



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير
قسم المالية والمحاسبة
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
تخصص: تكنولوجيا مالية

العوامل المؤثرة في تطور النظام البيئي للتكنولوجيا
المالية في الجزائر
دراسة حالة: بالقة، الشعة، الهطنة، CDA -

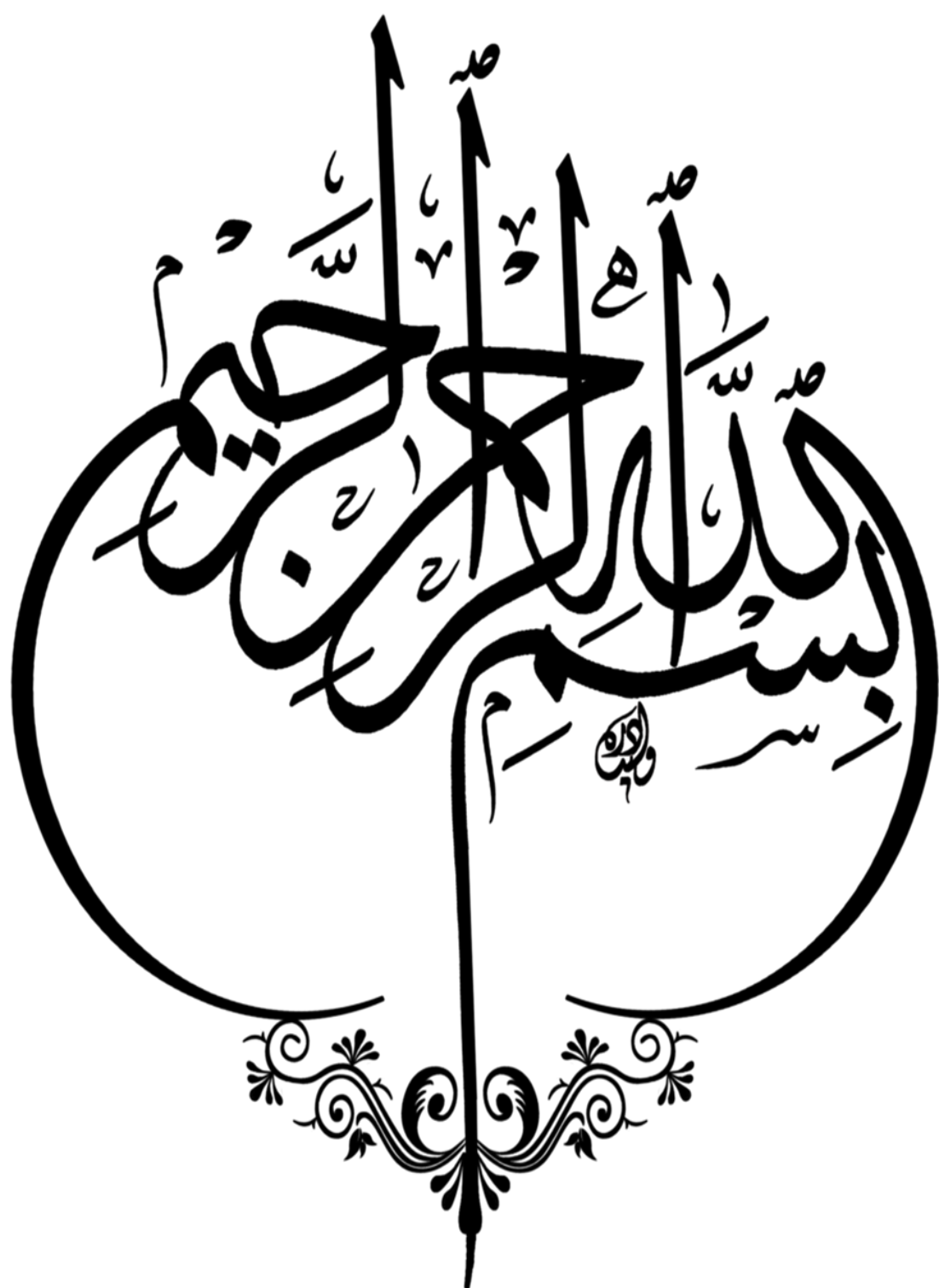
إشراف الأستاذة: جعني امينة

إعداد الطالبة: متاس نورالهدى

لجنة المناقشة المكونة من السادة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
رواني بوحفص	غرداية	رئيسا
شايش عبد الله	غرداية	ممتحنا
جعني امينة	غرداية	مشرفا ومقررا

السنة الجامعية: 2025 - 2026



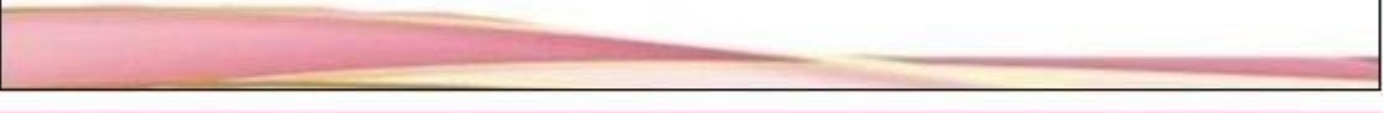


شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وبعد

يشرفني أن أتقدم بأسمى عبارات الشكر والعرفان الى أستاذتي المشرفة الدكتورة " جعني آمنة" التي كانت موجهة وملهمة لي خلال اعداد وتحضير هذه المذكرة، لقد وجدت فيها الأستاذ النصوح والموجه والمتابع المستمر.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر لكل من مدير وعميد الكلية و أساتذة الكلية من قسم المالية، وكل من ساهم في مساعدتي من قريب او بعيد لإنجاز هذه المذكرة.



إهداء

الحمد لله الذي وفقني لإنهاء هذا العمل والصلاة والسلام على سيدنا محمد
صلى الله عليه وسلم.
يسعدني أن أتقدم بإهداء هذا العمل المتواضع الى عائلتي كل باسمه ومقامه.
والى كل أفراد اسرتي الذين دعموني بالتشجيع والدعاء
كما أهدي هذا العمل الى كل من ساهم من قريب او بعيد في مساعدتي على
اتمام هذه المذكرة
الى أُمي حفظها الله ورعاها وزوجي وأولادي.

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل واقع تبني خدمات التكنولوجيا المالية في بنك القرض الشعبي الجزائري – (CPA) وكالة غرداية، من خلال دراسة العوامل التنظيمية والتقنية والبشرية والسلوكية المؤثرة في استخدامها. واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، بالاستناد إلى مقابلات مع مدير الوكالة وعدد من الموظفين والإدارات.

أظهرت النتائج أن مستوى تبني الخدمات المالية الرقمية متوسط ويختلف باختلاف فئات الزبائن، حيث يزداد لدى الشباب وذوي المستويات التعليمية المرتفعة، بينما يظل محدوداً لدى بعض الزبائن بسبب المخاوف الأمنية وضعف الثقافة الرقمية وتفضيل الأساليب التقليدية. كما بينت الدراسة أن نجاح التحول الرقمي يرتبط بتوافر سياسات تنظيمية فعالة، وبنية تقنية مستقرة، وموارد بشرية مؤهلة، إلى جانب تعزيز التوعية وبناء الثقة لدى الزبائن. وانتهت الدراسة إلى تقديم توصيات عملية تهدف إلى زيادة استخدام خدمات التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمات المصرفية الرقمية .

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية؛ الخدمات المصرفية الرقمية؛ القرض الشعبي الجزائري؛ وكالة غرداية؛ الإطار التنظيمي؛ البنية التحتية التقنية؛ الموارد البشرية؛ سلوك الزبائن

Abstract:

This study aims to analyze the level of FinTech adoption at the CPA Bank (Crédit Populaire d'Algérie) – Ghardaïa Branch by examining the organizational, technological, human, and behavioral factors influencing customers' use of digital financial services. The study adopted a descriptive-analytical approach and relied on interviews conducted with the branch manager and several staff members.

The findings revealed a moderate level of FinTech adoption, with noticeable differences among customer groups. Digital services are more widely used by younger and better-educated customers, while others still prefer traditional banking methods due to security concerns, limited digital literacy, and cultural factors. The study also showed that successful digital transformation depends on effective internal policies, reliable technological infrastructure, well-trained human resources, and continuous efforts to raise customer awareness and build

trust. Finally, the study proposed practical recommendations to enhance the use of FinTech services and improve the quality of digital banking services.

Keywords:

Financial technology; digital banking services; Algerian Popular Credit Bank (CPA); Ghardaia branch; organizational framework; technical infrastructure; human resources; customer behavior.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر و عرفان
	الإهداء
	ملخص الدراسة
I	قائمة المحتويات
1	مقدمة
الفصل الأول: أدبيات الدراسة حول التكنولوجيا المالية والنظام البيئي له	
8	تمهيد
9	المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية والنظام البيئي للتكنولوجيا المالية
9	المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية والنظام البيئي للتكنولوجيا المالية
22	المطلب الثاني: واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر
30	المطلب الثالث: تحديات وآفاق النظام البيئي للتكنولوجيا المالية
35	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
35	المطلب الأول: دراسات محلية ووطنية
40	المطلب الثاني: دراسات أجنبية
44	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
49	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول التكنولوجيا المالية وعلاقتها بالبيئة التكنولوجية	
51	تمهيد
52	المبحث الأول : التعريف بمجتمع الدراسة
52	المطلب الأول : نشأة وتعريف بنك القرض الشعبي الوطني CPA
57	المطلب الثاني: الاطار المنهجي للدراسة
59	المطلب الثالث: أدوات الدراسة
60	المبحث الثاني : عرض، تحليل ومناقشة النتائج
61	المطلب الأول : عرض وتحليل المقابلات
84	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
87	المطلب الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
89	خلاصة
91	الخاتمة
93	قائمة المراجع
97	الملاحق



مقدمة

توطئة

في العقود الاخيرة طرأت تحولات متسارعة للنظام المالي العالمي بفعل تطور التكنولوجيا المالية، التي غيّرت أساليب تقديم الخدمات المالية ولم تعد حكرًا على البنوك التقليدية، بل أصبحت نتاج تفاعل بين شركات تكنولوجيا ناشئة، وهيئات تنظيمية، وبنى تحتية رقمية، إلى جانب المستخدمين. وفي هذا الإطار، برز مفهوم النظام البيئي للتكنولوجيا المالية كمنظور تحليلي يركز على شبكة العلاقات بين مختلف الفاعلين، بما يسمح بفهم أعمق لديناميكية الابتكار وانتشار حلول Fin Tech في ظل التعقيد والتسارع الرقمي.

في الجزائر، تزداد أهمية دراسة هذا النظام البيئي مع توجه الدولة نحو التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي وتقليص الاعتماد على النقد. غير أن تطوره يتأثر بجملة من العوامل المتداخلة، تشمل الإطار التنظيمي، والبنية التحتية الرقمية، وجاهزية القطاع المصرفي، وتوفر الكفاءات والاستثمارات، إضافة إلى سلوك المستهلك ومدى تقبله للخدمات الرقمية. ويسهم تحليل هذه المحددات في تشخيص واقع fin Tech في الجزائر، ورصد التحديات والفرص، بما يدعم صياغة سياسات فعالة لتحديث القطاع المالي وتعزيز التنمية الاقتصادية.

1 – إشكالية الدراسة:

تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول مدى قدرة القرض الشعبي الجزائري على تبني وتطوير خدمات التكنولوجيا المالية في ظل التحولات الرقمية المتسارعة، وذلك من خلال تحليل تأثير العوامل التقنية والتنظيمية والبشرية، إضافة إلى سلوك الزبائن، على تطور النظام البيئي للتكنولوجيا المالية، مع اتخاذ وكالة غرداية نموذجًا ميدانيًا يعكس خصوصيات البيئة المحلية ومتطلبات العمل المصرفي الحديث. وبالتالي يمكن طرح الاشكالية الرئيسية التالية :

أولاً: الاشكالية الرئيسية

كيف تؤثر البيئة التنظيمية والتقنية، جنباً إلى جنب مع المتغيرات البشرية والسلوكية، في تشكيل النظام البيئي للتكنولوجيا المالية (fin Tech) في الجزائر؟ وما هو الدور الذي تلعبه هذه العوامل (كتعزيز أو إعاقة) في توجيه التجربة الرقمية للقرض الشعبي الجزائري - وكالة غرداية؟

وللإجابة على إشكالية دراسة يمكن طرح الاسئلة الفرعية التالية:

1. إلى أي مدى يسهم الإطار التنظيمي والسياسات الداخلية المعتمدة من طرف القرض الشعبي الجزائري – وكالة غرداية، في دعم أو تقييد تبني واستخدام خدمات التكنولوجيا المالية لدى الزبائن؟
 2. ما مستوى جاهزية البنية التحتية التقنية والموارد البشرية في وكالة غرداية (من حيث الأنظمة المعلوماتية، التجهيزات الرقمية، تكوين الموظفين)، وكيف ينعكس ذلك على كفاءة تقديم الخدمات المصرفية الرقمية وجودة تجربة الزبون؟
 3. ما طبيعة تفاعل زبائن بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غرداية مع الخدمات المصرفية الرقمية؟ وكيف تسهم العوامل السلوكية ومستوى الوعي الرقمي في تشكيل قراراتهم المتعلقة بتبني واستخدام هذه الخدمات؟
- وللإجابة على هذه الاشكاليات صغنا الفرضيات التالية:

2 – فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية

تختلف مستويات تبني خدمات التكنولوجيا المالية لدى زبائن القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة غرداية باختلاف العوامل التنظيمية والتقنية والبشرية والسلوكية.

الفرضيات الفرعية

1. تتباين مستويات استخدام خدمات التكنولوجيا المالية لدى الزبائن تبعاً لدرجة وضوح ومرونة الإطار التنظيمي والسياسات الداخلية المعتمدة في وكالة CPA غرداية.
2. يرتبط مستوى جودة الخدمات المصرفية الرقمية بدرجة جاهزية البنية التحتية التقنية المتوفرة في الوكالة.
3. يسهم مستوى تأهيل وتكوين الموارد البشرية في تحسين تجربة الزبون ورفع مستوى رضاه عن الخدمات الرقمية..

3- أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من تناولها لموضوع حديث وحيوي يتمثل في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر، من خلال دراسة ميدانية ببنك عمومي محوري هو القرض الشعبي الجزائري – وكالة غرداية، بما يربط بين الإطارين النظري والتطبيقي. وتأتي في سياق وطني يتجه نحو التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي وتقليص الاعتماد على النقد، حيث تساهم في إثراء الأدبيات العربية والجزائرية بمقاربة شمولية للنظام البيئي لـ Fin Tech ، وتشخيص واقع تبني الخدمات المالية الرقمية، وتحديد العوامل التنظيمية والتقنية والبشرية المؤثرة في تطورها. كما تقدم توصيات عملية لتحسين السياسات والبرامج الرقمية ورفع رضا الزبائن، وتشكل مرجعاً لدراسات لاحقة، وتساهم في توعية مختلف الفاعلين بأهمية التنسيق والتكامل لتسريع التحول الرقمي المالي.

4- أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والتطبيقية المرتبطة بفهم العوامل المؤثرة في تطور النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر، من خلال دراسة ميدانية بالقرض الشعبي الجزائري – وكالة غرداية-. وتتبع هذه الأهداف من الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية المرافقة لها، ويمكن إبرازها فيما يلي:

- تحديد الإطار المفاهيمي للنظام البيئي للتكنولوجيا المالية، وبيان مكوناته الرئيسية والعلاقات القائمة بين الفاعلين داخله في السياق العام.
- تشخيص واقع تبني وتوظيف خدمات التكنولوجيا المالية داخل القرض الشعبي الجزائري – وكالة غرداية، من حيث نوعية الخدمات الرقمية المتاحة ومستوى استخدامها من قبل الزبائن.
- تحليل أثر الإطار التنظيمي والسياسات الداخلية للبنك على مستوى دعم أو تقييد تبني fin Tech والخدمات المصرفية الرقمية لدى الزبائن.
- تقييم مستوى جاهزية البنية التحتية التقنية والموارد البشرية في وكالة غرداية، ومدى انسجامها مع متطلبات تطوير النظام البيئي للتكنولوجيا المالية.
- الكشف عن اتجاهات الزبائن وسلوكهم نحو استخدام الخدمات المصرفية الرقمية، وتحديد العوامل السلوكية والثقافية التي تؤثر في درجة إقبالهم عليها.
- اقتراح مجموعة من التوصيات والآليات العملية التي من شأنها تعزيز تطور النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في القرض الشعبي الجزائري خاصة، وفي النظام المالي الجزائري عامة.

5 حدود الدراسة:

- **الحدود الزمانية:** خلال شهر ماي من سنة 2026
- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة غرداية.
- **الحدود البشرية:** مدير الوكالة محل الدراسة – بوصفه المسؤول الأول عن تسيير مختلف الأنشطة والبرامج والخدمات البنكية، إضافة إلى موظفين مسؤولين يشغلون مناصب إشراف في مصالح مختلفة داخل الوكالة

6- أسباب اختيار الموضوع

لم يأت اختيار موضوع «العوامل المؤثرة في تطور النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر – دراسة ميدانية بالقرض الشعبي الجزائري – CPA غرداية» اعتباطاً، بل كان نتيجة جملة من الاعتبارات العلمية والعملية والشخصية، جعلت منه موضوعاً جديراً بالدراسة والبحث. ويمكن تلخيص أبرز أسباب اختيار هذا الموضوع فيما يلي:

- حداثة موضوع التكنولوجيا المالية والنظام البيئي fin Tech في الأدبيات الجزائرية، والحاجة إلى دراسات أعمق تربط بين الجانب النظري والتطبيقي في هذا المجال.
- الأهمية المتزايدة للتحويل الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري، وما يفرضه من ضرورة فهم العوامل التي تدعم أو تعيق تبني الخدمات المالية الرقمية.
- المكانة التي يحتلها القرض الشعبي الجزائري كبنك عمومي رئيسي، وانتشار وكالة غرداية في بيئة جغرافية ذات خصوصيات اجتماعية واقتصادية، ما يجعلها حالة ميدانية مناسبة لدراسة الموضوع.
- الرغبة في الإسهام في تقديم مقترحات عملية يمكن أن يستفيد منها البنك ومختلف الفاعلين في النظام المالي لتحسين أدائهم في مجال التكنولوجيا المالية.
- الدافع العلمي الشخصي للاطلاع المتعمق على موضوع fin Tech والنظم البيئية للابتكار المالي، وتطوير خبرة أكاديمية ومهنية في هذا التخصص الحديث.

- استشعار وجود فجوة بحثية محلية تتعلق بعدم تناول «النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر» بصورة شاملة، والتركيز غالبًا على جوانب جزئية (شمول مالي، دفع إلكتروني، خدمات رقمية)، ما يزيد من قيمة هذا الموضوع وأهميته.

الفصل الأول: أدبيات الدراسة

تمهيد

شهد النظام المالي خلال السنوات الأخيرة تحولات بنوية عميقة بفعل التطور التكنولوجي المتسارع، لاسيما مع انتشار الإنترنت عالي السرعة، والهواتف الذكية، والحوسبة السحابية، وتقنيات الذكاء الاصطناعي. وقد أسهمت هذه التطورات في ظهور موجة جديدة من الابتكار في الخدمات المالية، عُرفت بمصطلح التكنولوجيا المالية (FinTech). وفي هذا السياق، يبرز مفهوم النظام البيئي للتكنولوجيا المالية باعتباره إطارًا مرجعيًا يوضح طبيعة العلاقات والتفاعلات بين مختلف الفاعلين والمؤسسات والتشريعات والبنى التحتية، والتي تساهم مجتمعة في تطوير حلول التكنولوجيا المالية وانتشارها داخل الاقتصاد.

وفي الجزائر، تزامن هذا التحول مع توجهات وطنية تهدف إلى تسريع عملية التحول الرقمي، وتعزيز الشمول المالي، والحد من الاعتماد المفرط على النقد، وذلك من خلال تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني وإدخال إصلاحات تشريعية وتنظيمية تخص قطاع الخدمات المالية الرقمية. وقد شمل ذلك تحديث قانون النقد والقرض، إلى جانب إصدار تنظيمات جديدة خاصة بمقدمي خدمات الدفع (PSPs). ورغم هذه الجهود، لا يزال مسار تطوير التكنولوجيا المالية في الجزائر يواجه عدة تحديات ذات أبعاد تنظيمية وتقنية وسلوكية وثقافية، في مقابل توفر فرص واعدة ترتبط باتساع السوق، وارتفاع نسبة الشباب، وتزايد استخدام الهواتف الذكية، إضافة إلى تنامي الاهتمام بالابتكار المالي.

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية والنظام البيئي للتكنولوجيا المالية

يُعدّ بروز التكنولوجيا المالية (FinTech) أحد أبرز مظاهر الابتكار التي شهدها القطاع المالي خلال السنوات الأخيرة. ومع التوسع المتزايد في مجالات هذا النشاط وتنوع تطبيقاته، أصبح من الصعب دراسته بمعزل عن محيطه المؤسسي والتنظيمي والتقني، إذ بات يُنظر إليه ضمن إطار أشمل يُعرف بالنظام البيئي للتكنولوجيا المالية. وعليه، يهدف هذا المبحث إلى تقديم تأصيل نظري لمفهوم التكنولوجيا المالية وبيان أهم خصائصها، ثم التطرق إلى مفهوم النظام البيئي الخاص بها من خلال عرض مكوناته الأساسية والعوامل المؤثرة في ديناميكيته، بما يساهم في توفير قاعدة مفاهيمية تساعد على تحليل واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر واستشراف آفاق تطورها المستقبلية.

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية والنظام البيئي للتكنولوجيا المالية

يتناول هذا المطلب مفهومين أساسيين يتمثلان في التكنولوجيا المالية من جهة، والنظام البيئي للتكنولوجيا المالية من جهة أخرى. حيث يرتبط المفهوم الأول بطبيعة الابتكارات والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمات المالية وتطويرها، بينما يشير المفهوم الثاني إلى المنظومة المتكاملة التي تضم

مختلف الفاعلين والمؤسسات والسياسات والتشريعات والبنى التحتية الداعمة، والتي تساهم في احتضان هذه الابتكارات وتنظيمها وتسهيل انتشارها داخل البيئة الاقتصادية والمالية..

أولاً: التكنولوجيا المالية (التعريف والنشأة)

1. التعريف المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

تُعدّ التكنولوجيا المالية (FinTech) مصطلحاً مركباً من كلمتي «Finance» و«Technology»، ويُستخدم للدلالة على توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في تصميم الخدمات والمنتجات المالية وتقديمها وتطويرها بطرق أكثر كفاءة وابتكاراً مقارنة بالأساليب المالية التقليدية¹. وقد اكتسب هذا المفهوم أهمية متزايدة مع التطور السريع للتكنولوجيا الرقمية وتوسع استخدامها في مختلف الأنشطة الاقتصادية والمالية.

وتعرّف بعض الهيئات الرقابية الدولية التكنولوجيا المالية بأنها استخدام الابتكار التكنولوجي في تقديم خدمات ومنتجات مالية جديدة أو مطوّرة، بما يمكن أن يؤثر في الأسواق المالية والمؤسسات والوسطاء الماليين². كما ينظر إليها عدد من الباحثين باعتبارها منظومة متكاملة من التطبيقات والأدوات الرقمية، مثل المنصات الإلكترونية، والخوارزميات، وواجهات برمجة التطبيقات، وتقنيات الذكاء الاصطناعي، والتي تُستخدم لإعادة تشكيل سلسلة القيمة في الخدمات المالية. ويشمل ذلك مجالات متعددة، من بينها خدمات الدفع والتحويل، والتمويل، والاستثمار، والتأمين، إضافة إلى إدارة الهوية الرقمية ومتطلبات الامتثال التنظيمي³.

في الأدبيات العلمية، تُتناول التكنولوجيا المالية من منظورين متكاملين؛ يتمثل الأول في منظور «المخرجات»، حيث تُعدّ مجموعة من المنتجات والخدمات المالية الرقمية، مثل المحافظ الإلكترونية، ومنصات التمويل الجماعي، وتطبيقات الإقراض المباشر، والعملات المشفرة. أما المنظور الثاني فيرتبط بـ «العملية»، إذ تُعتبر التكنولوجيا المالية نمطاً حديثاً لتنظيم الأنشطة والخدمات المالية قائماً على الاستخدام المكثف للتكنولوجيا والتفاعل بين عدة أطراف، من بينها البنوك، والشركات الناشئة، ومزودو خدمات الاتصالات، والهيئات الرقابية، وشركات التكنولوجيا⁴.

¹ عبد المالك مزهودة، التمويل الجماعي كآلية مستحدثة لتمويل الشركات الناشئة، مجلة الريادة واقتصاديات الاعمال، مجلد 7، العدد 4، الجزائر، ص 135. باتريك شوفيل، التكنولوجيا المالية: الدليل المبسط، ترجمة محمود عبد الله، دار النشر سبر ينغر، الطبعة الأولى، سويسرا، 2018، ص 45.

² طارق عبد العال حماد، التكنولوجيا المالية والابتكار المالي، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، مصر، 2019، ص 22.

³ سوزان تشيشتي ويان باربيريس، كتاب التكنولوجيا المالية، ترجمة أحمد حسن مصطفى، دار النشر وايلي، الطبعة الأولى، بريطانيا، 2016، ص 78.

⁴ باتريك شوفيل، مرجع سابق، ص 48.

ويبرز هذا البعد المزيج أن التكنولوجيا المالية لا تقتصر على كونها أدوات أو تطبيقات رقمية فحسب، بل تمثل نموذج أعمال جديدًا يسهم في إعادة تشكيل آليات خلق القيمة وتوزيعها داخل الصناعة المالية، من خلال تعزيز الكفاءة، وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، وابتكار أساليب جديدة للتعاملات والخدمات.

من بين تعريفات بعض الهيئات التنظيمية للتكنولوجيا المالية بانها:

■ تعريف لجنة بازل للرقابة المصرفية ومجلس الاستقرار المالي (FSB)

تبنت لجنة بازل للرقابة المصرفية (BCBS) التعريف الذي وضعه مجلس الاستقرار المالي (Financial Stability Board - FSB)، والذي يُعدّ من أكثر التعريفات اعتمادًا في الأوساط الرسمية والدولية. ووفقًا لهذا التعريف، تُعرّف التكنولوجيا المالية بأنها: «الابتكار المالي المدعوم بالتكنولوجيا، والذي يمكن أن يفضي إلى ظهور نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، يكون لها تأثير جوهري في الأسواق المالية والمؤسسات المالية، وفي كيفية تقديم الخدمات المالية».

ويعكس هذا التعريف البعد التحويلي للتكنولوجيا المالية، إذ لا يقتصر أثرها على تطوير أدوات تقنية جديدة فحسب، بل يمتد ليشمل إعادة تشكيل بنية القطاع المالي وآليات عمله، من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، وتوسيع نطاق الخدمات، وتعزيز الابتكار في تقديم الحلول المالية¹.

2. التعريف الأكاديمي (باتريك شوفيل) Patrick Schueffel

سعت العديد من الدراسات العلمية إلى تقديم تعريف موحد وشامل لمفهوم التكنولوجيا المالية، نظرًا لتعدد استخداماته وتنوع مجالاته. وفي هذا الإطار، قام الباحث "باتريك شوفيل" (Patrick Schueffel)، بعد تحليل أكثر من 200 مقال علمي تناولت هذا المجال، باقتراح تعريف يُعد من بين أكثر التعريفات تداولًا في الأدبيات الأكاديمية، حيث عرّف التكنولوجيا المالية بأنها: صناعة مالية جديدة توظف التكنولوجيا بهدف تحسين الأنشطة المالية.

ويتميّز هذا التعريف بشموليته وبساطته، إذ يركّز على العلاقة التكاملية بين القطاع المالي والتكنولوجيا، ويبرز الدور الذي تؤديه الابتكارات الرقمية في تطوير الخدمات والعمليات المالية ورفع كفاءتها².

تعريف البنك الدولي (World Bank)

¹ Basel Committee on Banking Supervision. *Sound Practices: Implications of fintech developments for banks and bank supervisors*. Basel: Bank for International Settlements, 2018.

² Financial Stability Board. *Financial Stability Implications from FinTech: Supervisory and Regulatory Issues that Merit Authorities' Attention*. Basel: Financial Stability Board, 2017.

ينظر البنك الدولي إلى التكنولوجيا المالية من منظور يرتبط بالتنمية الاقتصادية وتعزيز الشمول المالي، حيث يعرفها بأنها: التقدم التكنولوجي الذي يساهم في إحداث تحول في طريقة تقديم الخدمات المالية، بما يؤدي إلى توسيع نطاق الشمول المالي، وخفض التكاليف، وزيادة كفاءة وسرعة المعاملات المالية، خاصة عبر الحدود.

ويعكس هذا التعريف البعد التنموي للتكنولوجيا المالية، من خلال إبراز دورها في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية لفئات أوسع من المجتمع، وتحسين جودة الخدمات وتقليل تكلفتها، إلى جانب دعم التكامل المالي والاقتصادي على المستويين المحلي والدولي¹.

2. نشأة وتطور التكنولوجيا المالية عالمياً

يرى عدد من الباحثين أن جذور التكنولوجيا المالية تعود إلى سبعينيات القرن الماضي، مع بدايات رقمنة أنظمة الدفع والتحويل بين البنوك، واعتماد شبكات الاتصالات المؤتمتة في المعاملات المالية. وقد تلا ذلك ظهور أجهزة الصراف الآلي وبطاقات الدفع الإلكترونية، وهو ما مثل مرحلة مبكرة في إدماج التكنولوجيا داخل القطاع المالي. غير أن الانطلاقة الحقيقية للتكنولوجيا المالية بالمعنى الحديث برزت بشكل واضح عقب الأزمة المالية العالمية لسنة 2008، حيث أدت هذه الأزمة إلى تراجع الثقة في المؤسسات المالية التقليدية، وظهور حاجة ملحة إلى حلول مالية أكثر شفافية وكفاءة وشمولاً².

وقد تزامن هذا التحول مع النضج المتسارع للتقنيات الرقمية، وانتشار الهواتف الذكية، وتوسع منصات التجارة الإلكترونية، مما أوجد بيئة مواتية لظهور شركات ناشئة مبتكرة تسعى إلى سدّ الفجوات في تقديم الخدمات المالية، خاصة لفائدة الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي لم تكن تحظى بخدمات مالية كافية.

ومع تطور هذا المجال، توسع نطاق التكنولوجيا المالية ليشمل مجالات متعددة، من بينها: المدفوعات الرقمية، والإقراض المباشر عبر المنصات، وإدارة الثروات الرقمية (Robo-advisors)، والتمويل الجماعي، والعملات المشفرة والأصول الرقمية، إضافة إلى التأمين الرقمي (InsurTech) والتكنولوجيا التنظيمية (RegTech)³. كما سعت العديد من الحكومات والبنوك المركزية إلى تهيئة بيئة داعمة للتكنولوجيا المالية من خلال إنشاء الأطر التنظيمية المرنة (Sandboxes)، ودعم الابتكار، وتحديث التشريعات، وتعزيز الشراكات بين البنوك التقليدية والشركات الناشئة⁴.

¹ Schueffel, Patrick. "Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech." *Journal of Innovation Management* 4, no. 4 (2016): 32-54.

² دوجلاس آرثر، "تطور التكنولوجيا المالية: من التلغراف إلى الذكاء الاصطناعي"، ترجمة خالد عبد الرحمن، مجلة القانون والتمويل، المجلد 12، العدد 3، الولايات المتحدة الأمريكية، 2017، ص 128.

³ طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص 35.

⁴ كمال رزيق، "الشمول المالي والتكنولوجيا المالية: فرص وتحديات"، مجلة الاقتصاد والتمويل، المجلد 8، العدد 2، الجزائر، 2020، ص 15

3. خصائص التكنولوجيا المالية

من خلال مراجعة الأدبيات، يمكن استخلاص مجموعة خصائص مميّزة للتكنولوجيا المالية، من أهمها¹:

- الاعتماد الكثيف على التقنيات الرقمية الحديثة مثل الحوسبة السحابية، البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي، تقنية السجلات الموزعة (Block Chain)، والهواتف الذكية.
- التركيز على تجربة المستخدم User Experience من خلال واجهات سهلة، وخدمات سريعة، وتكاليف منخفضة مقارنة بالخدمات التقليدية.
- النزعة إلى الابتكار في نماذج الأعمال Business Models، مثل المنصات ثنائية الطرف، نماذج الاشتراك، الإقراض من نظير إلى نظير P2P، وهي نماذج تختلف عن البنية الهرمية للبنوك التقليدية.
- درجة عالية من الديناميكية والتغير السريع في المنتجات والأسواق، ما يستدعي أُطرًا تنظيمية مرنة وقابلة للتكيف.
- إمكانات كبيرة لتعزيز الشمول المالي عبر الوصول إلى الشرائح غير المتعاملة مع البنوك، خاصة في الدول النامية ذات الانتشار الواسع للهواتف المحمولة.

هذه الخصائص تجعل من التكنولوجيا المالية ظاهرة متعددة الأبعاد، تجمع بين الاقتصاد والتمويل والابتكار والتقنية والقانون، وتفرض ضرورة دراستها ضمن إطار {نظام بيئي للتكنولوجيا المالية} مجرد قطاع معزول.

ثانياً: أنواع ومجالات التكنولوجيا المالية

يمكن تصنيف مجالات التكنولوجيا المالية وفق طبيعة الخدمات المالية الأساسية أو الوظائف التي تؤديها داخل النظام المالي، إلى مجموعة من الفروع الرئيسية، من أبرزها: المدفوعات الرقمية، والتمويل الجماعي، والعملات الرقمية والأصول المشفرة. كما تشمل أيضاً مجالات أخرى في طور النمو والتطور، مثل الإقراض الرقمي المباشر، والتأمين الرقمي، وإدارة الاستثمار الآلي، إضافة إلى الخدمات التنظيمية الذكية (RegTech).

ويتيح هذا التصنيف فهماً أكثر دقة لكيفية توظيف التقنيات الحديثة في كل وظيفة مالية على حدة، وكيفية مساهمتها في إعادة تشكيل سلاسل القيمة التقليدية داخل القطاع المالي. كما يساعد على إبراز التباينات بين هذه المجالات من حيث المتطلبات التنظيمية، ومستويات المخاطر، ونماذج الأعمال المعتمدة، فضلاً عن الشرائح

1 سوزان تشيشتي ويان باربيريس، مرجع سابق، ص 85.

المستهدفة من العملاء. وتكتسي هذه المقاربة أهمية خاصة عند دراسة النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في مختلف السياقات الوطنية.

1. مجال الدفع الإلكتروني (Digital Payments)

يُعدّ مجال الدفع الإلكتروني من أكثر مجالات التكنولوجيا المالية نضجًا وانتشارًا، كما يُمثل المدخل الأول والأوسع لاعتماد الخدمات المالية الرقمية لدى الأفراد والمؤسسات. ويُقصد بالدفع الإلكتروني استخدام الوسائط والأنظمة الرقمية في تنفيذ عمليات تحويل الأموال وتسوية المدفوعات بين مختلف الأطراف، دون الحاجة إلى تداول النقود الورقية أو إجراء المعاملات بشكل مباشر داخل الفروع البنكية التقليدية¹.

ويتخذ هذا المجال عدة أشكال رئيسية، من أبرزها: بطاقات الدفع والائتمان المرتبطة بشبكات قبول وطنية أو دولية، والمحافظ الإلكترونية التي تعمل عبر الهواتف الذكية، وخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول التي تقدمها شركات الاتصالات ومزودو خدمات الدفع، إضافة إلى بوابات الدفع الإلكتروني التي تتيح إتمام عمليات الشراء عبر الإنترنت والتجارة الإلكترونية بطريقة سريعة وآمنة².

تلعب بطاقات الدفع، سواء بطاقات الخصم أو الائتمان، دورًا محوريًا في منظومة المدفوعات الإلكترونية، إذ تتيح لحاملها سحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي، وإجراء عمليات الشراء عبر نقاط البيع أو عبر الإنترنت. كما يمكن ربط هذه البطاقات بالحسابات الجارية أو استخدامها ضمن حدود ائتمانية مخصصة يمنحها البنك أو المؤسسة المالية.

أما المحافظ الإلكترونية، فهي تطبيقات أو حسابات رقمية تُستخدم لتخزين قيمة مالية رقمية أو بيانات بطاقات الدفع، بما يمكّن المستخدم من تسديد المشتريات أو تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول أو شبكة الإنترنت دون الحاجة إلى حمل بطاقة مادية أو استخدام النقد الورقي. ويمكن ربط هذه المحافظ بالحسابات البنكية أو تعبئتها نقدًا من خلال وكلاء معتمدين أو نقاط خدمة مرخصة.

وتتميّز خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول بقدرتها على توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة في المناطق التي يكون فيها الانتشار البنكي محدودًا، مما يجعلها أداة فعّالة لتعزيز الشمول المالي في العديد من الدول النامية، عبر تمكين شرائح أوسع من السكان من الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية³.

¹ محمد إبراهيم الشافعي، النقود والبنوك في العصر الرقمي، دار الفكر العربي، الطبعة الثانية، مصر، 2021، ص 112.

² زغيب مليكة، "الدفع الإلكتروني ودوره في ترقية الخدمات المصرفية في الجزائر"، مجلة أبحاث اقتصادية، المجلد 11، العدد 1، الجزائر، 2021، ص 205.

³ محمد إبراهيم الشافعي، مرجع سابق، ص 115.

من جهة أخرى، تُعدّ بوابات الدفع الإلكتروني عنصراً أساسياً في دعم وتطوير التجارة الإلكترونية، حيث تؤدي دور الوسيط التقني بين التاجر، ومصدر البطاقة أو الحساب البنكي، وشبكات الدفع المختلفة. وتتمثل وظيفتها في تأمين نقل بيانات الدفع والتحقق من صحتها، ثم تنفيذ عمليات الخصم والتحويل بشكل آمن وسريع، بما يضمن إتمام المعاملات المالية عبر الإنترنت بكفاءة عالية¹.

وتُسهم هذه المنظومة المتكاملة من أدوات الدفع الإلكتروني في تقليص الاعتماد على النقد، وخفض التكاليف المباشرة وغير المباشرة المرتبطة بالمعاملات النقدية، مثل تكاليف النقل والحفظ والأمن، إضافة إلى تعزيز شفافية المعاملات المالية وتحسين إمكانية تتبع التدفقات النقدية. كما ينعكس ذلك إيجاباً على جهود مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتقليص حجم الاقتصاد غير الرسمي².

غير أن فعالية أنظمة الدفع الإلكتروني ترتبط بمجموعة من المتطلبات الأساسية، من أهمها توفر بنية تحتية رقمية متطورة تشمل شبكات اتصالات موثوقة وعالية السرعة، وأنظمة مقاصة وتسوية فعّالة تعمل في الزمن الحقيقي أو شبه الفوري، إلى جانب معايير قوية لأمن المعلومات وحماية البيانات. كما تتطلب هذه المنظومة وجود سياسات تنظيمية وتشريعية داعمة تعزز الثقة لدى مزودي الخدمات والمستخدمين على حد سواء.

في المقابل، يواجه هذا المجال تحديات متعددة، أبرزها مخاطر الاحتيال الإلكتروني والهجمات السيبرانية، إضافة إلى قضايا حماية المستهلك. وهو ما يستدعي من الجهات التنظيمية تطوير أطر واضحة لإدارة المخاطر ومتطلبات الامتثال، ومن مزودي الخدمات الاستثمار في أنظمة أمن سيبراني متقدمة، إلى جانب تعزيز برامج التوعية المالية والرقمية للمستخدمين، بهدف تحقيق أقصى استفادة من مزايا الدفع الإلكتروني مع الحد من مخاطره المحتملة³.

2. مجال التمويل الجماعي (Crowdfunding)

يمثل التمويل الجماعي أحد أبرز الابتكارات ضمن منظومة التكنولوجيا المالية، ويُقصد به استخدام منصّات رقمية إلكترونية لتجميع مبالغ مالية من عدد كبير من الأفراد أو المستثمرين بهدف تمويل مشروع أو شركة أو مبادرة معينة. ويساهم كل فرد بمبلغ غالباً ما يكون صغيراً نسبياً، إلا أن مجموع هذه المساهمات يوفّر تمويلًا معتبراً يمكن أن يدعم تنفيذ المشاريع المختلفة. ويُعد هذا النموذج بديلاً أو مكملاً لقنوات التمويل التقليدية، خاصة بالنسبة إلى الشركات الناشئة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي قد تواجه صعوبات في

¹ سعيداني محمد، "واقع وآفاق التجارة الإلكترونية وأنظمة الدفع في الجزائر"، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 6، العدد 3، الجزائر، 2020، ص 98.

² زغيب مليكة، مرجع سابق، ص 210.

³ بوعلام علي، "محددات تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري"، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 9، العدد 2، الجزائر، 2022، ص 45.

الحصول على القروض المصرفية نتيجة متطلبات الضمانات، أو ضعف التاريخ الائتماني، أو ارتفاع تكاليف الاقتراض¹.

وتتعدد نماذج التمويل الجماعي تبعاً لطبيعة المقابل الذي يحصل عليه الممولون؛ حيث يوجد التمويل الجماعي القائم على التبرع، والذي يقدم فيه الأفراد مساهماتهم دون انتظار أي عائد مالي، ويُستخدم عادة في المشاريع ذات الطابع الخيري أو الاجتماعي أو الإبداعي. كما يوجد التمويل الجماعي القائم على المكافأة، حيث يحصل الداعمون على منتج أو خدمة أو امتياز رمزي مقابل دعمهم المالي، ويُستخدم هذا النموذج بكثرة في تمويل المنتجات المبتكرة قبل إطلاقها في الأسواق، بما يسمح باختبار الطلب المسبق عليها².

أما التمويل الجماعي القائم على الدين (الإقراض من نظير إلى نظير)، فيقوم على إقراض الأفراد أموالهم مباشرة لمشاريع أو أفراد آخرين عبر المنصة، مقابل فائدة متفق عليها دون تدخل الوساطة المصرفية التقليدية. في حين يتيح التمويل الجماعي القائم على الملكية للممولين الحصول على حصص في رأس مال الشركة أو المشروع، ليصبحوا بذلك مساهمين يشاركون في الأرباح والمخاطر³.

ويوفر التمويل الجماعي مجموعة من المزايا الاقتصادية والاجتماعية؛ إذ يساهم في توسيع قاعدة الممولين وتعبئة المدخرات الصغيرة والمتوسطة نحو الاستثمار في المشاريع الريادية، كما يعزز الشفافية من خلال إتاحة معلومات المشروع والجهة المؤسسة له على المنصات الإلكترونية أمام عدد كبير من الممولين المحتملين. إضافة إلى ذلك، فإنه يساهم في بناء شبكات تواصل بين رواد الأعمال والمستثمرين والداعمين، بما يدعم النظام البيئي لريادة الأعمال. كما يُعد التمويل الجماعي القائم على المكافأة أداة فعالة لتسويق واختبار المنتجات قبل إطلاقها على نطاق واسع، من خلال قياس اهتمام المستهلكين وردود أفعالهم، وبالتالي تقليل مخاطر فشل المنتج في السوق⁴.

في المقابل، يطرح هذا النموذج عدداً من التحديات والمخاطر التي تتطلب إطاراً تنظيمياً دقيقاً، من أبرزها مخاطر عدم تماثل المعلومات، حيث قد لا يمتلك الممولون الأفراد القدرة الكافية على تقييم جدوى المشاريع أو فهم المخاطر المرتبطة بها، مما قد يعرضهم لاحتيايل أو سوء إدارة من قبل بعض منظمي الحملات. كما أن طبيعة العقود في بعض نماذج التمويل الجماعي، خصوصاً تلك القائمة على الملكية أو الدين، تثير إشكالات

¹ عبد المالك مزهودة، مرجع سابق، 2021، ص 132.

² عبد الكريم قندوز، التمويل الجماعي للشركات الناشئة والمشاريع الصغيرة، دار الأيام للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2022، ص 54.

³ عبد المالك مزهودة، مرجع سابق، ص 135.

⁴ عبد الكريم قندوز، مرجع سابق، ص 60.

قانونية تتعلق بحماية المستثمر، ومتطلبات الإفصاح، وآليات تسوية النزاعات، وحدود مسؤولية المنصات الإلكترونية.

لذلك، اتجهت العديد من الدول إلى وضع أطر تنظيمية خاصة بالتمويل الجماعي، تتضمن تحديد سقف للاستثمار الفردي، واشترطات للترخيص والإشراف على المنصات، إلى جانب تعزيز متطلبات الإفصاح والرقابة، وذلك بهدف تحقيق توازن بين تشجيع الابتكار في هذا المجال وحماية حقوق المستثمرين وصغار الممولين. وفي الدول النامية، بما فيها الجزائر، لا يزال هذا المجال في مرحلة التشكّل، ويحتاج إلى أطر قانونية وتنظيمية واضحة ومتكاملة تتيح الاستفادة من إمكاناته في تمويل الابتكار والمشروعات الصغيرة، مع الحد من مخاطره المحتملة¹.

3. مجال العملات الرقمية والأصول المشفرة

يُعدّ مجال العملات الرقمية والأصول المشفرة من أكثر مجالات التكنولوجيا المالية إثارة للجدل والنقاش، بالنظر إلى ما يحمله من تحوّل عميق في مفهوم النقود وآليات إصدارها وتداولها وتخزينها. وتستند أغلب هذه العملات إلى تقنية السجلات الموزعة (Blockchain أو تقنيات مشابهة)، التي تتيح إنشاء سجل رقمي لامركزي للمعاملات يتم توزيعه عبر شبكة من الحواسيب، حيث تُسجّل العمليات بشكل متسلسل ومشفر، ويصعب تعديلها إلا بتوافق غالبية المشاركين في الشبكة².

ومن أبرز الأمثلة على ذلك عملة البيتكوين، التي ظهرت سنة 2009 كنظام نقدي إلكتروني من نظير إلى نظير، تلتها عملة الإيثريوم التي قدّمت مفهوم «العقود الذكية»، ما أتاح تطوير طيف واسع من الأصول الرقمية المرّزة (Tokens) والتطبيقات اللامركزية³. وتُستخدم العملات المشفرة في البداية كوسيلة لتبادل القيمة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى وسيط مالي تقليدي، كما يمكن اعتبارها أصلًا استثماريًا أو مخزنًا للقيمة، رغم ما يميزها من درجة عالية من المخاطر نتيجة التقلبات السعرية الحادة.

ومع تطور هذا المجال، ظهرت أنواع أخرى من الأصول الرقمية، من بينها العملات المستقرة (Stablecoins)، التي ترتبط قيمتها بأصول تقليدية مثل العملات الرسمية أو الذهب بهدف تقليل تقلب الأسعار، إضافة إلى الرموز غير القابلة للاستبدال (NFTs) التي تمثل ملكية رقمية لأصول فنية أو رقمية محدّدة⁴. كما بدأت العديد من البنوك المركزية في مختلف دول العالم بدراسة أو تطوير العملات الرقمية للبنك

¹ حنان مرزوقي، "النظام البنّي لريادة الأعمال في الجزائر: الواقع والتحديات"، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 1، الجزائر، 2020، ص 88.

² صالحى رضوان، "العملات الافتراضية وتقنية البلوك تشين: دراسة تحليلية"، مجلة العلوم الاقتصادية والمالية، المجلد 12، العدد 2، الجزائر، 2021، ص 150.

³ قدي عبد المجيد، الابتكار المالي والهندسة المالية، دار الخلدونية، الطبعة الأولى، الجزائر، 2019، ص 210.

⁴ صالحى رضوان، مرجع سابق، ص 155.

المركزي (CBDCs)، وهي نسخ رقمية رسمية من العملة الوطنية تصدرها السلطات النقدية وتخضع لإشرافها المباشر، بهدف تحسين كفاءة أنظمة الدفع وتعزيز الشمول المالي ومواكبة التحولات التكنولوجية¹.

غير أن العملات المشفرة تثير مجموعة من الإشكالات التنظيمية والقانونية والاقتصادية المعقدة؛ فهي من جهة تفتح آفاقاً واسعة للابتكار في أنظمة الدفع والتحويلات عبر الحدود، وتمكّن الأفراد في الدول ذات الأنظمة المصرفية الضعيفة من الوصول إلى خدمات مالية بديلة، لكنها من جهة أخرى ترتبط بمخاطر معتبرة، مثل التقلبات السعرية الحادة، وإمكانية استخدامها في أنشطة غير مشروعة كغسل الأموال وتمويل الإرهاب والتهرب الضريبي، نتيجة ما توفره من درجات نسبية من إخفاء الهوية وسهولة التحويل عبر الحدود.

كما تثير هذه العملات تساؤلات جوهرية حول سيادة الدولة النقدية ودور البنوك المركزية في ضبط عرض النقد والسياسة النقدية، خاصة في حال توسّع استخدامها على حساب العملات الرسمية. وهو ما يدفع العديد من السلطات النقدية، خصوصاً في الدول النامية، إلى تبني مواقف حذرة أو مقيدة تجاه التعامل بها².

وفي السياق الجزائري، كما هو الحال في العديد من الدول، اعتمدت السلطات الرقابية مقاربة احترازية تجاه العملات المشفرة، مع التركيز في المقابل على تطوير بدائل رسمية، مثل تعزيز أنظمة الدفع الإلكتروني الوطنية، وتشجيع استخدام المحافظ الرقمية المقومة بالدينار، ودراسة إمكانات إصدار عملة رقمية سيادية للبنك المركزي على المدى المتوسط. ويعكس ذلك سعيًا إلى الاستفادة من مزايا الرقمنة في مجال المدفوعات، مع الحفاظ على الاستقرار النقدي والمالي.

وبذلك، يظل مستقبل هذا المجال مرتبطاً بمدى قدرة الحكومات على تحقيق توازن دقيق بين تشجيع الابتكار المالي وحماية النظام المالي من المخاطر النظامية والجرائم المالية، وبين الاستجابة لحاجات المستخدمين إلى أدوات دفع حديثة، ومتطلبات الشفافية والرقابة التي تفرضها المصلحة العامة³.

ثالثاً: مفهوم النظام البيئي للتكنولوجيا المالية (التعريف، المكونات، والعوامل المؤثرة فيه)

1. التعريف العام للنظام البيئي للتكنولوجيا المالية

استعارت الأدبيات مفهوم «النظام البيئي» من العلوم الطبيعية، حيث يُستخدم لوصف شبكة العلاقات المعقدة والمتشابكة بين الكائنات الحية وبيئتها الفيزيائية، ثم تم نقله إلى مجال الابتكار وريادة الأعمال للدلالة على

¹ حديد سليمان، "الشمول المالي كآلية لتعزيز الاستقرار المالي في ظل التكنولوجيا المالية"، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 14، العدد 1، الجزائر، 2023، ص 77.

² قدي عبد المجيد، مرجع سابق، ص 215.

³ عبد العالي مقيدش، بيئة الأعمال والابتكار في الدول النامية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2020، ص 105.

منظومة متكاملة من الفاعلين والمؤسسات والسياسات والبنى التحتية التي تتفاعل فيما بينها بهدف دعم أو إعاقه نشوء الشركات الناشئة وتطورها¹.

وبالقياس على ذلك، يُعرّف النظام البيئي للتكنولوجيا المالية بأنه: «مجموعة مترابطة من الفاعلين والمؤسسات والأسواق والبنى التحتية والأطر القانونية والثقافية التي تُمكن من تطوير وتبني حلول التكنولوجيا المالية داخل الاقتصاد»². ولا يقتصر هذا النظام على شركات التكنولوجيا المالية والبنوك فقط، بل يشمل أيضاً البنوك المركزية والهيئات الرقابية، وحاضنات الأعمال ومسوّغات، وشركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ومزوّد البنية التحتية للدفع الإلكتروني، إضافة إلى الجامعات ومراكز البحث، والمستثمرين بمختلف أنواعهم مثل رأس المال المخاطر وصناديق الاستثمار، فضلاً عن المستهلكين النهائيين الذين يشكّلون جانب الطلب على هذه الخدمات ويؤثرون في انتشارها³.

وعليه، لا تعمل شركات التكنولوجيا المالية في فراغ، بل تنشط داخل نظام بيئي معقد ومترابط تتفاعل مكوناته بشكل مستمر. وفي هذا السياق، حدّد الباحثان "إن لي" (In Lee) و"يونغ جيان شين" (Yong Jae Shin) خمسة عناصر أساسية يتكوّن منها هذا النظام البيئي، حيث تتفاعل هذه العناصر فيما بينها بشكل ديناميكي بما يسهم في تحفيز الابتكار وتطوير حلول التكنولوجيا المالية⁴.

الشكل 01: الأطراف الفاعلة في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية.



مصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على (عماني، لمياء وبن زيد، ربيعة، متطلبات بناء النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر)

¹ كمال رزيق، مرجع سابق، ص 18.

² دوجلاس آرثر، مرجع سابق، ص 135.

³ عبد العالي مقيدش، مرجع سابق، ص 110.

⁴ Lee, In, and Yong Jian Shin. "Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges."

Business Horizons 61, no. 1 (2018): 35-46.

- **شركات التكنولوجيا المالية الناشئة (Fin Tech Startups):** هي المحرك الأساسي للابتكار. تقوم هذه الشركات بتطوير حلول جديدة (مثل بوابات الدفع، الإقراض من نظير إلى نظير، المستشارين الآليين) وتتميز بالمرونة وانخفاض التكاليف مقارنة بالبنوك التقليدية.
- **مطورو التكنولوجيا (Technology Developers):** هم الجهات التي توفر البنية التحتية الرقمية التي تعتمد عليها شركات الفينتك، مثل منصات الحوسبة السحابية (Cloud Computing)، وتقنيات سلاسل الكتل (Block Chain)، وتحليلات البيانات الضخمة (Big Data)، والذكاء الاصطناعي (AI).
- **الحكومة والهيئات التنظيمية (Government and Regulators):** تلعب دوراً حاسماً في توفير بيئة تشريعية توازن بين تشجيع الابتكار وحماية المستهلكين والنظام المالي. ويشمل ذلك إنشاء "الهيئات التنظيمية التجريبية (Regulatory Sandboxes)" التي تسمح للشركات باختبار منتجاتها في بيئة آمنة.
- **العملاء الماليون (Financial Customers):** يمثلون الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) الذين يستخدمون هذه التقنيات. وهم مصدر الإيرادات الرئيسي، وتوجهاتهم وسلوكياتهم تحدد مسار الابتكار في الخدمات.
- **المؤسسات المالية التقليدية (Traditional Financial Institutions):** وتشمل البنوك، وشركات التأمين، وشركات الوساطة التقليدية. وقد تحولت علاقتها بشركات التكنولوجيا المالية من مجرد "منافسة" إلى "شراكة واستحواد"، حيث تسعى البنوك لتبني هذه التقنيات لتحسين خدماتها وتجربة عملائها.

2. المكونات الأساسية للنظام البيئي للتكنولوجيا المالية

يمكن تقسيم المكونات الرئيسة للنظام البيئي Fin Tech إلى عدّة فئات مترابطة¹:

- **الفاعلون الماليون التقليديون:** البنوك التجارية، والمؤسسات المالية، وشركات التأمين التي تمثل البنية الأساسية للنظام المالي وتملك الخبرة وقواعد الزبائن والامتثال التنظيمي.
- **الفاعلون الجدد (شركات Fin Tech):** الشركات الناشئة، وشركات التقنية الكبرى التي تطوّر حلولاً مبتكرة في المدفوعات، التمويل، الاستثمار، وغيرها.
- **الهيئات التنظيمية والرقابية:** البنك المركزي، وهيئة الأسواق المالية، وهيئات حماية المستهلك، التي تضع الأطر القانونية وتنظّم السوق وتراقب المخاطر.

1 عبد العالي مقيدش، مرجع سابق، ص 115.

- **البنية التحتية الرقمية:** شبكات الاتصالات، أنظمة الدفع والتسوية، منصات المقاصة، أنظمة الهوية الرقمية، ومراكز البيانات، وهي تمثل الأساس التقني الذي تُبنى عليه تطبيقات التكنولوجيا المالية.
 - **منظومة الابتكار وريادة الأعمال:** الحاضنات والمسرّعات، حاضنات الجامعات، مراكز البحث، برامج دعم الابتكار، التي تدعم تطوير الأفكار وتحويلها إلى شركات قابلة للنمو.
 - **منظومة التمويل والاستثمار:** صناديق رأس المال المخاطر، صناديق الاستثمار في الشركات الناشئة، برامج التمويل العمومية والخاصة، التي توفر الموارد المالية لنمو شركات التكنولوجيا المالية.
 - **البعد الثقافي والاجتماعي:** مستوى الثقة في الحلول الرقمية، الثقافة المالية والرقمية لدى الأفراد، درجة تقبل المخاطر، وهو بعد حاسم في مدى انتشار التكنولوجيا المالية.
- جدول (1,1): الفاعلون الرئيسيون.

الدور	الفئة
تطور حلول مالية مبتكرة	شركات التكنولوجيا المالية (FinTech)
تمد النظام بثقة السوق وتجربة التشغيل	البنوك والمؤسسات المالية التقليدية
تحدد الأطر القانونية وتحمي المستهلك	الهيئات التنظيمية (مثل البنك المركزي)
يمولون الابتكار	المستثمرون (مثل رؤوس الأموال المغامرة)
يحددون طلب السوق ويقيسون نجاح الحلول	المستهلكون النهائيون
يدعمون البنية التحتية (سحابة، بيانات، أمان)	مزودو التكنولوجيا

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على (عماني، لمياء وبن زيد، ربيعة، متطلبات بناء النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر)

3. العوامل المؤثرة في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية

تتفاعل مجموعة من العوامل الاقتصادية والتقنية والتنظيمية والمؤسسية لتحديد قوة النظام البيئي fin Tech في أي بلد، من أهمها¹:

- **الإطار القانوني والتنظيمي:** مدى وضوح التشريعات التي تنظم مقدّمي خدمات الدفع، التمويل الجماعي، المحافظ الإلكترونية، حماية البيانات، مكافحة غسل الأموال، والهوية الرقمية، وما إذا كانت هذه التشريعات مرنة وتدعم الابتكار أم مقيدة وتعيقه.

1 حنان مرزوقي، مرجع سابق، ص 92.

- **البنية التحتية للاتصالات والدفع:** توفر الإنترنت عالي السرعة، انتشار الهواتف الذكية، كفاءة أنظمة الدفع الفوري، مستوى أمان أنظمة المعلومات، وهي عوامل تمكّن من تقديم خدمات فنتك على نطاق واسع.
- **توافر المواهب والمهارات:** وجود كفاءات بشرية في مجالات البرمجة، تحليل البيانات، الأمن السيبراني، التمويل، والقانون، ما يتيح تكوين فرق عمل متكاملة في شركات fin Tech.
- **بيئة الأعمال والاستثمار:** سهولة تأسيس الشركات، حماية المستثمر، وجود حوافز ضريبية أو تشجيعية للاستثمار في التكنولوجيا المالية، وتطور سوق رأس المال المخاطر.
- **الثقافة المالية والرقمية:** مدى فهم الأفراد والمؤسسات للقنوات الرقمية وقدرتهم على استخدامها بثقة، ومستوى الوعي بالمخاطر والحماية، والاستعداد للتحوّل من النقد إلى المدفوعات الإلكترونية.

يضطلع الإطار التنظيمي الصادر عن بنك الجزائر ولجنة تنظيم عمليات البورصة ومراقبتها (COSOB) بدور محوري في تأطير النظام البيئي للتكنولوجيا المالية وتوجيه مساره التطوري، في حين تُلقى سياسات الدولة المتعلقة بالتحوّل الرقمي والشمول المالي بظلالها على ديناميكيات الفاعلين في السوق وطبيعة التفاعل فيما بينهم.

المطلب الثاني: واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر

يشهد قطاع التكنولوجيا المالية في الجزائر مساراً تطورياً متدرجاً، تقوده إرادة الدولة في تبني الرقمنة وتوسيع نطاق الشمول المالي، ويتجلى ذلك في استحداث خدمات الدفع الإلكتروني وإصلاح المنظومة المصرفية. غير أن هذا القطاع لم يبلغ بعد مرحلة النضج، إذ تعترضه جملة من العقبات التنظيمية والتقنية والسلوكية التي تُبطئ وتيرة نموه. ويتضح من هذا الواقع وجود فجوة قائمة بين الإمكانيات الكامنة التي يزخر بها القطاع والمستوى الفعلي لتوظيف خدمات التكنولوجيا المالية واستثمارها.

أولاً: البنية التحتية الرقمية (نظام الدفع الإلكتروني، انتشار الإنترنت والخدمات الرقمية)

1. تطور البنية التحتية للدفع الإلكتروني

شهدت البنية التحتية للدفع الإلكتروني في الجزائر خلال السنوات الأخيرة تحولات جوهرية متسارعة، في سياق مساعي الدولة الرامية إلى الحدّ من هيمنة الاقتصاد النقدي وتوسيع قاعدة الشمول المالي. وقد تجلّى ذلك في استحداث منظومات وطنية متكاملة للدفع والمقاصة تعمل على تسريع تسوية المعاملات بين البنوك والفاعلين الماليين، مما انعكس إيجاباً على كفاءة العمليات وخفض المخاطر المرتبطة بتأخر التسويات. وفي الوقت ذاته، انصبّت الجهود على تحديث المنصات التقنية للبنوك والمؤسسات المالية بما يكفل اندماجها في شبكات الدفع الوطنية وتمكينها من تقديم خدمات الدفع عن بعد للأفراد والمؤسسات على حدّ سواء. وقد جاءت

جائحة كوفيد-19 لثُضفي زخماً استثنائياً على هذا المسار، حين دفعت القيود الصحية وإجراءات التباعد الاجتماعي المواطنين والتجار دفعاً نحو توظيف القنوات الرقمية في تسديد الفواتير واقتناء السلع والخدمات، فأسهمت بذلك في تعميم ثقافة الدفع الإلكتروني على نطاق أرحب¹.

وعلى صعيد مؤشرات الانتشار، سجّل السوق المالي الجزائري توسعاً ملموساً في شبكة أجهزة نقاط البيع (POS) لدى التجار ومزودي الخدمات، ترافق مع تصاعد الاعتماد على بطاقات الدفع البنكية والبطاقة الذهبية لمؤسسة بريد الجزائر في عمليات الشراء والسحب. وقد امتدّ هذا التعميم ليشمل قطاعات اقتصادية متنوعة، من تجارة التجزئة والجملة إلى خدمات الاتصالات والنقل والصحة والتعليم الخاص والسياحة والفندقة، بل وطل الإدارات والمؤسسات العمومية التي باتت تعتمد الدفع الإلكتروني في تحصيل الرسوم والضرائب والغرامات. علاوة على ذلك، أطلقت بوابات دفع إلكتروني معتمدة أتاحت لمواقع التجارة الإلكترونية والمنصات الخدمية قبول المدفوعات عبر البطاقات والمحافظ الرقمية، مما أسهم في تنشيط حركة التجارة الإلكترونية المحلية وتقليص الاعتماد على الدفع عند التسليم².

وعلى الصعيد التنظيمي، شكّل إصدار النصوص التنظيمية المتعلقة بمقدّمي خدمات الدفع (Payment Service Providers) منعطفاً فارقاً في هيكل منظومة الدفع الإلكتروني؛ إذ أرست هذه النصوص الإطار القانوني الناظم لنشاط الشركات غير البنكية الراغبة في تقديم خدمات إدارة المحافظ الإلكترونية وتحويل الأموال وحلول الدفع عبر الهاتف المحمول ومعالجة المدفوعات الإلكترونية. واشترطت هذه التنظيمات جملة من الضوابط التقنية والمالية والأمنية، أبرزها تحديد حدٍّ أدنى لرأس المال ضماناً للملاءة المالية، وإلزامية استضافة المنصات وأنظمة المعلومات على التراب الوطني، واستيفاء متطلبات صارمة في مجال أمن البيانات والمعاملات، فضلاً عن ضرورة التكامل مع البنى التحتية الوطنية للدفع والمقاصة والتسوية³.

وقد أسفرت هذه الأطر التنظيمية عن انفتاح السوق أمام فاعلين متخصصين جدد في مجال حلول الدفع الإلكتروني، إلى جانب البنوك ومؤسسة البريد، في مقدمتهم شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في تطوير تطبيقات المحافظ الرقمية والدفع عبر الهاتف وشركات معالجة مدفوعات التجارة الإلكترونية. وقد أسهم هذا التنوع في صفوف الفاعلين في تحفيز المنافسة وتحسين جودة الخدمة من حيث السرعة واليسر وتكاليف المعاملات، مع الإبقاء على الرقابة والإشراف في يد السلطات النقدية صوناً لاستقرار النظام المالي وحماية حقوق المستهلك. بيد أن استكمال هذا المسار يبقى رهيناً بمواصلة تحديث الأنظمة المعلوماتية

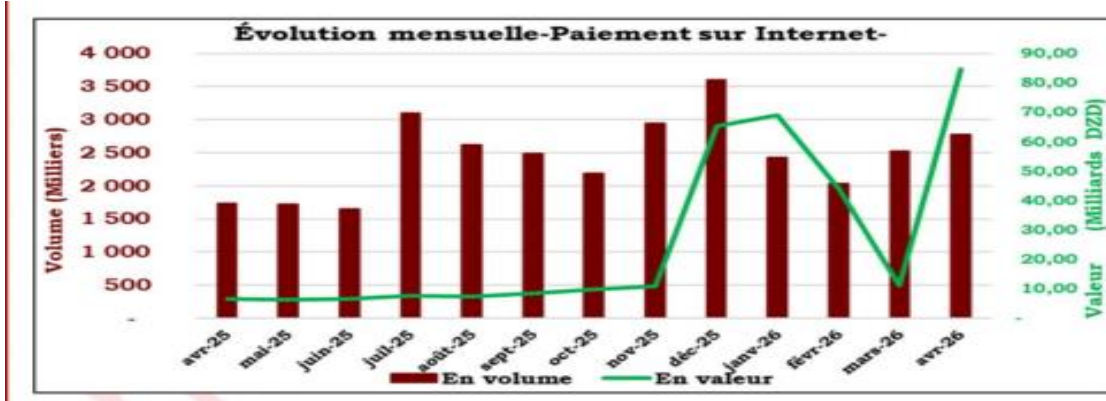
¹ بن علي بلعزوز، "واقع التحول نحو التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري"، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 10، العدد 2، الجزائر، 2021، ص 310.

² زغيب مليكة، مرجع سابق، ص 212.

³ نظام، رقم 01-20، 15 مارس 2020، يحدد قواعد الترخيص والعمل لمقدمي خدمات الدفع، الجريدة الرسمية رقم 18، 2020.

المصرفية وتعزيز الربط البيني بين مختلف مزودي الخدمات وضمان استمرارية الخدمات الرقمية وتوافرها، بما يُرسّخ ثقة المستخدمين ويُشجّعهم على التحوّل التدريجي عن التعاملات النقدية التقليدية¹.

الشكل 02: مؤشرات نمو تداولات الدفع عبر الإنترنت بالجزائر لعامي 2025 و2026.



مصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد

على (<https://www.google.com/search?q=https://www.gie-monetique.dz>)

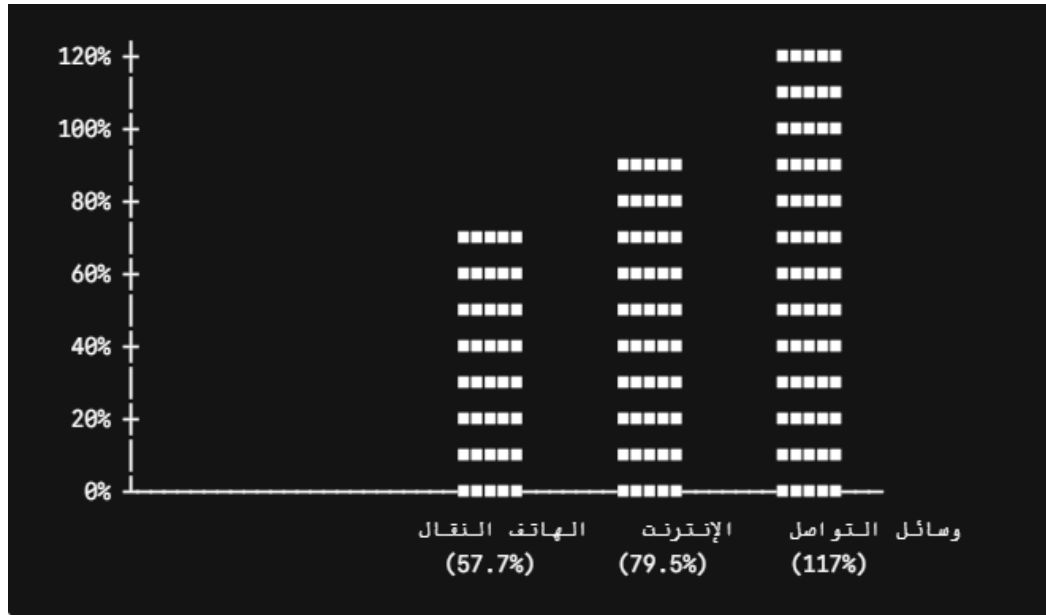
2. انتشار الإنترنت والخدمات الرقمية

يُمثّل انتشار الإنترنت والهواتف الذكية ركيزةً محوريةً في منظومة التكنولوجيا المالية، باعتبارهما القناة الأساسية للنفوذ إلى الخدمات المالية الرقمية. وتكشف المعطيات الراهنة عن تحسّن ملموس في معدلات الولوج إلى الإنترنت في الجزائر، يتزامن مع تغلغل واسع للهواتف الذكية وشبكات الجيل الرابع، وتوسّع تدريجي متواصل لشبكات الجيل الخامس، وهو ما يُهيئ أرضيةً تقنيةً خصبةً لاستيعاب حلول المدفوعات الإلكترونية وتطبيقات التكنولوجيا المالية².

الشكل 03: مؤشرات انتشار الإنترنت والخدمات الرقمية في الجزائر (2026)

¹ بن علي بلعزوز، مرجع سابق، ص 315.

² طارق بلحاج، "الفجوة الرقمية وأثرها على تبني الخدمات المالية الإلكترونية"، مجلة الاقتصاد المعرفي، المجلد 5، العدد 1، الجزائر، 2022، ص 60.



مصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على (-2026-digital-reports/datareportal.com/

Alegria)

وفي السياق ذاته، أطلقت الحكومة جملة من المبادرات الرامية إلى رقمنة الإدارات العمومية والخدمات الإلكترونية في مجالات الضرائب والجمارك والسجل التجاري الإلكتروني وتحصيل الرسوم، مما يسهم في تأهيل المواطنين تدريجياً للتعامل مع القنوات الرقمية في حياتهم اليومية. غير أن ثمة تحديات هيكلية لا يمكن إغفالها، في مقدمتها استمرار الفجوة الرقمية بين الحواضر الحضرية والمناطق الريفية، إلى جانب التفاوت الملحوظ في جودة الخدمة وسرعة الاتصال بين الجهات، وهو ما يُقيد إمكانية تعميم خدمات التكنولوجيا المالية على كامل التراب الوطني ويجعلها حكراً على مناطق دون أخرى¹.

3. الخدمات المصرفية الرقمية والتحول في سلوك الزبائن

شهد القطاع المصرفي الجزائري خلال السنوات الأخيرة مساراً تحوّلانياً تدريجياً نحو الرقمنة، إذ انكبّت معظم البنوك على بناء قنوات رقمية موازية للقنوات التقليدية القائمة على الحضور الفيزيائي في الوكالات. وقد تجلّى هذا التحول في إطلاق تطبيقات مخصصة للهواتف الذكية ومنصات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتوسيع نطاق استخدام بطاقات الدفع بمختلف أصنافها، مما أرسى قاعدة أولية تُمكن الزبائن من الوصول إلى طيف واسع من الخدمات المالية عن بعد دون اشتراط التنقل إلى الفرع البنكي.

وقد انعكس هذا التحول على سلوك المتعاملين بصورة ملموسة، حيث باتت شريحة متنامية من الأفراد والمؤسسات تُقدّم القنوات الإلكترونية على غيرها في إنجاز عمليات تحويل الأموال وتسديد الفواتير والاطلاع

¹ سعيداني محمد، مرجع سابق، ص 105.

على الأرصدة وطلب بعض الخدمات، بدلاً من التوجه إلى الوكالات. ويتركز هذا التوجه بصفة خاصة في المراكز الحضرية الكبرى والفئات الشبابية الأكثر انخراطاً في العالم الرقمي وإماماً بأدواته¹.

أ. تطبيقات الهاتف المحمول المصرفية

تحتل تطبيقات الهاتف المحمول مكانة بارزة في منظومة الخدمات المصرفية الرقمية، كونها تُتيح للزبون الوصول إلى حساباته وإجراء عملياته المالية في أي وقت ومن أي مكان عبر هاتفه الذكي. وتتفاوت درجة تطوّر هذه التطبيقات من مؤسسة مصرفية إلى أخرى، إلا أن وظائفها الجوهرية تتقاطع في الغالب حول الاطلاع على الأرصدة والحركات المالية، وتنفيذ التحويلات الداخلية والخارجية، وتسديد الفواتير المتنوعة كالكهرباء والماء والاتصالات والإنترنت، وتعبئة الهاتف النقال، وتتبع معاملات بطاقات الدفع، وطلب كشوف الحساب أو بعض المنتجات المصرفية الأساسية عن بعد. وتزداد أهمية هذه التطبيقات في سياق الانتشار الواسع للهواتف الذكية في الجزائر، إذ تُقرب الخدمات المصرفية من الزبون وتُدمجها في سياق تعامله اليومي مع التكنولوجيا².

بيد أن الاستخدام الفعلي لهذه التطبيقات لا يزال دون مستوى الإمكانيات المتاحة، وذلك تحت وطأة عوامل متشابهة؛ أبرزها محدودية الوعي لدى شريحة من الزبائن بأساليب الاستخدام الآمن، والتخوف من المخاطر الأمنية المحتملة كاختراق البيانات أو ضياعها عند فقدان الهاتف، إضافة إلى إشكاليات تقنية مرتبطة بتذبذب جودة الاتصال بالإنترنت أو عدم استقرار بعض التطبيقات. ويُضاف إلى ذلك أن بعض هذه التطبيقات لا تزال قاصرة من حيث الوظائف وتجربة المستخدم، ولا ترقى إلى مستوى نظيراتها في المنصات العالمية، مما يُضعف دافعية الزبون للاعتماد عليها اعتماداً كلياً. وعليه، يغدو الارتقاء بتصميم هذه التطبيقات وتبسيط واجهاتها وتوفير دعم تقني فعال، مقروناً بحملات توعية وتثقيف رقمي موجّهة، من الأولويات الضرورية لتعزيز الإقبال عليها وتوسيع قاعدة مستخدميها.

ب. الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (Online Banking)

تُشكّل منصات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت قناة رقمية بالغة الأهمية، تُمكن الزبائن من الولوج إلى حساباتهم من خلال مواقع إلكترونية مؤمنة، باستخدام بيانات تعريفية مدعومة في الغالب بآليات تحقق إضافية كالرموز العابرة والرسائل النصية وتطبيقات المصادقة. وتتسع دائرة الخدمات التي تتيحها هذه المنصات لتشمل الاطلاع على الأرصدة وكشوف الحسابات، وإجراء التحويلات داخل البنك وخارجه، وجدولة

¹ بوعلام علي، مرجع سابق، ص 50.

² طارق بلحاج، مرجع سابق، ص 65.

التحويلات الدورية، وتسديد الفواتير والرسوم، وتقديم طلبات متنوعة كاستخراج دفاتر الشيكات وتحديث البيانات الشخصية، فضلاً عن تلقي إشعارات فورية بكل حركة تطرأ على الحساب¹.

غير أن الاستفادة من هذه المنصات تبقى رهينة بمستوى الوعي الرقمي لدى الزبائن ودرجة اطمئنانهم إلى منظومة أمن المعاملات الإلكترونية. فضعف الثقافة المالية والرقمية في بعض شرائح المجتمع، إلى جانب تخوف راسخ من الاحتيال الإلكتروني والقرصنة، يُشكّلان عائقاً حقيقياً أمام الانتشار الأوسع لهذه القنوات. ويُفاقم من هذه الإشكالية ما تشهده بعض المنصات من انقطاعات تقنية وتراجع في الأداء، مما يدفع المستخدم إلى العزوف عنها والارتداد إلى أساليب التعامل التقليدية. وعليه، فإن الارتقاء بهذه الخدمات يستلزم في آن واحد الاستثمار في البنية المعلوماتية للبنوك وتعزيز منظومة التشفير والأمن السيبراني وتحسين الأداء التقني للمنصات، مع العمل الموازي على بناء علاقة ثقة متينة ومتبادلة بين البنك وزبائنه في مجال التعاملات الإلكترونية².

ج. بطاقات الدفع والخدمات المرتبطة بها

تُمثّل بطاقات الدفع بمختلف أصنافها، من بطاقات السحب والخصم المباشر والائتمان والبطاقة الذهبية، ركيزةً عملية جوهرية في منظومة الخدمات المصرفية الرقمية، كونها تُتيح للزبائن الوصول المباشر إلى أرصدهم وإتمام عمليات السحب والدفع بمعزل عن الوساطة البشرية. وقد شهد استخدام هذه البطاقات في الجزائر توسعاً تدريجياً ملموساً، سواء في السحب من أجهزة الصرف الآلي أو الدفع في نقاط البيع المجهزة أو الشراء عبر المواقع الإلكترونية الداعمة للدفع الرقمي. وكثيراً ما تُدمج هذه البطاقات مع الخدمات الرقمية المصاحبة، كربطها بتطبيقات الهاتف المحمول لتتبع العمليات لحظياً أو توظيفها في المدفوعات عبر البوابات الإلكترونية³.

بيد أن الانتشار الواسع للبطاقات لا يُفضي بالضرورة إلى كثافة استخدامها وسيلةً للدفع اليومي؛ إذ تكشف الممارسات الميدانية أن فئة من حامليها لا تزال تُوظّفها حصراً في سحب الرواتب نقداً، مدفوعةً بعادات راسخة في التعامل بالنقد وشح التجار المجهّزين بأجهزة القبول في بعض المناطق، فضلاً عن انعدام الثقة في الأنظمة الإلكترونية لدى بعض الفئات. وتزيد من حدة هذه الظاهرة الأعطال المتكررة التي تشهدها أجهزة الصرف الآلي ونقاط البيع، مما يُغذّي تردد الزبائن ويُعيق تحوّلهم نحو الدفع الرقمي. ومن ثمّ، فإن معالجة هذا الواقع تستوجب توفير تجربة استخدام مستقرة وسلسة، وتوسيع شبكة التجار القابلين للبطاقات عبر مختلف

¹ محمد إبراهيم الشافعي، مرجع سابق، ص 120.

² بن علي بلعزوز، مرجع سابق، ص 318.

³ زغيب مليكة، مرجع سابق، ص 215.

القطاعات، وإطلاق حملات تحسّيسية موجهة تُبرز مزايا الدفع الإلكتروني على النقد من حيث الأمان والسرعة والراحة¹.

د. أثر الخدمات المصرفية الرقمية في سلوك الزبائن وتحديات تبنيها

أفضت منظومة القنوات الرقمية المتكاملة إلى تحوّل تدريجي في أنماط سلوك الزبائن، حيث باتت شرائح أوسع، لا سيما الشباب وسكان المدن الكبرى، تلجأ إلى التطبيقات والإنترنت والبطاقات في قسط من معاملاتهم اليومية كتسديد الفواتير وتحويل الأموال ودفع الاشتراكات. غير أن هذا التحوّل لا يزال جزئياً ومتفاوتاً جغرافياً واجتماعياً؛ إذ تتمسك فئات عريضة، خاصة في المناطق ذات البنية الرقمية الهشة أو بين الشرائح الأدنى تعليمياً، بالتعاملات النقدية التقليدية والتواصل المباشر مع الفروع المصرفية.

ويعود هذا الفجوة بين الإمكانيات المتاحة ومستوى الاستخدام الفعلي إلى جملة من العوامل المتشابكة، في مقدمتها ضعف الثقافة المالية والرقمية لدى بعض الفئات، وتراجع الثقة في الأنظمة الإلكترونية، والخشية من الاحتيال أو ضياع الأموال، إضافة إلى الأعطال التقنية المتقطعة ومحدودية تنوع المنتجات الرقمية قياساً بما تقدمه الأنظمة المصرفية الأكثر نضجاً. ويستتبع ذلك أن الارتقاء بتجربة المستخدم وتعزيز الأمن السيبراني وتبسيط واجهات الاستخدام وتوفير خدمات مرافقة فعّالة للزبائن تُمثّل مداخل جوهرية لتوسيع قاعدة المتعاملين مع الخدمات المصرفية الرقمية.

ويكتسب هذا الرهان أهمية مضاعفة في سياق تطوير النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر؛ ذلك أن نمو شركات التكنولوجيا المالية واستدامتها يفترض مسبقاً وجود زبون مؤهل رقمياً وواثق في التعامل مع القنوات الإلكترونية، وهو الشرط الذي يُمكن هذه الشركات من بناء قيمة مضافة حقيقية فوق البنية المصرفية القائمة والإسهام في تعميق الشمول المالي.

ثانياً: الإطار القانوني والتنظيمي (دور بنك الجزائر، والقوانين المنظمة للدفع الإلكتروني)

1. دور بنك الجزائر والهيئات الرقابية

يضطلع بنك الجزائر بدور الفاعل المحوري في رسم الإطار التنظيمي الحاكم لنشاط التكنولوجيا المالية، ولا سيما فيما يخص منظومة الدفع ومقدّمي خدماته وصون النظام المالي من المخاطر المحتملة. وفي هذا الإطار، أجرى البنك خلال السنوات الأخيرة مراجعات جوهرية لعدد من النصوص القانونية والتنظيمية، انسجاماً مع

¹ طارق بلحاج، مرجع سابق، ص 68

التعديلات المدخلة على قانون النقد والقرض، بهدف تأطير نشاط مقدمي خدمات الدفع وتحديد شروط ترخيصهم وآليات مراقبتهم، وضبط متطلبات الأمن السيبراني وإدارة المخاطر المرتبطة بهذا القطاع.

وإلى جانب هذا الدور المحوري لبنك الجزائر، تضطلع لجنة تنظيم ومراقبة عمليات البورصة (COSOB) بمهام تنظيمية تتصل بأوجه التكنولوجيا المالية المرتبطة بالأسواق المالية، كالتمويل الجماعي القائم على الأسهم والسندات وصناديق رأس المال المخاطر والأدوات الاستثمارية البديلة. وقد أصدرت اللجنة في هذا الشأن لوائح تنظيمية خاصة بصناديق الاستثمار المشترك ذات المخاطر (FCPR)، التي تستهدف توجيه التمويل نحو الشركات الناشئة الابتكارية بما فيها شركات التكنولوجيا المالية، سعياً إلى تنشيط منظومة الاستثمار في هذا القطاع الواعد¹.

2. تنظيم مقدمي خدمات الدفع PSPs

من أبرز التطورات في الإطار التنظيمي صدور تنظيمات خاصة بمقدمي خدمات الدفع (PSPs)، والتي تحدد شروط الترخيص، ونطاق الخدمات المسموح بها، والالتزامات الرقابية المرتبطة بحماية المستهلك، وأمن المعاملات، ومكافحة غسل الأموال. وتشترط هذه النصوص، على سبيل المثال²:

- حدًا أدنى من رأس المال (160 مليون دينار جزائري حسب أحد التنظيمات) لضمان الجدية والقدرة المالية للمؤسسة.
- استضافة المنصات التقنية في الجزائر، وضمان توافرها واستمرارية خدماتها، وامتلاك خطط للتعافي من الكوارث.
- التزام مقدمي الخدمات بإدارة صارمة للمخاطر، ونظم داخلية للرقابة الداخلية، والتدقيق، والأمن السيبراني.
- وجوب فصل أموال الزبائن عن أموال الشركة عبر حسابات مقيدة cantonnement Comptes de لضمان حماية أموال العملاء في حالة تعثر المزود.

كما وضعت تعليمات تفصيلية تخص مستويات المحافظ الرقمية والقيود على الأرصدة والمعاملات، وربطها بمستويات مختلفة من التحقق من هوية الزبون (KYC)، بما يحقق توازناً بين الشمول المالي ومتطلبات السلامة ومكافحة غسل الأموال³.

¹ نظام، رقم 01-23، 25 أبريل 2023، يحدد شروط الترخيص لمقدمي خدمات التمويل الجماعي، الجريدة الرسمية رقم 35، 2023.

² نظام، رقم 01-20، مرجع سابق، ص 12.

³ قانون، رقم 09-23، مرجع سابق، ص 15.

3. القوانين المنظمة للدفع الإلكتروني وحماية المستهلك

بالإضافة إلى النصوص الخاصة بمقدّمي الخدمات، اعتمدت الجزائر مجموعة من القوانين والتنظيمات العامة المتعلقة بالدفع الإلكتروني، والتجارة الإلكترونية، وحماية البيانات ذات الطابع الشخصي، وحماية المستهلك، وهي أطر تنظيمية تؤثر بشكل غير مباشر في نشاط التكنولوجيا المالية (FinTech). ففي هذا السياق، ينظم قانون التجارة الإلكترونية العلاقة بين التاجر والمستهلك في عمليات البيع عبر الإنترنت، ويحدد متطلبات الشفافية والإعلام، كما يعالج مسألة الإثبات الإلكتروني للعقود¹.

كما تُلزم تشريعات حماية المستهلك وحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي مقدّمي الخدمات المالية الرقمية بضمان سرية البيانات، وعدم استخدامها إلا بموافقة أصحابها، إضافة إلى اتخاذ التدابير التقنية والتنظيمية اللازمة لحمايتها من الاختراق أو التسريب، وهو ما يُعدّ عنصراً أساسياً في بناء الثقة في الخدمات والحلول الرقمية.

ومع ذلك، لا تزال الحاجة قائمة إلى مزيد من التكيف التشريعي لمواكبة التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا المالية، خاصة فيما يتعلق بالتمويل الجماعي، والعملات المشفرة، والابتكارات المرتبطة بالإقراض الرقمي والتأمين الرقمي².

المطلب الثالث: تحديات وآفاق النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر

يواجه النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر مجموعة من التحديات التي تعيق تطوره، رغم الجهود المبذولة لتطوير الرقمنة وتحديث القطاع المالي. وتتمثل هذه التحديات في جوانب تنظيمية وتقنية ومؤسسية، إضافة إلى محدودية تبني المستخدمين للخدمات الرقمية. وفي المقابل، تبرز آفاق واعدة يمكن استغلالها لتطوير هذا النظام، خصوصاً في ظل التحولات الرقمية المتسارعة وتزايد الاهتمام بالابتكار المالي.

أولاً: التحديات التنظيمية والتقنية

1. التحديات التنظيمية والمؤسسية

رغم التقدّم الملحوظ في تحديث الإطار القانوني، لا تزال البيئة التنظيمية fin Tech في الجزائر تواجه عدداً من التحديات³:

¹ عبد المالك مزهودة، مرجع سابق، ص 140.

² سعيداني محمد، مرجع سابق، ص 110.

³ بوعلام علي، مرجع سابق، ص 60.

- غياب أو محدودية أطر تنظيمية خاصة ببعض مجالات fin Tech مثل التمويل الجماعي بنماذجه المختلفة، وإقراض الأقران (P2P Landing) ، والتأمين الرقمي، ممّا يخلق درجة من عدم اليقين للمستثمرين ورواد الأعمال.
 - بطء وتيرة إصدار النصوص التطبيقية أحياناً، وتعقيد الإجراءات الإدارية المرتبطة بالحصول على التراخيص أو الموافقات التنظيمية، ما يحدّ من ديناميكية الابتكار.
 - محدودية آليات الحوار المنظم والمستمر بين الهيئات الرقابية وشركات التكنولوجيا المالية ، مثل آليات «صناديق الرمل التنظيمية Regulatory Sandboxes» التي تسمح باختبار الابتكارات في بيئة خاضعة للرقابة وبشروط مخفّفة.
 - الحاجة إلى تطوير خبرات متخصصة في التكنولوجيا المالية داخل الهيئات الرقابية نفسها، لتمكينها من مواكبة التطورات التقنية السريعة وفهم مخاطرها وفرصها.
- هذه التحديات تشير إلى ضرورة الانتقال من مقارنة تنظيمية تقليدية تركز على ردّ الفعل إلى مقارنة استباقية قائمة على «تنظيم الابتكار» و«الإشراف المبني على المخاطر (Risk-based Supervision)» ، بما يحقق توازناً بين تشجيع الابتكار وحماية الاستقرار المالي.

2. التحديات التقنية والبنية التحتية

- على المستوى التقني، يواجه النظام البيئي التكنولوجيا المالية في الجزائر تحديات مرتبطة بجودة واستقرار البنية التحتية للاتصالات والدفع، وبمستوى نضج الحلول الرقمية لدى البنوك والمؤسسات المالية¹:
- تفاوت جودة الإنترنت وسرعته بين المناطق، مما يؤثر على تجربة المستخدم واستمرارية الخدمة خاصة في المناطق النائية.
 - أحياناً وجود أعطاب وانقطاعات في أنظمة الدفع الإلكتروني وأجهزة نقاط البيع، ما ينعكس سلباً على ثقة المستهلكين والتجار.
 - الحاجة إلى تحديث مستمر لأنظمة المعلومات في البنوك والمؤسسات المالية لتكون قادرة على التكامل مع منصّات التكنولوجيا المالية عبر واجهات برمجة التطبيقات (APIs) الحديثة.
 - التحديات المتزايدة في مجال الأمن السيبراني، حيث يشكّل ارتفاع مستوى الهجمات الإلكترونية على المؤسسات المالية تحدياً يتطلب استثمارات كبيرة في حماية الشبكات والبيانات والتطبيقات.

¹ طارق بلحاج، مرجع سابق، ص 72.

كما يواجه رواد الأعمال في التكنولوجيا المالية صعوبات في الحصول على بنى تحتية سحابية مرنة ومتوافقة مع المتطلبات التنظيمية، وفي إيجاد كفاءات تقنية متخصصة في مجالات مثل Block Chain ، والذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة.

3. التحديات السلوكية والثقافية

إضافة إلى الجوانب القانونية والتقنية، توجد تحديات مرتبطة بالثقافة المالية والرقمية ومستوى الثقة في الحلول الرقمية لدى المواطنين والتجار¹:

- استمرار تفضيل التعامل بالنقد في العديد من الأنشطة اليومية، لأسباب ثقافية وتاريخية، ولغياب عادات راسخة في استخدام البطاقات والمحافظ الإلكترونية.
- محدودية الثقافة المالية والرقمية لدى فئات من السكان، ما يجعلهم متخوفين من استخدام التطبيقات المالية، أو غير مدركين لفوائدها ومخاطرها.
- ضعف الثقة في بعض الأحيان في الأنظمة الإلكترونية بسبب تجارب سلبية (انقطاعات، بطء، مشاكل في خدمة ما بعد البيع)، مما يعزز النزعة إلى الاحتفاظ بالنقد.

هذه التحديات تبرز أهمية البرامج التربوية والتوعوية في مجالات الثقافة المالية والرقمية، وإشراك المدارس والجامعات ووسائل الإعلام في نشر المعرفة بمزايا ومخاطر fin Tech وكيفية التعامل الآمن معها.

ثانياً: فرص وآفاق تطوير التكنولوجيا المالية

رغم التحديات المذكورة، يتوفر النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر على مجموعة من العوامل الإيجابية التي تشكل فرصاً مهمة للنمو في المستقبل:

1. الحجم الديمغرافي وهيكل السوق

تتميز الجزائر بقاعدة سكانية شابة وانتشار واسع للهواتف الذكية، وهو ما يوفّر سوقاً كبيرة محتملة للخدمات المالية الرقمية، خاصة لفائدة الفئات غير المتعاملة مع البنوك أو ضعيفة الاندماج المالي (& Unbanked Underbanked).

كما أن نسبة معتبرة من المعاملات الاقتصادية لا تزال تتم نقدًا، مما يفتح مجالًا واسعًا لتحويل هذه المعاملات نحو القنوات الإلكترونية، سواء عبر المحافظ الرقمية، أو بطاقات الدفع، أو حلول الدفع عبر الهاتف المحمول¹.

2. التوجهات الحكومية للتحويل الرقمي والشمول المالي

تضع السلطات العمومية في الجزائر التحويل الرقمي وتعزيز الشمول المالي ضمن أولوياتها، وهو ما يتجلى في البرامج الحكومية وخطط إصلاح القطاع المالي، إلى جانب تشجيع استخدام الدفع الإلكتروني وتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية. ويُتوقع أن يستمر هذا التوجه من خلال المزيد من الإصلاحات التنظيمية، وربما عبر إطلاق مبادرات لدعم الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية (FinTech)، وإنشاء حاضنات متخصصة، وتسهيل الولوج إلى التمويل بالنسبة للشركات الناشئة العاملة في هذا المجال².

3. إصلاحات الإطار التنظيمي وفتح السوق لمقدمي خدمات الدفع

إصدار تنظيمات حديثة خاصة بمقدمي خدمات الدفع PSPs، وتحديث قانون النقد والبنك، وظهور أنماط جديدة من التمويل مثل صناديق الاستثمار ذات المخاطر (FCPR)، كلها مؤشرات على رغبة السلطات في فتح السوق أمام فاعلين جدد في مجال الدفع الإلكتروني والخدمات المالية الرقمية. هذا يخلق فرصًا لرواد الأعمال لتطوير حلول مبتكرة تستجيب لحاجات السوق المحلية، سواء في المدفوعات أو التمويل الأصغر أو إدارة السيولة للأفراد والشركات الصغيرة³.

4. إمكانات الشراكة بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية

توفر البنوك الجزائرية قاعدة زبائن واسعة وخبرة تنظيمية عريقة، في حين تمتلك شركات fin Tech مرونة عالية وقدرة على الابتكار السريع وتطوير تجربة مستخدم متقدمة، مما يجعل نموذج «الشراكة» بين الجانبين خيارًا واعدًا لتعجيل وتيرة الابتكار، وتقاسم المخاطر والمنافع. يمكن أن تتجسد هذه الشراكات في توفير واجهات برمجة تطبيقات مفتوحة (Open APIs)، واحتضان البنوك لبعض الشركات الناشئة، وتطوير حلول مشتركة في مجالات مثل الدفع عبر الهاتف، والتمويل الصغير، والخدمات المصرفية المفتوحة⁴.

5. الآفاق المستقبلية: نحو نظام بيئي ناضج للتكنولوجيا المالية

¹ بن علي بلعزوز، مرجع سابق، ص 320.

² كمال رزيق، مرجع سابق، ص 25.

³ عبد العالي مقيدش، مرجع سابق، ص 115.

⁴ بن علي بلعزوز، مرجع سابق، ص 329.

بالنظر إلى ما سبق، تبدو آفاق تطور النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر مرتبطة بعدة مسارات استراتيجية¹:

- تعميق الإصلاحات التنظيمية عبر اعتماد أطر متخصصة للتمويل الجماعي، الإقراض الرقمي، التأمين الرقمي، والعملات الرقمية الرسمية.
- إطلاق آليات تجريب مرنة مثل الـ Regulatory Sand boxes للسماح باختبار الابتكارات مع رقابة مخففة ومؤقتة.
- الاستثمار في البنية التحتية للاتصالات وأنظمة الدفع الفوري، وتوحيد المعايير التقنية لتعزيز قابلية التشغيل البيئي بين مختلف الجهات.
- تطوير برامج للتكوين وبناء القدرات في مجالات fin Tech داخل الجامعات ومراكز التدريب، وتعزيز ثقافة ريادة الأعمال التقنية.
- تكثيف الجهود لرفع الثقافة المالية والرقمية لدى المواطنين، وتشجيعهم على استخدام الأدوات الرقمية بدل الاعتماد الكلي على النقد.

إن نجاح هذه المسارات من شأنه أن يقود إلى نظام بيئي fin Tech أكثر نضجًا وتنافسية، قادر على المساهمة في تحقيق أهداف الشمول المالي، وتقليص الاقتصاد غير الرسمي، ورفع كفاءة النظام المالي ككل، بما ينعكس إيجابًا على النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في الجزائر.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سوف نتطرق في هذا المبحث من الفصل الأول إلى مجموعة من الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع والغاية من ذلك هو محاولة الالمام بالموضوع، والتوسع فيه من حيث المعارف وبمختلف جوانب الدراسة. كما تم تصنيف هذه الدراسات السابقة إلى مطلبين، إذ تضمن المطلب الأول الدراسات السابقة الوطنية (المحلية) وعربية، والمطلب الثاني تضمن الدراسات الأجنبية. أما المطلب الثالث قدم فيه ما يميز دراستنا الحالية عن باقي الدراسات.

المطلب الأول: الدراسات المحلية والعربية

دراسات محلية:

خصص هذا المطلب لتقديم وعرض بعض الدراسات التي تم إنجازها منها المحلية، وأخرى عربية والتي تتضمن بعض من دراستنا من قريب أو من بعيد، وذلك كي نستفيد منها في إثراء مضمون دراستنا.

1. دراسة أمينة كواش وأميمة زواغي (الجزائر)

¹ كمال رزيق، مرجع سابق، ص 33.

تناولت هذه الدراسة معرفة دور البنية التحتية الرقمية في دعم بناء نظام بيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر، من خلال بحث مدى جاهزية شبكات الهاتف والإنترنت، ومدى اعتماد الفاعلين الماليين على التكنولوجيا المالية، وكفاية القوانين والتشريعات، ومستوى وعي المستخدمين بخدمات التكنولوجيا المالية. وانطلقت الدراسة من إشكالية رئيسية مفادها: إلى أي مدى تمكن البنية التحتية الرقمية من تطوير نظام بيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر؟

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبيان الإلكتروني أداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية من أفراد المجتمع الجزائري خلال سنة 2025. وبلغ حجم العينة 365 مستجوبًا، مع تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS ، إلى جانب الاستناد إلى أدبيات نظرية ودراسات سابقة وتقارير رسمية مرتبطة بالتكنولوجيا المالية والبنية التحتية الرقمية. كما تناولت الدراسة في جانبها النظري مفهوم التكنولوجيا المالية، ومكونات النظام البيئي Fin Tech، وركائزه الأساسية، والأطراف الفاعلة فيه، مع إبراز مكانة البنية التحتية الرقمية باعتبارها دعامة محورية في هذا البناء¹.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود تطور ملحوظ في بعض مؤشرات البنية التحتية التقنية في الجزائر بين 2018 و2023، مثل ارتفاع اشتراكات الإنترنت عبر الهاتف النقال، وزيادة عدد أجهزة الصراف الآلي، واتساع قاعدة حاملي البطاقات النقدية الإلكترونية، وظهور معاملات الدفع عبر الإنترنت ووسائل الدفع الإلكتروني

TPE

كما بينت نتائج الاستبيان أن غالبية أفراد العينة سبق لهم استخدام خدمات التكنولوجيا المالية، وأن جزءًا معتبرًا منهم يرى أن جودة الإنترنت وتغطية الهاتف تدعم هذه الخدمات بدرجة متوسطة أو مقبولة، مع بقاء مشكلات مثل ضعف التغطية وارتفاع تكلفة الإنترنت والأجهزة الذكية وطول فترات الانتظار في الصرافات الآلية من بين المعوقات القائمة.

كما خلصت الدراسة إلى أن الفاعلين الماليين في الجزائر، خاصة البنوك وبريد الجزائر، لا يعتمدون بشكل كبير على التكنولوجيا المالية في تقديم خدماتهم، إذ ما تزال الخدمات التقليدية مهيمنة من وجهة نظر المستجوبين. وأظهرت كذلك أن الإطار القانوني الحالي يوفر دعمًا جزئيًا فقط للتكنولوجيا المالية، بما يعني وجود أساس قانوني مقبول نسبيًا لكنه غير كافٍ لمواكبة التطورات المتسارعة في هذا المجال. وفي المقابل، بينت النتائج أن مستوى وعي السكان بالتكنولوجيا المالية ما يزال ضعيفًا أو متوسطًا لدى أغلبية المشاركين، وهو ما يستدعي تكثيف حملات التوعية وبناء الثقة في الخدمات الرقمية.

أما فيما يتعلق باختبار الفرضيات، فقد نفت الدراسة فرضية عدم كفاية شبكة الهاتف والإنترنت، إذ رأت الأغلبية أنها كافية نسبيًا لدعم التكنولوجيا المالية، مع الحاجة إلى مزيد من التحديث والتوسيع. كما أثبتت

¹ كواش، أمينة وزواغي، أميمة، متطلبات بناء نظام بيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر بالتركيز على البنية التحتية الرقمية، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2025.

صحة فرضية ضعف اعتماد الفاعلين الماليين على التكنولوجيا المالية، ونفت فرضية عدم كفاية القوانين بشكل مطلق، بينما نفت كذلك فرضية تمتع المستخدمين بوعي كافٍ بخدمات التكنولوجيا المالية. وانتهت الدراسة إلى أن بناء نظام بيئي فعال للتكنولوجيا المالية في الجزائر يتطلب تحسين جودة البنية التحتية الرقمية، وتحديث القوانين، وتعزيز الأمن السيبراني، وتسريع نشر تقنيات مثل الجيل الخامس، إلى جانب نشر الثقافة الرقمية والمالية لدى المواطنين.

2. دراسة لمياء عماني وربيعه بن زيد (الجزائر)

تناولت هذه الدراسة مناقشة متطلبات بناء نظام بيئي ملائم للتكنولوجيا المالية في الجزائر، بما يسمح بتطوير القطاع المالي وجعله في خدمة الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، مع ربط ذلك بخصوصيات البيئة الجزائرية وبالتحولات الرقمية والمالية الجارية. كما سعت الدراسة إلى تحديد شروط بناء هذا النظام البيئي، سواء من زاوية دعم المؤسسات الناشئة النشطة في القطاع، أو من زاوية تبني التقنيات المالية المبتكرة على مستوى البنوك والمؤسسات المالية التقليدية.

اعتمدت الدراسة مقارنة وصفية تحليلية ذات طابع مفاهيمي واستشراقي، إذ استندت إلى إسقاط الركائز والمتطلبات التي قدمتها المؤسسات الدولية والتقارير المتخصصة في مجال FinTech على الواقع الجزائري، بدل الاعتماد على دراسة ميدانية أو استبيان مباشر. وتناولت الورقة مفهوم النظام البيئي للتكنولوجيا المالية، والأطراف الفاعلة فيه، وركائزه الأساسية، ثم انتقلت إلى تقييم وضع هذا النظام في الجزائر من خلال تحليل الإطار المؤسسي والتنظيمي والرقمي والمالي الداعم له.

وتوصلت الدراسة إلى أن النظام البيئي للتكنولوجيا المالية يقوم أساساً على أربع ركائز كبرى هي: الطلب، والمواهب، ورأس المال المخاطر، والسياسات، مع اعتبار البنية التحتية الرقمية عنصراً ممكناً وحاسماً داخل هذا البناء. كما بينت أن الفاعلين الرئيسيين في هذا النظام يشملون الجهات الحكومية والتنظيمية، ومقدمي الخدمات المالية التقليديين، وشركات التكنولوجيا، ومطوري الحلول التقنية، والمستثمرين المحترفين، والشركات الناشئة المعطلة، وهي كلها أطراف تتفاعل ضمن علاقات تعاونية وتنافسية في آن واحد.

وفيما يتعلق بالحالة الجزائرية، أبرزت الدراسة وجود بعض المقومات الأولية التي يمكن البناء عليها، مثل وجود بنوك ومؤسسات مالية شرعت في طرح تطبيقات رقمية، ووجود هيكل داعمة مثل شركة SATIM وتجمع النقد الألي GIE Monétique، إلى جانب ظهور بعض المنصات الرقمية، وحاضنات الأعمال، وإطلاق المختبر التنظيمي Algeria FinLab سنة 2020 تحت إشراف COSOB. ومع ذلك، ترى الدراسة أن هذه العناصر ما تزال غير كافية لتكوين نظام بيئي ناضج، بسبب محدودية الديناميكية السوقية، وضعف انتشار الابتكار المالي، وغياب التكامل القوي بين مختلف الفاعلين، فضلاً عن الحاجة إلى سياسات أكثر انفتاحاً على الابتكار، ومواهب متخصصة، وتمويل استثماري أكثر جرأة، وبيئة تنظيمية أكثر تمكيناً.

كما خلصت الدراسة إلى أن بناء نظام بيئي فعال للتكنولوجيا المالية في الجزائر يقتضي التعويل على نظام بيئي لريادة الأعمال والابتكار، وعلى المؤسسات الناشئة، وعلى التعاون بين شركات Fin Tech ومقدمي الخدمات المالية التقليديين. وأكدت كذلك أن تطوير هذا النظام يجب أن يندمج ضمن استراتيجية وطنية أوسع للتحول الرقمي والشمول المالي، مع تحديث القطاع المالي والمصرفي، وتحفيز الرقمنة، وتوسيع استخدام الوسائل الإلكترونية في الدفع والتمويل¹.

3. دراسات باللغة العربية

يهدف هذا التقرير إلى تقديم صورة شاملة عن النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في البحرين، من خلال تحليل التطورات الهيكلية التي شهدتها خلال السنوات الأخيرة، مع التركيز على موضوعات مثل التمويل المدمج، والتمويل المستدام، والتمويل اللامركزي، وغيرها من الاتجاهات العالمية في fin Tech. اعتمد التقرير منهجاً وصفيًا تحليليًا مدعوماً ببيانات كمية حول عدد شركات FinTech، وحجم الاستثمارات، وتوزيعها حسب المجالات، وتحليل الإطار التنظيمي الذي يتضمن الصندوق التنظيمي التجريبي (Regulatory Sandbox) الذي أطلقه مصرف البحرين المركزي. واعتُبرت منظومة الفاعلين في النظام البيئي – من جهات رقابية وبنوك وشركات فنتك ومستثمرين وحاضنات وجامعات بمثابة عينة الدراسة.

أظهر التقرير أن البحرين نجحت في بناء نظام بيئي متقدم نسبياً fin Tech، من خلال تحديثات تنظيمية مستمرة، واعتماد مقاربة تنظيمية مرنة تدعم الابتكار، والاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية، وتطوير المواهب البشرية. كما بيّن أن هذا النهج مكّن المملكة من استقطاب عدد معتبر من شركات fin Tech الإقليمية والدولية، خاصة في مجالات المدفوعات الرقمية والخدمات المصرفية المفتوحة والتأمين الرقمي. وأوصى التقرير بمواصلة تطوير الأطر التنظيمية، وتعميق التعاون بين القطاعين العام والخاص، وتعزيز التكامل الإقليمي والدولي، والاستثمار في برامج بناء القدرات².

4. تقرير ومضة FinDev Gateway / عن FinTech في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

يستهدف هذا التقرير تحليل وضع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، من خلال رصد عددها وتوزيعها الجغرافي، والقطاعات التي تنشط فيها، وأنماط نماذج الأعمال المعتمدة. اعتمد التقرير منهجاً وصفيًا تحليليًا، وجمع بيانات عن الشركات الناشئة والاستثمارات وحاضنات الأعمال ومسرّعات التكنولوجيا المالية في دول المنطقة، مع التركيز على دول رائدة مثل الإمارات ومصر والأردن ولبنان. وتشكّل الشركات الناشئة عينته الأساسية، حيث يتم تحليل خصائصها ومراحل نموها والتحديات التي تواجهها في بيئات تنظيمية واستثمارية مختلفة.

1 عماني، لمياء وبن زيد، ربيعة، متطلبات بناء النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر، ورقة بحثية، الملتقى الوطني الأول حول شركات التكنولوجيا المالية كنموذج أعمال مبتكر لتعزيز الشمول المالي، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر.

2 مصرف البحرين المركزي وآخرون، تقرير النظام البيئي للتكنولوجيا المالية بالبحرين 2025، مصرف البحرين المركزي – بالتعاون مع جهات دولية، البحرين، 2025.

أبرز التقرير أن شركات التكنولوجيا المالية الناشئة متواجدة في 12 دولة عربية، وأن ما يقرب من ثلاثة أرباعها تتمركز في الإمارات، مما يعكس جاذبية بيئتها التشريعية والاستثمارية مقارنة بدول أخرى. كما أظهر أن أغلب هذه الشركات تنشط في مجالات المدفوعات والتحويلات والإقراض وإدارة الثروات، وأنها تستفيد من حاضنات ومسّرات متخصصة، ومن سياسات تنظيمية أكثر مرونة. وأشار إلى تحديات تعاني منها دول أخرى في المنطقة، مثل محدودية التمويل في المراحل المبكرة، وتعقيد الإجراءات التنظيمية، ونقص المواهب المتخصصة، وأوصى بتبسيط اللوائح، وتوسيع برامج دعم الشركات الناشئة، وتحسين البنية التحتية الرقمية، وتعزيز التعاون الإقليمي¹.

المطلب الثاني: دراسات أجنبية

خصص هذا المطلب لتقديم بعض الدراسات السابقة الأجنبية، أي باللغة الأجنبية، والتي تتضمن بعض من دراستنا من قريب أو بعيد وذلك كي نستفيد منها لإثراء مضمون دراستنا.

1. دراسة Schueffel (سويسرا) – تعريف FinTech

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم تعريف علمي دقيق لمفهوم التكنولوجيا المالية، نظراً لتعدد التعريفات والمقاربات المستخدمة في الأدبيات والممارسات العملية. ركّز الباحث على تحليل شامل لما يزيد عن مائة تعريف مختلف fin Tech وردت في أبحاث أكاديمية وتقارير مهنية ووثائق تنظيمية، بهدف استخلاص عناصر مشتركة يمكن أن تشكل أساساً لتعريف موحد. اعتمد المنهج الوصفي التحليلي ومقاربة تحليل المحتوى (Content Analysis)، حيث قام بتجميع التعريفات وتصنيفها واستخلاص الأبعاد الرئيسية فيها، مثل البعد التكنولوجي، والابتكار في نماذج الأعمال، والأثر على الخدمات المالية. ولم تعتمد الدراسة على عينة ميدانية من أفراد أو مؤسسات، بل كانت عيّنتها مجموعة التعريفات النصية ذاتها².

توصلت الدراسة إلى تعريف مقترح fin Tech باعتبارها «ابتكاراً مالياً يعتمد على التكنولوجيا يؤدي إلى نماذج أعمال وعمليات ومنتجات وخدمات مالية جديدة، يمكن أن يكون لها تأثير ملموس على المؤسسات والأسواق والخدمات المالية». وأظهرت النتائج أن معظم التعريفات تتقاطع حول ثلاثة أبعاد: توظيف التكنولوجيا، الابتكار في تقديم الخدمة المالية، والأثر على السوق أو المستهلك، مع اختلاف في مدى التركيز على كل بعد. كما أوصت الدراسة بضرورة اعتماد تعريفات واضحة في السياسات التنظيمية والأبحاث العلمية لتمكين المقارنة بين الدراسات وتطوير إطار نظري أكثر تماسكاً. fin Tech

2. دراسة Puschmann (ألمانيا) – FinTech والنظام المالي

¹ شركة ومضة (Wamda) بالتعاون مع شركاء، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ومضة – FinDev Gateway، تقرير إقليمي، الإمارات/المنطقة العربية، 2017-2018.

² Schueffel, Patrick, Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech, Journal of Innovation Management, Switzerland, 2016.

تناولت هذه الدراسة تقديم مراجعة شاملة لتطور التكنولوجيا المالية وتحديد موقعها ضمن تطور نظم المعلومات في الخدمات المالية، وبيان كيف تغير fin Tech نماذج الأعمال القائمة في البنوك والمؤسسات المالية. اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، من خلال مراجعة واسعة للأدبيات الأكاديمية والتقارير المهنية والبيانات السوقية حول fin Tech، دون إجراء مسح ميداني مباشر، حيث تمثلت "العينة" في الدراسات والتقارير المنشورة عن fin Tech في الفترة الأخيرة. قام الباحث بتصنيف مجالات fin Tech إلى مجموعات (مدفوعات، إقراض، إدارة الثروات، التأمين، البلوك شين، إلخ)، وتحليل نماذج الأعمال فيها، والعلاقة بين الفاعلين الجدد والبنوك التقليدية.

أظهرت النتائج أن fin Tech ليست مجرد تقنيات جديدة داخل البنوك، بل تمثل موجة من الابتكار في نماذج الأعمال يمكن أن تعيد توزيع الأدوار في السوق المالي، إما عبر منافسة مباشرة للبنوك أو عبر شراكات تكاملية. ويبيّن الباحث أن نجاح fin Tech يعتمد على تفاعل عدة عناصر: بنية تحتية رقمية متطورة، أطر تنظيمية توازن بين الابتكار والحماية، توافر رأس مال مخاطر لدعم الشركات الناشئة، وتبني المستهلكين للتقنيات الجديدة. كما أشار إلى أن النظام البيئي fin Tech يتكوّن من شبكة معقدة من الفاعلين تشمل شركات ناشئة، وبنوك، وشركات تكنولوجيا، وهيئات تنظيمية، ومستثمرين، وحاضنات ومسوّعات¹.

3. دراسة Mention & Torkkeli وآخرين – مراجعة أدبيات FinTech والنظام البيئي

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم مراجعة منهجية للأدبيات العلمية حول التكنولوجيا المالية والنظام البيئي FinTech، من أجل فهم أفضل لموضوعات البحث الرئيسية، والاتجاهات السائدة، والفجوات البحثية القائمة. اعتمد الباحثون منهج مراجعة منهجية (Systematic Literature Review)، حيث قاموا بتجميع مجموعة من المقالات المنشورة في مجلات دولية محكمة حول FinTech والنظام البيئي FinTech، ثم قاموا بتحليلها وتصنيفها حسب الموضوع (مثل: نماذج الأعمال، الشمول المالي، الإطار التنظيمي، الشراكات، الاستثمار، المخاطر، إلخ). لم تتضمن الدراسة عينة ميدانية من أفراد أو مؤسسات، بل كانت عيّنتها هي المقالات والأبحاث نفسها، التي خضعت لتحليل مضمون وببليومتري لتحديد أكثر الموضوعات تناولاً وأقلها بحثاً.

أظهرت النتائج أن الأبحاث حول fin Tech تتركز بشكل كبير في مجالات المدفوعات، والإقراض، والشمول المالي، وأن موضوع النظام البيئي fin Tech بدأ يبرز بقوة كإطار تحليلي يجمع بين الفاعلين والتقنيات والمؤسسات والسياسات. كما بيّنت الدراسة أن هناك اهتماماً متزايداً بدور الأطر التنظيمية (Regulatory Frameworks) في تشكيل النظام البيئي، وبالعلاقة بين fin Tech والشمول المالي، وبالتفاعل بين البنوك التقليدية والشركات الناشئة. وأشارت إلى فجوات بحثية في دراسة fin Tech في الدول النامية والأسواق

¹ Puschmann, Thomas, **Fintech, Business & Information Systems Engineering**, University of St. Gallen – 1
Springer, Germany, 2017

الناشئة، وفي فهم ديناميكيات النظم البيئية fin Tech في سياقات مختلفة، ودعت إلى مزيد من الدراسات التجريبية التي تأخذ النظام البيئي كوحدة تحليل أساسية¹.

5. دراسة باولا كاسترو، خوسيه بيدرو رودريغيش، وخورخي غرينها تيكسييرا (البرتغال/البرازيل)

تناولت هذه الدراسة فهم تطور النظام البيئي للتكنولوجيا المالية من خلال منظورين تحليليين متكاملين هما: منظور الابتكار الخدمي، ومنظور النظم الاجتماعية-التقنية، وذلك من أجل تفسير كيفية نشأة شركات fin Tech وتطورها، وكيفية تفاعلها مع مختلف الفاعلين المؤثرين في هذا النظام البيئي. كما سعت الدراسة إلى الإجابة عن أسئلة تتعلق بتوصيف فاعلي النظام البيئي fin Tech، وبيان كيفية تأثيرهم في تطوره، وتحديد مدى إسهام كل من الابتكار الخدمي والنظرية الاجتماعية-التقنية في تفسير هذا التطور.

اعتمدت الدراسة منهج دراسة الحالة المتعددة، حيث شملت 11 شركة ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، منها 6 شركات برازيلية و5 شركات برتغالية. وتم جمع البيانات الأولية من خلال مقابلات شبه مهيكلة مع المديرين والموظفين، إلى جانب الاعتماد على بيانات ثانوية مستمدة من تقارير شركات استشارية ومواد العلاقات العامة الخاصة بالشركات محل الدراسة. كما أبرزت الدراسة فئتين تحليليتين رئيسيتين هما: “النظام البيئي fin Tech” و”عملية الابتكار”، مع تفصيل الفاعلين الرئيسيين مثل العملاء، والحكومة، والمؤسسات المالية التقليدية، ومطوري التكنولوجيا، والمستثمرين.

وأظهرت النتائج أن شركات fin Tech تمثل العنصر المركزي في النظام البيئي، وأن تطورها يتم في إطار تفاعل ثنائي الاتجاه مع بقية الفاعلين. كما توصلت الدراسة إلى أن المستثمرين يمثلون فاعلاً إضافياً مهماً ينبغي إدراجه ضمن نموذج النظام البيئي fin Tech، إلى جانب العناصر الخمسة المعروفة في الأدبيات. وبينت النتائج أيضاً أن العملاء يؤثرون بقوة في توجيه تطوير الخدمات، وأن الحكومة والجهات التنظيمية تسهم خصوصاً في فرض التكاليف التدريجية، بينما يؤدي مطورو التكنولوجيا والمؤسسات المالية التقليدية والمستثمرون أدواراً محورية في مراحل مختلفة من تطور الابتكار.

ومن منظور الابتكار الخدمي، أوضحت الدراسة أن تطور شركات fin Tech يمر عبر ثلاث مراحل رئيسية: توليد الفكرة، وتحديد نموذج الأعمال، ثم تطوير الخدمة أو المنتج. كما بينت أن الابتكار في هذا السياق قد يكون جذرياً أو تدريجياً، وأن حاجات العملاء والمتطلبات التنظيمية كانتا من أهم المحركات التي تدفع هذا التحول. أما من منظور النظم الاجتماعية-التقنية، فقد أكدت الدراسة أن تطور fin Tech يعكس

¹ Mention, Anne-Laure, Torkkeli, Marko et al., FinTech and FinTech ecosystem: A Review of Literature, Risk & Governance & Control: Financial Markets & Institutions, Virtus Interpress, 2022.

تفاعلاً مستمرًا بين الفاعلين الاجتماعيين، والمؤسسات، والتقنيات، بما يؤدي إلى تغيرات هيكلية وثقافية داخل القطاع المالي¹.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة (إبراز أوجه التشابه والاختلاف، وتوضيح الفجوة البحثية التي تغطيها دراستك)

أولاً: أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات المحلية (كواش وزواغي؛ وعماي وبن زيد) في انشغالها المركزي بموضوع بناء نظام بيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر، واعتبار FinTech أداة رئيسية لتعزيز الشمول المالي وتحديث القطاع المالي الوطني. كما تلقت هذه الدراسات جميعاً عند التأكيد على أهمية البنية التحتية الرقمية، والإطار التنظيمي، ودور المؤسسات المالية التقليدية، والفاعلين الجدد (شركات FinTech، الشركات الناشئة، المستثمرون) كعناصر متداخلة في تشكيل النظام البيئي.

كما تشترك الدراسة الحالية مع التقارير العربية والإقليمية (تقرير مصرف البحرين المركزي، وتقرير ومضة (FinDev Gateway) في تبني منظور "النظام البيئي" كإطار تحليلي لفهم تطور fin Tech، وفي إبراز وزن العوامل التنظيمية والتمويلية والمهارات البشرية، ودور الحاضنات والمسرعات والجهات الرقابية في دعم أو إعاقة نمو هذا النظام. ويظهر هذا التشابه أيضاً مع الدراسات الأجنبية (Schueffel، Puschmann، Mention & Torkkeli، Castro وآخرون) التي تنظر إلى FinTech بوصفها ظاهرة تتجاوز حدود التقنية إلى إعادة تشكيل نماذج الأعمال، والعلاقات بين الفاعلين في القطاع المالي، وتعتبر النظام البيئي وحدة تحليل أساسية لفهم هذه التحولات.

علاوة على ذلك، تتقاطع الدراسة الحالية مع أغلب الأعمال السابقة في اعتمادها، بدرجات مختلفة، على مزيج من الأسس النظرية (تعريف fin Tech، مكونات النظام البيئي، الأطر التنظيمية) وعلى المعطيات التطبيقية أو السوقية (بيانات عن البنية التحتية الرقمية، عدد شركات fin Tech، حجم الاستثمارات، تجارب دولية)، بغرض ربط الجانب المفاهيمي بواقع تطبيقي ملموس، سواء في الجزائر أو في بيئات عربية ودولية أخرى.

ثانياً: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

■ من حيث الهدف المباشر للدراسة

الهدف المباشر في دراسة كواش وزواغي يتمثل في قياس دور البنية التحتية الرقمية في دعم بناء نظام بيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر، من خلال التركيز على جاهزية الشبكات الرقمية ومدى اعتماد الفاعلين الماليين على الخدمات الرقمية، ووعي المستخدمين بهذه الخدمات. بينما تسعى دراسة عماي وبن زيد إلى

¹، standing fin Tech ecosystem، Castro, Paola, Rodrigues, José Pedro, & Teixeira, Jorge Grenha INESC، evol Unde ution through service innovation and socio-technical system perspective، 2020، TEC.

تحديد متطلبات بناء النظام البيئي fin Tech من منظور مؤسسي واستراتيجي عام، من خلال إسقاط الركائز والنماذج الدولية على السياق الجزائري دون قيام بدراسة ميدانية.

أما الدراسة الحالية، فتتجاوز الاختصار على "وصف المتطلبات" أو "قياس بعض الأبعاد التقنية" لتسعى إلى بناء تصور تفسيري متكامل لتطور النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر، من خلال تحليل تفاعلي للعوامل البنوية (التقنية، التنظيمية، المالية، المؤسساتية، والثقافية) وقياس أثرها النسبي في مسار تطور هذا النظام، مع دمج بعد مقارن عربي ودولي يضع الحالة الجزائرية ضمن سياق أوسع. بذلك، يكون هدفها أكثر تركيبيًا: لا تكتفي بتحديد ما يلزم من شروط، بل تحاول تفسير كيف ولماذا يتقدم النظام البيئي أو يتعثر تحت تأثير هذه العوامل.

■ من حيث وحدة التحليل

تختلف وحدة التحليل في الدراسات السابقة من عمل إلى آخر؛ فدراسة كواش وزواغي تتخذ من "مستخدمي الخدمات المالية الرقمية" وحدة تحليل رئيسية، من خلال استبيان موجه للأفراد لقياس تصوراتهم حول البنية التحتية الرقمية، واعتماد الفاعلين الماليين على fin Tech، ومستوى الوعي. أما دراسة عماني وبن زيد فتعتمد أساسًا على "النظام البيئي ككل" من خلال قراءة نظرية لمكوناته وركائزه وفاعليه، دون أن تتناول سلوك فئة بعينها أو مؤسسة محددة كموضوع للتحليل.

في المقابل، تقوم الدراسة الحالية على وحدة تحليل مركبة، حيث تعتبر "النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر" وحدة التحليل الرئيسية، لكنها تنظر إليه عبر مستويات فرعية متداخلة: مستوى البنية التحتية الرقمية، مستوى الإطار التنظيمي والمؤسسي، مستوى الفاعلين الماليين والتكنولوجيين (بنوك، شركات فنتك، حاضنات، مستثمرون)، ومستوى المستخدم النهائي. هذا التعدد في مستويات التحليل يسمح للدراسة الحالية بالانتقال من تحليل العناصر المنفردة (مثل البنية التحتية أو وعي المستخدم) إلى تحليل طريقة تفاعلها داخل النظام البيئي ككل.

■ من حيث العمق في تحليل العوامل

تركز دراسة كواش وزواغي بعمق نسبي على بعد واحد هو البنية التحتية الرقمية، مع تناول مكمل للعوامل القانونية وسلوك الفاعلين الماليين ووعي المستخدمين، لكنها تظل محكومة بحدود الاستبيان وإطار البنية التحتية كمتغير رئيسي. أما دراسة عماني وبن زيد فتتوسع في عرض الركائز والفاعلين، لكنها تقدم تحليلًا أكثر توصيفًا واستشرافيًا، دون الدخول في اختبار تجريبي أو نمذجة دقيقة للعلاقات بين العوامل المختلفة في الحالة الجزائرية.

الدراسة الحالية، في المقابل، تهدف إلى تعميق تحليل العوامل البنوية المؤثرة في تطور النظام البيئي fin Tech، من خلال الجمع بين البعد الكمي (قياس بعض المؤشرات أو المتغيرات) والبعد الكيفي التفسيري (تحليل سياسات، نصوص تنظيمية، سلوك فاعلين، تجارب مقارنة)، بما يسمح باقتراح نموذج تحليلي يربط

بين البنية التحتية الرقمية، والأطر التنظيمية، والديناميكية السوقية، وريادة الأعمال والابتكار، ورأس المال المخاطر، ومستوى الوعي والثقافة المالية. وبهذا المعنى، تسعى الدراسة الحالية إلى تجاوز التناول الأحادي البعد نحو قراءة متعددة الأبعاد لتطور النظام البيئي في الجزائر.

ثالثاً: الفجوة البحثية التي تغطيها الدراسة الحالية

انطلاقاً من تحليل أوجه التشابه والاختلاف، يمكن بلورة الفجوة البحثية التي تستجيب لها الدراسة الحالية في النقاط الآتية:

■ غياب دراسة متكاملة للنظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر

على الرغم من أهمية المساهمات السابقة، لا توجد حتى الآن، دراسة جزائية تقدم تحليلاً متكاملًا للنظام البيئي للتكنولوجيا المالية بوصفه "نظاماً" تحكمه شبكة من العلاقات بين فاعلين متعددين (حكوميين، ماليين، تكنولوجيين، استثماريين، أكاديميين، ومستخدمين)، وتربطه ركائز هيكلية (طلب، مواهب، تمويل، سياسات، بنية تحتية رقمية). الدراسات المتاحة إما تركز على بعد جزئي مثل البنية التحتية الرقمية، أو تظل في مستوى العرض النظري العام دون ربط منهجي دقيق بين مكونات النظام في الحالة الجزائرية. لذلك تأتي الدراسة الحالية لتكمل هذا النقص من خلال تناول النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر كوحدة تحليل رئيسية، ومحاولة رسم خريطته البنيوية والوظيفية.

■ نقص التحليل التفسيري للعوامل البنيوية المؤثرة

تركز معظم الأعمال السابقة على الوصف (وصف جاهزية البنية التحتية، أو عرض الركائز النظرية، أو إحصاء عدد الشركات والاستثمارات) أكثر من تركيزها على التحليل التفسيري للعلاقات السببية بين العوامل المؤثرة في تطور النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر. ما يزال السؤال: "لماذا يتقدم هذا النظام أو يتعثر؟" أقل تناولاً في الأدبيات الجزائرية بشكل خاص. ومن ثم تسعى دراستنا إلى سد هذه الثغرة عبر بناء إطار تفسيري يوضح كيف تتفاعل العوامل التقنية والتنظيمية والمؤسسية والمالية والثقافية لتسريع أو إبطاء تطور النظام البيئي، مع محاولة تقدير الوزن النسبي لكل مجموعة من العوامل.

■ إدماج البعد المقارن العربي والدولي في تحليل الحالة الجزائرية

تقدم بعض التقارير العربية (مثل تقرير البحرين، وتقرير ومضة) نماذج ناجحة أو متقدمة للنظم البيئية FinTech في المنطقة، كما توفر الدراسات الأجنبية (Puschmann)، (Castro وآخرون، Mention Torkkeli...) أطراً تحليلية عامة للنظام البيئي للتكنولوجيا المالية، لكنها لا تُسقط هذه الأطر مباشرة على الحالة الجزائرية. من هنا تبرز حاجة بحثية إلى دراسة تستفيد من هذه النماذج والأطر في بناء قراءة مقارنة تضع النظام البيئي fin Tech في الجزائر في موقعه الحقيقي ضمن الخريطة العربية والدولية، وتبين مكامن الفجوة بينه وبين نظم بيئية أكثر نضجاً، وتستخلص منها دروساً وسياسات ملائمة للسياق الوطني. هذا ما تحاول الدراسة الحالية القيام به من خلال إدماج بعد مقارن منهجي في التحليل.

■ التوقيت وحداثة الموضوع

مع التسارع الكبير في وتيرة التحول الرقمي، وتنامي الحديث عن fin Tech والشمول المالي، تبرز الحاجة إلى دراسات محدثة تأخذ بعين الاعتبار المستجدات الأخيرة في البنية التحتية الرقمية، والإصلاحات التنظيمية، وتجارب الحاضنات والمختبرات التنظيمية، ومبادرات البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر. كثير من الأدبيات المتاحة تعود إلى فترات سابقة أو لا تعكس التطورات التي شهدتها السنوات الأخيرة، سواء على المستوى الوطني أو الإقليمي. لذلك تمثل الدراسة الحالية إضافة زمنية مهمة، كونها تأتي في سياق حديث، وتسعى إلى توثيق وتحليل الوضع الراهن للنظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر في لحظة تتسم بسرعة التحولات، مما يعزز من قيمتها العلمية والعملية في آن واحد.

خلاصة الفصل

يعرض هذا الفصل إطاراً نظرياً لفهم التكنولوجيا المالية والنظام البيئي الذي تنشأ فيه، من خلال توضيح مفهوم التكنولوجيا المالية وتطورها وخصائصها، واستعراض مجالاته التطبيقية مثل المدفوعات الإلكترونية والتمويل الجماعي والعملات الرقمية، وصولاً إلى تحديد مكونات النظام البيئي والعوامل المؤثرة فيه. وقد أبرز أن التكنولوجيا المالية تمثل نموذجاً حديثاً قائماً على تفاعل عدة أطراف ضمن بيئة تنظيمية وتقنية متكاملة. كما تناول واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر عبر تحليل تطور البنية التحتية للدفع الإلكتروني، وانتشار الخدمات الرقمية، وتحول سلوك الزبائن، إلى جانب عرض الإطار القانوني والتنظيمي، مع الإشارة إلى الجهود المبذولة والتحديات التي لا تزال تعيق تطور هذا القطاع.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية ببنك القرض الشعبي الجزائري CPA

تمهيد:

يُمثل هذا الفصل حلقة الربط بين الإطارين النظري والمنهجي من جهة، وواقع الممارسة المصرفية لبنك القرض الشعبي البلدي CPA من جهة أخرى، لذلك يأتي هذا التمهيد لبيان معالم الدراسة الميدانية وخصوصياتها في سياق البحث. تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص كيفية تجسيد المفاهيم والنماذج النظرية المتعلقة بالبنوك التجارية على مستوى الوكالة محل الدراسة، من خلال الوقوف على تنظيمها الهيكلي، وطبيعة عملياتها، وآليات تسييرها لمختلف الأنشطة والخدمات التي تقدمها للعملاء.

تتبع أهمية هذا الجانب التطبيقي من كونه يسمح بالانتقال من التحليل المجرد إلى ملامسة الواقع العملي، بما يمكن من إبراز نقاط القوة والضعف في أداء البنك، واختبار مدى انسجام ممارساته الفعلية مع المبادئ والمعايير المصرفية الحديثة. كما تتيح الدراسة الميدانية في وكالة القرض الشعبي البلدي CPA جمع بيانات دقيقة مباشرة من مصدرها، اعتماداً على الملاحظة، وتحليل الوثائق، وربما المقابلات مع الإطارات والعاملين، بما يعزز مصداقية النتائج المتوصل إليها وقابليتها للتعميم النسبي على وكالات أخرى للبنك في حدود تشابه الظروف.

وعليه، سيتناول هذا الفصل في مبحثه الأول التعريف بالبنك محل الدراسة وإبراز تطوره التاريخي ومكانته ضمن المنظومة المصرفية، ثم عرض هيكله التنظيمي والمهام الأساسية لكل مصلحة، ي. أما المبحث الثاني فسيخصص لعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية من خلال المؤشرات الكمية والكيفية المتاحة، بما يسمح بالإجابة عن تساؤلات البحث واختبار فروضه، وصولاً إلى استخلاص استنتاجات عملية يمكن أن تسهم في تحسين أداء البنك وتعزيز فعاليته في تمويل الاقتصاد المحلي.

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة ومنهجية البحث

يهدف هذا المبحث للإلمام بالشكل العام للبنك محل الدراسة، حيث يعرض التعريف لبنك القرض الشعبي الجزائري، والهيكل العام له.

المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

خصص هذا المطلب لتعريف بنك القرض الشعبي الجزائري، ونشأته والاطار العام للهيكل التنظيمي المتعلق به.

أولاً: النشأة والتعريف

يُعدّ بنك القرض الشعبي الجزائري CPA من أقدم وأهم البنوك التجارية ذات الطابع العمومي في الجزائر، إذ نشأ في سياق التحولات الاقتصادية التي أعقبت الاستقلال، بهدف بناء جهاز مصرفي وطني قادر على تعبئة المدخرات وتوجيهها لخدمة عملية التنمية. وقد تأسس البنك رسمياً في منتصف ستينيات القرن الماضي بصفته مؤسسة مالية عامة، تتولى القيام بوظائف الوساطة المالية وفق توجيهات السلطة

النقدية، مع مراعاة خصوصيات الاقتصاد الوطني الذي كان يمر بمرحلة إعادة بناء الهيكل الإنتاجي وتوطيد السيادة الاقتصادية. ومنذ ذلك التاريخ، عرف البنك مساراً تطورياً متدرجاً تمثل في توسيع رأسماله، وتكثيف شبكة وكالاته عبر مختلف ولايات الوطن، وتحديث أنظمتة وأساليه بما يتلاءم مع التغيرات التشريعية والتنظيمية التي طالت القطاع المصرفي.

ويُعرّف بنك القرض الشعبي الجزائري من الناحية القانونية والاقتصادية بأنه مؤسسة عمومية ذات طابع بنكي، تزاوّل نشاطها في إطار قانون النقد والقرض، وتخضع لرقابة البنك المركزي والسلطات الوصية، مع تمتّعه بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي النسبي في تسيير موارده والتزاماته. فهو من جهة، بنك تجاري يسعى إلى تحقيق مردودية وتوازن مالي من خلال ما يقدمه من خدمات ومنتجات مصرفية متنوّعة؛ ومن جهة أخرى، أداة من أدوات الدولة في تنفيذ السياسات الاقتصادية والمالية، خاصة ما يتصل بتمويل الاستثمار، ومرافقة المؤسسات العمومية والخاصة، ودعم القطاعات ذات الأولوية. وبذلك يجمع البنك بين البعدين التجاري والخدمي العمومي، في إطار مقارنة تحاول الموازنة بين اعتبارات الربحية ومتطلبات المصلحة العامة.

أما من حيث طبيعته كنشاط مصرفي، فإن بنك القرض الشعبي الجزائري يُعد وسيطاً مالياً بالمعنى الدقيق للكلمة؛ فهو يستقطب الفوائض المالية من وحدات الادخار على شكل ودائع وحسابات جارية وحسابات ادخار، ثم يعيد توزيعها في شكل قروض وتمويلات مختلفة تتوجه نحو الأفراد والمهنيين والمؤسسات الاقتصادية. ويتطلب هذا الدور التوفّق بين التدفقات الداخلة والخارجة، وإدارة المخاطر المرتبطة بالسيولة والائتمان وسعر الفائدة وغيرها من المخاطر المصرفية، إلى جانب الالتزام بالمعايير الاحترازية والضوابط التنظيمية. كما يضطلع البنك بوظيفة تقديم خدمات مالية مكّملة، مثل وسائل الدفع المختلفة، والخدمات البنكية الإلكترونية، وتمويل التجارة الخارجية، بما يجعله فاعلاً محورياً في الدورة المالية والاقتصادية.

وفيما يخص امتداده الجغرافي، عمل بنك القرض الشعبي الجزائري على بناء شبكة واسعة من الوكالات عبر التراب الوطني، لضمان القرب من الزبائن وتحقيق الشمول المالي وتسهيل الاندماج المصرفي لمختلف الفئات. وفي هذا السياق، جاءت وكالة بنك القرض الشعبي بولاية غرداية كحلقة ضمن هذه الشبكة، تستجيب لخصوصيات المنطقة ذات الطابع الاقتصادي المتنوع، حيث تتواجد أنشطة تجارية، وصناعية حرفية، وفلاحية، وسياحية. وتمثل هذه الوكالة تجسيدا ميدانياً للرؤية العامة للبنك، من حيث تنظيمها الإداري، وطبيعة خدماتها، وطريقة تعاملها مع الزبائن، وطبيعة المحيط الاقتصادي والاجتماعي الذي تنشط ضمنه، ما يجعلها ميداناً مناسباً للدراسة الأكاديمية والتحليل التطبيقي.

سأكتب لك عنوانين منفصلين وموسّعين جداً كما طلبت، بأسلوب أكاديمي صالح للوضع المباشر في الفصل، ويمكنك بعد ذلك التكيف أو الاختصار حسب الحاجة.

ثانياً: المهام والأنشطة

يُمارس بنك القرض الشعبي الجزائري CPA، باعتباره بنكاً تجارياً عمومياً، مجموعة واسعة من المهام والأنشطة المصرفية التي تجعله حلقة أساسية في الدورة الاقتصادية والمالية على المستوى الوطني والمحلي. تتمثل المهمة الجوهرية للبنك في القيام بدور الوسيط المالي بين وحدات الادخار ووحدات الاستثمار والاستهلاك؛ إذ يعمل على استقطاب المدخرات والفوائض النقدية من الأفراد، والمهنيين، والمؤسسات، ثم إعادة توزيعها في شكل قروض وتمويلات موجهة لمختلف القطاعات الاقتصادية، بما يساهم في تمويل الاقتصاد وتحريك عجلة التنمية. ويمارس البنك هذه الوظيفة ضمن إطار قانوني وتنظيمي يحدّد قواعد العمل المصرفي، ومعايير الملاءة والسيولة، وضوابط التسيير الحذر للمخاطر المرتبطة بالنشاط البنكي.

على مستوى الأنشطة التقليدية، يتولى البنك فتح وإدارة مختلف أنواع الحسابات البنكية، من حسابات جارية، وحسابات ادخار، وحسابات بالعملة الوطنية أو الأجنبية، مع توفير وسائل الدفع المرتبطة بها مثل دفاتر الشيكات، وبطاقات الدفع والسحب، والتحويلات البنكية المحلية والدولية. كما يقدم البنك خدمات جمع المدخرات عبر منتجات ادخارية متنوعة، سواء للأفراد أو للمؤسسات، بما يتيح للزبائن حفظ أموالهم في شكل ودائع مضمونة وقابلة للسحب وفق شروط متفق عليها. ويُضاف إلى ذلك قيام البنك بعمليات الخصم، وتحصيل الأوراق التجارية، وتسيير رواتب العمال لحساب المؤسسات، وغيرها من الخدمات المرتبطة بالتسيير اليومي للحسابات.

أما في مجال الإقراض والتمويل، فيضطلع بنك القرض الشعبي الجزائري بدور بارز من خلال منحه تشكيلة متنوعة من القروض، تشمل القروض الاستهلاكية الموجهة لتمويل الحاجات الشخصية للأفراد، والقروض الاستثمارية الموجهة لتمويل المشاريع الاقتصادية للمؤسسات والمهنيين، إضافة إلى القروض العقارية المخصصة لاقتناء السكن أو بنائه أو تهيئته. وقد عمل البنك في السنوات الأخيرة على تطوير عروض تمويلية متخصصة لفائدة المهنيين وأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال برامج مثل ROLIB و PROMED و PPME By CPA التي تهدف إلى تمويل اقتناء المعدات، وشراء المحلات المهنية، وتمويل الاستثمارات الإنتاجية في مختلف القطاعات.

ويتوسع نشاط البنك أيضاً إلى مجال تمويل التجارة الخارجية والعمليات الدولية، حيث يقدم خدمات فتح الاعتمادات المستندية، وتمويل عمليات الاستيراد والتصدير، وإنجاز التحويلات المالية إلى الخارج في إطار القوانين المنظمة للصرف والتجارة الخارجية. ويمكّن هذا الدور من مرافقة المؤسسات الجزائرية في تعاملاتها مع الشركاء الأجانب، مع توفير صيغ دفع مضمونة، وإدارة مخاطر عدم التسديد، بالاعتماد على شبكة من البنوك المراسلة يتمتع أغلبها بسمعة دولية جيدة. ويسهم هذا النشاط في إدماج الاقتصاد الوطني في السوق العالمية، وفي تسهيل المبادلات التجارية والمالية عبر الحدود.

كما انخرط البنك في السنوات الأخيرة في توسيع باقة خدماته الحديثة، وذلك من خلال تطوير الصيرفة الإلكترونية والرقمية عبر منصات الأنترنت البنكي، وتطبيق الهاتف النقال Mobile CPA، وخدمات الدفع الإلكتروني، فضلاً عن تعزيز استعمال البطاقات البنكية Cpaye+ وغيرها. ويهدف هذا التوجه إلى تقريب الخدمات من الزبائن، وتمكينهم من تنفيذ عملياتهم البنكية عن بعد، على مدار الساعة، بطريقة آمنة وفعالة، ما يسهم في ترقية الثقافة البنكية وتوسيع قاعدة الزبائن وتخفيف الضغط عن الوكالات.

إلى جانب ذلك، يمارس بنك القرض الشعبي الجزائري مهاماً ذات بعد اجتماعي وتنموي، من خلال مساهمته في تمويل المشاريع الكبرى ذات الأثر الاقتصادي، ومرافقة المؤسسات الناشئة، ودعم برامج ترقية السكن، والمشاركة في عمليات اكتتاب الصكوك والمنتجات المالية الجديدة التي تهدف إلى تعبئة المدخرات الوطنية وتعزيز رأس مال البنك واستدامة نموه. كما يتبنّى البنك مفهوم «البنك المواطن» عبر انخراطه في مبادرات المسؤولية الاجتماعية، وتنظيم الندوات والأنشطة التحسيسية في مختلف ولايات الوطن، بما في ذلك الولايات الداخلية على غرار غرداية، من أجل نشر الوعي المالي والمصرفي وتعزيز الثقة في الجهاز البنكي.

وفي إطار ولاية غرداية، تُجسّد وكالة CPA المهام والأنشطة المذكورة سابقاً على المستوى المحلي، من خلال خدمة الأفراد، والتجار، والحرفيين، والمؤسسات العاملة في قطاعات الصناعة التقليدية، والفلاحة، والسياحة والخدمات، وغيرها. وتعمل الوكالة على توفير التمويلات اللازمة للمشاريع الاستثمارية في المنطقة، وتسهيل عمليات الدفع والتحويل، وتقديم الاستشارات المالية للزبائن ومرافقتهم في مختلف مراحل

مشاريعهم. وبذلك تشكل وكالة غرداية وحدة عملياتية تعكس عملياً كيفية تنزيل المهام العامة للبنك في بيئة محلية ذات خصوصيات اقتصادية واجتماعية وثقافية مميزة.

ثالثاً: الأهداف

يستند بنك القرض الشعبي الجزائري في نشاطه إلى مجموعة من الأهداف الاستراتيجية التي توجه سياساته وخطته وبرامجه على المدى المتوسط والطويل، وتكفل له الاستمرارية والقدرة التنافسية في سوق مصرفية تتسم بالتغير والتعقيد. في مقدمة هذه الأهداف، يأتي هدف المساهمة الفعلية في تمويل الاقتصاد الوطني عبر تعبئة المدخرات وتوجيهها نحو القطاعات المنتجة، بما يضمن خلق الثروة ومناصب الشغل، ودعم النمو الاقتصادي المستدام. ويتجلى ذلك في تركيز البنك على تمويل المؤسسات بمختلف أحجامها، بما فيها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والناشئة، إضافة إلى تمويل الأفراد في حدود الضوابط الائتمانية، بما يحقق توازناً بين اعتبارات الربحية ومتطلبات التنمية الشاملة.

ومن الأهداف المركزية للبنك كذلك، العمل على تحديث وعصرنة خدماته المصرفية، من خلال إدماج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في تسير العمليات البنكية وتقديم الخدمات. ويتجلى هذا التوجه في تطوير خدمات الأنترنت البنكي، وتطبيقات الهاتف النقال، ومراكز الاتصال، ومنصات الدفع الإلكتروني، بما يتيح للزبائن تنفيذ عملياتهم عن بعد، بمرونة وأمان وسرعة. ويهدف هذا المسار إلى تحسين مستوى رضا الزبون، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتعزيز تنافسية البنك مقارنة بالمتعاملين الآخرين في السوق.

ويضع بنك القرض الشعبي الجزائري ضمن أولوياته هدف تدعيم موارده الذاتية وتحسين مؤشرات ملاءته المالية وقدرته على مواجهة المخاطر، من خلال تقوية رأس المال، وتحسين جودة محفظة القروض، وتطوير أنظمة الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر. ويتكامل هذا الهدف مع سعي البنك إلى تحقيق نتائج مالية إيجابية وضمان ديمومة توازنه المالي، بما يسمح له بمواصلة نشاطه التمويلي في ظروف مستقرة، مع الامتثال للمعايير الاحترازية الوطنية والدولية.

إلى جانب الأبعاد المالية والتجارية، يبرز هدف آخر لا يقل أهمية يتمثل في تكريس البعد الاجتماعي والبعد المواطن لنشاط البنك. فالقرض الشعبي الجزائري يقدم نفسه كبنك مواطن يأخذ على عاتقه المسؤولية الاجتماعية، من خلال المشاركة في تمويل المشاريع ذات الطابع التنموي، ودعم المبادرات الاقتصادية المحلية، والانخراط في برامج تحسيسية وتكوينية لفائدة الزبائن والجمهور، خاصة في ما يتعلق بالثقافة المالية واستخدام الخدمات البنكية. ويسهم هذا التوجه في تعزيز صورة البنك لدى المتعاملين، ورفع مستوى الثقة بالجهاز المصرفي ككل.

وعلى مستوى ولاية غرداية، تتجسد هذه الأهداف العامة في سعي وكالة CPA إلى مرافقة الفاعلين الاقتصاديين المحليين، عبر تمويل مشاريعهم الاستثمارية، وتوفير منتجات وخدمات تتلاءم مع خصوصيات النشاط في المنطقة، سواء في المجال التجاري أو الصناعي أو الفلاحي أو السياحي. كما تعمل الوكالة على توسيع دائرة الزبائن وإدماج فئات جديدة في المنظومة البنكية، لاسيما فئة الحرفيين والمهنيين والمؤسسات الصغيرة، بما يتماشى مع هدف الشمول المالي الذي يطمح البنك إلى تحقيقه على المستوى الوطني من خلال نشاطه الجوّاري.

المطلب الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

خصص هذا المبحث لعرض منهج الدراسة والعينة، ومجال الدراسة المكاني منه والزمني.

1- منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لطبيعة الموضوع محل البحث، حيث يتيح وصف الواقع الفعلي لنشاط بنك القرض الشعبي البلدي CPA بولاية غرداية، وتشخيص خصائصه التنظيمية والوظيفية، ثم تحليل المعطيات المتحصل عليها بهدف تفسيرها والوصول إلى استنتاجات علمية موضوعية. يقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة كما هي قائمة في الميدان، من خلال تحديد أبعادها ومكوناتها والعوامل المؤثرة فيها، ثم الانتقال إلى مرحلة التحليل التي يتم فيها ربط المتغيرات ببعضها البعض، واستخلاص العلاقات القائمة بينها، بما يسمح بفهم أعمق لمستوى أداء البنك في تقديم خدماته المصرفية وكيفية تسيير موارده البشرية والمالية. ويُعد هذا المنهج مناسباً خصوصاً في الدراسات الإدارية والمصرفية التي تهدف إلى تقديم صورة دقيقة عن واقع الممارسة، دون التدخل في المتغيرات أو إخضاعها لتجارب مضبوطة كما هو الحال في المنهج التجريبي، بل الاكتفاء بالملاحظة المنظمة، وجمع البيانات، وتحليلها بأساليب وصفية وكمية قدر الإمكان، وصولاً إلى توصيات قابلة للتطبيق في الميدان المهني.

2- عينة الدراسة

تكوّنت عينة الدراسة من مجموعة من موظفي بنك القرض الشعبي البلدي CPA بولاية غرداية، وتم اختيارها بصورة قصدية نظراً لصلتها المباشرة بموضوع البحث وقدرتها على تزويد الباحث بالمعلومات اللازمة. فقد شملت العينة مدير البنك – أو مدير الوكالة محل الدراسة – بوصفه المسؤول الأول عن تسيير مختلف الأنشطة والبرامج والخدمات البنكية، إضافة إلى موظفين مسؤولين يشغلون مناصب إشراف في مصالح مختلفة داخل الوكالة، مثل مصلحة الزبائن، الخ ويهدف هذا التوزيع إلى تمكين الباحث من الإحاطة بجوانب متعددة من نشاط البنك، من خلال الوقوف على وجهة نظر الإدارة العليا من جهة، ووجهة نظر الإطارات التنفيذية التي تتولى التطبيق اليومي للإجراءات والتعليمات من جهة أخرى، الأمر الذي يعزّز شمولية البيانات المجمعة ويزيد من مصداقية النتائج المتوصل إليها، رغم محدودية حجم العينة من حيث العدد.

3- مجالات الدراسة

أ- المجال المكاني

تحدّد المجال المكاني لهذه الدراسة في بنك القرض الشعبي البلدي CPA الكائن بولاية غرداية، ممثلاً في الوكالة محل الدراسة التي تُعد وحدة تنظيمية وعملية تابعة للإدارة المركزية للبنك. اختيار هذا المجال المكاني لم يكن اعتباطياً، بل جاء بالنظر إلى الأهمية الاقتصادية للمنطقة، التي تتميز بتنوع أنشطتها بين التجارة، والصناعة التقليدية، والفلاحة، والسياحة والخدمات، ما يمنح الوكالة دوراً محورياً في تمويل هذه الأنشطة ومرافقتها مالياً. كما أن التركيز على وكالة محددة يسمح بدراسة معمقة ومركزة لواقع العمل المصرفي في بيئة محلية ذات خصوصيات اجتماعية واقتصادية وثقافية مميزة، مع إمكانية استثمار النتائج المتوصل إليها في فهم جوانب من أداء وكالات أخرى للبنك في مناطق مشابهة.

ب- المجال الزمني

أُجريت الدراسة الميدانية خلال شهر ماي من سنة 2026، وهو الإطار الزمني الذي تم فيه إجراء المقابلات مع مدير الوكالة والموظفين المعنيين، إضافة إلى جمع المعطيات والوثائق المتاحة داخل البنك. يكتسي هذا التحديد الزمني أهمية منهجية، لأنه يوضّح الفترة التي تعكسها البيانات الميدانية، ويتيح للباحث والقارئ معاً فهم النتائج في ضوء الظروف التنظيمية والاقتصادية التي كانت سائدة خلال تلك المدة، سواء تعلق الأمر بالتشريعات البنكية النافذة، أو الوضع الاقتصادي العام، أو السياسات الداخلية للبنك. كما يساعد

هذا التحديد على تمييز النتائج المتوصل إليها عن أي تغييرات لاحقة قد تطرأ على نشاط البنك أو تنظيمه بعد فترة الإنجاز، وهو ما ينسجم مع مقتضيات الدقة والموضوعية في البحوث الوصفية.

ج- المجال البشري

يشمل المجال البشري للدراسة الأفراد الذين تمثل آراؤهم ومعلوماتهم مصدر المعطيات الأساسية للبحث، وفي مقدمتهم مدير البنك أو مدير الوكالة محل الدراسة، إلى جانب الموظفين المسؤولين الذين يمثلون مستويات مختلفة من التسيير والتطبيق داخل الهيكل التنظيمي. وقد تم التركيز على هذه الفئة لاعتبارين أساسيين: الأول، امتلاكهم لمعلومات دقيقة حول إجراءات العمل، وسياسات البنك، وطبيعة الخدمات المقدمة للزبائن؛ والثاني، خبرتهم العملية التي تتيح لهم تقديم تقييمات واقعية لمدى فعالية تنظيم البنك وأدائه. ويمكن القول إن المجال البشري في هذه الدراسة يعبر عن منظور إداري وتنفيذي من داخل التنظيم البنكي، وهو منظور ضروري لفهم كيفية تنزيل السياسات والخطط العامة على أرض الواقع.

المطلب الثالث: أدوات الدراسة

يتعلق هذا المطلب بعرض وتقديم أداة الدراسة، والتي هي المقابلة،

أداة المقابلة

اعتمدت هذه الدراسة على أداة المقابلة كوسيلة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة، وذلك لما تتميز به من قدرة على التعمق في موضوع البحث، وإتاحة المجال أمام المبحوثين للتعبير عن آرائهم وخبراتهم وتجاربهم العملية بصورة مباشرة. تُعرّف المقابلة في البحث العلمي بأنها محادثة موجهة يجريها الباحث مع شخص أو أكثر من أفراد مجتمع الدراسة، بغرض الحصول على معلومات نوعية أو كمية تساهم في تفسير مشكلة البحث أو الظاهرة المدروسة. وتم في هذه الدراسة إعداد دليل مقابلة شبه مقننة، يتضمن مجموعة من الأسئلة المفتوحة والمحورية المرتبطة بموضوع عمل البنك، تنظمه، مهامه، أنشطته، الصعوبات التي يواجهها، ومستوى فعاليته في تقديم الخدمات المصرفية. وقد أجريت المقابلات بشكل فردي مع مدير الوكالة وأربعة موظفين مسؤولين، مع الحرص على توفير مناخ من الثقة والاحترام المتبادل، بما يشجعهم على الإدلاء بإجابات صريحة ومفصلة حول القضايا المطروحة.

تميّز استخدام المقابلة في هذا السياق بعدة مزايا؛ فهي تسمح للباحث بطرح أسئلة استيضاحية إضافية عند الحاجة، وتكيف تسلسل الأسئلة حسب تفاعل المبحوث، والتعرّف ليس فقط على المعلومات الظاهرة بل أيضاً على المواقف والاتجاهات والتصورات التي يحملها أفراد العينة تجاه عمل البنك. كما تتيح المقابلة ملاحظة لغة الجسد ونبرة الحديث، ما يساعد في فهم أعمق للإجابات المقدمة، وخاصة عندما تتعلق الأسئلة بموضوعات حساسة مثل الصعوبات التنظيمية أو النقائص في تسيير الموارد البشرية أو تقديم الخدمات. ورغم ما يستغرقه هذا الأسلوب من وقت وجهد، إلا أنه يُعد من أنسب الأدوات في الدراسات الميدانية ذات الطابع البنكي والإداري التي يكون فيها أفراد العينة من الإطارات والمسؤولين، حيث تتيح المقابلة جمع بيانات غنية ومتعمقة يصعب الحصول عليها من خلال أدوات أخرى مثل الاستبيان.

المبحث الثاني : تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

يهدف هذا المبحث الثاني من الفصل الثاني لعرض وتحليل المقابلات، وذلك لتقوية الدراسة، وربط نتائجها بالجانب النظري.

المطلب الأول : عرض وتحليل المقابلات

1 - عرض المقابلات

1 - 1 المقابلة الخاصة بمدير البنك.

أولاً: البيانات الشخصية

1. ما هو المنصب الوظيفي الذي تشغله داخل وكالة القرض الشعبي الجزائري – غرداية؟ أنا أشغل منصب مدير (مسييرة) وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري – CPA غرداية، وأتحمل مسؤولية الإشراف العام على مختلف المصالح والأنشطة داخل الوكالة، وتسيير الموارد البشرية والمالية، ومتابعة تنفيذ التعليمات الصادرة عن الإدارة الجهوية والمركزية.

2. ما عدد سنوات خبرتك في العمل المصرفي؟ أمتلك خبرة تفوق عشر سنوات في المجال المصرفي، تنقلت خلالها بين عدة مناصب ووظائف داخل البنك، مما أتاح لي تكوين صورة شاملة عن مختلف جوانب النشاط البنكي، سواء على مستوى الشباك أو على مستوى التسيير الإداري والمالي.

3. ما هو مستواك التعليمي وتخصصك العلمي؟ أحمل شهادة ليسانس في العلوم المالية والمحاسبة، بالإضافة إلى عدد من الدورات التكوينية المتخصصة في مجالات التسيير البنكي، وإدارة المخاطر، والتقنيات المصرفية الحديثة، وهو ما يساعدني على مواكبة التطورات الحاصلة في القطاع، خاصة في جانب الخدمات الرقمية.

المحور الأول: العوامل التنظيمية (الإطار التنظيمي والسياسات الداخلية)

1. كيف تقيم وضوح الإطار التنظيمي المتعلق بتبني التكنولوجيا المالية داخل البنك؟ يمكن القول إن الإطار التنظيمي داخل البنك فيما يخص تبني التكنولوجيا المالية هو إطار واضح في خطوطه العريضة، حيث تصدر الإدارة العامة تعليمات دورية تتعلق بالخدمات الرقمية والمنتجات الجديدة، غير أن بعض التفاصيل العملية تحتاج أحياناً إلى مزيد من التوضيح، خاصة على مستوى الوكالات، حتى يكون التطبيق أكثر سلاسة وانسجاماً.

2. إلى أي مدى تدعم الإدارة العليا مبادرات التحول الرقمي داخل الوكالة؟ الإدارة العليا تولي أهمية كبيرة لموضوع التحول الرقمي، ونحن نتلقى باستمرار توجيهات لتشجيع الزبائن على استخدام القنوات الإلكترونية، مع توفير بعض التحفيزات الداخلية، مثل متابعة مؤشرات استخدام الخدمات الرقمية، واعتبارها جزءاً من تقييم أداء الوكالة.

3. هل توجد سياسات مكتوبة ومحددة خاصة باستخدام الخدمات الرقمية؟ وما مدى فعاليتها؟ نعم، توجد سياسات مكتوبة وتعليمات تنظيمية تتعلق باستخدام وترويج الخدمات الرقمية مثل الأنترنت البنكي وتطبيق الهاتف والبطاقات، وترسل هذه السياسات على شكل مذكرات دورية من الإدارة المركزية. فعاليتها متوسطة إلى جيدة، لكنها تحتاج دائماً إلى مواكبة وتحسين بسبب سرعة تطور التكنولوجيا وتغير حاجات الزبائن.

4. كيف تؤثر القوانين والتشريعات الوطنية على تطوير خدمات التكنولوجيا المالية داخل البنك؟ القوانين الوطنية تشكل الإطار العام الذي نتحرك ضمنه، فهي من جهة تشجع على استخدام وسائل الدفع الحديثة وتقليل التعامل النقدي، لكنها من جهة أخرى تفرض ضوابط صارمة تتعلق بأمن المعلومات ومكافحة تبييض الأموال، مما يجعل عملية تطوير بعض الحلول الرقمية تتطلب وقتاً أطول للحصول على الموافقة والاعتماد.

5. هل توجد قيود تنظيمية تعيق الابتكار أو تبني حلول رقمية جديدة؟ يرجى التوضيح. نعم، هناك بعض القيود التنظيمية والإجرائية، مثل طول مسار الموافقة على المنتجات الجديدة، وضرورة مطابقة الأنظمة مع متطلبات الأمن المعلوماتي والتشريعات المالية، وهذا يحد أحياناً من سرعة إدماج ابتكارات جديدة مقارنة بالقطاع الخاص أو البنوك الأجنبية.

6. كيف يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بإدخال خدمات مالية رقمية جديدة؟

قرارات إدخال خدمات رقمية جديدة تُتخذ أساساً على مستوى الإدارة المركزية بعد دراسات تقنية ومالية وقانونية، ثم تُعمَّم على الوكالات. دورنا كوكالة يتمثل في رفع الانشغالات والاقتراحات، وتقديم التغذية الراجعة حول مدى تقبل الزبائن للخدمات الحالية والحاجات التي نلاحظها في الميدان.

7. هل يتم إشراك الموظفين في اقتراح أو تطوير الحلول الرقمية داخل البنك؟

إلى حدٍّ ما، نعم. يتم إشراكنا من خلال طلب ملاحظتنا واقتراحاتنا عبر قنوات داخلية، خصوصاً عندما يتم إطلاق خدمة جديدة أو تحسين خدمة قائمة. غير أن مستوى الإشراك يمكن تعزيزه أكثر، لأن الموظفين في الواجهة الأمامية هم الأكثر احتكاكاً بالزبائن والأقدر على رصد احتياجاتهم الرقمية.

8. إلى أي مدى يوجد تنسيق بين مختلف الإدارات لدعم التحول الرقمي؟

التنسيق موجود بين الإدارات التقنية والإدارات التجارية والوكالات، لكنه ليس دائماً بالسرعة التي نرغب بها. هناك جهود لتحسين هذا التنسيق، خاصة عبر الاجتماعات الدورية وتبادل المذكرات، لكن لا تزال هناك حاجة إلى آليات تواصل أكثر مرونة وسرعة عند ظهور أعطاب أو إطلاق منتجات جديدة.

9. هل يعتمد البنك استراتيجيات واضحة لتعزيز الشمول المالي عبر التكنولوجيا المالية؟

نعم، توجد توجهات واضحة لتعزيز الشمول المالي، من خلال توسيع استخدام البطاقات، وتشجيع فتح الحسابات عن طريق الوكالات مع توفير خدمات رقمية مرافقة، والتركيز على فئات المهنيين والشباب. لكن ترجمة هذه الاستراتيجيات على المستوى المحلي تحتاج إلى مزيد من الحملات التحسيسية والتكوينية للزبائن.

10. برأيك، هل يساهم الإطار التنظيمي والسياسات الداخلية في دعم أم إعاقة تبني التكنولوجيا المالية؟ ولماذا؟

في المجمل، الإطار التنظيمي والسياسات الداخلية يدعم تبني التكنولوجيا المالية من حيث التوجه العام والرؤية الإستراتيجية، لكنه في نفس الوقت يفرض إجراءات تحفظية تجعل وتيرة التغيير أبطأ مما نطمح إليه. هذا التوازن بين الحذر والابتكار ضروري لحماية أموال الزبائن، لكن يمكن تحسينه بجعل بعض المساطر أكثر مرونة مع الحفاظ على متطلبات الأمن والامتثال.

المحور الثاني: العوامل التقنية والبشرية (الجاهزية التقنية والموارد البشرية)

1. كيف تقيم مستوى البنية التحتية التكنولوجية داخل الوكالة؟

البنية التحتية التكنولوجية داخل الوكالة مقبولة عموماً وتسمح بتقديم الخدمات الأساسية دون انقطاع كبير، غير أن هناك حاجة دورية للتجديد والتحديث، خاصة في ما يتعلق بسرعة الشبكة وبعض التجهيزات التي تتقادم مع مرور الوقت.

2. هل الأنظمة المعلوماتية الحالية حديثة وقابلة للتطوير؟

الأنظمة المعلوماتية التي نستخدمها حديثة نسبياً وقابلة للتطوير، ويتم تحديثها من حين لآخر على مستوى مركزي. لكن أحياناً نشعر بأن وتيرة التحديث أقل من سرعة تطور احتياجات السوق، مما يجعلنا نطالب باستمرار بمزيد من التحسين في واجهات الاستخدام وسرعة معالجة العمليات.

3. إلى أي مدى تتوفر أنظمة الحماية والأمن السيبراني لحماية المعاملات الرقمية؟

تتوفر أنظمة حماية وأمن سيبراني على مستوى جيد، ويُطلب منا احترام عدد من الإجراءات الصارمة المتعلقة بكلمات المرور، وصلاحيات الدخول، والتحقق من هوية الزبائن. كما يتم تنبيهنا

باستمرار إلى مخاطر الاحتيال ومحاولات الاختراق، وهذا يعطينا نوعاً من الاطمئنان، رغم أن المخاطر لا يمكن إلغاؤها نهائياً.

4. كيف يتم التعامل مع الأعطال التقنية أو الانقطاعات في النظام؟

عند حدوث أعطال تقنية، نلجأ إلى الاتصال الفوري بالمصالح التقنية المختصة، ويتم فتح تذكرة متابعة إلى غاية حل المشكل. في الحالات البسيطة يكون التدخل سريعاً نسبياً، أما في الأعطال الكبرى فقد يحدث نوع من التباطؤ يؤثر على سير العمل، فنضطر إلى استخدام حلول بديلة مؤقتة مع إعلام الزبائن والتنسيق معهم.

5. هل تتوفر تجهيزات رقمية كافية لتقديم الخدمات المصرفية الحديثة؟

التجهيزات الرقمية متوفرة في الحد الأدنى المطلوب لتقديم الخدمات الحالية، مثل أجهزة الحواسيب، وقارئ البطاقات، وأجهزة الصراف الآلي. ومع ذلك، نعتقد أن التوسع في عدد أجهزة الصراف الآلي وتحديثها، وإضافة تجهيزات مساعدة داخل الوكالة، سيحسن من جودة الخدمة ويخفف الضغط على الشباك التقليدي.

6. كيف تقيم مستوى مهارات الموظفين في استخدام الأنظمة الرقمية؟

بشكل عام، مهارات الموظفين في استخدام الأنظمة الرقمية جيدة، خاصة لدى الفئة الشابة التي تتعامل بسهولة مع التكنولوجيا. لكن هناك تفاوت بين الموظفين، مما يستدعي مواصلة الجهود في التكوين والتدريب لرفع مستوى الكفاءة الرقمية لدى الجميع إلى مستوى متقارب.

7. هل يتلقى الموظفون دورات تدريبية منتظمة في مجال التكنولوجيا المالية؟

نعم، نتلقى من وقت لآخر دورات تكوينية أو أياماً إعلامية حول الخدمات الرقمية الجديدة وكيفية استخدامها وشرحها للزبائن، لكننا نطمح إلى أن تكون هذه الدورات أكثر انتظاماً وعمقاً، خاصة مع سرعة التغير في هذا المجال.

8. إلى أي مدى يؤثر نقص الكفاءات الرقمية على جودة الخدمات المقدمة؟

نقص الكفاءات الرقمية، عندما يوجد، يمكن أن ينعكس في شكل بطء في تنفيذ بعض العمليات، أو تردد في شرح الخدمات الرقمية للزبائن، وهذا يؤثر سلباً على تجربة الزبون وعلى درجة إقباله على هذه الخدمات. لذلك نرى أن الاستثمار في تكوين الموظفين رقمياً هو عنصر أساسي في تحسين جودة الخدمة.

9. كيف تنعكس الجاهزية التقنية والبشرية على رضا الزبائن؟

كلما كانت الجاهزية التقنية والبشرية في مستوى جيد، انعكس ذلك إيجابياً على رضا الزبائن، لأنهم يحصلون على خدمة سريعة، دقيقة، وأمنة، سواء عبر الشباك أو القنوات الرقمية. والعكس صحيح، فأي عطل تقني أو نقص في مهارات التعامل مع النظام يخلق انطباعاً سلبياً لدى الزبون ويجعله أقل ثقة في الخدمات الرقمية.

10. ما أبرز التحديات التقنية أو البشرية التي تواجه تطوير الخدمات الرقمية داخل الوكالة؟

من أبرز التحديات التقنية نذكر بعض الأعطال المفاجئة في النظام أو بطء الشبكة في أوقات الذروة، ومن الجانب البشري نواجه أحياناً مقاومة للتغيير لدى بعض الموظفين أو نقصاً في المهارات الرقمية لدى فئة معينة. كما أن إقناع بعض الزبائن بالانتقال من التعامل النقدي إلى التعامل الرقمي يحتاج إلى جهد توعوي مستمر.

المحور الثالث: العوامل السلوكية والثقافية (سلوك واتجاهات الزبائن)

1. كيف تقيم مستوى استخدام الزبائن للخدمات المصرفية الرقمية؟

مستوى استخدام الزبائن للخدمات المصرفية الرقمية في تحسن تدريجي، لكنه لا يزال دون الإمكانيات المتاحة. فهناك فئة من الزبائن، خصوصاً الشباب والموظفين، تعتمد بشكل أكبر على التطبيقات والبطاقات، في حين ما تزال فئات أخرى تفضل الحضور الفعلي إلى الوكالة.

2. ما أهم العوامل التي تشجع الزبائن على تبني التكنولوجيا المالية؟

من أهم العوامل التي تشجع الزبائن على تبني التكنولوجيا المالية عامل السرعة وتوفير الوقت، وإمكانية إجراء العمليات في أي وقت ومن أي مكان، بالإضافة إلى عنصر الأمان عندما يشعر الزبون أن بياناته ومعاملاته محمية، وكذلك تبسيط الإجراءات وتقليل الحاجة إلى الوقوف في الطوابير داخل الوكالة.

3. ما أبرز المخاوف التي يعبر عنها الزبائن تجاه الخدمات الرقمية؟

أبرز المخاوف تتعلق بإمكانية اختراق الحسابات أو ضياع الأموال بسبب أخطاء تقنية، إضافة إلى خوف البعض من سوء استعمال البطاقات في حالة ضياعها، وكذلك التخوف من عدم إتقان استخدام التطبيقات الرقمية، خاصة لدى الفئات الأقل دراية بالتكنولوجيا.

4. كيف يؤثر عامل الثقة في البنك على استخدام الخدمات الإلكترونية؟

عامل الثقة أساسي جداً، فكلما كانت الثقة في البنك قوية، زاد استعداد الزبون لتجربة الخدمات الإلكترونية. عندما نوضح للزبائن إجراءات الحماية وطرق استرجاع الحقوق عند وقوع مشكل، نلاحظ أنهم يكونون أكثر تقبلاً لهذه الخدمات وأكثر استعداداً للاعتماد عليها.

5. هل يلعب العمر أو المستوى التعليمي دوراً في تبني هذه الخدمات؟

نعم، العمر والمستوى التعليمي يلعبان دوراً واضحاً؛ فغالباً ما نجد أن الشباب وأصحاب المستويات التعليمية الأعلى أكثر ميلاً إلى استعمال التطبيقات والبطاقات والخدمات عبر الأنترنت، بينما يكون الإقبال أقل لدى كبار السن أو لدى من لديهم إلمام محدود بالتكنولوجيا.

6. كيف تؤثر العادات والتقاليد المحلية على سلوك الزبائن تجاه التكنولوجيا المالية؟

البيئة المحلية ما تزال تعطي وزناً كبيراً للتعامل المباشر والنقدي، حيث يفضل الكثير من الزبائن رؤية الموظف والتعامل معه وجهاً لوجه. هذا الجانب الثقافي يجعل الانتقال إلى التعامل الرقمي يحتاج إلى وقت وإلى عمل توعوي مستمر لتغيير بعض التصورات الراسخة.

7. إلى أي مدى يفضل الزبائن التعامل النقدي مقارنة بالوسائل الرقمية؟

الكثير من الزبائن ما يزالون يفضلون التعامل النقدي في جزء معتبر من عملياتهم اليومية، خاصة في التجارة الصغيرة والمعاملات بين الأفراد. ومع ذلك، نلاحظ أن استعمال الوسائل الرقمية في تزايد، خصوصاً في دفع الرواتب، والشراء من بعض التجار الذين يقبلون الدفع الإلكتروني.

8. ما دور الحملات التوعوية في تغيير سلوك الزبائن؟

الحملات التوعوية لها دور مهم في تعريف الزبائن بالخدمات المتاحة، وشرح مزاياها وكيفية استعمالها، وتبديد بعض المخاوف. كلما كانت هذه الحملات عملية وقريبة من واقع الزبون، سواء عبر الملصقات، أو الرسائل النصية، أو الشرح المباشر داخل الوكالة، كان تأثيرها أكبر في تغيير السلوك.

9. هل يواجه الزبائن صعوبات في استخدام التطبيقات أو الخدمات الرقمية؟ ما طبيعتها؟

نعم، بعض الزبائن يواجهون صعوبات مثل صعوبة التسجيل لأول مرة في الخدمات الرقمية، أو نسيان كلمات المرور، أو عدم فهم كامل للخطوات داخل التطبيق، إضافة إلى مشاكل تقنية مثل

ضعف شبكة الأنترنت لدى الزبون. لذلك نحاول في الوكالة تقديم المساعدة قدر الإمكان عند تفعيل هذه الخدمات.

10. برأيك، هل يتجه سلوك الزبائن نحو مزيد من الاعتماد على التكنولوجيا المالية مستقبلاً؟ ولماذا؟
أعتقد أن سلوك الزبائن يتجه تدريجياً نحو مزيد من الاعتماد على التكنولوجيا المالية، خاصة مع انتشار الهواتف الذكية، وتزايد وعي الأفراد بأهمية توفير الوقت والجهد، إضافة إلى توجه الدولة والقطاع البنكي لتشجيع وسائل الدفع الحديثة. صحيح أن وتيرة التغيير قد تكون بطيئة في بعض البيئات، لكنها تسير في منحى تصاعدي واضح.

1-2 المقابلة مع رئيس مصلحة الزبائن

أولاً: البيانات الشخصية

1. ما هو المنصب الوظيفي الذي تشغله داخل وكالة القرض الشعبي الجزائري – غرداية؟
أنا أشغل منصب رئيس مصلحة الزبائن داخل وكالة القرض الشعبي الجزائري – CPA غرداية، وأتولى الإشراف على فريق الشباك الأمامي، وتنظيم استقبال الزبائن وتوجيههم، ومتابعة تنفيذ العمليات اليومية المتعلقة بفتح الحسابات، وإدارة الحسابات الجارية والادخارية، وتقديم مختلف الخدمات المصرفية.

2. ما عدد سنوات خبرتك في العمل المصرفي؟

أعمل في القطاع المصرفي منذ حوالي سبع سنوات، قضيت معظمها داخل نفس البنك، ما أتاح لي اكتساب خبرة عملية في التعامل مع أنظمة المعلومات البنكية، وفهم احتياجات الزبائن، والتكيف مع التطورات التي يعرفها مجال الخدمات المالية، خاصة في جانبها الرقمي.

3. ما هو مستواك التعليمي وتخصصك العلمي؟

أحمل شهادة ليسانس في العلوم التجارية، تخصص مالية، بالإضافة إلى بعض الدورات التكوينية الداخلية في مجال تسيير شبائيك الزبائن، واستعمال الأنظمة المعلوماتية البنكية، والتعريف بالخدمات الإلكترونية التي يوفرها البنك.

المحور الأول: العوامل التنظيمية (الإطار التنظيمي والسياسات الداخلية)

1. كيف تقيم وضوح الإطار التنظيمي المتعلق بتبني التكنولوجيا المالية داخل البنك؟
من وجهة نظري، الإطار التنظيمي الخاص بالتكنولوجيا المالية واضح في جوانبه الأساسية، إذ نتلقى تعليمات وإجراءات مكتوبة تشرح كيفية تقديم الخدمات الرقمية للزبائن. ومع ذلك، في بعض الأحيان نحتاج إلى توضيحات إضافية بخصوص تطبيق بعض النقاط العملية، خاصة عندما يتم إدخال خدمة جديدة أو تحديث نظام العمل.

2. إلى أي مدى تدعم الإدارة العليا مبادرات التحول الرقمي داخل الوكالة؟
الإدارة العليا تشجعنا على الترويج للخدمات الرقمية، وتطلب منا بانتظام تقديم تقارير عن عدد الزبائن الذين يستخدمون هذه الخدمات. نشعر أن هناك دعماً على مستوى الخطاب والتوجيه، كما يتم التركيز في الاجتماعات الداخلية على أهمية التحول الرقمي في تحسين صورة البنك وجودة الخدمات.

3. هل توجد سياسات مكتوبة ومحددة خاصة باستخدام الخدمات الرقمية؟ وما مدى فعاليتها؟
نعم، توجد سياسات مكتوبة في شكل دوريات وتعليمات داخلية تبيّن شروط استخدام الخدمات الرقمية، مثل الأنترنت البنكي، والتطبيقات، والبطاقات. هذه السياسات فعّالة في ضبط العمل

وتحديد مسؤوليات كل طرف، لكنها تحتاج إلى تحديث دوري حتى تواكب سرعة التطور في مجال التكنولوجيا المالية ومتطلبات الزبائن.

4. كيف تؤثر القوانين والتشريعات الوطنية على تطوير خدمات التكنولوجيا المالية داخل البنك؟
القوانين الوطنية تشجع استخدام وسائل الدفع الحديثة، لكنها في نفس الوقت تفرض قواعد صارمة في مجال حماية البيانات، ومكافحة تبييض الأموال، والتحقق من هوية الزبائن. هذا يجعلنا ملتزمين بإجراءات دقيقة قبل تفعيل أي خدمة رقمية، مما قد يجعله في نظر بعض الزبائن مساراً طويلاً نوعاً ما.

5. هل توجد قيود تنظيمية تعيق الابتكار أو تبني حلول رقمية جديدة؟ يرجى التوضيح.
هناك بعض القيود المرتبطة أساساً بالحذر التنظيمي، مثل طول مدة دراسة واعتماد الحلول الجديدة، والحاجة إلى التأكد من مطابقتها لكل المعايير الأمنية والقانونية. كموظفين في الميدان، نلمس أحياناً أن هذه القيود تؤخر وصول بعض الخدمات إلى الزبائن، لكنها في المقابل تضمن مستوى أعلى من الأمان.

6. كيف يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بإدخال خدمات مالية رقمية جديدة؟
هذه القرارات تُتخذ على مستوى الإدارة العامة للبنك بعد دراسات تقنية وقانونية وتسويقية، ثم تُبلّغ للوكالات في شكل مذكرات وتعليمات. دورنا كموظفين يتمثل في تنفيذ هذه القرارات، وإبلاغ المسؤولين عن ردود فعل الزبائن والصعوبات التي نواجهها في التطبيق.

7. هل يتم إشراك الموظفين في اقتراح أو تطوير الحلول الرقمية داخل البنك؟
الإشراك موجود لكن بشكل محدود؛ يُطلب منا أحياناً إرسال ملاحظات واقتراحات حول الخدمات الحالية وكيفية تحسينها، وخاصة عندما يتم إطلاق منتج جديد. أعتقد أنه يمكن توسيع هذا الإشراك لأن الموظفين على احتكاك مباشر مع الزبائن ولديهم تصوّر واضح عن احتياجاتهم اليومية.

8. إلى أي مدى يوجد تنسيق بين مختلف الإدارات لدعم التحول الرقمي؟
التنسيق بين الإدارات التقنية والتجارية والموارد البشرية موجود، لكننا في الوكالة نواجه أحياناً تأخراً في الاستجابة لبعض الطلبات التقنية. عموماً، هناك تحسّن تدريجي في هذا الجانب، لكن ما زلنا نحتاج إلى قنوات أسرع لحل المشاكل المرتبطة بالخدمات الرقمية.

9. هل يعتمد البنك استراتيجيات واضحة لتعزيز الشمول المالي عبر التكنولوجيا المالية؟
نلمس وجود توجه استراتيجي نحو الشمول المالي، من خلال تشجيع فتح الحسابات البنكية وتعميم البطاقات، وتوسيع استخدام أجهزة الصراف الآلي والخدمات عبر الأنترنت. في الوكالة، يُطالب بتوعية الزبائن بفوائد هذه الخدمات، خاصة الفئات التي لم تكن تتعامل مع البنك من قبل.

10. برأيك، هل يساهم الإطار التنظيمي والسياسات الداخلية في دعم أم إعاقة تبني التكنولوجيا المالية؟ ولماذا؟

أرى أن الإطار التنظيمي والسياسات الداخلية يدعمان تبني التكنولوجيا المالية من حيث التوجه العام والتأكيد على أهمية الرقمنة، لكنه يظل حذراً في التطبيق، مما يخلق نوعاً من البطء. هذا الحذر مفهوم لأنه مرتبط بحماية أموال الزبائن، لكنه يحتاج إلى مزيد من المرونة المدروسة حتى نسابر متطلبات السوق.

المحور الثاني: العوامل التقنية والبشرية (الجاهزية التقنية والموارد البشرية)

1. كيف تقيم مستوى البنية التحتية التكنولوجية داخل الوكالة؟

أقيم البنية التحتية التكنولوجية داخل الوكالة على أنها متوسطة إلى جيدة؛ فهي تسمح لنا بتقديم الخدمات الأساسية، لكننا نواجه أحياناً بطناً في الشبكة أو أعطالاً في بعض الأجهزة، خاصة في أوقات الذروة، ما يؤثر على سرعة الخدمة.

2. هل الأنظمة المعلوماتية الحالية حديثة وقابلة للتطوير؟

الأنظمة المعلوماتية حديثة نسبياً، وقد شهدت عدة تحسينات في السنوات الأخيرة، وهي قابلة للتطوير. نلاحظ من حين لآخر تحديثات في واجهة النظام وفي طريقة إدخال ومعالجة البيانات، لكن نطمح إلى أن تكون أكثر بساطة وسرعة حتى تسهل العمل وتقلل من الضغط.

3. إلى أي مدى تتوفر أنظمة الحماية والأمن السيبراني لحماية المعاملات الرقمية؟

الأنظمة الأمنية متوفرة على مستوى جيد، ونلتزم بإجراءات صارمة تتعلق بحماية كلمات المرور، والتحقق من هوية الزبائن، وعدم مشاركة البيانات الحساسة. كما يتم تنبيهنا دورياً إلى مخاطر الاحتيال الإلكتروني، وهذا يخلق لدينا وعياً أكبر بأهمية الأمن السيبراني.

4. كيف يتم التعامل مع الأعطال التقنية أو الانقطاعات في النظام؟

عند وقوع عطل أو انقطاع، نقوم فوراً بإعلام المصالح التقنية المختصة، ونحاول طمأنة الزبائن وتوضيح سبب التأخر. في غالب الأحيان يتم إصلاح الأعطال في وقت معقول، لكن عندما تطول المدة، يزداد توتر الزبائن ويزداد الضغط علينا في الواجهة الأمامية.

5. هل تتوفر تجهيزات رقمية كافية لتقديم الخدمات المصرفية الحديثة؟

التجهيزات المتوفرة كافية لتقديم الحد الأدنى من الخدمات الرقمية، مثل أجهزة الحواسيب، والماسحات، وقارئ البطاقات، وأجهزة الصراف الآلي. لكن مع زيادة عدد الزبائن وحجم العمليات، نعتقد أن إضافة بعض التجهيزات أو تجديدها سيساهم في تحسين جودة الخدمة.

6. كيف تقيم مستوى مهارات الموظفين في استخدام الأنظمة الرقمية؟

مستوى المهارات الرقمية لدى الموظفين عموماً جيد، خاصة لدى الفئة الشابة. ومع ذلك، هناك حاجة دائمة للتكوين المستمر، لأن الأنظمة تتطور، والخدمات الرقمية الجديدة تتطلب تعلم إجراءات إضافية، وقد يواجه بعض الموظفين صعوبات في البداية.

7. هل يتلقى الموظفون دورات تدريبية منتظمة في مجال التكنولوجيا المالية؟

نعم، نتلقى دورات وتكوينات، لكنها ليست منتظمة بالشكل الذي نتمناه. في أغلب الأحيان تكون التكوينات موجهة إلى التعريف بخدمة معينة أو نظام جديد، أكثر من كونها تكوينات معمقة في الثقافة الرقمية بشكل عام.

8. إلى أي مدى يؤثر نقص الكفاءات الرقمية على جودة الخدمات المقدمة؟

عندما يكون هناك نقص في الكفاءات الرقمية، نلاحظ تأخراً في إنجاز بعض العمليات، أو تردداً في شرح الخدمات الرقمية للزبائن، وهذا ينعكس على رضاهم. لذلك، أرى أن الاستثمار في التدريب الرقمي للموظفين يساهم مباشرة في تحسين جودة الخدمة.

9. كيف تنعكس الجاهزية التقنية والبشرية على رضا الزبائن؟

كلما كانت الأنظمة تعمل بشكل جيد، والموظفون متمكنين من استعمالها، ينعكس ذلك إيجابياً على رضا الزبائن، لأنهم يحصلون على خدمة سريعة ودقيقة. أما إذا كانت هناك أعطال متكررة أو تردد في استخدام الخدمات الرقمية، فإن ذلك يخلق انطباعاً سلبياً لدى الزبائن ويجعلهم يفضلون الطرق التقليدية.

10. ما أبرز التحديات التقنية أو البشرية التي تواجه تطوير الخدمات الرقمية داخل الوكالة؟
التحديات التقنية تتمثل في بعض الأعطال والبطء في الشبكة، وفي الحاجة إلى تجديد التجهيزات بشكل دوري. أما التحديات البشرية فتتعلق بتفاوت مستوى الكفاءات الرقمية بين الموظفين، والحاجة إلى تغيير بعض العادات المهنية التي تعودت على العمل الورقي أكثر من العمل الإلكتروني.

المحور الثالث: العوامل السلوكية والثقافية (سلوك واتجاهات الزبائن)

1. كيف تقيم مستوى استخدام الزبائن للخدمات المصرفية الرقمية؟

أرى أن مستوى استخدام الزبائن للخدمات الرقمية في ارتفاع مستمر، لكنه لا يزال دون الإمكانيات المتاحة. فجزء معتبر من الزبائن ما زال يفضل الحضور إلى الوكالة، رغم أننا نشرح لهم إمكانية إنجاز نفس العمليات عبر الأنترنت أو التطبيق.

2. ما أهم العوامل التي تشجع الزبائن على تبني التكنولوجيا المالية؟

العوامل الأساسية هي توفير الوقت وتجنب الازدحام، إضافة إلى سهولة إنجاز العمليات البسيطة مثل الاطلاع على الرصيد، وتحويل الأموال، ودفع بعض الفواتير. كما أن بعض الزبائن يتشجعون عندما يرون أصدقاءهم أو أفراد عائلاتهم يستخدمون هذه الخدمات دون مشاكل.

3. ما أبرز المخاوف التي يعبر عنها الزبائن تجاه الخدمات الرقمية؟

من أكثر المخاوف انتشاراً الخوف من ضياع الأموال بسبب خطأ أثناء التنفيذ، أو من اختراق الحسابات من طرف جهات مجهولة. كما يخشى البعض أن يرتكبوا أخطاء بسبب عدم إلمامهم الكامل بطريقة استعمال التطبيقات.

4. كيف يؤثر عامل الثقة في البنك على استخدام الخدمات الإلكترونية؟

كلما كانت الثقة في البنك أكبر، زاد استعداد الزبون لاعتماد الخدمات الإلكترونية، لأنه يعتقد أن البنك سيتكفل بحمايته عند حدوث مشكل. نحن نحاول دائماً طمأنة الزبائن وشرح إجراءات الأمن، وهذا يساهم في رفع مستوى الثقة تدريجياً.

5. هل يلعب العمر أو المستوى التعليمي دوراً في تبني هذه الخدمات؟

نعم، نلاحظ أن الفئات الشابة وأصحاب التعليم العالي أكثر ميلاً لاستخدام التطبيقات والخدمات عبر الأنترنت، بينما يكون تقبل كبار السن أو ذوي المستويات التعليمية المحدودة أقل، ويفضلون القدوم إلى الوكالة والتعامل المباشر.

6. كيف تؤثر العادات والتقاليد المحلية على سلوك الزبائن تجاه التكنولوجيا المالية؟

العادات المحلية ما زالت تميل إلى التعامل النقدي والاتصال المباشر، إذ يعتبر الكثيرون أن زيارة البنك جزء طبيعي من تسبير شؤونهم المالية. هذا يجعل الانتقال إلى التعامل الرقمي عملية تدريجية تتطلب وقتاً وجهداً في التوعية.

7. إلى أي مدى يفضل الزبائن التعامل النقدي مقارنة بالوسائل الرقمية؟

لا يزال التعامل النقدي مفضلاً لدى نسبة كبيرة من الزبائن، خاصة في المعاملات اليومية الصغيرة. ومع ذلك، نلاحظ أن فئات معينة، مثل الموظفين والتجار المنظمين، بدأت تعتمد أكثر على التحويلات والبطاقات، خاصة بعد انتشار أجهزة الدفع الإلكتروني.

8. ما دور الحملات التوعوية في تغيير سلوك الزبائن؟

الحملات التوعوية مهمة جداً؛ فعندما نشرح للزبائن مزايا الخدمات الرقمية وكيفية استعمالها خطوة بخطوة، نلاحظ أن نسبة منهم تبدأ فعلاً في استخدامها. الملصقات، والرسائل النصية، والشرح المباشر داخل الوكالة كلها وسائل تساعد في تغيير نظرة الزبائن للتكنولوجيا المالية.

9. هل يواجه الزبائن صعوبات في استخدام التطبيقات أو الخدمات الرقمية؟ ما طبيعتها؟ بعض الزبائن يواجهون صعوبات في التسجيل الأولي، وفي تذكر كلمات المرور، وأحياناً في فهم واجهة التطبيق خاصة إذا كانت باللغة الفرنسية أو الإنجليزية فقط. هناك أيضاً مشاكل مرتبطة بضعف شبكة الأنترنت لدى بعضهم، مما يعرقل استعمال الخدمات.

10. برأيك، هل يتجه سلوك الزبائن نحو مزيد من الاعتماد على التكنولوجيا المالية مستقبلاً؟ ولماذا؟ أعتقد أن الاتجاه العام هو نحو مزيد من الاعتماد على التكنولوجيا المالية، خاصة مع تطور جيل الشباب وتزايد الاعتماد على الهواتف الذكية. ومع مرور الوقت وتكثيف التوعية، سيصبح استخدام الخدمات الرقمية أكثر انتشاراً وطبيعية، رغم أن التعامل النقدي سيستمر في بعض المجالات.

3-1 مقابلة مع مسؤول الأنظمة المعلوماتية

أولاً: البيانات الشخصية

1. ما هو المنصب الوظيفي الذي تشغله داخل وكالة القرض الشعبي الجزائري – غرداية؟ أنا أشغل منصب مسؤول الأنظمة المعلوماتية والخدمات الرقمية على مستوى وكالة القرض الشعبي الجزائري – CPA غرداية، وأتولى متابعة عمل الشبكة والأنظمة البنكية، ومعالجة الأعطال التقنية، والإشراف على تفعيل بعض الخدمات الرقمية ومرافقة الموظفين في استخدامها اليومي.

2. ما عدد سنوات خبرتك في العمل المصرفي؟

أعمل في هذا البنك منذ حوالي خمس سنوات، كانت البداية في مصلحة الاستغلال التقني، ثم انتقلت تدريجياً إلى تحمل مسؤولية متابعة الأنظمة المعلوماتية على مستوى الوكالة، مما أكسبني خبرة في الجانب التقني للعمل البنكي.

3. ما هو مستواك التعليمي وتخصصك العلمي؟

أحمل شهادة ليسانس في الإعلام الآلي، بالإضافة إلى تكوينات داخلية وخارجية في مجال الشبكات، وأمن المعلومات، والأنظمة البنكية، وهو ما يساعدني على فهم متطلبات التحول الرقمي والتكيف مع التحديثات المتواصلة في هذا المجال.

المحور الأول: العوامل التنظيمية (الإطار التنظيمي والسياسات الداخلية)

1. كيف تقيم وضوح الإطار التنظيمي المتعلق بتبني التكنولوجيا المالية داخل البنك؟ من الناحية التقنية، الإطار التنظيمي واضح في تحديد ما هو مسموح وما هو ممنوع على مستوى استخدام الأنظمة والولوج إلى البيانات، وهناك إجراءات دقيقة تتعلق بأمن المعلومات. أما فيما يخص تطوير الخدمات الرقمية، فنحن نعمل ضمن توجيهات مركزية محددة، مع مساحة محدودة للاجتهاد على مستوى الوكالة.

2. إلى أي مدى تدعم الإدارة العليا مبادرات التحول الرقمي داخل الوكالة؟

نلمس دعماً واضحاً من الإدارة العليا للتحويل الرقمي من خلال المشاريع التي يتم إطلاقها، مثل التطبيقات الجديدة وتحسين البطاقات والخدمات عبر الإنترنت. في الوكالة، ينعكس هذا الدعم في شكل متابعة لمؤشرات الاستخدام، وتشجيع الموظفين على التعريف بهذه الخدمات للزبائن.

3. هل توجد سياسات مكتوبة ومحددة خاصة باستخدام الخدمات الرقمية؟ وما مدى فعاليتها؟ نعم، توجد سياسات وإجراءات مكتوبة تخص كيفية إدارة كلمات المرور، وصلاحيات الدخول، والتعامل مع البيانات الحساسة، إضافة إلى تعليمات حول كيفية تفعيل بعض الخدمات الرقمية للزبائن. هذه السياسات فعالة في تنظيم العمل وتقليل الأخطاء، لكنها تحتاج إلى تحيين مستمر حتى تواكب التغييرات التقنية المتسارعة.

4. كيف تؤثر القوانين والتشريعات الوطنية على تطوير خدمات التكنولوجيا المالية داخل البنك؟ القوانين الوطنية تفرض علينا احترام معايير دقيقة في الأمن السيبراني، وحماية المعطيات الشخصية، والتحقق من الهوية. هذا ينعكس على طبيعة الأنظمة التي نعتمدها، ويجعل أي خدمة رقمية جديدة تمر عبر مسار دراسة ومطابقة قبل اعتمادها، وهو ما يحافظ على الأمان لكنه يبطئ أحياناً وتيرة التطوير.

5. هل توجد قيود تنظيمية تعيق الابتكار أو تبني حلول رقمية جديدة؟ يرجى التوضيح. من وجهة نظر تقنية، القيود الأساسية تتعلق بضرورة الحصول على موافقة مركزية لأي تغيير في البنية المعلوماتية، حتى وإن كان بسيطاً. هذا يحد من إمكانية تجربة حلول جديدة محلياً، لكنه في المقابل يضمن توحيد الأنظمة وتفاذي المخاطر الناتجة عن تعدد النسخ والتجارب غير المضبوطة.

6. كيف يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بإدخال خدمات مالية رقمية جديدة؟ القرارات تُتخذ على مستوى الإدارة العامة، بالتنسيق مع المديريات التقنية والقانونية، وبعد ذلك تُبلغ للوكالات مع دليل استعمال واضح. دورنا في الوكالة هو التطبيق، وتقديم تغذية راجعة حول المشاكل التقنية أو الصعوبات التي نلاحظها عند الزبائن والموظفين.

7. هل يتم إشراك الموظفين في اقتراح أو تطوير الحلول الرقمية داخل البنك؟ الإشراك يتم بشكل غير مباشر من خلال التقارير التي نرسلها حول الأعطال والصعوبات، والاقتراحات التي نبدئها لتحسين بعض الوظائف في النظام. أعتقد أنه إذا تم تنظيم قنوات أكثر وضوحاً لتجميع اقتراحات الموظفين، يمكن أن نستفيد أكثر من خبرتهم الميدانية في تطوير الحلول الرقمية.

8. إلى أي مدى يوجد تنسيق بين مختلف الإدارات لدعم التحويل الرقمي؟ هناك تنسيق بين الإدارة التقنية المركزية والوكالات، لكنه أحياناً يكون بطيئاً في الاستجابة لبعض الانشغالات. على المستوى المحلي، نحاول التنسيق مع مصلحة الزبائن والإدارة الداخلية حتى يكون إدماج الخدمات الرقمية متكاملًا، لكن يبقى المجال مفتوحاً لتحسين آليات التواصل بين الأطراف المختلفة.

9. هل يعتمد البنك استراتيجيات واضحة لتعزيز الشمول المالي عبر التكنولوجيا المالية؟ من خلال ما نراه، نعم هناك توجه عام نحو الشمول المالي عبر تعميم البطاقات، وتسهيل فتح الحسابات، وإدماج أكبر عدد من الزبائن في المنظومة الرقمية. نحن في الوكالة نتلقى تعليمات لتفعيل هذه الخدمات لفائدة أكبر عدد ممكن من الزبائن، خاصة فئة الموظفين والمهنيين.

10. برأيك، هل يساهم الإطار التنظيمي والسياسات الداخلية في دعم أم إعاقة تبني التكنولوجيا المالية؟ ولماذا؟

برأيي، الإطار التنظيمي يدعم تبني التكنولوجيا المالية لكنه يتسم بالاحتياط والصرامة، وهو أمر مفهوم في القطاع البنكي. هذا يجعل الانتقال نحو الرقمنة يتم بطريقة تدريجية وأمنة، لكنه في المقابل قد يعطي انطباعاً لدى البعض بأن وتيرة التغيير أقل من تطلعاتهم.

المحور الثاني: العوامل التقنية والبشرية (الجاهزية التقنية والموارد البشرية)

1. كيف تقيم مستوى البنية التحتية التكنولوجية داخل الوكالة؟

أقيم البنية التحتية التكنولوجية بالمقبولة إلى الجيدة؛ لدينا أنظمة أساسية تعمل باستقرار معقول، لكن توجد أحياناً نقاط ضعف في سرعة الشبكة وبعض الأجهزة التي تحتاج إلى تجديد، خاصة مع تزايد حجم المعاملات الرقمية.

2. هل الأنظمة المعلوماتية الحالية حديثة وقابلة للتطوير؟

الأنظمة الحالية مبنية على منصات يمكن تطويرها، ويتم تحديثها بشكل دوري، خصوصاً في ما يتعلق بالأمن والواجهات. غير أن بعض التحديثات تتطلب وقتاً وتنسيقاً مع الإدارة المركزية، ما يجعلنا في الوكالة ننتظر أحياناً حلولاً نرى أنها مستعجلة من الناحية العملية.

3. إلى أي مدى تتوفر أنظمة الحماية والأمن السيبراني لحماية المعاملات الرقمية؟

تتوفر أنظمة حماية متقدمة نسبياً، مع اعتماد بروتوكولات تشفير، وأنظمة مراقبة الدخول، ومتابعة محاولات الاختراق. على مستوى الوكالة، نطالب باحترام إجراءات صارمة لتأمين الأجهزة وحسابات الموظفين، وهذا يقلل المخاطر لكنه يزيد من حساسية العمل تجاه أي خطأ بسيط.

4. كيف يتم التعامل مع الأعطال التقنية أو الانقطاعات في النظام؟

عند وقوع عطل، نقوم بتشخيصه أولاً على مستوى الوكالة، وإذا كان خارج عن نطاقنا، نبذل المصالح التقنية المركزية فوراً. نحاول تقديم حلول بديلة مؤقتة قدر الإمكان، كاستعمال مساطر يدوية لبعض العمليات البسيطة، مع إعلام الزبائن بحقيقة الوضع لتفادي سوء الفهم.

5. هل تتوفر تجهيزات رقمية كافية لتقييم الخدمات المصرفية الحديثة؟

لدينا تجهيزات أساسية تمكّننا من تقديم الخدمات الرقمية الحالية، لكن إذا أردنا التوسع أكثر في عدد العمليات والمنصات، فسنحتاج إلى دعم إضافي في بعض النقاط، مثل عدد أجهزة الصراف الآلي، وتحديث الحواسيب، وتوفير شاشات تفاعلية أو أكشاك للخدمة الذاتية مستقبلاً.

6. كيف تقيم مستوى مهارات الموظفين في استخدام الأنظمة الرقمية؟

من خلال ملاحظتي، معظم الموظفين يمتلكون مستوى مقبولاً في استخدام الأنظمة الرقمية، لكن هناك تفاوت واضح بين من يملك خلفية تقنية ومن لا يملك. هذا التفاوت يظهر أحياناً في سرعة إنجاز العمليات وفي التعامل مع المشاكل البسيطة دون الرجوع دائماً إلى المصلحة التقنية.

7. هل يتلقى الموظفون دورات تدريبية منتظمة في مجال التكنولوجيا المالية؟

نعم، توجد دورات لكن بوتيرة غير منتظمة، وغالباً ما ترتبط بإطلاق نظام جديد أو خدمة معينة. من وجهة نظري، نحن بحاجة إلى برنامج تكويني مستمر ومهيكل يرفع الثقافة الرقمية العامة للموظفين، وليس فقط تعريفهم بخدمة محددة.

8. إلى أي مدى يؤثر نقص الكفاءات الرقمية على جودة الخدمات المقدمة؟

عندما يكون الموظف غير متمكن من النظام الرقمي، تصبح العمليات أبطأ وتزداد الأخطاء، ويظهر ذلك مباشرة في شكل طوابير وتأخر في الخدمة، وهو ما ينعكس سلباً على رضا الزبائن. تحسين الكفاءات الرقمية يساهم مباشرة في تقليل هذه المشاكل.

9. كيف تنعكس الجاهزية التقنية والبشرية على رضا الزبائن؟

كلما كانت الأنظمة مستقرة والموظفون متمكنين، تحصل على خدمة سلسلة وسريعة، وهذا يرفع رضا الزبائن ويزيد ثقتهم في الخدمات الرقمية. أما الأعطال المتكررة أو عدم قدرة الموظف على التعامل مع النظام بثقة، فتؤدي إلى شكاوى وانطباعات سلبية.

10. ما أبرز التحديات التقنية أو البشرية التي تواجه تطوير الخدمات الرقمية داخل الوكالة؟

أبرز التحديات التقنية هي الأعطال المفاجئة، وبطء الشبكة، وتأخر تعويض أو تحديث بعض التجهيزات. أما التحديات البشرية فتتمثل في مقاومة بعض الموظفين للتغيير، ووجود تفاوت في المهارات الرقمية، إضافة إلى ضرورة إقناع الزبائن أنفسهم بالاستفادة من هذه الخدمات.

المحور الثالث: العوامل السلوكية والثقافية (سلوك واتجاهات الزبائن)

1. كيف تقيّم مستوى استخدام الزبائن للخدمات المصرفية الرقمية؟

من خلال ما نراه في النظام، نسبة الزبائن الذين فعلوا الخدمات الرقمية في ارتفاع، لكن نسبة الذين يستعملونها بانتظام أقل. هناك فئة نشيطة جداً رقمياً، وفئة أخرى اكتفت بالتفعيل دون الاستعمال المتكرر.

2. ما أهم العوامل التي تشجع الزبائن على تبني التكنولوجيا المالية؟

العوامل الأساسية هي سهولة الوصول إلى الحساب في أي وقت، وإمكانية إنجاز عمليات دون الحضور إلى الوكالة، إضافة إلى عامل الأمان عندما نشرح لهم إجراءات الحماية. كما أن مشاهدة أمثلة واقعية من محيطهم تشجعهم على التجربة.

3. ما أبرز المخاوف التي يعبر عنها الزبائن تجاه الخدمات الرقمية؟

أهم المخاوف تتعلق بالخوف من القرصنة، وضياع الأموال، وعدم الثقة في الأنترنت بصفة عامة. البعض يخشى أيضاً من أن يرتكب خطأ في إدخال البيانات، خاصة عند التحويلات، ما يجعله يفضل أن يقوم الموظف بالعملية بدلاً عنه.

4. كيف يؤثر عامل الثقة في البنك على استخدام الخدمات الإلكترونية؟

عندما يثق الزبون في البنك وفي جاهزيته لمعالجة أي إشكال، يشعر بطمأنينة أكبر في استخدام الخدمات الإلكترونية. نلاحظ أن الزبائن الذين لهم علاقة طويلة مع البنك هم الأكثر استعداداً لتجربة الخدمات الرقمية بعد الشرح المناسب.

5. هل يلعب العمر أو المستوى التعليمي دوراً في تبني هذه الخدمات؟

نعم، بوضوح. الزبائن الأصغر سناً والأكثر تعليماً، خاصة الجامعيين، يتبنون هذه الخدمات أسرع من غيرهم. أما كبار السن أو من لديهم مستوى تعليمي منخفض، فيحتاجون إلى توجيه أكبر، وبعضهم يفضل أن يرافقه موظف في أول استعمال.

6. كيف تؤثر العادات والتقاليد المحلية على سلوك الزبائن تجاه التكنولوجيا المالية؟

العادات المحلية ما زالت تميل إلى المعاملة المباشرة والنقدية، حيث يفضل الكثيرون لمس المال ورؤية العملية تتم أمامهم. هذا لا يعني رفضاً للتكنولوجيا، لكنه يجعل الانتقال إليها أبطأ ويستدعي وقتاً أطول للتعود.

7. إلى أي مدى يفضل الزبائن التعامل النقدي مقارنة بالوسائل الرقمية؟

التعامل النقدي لا يزال سائداً في جزء كبير من المعاملات اليومية، خاصة في التجارة الصغيرة والأسواق. ومع ذلك، نلاحظ أن التوجه نحو وسائل الدفع الحديثة بدأ يظهر بوضوح عند فئات معينة، خصوصاً الموظفين وبعض التجار المنظمين.

8. ما دور الحملات التوعوية في تغيير سلوك الزبائن؟

الحملات التوعوية تساعد كثيراً في كسر حاجز الخوف والتردد؛ عندما نقوم بشرح عملي داخل الوكالة أو نوزع منشورات بسيطة، نلاحظ أن بعض الزبائن يوافقون على تجربة الخدمة الرقمية. الاستمرارية في هذه الحملات ضرورية لتحقيق تغيير ملحوظ في السلوك.

9. هل يواجه الزبائن صعوبات في استخدام التطبيقات أو الخدمات الرقمية؟ ما طبيعتها؟

نعم، الصعوبات تتمثل غالباً في التسجيل الأولي، نسيان كلمة السر، وعدم الفهم الجيد للواجهة إذا كانت بلغة غير مألوفة لديهم. كما أن ضعف شبكة الأنترنت لدى بعض الزبائن يجعل تجربتهم أقل سلاسة، فيعتقدون أن المشكلة من البنك وليس من الاتصال.

10. برأيك، هل يتجه سلوك الزبائن نحو مزيد من الاعتماد على التكنولوجيا المالية مستقبلاً؟ ولماذا؟

أرى أن الاتجاه العام إيجابي نحو مزيد من الاعتماد على التكنولوجيا المالية، خاصة مع تطور البنية الرقمية في البلد وانتشار الهواتف الذكية. ومع تحسن جودة الخدمات الرقمية واستمرار التوعية، سيصبح استعمال هذه الوسائل جزءاً طبيعياً من التعامل البنكي اليومي، حتى وإن استمر التعامل النقدي في بعض المجالات.

2 – تحليل اجابات المقابلات

التحليل التالي مبني على إجابات المقابلات الثلاث (مدير الوكالة – رئيس مصلحة الزبائن – مسؤول الأنظمة المعلوماتية والخدمات الرقمية)، وهو جاهز للوضع في متن الفصل في شكل «عرض وتحليل نتائج المقابلات» مع إمكان تقسيمه إلى فقرات فرعية تحت كل محور.

أولاً: تحليل محور العوامل التنظيمية (الإطار التنظيمي والسياسات الداخلية)

تُظهر إجابات المدير ورئيس مصلحة الزبائن ومسؤول الأنظمة المعلوماتية وجود إدراك مشترك بأن الإطار التنظيمي لتبني التكنولوجيا المالية داخل بنك القرض الشعبي الجزائري – وكالة غرداية – يتسم بقدر معتبر من الوضوح على المستوى العام، مع وجود بعض الثغرات على مستوى التفاصيل التطبيقية في الميدان. فقد اتفق المتحدثون الثلاثة على أن الإدارة العامة للبنك توجه الوكالات من خلال تعليمات مكتوبة ودوريات تنظيمية تتضمن سياسات استعمال الخدمات الرقمية وشروط تفعيلها، غير أن الموظفين في الواجهة الأمامية يعبرون عن حاجة دورية لتوضيح بعض الجوانب الإجرائية عند إطلاق خدمات جديدة أو إدخال تعديلات تقنية. هذا يعني أن الإطار التنظيمي قائم، لكن فعاليته على مستوى الوكالة تعتمد بدرجة كبيرة على جودة التواصل الداخلي وآليات الشرح والمتابعة التي ترافق تطبيق تلك السياسات.

كما أجمعت المقابلات على أن الإدارة العليا للبنك تُظهر دعماً واضحاً للتحويل الرقمي، سواء من خلال تبني رؤية استراتيجية تشجع على استخدام القنوات الإلكترونية، أو عبر مراقبة مؤشرات استعمال الخدمات الرقمية وإدماجها ضمن تقييم الأداء. غير أن هذا الدعم يأخذ في الغالب طابعاً «من أعلى إلى أسفل»؛ فهو قوي في مستوى الخطاب والتوجيه المركزي، بينما يظل مستوى إشراك الوكالات والموظفين في بلورة هذه المبادرات محدوداً نسبياً، إذ يقتصر دورهم على التنفيذ وإرسال التغذية الراجعة، مع هامش ضيق لتقديم حلول مبتكرة من داخل الوكالة. هذه المعطيات تبرز نمطاً تنظيمياً متمركزاً حول الإدارة

المركزية، يضمن توحيد السياسات وتقليص المخاطر، لكنه في المقابل قد يقلل من قدرة الوكالات على التكيف السريع مع خصوصيات محيطها المحلي واقتراح حلول رقمية ملائمة له. ومن زاوية العلاقة بين الإطار التنظيمي الوطني (القوانين والتشريعات) وبين سياسات البنك الداخلية، يتضح من الإجابات أن البيئة القانونية في الجزائر تدفع - من حيث المبدأ - نحو ترقية وسائل الدفع الحديثة وتقليص الاعتماد على النقد، لكنها في الوقت نفسه تفرض ضوابط صارمة في مجال حماية المعطيات الشخصية، وأمن المعلومات، ومكافحة تبييض الأموال والجرائم المالية. هذا الواقع يجعل مسار اعتماد أي خدمة رقمية جديدة مساراً طويلاً نسبياً، يمر عبر دراسات قانونية وتقنية مفصلة، قبل الحصول على الترخيص النهائي. ولهذا يقرّ المتحدثون الثلاثة بوجود نوع من «القيود التنظيمية» التي لا ترقى إلى حدّ المنع، لكنها تبطئ وتيرة الابتكار وتفرض على البنك نوعاً من الحذر في التقدم في مجال التكنولوجيا المالية، حفاظاً على الامتثال والملاءة القانونية. ومن ثم، يظهر أن الإطار التنظيمي والسياسات الداخلية يضطلع بدور مزدوج: فهو من جهة داعم للتحويل الرقمي من حيث الرؤية والاستراتيجية، ومن جهة أخرى عامل مقيد لسرعة التغيير نتيجة للحرص على الأمن القانوني والتقني.

وفيما يتعلق بآليات اتخاذ القرار حول إدخال الخدمات الرقمية الجديدة، يتضح من خلال المقابلات أن القرار يبقى مركزياً بشكل شبه كامل؛ إذ تتكفل الإدارة العامة، بالتنسيق مع المديريات المختصة، بدراسة فرص إطلاق أي منتج أو خدمة جديدة واعتمادها، بينما ينحصر دور الوكالات في التنفيذ ورفع المقترحات والانشغالات. ورغم أن الموظفين يشاركون بصورة غير مباشرة عبر تقاريرهم وملاحظاتهم، إلا أن مستوى الإشراك لا يزال دون المستوى الذي يسمح بتحويل الوكالات إلى فضاءات حقيقية لاختبار وتكييف الحلول الرقمية. هذه المحدودية في الإشراك تنعكس أيضاً على مستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة، حيث يقرّ المجيبون بوجود قنوات للتنسيق، لكنها ليست دائماً بالفعالية والسرعة الكافية، خاصة عندما يتعلق الأمر بالأعطال التقنية أو الحاجة إلى تعديلات مستعجلة على الأنظمة.

أخيراً، بخصوص دور الإطار التنظيمي في تعزيز الشمول المالي عبر التكنولوجيا المالية، تكشف الإجابات أن البنك يعتمد فعلاً استراتيجيات عامة لدمج فئات جديدة في المنظومة البنكية، من خلال تعميم البطاقات، وتسهيل فتح الحسابات، وربطها بخدمات رقمية. غير أن هذه الاستراتيجيات تحتاج - في نظر المستجوبين - إلى ترجمة أكثر قوة على المستوى المحلي عبر حملات توعوية مكثفة، وتبسيط المساطر، وتقديم تحفيزات عملية للزبائن. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن العوامل التنظيمية داخل البنك تمثل قاعدة ضرورية لتبني التكنولوجيا المالية، لكنها ليست كافية وحدها لتحقيق تحول سريع وواسع ما لم تُدعم بإشراك أكبر للميدان، وتحسين دينامية التنسيق، والتخفيف المدروس لبعض القيود الإجرائية.

ثانياً: تحليل محور العوامل التقنية والبشرية (الجاهزية التقنية والموارد البشرية)

تعكس إجابات المقابلات الثلاث صورة مقارنة بشأن مستوى الجاهزية التقنية داخل الوكالة؛ إذ يتفق المدير ورئيس مصلحة الزبائن ومسؤول الأنظمة المعلوماتية على أن البنية التحتية التكنولوجية المتوفرة «مقبولة إلى جيدة»، وتسمح بشكل عام بتقديم الخدمات البنكية الأساسية والرقمية المتاحة حالياً. غير أن هذا التقييم الإيجابي النسبي لا يخلو من التحفظات، حيث يشير جميعهم إلى وجود بعض النقاط التي تستدعي التحسين، خاصة ما يتعلق بسرعة الشبكة، وتكرار أعطال التقنية، والحاجة إلى تجديد أو تدعيم التجهيزات (حواسيب، أجهزة صرف آلي، قارئات بطاقات...). لمواكبة الزيادة التدريجية في حجم المعاملات الرقمية. هذا يعني أن الوكالة ليست في وضع «ضعيف» تقنياً، لكنها أيضاً لم تبلغ بعد مستوى البنية التحتية «القوية جداً» القادرة على استيعاب توسع كبير في الخدمات الرقمية دون توتر.

أما بخصوص الأنظمة المعلوماتية والأمن السيبراني، فتشير الإفادات إلى أن البنك يعتمد أنظمة حديثة نسبياً، قابلة للتحديث والتطوير، مع وجود بروتوكولات أمن صارمة تتعلق بحماية الحسابات والبيانات وإدارة الصلاحيات. الموظفون مطالبون باحترام إجراءات دقيقة في ما يتعلق بكلمات السر، وولوج الأنظمة، والتحقق من هويات الزبائن، وهو ما يخلق شعوراً عاماً بالأمان، لكنه في الوقت نفسه يزيد من حساسية العمل تجاه أي خطأ أو إهمال. ويمكن القول إن مستوى الأمن المتوفر يُعد نقطة قوة للبنك من حيث حماية المعاملات الرقمية، لكنه يتطلب من الموظفين كفاءات وانضباطاً عالياً في التعامل مع الأنظمة، كما أنه قد يُترجم لدى بعض الزبائن في شكل إجراءات إضافية يرونها معقدة أو مطوّلة.

في الجانب البشري، تتفق المقابلات على أن مستوى مهارات الموظفين في استخدام الأنظمة الرقمية جيد عموماً، مع الإشارة المتكررة إلى وجود «تفاوت» واضح بين الموظفين، خاصة بين الفئات الشابة الأكثر تَمَرُّساً بالتكنولوجيا، والفئات الأقدم أو الأقل تعلماً في هذا المجال. هذا التفاوت يظهر في سرعة إنجاز العمليات، والقدرة على التعامل مع الأعطال البسيطة، والمبادرة إلى شرح الخدمات الرقمية للزبائن وتشجيعهم على استعمالها. ويتضح من ذلك أن الموارد البشرية في الوكالة تشكّل في الآن ذاته المحرك الأساسي لنجاح التحول الرقمي، وأيضاً أحد العوائق عندما تغيب الكفاءة الرقمية أو تتأخر عملية التأقلم مع الأنظمة الجديدة.

وعن وضعية التكوين والتدريب، يُجمع المستجوبون على أن البنك يوفر دورات تكوينية وأياماً إعلامية مرتبطة بالخدمات والأنظمة الجديدة، لكنها ليست منتظمة بالقدر الكافي ولا بالعمق المنهجي المطلوب لتكوين «ثقافة رقمية» متينة لدى جميع الموظفين. غالباً ما تأتي هذه التكوينات في شكل تعريف بخدمة معينة أو تحديث تقني محدّد، أكثر من كونها برنامجاً مستمراً لتطوير المهارات الرقمية الشاملة. بناءً على هذا، يظهر أن الاستثمار في التكوين يبقى محورياً أساسياً لتقليص الفجوة بين متطلبات الأنظمة الحديثة ومستوى جاهزية الموارد البشرية، خاصة في ظل التوسع المضطرد للخدمات الرقمية وتعدّد بيئتها التقنية والقانونية.

من زاوية تأثير هذه الجاهزية التقنية والبشرية على جودة الخدمة ورضا الزبائن، تُظهر الإجابات انسجاماً واضحاً: فكلما كان النظام مستقراً والموظفون متمكنين من استعماله، انعكس ذلك مباشرة في صورة خدمة سريعة، دقيقة، وأمنة، يقدّر بها الزبون ويرى فيها قيمة مضافة مقارنة بالطرق التقليدية. وفي المقابل، أي ببطء في الشبكة، أو أعطال متكررة، أو ارتباك في التعامل مع النظام من طرف الموظف، يتحول فوراً إلى تذمر وشكاوى، ويزرع لدى الزبون نوعاً من عدم الثقة في الخدمات الرقمية، فيعود إلى تفضيل التعامل النقدي والحضور الشخصي للوكالة. ومن هنا، يبدو واضحاً أن نجاح تبني التكنولوجيا المالية في وكالة غرداية مرهون بتكامل عنصرين: بنية تحتية تقنية أكثر استقراراً وتحديثاً، وبرنامج تكوين متواصل يرفع من مستوى الكفاءة الرقمية للموظفين ويجعلهم سفراء فعليين للتحول الرقمي أمام الزبائن.

ثالثاً: تحليل محور العوامل السلوكية والثقافية (سلوك واتجاهات الزبائن)

تكشف إجابات المدير ورئيس مصلحة الزبائن ومسؤول الأنظمة المعلوماتية عن صورة متقاربة لسلوك زبائن الوكالة تجاه الخدمات المصرفية الرقمية؛ إذ يتفق الجميع على أن مستوى استخدام هذه الخدمات في منحى تصاعدي، لكنه يظل دون الإمكانيات المتاحة ودون ما يطمح إليه البنك. هناك فئة محددة – غالباً من الشباب، والموظفين، وذوي المستويات التعليمية الأعلى – تبدي استعداداً أكبر لاستخدام التطبيقات البنكية، والبطاقات، والتحويلات الإلكترونية، بينما تستمر فئات أخرى، خصوصاً كبار السن وبعض التجار الصغار، في تفضيل الحضور الفعلي إلى الوكالة والتعامل النقدي المباشر. هذه الازدواجية تعكس مرحلة «انتقالية» يعيشها الزبائن بين ثقافة مصرفية تقليدية وأخرى رقمية ناشئة.

في ما يتعلق بالعوامل المشجعة على تبني التكنولوجيا المالية، تبرز ثلاثة عناصر أساسية في إجابات المقابلات: أولها عامل الوقت والسرعة، حيث يرى الزبائن أن الخدمات الرقمية تمكّنهم من إنجاز عملياتهم دون انتظار أو ازدحام. وثانيها عنصر المرونة، إذ تسمح لهم هذه الخدمات بتنفيذ العمليات من أي مكان وفي أي وقت، دون التقيد بساعات عمل الوكالة. أما العنصر الثالث فهو الأمان، شرط أن يتمكن البنك من إقناعهم بجدية إجراءات الحماية المتبعة. هذه العوامل الإيجابية تشكل قاعدة نفسية وسلوكية يمكن البناء عليها لتوسيع قاعدة مستخدمي الخدمات الرقمية، خاصة إذا تم توظيفها في الحملات التوعوية والترويجية بشكل واضح ومبسط.

في المقابل، تُظهر الإجابات أن الزبائن يحملون حزمة من المخاوف والتمثلات السلبية تجاه التكنولوجيا المالية، تشكل أحياناً حاجزاً نفسياً أمام اعتمادها. من بين هذه المخاوف احتمال اختراق الحسابات، وضياع الأموال بسبب خلل تقني أو خطأ في التنفيذ، وصعوبة استعمال التطبيقات بالنسبة لمن ليست لديهم خبرة كافية بالتكنولوجيا. كما يعبر بعض الزبائن عن تخوفهم من أن تكون أخطاءهم الشخصية – مثل إدخال رقم خاطئ – سبباً في خسائر مالية يصعب تصحيحها. هذه المخاوف تتغذى أيضاً من ضعف الثقافة الرقمية لدى شريحة من الزبائن، ومن تجارب فردية سلبية يسمعون عنها في محيطهم الاجتماعي، مما يعزز الحاجة إلى خطاب تواصل واضح، وشرح عملي، ودعم مستمر للمستخدمين الجدد. وتبين المقابلات أن متغيرات العمر والمستوى التعليمي والعادات الاجتماعية تلعب دوراً حاسماً في تشكيل سلوك الزبائن تجاه التكنولوجيا المالية. فالفئة الشابة والمتعلمة تُظهر انفتاحاً أكبر على التجديد، وقدرة أعلى على التعامل مع التطبيقات، واستعداداً للتخلي عن بعض الأعراف القديمة في التعامل مع المال. بينما تظل فئات أخرى مرتبطة بعادات قوية تثمن المعاملة المباشرة ولمس النقود والحضور إلى البنك، وترى في الزيارة الشخصية نوعاً من الضمان الإضافي. كما أن البيئة المحلية – بما تحمله من تقاليد في المعاملات التجارية والنقدية – تجعل عملية الانتقال إلى التعامل الرقمي عملية تراكمية، تتطلب وقتاً وجهداً متواصلين لتعديل الفئات والسلوكيات.

أما بخصوص دور الحملات التوعوية، فيجمع المبحوثون على أنها تلعب دوراً محورياً في تغيير سلوك الزبائن، خاصة عندما تكون عملية وقريبة من واقعهم، كالعروض التطبيقية داخل الوكالة، والملصقات المبسطة، والرسائل النصية التوضيحية. وقد لوحظ أن الكثير من الزبائن يقبلون على تجربة الخدمات الرقمية بعد أن يتلقوا شرحاً مباشراً من موظف، أو يشاهدوا مثلاً حياً لكيفية استعمالها. في المقابل، يواجه الزبائن صعوبات عملية عند الاستخدام، تتراوح بين مشاكل التسجيل الأولي، ونسيان كلمات السر، وعدم انسجام لغة الواجهة مع قدراتهم، إضافة إلى ضعف شبكة الإنترنت لدى البعض. هذه الصعوبات، إن لم تُرافق بالدعم المناسب، تتحول إلى مصدر إحباط يعود بالزبون إلى حضان الأساليب التقليدية.

ومن خلال الربط بين هذه المعطيات، يمكن القول إن السلوك الزبوني في وكالة CPA – غرداية يتجه تدريجياً نحو مزيد من الاعتماد على التكنولوجيا المالية، لكنه يسير بوتيرة بطيئة نسبياً، محكومة بعوامل عمرية وتعليمية وثقافية وتقنية. ولتسريع هذا التحول، لا يكفي تحسين الأنظمة والتجهيزات، بل ينبغي أيضاً الاستثمار في بناء ثقة مستدامة لدى الزبائن عبر التواصل الشفاف، وضمان سهولة الاستخدام، وتقديم المساعدة الدائمة، إلى جانب مراعاة الخصوصيات المحلية في أساليب التوعية والتحفيز.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

تختلف مستويات تبني خدمات التكنولوجيا المالية لدى زبائن القرض الشعبي الجزائري – (CPA) وكالة غرداية باختلاف العوامل التنظيمية والتقنية والبشرية والسلوكية.

تُظهر نتائج الدراسة الميدانية، انطلاقاً من تحليل إجابات المقابلات الثلاث، أن الفرضية الرئيسة قد تحققت بدرجة واضحة؛ إذ اتضح أن مستوى تبني زبائن وكالة القرض الشعبي الجزائري – غرداية – لخدمات التكنولوجيا المالية ليس مستوى واحداً ثابتاً، بل هو محصلة تفاعل مركّب بين عوامل تنظيمية وتقنية وبشرية وسلوكية متباينة من حيث القوة والفاعلية. فالإطار التنظيمي يدعم التحول الرقمي من حيث التوجه العام، لكنه يتسم بقدر من الحذر والصرامة الإجرائية يبطئ وتيرة الابتكار، في حين تكشف الجاهزية التقنية والبشرية عن بنية تحتية مقبولة تتخللها أعطال وتفاوت في الكفاءات الرقمية لدى الموظفين، كما تظهر اتجاهات الزبائن متباينة بين فئات أكثر انفتاحاً رقمياً وأخرى متمسكة بالتعاملات التقليدية.

وبناءً على ذلك، يمكن الجزم بأن الفرضية القائلة بأن «مستويات تبني خدمات التكنولوجيا المالية لدى زبائن القرض الشعبي الجزائري – (CPA) وكالة غرداية تختلف باختلاف العوامل التنظيمية والتقنية والبشرية والسلوكية» فرضية مبررة ميدانياً؛ إذ أثبتت النتائج أن أي تحسّن أو تراجع في أحد هذه الأبعاد ينعكس مباشرة على درجة إقبال الزبائن على الخدمات الرقمية، بما يؤكد أن تبني التكنولوجيا المالية في هذه الوكالة ليس ظاهرة معزولة، بل هو نتيجة لتوازن دقيق بين وضوح ومرونة السياسات، واستقرار الأنظمة وكفاءة الموارد البشرية، ومستوى الثقة والثقافة الرقمية لدى الزبائن.

الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى

تتباين مستويات استخدام خدمات التكنولوجيا المالية لدى الزبائن تبعاً لدرجة وضوح ومرونة الإطار التنظيمي والسياسات الداخلية المعتمدة في وكالة CPA غرداية.

تُظهر إجابات المدير ورئيس مصلحة الزبائن ومسؤول الأنظمة المعلوماتية أن الإطار التنظيمي والسياسات الداخلية الخاصة بالتكنولوجيا المالية واضحة في خطوطها العريضة، لكنها تعاني من بعض النقص في التفصيل العملي ومن قدر من الصرامة والبطء في الإجراءات، خاصة عند إدخال خدمات رقمية جديدة أو تعديل الخدمات القائمة. هذا الوضع يجعل القدرة على الترويج للخدمات الرقمية وتفعيلها مرتبطة مباشرة بمدى وضوح التعليمات وسهولة تطبيقها في فترة معينة، بحيث ترتفع مستويات استخدام الخدمات حين تكون التوجيهات أكثر وضوحاً ومرونة، وتنخفض أو تتباطأ عندما يغلب عليها الطابع التحفظي وتعمّد المساطر. وعليه يمكن القول إن نتائج الدراسة تدعم إلى حد كبير الفرضية الأولى، إذ بيّنت وجود علاقة ملموسة بين وضوح ومرونة الإطار التنظيمي وبين تبايين مستويات استخدام الزبائن لخدمات التكنولوجيا المالية داخل الوكالة.

الفرضية الفرعية الثانية

يرتبط مستوى جودة الخدمات المصرفية الرقمية بدرجة جاهزية البنية التحتية التقنية المتوفرة في الوكالة.

بيّنت المقابلات الثلاث أن البنية التحتية التقنية في الوكالة تُقيّم عموماً بأنها «مقبولة إلى جيدة»، مع الإقرار بوجود أعطال متقطعة، وبطء في الشبكة في أوقات الذروة، وحاجة إلى تجديد بعض التجهيزات. وقد أوضح المستجوبون أن هذه العوامل التقنية تنعكس مباشرة على جودة الخدمات الرقمية من حيث السرعة، والاستمرارية، والقدرة على الاستجابة لتزايد حجم العمليات، حيث يشعر الزبون بتحسّن في التجربة عندما تكون الأنظمة مستقرة وسريعة، ويتذمّر عندما تتكرر الانقطاعات أو الأعطال. هذا الترابط الواضح بين

استقرار البنية التحتية وبين تقييم الزبون لجودة الخدمة يؤكد تحقق الفرضية الثانية ميدانياً، إذ ثبت أن جودة الخدمات المصرفية الرقمية ليست مستقلة عن جاهزية البنية التحتية، بل تتأثر بها بشكل مباشر وملحوس.

الفرضية الفرعية الثالثة

يسهم مستوى تأهيل وتكوين الموارد البشرية في تحسين تجربة الزبون ورفع مستوى رضاه عن الخدمات الرقمية

أظهرت إجابات المدير ورئيس مصلحة الزبائن أن هناك تفاوتاً في الكفاءات الرقمية بين الموظفين، وأن الموظفين الأكثر تكويناً وتأهيلاً في مجال الأنظمة الرقمية يكونون أقدر على استعمال هذه الأنظمة بثقة، وشرحها للزبائن، وحل الإشكالات البسيطة دون ارتباك، مما ينعكس إيجاباً على سرعة الخدمة ودقتها، وعلى مستوى ارتياح الزبائن وثقتهم في المعاملات الرقمية. في المقابل، يؤدي ضعف التأهيل الرقمي لدى بعض الموظفين إلى بطء في إنجاز العمليات، وتردد في الترويج للخدمات الإلكترونية، وازدياد احتمالات الأخطاء، وهو ما يؤثر سلباً على تجربة الزبون ويقلل من رضاه. وبذلك تؤكد النتائج أن تكوين الموارد البشرية وتأهيلها رقمياً عنصر حاسم في تحسين تجربة الزبون، ما يجعل الفرضية الثالثة متحققة إلى درجة كبيرة في ضوء المعطيات الميدانية.

المطلب الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

يتضح من خلال النتائج المتواصل إليها في الدراسة الميدانية أن الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية الأربع قد حظيت جميعها بدرجات متفاوتة من التأييد، ما يفرض مناقشة متأنية لهذه النتائج على ضوء ما افترضه الباحث نظرياً من جهة، وما كشفت المقابلات ميدانياً من جهة أخرى. فقد انطلقت الدراسة من افتراض مركزي مفاده أن تبني خدمات التكنولوجيا المالية في وكالة القرض الشعبي الجزائري – غرداية ظاهرة متعددة الأبعاد، تتداخل فيها عوامل تنظيمية وتقنية وبشرية وسلوكية؛ وهو ما أكدته المعطيات، حيث لم يظهر أي عامل بوصفه محدداً وحيداً لسلوك الزبائن، بل بدت الصورة أقرب إلى شبكة تفاعلات متبادلة بين هذه الأبعاد، تجعل من مستوى التبني «نتيجة ختامية» لمحصلة هذا التفاعل، لا مجرد انعكاس لعنصر واحد معزول.

فبالنسبة للفرضية الرئيسية التي افترضت اختلاف مستويات تبني خدمات التكنولوجيا المالية بتأثير مجمل العوامل الأربعة، أظهرت النتائج أن هذا الاختلاف قائم فعلاً؛ إذ تبين أن استخدام الزبائن للخدمات الرقمية يتباين من فترة لأخرى ومن فئة لأخرى تبعاً لتغير درجة وضوح السياسات، واستقرار الأنظمة، وكفاءة الموظفين، ومستوى الثقة والثقافة الرقمية لدى الزبائن، ما يعني أن الفرضية الرئيسية لم تكن فقط «صحيحة» في اتجاهها العام، بل وفرت إطاراً تفسيرياً ملائماً لفهم الواقع الميداني داخل الوكالة.

أما على مستوى الفرضية الفرعية الأولى، التي ربطت تبين استخدام الخدمات الرقمية بدرجة وضوح ومرونة الإطار التنظيمي والسياسات الداخلية، فتشير النتائج إلى تحققها بدرجة معتبرة؛ إذ ظهر أن السياسات العامة للبنك داعمة للتحويل الرقمي في مستوى الخطاب والتوجه الاستراتيجي، لكنها تصطدم في مستوى التطبيق ببعض القيود الإجرائية والبطء في مسار اعتماد أو تعديل الخدمات الرقمية، وهو ما ينعكس مباشرة على مستوى الاستخدام. فكلما كانت التعليمات أكثر وضوحاً ومرونة، كان الموظفون أقدر على تطبيقها والترويج للخدمات، والعكس بالعكس. ومع ذلك، تكشف النتائج أن هذا العامل، رغم أهميته، لا يفسر وحده كل الفروق في مستويات التبني، بل يتكامل مع عوامل أخرى، خاصة التقنية والبشرية.

وفي ما يخص الفرضية الفرعية الثانية المتعلقة بارتباط جودة الخدمات المصرفية الرقمية بدرجة جاهزية البنية التحتية التقنية، فقد أظهرت المقابلات بشكل صريح أن استقرار الأنظمة وسرعة الشبكة وتوفر التجهيزات الملائمة عناصر حاسمة في تشكيل تجربة الزبون، حيث سجل أن الأعطال المتكررة أو البطء

في النظام ينعكسان فوراً في شكل تدمر وتراجع في الثقة، بينما يؤدي تحسّن الأداء التقني إلى رفع تقييم الزبائن لجودة الخدمة واستعدادهم لاستخدامها مستقبلاً. وبالتالي، تبدو هذه الفرضية متحققة بوضوح؛ غير أنّ المناقشة تكشف أيضاً أن جودة الخدمة لا تتوقف على الجاهزية التقنية وحدها، بل تتأثر أيضاً بمدى تمكّن الموظف من استغلال هذه الجاهزية لصالح الزبون، وهو ما يربط هذه الفرضية مباشرة بالفرضية الثالثة الخاصة بالموارد البشرية.

وفي هذا السياق، تؤكد نتائج الدراسة صحة الفرضية الفرعية الثالثة التي ربطت بين تأهيل وتكوين الموارد البشرية وبين تحسين تجربة الزبون ورفع مستوى رضاه عن الخدمات الرقمية؛ حيث اتفقت شهادات المبحوثين على أن الموظف المتمكن رقمياً والقادر على شرح الخدمات والتعامل بثقة مع الأنظمة يلعب دور «الوسيط» بين التكنولوجيا والزبون، ويحوّل الإمكانيات التقنية إلى قيمة ملموسة للمتعامل. في المقابل، يؤدي ضعف الكفاءة الرقمية إلى بطء وتعقيد في الخدمة، وقد يكرّس الصورة السلبية لدى الزبائن، حتى وإن كانت الأنظمة في حد ذاتها مقبولة من الناحية التقنية. وهنا تتضح أهمية الاستثمار في التكوين كشرط ضروري لتفعيل الفوائد المتوقعة من أي تطوير تقني أو تنظيمي.

أمّا الفرضية الفرعية الرابعة، التي افترضت أن نية الزبائن في استخدام خدمات التكنولوجيا المالية ترتفع مع ارتفاع مستوى الثقة وسهولة الاستخدام والثقافة الرقمية، فقد دعمتها المعطيات الميدانية بشكل متسق؛ إذ أظهرت المقابلات أن الفئات التي تمتلك ثقافة رقمية أعلى ومستوى ثقة أكبر بالبنك وبأنظمتها هي الأكثر إقبالاً على الخدمات الرقمية، وأن الاحتكاك الأول الإيجابي بهذه الخدمات (من خلال شرح مبسط وتجربة سلسلة وأمنة) يعزّز نية الاستمرار في استخدامها والتوسع فيها. في المقابل، تظل نية الاستخدام ضعيفة لدى الزبائن الذين تغلب عليهم المخاوف المرتبطة بالأمن أو يعانون من صعوبات في استعمال التطبيقات أو محدودية في الثقافة الرقمية. وتبعاً لذلك، يتضح أن هذه الفرضية لا تؤكد فقط دور العوامل السلوكية والثقافية، بل تُظهر أيضاً أن نجاح التدخلات التقنية والتنظيمية مرهون بقدرة البنك على بناء الثقة وتبسيط واجهات الاستخدام ورفع الوعي لدى مختلف شرائح الزبائن.

انطلاقاً من هذه المناقشة، يتبيّن أن فرضيات الدراسة – الرئيسة والفرعية – قد تلقت دعماً ميدانياً متناسقاً، لكن النتائج أبرزت في الوقت ذاته أن العلاقة بين المتغيرات ليست خطية بسيطة، بل هي علاقة تفاعلية؛ فوضوح السياسات التنظيمية يفقد جزءاً من أثره إن لم تُدعمه جاهزية تقنية قوية، وهذه الأخيرة لا تُؤتي ثمارها الكاملة دون موارد بشرية مؤهلة، وكل ذلك قد لا يتحول إلى تبني فعلي للتكنولوجيا المالية إذا ظلت الثقافة الرقمية ضعيفة والثقة مهزوزة لدى الزبائن.

خلاصة الفصل

يخلص هذا الفصل إلى أن واقع تبني خدمات التكنولوجيا المالية في بنك القرض الشعبي الجزائري – (CPA) وكالة غرداية – هو نتاج تفاعل معقد بين منظومة تنظيمية مركزية، وبنية تحتية تقنية ذات مستوى متوسط إلى جيد، وموارد بشرية متفاوتة في كفاءتها الرقمية، إضافة إلى بيئة سلوكية وثقافية ما تزال في طور الانتقال من التعاملات التقليدية إلى التعاملات الرقمية. فقد أظهرت الدراسة الميدانية، من خلال الإطار المنهجي المعتمد وأداة المقابلة الموجهة لكل من مدير الوكالة وبعض الإطارات والموظفين المسؤولين، أنّ التحول الرقمي داخل الوكالة ليس مجرد خيار تقني، بل هو مسار مؤسسي تدريجي تحكمه ضوابط قانونية وتنظيمية صارمة، وتحديات تقنية وتشغيلية، وحاجات متجددة للزبائن، إضافة إلى تمثلات ومخاوف وسلوكيات متجذّرة في الثقافة المحلية.

وتبين في ضوء ذلك أن الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية قد حظيت كلها بدعم ميداني معتبر؛ إذ ثبت أن مستويات استخدام الخدمات الرقمية تختلف فعلاً باختلاف وضوح ومرونة السياسات الداخلية،

واستقرار الأنظمة وجاهزيتها، ومستوى تكوين وتأهيل الموارد البشرية، ودرجة الثقة والثقافة الرقمية لدى الزبائن. كما اتضح أن أي تحسن في أحد هذه الأبعاد ينعكس إيجاباً على مستوى تبني التكنولوجيا المالية وجودة تجربة الزبون، والعكس صحيح. ومن ثم، فإن هذا الفصل لا يكتفي بوصف واقع التحول الرقمي في وكالة CPA – غرداية، بل يقدم إطاراً تفسيرياً يبرز أهمية المقاربة الشمولية في تطوير الخدمات الرقمية البنكية، بما يمهد في الفصول اللاحقة لاقتراح جملة من الاستنتاجات العملية والتوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز فعالية تبني التكنولوجيا المالية ورفع مستوى الرضا والثقة لدى زبائن البنك.

الخاتمة

الخاتمة

تكشف هذه الدراسة عن أن تبني خدمات التكنولوجيا المالية في بنك القرض الشعبي الجزائري – (CPA) وكالة غرداية، يمثل مساراً تحويلياً مركباً تتداخل فيه أبعاد تنظيمية وتقنية وبشرية وسلوكية، بحيث لا يمكن فهم مستوى استخدام الزبائن لهذه الخدمات إلا من خلال النظر إلى تفاعل هذه الأبعاد مجتمعة.

1. نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا هذه توصلنا لجملة من النتائج نلخصها فيما يلي:

- يُظهر الإطار التنظيمي للبنك تبنيًا رسميًا لخطاب داعم للتحويل الرقمي، غير أنّ فعاليته تبقى مقيدة باعتبارات قانونية وإجرائية تحدّ من سرعة تطوير وإدماج الخدمات الرقمية، ما يجعل هذا التحويل يتم بوتيرة تدريجية وحذرة .
- بلغت البنية التحتية التقنية مستوى يتراوح بين المقبول والجيد، إلا أنّها لا تزال بحاجة إلى مزيد من التحديث والتطوير، سواء من حيث الاستقرار التقني أو التكامل بين الأنظمة، لضمان جودة مستدامة وموثوقية أعلى للخدمات الرقمية المقدّمة .
- تُعدّ الموارد البشرية عنصرًا حاسمًا في إنجاح التحويل الرقمي؛ إذ يسهم الموظفون ذوو الكفاءة الرقمية في تحويل الإمكانيات التقنية إلى قيمة مضافة حقيقية للزبائن، في حين يشكّل ضعف التأهيل الرقمي لدى بعض العاملين عائقًا أمام الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا المتاحة .
- يتأثر سلوك الزبائن تجاه استخدام الخدمات الرقمية بعدة عوامل أساسية، أبرزها مستوى الثقة في الأنظمة الرقمية، وسهولة الاستخدام المدركة، ودرجة الثقافة الرقمية، حيث تُبدي الفئات الشابة وذات المستوى التعليمي الأعلى استعدادًا أكبر لتبني هذه الخدمات .
- في المقابل، تستمر فئات أخرى من الزبائن في تفضيل التعاملات المصرفية التقليدية، نتيجة اعتبارات ثقافية وتخوفات مرتبطة بالمخاطر التقنية والأمنية، ما يعكس تباينًا واضحًا في مستويات القبول الرقمي .
- تؤكد النتائج صحّة الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية للدراسة، إذ يتبيّن أن مستويات تبني التكنولوجيا المالية تختلف باختلاف العوامل التنظيمية، والتقنية، والبشرية، والسلوكية .
- يستدعي نجاح أي استراتيجية لتعزيز التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية اعتماد مقاربة شمولية ومتكاملة، تجمع بين إصلاح الإطار التنظيمي، وتحديث البنية التحتية التقنية، وتنمية الكفاءات البشرية، إلى جانب تعزيز الوعي والثقافة الرقمية لدى الزبائن في آن واحد

2. توصيات الدراسة

- العمل على تحديث وتعزيز البنية التحتية التقنية لوكالة CPA غرداية (الشبكات، التجهيزات، الأنظمة) بما يضمن استقراراً أكبر وسرعة أعلى في إنجاز العمليات الرقمية، وتقليل الأعطال التي تؤثر سلباً على تجربة الزبون.

- تبني برنامج تكوين مستمر ومهيكل للموارد البشرية في المجال الرقمي، يهدف إلى رفع الثقافة الرقمية العامة لدى جميع الموظفين، لا الاكتفاء بتكوينات ظرفية مرتبطة بإطلاق خدمات جديدة فقط.
- مراجعة وتبسيط بعض الإجراءات التنظيمية الداخلية المرتبطة بتنفيذ واعتماد الخدمات الرقمية، مع الحفاظ على متطلبات الأمن والامتثال، بما يسمح بزيادة مرونة الوكالة في الاستجابة السريعة لاحتياجات الزبائن ومتطلبات السوق.
- تعزيز قنوات التواصل الداخلي بين الإدارة المركزية والوكالات، خاصة في ما يتعلق بتوضيح التعليمات الخاصة بالخدمات الرقمية، والإسراع في معالجة الانشغالات التقنية والتنظيمية التي ترفعها الوكالة من الميدان.
- تكثيف الحملات التوعوية والتحسيسية الموجهة للزبائن حول مزايا التكنولوجيا المالية، وطرق استخدامها، وإجراءات حمايتها، باستخدام وسائل متنوعة مثل الملصقات، والرسائل النصية، والشرح المباشر داخل الوكالة.
- تصميم مواد توعوية مبسطة تراعي الخصوصيات الثقافية واللغوية لفئات الزبائن المختلفة، مع التركيز على الفئات الأقل تعليماً وكبار السن، للتقليل من المخاوف المرتبطة بالخدمات الرقمية وتشجيعهم على تجربتها.

1. الكتب

- باتريك شوفيل، التكنولوجيا المالية: الدليل المبسط، ترجمة محمود عبد الله، دار النشر سبرينغر، الطبعة الأولى، سويسرا، 2018.
- سوزان تشيشتي ويان باربيريس، كتاب التكنولوجيا المالية، ترجمة أحمد حسن مصطفى، دار النشر وايلي، الطبعة الأولى، بريطانيا، 2016.
- طارق عبد العال حماد، التكنولوجيا المالية والابتكار المالي، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، مصر، 2019.
- عبد العالي مقيدش، بيئة الأعمال والابتكار في الدول النامية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2020.
- عبد الكريم قندوز، التمويل الجماعي للشركات الناشئة والمشروعات الصغيرة، دار الأيام للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2022.
- قدي عبد المجيد، الابتكار المالي والهندسة المالية، دار الخلدونية، الطبعة الأولى، الجزائر، 2019.
- محمد إبراهيم الشافعي، النقود والبنوك في العصر الرقمي، دار الفكر العربي، الطبعة الثانية، مصر، 2021.
- نعيمة بلغوثي، التحول الرقمي في المؤسسات المالية، دار اليازوري، الطبعة الأولى، الأردن، 2021.

2. المقالات العلمية

- بن علي بلعزوز، "واقع التحول نحو التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري"، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 10، العدد 2، الجزائر، 2021.
- بوعلام علي، "محددات تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري"، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 9، العدد 2، الجزائر، 2022.
- حديدار سليمان، "الشمول المالي كآلية لتعزيز الاستقرار المالي في ظل التكنولوجيا المالية"، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 14، العدد 1، الجزائر، 2023.
- حنان مرزوقي، "النظام البيئي لريادة الأعمال في الجزائر: الواقع والتحديات"، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 1، الجزائر، 2020.
- دوجلاس آرثر، "تطور التكنولوجيا المالية: من التلغراف إلى الذكاء الاصطناعي"، ترجمة خالد عبد الرحمن، مجلة القانون والتمويل، المجلد 12، العدد 3، الولايات المتحدة الأمريكية، 2017.

قائمة المصادر والمراجع

- زغيب مليكة، "الدفع الإلكتروني ودوره في ترقية الخدمات المصرفية في الجزائر"، مجلة أبحاث اقتصادية، المجلد 11، العدد 1، الجزائر، 2021.
- سعيداني محمد، "واقع وآفاق التجارة الإلكترونية وأنظمة الدفع في الجزائر"، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 6، العدد 3، الجزائر، 2020.
- صالحى رضوان، "العملات الافتراضية وتقنية البلوك تشين: دراسة تحليلية"، مجلة العلوم الاقتصادية والمالية، المجلد 12، العدد 2، الجزائر، 2021.
- طارق بلحاج، "الفجوة الرقمية وأثرها على تبني الخدمات المالية الإلكترونية"، مجلة الاقتصاد المعرفي، المجلد 5، العدد 1، الجزائر، 2022.
- عبد المالك مزهودة، "التمويل الجماعي كآلية مستحدثة لتمويل الشركات الناشئة"، مجلة الريادة واقتصاديات الأعمال، المجلد 7، العدد 4، الجزائر، 2021.
- فارس فضيل، "جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وتأثيرها على رضا الزبائن"، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 9، العدد 2، الجزائر، 2019.
- كمال رزيق، "الشمول المالي والتكنولوجيا المالية: فرص وتحديات"، مجلة الاقتصاد والتمويل، المجلد 8، العدد 2، الجزائر، 2020.

3. الرسائل والمذكرات الجامعية

- كواش، أمينة وزواغي، أميمة، متطلبات بناء نظام بيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر بالتركيز على البنية التحتية الرقمية، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2025.

4. الملتقيات والندوات

- عماني، لمياء وبن زيد، ربيعة، متطلبات بناء النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر، ورقة بحثية، الملتقى الوطني الأول حول شركات التكنولوجيا المالية كنموذج أعمال مبتكر لتعزيز الشمول المالي، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر.

5. التقارير الرسمية

- شركة ومضة (Wamda) بالتعاون مع شركاء، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تقرير إقليمي، ومضة FinDev Gateway – ، الإمارات / المنطقة العربية، 2017–2018.

- مصرف البحرين المركزي وآخرون، تقرير النظام البيئي للتكنولوجيا المالية بالبحرين 2025، تقرير، مصرف البحرين المركزي بالتعاون مع جهات دولية، مملكة البحرين، 2025.

6. النصوص القانونية والتنظيمية

- **نظام رقم 01-20**، 15 مارس 2020، يحدد قواعد الترخيص والعمل لمقدمي خدمات الدفع، الجريدة الرسمية رقم 18، 2020.
- **نظام رقم 01-23**، 25 أبريل 2023، يحدد شروط الترخيص لمقدمي خدمات التمويل الجماعي، الجريدة الرسمية رقم 35، 2023.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- **Basel Committee on Banking Supervision.** *Sound Practices: Implications of fintech developments for banks and bank supervisors.* Basel: Bank for International Settlements, 2018.
- **Castro, Paola, Rodrigues, José Pedro, & Teixeira, Jorge Grenha.** *Understanding FinTech ecosystem evolution through service innovation and socio-technical system perspective*, INESC TEC and Faculty of Engineering, University of Porto, Portugal/Brazil, ca. 2020.
- **Financial Stability Board.** *Financial Stability Implications from FinTech: Supervisory and Regulatory Issues that Merit Authorities' Attention.* Basel: Financial Stability Board, 2017.
- **Lee, In, and Yong Jian Shin.** "Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges." *Business Horizons* 61, no. 1 (2018).
- **Mention, Anne-Laure, Torkkeli, Marko et al.,** *FinTech and FinTech ecosystem: A Review of Literature, Risk Governance & Control: Financial Markets & Institutions*, Virtus Interpress, 2022.
- **Puschmann, Thomas.** *Fintech, Business & Information Systems Engineering*, University of St. Gallen - Springer, Germany, 2017.
- **Schueffel, Patrick.** "Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech." *Journal of Innovation Management* 4, no. 4 (2016).

الملاحق:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مقابلة

سيدي الكريم، سيدتي الكريمة السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه المقابلة المصممة لأهداف وأغراض البحث العلمي والتي نسعى من خلالها الى معرفة : **العوامل المؤثرة في تطور النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر**

دراسة ميدانية بالقرض الشعبي البلدي CPA - غرداية

لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة في المقابلة، من أجل تحقيق أهداف الدراسة، ونحيطكم علما بأن كل المعلومات التي ستقدمونها سيتم التعامل معها بكل سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، شاكرين لكم حسن التعاون

2026/2025

أولاً: البيانات الشخصية

1. ما هو المنصب الوظيفي الذي تشغله داخل وكالة القرض الشعبي الجزائري – غرداية؟

.....

2. ما عدد سنوات خبرتك في العمل المصرفي؟

.....

3. ما هو مستواك التعليمي وتخصصك العلمي؟

.....

المحور الأول: العوامل التنظيمية (الإطار التنظيمي والسياسات الداخلية)

1. كيف تقيّم وضوح الإطار التنظيمي المتعلق بتبني التكنولوجيا المالية داخل البنك؟

.....
.....

2. إلى أي مدى تدعم الإدارة العليا مبادرات التحول الرقمي داخل الوكالة؟

.....
.....

3. هل توجد سياسات مكتوبة ومحددة خاصة باستخدام الخدمات الرقمية؟ وما مدى فعاليتها؟

.....
.....

4. كيف تؤثر القوانين والتشريعات الوطنية على تطوير خدمات التكنولوجيا المالية داخل البنك؟

.....
.....

5. هل توجد قيود تنظيمية تعيق الابتكار أو تبني حلول رقمية جديدة؟ يرجى التوضيح.

.....
.....

6. كيف يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بإدخال خدمات مالية رقمية جديدة؟

.....
.....

7. هل يتم إشراك الموظفين في اقتراح أو تطوير الحلول الرقمية داخل البنك؟

.....
.....

8. إلى أي مدى يوجد تنسيق بين مختلف الإدارات لدعم التحول الرقمي؟

.....
.....

9. هل يعتمد البنك استراتيجيات واضحة لتعزيز الشمول المالي عبر التكنولوجيا المالية؟

.....
.....

10. برأيك، هل يسهم الإطار التنظيمي والسياسات الداخلية في دعم أم إعاقة تبني التكنولوجيا المالية؟ ولماذا؟

.....
.....

المحور الثاني: العوامل التقنية والبشرية (الجاهزية التقنية والموارد البشرية)

1. كيف تقيّم مستوى البنية التحتية التكنولوجية داخل الوكالة؟

.....
.....

2. هل الأنظمة المعلوماتية الحالية حديثة وقابلة للتطوير؟

.....
.....

3. إلى أي مدى تتوفر أنظمة الحماية والأمن السيبراني لحماية المعاملات الرقمية؟

.....
.....

4. كيف يتم التعامل مع الأعطال التقنية أو الانقطاعات في النظام؟

.....
.....

5. هل تتوفر تجهيزات رقمية كافية لتقديم الخدمات المصرفية الحديثة؟

.....
.....

6. كيف تقيّم مستوى مهارات الموظفين في استخدام الأنظمة الرقمية؟

.....
.....

7. هل يتلقى الموظفون دورات تدريبية منتظمة في مجال التكنولوجيا المالية؟

.....
.....
8. إلى أي مدى يؤثر نقص الكفاءات الرقمية على جودة الخدمات المقدمة؟

.....
.....
9. كيف تنعكس الجاهزية التقنية والبشرية على رضا الزبائن؟

.....
.....
10. ما أبرز التحديات التقنية أو البشرية التي تواجه تطوير الخدمات الرقمية داخل الوكالة؟

.....
.....
المحور الثالث: العوامل السلوكية والثقافية (سلوك واتجاهات الزبائن)

1. كيف تقيّم مستوى استخدام الزبائن للخدمات المصرفية الرقمية؟

.....
.....
2. ما أهم العوامل التي تشجع الزبائن على تبني التكنولوجيا المالية؟

.....
.....
3. ما أبرز المخاوف التي يعبر عنها الزبائن تجاه الخدمات الرقمية؟

.....
.....
4. كيف يؤثر عامل الثقة في البنك على استخدام الخدمات الإلكترونية؟

.....
.....
5. هل يلعب العمر أو المستوى التعليمي دورًا في تبني هذه الخدمات؟

.....
.....
6. كيف تؤثر العادات والتقاليد المحلية على سلوك الزبائن تجاه التكنولوجيا المالية؟



غرداية في.....:

شهادة تصحيح

الصفة في لجنة المناقشة/التقييم بصفته: مشرفا

يشهد الأستاذ (ة): جعني أمنة

ومقررا

عضوا في لجنة مناقشة /لجنة التقييم الطالب(ة): متاس نورالهدى

تخصص : تكنولوجيا مالية

بعنوان : العوامل المؤثرة في تطور النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في الجزائر
دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري فرع غرداية

المناقشة/التقييم : 2026/06/04 على ساعة: 10.30 صباحا

أن الطالب(ة): (ة) إلزم (ة) بجميع الملاحظات المقدمة في طرف اللجنة وأن المذكرة قابلة للإيداع النهائي

رئيس القسم

امضاء الأستاذ (ة) المكلف(ة) بمتابعة التصحيح

