقيق الميزة التنافسية للبنوك يكون بتوفر مصادرها الأساسية والمتمثلة في المعرفة، وتكنولوجيا المعلومات والاتصال الابتكار.

- دراسة بركان أمينة، **الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي-حالة الجزائر-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2013-2014**، وتناولت الإشكالية التالية: كيف تعمل الصيرفة الإلكترونية على تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري؟ حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الصفات الخاصة بالصيرفة الإلكترونية ومدى تأثير اعتمادها على أداء الجهاز المصرفي الجزائري من خلال استعراض تجارب دول كل من تونس، الإمارات العربية المتحدة وفرنسا، وتوصلت الباحثة إلى أن اعتماد الصيرفة الإلكترونية والاعتماد على نتائج تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر إيجابا على كفاءة وفعالية المصرف بالإضافة إلى الزيادة في أدائه من خلال زيادة ربحية المصرف وتحسين العلاقة مع عملائها، من خلال تخفيض التكاليف والوقت والعمل على تقديم منتجات إلكترونية حديثة بما يحقق رضا الزبائن والذي بدوره يؤدي غلى زيادة الأداء في الجهاز المصرفي وخلصت الدراسة إلى أن إمكانية التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان المدروسة لازالت تعاني من بعض المعيقات أهمها ضعف البنية التحتية التقنية، محدودية الكوادر الإدارية والفنية والمؤهلة القادرة على أداء أعمال الصيرفة الإلكترونية. وأن تجربة الجزائر مع الصيرفة الإلكترونية لاتزال فتية ولا يمكن الحكم عليها بالفشل أو النجاح، حيث أن إقبال المواطنين على هذا النوع يسير بوتيرة بطيئة، نظرا لأن هذا النمط يتطلب تغيير في ذهنيات الإفراد وتوجيه سلوكهم وهذا الأمر صعب في ظل مجتمع لازال يتخوف بالتعامل حتى بالأساليب التقليدية.
- دراسة بولعراس صلاح الدين، تحت عنوان **الاقتصاد الجزائري في ظل التداعيات العالمية لجائحة كورونا بين الاستجابة الآنية والمواكبة البعدية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد الأول، جامعة سطيف1، سبتمبر2020**، حيث طرح الباحث الإشكالية التالية: كيف استجاب الاقتصاد الجزائري لتداعيات جائحة كورونا العالمية؟ وماهي إمكانياته في مواكبة مرحلة ما بعد الجائحة؟ وقد هدفت الدراسة إلى تقييم الآثار الاقتصادية على العالم عامة والاقتصاد الجزائري بصفة خاصة وإبراز أهم الإجراءات والتدابير الواجب إتباعها للتقليل من حدة الأزمة، وقد أوصت الدراسة بضرورة انتقال الاقتصاد الجزائري من التبعية للريع إلى اقتصاد التنويع نظرا لما تخلفه الأزمة من آثار وخيمة عليه، وقد أكدت الدراسة على أن الإجراءات المتخذة من قبل الحكومة الجزائرية خلال

الأزمة تعتبر إيجابية ومهمة وهذا في ظل وضعية الميزانية العمومية وتزايد خطر الركود الاقتصادي، وأن الحكومة الجزائرية تمتلك برنامجا اقتصاديا واعدا يتيح لها مواكبة تحدي ما بعد الجائحة إذا ما تم تنفيذه.

- دراسة نوردين كروش وآخرون، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية**، مجلة البحوث والدراسات العلمية، العدد الأول، جامعة يحيى فارس المدية، جانفي2020، تناولت هذه الدراسة الاشكالية التالية: ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تطوير جودة الخدمة المصرفية؟ وقد هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على رفع جودة الخدمة المصرفية من خلال البنوك الإلكترونية ووسائل الدفع الحديثة والتي من شأنها ضمان تقديم منتجات إلكترونية كفيلة بإرضاء العملاء، ومن أبرز ما توصلت إليه هذه الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات تعتبر من المصادر الرئيسية لتقديم منتجات مصرفية متنوعة وذات جودة عالية وتكلفة منخفضة، كما أوصت الدراسة بضرورة قيام المصارف بحملات نوعية لعملائها عن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها، وتقديم التحفيزات في ظل تردد العملاء في استعمال وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة نتيجة غياب عنصر الأمن والحماية مما أدى للاكتفاء بالوسائل التقليدية فقط .

التعقيب على الدراسات السابقة:

بالاعتماد على مجموعة من المعايير سنقوم بإبراز أهم أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

أوجه التشابه:

-تشابهت الدراسة الحالية مع دراسة **عامر بشير** والمتعلقة بمدى مساهمة الاقتصاد المعرفي في تحسين الميزة التنافسية للبنوك من حيث أهداف الدراسة، حيث أن هذه الدراسة تهدف إلى إبراز مدى مساهمة الاقتصاد المعرفي في زيادة تنافسية البنوك، كما تشابهت دراستنا الحالية مع هذه الأخيرة من خلال الطريقة المنهجية المتبعة في جمع المعلومات والمراجع حول هذا الموضوع وذلك من خلال الاعتماد على المواقع الإلكترونية الخاصة بالمصارف؛ وتشابهت الدراسة الحالية معا **الدراسة الثانية لبركان أمينة** والمتعلقة بحتمية تفعيل أداء الجهاز المصرفي والاعتماد على الصيرفة الالكترونية كأداة عمل جديدة،

ولعل أبرز عنصر تشابه في هاته الدراسة يكمن في النتائج المتحصل عليها خاصة فيما يتعلق بجانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومساهمتها في تطوير سيرورة النظام المصرفي الجزائري؛

-**بالنسبة للدراسة الثالثة** وهي عبارة عن مجلة اقتصادية تناولت موضوع غاية في الأهمية والمتعلق بأثر استخدام تكنولوجيا المعلمات والاتصال على تحسين الخدمات المصرفية، حيث تشابهت مع دراستنا الحالية من خلال المنهج الوصفي المتبع في توضيح مختلف الجوانب المتعلقة بالموضوع وكل ذلك لإعطاء رؤية واضحة وشاملة لموضوع الدراسة، أما فيما يتعلق **بالدراسة الرابعة** والمتعلقة بتداعيات جائحة كوفيد -19- على الاقتصاد الجزائري والعالم، وتشابهت هذه الدراسة من حيث الأهداف والمنهج المتبع والنتائج.. وساهمت هذه الدراسة بشكل كبير في تدعيم دراستنا الحالية.

أوجه الاختلاف:

-اختلفت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة ونحص بالذكر الدراسة الأولى من خلال عينة أدوات الدراسة المستعملة في تحليل المعطيات، حيث اعتمدت هذه الدراسة على برنامج spss في تحليل بيانات العينة بالإضافة إلى برنامج xlstat 2013 في تحليل البيانات؛

-كما اختلفت دراستنا مع الدراسة الثانية فيما يتعلق بمجتمع الدراسة، حيث أن دراستنا اقترنت على الجزائر فقط بينما الدراسة السابقة ركزت على عرض تجارب الدول؛

- فيما يتعلق بالدراسات السابقة الأخرى لا يظهر اختلافا كبير خاصة وأن النتائج المتوصل إليها كانت في سياق واحد مع دراستنا الحالية.

مميزات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تميزت دراستنا عن غيرها من الدراسات ذات الصلة والتي سبق عرضها من خلال شمولية الموضوع، حيث أن دراستنا ركزت على فترى معينة وهي فترة جائحة كوفيد -19- وإبراز أهم التأثيرات والتداعيات من خلال الاعتماد على الأسلوب الوصفي في الجانب النظري، بالإضافة إلى الاعتماد على مواقع الكترونية ذات الصلة تختص بمجال المعاملات الإلكترونية الجديدة

-وقد استفدنا في دراستنا الحالية من الدراسات السابقة من خلال جملة المراجع والمنهجية المتبعة.

XI. صعوبات الدراسة:

أثناء إعدادنا للبحث واجهنا بعض الصعوبات، يتمثل بعضها فيما يلي :

- ✓ حداثة الموضوع ونقص المراجع به خاصة الكتب؛
- ✓ الظروف الصحية الاستثنائية التي تمر بها الجزائر بسبب جائحة كوفيد-19-؛
- ✓ صعوبة الحصول على الإحصائيات التي تخدم موضوع الدراسة؛
- ✓ صعوبة إجراء الدراسة التطبيقية الخاصة بهذا الموضوع.

XII. هيكل البحث:

للإجابة على التساؤلات الواردة في الإشكالية فقد تم تقسيم الدراسة مما يحقق أهدافها كما يلي:

الفصل الأول: هو عبار عن فصل تمهيدي تطرقنا فيه إلى الجانب النظري لموضوع الدراسة من خلال أهم متغيراته الاقتصاد الرقمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وجائحة كوفيد-19-؛ حيث قسم إلى ثلاثة مباحث: **المبحث الأول:** الإطار النظري للرقمنة والاقتصاد الرقمي؛ **المبحث الثاني:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

المبحث الثالث: الإطار النظري لجائحة كوفيد-19-.

تم التطرق **في الفصل الثاني** إلى انعكاسات الاعتماد على رقمنة نظام المعلومات في المؤسسات البنكية بالجزائر؛ حيث قسم إلى مبحثين على النحو الآتي: **المبحث الأول:** واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر؛ **أمّا المبحث الثاني:** قمنا بدراسة تطبيقية حول مدى استخدام التكنولوجيا الحديثة وأهم الخدمات الإلكترونية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريريج.

الفصل الأول: الأسس النظرية للاقتصاد الرقمي تكنولوجيا المعلومات جائحة كوفيد -19-

تمهيد القصل الأول:

لقد شهد العالم تطورات عديدة في مختلف الميادين وظهور تغيرات نوعية على المجتمع وعلى الاقتصاد بسبب الانفتاح الاقتصادي والعولمة المالية، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات من بين القوى المؤثرة على مختلف نواحي الحياة، الأمر الذي أدى إلى ظهور أنظمة ومفاهيم حديثة لمواكبة تلك التطورات وتحقيق السرعة في التكيف والاستجابة لتلك القوى، وقد أدى الانتشار الواسع لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كثورة معلوماتية رقمية، إلى إحداث تغيرات جوهرية في هيكل الاقتصاد والتحول من الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد قائم على استخدام شبكات عالمية أهمها شبكة الإنترنت، يسمي اقتصاد الإنترنت أو الاقتصاد الرقمي، الذي نتج عن ظهوره أثار ملموسة في مجالات عديدة منها القطاع البنكي، ونظرا للمكانة التي يحتلها هذا القطاع في الاقتصاد الوطني لأي بلد، فإنه يسعى إلى التطوير الذام وتحسين الأداء وتحقيق النجاح والمحافظة عليه قدر المستطاع، وذلك من خلال استغلال كافة مكونات الاقتصاد الرقمي والاستثمار فيها لتوفير خدمات بنكية مرقمة ذات جودة عالية ترق المستوى المنافسة البنكية وهذا ما أثبتته الأزمة الحالية وهي جائحة كوقيد -19- التي عصفت باقتصادات العالم وكانت الدول المتخلفة والسائرة في طريق النمو الأكثر تضررا نظرا لضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذه البلدان.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية :

المبحث الأول : الإطار العام للرقمنة والاقتصاد الرقمي

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثالث :الإطار المفاهيمي لجائحة كوفيد -19- وتداعياتها على العالم

المبحث الأول : الإطار العام للرقمنة والاقتصاد الرقمي

أدى التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع ميادين الاقتصاد والادارة والمجتمع وفي ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده العالم أدى إلى ظهور اقتصاد جديد يعرف بالاقتصاد الرقمي وهذا الأخير يختلف اختلافا مباشرا عن الاقتصاد التقليدي.

المطلب الأول : مفاهيم حول الرقمنة والاقتصاد الرقمي

تعتبر الرقمنة من أهم عوامل التنمية في العصر الحالي، فهي تساهم بشكل فعال في تطوير وبناء اقتصاديات العديد من البلدان المتقدمة، تحت ما يعرف بالاقتصاد الرقمي

أولا : مفاهيم حول الرقمنة

تتنوع المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة ، وفقا للإطار أو السياق الذي يستخدم فيه المصطلح:

- ينظر تيري كاني Terry Kun إلى **الرقمنة** على أنها تحويل مصادر المعلومات عللي اختلاف أشكالها مثل: الكتب، والدوريات، والتسجيلات الصوتية، والصور الثابتة إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (bits) ، وتعتبر البيتات وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها " **الرقمنة** "[1].
- **الرقمنة** هي العملية التي تخفض بها التكنولوجيا تكاليف تخزين البيانات ومشاركتها وتحليلها. غيرت هذه العملية كيف يتصرف المستهلكون وكيف يُنظّم النشاط الصناعي وكيف تعمل الحكومات[2].

[1] http://numerasation.BLOGSPOT.COM/2012/05/BLOG-POST_9642 -00H.00M - 17/04/2021.

[2] Mowery, D. and Simcoe, T. 2002. The Origins and Evolution of the Internet, in R. Nelson, B. Steil and D. Victor (eds), Technological Innovation and Economic Performance. Princeton, NJ: Princeton University Press, pp. 229–64. 2021/04/18

اقتصاد الرقمنة هو مجال الاقتصاد الذي يدرس كيف تؤثر الرقمنة والتحول الرقمي على الأسواق، وكيف يمكن استخدام البيانات الرقمية لدراسة الاقتصاد. اقتصاد الرقمنة موجود اليوم كمجال متميز للاقتصاد، وذلك لسببين[1] :

1- هناك حاجة لنماذج اقتصادية جديدة، لأن العديد من الافتراضات التقليدية حول المعلومات لم تعد قائمة في العالم الرقمي.
2- ثانيًا، تتطلب الأنواع الجديدة من البيانات الناتجة عن الرقمنة طرقًا جديدة للتحليل.

يمس البحث في اقتصاد الرقمنة العديد من مجالات الاقتصاد بما في ذلك التنظيم الصناعي واقتصاد العمل والملكية الفكرية، وبالتالي، فإن العديد من المساهمات في اقتصاد الرقمنة وجدت لها ملاذًا فكريًا في هذه المجالات.

وعلى أساس هذه التعاريف يمكن القول بأن الرقمنة تتضمن جميع الأنشطة الإلكترونية الناتجة عن الحصول عن البيانات واستخدامها، والتي تسمح بمعالجة المعلومات وتحويلها للحصول أجود الخدمات، ومنه نستنتج أن الرقمنة ترتبط ارتباطا مباشرا بكل من المعلومات والبيانات والتي تسمح لنا بالوصول إلى أعلى النسب عالية من الإنتاج[2].

- **البيانات:** تمثل المادة الأولية التي يتم جمعها استنادا إلى المعطيات والأحداث، وتعتبر لغة الإدخال للحاسوب.
- **المعلومات:** تستند إلى أمرين أساسيين هما التحليل والمعالجة للبيانات التي يصبح لديها معنى[3].

[1] Simcoe, "**Standard Setting Committees: Consensus Governance for Shared Technology Platforms**" **,** AMERICAN ECONOMIC REVIEW, VOL 102, NO 1 FEBRUARY 2012(pp. 305-36).

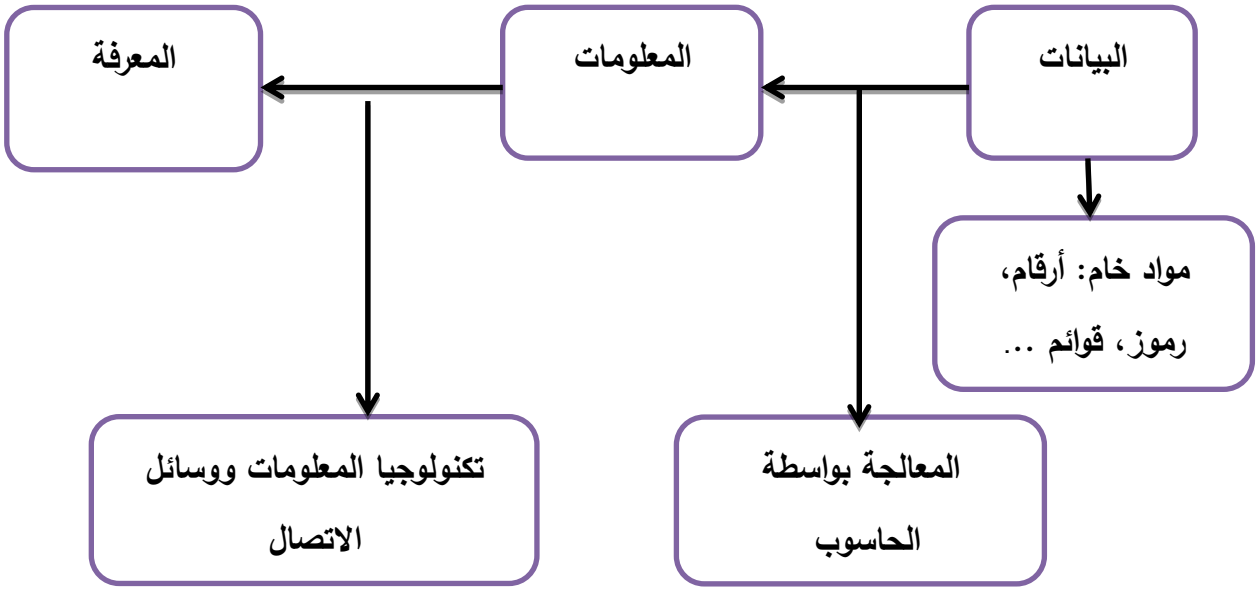
[2] زلماط مريم، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية**، مذكرة ماجستير علوم اقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010، ص 28.

[3] عامر بشير، **دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك**، أطروحة دكتوراه علوم اقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة الجزائر، 2012، ص27.

من خلال استخدام المعلومات من طرف صناع القرار والمسؤولين عن طريق عملية تحويل هاته المعلومات نستطيع أن نصل إلى ما يعرف "**بالمعرفة**" فهي تمثل الحصيلة النهائية لاستخدام واستثمار المعلومات.

ويمكن توضيح العلاقة بين البيانات والمعلومات بالمعرفة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (1): علاقة البيانات و المعلومات بالمعرفة:



المصدر: عامر بشير، **دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك**، أطروحة دكتوراه علوم اقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة الجزائر، 2012، ص28.

ثانيا : مفاهيم حول الاقتصاد الرقمي

1-نشأة الاقتصاد الرقمي : تعود تسمية هذا الاقتصاد بالرقمي إلى ثورة المعلومات المتمثلة بشكل أساسي في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فلو تتبعنا أصل هذه التسمية لوجدنا أصوله تعود إلى مصطلح اقتصاد المعرفة الذي سبقه في الظهور سنة 1962 وكان العالم الأسترالي أول من ذكره[1].

[1] السعدي رجال، مسعي سمير، **اقتصاد المعرفة والتغيير في بيئة الأعمال**، مجلة الحكمة للدراسات الاقتصادية، العدد 21- سداسي الأول، كنوز الحكمة، الجزائر، 2013 ص ص 57-58.

في ضوء العولمة والتغيرات الجديدة التي يعرفها العالم قسم الاقتصاديون الانشطة الاقتصادية إلى ثلاث قطاعات رئيسية وأضافوا قطاعا رابعا، وظهرت ثورة رقمية قائمة على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمثل قطاع المعلومات، إنتاجها، معالجتها، من الأنشطة الاقتصادية الرئيسية للعديد من البلدان وبالتالي يمكننا القول بأن نشوء الثورة الرقمية يعود للتطورات الحاصلة على الساحة الاقتصادية[1].

وتطورت تسميته إلى اقتصاد المعلومات على عالم الاقتصاد " بورات " والذي عرفه بأنه الاقتصاد الذي تزداد فيه قوة العمل المعلوماتية عن قوة العمل العاملة في كل من قطاعات الزراعة والصناعة والخدمات وهذا في الدول المتقدمة.

وفي الأخير جاءت تسميته بالاقتصاد الرقمي في سنة 1990 مع ظهور شبكة الأنترنت وربطها بالحاسبات الآلية.

على هذا الأساس يمكن تحديد بعدين للاقتصاد الرقمي:

البعد الأول: بعد زمني يرجع بالأساس إلى تسعينات القرن الماضي، حيث كان للعولمة خاصة المالية منها الأثر الكبير في تطور هذا الاقتصاد، لأن ظهوره لم يرتبط بصورة عرضية، بل مر بمراحل تقترن أساسا بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال فهي تعتبر أعم عوامل ظهور هذا الاقتصاد.

البعد الثاني: هو البعد المكاني، فأفضل من استطاع احتواء مثل هذا الاقتصاد هي الدول المتقدمة لأنها تمتلك قاعدة تكنولوجية وصناعية كبيرة مثل اليابان التي تعتبر أول بلد يتم فيه تداول هذا المصطلح[2].

من أهم ما يلاحظ الآن أن الاقتصاد الرقمي أضاف عنصر المعلومات إلى جانب العناصر الثلاثة التقليدية للإنتاج التي تتمثل في العمالة ورأس المال والموارد الطبيعية، وقد برزت تقنية المعلومات كأهم عناصر التكنولوجيا الحديثة، حيث تجاوز تأثيرها على الإنتاجية ليصل إلى العلاقة بين الاقتصادات المتطورة وبين القطاع العام والخاص ولتخطي الطبقات والحضارات والدول.

2- تعريف الاقتصاد الرقمي :

يمكن عرض مجموعة من التعاريف لمجموعة من الاقتصاديين والباحثين على النحو التالي:

[1] عبد الرحمن الهاشمي، فائزة محمد العزاوي، **المنهج والاقتصاد المعرف**، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر، الأردن، 2010، ص ص، 15-17.

[2] http://sotor.com تاريخ التصفح 18\04\2021

يعرّف الاقتصاد الرقمي بأنه " يقصد به ذلك التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة، وبين الاقتصاد القومي من جهة أخرى بما يحقق الشفافية والفورية والإتاحة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في دولة ما "[1].

كما يعرف على أنه "فرع جديد في العلوم الاقتصادية ظهر في الآونة الأخيرة فأصبح جزءا فاعلا وعنصرا أساسيا في جميع فروع الاقتصاد يعطي لها المزيد من الفعالية ويجعلها أكثر توافقا مع احتياجات الأفراد والمجتمع، وجعل من العلم والمعرفة أساسا رئيسيا للوصول إليه" [2].كما أن هناك تعريف آخر للاقتصاد الرقمي على أنه " ذلك الاقتصاد الذي يستند على التقنية المعلوماتية الرقمية، ويوظف المعلومات والمعرفة في إدارته، بوصفها المورد الجديد للثروة ومصدر إلهام للابتكارات الجديدة "[3].

الاقتصاد الرقمي هو التسمية المستخدمة للإشارة إلى الاقتصاد القائم على الأنترنت، أو اقتصاد الواب **(web)** وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية، الزبائن الرقميين والشركات الرقمية، التكنولوجيا الرقمية والمنتجات الرقمية [4].

كما أن للاقتصاد الرقمي ميزة خاصة به وهي أنه تحول من اقتصاد صناعي قائم على العمل ورأس المال إلى اقتصاد قائم يعتمد على المعلومة والتقنيات، ومن اقتصاد يمتاز بالندرة إلى اقتصاد يمتاز بالوفرة ويشكل البحث والتطوير فيه العنصر الأساسي للإنتاج[5].

من التعاريف السابقة يمكن أن نعرف الاقتصاد الرقمي بأنه : ذلك الاقتصاد الذي يتميز بالتغير السريع والمستمر نتيجة لاعتماده على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، هذا ما جعله يتسم بمزايا عديدة أهمها

---

[1] فريد النجار، **الاقتصاد الرقمي**، الدار الجامعية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2007، ص 25.

[2] نبيلة لزرق، **الفجوة الرقمية بين الدول المتطورة والدول النامية – دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا – (2000-2013)**، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، اقتصاد دولي، جامعة وهران 2، الجزائر، 2014-2015، ص 30.

[3] حسن مظفر الرزو، **مقومات الاقتصاد الرقمي ومدخل إلى اقتصاديات الانترنت**، مركز البحوث، الرياض، 2006، ص 13.

[4] فريد النجار، **الاقتصاد الرقمي الانترنت وإعادة هيكلة الاستثمار والبورصات والبنوك الإلكترونية**، الدار الجامعية، مصر، 2007،ص25.

[5] صفاء عبد الجبار الموسوي، وآخرون، **الاقتصاد الرقمي**، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017، ص 12-13.

التقليل من أثر الموقع الجغرافي وأثر الزمن، فهو اقتصاد لاحدودي في ظله تفتح الأسواق على بعضها البعض ملغيا بذلك كل الحواجز أمام تدفق المعلومات والسلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال.

3- عناصر الاقتصاد الرقمي:

استنادا على التعاريف السابقة، فإن الاقتصاد الرقمي يرتكز على مجموعة من العناصر تتمثل في:[1]

3-1-المنتجات الرقمية: وهي المنتجات التي تميز الاقتصاد الرقمي عن التقليدي، ولاتتمثل فقط في البرامج الإلكترونية والموسيقى والفيديو بل تضم كذلك المنتجات المادية الملموسة التي خضعت للرقمنة مثل: الكتب، الجرائد، المجلات، دفع وسحب العملات الإلكترونية...إلخ.

3-2-**المستهلكون:** وجود عدد كبير من المستهلكين، بحيث أن كل من يدخل إلى شبكة الأنترنت يعتبر عميلا محتملا للمنظمات التي تنشط في السوق.

3-3-البائعون: كل المنظمات على مستوى شبكة الأنترنت التي تقوم بعرض منتجاتها في السوق.

3-4-المنظمات المسؤولة عن الهياكل القاعدية: هي المنظمات التي تعمل على توفير البرامج والحسابات الإلكترونية، والأجزاء المادية الأخرى التي تضمن الاداء لمتطلبات الاقتصاد الرقمي، وهي عبارة عن هيئات تقدم الاستشارة الازمة لكل من يرغب بالدخول لهذا النظام.

3-5-الوسطاء: من أهم مكونات الاقتصاد الرقمي لأنهم المسؤولون عن خلق السوق الافتراضي من خلال جمع البيانات والمعلومات اللازمة وتوفيرها للعملاء والبائعين.

3-6-الخدمات الداعمة: هي كل الخدمات التي تساعد على تسهيل الولوج إلى هذا النظام، مثل توفير الإطار القانوني والتشريعي للاقتصاد الرقمي.

3-7-المطورون للمحتوى: وهي كل المنظمات المسؤولة على تطوير المواق الإلكترونية ومحتوياتها، ويعتبر هذا العنصر من أهم مكونات الاقتصاد الرقمي.

المطلب الثاني: خصائص وأسس الاقتصاد الرقمي

[1] نبيلة لزرق، مرجع سبق ذكره، ص 37.

يقوم الاقتصاد الرقمي على بناء مجتمع المعلومات والمعرفة من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق الأهداف المرغوبة، فهو يختلف عن غيره سواء من حيث خصائصه وأهدافه وحتى أهميته.

أولا: خصائص الاقتصاد الرقمي:

سعيا وراء تطير مجتمع المعلومات والمعرفة وتوسيعا لدائرة المشتركين في الشبكة الدولية للمعلومات، جاء الاقتصاد الرقمي بمجموعة من الخصائص والمزايا التي تعمل على هذا التطوير وهي كمايلي[1]:

1- **سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات:** يعتمد نجاح ونمو الاقتصاد الرقمي على قدرة الأفراد والمؤسسات على المشاركة في شبكات المعلومات ومواقع الإنترنت المختلفة، حيث أن المعلومة صارت قوة في المجتمعات المعاصرة في عصر الثورة الرقمية، بحيث أن التوجه الاقتصادي القائم على المعلوماتية يؤكد على الثورة الفكرية والمعلوماتية كمحرك أساسي للاقتصاد، كما لم تعد الموارد الطبيعية العنصر الرئيسي للتطور الاقتصادي، ولا العدد الكمي للقوى البشرية كذلك.

2- **اقتصاد لاحدودي:** من إيجابيات الاقتصاد الجديد أي الرقمي، أن الموقع الجغرافي والحدود والعامل الزمني قد خف أثرها بينما تعاظم دور المعلومات وأهمية الوصول إليها، وبالتالي فهذا الاقتصاد يرتكز على تكنولوجيا المعلومات في عملية التكامل فهي المفتاح الأساسي لعولمة الاقتصاد وشموليته.

3- **المنافسة وهيكل السوق في الاقتصاد الرقمي:** تؤثر تكنولوجيا المعلومات على درجة المنافسة حيث يتغير هيكل السوق حسب درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاقتصاد الرقمي على المستويين المحلي والدولي، ويجب أن تتكامل تقنية المعلومات مع الأنظمة والإدارات.

4- **النظر إلى مستقبل الاقتصاد الكلي من منظور الاقتصاد الرقمي:** تلعب تكنولوجيا المعلومات دورًا أساسيًا في زيادة النمو الاقتصادي واستثمارات رأس المال والتجارة الإلكترونية الداخلية والخارجية، وتؤثر الأنترنت على أساليب المعاملات التجارية وأساليب العمل.

---

[1] حسين العلمي، **دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد دولي، جامعة فرحات عباس 1، الجزائر، 2013/2012، ص 4- 5.

5- **الاقتصاد الرقمي يوفر المعلومات لاتخاذ القرارات:** يمكن التحكم في المعلومات بالاستخدام الفعال للمعلومات وتوظيفها لخدمة القرارات والسياسات الاقتصادية، ويوفر الاقتصاد الرقمي المعلومات عن طريق تعلم كيفية تحديد اختيار المصادر المناسبة للمعلومات الأساسية والهامة أي أداء إدارة الصادر والوارد من المعلومات بطريقة أكثر كفاءة، وتكون هذه المعلومات إما:

-**المعلومات الإلكترونية:** وتشمل البريد الإلكتروني والأنترنت والمواد المسجلة على أشرطة الفيديو والمعلومات الموجودة على الأقراص الصلبة أو المرنة.

- **المعلومات المطوقة:** المكالمات الهاتفية والحوارات.

-**المعلومات المطبوعة:** مثل التقارير والفاكسات.

ويوفر الاقتصاد الرقمي المعلومة المثالية من حيث الحداثة والكفاءة والأهمية والدقة و إمكانية التحقق من صحتها.

وتتجلى أهم أهداف الاقتصاد الرقمي فيما يلي[1]:

- إزالة الحواجز الجغرافية؛
- إزالة الحواجز الزمنية؛
- تحسين التعامل مع قيود التكلفة؛
- تحطيم الحواجز الهيكلية.

ثانيا: أسس الاقتصاد الرقمي:

بقدر ما يعتمد الاقتصاد الرقمي على تكنولوجيا المعلومات الرقمية خاصة شبكة الأنترنت فإنه يعتمد كذلك على مجموعة من الأسس والمبادئ التالية[2]:

1-قانون الأصول:

[1] جعفر حسن جاسم، **مقدمة في الاقتصاد الرقمي**، الطبعة الأولى، دار البداية ناشر ونوموز عون، الأردن، عمان، 2010، ص 92-99.

[2] صراع كريمة، **واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة مقدمة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم التجارية**، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص استراتيجية، جامعة وهران، الجزائر، 2014/2013، ص ص، 31-32.

يختلف قانون زيادة أو خفض العوائد على الأصول المادية عن قانون الأصول والسلع الرقمية عندما يتعلق الأمر بقانون الأصول الرقمية فإنه يخضع لقانون زيادة العوائد، أمّا عندما يتعلق الأمر بالأصول المادية الملموسة تبدأ العوائد في الزيادة في المراحل المبكرة حتى تصل إلى مستوى معين ثم تبدأ في الانخفاض أما في الأصول الرقمية – لنأخذ مثالاً من تطوير البرمجيات – ففي بداية المشروع تتحمل الشركة تكلفة الإعداد الأولية، وهي تكلفة ثابتة وغالبًا ما تكون عالية ولكن مثل إنتاج نسخ إضافية تصبح تكلفتها المتغيرة منخفضة وهذا يزيد الأرباح والعوائد.

2-اقتصاديات الحجم:

في اقتصاديات الحجم التقليدية تعمل الشركات الصغيرة على إنتاج الحجم الصغير، ولكن مع زيادة الحجم يصبح ذلك ضروريًا للجدوى الإقتصادية لشركة كبيرة، على سبيل المثال تقديم الخدمات المصرفية المتعلقة بالمعاملات مع العملاء في نفس الوقت يتطلب توظيف مصرفي لكي تنجح كل معاملة، وهكذا ينمو طابور الإنتظار ويطول، ولكن اليوم في ظل العولمة وبفضل الإنترنت أصبح من الممكن لجميع المتعاملين في البنك تنفيذ جميع المعاملات في نفس الوقت.

3-إقتصاديات النطاق الجديدة:

توفر الأصول الرقمية إمكانية تقديم خدمات للجميع وفي الأسواق المختلفة والمتباينة، فهي تتجاوزالحدود المكانية والزمانية، وبالنظر لاقتصاديات النطاق في العصر الصناعي والتي تعمل على إنتاج عدد من المنتجات المتنوعة على الخط الإنتاجي، ما يجعلها تعاني من ضعف التنوع والمرونة، وبالتالي الحد من القدرة على الاستجابة، ولكن في العصر الرقمي عصر المعلومات أو العصر الجديد فإن إقتصاديات النطاق الجديدة تتسم بالقدرة على الإستجابة لعدد غير محدود من الزبائن ليتم الحديث عن المشروع والتسويق فردا لفرد.

4-إقتصاد السرعة الفائقة:

في ظل الإقتصاد الرقمي أصبحت الشركات تتميز بالمرونة في الحجم وفي التنظيم (العلاقات الشبكية) وفي المعلومات (الإفصاح عن المعلومات)، غمن خلال الإعتماد على البريد الإلكتروني والإنترنت والأقمار الصناعية فتحت المجالات الواسعة أمام تبادل المعلومات بين المنظمات، مما أدى إلى إلغاء الحواجز التي يقوم عليها الاقتصاد التقليدي.

5-تكلفة المنتجات الرقمية:

تختلف المنتجات الرقمية عن المنتجات المادية في العديد من الامور، مما سبق رأينا أن تكلفة إنتاج النسخ الأولى تكون ذات تكلفة عالية، لكن في حالة التوقف أو التغيير فإن التكلفة الثابتة لا تكون مغطاة (تأمين)على التكلفة الأولية، ففي حالة التوقف عن صنع برمجية أو تأليف كتاب فلا يمكن بيعه بخلاف السلع المادية، فمثلا عند الاستثمار في بناء مصنع ثم يتبين عدم الحاجة له فبالإستطاعة بيعه وتعويض تكلفة إنتاجه، أمّا تكلفة المتغير للمنتج الرقمي لها صفة خاصة، حيث أن تكلفة الوحدة الواحدة للنسخة الإضافية لا تزيد حتى إذا كان المنتج منها كبيرا جدا، مما يعني أن للمنتجين القليل من قيود السعة الإنتاجية عكس الشركات المصنعة للمنتجات المادية التي إذا إرتفعت مبيعات منتجاتها إلى حد معين، يجب عليها أن تقوم باستثمارات كبيرة في مصنع جديد أو آلات جديدة للإستجابة للطلب على المنتجات.

المطلب الثالث: عوامل الاندماج في الاقتصاد الرقمي وأهميته

إن التحول إلى الاقتصاد الرقمي أصبح أمرا ضروريا غير إختياري، وذلك لما تحدثته تكنولوجيا المعلومات والإتصالات من تحول جذري في مفهوم الاقتصاد، فأصبح لزاما على جميع دول العالم تبني خططا وإستراتيجيات فعالة تواكب هذا التطورات الحاصلة

أولا- عوامل الاندماج في الاقتصاد الرقمي:

إن التحول إلى الاقتصاد الرقمي ضرورة ملحة تفرض نفسها، وهذا التحول يتطل توفر مجموعة من العوامل أهمها[1]:

1 - **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT:** إن بناء بنية تحتية في الإقتصاد الرقمي كصناعة البرمجيات ومعدات الإعلام الآلي، يعتبر صناعة إبتكارية تقوم على إعداد وتصميم وتنفيذ وإختبار برنامج تشغيل الحاسب الآلي والذي يتضمن مجموعة أوامر للقيام بمجموعة متكاملة بهدف الوصول إلى نتيجة معينة، حيث يعتمد فيها بشكل أساسي على العقل البشري أما إنتاجها فلا يحده زمان ولا مكان وتخضع لمنظومة تسويقية متكاملة ليس لها تأثير سلبي على البيئة، وعائداتها مرتفعة، أما المنافسة في الأسواق فيها فهي عالمية.

[1] حسين العلمي، مرجع سبق ذكره، ص ص، 18-19.

2 – **البحث والتطوير R&D** : إن التحول إلى الاقتصاد الرقمي يقتضي رفع نسبة الإنفاق على مشاريع البحث والتطوير من الناتج المحلي الإجمالي، باعتباره أحد أهم مؤشرات الاقتصاد الرقمي ونجد هذه المؤشرات مرتفعة في الدول المتقدمة التي أعطت لها الحكومات والخواص إهتماما بالغا باعتبارها القلب النابض للتقدم التكنولوجي أكثر من باقي الدول.

3 – **التعليم ومجتمع المعلومات EDUCATION & INFORMATION SOCIETY** : يعتبر الإنفاق على التعليم شكلا من أشكال الاستثمار في رأس المال البشري، حيث أن له الأثر البالغ في التنمية الاقتصادية، وفي ظل الاقتصاد الرقمي يعتبر التعليم المجال الذي تبنى فيه الطاقات البشرية، وتتجلى أهمية علاقته بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في وظيفتها الأساسية لإعداد "عمال المعرفة"، باعتبارهم الركيزة المعتمد عليها في تطوير هذه التكنولوجيا، ويظهر ذلك في التطور الكبير الذتي تشهده قطاع الإنترنت التي تساهم وبشكل كبير في تشجيع التعليم عن بعد، وبالتالي فإن متطلبات الاقتصاد الرقمي تلزم ضرورة التركيز على تكوين أفراد لهم القدرة على الإبداع والابتكار وصناعة البرمجيات، وإتاحة المصادر التعليمية المختلفة والوصول إلى الطلاب في الأماكن الريفية والنائية والمحرومة من الخدمة التعليمية، والمساعدة على تدريب المعلمين وزيادة كفاءتهم، وكذلك الارتقاء بمنظومة الإدارة المركزية".

ثانيا: أهمية الاقتصاد الرقمي :

- ✓ يساهم الإقتصاد الرقمي على نشر فكرة اقتصاد المعرفة في المجتمع، كما يساهم في النمو الاقتصادي للمجتمع، وتظهر أهميته من خلال إبراز الإضافة التي يقدمها في مختلف المجالات، وتتجلى أهميته فيمايلي[1]:

  يعمل على تحسين الأداء المتميز والعالي من خلال رفع مستوى الإنتاج وتحفيض التكاليف؛
- ✓ يساهم في تحسين المراكز التنافسية حيث يعتمد الاقتصاد الرقمي على تحويل أنماط الأداء الاقتصادية التقليدية في الأعمال والتجارة والأموال إلى أنماط فورية، تحقق نموا سريعا في هذه المجالات، وذلك بسبب استخدامها للأنترنت وتكنولوجيا المعلومات في تحويل أنماط الأداء الخاصة بها؛
- ✓ يخلق مناصب شغل جديدة خاصة في المجالات التي يتم فيها إستخدام تقنيات تكنولوجيا المتقدمة؛

[1] http://www.vapulus.com/ar consulté 2021/05/06

- ✓ يقوم بإحداث التحديث والتجديد والتطور للنشاطات الإقتصادية مما يؤدي إلى توسعا ونموها بدرجة كبيرة وبشكل متسارع ومتزايد، مما يحقق الإستمرارية في تطوير الإقتصاد[1]؛
- ✓ يؤدي إلى زيادة النمو الاقتصادي للدولة، وبالتالي يساهم في منافسة الاقتصاد الدولي للاقتصاد العالمي، وبالتالي يفتح آفاق واسعة للتجارة العالمية، وفتح أسواق جديدة عالمية، وبالتالي يزيد من الإيرادات ويزداد الاقتصاد للدولة بشكل كبير، يساهم في رفع مستوى المعيشة للأفراد؛
- ✓ يوفر الاقتصاد الرقمي سهولة في الحصول على المعلومات، بسبب اعتماده على تكنولوجيا المعلومات واستخدام الانترنت، لذا يمكن الحصول على أي معلومة في أي وقت وبشكل سريع، والمساهمة في اتخاذ القرارات اللازمة بسرعة دون الحاجة لإتخاذ وقت طويل لدراسة المعلومات والبحث عن البيانات المطلوبة لإتخاذ القرار.
- ✓ يعطي للمستهلك ثقة أكبر وخيارات أوسع من خلال المزايا التي يوفرها كتخفيض التكلفة ورفع الكفاءة والسرعة في إنجاز المعاملات على مدار الساعة وعلى نطاق العالم[2].

المبحث الثاني : تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يشهد قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى العالم نموا ملحوظا واهتماما متزايدا، فلم يؤثر شيء في الحياة الإنسانية منذ الثورة الصناعية مثلما أثرت فيها تكنولوجيا المعلومات، والتي أصبحت لاغنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول، فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع والتطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الإتصالات ووسائلها والكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل بسهولة مابين دول العالم، الأمر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في منظمات الأعمال الحديثة وأصبح يتطلب على جميع المنظمات والدول مواكبة هذا التقدم التقني الهائل، وذلك لتأثيره على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الإقتصادية والإجتماعية والثقافية.

المطلب الاول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

[1] عامر بشير، مرجع سبق ذكره، ص 40.

[2] نبيلة لزرق، مرجع سبق ذكره، ص 40.

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال ميزة الإقتصاد الجديد والتي تقف وراء كل نجاح أو تفوق يحققه الأفراد والمنظمات.

أولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال:

قبل التطرق إلى تعريف تكنولوجيا الإعلام والإتصال نبدأ بتحديد مفهوم ثورة تكنولوجيا الإتصال وتكنولوجيا المعلومات لنخلص في الأخير إلى تعريف هذه التكنولوجيات التي يصعب إيجاد تعريف موحد لها بسبب تنوعها وتعقدها.

يقصد بثورة تكنولوجيا الاتصالات، تلك التطورات التكنولوجيا في مجالات الإتصالات التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين والتي اتسمت بالسرعة والإنتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة، إلى الجماهير داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات، وهي تشمل ثلاث مجالات[1]:

1- ثورة المعلومات أو ذلك الإنفجار المعرفي الضخم المتمثل في الكم الهائل من المعرفة.

2- ثورة وسائل الإتصال المتمثلة في تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية، وانتهت بالأقمار الصناعية والألياف البصرية.

3- ثورة الحسابات الإلكترونية التي امتزجت بوسائل الإتصال واندمجت معها و**الأنترنت** أحسن مثال على ذلك.

أمّا مفهوم تكنولوجيا المعلومات فيشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيات الحسابات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.

ومن خلال كلّ هذا نستطيع القول بأن ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات، ولا يمكن الفصل بينهما فقد جمع بينهما النظام الرقمي، الذي تطورت إليه نظم الإتصال فترابطت شبكات الإتصال مع شبكات المعلومات.

لقد تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات وفقا لآراء الكتاب والباحثين في إعطائهم مفهوما واحدا شاملا ولعل مرد ذلك يرجع لاختلاف مرجعياتهم العلمية ومنطلقاتهم الفكرية. حيث تعرف تكنولوجيا المعلومات على

[1] https://sites.google.com/site/techcommunication2016 consulté le 07/05/2021.

أنها " تلك الأجهزة والمعدات والأساليب التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة والرقمية، وكذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها، تنظيمها، ترتيبها، تخزينها، حيازتها، استرجاعها، عرضها، استنساخها، بثها، وتوصيلها في الوقت لطالبيها وتشمل على تكنولوجيا التخزين والاسترجاع، وتكنولوجيا الاتصالات[1]

كما تعرف على أنها " عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم إحتياجاتها في مجال إتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج الفنية والبرامج الجاهزة وقواعد البيانات وشبكات الربط بين العديد من الحواسيب وعناصر أخرى ذات العلاقة[2].

كذلك تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: "استخدام التقنيات الحديثة والتي توفر ميزة تنافسية للشركات في مجال المنافسة بالأسواق، وإيصال المعلومات وتخزينها ومعالجتها بهدف اتخاذ القرارات الرشيدة"[3].

من خلال المفاهيم السابقة يمكننا أن نستنتج بأن تكنولوجيا المعلومات والإتصال: هي كل الأنشطة والتقنيات التي تمكن الأفراد والمنظمات من معالجة وتحويل المعلومات في أي وقت ومكان على نحو سريع وأكثر فعالية وإيصالها عبر وسائط إلكترونية.

وتشمل تكنولوجيا المعلومات والإتصال فرعين أساسيين هما:

- ✓ **تشغيل المعلومات:** يعتمد هذا النوع على الوظائف التي تتناول المعالجة والتوزيع الآلي للمعلومات، وهو يعتبر المحور الأساسي في تنفيذ عمليات التشغيل في المؤسسات وتدعيم القدرات الإدارية للمؤسسات.

---

[1] علي عماري، **مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة المنظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2017-2018.

[2] لمين علوطي، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة**، أطروحة ليل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص، 40.

[3] سهام كردودي، **دور المراجعة التحليلية في تحسين أداء عملية التدقيق في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات: دراسة حالة**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير مؤسسة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014-2015، ص، 61.

✓ **نقل وإيصال المعلومات:** يشمل هذا النوع عملية نقل وإيصال المعلومات التي تم تشغيلها من المواقع المتباعدة للحواسيب، وذلك باستخدام التسهيلات عن بعد.

وعليه فإن تكنولوجيا المعلومات والإتصال ناتجة عن التلاحم التكنولوجي بين تتكنولوجيا معالجة المعلومات(المعلوماتية) وتكنولوجيا الإتصال (أقمار صناعية، فاكس هاتف،شبكات...) ويمكن التعبير عن ذلك من خلال العلاقة التالية:

تكنولوجيا الإعلام	**TI**	+	تكنولوجيا الإتصال	**TC** =	**TIC**

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصال

تتمتع تقنية المعلومات والاتصالات بعدة خصائص تميزها عن التقنيات الأخرى في معالجة المعلومات وتطبيقاتها المختلفة، ويمكن تلخيصها بما يلي[1]:

1-تقصير المسافة: تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تتقارب المسافة الجغرافية إلكترونيًا؛

2-مساحة مخفضة: يمكن لوسائط التخزين الإلكترونية الاحتفاظ بكمية كبيرة من البيانات المخزنة ومساحة المعلومات، ويمكنها الوصول بسهولة إلى هذه البيانات والمعلومات؛

3-تقليل الوقت: مع تطوير كل تقنية سيتم تقليل الوقت اللازم للاستجابة للطلبات؛

4-مشاركة المهام مع الآلات: نتائج أداء المهام المختلفة بسبب التفاعل بين الإنسان والحاسوب؛

5-نظام شبكة متطور باستمرار: مكان تم فيه تطوير وتوسيع أنظمة الاتصال والشبكات بشكل كبير لإدراك إمكانية ربط الأنظمة الداخلية ببعضها البعض وربطها بأنظمة خارجية؛

6-التطور الفكري للبيئة الإلكترونية: يساهم التفاعل طويل الأمد مع أنظمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تكوين السلوك الفكري الشخصي.

ثالثا: الدوافع والأسباب التي أدت إلى زيادة الإهتمام بتكنولوجيا المعلومات

[1] عبد الله فرغلي علي موسى، **تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني**، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، بدون سنة نشر، ص ص، 33-35.

هناك العديد من الاعتبارات التي يمكن أن تمثل أسباب ودوافع تؤخذ بعين الإعتبار خاصة عندما ننظر إلى التأثيرات المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حياتنا المعاصرة بجوانبها المتعددة وبالأخص في إدارة الأعمال في المؤسسات المختلفة. و تتمثل أهم هذه الأسباب والدوافع كما يلي[1]:

1. **القدرة التنافسية القوية والإقتصاد العالمي:** يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساعد المنظمات التي تتنافس على الصعيد العالمي للحصول على فوائد العولمة، ومن خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن زيادة الإنتاجية ومستويات الخدمة وهوامش الربح، وهذه العناصر هي نقطة الدخول للكثيرين التحديات والإشارة إلى مشاكل وفرص العولمة.

1. **المسؤولية الإجتماعية:** تسهم تكنولوجيا المعلومات في دعم أنشطة المسؤولية الإجتماعية، من خلال المساهمة في الخدمات كالرقابة البيئية، الصحة والسلامة السينية وتكافؤ الفرص.

3. **الطبيعة المتغيرة للقوى العاملة:** تساعد تقنية المعلومات على تحقيق الإندماج بين مختلف العاملين في مكان العمل.

4. **توقعات المستهلك:** يحتاج المستهلكون إلى مزيد من المعلومات التفصيلية حول السلع والخدمات التي يريدونها، ويجب أن تكون المنظمات قادرة على تقديم المعلومات بسرعة لتلبية إحتياجات المستهلكين.

5. **الإختراعات والإبتكارات التكنولوجية:** خلقت التقنيات الجديدة والمتطورة العديد من البدائل للمنتجات والخدمات، وجلبت منتجات عالية الجودة ، لذلك زادت التكنولوجيا من حدة المنافسة.

6. **العولمة:** من خلال إستخدام الحاسبات وتكنولوجيا الإتصالات وثورة المعلومات باعتبارها الطاقة المولدة ، أصبحت تكنولوجياالمعلومات المحرك الرئيسي لمنظمات الأعمال لتحقيق العولمة، وأصبحت محرك العولمة بكل تقنياتها الجديدة وأساليبها الحديثة.

7. **التغييرات في هيكل الموارد:** أصبحت الموارد الأربعة التقليدية (الأفراد، والآلات والمعدات، والمواد الخام، الأموال) نادر جدًا، لكن المعلومات ليست نادرة على الإطلاق فهي موجودة في كل مكان.

رابعا: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

تعتبر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات أساس قيام الإقتصاد الجديد، وتتكون هذه البنية من[1]:

[1] عبد الله فرغلي علي موسى، نفس المرجع، ص ص، 28-32.

1-البرمجيات: وهي مجموعة البرامج الجاهزة والمصممة وفقا لاحتياجات مستخدم الحاسوب الآلي وتتولى القيام بالمهام المطلوبة على البيانات المتوافرة في الحاسوب الآلي، فهناك برامج جاهزة للتحليل الإحصائي للبيانات في مجال العلوم الإنسانية والتي تعرف بحزمة برامج spss برامج جاهزة للرقابة على المخزون، برامج جاهزة للحسابات وإعداد الموازنات، وبرامج جاهزة لتقييم الأداء... إلخ.

2- الشبكات: قد شهدت صناعة تكنولوجيا الإتصالات العديد من التغيرات التي أحدثت تأثيرات كبيرة على توجهات المنظمات واستراتيجيا لم تعد المنظمات تعتمد على البيانات المحددة والمتدفقة إليها من شبكات المعلومات المحلية على نظام الإتصال المكتبي لإتمام الصفقات والاتفاقيات عبر الإتصال لمسافات طويلة، بل أصبحت تعتمد على شبكات المعلومات العالمية في تدعيم تجارتها وإتمام صفقاتها أو في رفع تكاليف ووقت إنجاز الأعمال وكذلك تقديم منتجات وخدمات حية بل وإستمرار عملية التطوير بها[2].

3-قاعدة البيانات data base: تعرف بأنها عبارة عن كمية كبيرة من البيانات والمعلومات التي يمكن الرجوع إليها وإجراء العمليات المختلفة عليها كعمليات البحث والتعديل والمقارنة، وذلك من خلال تكلفة بسيطة وسرعة عالية، وتمتاز هذه البيانات الرقمية بأنها بيانات ذات فهرسة وترتيب معين.

المطلب الثاني: مزايا وأهمية تكنولوجيا المعلومات

أولا: مزايا تكنولوجيا المعلومات

من بين الملامح التي تميز قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصال عن القطاعات الأخرى ما يلي[3] :

- النمو السريع للتجارة الإلكترونية، حيث تعتبر التجارة الإلكترونية من أهم التطبيقات العملية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

---

[1] نوردين كروش وآخرون، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية**، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد14، العدد1، الجزائر، جانفي 2020، ص، 165.

[2] صباح بلقيدوم، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية**، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجاريون وعلوم التسيير تخصص، علوم التسيير، جامعة قسنطينة2، الجزائر، 2012-2013، ص صن 136-139.

[3] علي عبد الله فرغلي علي موسى، مرجع سبق ذكره، ص ص، 33-35.

-حدوث تطور هائل في استخدام أحدث التقنيات المعلوماتية لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهو ما يسمى بالخدمات المصرفية الإلكترونية؛

- إنتشار غير مسبوق في معدلات التطور التكنولوجي، فقد شهد العالم إنتشار استخدام العديد من الأجهزة المحمولة، مثل أجهزة الكمبيوتر، وأجهزة الإنترنت، والهواتف المحمولة، والأجهزة المحمولة باليد؛

- مع بداية التسعينيات ظهرت نماذج أعمال جديدة في مجال الإتصالات وخاصة في مجال الأنترنت لم تكن معروفة من قبل مثل مزودي خدمة الإنترنت ومزودي النفاذ إلى الإنترنت ... إلخ؛

- انتشار واتساع رقعة استخدام شبكة الأنترنت في التجارة خاصة الإلكترونية منها[1]؛

- تحسين قدرات الإبداع والابتكار من خلال رفع وتحسين الإنتاجية والكفاءة التشغيلية؛

- تعمل على تحسين ودعم عملية إتخاذ القرار من خلال توفير المعلومات في الوقت المناسب.

ثانيا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال

يسعى الأشخاص في مختلف شركات الأعمال التجارية والمؤسسات للعمل في وقت زمني أقصر دومًا، وكفاءة وإنتاجية أكبر، الأمر الذي يجعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلًة مهمة وضرورية للوصول إلى أهدافهم وتطوير أعمالهم، وتتجلى أهميتها في النقاط التالية[2]:

- توفير مجموعة من الأدوات والعمليات والمنهجيات التي تُسهل عملية سير الأعمال وتحقيق أهداف المؤسسة مثل الترميز، والبرمجة ونقل البيانات والتخزين والاسترجاع، فضلًا عن المعدات المرتبطة المستخدمة لجمع ومعالجة وتقديم المعلومات وهذا هو مضمون أهمية تكنولوجيا المعلومات؛

تزويد متخذي القرار بالمعلومات الضرورية والمهمة والتواصل، لأنها تساعدهم على اتخاذ القرارات الصحيحة بشأن المنظمة؛

[1] أمينة بركان، **الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي- حالة الجزائر-**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص، علوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2012-2013، ص، 303.

[2] أنظر الموقع https://sotor.com **أهمية تكنولوجيا المعلومات**، تاريخ الاطلاع 2021/05/09.

– تسهيل عملية التدريس وتلقي المعلومات لطلاب المدارس، خصوصًا بعد إدخال الحواسيب ضمن المناهج التدريسية وهذا مايتم الإعتماد عليه في ظل الجائحة الحالية من قبل العديد من الدول التي تمتلك قاعدة تكنولوجية كبيرة؛

– حماية المعلومات الإلكترونية من الاختراق أو القضاء عليها أثناء الكوارث التكنولوجية؛

تقليل العبء على الموظفين لأداء واجباتهم ، وتبسيط تتبع المشروع ومراقبة البيانات المالية؛

– الوصول عن بعد إلى الشبكة الإلكترونية للشركة أو المؤسسة بحيث يمكن للموظفين العمل في المنزل أو في أي مكان آخر؛

– الوصول عن بعد إلى الشبكة الإلكترونية الخاصة بالشركة أو المؤسسة، بحيث يتمكن الموظفون العمل من المنزل أو أي مكان آخر؛

– تعد أداة فعالة حيث أنها تسهم في تخفيض حجم التكاليف التي تخصص لتوفير عناصر الإنتاج[1]؛

– توفير الوقت واختصار المسافات وذلك من خلال تسهيل التواصل بين الموظفين وعالم الأعمال بسرعة وفعالية كبيرة من خلال البريد الإلكتروني ومؤتمرات الفيديو، وغرف الدردشة الداخلية، دون الحاجة إلى التواصل الشخصي بالضرورة وهذا العنصر هو الأكثر إعتمادا عليه من قبل الشركات والمؤسسات العالمية في ظل جائحة كوفيد-19-.

المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات على عمل المؤسسات المصرفية

إن التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات والإتصال كان له الأثر الجذري على القطاع المالي بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص على مدى العقود الماضية، وأصبح الآن أداة بالغة الأهمية ذات فوائد إستراتيجية للبنوك تحقق التقدم والنجاح وتقدم نوعية أفضل في الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن حيث تعتبر التكنولوجيا أحد الأركان المهمة في التعامل المالي والمصرفي.

أولا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المصارف

تتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال في أهم العناصر الآتية:

– تساهم في إيجاد فرص جديدة لم تشهدها من قبل المصارف من خلال طرح خدمات جديد؛

[1] أمينة بركان، مرجع سبق ذكره، ص 313.

– تعمل تكنولوجيا المعلومات على تغير كل جوانب عمل المصارف:عملها بناؤها، خدماتها، أسواقها؛

– تمنح العاملين فيها المرونة في أن يعملوا في أي مكان إذ تتيح تكنولوجيا المعلومات للمصارف الفرص في إستمرار نشاطاتها وتواصل اتصالاتها أو توحيد عملياتها وتنسيقها ضمن ما هو متاح من ساعات عمل كاملة على الرغم من تباعد المسافات وتباين الوقت؛

– تقوم بتحسين الكفاءة التشغيلية فاستخدام المعلومات الدقيقة يتيح فرص إنتفاع أفضل من الموارد وإنتاج الخدمات بأقل كلفة وبأقصى سرعة من خلال تقليل وقت تنفيذ الأوامر[1]؛

– تساهم في تحسين عملية إتخاذ القرار عن طريق توفير المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب يساعد المديرين على تقليل الإعتماد على التخمين والتجربة والخطأ إذ أنها تساهم في خلق مناخ يلبي طموحات الأطراف كافة وتجسد علاقات عمل أكثر ديناميكية وطويلة المدى، الأمر الذي ينعكس على كفاءة الأداء، وبالتالي صنع قرارات أفضل؛

– تعمل على التنسيق بين مختلف الأقسام عن طريق توزيع المهام والعمل بين الأفراد وتحدد مستويات العلاقة التنظيمية طبقاً لاحتياجات شبكات تدفق الأعمال كما تسهم في إيجاد شبكات اتصال وتحديدها بطريقة تحقق فيها التلاؤم لمنظمي بأقصى كفاءة وفاعلية؛

– تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال المصارف على تقديم خدمات ذات قيمة عالية ، مثل بطاقات الائتمان والتسليم الفوري للطرود وأنظمة الحجز العالمية المبنية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مّما يؤكد أهمية دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حياة المصرف ونجاحه؛

– تعمل تكنولوجيا المعلومات المصرفية على تمكين المصرف من إدراك العديد من المخاطر المحتملة وخفض إحتمالاتها عن طريق البحث العلمي، والتنظيم، والقدرات التنظيمية، كما تساعد في كشف الإنحرافات في وقت مبكر لمنع تفاقمها والعمل على وضع المعالجات المناسبة لها؛

– تساعد على زيادة فعالية الإقتصاد الرقمي عن طريق إستخدام أحدث التقنيات لمعالجة البيانات[2]؛

– كما إنها تقوم بعمليات حفظ البيانات والمعلومات التاريخية الضرورية التي تعد أساساً في عمل المصرف.

---

[1] أنظر الموقع ، http://www.uobabylon.edu.iq/uobcoleges/lecture ، تاريخ الاطلاع 2021/05/09.

[2] نبيلة لزرق، مرجع سبق ذكره، ص، 19–20.

ثانيا: التحديات التي تواجه تكنولوجيا المعلومات في المصارف:

هناك العديد من المعوقات أمام استخدام العاملين في القطاع المصرفي لتقنية المعلومات، وتتجلى هذه المعوقات في[1]:

1. العوائق الفنية: تكمن هذه العوائق في نقص الكوادر المؤهلة في نظم المعلومات، وعدم كفاية التدريب، وإنخفاض مستوى الكوادر الفنية من خريجي الجامعات في هذا المجال، وهناك وجهات نظر مختلفة بأن الأخطاء الفنية قد تحدث بشكل غير إرادي، مثل الأخطاء البشرية يحدث أثناء عرض البيانات، أو عند عدم وجود مرجع للمستخدم.

2. القيود الأمنية: يشير مفهوم الأمن إلى السياسات والإجراءات والتدابير التقنية المستخدمة لمنع الوصول غير المصرح به أو التغيير أو السرقة أو التخزين المادي لأدوات تكنولوجيا المعلومات، فضلاً عن سرية المعلومات. ويعتقد بعض الأشخاص أن سرقة الهوية هي إحدى المشكلات الأمنية، حيث تشير سرقة الهوية إلى الاستخدام غير المعروف لمعلومات الشخص الشخصية لأغراض السرقة ، وعادةً ما يتم ذلك من خلال استخدام وسائل مختلفة.

3. الحواجز الثقافية: تعتبر الثقافة التنظيمية من أهم العوائق التي تؤثر على استخدام تكنولوجيا المعلومات، ويتم تعريف الثقافة التنظيمية على أنها البحث المستمر عن تقنيات جديدة لتحسين خدمة العملاء وتحسين ثقافة الابتكار التكنولوجي للشركة، كما يعتبر عنصر عدم إكتساب اللغة من أهم المعوقات التي تقلل من إستخدام تكنولوجيا المعلومات.

4. عائق البنية التحتية: يعتبر هذا العنصر الأكثر تأثيرات من بين العناصر الاخرى، حيث أن إدخال البنية التحتية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات يتطلب تكلفة عالية يستلزم الدعم الحكومي لها، أو جذب الإستثمار الأجنبي المباشر من أجل التمويل، هناك مناطق نائيى لاتجذب المستثمرين وذلك لضعف المستةى المعيشي لهذه المنطق وبالتالي وجب على الدولة بتقديم الدعم عن طريق إنتهاج تمنولوحيا الاسلكسة التي تكون أقل تكلفة من البنية التحتية الاساسية[2].

ثالثا: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الخدمات المصرفية

[1] نوردين كروش وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص، 67-68.

[2] نبيلة لزرق، مرجع سبق ذكره، ص،21.

تتميز الأعمال المصرفية بالاعتماد الكبير على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تطوير أساليب تقديم الخدمات للعملاء، حيث ظهرت أجهزة الصراف الآلي والمصارف والإنترنت، كما تستخدم الهواتف لإجراء المعاملات على الحسابات والحسابات الجديدة الأخرين لقد أحدثت تغييرات هائلة نذكر أهمها[1]:

– انخفاض تكايف التشغيل؛

– تتزايد أهمية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية؛

– زيادة حجم المعاملات المصرفية عبر الحدود بين عملاء البنوك والشركات التجارية من خلال التجارة الإلكترونية؛

– تحرير العملاء من قيود الوقت والمكان، وظهور ما يسمى بالخدمات المصرفية المنزلية أو الهاتفية؛

– تقديم خدمات لم تكن معروفة من قبل، مثل ظهور ماكينات الصرف الآلي والخدمات المصرفية الإلكترونية؛

– خلق البيئة القانونية والتشريعية المناسبة للمساعدة في تعزيز تطبيق تكنولوجيا الإعلام في البنوك؛

– يعتبر الاهتمام بالعنصر البشري إحدى الركائز الأساسية للإرتقاء بالأعمال المصرفية وتطويرها؛

– تطوير تطبيقات التسويق المصرفي من خلال التنويع في الخدمات المصرفية.

المبحث الثالث: الاطار المفاهيمي لجائحة كوفيد – 19 – وتداعياتها على العالم

يواجه العالم حاليا تطورات متسارعة تتغلق بتفشي فيروس كورونا المستجد، حيث تسببت جائحة كورونا بأضرار إقتصادية كبيرة تجاوزت الآثار الصحية للفيروس، ونظرا للتدابير والإجراءات الاحترازية والوقائية التي قامت بوضعها معظم دول العالم أدت إلى تضييق الأعمال وتركت تأثيرات متفاوتة في الشركات، فكان تعزيز دور الرقمنة إحدى السبل المنتهجة من طرف الحكومات والشركات من خلال إعادة النظر في الأنماط العادية للعمل والتوجه للإدارة الرقمية كنمط جديد للعمل.

المطلب الأول: مفهوم جائحة كورونا (كوفيد – 19–)

[1] أمينة بركان، مرجع سبق ذكره، ص، 315.

تعيش البشرية هلعا كبيرا من فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19-) كونه يعد جائحة يختلف نمط إنتشارها عن سابقاتها من الفيروسات التاجية التي تصيب الجهاز التنفسي. فماهو فيروس كورونا المستجد وماهي آلية تسببه بالمرض.

1-مفهوم جائحة كورونا (كوفيد-19-):

قبل التطرق إلى مفهوم فيروس كورونا المستجد لابد علينا من التعرف على بعض المصطلحات ذات العلاقة [1]:

يعرف مصطلح **الفاشية (outbreak)** بأنه: زيادة أعداد المصابين بمرض معين في منطقة جغرافية محددة أو مجتمع معين عن العدد المتوقع، وقد تصنف حالة مرضية واحدة فقط أوعدد قليل من الحالات فاشية في حالي حدثت في مجتمع يتوقع غياب المرض فيه نهائيا، أو في مجتمع غاب عنه المرض عدةطويلة وقد تظهر الفاشية في عدة مجتمعا على نحو متزامن.

أمّا **الوباء (epidemic)** فهو زيادة مفاجة وسريعة في عدد حالات المرض على نحو أعلى من المتوقع في مجتمع معين كما هو الحال مع الفاشية، لكنه يمتد على رقعة جغرافية أوسع.

بالنسبة **للجائحة (pandemic)** هي وباء سينتشر على نطاق شديد الإتساع يتجاوز الحدود الدولية، مؤثرا على عدد كبير من السكان.

يشير مصطلح كوفيد-19- إلى المرض الذي سببه الفيروس التاجي لعام 2019، وقد صيّغ الإسم بالشكل التالي:

" كو" من كلمة كورونا(تاجي)، و" في" من فيروس، و " د" من كلمة مرض disease بالإنجليزية. وهذا المرض تسببه سلالة جديدة من الفيروسات التاجية تم التعرف عليا لأول مرة في ووهان الصينية أواخر ديسمبر من سنة 2019[2].

عرّفت منظمة الصحة العالمية (who) فيروس كورونا على أنه " سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تتسب المرض للحيوان والإنسان، ومن المعروف أن عددا من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر أمراض

[1] حنان عيسى ملكاوي، **جائحة كورونا كوفيد -19- وتداعياتها على أهداف التنمية المستدامة 2030**، نشرية الأكسو العلمية، نشرية متخصصة العدد 2، 2020، الأردن، ص 6.

[2] يونيسف (2021/04/24)، مرض فيروس كورونا http://www.unicef.org/ar-

تنفسية تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الإمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (mers) والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة(sars)[1] .

يسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخرا مرض كوفيد- 19، والذي كانت بداية تفشية من مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019، وفي تاريخ 30 جانفي 2020 أعلنت منظمة الصحة العالمية حالة طوارئ صحية عالمية، ليتحول فيما بعد إلى جائحة تؤثر على العديد من دول العالم وفي تاريخ 11 مارس 2020 أعلنت منظمة الصحة العالمية فيروس كورنا المستجد المسبب لمرض كوفيد- 19 "**وباء عالميا**".

2- إنتشار المرض وتحوله إلى جائحة عالمية:

بعد أن كانت بؤرة المرض محصورة في مدينة ووهان وبعض الدول الأسيوية تحولت في مارس 2020 النقطة المحورية للفيروس من الصين إلى أوروبا وبشكل كبير في إيطاليا وإسبانيا وألمانيا وفرنسا، ومن ثم تحول تركيز الإصابات إل الولايات المتحدة الأميركية التي شهدت تزايد كبير وغير مسبوق في عدد الإصابات والوفيات.

أبلغ عن أكثر من 145 مليون إصابةً بكوفيد-19 في أكثر من 188 دولةً ومنطقةً حتى تاريخ 24 أبريل 2021، تتضمن أكثر من 3،080،000 حالة وفاة، بالإضافة إلى تعافي أكثر من 83،5 مليون مصاب. وتعتبر الولايات المتحدة أكثر الدول تضررًا من الجائحة، حيث سجلت أكثر من ربع مجموع عدد الإصابات المؤكدة، حيث سجلت بما يقارب 32 مليون مصاب، وعدد الوفيات أكثر من 500 ألف حالة وفاة[2].

الشكل (2) يمثل انتشار الإصابات المؤكدة بمرض كوفيد-19- حول العالم

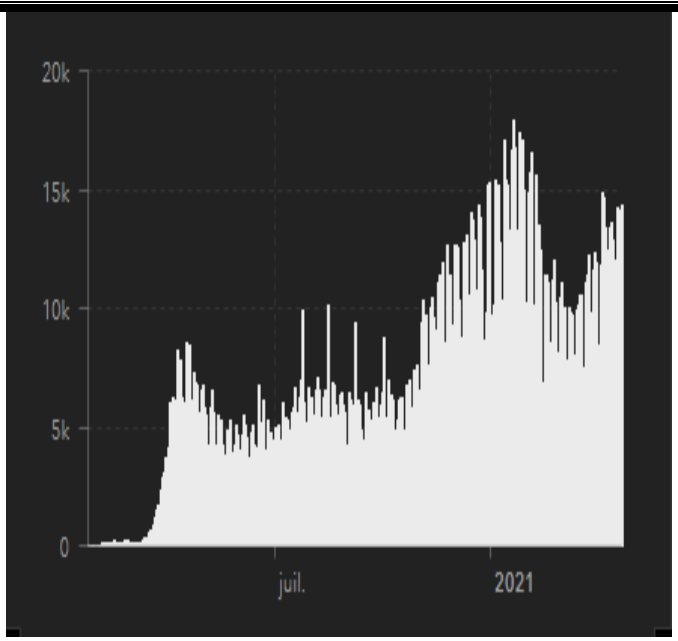
[1] منظمة الصحة العالمية، مرض فيروس كورونا(كوفيد-19-)، الموقع:
http://www.who.int/emergencies/disease/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronavirus .

[2] COVID-19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University (JHU)". Arc GIS. Johns Hopkins Université. تاريخ الاطلاع 24 أبريل 2021.

المصدر: إعتمادا على :

COVID-19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE), at Johns Hopkins University (JHU)", ArcGIS. Johns Hopkins University.

الشكل (3) تطور الإصابات المؤكدة بمرض كوفيد-19- حول العالم



المصدر: إعتمادا على :

COVID-19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE), at Johns Hopkins University (JHU)", ArcGIS. Johns Hopkins University.

إن السبب الرئيسي وراء إتساع رقعة الوباء والإنتشار الكبير للمرض في مختلف أنحاء العالم يعود بدرجو أولى إلى حركة وتنقل الاشخاص بين البلدان. فحسب منظمة الصحة الدولية فإن الفيروس ينتقل أساسا عن طريق القطيرات التنفسية والمخالطة، فكلما زادت مخالطة الأشخاص الذين تظهر عليهم أعراض تنفسية كالعطس والسعال كلما زاد إحتمالية إصابته بمرض كوفيد–19–[1].

المطلب الثاني: إجراءات وتدابير مواجهة الجائحة

أولا: إجراءات وتدابير مواجهة الجائحة

قامت منظمة الصحة العالمية بمجموعة من الإجراءات والتدابير من شأنها التقليل من حدة الأزمة الصحية العالمية

1– الإجراءات والتوصيات التي أقرتها منظمة الصحة العالمية لمواجهة جائحة كورونا (كوفيد–19–):

[1] خليفة موارد، **كورونا من منظور الأمن الإنساني**، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، العدد01، جامعة باتنة، الجزائر، جويلية 2020، ص 758.

سجلت معظم دول العالم حالات إصابة بفيروس كوفيد -19-، لأن العديد من الدول شهدت تفشي المرض، وقد اتخذت الجهات المعنية في بعض الدول إجراءات الحجر الصحي ونجحت في إبطاء انتشار المرض، ولا يزال من الصعب التكهن بذلك. .يمكن اتخاذ هذه الحالة وبعض الإجراءات الوقائية البسيطة لتقليل فرصة الإصابة بعدوى Covid-19 وانتشارها على المستوى الفردي[1]:

- ✓ نظف يديك جيدًا بمسح يديك بمطهر كحولي أو غسلهما بالماء والصابون لقتل الفيروس؛

إن تجنب الاتصال بالأشخاص في الأماكن المزدحمة لديه فرصة كبيرة للتواصل مع المرض، ومن الصعب الحفاظ على مسافة؛

- ✓ تجنب ملامسة العينين والفم والأنف، لأن تلويث اليدين من خلال ملامسة العديد من الأسطح يؤدي إلى إصابة الفيروس ونقله إلى العينين أو الأنف أو الفم، ويمكن للفيروس أن يدخل جسم الإنسان من هذه المنافذ ويصيبه

تأكد من اتباع النظافة التنفسية الجيدة مثل تغطية فمك وأنفك عن طريق ثني مرفقيك أو مناديل ورقية والاتصال عند السعال أو العطس؛

- ✓ الحرص على الإلتزام والإنعزال في البيت في حالة ظهور أعراض بسيطة مثل الصداع والحمى الخفيفة والسعال إلى حين التعافي؛
- ✓ تجنب مخالطة الأشخاص إلا عند الضرورة، وقم بوضع الكمامة لتجنب نقل العدوى؛
- ✓ تجنب ملامسة العينين والفم والأنف، لأن تلويث اليدين من خلال ملامسة العديد من الأسطح يؤدي إلى إصابة الفيروس ونقله إلى العينين أو الأنف أو الفم، ويمكن للفيروس أن يدخل جسم الإنسان من هذه المنافذ ويصيبه؛
- ✓ التأكد من اتباع النظافة التنفسية الجيدة، مثل ثني مرفقيك أو تغطية فمك وأنفك بمنديل ورقي، والاتصال عند السعال أو العطس؛

[1]غبولي أحمد، توايتية الطاهر، **دراسة تحليلية وفق نظرة شاملة لأهم آثار جائحة كورونا (كوفيد-19-) على الاقتصاد العالمي-أثر الأزمة الاقتصادية العالمية 2020**، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، المجلد20، العدد الخاص حول الآثار الاقتصادية لجائحة كورونا، الجزائر، سبتمبر 2020، ص 133.

- ✓ حتى في حالة الأعراض الخفيفة مثل السعال والصداع والحمى الخفيفة، ابق في المنزل واعزل حتى الشفاء، إلا إذا كان من الضروري ارتداء قناع لتجنب انتشار العدوى، يرجى الحرص على عدم الاختلاط بأشخاص آخرين؛
- ✓ عندما تعاني من الحمى والسعال وصعوبة التنفس، يجب عليك طلب الرعاية الطبية والاتصال بالسلطات المختصة لأن الذهاب إلى المنشأة الطبية المناسبة سيساعد في حماية الناس ومنع انتشار الفيروس؛
- ✓ تتبع آخر المستجدات من مصادر موثوقة مثل منظمة الصحة العالمية أو السلطات الصحية المحلية والوطنية، حيث إنها مجهزة بشكل أفضل لتقديم المشورة بشأن الإجراءات والتدابير اللازمة للتعامل مع مرض الكورونا[1].

2- إجراءات وتدابير المؤسسات المالية الدولية في مواجهة جائحة كورونا (كوفيد-19-):

استجابة لوباء فيروس كورونا (COVID-19) ، اقترحت مجموعة البنك الدولي وصندوق النقد الدولي خطط تمويل متنوعة وأدوات للسياسة المالية والنقدية. وبناءً على ذلك ، قدمت مجموعة البنك الدولي ما يصل إلى 160 مليار دولار أمريكي (بما في ذلك 55مليارمن أجل إفريقيا) على مدى الأشهر العشرة المقبلة، كما قدم صندوق النقد الدولي ما يقرب من 50 مليار دولار من المساعدات من خلال آلية التمويل الخاصة به لمساعدة البلدان وخاصة البلدان النامية، على تعزيز استجابتها لهذا الوباء من خلال زيادة الإنفاق على الصحة العامة. تدعيم جميع البلدان في حالات الطوارئ وتقوية البنية التحتية للرعاية الصحية ومساعدة القطاع الخاص من أجل الاستمرار في الوظائف والاحتفاظ بها ودعم الأعمال التجارية وتعزيز الانتعاش الاقتصادي،حيث تقوم العديد من البلدان في العالم بالشروع في تنفيذ هذه التدابير لمواجهة هذا النطاق الواسع من الوباء، من بين هذه التدابير وجدنا[2]:

- ✓ **الإسراع في تنفيذ العمليات الصحية الطارئة في جميع دول مناطق العالم:** وهذا يتطلب تعزيز المرافق الصحية والتأكد من وجود أعداد كافية من المسؤولين الصحيين في الخطوط الأمامية، وتزويدهم بالتدريب

[1] منظمة الصحة العالمية، مرض فيروس كورونا(كوفيد19): سؤال وجواب. تاريخ الاطلاع 2021/04/26 http://www.who.int/ar/emergencies/diseasea/novel-coronavirus-2019

[2] صندوق النقد الدولي، (2021/04/25)آفاق الاقتصاد العالمي، http://www.imf.org/ar/publications/weo?page=1

الجيد، والمساعدة في تقديم الخدمات الطبية اللازمة. الإمدادات وعلى الرغم من سلسلة التوريد وتدفق التجارة ومع ذلك، لا تزال هذه الأجهزة بحاجة إلى دعم حملات التوعية الصحية العامة من أجل استهداف الفئات الأكثر ضعفاً بشكل واسع وفعال. ولتحقيق هذه الغاية ، يجب مضاعفة الجهود لتعزيز الرعاية الطبية في أفقر المستشفيات وبلدان أفريقية نائية ومناطق نائية أخرى، وقد أدت المنطقة إلى إبطاء انتشار هذا الفيروس المستجد.

- ✓ **حماية الفئات الأشد فقرا (الأكثر حرمانا):** في مواجهة هذا الوباء، تبنت المؤسسات المالية والنقدية سياسات تهدف إلى توسيع نطاق الحماية الاجتماعية من خلال تعزيز البرامج القائمة على نطاق واسع، والتي يخدم الكثير منها عددًا صغيرًا من الناس حتى أنها لاتكفي في التعامل مع الأزمة الحالية، في إفريقيا يعمل 80٪ من العمال في هذا القطاع غير الرسمي، هذا مايعني عدم قدرتهم على الإستفادة من الاإستفادة من التحويلات النقدية وبرامج الحماية الإجتماعية زيادة على ذلك المجاعة التي تعاني منها، حيث وبسبب هذا الوباء من المحتمل زيادة عدد الذين يواجهون نقصا في الأمن الغذائي.
- ✓ **إنقاذ الوظائف ومنشآت الأعمال نتيجة للآثار التي خلفتها أزمة كورونا:** لقد تأثر في الوقت الحالي أربعة من كل خمسة أشخاص من القوى العاملة في العالم البالغ عددهم 3.3مليار بالإغلاق الكامل أو الجزئي لأماكن العمل بسبب تدابير وإجراءات الحجر الصحي، ويواجه ما يقرب من 80% من العمال في الاقتصاد غير الرسمي في العالم –أو 1.6مليار شخص– مشاكل كبيرة لكسب الرزق بسبب الإغلاقات المفاجئة الناجمة عن جائحة كورونا وعملهم في قطاعات تضررت بشدة من الجائحة، وبالتالي تأثير فقدان الأجور سيؤدي إلى تأثر المجتكعات بأسرها، ولهذا تم الإعتماد على جملة من الإجراءات أقرها كل من البنك الدولي وصندوق النقد الدولي وبعض المؤسسات الدولية الأخرى لمساعدة القطاع الخاص في بعض الدول حتى تتمكن المؤسسات من الإستمرا في عملها والحفاظ على الوظائف، وهنا ظهر جليا فكرة الولوج إلى الرقمنة خاصة فيما يخص الجانب الإداري للمؤسسات.[1]
- ✓ **إستجابة عالمية كبيرة و ُمنسقة لكل دول العالم:** إن الأزمة الراهنة التي تضرب الإقتصاد العالمي تتطلب تظافر الجهود وتكاتف الدول مع بعضها البعض، وظهر ذلك جليا من خلال دعوة كل من

[1] http://www.org/ar/publication/issues/2021/04/25/global-financial-stability-report-april-2020 consulté le 25/04/2021.

مجموعة البنك الدولي وصندوق النقد الدولي لجميع الحكومات والقطاع الخاص وكل المنظمات من مختلف الأطياف من العام والخاص أنه باستطاعتهم التصدي لهذا التحدي من خلال المثابرة على التضامن العالمي القوي والذي سيككل بالنجاح في مجابهة هذه الجائحة. حيث أنه **" لاسبيل لمواجهة هذا الفيروس إلا بوحدة الصف ".**

3- **إجراءات وتدابير مشتركة بين دول العالم:**

معظم دول العالم اتخذت تدابير سريعة لمواجهة هذه الجائحة منة خلال جملة من الإجراءات والتدابيرلاحتواء إنتشار الفيروس وحماية الأرواح وتقديم الدعم للقطاعت المنضررة بشدة. وبالرغم من توجيه نسب إنفاق كبيرة على الصحة العامة في كل بلدان العالم إلا أنه كان هناك تفاوت في نسب الإستجابة المتعلقة بالصحة وذلك حسب مستويات الإستعداد لكل دولة، ومن هذه الإجراءات مايلي[1]:

- ✓ تخصيص مزايا ومساعدات كبيرة على سلم تصاعدي للفئات الهة والأكثر تضررا من الجائحة؛
- ✓ التحسين في أنظمة المراقبة من خلال توفير المعدات وتجهيز المختبرات، وتدريب المستجيبين في الخطوط الأمامية لمنع إنتقال العدوى محليا والعمل على التقليل منها؛
- ✓ العمل على توسيع منشآت الرعاية الصحي من خلال إعادة تجديد وحدة العناية المركزة والعيادات الداخلية في المستشفيات، وتوفير المعدات الطبية مثل القفازات والأقنعة وأجهزة التنفس الاصطناعي؛
- ✓ العمل على توعية المواطنين من خلال حملات التوعية والوقاية عبر مختلف وسائل الإعلام، ووسائل التواصل الاجتماعي؛
- ✓ حظر التجوال بإصدار مراسيم تنفيذية وحتى قوانين؛
- ✓ الإعتماد على سبل التكافل والتضامن من أجل تسعيل تطوير اللقاحات والعلاجات وغيرها من التدابير؛
- ✓ التوجه نحو الإعتماد على المنصات الرقمية بالإعتماد على تكنولوجيا المعلومات والإتصال المتقدمة وشبكة الأنترنت في هيئات التدريس والطلبة، وذلك لضمان إدراج برامج التعلم عن بعد وتجنب منهجيات التعلم التيي تتطلب التواصل وجها لوجه مما قد يورم الوضع الصحي أكثر؛
- ✓ كما تم تأجيل كل التظاهرات الرياضية والثقافية والعلمية إلى غاية القضاء على الفيروس.

[1] مرجع سبق ذكره، ص 134.

المطلب الثالث: آثار الجائحة على الاقتصاد العالمي

مع إعلان منظمة الصحة العالمية في 11مارس 2020 أن فيروس كورونا يعتبر جائحة عالمية عملت معظم دول العالم على إحتواء ومنع إنتشار الفيروس من خلال غلق الحدود البرية واليحريو والجوية، ومنع حظر التنقل هذا ماأدى إلى حدوث تأثير شديد على الإقتصاد العالمي.

أولا: تداعيات جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي:

مع ظهور فيروس كورونا الجديد نهاية ديسمبر2019 اجتاحت العالم أزمة صحية مفاجئة تسببت في سقوط الاقتصاد العالمي في ركود اقتصادي مفاجئ غير مسبوق، حيث أعلنت منظمة الصحة العالمية في 11 مارس 2020 أن فيروس كورونا هو وباء عالمي ، مع إضافة الدول ، أصبح الحصار العام واسع النطاق واستراتيجيات التباعد الاجتماعي وباء اقتصاديًا كإجراء احتواء للحد من انتشار الفيروس ، ويختلف هذا الركود الاقتصادي العالمي عن الأزمات الاقتصادية العالمية السابقة في عدة جوانب[1]:

1- كان نتيجة أزمة صحية وليست نتيجة لأسباب سياسية أو اقتصادية أو حروب.

2- في أزمة الكساد الكبير والأزمة المالية العالمية، استمر الركود الاقتصادي لمدة ثلاث سنوات حتى تدهورت المؤشرات الاقتصادية، وبسبب انهيار البورصات وتقلص الإنتاج وارتفاع معدلات البطالة وتجميد الائتمان والاستثمار ذهبت العديد من الشركات إلى الإفلاس، بينما لم يستغرق الأمر سوى ثلاثة أسابيع في ظل الأزمة الاقتصادية الحالية.

3- التعامل مع الأزمات الاقتصادية السابقة تطلب من الدولة أن تلعب دورًا في تبني سياسات لتحفيز الطلب الكلي، أمّا في ظل هذه الأزمة فالدولة تعتمد على وضع إجراءات الإغلاق الجزئي والتام من أجل إحتواء ومنع إنتشار الفيروس بصورة أكبر مما يزيد من صعوبة تحفيز النشاط الإقتصادي.

[1] شيماء أحمد حنفي، **سياسات تخفيف تداعيات جائحة كورونا على الاقتصاد المصري والتكيف معها**، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد03، العدد02، جامعة حمه لخضر بالوادي، الجزائر، ديسمبر2020، ص 359.

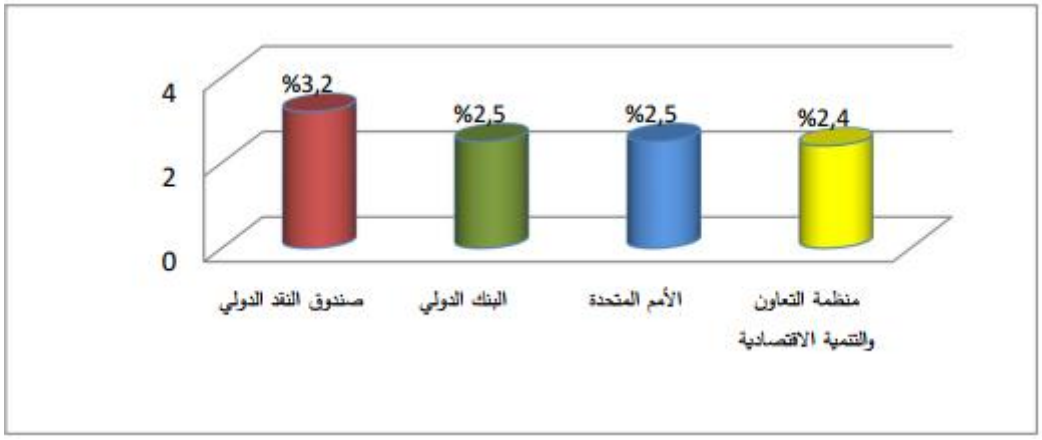
وجاءت أبرز التداعيات الإقتصادية على المستوى العالمي كما يلي:

✓ **الأثر على النمو الاقتصادي:**

في ضوء الخلاف التجاري بين الولايات المتحدة الأمريكية والصين والصراعات الجيوسياسية العالمية، تظهر تقارير من منظمة الاقتصاد الدولي (البنك الدولي وصندوق النقد الدولي) أنه قبل تفشي فيروس كورونا لم تكن التوقعات بشأن النمو الاقتصادي العالمي عالية ففي الشرق الأوسط وشمال أفريقيا نما الاقتصاد العالمي بمقدار 3.3% في 2020 مقارنة بعام 2019 كانت 9.2%، لكنه عدل هذه التوقعات مرة أخرى بعد جائحة كورونا. 5 تريليون دولار أمريكي يرجع هذا الركود إلى تراجع الطلب العالمي والعرض العالمي فمن ناحية انخفض طلب الاقتصاد العالمي على السلع والخدمات بنحو 3٪ في عام 2020، وهو ما يمثل خسارة حوالي 8٪.

يتوقع البنك الدولي أن الاقتصاد سينمو بنحو5.2% في عام 2020 وبقدر ما تهتم به الأمم المتحدة فهي تتوقع أن ينمو الاقتصاد العالمي بنسبة أقل من 2٪ في عام 2020، وتتوقع المنظمة للتعاون الاقتصادي والتنمية من المتوقع أن ينمو الاقتصاد العالمي بنحو4.2%.[1]

الشكل(4) يمثل توقعات أداء الإقتصاد العالمي إثر إنتشار وباء كورونا 2020



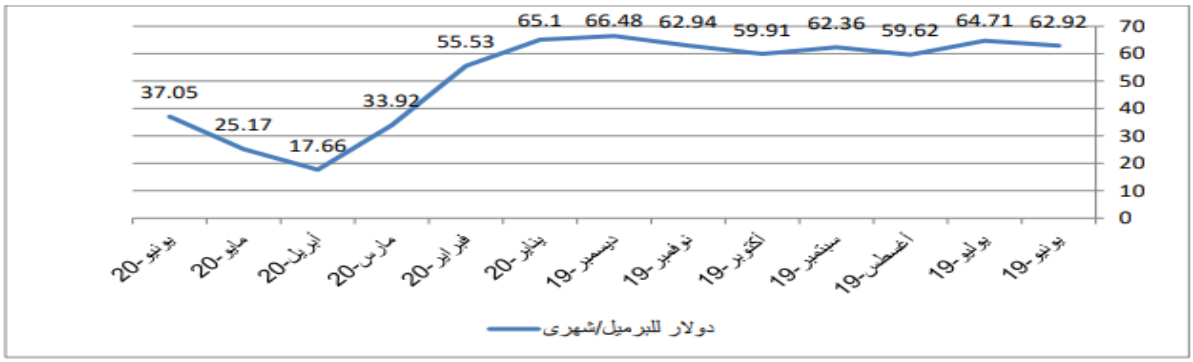
المصدر: تقرير صندوق النقد العربي، آفاق الإقتصاد العربي، الإصدار الحادي عشر، أبريل 2020، ص 13

[1] بن زكورة العوينة، **تداعيات أزمة كورونا على قطاعات الاقتصاد العالمي قراءة في المؤشرات الاقتصادية**، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد04، العدد رقم 03، جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر، الجزائر، سبتمبر2020، ص 182.

✓ **الأثر على أسواق النفط:**

نتيجة لفرض القيود على حركة الطيران بشكل شبه كلي بين دول العالم، تأثر سوق النفط وبشكل حادحيث علق الخبراء أن سوق النفط لم يشهد مثل هذا التأثير منذ حوالي 17سنة، حيث في ضوء تراجع الإنتاج العالمي وإنخفاض الطب نتيجة لأزمة كورونا إنخفضت أسعار النفط الخام بشكل غير مسبوق. ويوضح الشكل التالي توقعات أسعار النفط.[1].

الشكل (5) يبين أسعار النفط العالمية من جوان2019- جوان2020



المصدر: منظمة الدول المصدرة للنفط اوبك https://oapecorg.org/ar

✓ **الأثر على الأسواق المالية:**

شهدت أسواق المال العالمية خسائر هائلة جراء تداعيات فيروس كورونا في فيفري 2020 إنخفضت سوق الأسهم بشكل حاد بحسارة تقدر بنحو 30%من قيمتها السوقية.

✓ **التأثير على التجارة الدولية:**

في ظل تفشي جائحة كورونا، تأثرت التجارة العالمية في السلع والخدمات بشكل كبير ، والسبب أنه بسبب الإجراءات المتخذة لإغلاق الحدود بين الدول ، تباطأت التجارة في السلع. أثر تعليق خدمات النقل الجوي والسفر. منظمة التجارة العالمية تتوقع انخفاض حجم التجارة العالمية في عام 2020 بنحو 32٪.

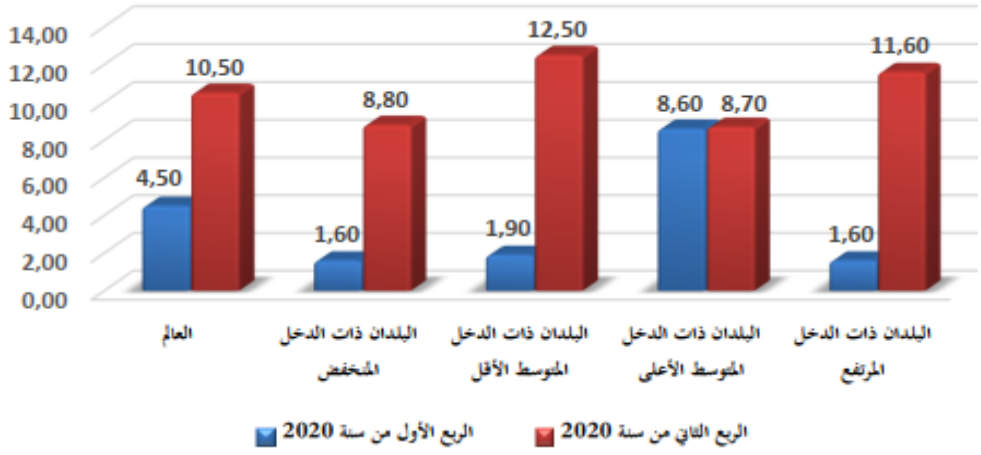
✓ **الأثر على أسواق العمل والتشغيل:**

[1] مرجع سبق ذكره، ص 362.

وتحت تأثير مختلف قطاعات الاقتصاد العالمي تسبب الوباء في أزمة بطالة عالمية وتم الإعلان عن العديد من العمال في أوائل أبريل 2020، وبحسب منظمة العمل الدولية فإن هذه النسبة هي 81٪ من الدول المتضررة من الوباء.[1]

من أجل تقدير انخفاض العمالة العالمي الناجم عن الوباء صممت منظمة العمل الدولية نموذجًا يتنبأ بتخفيض ساعات العمل واستنادًا إلى البيانات الاقتصادية وبيانات سوق العمل في الوقت الفعلي يوضح النموذج أن ساعات العمل للعمال العالميين تقلصت بنحو5.4% في الربع الأول من 2020 لتنخفض بنسبة قدرها 5.10 %في الربع الثاني.[2]

الشكل (6): نسبة الانخفاض المقدر في ساعات العمل الإجمالية (%)



Source : Angela, M., & Haishan, F. (2020). How COVID-19 is changing the world: a statistical perspective. Committee for the Coordination of Statistical Activities, op.cit,p 20

✓ **الأثر على قطاع النقل والسياحة:**

[1] مرجع سبق ذكره، ص 139.

[2] منظمة العمل الدولية، **كوفيد 19 يسبب خسائر مدمرة في ساعت العمل والوظائف** .http://www.ilo.org/ar تاريخ الاطلاع 2021/04/26.

ومن أبرز تداعيات تفشي فيروس كورونا(كوفيد-19-) في جميع أنحاء العالم هو توقف حركة النقل بكل أنواعه البري، البحري والجوي، الأمر الذي أثر سلبا على حركة تنقل الأفراد والبضائع وبالتالي تكبدت شركات النقل خسائر فادحة.

لم يسلم قطاع السياحة والفندقة من تاثير الجائحة، فبعد انتهاج سياسة الحجر من جميع الدول توقفت حركة السياح في العالم.الأمر الذي جعل قطاع السياحة يتكبدخسائر مقدارها 2.1 ترليون دولار[1].

ثانيا: تداعيات جائحة كورونا على الجزائر:

تأثر الاقتصاد الجزائري كغيره من اقتصادات العالم بسبب تداعيات جائحة كورونا إلا أن خصوصيته كاقتصاد ريعي زادت من حدة تأثره بفعل تراجع أسعار النفط، بالإضافة إلى وضعه الاقتصادي الذي كان مترهلا قبل الأزمة، وقد أثرت الجائحة على الاقتصاد الجزائري من خلال مايلي:

- ✓ **على قطاع الصناعة:**

تعتبر الصين من بين أهم موردي الاقتصاد الجزائري بالمواد الأولية كالحديد والألمنيوم، إضافة إلى بعض المعدات الطبية والصيدلانية، كما تعتبر المصانع الصينية المورد الرئيسي لبعض القطاعات التحويلية، يعتمد كل من القطاع الصناعي والاستهلاكي في الجزائر بدرجة رئيسية على الخارج وبالضبط من الصين التي كانت بؤرة الفيروس المحورية، وإذا نظرنا إلى حظيرة السيارات في الجزائر، خاصة وسائل النقل والشاحنات، فإن مجمل قطاع غيار السيارات مصدره الصين، وفي ظل غلق المصائع الصينية فإن قطاع غيار السيارات في الجزائر عرف بدوره عجزا بشكل ملحوظ [2].

وقد انخفض الإنتاج الصناعي في القطاع العام الوطني بنسبة 6 . 7 % في الربع الأول من عام 2020 مقارنة بنفس الفترة من العام السابق. وبعد التغيرات الإيجابية في الربع الثالث من عام 2018 ، من جانبها سجلت "المناجم والمهن تغيرا سلبيا للربع الرابع على التوالي، بتراجع نسبته 4 . 8 % في الربع الأول من عام 2020 . وينطبق الأمر نفسه على الأنشطة الأخرى، وعلى رأسها مواد البناء، وصناعات النسيج، التي

[1] المنظمة العالمية للسياحة، **تقييم أثر تفشي فيروس كورونا على السياحة الدولية**، http://www.unto.org/ar .، تاريخ الاطلاع 2021/04/26.

[2] سيد أعمر زهرة، بلعما أسماء، **قراءة في التداعيات الاقتصادية لجائحة كورونا على الجزائر – الآثار والإجراءات–**، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال،المجلد04، العدد 02، جامعة أحمد دراية، الجزائر، ديسمبر2020، ص 144.

انخفض إنتاجها بنسبة 11 . 5 % و 14. 6% على التوالي في الربع الأول من عام 2020 مقارنة بالفترة نفسها من العام الماضي.[1]

✓ **على قطاع التجارة:**

بسبب جائحة كورونا تدهورت أسعار النفط إلى مادون 40 دولار للبرميل، وهذا مأدى إلى حدوث إنخفاض حاد في عائدات التصدير ب −51 %مما سينجم عنه زيادة العجز التجاري إلى 18 . 2 % من إجمالي الناتج المحلي وعجز الحساب الجاري إلى ذروته، عند 18 . 8 % من إجمالي الناتج المحلي في عام 2020، ستنخفض الاحتياطيات إلى 24.2مليار دولار أو حوالي 6.1أشهر من الواردات في نهاية 2020 وذلك على الرغم من الجهود المبذولة لاحتواء الواردات وضعف الطلب المحلي بدون اتخاذ مزيد من التدابير.

من جهة أخرى ومنذ بداية الوباء في الصين، تكبدت شركات الاستيراد والتصدير والتوزيع الجزائرية خسائر فادحة بسبب اعتمادها على الواردات من الصين بـ 25 % من إجمالي واردات الجزائر أي 8 مليارات دولار. والقطاعات الأكثر تضررا كانت البناء والأشغال العامة.

في 17 مارس شهدت أسعار الخضر والفواكه إرتفاعا حادا بعد الإنتشار السريع لفيروس كورونا في البلاد، وفي 24 مارس سجلت المحال التجارية ومحلات السوبر ماركت عبر الوطن نقصا في السميد القمح الصلب والدقيق القمح اللين بسبب التوافد الكبير للمواطنين بعد التوجيهات التي تلقتها مصالح الدرك الوطني والشرطة وفرق مراقبة الجودة وقمع الغش من السلطات العليا، قامت بتكثيف حملاتها ضد المضاربين والمحتكرين في كامل الولايات وتمكنت من حجز مآت الأطنان من المواد التي كانت تشهد الندرة.

✓ **على قطاع الخدمات المالية:**

يوفر قطاع الخدمات في الجزائر 60 % من فرص العمل أي 44 % من الناتج الداخلي الخام، و 2.2 % من القيمة المضافة، يتوقع مراقبون تضرر قطاع الخدمات من تداعيات فيروس كورونا، الذي يعتبر ثالث قطاع رئيسي في الناتج المحلي الإجمالي، يشمل القطاع الخدمات المصرفية، التأمينات والترفيه والاتصالات وخدمات الإنترنت والمعلومات والسياحية، والنقل وغيرها.

[1] صلاح الدين بولعراس، **الاقتصاد الجزائري في ظل التداعيات العالمية لجائحة كورونا بين الاستجابة الآنية والمواكبة البعدية**، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد01، جامعة سطيف1، الجزائر، سبتمبر2020، 168.

من جانب الخدمات المالية عرفت المؤسسات المالية في الجزائر قبيل عيد الأضحى أزمة سيولة كبيرة تضاف إلى سجل الأزمات التي تعاني منها البلاد.

✓ **على قطاع النقل والسياحة:**

تكبدت شركات القطاع الحكومي في الطاقة حاصة بعد تهاوي أسعار النفط وقطاع النق والساحة خسائر كبيرة بلغت 620 مليلر دولار، حسب ماكشفت عليه وزارة المالية الجزائرية سنستعرض أهم الارقام المتعلقة بالخسائر القطاعات الاقتصادية[1]:

✓ **الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية:**

عرفت هذه الأخيرة بعد تعليق 280رحلة يوميا خلال الفترة من 20 مارس إلى 29 أفريل2020 خسائر بقيمة 288 مليون دج في مجال نقل المسافرين و 72 مليون دج بالنسبة لنقل البضائع. بينما بلغت الأعباء الاستثنائية المتعلقة بتغطية وسائل الوقاية 106 مليون دج.

✓ **الخطوط الجوية الجزائرية:**

بعد إلغاء 4357 رحلة في الفترة بين 18 مارس و30 أفريل سجلت خسائربلغت قيمتها 16.31مليار دج وهو مايمثل 7 مليون مقعد، وتتوقع ارتفاع هذه الخسائر الى مليار دج بنهاية السنة (دون احتساب التسديدات المحتملة للزبائن)، وهو ما أثر سلبا على مداخيل تسيير مؤسسة المطارات حيث تراجعت بنحو 96بالمائة مقارنة بالمداخيل المسجلة خلال نفس الفترة من سنة 2019[2].

✓ **مجمع النقل البري للمسافرين (ترانستيف):**

سجل خسارة إجمالية بـ 1.3 مليار دج بنهاية أبريل، ويأتي ذلك بعد التوقف التام لنشاط النقل بواسطة الحافلات والترامواي والمترو والنقل بالكابل ونشاط محطات الحافلات.

✓ **على قطاع الطاقة:**

تعتمد الجزائر في صادراتها على مداخيل البترول والغاز بنسبة 98%، وأيضا المداخيل الجبائية للبلاد تعتمد على 50% من الجباية البترولية، فحسب وزارة الطاقة والمناجم خسائر الطاقة الوطنية بلغت نحو 125 مليار دج، وهذا راجع لتهاوي أسعار النفط إلى أقل من 40 دولار للبرميل خلال السداسي الأول من سنة

[1] موقع وزارة المالية الجزائرية، http://www.mf.gov.dz/index.php/fr/ ، تاريخ الاطلاع 2021/04/29.

[2] صلاح الدين بولعراس، مرجع سبق ذكره، ص169.

2020. وخاصة وأن الزيونين الرئيسيين للجزائر هما إيطاليا وإسبانيا وقد كانا ولا يزالا من أكثر الدول تضررا بفعل هذه الأزمة.

ثالثا: الإجراءات الاحترازية المتخذة من طرف السلطات الجزائرية للتقليل من حجم الضرر:

1- على مستوى السياسة النقدية والمصرفية:

في ظل تفشي الجائحة وعصفها بإقتصادات العالم عمل بنك الجزائر على القيام بمجموعة من الإجراءات من شأنها تخفيف شدة ضرر الجائحة أهمها[1]:

- بغرض خفض التكلفة على القروض وتوفير السيولة للبنوك قام بنك الجزائر بتخفيض نسبة الاحتياطي القانوني على الودائع إلى 6٪ بدلا من 8 %، لضمان سيرورة النشاط المصرفي في البلاد.

- قام البنك بتخفيض سعر الفائدة التوجيهي المطبق على عمليات إعادة التمويل ب 25 نقطة أساس (0.25%) ليصبح 3٪ عوض 3.25%.

-رفع عتبة إعادة التمويل للأوراق المالية القابلة للتداول على النحو التالي:

من 90 % إلى 95 % للأوراق المالية ذات أجل استحقاق أقل من سنة.

من 80٪ إلى 90٪ للأوراق المالية ذات أجل استحقاق من سنة إلى خمس سنوات.

من 70٪ إلى 85 % للأوراق المالية التي أجال استحقاقها أكثر من خمس سنوات.

وتم إقرار هذا الإجراء في حالة حدوث أزمة سيولة يتم السماح للبنوك برفع قدرتها على إعادة التمويل لدى بنك الجزائر.

- وفي نفس الصدد قام بنك الجزائر بدعوة البنوك والمؤسسات المالية لمنح فروض بأسعار معقولة لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات الناشئة والمستثمرين بشكل عام.

2- على المستوى الكلي:

تعمل الجزائر على محاصرة الجائحة صحيا، إقتصاديا وإجتماعيا من خلال مجموعة من الإجراءات أهمها:[1]

[1] موقع بنك الجزائر، http://www.bank-of-algeria.dz/ تاريخ الاطلاع 2021/04/28.

– لابد على الدولة تنفيذ سياسة مالية توسعية ظرفية من شأنها دعم النشاط الإقتصادي من خلال زيادة مستوى الإنفاق العام؛

– القيام باستيراد المنتجات الأساسية فقط مثل مدخلات الإنتاج والسلع ذات الأولوية؛

– لتشجيع الطب على السلع المحلية وتخفيض الواردات قامت الحكومة بتخفيض سعر العملة لإعادة التوازن في الميزان التجاري؛

– لتقليل العجز في ميزان المدفوعات قامت الدولة بزيادة التعريفة الجمركية مما يؤدي إلى تكاليف إضافية على الاستيراد؛

–توسيع فئة المستفيدين من التحويلات الاجتماعية ليشمل العاملين في القطاع غير الرسمي، وهي فرصة لتقدير عدد العاملين فيه والنظر في إعادة إدماجهم في القطاع الرسمي.

3- على المستوى الجزئي:

تم وضع بعض الإجراءات التي تخص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والإعانات المقدمة للأسر:

– دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال تخصيص ميزانية خاصة وتقديم قروض ميسرة لهذه المؤسسات في ظل هذه الأزمة؛

– تم إلغاء دفع جميع الضرائب والرسوم للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المتأثرة بالأزمة الصحية؛

– تقديم اعانات للأسر الفقيرة والمهمشة تحقيقا للعدالة الاجتماعية وتجنب أي توترات قد تحدث؛

– الإسراع في تنفيذ هذه الإجراءات للسماح للمؤسسات بالتعافي قبل إشهارها بالإفلاس.

رابعا: الجانب الايجابي لجائحة كورونا

بالرغم من التأثيرات والآثار السلبية لجائحو كورونا (كوفيد-19-) إلا أنه هناك قطاعات إستفادت من هذا الوضع وهي كما يلي:[2]

✓ **قطاع الأنترنت والتجارة الإلكترونية:**

---

[1] كآتية بوروبة، **الآثار الاقتصادية والاجتماعية لجائحة كورونا: الإجراءات المتحدة والتدابير المقترحة حالة الجزائر**، مجلة وحدة البحث في تمنية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد 01 الخاص (الجزء1)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، الجزائر، ديسمبر 2020، ص 213.

[2] مرجع سبق ذكره، ص 191.

لجأ أغلبية الأفراد منذ بداية الأزمة إلى شبكة الأنترنت للقيام بالمهام المتعلقة بالعمل، وأيضا إستغلال وضع الحجر الصحي في الترفيه، كما تم الإعتماد على هذه الأخيرة في شراء السلع الإستهلاكية عن بعد وذلك لتجنب الاختلاط مع الآخرين. وقد شهدت هذه الفترة إزدياد عدد الوظائف التي أعلن عنها في قطاع الأنترنت والتجارة الإلكترونية.

- ✓ **قطاع البرمجيات:**

تزايد اللجوء نحو عالم التقنيات والبرمجيات المختلفة للتواصل وأداء مهام العمل اليومية في ظل تفشي وباء كورونا فقد زاد الطلب على الخبراء في مجال تطوير وهندسة البرمجيات.

- ✓ **قطاع الخدمات اللوجستية (التوزيع):**

فقد شهد قطاع الخدمات اللوجستية نموا في عدد الوظائف المعلنة فيه بنسبة 60 %نظرا لتزايد الحاجة لخدمات القل و التوزيع في ظل تفشي الجائحة في مختلف مناطق العالم.

خلاصة الفصل:

في ظل التحولات السريعة التي يشهدها العالم تهدف البنوك إلى تعظيم ثروة مالكيها وتوسيع قاعدة عملائها، حيث لاحظنا في هذا الفصل أنه لا يمكن تحقيق ذلك إلا إذا أدركت البنوك والجهاز المصرفي ككل مدى أهمية الانتقال إلى الاقتصاد الرقمي والعمل على دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نشاطها، وذلك لما يتميز به هذا الاقتصاد الجديد من توفير المعلومات والبيانات الرقمية المثالية من حيث دقتها وحداثتها واستغلالها للحصول على منافع وخدمات ذات جودة عالية وتكلفة منخفضة، وما يحققه من ميزات للبنوك خاصة تلك المرتبطة بعامل الدقة والسرعة والكفاءة العالية فهو اقتصاد لاحدودي يتجاوز كل الحدود الجغرافية ويقلل المجال الزمني لعبور السلع والخدمات.

تكتسي تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المصارف أهمية بالغة فهي تساهم في إيجاد فرص جديدة لم تشهدها من قبل وذلك من خلال طرح خدمات جديدة وعصرية، كما أنها تساهم في عملية أتحاذ القرار وجلب المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب وهذا ما يؤدي إلى زيادة حجم العمليات المصرفية ، وفي ظل الانفتاح العالمي وتدويل العمل المصرفي أصبح لزاما على البنوك العمل على تطوير خدماتها وتحسين جودتها وفق المعايير الدولية تبعا لمتطلبات العولمة المالية وفي ظل المنافسة القائمة بين البنوك، إضافة إلى تحقيق رغبات العملاء واحتياجاتهم ومحاولة تلبيتها لتعزيز مكانة البنك في السوق المصرفي.

مما يلاحظ أن جائحة كوفيد-19- أضحت أزمة اقتصادية عالمية التأثير مست جميع أنحاء العالم، فقد أدت هذه الكارثة الصحية إلى ركود وكساد العديد من اقتصادات العالم هذا ما أدى إلى خفض وتيرة النمو الاقتصادي العالمي وتراجعت عجلة الإنتاج في عديد الدول، وكانت الجزائر من أبرز المتأثرين من هذه الجائحة في ظل الركود الذي يشهده الاقتصاد الجزائري قبل الجائحة...وعليه فإن جائحة كوفيد-19- غيرت مفهوم الاقتصاد وألزمت كل المؤسسات المصرفية والشركات وحكومات الدول التوجه نحو اقتصاد رقمي أكثر نجاعة وفعالية.

الفصل الثاني: أثر تطبيق الرقمنة على المؤسسات المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

–وكالة برج بوعريريج–

لقد ساهم التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واتساع استخدام الأنترنت من قبل الأفراد والمؤسسات، وذلك لعديد المزايا التي تختص بها هاته الشبكة من تخفيض النفقات وسرعة الاتصال إلى استحداث أساليب جديدة من أجل القيام بالمعاملات التجارية والتي أصبحت تتم في بيئة إلكترونية عبر الأنترنت فيما يعرف بالتجارة الإلكترونية..

وقد شهدت الآونة الأخيرة تطورات تكنولوجية كثيرة أحدثت تغيرات كبيرة في قطاعات النشاط الاقتصادي ولعل من أبرزها القطاع البنكي، حيث عملت مختلف البنوك بتكثيف الاستفادة من أحدث الأساليب من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في هذا القطاع.

إن البنوك الناجحة والتي تمتلك أكبر قدرة تنافسية هي البنوك التي تقدم خدماتها بنوعية وأداء مصرفي متميز معتمدة على قاعدة معلوماتية وإطارات مؤهلة مصرفيا وتتمتع بمهارات مميزة للتعامل مع العملاء، في هذا الصدد عملت البنوك الجزائرية على عصرنة قطاعها البنكي من خلال الجهود المبذولة في إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع المالي، والتوجه نحو الصيرفة الإلكترونية وأنظمة الدفع الإلكتروني.

سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى أهم المجهودات التي بذلتها الجزائر في هذا السياق وفق المباحث التالية:

المبحث الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الثاني: دراسة تطبيقية حول الاعتماد على رقمنه المعلومات في المؤسسات البنكية–وكالة برج بوعريريج–

المبحث الأول: الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر

لقد أدت ثورة المعلومات والاتصالات إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع البنكي مما أدى إلى ظهور قطاعات بنكية عملاقة، فكان لابد من إعادة النظر في الدور التقليدي للبنوك والتطلع إلى تقديم خدمات بنكية متطورة وذلك بالاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة ومتطورة من أجل ذلك استحدثت الجزائر هياكل وبرامج داعمة للبنوك من شأنها أن تعمل على تسيير المعاملات المصرفية في شكلها الالكتروني من أجل التوجه بالنظام نحو نظام الصيرفة الالكترونية.

المطلب الأول: واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر

ودائما في إطار تنفيذ مشروع تحديث وعصرنة المرفق المصرفي قامت الجزائر بإنشاء شركات وهيئات واستحداث أنظمة من شأنها المساهمة في تطوير وعصرنة العمليات المصرفية المقدمة من طرف بنوكها بغية تلبية حاجيات عملائها في أحسن الظروف، ومواكبة التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

أولا: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين المصارف SATIM : وهي شركة ذات أسهم تأسست سنة 1995 بمساهمة ثمانية بنوك جزائرية وهي: (البنك الوطني الجزائريBNA ، القرض الشعبي الجزائريCPA، بنك البركة، بنك التنمية المحليةBDL، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحيCNMA، بنك الجزائر الخارجيBEA، بنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياطCNEP، إضافة هذه البنوك تضم الشركة 8 بنوك خاصة بإضافة بريد الجزائر poste Algérie[1].

أنشئت SATIM من أجل سبب رئيسي وهو آلية ورقمنه المعاملات البنكية وتعد عنصرا مهم ضمن مبادرة الإصلاح وعصرنة القطاع البنكي في الجزائر، ومهمتها الرئيسية أنها تعتبر مشروع ربط وقناة بين كل المؤسسات البنكية عبر شبكة بنكية متخصصة، وبدأت مرحلة إعداد هذا المشروع في سنة 1996 وانطلق

[1] مؤسسة ساتيم أنظر الموقع https://www.satim.dz/ar ، تاريخ الاطلاع 2021/05/31.

بواسطة ABEF (منظمة البنوك والمؤسسات المالية)[1]. وتعمل مؤسسة SATIM على إدخال وطيفه الدفع الإلكتروني عمليا منذ سنة 2002.

المهام الأساسية لمؤسسة SATIM: تتجلى مهامها في:[2]

–العمل عل تحديث التقنيات البنكية؛

–تنظيم وإدارة البنية التحتية التقنية والتنظيمية لضمان التوافقية الكاملة بين كل متعاملي الشبكة النقدية في الجزائر؛

–المشاركة في وضع القوانين البنكية لتسيير المنتجات الإلكترونية؛

–مرافقة البنك في إصدار وتطوير المنتجات البنكية الالكترونية؛

–تخصيص الشيكات وبطاقات الدفع والسحب النقدي لضمان خصوصيتها؛

–تنفيذ جميع الإجراءات التي تحكم سير عمل نظام الدفع بمختلف مكوناته مثل: مراقبة التكنولوجيا والتحكم فيها، القيام بالإجراءات البنكية بطريقة آلية، سرعة المعاملات، والعمل على التقليل من التكاليف.

– كما تقوم بمجموعة من الأعمال أبرزها:[3]

- ✓ إدماج الموزعات الآلية في البنوك (DAB) والإشراف عليها؛
- ✓ صناعة البطاقات البنكية الخاصة بالسحب حسب المقاييس المعمول بها دوليا وطبع الإشارة السرية، وتكون هذه الخدمة بموجب عقد بين SATIM والبنك؛

تقوم بعملية الربط بين (**DAB**) ومصالح SATIM بواسطة شبكة الاتصال ***X25–DZ–PAC** والتي تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة بالإضافة إلى سجل متصل مع هيئة المقاصة لتصفية الحسابات بين البنوك.

---

[1] منظمة البنوك والمؤسسات المالية، أنظر الموقع https://www.abef-dz.org/abef/index.php ، تاريخ الاطلاع 2021/06/01.

[2] سمية عبابسة، **وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري–الواقع والمعيقات والآفاق المستقبلية–**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس، جامعة أم البواقي، الجزائر، ديسمبر 2016–، ص 351.

[3] عامر بشير، مرجع سبق ذكره، ص، 243–244.

ثانيا: نظام التسوية الإجمالية الفورية: Real Time Gross Settlement System

لقد شرع بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية ومساعدة البنك العالمي في إنجاز نظام دفع المبالغ الهامة والمستعجلة، هذه المبالغ تتم بصفة فورية وفي وقت حقيقي على حسابات التسوية لدى البنوك في حسابات المستفيدين في هذه المدفوعات وإنجاز هذا النظام واستقلاله يتم وفق توصيات لجنة خاصة وحسب التسويات المعمولة بها دوليا.

1-التعريف بنظام RTGS:

نظام التسوية الإجمالية الفورية هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي و يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة و على الفور بدون تأجيل و على أساس إجمالي (عملية بعد عملية)[1].

كما يعرف على أنه: " نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر تنفيذ الأوامر الدائنة ويوفر نقطة التسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما خلال الحسابات المركزية للمصارف[2].

كما عرفه المشرع الجزائري(بنك الجزائر) وهو الجهة المسؤولة عن وضع قانون للنظام المسمى بنظام الجزائر للتسوية الفورية (**RTGS**) على أنه: نظام للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات المصرفية أوالبريدية للمبالغ الكبيرة التي تفوق قيمة 10 ملايين دينار، أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام[3].

---

[1] آيت زيان كمال، آيت زيان حورية، **الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الخامس" نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية" خلال الفترة 4-2007/07/5، في جامعة فيلادلفيا، عمان.

[2] رشيد بوعافية، **الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجيستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، جامعة البليدة، الجزائر، 2005، ص 170.

[3] أحمد زغدار، كلثوم حميدي، **تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية (arts) في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006-2014**، مجلة البحوث والدراسات العلمية، العدد الثاني، جامعة الجزائر3، 2018، ص 9-23.

2-إقامة نظام RTGS:

تطبيق النظام وتوفير الوسائل لتحقيق النظام هو التزام السلطات العامة والنقدية بتنظيم منتديات في الداخل والخارج، وإقامة ندوات لتنظيم وتنفيذ الاجتماعات الاشرافية وتحفيز المشاركين من البنوك ومراكز الفواتير البريدية والمؤسسات المالية، مع الخبرة الثرية للبنوك المركزية الأجنبية والدعم الفني من الخبراء والمشاركين المدعومين من أموال البنك الدولي تم إنشاء وحدة نشطة وفعالة لإدارة المشروع ، وسيقوم بنك الجزائر بمتابعة المشروع من خلال إنشاء لجنة قيادية، وانشاء شبكة اتصالات بين جهاز المقاصة الإلكترونية وشركة " ساتيم "، وأيضا إقامة شبكة اتصال بين بنك الجزائر والمصارف وإقامة شبكة اتصال مع جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر.

3-أهداف نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS:

- ✓ تسوية آنية لعمليات البطاقة المصرفية وجميع طرق الدفع الأخرى؛
- ✓ تلبية الاحتياجات المختلفة للمستخدمين من خلال استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية؛
- ✓ تقصير فترة التسوية وتشجيع استخدام النقود الإلكترونية؛
- ✓ تمكين نظام المدفوعات الجزائري من التمتع بالمعايير الدولية في إدارة مخاطر السيولة؛
- ✓ تقوية العلاقة بين البنوك؛
- ✓ تشجيع إنشاء البنوك الأجنبية.

4-مبادئ تشغيل نظام RTGS: يقوم نظام التشغيل على المبادئ التالية:[1]

4-1- المشاركة: يمكن لجميع المؤسسات التي لديها حساب تسوية في بنك الجزائر المشاركة، لأنها مدير وصاحب تسوية مجموعة البنك والمؤسسات المالية والخزينة ومركز التفتيش البريدي.

[1] حفيظة كراع، **تحديث وعصرنة المرفق المصرفي لمواكبة التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال– دراسة في القانون الجزائري–**، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية للمرافق العامة في الجزائر، جامعة باتنة1، جانفي 2019.

4-2- العملية التي يتولاها النظام: وهي تتعامل مع العمليات المختلفة بين البنوك والمؤسسات المالية والمشاركين العامين.

4-3- الأعمال بين البنوك: تحويل الأموال بين البنوك أو حسابات العملاء يتم من خلال هذه المنظمة.

4-4- المصرفية الجزائرية: هي البنك الوحيد الذي يمكنه إصدار أوامر قروض أو اقتطاع أموال من حسابات المشتركين.

ثالثا: الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS:

تعد الصيرفة على الخط أحد أهم أوجه الصيرفة الإلكترونية، ومن أجل تبني هذا النظام قامت الجزائر بإنشاء شركة مختصة في تقديم الخدمات البنكية عن بعد وهي شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية (aebs).

1-التعريف بـ شركة " الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية "[1] :

نشأة هذه الشركة كانت عن اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية Diagramme- Edi الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية و أمن تبادل البيانات المالية، و ثلاث مؤسسات جزائرية MAGACT MultiMedia و Soft Engineering و مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني CERISTلتنشأ شركة مختلطة سميت "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية"-AEBS(Algeria E Banking Services) والغرض منها تحقيق مشروع الصيرفة على الخط بالجزائر، حيث تقدم هذه الشركة خدماتها المتعلقة بالمصارف عن بعد و تسيير و أمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك و المؤسسات المالية باختلاف أنواع عملائها(مؤسسات كبرى، مجموعات شركات، رجال الأعمال، المهنيين، الأفراد...).

تأسست في جانفي 2004، ركزت الشركة في البداية على تطوير ودمج العمليات، بشكل أساسي لتحديث الخدمات المصرفية وأنظمة الدفع الإلكترونية.

[1] رحيم حسين، هواري معراج، **الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية**، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – واقع وتحديات–، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004

2–خدمات AEBS: وتتجلى الخدمات التي تقدمها المؤسسة فيما يلي[1]:

- ✓ تعمل على إقامة بنية تحتية في نظم المعلومات؛
- ✓ تدعم وترافق البنوك في تنفيذ تقنية البنك عن بعد عن طريق اقتراح الحلول؛
- ✓ تعمل على تكوين الإداريين على البرمجيات progiciel.

والخدمات المقدمة من طرف الشركة موجودة على صنفين على نفس الدرجة من التطور التكنولوجي:

– الصنف الخاص بالبنك : DIAGRAM E – BANKING.

– الصنف الخاص بالتبادل الإلكتروني للبياناتEDI متعدد الوجهات والأقسام DIAGRAM . E- FILES

و تضمن تزويد زبائنها بكل تطور تكنولوجي و وظيفي 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 و مع محيطها؛
- ✓ **التركيب :** و يتمثل في تقديم الخدمة و الإشراف على العمليات مع ما تشمله من خدمات مرفقة؛
- ✓ **المتابعة المستمرة :** لضمان الإنتاجية المستمرة للعمليات تقوم الشركة بتقديم خدمات الصيانة، التكوين، المساعدة، المساعدة عن بعد.

3– أهداف AEBS:تهدف بشكل رئيسي إلى[2]:

- ❖ اقتراح حلول للعملاء (البنوك والمؤسسات المالية) على أساس خدمات متعددة القنوات وكفاءة عالية وتبادل آمن للمعلومات؛
- ❖ ضبط الخدمات حسب احتياجات ورغبات كل عميل؛
- ❖ تسمح لعملائها بالحصول على نظام معلومات يمتد إلى مجالات عديدة، يلبي متطلبات كل منها.

[1] الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية أنظر الموقع، http://www.aebs.com ، تاريخ الاطلاع 2021/06/03.

[2] آيت زيان كمال، آيت زيات حورية، مرجع سبق ذكره.

تعتمد العديد من البنوك الجزائرية على AEBS لتقديم الخدمات عبر الإنترنت من خلال توقيع العقود، ومنها: توقيع عقد مع الاتحاد الائتماني الشعبي الجزائري: يوليو 2005 لتزويد البنوك بخدمات DIAGRAM EDI كما

وقعت عقدًا معBNP paris bas الجزائر: 21 نوفمبر 2005 لتقديم خدمات الرسم البياني للبنك الخاص بالخدمات الإلكترونية.

معظم الخدمات المقدمة عبر الإنترنت (بنك الجزائر) هي خدمات التحقق من الرصيد، ونأمل أن تتنوع هذه الخدمات في المستقبل القريب، وتعتبر شركة AEBS الخطوة الأولى التي اتخذتها الجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية، فقد حققت إنجازات في تقديم هذه الخدمات، لكن هذا لا يمنع الشركات الأخرى من تقديم الخدمات المصرفية.

رابعا: المقاصة الإلكترونية في الجزائر

عرفت المؤسسات البنكية وكاتب بريد الجزائر وهيئات الخزينة العامة في 15 ماي 2006 انطلاقة صيغة نظام جديد مكمل لنظام RTGS وهو نظام الدفع النقدي بواسطة المقاصة الآلية

ACTI- Algérie Télé-Compensation Interbancaire، حيث يعتمد هذا النظام على الإدخال الآلي للبيانات الرقمية وصور الشيكات على الماسح الضوئي.

1- تعريف النظام:

يختص هذا النظام بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام، صكوك، تحويل، اقتطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية، وذلك بالاعتماد على وسائل متطورة مثل الماسحات الضوئية (scanners) والبرمجيات المختلفة، ويهدف للتحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن، بحيث أنه يمثل القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة وفقا للمعايير الدولية[1].

أعتمد تنفيز هذا النظام في يوم 15 ماي 2006 في أول يوم للتبادلات وكانت البداية بمعالجة الصكوك على تتطور العملية لتشمل باقي وسائل الدفع نهاية 2006 باشتراك : بنك الجزائر، جميع البنوك،

[1] عامر بشر، مرجع سبق ذكره، ص 261

اتصالات الجزائر، بريد الجزائر، شركة satim، جمعية البنوك والمؤسسات المالية AREF ويقوم هذا النظام على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور.

2- خصائص نظام المقاصة الإلكترونية: يتميز هذا النظام بالعديد من الخصائص نذكر منها ما يلي[1]:

- يعمل بمبدأ عدم الاستخدام المادي لوسائل الدّفع.
- التبادل الآلي للمعطيات الالكترونية المتعلقة بالعمليات هو أساس تعامله؛
- يعمل على تحديد الحد الأقصى المصرح به للأرصدة المدينة المتعددة الأطراف، من خلال إرسال إنذار إلكتروني إلى مسؤول النظام والمشارك المعني في حالة اقتراب الرصيد المدين المسموح به.
- نظام مؤمن ضد مخاطر الغش والاحتيال، بالنظر إلى أن المبادلات تتم من خلال تبادل الملفات المختومة، والاعتماد على بروتوكولات مؤمنة ومشفرة مدمجة مع النظام المركزي والبنية التحتية للتواصل والترابط؛
- يعمل في نهاية كل يوم بحساب الأرصدة الجانبية المدينة التي يتم الإشراف عليها بصفة مستمرة، ومن ثم يتم تحويلها إلى نظام التسوية الفورية الإجمالية.

3-أهداف نظام المقاصة الإلكترونية:

أهداف النظام: يهدف هذا النظام إلى[2]:

- ✓ الإدارة المحاسبية اليومية، وتقديم فهم شامل وحقيقي لوضع الخزينة في الأسواق المالية والوطنية؛
- ✓ تقليل وقت المعالجة وقبول أو رفض الإجراءات في غضون 5 أيام كحد أقصى، بشرط تقليل الوقت إلى 3 أيام ثم 48 ساعة؛
- ✓ حماية نظام المدفوعات العامة؛
- ✓ استعادة ثقة العملاء في طرق الدفع وخاصة الصكوك الإسلامية

[1] كون فتيحة، **نظام المقاصة الإلكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر**، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد07، جامعة المدية، الجزائر، أفريل 2017، ص 382.

[2] آيت زيان كمال، آيت زيات حورية، مرجع سبق ذكره.

- ✓ محاربة عمليات غسيل الأموال في الجزائر.

4-مزايا وعيوب نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر: [1]

1-1 المزايا:

- ✓ ربح الوقت حيث آجال التحصيل لا تتجاوز خمسة أيام
- ✓ سهولة الاتصال
- ✓ ربح الأرصدة المجمدة بواسطة الآجال الطويلة مسبقا.

2-2-العيوب:

- ✓ عدم التحكم في هذه الآلية لحد الآن؛
- ✓ عدم تفعيل دور الشركة الضامنة للمخاطر لضمان النزاعات؛
- ✓ وجود مشاكل تقنية في هذا النظام؛
- ✓ خطر حدوث شلل في غرفة المقاصة، خاصة إذا أصيبت بالشلل على المستوى المركزي؛
- ✓ يقتصر دور الوكالة على تلقي المعلومات، ولا تزال عاجزة في حالة حدوث فشل مركزي؛
- ✓ عدم وجود بنك معلومات بأتم معنى الكلمة تلجا إليه البنوك عند البحث عن المعلومات،
- ✓ نظام المقاصة الحالي به بعض النواقص التي تحتاج إلى دراسة ومراجعة.

المطلب الثاني: أدوات الدفع الإلكتروني في الجزائر

مع تطور التكنولوجيا المستمر في العمل المصرفي كان لزاما أن يظهر تطوير لأساليب وطرق الدفع فظهر الدفع الإلكتروني كأحد التقنيات الحديثة والتي ستكون بديلا عن عمليات الدفع التقليدية ،ونظرا لحرص الجزائر على مواكبة الأحداث والتطورات التكنولوجية خاصة في مجال الصناعة المصرفية وسعيها نحو الصيرفة الإلكترونية شرعت بتقديم بعض الوسائل الدفع الإلكتروني التي من شأنها تعزيز الميزة التنافسية وجودة الخدمات المصرفية التي يقدمها النظام المصرفي الجزائري.

[1] تم الحصول على هذه المعلومات اعتمادا على مقالات متوفرة على موقع بنك الجزائر https://www.bank-of-algeria.dz

1- تعريف الدفع الإلكتروني:

يعرف الدفع الإلكتروني على أنه عملية تحويل الأموال التي في الأساس هي ثمن لسلعة أو خدمة أو الحصول على مستحقاتك بشكل رقمي إلكتروني، فهو أحد طرق الدفع الحديثة التي تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية في القيام بالعديد من المعاملات المالية الإلكترونية، كما أنها تتمتع بدرجة عالية من الحماية والسرعة والسرية أيضا[1].

2- أدوات الدفع الإلكتروني في الجزائر

على الرغم من أن طرق الدفع الإلكتروني قد تم تطويرها في جميع أنحاء العالم وتوسع استخدامها لتشمل مجالات مختلفة لأنها أصبحت واحدة من أهم طرق الدفع في الوقت الحاضر، إلا أن الجزائر لا تزال متخلفة في هذه التطورات على الرغم من الدول العربية قد قطعت أشواطا كبيرة في هذا المجال.

ولاسعنا الحديث سوى بطاقات السحب وبعض الآليات الأخرى:

2-1- بطاقات الصرف الآلي CIB:

أنشئت هذه البطاقة بواسطة شركة SATIM وبدأ العمل بها سنة 1997تستعمل هذه البطاقات خاصة للسحب من أجهزة الصرف الآلي وهي محددة المدة والمكان لأنها تصلح في الجزائر فقط. يتم التعرف على هذه البطاقات من خلال شعار CIB.

ما يعاب على هذه البطاقة كونها بطاقة سحب فقط وليست بطاقة دفع كما يشير لها اسم النظام، هذا في ظل ضعف التعامل بهذه البطاقة لوجود عدة مشاكل فيها.[2]

2-2- البطاقات البنكية الدولية

يعد القرض الشعبي الجزائري CPA البنك العمومي الوحيد في الجزائر الذي يصدر بطاقة VISA الدولية و هي بطاقة للسحب و الدفع تمنح للعملاء ذوي الحسابات بالعملة الصعبة صالحة على المستويين المحلي و

[1] رحمة خالد، **الدفع الإلكتروني الحديث**، مقالة منشورة على الموقع https://tijaratuna.com بتاريخ 3أفريل 2021، تاريخ الاطلاع 2021/06/05.

[2] سليمان ناصر، **النظام المصرفي وتحديات العولمة**، مجلة الدراسات والاقتصاد والمالية، العدد الأول جامعة ورقلة، جانفي2008، ص 14.

الدولي تسمح للعميل القيام بعملية الدفع عن طريق الأنترنت أو عن طريق آليات الدفع الإلكتروني، على الرغم من الانتشار الواسع لهذه البطاقة على المستوى العالمي إلا أن إصدارها لايزال ضعيف.

وما يعاب على هذه البطاقة وهذا رغم صفتها العالمية لا يمكن اعتبارها بطاقة ائتمان أي لا يمكن السحب بها أكثر من الرصيد، وهذا ما يفسر بغياب ثقافة البطاقات البنكية في الجزائر بسبب محدودية أماكن التعامل بها مقابل التفضيل النقدي في التعاملات اليومية للأفراد.

وهناك صيغة أخرى للبطاقة الدولية وهي ماستر كارد الخاصة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

3- معيقات استخدام البطاقات البنكية في النظام البنكي الجزائري: أهم العراقيل التي تحول دون تطور استخدام البطاقات البنكية في الجزائر ما يلي[1]:

- ✓ عزوف الزبائن عن طلب بطاقات الدفع الآلي كون عدد كبير من العملاء يجهلون طريقة التعامل بالدفع الإلكتروني فكيف يمكنهم استعمال بطاقات الدفع أو السحب الآلي الحديثة وحفاظهم على الرقم السري، هذا ما يدفعهم إلى الاكتفاء باستعمال الصك البريدي؛
- ✓ عدم استخدام البطاقة البنكية لأنه قد تكون خناك أخطاء فنية في عملية السحب أو الدفع، فقد حدثت بعض المشكلات التلقائية على مستوى الموزعات الآلية كسبيل المثال لا يستطيع بعض الأشخاص سحب أجورهم أو رصيد أموالهم بالكامل لذلك في بعض الحالات بسبب بعض الأخطاء الفنية شهدت حسابات العملاء السحب الفعلي ولكنه لم يستلموا الأموال بالفعل؛
- ✓ عدم توفر السيولة على مستوى الموزعات الآلية، إضافة إلى الانقطاعات المتكررة في شبكة الاتصال كون هذه الأجهزة متاحة للخدمة باستمرار، وعدم ديمومة جاهزيتها مما يعني الإهمال و سوء صيانة؛
- ✓ يميل المواطنون الجزائريون إلى التعامل مع المستندات المكتوبة وتجنب الإقراض الإلكتروني ، خاصة عندما يتعلق الأمر بالدفع والتحصيل ؛

[1] سمية عبابسة، **وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري–الواقع والمعيقات والآفاق المستقبلية–**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس، جامعة أم البواقي، الجزائر، ديسمبر 2016، ص 357.

- ✓ بالإضافة إلى غياب الحملات التحسيسية الاشهارية التي تعرف بأهمية البطاقات وتجاهل البطاقات في مراكز التسويق[1]؛
- ✓ عدم وجود بنية فعالة و سريعة للاتصالات، مع ارتفاع التكلفة والصيانة تعتبر من بين العوائق التي تعترض و تمنع تطور استخدام البطاقات البنكية في الجزائر.

المطلب الثالث: تأثير الصيرفة الإلكترونية على النظام المصرفي الجزائري

1-1-تأثير الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد الجزائري :

يمر الاقتصاد الجزائري بفترة انتقالية لاقتصاد السوق وهو مستعد لاتخاذ كافة الاجراءات لتحقيق الاستقرار فيه فإذا أردنا عن توجه الاقتصاد الجزائري نحو اقتصاد السوق فهنا نحن نتحدث عن الصيرفة الالكترونية ... فماهي الإضافة التي ستقدمها للاقتصاد الجزائري؟

يمكن تلخيص الإجابة على النحو التالي:

1-1-تأثير الصيرفة الإلكترونية على النظام الاقتصادي:

تلتزم الخدمات المصرفية الإلكترونية بمواصلة تحسين الإدارة وتوفير الوقت والتكاليف والاستفادة من الخدمات عالية الجودة بتكاليف وطاقة أقل وذلك من خلال الخطوات التالية[2]:

- ✓ **مواجهة الاقتصاد الموازي:**

فرض تأخير طرق الدفع في النظام المصرفي الجزائري على المتعاملين التجاريين خارج الدائرة المصرفية مما ساعد على تداول العملة خارج الإطار، الأمر الذي ساهم بدوره في بروز ظواهر اقتصادية موازية (غير رسمية) وانتشار ثقافة الاكتناز، كل العوامل تساهم جميعها في تحسين السوق الموازية التي باتت تهدد الاقتصاد الوطني الذي لا يزال هشاً، لذلك فإن اعتماد الصيرفة الإلكترونية وإقامة أنظمة الدفع الإلكتروني

[1] إبراهيم سلامي، **آفاق نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر**، مقالة منشورة الموقع https://elwassat.dz بتاريخ 1 جوان 2021، تاريخ الاطلاع 2021/06/06.

[2] كمال آيت زيان، مرجع سبق ذكره.

سيعزز العملة المتداولة في السوق الموازية دخول السوق المصرفية، مما يساعد على التخفيف من حدة الطابع غير الرسمي وتوفير مناخ مناسب لذلك.

- ✓ **ظهور التجارة الإلكترونية وتطورها في الجزائر:** كان أساس ظهور التجارة الإلكترونية وتطورها يرجع في الأصل إلى انتشار استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وفعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية. ولم يخف أحد أهمية التجارة الإلكترونية منه .. لذلك يجب على الجزائر تقوية الصيرفة و وسائل الدفع الإلكترونية لإيجاد وسيط مناسب لهذا النوع من التجارة.
- ✓ **تعزيز الحكومة الإلكترونية الجزائرية:** في ضوء انفتاح الجزائر على الاقتصاد العالمي وتشجيع الاستثمار الأجنبي وكذلك الطلب المتزايد من الناس على تخفيف الأعباء البيروقراطية ، أصبحت فكرة إنشاء الحكومة الإلكترونية ضرورية، حيث يحتاج المشروع إلى توفير البنية التحتية لواحدة من ركائز الانطلاق ألا وهي الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- ✓ **بناء اقتصاد رقمي في الجزائر:** اعتماد نظام مصرفي إلكتروني سيكون الأساس لمشاريع رقمية أخرى، وتعزيز تنقل الاقتصاد الوطني إلى اقتصاد رقمي من خلال تطبيق المبادئ العملية للنظام، وهو الذي يعتمد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات واستخدام المعلومة والمعرفة في الإدارة كثروة مصدر موارد جديدة وإلهام مبتكر، وبالتالي فإن التجارة الإلكترونية في تبني هذا الصنف من الاقتصاد.

2-تأثير الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري :

إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري سيمكن النظام من التحديث من بابه الواسع، سواء كان بنكًا تجاريًا أو بنك الجزائر أو مؤسسة مالية أخرى، فإنه يمنح عددًا من الامتيازات أهمها[1]:

- ✓ تقليل التكاليف التي تتحملها البنوك لقاء تقديمها للخدمات وإنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة، خاصة وأن الجزائر لديها مساحة كبيرة وتواجد كبير على الإنترنت هذا الأمر الذي يضمن الوصول إلى عدد

[1] رشيد بوعافية، مرجع سبق ذكره، ص 170-171.

كبير من العملاء وتقديم خدمات عالية الجودة ومتنوعة على الإنترنت وبتكلفة أقل، بالإضافة إلى إمكانية تسويق خدماتها المصرفية، فضلا عن التعاملات بين المصارف والمبادلات الإلكترونية؛

- ✓ يشكل استخدام الإنترنت من قبل البنوك الجزائرية نافذة إعلامية لزيادة الشفافية، وجعلها في متناول الباحثين وجميع الأطراف المهتمة الأخرى من خلال إدخال هذه البنوك والترويج لخدماتها، والإبلاغ بالنشرات عن تطور المؤشرات المالية؛
- ✓ تساهم ثورة الاتصال والمعلومات في الحياة اليومية من خلال تحسين وتسهيل حياة الأسر والأفراد ، وباستخدام وسائل جديدة لتعزيز تنميتهم إلى مجتمع أفضل ومتطور؛
- ✓ تفعيل دور البورصة الجزائرية من خلال إنشاء سوق مالي إلكتروني وإنشاء نظام دفع إلكتروني يساعد على تطوير أدائها والارتقاء به؛
- ✓ يواكب بنك الجزائر التطور العالمي في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية ، والاستعداد للاندماج في الاقتصاد العالمي والسعي لجذب الاستثمار الأجنبي؛

على الرغم من أن الخدمات المصرفية الإلكترونية توفر كل هذه المزايا، إذا تم تبني مثل هذه الخدمات بشكل متسرع وبلا وعي، يجب ألا نتجاهل خطورة مخاطرها؛

المبحث الثاني : دراسة تطبيقية حول استخدام الرقمنة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أهم البنوك العمومية في الجزائر والتي تحاول الوصول إلى خدمات متطورة من خلال إدماج العديد من وسائل المعرفة في عمله والاهتمام بكل تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية. وفي هذا المبحث سيتم التعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بجميع أهدافه ومهامه، وكذلك سنتعرف على مجمل الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك.

المطلب الأول: تقديم عام حول بنك BADR:

1- نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

ينتمي بنت الفلاحة والتنمية الريفية BADR إلى القطاع العمومي وهو أحد أكبر البنوك العمومية في الجزائر يقع مقره بالجزائر العاصمة، إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية المناطق الريفية تم إنشائه بموجب مرسوم رقم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترقيته ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية.

وبعد صدور قانون النقد و القرض في 1990/04/14 و الذي يمنح استقلالية أكبر للجانب البنكي، ألغي نظام التخصص للبنوك و أصبح بنك الفلاحة و التنمية كغيره من البنوك يباشر مهامه المتمثلة في منح القروض و تشجيع عملية الادخار بنوعيها بالفائدة مع وضع قواعد تحمي البنك و تجعل معاملاتها مع الزبائن أقل مخاطرة (الضمانات)، كل ذلك يدخل تحت سياسة البنك في التعامل مع العملاء و مدى تحقيق الاستراتيجية العامة له[1].

وحاليا يتوزع عبر التراب الوطني في سوق يتميز بالمنافسة الحادة بحوالي 288 وكالة و 33 فرع موزعة عبر التراب الوطني ويتميز بكثافة بسرية عالية تقدر بأكثر من 7500عامل من بينها إطارات ومهندسين وموظفين.

كما لا يفوت الذكر أن بنك الفلاحة و التنمية الريفية و نظراً لاكتسابه لأكبر شبكة من الوكالات و أكبر عدد من المستخدمين و كذلك شبكة معلوماتية فعالة في خدماتها قد تم ترتيبه من طرف مجلة قاموس البنك Bankers Almanac طبعة 2001 على أنه البنك رقم 01 على الصعيد الوطني، والمرتبة الرابعة عشر على المستوى العربي، كما احتل المرتبة 668 عالمياً من بين 4100 بنك من مختلف الجنسيات. كما تجدر الإشارة على أنه كان أول من أطلق في سنة 1994 بطاقات السحب في الساحة المالية الجزائرية[2].

---

[1] محمد زيدان، **أهمية العنصر البشري ضمن مكونات المزيج التسويقي الموسع في البنوك بالتطبيق على بنك الفلاحة والتنمية الريفية**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد15،جامعة بسكرة، أكتوبر 2008، ص55.

[2] مدونة المتخصص لبنك الفلاحة والتنمية الريفية على الموقع https://ecomedfot.blogspot.com/2015/04/Agriculture-and-Rural-Development-Bank تاريخ الاطلاع 2021/06/08.

أمّا رأس المال هذا البنك فهو يقدر ب 33 مليار دينار جزائري مقسم إلى أربعة أقسام موزعة كالتالي:

- رأس المال خاص بزراعة غذائية =35% ؛
- رأس مال فوائد التجهيزات =35% ؛
- رأس مال الصناعة المختلفة =20% ؛
- رأس مال الخدمات =10%؛
- في 2017 أعلن البنك عن تقديم منتجات مصرفية متنوعة متوافقة مع مبادئ أحكام الشريعة الإسلامية.

2- تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

ويمكن تقسيم مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى ثلاثة مراحل أساسية وهي:

2-1- المرحلة الأولى من 1982-1990: خلال هذه المرحلة انصب اهتمام البنك على تحسين موقعه في السوق المصرفي والعمل على ترقية العالم الريفي، حيث انطلق برأس مال قدره مليار دينار جزائري، و140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري، وركز على فتح هذه الوكالات في المناطق ذات النشاط الفلاحي.

وقد سعى البنك خلال السنوات الأولى من نشأته إلى السعي لفرض وجوده ضمن المجال الريفي وهذا تطبيقا لمبدأ تخص البنوك بحيث كان كل بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية.

2-2- المرحلة الثانية 1990-1991: بموجب قانون النقد والقرض الذي ألغي الذي منح استقلالية أكبر للينوك بإلغائه لنظام التخصص للبنوك، توسع نشاط بك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميزة، ويمكن اعتبار بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأنه بنك تجاري يمكنه جمع الودائع سواء كانت جارية أو لأجل هدفها تكوين رأس المال الثابت. أمّا في المجال التقني فقد شهدت هذه المرحلة إدخال وتعميم استخدام الإعلام الآلي عبر مختلف وكالات البنك، وقد تميزت هذه المرحلة بما يلي:

1991: تم الانخراط في نظام سويفت " swift" لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية؛

1992: تم وضع نظام "Sybu" يساعد على سرعة أداء العمليات المصرفية من خلال ما يسمى Télé traitmentإلى جانب تعميم استخدام الإعلام الآلي في كل عمليات التجارة الخارجية؛

1993: الانتهاء من إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات المصرفية؛

1994: بدء العمل بمنتج جديد يتمثل في بطاقة السحب بدر؛

1995: ادخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات المصرفية في وقت حقيقي؛

1996: بدء العمل بطاقة السحب ما بين البنوك CIB.

2-3- المرحلة الثالثة 2000-1994: تميزت هذه المرحلة بوجوب التدخل الفعلي للبنوك العمومية لإعطاء نفس جديد في مجال تشجيع ودعم وتمويل الاستثمارات المنتجة، وعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تغيير سياسته الإقراضية حيث رفع إلى حد كبير حجم القروض لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في جميع المجالات وفي نفس الوقت طور أدائه بما يواكب التحولات الاقتصادية استجابة لتطلعات العملاء والمستثمرين، وطيلة هاته الفترة حقق نتائج هامة وهي كما يلي:

2001: سعيا منه لإعادة تقييم موارده قام البنك بإجراء عملية تطهير محاسبية ومالية لجميع حقوقه المشكوك في تحصيلها بغية تحديد مركزه المالي ومواجهة المشاكل المتعلقة بالسيولة وغيرها، إلى جانب ذلك قام البنك بتحقيق مفهوم البنات الجالس La Banque Assise مع خدمات مشخصة.

2002: تعميم تطبيق مفهوم البنك الجالس مع خدمات مشخصة على مستوى جميع وكالات البنك.

2004: لقد كانت هذه السنة استثنائية بالنسبة البنك الذي عرف إدخال تقنية جديدة تعمل على سرعة تنفيذ العمليات المصرفية تتمثل في عملية نقل الشيك عبر الصورة، فبعد أن كان يستغرق وقت تحصيل شبكات البنك مدة قد تصل إلى 15 يوما، أصبح بإمكان الزبائن تحصيل شيكات بنك بدر في وقت وجيز، وهذا يعتبر إنجاز غير مسبوق في مجال العمل المصرفي في الجزائر كما عمل مسؤولو بنك بدر خلال عام 2004 على تعميم استخدام الشبابيك الآلية

للأوراق النقدية GAB المرتبطة ببطاقات الدفع.

3- أهداف ووظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية[1]BADR :

3-1-أهداف البنك:

تتجلى الأهداف الاستراتيجية للبنك فيما يلي:

- ✓ تحسين نوعية وجودة الخدمات؛
- ✓ الزيادة في الموارد بأقل التكاليف وأكبر ربحية بواسطة القروض الإنتاجية والمتنوعة؛
- ✓ التسيير الصارم لخزينة البنك سواء بالدينار أو بالعملات الأجنبية؛
- ✓ العمل على تحقيق ديناميكية الإدارة؛
- ✓ العمل تحسين العلاقات مع الزبائن والعمل على تحقيق رضاهم من خلال توفير المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجاتهم؛
- ✓ تطوير وتعميم استعمال الإعلام الآلي ومواكبة التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- ✓ تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية؛
- ✓ العمل على إدخال تقنيات إدارية جديدة مثل التسويق وإدراج منتجات جديدة؛
- ✓ العمل على الحصول على الامتيازات الجبائية؛
- ✓ تطبيق معدلات فائدة بصفة منسجمة مع تكلفة الإيرادات.

3-2-مهام ووظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:BADR :

وفقا للقوانين والقواعد المعمول بها في المجال المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:

- ✓ معالجة جميع العمليات الخاصة بالقروض، الصرف والصندوق؛
- ✓ فتح حسابات بنكية لكل شخص قام بالطلب واستقبال الودائع؛
- ✓ المشاركة في تجميع الادخارات؛
- ✓ المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي والقطاعات الأخرى؛

[1] https://badrbanque.dz/ar/ consulté 09/06/2021.

- ✓ المراقبة بالتعاون مع السلطات التنظيمية للحركية المالية للمؤسسات؛
- ✓ مسايرة التطور الحاصل في النشاط البنكي وتحديث تقنياته.

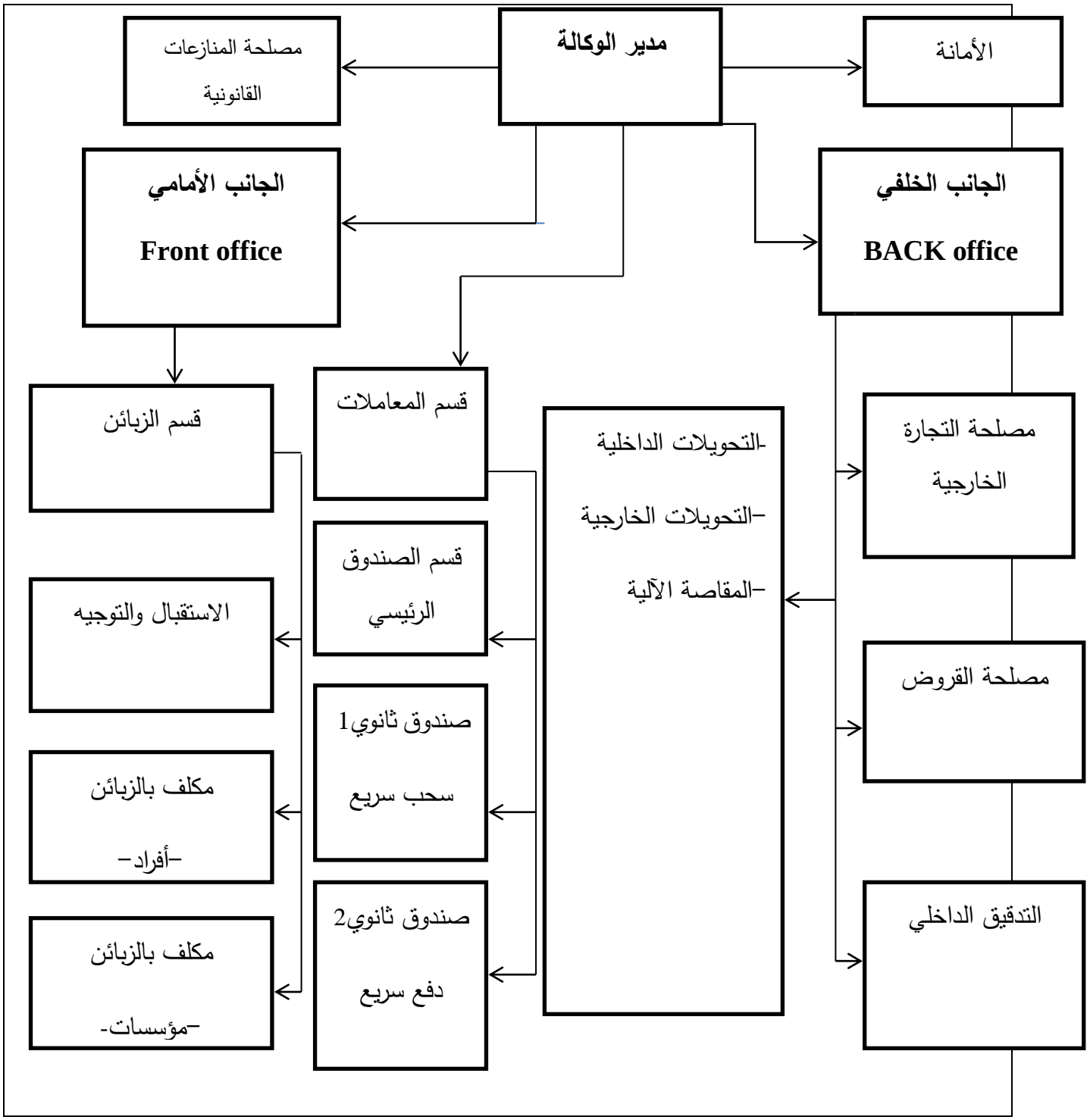
4- وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية برج بوعريريج:

4-1- تقديم لوكالة برج بوعريريج:

تأسست وكالة بدر بوعريريج في مارس سنة 1982 تزامنا مع تأسيس البنك، ويقع مقرها في وسط المدينة، تشغل الوكالة 30 عاملا تعتمد على خبراتهم ومؤهلاتهم حيث يقوم البنك بإقامة دورات تكوينية بشكل دوري لتدريب العمال وزيادة خبراتهم وكذا كفاءتهم في التعامل مع كل تحديث وعصرنة يقوم بها البنك.

4-2- الهيكل التنظيمي للوكالة: يوضح الشكل التالي مختلف أقسام الوكالة:

شكل رقم (7): يبين الهيكل التنظيمي للوكالة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق داخلية للبنك.

المطلب الثاني: الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة برج بوعريريج–

يقدم البنك خدماته المتنوعة لتلبية احتياجات عملائه على اختلاف فئاتهم وشرائحهم، وكل ذلك بما يتوافق مع قوانين البنك المركزي الجزائري، وتتنوع الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسبب تقدم التقنيات وتطور الاتصالات، مما أتاح للعملاء الاستفادة من هذه الخدمات التي سيتم عرضها كما يلي:

أولا: الخدمات البنكية الإلكترونية التي تقدمها الوكالة

1–تكنولوجيا الوكالة (الأنظمة الإلكترونية التي تعتمد عليها الوكالة):

يشهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية عدة تحولات تهدف إلى عصرنته وتطوره، حيث كانت أولى اهتمامات البنك إدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي باعتبارها الخطوة الأولى في تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن الأنظمة التي تعتمد عليها الوكالة ما يلي:

- ✓ نظام Swift وهو نظام خاص بالتجارة الخارجية حيث تم إدخال الإعلام الآلي على جميع عمليات التجارة الخارجية؛
- ✓ نظام المقاصة الآلية télé compensation وهي قفزة تكنولوجية نوعية تعتمد عليها الوكالة، حيث يعتمد هذا النظام على الإدخال الآلي للبيانات الرقمية وصور الشيكات على الماسح الضوئي وتتم عملية تسوية الشيكات؛
- ✓ نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS وهو نظام تسوية المبالغ المالية الذي يتعدى مبلغ 10 ملايين سنتيم وأهم ميزات هذا النظام السرعة في أداء العمليات وتقليص الوقت، حيث تقلصت مدة التسوية من 45 يوم إلى اسبوع واحد على أقصى تقدير؛
- ✓ برمجيات logiciel Sybu حيث تم تطوير هذه البرمجية والاعتماد عليها من طرف الوكالة في 2017/10/04 وهو نظام أطلقته شركة oracle الأمريكية، حيث قررت الوكالة التوجه إلى نظام يتأقلم

مع كل التطورات التكنولوجية للبنك ومن خلاله تم التخلي عن 70% من الإجراءات التقليدية للبنك ،ومع الاعتماد على تطوير هذه البرمجية أصبح بإمكان البنك القيام بمختلف العمليات البنكية مثل: تسيير القروض، تسيير عمليات الصندوق، تسيير الودائع، والفحص عن بعد لحساب الزبائن وبالتالي التخلي عن الإجراءات التقليدية في الاعتماد على المجلدات والسجلات.

2-خدمة البنك الإلكتروني E-banking

إن دخول البنوك الأجنبية شبكة الأنترنت وبما تملكه من قدرات على المنافسة يلزم ضرورة دخول البنوك الجزائرية لهذه الخدمة لواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن عرض البنوك الأجنبية.

2-1-خدمة E-banking (موقع الصيرفة الإلكترونية)[1]

يمكننا تعريفها على أنها إجراء العمليات المكتبية بشكل إلكتروني والتي تعد الانترنت من أهم أشكالها، وبذلك فهي بنوك افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الانترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع البنك من سحب ودفع وتحويل دون انتقال العميل إليها، معظم البنوك الجزائرية تعتمد على هذه التقنية.

خدمة BADR Online: خدمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الإلكتروني عبارة عن بوابة إلكترونية يتم فيها عرض الخدمات الإلكترونية للبنك وتتيح هذه الخدمة للزبائن التمكن من تسيير حساباتهم البنكية عن طريق الهاتف النقال أو الكمبيوتر بدلاً من التفاعل البشري، وينم ذلك بالدحول لموقع BADR net واتباع الخطوات المطلوبة :

عند الدخول للموقع https://ebanking.badr.dz نجد الصفحة الرئيسية والتي تتيح للعميل القيام بمجموعة من العمليات المصرفية:

- ✓ **طلب الاشتراك:** عند دخول العميل إلى الموقع لأول مرة، يمكنه طلب اشتراك مجاني، ويجب عليه ملء بياناته الشخصية واتباع الخطوات المقررة لضمان أمان المعلومات وعدم العبث بها.

[1] اعتمادا على الموقع الإلكتروني لخدمات البنك الإلكترونية https://ebanking.badr.dz أو لموقع البنك على الأنترنت www.badrbank.dz تاريخ الاطلاع 2021/06/18.

- ✓ **إثبات الهوية:** تتيح هذه الخدمة للمشترك الوصول إلى حسابه عن طريق إدخال رقم الاشتراك في الخانة المخصصة لذلك.
- ✓ **تغيير كلمة المرور:** تتيح هذه الخدمة تغيير كلمة المرور، وذلك حرصاً على السرية والأمان عند دخول الحساب ويلتزم العميل بتغيير كلمة المرور من حين لآخر.
- ✓ **استشارة الحسابConsultation de compte :** تتيح هذه الخدمة للعملاء عرض حسابه الجاري، والبحث عن المعاملات المتعلقة بحسابه، وتنزيل ملفات المعاملات الخاصة به، وتنقسم الخدمة إلى مجموعة مراحل وهي كالتالي:

– **الاطلاع على الرصيد:** تتيح هذه الخدمة للعميل الاطلاع على حساباته الجارية وحسابات التوفير دون الحاجة إلى الذهاب إلى البنك.

– **البحث عن العمليات:** يمكن للعملاء البحث عن العمليات المتعلقة بحساباتهم، والتي تتم عن طريق ملء البيانات المطلوبة.

– **تحميل المعاملات:** تتيح هذه الخدمة للعميل تنزيل معاملته على الكمبيوتر، كما يمكنه الحصول على جميع المعاملات بصيغة PDF.

- ✓ **تحويل الملفات (خاص بالمؤسسات):** هذه الخدمة مخصصة للزبائن التجاريين وتسمح ب:

– إرسال ملفات التحويلات والضرائب.

– توقيع المدفوعات.

– **تحميل الملفات المستلمة:** بعد إجراء السحوبات من البنك يتم إرسال الملف لك من قبل البنك الذي تتعامل معه ويسمح لك بعرض حالة أوامر التحميل.

من خلال كل المزايا التي توفرها هذه الخدمة البنكية يمكننا القول بأن بنك الفلاحة والتنمية الريفية وعبر جميع وكالاته عبر التراب الوطني يسعى لتقديم خدمات إلكترونية تهدف إلى جذب الزبائن والعمل على تحقيق رضاهم، حيث تمكن خدمة BADR net زبائن البنك من التسوق الإلكتروني والدفع عن طريق الأنترنت في الأسواق الإلكترونية الجزائرية التي تتعامل بخدمة الدفع الإلكتروني.

2-2- خدمة الرسائل القصيرة SMS :

هي طريقة سهلة وبسيطة حيث وباستخدام العميل للهاتف النقال يمكنه البقاء على إطلاع على حسابه، وتنقسم إلى نوعان من الخدمات:

- **خدمات الرسائل التلقائية (SMS PUSH)**: تمكن العملاء من تلقي تنبيهات فورية حول التغييرات في رصيد حساباتهم، مثل تفاصيل السحب والإيداع ؛

- **خدمات الرسائل حسب الطلب (SMS PULL)**: من خلال طلب تفاصيل محددة مسبقًا، يمكن للعملاء الحصول على ردود سريعة على العديد من المنتجات والخدمات من خلال الرسائل القصيرة، مثل رصيد الحساب والمبلغ وتاريخ آخر إيداع / سحب...إلخ.

3- وسائل الدفع الإلكتروني للوكالة:

تتبنى الحكومة استراتيجية شاملة تستهدف الاعتماد على المدفوعات الرقمية كأداة للتحول إلى الاقتصاد غير النقدي، وذلك عبر تحديث البنية الأساسية للاتصالات وإقرار أطر تنظيمية تحقق الاندماج بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقطاع المالي، حيث ألومت الدولة من خلال قانون المالية 2018 التجار بوضع وسائل الدفع الإلكتروني، حتى يتسنى لهم بدفع ثمن مشترياتهم باستعمال وسائل الدفع الإلكتروني.

3-1- أجهزة الدفع الإلكتروني: يعد جهاز TPE ^Terminal Paiement Electronique ^ بمثابة عامل تجاري يسمح بقبول عمليات الدفع المالي ومعالجتها بشكل آمن، فهو يقوم بقراءة البطاقة البنكية عبر الشريط المغناطيسي يكفي أن يمرر البطاقة على القارئ الإلكتروني الخاص ببطاقة الائتمان والموصول مباشرة والموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك المعني والذي بدوره يقوم بتأكيد كفاية الرصيد وخصم القيمة من الرصيد الخاص من الزبون بعد أن يدخل الزبون رقما سريا خاصا به يعرف برقم التعريف الشخصي السري (PIN) يسمح بالتأكد من هوية حامل البطاقة، بعد ذلك يقوم الحاسوب المركزي بإضافة القيمة لرصيد حساب المتجر وكل هذا يتم في جزء من الثانية.

يوجه جهاز الدفع الإلكتروني إلى فئة التجار والمؤسسات ورجال الأعمال، ويسمح لحاملي البطاقة بدع ثمن مشترياتهم وتسديد فواتيرهم بسرعة وبحماية تامة عند كل عملية.

كما يفور للزبائن عدة تسهيلات نذكرها فيما يلي:

- ✓ تسوية مختلف عملياتهم عن طريق البطاقة البنكية CIB؛
- ✓ ضمان الدفع خلال تسوية معاملاتهم.

ويتميز جهاز TPE بعدة مزايا:

السرعة: من مميزاته أنه يقلص الوقت فخلال بضعة ثواني فقط بإمكانك معالجة مختلف العمليات؛

السهولة: بحيث أنه جهاز سهل الاستعمال؛

الأمان والحماية: وهي أهم ميزة يمتاز بها، حيث أنه يحل مشاكل نقل الأموال ويساهم في الحماية من خطر التلاعب بالأموال، كما أنه يتفادى الأخطاء والأوراق النقدية المزورة.

3-2- أجهزة الصراف الآلي[1]:

هو عبارة عن آلة أوتوماتيكية يوفر لعملاء المؤسسات المالية إجراء المعاملات المالية في الأماكن العامة دون اللجوء إلى الفرع، فهو بديل عن الحاجة إلى موظف للقيام بأي عملية، حيث يجب على العميل إدخال بطاقة بلاستيكية مرمزة تحتوي على رقم سري خاص بالعميل وبعض المعلومات الأمنية، زمن العمليات المالية التي يسمح بالقيام بها من خلال الموزع الآلي هي:

–الوصول إلى الحسابات المصرفية

–سحب القود وطلب الشيكات؛

–فحص أرصدة الحسابات؛

إيداع النقود في الحسابات.

وبالتالي المهمة الأساسية لأجهزة الصراف الآلي هي تقديم الخدمات الأكثر ضرورة للزبائن.

وتستعمل الوكالة نوعين من الموزعات الآلية هما:

- ✓ **الموزع الآلي النقدي DAB:** يساهم في تخفيض نشاط السحب في الفروع، فهو موجود في الشوارع والمحطات ويعمل دون انقطاع؛

[1] www.badrbank.dz consulté le 19/06/2021 .

- ✓ **الشباك الآلي النقدي GAB:** يتم استعماله من طرف الزبائن في أوقات غلق البنك وأيضا في حالة الزبون المستعجل فهو يتيح لحامل البطاقة الاستفادة من مزاياه.

ويعتبر أجهزة الصراف الآلي من الخدمات المبتكرة والحديدة في مجال الابتكار البنكي والتحديث وهي الأجهزة الأكثر استعمالا في الوكالة خاصة في جائحة كوفيد-19-.

4-البطاقات المصرفية الموجودة في الوكالة[1]:

تعد البطاقات الائتمانية من الخدمات البنكية ذات أهمية كبيرة في قطاع عمل البنوك، كما أصبحت تشكل إحدى الحاجات الأساسية للأشخاص في معاملاتهم، وهذه البطاقات المصرفية موحدة في جميع البنوك وذلك لتسهيل العمليات البنكية بين الزبائن.

بطاقات الدفع ما بين البنوك CIB: تعتبر هذه البطاقة بطاقة سحب ودفع ما بين البنوك داخل تراب الوطن، يتم التعرف عليها بين البنوك بالشعار CIB وباسم البنك المصدر تتضمن قرض إلكتروني يضمن أمن عملية الدفع وعملية التسديد لدى مختلف التجار، كما تحمل هذه البطاقات مقاسات موحدة مصنوعة من طرف شركة SATIM تمكن لحاملها استعمالها في جميع الشبابيك النقدية للبنوك الجزائرية (GAB).

حيث يقدم البنك 4 أنواع من هذه البطاقات، والتي تلبي عدداً متنوعاً من احتياجات العميل المالية الشهرية واليومية، وهي كالآتي:

4-1- بطاقات الدفع ما بين البنوك CIB الكلاسيكية:

وهي بطاقة محلية مرتبطة بالحساب البنكي توفر خدمات الدفع والسحب البنكي، تقدم لزبائن البنك وفق شروط محددة كمداخيل الزبائن وأهميتهم، للحصول على هذه البطاقة يتم إبرام عقد بين البنك والعميل يتضمن هذا العقد مجموعة من الشروط والمواصفات، مدة صلاحية هذه البطاقة عامين وتمكن العميل من إجراء عملية السحب والدفع بكل أمان على مدار 24 ساعة/ 24ساعة وخلال 07أيام/07 أيام.

[1] www.badrbank.dz , consulter 19/06/2021.

4-2- بطاقات الدفع ما بين البنوك CIB الذهبية: وهي مرتبطة بالحساب البنكي، ولها سقف سحب محدد صالحة للاستخدام لمدة عامين فقط في الجزائر، هذه البطاقة مخصصة لزبائن البنك الذين يتجاوز دخلهم 10 ملايين سنتيم.

4-3- البطاقة البنكية القابلة للشحن CBRI: هي بطاقة محلية مرتبطة بالحساب البنكي، ويمكن من خلالها دفع قيمة المشتريات بكل سهولة وهي صالحة لمدة عامين. وميزة هذه البطاقة أنها تعمل في وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية فقط ، كما توجد بطاقة القابلة للشحن الذهبية وهي مخصصة للزبائن ذوي الدخل أكثر من 10 ملايين سنتيم.

4-4- بطاقة بدر (TAWFIR): وهي بطاقة مرتبطة بحساب دفتر التوفير(LEB)، أو دفتر التوفير للفلاح(LEF) بفوائد أو بدون فوائد، وهي صالحة لمدة عامين ويمكن استخدامها محلياً فقط.

شروط إصدار هذه البطاقات: يختص إصدار هذه البطاقات لزبائن البنك مجموعة من الشروط وهي موجهة إلى:

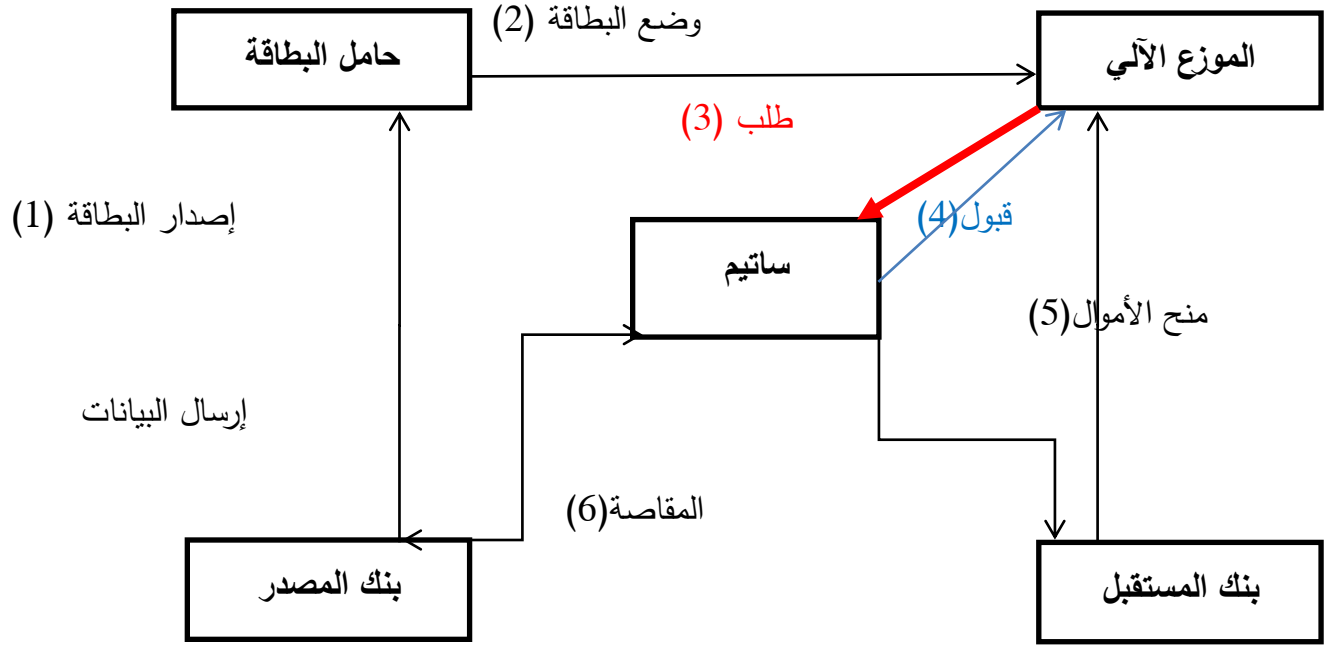
- الأشخاص الطبيعيون أصحاب الحسابات البنكية بالدينار؛
- الأشخاص الطبيعيون الذين يمارسون مهنة معترف بها حسب الأصول مع دخل ثابت؛
- ممثلو أو وكلاء الشركات أو المؤسسات التي لديها حساب بنكي جاري، وفي هذه الحالة يتم إصدار البطاقة على الحساب البنكي للشركة.

4-5- بطاقة Master CARD: وهي بطاقة دولية تعمل للسحب والدفع موجهة للزبائن ذوي حسابات مفتوحة بالعملة الصعبة، تسمح للعميل القيام بعمليات الدفع عن طريق الأنترنت أو عن طريق آليات الدفع الإلكتروني في الداخل وفي كل أنحاء العالم وهي نوعان:

- ✓ **البطاقة البنكية الكلاسيكية:** يقدر سقف سحب هذه البطاقة 1000 أورو بالنسبة للوكالة ، تتيح لحاملها القيام بعملية السحب من الموزعات الآلية DAB والشبابيك الآلية GAB في الخارج والتي تحمل شعار "ماستر كارد"
- ✓ **البطاقة البنكية تيتانيوم:** يقدر سقف هذه البطاقة في الوكالة ب800أورو في الأسبوع.

5–طريقة سير عملية السحب بالبطاقة البنكية في الجزائر:

الشكل رقم (8): يبين كيفية سير عملية السحب بالبطاقة البنكية في الجزائر



المصدر: عامر بشير، مرجع سبق ذكره، ص247.

يتولى مركز المعالجة النقدية التابع لشركة SATIM ربط الموزعات الآلية مع مقدم خدمات front office بواسطة خطوط X25 عبر شبكة الاقتصاد الوطنية DZ–PAC، عملية الترخيص بالسحب تتم بتقديم الطلب الفوري يوجه إلى مركز الترخيص بوكالة البنك وهو يرخص أو يرفض الصفقة، وكل الموزعات الآلية بجميع وكالات البنك لديها سقف سحب محدود يتم تقييد صاحب البطاقة به[1].

وبالتالي عملية السحب تتم بين الموزعات الآلية وشركة SATIM هي المسؤولة عن سير عمل كل البطاقات البنكية في الجزائر.

[1] عامر بشير، مرجع سبق ذكره، ص 247.

وقد كانت وضعية الرقمنة في مجال البطاقات الإلكترونية للوكالة في الفترة الممتدة من 2019 إلى غاية 2021 حيث ركزنا على فترة جائحة كوفيد-19- على النحو التالي:

الجدول رقم 1: يمثل تطور عدد البطاقات البنكية في الوكالةإلى غاية 2019/12/31

البطاقات المطلوبة		البطاقات المتداولة	
TAWFIR	CiBC-CIBR-GOLD	TAWFIR	CibC-CiBR-GOLD
18	27	86	331

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق داخلية للوكالة.

الجدول رقم 2: يمثل تطور عدد البطاقات البنكية في الوكالة إلى غاية 2020/03/31.

البطاقات المطلوبة		البطاقات المتداولة	
TAWFIR	CiBC-CIBR-GOLD	TAWFIR	**CibC-CiBR-GOLD**
83	126	33	56

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق داخلية للوكالة

-**يظهر الجدول 1 و2** تطور عدد بطاقات الدفع الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريريج سنة من سنة 2019 وهي فترة ما قبل جائحة كوفيد -19- إلى غاية سنة 2020 وهي فترة بداية الجائحة، حيث أن عدد حاملي بطاقات CIB الكلاسيكية، CIB الذهبية و البطاقة البنكية القابلة للشحن

CBRI عرفت تراجعا بنسبة 24% فبعدما كانت نسبة حاملي البطاقات % 80 سنة2019 تراجعت لتصل إلى% 56 إلى غاية 31 مارس من سنة 2020، ويفسر هذا التراجع بانتشار جائحة كوفيد-19- في كل أنحاء الوطن وإعلان منظمة الصحة العالمية بأن فيروس كورونا أصبح جائحة عالمية، وعرفت هذه الفترة بداية فرض الحجر الصحي من طرف الحكومة الجزائرية

-وبالتالي فإن بداية انتشار الجائحة أثرت بشكل بليغ ففي ظرف 3 أشهر عرفت البنك هذه النسبة من التراجع وهذا ما يفسر عدم قدرة البنك على مجابهة خطر هذه الأزمة حتى في بدايتها، وعدم وضع احتياطات لهكذا أزمات، وأيضا عزوف الزبائن على التوجه إلى هذا النوع من البطاقات خشية انتشار الفيروس عند الذهاب إلى المصارف.

بينما حافظت بطاقة TAWFIR على استقرار تداولها بنسبة60% خلال سنتي (2019) وإلى غاية نهاية شهر مارس 2020، وهذا في ظل تفشي وانتشار الجائحة بشكل كبير وفرض الحجر الصحي من طرف الحكومة ويفسر هذا الاستقرار أن هذه البطاقة هي المخرج الوحيد للعملاء في ظل توقف كل الأنشطة في الاقتصاد الوطني مما أدى بزبائن الوكالة الرجوع إلى مدخراتهم بهم واستغلالها في هذا الظرف الحرج.

-كما قامت الوكالة وجميع البنوك المصرفية في الجزائر بتحديد سقف سحب محدد في ظل انتشار أزمة السيولة التي أصابت الدولة الجزائرية عبر كل مصارف البريد والبنوك، ونستنتج أن الأزمة الصحية تسببت في أزمة خانقة في جميع المؤسسات المالية والمصرفية مما أدى إلى تسقيف السحوبات نظرا للطلب الكبير والمتزايد بشكل مستمر على الأموال من طرف المواطنين.

-فيما يلي سنعرض تطور البطاقات البنكية المتداولة في الوكالة في الثلاث أشهر الأولى من السنة الحالة 2021:

الجدول رقم3: يمثل تطور عدد البطاقات البنكية المتداولة في الوكالة خلال الثلاثي الأول من سنة 2021

البطاقة الشهر	**أبريل**	ماي	جوان	مخزون البطاقات
Cib Classique	10	6	5	158
CIBR	0	0	0	27
CIB GOLD	10	9	9	158
TAWFIR	11	14	2	259
Master card	0	0	1	0

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات من البنك

تبين معطيات الجدول أعلاه تطور عدد البطاقات البنكية بالنسبة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج خلال الثلاثة أشهر الأولى من سنة 2021، والملاحظ من خلال هذه المعطيات أن تراجع عدد البطاقات البنكية لازال مستمرا بنسبة% 36 بعدما كان% 24 أي بزيادة تقدر ب%12، ويفسر هذا التراجع بحدة الأزمة الصحية الحالية التي عصفت بالاقتصاد الوطني عامة والبنوك بصفة خاصة كون أنها المؤسسة المالية التي تعمل على خلق السيولة في الاقتصاد الوطني من خلال تقديم القروض وتشجيع الاستثمارات.

كما يلاحظ من خلال الجدول نقطة مهمة جدا وهي نقص الثقافة المصرفية للزبائن فهم يفضلون التنقل إلى الوكالة للاستفادة من خدماتها بدل الاستفادة من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوكالة.

ثانيا: تقييم الرقمنة والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لبنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR بوكالة برج بوعريريج

لاحظنا من خلال ما سبق جهود الجزائر من أجل تطوير الصيرفة الإلكترونية من خلال إطلاق مشروع التسوية الإجمالية الفورية RTGS ونظام المقاصة الإلكترونية، غير أن هذه الإنجازات تبقى محدودة مقارنة بالتطورات التي يشهدها الاقتصاد الرقمي في مختلف دول العالم، فمن خلال التقرير العالمي لتكنولوجيا

المعلومات سنة 2018 احتلت الجزائر المرتبة 83 عالميا من أصل 175 دولة شملها التصنيف، وبالتالي حققت الجزائر تقدما ب8 مراتب مقارنة بالتقرير الصادر عام 2016[1].

أمّا على المستوى الإقليمي فاحتلت الجزائر المرتبة الرابعة إفريقيا بعد كل من تونس، المغرب، ومصر، والمرتبة التاسعة على المستوى العربي، حيث أحرزت تقدما ب3مراتب على هذا المستوى، وتجدر الإشارة إلى أن هذا التصنيف أخذ بالحسبان خمسة معايير وهي: عدد المشتركين بالهاتف النقال، وانترنت الهاتف النقال والثابت بالإضافة إلى الانترنت ذات التدفق العالي عن طريق الألياف البصرية وعدد مستخدمي الأنترنت.

تعتبر الخدمات الإلكترونية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية عبر الموقع الإلكتروني من أهم وأبرز الخدمات الرقمية المتطورة، ويعود السبب للأهمية التي يوليها العملاء للجهد والوقت الذي يتم توفيره من خلال استخدام الموقع الالكتروني للبنك، إضافة لسهولة الولوج إلى العمليات البنكية، وعليه فإن جودة الخدمة تكون ظاهرة من خلال تقديم البنك لهذه الخدمة الإلكترونية...كما يعتبر من أكبر البنوك تطورا في هذا المجال فهو يسعى إلى تقريب الزبائن منه من خلال العمل على تحسين الخدمات المقدمة، كما أن للبنك توجه جديد هو حاليا يتم تجريبه في البنك الوكالات المركزية في الجزائر العاصمة وهي أن العميل يستطيع إجراء معاملاته البنكية مثل فتح حساب في أي بنك عمومي دون اللجوء إلى الوكالات، كما يعمل بنك الفلاحة على تطوير خدمة الإيميل حيث ومن خلاله تمكن الزبون من القيام بمختلف العمليات البنكية من منزله، وبالتالي هذه الخدمات ستسهل على الزبائن عناء التنقل وتضييع الوقت وستدخل هذه الخدمات حيز التنفيذ قبل سنة 2022.

إن جائحة كوفيد –19– الحالية التي عصفت بكل اقتصادات العالم أبانت عن خلل كبير يعاني منه الاقتصاد الجزائري عامة والمنظومة المصرفية على وجه خاص كيف لا وهي عصب الاقتصاد الوطني، فآثار

[1] تقري المنتدى الاقتصادي العالمي، بالاعتماد على موقع وكالة الأنباء الجزائرية، https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie ، تاريخ الاطلاع 2021/06/19.

الأزمة الصحية لازالت إلى غاية اليوم وقد أثبتت هذه الأزمة ضرورة التوجه نحو الاقتصاد الرقمي بعدما أثبت قدرته في ضمان سيرورة النشاط الاقتصادي بالاعتماد على أنظمة رقمية تكون كفيلة بتقديم خدمات إلكترونية ذات جودة بما يحقق رضا العملاء.

ثالثا: المعيقات التي تواجهها الوكالة في مجال الصيرفة الإلكترونية:

من بين المعيقات التي تواجهها الوكالة فيما يتعلق بمجال الخدمات الالكتروني ما يلي:

- ✓ سيطرة الأساليب التقليدية على مناخ العمل الإداري في الوكالة، وصعوبة التمكن من تجاوزها حيث أن موظفي الوكالة لايزالون يعتمدون على الأوراق في إجراء المعاملات البنكية بنسبة% 70، وهذا راجع لضعف الثقافة المصرفية للعملاء؛
- ✓ ضعف استراتيجية الترويج المصرفي لخدمات الصيرفة الإلكترونية المقدمة من طرف الوكالة؛
- ✓ غياب الثقافة المصرفية للزبائن فأكثر من 70% من العملاء ضعفاء في التعامل مع لغة التكنولوجيا، فكيف يمكنهم استعمال بطاقات الدفع أو السحب الآلي الحديثة وحفاظهم على الرقم السّري، وبالتالي اكتفائهم الصك البنكي، ويجدر الذكر بأن الوكالة متخصصة في مجال القطاع الفلاحي أغلب العملاء في هذا المجال يفضلون التعامل على أساس الطريقة التقليدية؛
- ✓ سقف السيولة المحدود من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية عبر جميع وكالاته يحول دون جذب زبائن إلى الولوج لخدمة الصيرفة الإلكترونية؛
- ✓ نقص السيولة على مستوى الموزعات الآلية وكثرة الانقطاعات في شبكة الاتصال، بالإضافة إلى الإهمال وعد صيانتها.

المطلب الثالث: تحديات وآفاق الرقمنة في البنوك الجزائرية

في إطار تطبيق الجزائر لتكنولوجيا المعلومات في مختلف القطاعات الاقتصادية والمصرفية منها تواجه عدة صعوبات أدت إلى التأخر في النهوض بالصناعة البنكية في الجزائر،

أولا: معيقات توسع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

إن نشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية ليس أمرا سهلا وذلك لوجود مجموعة من العراقيل التي تحول دون توسعها، ومن هذه العراقيل ما يلي[1]:

1-المعوقات التقنية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تشمل المعوقات التقنية جميع أشكال المعوقات المتعلقة بمكونات البنية التحتية وطرق حمايتها وصيانتها وهي تنقسم إلى نوعين من المعيقات:

1-1- معيقات فنية مرتبطة بالبنية التحتية:

- ✓ اختلاف البرمجيات المستعملة لدى البنوك العاملة في الجهاز البنكي الجزائري أدى إلى خلق صعوبة في تكوين شبكة معلوماتية شاملة لأنشطة البنوك الجزائرية؛
- ✓ اقتصار جهود البنوك الجزائرية على توفير الأجهزة المنقولة (حواسيب، الصراف الآلي...) في توسيع نشر الصيرفة الإلكترونية وعدم قابلية هذه الأجهزة للتطوير، هذا دون التفكير في متطلبات أمن المعلومات الناجمة عنها وصيانة الأجهزة وحماية البرمجيات المعتمد عليها من مختلف المشاكل الإلكترونية؛
- ✓ عدم انتظام عملية الصيانة وعدم توفر قطع الغيار وكذلك ضعف الكفاءة التشغيلية لنظم المعلومات والاتصالات.

1-2- معيقات مرتبطة بأمن وسرية المعلومات: يعد الأمن المعلوماتي من أهم تحديات تطبيق المشاريع الإلكترونية من حيث إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليها من فقدان وخصوصية وسرية المعلومات وأهم هذه المشاكل:

- ✓ قلة برمجيات الرقابة على الاختراقات المتعمدة والذي ينجم عنه تخوف بعض عملاء من إمكانية اختراق الشبكات الإلكترونية البنكية واستغلال بياناتهم الخاصة في أعمال غير مشروعة؛
- ✓ مخاطر الفيروسات والتجسس والاختراق الإلكتروني؛

[1] أحمد بن يوسف، منير نوري، **معوقات توظيف التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد الرابع عشر، جامعة الشلف، الجزائر،2016، ص 211-212.

- ✓ الأخطاء التقنية التي يرتكبها مشغلي النظام؛
- ✓ الهجمات والاعتداءات الإلكترونية المقصودة عن طريق قرصنة حسابات العملاء؛

2- المعيقات الإدارية:

ويقصد بها المعوقات المتعلقة بالجانب الإداري من حيث ضبط الوظائف وضبط السياسات والتشريعات القانونية وتنفيذها وتكييفها من أجل نشر الثقافة المعلوماتية، حيث يعترض طريق توسيع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر عدة معيقات أهمها:

2-1- الإجراءات وأساليب العمل: وتتمثل في[1]:

- ✓ عدم تناسب الأسلوب البيروقراطي الذي تعتمده المنظمات العامة كنموذج عمل مع متطلبات العمل الالكتروني، وبالتالي صعوبة الوصول إلى صيغة توافقية لإدارة إلكترونية متكاملة داخل البنوك الجزائرية؛
- ✓ انتشار البيروقراطية والإجراءات الروتينية لدى العديد من المؤسسات العامة يشكل عائقا رئيسيا أمام استخدام التكنولوجيا الحديثة؛
- ✓ غياب الحوافز القوية والمجهودات اللازمة يؤدي إلى عدم كفاءة الإدارة وثقل أداء العمليات الإدارية والروتينية في العمل.

2-2- المعيقات التشريعية: يشكل النقص في الإطار التشريعي والقانوني لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري أحد أهم أسباب التأخر في المشاريع الالكترونية، حيث تعتمد هذه التشريعات على تحديد أنظمة وقواعد لتطبيق هذه التكنولوجيات وتكييفها من أجل ضمان الحماية والأمن لكل مستخدميها[2].

[1] خالد بن عمر، جيلالي بورزامة، **واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 80، جامعة بومرداس، الجزائر، 2019،ص107.

[2] أحمد بن يوسف، منير نوري، مرجع سبق ذكره، ص209.

-تعاني الجزائر في هذا الجانب المهم فلا يوجد إطار تشريعي صريح يقوم على التطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في البنوك الجزائرية.

3- المعيقات البشرية: إن الموارد البشرية ورأس المال الفكري يعتبر من أهم متطلبات تطبيق الثورة المعلوماتية في الإدارة العمومية بصفة عامة والمصارف بصفة خاصة، ومن أبرز المعوقات المتعلقة بفشل تطبيق تكنولوجيا المعلومات بسبب العنصر البشري ما يلي:

- ✓ قلة الخبراء والإطارات في مجال المصرفية الحديثة، وقلة التأهيل الفني للعاملين؛
- ✓ عزوف بعض الموارد البشرية ذات الكفاءات العالية عن العمل لدى البنوك العمومية بسبب ضعف الأجر وقلة البرامج المعتمدة في مجال الإدارة الإلكترونية، وتوجهها إلى بنوك خارجية تدفع أجورا مغرية وجاذبة لهذه الكفاءات[1]؛

-ضعف التكوين القاعدي: يعاني المورد البشري الجزائري من نقص في التكوين على مستوى المعاهد والمؤسسات التي تلقى تعليمه فيها والتي لا تعرف الشيء الكثير حول متطلبات الإدارة الإلكترونية، هذا الأمر يدفع البنك إلى تحمل تكاليف جديدة في الجهد والوقت والمال لإعادة تكوين هذه الكفاءات[1]؛

-غياب الثقافة المصرفية لدى الكفاءات البشرية حيث أن الكفاءات المسيرة للبنوك الجزائرية لا تملك المعارف والنظريات المتعلقة بالتسيير الحديث والفعال للمصارف، وتكتفي بالقيام بوظائفها بشكل روتيني خالي من روح الإبداع والابتكار.

ثانيا: آفاق تطوير الرقمنة في الجزائر

تعمل الحكومة الجزائرية في إطار عصرنة القطاع البنكي والمالي على جملة من الإصلاحات أولها مشروع الجزائر الإلكترونية على مجموعة من الإجراءات أهمها:

-العمل على تعميم نشر وسائل الدفع الإلكترونية في جميع القطاعات؛

1 خالد بن عمر، جيلالي بورزامة، مرجع سبق ذكره، ص 108.

-رقمنة وأرشفة الوثائق الإدارية عبر جميع مستويات الإدارة الجزائرية؛

-عصرنة أنظمة الإعلام وربط الأنظمة المعلوماتية للبنوك ووضعها في إطار نظام معلوماتي شامل للقطاع البنكي؛

-توفير البنية التحتية المعلوماتية والتشريعية لضمان تطبيق الرقمنة على مستوى القطاع المصرفي؛

-العمل على التكوين الفعلي والجيد للكوادر البشرية العاملة في الجزائر، والعمل على مواكبة التحول الذي يشهده العالم خاصة في ظل الأزمة الصحية العالمية التي يمر بها العالم وهي جائحة كوفيد-19-.

خلاصة الفصل:

تبين لنا من خلال الفصل السابق الجهود المبذولة من قبل السلطات الجزائرية من أجل رقمنة القطاع البنكي، وذلك بالاعتماد على جملة من الإصلاحات التي يشهدها قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نظرا للأهمية البالغة لهذا الأخير، حيث أصبح التوجه نحو الصيرفة الإلكترونية في تقديم الخدمات ضرورة حتمية فرضتها التطورات الحالية ونخص بالذكر جائحة كوفيد -19- والتي أجبرت اقتصادات العالم على التوجه نحو اقتصاد رقمي أساسه التكنولوجيا الحديثة، وهذا في ظل المنافسة التي تشهدها الساحة البنكية، كما عملت الجزائر على النهوض بالصناعة البنكية من خلال إنشاء شركة العلاقات التلقائية ما بين البنوك satim التي تعمل على توفير المناخ الملائم من أجل عصرنة القطاع المصرفي عن طريق الوقوف على ضمان السير الحسن والآمن لمتخلف المعاملات المصرفية المتعلقة بالدفع الإلكتروني.

فبالنسبة للبنوك الجزائرية تعتبر الرقمنة غير حاضرة بالشكل المطلوب وذلك لأن المنظومة البنكية مازالت تتخبط في المشاكل ومتاهات البرامج الإصلاحية المتعددة، فمن خلال دراستنا التطبيقية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة برج بوعريريج وجدنا أن مستوى تطور الصيرفة الإلكترونية لايزال ضعيفا وعد وجود تطبيق فعلي للتكنولوجيا الحديثة وذلك راجع لعدة عوامل تتعلق بثقافة المواطن الجزائري الذي يرفض التعامل الافتراضي، إضافة إلى العوامل العديدة التي سبق ذكرها والتي تعيق تطور انتشار الصيرفة الإلكترونية.

خاتمة

يعيش العالم اليوم فترة من التحولات والتغييرات خلال العقود القليلة الماضية بفعل إلغاء القيود والحواجز التي أتاحتها العولمة خاصة المالية منها، وقد أوجدت أوضاعا اقتصادية وسياسية وتكنولوجية مختلفة تماما عما كان سائدا منذ سنوات، ولعل من أهم المجلات تأثرا بهذه التحولات هو الاقتصاد حيث باتت المعرفة أو المعلومات هي مادته الخام بعد أن كانت الأرض ورأس المال، ثم جاءت موجة الرقمنة لتجتاح هذا الاقتصاد وتقوم بتحويل هذه المعلومات إلى أرقام يفهمها الحاسوب، وقد فرضت على المؤسسات البنكية والمالية منافسة شديدة إذ أن البقاء في السوق أصبح يتطلب التحكم أكثر في الوقت والتخفيض التكاليف يفعل تأثير تكنولوجيا المعلومات التي غدت بمثابة سلاح تنافسي، دفع بالمؤسسات المصرفية عبر العالم إلى التسابق من أجل تقديد خدماتها بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات من خلال إنشاء مواقع لها عبر شبكة الأنترنت فظهر مصطلح الصيرفة الإلكترونية.

إن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال العمل البنكي من خلال الصيرفة الإلكترونية أصبح واقعا فرضته التطورات الحاصلة التي تعصف بالعالم وهي الجائحة الحالية جائحة كوفيد – 19– والتي أدت تداعياتها إلى تغيير مؤشرات الاقتصاد العالمي حيث أدت الإجراءات الاحترازية والوقائية للدول في عرقلة الأنشطة الاقتصادية، على الرغم من الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تفعيل العمل البنكي حسب حاجة العملاء بحيث توفر بيئة مرنة تمكن البنوك من التعامل مع عملائها كيفما وأينما وعندما يشاؤون، إلا أن تطبيق هذه التكنولوجيا الحديثة في البنوك خلق العديد من العراقيل والصعوبات تكمن في مواجهة مخاطر السرقة والاحتيال ومخاطر الاختراقات للأنظمة المعلوماتية وغيرها، مما يدعو البنك إلى اعتماد أنظمة متقدمة وتأمين الشبكات وأنظمة المعلومات، بالإضافة إلى ضرورة تكييف التشريعات والقوانين مع متطلبات العمل المصرفي الإلكتروني .

إن الانتقال إلى اقتصاد المعرفة يتطلب أيضا وجود مجتمع معرفي قادر على تقبل وتطوير مهاراته للتأقلم ومتطلبات الاقتصاد الجديد، والجزائر كغيرها من الدول تسعى جاهدة لتطوير نظامها البنكي من خلال جملة الإصلاحات التي تقوم بها لتكييف قطاع البنوك مع التطورات التي يشهدها الاقتصاد العالمي لمساعدة البنوك العاملة على شبكة الأنترنت في الجزائر على تقديم خدماتها بسهولة، سرعة وأمان إلا أن هذه الإصلاحات لاتزال تعرف تأخرا في تطبيقها بسبب وجود العديد من المشاكل في تطبيق طرق وتقنيات

الصيرفة الإلكترونية بنفس الطريقة المنتهجة في الدول المتقدمة، إضافة إلى المستوى نضج الوعي لدى العملاء والذي يحتاج لوقت كبير ليرتقي إلى مستوى الثقافة الإلكترونية اللازمة.

أولا: اختبار الفرضيات

في هذه الدراسة حاولنا إبراز التقدم الذي آلت إليه البنوك الجزائرية في رقمنة معلوماتها خاصة في ظل جائحة كوفيد –19– الجالية، ويمكننا إجراء اختبار الفرضيات كما يلي :

–الاقتصاد الرقمي هو ذلك الاقتصاد الذي نتج عن ثورة تكنولوجيا المعلومات، فهو اقتصاد لاحدودي أزال كل الحدود الجغرافية وقلل التكاليف والجهد والوقت، فالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تعتبر العامل الأهم في تحديد على الانتقال إلى الاقتصاد العالمي المبني على المعرفة، وهذا ما تم إثباته من خلال الفصل الأول وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

–رغم الجهود المبذولة من طرف الجزائر في سبيل توسيع انتشار الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلا أنها لاتزال ضعيفة، وهذا يعود إلى العديد من العراقيل منها عدم توفر البنية التحتية، بالإضافة إلى عدم توفر الإطار القانوني والتشريعي لقيامها، وهذا ما تم عرضه وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

–تعاني المنظومة البنكية في سبيل رقمنة جهازها البنكي من عدة عراقيل عديدة منها ما هو مرتبط بالجانب البشري، ومنها ما هو مرتبط بغياب الثقافة المصرفية لدى الفرد الجزائري الذي يفضل التعامل النقدي على التعامل وفق مبادئ الصيرفة الإلكترونية، غير أن جائحة كوفيد–19– الحالية أحيت ما يسمى التجارة الإلكترونية وهذا ما أوضحناه في الفصل الثاني وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

ثانيا: نتائج الدراسة

لقد أفضت هذه الدراسة إلى الخروج بجملة من النتائج نوردها كما يلي:

- ✓ إن الاقتصاد الرقمي القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالأخص على الأنترنت، يتسم بالعديد من الخصائص يزدهر عن الاقتصاد التقليدي في سرعة أداء العمليات والاستجابة المباشرة وانخفاض التكاليف وغيرها؛
- ✓ تعد البيانات والمعلومات أساس قيام الاقتصاد الرقمي؛

- ✓ الهدف الأساسي للاقتصاد الرقمي هو جعل الأفراد والمؤسسات يصلون إلى إنجاز خدماتهم ووظائفهم وعملياتهم في أسرع وقت وتكلفة أقل، وبجودة أفضل وهذا بفضل التقنيات الحديثة التي يعتمد عليها؛
- ✓ ساهمت جائحة كوفيد -19- في ضرورة توجه الدول إلى الاقتصاد الرقمي والعمل على رقمنة مؤسساتها، نظرا لتداعياتها على الاقتصاد العالمي وتعتبر الجائحة الحالية من أبرز الدلائل على ضرورة العمل على تطبيق التكنولوجيا الحديثة في جميع المؤسسات والشركات بما يسهل أداء هذه المؤسسات لعملها دون توقف والعمل على تحقيق رضا العملاء؛
- ✓ شهدت التجارة الإلكترونية في الجزائر حركية متسارعة في الآونة الأخيرة وهذا بفعل تأثير الجائحة على الاقتصاد الوطني؛
- ✓ تعدد المعوقات والعراقيل التي تواجه انتشار المعرفة الإلكترونية في الجزائر بين العقبات الفنية والتقنية، والعقبات التشريعية والقانونية وغيرها؛
- ✓ نقص اهتمام المؤسسات الاقتصادية في الجزائر وعدم وعيهم بما يمكن للمعرفة الإلكترونية لأن تفتح لهم من آفاق اقتصادية أوسع، فالعديد من المؤسسات متصلة بالأنترنت ولكن بمواقع إلكترونية غير مفعلة تحتوي على معلومات عامة عن المؤسسة غير مخصصة للمعاملات الإلكترونية؛
- ✓ بالنسبة لبنية بنك الفلاحة والتنمية الريفية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لاتزال ضعيفة والدليل على ذلك غياب الأنترنت داخل البنك، نظرا للتخوف من مخاطر الاختراقات والقرصنة ومهاجمة الأنظمة المعلوماتية للبنك؛
- ✓ هناك تحول واضح في خدمات البنك نحو الخدمات الإلكترونية وهذا ما يدل على وجود رغبة في إحداث التغيير والاعتماد على قنوات توزيع إلكترونية؛
- ✓ أيضا لاحظنا عدم نضج الوعي المصرفي لدى المواطنين وعدم معرفتهم لخدمات البنك الإلكترونية بالرغم من أن البنك يتيح لعملائه القيام ببعض العمليات على موقعه الإلكتروني، وضعف مجتمع المعلومات؛
- ✓ على العموم يمكننا القول بالاعتماد على الدراسة التطبيقية أن هناك مساع وجهود تبذل من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريريج لمواكبة التطورات التي يفرضها الاقتصاد الرقمي، مع ذلك هناك نقائص عديدة أهمها نقص ووعي العمال بأهمية تبادل معاف بينهم وعدم وجود شبكة الأنترنت داخل البنك، كما يجب العمل على تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوكالة.

ثالثا: التوصيات والاقتراحات

على هامش النتائج تندرج مجموعة من الاقتراحات والتوصيات التي تهديف إلى تنشيط وتفعيل هذا الاقتصاد الجديد في بلادنا وتتمثل في:

- ✓ إصدار قوانين وتشريعات تتماشى مع التطورات المستمرة في مجال الرقمنة، فالرقمنة اليوم أثبتت نجاعتها على كل المستويات؛
- ✓ العمل على إنشاء مراكز وهيئات وطنية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، وتوفير الدعم المادي والمعنوي لها بغرض تطوير بنية القاعدة التكنولوجية والعلمية في الجزائر؛
- ✓ تبني برنامج تثقيفي حول استخدام تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع، من خلال الاعتماد على برامج التدريب والتعليم في المؤسسات المهنية والإدارية بالإضافة إلى ضرورة التوجه نحو التعليم الإلكتروني على مستوى المؤسسات التربوية والجامعات؛
- ✓ العمل على تدعيم البنية التحتية للاقتصاد الرقمي وذلك من خلال زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتوسع في استخدام الأنترنت؛
- ✓ يجب على الدولة أن تخلق جو من المنافسة في مجال الاتصالات لان هذا القطاع محتكر من طرف شركة واحدة تسيطر على الأنترنت في الجزائر وهي شركة اتصالات الجزائر؛
- ✓ ضرورة تزويد مكاتب العمال بشبكة الأنترنت وهذا لمعرفة ما هو جديد عن الخدمات البنكية الإلكترونية وكذلك للتواصل مع مستعملي موقع البنك الإلكتروني؛
- ✓ على المؤسسات البنكية في الجزائر الانفتاح على التغييرات الحاصلة على الساحة الدولية لضمان بقائها واستمراريتها، ولعل تداعيات جائحة كوفيد -19- أحسن دليل على ذلك؛
- ✓ العمل على التقليل من العمل الورقي واستبداله بالعمل الإلكتروني، بالإضافة إلى تشجيع الموظفين على الإبداع في عملهم من خلال تحفيزهم، وإقامة دورات تكوينية وتدريبية على تطبيق التكنولوجيا الحديثة؛
- ✓ نشر ثقافة مالية ومصرفية داخل المجتمع الجزائري، من خلال حملات التوعية والترويج عبر محطات الإعلام.

رابعا: آفاق البحث

نشير في الأخير إلى أن هذا الموضوع لا يقف عند هذا الحد، ونشير إلى بعض الدراسات التي تعتبر أفاقا مفتوحة لأبحاث قادمة:

- ✓ سبل تطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر
- ✓ أثر تطبيق الصيرفة الإلكترونية على تنافسية البنوك والمؤسسات المالية؛

قائمة المراجع

أولا: المراجع العربية

الكتب:

1. جعفر حسن جاسم، **مقدمة في الاقتصاد الرقمي**، الطبعة الأولى، دار البداية ناشر ونوموز عون، الأردن، عمان، 2010.
2. حسن مظفر الرزو، **مقومات الاقتصاد الرقمي ومدخل إلى اقتصاديات الانترنت**، مركز البحوث، الرياض، 2006.
3. صفاء عبد الجبار الموسوي، وآخرون، **الاقتصاد الرقمي**، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017.
4. عبد الرحمن الهاشمي، فائزة محمد العزاوي، **المنهج والاقتصاد المعرف**، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر، الأردن، 2010.
5. عبد الله فرغلي علي موسى، **تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني**، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، بدون سنة نشر.
6. فريد النجار، **الاقتصاد الرقمي الانترنت وإعادة هيكلة الاستثمار والبورصات والبنوك الإلكترونية**، الدار الجامعية، مصر، 2007.
7. فريد النجار، **الاقتصاد الرقمي**، الدار الجامعية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2007.

الرسائل الجامعية:

1. أمينة بركان، **الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي- حالة الجزائر-**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص، علوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2012-2013.
2. حسين العلمي، **دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد دولي، جامعة فرحات عباس 1، الجزائر، 2013/2012.

3. رشيد بوعافية، **الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجيستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، جامعة البليدة، الجزائر، 2005.

4. زلماط مريم، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية**، مذكرة ماجستير علوم اقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010.

5. سهام كردودي، **دور المراجعة التحليلية في تحسين أداء عملية التدقيق في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات– دراسة حالة–**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير مؤسسة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014–2015.

6. صباح بلقيدوم، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية**، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجاريون وعلوم التسيير تخصص، علوم التسيير، جامعة قسنطينة2، الجزائر، 2012–2013.

7. صراع كريمة، **واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر**، مذكرة مقدمة تدحل ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص استراتيجية، جامعة وهران، الجزائر، 2014/2013.

8. عامر بشير، **دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك**، أطروحة دكتوراه علوم اقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة الجزائر، 2012.

9. علي عماري، **مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة المنظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2017–2018.

10. لمين علوطي، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2007–2008.

11. نبيلة لزرق، **الفجوة الرقمية بين الدول المتطورة والدول النامية – دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا – (2000–2013)**، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، اقتصاد دولي، جامعة وهران 2، الجزائر، 2014–2015.

المجلات:

1. أحمد بن يوسف، منير نوري، **معوقات توظيف التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد الرابع عشر، جامعة الشلف، الجزائر،2016.
2. أحمد زغدار، كلثوم حميدي، **تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية (arts) في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006–2014**، مجلة البحوث والدراسات العلمية، العدد الثاني، جامعة الجزائر3، 2018.
3. بن زكورة العوينة، **تداعيات أزمة كورونا على قطاعات الاقتصاد العالمي قراءة في المؤشرات الاقتصادية**، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد04، العدد رقم 03، جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر، الجزائر، سبتمبر2020.
4. حنان عيسى ملكاوي، **جائحة كورونا كوفيد –19– وتداعياتها على أهداف التنمية المستدامة 2030**، نشرية الأكسو العلمية، نشرية متخصصة، العدد 2، 2020، الأردن.
5. خالد بن عمر، جيلالي بورزامة، **واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 80، جامعة بومرداس، الجزائر، 2019.
6. خليفة موارد، **كورونا من منظور الأمن الإنساني**، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، العدد01، جامعة باتنة، الجزائر، جويلية 2020.
7. السعدي رجال، مسعي سمير، **اقتصاد المعرفة والتغيير في بيئة الأعمال**، مجلة الحكمة للدراسات الاقتصادية، العدد 21– سداسي الأول، كنوز الحكمة، الجزائر، 2013.
8. سليمان ناصر، **النظام المصرفي وتحديات العولمة**، مجلة الدراسات والاقتصاد والمالية، العدد الأول جامعة ورقلة، جانفي2008.

9. سمية عبابسة، **وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري–الواقع والمعيقات والآفاق المستقبلية**–، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس، جامعة أم البواقي، الجزائر، ديسمبر2016.–

10. سيد أعمر زهرة، بلعما أسماء، **قراءة في التداعيات الاقتصادية لجائحة كورونا على الجزائر – الآثار والإجراءات–**، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال،المجلد04، العدد 02، جامعة أحمد دراية، الجزائر، ديسمبر2020.

11. شيماء أحمد حنفي، **سياسات تخفيف تداعيات جائحة كورونا على الاقتصاد المصري والتكيف معها**، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد03، العدد02، جامعة حمه لخضر بالوادي، الجزائر، ديسمبر2020.

12. صلاح الدين بولعراس، **الاقتصاد الجزائري في ظل التداعيات العالمية لجائحة كورونا بين الاستجابة الآنية والمواكبة البعدية**، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد01، جامعة سطيف1، الجزائر، سبتمبر2020.

13. غبولي أحمد، توايتية الطاهر، **دراسة تحليلية وفق نظرة شاملة لأهم آثار جائحة كورونا (كوفيد–19–) على الاقتصاد العالمي–أثر الأزمة الاقتصادية العالمية 2020**، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، المجلد20، العدد الخاص حول الآثار الاقتصادية لجائحة كورونا، الجزائر، سبتمبر 2020.

14. كآتية بوروبة، **الآثار الاقتصادية والاجتماعية لجائحة كورونا: الإجراءات المتحدة والتدابير المقترحة حالة الجزائر**، مجلة وحدة البحث في تمنية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد 01 الخاص (الجزء1)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، الجزائر، ديسمبر2020.

15. كون فتيحة، **نظام المقاصة الإلكترونية كآلية لتطوير وتحديث وسائل الدفع بالجزائر**، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد07، جامعة المدية، الجزائر، أفريل 2017، ص 382.

16. محمد زيدان، **أهمية العنصر البشري ضمن مكونات المزيج التسويقي الموسع في البنوك بالتطبيق على بنك الفلاحة والتنمية الريفية**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد15،جامعة بسكرة، أكتوبر2008.

17. نوردين كروش وآخرون، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية**، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد14، العدد1، الجزائر، جانفي 2020.

الملتقيات والمؤتمرات:

1. آيت زيان كمال، آيت زيان حورية، **الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**، المؤتمر العلمي الخامس بعنوان نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية" ، خلال الفترة 4-2007/07/5، في جامعة فيلادلفيا، عمان.
2. حفيظة كراع، **مداخلة تحت عنوان تحديث وعصرنة المرفق المصرفي لمواكبة التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال– دراسة في القانون الجزائري**–، الملتقى العلمي الوطني بعنوان مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية للمرافق العامة في الجزائر، جامعة باتنة1، جانفي 2019.
3. رحيم حسين، هواري معراج، **مداخلة بعنوان الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية**، الملتقى العلمي الوطني بعنوان المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – واقع وتحديات–، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004.

ثانيا: المراجع بالغة الأجنبية

Books:

Mowery, D. and Simcoe, T. 2002, The Origins and Evolution of the Internet, in R. Nelson, B. Steal and D. Victor (eds), **Technological Innovation and Economic Performance**. Princeton, NJ: Princeton University Press, (pp. 229–64).

Magazines:

Simcoe, "Standard Setting Committees: **Consensus Governance for Shared Technology Platforms**", AMERICAN ECONOMIC REVIEW, VOL102, NO1 FEBRUARY 2012(pp. 305-36).

المواقع الإلكترونية:

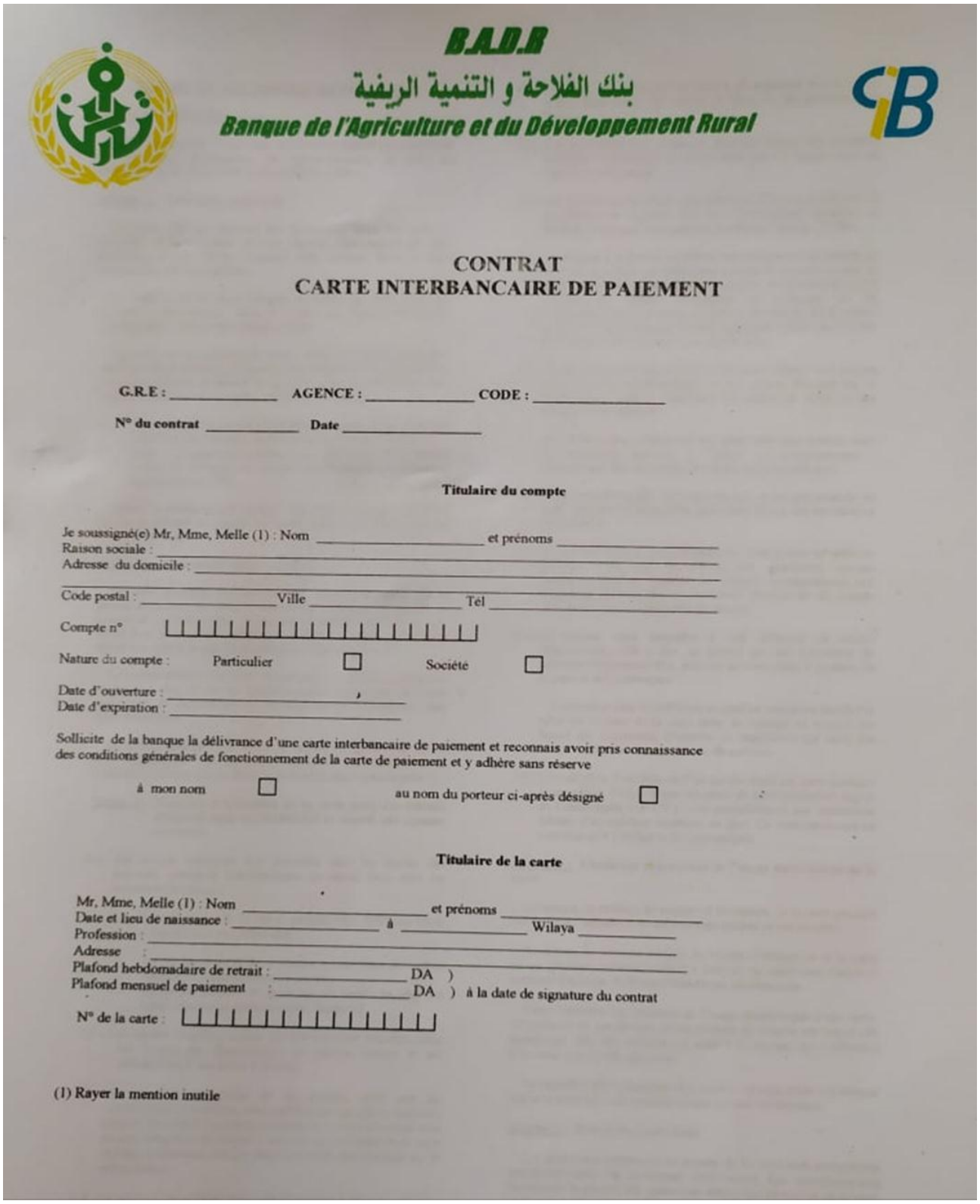
1. http://numerasation.BLOGSPOT.COM/2012/05/BLOG-POST_9642 - 00H.00M - 17/04/2021.
2. http://sotor.com
3. http://www.vapulus.com/ar

4. https://sites.google.com/site/techcommunication2016 consulté le 07/05/2021.
5. http://www.uobabylon.edu.iq/uobcoleges/lecture
6. http://www.unicef.org/ar
7. http://www.who.int/emergencies/disease/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronavirus.
8. http://www.imf.org/ar/publications/weo?page=1
9. http://www.org/ar/publication/issues/2021/04/25/global-financial-stability-report-april-2020
10. http://www.ilo.org/ar.
11. http://www.unto.org/ar.
12. http://www.mf.gov.dz/index.php/fr/
13. https://www.satim.dz/ar
14. https://www.abef-dz.org/abef/index.php
15. http://www.aebs.com
16. https://www.bank-of-algeria.dz
17. https://tijaratuna.com
18. https://elwassat.dz
19. https://ecomedfot.blogspot.com/2015/04/Agriculture-and-Rural-Development-Bank
20. https://ebanking.badr.dz
21. www.badrbank.dz
22. https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie

الملاحق

الملحق رقم1: صفحة الواجهة الرئيسة الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

الملحق2: البطاقات البنكية الخاصة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية



B.A.D.R

بنك الفلاحة و التنمية الريفية

Banque de l'Agriculture et du Développement Rural

CIB

CONTRAT
CARTE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT

G.R.E : _____ AGENCE : _____ CODE : _____

N° du contrat _____ Date _____

Titulaire du compte

Je soussigné(e) Mr, Mme, Melle (1) : Nom _____ et prénoms _____
Raison sociale : _____
Adresse du domicile : _____
_____
Code postal : _____ Ville _____ Tél _____

Compte n° |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Nature du compte : Particulier ☐ Société ☐

Date d'ouverture : _____
Date d'expiration : _____

Sollicite de la banque la délivrance d'une carte interbancaire de paiement et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte de paiement et y adhère sans réserve

à mon nom ☐ au nom du porteur ci-après désigné ☐

Titulaire de la carte

Mr, Mme, Melle (1) : Nom _____ et prénoms _____
Date et lieu de naissance : _____ à _____ Wilaya _____
Profession : _____
Adresse : _____
Plafond hebdomadaire de retrait : _____ DA)
Plafond mensuel de paiement : _____ DA) à la date de signature du contrat

N° de la carte : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

(1) Rayer la mention inutile

الملحق3: عقد بطاقة الدفع بين البنوك CIB

الملحق4: بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية وتيتانيوم الخاصة بالبنك

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

CONTRAT PORTEUR MASTERCARD

Date : .....

Groupe Régional d'Exploitation : .....

Agence Locale d'Exploitation :.....

N° Du contrat :.....

Code mouvements : ☐ Création ☐ Modification ☐ Remplacement

Information sur le Compte

N° de Compte en Devise :..... Date d'ouverture :.....
N° de Compte en Dinars : ..... Date d'ouverture :.....

Titulaire du Compte

Je soussigné Mr, Mme, Mlle .....
Adresse : ..... Commune : .....
Daïra : .....Wilaya : ..... Code Postal :.....
N° du Mobile (**Obligatoire**)* : .....Adresse Mail : .....
Sollicite auprès de la Banque de L'Agriculture et du développement Rural, l'octroi de la carte Mastercard Badr.

☐ A mon nom ☐ Au nom du porteur ci-après

Bénéficiaire de la carte

Mr, Mme, Mlle ..... Prénom.....
Date de Naissance : ..... profession :.....
Adresse : ..... Commune : .....
Daïra : .....Wilaya : ..... Code Postal :.....
N° Pièce d'identité : CNI/ PC /..... Date de création :.....
N° du Mobile (**Obligatoire**)* : .....Adresse Mail : .....
Qualité porteur : ☐ Client ☐ Agent de la Banque
Code plafond Hebdomadaire : .....Montant : .....
N° d'identification national :.....

Type de Mastercard Badr Souhaité

☐ Mastercard Classique ☐ Mastercard TITANIUM

Information Obligatoires sur la Sécurité de votre carte

☐ Je m'engage à utiliser ma carte seulement sur les réseaux internet sécurisés (https), si je l'utilise sur les sites dont l'adresse n'est pas sécurisée (http) La Banque décline toute responsabilité sur les débits frauduleuse sur ma carte.

☐ Je signe reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte BADR internationale Card décrites au verso de la présente, déclare y adhérer sans réserve, demande l'octroi de la carte et autorise la banque à ces comptes du montant des opérations effectuées et des coûts d'adhésion au système.

P/ la Banque (cachet et griffe)	Titulaire du compte (écrire la mention « Lu et approuvé »)	Titulaire de la carte (écrire les mentions « Lu et approuvé »)

الملحق5: عقد بطاقة ماستر كارد

الملحق6: الشباك الآلي للنقود GAB

الملحق7: خدمة الرسائل القصيرة SMS

الملحق8: جهاز TPE