

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بوضياف . المسيلة .

ميدان: العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

فرع : علوم التسيير

تخصص : الإدارة المالية للمؤسسات



الكلية: العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم : علوم التسيير

رقم :

عنوان الموضوع

فعالية تطبيق الاقتصاد الرقمي في ترشيد أداء

المؤسسات البنكية

دراسة حالة لوكالتي BADR و BDL ببوسعادة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تحت إشراف الدكتور :

مير أحمد

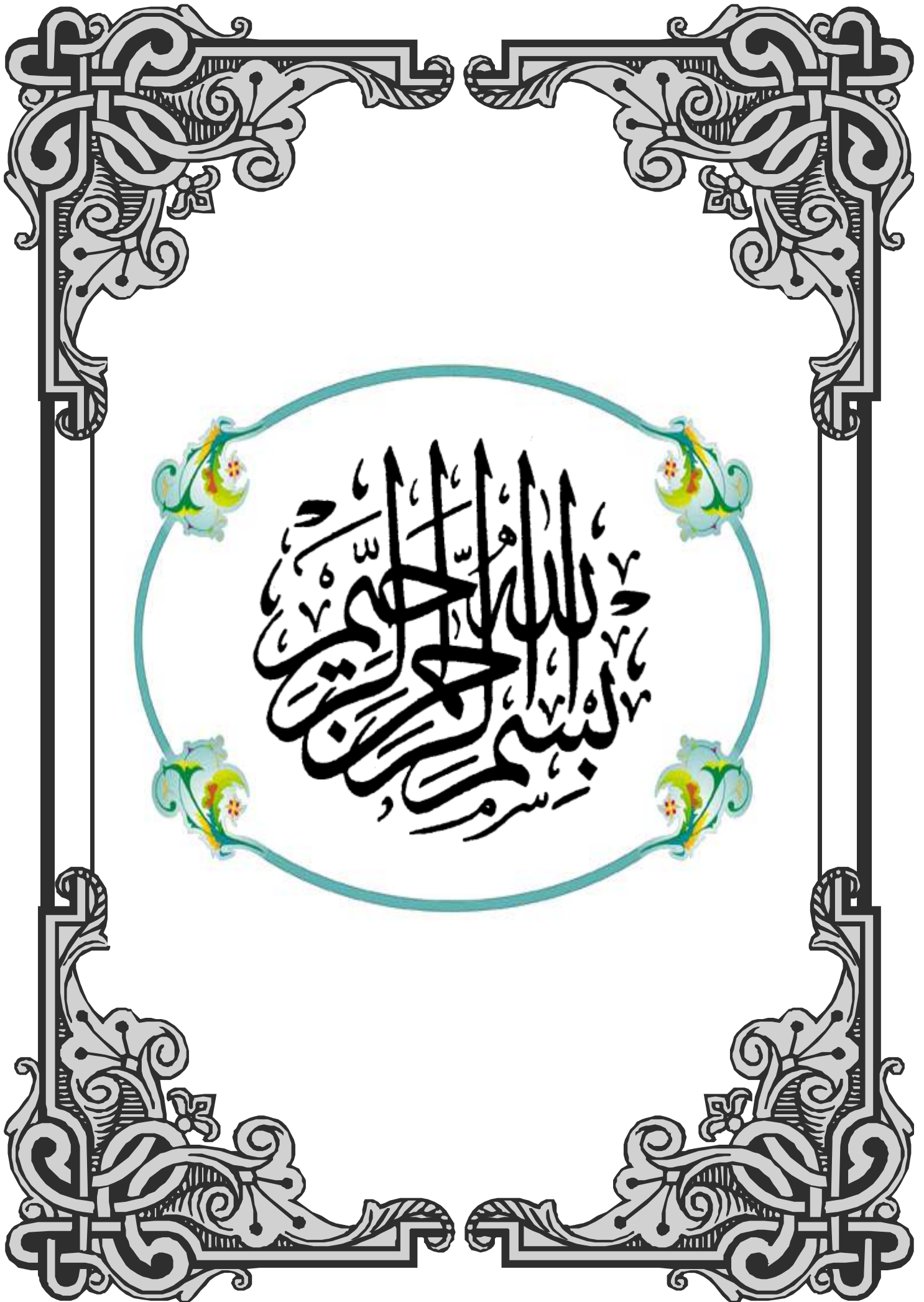
من إعداد الطالبة :

\_ عبد الجبار كريمة

أعضاء اللجنة المناقشة :

اللقب و الإسم	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
عريوة محاد	أستاذ محاضر أ	جامعة محمد بوضياف	رئيسا
مير أحمد	أستاذ محاضر أ	جامعة محمد بوضياف	مشرفا و مقرا
نوي نبيلة	أستاذة مساعدة ب	جامعة محمد بوضياف	مناقشا

السنة الجامعية : 2017/2016م



# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى: ﴿وَخَفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْتَنِي صَغِيرًا﴾  
﴿الإسراء:24﴾

إلى التي أوصاني بها المولى خيرا وبرا، إلى التي حملتني وهنا على وهن، إلى التي سهرت الليالي لأنام ملئ أجفاني إلى منبع الحب والحنان إلى رمز الصفاء والوفاء والعطاء، إلى أمي الغالية حفظها الله ورعاها في كل وقت بعينه التي لا تنام. إلى رمز العز والشموخ إلى من وطأ الأشواك حافيا ليوصلني إلى ما وصلت إليه اليوم، إلى أبي العزيز و الي إخواني و أخواتي وكل الأهل و الأقارب.

إلى من يجري في عروقي حبهم و ينبض قلبي بحبهم الى كل صدقاتي و زملائي وإلى الذين لم يذكرهم اللسان ويذكرهم القلب.

# كلمة شكر

قال تعالى في محكم تنزيله " و سيجزي الله الشاكرين " سورة آل عمران، من الآية: 144  
و كذلك مصداقا لقوله " و لئن شكرتم لأزيدنكم " سورة إبراهيم ، من الآية: 07  
أولا و قبل كل شيء أشكر الله عز وجل الذي و فقني و قدرني على إنهاء هذا العمل المتواضع ،  
الذي أرجو أن يكون عملا نافعا لي و لجميع الطلبة الباحثين في حقل التربية و التعليم ، و بالأخص  
تخصص الإدارة المالية لقسم علوم التسيير .  
و بكل امتنان و احترام أشكر الدكتور المشرف "مير أحمد" ، حفظه الله الذي لم يخجل علي بعلمه  
و توجيهاته القيمة التي مهدت لي الطريق لإتمام هذا العمل و الذي كان لي في العلم مرشدا و في  
المعاملة أخا مع تمنياتي له بالمزيد من النجاح و التوفيق ، فشكرا على تفانيه.  
و لا انسى بالذكر و الشكر الدكتور "فراحتية العيد" و اللجنة المناقشة خاصة  
و كما أشكر زملائي طلبة ماستر دفعة 2017/2016 .  
و إلى كل أساتذتي و كل من علمني .  
و إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد في السر و العلن .

شكرا

# قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر وتقدير
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ. د	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للاقتصاد الرقمي</b>	
7	تمهيد
8	المبحث الأول : ماهية الاقتصاد الرقمي
8	المطلب الأول : تعريف الاقتصاد الرقمي
9	المطلب الثاني : خصائص الاقتصاد الرقمي
10	المطلب الثالث: الافتراضات الجديدة للاقتصاد الرقمي
13	المطلب الرابع: عناصر الاقتصاد الرقمي
22	المبحث الثاني : تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في الاقتصاد الرقمي
23	المطلب الاول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال : "TIC"
25	المطلب الثاني : الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الاقتصاد الرقمي
30	المطلب الثالث : التجارة الالكترونية كأداة من أدوات تطبيق الاقتصاد الرقمي
31	المطلب الرابع : تهديدات و جرائم الاقتصاد الرقمي
39	المبحث الثالث : مفاهيم عامة حول المؤسسات البنكية
39	المطلب الاول : مفهوم المؤسسات البنكية
42	المطلب الثاني : انواع المؤسسات البنكية و علاقتها بالاقتصاد الرقمي
47	المطلب الثالث : مفهوم تقييم الاداء وجوانبه
49	المطلب الرابع : قواعد و مراحل عملية تقييم الاداء و الصعوبات التي تواجهها
51	خلاصة :

## الفصل الثاني : دراسة التطبيقية

53	تمهيد :
54	المبحث الأول : لمحة تاريخية عن وكالتي الفلاحة و التنمية الريفية و التنمية المحلية
54	المطلب الأول : نشأة بنك الفلاحة و التنمية الريفية
60	المطلب الثاني : نبذة عن بنك التنمية المحلية
64	المبحث الثاني : دراسة حالة لوكالتي <b>BADR</b> و <b>BDL</b> ببوسعادة
64	المطلب الأول : منهجية الدراسة الميدانية وأدوات الدراسة
67	المطلب الثاني : عرض و تحليل شدة إجابة العينة لمتغيرات البحث
70	المطلب الثالث : تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة
81	خلاصة :
و - ح	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق
	ملخص الدراسة

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
16	يوضح أكبر 10 دول في العالم حسب مستخدمي الانترنت في ديسمبر 2005	01
16	يوضح استخدامات الانترنت في مناطق العالم 2006. World Internet Usage	02
17	يوضح وأهم اللغات المستخدمة على الانترنت عام 2006	03
18	يوضح المواقع على الانترنت في أبريل 2006 Websites on the Internet	04
20	يوضح زيادة عدد التليفونات الأرضية و الأخرى الموبايل في العديد من الدول.	05
35	يوضح أهم الشركات العالمية المستخدمة لبرامج ضد الفيروسات في شهر اغسطس 2005	06
36	يوضح إيرادات برامج مكافحة الفيروسات بالبلين دولار	07
37	يوضح أهم مصادر البريد الإلكتروني العشوائي فبراير 2006	08
38	يوضح تقديرات معدلات الاعطال في الحاسبات الشخصية في العالم ربع سنويا 2004-2006	09
38	يوضح بيان مواقع لبعض Spyware لبعض الدول في الربع الاول من عام 2006	10
66	يبين قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاوور أداة الدراسة	11
67	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	12
67	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن.	13
67	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة.	14
68	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية .	15
69	يبين قيمة الإحصائية للاختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov)	16

70	يبيّن لتحديد طول الفئة	17
71	يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	18
72	يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات متطلبات التسويق الإلكتروني	19
74	يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات أداء المؤسسات البنكية	20
77	يوضح معامل الارتباط للفرضية الرئيسية	21
78	يوضح معادلة الانحدار للفرضية الرئيسية	22
78	يوضح معامل الارتباط للفرضية الأولى	23
79	يوضح معادلة الانحدار للفرضية الأولى	24
80	يوضح معامل الارتباط للفرضية الثانية	25
80	يوضح معادلة الانحدار للفرضية الثانية	26

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
16	يمثل أكبر 10 دول في العالم حسب مستخدمي الانترنت في ديسمبر 2005	01
18	يمثل واهم اللغات المستخدمة على الانترنت عام 2006	02
19	يمثل المواقع على الانترنت في أبريل 2006 Websites on the Internet	03
39	يمثل مفهوم البنك كوسيط مالي	04
40	يمثل البيئة للبنوك الشاملة	05
58	يمثل الهيكل التنظيمي بنك الفلاحة و التنمية الريفية	06
63	يمثل الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية	07

# مقدمة

يعيش العالم اليوم موجة من التحولات الواسعة ، و ثورة من العلم و التقنية و حركة واسعة تظال كل شيء نتيجة للتطور الهائل في العلم و التكنولوجيا، خاصة ما يتعلق منها بأنظمة الإيصال عن بعد، و هذا التطور جعل الاقتصاد العالمي يستفيد من السرعة و الفعالية التي يوفرها له ، و أدى ذلك إلى ظهور أفكار جديدة تعكس هذه التطورات التي تسمح بتحسيدها، و من بين هذه الأفكار نجد العمولة الاقتصادية التي جعلت العالم في شكل قرية صغيرة ، و في الحقيقة من الأسباب الرئيسية التي أوجدت ظاهرة العمولة التقدم غير العادي في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات حيث عرفت تقنيات الاتصال السلكية و اللاسلكية تطورات هائلة و فرت السرعة التي يحتاجها الاقتصاد كعامل من عوامل اختصار الزمن أو الوقت الضروري لاختيار و تنفيذ مختلف القرارات الاقتصادية .

تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات احد أهم و ابرز التقنيات الحديثة التي أصبحت مشتركة بين مختلف دول العالم المتطورة منها و المتخلفة او النامية.

و كل تلك التطورات هي من سمات ما يسمى بالاقتصاد الرقمي ، و قد اسهم ذلك في توسيع دائرة حجم التبادل التجاري بين دول العالم ، و في هذا العصر الرقمي الذي تنتشر فيه الانترنت انتشارا هائلا ، شاع مفهوم التجارة الالكترونية و التي تتيح العديد من المزايا ، فبالنسبة لرجال الأعمال أصبح من الممكن تجنب مشقة اللقاء بشركائهم و عملائهم و ذلك عن طريق الترويج لبضائعهم و عرضها في الأسواق العالمية ، كما أدى الاقتصاد الرقمي إلى ظهور بما يعرف بالبنوك الالكترونية أو الصيرفة الالكترونية و يتم فيها استخدام مختلف البطاقات الالكترونية ذات درجة رفيعة من التطور في الصنع الحديث تحتوي على معلومات خاصة بالمؤسسة و بحامل البطاقة و يمكن الاطلاع عليها بالعين المجردة لأنها تكون مسجلة على البطاقة بشكل واضح ، تصدر هذه البطاقات من البنوك و وكالات السفر و المؤسسات الائتمان حيث تسمح لحاملها بتسديد مشترياته و كذا مقابل الخدمات التي تقدم له .

أما بالنسبة للاقتصاد الجزائري و من خلال الواقع الذي نعيشه اليوم في هذا المجال نلاحظ ما هي الجهود و المبادرات التي اتخذتها الدولة في سبيل النهوض بهذا النشاط الاقتصادي الجديد، و إذا تكلمنا عن الاقتصاد الرقمي في الجزائر نقصد بذلك الصيرفة الالكترونية و التجارة الالكترونية حيث هناك العديد من العقبات و التحديات التي تواجهها في سبيل استخدامها للتجارة الالكترونية و عليه لا بد للجزائر التفكير جديا في وضع و تفعيل استراتيجيات بعيدة و متوسطة المدى و على المستويين الوطني و الإقليمي لتطوير هذا المجال من اجل

استغلال الاقتصاد الجديد في انماء و تطوير و إنعاش اقتصاد البلاد لمواكبة و الوصول به للاقتصاد العالمي ، إضافة الى توضيح الاثر الايجابي الذي حققته تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ترشيد الاداء البنكي ، و التنويه الى الرضا التام الذي تلاقيه هذه الخدمات المتطورة من قبل زبائن البنك ، وكذلك تحسين العلاقات بين الموردين والمصدرين والمنافسين والمتعاملين والمستثمرين والبنوك وشركات التأمين والصناع والمنتجين والأجهزة الحكومية والجمارك والضرائب والمؤسسات الدولية وغيرها، و من خلال ما سبق تندرج لدينا الإشكالية الرئيسية التالية :

### أ- الاشكالية

ما تأثير الاقتصاد الرقمي على ترشيد الاداء البنكي لوكالتي الفلاحة و التنمية الريفية و التنمية المحلية ببوسعادة ؟

و تندرج تحت هذه الاشكالية الرئيسية مجموعة من الاسئلة الفرعية وهي :

\_\_ ما المقصود بالاقتصاد الرقمي ؟

\_\_ فيما تتمثل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و كيف تساهم في تحسين الاداء البنكي ؟

\_\_ هل تلعب التجارة الالكترونية دور كبير في ترشيد الاداء البنكي لوكالتي BADR و BDL ببوسعادة ؟

### ب- فرضيات الدراسة

**الفرضية الرئيسية :** من اجل تحليل اشكالية موضوع الدراسة يتطلب اختبار صحة الفرضية التالية :

\_\_ هناك تأثير للاقتصاد الرقمي على ترشيد الاداء البنكي لوكالتي الفلاحة و التنمية الريفية و التنمية المحلية ببوسعادة .

**الفرضيات الفرعية:** تندرج تحت الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :

\_\_ تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاداء البنكي لوكالتي BADR و BDL ببوسعادة .

- تؤثر التجارة الالكترونية في تحسين الأداء البنكي لوكالتي BADR و BDL ببوسعادة

**ج- أهداف البحث:** تهدف هذه الدراسة إلى توضيح جملة من النقاط نوجزها فيما يلي :

\_\_ محاولة تسليط الضوء على الاقتصاد الرقمي واهم تطبيقاته، باعتباره من المواضيع الحديثة.

\_\_ إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كأحد أهم أبعاد الاقتصاد الرقمي في تحسين اداء المؤسسات البنكية

، بالإضافة إلى تسليط الضوء على لوكالتي BADR و BDL ببوسعادة.

\_\_ إبراز أهمية الاعتماد على الاقتصاد الرقمي في ترشيد اداء المؤسسات البنكية.

\_\_ تقديم مجموعة من الاقتراحات على ضوء الدراسة التطبيقية لبنك التنمية المحلية و التنمية الريفية ببوسعادة .

**د- أهمية البحث :** تظهر أهمية هذا البحث باعتبار أن العالم يشهد تبلور تحولات اقتصادية عميقة تقودها التكنولوجيا الحديثة والتي أدت إلى بناء مجتمع المعلومات وتشبيد الاقتصاد الرقمي، ونخص بالذكر ترشيد الاداء في المؤسسات البنكية، إذ أن هذا التطور التكنولوجي أدى إلى إحداث نقلة مهمة في مجال تحسين و ترشيد و تقييم اداء المؤسسات البنكية ، ومنها تظهر الأهمية البالغة للموضوع مما دفعنا إلى محاولة دراسة تجربة الجزائر في هذا المجال.

#### ه- مبررات اختيار الموضوع

اهم الاسباب التي دفعتني الى اختيار هذا الموضوع :

- \_ ميول شخصي لاكتشاف اكثر لهذا المجال.
- \_ الرغبة في معرفة المكانة التي توليها الجزائر للاقتصاد الرقمي و مدى فعاليته في ترشيد اداء المؤسسات البنكية و تطوراتها.
- \_ اثرء المكتبة مرجع جديد قد يكون في متناول باحثين اخرين في المستقبل لانجاز دراسات اخرى مكمله .

#### و- منهج البحث

للإجابة على الإشكالية المطروحة والوصول إلى الأهداف المرجوة، تتم معالجة موضوع البحث بإتباع المنهج الوصفي لتوضيح مختلف العناصر المرتبطة بترشيد اداء المؤسسات البنكية، وكذا مختلف العناصر المرتبطة بالاقتصاد الرقمي، ودور هذا الأخير في تحسين و تقييم الاداء البنكي .

#### ز- صعوبات البحث

واجهت انجاز هذه الدراسة بعض الصعوبات، أهمها:

- \_ قلة المراجع بشكل كبير و خاصة الكتب و آن وجدت فهي قديمة، وخاصة التي تربط بين متغيري الدراسة و المتمثلة في الاقتصاد الرقمي و ترشيد اداء المؤسسات البنكية؛
- \_ حداثة الموضوع خلقت جوا من غياب ترجمة عربية لكل المصطلحات التقنية التي تخص الموضوع؛
- \_ صعوبة إجراء الدراسات التطبيقية الخاصة بهذا الموضوع في الجزائر، بالنظر إلى التأخر الكبير الذي تشهده المؤسسات البنكية في الجزائر.
- \_ نقص الاحصائيات و المعطيات حول موضوع الدراسة بالنسبة للجزائر.
- \_ سيادة فكرة لا وجود لخدمات بنكية الكترونية في بلادنا ،و الاعتماد على الخدمات التقليدية بصفة أكثر عند اغلب البنوك.

## ح- الدراسات السابقة:

\_ **الدراسة الأولى:** دراسة سحقي نعيمة (2014\_2015) مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية- جامعة البويرة، بعنوان: "الاقتصاد الرقمي في الجزائر الفرص والتحديات-دراسة حالة الجزائر-"، تهدف دراسة الباحثة الى معرفة ماهي سبل وتحديات الاقتصاد الرقمي في الجزائر، و الواقع الذي نعيشه اليوم ذلك من خلال الجهود والمبادرات التي اتخذتها الدولة في سبيل النهوض بالنشاط الاقتصادي الجديد، ولوجود العديد من العقبات والتحديات التي تواجهها الجزائر في سبيل استخدامها للتجارة الالكترونية، لا بد للجزائر التفكير جديا في وضع وتفعيل استراتيجيات بعيدة ومتوسطة المدى لتطوير هذا المجال من اجل استغلال الاقتصاد الجديد(الرقمي) الذي مرتكزه الاساسي هو المعلومات الرقمية ومعرفة وحسين استعمال التكنولوجيا الحديثة المتطورة .

\_ **الدراسة الثانية:** دراسة صراع كريمة(2013\_2014) مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم التجارية بجامعة وهران،عنوان: " واقع و افاق التجارة الالكترونية في الجزائر"، تهدف هذه الدراسة الى القاء الضوء على التجارة الالكترونية باعتبارها من المفاهيم الجديدة في العالم الاقتصادي ، و معرفة واقع استخدام الاقتصاد الجزائري للتجارة الالكترونية ، و ما هي الخطط التي تتبناها الجزائر لاعتماد هذه التجارة .

**الدراسة الثالثة:** دراسة سمية ديمش(2010\_2011) مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص:تحليل و استشراف اقتصادي -جامعة قسنطينة، بعنوان: "التجارة الالكترونية حتميتها و واقعها في الجزائر"،تهدف هذه الدراسة الى اهمية الموضوع الذي تطرقت اليه ، فهي تعالج التجارة الالكترونية ، و التي تعد احدى سمات الاقتصاد القائم على المعرفة ، ومن ابرز ما حققته الثورة التقنية و المعلوماتية في الاقتصاد الرقمي المعاصر .

\_ **الدراسة الرابعة:** دراسة بن منصور فريدة (2010\_2011) مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية- تخصص: بنوك ومالية -جامعة ورقلة، بعنوان: "الصرفية الالكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر"،تهدف هذه الدراسة الى معرفة اهمية ما قدمته المصرفية الالكترونية للاقتصاد، وما مدى مساهمتها في بناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر.

أما دراستنا سنقوم فيها بمعالجة فعالية تطبيق الإقتصاد الرقمي عبر أبعاده تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التجارة الإلكترونية باعتبارهما بعدين من أبعاد المتغير المستقل للدراسة (الاقتصاد الرقمي) على المتغير التابع و

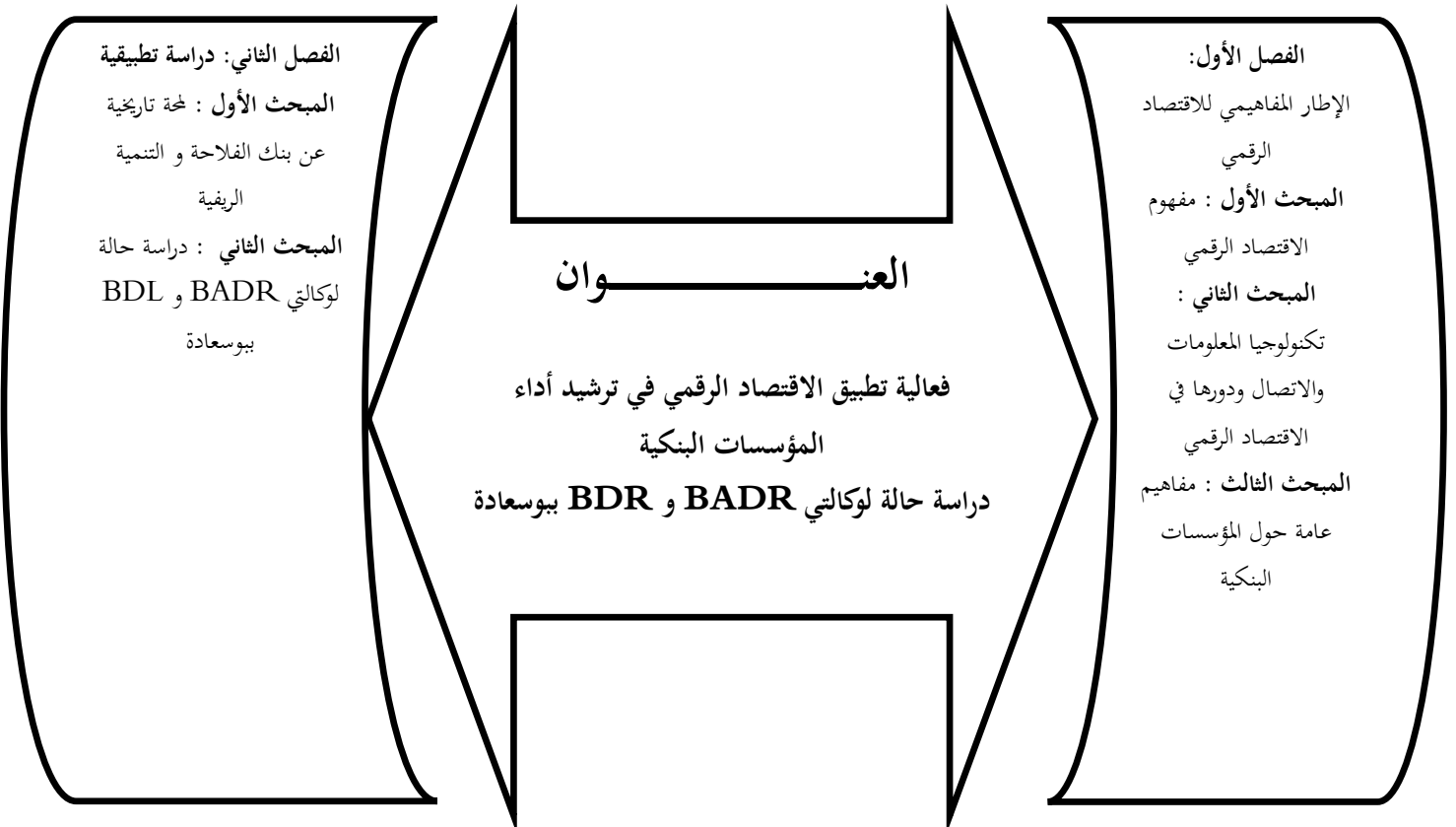
التمثل في أداء بنكي **BADR** و **BDL** ببوسعادة

ي- حدود الدراسة: تمت دراستنا حول وكالتي BADR و BDL من الفترة الممتدة 10 أبريل الى 10 ماي 2017.

### ك- تقسيمات الدراسة

لنتناول موضوع دراستنا و المتمثل في فعالية تطبيق الاقتصاد الرقمي في ترشيد أداء المؤسسات البنكية و للإجابة عن اشكالية البحث قمنا بتقسيم الدراسة الى فصلين نظري تطرقنا فيه الى ثلاث مباحث: ففي المبحث الاول : ماهية الاقتصاد الرقمي تناولنا أربعة مطالب ، أما المبحث الثاني تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في الاقتصاد الرقمي و يحتوي على أربع مطالب و في المبحث الثالث: مفاهيم عامة حول المؤسسات البنكية و يحتوي على أربع مطالب .

أما الفصل الثاني من هذه الدراسة فقد خصصناه للدراسة الميدانية في لوكالتي BADR و BDL ببوسعادة باستخدام اداة الاستبيان، و بدوره قسمناه الى مبحثين ففي المبحث الاول تطرقنا الى التعريف لوكالتي BADR و BDL ببوسعادة أما المبحث الثاني فقد تطرقنا فيه الى اختبار فرضيات الدراسة و تحليل النتائج و في الاخير خرجنا بخاتمة لهذه الدراسة كانت بمثابة النتيجة النهائية لهذا العمل و تحقيقا لفرضيات الدراسة.



# الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لإقتصاد الرقمي

تمهيد :

بات مؤكدا ان العالم اليوم يشهد و يعيش ثورة تكنولوجيا هائلة ولا سيما في مجال تكنولوجيا المعلومات بصورة فاقت كل الاحتمالات و التوقعات ، و اصبحت المعلوماتية العنصر الاساسي ، بل المحرك الرئيسي للتغيير الاجتماعي و الاقتصادي ، و تحول الاخير خلال فترة من الزمن الزراعي الى الاقتصاد الرقمي ، و اوضحت المعلومة في عصر المعلوماتية قوة في المجتمعات المعاصرة ، و اصبحت التوجه الاقتصادي القائم على المعلوماتية توجهها يؤكد على الثروة الفكرية و المعلوماتية كمحرك اساسي للاقتصاد . وفقا لما تقدم اصبحت الاقتصاد الرقمي يساعد على زيادة اندماج اقتصاد الدولة في الاقتصاد العالمي ، و زيادة فرص التجارة العالمية و الوصول الى الاسواق العالمية و القطاعات السوقية ، التي كان من الصعب الوصول اليها في الماضي ، كما يحسن الاقتصاد الرقمي من العلاقات بين الموردين و المصدرين و المتعاملين و المستثمرين و البنوك وشركات التامين و الصناع و المنتجين و الاجهزة الحكومية و الجمارك و الضرائب و المؤسسات الدولية و غيرها .

### الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للاقتصاد الرقمي.

#### المبحث الأول : ماهية الاقتصاد الرقمي

إن التطور الكبير و السريع لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أدى لظهور ما يعرف بالاقتصاد الرقمي و المنتجات الرقمية، مما سهل في دخول المنظمات للعالم الافتراضي للأعمال .

لذا ينبغي التطرق إلى مفهوم الاقتصاد الرقمي كالتالي :<sup>1</sup>

#### المطلب الأول : تعريف الاقتصاد الرقمي

يقصد الاقتصاد الرقمي التفاعل و التكامل و التنسيق المستثمرين لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من جهة، و بين الاقتصاد القومي و القطاعي و الدولي من جهة أخرى ، بما يحقق الشفافية و المرونة و السرعة الإنتاجية لجميع المؤشرات الاقتصادية ، المساندة لجميع القرارات الاقتصادية و التجارية و المالية في الدولة ، خلال فترة ما ، وتلعب تكنولوجيا المعلومات دورا استراتيجيا في زيادة معدلات النمو الاقتصادي و إصلاح الآليات الاقتصادية و التجارية و المالية ، بالتحديد تقوم تكنولوجيا المعلومات بالمهام المختلفة، مثل الشبكة الدولية للمعلومات ( الانترنت Internet)

بتحويل و تغيير أنماط الأداء الاقتصادي في المال و الأعمال و التجارة و الاستثمار من الشكل التقليدي إلى الشكل الآني Online ، بما يحقق تحسين المراكز التنافسية بعنصر الوقت أي المنافسة بالوقت ، ويساعد الاقتصاد الرقمي على زيادة اندماج اقتصاد الدولة في الاقتصاد العالمي ، وزيادة فرص التجارة العالمية و الوصول إلى الأسواق العالمية و القطاعات السوقية التي كان من الصعب الوصول إليها في الماضي ، كما يحسن الاقتصاد الرقمي من العلاقات بين الموردين و المصدرين و المنافسين المتعاملين و المستثمرين و البنوك و شركات التأمين و الصناع و المنتجين و الأجهزة الحكومية و الجمارك و الضرائب و المؤسسات الدولية و غيرها.

إن الاقتصاد الرقمي هو التسمية المستخدمة للإشارة إلى الاقتصاد القائم على الانترنت أو اقتصاد الويب، وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية ، الزبائن الرقميين و الشركات الرقمية ، التكنولوجيا الرقمية ، والمنتجات الرقمية .....إلخ.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جعفر حسن جاسم ، الاقتصاد الرقمي ، دار البداية ناشرون و موزعون ، ط1 ، عمان ، 2010 ، ص18.

<sup>2</sup> نفس المرجع ، ص7.

### المطلب الثاني : خصائص الاقتصاد الرقمي

— يتميز الاقتصاد الرقمي بالعمل غلى نشر مجتمع معلوماتي ، ومن ثم تشجيع الحكومة الالكترونية e.commerce و البنوك و الصيرفة الالكترونية e. benking و الادارة الالكترونية . e Ménagement ، ويحتاج كل ذلك إلى التطور المستمر في مؤشر مجتمع المعلومات و المعرفة عن طريق زيادة أعداد الحواسيب الالكترونية و استخداماتها في المعاملات ، و استخدام البرمجيات الجاهزة و المفصلة في إدارة الموارد البشرية و الأنشطة التعليمية و التدريبية ، وفيما يلي أهم مزايا و خصائص الاقتصاد الرقمي:<sup>1</sup>

#### أ- سهولة الوصول إلى المصادر و المعلومات Access

يحتاج نجاح و نمو الاقتصاد الرقمي على قدرة الأفراد والمؤسسات على المشاركة في شبكات المعلومات و مواقع الانترنت المختلفة، و يتطلب الاشتراك الفعال في تلك الشبكات وفي الاقتصاد الرقمي، وضرورة توفر البنية التحتية في الاقتصاد مثل شبكات الكهرباء و شبكات التليفونات و انخفاض تكلفة ورسوم تلك الخدمات ، و توفر الموارد المالية لاستخدام الأموال الالكترونية والبلاستيكية مثل كروت الائتمان الدائنة والمدينة.

#### ب- المنافسة و هيكل السوق في ظل الاقتصاد الرقمي<sup>2</sup>

يشمل الاقتصاد الرقمي تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و التجارة الالكترونية و خدمات التوصيل الالكترونية و البرمجيات و المعلومات ، وهي تختلف باختلاف حجم المعاملات الاقتصادية و التخصص و الموارد الاقتصادية و القطاعات الاقتصادية ومكونات الناتج المحلي و الإجمالي ، بالتحديد يرى بعض الاقتصاديين أن مكونات الاقتصاد الرقمي تختلف باختلاف نطاق الاقتصاد ، وتأثير شبكات المعلومات للمعايير العامة ، وتأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على درجة المنافسة و أساليبها وتحسين المراكز التنافسية ، ويختلف هيكل السوق وفق درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الاقتصاد الرقمي، وذلك على المستويين المحلي و الدولي ، ويجب أن تتكامل تكنولوجيا المعلومات مع منظومات و قطاعات الاقتصاد المختلفة وخاصة التصنيع و الزراعة والتعليم و الخدمات المالية والمصرفية الاستثمارية.

#### ج- مستقبل الإقتصاد الكلي في ظل الإقتصاد الرقمي<sup>3</sup>

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا أساسيا في زيادة معدلات النمو الاقتصادي و في الاستثمارات الرأسمالية والتجارة الالكترونية الداخلية و الخارجية ، وتأثير الانترنت في أساليب أداء المعاملات التجارية و أساليب العمل.

<sup>1</sup> فريد النجار ، الإقتصاد الرقمي الأنترنز و إعادة هيكلة الاستثمار و البورصات و البنوك الإلكترونية ، الدار الجامعية ، ط 1 ، 2007 ، ص25.

<sup>2</sup> جعفر حسن جاسم ، مرجع سابق ن ص96.

<sup>3</sup> فريد النجار ، مرجع سابق ، ص27.

### د- الاقتصاد الرقمي يوفر المعلومات لاتخاذ القرارات<sup>1</sup>

يمكن التحكم في المعلومات بالاستخدام الفعال للمعلومات وتوظيفها لخدمة القرارات والسياسات الاقتصادية ، وتساعد مهارات إدارة المعلومات في نجاح اتخاذ القرارات الاستثمارية ، بعيدة المدى بدقة ، يوفر الاقتصاد الرقمي المعلومات الأساسية والهامة ، أي إدارة الصادرات والواردات من المعلومات بطريقة أكثر كفاءة وتأثيرا.

### هـ- آليات الاقتصاد الرقمي<sup>2</sup>

تأخذ المعلومات الاقتصادية أشكالاً مختلفة في الاقتصاد الرقمي، فقد تكون في شكل كليمات أو أصوات أو أشكال توضيحية كلها قد تكون رقمية أو غير رقمية ، ويقصد بالمعلومات (الأنالوج) Analogoeinformation تلك المعلومات الموجودة على أشرطة ممغنطة أو أفلام والتي لا يمكن تخزينها في الحواسيب الإلكترونية أو تحويلها ، وفي حين الأشرطة أو الديسكات الممغنطة المركزية CD تأخذ أشكالاً رقمية ، حيث يمكن تحويلها بين الحواسيب الإلكترونية وبالتحديد، ثم تحويل الأشرطة والوسائط التقليدية لتداول المعلومات في الحواسيب الإلكترونية في حالة تدعيم تلك الحواسيب بالتلفونات و الكوابل و الأقمار الصناعية ، ومن المعروف أيضا إمكانية تخزين واسترجاع المعلومات الرقمية بجانب استخدام الكاميرات الإلكترونية الرقمية وأجهزة تصوير المستندات Scanner، حتى الوصول إلى الانترنت و world wide web(www) كما يجب التعريف بين الاقتصاد الرقمي وكل من:<sup>3</sup>

تاريخ الفكر الاقتصادي ، النظرية الاقتصادية ، الاقتصاد الكلي، الاقتصاد الجزئي، الاقتصاد الرياضي، الاقتصاد القياسي، الاقتصاد الدولي، الاقتصاد المقارن، الاقتصاد الإداري، الاقتصاد الإقليمي.

يؤثر الاقتصاد الرقمي في الفروع الاقتصادية المختلفة بالربط بين النماذج الاقتصادية + البرمجيات + الانترنت وذلك لتحقيق الأمثلية Optimisation .

### المطلب الثالث: الافتراضات الجديدة للاقتصاد الرقمي<sup>4</sup>

إن الاقتصاد الرقمي بقدر ما يعتمد على تكنولوجيا المعلومات الرقمية و خصوصا الانترنت ، فإنه يعتمد على الاسس و المبادئ التي اخذت تتطور لتفسير الظواهر الرقمية و الممارسات على نطاق واسع في هذه الاقتصاد عموما و من افتراضاتها ما يلي :

<sup>1</sup> جعفر حسن جاسم ، مرجع سابق ، ص 97.

<sup>2</sup> عبد الفتاح بيومي حجارى ، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية ، مصر ، الكتاب الفني : التجارة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة ، 2002 ن ص 38.

<sup>3</sup> نفس المرجع ، ص 40.

<sup>4</sup> جمال جود موسىة ، الإقتصاد الرقمي و متطلبات استجابة البنوك إلى التحديات الجديد ، مجلة الواحات للبحوث و الدراسات ، 2010 ، العدد 10.

## 1- قانون الاصول الرقمية

إن الأصول الرقمية لا تشبه الأصول المادية و لا يستهلك عند استخدامها ، حيث أن الشركات تستطيع أن تنشئ القيمة من استخدام هذه الأصول في عدد لا متناهي من الصفقات ، مما يتطلب تغيير الآلية التنافسية في مجالها ، و الواقع ان الشركة تتحمل تكلفة الاعداد الاول للمعلومات لتصبح التكلفة الإضافية لإعادة إنتاجها اقرب إلى الصفر ، و هذا ما يعبر عن قانون تزايد العوائد في مجال الاصول الرقمية في مقابل قانون تناقص العوائد فيما يتعلق بالأصول او السلع المادية <sup>1</sup>.

## 2- اقتصاديات النطاق الجديد

إن فضاء الأعمال و تقديم الخدمات عبر الاصول الرقمية ، لا يوفر الخدمة للجميع في نفس الوقت في مجال او في سوق معينة فقط بل انه يمكن من تقديم الخدمة في المجالات و الاسواق المختلفة و المتباينة ، حيث ان اقتصاديات النطاق في العصر الصناعي كانت تعمل على انتاج عدد من المنتجات المتنوعة على الات الخط الانتاجي و مع ان هذا كان تطورا في ادارة العمليات ، الا ان اقتصاديات النطاق ظلت تعاني من ضعف التنوع و المرونة مما يحد من القدرة على الاستجابة ، و لكن في الاقتصاد الجديد فان اقتصاديات النطاق الجديدة ذات مدى واسع في التنوع لعدد لا متناهي من الزبائن ، و ان الحديث يجري عن مشروع فرد لفرد و تسويق الشريحة السوقية للفرد الواحد دليل عن النطاق الجديد و التنوع الاقصى .

## 3- اقتصاديات الحجم الجديد :

تقوم اقتصاديات الحجم التقليدية على ان انتاج الحجم الصغير من خلال شركات صغيرة كلما زاد الحجم يصبح من دواعي الجداول الاقتصادية و إنجازها من قبل شركة كبيرة ، مثلا تقديم الخدمة المصرفية ذات علاقة بصفقات العملاء في نفس الوقت تتطلب توفير موظف مصري لكل صفقة للعمل عليها و الا فان خط الانتظار سيزداد ، بينما مع انتشار الانترنت و السماح للأفراد بإجراء الصفقات من خلال الانترنت يمكن حل مشكلة موظفين بعدد الصفقات ، حيث تتيح إمكانية إجراء جميع الصفقات من قبل جميع المتعاملين مع المصرف في نفس الوقت عبر الانترنت .

## 4- ضغط التكلفة لكل صفقة

أدت الانترنت إلى حالة جديدة في مجال إجراء الصفقات تتمثل في النقرات التقليدية (Clicks- Transactions) ، فإذا كانت الشركات التقليدية تتجنب الصفقات الصغيرة لان تكلفة تأديتها صغيرة جدا ،

<sup>1</sup> جمال جود مويسة ، مرجع سابق ، ص 14.

الأمر الذي يدفع إلى مضاعفة الحجم الكلي للنشاط بشكل غير مسبوق ، و بذلك تكون فرصة صنع النقود من خلال النقرات ذات امكانية عظيمة .

### 5- اعادة توازن العرض و الطلب

في الاقتصاد الرقمي هناك تحول متزايد من خط التركيز على العرض الى خط التفكير القائم على الطلب ، من اولوية الشركة القائمة على النظام التشغيلي او تخمين ما يريد الزبون ، مما يعني وجود سعة و قدرات فائضة تجعل العرض في اشكاله المختلفة يتسم بالوفرة و ان الطلب رغم تميزه و اتساع نطاقه مع الانترنت عبر العالم يتسم بالندرة .

### 6- الاقتصاد الرقمي هو اقتصاد السرعة الفائقة

فإذا كان الاقتصاد التقليدي في العصر الصناعي فهو اقتصاد الحركة البطيئة و وسيلته هي السكك الحديدية و السيارة و البريد التقليدي ، فان الاقتصاد الرقمي هو اقتصاد الحركة و وسيلته الاقمار الصناعية و البريد الالكتروني . ان هذه السرعة ادت الى حاجة لشركات تتسم بالرشاقة في الحجم ( من خلال التحجيم ) ، و في ( التنظيم من خلال العلاقات الشبكية ) ، و في المعلومات ( من خلال تقاسم المعلومات الفورية ) .

### 7- تكلفة المنتج الرقمي

ان تكاليف المنتج الرقمي ( Digital Product ) تتسم بخصائص فريدة في الاقتصاد الرقمي ، فالمنتجات الرقمية تتسم بميكال و سلوك و تكلفة مختلفة عن المنتج المادي . حيث أن إنتاج النسخة الأولى تكون في الغالب مكلفة جدا و لكن إنتاج النسخ الأخرى عنها يكون رخيصا جدا و حسب " شابيرو و فاربان " **shapiro et varian** فان التكاليف الثابت و المتغيرة في هذه المنتجات الرقمية لها خصائص غير اعتيادية ، و هذا مخالف للمنتجات المادية عموما ، كما ان التكلفة المتغيرة للإنتاج المنتجات الرقمية ( للنسخة الاضافية الواحدة ) لا تزيد حتى اذا كان حجم المنتج منها كبير جدا .<sup>1</sup>

### 8- الكفاءة و الرفاعة

تعتبر الانترنت التكنولوجية العالية في مجال الاتصالات المفتوحة مع عدد لا متناهي من المستخدمين على الكرة الأرضية ، أوجدت كفاءة عالمية من خلال الحجم الكبير من النشاط ، فالأفراد يصنعون بلايين النقرات تمكن الشركة من امتلاك خيارات كبيرة لتوريد القيمة كفرص لصنع النقود ، كما إن الانترنت كتكنولوجيا فائقة أوجدت موجة عظيمة من التشبيك الذي يعظم أداء الشبكة ( سواء كانت الشبكة المغلقة أو الشبكة المفتوحة ) بدلالة

<sup>1</sup> نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية" الاستراتيجية و الوظائف و المشكلات"، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004، ص95.

رافعة الأجهزة العاملة عليها حسب قانون متكافل ( Metacalef'sSlaw ) مفاده أن قيمة الشبكة تتزايد بالتناسب المباشر مع مربع عدد الأجهزة العاملة عليه

### المطلب الرابع: عناصر الاقتصاد الرقمي

يعتبر استخدام الانترنت في المعاملات الاقتصادية و التجارية و المالية احد مقومات الاقتصاد الرقمي بالإضافة إلى:

- أ\_ التعرف على اثر استخدام محركات البحث على الاقتصاد و التجارة العالمية؛
- ب\_ كيفية جذب العملاء لزيادة العملاء لزيارة المواقع الالكترونية على الانترنت؛
- ج\_ كيف تؤثر علاقة المعاملات في الاقتصاد الرقمي على تنشيط التجارة الالكترونية؛
- د\_ فهم حاجات التجارة الدولية من الاستثمار الأجنبي المباشر؛
- هـ\_ و تساعد كل تلك المؤشرات على تحديد إستراتيجية دولية لزيادة المرونة التنافسية، وفتح الأسواق الجديدة و يجب على إدارات أي شركة إن تجيب على تساؤلات حول الأسلوب المقترح للعمولة وفتح قنوات التوزيع العالمية.<sup>1</sup>

### 1. اقتصاد المعرفة Knowledge Economy

- تعتبر المعرفة الآن من أهم المكونات لأي نظام اقتصادي، لذلك تتجه الدول إلى بناء تكوين المعلومات و المعرفة باستخدام تكنولوجيا الاتصالات ، و استخدام اقتصاد المعرفة لإطار عام للتنمية الاقتصادية.<sup>2</sup>
- ومن أهم مراكز أبحاث الاقتصاد اقتصاد المعرفة ما يلي:
- أ - شبكات دعم مراكز المعلومات؛
  - ب- مراكز التنمية المستدامة؛
  - ج - مجتمع المعرفة؛
  - د - المشاركة في مصادر المعرفة،
  - هـ- تكامل منظومات المعرفة؛
  - و - تقارير اليونسكو حول الفرق بين مجتمع المعلومات و مجتمع المعرفة؛
  - ح - مراكز اليابان حول الاقتصاد المتقدم للمعرفة؛
  - ط - وحدة البنك الدولي لدراسة النمو الاقتصادي وتنمية مراكز قوى المعرفة.

<sup>1</sup> فريد النجار ، مرجع سابق ، ص25

<sup>2</sup> ربحي مصطفى عليان ، "إقتصاد المعرفة " ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، ط1 ، 2012 ، ص126.

## 2. الاتجاهات الحديثة في الاقتصاد الرقمي<sup>1</sup>

التوسع في تطبيقات التجارة الالكترونية، وكذلك الحكومية الالكترونية، ونظم دعم القرارات و المنظمات الافتراضية و سلاسل التوريد وقواعد البيانات متعددة الوسائط، وهندسة البرمجيات.

وأصبح هناك ارتباط موجب بين درجة السرعة في استخدام اقتصاد المعرفة حجم استثمار و سرعة نموه،

ويقدر حجم الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات العالمي حاليا 215 مليون دولار عام 2004.

## 3. دور الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) في دعم الاقتصاد الرقمي<sup>2</sup>

تعتبر الانترنت المحرك الاستراتيجي للاقتصاد الرقمي، فقد أصبحت الانترنت ليس فقط سوق عالمي،

ولكن أيضا وسيلة للاتصالات و توزيع المعلومات بشكل ذو كفاءة وفعالية لعدد كبير من المؤسسات وتم تقدير

مستخدمي الانترنت خارج أمريكا عام 1995 بحوالي 54 في المائة، و 77 في المائة عام 2005 .

### أ – الخلفية التاريخية للإنترنت<sup>3</sup>

1\_ اختراع الاتحاد السوفييتي القمر الصناعي عام 1958 ؛

2\_ دعا ذلك أمريكا لتطوير جودة الاتصالات و شبكات الحاسبات **NemerialIntegrator**

**Computer Elcyronice** في فترة من 1954 – 1955.

3\_ اختراع الشبكات المتكاملة **Inteconned Village** ؛

4\_ تركيب أول خط شبكات لربط شرق و غرب أمريكا عام 1970 بسرعة 56 كيلوبايت في الثانية، والتوسع

في الاستخدامات عام 1973 . حتى وصلت سنة 2000 تضم الجامعات و الحكومات والبريد الالكتروني ضم

75 في المائة من التدفقات الكلية؛

5 – تم أيضا إنشاء شبكات أخرى مثل شبكة المؤسسات الوطنية للعلوم؛

6 – وتم في عام 1991 إدخال **web world wide(www)** و الذي يضم سنويا حوالي 300000

مستخدم.

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان ، مرجع سابق ، ص128.

<sup>2</sup> مرجع نفسه ، ص182.

<sup>3</sup> عبد الخالق فاروق ، "اقتصاد المعرفة في العالم العربي " ، دولة الإمارات العربية ، رئاسة الوزراء ، 2005 ، ص121 .

ب \_ عدد المشاركين و المستخدمين للإنترنت في العالم :

لقد زاد عدد مستخدمي الإنترنت في العالم عام 2005 أكثر من بليون و من المتوقع إلى أن يصل إلى 2 بليون عام 2011، والذي كان حوالي 450 مليون عام 2000. وتظهر الزيادة في الدول النامية، تشبع الموقف في أمريكا والاتحاد الأوروبي و اليابان و أستراليا.

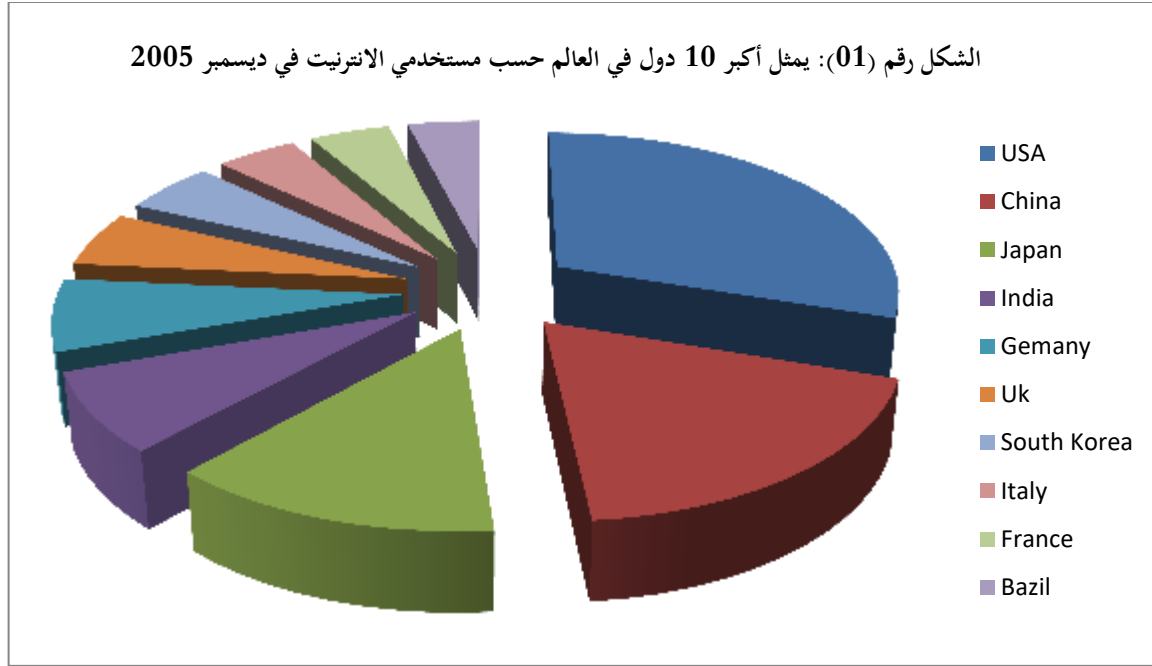
ويعتبر نصيب الدول الثمان الكبار G8 حوالي 50% من المشاركين في العالم. في حين أن 50% من الدول الإفريقية المستخدمة للإنترنت أقل من فرنسا (25 مليون) ونوضح ذلك فيما يلي :

الجدول رقم (01): يبين الأكبر 10 دول في العالم حسب مستخدمي الإنترنت في ديسمبر 2005<sup>1</sup>:

Contry	Internet USES(million)	Total USES Base%
USA	197,8	18,3
China	119,5	11,1
Japan	86,3	8,0
India	50,6	4,7
Germany	46,3	4,3
Uk	35,8	3,3
South Korea	33,9	3,1
Italy	29,8	2,7
France	28,8	2,7
Brazil	25,9	2,4

المصدر : فريد النجار ، الإقتصاد الرقمي الأنترنت و إعادة هيكلة الاستثمار و البورصات و البنوك الإلكترونية ، الدار الجامعية ، ط1 ، 2007 .

<sup>1</sup> فريد النجار ، مرجع سابق ، ص44.



المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على المعطيات السابقة

الجدول رقم (02): يبين استخدامات الانترنت في مناطق العالم 2006. World Internet Usage

Region	Internet USES million	Percent of World USES	Percent of World USES	Growth 2000-2005 % Change
Asia	364,3	9,9	35,6	218,7
Eroupe	291,6	36,1	28,2	177,5
NorthAmerica	227,3	68,6	22,2	110,3
Latin America	80,0	14,4	7,8	342,5
Africa	26,3	2,6	2,3	423,9
Middle East	18,2	9,6	1,8	454,2
Australia	17,9	52,6	1,7	134,6
Total	17,9	15,7	100,0	183,4

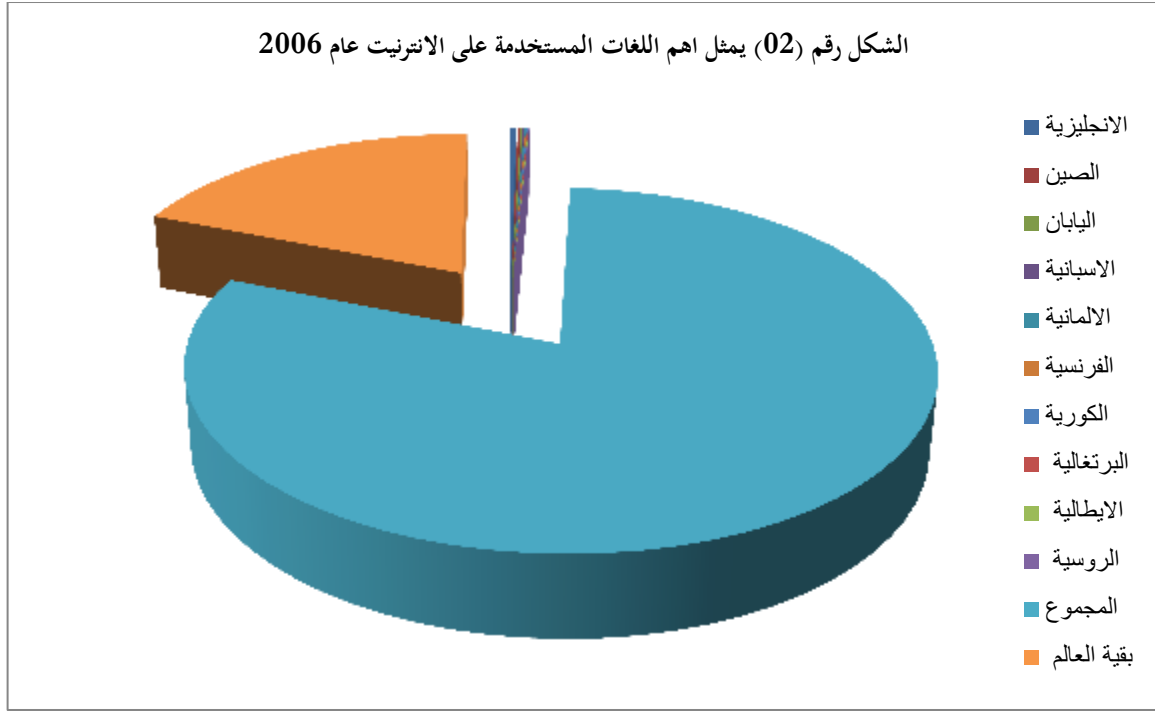
المصدر : فريد النجار ، الإقتصاد الرقمي الأنترنترنت و إعادة هيكلة الاستثمار و البورصات و البنوك الإلكترونية ،  
الدار الجامعية ، ط 1 ، 2007 .

الجدول رقم (03): يبين أهم اللغات المستخدمة على الانترنت عام 2006:<sup>1</sup>

اللغة	نسبة الاستخدام في العالم
الانجليزية	30,6
الصينية	13,0
اليابانية	8,5
الاسبانية	7,9
الالمانية	5,6
الفرنسية	4,0
الكورية	3,3
البرتغالية	3,2
الاطالية	2,8
الروسية	2,3
المجموع	81,0
بقية العالم	19,0
اجمالي العالم	100,0

المصدر : وهيبة عبد الرحيم، نادية عبد الرحيم، دراسة تحليلية لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالوطن العربي (حالة الجزائر)، المؤتمر العلمي السنوي الدولي الأول للذكاء الاقتصادي : الأنظمة الرقمية و الذكاء الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة جيلالي بونعامة بحميس مليانة، الجزائر، 23 أبريل 2014.

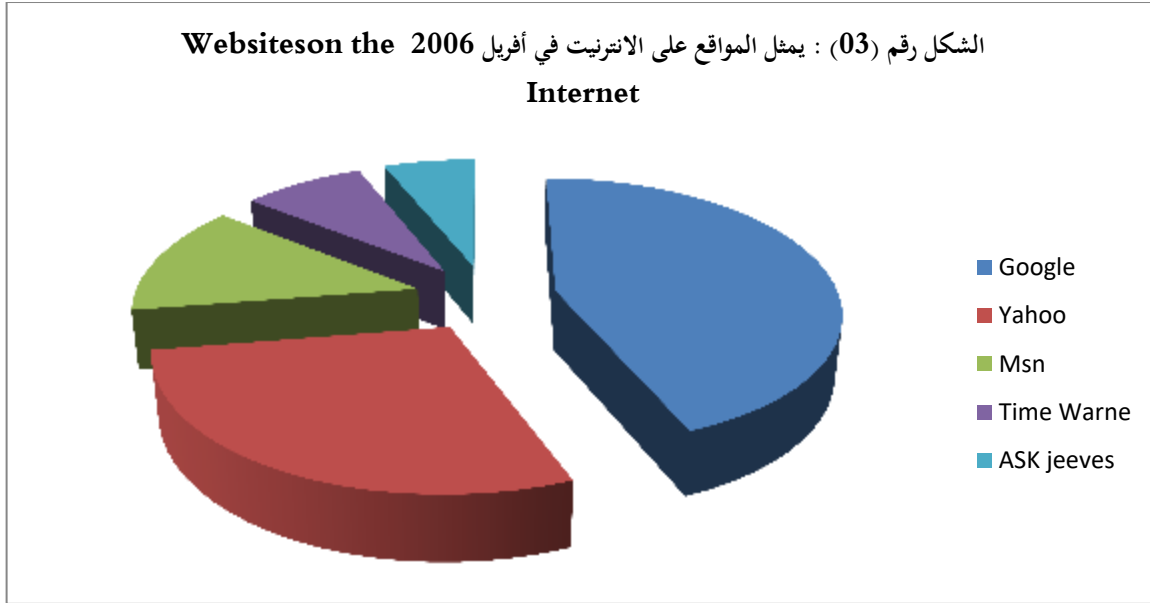
<sup>1</sup>Charles P-Jones , Essentials of Modern Investments,Ronald,2000,Nyc.



المصدر : فريد النجار ، الإقتصاد الرقمي الأنترنترنت و إعادة هيكلة الاستثمار و البورصات و البنوك الإلكترونية ،  
الدار الجامعية ، ط 1 ، 2007 .

الجدول رقم (04) : يبين المواقع على الانترنت في أفريل 2006 Websites on the Internet

Internet Sea	
Google	43 %
Yahoo	28 %
MSN	13 %
Time Warner	8 %
ASK Jeeves	6 %



المصدر : فريد النجار ، الإقتصاد الرقمي الأنترنت و إعادة هيكلة الاستثمار و البورصات و البنوك الإلكترونية ، الدار الجامعية ، ط 1 ، 2007 .

وتعتبر شركة AOL (America Online) أكبر مقدمي خدمات الإنترنت، والذي ارتفع من 18,6 مليون إلى 26 مليون في منتصف عام 2006.

يليهها شركة T.Online الألمانية بعدد المشتركين وصل إلى 13,5 مليون مقارنة بعدد 9,6 مليون بشركة Wanadoo الفرنسية.<sup>1</sup>

##### 5 - دور قطاع الاتصالات في تنمية الاقتصاد الرقمي<sup>2</sup>

يتم تعريف الاتصالات على إنها نقل الرسائل عبر المسافات الطويلة، لقد ساعد اختراع التلغراف عام 1792 و التلفزيون عام 1927 على تنمية النقل اللاسلكي للمعلومات. ومن أهم الاختراعات الجديدة ما يطلق عليه Voice Over The Internet ، وتقدر استثمارات أمريكا في قطاع الاتصالات التليفونية عام 2005 حوالي 856,9 بليون دولار، و تزيد بنسبة 10,2 عام 2006، أي 944,7 بليون دولار، وفي مايلي أهم:

<sup>1</sup>أسامة أبو الحسن مجاهد ، "خصوصية التعاقد عبر الانترنت " ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2000 ، ص122.

<sup>2</sup>The chartered Institute of Banker,Publications on Banking&Investments ,(1996-2001)

المؤشرات عن دور قطاع الاتصالات في تنمية الاقتصاد الرقمي

أ - زيادة عدد التليفونات الأرضية و الأخرى الموبايل في العديد من الدول.

الجدول رقم (05) : يبين زيادة عدد التليفونات الأرضية و الأخرى الموبايل في العديد من الدول.

الدول	نصيب الفرد بالدولار من الناتج المحلي	عدد المشاركين في التليفون لكل 100	عدد المشاركين في التليفون المحمول لكل 100
مصر	1,118	32,45	18,41
أمريكا	36,273	122,71	67,62
الصين	1,268	55,53	67,90
الهند	643	11,31	6,89
اليابان	31,324	119,86	73,97
إفريقيا	746	12,25	11,29
آسيا	2,487	37,39	22,24
أوروبا	19,929	124,03	84,42
إجمالي العالم	5,929	49,45	31,9

المصدر : فريد النجار ، الإقتصاد الرقمي الأنترنت و إعادة هيكلة الاستثمار و البورصات و البنوك الإلكترونية ، الدار الجامعية ، ط 1 ، 2007 .

6 \_ دور التجارة الإلكترونية في تنشيط الاقتصاد الرقمي<sup>1</sup>

أ - أصبحت التجارة الإلكترونية أحد دعائم الاقتصاد الرقمي في أمريكا منذ عام 2002، أي تستخدم أمريكا التجارة الإلكترونية في إنجاز الأعمال الإلكترونية عبر الانترنت في المشتريات والمبيعات والبنوك والسياحة، فقد وصلت المبيعات الفورية عام 2005 حوالي 176,4 بليون دولار بزيادة 25 في المائة خلال 2004، مقارنة بمبلغ 211,4 بليون دولار عام 2006.

ب - وتعتبر شركة e bay و Amazon من أكبر الشركات التي تقدم B2C أي التجارة بين الشركاء والمستهلكين.

<sup>1</sup> رأفت رضوان ، "عالم التجارة الإلكترونية" ، المنظمة العربية لتنمية الإدارية ، ط 1 ، القاهرة ، 2000 ، ص 98.

ج - أما التجارة الالكترونية بين الشركات B2B فهي في زيادة مستمرة، نظرا لإتمام عمليات الشراء والبيع بأساليب أكثر كفاءة، حيث تنخفض تكاليف الصفقات وتحسين إنتاجية إدارة سلاسل التوريد. وتقدر النفقات الفورية 46 في المائة للمتعاملين بالشراء الإلكتروني وهم 18 في المائة من إجمالي عملاء الانترنت.

د - وصلت التجارة الالكترونية B2C إلى 976,1 بليون دولار في الربع الأول من عام 2006 أي أن نسبة 2,6 في المائة من حجم التجارة الالكترونية، ومعدل نمو سنوي يصل إلى 21,5 في المائة بالمقارنة مع معدل النمو السنوي للتجارة B2B والذي يصل إلى 13,9 في المائة، ومن المقدر أن تزداد نسبة مستخدمي الانترنت في التجارة الالكترونية عام 2000 إلى 71 في المائة، من إجمالي مستخدمي الانترنت.<sup>1</sup>

### 7 - الإعلانات الفورية على الانترنت<sup>2</sup>

يقدر سوق الإعلانات الأمريكي عام 2005 بحوالي 240 بليون دولار، بزيادة 3,9 في المائة عن عام 2004 أو بزيادة سنوية خلال العشر سنوات الماضية بمعدل 57 في المائة. يستخدم 80 في المائة من المعلنين الانترنت، بإيرادات تقدر بحوالي 12,5 بليون دولار عام 2005، مقارنة بزيادة عام 2004 بنسبة 30 في المائة.

- تشير الخبرة أن Google أفضل من Yahoo و MSN في الإعلانات بالانترنت.

### 8 \_ دور التمويل الفوري بالانترنت في تنشيط الاقتصاد الرقمي<sup>3</sup>

يقدر البنوك عبر الانترنت أمريكا بحوالي 40 مليون في عام 2005، بزيادة سنوية تقدر بحوالي 17% وتقدر معدلات زيادة عدد الخدمات المصرفية بالانترنت في السنوات القادمة بحوالي 4 في المائة من 45,4 مليون عام 2006 مقارنة بالمتوقع عام 2010 بحوالي 56,2 مليون.

ومن أهم الخدمات المالية عبر الانترنت، جمع المعلومات عن أسعار الفائدة وأسعار الأسهم والتعرف على الخدمات المصرفية الجديدة بالإضافة إلى سداد الفواتير.

### 9 \_ دور الخدمات السياحية والسعر بالانترنت في دعم الاقتصاد الرقمي<sup>4</sup>

يستخدم 54 في المائة من الأمريكيين الانترنت للحصول على خدمات الحجز والسفر، بمعدل زيادة سنوية تصل إلى 19 في المائة.

<sup>1</sup> علي محمد خالد، "التسويق و التجارة الإلكترونية"، شركة الجمهورية الحديثة لتحويل و طباعة الورق، ط2، الاسكندرية، 2004، ص86.

<sup>2</sup> عماد على خليل، "التكييف القانوني لإساءة استخدام بطاقات الإئتمان عبر شبكة الأنترنت"، بحث مقدم لمؤتمر القانون و الكمبيوتر و الأنترنت، جامعة الإمارات، 2000، ص103.

<sup>3</sup> جعفر صادق الحسيني و آخرون، تكنولوجيا شبكات الحاسوب، دار وائل للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2004، ص132.

<sup>4</sup> منير الحبيبي و آخرون، "البنوك الإلكترونية"، دار الفكر العربي، الاسكندرية، 2006، ص211.

\_\_ زيادة المبيعات الفورية بالانترنت لتذاكر السفر بنسبة 25 في المائة عام 2006 عن عام 2005، وتقدر أن تزيد بنسبة 33 في المائة عام 2009.

لقد حقق الاقتصاد الرقمي منذ التسعينات نقدا هائلا عن طريق ربط الاستثمار بالأفكار الجديدة. ويرجع ذلك إلى الدور الاستراتيجي لقطاع تكنولوجيا المعلومات، لدعم شركات الاستثمار بتوفير 5 بليون دولار عام 1995. زادت إلى 115 بليون دولار عام 2000، وذلك لتمويل شركات خدمات الانترنت عن طريق الاكتتاب العام (IPOS).

### المبحث الثاني : تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في الاقتصاد الرقمي

من أهم مظاهر الاقتصاد الجديد أو يطلق عليه اسم "الاقتصاد الرقمي" أو "الاقتصاد المبني على المعرفة"، "اقتصاد المعلومات، والذي يعتبر اقتصاد ذو طابع خاصي قوم على مبدأ إنتاج و نشر و إستخدام المعرفة. وفي ظل هذا العصر الرقمي و الاقتصاد المعرفي إنتشرت و اتسعت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و زاد استخدامها بشكل كبير ويعود بفضل ذلك الى خصائصها المميزة. ولكن قبل التطرق إلى مفهوم هذه التكنولوجيا، لابد من التعرف على أهم ملامح هذا العصر المبني على المعرفة و المعلومات.<sup>1</sup>

### ملامح اساسية لعنصر المعلومات<sup>2</sup>

يروز ظاهرة القرية العالمية و اختراق كل الحواجز والموانع المكانية والزمنية التي تعرقل تدفق المنتجات وحركة التجارة.

- تمحور الاقتصاد الجديد حول اللامادية والسرعة والآتية.

- يروز المعلومات كأهم عنصر من عناصر الإنتاج، واحتلالها صدارة الترتيب ، متفوقة بذلك على العناصر التقليدية الأخرى المتمثلة في العمل ورأس المال والموارد الطبيعية.

\_\_ التطور السريع للقطاعات الخدمية على حساب القطاعات الإنتاجية، وانحسار النموذج الصناعي التقليدي.

\_\_زيادة نسبة مساهمة العمليات والصناعات الكثيفة للمعلومات في تحقيق القيمة المضافة، فقد كشفت بعض الدراسات أن هذه الصناعات الجديدة تحق قيمة مضافة بين 200٪ إلى 300 ٪ في حين أن الصناعات التقليدية تحقق حوالي 20٪.

\_\_ تتميز الأسواق العالمية بتراجع كبير في أهمية مصادر الطاقة التقليدية وانخفاض الطلب على المواد الأولية، وبالمقابل زيادة الطلب على التجهيزات التكنولوجية .

<sup>1</sup> جعفر حسن جاسم ، مرجع سابق ، ص129.

<sup>2</sup> فريد عبد الفتاح زين الدين ، "فن الإدارة اليابانية" ، حلقات الجودة ، المفهوم و التطبيق ، القاهرة ، 1998 ، ص89.

زيادة حدة المنافسة العالمية وارتكازها على التقنيات الحديثة ، والابتكارات بدلا من اعتمادها على تخفيض الأسعار؛

تشجيع بناء الحكومة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية والإدارة الإلكترونية وكذلك الشركات الإلكترونية؛

اختلاف شكل المنظمات بسبب التدفق السريع والكثيف للمعلومات مع ظهور هياكل تنظيمية جديدة تقل فيها مستويات الإدارة وكذلك ظهور نوع جديد من الشركات هي الشركات الإلكترونية التي تمارس جزء من أنشطتها أو كلها عبر شبكة "الإنترنت" دون أن يكون لها أي فروع على الأرض؛<sup>1</sup>

تقليص فترة حياة المنتج ، أي سرعة تحويل الأفكار إلى منتجات مبتكرة ابلة للاستعمال ، وسرعة تقادم تكنولوجيا هذه المنتجات

تنمية رأس المال البشري وتهيئة للعلم والتكنولوجيا ، حيث زاد الوزن النسبي للعمال ذوي المهارات العلمية.

انقسام الدول إلى مجموعتين : القادرين والعاجزين عن استخدام التكنولوجيا

الحديثة ، ونتيجة لذلك تزايد الاتجاه نحو إقامة شركات استراتيجية وتكتلات اقتصادية للاستفادة من مزايا هذه الثورة التقنية .

### المطلب الاول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال "TIC"

"TIC" هذه الاحرف الثلاثة هي بداية لكلمات اصبحت تحتل مكانة جد مهمة في وقتنا الحالي :

#### Technologie de l'information et de communication

وحتى يتسنى لنا التعرف على هذه الكلمات التقنية يمكننا الرجوع الى مجموعة من التعريفات التي اطلقت على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من بينها :<sup>2</sup>

"هي مجموعة الموارد و الاجهزة اللازمة لمعالجة المعلومات من اجهزة كمبيوتر و برامج و شبكات ضرورية لإنتاج هذه المعلومات و توزيعها و استرجاعها و عرضها .

ومن بين التعريفات التي اعطيت ايضا لهذه التكنولوجيا : "تشير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الى جميع انواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل و نقل و تخزين المعلومات في شكل الكتروني ، و تشمل تكنولوجيا الحاسبات الالية ووسائل الاتصال وشبكات الربط و اجهزة الفاكس و غيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات "

و تعرفها منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية OCDE بانها " مجموعة الانشطة الاقتصادية التي تشارك

في اظهار معالجة ، تخزين و تحويل المعلومة باستخدام وسائل الكترونية "

<sup>1</sup> عبد الفتاح بيومي حجازي ، "الأحداث والآنترنت، دراسة عن أثر الانترنت في انخراط الأحداث ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية ، 2002، ص152.

<sup>2</sup> بوريش نصر الدين ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كدعامة للميزة التنافسية و كأداة في تأقلم المؤسسة الاقتصادية مع تحولات المحيط الجديد . مثال الجزائر. الملتقى العلمي الدولي : المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبدان العربية ، جامعة حسينية بن بوع علي بالشلف ، الجزائر نوفمبر 2007 ، ص13-14.

و يلاحظ من خلال التعريفات السابقة اشتراكها كلها في نقطة واحدة ، و هي ان تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تشمل ادوات معالجة المعلومات بكل اشكالها.

و لكي يتضح اكثر مفهوم هذه التكنولوجيا ، لابد ان نزيل اللبس حول الفرق الجوهرى بين التكنولوجيا technologie و التقنية technique ، حتى لا نخلط بينهما ، كما يجب ان نميز بين تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصالات.

### أ- التكنولوجيا و التقنية

التكنولوجيا هي مجموع التقنيات التي لها ارتباط بالمعارف و الابتكارات التي ينتجها المجتمع في عصر و زمن معين ، فهي تتيح للأفراد تعويض النقص الطبيعي في كفاءتهم اتجاه محيطهم المعقد .  
فالتكنولوجيا ليست آلات و تجهيزات تنتج وتستهلك فقط كباقي وسائل الانتاج ، و لا هي سلعة تتمتع بدور عادي في تكوين راس المال ، التكنولوجيا هي اولا و قبل كل شيء عملية انتاج و علاقات انتاج تحكم السلوكيات و المفاهيم التي تحكم نظام الانتاج ، وعبارة اخرى فان التكنولوجيا لا تعني التجهيز التقني فقط بل ان هذه التقنيات تحمل قيم المجتمع و ثقافته.

و باختصار فان الفرق الجوهرى بين التكنولوجيا و التقنية يتمثل في ان التقنية هي عتاد او اداة لا تحتوي على قيم و ثقافة و حضارة المجتمع الذي انتجها ، بينما التكنولوجيا هي نظام اجتماعي و اخلاقي له فلسفة و هيكله ، و يضم مجموعة كبيرة من القيم السائدة في المجتمع .

### ب-تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصالات

كما راينا ان تكنولوجيا المعلومات هي مجموع الوسائل المستخدمة لمعالجة المعلومات (انتاجها ، ارسالها ، استقبالها ، تخزينها ) على اختلاف اشكالها (صوت ، صورة ). اما كلمة اتصالات فيقصد بها "ارسال و استقبال الاشارات باي وسيلة من الوسائل الكهرومغناطيسية " .

و بالتالي يمكننا تعريف تكنولوجيا الاتصالات انها "مجموع الادوات التقنية التي تمكن من تمرير رمز بين منتج هذا الرمز و متلقيه . بمعنى آخر هي البنية التحتية التي تمكن من التواصل الثنائي و الجماعي و تؤمن انتقال الرسالة من المرسل إلى المتلقي، " أما الشيء الذي يجمع بينهما على المستوى التقني هي الشبكة ، حيث توجد انواع من الشبكات: شبكات السمعى البصري ، شبكات المعلومات ، شبكات الاتصالات ، و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات منظمة على طريقة شبكية .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بوريش نصر الدين ، مرجع سابق ، ص15.

و من خلال ما سبق اتضح لنا جليا مفهوم هذه التكنولوجيا الحديثة التي غزت كل مجالات حياتنا ، و اما من حيث الظهور فان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست حديثة النشأة ، حيث ان الخطوات الاولى للتحويل نحو مجتمع المعلومات بدأت مع اختراع التلغراف ، التلغراف ، الاتصالات اللاسلكية . الا ان التطورات التكنولوجية العميقة على مدا 20 سنة الماضية و التي تعرف بثورة المعلومات الغزيرة و السريعة غيرت كثيرا من النمط المعيشي ، فاصبح من غير الممكن تصور حياة الافراد دون هواتف نقال او دون تفحص الانترنت من خلال اجهزة الحاسوب الخاصة . و مما ساعد حدوث التطور في مجال التكنولوجيا المعلومات و الاتصالات هو مناقشة مجموعة من المسائل المتعلقة بهذه التكنولوجيا على الصعيد الدولي، و خير مثال على ذلك هو عقد مؤتمرين للقمة العالمية لمجتمع المعلومات في جنيف سنة 2003 و تونس سنة 2005 ، حيث شارك فيهما عدد كبير من الحكومات و القطاع الخاص و المنظمات غير الحكومية كالاتحاد الدولي للاتصالات و منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية ، و من اهم القضايا المناقشة هي تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على البنية الاقتصادية والاجتماعية للدول النامية و المتطورة و كيفية استخدامها من اجل بناء مجتمع المعلومات و تحقيق التنمية العالمية المستدامة .

### المطلب الثاني: الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الاقتصاد الرقمي<sup>1</sup>

لقد كان ومزال الهدف الذي يسعى من وراءه الانسان هو تسهيل امور حياته ورفع مستوى معيشته . انه هدف تاريخي غير مرتبط بعصر او مكان ، انما هو مرتبط بطبيعة الانسان التي حباها الله بالقدره على تسخير ما حوله من مخلوقات و اشياء لخدمته و رغبته و طموحه في الاستفادة من كل ما حوله للحصول على حياة افضل . كما ان تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات هي "التكنولوجيا المتطورة التي تصل بين الافراد و المؤسسات و حتى الشعوب مع عدم التواجد في نفس المكان في نفس الوقت " . و بالرغم من ان البعض ينظر الى التكنولوجيا الجديدة كنوع من انواع الرفاهية ، الا ان بعض مظاهرها اصبحت جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية للمواطنين في جميع انحاء العالم . فلم يعد الانسان مثلا يتخيل حياته دون التليفون الذي اصبح ضرورة اساسية في المنازل و الشركات و المكاتب الحكومية ، الذي اصبح هو وسيلة الاتصال الاساسية بين أي طرفين في أي مكان من العالم . لقد بات واضحا اليوم الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في مجال التنافس و على كافة الاصعدة المحلية و الدولية و العالمية . ففي هذا الصدد يقول "لسترفاورو" في كتابه المشهور "الصراع على القمة" الذي صدر عام 1995.

<sup>1</sup> بجاوي محمد ، واقع البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بالجزائر ، المؤتمر العلمي السنوي الدولي الأول للذكاء الاقتصادي ، الأنشطة الرقمية و الذكاء الاقتصادي ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة جيلالي بونعامة بخميس مليانة ، الجزائر ، أبريل 2014 ، ص 40.

في مجال المصادر الجديدة السبعة للميزة التنافسية الاستراتيجية على المستوى الدولي التي يعتقد انها ستهيمن خلال العقود القليلة القادمة ، و هي : الالكترونيات الدقيقة ، التكنولوجيا الحيوية، صناعات المواد الجديدة ، الطيران المدني ، الاتصالات ، اجهزة الروبوت، الحسابات الالية ، يقول : إن هذه الصناعات كلها صناعات المقدره العقلية ، و أي منها يمكن توطينه في أي مكان على وجه الارض،و الموقع الذي ستقام فيه يتوقف على من يستطيع تنظيم المقدره العقلية من اجل السيطرة عليها ، و يختم استنتاجاته بالقول : "في القرن الحادي و العشرين ستكون الميزة التنافسية من صنع الانسان "

ان ثورت الاتصال ، و الثورة الاعلامية التكنولوجية ، و الثورة المعلوماتية ، اصبحت اليوم حقيقة واقعة ، نكاد نلمس اثارها و مشاكلها كل يوم ، فباتت العيون لا تستطيع اغماض جفونها ولا تستطيع العقول انتهدا من التفكير ابدا ، بسبب الفيض الهائل من المعلومات التي تخرق الافاق و المسافات و تصل الى عقول و مسامع و عيون الناس. ويمكن تلمس تلك الابعاد الاقتصادية للتقدم التكنولوجي من خلال <sup>1</sup>:

### 1-مرحلة الانتاج

ظهرت مع التقدم التكنولوجي الهائل ، انماط جديدة من تقسيم العمل و تقلصت الصورة التقليدية لتقسيم العمل المتمثلة في تمتع الدول النامية بمزايا نسبية في المواد الاولية ، و تمتع الدول الصناعية بمزايا نسبية في السلع المصنعة ، ولكن ليس معنى ذلك انه قد حدث تحول عكسي ، و انما كل ما حدث هو ظهور امكانيات جديدة من التخصص نتيجة الثورة التكنولوجية.

يمكن ابراز اهم اثار الثورة التكنولوجية في المرحلة الانتاجية فيما يلي <sup>2</sup>:

أ-انخفاض الاهمية النسبية للمواد الطبيعية و المواد الخام .

ب-بحدوث تحولات هامة في طبيعة كثافة السلعة لعوامل النتاج او في هيكل الاسعار لعناصر الانتاج .

ج-تعدد الانواع من السلعة الواحدة مما ادى الى ظهور تقسيم العمل بين الدول المختلفة في نفس السلعة لم يعدى هناك نوع واحد من السيارات او الآلات او المعدات.

د-تجزئة انتاج السلعة الواحدة بين عدد كبير من الدول .

هـ-ظهور سلع جديدة في مجال التجارة الدولية مرتبطة بالتطور التكنولوجي و لم تكن متداولة من قبل .

و-تطوير التصنيع .

<sup>1</sup> عبد الفتاح بيومي حجازي ، مرجع سابق ، ص154.

<sup>2</sup> جاسم الطائي ، التطبيقات الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات ، عمان ، دار المناهج ، 2006 ، ص217.

ز- ظهور مجموعة جديدة من " السلع غير الملموسة " سواء للاستخدام النهائي او للاستخدام الوسيط كمستلزمات انتاج ، مثل : " الافكار ، و التصميمات ، ومنتجات الوسائط المتعددة ، و المشتقات المالية " .

### 2- مرحلة التبادل

التبادل الامر الذي يؤدي الى حدوث تغيرات جذرية في اسس التبادل الدولي و نظرياته ، و من أهم التطورات :

#### أ- التجارة الالكترونية

يعتقد البعض ان التجارة الالكترونية هي مجرد موقع على الانترنت ، لكنها في الواقع أكثر من ذلك ، فهي عبارة عن تطبيقات متطورة مدعومة بني تحتية وفق قوانين و معايير تقنية ، و تنقسم هذه التطبيقات إلى اربعة انواع رئيسية هي :

- تبادل المنتجات ؛
- تبادل الخدمات ؛
- المزاد ؛
- تبادل المعلومات بين الشركات و المؤسسات .

#### ب- النقود الالكترونية

في ظل التسارع و التنافس التكنولوجي بين الدول ، باتت النقود الالكترونية مطلباً حتمياً ، فمسألة الربح المادي، وجود الخدمات المقدمة من قبل الشركات و الافراد و الجماعات الاقتصادية إلى المستفيدين ، و سرعة تقديم الخدمة ، جعلت الحدود الجغرافية (المكانية) و الزمانية خلف ظهور تلك الشركات و الدول<sup>1</sup>.

#### ج- توفير المعلومات

من اهم التطور التكنولوجي في المجتمع الاقتصاد الرقمي هو التقدم الهائل في مجال المعلومات ، و يظهر ذلك في حجم و سرعة تجميع المعلومات و تداولها بين مختلف الدول . و انتقل شكل التطوير في نقل المعلومات الى اشكال اخرى ، مثل الصور و الرسائل الصوتية ، هذا و قد اصبحت مصادر المعلومات تخدم قطاعات عريضة من المستخدمين و ليس فقط المتخصصين .

<sup>1</sup> عبد الفتاح بيومي حجازي ، مرجع سابق ، ص155.

### 3- مرحلة التغيرات و التحولات في مجال العمالة و تنظيم العمل<sup>1</sup>

لقد نتج عن ثورة المعلومات و الاتصالات تحولات مهمة في انماط التوظيف ، و هيكل المهن ، و اساليب سوق العمل ، فقد نتجت عن استخدام الحاسوب في معظم اماكن العمل تغيرات مهمة في ثلاثة مجالات اساسية هي :

- تغيرات في التركيب المهني و المهاري لقوة العمل ؛
- ادت ثورة المعلومات و الاتصالات الى تغيرات جذرية في مفهوم " تنقلية العمل "؛
- تغير نمط العلاقة التعاقدية بين "العامل " و "رب العمل " ؛

### 4- استخدام تكنولوجيا المعلومات في الحصول على الميزة التنافسية

يعيش العالم الان ثورة التكنولوجيا ولا سيما تكنولوجيا المعلومات الرقمية التي جعلت العالم على اتساعه قرية صغيرة ، يمكن لأي فرد في أي موقع في العالم ان يقف على حدث يتم في أي مكان اخر على سطح الارض لحظة وقوعه ، و متاح له كل المعلومات عن أي شيء يريد و ي لحظات معدودة . و لقد ادى ذلك الى ظهور ما اطلق عليه ثلاثية تكنولوجيا المعلومات :

- تكنولوجيا تجهيز المعلومات ؛
- تكنولوجيا تجهيز البيانات .؛
- تكنولوجيا تجهيز الاتصال .

إذ صاحب التقدم التكنولوجي في فنون و الانتاج تغير واضح في اساليب و مفاهيم تخطيط و مراقبة الانتاج تتمثل في :

- ظهور مفهوم العيوب الصفرية ؛
- ظهور مفهوم المخزون الصفري؛
- ظهور مفهوم التوقيت المناسب و المحدد ؛
- ظهور مفهوم الرقابة الشاملة للجودة .

لقد ادت التطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات الرقمية الى خلق فرصا غير مسبوقة ، فالمديرين في معظم منشآت الاعمال ما انفكوا يبحثون عن طريق لاستخدام تكنولوجيا معلومات جديدة لدعم استراتيجية الاعمال .

<sup>1</sup> جاسم الطائي ، مرجع سابق ، ص218.

و عليه يقترح " غريغو ريبارسونز " اطارا مؤلفا من ثلاث مستويات لمساعدة المديرين في تقييم الأثير الفعلي و الكامن للتكنولوجيا ، و هذه المستويات هي :<sup>1</sup>

### 1- على مستوى الصناعة

من شان تكنولوجيا المعلومات تغيير طبيعة الصناعة التي تتنافس الشركة فيها ، و فيما يلي توضيح تأثير تكنولوجيا المعلومات على كل عنصر من هذه العناصر :

#### أ- تأثير تكنولوجيا المعلومات على منتجات و خدمات الصناعة

اذ تساهم تكنولوجيا المعلومات في تغيير طبيعة المنتجات و الخدمات من خلال تعديلها لدورة تطوير المنتج او من خلال تسريع عملية التوزيع .

#### ب- تأثير تكنولوجيا المعلومات على اقتصاديات الانتاج

تؤثر تكنولوجيا المعلومات على اقتصاديات الانتاج ، حيث تساعد على ترشيد التكاليف و تقليص الجهود.

#### ج- تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاسواق

تتزايد اعداد المستهلكين ممن يرغبون بإجراء التبادلات التجارية من خلال وسائل المكننة الحديثة و تقنيات الحاسوب .

### 2- على مستوى الشركة

يتحدد تأثير تكنولوجيا المعلومات على مستوى الشركة من خلال القوة التنافسية (Competitive

Forces) التي تواجه الشركة ، حيث توجد خمس قوى تؤثر على ربحية الصناعة ، و هذه القوى هي :

أ- قوة المشترين ؛

ب- قوة الموردين .

ج- قوة المنتجات و الخدمات البديلة ؛

د- قوة الداخلين الجدد ؛

هـ- قوة المنافسين ؛

<sup>1</sup> جاسم الطائي ، مرجع سابق ، ص 219.

### المطلب الثالث : التجارة الإلكترونية كأداة من أدوات تطبيق الاقتصاد الرقمي<sup>1</sup>

شهد هذا العصر ثورة هائلة في تقنية المعلومات والاتصالات بصورة فاقت كل التوقعات ، وأصبحت تقنية المعلومات والاتصالات المحرك الرئيسي للتغيير الاجتماعي والاقتصادي والسياسي على المستوى العالمي، كما شهد الاقتصاد العالمي نوعاً من التحولات والسباق بين الشركات الرائدة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، لابتكار وتطوير الخدمات الإلكترونية التجارية التي باتت ضرورة بالنسبة للتعاملات اليومية سواء للشركات أو للدوائر الحكومية في المجالات المختلفة. ولقد ساهمت شبكة الإنترنت بنموها الهائل والذي تضاعف من خلال مستخدمو الشبكة في فترة وجيزة، في تحويل العالم إلى قرية كونية صغيرة، تنامي دور الشبكة خلالها حتى أصبحت نواة الاقتصاد الرقمي ومركز التجارة الإلكترونية ممثلاً بالتعامل الإلكتروني والتغيرات التي تلتها. حيث ترتبط التجارة الإلكترونية بعلاقة طردية مع عدد مستخدمي شبكة الإنترنت، فكلما زاد عدد المستخدمين للإنترنت في أداء الأعمال التجارية ساهم ذلك في انتعاش مسيرة التجارة والاقتصاد بشكل عام والذي يُمكن من إتمام عمليات البيع والشراء وتبادل السلع والتسويق والبيع الإلكتروني عبر الشبكة وتشجيع انسيابية المنتجات من بضائع وخدمات بين دول مختلفة من العالم. وقد استطاعت التجارة الإلكترونية والتي تشكل بدورها أحد إفرازات الاقتصاد الرقمي أن تفرض حضوراً متعاضداً الأهمية في هذا الوقت إلى جانب تقنية المعلومات التي ساهمت بشكل كبير في تطوير بيئة الأعمال وإحداث نقلة نوعية في مجال الاتصالات وتبادل المعلومات والذي امتد لكافة جوانب الحياة ليشمل كافة قطاعات الأعمال العامة والخاصة.<sup>2</sup>

ولكي تكون هناك منافسة على المستوى العالمي وتكون الدول العربية على خارطة الاقتصاد الرقمي وعصر المعرفة والتكنولوجيا، ولأجل تعظيم القيمة الاقتصادية فلا بد من استخدام تكنولوجيا حديثة في مجال المعلومات والاتصالات، فالمشاريع البارزة في مجال تكنولوجيا المعلومات على المستوى الإقليمي والعالمي والتي تغذي بدورها متطلبات التجارة الإلكترونية في استخدام المتاجرة عبر الإنترنت من خلال الأسواق الإلكترونية تحقق تأثيراً في تخفيض العمليات والتكاليف الإدارية ورسوم الاتصال الخارجي إلى جانب التقليل من التعاملات الورقية، لذا فقد أصبحت الأسواق المحلية والعالمية مطالبة بالأخذ بأسباب التطور و الإزدهار بما يتماشى وطبيعتها من جهة ويعزز تواصلها مع بقية الأسواق العالمية من جهة أخرى، حيث تعد السوق المحلية سوقاً مفتوحة تعمل وفق معايير الاقتصاد الحر. ولمواكبة التطورات الاقتصادية العالمية، وتنمية المناخ الملائم للاستثمار يتوجب على الدول العربية

<sup>1</sup> علاء عبد الرزاق محمد السالمي ، حسين علاء عبد الرزاق السالمي ، شبكات الإدارة الإلكترونية - أساسيات وأنواع الشبكات الإلكترونية و أمن و رقابة الشبكات و التجارة الإلكترونية و العمل عن بعد ، دار وائل للنشر و التوزيع ، ط 1 ، 2005 ، ص 105.

<sup>2</sup> علاء عبد الرزاق محمد السالمي ، حسين علاء عبد الرزاق السالمي ، مرجع سابق ، ص 106.

إطلاق المبادرات الداعمة لسياسات تطوير الاقتصاد الرقمي والذي يعد البنية التحتية للتجارة الإلكترونية، بما يسهم في تنسيق الأسواق المحلية وتطوير التشريعات، وعدم النظر على أن المبالغ المنفقة على تطوير المشاريع التقنية على أنها مصاريف بل هي استثمار سيدر عائداً كبيراً في تحسين الخدمات المقدمة للأفراد ورجال الأعمال، الأمر الذي يساعد على استقطاب رؤوس الأموال الأجنبية علاوة على تقديم خدمات سريعة بصورة أفضل، وبالتالي يصب في مصلحة الاقتصاد المحلي، كذلك يتوجب توفير بيئة قانونية مناسبة للتجارة الإلكترونية وإلا فإنها سوف تكون على الهامش في ذلك الاقتصاد الرقمي أو الشبكي، إضافة لتعزيز الشراكة بين القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني وكافة فئات المجتمع وبناء قنوات اتصال فعالة معها، ودراسة التغيرات الثقافية والاجتماعية التي ستطرأ نتيجة تعميم الاستخدامات الإلكترونية وتشجيع الإيجابي منها ووضع الحلول المناسبة للتعامل مع السليبي منها، وكذلك رفع مستوى الوعي بين فئات المجتمع والمؤسسات الحكومية والتجارية بما توفره تقنيات المعلومات والاتصالات من فوائد، وتعزيز التعاون بين الدول العربية ومع المنظمات الإقليمية والدولية والمجتمع الدولي وخاصة في تبادل الخبرات وأفضل الممارسات، ودعم إنشاء مواقع الإنترنت باللغة العربية والعمل على الحفاظ على الهوية الحضارية والثقافية للأمة العربية<sup>1</sup>.

### المطلب الرابع : تهديدات و جرائم الاقتصاد الرقمي<sup>2</sup>

لا توجد تكنولوجيا بدون تكلفة او مخاطر، لذلك تشير الدراسات و الإحصائيات الى ان الاتجاه المتزايد لتطبيقات الانترنت و الاقتصاد الرقمي يعني تحمل بعض المخاطر و الازمات و التهديدات . و يتم انفاق ملايين الدولارات في الشركات و الحكومات بغرض معالجة الفيروسات و الاشكال الاخرى من الانحرافات مثل " spam , spyware , piracy " الجرائم الاخرى .

و تناول هذه الورقة الفنية استعراض لاهم التهديدات على الانترنت و الحاسبات و قواعد البيانات و ثم تطبيقات الاقتصاد الرقمي ( التجارة الالكترونية ، الحكومة الالكترونية ، البنوك الالكترونية ، التعليم الالكتروني ، التسويق الالكتروني ، و غيرها ) . و بعدها طرح لاهم الاتجاهات المعاصرة في تحقيق امن الانترنت مع الاشارة للنموذج المقترح في ادارة الازمات و تهديدات الانترنت .

<sup>1</sup> محمد الصبري ، الإدارة الإلكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، ط1 ، 2006 ، ص 152.

<sup>2</sup> فريد النجار ، مرجع سابق ، ص 117.

مصفوفة العلاقات المتداخلة بين ICT و الاقتصاد الرقمي

(4) تفاعل كبير بين دور ICT و الاقتصاد الرقمي  + ، +	(2) بطاقات ICT مرتفعة دون تطبيق فعال لدعم الاقتصاد الرقمي ( الوضع الحالي )  - ، +
(3) الاقتصاد الرقمي متنامي مع دور فعال ICT  + ، -	(1) دور محدود لكل من ICT و الاقتصاد الرقمي  - ، -

الاقتصاد الرقمي

أثرت الانترنت كثيرا على أساليب الاقتصاد العالمي و الدولي و المحلي ، و كذلك إدارة الشركات متعددة الجنسية بأشكالها المختلفة ، و الشركات المحلية سواء كانت المساهمة او شركات الاشخاص و المشروعات صغيرة و المتوسطة . كما تؤثر الانترنت ايضا على حياة الفرد و الاسرة و المجتمع عامة . و نظرا لان تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات حديثة نسبيًا ، لذلك من المتوقع وقوع العديد من الازمات و الكوارث و التهديدات لمنظومة الانترنت خاصة ، و منظومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بصفة عامة .

لذلك من الضروري الاسراع بفرض قوانين لمعالجة التشوهات في تكنولوجيا المعلومات ، و الاعداد المسبق لتجنب وقوع كوارث في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المنظمات المختلفة و يوجد نوعان من التهديدات و التشوهات في منظومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات :

1- الازمات و التهديدات المخططة و المقصودة ؛

2- الازمات و التهديدات العشوائية .

و تهدف الازمات و التهديدات المخططة في منظومة تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات الى الاضرار بالغير لأغراض سياسية او مالية مثال ذلك :

- |                          |             |
|--------------------------|-------------|
| <b>Viruses</b>           | - الفيروسات |
| <b>S pyware</b>          | - التجسس    |
| <b>Key Logging Theft</b> | - السرقات   |

اما الازمات و التهديدات العشوائية في منظمات المعلومات فهي مثال سرقة المعلومات و الأسطوانات الممغطة .

### Spam

استخدام البريد الالكتروني برسائل ضارة

### Piracy

و غالبا ما تستخدم تكنولوجيايات لتهديد الاقتصاد الرقمي ناتجة عن التقدم التكنولوجي في المعلومات و الاتصالات.

- البريد الالكتروني و الرسائل السريعة ؛
- 91 في المائة من مستخدمي الانترنت يستخدمون البريد الالكتروني ؛
- 47 في المائة من مستخدمي الانترنت يتعاملون مع الرسائل السريعة ؛
- يوجد 1.1 بليون مستخدمين للبريد الالكتروني في العالم و 1.4 بليون مستخدم نشط للبريد الالكتروني؛
- و من المتوقع زيادة عدد مستخدمي البريد الالكتروني في العالم ليصل من 800 مليون دولار عام 2006 الى 7.8 بليون دولار عام 2010.<sup>1</sup>
- و تعتبر مواقع yahoo و Msn من اكثر مقدمي الانترنت حتى مارس 2006 بمعدل 330 مليون مستخدم في الشهر .

	Yahoo	msn	Google
Search -	47.4 -	11.5 -	16.0 -
E-mail -	2.5 -	22.9 -	42.4 -
NEWS -	1.9 -	n/a -	6.9 -
Finance -	0.3 -	13.4 -	34.9 -

- الخوف من الاستخبارات الرقمية

دمر برنامج Rend mail في 3 نوفمبر (1988) 10 في المائة من الحاسبات على الانترنت و التي تقدر بحوالي 6200 حاسب و قطع العلاقات بين العديد من الحاسبات و الانترنت ، و قدرت الخسائر الناتجة عن ذلك بحوالي 24 مليون دولار بسبب الوقت الضائع و تطلب ذلك حوالي 40 مليون دولار لإصلاح الاعطال .

لذلك اصبح العديد من المتعاملين مع الانترنت لديهم الخوف من اختراق الانترنت لأغراض عديدة منها تحقيق اقصى الارباح او تحسين القدرات التنافسية او التدخل غير القانوني في شئون بعض العاملين او العملاء

<sup>1</sup> شريف درويش اللبان ، تكنولوجيا الإتصال ، المخاطر و التأثيرات الإجتماعية ، القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية ، 2000 ، ص234.

- تهديدات امن الحاسبات الالكترونية  
نقل و تحريك الرسومات البيانية .  
طباعة المعلومات .

- برامج محتفية في برامج اخرى و تؤثر على اهدافها .  
-برامج السيطرة على حاسبات اخرى .  
-لمعرفة كروت الائتمان للأخرين<sup>1</sup> .

● تهديدات قاعدة البيانات Cybercrime

تهديدات قنوات الاتصالات

1-security threats (no privacy)

2- Integrity threats.

3- Necessity threats.

تهديدات امن الحاسبات الخادمة server computers :

1- causing destruction .

2- to acquire information illegally.

- الفيروسات Viruses :

تعتبر الفيروسات نوع من برامج الحاسب الالي الالكتروني التي ترسل اشارات داخل كود او السجلات و المطبوعات ، و تعتبر الفيروسات احد انواع الحرب المدمرة للمعلومات<sup>2</sup> .  
1- لقد زاد عدد الفيروسات برسائل البريد الالكتروني عام 2005 و التي تنوعت من مجرد بريد الالكتروني الى مجموعة من البرمجيات مثال الروبوت الذي يعمل اوتوماتيكيا .  
-18.1 في المائة من الشركات الامريكية واجهت فيروسات عام 2006 ، مقارنا بنسبة 44 في المائة عام 2004 ، حيث تأثرت العديد من الحاسبات الشخصية بالفيروسات مختلفة الاشكال .

<sup>1</sup> شريف درويش اللبان، مرجع سابق ، ص235.

<sup>2</sup> عبد الرحيم الشحات " ، المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية ، " مجلة الباحث ، العدد (02) ، جامعة الملك عبد العزيز ، 2007.

## الفصل الأول.....الإطار المفاهيمي للاقتصاد الرقمي

- زاد حجم الانفاق العالمي على امن المعلومات و اجهزة امن المعلومات الى 4.3 بليون دولار عام 2005 بنسبة اكبر حوالي 15 في المائة في عام 2004. و من المتوقع ان تزداد نفقات امن المعلومات في المستقبل الى 5.7 بليون دولار عام 2009 ( تقديرات شركة Infonetics )

- تنتشر بعض الفيروسات في التليفونات المتصلة بالحاسبات الشخصية .

- تقدر الفيروسات المدمرة ( ذات السرعة العالية ) متوسط هجوم الفيروس بحوالي 27 ساعة . و لكن توجد بعض الفيروسات التي تتحرك في حدود 5.5 ساعة لتنتشر و تدمر مليون بريد الكتروني .

الجدول رقم(06): يبين أهم الشركات العالمية المستخدمة لبرامج ضد الفيروسات في شهر اغسطس 2005.

الشركات	نسبة حصة الشركة من السوق %	نسبة قيمة الحصص السوقية	متوسط السعر بالدولار
Symantec	82.3	80.0	36.84
Macafee ,inc	11.1	13.7	47.05
Trend	4.9	5.0	38.15
micro	1.5	1.0	25.54
Computer assoputer Intego	0.2	0.3	59.83
الاجمالية	100.0	100.0	
متوسط الشركات	20.0	20.0	

المصدر : فريد النجار ، الإقتصاد الرقمي الأنترنت و إعادة هيكلة الاستثمار و البورصات و البنوك الإلكترونية ،  
الدار الجامعية ، ط 1 ، 2007 .

الجدول رقم (07) : يبين إيرادات برامج مكافحة الفيروسات بالبلين دولار

نوع برامج الحماية	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Antivirus	2.7	3.2	3.6	4.1	4.5	4.9
Identity et Access Management	2.2	2.3	2.6	2.9	3.2	3.6
Messaging Security	0.4	0.6	0.8	1.1	1.4	1.7
IDS/IPS	n/a	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4
FIREWALL/VPN	n/a	1.0	1.0	1.1	1.2	1.2
Web Filtering	0.3	0.4	0.5	0.6	0.8	0.9
Vulnerability Assessment	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9
Authertification	0.3	0.4	0.4	0.5	0.5	0.6
Worldwide Security Software Revenue	7.9	8.8	10.0	11.3	12.7	14.2

المصدر : فريد النجار ، الإقتصاد الرقمي الأنترنز و إعادة هيكلة الاستثمار و البورصات و البنوك الإلكترونية ، الدار الجامعية ، ط1 ، 2007 .

#### • البريد الإلكتروني العشوائي ( gunke.mail ) Spam

أدت اساليب فحص و تصفية البريد الإلكتروني للتفرقة بين البريد الإلكتروني الجاد و الآخر غير الجاد الى تخفيض حجم المشاكل التي تهدد درجة نجاح الإقتصاد الرقمي كما ادى ذلك الى زيادة الوعي لدى مستخدمي البريد الإلكتروني<sup>1</sup>.

- 1- يقدر متوسط البريد الإلكتروني الغير هام المرسل عام 2005 بحوالي 3.253 رسالة ، و من المتوقع انخفاض هذا الرقم عام 2010 الى حوالي 1640 رسالة بسبب التقدم التكنولوجي في فلترة البريد الإلكتروني .
- 2- و انخفضت نسبة البريد الإلكتروني الغير جاد من 72.3 في المائة عام 2004 الى 68.6 في المائة عام 2005 .
- 3- تبلغ تكلفة البريد الإلكتروني غير الهام سنويا بحوالي 5 بليون دولار في العناصر منظومة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، و تقدر نسبة البريد الإلكتروني المرسل بدون عنوان حوالي 9 % من حجم البريد الإلكتروني .

<sup>1</sup> فريد النجار ، مرجع سابق ، ص 120.

## الفصل الأول.....الإطار المفاهيمي للاقتصاد الرقمي

4- تقدر تكلفة البريد الإلكتروني المرسل خطأ عام 2006 بحوالي 107 مليون دولار ، و لكن من المقدر ان تنخفض الى 92 مليون دولار عام 2010 .

الجدول رقم (08) : يبين أهم مصادر البريد الإلكتروني العشوائي فبراير 2006

الدولة	النسبة	محتوى البريد الإلكتروني العشوائي	النسبة
أمريكا	43.70	الادوية	52.22
الصين	13.63	سلع متنوعة	15.52
المانيا	3.90	الهدايا	14.41
جمهورية كوريا	3.78	الاستثمار و التمويل	8.09
فرنسا	2.70	البرمجيات	9.76
بريطانيا	2.57	منوعات	غير محدود

المصدر : فريد النجار ، الإقتصاد الرقمي الأنترنت و إعادة هيكلة الاستثمار و البورصات و البنوك الإلكترونية ، الدار الجامعية ، ط 1 ، 2007 .

### \* التجسس Spywares :

عبارة عن برامج توضع في الحاسب الإلكتروني للتأثير على سلوك المستخدم و ارسال النتائج الى مصدر مركزي للمعلومات .<sup>1</sup>

1- تقدر عدد المواقع على الانترنت التي تشمل عمليات تجسس عام 2006 بحوالي 427000 موقع ، و تشير بعض المسوحات الميدانية الى ان اكثر من 50% من الشركات الصغيرة و المتوسطة الحجم في امريكا ، قد تعرضت لمثل هذا النوع من التجسس.

2- تشير ايضا بعض الدراسات ان 43 % من المستخدمين الانترنت قد تعرضوا لمثل هذا التجسس في الحاسبات المنزلية .

3- و يشير نفس الاستقصاء الى ان 90 % من مستخدمي الانترنت ، قد قاموا بتغيير البريد الإلكتروني و ذلك لتجنب مثل هذا التجسس ، و ان 31 % أشاروا الى صعوبات تجنب التجسس ، و ان 20 % أكدوا على صعوبة العلاج من التجسس .

4- يشير الحث الى ان برنامج المستخدم في امريكا ساعد في اصطيد 32 % من حالات التجسس على الاخرين في النصف الاول من عام 2006 .

5- و لكن تزداد نسب التهديدات في الربع الاول من عام 2006 مع التوسع في استخدام الانترنت

<sup>1</sup> فريد النجار ، مرجع سابق ، ص 122 .

الجدول رقم (09): يبين تقديرات معدلات الاعطال في الحاسبات الشخصية في العالم ربع سنويا 2004-  
2006

ربع سنة	نسبة الحاسبات الشخصية التي تعرضت الى Spyware	نسبة الحاسبات الشخصية التي تعرضت الى Trojans	نسبة الحاسبات الشخصية التي تعرضت الى Adware
الربع الاول 2004	90	17	83
الربع الثاني	90	14	82
الربع الثالث	89	12	77
الربع الرابع	92	16	73
الربع الاول 2005	88	21	64
الربع الثاني	83	19	52
الربع الثالث	72	21	39
الربع الرابع	72	24	45
الربع الاول 2006	87	29	59

المصدر : فريد النجار ، الإقتصاد الرقمي الأنترنترنت و إعادة هيكلة الاستثمار و البورصات و البنوك الإلكترونية ،  
الدار الجامعية ، ط 1 ، 2007 .

الجدول رقم (10): يبين بيان مواقع لبعض Spyware لبعض الدول في الربع الاول من عام 2006

الدولة	نسب عدد مواقع Spyware
الصين	42.43
أمريكا	17.72
هولندا	7.00
فرنسا	3.36
اسبانيا	2.14
روسيا	1.80
المانيا	1.68
انجلترا	1.63
غيرها	22.24

المصدر : فريد النجار ، الإقتصاد الرقمي الأنترنترنت و إعادة هيكلة الاستثمار و البورصات و البنوك الإلكترونية ،  
الدار الجامعية ، ط 1 ، 2007 .

### المبحث الثالث : مفاهيم عامة حول المؤسسات البنكية

لقد ورثت الدولة الجزائرية غداة الاستقلال مؤسسات مالية و مصرفية تابعة للنظام الاجنبي ، و بهذا لم تتمكن من مسايرة متطلبات التنمية المنشودة للاقتصاد الجزائري الناشئ ، و من ثم عملت السلطات الجزائرية على بذل مجهودات جبارة لبعث التنمية في جميع المجالات و منها النشاط المالي ، فقامت بخلق بعض المؤسسات الضرورية و التي لا غنى عنها بالنسبة للاقتصاد أي دولة ، و حاولت التكيف مع البعض الاخر كما اامت البعض منها و أنشأت في اخر المطاف نظاما مصرفيا جزائريا ينسجم و متطلبات التنمية المنشودة.

#### المطلب الاول : مفهوم المؤسسات البنكية

وردت عدت تعريفات للبنك منها : الكلاسيكية ، و منها الحديثة ، فمن وجهة نظر الكلاسيكية يمكن القول ان البنك هو : " مؤسسة تعمل كوسيط مالي بين مجموعتين رئيسيتين من العملاء . المجموعة الاولى لديها فائض من الاموال و تحتاج الى الحفاظ عليه و تنميته ، و المجموعة الثانية هي مجموعة من العملاء تحتاج الى اموال لأغراض اهمها : الاستثمار او التشغيل او كلاهما " .

كما قد ينظر الى البنك على اعتبار انه تلك المنظمة التي تتبادل المنافع المالية مع مجموعات من العملاء بما لا يتعارض مع مصلحة المجتمع وبما يتماشى مع التغير المستمر في البيئة المصرفية .

امام الزاوية الحديثة فيمكن النظر الى البنك على انه : " مجموعة من الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول ودائع تدفع عند الطلب ، او لأجل محددة و تزاول عمليات التمويل الداخلي و الخارجي و خدمته بما يحقق اهداف خطة التنمية و سياسة الدولة ودعم الاقتصاد القومي ، و تباشر عمليات تنمية الادخار و الاستثمار المالي في الداخل و الخارج بما في ذلك المساهمة في انشاء المشروعات ، و ما يتطلب من عمليات مصرفية و تجارية و مالية وفقا للأوضاع التي يقرها البنك المركزي و الشكل التالي يسهم في ايضاح مفهوم البنك كوسيط مالي <sup>1</sup> .

شكل رقم (04) : يمثل مفهوم البنك كوسيط مالي



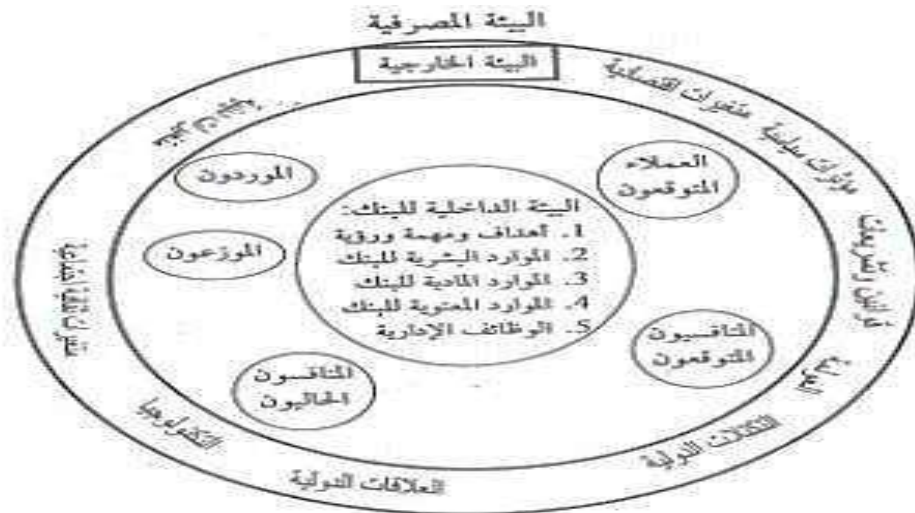
المصدر : محمد عبد الفتاح صيرفي ، إدارة البنوك ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، ط 1 ، 2014 .

<sup>1</sup> أحمد سويلم : إدارة البنوك و البورصات الأوراق المالية ، الشركة العربية للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2010، ص85.

معنى ذلك ان البنك يقوم بتقديم ما يستطيع تقديمه من الخدمات المالية ، من خلال موارده المتاحة تمثل حلولاً للمشاكل المالية المتجددة و المتغيرة لعملائه المتوقعين ، وهنا يحصل العميل على المنفعة المتمثلة في حل مشكلاته المالية ، كما ينتفع البنك من خلال المقابل المادي و المعنوي الذي يحصل عليه من عملائه ، كما يحصل المجتمع كله على منفعة من نشاط البنك متمثلة في تسهيل و تنشيط المعاملات المالية لأطراف المجتمع بما يعمل على تقدم نحو الاقتصاد القومي و العالمي ، وذلك المعنى هو الذي يحتوي بداخله على مفهوم البنك الشامل فالبنك الشامل معناه ان يقوم البنك بتقديم أي حلول لمشاكل عملائه المالية بشروط تحقيق الارباح و تحقيق مصلحة المجتمع <sup>1</sup>.

و يحتوي ذلك المعنى بداخله ايضا المفهوم الحديث للتسويق الذي يعني " مبادلة المنفعة مع مجموعات من العملاء المتوقعين في ظل تحقيق مصلحة المجتمع ، و المواءمة مع البيئة المتغيرة باستمرار ". هذا و يلاحظ ان الهدف الاساسي من التحول الى البنك الشامل هو توليد المرونة و الآلية التي تمكن البنك من التوائم مع المتغير الحادث في البيئة المصرفية و كذلك لمواجهة المنافسة المرتقبة و بصفة خاصة بعد سريان الجزء الخاص بتحرير تجارة الخدمات و منها الخدمات المصرفية من اتفاقية الجات حيث من ضمن ما يعنيه ذلك حرية دخول أي بنك أجنبي لأي سوق طالما يعمل في ظل شفافية و عدم اغراق و محافظا على احترام القانون المدني للبلد الذي يعمل فيه وكفاءة الاسواق ، و فيما يلي شكل يمثل البيئة للبنوك الشاملة <sup>2</sup>:

شكل رقم (05): يمثل البيئة للبنوك الشاملة



المصدر : محمد عبد الفتاح صبري ، إدارة البنوك ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، ط 1 ، 2014 .

<sup>1</sup> يوسف كمال محمد ، فقه الاقتصاد النقدي ، دار الهداية و الطباعة و النشر و التوزيع ، القاهرة ، 1993 ، ص 146-147.

<sup>2</sup> احمد علي غنيم ، اقتصاديات البنوك ، مكتبة مدبولي ، القاهرة ، 1989 ، ص 17-18.

هذا و يلاحظ ان التحول من المفهوم التقليدي للبنك الى المفهوم الحديث - البنك الشامل ، يستدعي مجموعة من الركائز وذلك سواء على مستوى الدولة أو على مستوى الجهاز المصرفي و كذا على مستوى البيئة الداخلية للبنك نوضحها فيما يلي :

### أ\_ على مستوى الدولة

- توفير العوامل التي ترفع من مستوى كفاءة الاسواق ؛
- وجود بنك مركزي قوي مستقبلي متطور وفقا لتطور العمل المصرفي ؛
- وجود شبكة الاموال القومية ، و غرفة مقاصة الكترونية بالبنك المركزي مرتبطة بالبورصة ، و كذلك بغرفة المقاصة الدولية؛

- القضاء على تشوهات اسعار الفائدة و الاعتماد الاكثر على ادوات السياسة النقدية غير المباشرة

### ب\_ على مستوى الجهاز المصرفي

- ربط البنوك المصرفية بشبكة الاموال القومية ، و غرفة المقاصة الالكترونية بالبنك المركزي .
- خلق بيئة تشغيلية جيدة ؛
- العمل على رفع مستوى الوعي المصرفي للأفراد في المجتمع ؛
- الاستعداد لمواجهة المنافسة المصرفية العالمية و عدم التقوقع

### ج- على مستوى البيئة الداخلية<sup>1</sup>

#### • زيادة المستوى الذي تقدمه البنوك لتكون من معايير المنافسة المصرفية

تنوع الخدمات المالية التي تقدمها البنوك لتكون شاملة للمشاكل المالية للعملاء و استخدام بحوث التسويق المصرفي للتوصل الى ذلك الى كل النقاط التالية :

- تحسن جودة الخدمات المصرفية ؛
- دقة المعاملات ؛
- الراحة النفسية و المادية التي يشعر بها العملاء داخل و خارج الفروع ؛
- مناسبة ساعات العمل للعملاء ؛
- انتشار فروع البنك ليقترّب أكثر من العملاء ؛
- سرعة اداء الخدمات ؛

<sup>1</sup> احمد علي غنيم ، مرجع سابق ، ص19.

- حسن معاملات العملاء ؛
- حسن مظهر العاملين بالبنك و بصفة خاصة العاملين بالصفوف الأمامية ؛
- بناء السمعة و الثقة في البنك .
- ربط البنك بشبكة مالية موحدة على المستوى القومي و مرتبطة بالشبكة المالية الدولية للتسهيل و الاسراع بخدمات العملاء الشاملة .
- ربط البنوك بالبنك المركزي .
- تطوير التفكير الابداعي للعاملين بالبنك للمساهمة في تقديم الاحداث .
- استخدام الاستراتيجيات التنافسية المناسبة .

هذا يلاحظ ان عدم الاخذ بالمفهوم الحديث للبنك قد يؤدي الى مجموعة من المخاطر من اهمها :

- تنخفض القدرة التنافسية للبنك ومن لذلك من تأثير على انخفاض ارباحه وزيادة مخاطرة .
  - قد تبتعد التعاملات المالية للأفراد و المنظمات عن الجهاز المصرفي و خصوصا مع تعاضم دور شبكة الانترنت كوسيلة مالية و تسويقية عالمية .
  - يتأثر اقتصاد الدولة بانخفاض مستوى اداء الجهاز المصرفي ، فكلما نشط الجهاز المصرفي كلما انعكس ذلك على زيادة المبادلات المالية في الاقتصاد ، ومن ثم زيادة نمو الداخول القومي بدرجة اكبر .
- و أيا كانت التعاريف التي تعطى للبنك فان القانون المصرفي قد وضع الشروط التالية التي تراول اعمال

البنوك:

أ- ان تتخذ المؤسسة شكل شركة مساهمة ؛

ب- يجب ان لا يقل رأسمال المدفوع عن مبلغ معين يحدده القانون ؛

ج- ان يتمثل العمل الرئيسي للبنك في تجميع المدخرات العاجلة مؤقتا من الجمهور و ذلك بغرض اعطائها للغير لاستخدامها .

### المطلب الثاني : انواع المؤسسات البنكية و علاقتها بالاقتصاد الرقمي<sup>1</sup>

تختلف الدول من حيث نظمها الاقتصادية ، و تبعا لذلك تختلف النظم المصرفية من دول لأخرى ،ويتكون الجهاز المصرفي في أي دولة من الدول من عدد البنوك تختلف في انواعها تبعا لتخصصاتها ، و اهم أنواع هذي البنوك :

<sup>1</sup> زياد رمضان و آخرون ، اتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، 2000 ، ص51.

- البنوك المركزية ؛
- البنوك التجارية ؛
- البنوك الاسلامية ؛
- البنوك المتخصصة :
- أ- بنوك صناعية ؛
- ب\_بنوك زراعية ؛
- ج\_بنوك عقارية .
- د\_ بنوك الادخار .

و فيما يلي شرحا مختصرا عن طبيعة اعمال تلك البنوك على ان نعود الى هذا الموضوع بسئ من التفصيل عند الحديث عن تنظيم البنك :<sup>1</sup>

### 1\_البنك المركزي

له دور هام فهو : يقوم بالإشراف على السياسة الائتمانية في الدولة ، و يصدر اوراق البنكنوت ، و يحدد حجم المعروض منها ، و يراقب اعمال البنوك التجارية و يقوم بأعمال المستشار النقدي للدولة ، و يحتفظ بحسابات لها و يسهل جميع عملياتها المصرفية .

### 2\_البنوك التجارية

تقوم بقبول الودائع و توظيف النقود بأنواعها لمدة قصيرة لا تزيد في الغالب عن السنة و من اهم اعمالها : خصم الاوراق التجارية ، و التسليف بضمان اوراق مالية او بضائع و فتح الاعتمادات ، و تنقسم البنوك التجارية الى أنواع متعددة طبقا للزاوية التي يتم من خلالها النظر الى البنوك وذلك على النحو التالي :

أ-من حيث نشاطها و مدى تغطيتها للمناطق الجغرافية :<sup>2</sup>

### 1\_ البنوك التجارية العامة

و يقصد بها تلك البنوك التي يقع مركزها الرئيسي في العاصمة او في إحدى المدن الكبرى ، و تباشر نشاطها من خلال فروع او مكاتب على مستوى الدولة اوخارجها ، و تقوم هذه البنوك بكافة الاعمال التقليدية للبنوك التجارية ، و تمتح الائتمان - قصير و متوسط الاجل ، كذلك فهي تباشر كافة مجالات الصرف الاجني و تمويل التجارة الخارجية .

<sup>1</sup> محمد عبد العزيز عجمية و آخرون ، النقود و البنوك و العلاقات الاقتصادية الدولية ، الدار الجامعية ، بيروت ، 1982 ، ص52.

<sup>2</sup> أحمد محمد المصري ، إدارة البنوك التجارية و الاسلامية ، مؤسسة الشباب الجامعية ، الاسكندرية ، 1998 ، ص79.

### 2\_ البنوك التجارية المحلية

و يقصد بها تلك البنوك التي يقتصر نشاطها على منطقة جغرافية محددة نسبية مثل محافظة معينة او مدينة او ولاية او اقليم محدد .

و يقع المركز الرئيسي للبنك و الفروع في هذه المنطقة المحددة ، و تتميز هذه البنوك بصغر الحجم ، كذلك فهي ترتبط بالبيئة المحيطة بها و ينعكس ذلك على مجموعة الخدمات المصرفية التي تقوم بتقديمها من حيث حجم النشاط :

#### أ\_ بنوك الجملة

و يقصد بها تلك البنوك التي تتعامل مع كبار العملاء و المنشآت الكبرى ،

#### ب\_ بنوك التجزئة

و هي عكس النوع السابق حيث تتعامل مع صغار العملاء ، و المنشآت الصغرى لكنها تسعى لاجتذاب اكبر عدد منهم ، و تتميز هذه البنوك بما تتميز به متاجر التجزئة فهي منتشرة جغرافيا ، و تتعامل بأصغر الوحدات المالية قيمة من خلال خلق المنافع الزمنية و المكانية ، و منفعة التملك ، و التعامل للأفراد ، و بذلك فان التجزئة تسعى الى توزيع خدمات البنك من خلال المستهلك النهائي .

#### ج- من حيث عدد الفروع<sup>1</sup>

#### 1\_ البنوك ذات الفروع

و هي بنوك تتخذ في الغالب شكل الشركات المساهمة كشكل قانوني لها فروع متعددة تغطي اغلب أنحاء الدولة ولا سيما الاماكن الهامة ، و تتبع اللامركزية في تسيير امورها حيث يترك للفرع تدبير شؤونه ، فلا يرجع للمركز الرئيسي للبنك الا فيما يتعلق بالأمور الهامة التي ينص عليها في لائحة البنك ، و بطبيعة الامور فان المركز الرئيسي يضع السياسة العامة التي تهدي بها الفروع .

و يتميز هذا النوع من البنوك بانه يعمل على النطاق الاهلي ، و يخضع للقوانين العامة للدولة و ليس لقوانين المحافظات التي يقع الفرع في نطاقها الجغرافي .

و تميل هذه البنوك الى التعامل في القروض قصيرة الأجل ( سنة فاقل ) و ذلك لتمويل رأسمال العامل لضمان سرعة استرداد القرض ، و ان كانت تتعامل ايضا في القروض متوسطة الاجل و كذلك طويلة الاجل و لكن بدرجة محدودة<sup>2</sup> .

<sup>1</sup> أحمد محمد المصري ، مرجع سابق ، ص80.

### 2\_ بنوك السلاسل

و هي عبارة عن سلسلة من البنوك نشأت نتيجة لنمو حجم البنوك التجارية ، و زيادة حجم نشاطها و اتساع نطاق اعمالها و تتكون السلسلة من عدة فروع منفصلة عن بعضها اداريا ، و لكن يشرف عليها مركز رئيسي واحد يقوم برسم السياسات العامة التي تلتزم مختلف وحدات السلسلة بها ، كذلك فهو ينسق بين الوحدات و بعضها ، ولا يوجد هذا النوع من البنوك التجارية الا في الولايات المتحدة الامريكية .

### 3\_بنوك المجموعات

و هي تأخذ شكل شركة قابضة تدير مجموعة من الشركات التابعة التي تعمل في النشاط المصرفي ، حيث تقوم الشركة القابضة بالإشراف على الشركات التابعة و تضع لها السياسات العامة بينما تترك لها تنفيذ هذه السياسات بشكل لامركزي ، و تأخذ هذه البنوك طابعا احتكاريًا ، ولقد انتشرت هذه البنوك في أوروبا الغربية و الولايات المتحدة الامريكية .

### 4\_البنوك الفردية

تقوم هذه البنوك على ما يتمتع اصحابها من الثقة ، و بطبيعة الحال فإنها منشأة فردية تكون محددة رأسمال ، و لذلك فهي سوق تتعامل في المجالات قصيرة الاجل ثم توظيف الاموال في الاوراق المالية و الاوراق التجارية المخصوصة ، و غير ذلك من الاصول عالية السيولة و التي يمكن تحويلها الى نقود بسرعة و بدون خسائر . و من امثلتها مؤسسة الراجحي المصرفية بالمملكة العربية السعودية ، فهي عبارة عن البنك فردي ، و ليس لهذا النوع من البنوك وجود في مصر منذ تأميم البنوك في عام 1960م .

### 5\_البنوك المحلية<sup>1</sup>

و هي بنوك تغطي منطقة جغرافية محددة كمدينة او محافظة او ولاية ، و تخضع هذه البنوك للقوانين الخاصة بالمنطقة التي تعمل بها ، كذلك فهي تتفاعل مع البيئة التي توجد بها و تعمل على تقديم الخدمات المصرفية التي تناسبها .

### 1\_ بنوك الاستثمار

تقوم بتوظيف اموالها في المشروعات التجارية و الصناعية لأجل طويل ، و الاشتراك في انشاء شركات، و اقراضها لمدة طويلة .

<sup>1</sup> أحمد سويلم : مرجع سابق،ص95.

### 2\_ البنوك الاسلامية

تقوم بقبول الودائع تحت الطلب و الودائع لأجل مثل البنوك التجارية الا انها تختلف عن البنوك التجارية في طريقة توظيف الاموال ، حيث ان البنوك التجارية تعتبر الفائدة اساس التعامل ، في حين ان البنوك الاسلامية تعتمد على المضاربة الاسلامية ( المشاركة ) في توظيف اموالها و يعتبر هذا البنك من البنوك التجارية بالنظر الى الطبيعة الغالبة للنشاط الذي يزاوله .

#### 1\_ البنوك المتخصصة " غير تجارية "

تعتمد هذه البنوك على مصادرها الداخلية في القيام بوظائفها حيث تعتمد في تمويل انشطتها التي تخصص فيها على مواردها الذاتية ، ولا تمثل الودائع بالنسبة لها دورا ملحوظا كما ان جميع الودائع لا يمثل واحدا من اغراضها بل يجب ملاحظة ما يلي :

أ\_ يتمثل النشاط الرئيسي للبنوك المتخصصة في القيام بعمليات الائتمان طويل الاجل لخدمة نوع محدد من النشاط الاقتصادي .

ب\_ لا تعتمد البنوك المتخصصة على قبول الودائع تحت الطلب ، و كأحد الانشطة الرئيسة لها ؛

ج\_ تعتمد البنوك المتخصصة في تمويل انشطتها على مواردها الذاتية و مصادرها الداخلية التي تتمثل في رأسمال.

هذا و يمكن تقسيم البنوك المتخصصة من حيث عمليات التمويل التي تقوم بها الى الانواع التالية :

#### ● البنوك الصناعية

تقوم بتقديم السلف و القروض و مساعدة الصناع للقيام بأعمالهم على اتم وجه و رفع مستوى الصناعة و المساهمة في انشاء شركات صناعية و مثل ذلك البنك الصناعي ؛

#### ● البنوك الزراعية

تقوم هذه البنوك بمنح سلف للمزارعين لدة قصيرة بضمان المحاصيل للقيام بأعمال الزراعة ، و قد قامت هذه البنوك لحماية صغار الزارعين من استغلال المرابين و مثل ذلك بنك التسليف الزراعي و التعاوني ؛

#### ● البنوك العقارية

توظف اموالها في منح قروض ذات اجال مقابل رهن عقاري بضمان أراض زراعية و ذلك لاستصلاح الاراضي او بناء عقارات ، و في اغلب الاحوال توضع هذه البنوك تحت اشراف الدولة للمحافظة على الثروة القومية .

#### 1\_ بنوك الادخار : تقوم بإقراض المشتركين في رأسمالها بفوائد متعادلة .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد عبد الفتاح صبري ، إدارة البنوك ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، ط1 ، 2014 ، ص 30.

### المطلب الثالث : مفهوم تقييم الاداء وجوانبه

قبل الطرق الى تعريف تقييم الاداء و اهم عناصره نرى من الضروري اولا تحديد مفهوم الاداء .

#### اولا : مفهوم الاداء

- فيعرف الاداء على انه : " مركز ذو مسؤولية يتمثل في الفعالية و الانتاجية التي يبلغ بها هذا المركز الاهداف التي قبلها ، فالفعالية تحدد المستوى المطلوب لتحقيق الاهداف ، اما الانتاجية تقارن النتائج المتحصل عليها بالوسائل المستخدمة في ذلك " <sup>1</sup>.

هذا التعريف يبين ان الاداء يتمثل في عنصرين هما الفعالية و الانتاجية ، العنصر الاول معناه درجة بلوغ الهدف أي هناك مقارنة بين الاهداف المراد بلوغها و الاهداف المنجزة ، اما العنصر الثاني فيتمثل في العلاقة بين النتائج المحققة فعلا و الوسائل المستخدمة لبلوغها ، و من هنا يلاحظ ان التعريف الذي اعطى للإنتاجية هو التعريف كفاءة ، حيث يرى بعض الباحثين ان الانتاجية هي عبارة عن معيار و مؤشرات يمكن من خلالها قياس اداء الوظيفة الانتاجية أي يتعلق بعنصر وحيد من عناصر الانتاج و هو العمل ، اذن فالإنتاجية ليست العلاقة بين النتائج و الموارد المستخدمة في تحقيقها.

- كما يعرف كذلك على انه : " مفهوم يربط بين اوجه النشاط و بين الاهداف التي تسعى المؤسسة الى تتطابق مع الخطط و الاهداف المرسومة ، باستغلال مواردها المتاحة استغلال امثل .

#### ثانيا : مفهوم تقييم الاداء

- يعرف تقييم الاداء على انه احدى الحلقات المهمة في العملية الادارية الشاملة ، تعتمد على استخدام مجموعة من المؤشرات و المقاييس لفحص مدى تحقيق الوحدة الاقتصادية لأهدافها الموضوعية ، و تحديد الانحرافات الايجابية و السلبية ، و معرفة اسبابها و اقتراح المعالجة المناسبة لها <sup>2</sup>.

- كما يعرف ايضا على انه : " هو عملية تحديد انطباق عدد من المعايير الادائية و الادارية على شخص او مجموعة من خلال نظام علمي منهج يشمل وضع اسس و قواعد خاصة تراعي مختلف التخصصات و الخيرات و طبيعة العمل ، و حوصلة هذه العملية تكون الاطار الاستراتيجي العام للمنظمة و الاهداف طويلة المدى ، التي تعكس التوجه المستقبلي للمؤسسة " <sup>3</sup>.

<sup>1</sup> تالي رزيقة، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال، المركز الجامعي أكلي محمد أولحاج البويرة، 2012، ص 03.

<sup>2</sup> سحر طلال إبراهيم، تقوم بطاقة أداء الوحدات الاقتصادية باستعمال بطاقة الأداء المتوازن، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 35، 2013، ص 348.

<sup>3</sup> طارق أحمد عواد، تقييم نظام قياس الأداء الوظيفي للعاملين في السلطة الوطنية الفلسطينية، قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2005، ص 71.

- كما يعرف كذلك بأنه : " مجموعة من الاجراءات التي تقارن بها النتائج المحققة للنشاط مع اهدافه المخطط لها ، بهدف تبيان مدى انسجام تلك النتائج مع الاهداف المحددة لتقدير مستوى فعالية الاداء ، كما يقارن عناصر مدخلات النشاط بمخرجاته للتأكد من ان الاداء قد تم بدرجة عالية من الكفاءة "

و من خلال ما سبق يمكن اعطاء تعريف شامل :

هو عملية رقابة على مراحل العمليات داخل المؤسسة و التي تبدأ من تحديد الاهداف المرجو تحقيقها في حدود الموارد المتاحة الى غاية الاهداف المحققة فعلا .

### ثالثا : عناصر تقييم الاداء

من اهم عناصر تقييم الاداء نجد ما يلي :

**1\_ الكفاءة :** ان مفهوم الكفاءة يتصل بالتوازن بين كمية الموارد المستخدمة في المؤسسات في المؤسسات كمدخلات و بين كمية النتائج المحققة في المخرجات ، باعتبار ان المؤسسة اداة تحويل المدخلات الى مخرجات .<sup>1</sup>  
- هنا نرى ان الكفاءة هي الحصول على ما هو كثير نظير ما هو اقل ، أي ابقاء التكلفة في حدودها الدنيا و الارباح في حدودها القصوى .

**2\_ الفعالية :** تتمثل في السبل الكفيلة باستخدام الموارد البشرية و المادية و المالية و المعلوماتية استخداما قادرا على تحقيق الاهداف و النمو و التطور .<sup>2</sup>  
\_ و تشير الفعالية هنا الى مدى تحقيق الاهداف المسطرة من طرف المؤسسة .

**3\_ الاناجية :** و تتمثل في مدى جودة تجميع الموارد في المؤسسة ، و استغلالها لتحقيق مجموعة من النتائج ، و هي تسعى للوصول الى اعلى مستوى للأداء باقل قدر من انفاق للموارد .<sup>3</sup>  
\_ هنا الاناجية تشير الى جودة علاقة نسبية بين المدخلات و مخرجات المؤسسة .

**4\_ الجودة :** هي قدرة المنتج على تلبية حاجات المستهلكين و باقل تكلفة .<sup>4</sup>

\_ و هنا الجودة تشير الى وجود علاقة بين المستهلك و المنتج .

### رابعا : اهداف تقييم الاداء

تهدف عملية تقييم الاداء الى تحقيق ما يلي :<sup>5</sup>

\_ تقييم مدى تحمل المسؤولين للمسؤوليات المخولة لهم .

\_ تشخيص المجالات التي تكون بحاجة الى اجراءات تصحيحية و العمل على معالجتها .

<sup>1</sup> نور الله كمال، وظائف القائد الإداري، دار ظلال للدراسات والترجمة والنشر، دمشق، ط1، 1992، ص15.

<sup>2</sup> سعدي يحيى و أوصيف لخضر، أثر إدارة الجودة الشاملة على رفع أداء و فعالية المنظمات، الملتقى الدولي حول أداء و فعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة المسيلة، 10/11 نوفمبر 2009، ص812.

<sup>3</sup> علي عبد الله، أثر البيئة على أداء المؤسسات العمومية الاقتصادية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، 2001، ص06.

<sup>4</sup> سعدي يحيى و أوصيف لخضر، مرجع سابق، ص811.

<sup>5</sup> سحر طلال إبراهيم، مرجع سابق، ص34.

- \_\_التأكد من ان المسؤولين يتحفزون نحو تحقيق الاهداف المخطط لها من قبل .
- \_\_التمكين من اجراء المقارنات بين اداء مختلف الاقسام داخل المؤسسة لتحديد المجالات التي يجب ان تجري فيها التحسينات .
- \_\_ربط جميع الاجهزة الادارية بمخلف مستوياتها بالوسائل التي تجعلها قادرة على قياس الاداء ، و بالتالي اتخاذ القرارات المستندة الى حقائق عملية و موضوعية توفرها عملية تقييم الاداء .
- \_\_ايجاد نوع من المنافسة بين الاقسام لتحسين مستوى ادائها .
- \_\_التحقق من ان الانجاز الفعلي كان وفقا للأهداف و الخطط الموضوعية .
- \_\_التأكد من ان الانجاز الفعلي قد تم بكفاءة من خلال الاستغلال الامثل للموارد .
- كما تهدف عملية تقييم الاداء كذلك الى :<sup>1</sup>
- \_\_عملية تقييم الاداء عملية هامة و ضرورية من اجل معرفة مدى تحقيق المشروع الاقتصادي للخطط و الاهداف .
- \_\_الكشف عن موطن الخلل و الضعف في نشاط الوحدة الاقتصادية و اجراء تحليل شامل لهل و بيان مسبباتها ، و ذلك بهدف وضع الحلول اللازمة لها و تصحيحها .
- \_\_تسهيل تحقيق تقييم شامل للأداء على مستوى الاقتصاد الوطني و ذلك بالاعتماد على نتائج التقييم الادائي لكل مشروع و من ثمة الوصول الى تقييم شامل .
- \_\_تصحيح الموازنات التخطيطية و وضع مؤشرات في المعيار الصحيح بما يوازي بين الطموح و الإمكانيات المتاحة، حيث تشكل نتائج تقييم الاداء قاعدة معلوماتية كبيرة في رسم السياسات و الخطط العلمية البعيدة عن المزاجية و التقديرات الواقعية .
- \_\_ايراز مدى سلامة السياسات و الاستراتيجيات المتبعة خلال السنة المالية .
- \_\_كذلك ايراز مدى قدرة البنك على استيعاب الخسائر الناتجة عن الاستثمار في الاصول .
- المطلب الرابع : قواعد و مراحل عملية تقييم الاداء و الصعوبات التي تواجهها**
- تعتبر عملية تقييم الاداء من العمليات الهامة داخل المنظمة على جميع مستوياتها ابتداءً من الادارة العليا و انتهاء بالعاملين في الاقسام و الوحدات ، و لكي تتحقق عملية التقييم يتطلب وجود قواعد و مراحل يجب الالتزام بها من اجل تفادي مجموعة من الاخطاء التي قد تحدث اثناء او بعد عملية التقييم .
- اولا : القواعد الاساسية لتقييم الاداء : و تتمثل فيما يلي :**
- 1\_ تحديد الاهداف :** هي الخطوة الاولى في عملية تقييم الاداء لذا يجب على المؤسسة تحديد اهدافها و دراستها قصد التعرف على مدى دقتها و واقعيتها ، ولا يقتصر الامر على الهدف العام للوحدة الاقتصادية انما تتوسع لتشمل جميع الاهداف التفصيلية لها ، و التي تصنف الى اهداف قصيرة المدى و اهداف رئيسية و اخرى فرعية .

<sup>1</sup> فؤاد مجيد كرخي، تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية لمستخدم البيانات المالية، دار المنهج للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2001، ص32.

**2\_ وضع الخطط التفصيلية لإنجاز العمل :** بعد تحديد الاهداف الواجب تحقيقها مستقبلا ، يتم وضع الخطط التفصيلية للعمل لكل مجال من مجالات النشاط ، بحيث تعكس السياسات الخاصة بالموارد اللازمة و كيفية الحصول عليها من ناحية ، و من ناحية اخرى يتم تحديد الكيفية التي تستخدم بها تلك الموارد بشكل يحقق اقصى عوائد ممكنة .

**3\_ تحديد مراكز المسؤولية :** حيث يتم وضع لكل قسم من اقسام البنك مسؤول خاص من اجل الرقابة و الاشراف في عملية تقييم الاداء هنا تتطلب ايضاح اختصاصات كل من مركز مسؤوليته ، وكذلك تبيان العلاقات التنظيمية التي تربط هذه المراكز ببعضها البعض ، و مدى تأثير نشاط كل مركز على أنشطة المراكز الاخرى ، كما يسهل ركن تحديد مراكز المسؤولية في عملية الكشف عن الانحرافات و تفسيرها بغرض التعرف على اسبابها و المراكز المسؤولة عنها .

**4\_ تحديد معايير و مؤشرات واضحة للأداء :** و تتمثل في تحديد المعايير التي يتم على اساسها تقييم اداء المؤسسة الاقتصادية بأكملها او على مستوى مراكز المسؤولية فيها ، و هي اكثر صعوبة في الوقت نفسه و هذا في ظل وجود عدة معايير تؤخذ بعين الاعتبار عند المقاضلة بينهما ، مثل وجوب تحديد ماهية المعايير المختارة ، كذلك اختيار المعايير المناسبة لدراسة مستوى الاداء ، كما تختلف هذه المعايير من وحدة لأخرى و هذا حسب طبيعة نشاط كل وحدة<sup>1</sup> .

<sup>1</sup> عبد الغفار حنفي ورسمية قرياقص، الأسواق و المؤسسات المالية، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 1999 ، ص213.

### خلاصة :

الاقتصاد الرقمي الجديد ، هو الاقتصاد القائم على وسائل الاتصال الحديثة و بالأخص على الانترنت ، يتعامل مع الرقمية او المعلومات الرقمية ، و يتسم بالعديد من الخصائص تميزه عن الاقتصاد التقليدي ، السرعة في الاداء و الاستجابة المباشرة و انخفاض التكلفة و اقتصاد لا حدودي و غيرها مما يجعل نماذج الاعمال فيه أكثر كفاءة و فعالية.

برز الاقتصاد الرقمي مع نمو و انتشار الانترنت و الشبكات متعددة الخدمات منها الاعمال التجارة الالكترونية التي لها دور كبير في تفعيلها من خلال تقليص التكاليف و اتاحة فرص جديدة لانتشار السلع و الخدمات ، و كسب ميزة التآلق في الاداء للمؤسسات البنكية ، و تحسين الاتصالات ، كما ان لها دور في احداث تغيرات على العمليات المالية و غيرها .

# الفصل الثاني

دراسة تطبيقية

تمهيد :

بعد أن تناولنا أهم المفاهيم و الأساسيات المرتبطة بالاقتصاد الرقمي واستخداماتها في البنوك ، ومختلف الوسائل ترشيد و تحسين الاداء البنكي ، سنتطرق في هذا الفصل إلى تشخيص واقع الاقتصاد الرقمي في ترشيد اداء المؤسسات البنكية ، حيث يمثل هذا الفصل حلقة وصل بين ما تم طرحه نظريا في الفصل السابق ، وبين ما نقوم به من دراسة عملية لمتغيرات الدراسة ، إذ تعد هذه الدراسة الميدانية وسيلة هامة يستطيع الباحث من خلالها أن يتوصل إلى حقائق ، وجمع المعلومات من الواقع ، وهذا من أجل أن نستوضح أكثر طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة ، وسنحاول في هذا الفصل إبراز الخطوات الإجرائية والمنهجية التي تم الاعتماد عليها وذلك من خلال تحليل محاور الاستبيان التي أعتد عليها كأداة أساسية لجمع البيانات ، و اختبار فرضيات الدراسة من أجل تفسير النتائج و تقديم جملة من لاقتراحات ، ولهذا جاء هذا الفصل متضمنا لما يلي:

– التعريف بميدان الدراسة (وكالتي BADR و BDL ببوسعادة).

–تحليل ومناقشة الاستبيان.

– منهجية البحث وأدوات الدراسة.

– عرض و تحليل شدة إجابة العينة لمتغيرات البحث.

– تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول : لمحة تاريخية عن بنك الفلاحة و التنمية الريفية

المطلب الأول : نشأة بنك الفلاحة و التنمية الريفية<sup>1</sup>

قامت الدولة الجزائرية بعد استقلالها بـ 6 شهر بتأميم المصاريف الأجنبية ، فتم إنشاء البنك المركزي الجزائري (حاليا البنك الجزائري) و كذا الخزينة الجزائرية ، و في عام 1963 ولد الصندوق التنمية ، و سنة 1964 تم إنشاء الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط ، و حتى يتم القضاء كليا على القطاع المصرفي التجاري ، تقرر إنشاء البنك الوطني الجزائري بموجب قانون 66\_178 الصادر في 13 يونيو 1966 و الذي كلف بتمويل عدة قطاعات منها الزراعة و أيضا قطاعات التجارة الخارجية .

و نظرا لأهمية الاستراتيجية للفلاحة أعيد النظر في هيكله البنك الوطني الجزائري ليتم و بموجب الموسم 82\_106 المؤرخ في 07 جماد الأول عام 1402 الموافق لـ 13 مارس 1982 إنشاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، و ذلك بهدف المساهمة في تنمية قطاع الفلاحة و ترقية ، و دعم نشاطات الصناعات التقليدية و الحرفية . و في هذا الإطار قام بنك الفلاحة و التنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي ، مزارع الدولة و المجموعات التعاونية ، مزارع القطاع الخاص ، تعاونيات الخدمات ، و الدواوين الفلاحية و المؤسسات الفلاحية الصناعية إلى جانب قطاع الصيد البحري ، و كذلك تمويل المشاريع التي تساعد على تنمية الأرياف و هي :

الأطباء ، الصيادلة ، أطباء الأسنان ، البيطرة ، الصناعات التقليدية ، التجارة .

إذن فبنك الفلاحة و التنمية الريفية مؤسسة تنتمي إلى القطاع العمومي ، تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و تسير وفق القانون التجاري و تحافظ على توازنها المحاسبي ، يقوم بجمع الأموال المودعة من طرف الزبائن لإقراضها إلى أشخاص طبيعيين كانوا أو معنويين (شركات) بنسبة فائدة محددة من بنك الجزائر ، كما يمارس كذلك تجارة نقود ، شراء و بيع العملة الصعبة بواسطة تكلفة القرض .

و في إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة و التنمية الريفية إلى شركة مساهمة ذات رأس مال تطور ليصبح سنة 1999 يتعدى 33 مليار دينار جزائري ، و بعد صدور قانون النقد و القرض في 14 أبريل 1990 و الذي منح استقلالية أكبر للبنوك ، و الغي من خلاله نظام التخصيص ، أصب بنك الفلاحة و التنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية و المتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية و تشجيع عملية الادخار بنوعها بالفائدة و بدون فائدة ، و المساهمة في التنمية مع وضع قوانين تحمي البنك و تجعل معاملاته مع زبائنه أقل مخاطرة ، و لتحقيق أهدافه وضع البنك استراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة و 31 مديرية جهوية تشغل حالي 7000 عامل ما بين إطار و موظف .

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من طرف البنك .

نظرا لكثافة البشرية صنف بنك الفلاحة و التنمية الريفية من طرف مجلة قاموس البنوك في المركز الأول في ترتيب البنوك الجزائرية ، و احتل المركز 668 في الترتيب العالمي ما بين 4100 بنك مصنف .

### أولا : تطور بنك الفلاحة و التنمية الريفية<sup>1</sup>

مر بنك الفلاحة و التنمية الريفية بثلاث مراحل هي :

**المرحلة الأولى (1982\_1990) :** خلال هذه المرحلة إنصب اهتمام البنك على تحسين موقع في السوق المصري ، و العمل على ترقية العالم الريفي عن طري تكتيف فتح الوكالات المصرفية في المناطق ذات النشاط الفلاحي .

**المرحلة الثانية (1991\_1999) :** بموجب قانون النقد و الرض الذي ألغي من خلال التخصص القطاعي للبنوك ، توسع نشاط بنك بدر ليشمل مختلف قاعات الاقتصاد الوطني خلاصة قطاع الصغير المتوسط بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميزة ، أما في المجال التقني فقد شهدت هذه المرحلة إدخال و تعميم استخدام الإعلام الآلي عبر مختلف وكالات البنك .

**المرحلة الثالثة : (2000 \_ إلى يومنا هذا) :** تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك بدر كغيره من البنوك العمومية في تدعيم و تمويل الاستثمارات المنتجة ، و دعم برنامج الإنعاش الإقتصادي و التوجه نحو التطور القطاع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، و المساهمة في تمويل قطاع التجارة الخارجية وفقا لتوجهات اقتصاد السوق ، إلى جانب توسيع تغطيته لمختلف مناطق الوطن و ذلك عن طريق فتح المزيد من الوكالات .

و للتكيف مع التحولات الاقتصادية و الاجتماعية التي تعرفها البلاد ، و استجابة لاحتياجات و رغبات الزبائن ، قام بنك بدر بوضع برنامج على مدى خمس سنوات يتمحور أساسا حول عصنة البنك و تحسين أداءه ، و العمل على تطوير منتجاته و خدماته ، بالإضافة إلى تبنيه استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل المصري ، هذا البرنامج الطموح حق نتائج هامة نورها فيما يلي :

**عام 2000 :** القيام بفحص دقيق لنقاط الضعف في سياسته ، مع وضه استراتيجية تسمح للبنك باعتماد المعايير في مجال العمل المصري .

**عام 2001 :** سعيها منه لإعادة تقديم موارده قام البنك بإجراء عملية تطهير محاسبية و مالية لجميع حوقه المسكوك في تحصيلها بغية تحديد مركزه المالي و مواجهة المشاكل المتعلقة بالسيولة و غيرها ، و العمل على زيادة تقليص مدة مختلف العمليات المصرفية تجاه الزبائن ، إلى جانب ذلك قام البنك بتحقيق مفهوم البنك الجالس مع خدمات مشخصة .

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

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من طرف البنك .

عام 2004 : لقد كانت سنة 2004 مميزة بالنسبة للبنك الذي عرف إدخال تقنية جديدة تعمل على سرعة تنفيذ العمليات المصرفية تتمثل في عملية نقل الشيك عبر الصورة ، فبعد أن كان يستغرق وقت تحصيل شيكات البنك مدة قد تصل إلى 15 يوما ، أصبح بإمكان الزبائن تحصيل شيكات بنك بدر في وقت وجيز ، و هذا يعتبر إنجاز غير مسبوق في الجزائر ، كما عمل مسؤولو بنك بدر خلال عام 2004 على تعميم استخدام الشبايبك الآلية لأوراق النقدية .

### ثانيا : الهيكل التنظيمي بنك الفلاحة و التنمية الريفية<sup>1</sup>

تحقيق البنك لأهدافه مرتبطة بمدى قدرته على إتاحة و تجنيد الوسائل المادية و البشرية لأجل تحقيق هذه الأهداف و الاستراتيجية المسطرة ، بتنظيمها و التنسيق بينها ضمن هيكل تنظيمي ملائم يخدم المصالح العامة للبنك ، و يحدد العلاقات الرسمية بين أطراف التنظيم .

فالهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية وضع سنة 2001 ، و الذي يتكون من :

**المديرية العامة :** و التي تتضمن :

رئيس مدير عام : و هي السلطة العليا للبنك ، و الذي يستطيع تحديد و وضع نظام لتحقيق القرارات التي تصدر عن مجلس الإدارة .

ثلاثة مدراء عاملون بالنيابة : هم الذين يقومون بمساعدة رئيس مدير العام للبنك .

و للهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية أربع مديريات عامة بالنيابة و هي :

\* المديرية العامة بالنيابة " القروض ، الموارد التحصيل " : و تقوم بتسيير 5 مديريات

-مديرية تمويل المؤسسات الكبرى "D.F.G.E"

-مديرية تمويل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة "D.F.P.M.E".

-مديرية تمويل النشاطات الفلاحية "D.F.A.A".

- مديرية دراسة السوق و المنتجات "D.E.M.P"

-المديرية التابعة و التحصيل "D.S.R".

\* المديرية العامة بالنيابة " الإعلام الآلي المحاسبة ، الخزينة " : و هي مسؤولة على خمسة مديريات

-المديرية المركزية للإعلام الآلي "D.I.C"

-مديرية الإعلام و شبكة الاستغلال "D.I.R.E"

-مديرية الارسال و صيانة الإعلام الالي "D.T.M.I"

-مديرية المحاسبة العامة "D.C.G"

-مديرية الخزينة "D.T"

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من طرف البنك .

\* المديرية العامة بالنيابة "الإدارة و الوسائل" : و هي بدورها مسئولة على خمسة مديريات و هي

-مديرية المستخدمين "D.P"

-مديرية إعادة تقييم الموارد البشرية "D.R.R.H"

-مديرية الوسائل العامة "D.M.G"

-مديرية الدراسات القانونية و المنازعات "D.E.G"

-مديرية الدراسات و مراقبة التسيير "D.P.C.G"

\* بالإضافة إلى المديريات المذكورة أعلاه يوجد :

-القسم الدولي "D.I" و الذي يتكون من ثلاث مديريات و هي :

-مديرية العمليات التقنية مع الخارج "D.O.T.E"

-مديرية العلاقات الدولية "D.R.I"

-مديرية الرقابة و الإحصائيات "D.C.S"

و من ثم يلي بعد هاته المديريات

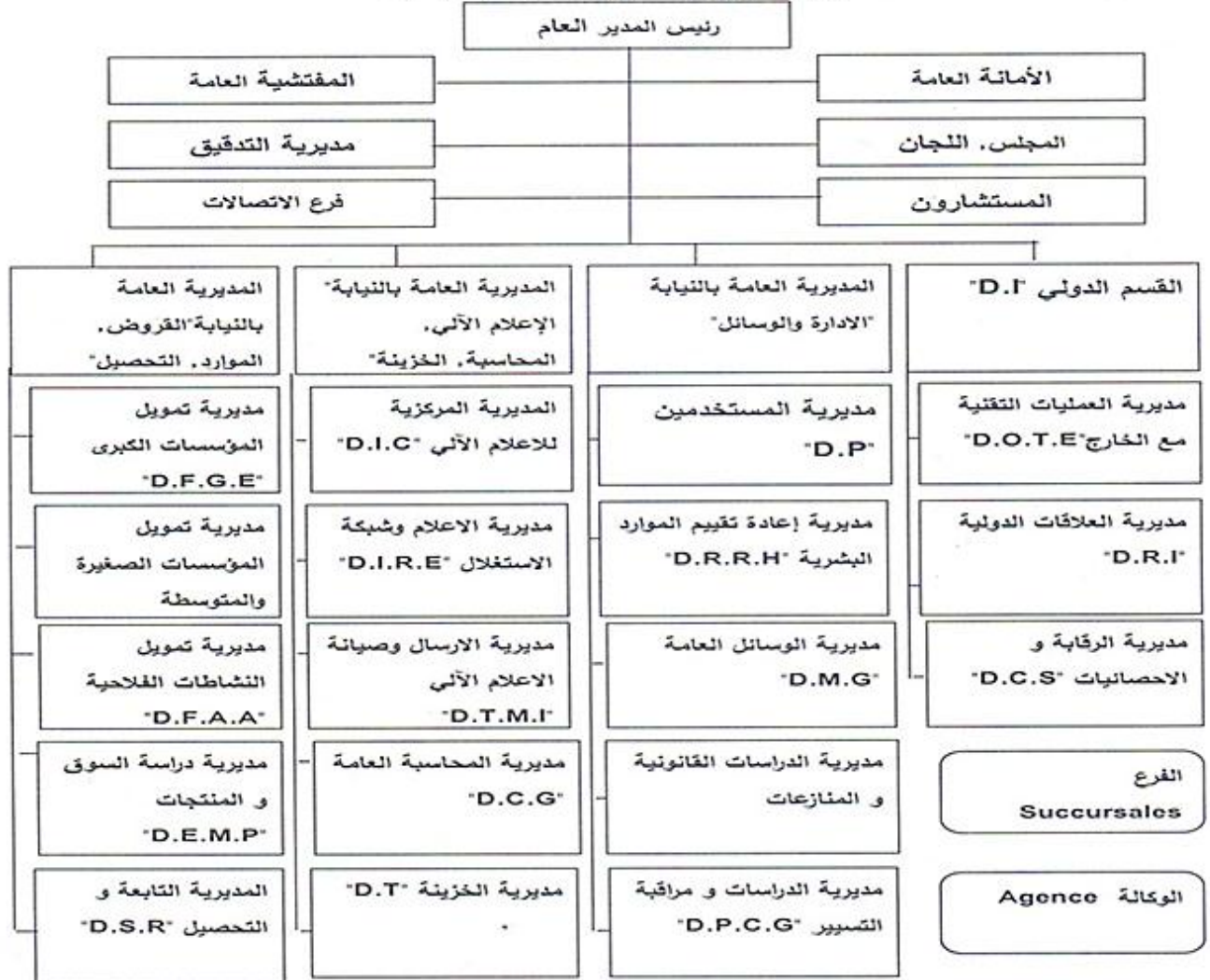
الفرع "Succursales" : و هو وحدة إدارية لا مركزية غالبا على مستوى مكان رئيسي في الولاية ،

مهنته تتمثل أساسا في : مساعدة و مراقبة و تسيير الوكالات التابعة له و هي المسئولة أمام الإدارة العامة عن

تنفيذ المهام الموكلة إليه ، و يتكون من 31 فرع على المستوى الوطني

الوكالة "Agence" يحتوي بنك الفلاحة و التنمية الريفية من 300 وكالة موزعة على جل التراب الوطني ، و الملحق رقم 01 يشمل كل العناصر المتداخلة في الهيكل التنظيمي<sup>1</sup>.

الشكل رقم (06): لهيكل التنظيمي بنك الفلاحة و التنمية الريفية



ثالثا : التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

تأسست وكالة بدر بوسعادة 905 في سنة 1982

تحوذ وكالة بوسعادة على 25 حاسوبا آليا (pc) متصلة بنظام تشغيل SYBU وعلى 05 خمس حاسبات أوراق نقدية وكاشفة للأوراق النقدية المزورة التي من شأنها أن تخفف العبء وتختصر الوقت لدى العامل في الحساب وتقليل الخطأ، وأجهزة الصراف الآلي.

تشغل وكالة بوسعادة 23 عاملا تعتمد على خبراتهم ، وترتكز سياستها بصفة خاصة والبنك عامة على تكوين وتدريب العمال مستعنيين على ذلك بمعيار الخبرة والأقدمية ، في ظل توجه البنك نحو تعميم سياسة البنك الجالس على كامل فروعه .تعمل وكالة بوسعادة تحت سلطة ،إشراف ورقابة المديرية الجهوية للاستغلال بالمسيلة ،هذا

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من طرف البنك .

بالإضافة إلى أربع وكالات مصرفية أخرى للاستغلال ، تتمثل في :وكالة سيدي عيسى ، وكالة عين ملح ،وكالة المسيلة ،وكالة حمام الضلعة.

### رابعا: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية<sup>1</sup>

بنك الفلاحة وتنمية الريفية مكلف بعد مهام تتمثل في:

- المحاولة بشتى الطرق المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية النشاطات الفلاحية ، إذا فهو وسيلة لتخطيط.
  - يراقب جميع الاتصالات مع السلطات ، الحركات المالية ، إذا فهو وسيلة للمراقبة.
  - فتح الحسابات لجميع الأشخاص الذين يطلبون ذلك.
  - معالجة جميع القروض والتحويل ، إذا فهو بنك أولي.
- ومن المهام الأخرى التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية:
- يمول كل نشاطات الفلاحة والملحقة.

بالإضافة إلى كل هذه المهام . يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتقديم مساعدته للأطباء الصيادلة ، أطباء الأسنان ..... الخ وكذلك لقطاع الصيد البحري ، حيث يقوم بنك بدر بتقديم قروض متوسطة الأجل لمختلف المشاريع كالتربية المائية.

من هذه المهام ، نستطيع تلخيص بعض المميزات لبنك بدر والتي يمكن إجمالها في :

- ❖ يحتل البنك المركزي الأول في ترتيب البنوك الجزائرية .
  - ❖ يستعمل نظام (SWIFT) منذ 1991.
  - ❖ استعمال الإعلام الآلي في جميع عمليات التجارة الخارجية.
  - ❖ الشبكة الأكثر كثافة.
  - ❖ بنك شامل وعالمي يتدخل في تمويل كل القطاعات الاقتصادية.
  - ❖ أول بنك جزائري يطبق مبدأ "البنك الجالس" مع خدمة مشخصة.
  - ❖ الإدخال الكامل الإعلام الآلي على كل الشبكة بفضل برمجيات خاصة (progiciel) ملك للبنك ، مصمم من طرف مهندسي المؤسسة.
  - ❖ إمكانية فحص الزبائن عن بعد لحساباتهم (BADR consult).
- و فيما يلي التعريف بالهيكل التنظيمي لوكالة بوسعادة

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من طرف البنك .

### خامسا : الهيكل التنظيمي لوكالة بدر 905 بوسعادة

الهيكل التنظيمي لهذه الوكالة يتكون من :

- **المدير:** هو المسؤول عن التنظيم وتسيير هذه الوكالة فهو الذي يقوم بالتوقيع على جميع الوثائق ومن مهامه أيضا قبول أو رفض منح القروض للزبائن ويكون المبلغ الأقصى الممنوح من طرف البنك هو 2.5 مليون دينار جزائري.
  - **أمين الصندوق:** هو الذي يقوم بالعمليات النقدية، أي بمعنى آخر هو الذي يسلم النقود إلى الزبائن في حالة السحب ويستلمها في حالة الإيداع.
  - **المكلف بالدراسات:** وهو الذي يقوم بالعمليات الخاصة بالصندوق (السحب، الإيداع، فتح الحسابات) أي هو المسؤول عن عمليات الصندوق .
- لأمانة العامة (السكرتارية): وهي تحتوي كل المراسلات التي تحدث بين البنك وبين عملائه ، وكل ما يتعلق بالبريد من استلام أو تسليم.
- مصلحة الوسائل العامة: وهي تحوي على كل المستلزمات الخاصة بالعمليات اليومية الخاصة بالوكالة وتحتوي أيضا على مصلحة الأرشيف.
- وكيل المدير: في حالة غياب المدير لأسباب معينة فإن المكلف بالدراسات هو الذي يقوم بالنيابة عنه في تسيير الوكالة.

**مصلحة الإدارة والمحاسبة:** وهي المسؤولة عن المصلحة المستخدمين وتهتم كذلك بمصاريف العمال ومصاريف الحرس الخاص ومصاريف ساعي البريد وتهتم كذلك بمراقبة العمليات اليومية للبنك عن طريق رصد تحركات الحسابات.

### المبحث الثاني : نبذة عن بنك التنمية المحلية

#### أولا : نشأة بنك التنمية المحلية<sup>1</sup>

تأسس بنك محلية بموجب مرسوم رقم 85 المؤرخ في 10 شعبان 1405 الموافق لـ 30 أبريل 1985 يتضمن إنشاء بنك للتنمية المحلية و تحديد قانونه الأساسي ، أنشأ هذا البنك في إطار إعادة تنظيم شبكة المؤسسات النقدية و المصرفية التي تستجيب لحاجيات التجهيز الجهوي و المحلي ، و هو آخر بنك يتم تأسيسه قبل الدخول في مرحلة الإصلاحات ، و ذلك تبعا لإعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري برأس مال قدره نصف مليار دينار جزائري (500.000.000 دج) ، و يكون المقر المركزي للبنك في سطاوالي (ولاية تيبازة) و يمكن نقله إلى أي مكان من التراب الوطني بمرسوم .

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من طرف البنك .

و يفتح فروع و وكالاته أو مكاتبه في إطار تنظيم لا مركزي طبقا للأهداف المرسومة له في مجال القرض و لتنمية و لسياسة الحكومة ، باشر عمله في جويلية 1985.

### ثانيا: تعريف بنك التنمية المحلية<sup>1</sup>

هو مؤسسة مالية عمومية ملك للدولة ، خاضع للقانون التجاري و يتولى كل العمليات التقليدية لبنوك الودائع يتمتع البنك بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و يعد تاجرا في علاقاته مع الغير و خاضعا لما يلي :

\_\_ القواعد العامة المتعلقة بنظام البنوك و القرض؛

\_\_ الأحكام التشريعية و التنظيمية المعمول بها المطبقة على عقود و أهدافه و وسائله و هيكله و أعماله ؛ استقل عن القرض الشعبي الجزائري في 20 فيفري 1989 في ظل قانون 04-89 المتعلق باستقلالية المؤسسات ، و مدى حياة هذا البنك هي 99 سنة من تاريخ ترقيمه في السجل التجاري .

كانت عدد أسهمه عند إنشائه 500 سهم ثم تقرر رفعه إلى 720 سهم بقيمة اسمية مليون دينار للسهم الواحد ، ليبلغ رأس ماله حائل 15.000.000.000 دج .

يحا بنك التنمية المحلية شعار BDL و يقصد به :

Banque de Développement Local

B : بنك

D : التنمية

L : المحلية

### ثالثا : مهام بنك التنمية المحلية

بالإضافة التي تلعبه البنوك التجارية في جمع الودائع و منح القروض فالبنك التنمية المحلية مهام أخرى تتمثل في تمويل :

\_\_ المؤسسات و المقاولات العمومية ذات طابع الإقتصادي الموضوعة تحت تصرف الهيئات المحلية (الولاية ، البلدية .....).

\_\_ العمليات الإستثمارية المنتجة المخططة التي تبادر بها الجماعات المحلية .

\_\_ العمليات التي لها صلة بالقروض على الرهن (الرهن الحيازي).

\_\_ الأشخاص المعنويون أو الطبيعيون حسب الشروط و الأشكال المعمول بها .

\_\_ عمليات التجارة الداخلية الجهوية و المحلية .

\_\_ المخططات و البرامج التنموية الوطنية .

\_\_ تسبيقات و سلفيات على سندات عمومية تصدرها الدولة أو الجماعات المحلية .

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من طرف البنك .

— جميع العمليات البنكية : القرض ، الصرف و الخزينة التي لها علاقة بأعمال تسيير موجوداتها المالية .  
و عليه فبنك التنمية المحلية هو بنك ودائع تملكه الدولة و يخضع للقانون التجاري ، يتولى كل عمليات بنوك  
الودائع كالتوفير ، الإقراض ، الضمانات و الخدمات المتنوعة ، لكنه يخدم بالدرجة الأولى العيئات العامة و المحلية ،  
فيمنحها قروض قصيرة و طويلة الأجل لتمويل عملياتها الإقتصادية (استيراد و تصدير) إضافة إلى خدماته الموجهة  
للقطاع للخاص في شكل قروض قصيرة الأجل .

### رابعا : الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية<sup>1</sup>

المدير : له دور التنسيق بين المصالح البنكية و كذلك أخذ القرارات التي تخص العمل البنكي ، فيما يخص  
منح القروض و استقطاب زبائن جدد للبنك .

نائب المدير : يقوم بالإشراف على تنسيق العمليات البنكية مع رؤساء المصالح المختلفة مع السهر على حسن  
سير أداء العمل وفقا للعمليات التي يتلقاها من مدير البنك حيث يبلغه بكل ما يحصل في الوكالة في شكل تقارير  
و شفوية عن سير العمليات البنكية .

أمانة الوكالة : تقوم بتسجيل و تنظيم كل البريد الوارد و الصادر إلى البنك و القيام بكامل أنواع السيكريتارية  
بصفة عامة .

خلية الرقابة : تقوم بمراقبة جميع العمليات البنكية اليومية و التدقيق في العمليات المحاسبية و إبلاغ المدير في حالة  
وجود خلل لإيجاد الحلول المناسبة .

مصلحة التجارة الدولية : تقوم هذه المصلحة بدراسة ملفات التصدير و الاستيراد مع المتابعة و المراقبة لتنفيذ  
الواعد الموضوعة من طرف البنك المركزي .

مصلحة الالتزامات و التنشيط التجاري : دراسة كل ملفات القروض مع المتابعة و المراقبة ، و التنشيط التجاري  
للكوالة عن طريق جلب الزبائن .

مصلحة الصندوق : تقوم بكل العمليات المصرفية فيما يخص الدفع و السحب و هي خاصة بكل الفئات سواء  
تعل الأمر بالخواص أو القطاعات التابعة للدولة .

مصلحة الحافظة : تقوم هذه المصلحة باستقبال كل الشبكات التي يتسلمها العملاء من قبل بعضهم البعض .

مصلحة الموارد البشرية : من بين مهامها و دورها ما يلي :

— إحصاء احتياجات البنك فيما يخص التكوين ، و كذا إعداد المخططات السنوية للتكوين لكل من مديرية  
الاستغلال و الوكالات التابعة لها .

— إعداد و متابعة ملفات المسار المهني لكل موظف .

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من طرف البنك .

\_\_ القيام بكل إجراء يتعل بالتقييم و بالتكوين و ذلك في إطار تطبيق مخطط لتكوين للبنك ، و بإتباع تعليمات مديريةية الموارد البشرية .

\_\_ تسيير صندوق الخدمات الاجتماعية الخاص بمديرية الاستغلال .

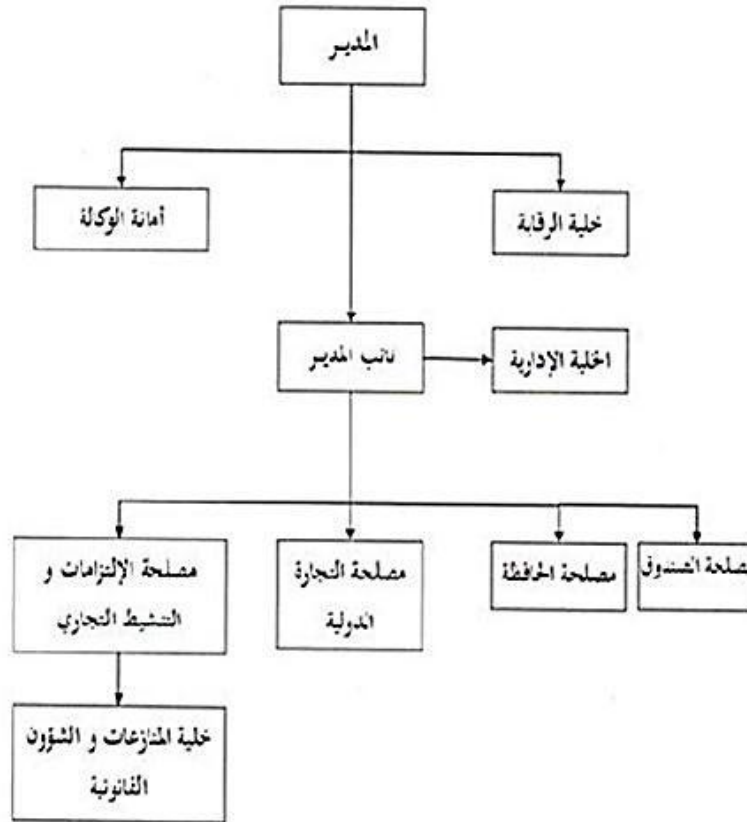
\_\_ إعداد كل الوثائق الإدارية التي يطلبها الموظفون في إطار القانون المعمول به .

\_\_ معالجة و متابعة شكاوي الموظفين مديريةية الاستغلال و الوكالات التابعة لها .

\_\_ التواصل الدائم مع التنظيمات الاجتماعية المحلية .

\_\_ ضمان فرض الانضباط في المديرية و الوكالات التابعة لها .

الشكل رقم (07) : يمثل الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية<sup>1</sup>



المصدر : بنك التنمية المحلية

<sup>1</sup> وثائق مقدمة من طرف البنك .

## المبحث الثاني: دراسة حالة لوكالتي BDL و BADR

### المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية وأدوات الدراسة

يهدف الوصول إلى نتائج علمية مبررة يجب على كل باحث الالتزام بالمنهجية العلمية الصحيحة في كل مراحل بحثه.

وفيما يلي تفصيل المنهجية المتبعة وفقا للمطالب الآتية:

#### أولا : مجال البحث

#### \_ التعريف بالمجتمع البحث

قبل التطرق إلى أهمية الاقتصاد الرقمي في وكالتي BADR و BDL ببوسعادة محل الدراسة، لابد أولا من التعرف على هاتي الوكالتين ، و من خلال التطرق إلى تاريخ إنشائها، أهدافها، نشاطاتها، و خصائصها، ويظهر كل ذلك فيما يلي:

#### ثانيا: أداة الدراسة و الأدوات الإحصائية المستخدمة

#### \_ أداة الدراسة

قامت الطالبة بإعداد استمارة لجمع المعلومات و ثم صياغتها وفق متغيرات الدراسة وقد اعتمدت في إعدادها على العديد من الدراسات و الأبحاث العلمية.

وقد تكونت الاستمارة النهائية من بيانات شخصية خاصة بالموظفين و محورين هما:

\_ : بيانات الشخصية تتضمن المعلومات التالية لأفراد العينة وعددها أربعة

" الجنس، السن، الوظيفة ، الخبرة المهنية " .

**المحور الاول :** الاقتصاد الرقمي : يشمل هذا المحور 10 عبارة وفق مقياس ليكارت الخماسي.

**المحور الثاني :** أداء المؤسسات البنكية : يشمل 11 عبارة وفق مقياس ليكارت الخماسي.

#### ثالثا: الأدوات الإحصائية المستخدمة

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS:V19) وتم الاعتماد على بعض الاختبارات ، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية كذلك الأشكال البيانية كمايلي :

**1\_ الأساليب الإحصائية الوصفية التالية:** التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية ، الانحرافات

المعيارية، من اجل وصف المتغيرات العامة و متغيرات البحث.

**2\_ المتوسط الحسابي :** وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول الاستبيان.

**3\_ الانحراف المعياري:** وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو بعد، والتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات ، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي تكون النتائج أكثر مصداقية وجودة ، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات أو الفقرات لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط الحسابي المرجح بينها.

**4\_ اختبارات ستودنت لعينة واحدة:** وهذا من اجل اختبار الدلالة الإحصائية لإجابات العينة على كل محور أي اختبار صحة الفرضيات عند مستوى الدلالة 0.05 حول المتوسط الفرضي = 03 والتي تمثل محايد في مقياس الثلاثي الذي اعتمدها في الاستبيان.

**5\_ اختبار الصدق و الثبات :** بالاستعانة بمعامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات ومعامل الارتباط بيرسون لقياس الصدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

**6\_ اختبار التوزيع الطبيعي(Kolmogorov-Smirnov):** لمعرفة نوع توزيع بيانات العينة.

رابعاً: صدق و ثبات الاستبيان

بعدما تمت صياغة الاستبيان في شكله الأولي لابد من إخضاعه لاختباري الصدق والثبات.

**1\_ اختبار أداة الدراسة :** يقصد بصدق أداة الدراسة أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال الصدق الظاهري للاستبيان(صدق المحكمين)، وصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان، والصدق البنائي لمجاور الاستبيان.

**1.1\_ الصدق الظاهري**

ويقوم على فكرة مدى مناسبة عبارة الاستبيان لما يقيس ولمن يطبق عليهم ومدى علاقتها بالاستبيان ككل ومن هذا المنطلق تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة و اختصاص لأخذ وجهات نظرهم والاستفادة من آرائهم في تعديله والتحقق من مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى سلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبيان ، ومدى شمول الاستبيان لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، وفي ضوء آراء السادة المحكمين تم إعادة صياغة بعض العبارات وإضافة عبارات أخرى لتحسين أداة الدراسة ليصبح عدد فقرات الاستبيان مكون من 21 عبارة.

## 2.1\_ ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة ، عدة مرات ، خلال فترات زمنية معينة ، وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة ، من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach'sAlpha) ، كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول رقم ( 11): يبين قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاور أداة الدراسة

معامل Cronbach's Alpha		محاور الاستبيان
عدد العبارات	القيمة	
24	0,691	جميع عبارات الاستبيان
المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V19		

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا لجميع عبارات الاستبيان معا بلغ **0,691** وهذا يدل على أن لأداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها و هي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة الأصلية و مكونة من 24 فرد.

المطلب الثاني : عرض و تحليل شدة إجابة العينة لمتغيرات البحث

أولاً: عرض وتحليل المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

تضمنت المتغيرات الديمغرافية للدراسة كلا من: الجنس، السن، الوظيفة، الخبرة المهنية، حيث تم الحصول

على النتائج التالية:

الجدول رقم (12) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس		
المتغيرات	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	17	%70.8
أنثى	07	%29.2
المجموع	24	%100

الجدول رقم (13) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن.

السن		
المتغيرات	التكرارات	النسبة المئوية
من 20 الى 30	04	%16.7
أكثر من 30	20	%83.3
المجموع	24	%100

الجدول رقم (14) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة.

الوظيفة		
المتغيرات	التكرارات	النسبة المئوية
إداري	15	%62.5
رئيس مصلحة	7	%29.2
مدير	2	%8.3
المجموع	24	%100

الجدول رقم (15) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية .

الخبرة المهنية		
متغيرات	التكرارات	النسبة المئوية
من سنة إلى 5 سنوات	7	%29.2
أكثر من 5 سنوات	17	%70.8
المجموع	24	%100

### 1\_ توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يتضح من الجدول رقم (12) المبين أعلاه :

أن نسبة الذكور بلغت %70.8 و نسبة الإناث %29.2 بلغت من إجمالي عينة الدراسة أي يغلب على الأفراد عينة الدراسة الطابع الذكري , وهذه النسب تدل على هيمنة الذكور في مجال العمل بالوكالتين .

### 2\_ توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

يتضح من الجدول رقم (13) المبين أعلاه: أن هناك تنوع في فئات العمرية لدى المستجوبين الفئة العمرية (أقل من 20 سنة) بنسبة %0 و الفئة العمرية (من 20 إلى 30 سنة) بنسبة %4 والفئة (أكثر من 30 سنة) بنسبة %20 .

### 3\_ توزيع أفراد العينة حسب مستوى الوظيفة

يتضح من الجدول رقم (14) أعلاه: أن هناك تنوع في أفراد عينة الوظيفة لدى المستجوبين , حيث يتوزعون حسب متغير مستوى الوظيفي بنسبة %62,5 لصالح مستوى إداري, وبنسبة %29.2 لصالح مستوى رئيس مصلحة , وبنسبة %8.3 لصالح مستوى مدير .

### 4\_ توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

يتضح من الجدول رقم (15) المبين أعلاه : هناك تنوع في أفراد عينة الخبرة المهنية , حيث يتوزعون حسب المتغير سنوات الخبرة بنسبة %29.2 لصالح الافراد الذين لديهم خبرة من سنة الى 5 سنوات ، وبنسبة %70.8 الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 5 سنوات .

ثانيا: اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات أفراد العينة

وهو اختبار هام حيث يجب تحديد ما إذا كان بيانات أفراد العينة لإجاباتهم على متغيرات الدراسة التي يتم دراستها يتبع التوزيع الطبيعي أم من التوزيعات الاحتمالية. وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع التوزيع ( طريقة اختبار Shapiro-wilk ) حيث هناك نوعان من الطرق الإحصائية التي تستخدم في اختبار الفرضيات:

أ. الاختبارات المعلمية: وتستخدم في حالة البيانات الرقمية التي توزيعها يتبع التوزيع الطبيعي.

ب. الاختبارات غير المعلمية: وتستخدم في حالة البيانات الرقمية التي توزيعها لا يتبع التوزيع الطبيعي.

لاختيار الأدوات الإحصائية المناسبة من اجل تحليل إجابات أفراد العينة الدراسة واختبار صحة الفرضيات يجب أولاً أن نتعرف على طبيعة توزيع البيانات العينة وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات حيث توجد أدوات إحصائية معلمية و غير المعلمية.

وعليه ومن أجل اختبار طبيعة التوزيع نحتاج إلى وضع فرضيتين هما فرضية العدم والفرضية البديلة، على

اعتبار أن فرضية العدم خاضعة للاختبار أي أنها قد تكون غير صحيحة، مما يتطلب وضع الفرضية البديلة:

قاعدة : هي إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ أو (مستوى المعنوية sig) اكبر من 0.05 فان البيانات

تتبع توزيع طبيعي

جدول رقم (16): يبين قيمة الإحصائية للاختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov)

مستوى المعنوية Sig	القيمة الإحصائية	محاور المقياس
0.098	0.163	البعد الأول
0.061	0.173	البعد الثاني
0.003	0.226	المحور الثاني

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 19

ومن خلال الجدول رقم (16) المبين أعلاه نجد أن مستوى المعنوية sig اكبر من (0.05) لكل من متغيرات الدراسة، مما يدل على إتباع البيانات العينة للتوزيع الطبيعي ومن ثم سنستخدم الأدوات الإحصائية المعلمية لاختبار الفرضيات.

المطلب الثالث: تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة

قبل البدء بتحليل نتائج واختبار فرضيات الدراسة لوكالتي **BADR** و **BDL** ، نقوم بوصف وتشخيص للمتغيرات بهدف التعرف على الاختلافات في آراء عينة الدراسة ، وتبيان وجهة نظرهم حول هذه المتغيرات.

أولاً : عرض وتحليل إجابات أفراد عينة حول مستويات توفر متغيرات الدراسة

قبل اختبار الفرضيات نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة ، من خلال تحليل عبارات كل محور من محاور الاستبيان هل في اتجاه: الحياد ، سلبي ( غير موافقين ) أو ايجابي ( موافقين )  
أيضا نحاول تحديد مستوى كل متغير بوكالتي **BADR** و **BDL** محل الدراسة هل يتوفر بمستوى منخفض، متوسط، مرتفع .

- لتحديد طول الفئة المجال نستخدم المدى حيث:

المدى = أعلى درجة 3 (تمثل: موافق) - أدنى درجة (تمثل: غير موافق) / عدد المستويات

الجدول رقم (17) : يبين لتحديد طول الفئة

مجال المتوسط الحسابي	من 01 إلى 1.66	من 1.66 إلى 2.33	من 2.33 إلى 3
درجة الموافقة	غير موافق	محايد	موافق

المدى =  $(3-1)/3 = 0.6$  حيث نحصل على مجالات كما يلي :

- ترتيب العبارة من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور و عند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار اقل قيمة للانحراف معياري بينهما.

ثانيا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الاقتصاد الرقمي

1- عرض و تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

جدول رقم (18): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب أهمية العبارة
1	ترتبط مؤسستكم بشبكة الأنترنت .	4.04	0.85 9	موافق	2
2	تتعاملون يوميا مع زبائنكم بشبكة الأنترنت .	3.58	1.13 9	موافق	5
3	تعتبر الأنترنت بمثابة حلقة الوصل بينكم و بين باقي البنوك الأخرى.	4.04	1.08 3	موافق	1
4	تتعاملون في عمليات المقاصة مع البنك المركزي عبر شبكة الأنترنت.	3.92	0.97 4	موافق	3
5	تستخدم مؤسستكم في إدارة مختلف عملياتها الداخلية سواء في نفس الوكالة أو مع باقي الوكالات الأخرى عبر شبكة الأنترانيت .	3.71	1.23 3	موافق	4
	تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	3.85	0.81 1	موافق	

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS . V 19

من خلال الجدول رقم (18) أعلاه نجد:

احتلت الفقرة رقم 03 : المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ : 4.04 والانحراف معياري بلغ 1.083، أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على أنه: تعتبر الأنترنت بمثابة حلقة الوصل بينكم وبين باقي البنوك الأخرى ، حسب وجهة نظرهم .

احتلت الفقرة رقم 01 : المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ : 4.04 والانحراف معياري بلغ 0,859 ، أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على ترتبط مؤسستكم بشبكة الأنترنت ، حسب وجهة نظرهم.

احتلت الفقرة رقم 04: المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ: 392 و الانحراف معياري بلغ 0.974 أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على تتعاملون في عمليات المقاصة مع البنك المركزي عبر شبكة الأنترنت، حسب وجهة نظرهم .

احتلت الفقرة رقم 02 : المرتبة اخامسة بمتوسط حسابي بلغ : 3.58 الانحراف معياري بلغ 1.139 أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على تتعاملون يوميا مع زبائنكم بشبكة الأنترنت ، حسب وجهة نظرهم وبصفة عامة نجد أن :متوسط الحسابي الإجمالي إجابات أفراد العينة على عبارات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بلغت 3.85 وهو ضمن مجال مرتفع (من 2.33 فأكثر)أي أن اتجاهات أفراد العينة ايجابية يوافقون على أن درجة مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات محل الدراسة مرتفعة

ثالثا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات متطلبات التجارة الالكترونية

جدول رقم (19): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات متطلبات التسويق الالكتروني

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب أهمية العبارة
1.	تمتلك مؤسستكم موقع إلكتروني خاص بما تتفاعل من خلاله مع زبائنكم .	4.63	0.49 5	موافق	1
2.	تمتلك مؤسستكم بطاقة إلكترونية لدفع .	4.54	0.88 4	موافق	3
3.	تمتلك مؤسستكم بطاقة إلكتروني تعطي الحق للمالكها لإجراء مختلف التعاملات المالية (دفع، سحب .....)	4.62	0.49 5	موافق	2
4.	تمنح مؤسستكم منتجاتها المالية (قروض ، اوراق مالية ، ..... ) لزبائنكم باستخدام شبكة الأنترنت و من خلال موقعها الإلكتروني .	3.71	1.16 0	موافق	5
5.	تروج مؤسستكم مختلف عملياتها المالية باستخدام التسويق الإلكتروني .	4.25	0.60 8	موافق	4
	التجارة الإلكترونية	4.35	0.53	موافق	

من خلال الجدول رقم (19) المبين أعلاه نجد :

احتلت الفقرة رقم 01: المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ : 4.63 والانحراف معياري بلغ 0.495، أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على أن تمتلك مؤسستكم موقع إلكتروني خاص بما تتفاعل من خلاله مع زبائنها ، حسب وجهة نظرهم.

احتلت الفقرة رقم 03: المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ : 4.62 الانحراف معياري بلغ 0.495، أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على أن: تمتلك مؤسستكم بطاقة إلكتروني تعطي الحق للمالكها لإجراء مختلف التعاملات المالية (دفع، سحب.....)، حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم 02: المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ : 4.54 ، والانحراف معياري بلغ 0.884، أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على أن: تمتلك مؤسستكم بطاقة إلكترونية لدفع، حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم 05: المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ : 4.25 الانحراف معياري بلغ 0.608 ، أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على أن: تروج مؤسستكم مختلف عملياتها المالية باستخدام التسويق الإلكتروني، حسب وجهة نظرهم .

احتلت الفقرة رقم 04: المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ : 3.71 الانحراف معياري بلغ 1.160 ، أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على أن: تمنح مؤسستكم منتجاتها المالية (قروض ، اوراق مالية ، ..... ) لزبائنها باستخدام شبكة الأنترنت و من خلال موقعها الإلكتروني ، حسب وجهة نظرهم .

وبصفة عامة نجد أن :

متوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد العينة على عبارات التجارة الالكترونية محل الدراسة بلغ 4.35 وهو ضمن مجال مرتفع (من 2.33 إلى 3 فأكثر ) أي أن اتجاهات أفراد العينة ايجابية ويوافقون على ذلك بدرجة مرتفعة.

رابعاً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني أداء المؤسسات البنكية  
جدول رقم (20): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات أداء المؤسسات البنكية

الترتيب أهمية العبارة	مستوى الموافقة	انحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
3	موافق	0.50 9	4.46	تعتبر الأهداف الخطوة الأولى التي تقوم بها مؤسستكم لتقييم أدائها المالي .	<u>1</u>
2	موافق	0.58 8	4.46	تعتبر الأهداف بمثابة المعيار الدقيق الذي تقيم به أدائها المالي .	<u>2</u>
4	موافق	0.58 4	4.42	يعتبر تحقيق الهدف العام لمؤسستكم بمثابة المؤشر الجيد لأدائها المالي .	<u>3</u>
9	موافق	0.65 8	4.21	التخطيط بالنسبة لمؤسستكم عملية أساسية من عمليات تقييم الأداء .	<u>4</u>
7	موافق	0.62 4	4.29	تضع مؤسستكم خطة عامة لتحقيق اهدافها و ذلك يعد معيار أساسيا لتقييم ادائها المالي .	<u>5</u>
10	موافق	0.63 7	4.17	الخطط التفصيلية التي تضعها مؤسستكم تعد تكملة لخطة الرئيسية و بالتالي تأخذ بعين الإعتبار عند تقييم الأداء.	<u>6</u>
6	موافق	0.69 0	4.29	إعداد الخطة التفصيلية يعتبر بمثابة الأداة التي تحدد على أساسها كيفية استخدام الموارد.	<u>7</u>
11	موافق	1.56	2.75	تدار مؤسستكم بطريقة لا مركزية في اتخاذ القرارات و هذا ما يعرقل عملية تقييم الأداء لكل مصلحة	<u>8</u>

		7		على حد .	
8	موافق	0.67 6	4.25	تحديد مراكز المسؤولية أمر ضروري في عملية تقييم الأداء .	9
5	موافق	0.50 4	4.42	تحديد مراكز المسؤولية يساعد في محاسبة كل مصلحة على حد .	10
1	موافق	0.51 1	4.50	تحديد مراكز المسؤولية يساهم في تقييم أداء المورد البشري من حيث مستوى إتخاذ القرارات .	11
	موافق	0.43 141	4.20	أداء المؤسسات البنكية	

المصدر: من إعدادنا بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V19

من خلال الجدول رقم (20) المبين أعلاه نجد :

احتلت الفقرة رقم 11: المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ : 4.50 الانحراف المعياري بلغ 0.511، أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على أن: تحديد مراكز المسؤولية يساهم في تقييم أداء المورد البشري من حيث مستوى إتخاذ القرارات، حسب وجهة نظرهم.

احتلت الفقرة رقم 2: المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ : 4.46 الانحراف المعياري بلغ 0.588، أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على أن: تعتبر الأهداف بمثابة المعيار الدقيق الذي تقيم به أدائها المالي ، حسب وجهة نظرهم .

احتلت الفقرة رقم 1: المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ : 4.46 الانحراف المعياري بلغ 0.509، أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على أن تعتبر الأهداف الخطوة الأولى التي تقوم بها مؤسساتكم لتقييم أدائها المالي . حسب وجهة نظرهم

احتلت الفقرة رقم 03: المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ: 4.42 الانحراف معياري بلغ 0.584 ، أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على أن: يعتبر تحقيق الهدف العام لمؤسستكم بمثابة المؤشر الجيد ، حسب وجهة نظرهم .

احتلت الفقرة رقم 10: المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ: 4.42 ، والانحراف معياري بلغ 0.504 ، أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على أن: تحديد مراكز المسؤولية يساعد في محاسبة كل مصلحة على حد ، حسب وجهة نظرهم .

احتلت الفقرة رقم 07: المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ: 4.29 الانحراف معياري بلغ 0.690 ، أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على أن: إعداد الخطة التفصيلية يعتبر بمثابة الأداة التي تحدد على أساسها كيفية استخدام الموارد ، حسب وجهة نظرهم .

احتلت الفقرة رقم 05: المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ: 4.29 و الانحراف معياري بلغ 0.624 ، أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على أن: تضع مؤسستكم خطة عامة لتحقيق اهدافها و ذلك يعد معيار أساسيا لتقييم ادائها المالي ، حسب وجهة نظرهم .

احتلت الفقرة رقم 09: المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي بلغ: 4.25 و الانحراف معياري بلغ 0.676 ، أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على أن: تحديد مراكز المسؤولية أمر ضروري في عملية تقييم الأداء، حسب وجهة نظرهم .

احتلت الفقرة رقم 04: المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغ: 4.21 و الانحراف معياري بلغ 0.658 ، أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على أنه: التخطيط بالنسبة لمؤسستكم عملية أساسية من عمليات تقييم الأداء ، حسب وجهة نظرهم .

احتلت الفقرة رقم 06 : المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي بلغ: 4.17 الانحراف معياري بلغ 0.637 ، أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على أن: الخطط التفصيلية التي تضعها مؤسستكم تعد تكملة لخطة الرئيسية و بالتالي تأخذ بعين الإعتبار عند تقييم الأداء ، حسب وجهة نظرهم .

احتلت الفقرة رقم 08: المرتبة الحادي عشر بمتوسط حساب يبلغ : 2.75 والانحراف معياري بلغ 1.567 ، أي أن أفراد العينة يوافقون بمستوى موافق على أنه: تدار مؤسستكم بطريقة لا مركزية في اتخاذ القرارات و هذا ما يعرقل عملية تقييم الأداء لكل مصلحة على حد، حسب وجهة نظرهم .

وبصفة عامة نجد أن :

متوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد العينة على عبارات التجارة الالكترونية بلغ 4.20 وهو ضمن مجال مرتفع (من 2.33 إلى 3 فأكثر) أي أن اتجاهات أفراد العينة ايجابية ويوافقون على ذلك بدرجة مرتفعة  
خامسا : اختبار فرضيات الدراسة:

سنحاول في هذا المطلب اختبار الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، وذلك باستخدام الانحدار البسيط والمتعدد بين متغيرات الدراسة، اعتمادا على برنامج الحزمة الإحصائية SPSS19، إما أن تثبت صحة الفرضيات الموجبة  $H_1$  وإما تنفيها وبالتالي تثبت صحة الفرضيات العدمية  $H_0$ .

أولا: اختبار الفرضية الرئيسية

$H_0$ : لا يؤثر الاقتصاد الرقمي بشكل ايجابي على أداء وكالتي بنك BADR و بنك BDL ببوسعادة

$H_1$ : يؤثر الاقتصاد الرقمي بشكل ايجابي على أداء وكالتي بنك BADR و بنك BDL ببوسعادة

نختبر هذه الفرضية باستخدام الانحدار المتعدد والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (21) : يوضح معامل الارتباط للفرضية الرئيسية

Erreur standard de l'estimation	R-deux ajusté	R-deux	R	المتغير المستقل
0.39270	0.171	0.243	0.493	محور الاقتصاد الرقمي

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

تعليق:  $R = 0.493$  هذا معناه أنه هناك ارتباط بين المتغير المستقل الاقتصاد الرقمي، والمتغير التابع والاداء

بالنسبة لمعامل  $R\text{-deux}=0.171$  معناه كلما تغير المتغير المستقل الاقتصاد الرقمي بمقدار وحدة واحدة

يؤدي إلى تغير المتغير التابع بمقدار 17.1%.

جدول رقم (22) : يوضح معادلة الانحدار للفرضية الرئيسية

Sig	F	Coefficients standardisés	Coefficients non standardisés		المتغير المستقل
		Bêta	Ecart standard	B	
0.053a	3.379	0.521	2	1.042	(Constante)
		0.154	21	3.239	الاقتصاد الرقمي

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

من خلال هذا الجدول رقم 22 نستنتج معادلة الانحدار:  $Y = 3.239x + 1.042$

نستنتج من خلال القيم المستوحات من الجدول رقم (2-12)، كما أن مستوى الدلالة يساوي 0.053 وهو أكبر من 0.05 أي أننا نرفض H1 ونقبل الفرضية H0 لا يؤثر الاقتصاد الرقمي بشكل ايجابي عند مستوى معنوية 0.05 على الاداء في وكالتي BADR و BDL.

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

### 1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى

H<sub>0</sub>: لا تؤثر تكنولوجيا المعلومات إيجابا على أداء وكالتي بنك BADR وبنك BDL ببوسعادة

H<sub>1</sub>: تؤثر تكنولوجيا المعلومات ايجابيا على أداء وكالتي بنك BADR وبنك BDL ببوسعادة

جدول رقم (23): يوضح معامل الارتباط للفرضية الاولى

Erreur standard de l'estimation	R-deux ajusté	R-deux	R	المتغير المستقل
0.40835	0.104	0.143	0.378 <sup>a</sup>	تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

تعليق:  $R = 0.378$  هذا معناه أنه هناك ارتباط بين المتغير المستقل الاقتصاد الرقمي، والمتغير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمقدار 0.378 .

بالنسبة لمعامل  $R\text{-deux} = 0.143$  معناه كلما تغير المتغير المستقل الاقتصاد الرقمي بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغير المتغير التابع بمقدار 14.3%.

النسبة 14.3%، تدل على أن التغيرات الحاصلة في المتغير التابع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال سببها التغير الحاصل في المتغير المستقل الاقتصاد الرقمي بنسبة 14.3%، وباقي التغيرات تعزى لعوامل أخرى.

جدول رقم (24): يوضح معادلة الانحدار للفرضية الاولى

Sig	T	Coefficients standardisés	Coefficients non standardisés		المتغير المستقل
		Bêta	Ecart standard	B	
.000	8.291		0.413	3.425	(Constante)
0.068	1.916	0.378	0.105	0.201	تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

من خلال هذا الجدول رقم (24) نستنتج معادلة الانحدار:  $Y = 3.425x + 0.201$

نستنتج من خلال القيم المستوحات من الجدول رقم (2- 13)، وقيم معادلة الانحدار المستوحات من الجدول رقم (2- 14)، أن هناك تأثير إيجابي للمتغير المستقل الاقتصاد الرقمي على المتغير التابع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال للوكالتين، أي أننا نقبل الفرضية  $H_1$ ، ونرفض الفرضية العدمية  $H_0$ .

## 2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية

$H_0$ : لا تؤثر التجارة الالكترونية إيجابا على اداء الوكالتين BADR و BDL ببوسعادة .

$H_1$ : تؤثر التجارة الالكترونية إيجابا على اداء الوكالتين BADR و BDL ببوسعادة.

جدول رقم (25): يوضح معامل الارتباط للفرضية الثانية

Erreur standard de l'estimation	R-deux ajusté	R-deux	R	المتغير المستقل
0.38849	0.189	0.224	0.474 <sup>a</sup>	التجارة الالكترونية

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 19

تعليق:  $R=0.447^a$  هذا معناه أنه هناك ارتباط بين المتغير المستقل الاقتصاد الرقمي، والمتغير التابع التجارة الالكترونية بمقدار  $0.474^a$ .

بالنسبة لمعامل  $R\text{-deux}= 0.224$  معناه كلما تغير المتغير المستقل التجارة الالكترونية بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغير المتغير التابع بقدر  $22.4\%$ .

النسبة  $22.4\%$  تدل على أن التغيرات الحاصلة في المتغير التابع التجارة الالكترونية سببها التغير الحاصل في المتغير المستقل الاقتصاد الرقمي بنسبة  $22.4\%$ . وباقي التغيرات تعزى لعوامل أخرى.

جدول رقم (26) : يوضح معادلة الانحدار للفرضية الثانية

Sig	T	Coefficients standardisés	Coefficients non standardisés		المتغير المستقل
		Bêta	Ecart standard	B	
0.001	3.826		0.664	2.539	(Constante)
0.019	2.522	0.474	0.151	.382	التجارة الالكترونية

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS19

من خلال هذا الجدول نستنتج معادلة الانحدار:  $Y=2.539x+0.382$

نستنتج من خلال القيم المستوحاة من الجدول رقم (2-15)، وقيم معادلة الانحدار المستوحاة من الجدول رقم (2-16)، أن هناك تأثير إيجابي للمتغير المستقل الاقتصاد الرقمي على المتغير التابع التجارة الالكترونية على

اداء الوكالتين BADR و BDL ببوسعادة، أي أننا نقبل الفرضية  $H_1$ ، ونرفض الفرضية العديمة  $H_0$ .

خلاصة :

حاولنا من خلال هذا الفصل أن نسقط جانبا من الجزء النظري على الدراسة الميدانية، مستعينين بذلك على ما تحصلنا عليه من معلومات، حيث بدأنا دراستنا بتقديم عام وكالتين BADR و BDL ببوسعادة ، ثم تطرقنا إلى منهجية البحث وأدوات الدراسة، وأخيرا قمنا بعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية، وهذا من خلال تحليل الاستبيان الموزع على مختلف أفراد العينة في وكالتين BADR و BDL ببوسعادة محل الدراسة، وتم الاعتماد على برنامج SPSS كأداة مستخدمة من أجل تحليل المعطيات والوصول إلى النتائج المطلوبة.

ما يمكن استخلاصه من الدراسة الميدانية، أن وكالتين BADR و BDL ببوسعادة مدركة لأهمية الاقتصاد الرقمي في ترشيد اداء مؤسسات البنكية؛ وأن المؤسسة لديها موارد متميزة وذات كفاءة عالية، فهي تعتبر نقطة قوة أمام المنافسين، كما تعتمد على وضع خطط واستراتيجيات محكمة لاستقطاب تلك الموارد وكفاءات متميزة وذات كفاءة عالية وتسعي للحفاظ عليها، كما توصلنا أن تكنولوجيا المعلومات و التجارة الالكترونية لوكالتين BADR و BDL ببوسعادة يساهمان في تحقيق التميز و التنافسية في الاداء الافضل.

خاتمة

بعد ان تناولنا في الجانب النظري لاهم المفاهيم المرتبطة بعناصر الاقتصاد الرقمي و ترشيد أداء المؤسسات البنكية في وكالتي BADR و BDL ببوسعادة ، وبعد تطرقنا في الجانب التطبيقي الى تحليل البيانات التي تم جمعها من ميدان الدراسة من اجل اختبار الفرضيات ومن ثم الاجابة على الاشكالية وفي الختام التطرق الى نتائج الدراسة وتقديم مجموعة من التوصيات والتطرق الى افاق الدراسة.

فأداء مؤسسات البنكية يتجه نحو اقتصاد الرقمي الذي فرض تحديات اختلفت تماما عن تحديات الاقتصاد التقليدي، وهذا الاقتصاد تطور بسرعة وعلى نطاق واسع كما تتوسع خصائصه وتتجدد مبادئه يوما بعد يوم، وقد جاء الاقتصاد الرقمي بمفاهيم جديدة وأسس وأنظمة جديدة كانت نتيجة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي الادارة الالكترونية، التجارة الالكترونية، البنوك الالكترونية، والاستثمار الالكتروني، التي استلزمت ضرورة تطوير القطاع المصرفي، وتطبيق المعلوماتية في مجال البنوك، التي قدمت للاقتصاد بصفة خاصة دعما قويا وساهمت في زيادة تطوره وحركته.

ومع تزايد نمو الاقتصاد الرقمي والانتشار الواسع لشبكة الانترنت وأثارها على البنوك ونشاطاتها، أدى ذلك لوجود أنظمة دفع إلكترونية ووسائل حديثة تتلائم مع متطلبات هذا الاقتصاد.

يعتبر خوض البنوك لهذه التجربة من التحديات التي لا يمكن تجاهلها، لأنها أصبحت بمثابة بوابة للنجاح والتوسع العالمية من خلال إمكانيات تكون افتراضية، إلا أنها استطاعت قلب الموازين واعادة توزيع الأدوار على أساس التفوق التكنولوجي ، لأن بفضل هذه التكنولوجيات الجديدة مشاريع جديدة ستخلق، وآفاق واسعة ستفتح أمام البنوك، لذا كان عليها إدراك أهمية الجانب الترويج الالكتروني للمنتجات المالية التي تقدمها هذه البنوك، وذلك لتحقيق أهداف تطوير أدائها بزيادة القدرات التنافسية لها تؤهلها لإعطاء صورة جيدة عنها، وتمكنها من كسب العملاء، والتعرف عليهم بمختلف أصنافهم واحتياجاتهم وتوصيل ما ينتجه من خدمات بنكية إلى هؤلاء الزبائن بصورة يتم بها إشباع حاجهم المالية و الانتمائية بأحسن الأساليب و أقل التكاليف ، وبأعلى الأرباح .

من هذا المنطلق ومن خلال هذه الدراسة كان التركيز منصبا على أن نجاح البنوك في تحقيق أهداف تطوير منتجاتها المصرفية يتوقف بالدرجة الأولى على مدى اهتمامها بتحسين الأداء ، وتأثير هذا الأخير بالمفاهيم

## خاتمة

الأساسية التي جاء بها الاقتصاد الرقمي ، وهذا ما تم التركيز عليه في الجزء التطبيقي من هذا البحث في وكالتي BADR و BDL ببوسعادة .

### اولا : النتائج

بالنسبة للنتائج المتحصل عليها، فقد قسمناها إلى قسمين: قسم خصص للنتائج المستوحاة من الجانب النظري لهذه الدراسة، والقسم الثاني فقد خصصناه لنتائج الدراسة الميدانية، وفيما يلي سنحاول تلخيص هذه النتائج في نقاط مختصرة:

### 1- النتائج المتعلقة بالجانب النظري

- الاقتصاد الرقمي يساهم في تطوير العمل المصرفي والتحول إلى العمل المصرفي الإلكتروني، والذي يعد السمة البارزة في العمل المصرفي في الوقت الحالي و أحد أهم متطلبات الاندماج في الاقتصاد العالمي.
- تعتبر عناصر الاقتصاد الرقمي من الادوات الرئيسية لنجاح اي نشاط إقتصادي في المؤسسات البنكية ، و تبرز أهميتها في تحقيق و تحسين أداء المؤسسات البنكية من خلال دورها الاقتصادي الفعال المتطور.
- إعداد و انتهاز نظام الاقتصاد الرقمي اصبح اكثر من ضروري في كل مؤسسة فهو يعد من اهم العوامل المساهمة في تحقيق التميز الادائي للمؤسسات البنكية.

### 2- نتائج المتعلقة بالجانب التطبيقي

و كنتيجة للدراسة التي اجريناها ، و من خلال الاستبيان الذي اجريناه توصلنا الى ان وكالتي BADR و BDL ببوسعادة تولي اهمية بالغة للاقتصاد الرقمي مدركة تماما لأهميته في تعزيز الاداء البنكي و لبقائها في السوق ، و العائد الذي يمكن ان تحققه ، اذا سير النظام بطريقة فعالة و صحيحة ، و قد توصلنا لعدة نتائج اهمها:

- يؤثر الاقتصاد الرقمي بشكل ايجابي على أداء وكالتي بنك BADR وبنك BDL ببوسعادة.
- تؤثر تكنولوجيا المعلومات إيجابيا على أداء وكالتي بنك BADR وبنك BDL ببوسعادة.
- تؤثر التجارة الإلكترونية إيجابيا على اداء الوكالتي BADR و BDL ببوسعادة.

### ثانيا : التوصيات

بناء على النتائج السابقة يمكن ان نقدم التوصيات التالية :

- العمل على تطوير الاقتصاد الرقمي و العمل به ،فهو من اهم مصادر التميز في الاداء.
- يجب على المؤسسات البنكية الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

## خاتمة

- ان تدرك المؤسسات البنكية اهمية قدراتها و طاقتها في مجال تطوير ادائها البنكي .
- على المؤسسات البنكية توفير المناخ الملائم لإنجاح نظام تبني الاقتصاد الرقمي لترشيد ادائها .
- على المؤسسات البنكية شحن ثقافة تبني الانظمة الجديدة و العمل بها بأسرع وقت ممكن .

ثالثا:أفاق الدراسة

بهدف توسيع نطاق هذا البحث و تعميقه نقترح بعض الافاق للبحث في شكل عناوين تصلح لان تكون

اشكاليات لموضوعات بحوث مستقبلية :

- تأثير الاقتصاد الرقمي في اداء الوكالتين .
- دور الكبير لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تفعيل و تحسين الاداء البنكي .
- تطوير معاملات المؤسسات البنكية بما يسمى التجارة الالكترونية .
- مساهمة الاقتصاد الرقمي في ترشيد اداء وكالتي BADR و BDL ببوسعادة.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع باللغة العربية :

- 1\_ أحمد سويلم : إدارة البنوك و البورصات الأوراق المالية ، الشركة العربية للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2010.
- 2\_ احمد علي غنيم ، اقتصاديات البنوك ، مكتبة مدبولي ، القاهرة ، 1989 .
- 3\_ أحمد محمد المصري ، إدارة البنوك التجارية و الاسلامية ، مؤسسة الشباب الجامعية ، الاسكندرية ، 1998 .
- 4\_ أسامة أبو الحسن مجاهد ، "خصوصية التعاقد عبرالانترنت " ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2000 .
- 5\_ جاسم الطائي ، التطبيقات الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات ، عمان ، دار المناهج ، 2006 .
- 6\_ جعفر حسن جاسم ، الاقتصاد الرقمي ، عمان ، دار البداية ناشرون و موزعون ، ط1 ، 2010 .
- 7\_ جعفر صادق الحسيني و آخرون ، تكنولوجيا شبكات الحاسوب ، دار وائل للنشر ، ط1 ، عمان ، الأردن ، 2004.
- 8\_ رأفت رضوان ، "عالم التجارة الإلكترونية" ، المنظمة العربية لتنمية الإدارية ، ط1 ، القاهرة ، 2000 .
- 9\_ ربحي مصطفى عليان ، "إقتصاد المعرفة " ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، ط1 ، 2012 .
- 10\_ زياد رمضان و آخرون ، اتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، 2000 .
- 11\_ شريف درويش اللبان ، تكنولوجيا الإتصال ، المخاطر و التأثيرات الإجتماعية ، القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية ، 2000 .
- 12\_ عبد الخالق فاروق ، "إقتصاد المعرفة في العالم العربي " ، دولة الإمارات العربية ، رئاسة الوزراء ، 2005 .
- 13\_ عبد الغفار حنفي ورسمية قرياقص ، الأسواق و المؤسسات المالية، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 1999 .
- 14\_ عبد الفتاح بيومي حجازي ، "الأحداث والأنترنت، دراسة عن أثر الانترنت في انخراق الأحداث ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2002.
- 15\_ عبد الفتاح بيومي حجازي ، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية ، مصر ، الكتاب الثاني : التجارة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة ، 2002 .
- 16\_ علاء عبد الرزاق محمد السالمي ، حسين علاء عبد الرزاق السالمي ، شبكات الإدارة الإلكترونية – أساسيات و أنواع الشبكات الإلكترونية و أمن و رقابة الشبكات و التجارة الإلكترونية و العمل عن بعد ، دار وائل للنشر و التوزيع ، ط1 ، 2005 .
- 17\_ علي محمد خالد ، "التسويق و التجارة الإلكترونية" ، شركة الجمهورية الحديثة لتحويل و طباعة الورق ، ط2 ، الاسكندرية ، 2004 .
- 18\_ فريد النجار ، الإقتصاد الرقمي الأنترنت و إعادة هيكلة الإستثمار و البورصات و البنوك الإلكترونية ، الدار الجامعية ، ط1 ، 2007 .
- 19\_ فريد عبد الفتاح زين الدين ، "فن الإدارة اليابانية" ، حلقات الجودة ، المفهوم و التطبيق ، القاهرة ، 1998.

- 20\_ فؤاد مجيد كرخي، تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية لمستخدم البيانات المالية، دار المنهج للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2001 .
- 21\_ محسن أحمد الخضيرى ، اقتصاد المعرفة ، القاهرة ، مجموعة النيل العربية ، 2001 .
- 22\_ محمد الصيرفي ، الإدارة الإلكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، ط1 ، 2006 .
- 23\_ محمد عبد العزيز عجمية و آخرون ، النقود و البنوك و العلاقات الاقتصادية الدولية ، الدار الجامعية بيروت ، 1982 .
- 24\_ محمد عبد الفتاح صيرفي ، إدارة البنوك ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، ط1 ، 2014 .
- 25\_ منير الخبيهي و آخرون ، "البنوك الإلكترونية" ، دارالفكر العربي ، الاسكندرية ، 2006 .
- 26\_ نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية" الاستراتيجية و الوظائف و المشكلات" ، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004 .
- 27\_ نور الله كمال، وظائف القائد الإداري، دار ظلا للدراسات والترجمة والنشر، دمشق، الطبعة الأولى، 1992 .
- 28\_ يوسف كمال محمد ، فقه الاقتصاد النقدي ، دار الهداية و الطباعة و النشر و التوزيع ، القاهرة ، 1993 .
- قائمة المراجع باللغة الأجنبية :

29\_ Charles P-Jones , Essentials of Modern Investments, Ronald, 2000, Nyc.

30\_ The chartered Institute of Bankerd, Publications on Banking & Investments ,(1996-2001)

#### قائمة الدورات و المجالات العلمية :

- 31\_ بوريش نصر الدين ، تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات كدعامة للميزة التنافسية و كأداة في تأقلم المؤسسة الإقتصادية مع تحولات المحيط الجديد . مثال الجزائر. الملتقى العلمي الدولي : المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبدان العربية ، جامعة حسيبة بن بوع علي بالشلف ، الجزائر نوفمبر 2007 .
- 32\_ سعدي يحي و أوصيف لخضر، أثر إدارة الجودة الشاملة على رفع أداء و فعالية المنظمات، الملتقى الدولي حول أداء و فعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة المسيلة، 11/10 نوفمبر 2009 .
- 33\_ عماد على خليل ، "التكييف القانوني لإساءة إستخدام بطاقات الإئتمان عبر شبكة الأنترنت" ، بحث مقدم لمؤتمر القانون و الكومبيوتر و الأنترنت ، جامعة الإمارات ، 2000 .
- 34\_ يحيوي محمد ، واقع البنية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات بالجزائر ، المؤتمر العلمي السنوي الدولي الأول للذكاء الإقتصادي ، الأنشطة الرقمية و الذكاء الإقتصادي ، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير ، جامعة جيلالي بونعامة بخميس مليانة ، الجزائر ، أفريل 2014 .
- 35\_ جمال جود موسىة ، الإقتصاد الرقمي و متطلبات استجابة البنوك إلى التحديات الجديد ، مجلة الواحات للبحوث و الدراسات ، 2010 ، العدد 10 .

- 36\_ سحر طلال إبراهيم، تقويم بطاقة أداء الوحدات الاقتصادية بإستعمال بطاقة الأداء المتوازن، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 35، 2013 .
- 37\_ عبد الرحيم الشحات " ، المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية ، " مجلة الباحث ، العدد (02) ، جامعة الملك عبد العزيز ، 2007 .
- قائمة الأطروحات و الرسائل العلمية
- 38\_ تالي رزيقة، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص : إدارة أعمال، المركز الجامعي أكلي محند أولحاج البويرة، 2012.
- 39\_ طارق أحمد عواد، تقييم نظام قياس الأداء الوظيفي للعاملين في السلطة الوطنية الفلسطينية، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2005.
- 40\_ علي عبد الله، أثر البيئة على أداء المؤسسات العمومية الاقتصادية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، 2001.

الملاحق

ملحق رقم (01)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بوضياف \_ المسيلة\_

كلية: العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم : علوم التسيير

## إستبيان

لكم أصدق التحايا و السلام

صمم هذا الاستبيان الذي بين أيديكم كأداة للبحث العلمي و المسمى ب : " فعالية تطبيق الاقتصاد الرقمي في ترشيد أداء المؤسسات البنكية " و الذي نسعى من خلال التعرف على آراءكم و مقترحاتكم المقدمة و المفيدة حول الفقرات التي يتضمنها الاستبيان .  
لذا يرجى من سيادتكم التكرم و التفضل علينا بالإجابة عن الأسئلة الواردة في الاستبيان لتمكن من إجراء التحليل العلمي المطلوب و اعتناء جانب البحث العلمي مع التأكد بأنه سيتم التعامل مع الاجابات السرية التامة و لكم خالص تقديراتنا و احترامنا .

تحت اشراف الدكتور :

مير أحمد

من إعداد الطالبة :

✓ عبد الجبار كريمة

السنة الجامعية 2016/2017

أولاً : البيانات الشخصية :

– يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي تعتقد أنها صحيحة

- 1\_الجنس : ذكر  أنثى
- 2\_ السن : أقل من 20 سنة  من 20 إلى 30 سنة  أكثر من 30 سنة
- 3\_ الوظيفة : إداري  رئيس المصلحة  مدير
- 4\_ الخبرة المهنية : أقل من سنة  من سنة إلى 5 سنوات  أكثر من 5 سنوات

ثانياً : محاور الاستبيان :

المحور الأول : الإقتصاد الرقمي :

العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1_ تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .					
					– تربط مؤسستكم بشبكة الأنترنت .
					– تتعاملون يوميا مع زبائنكم بشبكة الأنترنت .
					– تعتبر الأنترنت بمثابة حلقة الوصل بينكم و بين باقي البنوك الأخرى .
					– تتعاملون في عمليات المقاصة مع البنك المركزي عبر شبكة الأنترنت .
					– تستخدم مؤسستكم في إدارة مختلف عملياتها الداخلية سواء في نفس الوكالة أو مع باقي الوكالات الأخرى عبر شبكة الأنترنت .
2_ التجارة الإلكترونية :					
					– تمتلك مؤسستكم موقع إلكتروني خاص بما تتفاعل من خلاله مع زبائنكم .
					– تمتلك مؤسستكم بطاقة إلكترونية لدفع .
					– تمتلك مؤسستكم بطاقة إلكتروني تعطي الحق لمالكها لإجراء مختلف التعاملات المالية (دفع، سحب ،.....)
					– تمنح مؤسستكم منتجاتها المالية (قروض ، اوراق مالية ، ..... ) لزبائنكم باستخدام شبكة الأنترنت و من خلال موقعها الإلكتروني .
					– تروج مؤسستكم مختلف عملياتها المالية باستخدام التسويق الإلكتروني .

المحور الثاني : أداء المؤسسات البنكية

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>1_ تحديد الأهداف</b>					
تعتبر الأهداف الخطوة الأولى التي تقوم بها مؤسستكم لتقييم أدائها المالي .					
تعتبر الأهداف بمثابة المعيار الدقيق الذي تقيم به أدائها المالي .					
يعتبر تحقيق الهدف العام لمؤسستكم بمثابة المؤشر الجيد لأدائها المالي .					
<b>2_ وضع الخطط التفصيلية لإنجاز العمل</b>					
التخطيط بالنسبة لمؤسستكم عملية أساسية من عمليات تقييم الأداء .					
تضع مؤسستكم خطة عامة لتحقيق أهدافها و ذلك يعد معيار أساسيا لتقييم ادائها المالي .					
الخطط التفصيلية التي تضعها مؤسستكم تعد تكملة لخطة الرئيسية و بالتالي تأخذ بعين الإعتبار عند تقييم الأداء.					
إعداد الخطة التفصيلية يعتبر بمثابة الأداة التي تحدد على أساسها كيفية استخدام الموارد.					
<b>3_ تحديد مراكز المسؤولية :</b>					
تدار مؤسستكم بطريقة لا مركزية في إتخاذ القرارات و هذا ما يعرقل عملية تقييم الأداء لكل مصلحة على حد .					
تحديد مراكز المسؤولية أمر ضروري في عملية تقييم الأداء .					
تحديد مراكز المسؤولية يساعد في محاسبة كل مصلحة على حد .					
تحديد مراكز المسؤولية يساهم في تقييم أداء المورد البشري من حيث مستوى إتخاذ القرارات .					

المحلق رقم: 02

## قائمة المحكمين

الإمضاء	الدرجة العلمية	التخصص	اللقب و الاسم
	استاذ محاضر ب	علوم التسيير	فرحتية العيد
	استاذ محاضر أ	استراتيجية و تسويق	شريف مراد

المحلق رقم (03)

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	17	70.8	70.8	70.8
انثى	7	29.2	29.2	100.0
Total	24	100.0	100.0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid من 20 إلى 30 سنة	4	16.7	16.7	16.7
اكتر من 30 سنة	20	83.3	83.3	100.0
Total	24	100.0	100.0	

الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid إداري	15	62.5	62.5	62.5
رئيس مصلحة	7	29.2	29.2	91.7
مدير	2	8.3	8.3	100.0
Total	24	100.0	100.0	

المهنية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid من سنة إلى 5 سنوات	7	29.2	29.2	29.2
اكتر من 5 سنوات	17	70.8	70.8	100.0
Total	24	100.0	100.0	

المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid مؤسسة BADR	12	50.0	50.0	50.0
مؤسسة BDL	12	50.0	50.0	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
--	---	---------	---------	------	----------------

T1	24	1	5	4.04	.859
T2	24	2	5	3.58	1.139
T3	24	1	5	4.04	1.083
T4	24	1	5	3.92	.974
T5	24	1	5	3.71	1.233
تكنولوجيا المعلومات	24	1.60	5.00	3.8583	.81182
Valid N (listwise)	24				

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
E1	24	4	5	4.63	.495
E2	24	2	5	4.54	.884
E3	24	4	5	4.62	.495
E4	24	1	5	3.71	1.160
E5	24	3	5	4.25	.608
التجارة الإلكترونية	24	3.00	5.00	4.3500	.53487
Valid N (listwise)	24				

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
G1	24	4	5	4.46	.509
G2	24	3	5	4.46	.588
G3	24	3	5	4.42	.584
P1	24	3	5	4.21	.658
P2	24	3	5	4.29	.624
P3	24	3	5	4.17	.637
P4	24	3	5	4.29	.690
C1	24	1	5	2.75	1.567
C2	24	2	5	4.25	.676
C3	24	4	5	4.42	.504
C4	24	4	5	4.50	.511
الأداء	24	3.55	5.00	4.2008	.43141
Valid N (listwise)	24				

#### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
تكنولوجيا المعلومات	24	100.0%	0	.0%	24	100.0%
التجارة الإلكترونية	24	100.0%	0	.0%	24	100.0%
الأداء	24	100.0%	0	.0%	24	100.0%

### Descriptives

		Statistic	Std. Error
تكنولوجيا المعلومات	Mean	3.8583	.16571
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	3.5155 4.2011
	5% Trimmed Mean	3.9111	
	Median	4.1000	
	Variance	.659	
	Std. Deviation	.81182	
	Minimum	1.60	
	Maximum	5.00	
	Range	3.40	
	Interquartile Range	1.15	
	Skewness	-.971-	.472
	Kurtosis	.990	.918
	التجار الالكتروني	Mean	4.3500
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound Upper Bound	4.1241 4.5759
5% Trimmed Mean		4.3889	
Median		4.4000	
Variance		.286	
Std. Deviation		.53487	
Minimum		3.00	
Maximum		5.00	
Range		2.00	
Interquartile Range		.80	
Skewness		-1.211-	.472
Kurtosis		1.691	.918
الأداء		Mean	4.2008
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4.0186 4.3829
	5% Trimmed Mean	4.1919	
	Median	4.0909	
	Variance	.186	
	Std. Deviation	.43141	
	Minimum	3.55	
	Maximum	5.00	
	Range	1.45	

Interquartile Range	.59	
Skewness	.644	.472
Kurtosis	-.471-	.918

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
تكنولوجيا المعلومات	.163	24	.098	.928	24	.089
التجار الالكتروني	.173	24	.061	.871	24	.005
الأداء	.226	24	.003	.914	24	.044

a. Lilliefors Significance Correction



## ملخص الدراسة :

تهدف الدراسة الى تحديد دور الاقتصاد الرقمي ، في ترشيد الأداء للمؤسسات البنكية بالتطبيق على عينة من الموظفين بوكالتين BADR و BDL ببوسعادة.

و من أجل تحقيق ذلك تم استخدام استبانة مؤلفة من 24 عبارة موزعة على عينة تتكون من 30 موظف بوكالتين BADR و BDL ببوسعادة ، و تم تحليل المعطيات و إختبار الفروض باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss .

و توصلت الدراسة بأن تطبيق الاقتصاد الرقمي بمختلف مراحل له دور في ترشيد الاداء في المؤسسة الممثلة لعينة الدراسة ، و ذلك من خلال تحليل نتائج الاستبيان المتوصل اليها .

و في الاخير و بناء على ما جاء في هذا البحث نقترح على وكالتين BADR و BDL ببوسعادة تطبيق الاقتصاد الرقمي في تحسين وتسيير أداؤها لضمان بقائها و إستمراريتها .

\_الكلمات المفتاحية : الاقتصاد الرقمي ، التجارة الالكترونية ، البنوك الالكترونية ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

## **Résumé de l'étude:**

L'étude vise à déterminer le rôle de l'économie numérique, dans l'exercice de la rationalisation des institutions bancaires sur l'application d'un échantillon du personnel dans mon agence BADR et BDL en Boussaâda.

Pour y parvenir a été l'utilisation d'un questionnaire composé de 24 mots répartis sur un échantillon composé de 30 employés dans mon agence BADR et BDL en Boussaâda, Et l'analyse des données et des hypothèses de test en utilisant spss.

L'étude a conclu que l'application de l'économie numérique à différents stades de son rôle dans la rationalisation de la performance dans l'échantillon représentatif de l'organisation de l'étude, et en analysant les résultats du questionnaire atteignirent.

Dans ce dernier, et en fonction de ce qui est dit dans cette recherche, nous vous proposons Les deux agences BADR et BDL en Boussaâda L'application de l'économie numérique pour améliorer ses performances et la conduite pour assurer sa survie et la continuité.

**Les Mots-clés :** économie numérique, commerce électronique, la banque électronique, Technologie et de la Communication.