

عصره المنظومة البنكية الجزائرية في ضل الاقتصاد المعرفي

احمد بن خليفة

جامعة الوادي

ahmedbenkhalifa_@yemail.fr

لمين حلموس

جامعة الاغواط

lamin_halmousse@yahoo.fr

سامر زلاسي

جامعة الوادي

Samer.zelaci@yahoo.fr

ملخص:

أدى التحول من النظام الإقتصادي المبني على الإنتاج إلى إقتصاد المعرفة، إلى ظهور متغيرات جديدة، تمثلت في المعلومات والمعرفة، وهي أساس الإبداع والإبتكار والتطوير، ومن هنا أصبح نجاح الإقتصاد مبني على المعرفة، على توفر ملائمة للتجديد وعلى عقلية إبتكارية، وعلى توفر مواد بشرية ذات مهارات عالية وإستخدام أحدث تكنولوجيا المعلومات والإتصال، ومن هنا ظهر سعي البنوك الجزائرية لإمتلاك أحدث التكنولوجيا (TIC)، لكن هذا لا يكفي، بل يجب قبل ذلك تجاوز مختلف الخواطر بدءا بطبيعة السياسات المتبعة في الجزائر، مروراً بتحقيق الإقتصاد الوطني وصولاً للثقافة السائدة في المجتمع، لذا هناك صعوبات تواجه تكيف البنوك الجزائرية وإقتصاد المعرفة خاصة وهي تعاني تراكم مشاكل عديدة لعل أهمها تأخر البنية التحتية عن مواكبة التطورات في الحقل التكنولوجي، وقلة البحث العلمي والتطوير، نقص كفاءة الموارد البشرية، وبالتالي سنحاول من خلال هذا البحث تقديم منهجية أو ورقة طريق يمكن للمنظومة المصرفية الجزائرية للتكيف وإقتصاد المعرفة.

الكلمات المفتاحية: اقتصاد المعرفة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المنظومة المصرفية الجزائرية، الصيرفة الإلكترونية

Résumé:

Système Bancaire de s'adapter à l'économie de la connaissances

Le changement de régime économique basé sur la production, au régime économique de connaissance a conduit à l'apparition de nouvelles variables à savoir: les informations et les connaissances sur lesquelles sont basées l'innovation, l'invention et le développement

C'est de là que la réussite d'une stratégie économique basé sur la connaissance qui repose sur la disponibilité d'une ressource humaine très bien qualifiée ainsi que l'utilisation de nouvelles technologies d'information et de communication et c'est de là qu'apparaît l'importance pour les banques Algériennes d'acquérir les technologies les plus récentes.

Mais cela ne sera suffisant que si on change les politiques qui font obstacles, à commencer par la réalité de l'économie nationale jusqu'à la culture qui prévaut au sein de la société algérienne, c'est pour ceux là, les banques algériennes ne peuvent s'adapter à l'économie de la connaissance.

C'est ainsi qu'à travers cette étude nous étalons quelques méthodes qui permettent si elles sont rigoureusement suivies au système bancaire de s'adapter à l'économie de la connaissance. C'est ainsi qu'à travers cette étude nous étalons quelques méthodes qui permettent si elles sont rigoureusement suivies au système bancaire de s'adapter à l'économie de la connaissances.

Mots clés: Economie de la connaissance, TIC, le système bancaire Algérien, les activités bancaires électroniques.

تمهيد:

إن العديد من الدول تنتهز الفرص التي منحتها العولمة والتكنولوجيات الحديثة وتبحث عن طرق وآليات جديدة لتنشيط نموهم وتقوية وضعهم التنافسي، ومع التحول في النظام الاقتصادي من اقتصاديات الإنتاج الكمي إلى اقتصاد المعرفة القائم على الاستثمار في المعلومات، ظهرت متغيرات جديدة تمثل أساس تحقيق الأرباح، حيث أن هذه المتغيرات تميزت بأنها غير ملموسة وباتت الميزة التنافسية تكمن في الإبداع والابتكار والتطوير، وأساس كل ما سبق يتمحور حول المعرفة، ومن هنا ارتفعت الأهمية النسبية للمعلومات وأصبح الحصول على أجزائها ومعالجتها واسترجاعها يساهم في إنشاء قيمة مضافة للمنظمات. والذي تعبير عن وجود تآزر إيجابي بين مكونات المنظومة البنكية.

وعليه يتوقف نجاح الاقتصاد مبني على المعرفة، على توفر بيئة ملائمة للتجديد وعلى عقلية إبتكارية تحفز المنافسة، واستخدام موارد بشرية تتميز بقدرات معرفية ومهارات عالية، والقيام بالبحث والتطوير والابتكار والإبداع والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولا يمكن تطبيق هذه التدابير دون استخدام الأسلوب الإداري المناسب والمتمثل في الإدارة بالمعرفة التي تسمح بخلق وتكوين المعلومات، وتسهل توزيعها في الأوقات المناسبة، وكذا تجديدها واسترجاعها.

لكن من ناحية أخرى أثرت التغيرات الناتجة عن مظاهر الاقتصاد المعرفي على كفاءة السوق البنكي فعدم تكيف هذه البنوك مع متطلبات الاقتصاد الجديد المتني على التكنولوجيا والمعلومات كمورد، يؤدي إلى تدهورها خاصة لما يتعلق الأمر بطرق تأدية خدماتها، فهنا تظهر أهمية اكتساب البنوك الجزائرية لأحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل بناء البنوك لهويتها الخاصة والتميزة، لكن يجب الحذر من أن تكون هذه التكنولوجيات جد مبتكرة مقارنة بالمتطلبات الفعلية للسوق التي تتوجه إليه أو تتعامل معه، وهذا ما يظهر لنا في حالة الجزائر، فلا يكفي تبني لأحدث التكنولوجيات بل يجب قبل ذلك تجاوز مختلف الحواجز والمعوقات بدءا بطبيعة التشريعات والسياسات المنتهجة في الجزائر مروراً بحقيقة وبنية الاقتصاد الوطني وصولاً إلى الوضع الاجتماعي والثقافة السائدة في المجتمع الجزائري، كذلك لا يجب الاعتماد على أنظمة مستوردة غير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية، لذا يجب الاهتمام بالتوازن بين الجانب التكنولوجي التقني والجانب التكويني الثقيفي، فلا يجب اكتساب أي تكنولوجيا جديدة دون أن يسبق هذا الأمر سياسة تثقيفية تحضيرية لذلك.

فلا يمكن الحديث عن تكيف البنوك الجزائرية واقتصاد المعرفة وهي تعاني من تراكم مشاكل عديدة تقف حائلا أمام تطورها، لعل أهمها صعوبة الاستثمار والحصول على المعلومة الاقتصادية وغياب اليد العاملة المؤهلة والحواجز الإدارية المختلفة، وتأخر البنية التحتية عن مواكبة التحولات الراهنة وتدني نشاط البحث لتطوير وابتكار منتجات بنكية جديدة، فهنا لا يكفي اكتساب أحدث التكنولوجيات وغض النظر عن المتطلبات الأخرى ومن هنا تأتي إشكالية بحثنا:

ماهي المتغيرات ذات الأولوية في دراسة العلاقة بين المنظومة المصرفية الجزائرية واقتصاد المعرفة والتي تضمن تطوير القطاع المصرفي بما يخدم العملية التنموية؟ ومن أجل عرض المداخلات قمنا بتقسيمها إلى ثلاثة محاور:

* المحور الأول: محتوى اقتصاد المعرفة.

* المحور الثاني: حالة المنظومة المصرفية الجزائرية.

* المحور الثالث: المتغيرات الجديدة للمعالجة للاستفادة من المعرفة في النشاط المصرفي.

أولاً: محتوى اقتصاد المعرفة:

من خلال هذا المحور سنحاول تقديم مفهوم لاقتصاد المعرفة، وعرض أهم متطلباته.

1. تعريف اقتصاد المعرفة:

يمكننا تعريف اقتصاد المعرفة بأنه نمط اقتصادي متطور قائم على استخدام واسع النطاق للتكنولوجيات الحديثة وشبكات الانترنت في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي، معتمدين على المعرفة والإبداع والتطور التكنولوجي خاصة تكنولوجيات المعلومات والاتصال.

2. متطلبات الاقتصاد المعرفي:

لغرض الإيفاء بمتطلبات إسهام عناصر اقتصاد المعرفة في تحقيق النمو الاقتصادي وخلق القيمة المضافة في القطاع المصرفي لابد من توفر المتطلبات الأساسية التالية:

1.2 الموارد البشرية:

بعد التطورات التكنولوجية المتلاحقة، وما صاحبها من تغيرات في طرق المعيشة، وجب الانتقال لمرحلة متقدمة من مراحل الاقتصاد، والتي تعتمد على صناعة المعرفة، والتي تحتاج إلى جهود ومراكز بحوث وتطوير ومراكز فكر ودراسات قادرة على توليد الأفكار وعلى الابتكار الجديد المستحدث، لكن هذا لا يمكن أن يتحقق دون توفر كوادر بشرية، تلك الكوادر الخبيرة بكل من: *جمع البيانات. *استخراج المعلومات *تحويل المعلومات إلى معرفة.

وتملك هذه الموارد البشرية المهارات الأساسية اللازمة للتفاعل مع الرؤية الإستراتيجية، خاصة تلك المؤهلة والمدربة القادرة على إيجاد الأفكار، وعلى إدارة إنتاج الأفكار، ويجب الإنفاق على هذه الموارد البشرية من أجل التأهيل العلمي، والتدريب لاكتساب الخبرة والدراية، أو المعرفة للتحديد.¹

ومن هنا تأتي أهمية الاستثمار في العنصر البشري بشكل متكامل وشامل، ودعمه بصناعة تدريبية وتعليمية واسعة وديناميكية مواكبة لأحدث العلوم والأساليب، معتمدة في مسارها في هذا الاتجاه على مفهوم التعليم والتدريب وعلى الصقل المستمر بأساليب ومنهجيات تعليمية دائمة التحديد.²

وما يجب التركيز عليه، أنه في اقتصاد المعرفة الذي يعتمد على أحدث التكنولوجيات يجب تعليم وتدريب الموارد البشرية إلكترونيا، الذي يتم من خلال تقديم التدريب لهم باستخدام الوسائل الإلكترونية وبرامج الحسابات الآلية والنظم والوسائل التكنولوجية العلمية المتعددة لكي يكون على دراية ومعرفة تامة بكل المستجدات، مما يساعدهم على توليد المعلومات ومن ثم المعارف.³

2.2 البحث والتطوير:

يعتبر ثاني أهم متطلب للدخول إلى اقتصاد المعرفة هو البحث العلمي والتطوير التكنولوجي والذي بدوره يقتضي توفر مجموعة من المقومات والتي سوف نلخصها فيما يلي:

- وجود إستراتيجية واضحة ومدروسة ومحددة مسبقا للبحث العلمي الأساسي منه والتطبيقي، متجدد مجالاته، وأهدافه والشكل الذي يراعى فيها أولويات المجتمع، وظروفه وإمكاناته واحتياجاته بالشكل الذي يجعل نشاطات البحث العلمي أكثر نفعا ومردودا للفرد، وللمشروع والدولة والاقتصاد ككل، وبالشكل الذي يمكن أن يحقق أقصى إسهام ممكن في نموه، وبالذات فيما يتصل بالتكنولوجيات المقدمة التي يتضمنها اقتصاد المعرفة في المجالات كافة.

- وجود المؤسسات الفاعلة وتوفر الأطر التي تتولى مهمة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي الأساسي منه والتطبيقي، وبحيث تتوفر لها الإمكانيات التي يتطلبها من علماء وباحثين ومهندسين ومختبرات ومستلزمات وأجهزة بالشكل الذي يجعلها قادرة على القيام بمهام البحث العلمي والتطوير التكنولوجي بفاعلية وكفاءة.

- توفر البيئة العامة الملائمة والتي تضمن الوعي بأهمية البحوث العلمية الأساسية منها والتطبيقية وأهميتها المرتبطة بالمعرفة التقنية، وخصوصا المتقدمة منها، والتي يتضمنها اقتصاد المعرفة حاليا.

ومما سبق يتضح أنه من الضروري العمل على تشجيع البحث العلمي الذي يتجه لمعالجة المشكلات، وبما يضمن تحقيق التطوير العلمي والتكنولوجي وذلك بتوفير كافة متطلباته المادية ومستلزماته.⁴

3.2 تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة دورا حاسما في اقتصاد المعرفة، بحيث أنه يجب تشييد بنى تحتية تكنولوجية في إطار اقتصاد المعرفة لتكون أساسا بالاستثمار في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، كصناعة البرمجيات وصناعة معدات الإعلام الآلي، وحسب جمعية الأمم المتحدة للعلوم والتكنولوجيا من أجل التنمية على الدول النامية كي تندمج في اقتصاد المعرفة أن تركز على جانب تكنولوجيا الإعلام والاتصال، بحيث إذا كان استعمال هذه الأخيرة بغرض إقامة بنى تحتية معلوماتية مكلف، فإن عدم استعمالها يكون أكثر كلفة كما أن تكنولوجيات المعلومات والاتصال الجديدة تسرع وتيرة الابتكار بما أن هذه التكنولوجيات هي مصدر ابتكارات خدمات ومنتجات في إجمالي الاقتصاد بالإضافة إلى أنها تسمح بتخفيض تكاليف نقل المعارف وترميزها.⁵

لكن قبل اكتساب وتبني لأحدث التكنولوجيات يجب التركيز على عامل ثقافة المجتمع ومدى وعيهم وإقبالهم للاستخدام هذه التكنولوجيات حيث أنه لا يمكن نقل تكنولوجيات لا تحظى بقبول في السوق، ومن هنا يمكن تقديم تعريف بسيط للثقافة وهي عبارة عن ذلك المركب الذي يشمل على المعرفة و العقائد والفنون والأخلاق والتقاليد والقوانين، وجمع المقومات والعادات الأخرى التي يكتسبها الإنسان باعتباره عضوا في المجتمع.⁶

ومن هنا يمكن ملاحظة أنه يجب التركيز على كافة العناصر المذكورة في مفهوم الثقافة، قبل اكتساب ونقل أي تكنولوجيا حديثة.

4.2 تطبيق الشكل الإداري المناسب (الإدارة بالمعرفة):

إن اقتصاد المعرفة يتعلق بنظام جديد للتنمية، يركز على تحويل التنظيم الاقتصادي في إطار مختلف المعارف، فهي تتميز بتسارع وتيرة الابتكار عن طريق إنتاج جماعي للمعارف وأيضاً بتطور كبير في انتشارها نتيجة التطورات الهامة في أنظمة الاتصال.

ومن خلال ما سبق تفتتت المنظمات على ضرورة نظام لتسيير واستغلال ومتابعة مختلف التطورات المعرفية، وهذا النظام تمثل في الإدارة بالمعرفة وذلك لأن هذه المنظمات اقتنعت أن الكفاءة والمؤهلات والمعارف هي عوامل التميز الأساسية، لذا أصبحت تخصيص لها إستراتيجية وشكل إدارة يساهم ويسهل عليها أداء أعمالها.⁷

لذا سنحاول إعطاء مفهوم بسيط لنظام الإدارة بالمعرفة:

وهي عبارة عن إدارة الوظائف المسؤولية عن اختيار ووضع وتقييم مسار الإستراتيجية المعرفية الموجهة نحو هدف معين، والتي تهدف بدورها إلى تحسين طريقة الإدارة التي تهتم بالمعلومات الداخلية والخارجية للمنظمة من أجل رفع كفاءة وفعالية المنظمة.

حيث أن وضع إستراتيجية معرفية يجب أن تأخذ بعين الاعتبار كافة الموارد البشرية المدربة وذات الكفاءة، كذلك الوسائل التكنولوجية المتوفرة وكذلك الشكل الإداري المناسب والذي يجعل من الهيكل التنظيمي للمنظمة أكثر مرونة، لمتابعة والتلاؤم مع المتغيرات الخارجية والداخلية والتي تصل للمنظمة في شكل معلومات، لذا يجب عليها من وضع شكل إداري مناسب ليسهل ويسرع عملية نقل وتوزيع والاستفادة من المعلومات في الوقت والمكان المناسب.⁸

ومن خلال ماسبق يمكن ملاحظة، أن الاقتصاد المعرفي يقدم قيم مضافة للقطاع المصرفي خاصة إذا تم تطبيق متطلباته، حيث تسمح هذه الأخيرة بتسهيل تقديم البنوك لخدماتها مما يسمح بتميزها من خلال تقديمها لمجموعة من الميزات التي نوجزها فيما يلي:

1.4.2 المزايا التي تحققها للفرد:

- تحقق للفرد درجة عالية من الراحة.
- حرية الاختيار، حيث تزود الزبائن بالمعلومات الكاملة عن المنتجات والخدمات.
- تحقيق سرية الحسابات التي يرغب فيه عدد كبير من العملاء.
- استمرار وجود المعلومات طوال اليوم أمام أي شخص يستخدم الانترنت مع إمكانية إدخال تعديلات بسهولة وسرعة.⁹

2.4.2 المزايا والفوائد التي تعود على البنوك لقيامها بتسوية أنشطتها عبر الإنترنت:

- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء:

يساهم الإنترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي على النحو الذي يوفر لها القدرة على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل.¹⁰

- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة:

نتيجة لانتشار التجارة الإلكترونية على مستوى العالم أصبحت هناك عمليات مصرفية جديدة لا يمكن لأي بنك من أدائها إلى عملائها إلا إذا كان بنكا إلكترونيا لما تتميز به تلك العمليات المصرفية من سرعة في الأداء، وهو ما لا تستطيع البنوك التقليدية القديمة القيام به، هذا بالإضافة لقيام البنك الإلكتروني بكافة العمليات البنكية التي تقوم بها البنوك التقليدية.¹¹

- خفض تكاليف التشغيل بالبنوك وتكاليف إنجاز عمليات التجزئة محليا ودوليا:

من أهم العوامل التي تقيد أي بنك عندما يفكر في القيام بافتتاح أحد الفروع الجديدة هو مصاريف تشغيل هذا الفرع (منها تكاليف تأثيث المكان، تكاليف العمالة والصيانة.....).

وبالتالي هذه المصاريف تعتبر معدومة نهائيا في حالة البنوك الإلكترونية نظرا لعدم احتياجها إلى مقر وتأثيث وعمالة....¹²

- زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية:

نظرا لتوسع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال بالمقارنة مع البنوك التقليدية، فقد أصبح من السهولة على المتعامل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية بدلا من انتقال المتعامل إلى مقر البنك شخصيا.

- تحقيق الميزة التنافسية:

توفر عملية تسويق البنك لخدماته من موقعه على الانترنت فرصة امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية، فضلا على أن استخدام الانترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يمكن توظيفها في تعزيز العمليات المصرفية.¹³

ثانيا: حالة المنظومة المصرفية في الجزائر:

يعتبر اقتصاد المعرفة، اقتصاد حديث ظهرت معه أشكال جديدة من النشاطات المرتبطة بالمعرفة والتكنولوجيا والمعلومات، واعتبرت أهم ملامحه التجارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، الصيرفة الإلكترونية،... والتي تشير إلى التعاملات التي تتم عن طريق الانترنت أو تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أصبحت عنوان اقتصاد المعرفة، لذا وجب على النظام المصرفي الجزائري مواكبة هذه الثورة، لتلحق بالتقدم وعدم ترك فجوة رقمية بينها وبين الغرب، لاسيما وأن هذه التكنولوجيات الحديثة سوف تفتح آفاق جديدة أمام المنظومة المصرفية الجزائرية، لذا سنحاول من خلال ما يأتي إظهار لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالنظام المصرفي الجزائري.

1. إحصائيات متعلقة باستخدام البطاقات البنكية في السوق المصرفي الجزائري:

فيما يلي سوف يتم عرض شامل لكافة الأنشطة المصرفية التي تمت باستخدام البطاقات البنكية.

1.1 الواقع الرقمي للمعاملات التي تمت بين البنوك:

الجدول الموالي يبرز اهم الاحصائيات لعمليتي الدفع و السحب التي تمت بين البنوك

الجدول 01: إحصائيات خاصة بالمعاملات التي تمت بين البنوك.

السنة	الدفع	السحب	المجموع
2008	2051	1912400	1914451
2009	1450	2613718	2615168
2010	1805	3763775	3765580
2011	5906	5718663	6466974

المصدر: معلومات متحصل عليها من الموقع الرسمي لشركة SATIM www.Satim-dz.com

تم تصفحه يوم 2013/02/25.

من خلال الجدول السابق يمكن ملاحظة أن المعاملات المصرفية التي تتم بالبطاقات البنكية تتضاعف من سنة إلى أخرى، وهذا مؤشر إيجابي يدل على مدى إقبال العملاء لاستخدام هذه البطاقات، وكذا هذا يدل على مدى إنتشار ثقافة البطاقات البنكية في السوق، وهذا مؤشر جيد.

2.1 إحصائيات خاصة بعدد الشبكات التي تقبل الدفع بواسطة بطاقات "CIB"

والجدول الموالي يقدم الاحصائيات التي تمثل عدد الشبكات الخاصة بقبول الدفع بواسطة بطاقة "CIB"

الجدول 02: إحصائيات تمثل عدد الشيكات الخاصة بقبول الدفع بواسطة بطاقات "CIB"

السنة	DAB	TPE
2008	544	1984
2009	572	2639
2010	636	2946
2011	647	3047

المصدر: معلومات متحصل عليها من الموقع الإلكتروني: www.Satim-dz.com تم تصفحه يوم 2013/02/25

يمكن ملاحظة من خلال الجدول السابق أن عدد الشيكات الخاصة بقبول الدفع بواسطة بطاقات في تزايد مستمر من سنة لأخرى، وهذا يدل على مدى استخدام العملاء لهذه البطاقات من أجل سحب أو من أجل الدفع.

3.1 إحصائيات تمثل عدد البطاقات "CIB" المصدرة:

الجدول 3: إحصائيات خاصة بعدد إصدارات بطاقات "CIB"

السنة	DAB
2008	544
2009	572
2010	636
2011	647

المصدر: معلومات متحصل عليها من الموقع الإلكتروني: www.Satim-dz.com تم تصفحه يوم 2013/02/25

من خلال الجدول السابق يمكن ملاحظة مدى زيادة عدد البطاقات "CIB" المستخدمة من سنة إلى أخرى.

2. دراسة متعلقة بمدى انتشار خدمة الصيرفة على الخط في النظام المصرفي الجزائري:

قبل التطرق إلى تشكيلة المنتجات المقدمة من طرف البنوك الجزائرية باستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال، يجب التطرق للتشكيلة المقدمة من قبل البنوك العالمية والتي تتم فيه المعاملات عن طريق:

-خدمات الصيرفة التليفونية.

-التليفون الذكي والذي يوضح على الشاشة إجابات العميل عن أسئلته...

-التفاعل التلفزيوني حيث يتم استقبال معلومات البنك عن طريق كابل موصول للتلفزيون وتظهر معلومات العميل

على الشاشة.

-الاتصال بين حاسب العميل وحاسب البنك.

-الاتصال بين حاسب العمل وبين شبكة حواسب البنك.

-الاتصال عن طريق الإنترنت.¹⁴

وبالتالي إذا قمنا بإسقاط واقع بنوكنا نجد أنها تستخدم فقط الصيرفة عبر الإنترنت، أي أنها تستخدم تكنولوجيا واحدة من التكنولوجيات التي اكتسبتها البنوك المتقدمة، وإذا قمنا بتحلي تشكيلة المنتجات المقدمة من قبل بنوكنا عبر شبكة الإنترنت نجد أنها جد محدودة ولا يمكن القيام بأي تحويلات مالية من حساب لآخر، بل كلها تقتصر في مراجعة لآخر الحركات في دفتر الحسابات، كذلك تحميل تفاصيل حساب العميل، أو البحث عن أي عملية على مستوى الحساب.

وكل هذه الخدمات التي تقدمها البنوك العمومية عبر شبكة الإنترنت تعتبر جد محدودة، حيث أن العملاء يطالبون بتوسيع تشكيلة المنتجات، خاصة وأننا نعلم أن في الدول المتقدمة يمكن للعميل القيام بأي عملية وأداء أي معاملة عبر شبكة الإنترنت حتى لو تعلق الأمر بالمعاملات الخاصة بشراء وبيع الأوراق المالية، وباعتبار أن الظاهرة المتميزة للمجتمعات المحلية هو التوسع ويومية لهذه التكنولوجيات التي أصبحت ظاهرة الاستخدام لها مقياس تقدم وتطور البنك والمجتمع. لذا من خلال ما تم التطرق له مسبقا يمكن ملاحظة أن نظامنا البنكي لازال إلا في المرحلة الابتدائية من استخدامات التكنولوجيات الحديثة، خاصة وأنه ملاحظ أن ما تم نقله أو ما تم بنيه من تكنولوجيات لا يلبي ولا يغطي احتياجات العملاء، وهذا راجع لعدم القدرة على استخدامه وتوظيف هذه التكنولوجيات كما يجب استخدامها، كذلك يمكن ملاحظة أن استخدامات هذه التكنولوجيات من قبل العملاء تمثل نسب جد ضيقة ولا يمكن اعتبارها معبرة عن مدى تقدم وتطور نظامنا المصرفي.

ثالثا: المتغيرات الجديرة للمعالجة للاستفادة من المعرفة في النشاط المصرفي:

باعتبار أن النشاطات المصرفية ترتبط بدرجة وثيقة بمضامين اقتصاد المعرفة ومعطياته، وذلك التأثير نشاطاتها به، بدرجة يمكن أن تفوق فيها الأثر الذي تأثرت به النشاطات الاقتصادية الأخرى، وذلك نتيجة لكونها هي المسؤولة بتوفير التمويل اللازم والضروري للقيام بالنشاطات الاقتصادية الأخرى، لذا من خلال هذا المحور سنحاول معرفة واقع تكيف المنظومة المصرفية ومتطلبات اقتصاد المعرفة.

1. واقع الموارد البشرية في المنظومة المصرفية الجزائرية وتأثيرها في الاندماج في اقتصاد المعرفة:

باعتبار أن الاقتصاد الجديد هو اقتصاد مبني على أحدث التكنولوجيات إلا أنه سوف يظل، العقل الإنساني هو المسيطر، وله الأولوية وسوق يقوم الاقتصاد الجديد على تبادل الأفكار وعلى كفاءة البشر وقيمتهم الفكرية.

لذا يجب على المنظومة المصرفية الجزائرية التركيز على الموارد البشرية إن قررت الاندماج في اقتصاد المعرفة خاصة وأنه ملاحظ أن واقع الموارد البشرية تعاني من:

- عدم الاهتمام بكافة مستويات التعليم من الابتدائي إلى الجامعي.

- عدم التركيز على مراكز البحث العلمي وتشجيعها.

- قلة توظيف الموارد البشرية ذات المستويات التعليمية المطلوبة واللازمة والتي تتوافق ومتطلبات الاقتصاد الرقمي.
- عدم توفر المنظومة المصرفية الجزائرية على برامج تكوينية وتدريبية لرفع مستوى موظفيها، وإن توفرت لا تكون بالمستوى المطلوب، والذي يساهم في مواكبة التطورات العالمية.
- عدم توفر المنظومة المصرفية الجزائرية على نظام للحوافز المادية لتشجيع الأفكار والابتكارات لخلق منتجات مصرفية جديدة، وتشجيع الاحتفاظ بأصحاب الأفكار وعدم هجرهم للخارج.
- عدم مواكبة المنظومة المصرفية في حد ذاتها لأحدث التكنولوجيات فكيف يمكن لمواردها البشرية أن تكون على دراية بهذه التطورات.

2. وضعية وواقع البحث والتطوير في المنظومة المصرفية الجزائرية:

إذا تم التركيز على واقع المنظومة المصرفية الجزائرية، يمكن ملاحظة أنه لا يوجد أي قسم أو فرع أو بالأحرى أي وظيفة تسمى بالبحث والتطوير، وحتى إذا تمعنا في الهياكل التنظيمية للبنوك الجزائرية فلا نجد أي قسم أو أي مصلحة خاصة بالبحث والتطوير لذا أنه ملاحظ أن أكبر تحدي يواجه اقتصاد الجزائر هو انعدام مراكز للبحث العلمي غير تلك الموجودة على مستوى الجامعات والتي معظمها تبقى في شكل بحوث نظرية، ولا يطبق منها شيء على أرض الواقع.

حيث أننا نجد معظم المنتجات المصرفية الحديثة والتي تعتبر بالدرجة الأولى تكنولوجيات المعلومات والاتصال "TIC" وهي عبارة من نقل مباشر من منتجات البنوك المتقدمة. ويرجع هذا إلى عدة أسباب نلخص منها:

- ضعف الإنفاق على البحث العلمي.

- عدم توفر بيئة عامة ملائمة، وغياب الوعي المجتمعي بأهمية البحوث العلمية والتطوير التكنولوجي.
- عدم توفر المنظومة المصرفية الجزائرية على إطارات قادرة على تولي نشاط البحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- عدم توفر المنظومة المصرفية الجزائرية على إمكانيات مادية، وأجهزة ومستلزمات تجعلها قادرة على القيام بالبحث والتطوير بفعالية.

3. حقيقة TIC المكتسب من قبل المنظومة المصرفية الجزائرية، وأثرها على إدماجها في اقتصاد المعرفة:

من أهم مظاهر التقدم في تقديم الخدمات المصرفية هي التوسع الكبير في استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال، حيث يؤدي هذا إلى سرعة في تقديم الخدمات والتقليل للأعباء البيروقراطية وتوفير الوقت لكل من العملاء والموظفين في البنك، وقد أدى هذا أيضا إلى مواكبة التزايد الكبير في حجم المعاملات المالية، وفي أي منطقة من المناطق، دون الحاجة للاتصال بالفرع الذي قام العميل بفتح حساب فيه، لكن ما يلاحظ في منظومتنا المصرفية لها ودون توفر ثقافة استخدامها وإقبال العملاء لها، مع عدم توفر القدرات والإمكانات البشرية القادرة على تشغيلها واستخدام ما يتم لاستيراده.

فمن غير المعقول تبني أحدث التكنولوجيات، دون أخذ في الحسبان أو محاولة معرفة طلبات واحتياجات العملاء الفعلية، فإذا كانت هذه التكنولوجيات قد لقت قبولا في المجتمعات المتقدمة وقد حققت إيرادات كبيرة، هذا لا يعني أنها سوف تنجح في السوق المصرفية الجزائرية وسوق تلقى قبولا خاصة وأن المجتمع الجزائري يتميز بصعوبة مبدئية في الثقافة.

لكون أفراد ذوي ثقافة محدودة فهناك حتى من لا يعرف الحاسوب الآلي هذا بخصوص الأفراد، أما على مستوى المؤسسات فنلاحظ أن مواقعها فيها معلومات وإحصائيات قديمة، وبالتالي لا يبقى اكتساب أي تكنولوجيا جديدة أمر اربحالي لا تسبقه أي سياسة تثقيفية تكوينية لذلك، وهذا يدخل دور التسويق والإعلام.

كذلك يعاني النظام الجزائري من وجود ثغرات قانونية كالاقرار بالوثائق الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني، وهذا كله يقف في وجه ويحد من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل العملاء كذلك فيما يتعلق بمنتج البنوك الانترنت المكتسب من قبل معظم البنوك الجزائرية، فكيف يمكن استخدامه والجزائر تعاني من ضيق شبكة الانترنت، وبالتالي لا يعقل تبني منتج دون توفر البنية التحتية اللازمة له.

وبالتالي من خلال التطرق لكل ما سبق يمكن ملاحظة أن المنظومة المصرفية الجزائرية تعاني من عدة مشاكل لعل أهمها هي:¹⁵

-الاعتماد على استيراد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دون أن يمتد في الغالب إلى استيراد المعرفة التكنولوجية التي تمثل الأساس، لأن الافتقار إلى المعرفة يؤدي إلى ضعف كفاءة استخدامها، ومن ثم ضعف درجة الانتفاع الاقتصادي منها، وبالتالي ضعف إسهامها في تحقيق النمو الاقتصادي.

-ضعف درجة توفر المعرفة القادرة على اختبار التكنولوجيات الأكثر ملائمة لظروف السوق.

4. الواقع التنظيمي للبنوك الجزائرية ومدى تأثيره لإدماجها في اقتصاد المعرفة:

تعتبر البنوك هي أكثر المنظمات اهتماما بنظام الإدارة بالمعرفة، وذلك لأن باقي المنظمات عند قيامها بنشاطها تكون معرضة لبعض المخاطر المرتبطة بمجال نشاطها مرتبط بتسيير المخاطر المالية، لذا وجب عليها استخدام نظام الإدارة بالمعرفة من أجل أن تكون على علم بكل المعلومات الجديدة خاصة وأن وضع نظام يسهل ويسرع نقل المعلومات سيؤدي إلى تحسين إدارة المخاطر البنكية.

كما أن هذا الشكل الإداري يسمح بجمع المعلومات الخارجية المتعلقة بمحيط البنى والتي تهدف لتحسين علاقته بعملائه، وكذا تسمح بجمع المعلومات الداخلية ووضع أسس لخلق ونقل المعلومات إلى الأقسام المناسبة لكن ما يلاحظ في الواقع التنظيمي لبنوكنا هو اعتمادها على أشكال تنظيمية تقليدية تعيق متابعتها للمستجدات السوقية، وكذلك يلاحظ أن هيكلها التنظيمية لم تتغير منذ أن أنشأت هذه البنوك، ولم يتم خلق أي مصالح جديدة، أو الاستغناء عن مصالح للحاجة لها، كما أنه ملاحظ أن هناك انعدام في التنسيق ما بين المصالح وهذا ما يؤدي لعدم وجود ترابط ما بين الأقسام مما يعرض البنك لمخاطر متعددة.¹⁶

-كما أنه ملاحظ من خلال الدراسات الميدانية أنه لا توجد أي مصلحة تعني أو تبحث عن احتياجات العملاء ورغباتهم، رغم وجودها في الهيكل التنظيمي، لكن لا يوجد أي تطبيق لها على أرض الواقع.

-كذلك عدم وجود مصالح أو أقسام خاصة للقيام بالأبحاث والتطوير التكنولوجي كل هذا يقف في وجه المنظومة المصرفية الجزائرية للإدماج في اقتصاد المعرفة.

الخاتمة:

من خلال معالجتنا للموضوع يتضح أن العالم بمجموعة يركز على توفير متطلبات الاقتصاد المعرفي من أجل مساهمة التطورات وتحقيق نمو اقتصادي، وهذا لا يترك للجزائر بصفة عامة، وبالمنظمة المصرفية الجزائرية بصفة خاصة أي مجال لتردد إن أرادت الاندماج في الاقتصاد الجديد، حيث أصبح هذا الأخير يقاس بمدى توفر أسس المعرفة، ودرجة توفر واكتساب تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، ودرجة الارتباط بشبكة المعلومات العالمية (الانترنت)، وتوافر الموارد البشرية الكفؤة ودعم وتشجيع مراكز البحوث العلمية والتطوير التكنولوجي، ولقد توصلنا لمجموعة من النتائج نوردتها في مايلي:

- لا زال أمام المنظومة المصرفية شوطا كبيرا يجب أن تشقه، لتصل إلى مرحلة التحول لاقتصاد المعرفة، وذلك لمعاناة الاقتصاد الجزائري من عدة نقائص.

- يسمح استخدام واكتساب أحدث تكنولوجيات المعلومات والاتصال بتطوير إستراتيجية قائمة على الخدمة الذاتية للعميل التي بدورها تضيف نتائج إيجابية تنعكس على بقاء واستمرار البنك في السوق، لكن هذا لا يكفي للانتقال لاقتصاد المعرفة.

- لا يمكن الانتقال مباشرة لاقتصاد المعرفة، ونحن مازلنا بمرحلة غير متقدمة من الاقتصاد المبني على الإنتاج.

- استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال، يساهم في ترشيد التكاليف التي يتحملها العميل من جهة وتخفيض الأتعاب التي يتحملها البنك مما يساهم في تطور المنظومة المصرفية.

- نجاح أي منتج متوقف على مدى كفاءة نشاطه التسويقي، التكويني والتثقيفي، من أجل البحث ومعرفة احتياجات كل عميل.

- إن استخدام المصارف لتكنولوجيات المعلومات والاتصال يخدم فئة معينة من العملاء، (المثقفين إلكترونيا) واللذين لهم تبادلات تعبر الحدود الجغرافية.

- تعتبر ثقافة الفرد الجزائري متغير ثقيل في نجاح وفعالية أي منتج جديد، من حيث تغلب أفكارهم المسبقة التي تزيد من صعوبة استيعاب لأي تقنية حديثة، بالإضافة إلى غياب الثقافة الإلكترونية والاستعداد للأعمال الإلكترونية.

- استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المصارف تقضي على الإجراءات البيروقراطية التي كانت تستغرق وقت طويل.

- لا يساهم الواقع التنظيمي للمصارف الجزائرية في دعم اندماجها في اقتصاد المعرفة، وذلك لما تتميز به هياكلها بعدم تناسق فيما بينها وعدم ديناميكية للاستجابة للمتغيرات.
- قلة الموارد البشرية المؤهلة والمختصة في القطاع المصرفي، والتي توجه أنشطتها للبحث والتطوير لإبتكار منتجات جديدة، يؤثر بشكل مباشر في عرقلة المنظومة المصرفية لتكيف وإقتصاد المعرفة.
- كذلك يؤثر غياب المستوى المطلوب من البنى التحتية اللازمة للقيام بعمليات الإتصال بالإنترنت، في إندماج المنظومة المصرفية في إقتصاد المعرفة.

التوصيات:

- تطوير وتدريب موارد بشرية محلية، لتكون قادرة على مواكبة التطور في دول الغرب ومحاولة تطوير منتجات وتكنولوجيات خاصة بالمنظومة المصرفية الجزائرية، وفي حالة إستيراد تكنولوجيات من دول متقدمة تكون هذه الموارد البشرية قادرة على إستخدامها.
- تشجيع وتثمين البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، والتي تنتج عنهما إبتكارات جديدة وخلق منتجات تتماشى والتغيرات في أذواق العملاء.
- توفير وخلق أقسام جديدة داخل الهياكل المصرفية تتولى بأنشطة البحث والتطوير.
- إعتماد نظام تحفيزي في المنظومة المصرفية الجزائرية، لدفع الموظفين وتشجيعهم لبذل جهود إبتكارية.
- الإهتمام بمتابعة التطورات التكنولوجية، والإهتمام بإكتساب وتبني أحدث تكنولوجيات المعلومات والإتصال في البنوك الجزائرية، لكن قبل إكتسابها يجب معرفة الإحتياجات الفعلية للعملاء.
- يجب القيام بسياسة تثقيفية قبل تبني أي تكنولوجيا جديدة من أجل تحضير وتكوين كل من موظفي البنك، وكذا العملاء لكي يكونوا بدراية وفهم جوانب المنتج.
- يجب توفير بنية تحتية كافية لعمل التكنولوجيات المكتسبة.
- يجب على البنوك الجزائرية الإهتمام بتغيير وتحديث هياكلها التنظيمية بما يتماشى ومتطلبات العصرنة والتخلي عن هياكلها ال تقليدية.

قائمة المراجع

- ¹ محسن أحمد الخضيرى، اقتصاد ما بعد الحداثة، المجلس الأعلى للثقافة، القاهرة، 2006، ص 94.
- ² فليحي حسن خلف، اقتصاد المعرفة، جدار للكتاب العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 169.
- ³ محمد عبد الفتاح العزب، تنمية الموارد البشرية إلكترونيا، عن موقع إلكتروني: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ARADO/UNPAN005601.pdf> صفحة 24/02/2013
- ⁴ فليحي حسن خلف، مرجع سابق، ص 143.
- ⁵ مرال توتليان، موقع المرأة من تطور إقتصاد المعرفة، عن موقع إلكتروني: <http://www.hrdiscussion.com/downloadfile/1531/1/1238108275/> تصفحه: 2013/02/26
- ⁶ جمال داود سلمان، إقتصاد المعرفة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 167.
- ⁷ رزيق كمال، مسدور فارس، إدارة المعرفة وتطوير الكفاءات موقع المؤسسة الجزائرية، عن موقع إلكتروني: <http://www.univ-ouargla.dz/Pagesweb/PressUniversitaire/doc/actes%20colloques/segc/pdf/atelier2/kamal%20rezig.pdf> تصفحه: 2013/02/26
- ⁸ بودي عبد القادر، بودي عبد الصمد، تكنولوجيا الإنترنت كأداة لتميز الخدمات المصرفية، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر: عرض تجارب دولية، جامعة خميس مليانة، 2011، ص 10.
- ⁹ رشيد عبد اللطيف وادي، "أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات إنتشارها"، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد السادس عشر، العدد الثاني، الصادر بتاريخ 2008، ص 863.
- ¹⁰ بودي عبد القادر، بودي عبد الصمد، تكنولوجيا الأنترنت كأداة لتميز الخدمات المصرفية، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر: عرض تجارب دولية، جامعة خميس مليانة، 2011، ص 10.
- ¹¹ منير الجنديهي، ممدوح الجنديهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر والإسكندرية، 2005، ص 10.
- ¹² منير الجنديهي، ممدوح الجنديهي، أمن المعلومات الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص 111.
- ¹³ بودي عبد القادر، بودي عبد الصمد، مرجع سابق، ص 10.
- ¹⁴ فريد راغب النجار، الإستثمار بالنظم الإلكترونية والإقتصاد الرقمي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص 80.
- ¹⁵ فليحي حسن خلف، مرجع سابق، ص 157.
- ¹⁶ عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، الدار الجامعية للنشر، 2004، ص 146.