

المقدمة العامة:

مر الاقتصاد العالمي بتطورات و مراحل عديدة ، تميزت كل مرحلة عن الأخرى بوسائل و أساليب و أفكار جديدة أدت إلى تمييزها عن سابقتها فكانت مرحلة الزراعة ، ثم مرحلة الصناعة ، إلى أن وصل إلى مرحلة المعرفة بمختلف مصادرها و توجهاتها سواء ظهرت في الأفكار أو في التطبيقات من تكنولوجيا المعلومات و الإتصال إلى عالم كل شيء رقمي فظهر اقتصاد المعرفة و الإقتصاد الرقمي ، هذا الاقتصاد الذي عرف تحولات في مختلف أركانه ، و لم يكن العمل البنكي في منأى عن هذه التغيرات فتوجه هو أيضا إلى الرقمنة فظهرت الصيرفة الإلكترونية التي لم تعرف الحدود ، و اعتمدها مختلف الأنظمة البنكية و المالية و أصبح العالم يتجه اليوم أكثر فأكثر نحو اقتصاد المعرفة الذي يعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات و الخدمات الإلكترونية التي تساهم أساسا في نموه، و هذا في ظل وجود بنية تحتية داعمة مع سهولة الوصول إلى الانترنت كذا توفر مجتمع تعلم و عمال و صناع معرفة لديهم القدرة على التساؤل و الربط ، حيث يمكن التعرف على منافع اقتصاد المعرفة و نمو التعاملات الإلكترونية التي طورت الوظائف القديمة في النظام المالي و المصرفي و استحدثتها بأخرى جديدة و متطورة .

شملت هذه التعاملات الإلكترونية جميع النشاطات و القطاعات الاقتصادية و على رأسها القطاع المصرفي الذي أصبح قناة الأموال التي تمر للاستثمار في كل القطاعات و باعتباره أكثرها استفادة من التغيرات المتسارعة في مجال الخدمات الإلكترونية.

فقد شهدت الحركة المصرفية حديثاً تطوراً كبيراً و هذا مع بداية الانتقال إلى عصر المعرفة و المعلومات و مع ظهور التجارة الإلكترونية في ضوء الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال حيث يلعب هذا التطور التكنولوجي دوراً حيوياً تمتد آثاره إلى كافة نواحي الحياة الاقتصادية والقانونية والاجتماعية والثقافية. ولقد ظهرت نتيجة لذلك مجموعة من الظواهر المختلفة مثل التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية والنقود الإلكترونية.

و نظرا لمحاولة الجزائر النهوض باقتصادها و تنشيط حركته و تطويره كان لا بد من ان تقوم بإصلاحات في نظامها المصرفي و الاستفادة من التطورات التكنولوجية و استخدامها لتطوير خدماتها المصرفية.

I. إشكالية البحث:

و في ضوء ما تقدم تظهر أهمية اقتصاد المعرفة و تأثيره على تطوير الخدمات المصرفية في العالم ككل و في الجزائر بصفة خاصة و من هنا تبرز الإشكالية كما يلي:

ما هو دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات في القطاع المصرفي بصورة عامة و في الجزائر بصورة خاصة ؟

التساؤلات الفرعية:

- هل تؤدي عملية إنتاج المعرفة في البنك إلى تطوير الخدمات البنكية؟
- هل هناك علاقة بين تطبيق مفهوم التعلم التنظيمي و تطوير الخدمات البنكية؟
- هل يعتبر التحكم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال احد العوامل المؤدية إلى تطوير الخدمات البنكية؟

.II. الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانتقال إلى اقتصاد المعرفة و تطوير الخدمات البنكية.

الفرضيات الفرعية:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إنتاج المعرفة في البنك و تطوير الخدمات البنكية.
2. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التعلم التنظيمي في البنك و تطوير الخدمات البنكية.
3. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحكم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطوير الخدمات البنكية.

.III. أهداف البحث:

- التعرف على ماهية اقتصاد المعرفة بالتطرق إلى خصائصه و مختلف عناصره و مظاهره.
- تبيان التطورات الحاصلة في الخدمات المصرفية اثر التحول إلى اقتصاد المعرفة.
- محاولة إبراز تجربة الجزائر في استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية .
- إظهار أثار الانتقال إلى اقتصاد المعرفة و مزاياه على الخدمات المصرفية.

.IV. أسباب اختيار الموضوع :

يمكن أن نوجز أسباب اختيارنا لهذا الموضوع في الأتي:

- إن البحث يدخل ضمن التخصص (اقتصاد و إدارة المعرفة و المعارف)
- الرغبة في التعرف أكثر على اقتصاد المعرفة لكونه مرحلة جديدة و متطورة من الاقتصاد .
- معرفة التطورات التي شهدتها القطاع المصرفي جراء التحول نحو اقتصاد المعرفة و إدماج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

V. أهمية البحث:

- تكمن أهمية البحث في إبراز أهمية اقتصاد المعرفة و التأثيرات التي أدت إلى تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية و مدى استفادة البنوك العالمية في هذا المجال.
- تكمن أهمية هذا البحث أيضا على المستوى التطبيقي الذي من خلاله نحاول عرض تجربة احد المصارف الجزائرية و مدى التطور الذي وصل إليه في الخدمات المصرفية و الفرص التي يتيحها استخدام التكنولوجيا و كذا المخاطر جراء استخدامها .

VI. المنهج المستخدم:

من اجل الإجابة عن الإشكالية و التساؤلات السابقة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي للدراسة النظرية و الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين مع محاولة تفسير هذه الحقائق وتحليلها للوصول إلى إبداء التوصيات والاقتراحات بشأن الموقف أو الظاهرة موضوع الدراسة ، كما استخدمنا منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي الخاص بحالة الجزائر من البحث.

VII. صعوبات البحث:

من أهم الصعوبات التي لاقيتها أثناء إنجاز هذا البحث، صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بالبنك حيث تطلب استكمال استرجاع الاستبيان تكرار الزيارات والإلحاح في الطلب خاصة عند بعض الموظفين الذين لا يولون للبحث العلمي أي اهتمام عكس البعض الآخر الذين ابدوا اهتماما شديدا و ساعدوني على جمع البيانات اللازمة.

VIII. الدراسات السابقة :

هناك العديد من الدراسات التي تناولت تطوير الخدمات البنكية و تحولها إلى خدمات الكترونية، كما توجد دراسات حول اقتصاد المعرفة ، و لكن الدراسات التي تربط بينهما تعتبر قليلة ، من بين هذه الدراسات وجدنا :

- 1- دراسة : البارودي , شيرين . دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات البنكية الالكترونية (دراسة تحليلية عن البنك الالكتروني) و تهدف الدراسة الى تحديد معايير اقتصاد المعرفة و مدى الاستفادة من تطورات تكنولوجيا المعلومات في تسيير عمل البنوك .
- 2- دراسة : أبو بكر, اناس فخري محمد: "اثر تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت على العمل المصرفي و تقييم الرقابة الامنية على انظمة المعلومات المحاسبية- دراسة استطلاعية على

المصارف الاردنية" و تكمن اهمية هذه الدراسة في معرفة المستوى الذي وصلت اليه المصارف الاردنية في تقديم الخدمات الالكترونية .

3- دراسة شكرين محمد : بطاقة الائتمان في الجزائر , و يهدف هذا البحث إلى إدراك التحديات التي تواجه البنوك في الوقت الحاضر و التعرف على التقنيات الحديثة المستخدمة في النشاط المصرفي، ثم إلى التعرف على أهم الجوانب المتعلقة ببطاقة الائتمان، وتطبيق ذلك على حالة الجزائر للتعرف على واقع بطاقة الائتمان في الجزائر.

IX. هيكل البحث :

لقد تم تقسيم البحث على ثلاث فصول : فصلين نظريين فصل يتعلق باقتصاد المعرفة (مدخل إلى اقتصاد المعرفة) تم من خلاله التعرف على المعرفة و التمييز بينها و البيانات و المعلومات , اقتصاد المعرفة و أهم عوامل الاندماج فيه , إدارة المعرفة و مجتمع المعرفة. كذلك أهم مظاهر اقتصاد المعرفة بما فيها المظاهر المتعلقة بالبنوك.

الفصل الثاني يعنى بدور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات البنكية و فيه تم التركيز على الخدمات البنكية الالكترونية باعتبارها التغيير الحاصل جراء الانتقال إلى اقتصاد المعرفة، حيث قسمناه إلى ثلاث مباحث تتاول المبحث الأول الخدمات البنكية و تطورها في ظل اقتصاد المعرفة و الذي تم تقسيمه بدوره إلى ثلاث مطالب ، المطلب الأول تعرفنا فيه على الخدمة البنكية ، المطلب الثاني تطوير الخدم البنكية المطلب الثالث تعرضنا فيه لأهم عوامل تطوير الخدمة البنكية في ظل اقتصاد المعرفة.

أما المبحث الثاني فتناول الخدمات البنكية الالكترونية ، و تكلمنا فيه عن البنوك الالكترونية كمطلب أول ، و المطلب الثاني تتاول خدمات التكنولوجيا المصرفية أما المطلب الثالث فتكلم عن وسائل الدفع الالكترونية.

المبحث الثالث تطرقنا فيه إلى مخاطر الصيرفة الالكترونية و أهم التحديات التي تواجهها حيث قسمناه هو الآخر إلى ثلاث مطالب تناولنا فيها على التوالي : مخاطر الصيرفة الالكترونية ، التحديات التي تواجه الخدمات البنكية الالكترونية ، إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية و وسائل الحماية.

أما الفصل التطبيقي فتم خلاله التعرف على الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر في المبحث الأول . أما المبحث الثاني فهو بخصوص خدمات بنك الفلاحة و التنمية الريفية، ثم خصصنا الدراسة في المبحث الثالث على مستوى بنك الفلاحة و التنمية الريفية - مديرية الاستغلال و وكالة بسكرة.