

-جامعة ابن خلدون-تبارت-

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

آفاق المؤسسات المالية والمصرفية في ظل تبني

إستراتيجية الجزائر إلكترونية

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: مالية

الأستاذ المشرف

مسري جيلالي

:إعداد الطالبة:

إشر سميرة

.....:نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ

السنة الجامعية: 2015-2016



قال الله تعالى

"قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم"

سورة البقرة

الآية 32

التشكر

أشكر المنعم عز وجل الذي وفقني إلى إتمام هذا البحث
هو الله ربي الذي ما أصبح وما أمسى بي من نعمة ما حييت
فمنه وحده فله الحمد والشكر

على الأصل نمشي والأصل يدفعنا أن نرد الفضل لأصحابه ، وأن نهدي الشكر لمستحقيه ممن أفادونا ولو بكلمة طيبة
يشرفني أن أتقدم بالشكر الجزيل والثناء الخالص والتقدير
إلى نبع العون،

إلى من وجهني دون هون،
إلى أستاذي الفاضل، مسري الجيلالي،
لك مني خالص الإحترام والتقدير،
ودمت الشعاع المنير،
جزاك الله عنا كل خير

أتقدم بالشكر إلى كل من
الدرع الواقي والكنز الباقي،
إلى من جعل العلم منبع إشتياقي،
لك أقدم وسام الإستهقاق،
أنت أبي العزيز أطال الله عمرك
رمز العطاء وصدق الإيباء، إلى ذروة العطف والوفاء،
لك أجمل حواء،
أمي الغالية أطال الله عمرك
الذر النادر والدخر العامر،
أرجو التوفيق،
من القادر لأخوتي وأخواتي الأعزاء

الملخص:

نظرا للأهمية الكبيرة للآليات الحديثة التي جاءت بها تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتسيير مؤسسات المال والأعمال في ظل النظام الحديث والذي يعرف بنظام الإقتصاد الرقمي، أو إقتصاد المعرفة الذي يعتمد على المعلومة الإلكترونية، قامت الجزائر بوضع مجموعة من الإستراتيجيات على الصعيد التنفيذي ومن بين هاته الأخيرة "إستراتيجية الجزائر إلكترونية" التي تعتبر خطة متعددة القطاعات. حيث أن فيما يخص الحياة الإقتصادية وخاصة القطاع المالي والمصرفي . فخطت الدولة الجزائرية ضمن إستراتيجية الجزائر إلكترونية لتسريع عملية تطوير وتشغيل نظام البنوك الإلكترونية الحديثة لأنها تحمل فرصا كبيرة من حيث الميزة التنافسية. كما أنها تسمح للبنوك من جهة بتحسين الكفاءة والفعالية داخل المؤسسة ومن جهة أخرى تطوير وتقوية العلاقات التجارية مع العملاء والزبائن

الكلمات المفتاحية: إستراتيجية الجزائر إلكترونية، البنوك الإلكترونية، اليقظة التكنولوجية، الإدارة الإلكترونية، الأعمال المالية والمصرفية الإلكترونية.

Résumé :

En raison de la grande importance des mécanismes modernes qui sont venus selon la technologie de l'information et de la communication , pour la conduite des affaires et des institutions financières vers un système moderne, connu comme le système de l'économie numérique, ou l'économie du savoir, qui repose sur l'information électronique ; l' Algérie a mis au point un ensemble de stratégies au niveau opérationnel et Parmi ces dernières, la stratégie mise pour de la modernité , appelée « stratégie E- Algérie » , qui est un plan multisectoriel, Comme à l'égard de la vie économique, et en particulier le secteur financier et bancaire. L'état algérien prévoit dans la « stratégie E-Algérie » d'accélérer le développement et le fonctionnement d'un système d'E-banking moderne parce qu'ils portent de grandes opportunités en termes d'avantage concurrentiel, ce qui permet aux banques d'une part d'améliorer l'efficacité et l'efficacite au sein de l'organisation et d'autre part, de développer et de renforcer les relations commerciales avec les clients.

Mots clés : stratégie E-Algérie, banques électroniques, veille technologique , administration électronique, Services électroniques bancaires et financiers

	البسمة
	الآية
	التشكر
	الملخص
1	مقدمة
9	الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية و المصرفية
10	تمهيد
11	المبحث الأول: اليقظة التكنولوجية
11	المطلب الأول: مدخل إلى اليقظة
14	المطلب الثاني: ماهية اليقظة التكنولوجية
17	المطلب الثالث: أهمية اليقظة التكنولوجية
19	المبحث الثاني: الإدارة الالكترونية
19	المطلب الأول: ماهية الإدارة الالكترونية
22	المطلب الثاني: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومراحلها
24	المطلب الثالث: متطلبات نجاح الإدارة الالكترونية، أهميتها والسلبيات المحتملة
28	المبحث الثالث: الأعمال المالية و المصرفية الالكترونية
28	المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية
33	المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية
37	المطلب الثالث: أنظمة الدفع الإلكترونية
44	الفصل الثاني: إستراتيجية الجزائر إلكترونية

45	تمهيد
46	المبحث الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجزائر
46	المطلب الأول: واقع الجزائر من تكنولوجيا الإعلام والاتصال
51	المطلب الثاني: المشاريع المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالجزائر
55	المطلب الثالث: الاستثمارات الاجنبية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالجزائر
58	المبحث الثاني: استراتيجية الجزائر الكترونية
58	المطلب الأول: ماهية الجزائر إلكترونية
60	المطلب الثاني: المحاور الرئيسية للإستراتيجية
62	المطلب الثالث: المحار الفرعية للإستراتيجية
64	المبحث الثالث
64	المطلب الأول: الدفع الإلكتروني
66	المطلب الثاني: السجل التجاري الإلكتروني
68	المطلب الثالث: التجارة الإلكترونية
72	الفصل الثالث: واقع النوك الجزائرية من إستراتيجية الجزائر إلكترونية
73	تمهيد
74	المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
74	المطلب الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
76	المطلب الثاني: شركة satim و إنجازاتها
80	المطلب الثالث: البطاقات البنكية في الجزائر
91	المبحث الثاني: أنظمة الدفع الحديثة في الجزائر
91	المطلب الأول: WESTERN UNION و SWIFT
93	المطلب الثاني: أنظمة التسوية الحديثة
96	المطلب الثالث: أفاق أنظمة الدفع

97	المبحث الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من استراتيجية الجزائر إلكترونية
97	المطلب الأول: AEBS
89	المطلب الثاني: الانترنت البنكي والهاتف المصرفي في الجزائر
102	المطلب الثالث: خدمات البنوك الإلكترونية في الجزائر
108	خاتمة
114	قائمة الأشكال
116	قائمة الجداول
118	قائمة الملاحق
120	قائمة المراجع
131	الملاحق

مقدمة

شهد الربع الأخير من القرن العشرين، العديد من التغيرات العالمية السريعة والعميقة في أثرها وتوجهاتها المستقبلية، حيث ظهرت عدة مصطلحات لاقت إهتماما كبيرا من قبل الباحثين ومن بين أهم هاته المصطلحات هناك ما يعرف بالإقتصاد الرقمي في حين أصبحت المعرفة والمعلومة من الأركان الأساسية للعملية الإنتاجية، لاسيما ونحن نعيش في قرن حافل بتكنولوجيا المعلومات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل وذلك بتوفير أحدث التقنيات المعلوماتية وتطوير أفضل الأساليب التي تتميز بالسرعة والدقة والسهولة من أجل تقديم القطاعات لخدماتها في أحسن صور لها.

إن ظهور مثل هاته القوى والمصطلحات أثر وبشكل كبير على مفهوم ونمط الإدارة حيث ظهرت وسائل وسبل حديثة لتفعيل ودفع عجلة التنمية الإدارية، فالحديث اليوم لا يتمحور حول الإصلاح الإداري وإنما حول إعادة البناء الهيكلي للإدارة العامة الذي يستهدف تحقيق إدارة ذات جودة شاملة تكون مرتبطة بإشباع احتياجات المستهلك، فجودة الخدمة هي تقديم شئى غير ملموس بشكل يرضي المستهلك ويضيف قيمة له ويهدف تحقيق هاته الجودة ظهر ما يعرف بالإدارة الإلكترونية والتي لا تعني فقط إدارة تقتصر على توفير بعض الخدمات الحكومية للمواطن عبر وسيط إلكتروني كشبكة الانترنت مثلا، وإنما تحقيق كل من التناسق، التشابك وحتى الترابط الإلكتروني بين مستويات ووحدات الإدارة العامة المختلفة والذي سيؤدي بضرورة الحال إلى إكتساب كل من الفاعلية والكفاءة.

ففي الحديث عن الكفاءة يمكننا الحديث عن ما يعرف باليقظة التكنولوجية التي تعتبر جزء من الإدارة الإلكترونية والتي تعتبر أيضا من أهم المتطلبات التي تقوم عليها المنظمات، فاليقظة التكنولوجية تشير إلى الجهود المبذولة من قبل المنظمة، وكذا الوسائل المسخرة بهدف الكشف عن كل التطورات والمستجدات الحاصلة في ميدان التقنيات والتكنولوجيات، والتي تهم الإدارة حاليا أو في المستقبل.

وفي هذا السياق نجد أن المؤسسات المالية والمصرفية التي تشمل على جملة من الأنشطة المتعددة هي التي تواجه تحديات كبيرة وخاصة في ظل العولمة المالية التي فتحت المجال لهذا القطاع للإستثمار وتحقيق الأرباح أين أصبحت المنافسة تمارس ضغطها بشكل كبير في هذا المجال، فالسرعة والقدرة على التفاعل أصبحت من العوامل المحددة لحصول أي مؤسسة على الأداء الجيد وهذا ما دفع بالمصارف إلى التحسين من خدماتها والقضاء على التقليدية منها وذلك بالتحول إلى ذلك النمط العملي القائم على التقنيات والأساليب الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية ونتيجة لذلك ظهر ما يعرف بالمعاملات المالية والمصرفية الإلكترونية أو ما يعرف بالصيرفة الإلكترونية التي تهدف أساسا إلى السرعة والدقة وكسب رضا العميل في آن واحد، حيث اقترحت البنوك على زبائنها وسائل مختلفة مثل البطاقات والشيك الإلكتروني، ووفرت كذلك أنظمة متعددة

بهدف الحماية من السرقة والتزوير وحتى وسائط دفع تكون في متناول الجميع وفي أي وقت من الأوقات كالهاتف المصرفي والانترنت المصرفي وحتى البنوك الإلكترونية.

وعند الحديث عن الجزائر وفي نطاق التغيرات الاقتصادية التي شهدتها العالم، وجدت الحكومة الجزائرية نفسها تعاني من فجوة رقمية كبيرة والتي سوف تتعمق بصورة متسارعة إذ لم تقم بالقضاء عليها أو الحد منها، وهذا ما أدى بها بالتفكير في سبل وحلول تعمل على إنخراط الجزائر في الإقتصاد الرقمي الجديد الذي أصبح ضرورة حتمية من أجل القيام بإقتصادها، وإدراكا لكل هاته المعوقات بذلت الدولة جهودا كبيرة على الصعيد الإستراتيجي وحتى التشريعي الذي أدى بها إلى رسم خطوط إستراتيجية إلكترونية واضحة المعالم وتوفير بيئة مناسبة لدعم وتشجيع عملية الولوج السريع إلى العالم الرقمي وبالتالي تحفيز نمو النوع الحديث من المعاملات المالية والتي تتم بشكل إلكتروني ومن بين أهم الخطوات التي تم القيام بها، هناك "إستراتيجية الجزائر إلكترونية" التي ركزت على تنمية قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال وخاصة في المجال المالي والمصرفي الذي يعتبر المحرك الأساسي لإقتصاديات الدول.

فإلى جانب الخطوات التي تم القيام بها في السابق للنهوض بالقطاع المصرفي الجزائري، عملت إستراتيجية الجزائر إلكترونية على دفع المصارف إلى تبني كل التكنولوجيات الحديثة التي تقوم عليه المصارف العالمية، كالبنوك الإلكترونية مثلا والتي تعتبر وليدة الساعة والتي تهدف إلى تسريع عملية تطوير وتشغيل نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية لأنها تحمل فرصا كبيرة في كسب رضا العميل مثلا.

إشكالية الدراسة

من بين الأهداف المرجوة من إستراتيجية الجزائر إلكترونية هي تسريع الإستغلال الأمثل للخدمات المالية والمصرفية الإلكترونية المتاحة في دول العالم والإستفادة من مزاياها وبناء على ماسبق يكن صياغة إشكالية البحث التي سيتم معالجتها كمايلي:

ما مدى مساهمة إستراتيجية الجزائر إلكترونية في تحديث القطاع المصرفي الجزائري؟

الأسئلة الفرعية:

- ماهي آليات التسيير الحديثة التي تقوم عليها مؤسسات المال والأعمال؟
- هل هناك خطط وإستراتيجيات نابعة عن إرادة سياسية في سبيل تفعيل التنمية الإدارية في الجزائر فيما يخص الولوج نحو الإقتصاد الرقمي؟

- ما حقيقة القطاع المالي والمصرفي في الجزائر في ظل التوجه الجديد و الحديث للخدمات المصرفية وصناعة المصارف المتداولة في العالم ككل

فرضيات البحث:

قصد تسهيل الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية، كان لابد من وضع مجموعة من الفرضيات التي يمكن إعتبارها كمنطلق لدراستنا وهي تتمثل في الآتي:

- تتمثل الآليات الحديثة للتسيير في النماذج الجديدة التي جاءت بها التكنولوجيات المعاصرة بهدف بناء نظم معلومات إدارية؛

• وقتنا الحاضر هو عصر تقنية المعلومات والاتصالات، التي تعد أهم دعامة لتقدم وتطور الدول، وإن انتشار الاقتصاد المعلوماتي المعتمد على هاته الأساليب أصبح أمرا جليا، والجزائر شأنها شأن باقي الدول التي تنبعت مؤخرا بضرورة الدخول إلى عالم الإقتصاد الرقمي وهذا ما أدى بها إلى تبني إستراتيجيات متعددة القطاعات مناسبة لمواجهة التحديات المتباينة في ظل الإنفتاح المالي والتحرير المصرفي.

- إن تأخر الجزائر في مواكبة التطورات العالمية لاسيما في ميدان المعلومات والإتصال جعل إستعمال المصارف لهذه التكنولوجيا ضعيفا مما أدى إلى وجود ثغرات في أداء الخدمات المصرفية

أسباب إختيار البحث:

إن إختيارنا لموضوع آفاق المؤسسات المالية والمصرفية في ظل تبني إستراتيجية الجزائر إلكترونية لم يكن محل الصدفة أو ما شابه ذلك ولكن له أسباب عديدة والتي تتمثل في الآتي:

- الرغبة الذاتية في فهم المصطلحات حديثة النشأة وخاصة في مجال الإقتصادي ومن أجل تكوين فكرة عامة عنها، والتي بدأ تداولها ملحوظ في الآونة الأخيرة كالإقتصاد الرقمي، اليقظة التكنولوجية، الإدارة والبنوك الإلكترونيتين؛

- حداثة الموضوع وعدم تناوله بشكل كبير وخاصة في الجامعات والمدارس العليا فلم يتم التطرق إليه إلا من قبل بعض الطلبة رغم أن الموضوع يدخل ضمن التخصص؛

- ترجع الرغبة في دراسة هذا الموضوع إلى كوني مواطنة تتعامل مع الإدارة العامة الجزائرية مع حرصي الشديد على التعرف على كل ما هو متعلق بالتنمية الإدارية؛

- التعرف على كل الجهود المبذولة من قبل الحكومة الجزائرية التي لا زالت تدعو إلى تنمية إقتصادها فهاته الأخيرة تمثل الحجر الأساس في بناء التنمية الشامل؛
- إثراء الرصيد المعرفي بكل العمليات المالية الإلكترونية التي تغزو العالم اليوم والتعرف على كيفية عملها، مزاياها وعيوبها؛
- معرفة ما مدى إستجابة البنوك الجزائرية لكل التغيرات الحاصلة التي مست الصناعة المصرفية الدولية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في حيوية موضوعها وإتساعها، فباعتبار أن العالم لا زال يشهد تبلور تحولات إقتصادية عميقة تقودها تكنولوجيا الإعلام والإتصال هذا ما يفرض على الدول إحداث نقلة مهمة من خلال تنمية الإدارة، التي تعتبر جزء من التنمية الإقتصادية التي تسعى الدول لتحقيقها حتى ولو أن هناك تفاوت في درجة الإهتمام و الإختلاف في وسائل التنفيذ، فلا يمكن تصور تنمية إقتصادية مع وجود جهاز إداري متخلف، وفي نفس الأمر فلا يمكننا الحديث عن إدارة معاصرة في ظل تخلف إقتصادي فكلاهما تعتبر المرآة العاكسة للأخرى وهذا ما دفعنا إلى محاولة تسليط الضوء على الجزائر في هذا المجال.

أهداف البحث:

- ترمي الدراسة بعد الإجابة على الإشكالية المطروحة ومختلف التساؤلات التي سبق ذكرها إلى تحقيق جملة من الأهداف من بينها:
- محاولة إثراء المكتبة الوطنية بموضوع إستراتيجية الجزائر إلكترونية الذي يعتبر جد حديث وشامل لكل مجالات الحياة الإعتيادية؛
 - التعريف بآليات التسيير الحديثة لمؤسسات المال والأعمال ومدى أهميتها ودورها في التحول إلى إقتصاد المعرفة؛
 - معرفة متطلبات تطبيق الأعمال المالية الإلكترونية في البنوك الجزائرية؛
 - محاولة رصد ضرورة إهتمام المصارف الجزائرية بالخدمات الحديثة التي تبلور عنها منافسة حادة من طرف مصارف القطاع العام والقطاع الخاص والمصارف الأجنبية التي تنشط في إطار السوق المصرفية الجزائرية؛

أدوات الدراسة:

تم الإعتماد في هذه الدراسة على العديد من أدوات البحث، الكتب، المؤتمرات، المقالات، المجلات، وبعض الرسائل الجامعية وحتى المواقع الإلكترونية.

الدراسات السابقة:

لم يحظى موضوع إستراتيجية الجزائر الإلكترونية بالإهتمام الكبير الذي تشهده الدراسات الأخرى ولعل السبب في ذلك هو عدم عقد مؤتمرات وندوات للتعريف بهاته الخطة المتعددة القطاعات إلا أن موضوع التكنولوجيا الحديثة وخاصة تلك المتعلقة بالقطاع المالي والمصرفي فهو موضوع يتداول منذ عشرات السنين الأمر الذي أدى إلى توافر دراسات مختلفة خاصة به.

من خلال المطالعة التي قمنا بها قبل القيام بالدراسة إستطعنا الربط بين الموضوعين الأول والثاني وهذا إستنادا على بعض الدراسات والتي تتمثل في الآتي:

- رافيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق - دراسة حالة الجزائر 2001-2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2011، والتي من خلالها حاول الباحث الإجابة على إشكالية رئيسية كان مفادها " ما مدى إعتماد الإدارة العامة الجزائرية على الأساليب الحديثة من أجل تحقيق تنمية إدارية فعالة ومحققة للأهداف التي من أجلها وجدت هذه الإدارة؟" أين تم التعرض لكل من الإدارة الإلكترونية وإستراتيجية الجزائر الإلكترونية حيث توصل في نهاية دراسته إلى أن التنمية الإدارية ضرورة حتمية لأنها جزء من التنمية الشاملة كما قام برصد مجموعة من المعوقات التي تعرقل سير البرامج المخطط لها من أجل تنمية الإدارة في الجزائر بسبب الإرتجالية والمثالية في تحديد الأهداف، وعدم صياغة البرامج ولمخططات دون إحداث آليات كفيلة بالتنفيذ، ولأن تطبيق الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية يجب أن تكون ذات أثار ملموس على أرضية الميدان؛

- مغني سليمة، وسائل الدفع الإلكترونية وإنعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، قسم الحقوق، تخصص إدارة أعمال، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2014. والتي من خلالها تم طرح الإشكالية المتمثلة في " ما هي انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على البنوك العربية " أين تم الأخذ بمصر، العراق والجزائر كتجارب الدول العربية التي وعلى الرغم من تبنيها لبعض المعاملات المالية الإلكترونية لاتزال تعاني من بعض الثغرات أين يتوجب عليها مواصلة الجهود من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من التعاملات المالية الرقمية، التي لها مزايا متعددة.

• كرجلي أسماء، اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، دراسة مرجعية مقارنة للبنوك العاملة بمقر ولاية البويرة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2014. والتي تمثلت إشكالياتها في " كيف يمكن أن تساهم اليقظة التكنولوجية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك؟ " في حين تم تشخيص واقع اليقظة التكنولوجية في بنك الجزائر الخارجي - وكالة البويرة كبنك مرجعي لدراسة الموضوع وقد تم التوصل في الأخير إلى أن عدم إمكانية البنوك أن تعمل بمعزل عن المعلومات، التي يتم الحصول عليها وفقا لليقظة التكنولوجية.

• أما من خلال دراستنا المتمثلة في آفاق المؤسسات المالية والمصرفية في ظل تبني إستراتيجية الجزائر إلكترونية والتي من خلالها سوف يتم تسليط الضوء على مشروع الجزائر إلكترونية مع التركيز على حالة البنوك ومؤسسات المال.

حدود الدراسة:

بنيت الدراسة على حدود مكانية حيث اقتصرنا على الجزائر بشكل عام أما الحدود الزمانية فكانت منذ التسعينات إلى يومنا هذا.

منهج البحث:

بغية الإجابة على إشكالية البحث وإثبات مدى صحة الفرضيات تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي فيما يخص الجانب النظري، بإعتباره ملائما لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده واستخدام المنهج التاريخي لاستعراض أهم محطات بعض المتغيرات المتعلقة بالموضوع.

صعوبات البحث:

من أهم الصعوبات التي واجهناها خلال دراستنا مايلي:

- فالصعوبات النظرية تمثلت في قلة المراجع المتعلقة بالموضوع وهذا بسبب حداثة وندرة الكتب؛
- صعوبة الحصول على المعلومات من الجهات الرسمية، والموقف السلبي من طرف بعض المسؤولين الذين اتصلنا بهم بواسطة الانترنت وعدم أكتراثهم بأهمية البحث؛
- اتساع الموضوع واتصافه بالتشعب والشمولية.

تقسيمات البحث:

انطلاقاً من طبيعة الموضوع، والأهداف المنوطة به، وللإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا هذه الدراسة إلى ثلاث فصول وكل فصل ينقسم إلى ثلاث مباحث وكل مبحث ينقسم هو الآخر إلى ثلاثة مطالب، فخصصنا الأول لمعالجة موضوع الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية، أين تم التطرق إلى ثلاث مباحث، حيث سوف نلقي نظرة شاملة في المبحث الأول على المفاهيم العامة لليقظة التكنولوجية، والإدارة الإلكترونية في المبحث الثاني لنتقل إلى المعاملات المالية والمصرفية الإلكترونية في المبحث الثالث، أما الفصل الثاني تناولنا موضوع إستراتيجية الجزائر الإلكترونية حيث تطلب الأمر منا ثلاث مباحث، ففي المبحث الأول إرتأينا الحديث عن تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر، لنتقل للمبحث الثاني بعد ذلك للحديث عن إستراتيجية الجزائر الإلكترونية وأهم محاورها، أما المبحث الثالث فتم تخصيصه لأهم محور من محاور الإستراتيجية والذي يتمثل في تسريع إستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات، وفيما يخص الفصل الثالث فلقد تحدثنا عن عصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية، ففي المبحث الأول تطرقنا إلى واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر لنتقل بعد ذلك إلى أنظمة الدفع الحديثة في المبحث الثاني، أما عند الحديث عن المبحث الثالث فلقد تطرقنا إلى البنوك الإلكترونية في الجزائر.

الفصل الأول

الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية و المصرفية

المبحث الأول: اليقظة التكنولوجية

المطلب الأول: مفهوم اليقظة

المطلب الثاني: ماهية اليقظة التكنولوجية

المطلب الثالث: أهمية اليقظة التكنولوجية

المبحث الثاني: الإدارة الالكترونية.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الالكترونية

المطلب الثاني: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومراحلها

المطلب الثالث: متطلبات نجاح الإدارة الالكترونية، أهميتها والسلبيات المحتملة

المبحث الثالث: الأعمال المالية و المصرفية الالكترونية.

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية

المطلب الثاني: وسائط الدفع الإلكترونية

المطلب الثالث: أنظمة الدفع الإلكترونية

الفصل الثاني استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

المبحث الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجزائر

المطلب الأول: واقع الجزائر من تكنولوجيا الإعلام والاتصال

المطلب الثاني: المشاريع المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالجزائر

المطلب الثالث: الاستثمارات الأجنبية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالجزائر

المبحث الثاني: استراتيجية الجزائر الإلكترونية

المطلب الأول: ماهية الجزائر الإلكترونية

المطلب الثاني: المحاور الرئيسية للإستراتيجية

المطلب الثالث: المحار الفرعية للإستراتيجية

المبحث الثالث: المحور الثاني تسريع إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات

المطلب الأول: الدفع الإلكتروني

المطلب الثاني: السجل التجاري الإلكتروني

المطلب الثالث: التجارة الإلكترونية

الفصل الثالث

واقع البنوك الإلكترونية في الجزائر

المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المطلب الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المطلب الثاني: شركة *satim* و إنجازاتها

المطلب الثالث: البطاقات البنكية في الجزائر

المبحث الثاني: أنظمة الدفع الحديثة في الجزائر

المطلب الأول: *WESTERN UNION* و *SWIFT*

المطلب الثاني: أنظمة التسوية الحديثة

المطلب الثالث: أفاق أنظمة الدفع

المبحث الثالث: البنوك الإلكترونية في الجزائر

المطلب الثالث: شركة الجزائر للخدمات البنكية على الخط *AEBS*

المطلب الثاني: الانترنت البنكي والهاتف المصرفي في الجزائر

المطلب الثالث: خدمات البنوك الإلكترونية في الجزائر

تمهيد

شهد العالم في السنوات الأخيرة تغيرات جوهرية على الصعيد العالمي، وظهر عدد من القوى أثرت بشكل كبير في جميع النواحي، وبالأخص في قطاعات النشاط الاقتصادي المختلفة التي من بينها القطاع المالي والمصرفي، وقد اختلفت الأسباب والمتغيرات لكن من أهمها العولمة والتطور الهائل والمتسارع في التكنولوجيا والمعلومات التي أصبحت كمصدرا للمنافسة الشديدة بين الدول والشركات وحتى الأفراد، هذا ما أدى إلى ظهور عدد من المداخل، الانظمة والمفاهيم الحديثة لمواكبة التطورات وتحقيق السرعة في التكيف والاستجابة مع تلك القوى، والسعي الدائم نحو تحقيق النجاح والمحافظة عليه قدر المستطاع وذلك من خلال تطوير المنتجات وتحسين الاستراتيجيات واستخدام الوسائل والأدوات المتجددة.

ففي مواجهة تسارع التغيير التكنولوجي وتقلبات الأسواق أصبحت المعلومات ذات أهمية بالغة لبقاء واستمرارية المؤسسات. ومن هنا فإن اعتماد المؤسسة على اليقظة التكنولوجية يعد أمرا حيويا باعتبار هذه الأخيرة قوة حقيقية لها، حيث تترجم قدرتها المتميزة على توقع المستقبل والسماح بالتموقع في الساحة بشكل فعال ومع كل هذا فإن الإبداع الإداري ليس نتاج مصادفة وإنما هو حتمية علمية وقواعد تتبع وذلك للتماشي والتحول التدريجي للأنشطة الإدارية الجديدة في مجال تقديم الخدمات الإدارية بالاعتماد على النظم الإلكترونية وهذا في مجال ما يعرف بالإدارة الإلكترونية.

ومن هذا المنطلق يمكننا الحديث عن بؤادر النقلة النوعية في طريقة تقديم الخدمات حيث تبنت المؤسسات المالية والمصرفية كل وسائل وأدوات وأنظمة الدفع الإلكتروني التي تسمح لها بتسهيل المعاملات بين الدولة والمواطن.

وعلى هذا الأساس سوف نتطرق في هذا الفصل إلى اليقظة التكنولوجية في المبحث الأول، لنتقل بعد ذلك إلى الإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها، وفي الأخير سنعرض كل من وسائل الدفع والوسائط الخاصة بها وحتى الأنظمة التي تقوم عليها مختلف المعاملات المالية والمصرفية التكنولوجية.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

المبحث الاول: اليقظة التكنولوجية

إن مصطلح اليقظة بدأ يتطور في ظل اقتصاد سائر في طريق العولمة، أين أصبحت المؤسسات تبحث عن السبل للحفاظ على مكانتها وزيادة أداؤها التنافسي من خلال التكيف المستمر مع التغيرات البيئية خاصة في ظل التغيرات الزائدة

المطلب الاول: مفهوم اليقظة

إن اليقظة بمفهومها الشامل مصطلح حديث النشأة، ظهر ونشأ في أدبيات إدارة الاعمال وفي الاوساط التي تعنى بالمعلومة وتسييرها، ومعنى هذا أن اليقظة علم حديث نسبيا ظهر حوالي الثمانينات، ينجم عن وعي لدى المؤسسة ووحدات المعلومات لديها بوضع وتفعيل شكل جديد لإدارة وتسيير المعلومة تتمحور قبل وكل شيء حول النوعية وليس الكمية¹.

أولا: تعريف اليقظة وتنظيم خليتها

إن ظهور اليقظة بمفهومها الجديد أدى بالكتاب والإقتصاديين إلى تقديم تعريف مختلفة كل حسب رؤيته الخاصة في حين تم وضع مجموعة من المتطلبات التي يجب توافرها من أجل تنظيم هاته العملية

1- تعريف اليقظة:

- هي ذلك النشاط المرتبط بالبحث، معالجة ونشر المعلومة بهدف استغلالها من قبل الممثلين الاقتصاديين، المدراء المصممين والمسيرين²؛
- هي عبارة عن عملية معلومانية تبحث المؤسسة بواسطتها على توقع إشارات الإنذار بهدف خلق فرص السوق وتقليل الأخطار المرتبطة بعدم التأكد³؛

¹ -Lesca. H, veille stratégique ,Ed Aster, France , 1998, p130.

² -رتيبة حديد، نوفيل حديد، اليقظة التنافسية وسيلة تسييرية حديثة لتنافسية المؤسسة، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 08-09 مارس 2005، ص198.

³ -بخوش أحمد، دور اليقظة و طرح المنتوجات الجديدة في زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، قسم علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة الجزائر، غير منشورة)، الجزائر، 2006-2007، ص41.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

من خلال التعريفين السابقين يمكن القول أن اليقظة عملية منظمة، من بحث وتحليل وانتقاء ملائم للمعلومات والتي تقدم مزايا تنافسية. كما أن اليقظة اعتبرت كمنشآت أو عملية مرتبطة بتسيير المعلومة بهدف استغلالها لإحداث شيء جديد في المؤسسة¹؛

2- تنظيم خلية اليقظة:

تتطلب خلية اليقظة موارد بشرية، وسائل تقنية وموارد مالية²:

1. **وسائل تقنية:** لا تستطيع أي مؤسسة جمع وتخزين المعلومات والاستفادة منها بدون توفر أساليب وتقنيات حديثة ومتطورة، ومن هنا تبرز أهمية تكنولوجيا الإعلام في خلية اليقظة.
2. **موارد مالية:** تتطلب اليقظة ميزانية خاصة، وذلك لأن تكلفة التعامل مع المعلومات معتبرة، فهي تتطلب ثلاث عناصر أساسية هي تكلفة الموارد البشرية، تكلفة الوسائل التقنية (أدوات معلوماتية ومعدات المكاتب) وتكلفة المقتنيات (الكتب والمراجع والاشتراكات).
3. **الموارد البشرية:** وهذا يعني تخصيص موارد بشرية نوعية، يطلق عليهم أعوان اليقظة وهذه الأخيرة تنقسم بدورها إلى:

أ- **مسؤول عملية اليقظة:** هو المكلف الأول والرئيسي بعملية اليقظة من مهامه:

• تحسيس وتوعية جميع العاملين بثقافة اليقظة في المؤسسة؛

• بناء منهجية سليمة لمعالجة المعلومات؛

• إيصال نتائج اليقظة إلى صناع القرار وكذا تقييم مدى فعالية اليقظة.

ب- **الملاحظون:** يتمثل دورهم في جمع المعلومات الخام ووضعها في نظام اليقظة، كما يقومون بتقييم المعلومات المجمعة، ويعتبر دورهم مكملًا لدور الخبراء.

ج- **الخبراء:** يعتمد هذا الأخير على الأساليب التقنية لدراسة النتائج بسرعة، و تكون له القدرة على حل المشاكل بسرعة في حال حدوثها.

¹ - محاط أميرة، أثر اليقظة الإستراتيجية في تحسين الأداء التسويقي-دراسة حالة مؤسسة إنصالات الجزائر-فرع ميله، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، قسم تسيير المنظمات، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، غير منشورة)، الجزائر، 2013-2014، ص 4.

²- Flandrois Julien, Potron Christophe, Eman Pascal, la fonction veille et ses outils, les matinales, vol 3, France, 2005, p 09.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

د- عملاء اليقظة: ليكون نظام اليقظة فعالا يجب أن يشارك عملاء اليقظة أو المستفيدون من معلومات اليقظة بآرائهم حول هذه المعلومات التي تقدم لهم، للتأكد من أن تلك الاخيرة تتطابق واحتياجاتهم المحددة سلفا، ومن ثم إغلاق حلقة اليقظة.

ثانيا- أنواع اليقظة:

تتنوع اليقظة بتنوع بيئة المؤسسة التي تتبنى هاته التقنية من أجل الوصول إلى الأهداف المنشودة.

1. **اليقظة الدائمة:** هي اليقظة التي تكون في كل وقت، تعمل بمثابة رادار، وتسمح بالتقاط الاشارات الضعيفة ومعلومات إنذار البيئة؛
2. **اليقظة الدورية:** هي رصد منتظم للهدف، تختلف حسب الهدف ودورية مصادر المعلومات المرجوة منها/ مثل التقارير ، الدراسات والمجلات، والمنشورات المتخصصة؛
3. **اليقظة الموسمية:** هي مراقبة منظمة للمواقع المتسهدفة، وفي هذه الحالة تكون المؤسسة قد حددت الهدف الواجب مراقبته دوما؛
4. **اليقظة المضبوطة (الدقيقة):** هي تحليل ومراقبة للهدف في وقت معين ضمن سياق معين¹؛
5. **اليقظة التنافسية:** هي النشاط الذي من خلاله تتعرف المؤسسة على منافسيها الحاليين والمحتملين وهي تهتم أيضا بالبيئة التي تتطور فيها المؤسسة المنافسة²؛
6. **اليقظة التجارية:** تستعملها المؤسسات من أجل دراسة احتياجات الزبائن وكذا متابعة تطور وعرض المنتجات الجديدة التي يطرحها الموردون³؛
7. **اليقظة الاستراتيجية:** تشير اليقظة الاستراتيجية إلى البحث عن المعلومة عن طريق نقطة ثابتة ومراقبة دائمة للبيئة وهذا لتحقيق الأهداف الاستراتيجية؛

¹ - Miaux Jean François, **Mise en œuvre d'une activité de veille : le cas de réseau ferré de France**, Mémoire pour obtention d'un titre professionnel, INTD niveau 1, institut national des techniques de la documentation, Paris, non publier) France , 2010, p-p : 17-18.

² - Ludovic François et Levy Julien ; l'intelligence économique outil de marketing : un enjeux organisationnel, **Market Management**, vol 3 , France ; 2003 , p 3.

³ - Sauvann Chalus, Marie-Christine, **Risque inhérents aux insuffisance de veille commerciale dans les projets de création d'entreprise étude de 15 cas de création d'entreprises de petite dimension** , **market management**, vol 7, France , 2007, p 5.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

8. **اليقظة البيئية:** تخص هذه الأخيرة كل عناصر البيئة المتبقية والتي تتمثل في الجانب التشريعي، الجانب المالي، الجانب السياسي، الجيوسياسي وحتى الجانب الثقافي لمحيط المؤسسة¹.

9. **اليقظة التكنولوجية:** اليقظة التكنولوجية هي تلك العملية أو النشاط الذي يقوم بحد ذاته على تقنيات البحث وتحليل وتخزين المعلومات من خلال وسائل تكنولوجيا المعلومات، وهذه الأخيرة سوف نتطرق لها بالتفصيل في المطلبين المواليين.

المطلب الثاني: ماهية اليقظة التكنولوجية

إن التطورات التكنولوجية أفرزت مجموعة من المصطلحات الحديثة ومن بين هاته الأخيرة هناك ما يعرف باليقظة التكنولوجية.

أولا- مفهوم اليقظة التكنولوجية

- اليقظة التكنولوجية هي ذلك النموذج المستعمل في تسيير الموارد التكنولوجية الذي يراعي كل من الوظائف التالية: البحث عن الأمثل، التحسين، المحافظة، الجرد الدائم والتقييم، المراقبة وكلها وظائف أساسية ارتكازية يجب تسييرها كنظام متناسق قد يضره عجز أي منها²؛
- اليقظة التكنولوجية هي ذلك النشاط الضروري والعملية الديناميكية التي ترتبط بتسيير موارد المعلومات التي تجعل المؤسسة أكثر ذكاء وأكثر تنافس³؛
- عرفها جاكوبياك على أنها العمليتين من الملاحظة والتحليل متبوعة بعملية أخرى تتمثل في بث المعلومات التي تم انتقاؤها ومعالجتها ثم إيصالها إلى مختلف المستويات حتى تكون مفيدة في اتخاذ القرارات⁴؛
- اليقظة التكنولوجية هي تلك التقنيات التي تضم مجموعة من المعلومات التكنولوجية ، تستعملها المؤسسات من أجل التأهيل والتطوير⁵؛

¹ - زروخي فيروز، سكر فاطمة الزهراء، دور اليقظة الإستراتيجية في الرفع من تنافسية المؤسسات الإقتصادية، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والإستراتيجيات التنافسية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة الجزائر، 8-9 نوفمبر 2010، ص 11.

² - Morin J, L'excellence technologique, Paris : publie-union, Ed. J Picollec , 1985, p81.

³ - Bergeron P , observation sur le processus de veille et les obstacles à sa pratique dans les organisations , la veille technologique, vol 24, N°3 , Argus , p18.

⁴ - Jakobiak François, l'intelligence économique : comment bâtir son propre système d'intelligence économique, édition d'organisation, Paris, France 2001, p 8.

⁵ - journal officiel de la république française, innovation technologique et performance industrielle global de l'impression 3d , p59.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

- اليقظة التكنولوجية هي مجموعة التقنيات التي تقوم بتنظيم منهجي لعملية جمع، تحليل ونشر المعلومات التقنية لضمان بقاء المؤسسة ونموها¹؛
- اليقظة التكنولوجية هي العملية التي تحصر المؤسسة من خلالها التقنيات والتكنولوجيات المستعملة من طرف زبائنها، مورديها، شركائها ومنافسيها، في إطار مجال نشاطها وذلك لمتابعة التطورات التي قد لا تؤثر على مستقبلها فحسب وإنما على مستقبل المتعاملين معها أيضا²؛
- من التعاريف السابقة يمكننا تعريف اليقظة التكنولوجية على أنها الاستثمار الذي يعتبر العنصر البشري كأحد أهم العناصر التي يتركز عليها كما تعتبر من أقوى التحديات التي تتصاعد مع تصاعد مصادر المعلومات التي نحصل عليها عن طريق الانترنت.

ثانيا-وظائف اليقظة التكنولوجية

من خلال التعاريف السابقة لمصطلح اليقظة التكنولوجية يمكننا استنتاج وظيفتان أساسيتان التي تتركز عليهما هاته التقنية ألا وهما:³

1- **مراقبة المحيط:** هذه المهمة تهم من الناحية الأولى بالبحث و تنسيق المعلومات. ولهذا يجب تحديد الموضوع المستهدف وكل تأثيراته ووضع استراتيجيات للبحث الدقيق والفعال للمعلومة المستعملة، أما من الناحية الثانية ، فمن المهم المرور إلى مرحلة تحليل و إدراج المعلومات.و تتمحور هاته الأخيرة حول ثلاث مراحل ألا وهي فهم(ترصد) المعلومات، والإسراع في اختيار الأفضل منها وكذا التصرف وفقا لهاته الأخيرة.

2- **تطوير المحيط:** و هنا يمكننا الحديث عن معالجة،نشر، واستعمال المعلومات.

- معالجة المعلومات المتحصل عليها تمكن من التوصل إلى المعلومة المطلوبة أين تصبح هناك أهمية تخزين المعطيات؛

- نشر المعلومات المعالجة تسمح باستخدامها لغرض ما؛

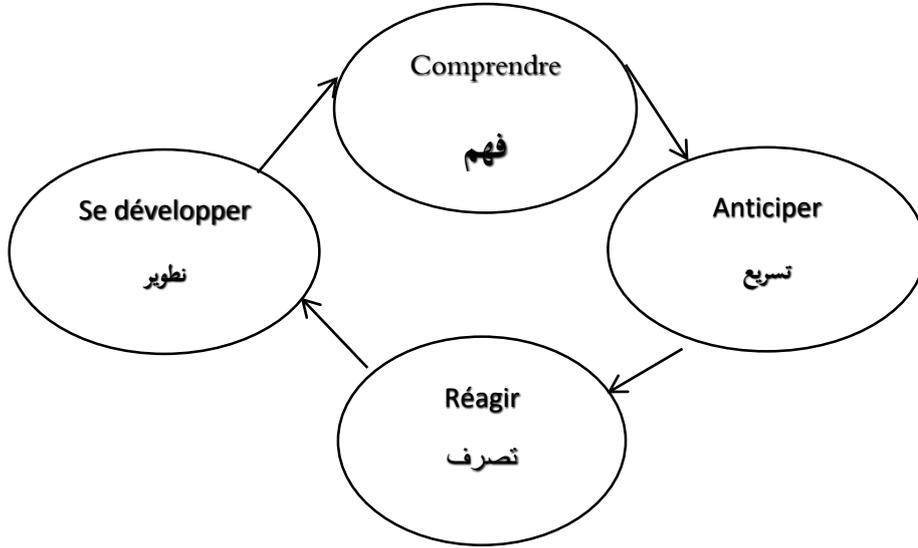
الاستعمال الامثل للمعلومات المنشورة يساعد على اتخاذ القرارات في المحيط السوسيو إقتصادي للمنظمة.

1. EL HAUD Naïma, l'intelligence économique au service de l'entreprise innovante , **l'intelligence économique** , vol3, Maroc , 2011, P180.

2 -داودي الطيب، وآخرون، اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين الميزة التنافسية للدول العربية، جامعة شلف، الجزائر، 2007، ص13.

3 -Internet, Agentielle, (Page consulté le 27-11-2015), **La veille du concept a la réalité, culture, méthode, outils. Livre blanc**, (en ligne) , www.agentielle.com .

الشكل (1-1): نموذج CARD الخاص بوظائف اليقظة التكنولوجية



Source: Agentielle, (27-11-2015), La veille du concept a la réalité, culture, méthode, outils. Livre blanc, (en ligne), www.agentielle.com .

ثالثاً-مصادر اليقظة التكنولوجية

هناك مجموعة من المصادر التي تقوم بجمع المعلومات التكنولوجية وهي تتمثل في الآتي¹:

- 1- **المجالات الخاصة** : تعتبر كمصادر معلومات التي تتاح بسهولة لغرض تغذية اليقظة.
 - 2- **الإنترنت**: تمثل حالياً أهم وسيلة من وسائل اليقظة التكنولوجية ذلك راجع إلى الأسباب التالية:
 - 85 إلى 95 بالمئة من المعلومات متاحة للعلن، وسهل الوصول إليها مجاناً؛
 - إمكانية الحصول على المعلومات الحصرية و الحديثة؛
 - المعلومات المتاحة جاهزة للإستغلال لأنها مصاغة إلكترونياً.
 - 3- **المعارض والصالونات**: يمكن تجميع أكبر قدر ممكن من المعلومات بشرط تنظيم الزيارات؛
- المصادر الداخلية للمؤسسة: التقارير التي تتضمنها الارشيف والطاقتقني وكذا صناع المعرفة التي تسمح بالحصول على شرائح التطوير؛

¹-Internet, Innovatech, (Page consulté le 27-11-2015), innovatech, coach de vos innovations technologiques, (en ligne), www.innovatech.be .

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

4- مراكز البحوث: تعتبر هاته الاخيرة كالشركاء ذو الأهمية العظمى لليقظة، فهم يحققون اليقظة التكنولوجية المندفعة والمنبثقة من مجاهم الخاص هذا من الناحية الأولى، أما من الناحية الثانية، فهم يقومون بتنظيم المنتقيات الدائمة أين تتواجد كل من الحالة الفنية و كذا كل أفاق التكنولوجيات الجديدة وتشمل مراكز البحوث المراحل التالية:

- تعيين منشط وكذا الفرق التابعة له من أجل الحصول على الدعامة التنظيمية وكذا المادية؛
- الموضوع المستهدف؛
- تعيين تعيين مجموعة من الراقبين والملاحظين وحتى الخبراء.

5- الجامعات: من أجل تغذية اليقظة التكنولوجية، لا بد من الالتحاق بالجامعات التي تضع وحدات البحث التي تتماشى ونشاطات المؤسسة مثل الاشهارات النهائية والاخيرة للباحثين، مذكرات الدكتوراه التي تكون في مرحلة الإعداد وكذا مشاريع الدراسات النهائية؛

6- المؤسسات: يمكن للمؤسسات أن تطرح مواضيع مختلفة في هذا السياق وهذا يسمح بالإستفادة من تقرير خارجي وبأقل تكلفة.

المطلب الثالث: أهمية اليقظة التكنولوجية

إن لليقظة التكنولوجية أهمية كبيرة ودور فعال في الحياة الإقتصادية وهذا ما سنتطرق له فيما يلي:

1-اليقظة التكنولوجية واتخاذ القرار: إن لليقظة التكنولوجية أهمية بالغة حيث تساعد في اتخاذ القرارات من قبل المسؤولين وتبرز هاته الأهمية من خلال الآتي:

- إن النجاح والديمومة من الأهداف التي يقوم عليها كيان المؤسسة الإقتصادية، ولكن كل هذا لا يتحقق إلا في ظل وجود إدارة فعالة ومحكمة وذات كفاءة في اتخاذ القرارات وصنعها، ولهذا تعد المعلومات المادة الإرتكازية التي يعتمد عليها متخذ القرار؛
- اليقظة التكنولوجية تسمح للمؤسسة باتخاذ قراراتها بدقة من أجل التطوير والنمو، وهي بالتالي تعمل على مساعدة المؤسسة في اتخاذ موقعها التقني والتنافسي (من يقوم؟ وبماذا؟) من أجل مزاوله الأحداث الحصرية وماهي طموحات المؤسسة من هاته الأخيرة¹

¹-Antonio Lopez Da Silva, **l'information et l'entreprise : des savoirs à partager et à capitaliser méthodes, outils et applications à la veille**, (mémoires de doctorat, spécialité sciences de l'information et de la communication, France, non publier), France, 2002, p 41.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

- تعتبر اليقظة التكنولوجية أداة لتطوير وتدعيم القرارات التي تتخذها المؤسسة، حيث تمثل أداة متميزة في توجيه القرارات الاستراتيجية للكيانات المالية والمصرفية وخاصة في مجال التطور التكنولوجي¹؛
 - فحسب جاكوبيك فدور اليقظة التكنولوجية يكمن في السماح للمؤسسات بأن تقوم بأفضل تخطيط استراتيجي وتعتبر الدعامه التي لا يمكن الاستغناء عنها في عملية اتخاذ القرار على المستويين الطويل والمتوسط².
- 2-اليقظة التكنولوجية والذكاء الاقتصادي:** الذكاء الاقتصادي هو مجموعة الأعمال المتناسقة من بحث، معالجة، توزيع وحماية المعلومة المفيدة بهدف استغلالها من طرف المتعاملين الاقتصاديين الذين يحصلون عليها بكل مساواة. وهذا كله قائم على وجود أعمال مختلفة لليقظة التكنولوجية التي تساعد على حماية الموروثات المتواجدة داخل المؤسسة.

3-اليقظة التكنولوجية و الإبداع التكنولوجي: يحتل الإبداع التكنولوجي موقعا مهما في التفكير الاستراتيجي للمؤسسة، باعتباره تلك العملية التي تتعلق بالمجسّدات الايجابية والتي تخص المنتجات بمختلف أنواعها وكذلك أساليب الإنتاج³، ومن ثمة آفاق التطور والنمو في مستقبل أكثر تعقيدا. ويرتبط الإبداع التكنولوجي بما يسمى بالبحث والتطوير وهنا يظهر دور اليقظة التكنولوجية كأداة في زيادة قدرة المؤسسات على الإبداع، فحراسة البيئة التكنولوجية تزود المؤسسة بمعلومات تكنولوجية، كما أن عملية جمع المعلومات الحاسمة وتحليلها تسمح بتوقع التطورات التكنولوجية الحاصلة في بيئة المؤسسة والتي يكون دورها مهما في عملية الإبداع، من خلال ما سبق يتضح ان اليقظة التكنولوجية لا تعتبر مصدرا مباشرا للإبداع، لكنها تساهم في زيادة فرصه.

¹-Internet, Matmar Dalila, (Page consulté le 28-11-2015), **la veille technologique : une nécessité pour l'intégration des entreprises à l'économie mondiale**, (en ligne), www.harddiscussion.gov .

²-بوتيفور الزهراء، مزريق عاشو، اليقظة أداة لاتخاذ القرارات، الملتقى الدولي حول صنع القرار في المؤسسة الاقتصادية، جامعة الجزائر، أفريل 2009، ص08.

³-م. سعيد اوكيل، اقتصاد و تسيير الإبداع التكنولوجي، ديوان المطبوعات الجامعية، 1994، ص33.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

المبحث الثاني: الإدارة الالكترونية

لقد ظهرت في السنوات القليلة الماضية محاولات فكرية جادة تحاول اللحاق بمقل جديد من حقول تكنولوجيا الاعلام والاتصال ومن بين هاته الحقول هناك ما يعرف بالادارة الالكترونية.

المطلب الاول: ماهية الادارة الالكترونية

إن ميول الباحث إلى إستخدام مصطلح الإدارة الالكترونية بدلا من مصطلح الإدارة الرقمية له أسباب عديدة أهمها أن الفكرة الجوهرية المستند إليها هي أن الإدارة الإلكترونية لها بعد إدارة الأنشطة الالكترونية لمنظمات الأعمال، وكذلك أن الإدارة الإلكترونية تتعامل مع جميع أنماط التكنولوجيا الحديثة.

أولا-تعريف الادارة الالكترونية و وظائفها

إن ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية دفع الكتاب إلى التساؤل عن حقيقة هذا الأخير ولهذا تعددت التعاريف المتعلقة بإدارة الإلكترونية وهذا ما نتج عنه التعدد في الوظائف.

1-تعريف الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الالكترونية من المصطلحات المستحدثة تماما والتي أشار إلى بعض موضوعاتها القليل جدا من البحوث والدراسات والكتابات العلمية كما أنه لم يتم حتى الآن الوصول إلى تعريف دقيق يمكن الإتفاق عليه فيما يتعلق بهذه الاخيرة. وفيمايلي استعراض لبعض التعاريف التي وردت في هذا السياق: -إن الإدارة الالكترونية هي عملية مكننة لجميع مهام و نشاطات المؤسسة الإدارية بالإعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في التقليل من استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات¹.

-الإدارة الإلكترونية هي الإستغناء عن المعاملات الورقية واحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة الى اجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا².

1 -محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية و التعليم بالعاصمة المقدسة، (بحث مقدم لإكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط، جامعة أم القرى، غير منشورة) ، المملكة العربية السعودية، 2006، ص44.

2 -علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دون طبعة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص32.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

-الإدارة الإلكترونية هي تلك الإدارة التي تعتمد على موارد معلوماتية كالانترنت وغيرها من شبكات الأعمال في حين أصبح رأس المال المعلوماتي هو العامل الأكثر فاعلية والأكثر كفاية في تحقيق الاهداف واستخدام الموارد.¹

-الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا أوراق أو زمان أو متطلبات جامدة، حيث أنها تعتمد على الإرشيف الإلكتروني، البريد الإلكتروني الأدلة والمفكرات الإلكترونية وحتى الرسائل الصوتية وهي مؤسسة ذكية تعتمد على عمال المعرفة.

-الإدارة الإلكترونية هي تسيير للمرافق العامة وتنظيم للعلاقات فيما بينها وبين المواطن وذلك باستعمال النظم الالكترونية الرسمية أو غير الرسمية منها بغية تقديم الخدمات العامة في وقت مختصر وأقل تكلفة.

مما سبق يمكن إعطاء الإدارة الإلكترونية تعريف ألا وهو: أن الإدارة الإلكترونية استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات افضل للمواطنين و المؤسسات ولزبائنها(الإدارة الخاصة منهم) مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة مع مفهوم "ادخل على الخط ولا تدخل في الخط".²

2-وظائف الإدارة الإلكترونية: يرى أن الإدارة هي الإدارة بنفس القوة التي يؤكد فيها المستثمرين على أن الأعمال هي الأعمال، وبالتالي فإن الإدارة ووظائفها رغم تأثيرها العميق وإعادة النظر في أبعادها وماضيها، تظل تمثل القلب النابض للمؤسسات وإن التخطيط وتنظيم وتوجيه الأعمال والرقابة عليها أصبحت تتم بشكل أكثر كفاءة وفاعلية وذلك نتيجة اعتمادها على الإدارة الإلكترونية وفيما يلي توضيح لمختلف هذه الوظائف بشكلها الجديد والمطور:

أ- التخطيط الإلكتروني: يعني تحديد ما يراد عمله آتيا ومستقبليا بالاعتماد على تدفق معلوماتي من داخل وخارج المؤسسة وبتعاون مشترك بين القمة والقاعدة بالاستفادة من الشبكة الإلكترونية لمواجهة متطلبات الأسواق المتغيرة وحاجات الزبائن وتفضيلاتهم المحتملة ووفقا لخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية وتجزئة واضحة وسهلة لخطط وقصيرة الأمد³؛

¹-عبود نجم، الإدارة الالكترونية الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات، دون طبعة، دار المريخ، الرياض، 2004، ص126.

²-بكري سعد علي، صناعة المعلومات و آفاق المستقبل، مجلة العلوم و التقنية، العدد 65، ص 14.

³-عادل حرجوش المرعي و آخرون، الإدارة الإلكترونية (مركزات فكرية و متطلبات تأسيس عملية، دون طبعة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص79.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

ب- **التنظيم الإلكتروني:** هو ذلك التنظيم المرن الذي يسمح بالإتصال والتعاون بين مختلف الأفراد وذلك من خلال التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية وهذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة كما يحقق تغيرات مهمة في قوة العمل وذلك من خلال استخدام عمال ذوي تخصصات ومهارات عالية من مهنيي وعمال المعرفة الذين لا يمكن التعامل معهم أو استغلال قدراتهم من خلال انماط التنظيم التقليدية؛

ج- **التوجيه الإلكتروني:** وذلك من خلال استخدام الشبكة الداخلية وحتى الخارجية للقيام بعملية التوجيه على الوجه التالي:

- توفير الاتصال المستمر بين القادة والمؤوسين من خلال شبكة الانترنت؛
- توفير الاتصال المستمر بين القادة والموردين والشركاء الآخرين عبر شبكة الاكسترنانت؛
- زيادة المهام والمرونة في التكيف مع البيئة المتغيرة؛
- زيادة القدرة على التحفيز وإنجاز المهام.

د- **الرقابة الإلكترونية:** هي تلك العملية التي تسمح بالرقابة الفورية بمساعدة الشبكة الداخلية للمؤسسة، ومن ثم تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أول بأول، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين، وهذا ما يزيد من قدرة الرقابة الإلكترونية على توفير إمكانية متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات المتنوعة وتصحيح الاخطاء في كافة أنواع المؤسسات¹.

ثانيا- عناصر الإدارة الالكترونية وخصائصها

تشمل الإدارة الإلكترونية على مجموعة العناصر التي يتوجب توفيرها بهدف تحقيق هاته العملية بأكمل وجه لها وعلى مجموعة الخصائص التي تتميز بها.

1-عناصر الإدارة الإلكترونية: إن الإدارة الالكترونية تتطلب مجموعة من الأدوات والعناصر من اجل تنفيذها وتتمثل هذه الاخيرة في:

أ- **الأجهزة والمعدات:** وتتمثل في المكونات المادية للحاسوب وملحقاته،وهنا يجب الإشارة إلى أن على المؤسسات السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما²:

¹ -هيثم حمود الشلبي، مروان محمد النصور، إدارة المنشآت المعاصرة، الطبعة 1، دار الصفاء للنشر و التوزيع،عمان الأردن، 2009، ص446.

² -يوسف محمد يوسف أبو أمونة،واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية-قطاع غزة، (رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، الجامعة الاسلامية - غزة ، غير منشورة) ، فلسطين، 2009، ص37.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة؛
- ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.
- ب- البرمجيات بمختلف أنواعها: مجموع البرامج المستعملة والمستخدمه لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والإستفادة من امكانيته المختلفة¹؛
- ج- الإتصالات: وذلك باستعمال شبكات الحاسوب مثل مستعرضات الويب، برامج البريد الالكتروني، الجداول الالكترونية، حزم البرامج المالية وقواعد البيانات²؛
- د- الكوادر البشرية: تتمثل في الخبراء التقنيين؛
- هـ- التوعية الحاسوبية: من خلال إعداد البرامج التي تعزز الكفاءة والمعرفة بالإدارة الالكترونية وذلك بالإستعانة بكادر استثماري يدرّب على استخدام التقنيات الحديثة.

2- خصائص الإدارة الالكترونية: إن تطبيق الإدارة الالكترونية سيؤدي إلى³:

- إدارة بلا أوراق: و هنا يتم الإعتماد على الحاسوب في تخزين المعلومات (الارشيف الالكتروني، الأدلة والمفكرات الالكترونية) وإرسال المعلومات في شكل رسائل إلكترونية (البريد الالكتروني)؛
- إدارة بلا تنظيمات: تعمل هذه الاخيرة من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية وذلك بالاعتماد على صناعات المعرفة؛
- إدارة بلا مكان ولا زمان: وهذا يكون عن طريق التليفون الدولي الجديد (التيليديسك) أو المؤتمرات الالكترونية خلال ساعات متواصلة من العمل (24/24سا) وهذا ما يعرف بالمؤسسات الافتراضية أو التخيلية في العالم الجديد.

1- خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، المتطلبات البشرية و المادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية، (رسالة ماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط، جامعة أم القرى،، غير منشورة)، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، ص41.

2- محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية-غزة، غير منشورة، فلسطين، 2009، ص37.

3- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص40.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

المطلب الثاني: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية ، مراحلها وأهدافها

إن التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية كان نتاج عدة أسباب والتي تتمثل في الآتي:

أولاً-أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس بالأمر الهين بل هو عملية صعبة وشاقة ومن الاسباب هذا التحول مايلي:

- طول وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛
- تفشي اللادواعية واختفاء الشفافية؛
- استمرار الاوضاع المتعارف عليها من تعقيدات إدارية وإجراءات متكررة وغير مبررة؛
- تفاقم حدة المشاكل الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف الإدارة.

ثانياً-مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

إن دعم حركة التحول إلى الإدارة الإلكترونية يتطلب وضع خطة شاملة على المستوى الجهاز الإداري وقد تتضمن هذه الاخيرة على المراحل التالية¹:

- 1- إقناع الإدارة العليا: إن القناعة التامة والرؤية الواضحة للتحول الإلكتروني من قبل المسؤولين ضرورة حتمية وذلك من أجل تقديم الدعم الكامل والامكانيات اللازمة التي تتطلبها الإدارة الإلكترونية.
- 2- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: ويقصد بها تأمين أجهزة الحاسب الآلي وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها و تأمين وسائل الإتصال الحديثة.
- 3- تدريب وتأهيل الموظفين: العنصر البشري هو القاعدة الاساسية للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، لذا لابد من عقد دورات تدريبية لهم كي يجتازوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة.
- 4- توثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً: وذلك باستعمال المساحات الضوئية وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.

¹-غنيم أحمد علي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري و معوقات استخدامها في مدارس التعليم العالي، دون طبعة، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، الكويت، 2006، ص 144.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

ثالثاً- أهداف الإدارة الالكترونية

إذا كان تحقيق عوامل نجاح أي منشأة يتم في بداية المشروع، فالأهداف هي الثمرة التي يجنيها المسؤولون في نهايته، ويمكن تلخيصها في الآتي¹:

- 1- تهيئة فرص ميسرة لتقديم الخدمات الإدارية من خلال الحاسب الآلي؛
- 2- زيادة فاعلية نشاط المؤسسة وكذا زيادة حجم الاستثمارات التجارية؛
- 3- الدقة والسرعة خلال إنجاز إجراءات العمل؛
- 4- الحفاظ على سرية المعلومات و تقليل مخاطر فقدانها؛
- 5- إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء من خلال "الفيديو كونفرانس" ومن خلال الشبكة الالكترونية للإدارة؛²
- 6- تحسين التنافس الإقتصادي من خلال استخدام الانترنت للتجارة العالمية، وإتاحة الفرصة للشركات ذات المقاس المتوسط والصغير لدخول المنافسة؛
- 7- توفير الوقت والجهد المبذول؛
- 8- التقليل من الكلفة التي يتحملها المواطن عند الرغبة في الوصول إلى الاسواق³.

1 - محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص73.

2 - كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، قطر، غير منشورة)، قطر، 2008، ص40.

3 - ماجد راغب حلو، العقد الإداري الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة للنشر و التوزيع، الاسكندرية، مصر، سنة 2007، ص32.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

المطلب الثالث: متطلبات نجاح الإدارة الالكترونية وأهدافها

إن نجاح أي نظام يرتبط ويتعلق بمجموعة من المتطلبات اللازمة لقيامه والإدارة الإلكترونية هي الأخرى لها متطلباتها وأهدافها التي جاءت لتحقيقها

أولاً-متطلبات نجاح الإدارة الالكترونية

إن مشروع الإدارة الالكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى نهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتوفيق وإلا سيكون الفشل مصيره الوحيد. وكما هو معروف فالإدارة هي إبنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها. لذلك فإن مشروع الإدارة الالكترونية يجب ان يراعي عدة متطلبات منها:¹

1- المتطلبات التقنية: تتمثل في توفير البنية التحتية حيث تتضمن هاته الاخيرة شبكة حديثة للاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للإستخدام واستيعاب الكم الهائل من الإتصالات في آن واحد وكذا توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج وكذا توفير خدمات البريد الرقمي ويكون ذلك على أوسع نطاق ممكن وهذا من أجل تحقيق التواصل بين أطراف المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات و المواطن من جهة أخرى² وتنقسم هاته الأخيرة إلى:

• **البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية:** وتتمثل في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً.

¹ - كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، مرجع سبق ذكره، ص35.

² - إيهاب خميس أحمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين)، (رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، المملكة العربية السعودية ، غير منشورة)، المملكة العربية السعودية، 2007، ص25.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

• البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات (شبكة الإنترنت، شبكة الانترنت والشبكة الخارجية الإكسترنات) والبرمجيات التطبيقية التي يتم من خلالها إنجاز الوظائف الأعمال الإلكترونية¹.

2- **المتطلبات المادية:** توافر الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية والداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها. توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالانترنت ، ونشدد على أن تكون الاسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال الأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الالكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.

3- **المتطلبات التمويلية:** توافر مستوى مناسب من التمويل، بحيث يمكن التمويل الإدارة من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا على مستوى العالم.

4- **متطلبات قانونية:** وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الالكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

5- **المتطلبات الأمنية:** توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الالكتروني من اي عبث والتركيز على هذه لما لها من أهمية و خطورة على الامن القومي و الشخصي للدولة أو الأفراد وهذه المتطلبات تعد من أهم معضلات العمل الإلكتروني وهذا يتطلب مجموعة من الإجراءات التي تتمثل في الآتي:

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الإنترنت؛
- تبني استراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص؛
- وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحمى من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

¹ - نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية (الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات) ، دون طبعة، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004،

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

6- **المتطلبات الترويجية:** وجود خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها، ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلان الوطنية والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع الإدارة الإلكترونية.

7- **متطلبات القيادة والدعم الإداري:** توفر الإرادة السياسية، بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة المناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

ثانياً- السلبيات المحتملة من تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية

قد يعتقد البعض أنه عند تطبيق الإدارة الإلكترونية سوف تزول كل المشاكل والمصاعب، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف بمعنى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن في حال تعثر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسلبيات من السلبيات الثلاث المتمثلة في:

- **التجسس الإلكتروني:** الخطر هنا يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للإدارة الإلكترونية والذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى الكارثة الوطنية التي يحدثها التجسس الإلكتروني.
- **زيادة التبعية:** من المتعارف عليه أن الدول العربية ليست دول رائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات، وهي دول مستهلكة ومستعملة لهذه الأخيرة، وأن الدول الغربية هي المنتجة لتلك التكنولوجيات التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية فإن هذا يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول المنتجة.
- **شلل الإدارة:** إن الانتقال دفعة واحدة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة لأنه عندما نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل، فنكون قد خسرنا الأولى ولم نربح الثانية وبالتالي سوف نتواجد أمام إدارة معطلة.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

المبحث الثالث: الأعمال المالية و المصرفية التكنولوجية

إن التطور المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال فرض على المؤسسات المالية والمصرفية تقديم الخدمات التي تتلاءم ومتطلبات التقدم التقني وتمكين العملاء من متابعة تطورات القرية الكونية من داخل منازلهم عبر شبكات متنوعة تمكنهم من الاستعلام على مختلف الخدمات والمنتجات وذلك باستخدام جهاز الحاسوب الآلي الخاص به (العميل) وهكذا أصبحت المعاملات المالية (عمليات تحويل الاموال وكذا تسوية المعاملات المالية) أمر سهل وهين ولا يستغرق الكثير من الوقت وهذا يعود لكل من وسائل الدفع الالكترونية والوسائط الخاصة بها وكذا أنظمة الدفع والتسوية الحديثة.

المطلب الأول: وسائل الدفع الالكترونية

إن ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال فرضت على البنوك تحديث خدماتها وعصرنتها وهذا ما أدى إلى ظهور وسائل دفع حديثة التي تقوم على النظام الإلكتروني.

أولاً- مفهومها: يوجد عدة تعاريف لوسائل الدفع الإلكترونية والتي تتمثل في الآتي:

1-التعريف الأول: تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية تلك العملية التي يتم من خلالها استبدال القيمة المالية بالبضاعة ، الخدمات أو بالمعلومات إلكترونيا فهي تستخدم كوسيط لتسهيل عمليات التبادل.

2-التعريف الثاني: هي مجموعة التقنيات المعلوماتية الممغنطة إلكترونيا، والتي تسمح بتبادل الأموال بدون الحاجة لتحرير الأوراق¹.

3-التعريف الثالث: هي مجموعة الوسائل والتقنيات الإلكترونية المصدرة من طرف البنوك، والتي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن من إلغاء العلاقة المباشرة بين المدين والدائن².

4-التعريف الثالث: تعرف النقود الإلكترونية على أنها قيمة نقدية بعملة محددة تصدر في شكل بيانات الكترونية مخزنة على بطاقة ذكية أو قرص صلب بحيث يستطيع صاحبها نقل ملكيتها إلى من يشاء دون تدخل شخص ثالث³.

1 - عبد القادر خليل، مبادئ الاقتصاد النقدي والمصرفي، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 88.

2 - محمد أمين الرومي، التعاقد الإلكتروني عبر الانترنت، المطبوعات الجامعية، مصر، 2004، ص 127.

3 -نوري منير، التجارة الإلكترونية و التسويق الإلكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014، ص 253.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

5-التعريف الخامس: هي تلك القيمة النقدية المخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي وتحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة¹.

6-التعريف السادس: النقود الإلكترونية عبارة عن مستودع للقيمة النقدية، يحتفظ بها في شكل دعامة إلكترونية، هذه العملات الإلكترونية تعمل محل العملات العادية وتكون بنفس القيمة المحددة عليها².

من خلال التعاريف السابقة يمكننا بأن وسائل الدفع الإلكترونية هي تلك الأداة المبتكرة التي تقوم بإصدارها البنوك بغية تقديم خدمات مصرفية مطورة من خلال شبكات إتصال إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط عضوية التي تحددها البنوك من خلال لأحد المنافذ على الشبكة كوسيلة إتصال العملاء بها.

ثانيا: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

تعدد وتختلف وسائل الدفع الإلكتروني حيث أصبحت متداولة في كل أنحاء العالم وتتمثل هذه الأخيرة في النقود الإلكترونية، البطاقات الذكية، النقود الإلكترونية والشيكات الإلكترونية.

1-النقد الإلكتروني أو النقد الافتراضي

لغرض تحقيق الرغبات الزبائن وكسب المزايا التنافسية، طورت وسيلة دفع حديثة متمثلة في النقود الإلكترونية، والتي تعرف على أنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرسمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية³. وتختلف تعريفات هذا الأخير وفقا لمايلي:

- هي نقود غير ملموسة، تأخذ صورة وحدات إلكترونية وتُخزن في مكان آمن جدا على (الهارد ديسك (hard disc)) لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يستخدمه في إتمام العمليات البيع والشراء والتحويل وغير ذلك من العمليات⁴.

1 -محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، دون طبعة، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص63.

2 -الحمادي رافعة ابراهيم، أثر استخدام التكنولوجيا المصرفية في ظاهرة غسل الأموال و الجهود الدولية لمكافحةها، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر العلمي الرابع حول الريادة و الإبداع:استراتيجيات الأعمال في مواجهة تحديات العولمة، جامعة الموصل، العراق، مارس 2005، ص05.

3 -الجنبيهي منير، الجنبيهي ممدوح، البنوك الإلكترونية، دون طبعة، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005، ص47.

4 -زهير بشناق، العمليات المالية المصرفية الإلكترونية، دون طبعة، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2006، ص251.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

- النقود الإلكترونية هي نظام دفع مصمم بشكل محدد لشبكة الإنترنت حيث تمكن المستهلك والتاجر من أن يتاجر بشكل حقيقي على الإنترنت¹.

2-البطاقات الإلكترونية

عرف العالم في بداية السبعينات ظهور للبطاقات البلاستيكية . حيث أن تطور التجارة الخارجية، ونمو التجارة الإلكترونية لعبت دورا كبيرا في تعاظم أهمية وتعدد هذه البطاقات، إن البطاقات الإلكترونية الصادرة عن المؤسسات المالية أو المصرفية تسمح للزبون بالدخول إلى حسابه بغرض سحب النقود أو من أجل دفع حقوق المشتريات وحتى الخدمات.

أ-تعريف البطاقات الإلكترونية:

إن البطاقات الإلكترونية هي تلك حافظات النقود الإلكترونية التي تسمح بمزاولة حجم المبيعات، وهذا ما أدى إلى تحسين وتطوير نظم الدفع الإلكترونية. هاته الأخيرة تمنح في شكل بطاقة بلاستيكية 8.5×4.5 سم حيث تحمل شريط ممغنط أو شريحة إلكترونية. وتحتوي المعلومات التالية²:

- اسم وشعار المنظمة الدولية مثل VISA ، MASTER CARD و AMERICAN EXPRESS؛
- اسم وشعار المؤسسة المالية أو المصرفية المصدرة للبطاقة ؛
- اسم حامل البطاقة؛
- الرقم المتسلسل للبطاقة CVV ، الذي يتضمن في آخره ثلاثة أرقام التي تعتبر الرقم السري الذي يعطي الحماية الكاملة لحامل البطاقة حين القيام بالعمليات على الخط؛
- تاريخ صلاحية البطاقة؛
- الشريط الذي يحوي نموذج من توقيع حامل البطاقة.

¹ - محمد مصطفى السنهوري، إدارة البنوك التجارية، دون طبعة، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2013، ص296.

² -وائل الديسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي الواقع و الآثار الجانبية، الطبعة الثانية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص66.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

الشكل 1-2: أنواع البطاقات العالمية



المصدر: الشركة العالمية لفيزا كارد

ب- أنواع البطاقات الإلكترونية: يمكن إيراد تقسيمات البطاقات المصرفية وفقا لمعايير مختلفة نذكر

منها:

- **البطاقة الممغنطة:** يطلق عليه اسم بطاقة المعاملات المالية وهي تلك البطاقات التي تتم معالجتها إلكترونيا وتستخدم في أغراض متعددة من خلال المعلومات المخزنة عليها والدخول بها على الآلات المعدة بغية تحقيق أغراض معينة، كما أنه مدفوعة سلفا وتكون القيمة المالية مخزنة فيها، وتستخدم هذه البطاقات للدفع عبر الانترنت وغيرها من الشبكات، ويمكن أن تستخدم في نقاط البيع التقليدية، تصنع هاته الأخيرة من البلاستيك ولها شريط ممغنط يتضمن اسم صاحب البطاقة بالإضافة إلى رقم البطاقة¹:

- **البطاقة الذكية Smart Card:** تعرف باسم البطاقة البرغوث ظهرت هذه الأخيرة بعد المشاكل التي واجهت البطاقة الإئتمانية وخصوصا السرقة، وهي تحتوي على ذاكرة للمعلومات بالإضافة إلى معالجات لهذه المعلومات بحيث يمكن من هذه المعالجات تعديل البيانات والأرصدة الخاصة بصاحب البطاقة بصفة مستمرة.

تستخدم هذه البطاقات في تخزين النقود لشراء السلع والخدمات سواء في نقاط البيع التقليدية بشرط وجود قارئ إلكتروني مناسب للبطاقة أو عبر الانترنت وتحتوي البطاقة على مقدار محدد القيمة سلفا من النقد الرقمي يتناقص مع استخدام في عمليات الشراء المختلفة².

¹ - سحنون محمد، دروس في الإقتصاد النقدي والمصرفي، دون طبعة، مطبعة جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2003-2004، ص-ص 19-20.

² - سليمان ناصر، التقنيات البنكية وعمليات الإئتمان، دون طبعة، ديوان المطبوعات الجامعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص 25.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

3- الأوراق التجارية الإلكترونية

تختلف الأوراق التجارية الإلكترونية حسب إختلاف الأوراق التجارية التقليدية وهي كالآتي:

أ- الشيك الإلكتروني: هو عبارة عن وثيقة إلكترونية تحتوي على البيانات المتمثلة في رقم الشيك، اسم الدافع، رقم حساب الدافع واسم المصرف، اسم المستفيد، القيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستعملة، تاريخ الصلاحية والتوقيع الإلكتروني ويتميز الشيك الإلكتروني بما يلي:

• يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيك الإلكتروني في 48 ساعة فقط بالمقارنة بالشيكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرف المقاصة؛

• يتيح التعامل بالشيك الإلكتروني القضاء على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية التي يتم ارسالها بالبريد مثل الضياع والتأخير؛

• لا يتم تحميل الشيكات المرتجعة عن طريق الإنترنت بالرسوم التي يتم تحميلها على الشيكات المرتجعة القانونية؛

• يوفر التعامل بالشيك الإلكتروني حوالي 50 بالمائة من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقات الإئتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون.

ب- السفتجة الإلكترونية: لا يختلف تعريف السفتجة الإلكترونية عن مثلتها الورقية ومن هنا يمكننا القول أن السفتجة الإلكترونية ماهي إلا تحرير شكلي ثلاثي الأطراف معالج إلكتروني بصورة كلية أو جزئية وينقسم هذا النوع من الأوراق الإلكترونية إلى:

• السفتجة الإلكترونية الورقية: يرمز لها بـ L.C.H papier وهي التي تصدر في بداية الأمر في كل سفتجة تقليدية لتتم معالجتها إلكترونياً؛

• السفتجة الإلكترونية الممغنطة: ويرمز لها بـ L.C.H magnétique تصدر من البداية على دعامة ممغنطة والواقع أن هذا النوع هو الذي يمثل قمة الإستفادة من التقنيات الإلكترونية الحديثة¹.

¹ - مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دون طبعة، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2007، ص 345.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

المطلب الثاني: الوسائط الإلكترونية

هناك العديد من الوسائط الإلكترونية والتي تستخدم في عملية الدفع الإلكتروني، حيث أن تطور وسائل الدفع في صورة وسائل الكترونية فرض أشكال مختلفة لتداولها وأهم هذه الأشكال ما يلي:

أولاً: أجهزة الصراف الآلي

تعتبر الصيرفة الآلية أداة لإتمام العمل المصرفي فهي تعتمد على وجود قنوات للاتصال، تربط البنك بعدة فروع في حالة القيام بخدمة أي عميل من أي بنك وقد تطور الصرافات الآلية من قيامها بالوصول إلى البيانات الخاصة بحسابات العملاء فوراً، التقديم للخدمات المتقدمة النقدية، وعمليات صرف المبالغ النقدية فأصبحت تقوم بدفع الفواتير للمؤسسات الخدمائية وتسديدي الرسوم الحكومية وهذا بواسطة نظام التبادل الإلكتروني للبيانات EDI وبظهور البطاقة النقدية فأصبح العميل بإمكانه الحصول على تلك البطاقة واستخدامها في دفع التزاماته عن طريق مجموعة من الوسائط والتي تتمثل في:

1-الصراف الآلي أو الوزع الآلي للنقود DAB* : هو آلة مبرمجة للتواصل بين البنك و الزبون عن بعد، و يسمح بإجراء بعض عملياته البنكية على مدار الساعة دون الحاجة إلى الدخول إلى البنك أو إنتظار أوقات عمله المعتاد و تشير التقديرات إلى أن تكلفة تنفيذ عملية بنكية بواسطة جهاز الصراف الآلي تشكل فقط 10 بالمائة من تكلفة تنفيذها عبر الموظف¹.

الشكل 1-3: الصراف الآلي



المصدر: سيتي بنك

*DAB : Distributeur Automatique des Billets

1 - شافي مادي عبد العزيز، المصارف و النقود الإلكترونية، الطبعة الأولى ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس، لبنان، 2007، ص197.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

2-الشباك الآلي للبنك GAB*: هو جهاز إلكتروني يقدم الخدمات الأكثر تعقيدا وتنوعا مقارنة بالموزع الآلي للنقود، ويكون متصلا بشبكة الكمبيوتر الخاص بالبنك، يقوم الزبون باستخدام بطاقة للحصول على الخدمات المختلفة مثل السحب النقدي، الإيداع النقدي، الاستفسار عن الحساب وغيرها من الخدمات¹.

الشكل 1-4: الشباك الآلي للبنك



Source : banque de France

3-نھائي الدفع الإلكتروني TPE**: هو جهاز يمكن من التحويل الإلكتروني للأموال عند نقاط البيع، والفكرة الأخيرة تشير إلى المشتريات من السلع والخدمات تدفع بواسطة البطاقة المصرفية بدلا من النقدية أو الشيك المصرفي². وهذا يتم بإدخال البطاقة في جهاز إلكتروني معد لهذه الغاية و من ثم إدخال الرقم السري أو كلمة السر، ومن خلاله يتم تحويل المبلغ المطلوب إلكترونيا من حساب الزبون إلى حساب البائع.

* GAB : Guiche Automatique Bancaire*

1 - الشمري ناظم محمد نوري، العبدللات عبد الفتاح زهير، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات التطبيقات و معيقات التوسع، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن 2008، ص30.

** TPE : Terminal point de vente

2 - تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 213.

الشكل 1-5: نمائي الدفع الإلكتروني



المصدر: بريد الجزائر

ثانيا: البنوك الإلكترونية

يعد ظهور البنوك الإلكترونية إلى منتصف عقد السبعينيات، حيث ظهر أول بنك إلكتروني في عام 1995 ومنذ ذلك التاريخ أخذت البنوك في مختلف دول العالم تقدم خدمات مالية ومصرفية بالإعتماد على الشبكات وخاصة شبكة الانترنت كما أن وفي ظل التطور الهائل في تقنيات الحاسب الآلي التي عملت على تحقيق التبادل السريع والشامل للمعلومات، ونتيجة للاستثمار في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني ضمن مفاهيم الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ازدادت القيمة الاقتصادية فقد تطور مفهوم المقدمة المصرفية على الخط، بحيث تحولت الفكرة من مجرد تنفيذ الأعمال عبر خط خاص، ومن خلال برمجيات نظم الحاسب الآلي للتعامل إلى بنك له وجود كامل على الشبكة، يحتوي على كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية. حيث تعرف البنوك الإلكترونية على أنها بنوك نظام الاتصالات، البنك الافتراضي أو البنوك المالية المستندة على الركائز الإلكترونية، حيث أنها تمثل تلك البنوك التي تشمل أنشطة بنكية تتم من المنزل أو العمل أو حتى الطريق وذلك باستخدام طرق إلكترونية¹ ووفقا للدراسة العالمية وتحديد دراسات جهات الإشراف الرقابية الأمريكية والاروروبية فإن هناك ثلاث صور رئيسية للبنوك الإلكترونية وتتمثل في الآتي²:

1 - عزة العطار، التجارة الإلكترونية بين البناء والتطبيق، دون طبعة، منشأة المصارف بالاسكندرية، مصر، 2003، 193.

2 - جعفر حسن جاسم، مقدمة في الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2010، ص 153.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

- **الموقع المعلوماتي:** هو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية، من خلاله يقدم البنك خدمات إعلامية، حيث يقوم بعرض وتسويق الخدمات البنكية المقدمة ضمن موقع إلكتروني على الإنترنت.
- **الموقع الاتصالي:** وهو ما يعرف بالموقع التفاعلي الذي يسمح بنوع من التبادل بين البنوك وزبائنها كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات كطلبات كشف الحساب.
- **الموقع التبادلي:** يمثل المستوى الفعلي للبنك الإلكتروني الذي يمارس فيه البنك خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية، حيث أن البنك هنا يقوم بتقديم خدمات تنفيذية تسمح للزبون بتنفيذ الخدمة عبر الإنترنت من خلال الموقع.

ثالثاً-الانترنت المصرفي: إن نظام الإنترنت القائم على البنك المترلي، نظام له أهمية كبيرة سواء على المستوى البنكي أو على مستوى العملاء الذين يتوفرون على خطوط الإنترنت، حيث يحقق هذا الأخير تقديم للخدمات على مدار الساعة دون الإرتباط بأوقات العمل ومن أي مكان من العالم، كما يعد وسيلة منخفضة التكلفة لتوزيع الخدمات البنكية وترويج أعمال البنك من خلال الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت¹.

رابعاً-الهاتف المصرفي: هو تلك الخدمة المصرفية الحديثة التي بدأت البنوك باستخدامها والتي من خلالها يتمكن عميل المصرف من القيام ببعض العمليات إلكترونياً عن بعد عبر الاتصال بالمصرف عن طريق الهاتف العادي ، الثابت أو النقال برقم يحدده المصرف لهذه الغاية، بعد موافقته على إفادة العميل من هذه الخدمة وبالمقابل يتمكن العميل وعلى مدار 24 ساعة طوال اليوم، من تقديم طلب تحويل مبلغ من المال مقابل سلعة أو خدمة التي اشتراها عبر الإنترنت إلى البائع ويتم ذلك كالتالي²:

- التأكد من شخصية العميل عن طريق ادخال الرقم السري الخاص به؛
- التعرف على رقم هاتف العميل والذي يجري به الاتصال من خلال أرقام هاتفه المعروفة لدى البنك.

ومن بين الخدمات التي يقدمها البنك إلى عميله عبر الهاتف المصرفي هناك خدمتين:

¹ -إسماعيل شاكر تركي، التسويق المصرفي الإلكتروني و الميزة التنافسية للمصارف الأردنية:إن المصارف ديناصورات تواجه الإنقراض(دراسة ميدانية على البنوك الأردنية)، مجلة العلوم الإنسانية، السنة السابعة العدد 45، الأردن، 2010 ص-ص 09-10.

² -الرومي محمد أمين، التعاقد الإلكتروني عبر الإنترنت، الطبعة الأولى، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص142.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

1-عمليات الإطلاع: والتي تشمل كل من عمليات الإطلاع على الحساب، الاستفسار عن العمليات التي تم إجراؤها، الإطلاع عن أسعار العملات الأجنبية، الإطلاع على سوق الأسهم والإطلاع على الإيداعات قيد التحصيل.

2-العمليات العقدية: والتي يمكن حصرها في طلب دفتر الشيكات، وقف دفع الشيكات تحاشيا لوصول الشيك الذي فقد حامله إلى أياد غير آمنة وتستفيد منه عن طريق قبضه من المسحوب عليه من غير وجه حق، ويستطيع صاحب الشيك توقيف العملية عن طريق خدمة الهاتف المصرفي.

المطلب الثالث: أنظمة الدفع الحديثة

لقد شهدت أنظمة الدفع العالمية تطورات هامة خلال السنوات الأخيرة، بحيث أصبحت تعتمد على التطبيقات المتقدمة، مما يسمح بتطوير وسائل الدفع إلكتروني ذكي ساهمت في تنويع وزيادة وسرعة ودقة الخدمات المصرفية والمالية على اختلاف أنواعها ومنها مايلي:

أولا: نظام EFT ، نظام IDE ونظام SWIFT

إن ظهور ما يعرف بوسائل الدفع الإلكترونية تطلب وجود أنظمة حديثة تقوم عليها العمليات المصرفية

1-نظام تحويل الأموال الإلكترونية EFT* هو عملية كاملة مبنية على برمجيات الكمبيوتر¹ التي تمنح الصلاحية لبنك للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة، الكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهواتف وأجهزة المودام عوضا عن استخدام الأوراق.

تنفذ العمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية ACH ، وهي شركة تعود ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى المصارف المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونية، وتتم عملية التحويل المالي الإلكتروني بقيام التاجر بتوكيل الوسيط لتحصيل المبلغ المطلوب من العميل الذي يقوم بتعبئة نموذج للدفع لدى الوسيط، فيقوم هذا الأخير بإرسال النموذج إلى دار المقاصة الآلية إذا كانت البنوك مشتركة في نظام المقاصة الآلية، والتي يقوم بدورها بإرسال النموذج لبنك العميل الذي يتأكد من كفاية الرصيد لإجراء عملية التحويل، إن لم تكن البنوك

* EFT : Electronic Fund Transfer

¹ -خضر مصباح الطيطي، التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية من منظور تقني و تجاري و إداري، دون طبعة، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2008، ص140.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

مشتركة فإن الوسيط يرسل للبنك النموذج مباشرة، ومن بين منافع نظام التحويلات المالية الإلكترونية نذكر مايلي:

- **تنظيم الدفعات:** يكفل الاتفاق على وقت إقطاع وتسديدي قيمة التحويلات المالية تنظيم عمليات الدفع؛
- **تيسير العمل وتوفير السلامة والأمن:** وذلك من خلال إلغاء حاجة العميل والتاجر زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية، و حتى التخلص من سرقة الشيكات الورقية؛
- **زيادة رضا العملاء:** تكفل سرعة عملية تحويل الأموال إلكترونياً، وتكلفتها المنخفضة تحقيق رضا العملاء وتوطيد ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة.

2- نظام التبادل الإلكتروني للبيانات IDE*

التبادل الإلكتروني هو مجموعة معايير يتم استخدامه في تبادل المعلومات الخاصة بالعمل وتناقلها بين الشركاء التجاريين من خلال أجهزة الكمبيوتر، وفي تنفيذ الصفقات الأعمال بطريقة إلكترونية.

ويتم استخدام نظام تبادل البيانات الإلكتروني في تناقل المعلومات التي تخص الاستعلامات طلبات الشراء، التسعير، حالة الطلبات، جدولة المواعيد، الشحن والاستقبال، كيفية تسديد الفواتير والعقود وغيرها، كما أن لهذا النظام مزايا وعيوب مختلفة والتي تتمثل في الآتي:

أ-مزايا النظام: يحقق النظام مجموعة من المزايا وهي:

- توفير الوقت والجهد، حيث يسمح النظام بتبادل المعلومات بشكل أسرع مما كانت تتم عليه؛
- تخفيض المصاريف الإدارية الجارية، فهذا الأخير يخفض التعامل بالوثائق وبالتالي يخفض من المصاريف النفقة على إدارة مثل هذه الوثائق؛
- يحقق النظام التواصل بين أطراف العلاقة؛
- يزيد تبادل البيانات الإلكتروني من القدرة التنافسية للشركة التي تعتمد عليه فهو يوفر لها الوقت ، الجهد والمال.

* EDI: Electronic Data Information

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

ب-عيوب النظام: إن نظام البيانات الإلكتروني وكغيره من الأنظمة كما له فوائد له عيوب والتي من بينها مايلي:

- الإرتفاع النسبي للتكلفة الثابتة مما يجعله غير مناسب للشركات المتوسطة والصغيرة؛
- حدوث مشاكل في الاتصالات تنشأنتيجة الانشغال الدائم لخط الشريك التجاري؛
- ميل البعض إلى مقاومة التغيير بسبب نقص المعرفة والتعليم لدى بعض الشركاء التجاريين.¹

3-نظام سويفت SWIFT*

تأسست هيئة سويفت عام 1973 ومقرها بلجيكا وذلك بشراكة 15 دولة، وبدأ العمل الفعلي للهيئة في 1977 بمشاركة عدد من الدول زيادة إلى 18 دولة في ذلك الوقت لينتشر بعد ذلك نظام سويفت بالعالم حتى وصل عدد الدول المشتركة بالنظام في 2014 إلى أكثر من 212 دولة وأصبح عدد رسائل سويفت اليومية 4589109272 رسالة.

هي عبارة عن شبكة اتصالات متطورة ومتقدمة جدا، تعمل على ربط البنوك ببعضها البعض عبر شبكة اتصالات منظمة ومحكمة توفر للاتصال السهولة والسرعة والأمان، كما تعتبر تلك المنشأة العالمية لتبادل المعلومات المالية والخدمات المالية على نطاق عالمي، من خلال الاتصالات الدولية بين المصارف، هذه المنشأة مملوكة من قبل أشخاص تقوم بتقديم هذه الخدمات في مجال الأعمال بالسرعة المطلوبة والأداء الفعلي الجيد والمضمون وبنقطة عالية وهناك ما يزيد عن 8300 مصرف موجود في أكثر من 208 بلد يقومون بهذه الخدمات من خلال تبادل الملايين من المعلومات وبالكفاءة المطلوبة²، ومن مزايا هذا النظام مايلي:

- **السرعة:** سرعة ارسال الرسائل المتعلقة بالتعليمات والمعاملات المالية حيث أن الرسالة تستغرق ما بين 2 إلى 5 ثانية للوصول إلى المرسل إليه؛
- **التوحيد:** الدقة وسهولة التعامل مع النظام من خلال نماذج وأشكال موحدة للرسائل؛

¹ - العاني إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة منتوري قسنطينة، غير منشورة)، الجزائر، 2007، ص88.

*SWIFT: Word Wide Getting Settlement

² - زينب حسين عوض الله، اقتصاديات النقود و المال، دون طبعة، الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر، 2007، ص 56.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

- انخفاض التكلفة: انخفاض تكلفة تنفيذ معاملات البنوك والمؤسسات المالية من خلال رسائل سويفت وذلك بشكل ملحوظ عند المقارنة في حالة إرسال الرسائل من خلال التلكس؛
- التأمين: نقل النظام الرسائل بكل سرية وأمان تام من خلال تشفير الرسائل خلال مراحل إنتقالها عبر الشبكة؛
- الإتاحة: يقوم النظام بإتاحة شبكة الاتصالات التي من خلالها يتم ربط أعضاء سويفت بشكل متصل.

ثانيا: نظام التسوية الفورية (RTGS) و نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف NS

وهناك كذلك أنظمة التسوية الحديثة والتي تعتبر الدورة الإلكترونية المأمونة والسريعة لنقل الأموال بين البنك و المتعاملين بأقل تكلفة ممكنة.

1- نظام التسوية الفورية RTGS* : يعد نظام التسوية الفورية للمعاملات RTGS الصورة الوحيدة الأكثر وضوحا للتسوية الإجمالية الفورية التي تمد بتسمية آنية وبشكل نهائي بمجرد وصول أمر الدفع، شرط أن الامولا المتاحة تكون كافية في حساب بنك الإرسال.

يعرف هذا النظام على أنه نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي.

كما يعرف أيضا على أنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف، ومن أهداف هذا النظام مايلي:

- إزالة خطر التسوية اليدوية الناتجة عن عمليات تسوية المبالغ العالية القيمة؛
- ضمان التسوية النهائية الغير القابلة للنقص، وهذه ميزة حسنة ذات قيمة عالية للزبون؛
- زيادة السرعة واختصار الوقت لتنفيذ المدفوعات؛
- القضاء على مخاطر الإئتمان والسيولة،

* RTGS : Real Time Gross Settlement.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

- تحقيق مستوى عالٍ من الكفاءة والمرونة.

2- نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف NS*

هو نظام لا تحدث فيه التسوية فوراً عند إرسال أوامر الدفع للنظام، ولكن بشكل نمطي عند استلام النظام لأمر الدفع يقوم فوراً بإخبار المستلم في حالة ما إذا كان أمر الدفع وفقاً للمعايير التي يضعها النظام بتقدير المدفوعات الصافية، أو التزامات التسوية لكل شريك وإبلاغ كل شريك بالتزاماته، بعد ذلك تتم عملية تحويل الأموال وإنجاز التسويات ولكن في نهاية اليوم الساعة الرابعة مساءً.

إن هذا النظام لا يحتاج إلى وكلاء بل ينقسم النظام وظيفياً إلى:

1- غرفة المقاصة: يتم تسجيل كل أوامر الدفع، والتأكد ما إذا كانت تستوفي الشروط والقواعد الخاصة بالنظام، وبعد ذلك يتم التنازل عنها للشركاء المستلمين لتقوم الغرفة بعد ذلك بتقدير التزامات التسوية الصافية لكل عضو، وتخبر الأعضاء بها.

2- وكالة التسوية: وهي التي تقوم بعد ذلك بتحويل الأموال فعلياً.

ثالثاً: نظام المقاصة الإلكترونية ونظام مدفوعات الانترنت لغرفة المقاصة CHIPS**

1- نظام المقاصة الإلكترونية: هو ذلك النظام ذو العلاقة بالإعلام الآلي عن بعد تستخدمه البنوك فيما بينها لتبادل عمليات الدفع ذات المبالغ الزهيدة، وتكمن خاصيته في أنه بسحب عند نهاية كل مرحلة تبادل الأرصدة المصرفية الصافية التي تسمى أرصدة التسديد و يقوم بإرسالها إلى نظام تسيير حسابات التسديد المفتوحة لدى البنك المركزي لتدويتها في حسابات البنوك.

ويحقق نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم و بدون تأخير أو إلغاء مع توفر عنصر دفع هاته المدفوعات بقيمة اليوم نفسها، ولهذا سعت الكثير من البنوك لتطبيقها والاستفادة من مزاياها.¹

* NS : Netting System

** CHIPS : Clearing House Interbank Payment System

1- أحمد محمد غنيم، التسويق و التجارة الإلكترونية، دون طبعة، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، المنصورة، مصر، 2009، ص 249.

الفصل الأول: الآليات الحديثة لتسيير المؤسسات المالية والمصرفية.

2- نظام مدفوعات الانترنت لغرفة المقاصة CHIPS: هو نظام خاص بمعالجة المدفوعات كبيرة القيمة وقد صمم هذا النظام ليسهل تنفيذ أوامر الدفع بين البنوك الأعضاء فيه خصوصا المدفوعات الدولارية المضمونة بواسطة معاملات الصرف الأجنبي.

يدار نظام CHIPS بواسطة البنوك الاعضاء في هيئة غرفة المقاصة بنيويورك، ويتم الإتصال المباشر بين الاعضاء داخل النظام من خلال شبكة الكمبيوتر حيث يتم معالجة حوالي 3 ترليون دولار متوسط يومي.

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى كل الآليات الحديثة التي تعتبر وليدة تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي شهدها القرن العشرين، فالليقظة التكنولوجية هي أداة تسمح بالبقاء على اتصال مستمر مع البيئة التكنولوجية وإعلام المؤسسات المالية و المصرفية بكل التطورات التي تؤثر أو من المحتمل أن تؤثر عليها مستقبلا فهي بذلك تساهم في دعم اتخاذ القرار و المشاركة الحقيقية في الإبداع و التميز. و عند الحديث عن الإبداع لابد من الحديث عن ما يعرف بالإدارة الإلكترونية التي تعتبر من أهم التقنيات التي تبلورت فكرتها في ظل التكنولوجيا الحديثة والتي أصبحت ضرورة حتمية لمواكبة التقدم العلمي و التطور التقني لكل أقطار العالم، فالإدارة الإلكترونية تقدم خدماتها للعاملين بها و كافة المتعاملين معها عبر مواقعها على شبكة المعلومات العالمية و تقدم كل ما يحتاجون إليه من خدمات و معلومات و تسهيلات و هم في اي قطر من أقطار العالم و هذا ما أدى إلى تبني أنماط جديدة في تقديم المعاملات المالية و المصرفية، من خلال تكثيف الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات حيث أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل واسع على الوسائل الإلكترونية، فتعددت وفقا لذلك وسائل ووسائل وحتى أنظمة الدفع التي تهدف إلى تحسين جودة الأداء والانتاج.

والجزائر كغيرها من الدول كان لابد لها من الخوض في مثل هذه التجارب من أجل مسايرة كل هذه التغيرات، ففي السنوات الأخيرة اقتنعت الجزائر بفكرة التأقلم و التحولات الاقتصادية العالمية، و لهذا أعلنت الجزائر عن فتح أبوابها لمثل هذه التقنيات الحديثة وهذا من خلال تبني فكرة "استراتيجية الجزائر الكترونية" والتي سوف نستعرضها في الفصل الثاني.

تمهيد

أصبح من المستحيل عدم الاعتراف بالدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التطوير الاقتصادي للمؤسسات. إن إدراج هذه الأخيرة قد غير من نمط العملي والتنظيمي و حتى المنهجية التي يتبادل بها العمال لمختلف المعلومات الاتصالية، العملية وحتى التجارية منها، وهذا ما أدى بالكتاب للاعتراف بالاهمية البالغة لهذا القطاع في المؤسسات ومدى تأثيرها على الطاقة الانتاجية و حتى تقوية الكفاءات. لقد شمل هذا القطاع كل المؤسسات باختلاف أحجامها وحتى نشاطاتها (الصناعية، الخدمائية، الفلاحية، التربوية وحتى الثقافية)، وقد مس هذا كل المراحل المختلفة التي تخص عملية معالجة المعلومات وحتى المراحل التي تمر بها من عمليات الانتاج، الإدخار إن استعمال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في كل قطاعات الحياة الاقتصادية و الاجتماعية سجل ذلك الانتقال إلى ما يعرف بالاقتصاد الرقمي الذي يعتبر العنصر الفعال ليس من أجل النمو فقط بل حتى خلق الكفاءات.

الجزائر كغيرها من الدول أظهرت نيتها في انتاج التكنولوجيات و حتى ادراجهم في المؤسسات الاقتصادية و هذا يعود لكل من رهانات تكنولوجيا الاعلام و الاتصال، إلا أن إستعمال مثل هاته التكنولوجيات لم يتعدى كل المجالات في الجزائر وهذا ما أدى بالسلطات إلى التفكير في إستراتيجيات إلكترونية تتطلب رسم خطوط واضحة المعالم لها مع وضع أدوات تشريعية جديدة بغية إيجاد إطار عمل منظم، وتوفير بيئة مناسبة لدعم وتشجيع عملية الولوج السريع في العالم الرقمي وفي هذا السياق يمكننا الحديث عن إستراتيجية الجزائر إلكترونية التي إعتمدتها الدولة.

وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل إلى إستراتيجية الجزائر إلكترونية، أين سنتحدث عن تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر في المبحث الأول لأن هذه التكنولوجيات تعتبر منبع الأعمال الإلكترونية لنتقل بعد ذلك إلى التعريف بمشروع الجزائر إلكترونية في الفصل الثاني، أما في الفصل الثالث فأرتأينا الحديث عن أهم محور لهذه الاستراتيجية ألا وهو المؤسسة المالية الاقتصادية الإلكترونية.

المبحث الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجزائر

لقد عرف العالم تحولات جوهرية في سياق تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وهذا ما أدى بالجزائر إلى التماشي وهاته التغيرات التي كانت نتاج تكنولوجيا الاعلام والاتصال وهذا بهدف تطوير اقتصادها والنهوض به.

المطلب الأول: واقع الجزائر من تكنولوجيا الاعلام و الاتصال

تأكد كل الأدبيات على أن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تمثل ذلك العامل الأساسي للإزدهار وتطور كل المؤسسات والمنظمات. كما أن هذه الأخيرة تمثل تلك الإمكانية التي تساهم وتساعد الدول على الانفتاح على الاقتصاد العالمي التي تعتمد على المعلومة والمعرفة حيث ان الانفتاح على الاقتصاد الجديد أو ما يطلق عليه اسم "الاقتصاد الرقمي" ، "الاقتصاد المبني على المعرفة" أو "اقتصاد المعلومات" الجزائر وكغيرها من الدول أظهرت اهتمامها الكبير تجاه هاته التكنولوجيا وهذا ما أدى بالسلطات إلى تبني مثل هاته التكنولوجيات بهدف فتح أسواقها على العالم الخارجي.

أولاً-التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات في الجزائر

في الفترة الاخيرة اعترفت السلطات الجزائرية بأهمية تحول الدولة إلى مؤسسة معلوماتية وهذا ما أدى إلى وضع استراتيجيات والقيام بالمجهودات التي تساعد في التحسين من استعمال تكنولوجيا المعلومات. إن القيام بهذا العمل بشكل محكم ومتواصل له أهمية من اجل معالجة الثغرات التي تفصل الجزائر عن البلدان المجاورة.

1- إستراتيجية الجزائر في تبني التكنولوجيات: في هذا السياق قامت الجزائر بتسطير برنامج صناعي يتكون من ثلاث مراحل وهي كالآتي:¹

- **المرحلة الأولى 1985-1987:** سعى برنامج المرحلة الأولى إلى إقامة النشاطات المتكاملة والتركيبية للحواسيب الدقيقة، وتكثيف الطاقات الوطنية بغية تطوير تطبيقات البرمجيات التي تحظى باهتمام دول العالم؛
- **المرحلة الثانية 1987-1992:** تم خلال هذه المرحلة توسيع استخدام الحواسيب الدقيقة وتطوير البرمجيات والصيانة؛
- **المرحلة الثالثة 1992-2000:** ساهمت هذه المرحلة في تعميق صناعة الحواسيب الوطنية، وذلك من خلال الاعتماد على المنتجات المحلية بدل عملية الاستيراد المتواصلة، وهي تشمل البرمجيات والمكونات وعمليات الصيانة.

1- طراد خوجة سميرة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير، في علم الاجتماع، التخصص تنمية الموارد البشرية جامعة قسنطينة ، غير منشورة)، الجزائر، 2005، ص-ص 54-55.

2-المجهودات المبذولة على الصعيد الهيكلي والمؤسسي: إن تسارع التحولات التكنولوجية دفع بالجزائر إلى بذل جهود معتبرة لمواكبة هذه التغيرات وتطوير مجتمع المعلومات، وهذا التطوير يستوجب تنظيما مؤسسيا متناسقا يدعمه، ويأخذ بعين الاعتبار الطابع المتعدد الأبعاد لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ويراعي خصوصياتها.

أ-سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية: تم إنشاء هذا الجهاز التنظيمي بموجب القانون 03-2000 المؤرخ في 05-08-2000¹ والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي منح لهذه الهيئة الصلاحيات الكفيلة بالضبط والمراقبة والمتابعة المتعلقة بهذا السوق، فقد حددت المادة 13 من الفصل الثالث لهذا القانون مهام ووظائف سلطة الضبط كالاتي:

• منح رخص الاستغلال لمعاملتي الهاتف النقال والثابت، وموفري خدمة الانترنت مع وضع دفتر الشروط الموحد الذي يحدد المواصفات والمقاييس الواجب توفرها مع المتعاملين، والقواعد المطبقة عليهم، مع محاولة تحقيق المساواة بينهم؛

• التهيئة الرقمية لتقديم خدمات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ذات الجودة، وضمانها في شروط موضوعية وشفافة، وغير تمييزية، مشجعة لانضمام الجميع في مختلف أقاليم الوطن إلى المجمع المعلوماتي؛

• مواكبة الثورة التكنولوجية الجديدة وعدم التأخر عما يجري، والسعي للتعاون والتنسيق مع مختلف الهيئات الدولية والوطنية، بغية اقتراح كل ما من شأنه النهوض بهذا القطاع.

ب-وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال:وهي نتاج تحويل وزارة البريد والمواصلات إلى وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، تشرف هذه الوزارة بشكل مباشر على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من خلال "المديرية العامة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال" والتي أنيطت بها مهمة تنفيذ مايلي²:

• المشاركة في تحديد إطار تشييد مجتمع المعلومات الجزائري؛

• المشاركة في إطار وطني منسق في تحديد السياسة الوطنية بغرض الاستعمال السلمي لمجال الفضاء الخارجي؛

• السهر على احترام شروط دوام الشبكات المبنية على تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

1 - القانون 03-2000 المؤرخ في 05-08-2000، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية 06-08-2000، العدد 48، ص 08.

2- الانترنت، وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، (تاريخ الإطلاع 23-12-2015)، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر، (على الخط)،

ج-اللجنة الإلكترونية: وعيا من الدولة الجزائرية برهانات المجتمع المعرفي تم إرساء لجنة وطنية أطلقت عليها تسمية "اللجنة الإلكترونية" يترأسها رئيس الحكومة وتضم تشكيلة متنوعة من الوزراء من قطاعات مختلفة. قد تم إنشاء هذه اللجنة للإطلاع بدور ريادي في اقتراح ووضع إستراتيجية الجزائر المتعددة القطاعات للتطور في المجال المعلوماتي.

ثانيا-البنية التحتية للانترنت في الجزائر

إن رغبة الجزائر في التحول نحو إقتصاد المعرفة التي يفترض لها أن تتحقق وتتجسد على أرض الواقع إلا بنضوج وتطور الانترنت التي تعتبر كوسيط إلكتروني يؤدي إلى تقريب المسافات وإزالة الحواجز وتخفيض التكاليف ورفع الكفاءات والسرعة في إنجاز المعاملات وهذا ما أدى إلى وعي الحكومة الجزائرية بضرورة توفير بني تحتية لمثل هاته الشبكة العالمية

1-لمحة تاريخية عن الانترنت في الجزائر: سجلت الانترنت دخولها إلى الجزائر سنة 1991¹ من طرف الجمعية الجزائرية للمستعملين الخاصة ب UNIX* و ذلك بالتعاون مع الجمعية العلمية الجزائرية. و في سنة 1993 سجلت الجزائر المتعامل الوحيد بخدمة الانترنت هو مركز البحث و المعلومة العلمية و هي تلك القاعدة الجامعية العمومية التي ظهرت في 1986 من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي و من مهامه الأساسية في تلك الحقبة هو خلق شبكة وطنية مرتبطة بالشبكات الجهوية وحتى العالمية.

أما في سنة 1994² شغل الانترنت ذلك الحيز الكبير والرقعة الواسعة حيث سجلت الجزائر تصاعد ملحوظ في هذا المجال وفي نفس السنة سجلت الجزائر دخولها في نطاق التعاون مع اليونسكو من أجل خلق شبكة معلوماتية في افريقيا و التي سميت بـ RINAF** كما كان لها اتصالات مع ايطاليا عن طريق شبكة الانترنت حيث تم اعتبار هذه الاخيرة كمحور من محاور شبكة شمال افريقيا.

وفي سنة 1996 تم تسجيل 130 إدارة الجزائرية تستعمل الانترنت ليتفاقم عددها إلى 800 إدارة سنة 1999 من بينها 100 إدارة تابعة للجامعات، 50 إدارة في القطاع الصحي، 500 إدارة في القطاع

¹ - Internet, Brahim Bekheti , (Page consulté le 24-12-2015), (en linge) , L'internet en Algérie , (en linge) , BBEKHETI.ONLINE.FR ? P23.

* UNIX : Système d'exploitation multitâches et multi-utilisateurs

² - إالانترنت، براهيم بختي ، (تاريخ الإطلاع 24-12-2015)، دور الانترنت وتطبيقاتها في مجال التسويق، محاضرات في مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، (على الخط)، www.bbekhti.net/trv_pdf/tic.pdf.

** RINAF : Réseau d'Informatique Régional pour l'Afrique

الاقتصادي و 150 إدارة في القطاعات الأخرى وفي نفس السنة عرفت 3500 CERIST* متعاقد و لكن هذا الرقم يختلف عن عدد مستعملين الانترنت في الجزائر لأسباب تتمثل في نقص إجمالي تعاقدات السكان و ذلك بالمقارنة مع تعاقدات التنظيمية (مقاهي الانترنت، المعاهد...) و هذا بسبب التكاليف الباهضة للدخول إلى شبكات الانترنت.

وفي نفس السنة أصبح استغلال الانترنت متعارف من قبل المتنافسين الخواص الذين حققوا 18 متعامل بشبكة الانترنت سنة 2000 وقد أصبح عددهم 28 متعامل سنة 2004 و في نهاية هاته السنة سجلت 120 مؤسسة معتمدة من طرف سلطات الضبط للبريد و المواصلات ARPT** التي تقوم بمختلف أعمالها على الانترنت، وحسب وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال هناك تضاعف ملحوظ لتلك الأعداد حيث أنها سجلت 15 مليون مستعمل لشبكة الانترنت و تبين هاته الأخيرة أن إجمالي المتعاقدين يصل إلى 1.6 مليون، منهم 1.3 مليون متعاقد مع اتصالات الجزائر (ADSL) و هناك ما يعادل 300000 متعاقد خاص بشبكة الانترنت عن طريق الهاتف النقال. و حسب ما قاله الوزير السابق لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال "موسى بن حمادي" فالجزائر أصبحت من بين الدول التي تعرف أسعار منخفضة من استعمال الانترنت و ذلك يعود إلى مجانية الدخول الغير المحدود لكل الخدمات التي يتم دفع مقابل عند استعمالها في الدول الأخرى¹.

بالرغم من كل الامكانيات المتاحة و خاصة المالية منها إلا أن تطور استعمال الانترنت في الجزائر لا يزال محدود و ذلك بالمقارنة مع دول المغرب، حيث أن على مستوى مخطط الاستعمال التطبيقي الجزائر تبقى بلد مستهلك غير نشط لتكنولوجيات الانترنت، حيث أن هذا الاستهلاك يتحدد وفقا لبعض العمليات التي تعتمد على المراسلة الإلكترونية (MAILING) و الاتصالات شات و الانترنت الخاص بالهاتف النقال و خاصة في مجال المبادلات التجارية عبر هاته الشبكة².

2 - المواقع الإلكترونية : لقد أفرز التطور الكمي والنوعي لشبكة الانترنت تغيرات في البنية السوسيوثقافية للهيئات والمؤسسات الجزائرية، وقد تزايد إدراك هذه الأخيرة لأهمية الظفر بمكانته على مستوى الشبكة العالمية،

*CERIST : Centre de la Recherche et de l'Information Scientifique et Technique

** ARPT : Agence de Régularisation des Postes et de Télécommunication

¹ -Internet, Ministère des TIC, (Pge consulté le 25-12-2015), **Internet en Algérie**, (en ligne) , <http://www.carrefour.d'Algérie.com> .

² - هشام الخطيب، العالم العربي والجزائر في عصر المعلومات والاتصالات، المنتدى الدولي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الجزائر، ديسمبر 2002.

حيث اقتنعت جل هذه الهيئات أن امتلاك موقع ويب أصبح ضرورة حتمية في ظل هذا العصر الذي لا مكان فيه للذهنية الانعزالية، وقد شهدت السنوات الأخيرة تزايد توجه الهيئات والمؤسسات الجزائرية والأفراد على حد سواء لاكتساب المواقع الإلكترونية بغية التعريف والتواصل وعرض المنتجات والانفتاح على الأسواق العالمية للإطلاع على العروض التجارية المتاحة وعقد الصفقات الإلكترونية، بحيث يمكن وصف السوق الجزائرية لمواقع الانترنت بأنها في اتجاه تصاعدي، وتشير الإحصائيات المتوفرة¹ أن خلال سنة 2000 لم يتجاوز عدد المواقع 20 موقعا، ليتضاعف هذا العدد ب100 مرة مع حلول 2003، ثم سجل هذا العدد معدل نمو قدره 150 بالمائة في الفترة الممتدة من 2003 إلى 2007 ليبلغ 5000 موقع.

إن النمو المذهل لعملية تسجيل عناوين رقمية افتراضية على شبكة الانترنت مؤشر واضح على زيادة التوجه نحو الاقتصاد الرقمية، من خلال زيادة الوعي أن ملكية المواقع الإلكترونية من المتطلبات الأساسية لأداء النشاط التجاري.

وإذا أرادت الهيئات إنشاء المواقع الإلكترونية والتواجد بقوة على شبكة الانترنت وتحقيق التميز عن باقي الهيئات، فلا بد من الحصول على إسم ميدان، إسم نطاق، إسم مجال، الذي يسمح بإيجاد الموقع على شبكة الانترنت بسهولة، وفي الجزائر فإن عملية تسيير تسجيل أسماء المجالات تحت الرمز DZ هي مهمة شرع فيها سنة 1994 مركز CERIST من خلال مركز شبكة الانترنت والتي أذنت لها منظمة الانترنت للأسماء والأرقام المخصصة لإدارة النطاقات DZ وبدأ التسجيل لدى هذه الهيئة بصورة فعلية في ماي 1995، وتشير إحصائيات مركز البحث في الإعلام الآلي والتقني CERIST² أن بعد 5 سنوات من انطلاق عملية تسجيل أسماء النطاقات، بلغ عدد أسماء الميادين dz. الممنوحة من قبل هذا المركز 72 إسم، أما إسم النطاق المقدم للهيئات العلمية edu.dz بلغ 32 إسم، في حين بلغ إسم النطاق ذو الدلالة التجارية 98 com.dz إسم، وهذا ما يوضح لنا هيمنة إسم الميدان التجاري، ويؤكد على أهمية التواجد على شبكة الانترنت لاعتبارات تجارية.

ثالثا- الإدارات الأساسية الخاصة بتكنولوجيا الاعلام و الاتصال في الجزائر

تتعدد هذه الإدارات و تختلف وفقا لإختلاف مهامها و من بين هذه الإدارات مايلي:

¹-Internet, Lamri Doudi, (Page consulté le 26-12-2015), **Bref historique de l'internet en Algérie**, (en ligne), www.bref-historique-de-linternet-en-algerie.com.

² - جوهري بن رجدة، الانترنت والتجارة الإلكترونية-حالة إستيراد الكتاب في جامعة سعد دحلب، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدية، غير منشورة)، الجزائر، 2002، ص 120.

الفصل الثاني: استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

- **MPTIC*** : و هي وزارة عمومية التي ظهرت مع تحرير قطاع البريد و المواصلات لسنة 2000 وهي المسؤولة عن السياسات الأساسية المرتبطة بقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر؛
- **ANF**** : و هي الإدارة الجزائرية للترددات التي ظهرت سنة 2002 و هي تلك المؤسسة المسؤولة عن التسيير الخاص بالترددات؛
- **ARPT** : و هي المسؤولة عن تنظيم سوق البريد و المواصلات و هي تتمثل في السلطة القانونية التي جاء بها القانون 03-2000 كسلطة مستقلة من ناحية اتخاذ القرارات و من الناحية المالية، يتكون مجلسها الإداري من 7 أعضاء تم تعيينهم من قبل رئيس الجمهورية¹؛
- **CERIST** : هي المسؤول عن المحتويات الرقمية و هي تعتبر ذلك المركز العمومي العلمي و التكنولوجي المحور على سوق الانترنت، إن هذا الأخير استطاع الانفتاح على المحييك السوسيواقتصادي و كذا تطوير برامج بحث تساعد على الوصول إلى حلول لبعض المشاكل المتعلقة بمجتمع المعلومات؛ إن هذا المركز تموقع في عدة ولايات من الوطن ألا وهي العاصمة، سطيف، ورقلة، وهران ، تلمسان وكل هذه النقاط مرتبطة بنقطة إنطلاق واحدة وهي الجزائر العاصمة².
- **TDA***** : الشبكة الهرتزية الرقمية لمؤسسة البث الإذاعي والتلفزي، دشنت هذه الشبكة عام 1970 وقد انتشرت بشكل ملحوظ على مستوى التراب الوطني، إن هذه الشبكة وليومنا هذا لازالت تعمل على إقتناء الأجهزة الإلكترونية الحديثة من أجل تسهيل نقل المعلومات ومضاعفة كمياتها وإدخال خدمات كثيرة جدا³.

* **MPTIC** : Ministère des Postes et des Technologies de l'Information et de la Communication

** **ANF** : Agence Nationale des Fréquences

¹ - الانترنت، سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، (تاريخ الإطلاع 26-12-2015)، "نشرة فصلية رقم 1"، (على الخط)، www.ARPT.dz/ar/doc/pu/bult/arpt_bulletin_N1_AR.pdf

² -Internet, Chaabane Khentout et Mahiedine Djoudi , (Page consulté le 26-12-2015), **Place de l'Algerie dans le monde des tic** (en ligne) , manifest.univ-ouargla.dz/document/archive/.../Douidi.pdf

*****TDA** : Télé Diffusion d'Algérie

³ - عمار بقياقي، دخول الألفية الثالثة بتقنيات متطورة، "مجلة الشاشة الصغيرة"، العدد 129، التلفزة الجزائرية، الجزائر، (من 11 إلى 31 ماي 2002)، ص 30.

المطلب الثاني: المشاريع المتعلقة بالتكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال في الجزائر

إن الجزائر وكغيرها من الدول شاركت في عدة مشاريع على المستوى الدولي كما كان لها إنجازات على المستوى المحلي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

أولا-التعاون الدولي في تكنولوجيات الاتصال الحديثة¹

تشارك الجزائر في عدة مشاريع على المستوى الدولي من أجل مواكبة كل التطورات العالمية وخاصة تلك المتعلقة بالثورة التكنولوجية التي انتشرت في جميع دول العالم وهي كالاتي:

1-مبادرة EUMEDIS * : والتي شرع فيها في سنة 2000 من طرف اللجنة الأوروبية وقد شارك فيها بلدنا الجزائر عن طريق CERIST ومن بين 26 اقتراح تم قبول مشروع جهوي من طرف اللجنة الأوروبية للتمويل، نجد 25 مؤسسة جزائرية تشارك في عدة مشاريع منها: التعليم عن بعد، الطب عن بعد، وشبكات المعلومات الجهوية وعنوان الموقع هو: <http://www.eumedis.org.dz>.

2-مشروع مجمع المعلومات: وهو الجرد المتوسطي لمجمع المعلومات وممول من طرف اللجنة الأوروبية ، وقد قام CERIST بتحقيق على مستوى سنتين (1999-2000) وحضر تقريرا مفصلا حول مجتمع المعلومات الجهوية وعنوان الموقع www.esisit-org.com

3-مشروع التعاون مع كوريا: (Korea Internet Volunteers) وذلك بمساهمة المركز الكوري للإنترنت، ويتمثل في تكوينين في ميدان تكنولوجيات الاتصال الحديثة ويقدم فيه هذا النشاط مجموعة متطوعين كوريين لصالح 60 شابا جزائريا.

4-مشروع ابن سينا: الجامعة الافتراضية الأورومتوسطية²

لقد شهد مشروع ابن سينا للجامعة الافتراضية إقبالا ملحوظا من قبل العديد من دول العالم ومن بينها الجزائر **أ-الجامعة الافتراضية الأورومتوسطية "ابن سينا":** هي مشروع أورومتوسطي لمنظمة اليونيسكو بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي ، يرمي إلى تطوير وتوسيع التعليم عن بعد في الحوض المتوسطي، بإستخدام شبكة الإنترنت وقد إنضمت إليه الجزائر ممثلة في جامعة التكوين المتواصل وشارك في هذا المشروع 15 دولة ألا وهي: الجزائر، قبرص، مصر، أمريكا، كندا، فرنسا، إيطاليا، الأردن، مالطا، فلسطين، إسبانيا، تركيا، سوريا وبريطانيا، وقد قدرت تكلفته ب 5 ملايين € تقسم كمايلي:

1 - أمانة بن عبدربه، الجزائر في مجتمع المعلومات سنة 2003: حصيلة وأفاق، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر ، غير منشورة) ، الجزائر، 2006، ص 104.

* EUMEDIS : Euro Méditerranian Information Society.

2-سميرة طاهر، الجامعة الافتراضية" ابن سينا "، مجلة الشاشة الصغيرة، التلغزة الجزائرية، العدد 129، 11 إلى 17 ماي 2002، الجزائر ، ص 28.

1. الاتحاد الأوروبي: €3.800.000.
 2. اليونسكو: €500.150.
 3. الشركاء المعينون: €881.000، بحصة €59.000 لكل شريك.
- ب-مركز الجزائر أو الجامعة الجزائرية الافتراضية: دشن المبنى الخاص بهذه الجامعة في 18 فبراير 2002، وأبرمت إتفاقية تعاون مع شركة A6 الفرنسية لاستخدام القاعدة الإلكترونية SERPOLET je pense ومساعدتها في تصميم الدروس في تحويل دروسهم في مجال التعليم عن بعد من دروس كلاسيكية مطبوعة إلى دروس إلكترونية وذلك بعقد دورات تكوينية لإطارات الجامعة بفرنسا والجزائر بالتعاون مع CERIST ومؤسسة A6 الفرنسية لتكوينهم في مجال التسيير البيداغوجي.

ثانيا-الحضيرة التكنولوجية في الجزائر

بغية إرساء نواة الاقتصاد الرقمي المساهم في بناء الاقتصاد البديل، تم إنشاء وكالة مسؤولة عن إنجاز حظائر تكنولوجية أو أقطاب امتياز تمثل قلب النظام البيئي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجزائر. وفي هذا السياق تم تأسيس الوكالة الوطنية للترقية والتطوير ANPT* للمناطق التكنولوجية في سنة 2007، التي تتميز بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04-91 المؤرخ في 24-مارس-2004¹ وباعتبار الوكالة أداة الدولة في مجال تصور في تنفيذ السياسة الوطنية لترقية وتنمية الحظائر التكنولوجية

ANPT : Agence Nationale des Parcs Technologiques

¹ -المرسوم التنفيذي رقم 04-91 المؤرخ في 24-مارس-2004، يتضمن إنشاء الوكالة الوطنية لترقية الحظائر التكنولوجية وتطويرها ويحدد تنظيمها وسيورها، الجريدة الرسمية 28-مارس-2004، العدد 19، ص 07.

الشكل 2-1: خريطة الحضيرة التكنولوجية في الجزائر



Source : Agence Nationale des Parcs Technologiques

1- مشروع الحضيرة العلمية سيدي عبد الله: إن الخطوة الأولى لهذه الوكالة هو بناء أول حضيرة تكنولوجية وهي سيبربارك لسيدي عبد الله، المتواجدة في المدينة الجديدة لسيدي عبد الله و التي تعمل منذ 2009. في قلب النظام البيئي لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال في الجزائر الذي يقدم اقتراحات للمؤسسات التي تنشط في ميدان تكنولوجيا المعلومات

إن مشروع الحضيرة التكنولوجية العلمية يهدف إلى تأمين محيط يساعد على مضاعفة عدد المؤسسات اللازمة لتحقيق الاستثمار ومجتمع المعلومات، وينقسم هذا المشروع إلى 3 أقسام¹:

- **التكوين والبحث:** وهذا بإنشاء معهد لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومركز للبحث في تكنولوجيا الإعلام مع إدراج مؤسسات قطاعية مثل معهد الاتصال ITO*؛
- **المؤسسات:** وهنا يتعلق الامر بالمؤسسات المبتكرة START UP والمؤسسات عالية التكنولوجية HIGH TECH من جهتها المدينة العلمية ستضم مؤسسات فتيية بعد مرحلة التحضير ثم توجيهها إلى مناطق تناسبها أكثر وتلاءم نشاطها.

بالنسبة للمؤسسات المنتجة والمقدمة للخدمات المتعلقة بالتكنولوجيات العالية، فإن ISP** يمكن تدشينها في المدينة العلمية واتباعها بترويج كبير وبتشجيع للشراكات وكذلك التحالفات بين الشركات ذات المصالح المتكاملة؛

¹ -Internet, SA.Karouche, (Page consulté le 28-12-2015), « **le cyber parc de sidi abdellah, impact sur le développement des NTIC en Algérie** », (en ligne), www.SITIC.com

ITO : Institut des Télécommunication d'Oran

** ISP : Internet Services Provider

• التحضير والمساندة: وتتمثل في خطة متكاملة ولذلك فإن التقنيات، العمليات والجهود المختلفة يجب ان تكون متبوعة بالترويج وتشجيع الوكالات المبتكرة والمحضرة AGENCES D'INNOVATION ET D'INCUBATION من الناحية الإحصائية فإن 50 من الشركات المبتكرة في الإعلام الآلي تستمر في النشاط والنمو بعد المرحلة الإبتدائية، وإلى جانب ذلك ينبغي إنشاء المؤسسات والهيئات ذات رأسمال الخطر capital risque سواء العمومية او الخاصة، إضافة إلى إنشاء شركات وتحالفات استراتيجية وسن تشريع مناسب أي قانون حول الابتكار يكون مشجعا ومحفزا لهذا النشاط.

من بين النتائج المنتظرة من الحظيرة العلمية لسيدى عبد الله، إعادة البلد إلى مدار التطور التكنولوجي بتشريع التقدم التكنولوجي للخدمات المنزلية في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وجعلها في مستوى المنافسة الدولية، إلى جانب توفير مناخ مناسب للشركات، وإيضاح الجانب التنافسي لزيادة استقطاب المستثمرين، واستعمال الأدوات اللازمة والممكنة لاستقبال وتطوير الشركات الرائدة والمبتكرة وذات التكنولوجيا العالية.

2- تجربة معهد وهران للاتصالات: هي الحظيرة التكنولوجية الجهوية لوهران المسجلة في إستراتيجيات الدولة التي تهدف إلى تقوية القطب الصناعي للغرب الجزائري، إن هذا المعهد يتواجد على مستوى المعهد الوطني للبريد والمواصلات وتكنولوجيا المعلومات والإعلام والاتصال *INTTIC.

3- الحظيرة التكنولوجية لورقلة: هي الحظيرة التكنولوجية للجنوب الجزائري حيث تتموقع هاته الأخيرة كأداة لتقوية النشاطات الصناعية المتعلقة بالمحروقات و التي تستقبل 16 مشروع يهدف للتجديد.

4- الحظيرة التكنولوجية لعنابة: يهدف إلى تقوية القطب الصناعي للشرق الجزائري وهو يتعلق بالبيو تكنولوجية و المحروقات.

إن الوكالة الوطنية للترقية والتطوير لازالت تعمل على إدراج حضائر تكنولوجية أخرى في المناطق التالية: بوقزول، قسنطينة، سطيف.

*INTTIC : Institut National de la poste et des Technologies de l'Information et de la Communication .

المطلب الثالث: الاستثمارات الأجنبية الخاصة بقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر
إن الهدف من هذا المطلب هو التعريف بالمؤسسات الأجنبية المستثمرة في الجزائر والناجحة في مجال
تكنولوجيا الإعلام والاتصال .

إن السوق الجزائرية تعتبر من أهم أسواق تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المغرب العربي وهذا بفضل
قطاع المحروقات و حتى حجم مؤسساتها وخاصة ذات الطابع العمومي وهذا ما دفع بالمؤسسات الأجنبية التي
تهدف إلى تنمية إستثماراتها بالولوج إلى الجزائر .

ABM-1 : يعتبر كزعيم الأسواق التي تقوم بتوزيع المعلومة في الجزائر، تم إنشاؤها عام 1990 هاته
المؤسسة تشغل 80 شخص و تحقق رقم أعمال يعادل 70 مليون دولار، طابعها الاقتصادي يركز على البيع
الغير المباشر للمنتوجات مثل acer ; cisco , microsoft , HP، إن هاته المؤسسة جاءت بمشاريع
متعددة ومن بينها مشروع تألية النظم الفانونية والقضائية و مشروع بطاقة الشفاء وحتى مشروع "كمبيوتر
للجميع" ¹.

إن مؤسسة **ABM*** راهنت على فعالية إنطلاق مشروع للإدارة الإلكترونية حتى إدراج تكنولوجيا
الجيل الثالث **G3** من طرف المتعاملين الثلاث للاتصال موبيايس، جازي وأوريدو وهنا يجدر بنا الإشارة إلى
أن من بين العوامل التي تعتبرها هاته المؤسسة كعامل قوي هو فتح الاسواق الجزائرية في مجال إطلاق مشروع
القروض الإستهلاكية التي تساعد على الإستفادة من الأسواق المحلية.

CFAO-2 للجزائر **تكنولوجية**²: هي مؤسسة تخضع للتشريع الجزائري تم إنشاؤها عام 2002 تعتبر من
المؤسسات المثمرة في سوق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر. تتموقع هاته الأخيرة في السوق إلى جانب
المؤسسات ذات الطابع العمومي و الطابع الخاص وحتى إلى جانب الإدارات. إن هاته المؤسسة تابعة للمجمع
CFAO ** الذي ينشط في 33 بلد إفريقي من بين 8 فروع و 4 مراكز ذات الكفاءة والمتواجدة في
الجزائر، الكاميرون، سينيغال والكوت ديفوار.

في الجزائر نجحت المؤسسة في أن أصبحت الشريك المحلي لعدد كبير من الموردين العالميين مثل
IBM, Microsoft, HP, Oracle و Cisco التي تعمل مع سوناتراك و سونلغاز التي تهدف إلى

¹ -Internet, RACHID JANKARI , (Page consulté le 29-12-2015), les tic au Maroc, en Algérie
et en Tunisie, vers une filière euromaghrébine des tic ? , WWW.IPEMED.COM/PDF, 2014.

* **ABM** : Algeria Business Multimédia

² -Internet, Salim Serradj, (page consulté le 29-12-2015), (en ligne), les opérateurs commerciales
du CFAO , (en ligne), www.CFAO.technologie.com

** **CFAO** : Compagnie Française de l'Afrique Occidentale

تحسين نظم المعلومات الخاصة بها، ومع الجزائر للبريد والمواصلات لتطوير ما يعرف بـ infoprin وتعاون مع الجزائرية للاتصالات من أجل تقوية شبكة الانترنت.

في 2010 حققت CFAO رأسمال يعادل 12 مليون أورو و أكثر من 71 متعاون، و من أجل ضمان نموها وأستمراريتها في السوق الجزائرية قامت المؤسسة بإنشاء فرع في الجزائر العاصمة و مكاتب في قسنطينة ووهران.

3-COMPAREX* : هي المجمع الألماني الذي ينشط في مجال برمجيات الأمن الإلكتروني وبرمجيات المكاتب وتلك المتعلقة بالاتصالات وحتى البرمجيات الافتراضية، تم فتح فرع لها في الجزائر سنة 2009 بشراكة معالقطاع الخاص¹، سجلت كومباراكس الجزائرية في 2011، 500 مليون دج كرأسمال و التي تعمل مع أكثر من 40 مهندس تقني جزائري في الإعلام الآلي، من بين المنتوجات التي تطرحها هاته الأخيرة بالتعاون مع الموردين الدوليين ماييلي: Microsoft, Citrix, VMware, Adobe, Symantec, McAfee, IBM, EMC.

4-M2I SERVICES: تم إنشاؤها سنة 1997² وهي مؤسسة ذات مسؤولية محدودة التي يركز نشاطها على شبكات الإتصال ، أمن ونظم المعلومات التي تعمل على تطوير الصيانة التطبيقية ثلاثية الأبعاد TMA وفي نفس السنة سجلت هاته الأخيرة نجاح كبير في كونها أصبحت المؤسسة الأولى في الخبرة التكنولوجية في الجزائر، تعمل هذه المؤسسة بالشراكة مع أكبر المؤسسات المنتجة والمصدرة للتكنولوجيات التالية، Gold partner, Microsoft gold, prefreed partner HP, fortinet ، cisco .

شهدت M2I** نمو مستمر وثابت 20 بالمائة من رقم أعمالها وكانت تهدف إلى الحصول على 400 مليون دينار جزائري و 30 بالمائة من حصص السوق، تضم هاته الأخيرة أكثر من 30 مهندس جزائري.

* **COMPAREX** : Siege Social de l' Information Logiciel et Progiciel

¹ -Internet, Djaoued Salim Allal , (Page consulté le 30-12-2015), (en ligne), **COMPAREX en Algérie**, (en ligne), www.comparex.en.algerie.com.

² -Internet, Farid Lefkir, (Page consulté le 30-12-2015) ,**les services de M2I de l' Algérie** ,(en ligne), WWW.M2I.EN.ALGERIE.COM

** **M2I** : Méditerranée de l'Informatique et de l'Industrie

المبحث الثاني: مشروع الجزائر الإلكترونية

كما سبق وأن ذكرنا في المبحث الأول فإن تكنولوجيا الإعلام والاتصال أصبحت العامل الأساسي في التطور الاقتصادي وحتى الاجتماعي حيث أصبحت تمثل مصدر التجديد المستمر في قلب التنمية الاقتصادية كما أصبح لها دور فعال في جلب القرص الجديدة للتطور وفي إطار هاته الافاق تم تطوير ذلط البرنامج المتعدد النطاقات والذي يسمى بإستراتيجية الجزائر الإلكترونية الذي يهدف إلى التعريف بالأهداف المنشودة والنشاطات التي يتوجب أن توضع محل التنفيذ في السنوات الخمس المقبلة.

المطلب الأول: ماهية الجزائر الإلكترونية

بقي مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى مرحلة متأخرة مفهوم يكتنفه الغموض في أذهان المسؤولين والمختصين والقائمين على قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر، حيث يتضح من خلال النقاشات المختلفة إنحصار المفهوم في ما يقوم به قطاع وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويبقى تطبيق الإدارة الإلكترونية مهمة هذا القطاع بشكل إنفرادي، إلى غاية صدور مشروع "الجزائر الإلكترونية".

أولاً: ماهية الجزائر الإلكترونية

لقد إقتنعت الجزائر بضرورة رسم خطوط إستراتيجية إلكترونية واضحة المعالم، ووضع أدوات تشريعية جديدة بغية إيجاد إطار عمل منظم

1- تعريف مشروع الجزائر الإلكترونية:

لقد تعددت تعريفات هذا المشروع وكان أبرزها مايلي:

- هي أول وثيقة رسمية حملت معالم إدارة إلكترونية متكاملة في الجزائر صدرت هذه الوثيقة في ديسمبر 2008، وهي أحد الملفات الكبرى على مستوى وزارة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، التي ستعمل على تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وخاصة الربط بالانترنت¹.
- هي البرنامج المسطر إلى غاية 2013، الهدف منه هو النهوض بالاقتصاد الوطني وتحسين مكانة المواطن من خلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وكذا تطوير ودعم المؤسسات الإدارية والإقتصادية²؛

1- سمية ديمش، التجارة الإلكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، التخصص لتحليل واستشراف إقتصادي، جامعة قسنطينة، غير منشورة)، الجزائر، 2011، ص 247.

2- رافيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق - دراسة حالة الجزائر 2001-2011، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيمات السياسية والعلاقات الدولية، جامعة تيزي وزو، غير منشورة)، الجزائر، 2011، ص 156.

- هي مشروع يضم عدة محاور يهدف إلى بناء مجتمع معلومات وتحريك الاقتصاد وجعله رقمي، إضافة إلى تقليص البيروقراطية والوصول إلى السرعة في إتخاذ القرارات¹.
- إستراتيجية الجزائر إلكترونية هي تلك الإنطلاقة الوطنية المتعددة القطاعات² المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- من التعاريف السابقة يمكننا تعريف إستراتيجية الجزائر إلكترونية على أنها ذلك المشروع الذي يتمحور حول فكرة أساسية مفادها الإستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات والتحضير اللازم للعنصر البشري وربط المواطن والإدارات العمومية بنسق إلكتروني موحد يتيح إجراء المعاملات بين هذه الأطراف جميعا بالسهولة والسرعة اللازمة.

2- أهداف مشروع الجزائر إلكترونية: من خلال التعاريف السابقة نستنتج الأهداف التالية:

- تحريك الإقتصاد الوطني وجعله إقتصاد إلكتروني؛
 - تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في كل المجالات؛
 - عصنة الإدارة وتقريبها من المواطن؛
 - تنمية الكفاءات البشرية من خلال عمليات التكوين؛
 - تطوير تشكيلة واسعة من الأنشطة والخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين.
- ثانيا- معوقات تقدم تنفيذ مشروع الجزائر إلكترونية: تطفو على السطح مجموعة من المعوقات التي تؤخر تقدم تنفيذ مشروع الجزائر إلكترونية والتي تتعلق خاصة ب³:
- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت؛
 - تأخير استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا على ذلك فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدمة في هذا المجال، وهو ما يطرح مشكلا كبيرا لاسيما أن الجزائر تسعى وراء الإنضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة؛
 - محدودية إستخدام الانترنت في الجزائر؛

¹ -Minister des TIC, (01-01-2016), (en ligne), Synthèse E- Algérie , (en ligne) , www.imptic.com.

² -الحمزة منير، آليات واستراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر: مشروع الجزائر إلكترونية نموذجاً، المؤتمر الوطني الأول للإدارة الإلكترونية: نحو إدارة إلكترونية فعالة للمجتمع الجماهيري، الجماهيرية الليبية الشعبية الاشتراكية العظمى، طرابلس 01 إلى 04-60-2010، ص 04.

³ - أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد السابع، 2010، ص ص 292-293.

- محدودية التعاملات المالية الإلكترونية رغم كل الجهود التي قامت بها السلطات الجزائرية من أجل تعميم هاته التعاملات على مستوى كل المؤسسات المالية والتجارية وهذا بسبب تخوف الفئات الواسعة من المتعاملين الإقتصاديين وكذا المواطنين من استعمال البطاقات الذكية أو الممغنطة في سحب الأموال، لسبب كثرة الأخطاء الناتجة عن السحب الإلكتروني و التأخير الكبير في تحيين حساباتهم؛
- محدودية الجانب التشريعي في هذا المجال؛
- المعوقات الإجتماعية والثقافية التي تتصل بالقيم والعادات الإجتماعية والثقافية السائدة في المجتمع، فالتكوين الثقافي يمثل مجموعة القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع؛
- الحواجز الجغرافية والسكانية عائق كبير في وجه مشروع الجزائر الإلكترونية، حيث يتعلق الإشكال هنا بالتركيب الجغرافية التي تعيق توزيع البنية التحتية التكنولوجية بين القرى والأرياف وما يترتب عن ذلك من جهود مضاعفة وأعباء إضافية؛
- عائق اللغة الذي يعتبر تحديا خاصا للجزائر من حيث المحتوى المعلوماتي فلازالت اللغة الإنجليزية سيدة الموقف على مستوى الشبكة العنكبوتية، وتبقى هنا الإشكالية في كون الجزائر أي الهيئات المختصة غير قادرة على تطوير محتوى معلوماتي عربي طالما أن التكنولوجيا ليست محلية الصنع على مستوى الجزائر؛

المطلب الثاني: المحاور الرئيسية لمشروع الجزائر الإلكترونية¹

تتضمن استراتيجية الجزائر الإلكترونية 13 محورا، منها 3 محاور رئيسية كان مفادها نشر ثقافة كل من، الإدارة الإلكترونية، المؤسسة الإلكترونية والمواطن الإلكتروني.

أولا- المحور الأول: تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة

سعت هذه إستراتيجية الجزائر الإلكترونية من خلال هذا المحور إلى عصرنة الإدارة بواسطة تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهذا ما سيؤدي إلى معالجة أكبر الملفات بشكل أفضل وفاعلية أكبر وسرعة فائقة، مما يوفر مناخ إداري ملائم. و من أهداف هذا المحور مايلي:

1-عصرنة الإدارة: بغية تحقيق هذا الهدف تم وضع العمليات التالية:

- استكمال البنى الأساسية المعلوماتية مثل شبكات LAN و WAN واقتناء التجهيزات؛
- إقامة نظم المعلومات من خلال رقمنة المعلومات والتسيير الإلكتروني للمستندات، ووضع مكتبة إلكترونية تتيح الوصول إلى الوثائق والمعلومات في أي وقت وفي أي مكان؛

¹ -الانترنت، وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، (01-01-2016)، الجزائر الإلكترونية، (على الخط)،

- نشر تطبيقات قطاعية مميزة، وذلك عن طريق إخضاع المعلومات لمقاييس تسهل الإطلاع عليها من مختلف الإدارات،
 - وضع نظم معلومات بحسب المهن؛
 - وضع نظم تسمح بتسيير الميزانيات بشكل إلكتروني؛
 - وضع نظم معلومات من أجل تسيير الموارد البشرية؛
- 2- تقريب الإدارة من المواطن:** وهذا من خلال تطوير ما يعرف بخدمات عبر الخط ومن بين الاهداف المسطرة من خلال هذا الأخير مايلي:
- وضع مخطط رئيسي للإدارة الإلكترونية محل التنفيذ؛
 - تبني مشروع أمن المعلومات لأن تبادل المعلومات من خلال ما يعرف بإدارة الإلكترونية يتطلب خلق جو موثوق؛
 - وضع مشروع الحكومة الإلكترونية محل التنفيذ؛
 - تطوير الخدمات عبر الخط لكل من المواطن، العامل أو الموظف، وحتى الشركات.

ثانيا- المحور الثاني والثالث

لقد عملت إستراتيجية الجزائر إلكترونية على الإنتقال إلى الأساليب الحديثة المعمول بها دوليا من طرف كل من الشخص المعنوي كالمؤسسات المالية مثلا وحتى الشخص الطبيعي الذي لا بد له من الابتعاد على كل ما هو تقليدي في حياته الشخصية وحتى المهنية

أ- المحور الثاني: تسريع إستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات: تسعى هذه الاستراتيجية إلى تشجيع إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاع الاقتصادي، فوسائل التسيير والإدارة المتطورة هي الضمان الوحيد لبقاء الإدارة في ظل العولمة، حيث أن بفضل الانترنت أصبحت السوق العالمية تعتمد على المعرفة كقيمة أساسية. (سوف يتم تناوله بشكل دقيق في المبحث الثالث)

ب- المحور الرئيسي الثالث: تطوير آليات وحوافز تسمح باستفادة المواطنين من تكنولوجيا الإعلام والاتصال: من الضروري العمل على تحقيق النفاذ الشامل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، بحيث تكون شبكة الانترنت متاحة للجميع في أي وقت وفي كافة التراب الوطني، تتحقق هذه الغاية عن طريق انتشار نقاط النفاذ العمومية ودور الثقافة والحظائر المعلوماتية، بالإضافة إلى إطلاق برنامج أسرتك I والذي قامت وزارة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بتوقيع اتفاقية مع مجموعة من البنوك الجزائرية وموزعي أجهزة الكمبيوتر وهو ما يعرف بمشروع "كمبيوتر لكل شخص" والهادف لتوفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل مع توفير التكوين مما يسمح بمواكبة كل الخدمات الإلكترونية وحتى القيام باقتناء المنتجات عبر الانترنت وبالتالي بناء مجتمع

معلوماتي وتضييق الفجوة الرقمية، حيث بدأ تنفيذ هذه العملية رسميا في سبتمبر 2005، وكان الهدف هو تجهيز 6 ملايين عائلة جزائرية بكمبيوتر شخصي بحلول 2010 ويكون إقتناء العائلات للحواسيب إما بالسداد الفوري أو عن طريق قرض بنكي يسدد في فترة تتراوح ما بين 12 و 16 شهرا، في حين تقدر القيمة الإجمالية لأجهزة الحواسيب العادية والمحمولة 37000 دج و 88000 دج، بتسديد شهري ما بين 1350 دج و 4000 دج ويمكن لأي مواطن جزائري يملك دخلا أو حساب بريدي جاري أ حساب بنكي أن يستفيد من برنامج المبادرة.

إن برنامج أسرتك I لم يبلغ الهدف المنشود ولهذا قررت الحكومة الجزائرية إعادة إطلاق المشروع بصيغة جديدة تحت إسم برنامج أسرتك II الذي جاء بتحفيظات جديدة على رأسها تخفيض ثمن الحواسيب، فقد حدد سعر الكمبيوتر المحمول ذو التقنيات العالية ب 30000 دج فعلى سبيل المثال فإن التلاميذ يمكنهم الحصول على حاسوب مع ربط بشبكة الانترنت، بسعر يتراوح ما بين 12000 و 15000 ومدة السداد هنا هي 25 يوم¹.

المطلب الثالث: المحاور الفرعية العشر لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية

فيما سبق تم ذكر 3 محاور رئيسية لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية والتي تعتبر ركائز هذا المشروع، إلا أنه يتوجب علينا ذكر محاورها الفرعية والتي تتمثل في الآتي:

- 1- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي المتمحور حول برمجيات الخدمات والتجهيز²:** إن الاقتصاد الرقمي يتمحور حول ثلاث مكونات أساسية: البرمجية، الخدمات والتجهيز، ولذلك وجب العمل على تشجيع إنشاء الشركات في مجال إنتاج مضامين محلية بصفقتها محركا للإبتكار رغم ما يعاينه هذا من نقائص. إن الهدف المسطر ضمن هذا المحور هو تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال عن طريق مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والذي تمت مباشرته في إطار إعداد إستراتيجية الجزائر الإلكترونية، وذلك من خلال توفير كل الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية والوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز وتوجيه النشاط الإقتصادي في مجال التكنولوجيات نحو التصدير.
- 2- تعزيز البنية الأساسية للإتصالات ذات التدفق السريع:** يجب أن تكون شبكة الاتصالات ذات التدفق السريع قادرة على توفير القدرات الضرورية عبر كامل أرجاء الوطن بنوعية وأمان يستجيبان للمقاييس الدولية،

¹ - ياسمينه مرزوق، حاسوب شخصي وانترنت لكل مواطن في آفاق 2013: انطلاق برنامج أسرتك II بداية من اليوم، جريدة البلاد، 28 جوان 2009، ص 10.

² - Internet, Minister des TIC, (Page consulté le 02-01-2016), e-commission, (en ligne), www.mptic.com

إذ أن هذه الشبكة تمثل الأرضية التي تقوم عليها كل العمليات الرامية إلى اقتراح خدمات إلكترونية للمواطنين والشركات والإدارات، وفي هذا الصدد فإن الهدف الرئيسي المقرر لهذا المحور يتمثل في إنجاز بنية تحتية للاتصالات ذات التدفق السريع، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة¹، ولتجسيد هذا الهدف لا بد من القيام بالآتي:

- استكمال البنى الأساسية المعلوماتية من خلال إقتناء التجهيزات، وإنجاز شبكات الربط بالألياف البصرية، وشبكات الربط المحلي اللاسلكي؛
- تأمين الشبكات من خلال وضع الإطار القانوني لحماية منشآت تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتدعيم الكفاءات التقنية المختصة في مجال الحماية؛
- تحسين نوعية الخدمات؛
- التسيير الفعال لاسم نطاق dz. من خلال إنشاء وكالة مختصة لتسيير النطاق وتشجيع الإنضمام إلى هذا النطاق.

3- تطوير الكفاءات البشرية: وهذا من خلال إدراج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في كافة المناهج التعليمية، سواء في التكوين المهني، المنظومة التربوية أو التعليم العالي، بالإضافة إلى إنشاء مؤسسة دولية للتكوين العالي في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وفي هذا الصدد فقد اقترح بريد الجزائر عملية عن بعد المسماة بـ tiraynaposte والتي اشرف عليها الإتحاد البريدي العالمي، وهذا بهدف إمتلاك مؤسسات البريد لكل من أجهزة الحاسوب، خط ربط بشبكة الانترنت، وعنوان البريد الإلكتروني.

4- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني: فمع ملاحظة أن الترتيبات والتشريعات القائمة لا تغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن استخدام وتطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتشديد مجتمع المعلومات، وعليه لا بد من ضبط مستوى الإطار القانوني تماشياً مع الممارسات الدولية، ومتطلبات مجتمع المعلومات، وبالتالي فإن الهدف الرئيسي يتمثل في تهيئة مناخ من الثقة يشجع على إقامة الإدارة الإلكترونية، وهو ما يتطلب تحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم.

5- الإعلام والاتصال: يضطلع الإعلام والاتصال بدور هام ومنتامي في الإقتصاد القائم على المعرفة؛ حيث يشكل الإعلام قيمة أساسية تتحول عند تحصيلها إلى معرفة يضيفي عليها الاتصال ثراء وأهمية أكبر، لذلك يهدف مشروع الجزائر الإلكترونية في هذا الشق إلى التحسيس بدور التكنولوجيات في تحسين المستوى المعيشي

¹ - الانترنت، وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، (تاريخ الإطلاع 03-01-2016)، إستراتيجية الجزائر الإلكترونية، (على الخط)،

وطذا التنمية الإقتصادية للبلد، وذلك عن طريق إعداد وتنفيذ مخطط إتصال حول مجتمع المعلومات، وإقامة نسيج جمعي كإمتداد للمجهود الحكومي.

6-تثمين التعاون الدولي: تهدف إستراتيجية الجزائر إلكترونية إلى تملك الجزائر لكل التكنولوجيات والمهارات من خلال إقامة شراكات إستراتيجية والمشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية.

7-أليات التقييم والمتابعة: يتطلب هذا الأخير تحديد نظام مؤشرات متابعة وتقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية من جهة ، وإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الإستراتيجي " الجزائر إلكترونية" من جهة أخرى من خلال الإعتماد على الإطار التصوري لنظام المؤشرات النوعية وإعداد مؤشرات ملائمة.

8-الإجراءات التنظيمية: لتنفيذ إستراتيجية تطوير مجتمع معلوماتي لا بد من توافر الدعم المؤسسي الذي يأخذ بعين الإعتبار الطابع المتعدد الأبعاد للتكنولوجيا وفي إطار تحضير السياسة الموجهة لترقية المجتمع المعلوماتي والاقتصاد الرقمي، تم تشكيل لجنة وزارية تدعى " اللجنة الإلكترونية ".

9-الموارد المالية: يستلزم تنفيذ إستراتيجية الجزائر إلكترونية موارد مالية معتبرة يستحيل توفيرها من مصدر واحد وبالتالي لا بد من إستغلال جميع مصادر التمويل المتاحة بشكل عقلاني مع وجوب الربط بين الإجراءات التشريعية أو المادية مع تقييم مالي دقيق إلى أبعد حد ممكن، يستلزم الأمر كذلك ترتيب هذه الإجراءات حسب تأثيرها على التنمية الإقتصادية والإجتماعية.

10-تدعيم البحث، التطوير والابتكار: إن الاقتصاد القائم على المعرفة يستلزم تفاعلا قويا بين البحث، التطوير وعالم الإقتصاد، إذ أن الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجالا التكنولوجيات، وذلك عن طريق تعزيز نشاط البحث ، التطوير والابتكار من خلال التنظيم والبرمجة وتثمين نتائج البحث وحشد الكفاءات¹.

¹ - Hadda Cherroun, (04-01-2016), stratégie e-Algérie, fiche inscrite de laboratoire mathématique, (en ligne), Hadda_cherroun_cherroun/lagh-univ.dz.

المبحث الثالث: تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات

إن بقاء المؤسسات الجزائرية في وضع المتفرج في ظل التطورات التكنولوجية، سيحرمها من العديد من المزايا والفرص، ولهذا سعت هذه الإستراتيجية إلى تشجيع إدماج تكنولوجيا الإعلام في القطاع الإقتصادي، حيث تفرع عن هذا المحور مجموعة من العمليات الإلكترونية التي سوف تسمح لكل من الأعوان الإقتصاديين بمزاولة أنشطتهم بشكل محكم وأكثر فاعلية.

المطلب الأول: الدفع الإلكتروني

من بين المتطلبات الرئيسية لنمو التجارة الإلكترونية الجزائرية وانتشار تطبيقاتها، هو ضرورة استبدال النظام التقليدي للدفع، والسداد بنظام إلكتروني يتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة.

أولا- تطوير نظام الدفع الإلكتروني

لقد عملت استراتيجية الجزائر الإلكترونية على تشجيع البنوك على تشخيص الأوضاع الراهنة وتحديد احتياجات هذا النظام الإلكتروني الحديث، وبناء على ذلك يتم القيام بتنفيذ برنامج أو خطة شاملة لعصرنة وتطوير الأساليب الأساسية الشائعة الاستعمال لتسديد المدفوعات، على غرار البطاقات الائتمانية والذكية والنقود الإلكترونية، كما يتعين على الجزائر أن تسهل المدفوعات الإلكترونية وتوسعها من خلال توسيع قاعدة المتعاملين بالوسائل الإلكترونية سواء كانوا تجار أو مستهلكين، وذلك من خلال نشر الوعي والثقة بامان هاته الوسائل، ووضع تحفيزات من شأنها دفع المستهلك على أسلوب الدفع الإلكتروني بدلا من الدفع النقدي وتوفير نقاط الدفع والتسوية ونشرها عبر كافة أرجاء التراب الوطني كما لا بد من إعطاء البنوك دورا فعالا في دفع عجلة تعميم وسائل الدفع الإلكترونية.

ثانيا- خدمات الدفع الإلكتروني في الجزائر:

لقد تعددت خدمات الدفع الإلكترونية في الجزائر وهذا بسبب التطور المذهل لإستعمالات الانترنت فهناك خدمات دفع إلكترونية محلية وهناك خدمات دفع إلكترونية عالمية

أ- خدمة الدفع الإلكتروني المحلي ¹ **le service e-pay.dz**: تعتبر هاته الأخيرة من بين الخدمات عبر الخط والتي تعتمد على وسيلة إلكترونية مؤمنة عن طريق الانترنت والتي تعمل في شكل مؤقت 24/سا و 7 أيام/7 أيام، حيث أن هذه العملية تكون عن طريق الهاتف المحمول أو عبر الانترنت في حين أنها تسمح للزبون الإستفادة من بطاقة الدفع المسبق من أجل شراء أو بيع عبر الخط أو حتى دفع الفواتير

¹ - Internet, Makhloufi Abdelouahab, Matouk Belattaf, (Page consulté le 04-01-2016), **le commerce électronique en Algérie : vers des nouvelles formes de vente en ligne**, (en ligne), www.le commerce électronique en Algérie.com

دون التنقل، أصبحت هذه البطاقات متوفرة في الجزائر منذ أفريل 2012، أين يقوم الزبون بخلق موقع على مستوى epay.dz وشحنه بشراء بطاقات الدفع المسبق المتواجدة عبر التراب الوطني، إن هذا الموقع متوفر باللغتين العربية والفرنسية وذلك من أجل وضعه في متناول الجميع.

ب- خدمة الدفع الإلكتروني العالمي: بغية معالجة الضعف الكبير الذي تعرفه الجزائر في مجال وسائل الدفع الإلكترونية على شبكة الانترنت بادرت الجزائر وبعض الشركات العالمية المختصة في هذا المجال بتوفير البطاقة العالمية ذات الدفع المسبق على غرار مواقع www.master.card، www.cashUdz.netiti.net و www.visa.dz.info حيث تسمح هذه المواقع لمستخدمي الانترنت بالشراء بالدينار الجزائري للبطاقات العالمية عن طريق التحويل من الحساب البريدي الجاري، يتم الحصول على مثل هاته البطاقات فمثلا بطاقة VISA بإتباع الخطوات التالية:

1. ينسخ الزبون بطاقة تعريفه بالماسح الضوئي، ويرسلها إلى البريد الإلكتروني للموقع؛
2. يدفع قيمة البطاقة حسب نوعها، بحيث يتراوح سعر الإصدار بين 30 إلى 65 دولار (سعر الصرف المحدد 1 دولار - 105 دج) حيث تعبا برصيد اختياري من 71 دولار إل 283 دولار؛
3. دفع تكلفة نقل البطاقة من طرف الزبون حيث تتراوح الأعباء بين 12.5 دولار إلى 32 دولار، حيث يتم التسديد عبر الحوالات البريدية، مع ضرورة إرسال كشف الحوالة عبر الفاكس إلى مكتب الشركة،
4. ترسل للزبون معلومات عن بطاقته إلى بريده الإلكتروني، بعد أن يتأكد الموقع من هوية الزبون،
5. يتم إرسال البطاقة الميغناطيسية إلى الجزائر مع مؤسسة النقل الدولي " آرمكس " ، ليستلمها الزبون في منزله يدا إلى يد.

المطلب الثاني: السجل التجاري الإلكتروني

يهدف إلغاء كل المعاملات الورقية وإكتساب الوقت في إنجاز الأنشطة عملت الدولة على إدخال تكنولوجيا الإعلام والإنصال في كل مديريات السجل التجاري وكل الفروع التابعة لها

أولا: السجل التجاري الإلكتروني:

إن الارتقاء بالمعلومة الاقتصادية والتجارية دفع بالمركز الوطني للسجل التجاري إلى تبني سياسة إستثمار حقيقية والعمل على تطويرها، وذلك قصد تزويد المركز بمياكل وبنيات قاعدية معلوماتية ملائمة حيث تم إعادة صياغة النظام المعلوماتي للمركز وذلك من خلال تصميم نظام جديد قائم على التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال.

شمل هذا النظام 48 موقعا محليا موزعا عبر كافة الولايات وموقعا مركزيا متواجدا بمقر المركز الذي يتواجد بالجزائر العاصمة، إن هذا الأخير يعتمد أساسا على استعمال:

1. بنوك المعطيات وتطبيقات الإعلام الآلي من خلال الشبكة المحلية؛
2. شبكة اتصال خاصة بالمعطيات عبر نظام RTC بين المقر والفروع المحلية؛
3. إرساء نظام تيليماتيكي متكامل لإيصال المعطيات التي تشمل كل من معدات الإعلام الآلي والروابط السلكية واللاسلكية وكذا التبادل للخدمات والتطبيقات المعلوماتية، بغية السماح للمستعملين بالتبادل الفوري للمعلومات عبر الوسائل الإلكترونية وكذلك التحسين الفعلي لنوعية الخدمات المقدمة للخضعين للقيود في السجل التجاري؛
4. وضع نظام للتسيير الإلكتروني للوثائق GED: وهو نظام يقوم على المعالجة بالأساليب المعلوماتية يهدف هذا الأخير إلى تنظيم وتسيير المعلومات والوثائق الإلكترونية أما بخصوص المركز الوطني للسجل التجاري يسمح نظام التسيير الإلكتروني بـ:
 - أ- رقمنة وتسجيل الملفات على دعامة مغناطيسية لتفادي أو على الأقل التقليل من المخاطر الإلتلاف العرضي للوثائق الأصلية؛
 - ب- إمكانية الإطلاع على الملفات في الوقت المطلوب عبر الشبكة؛

ثانيا: مراحل إنجاز برنامج العصرية: تم إنجاز البرنامج المشار إليها أعلاه في 3 مراحل تتمثل في الآتي:

1. المرحلة الأولى: الدراسات

- باشر المركز الوطني للسجل التجاري في دراسة معمقة حول هذه المسألة بالتعاون مع 3 مؤسسات متخصصة:
- أ- الشركة الفرنسية SA DIGITECH بصفة مكلف بالاشغال؛
 - ب- الشركة العمومية الوطنية CETIC، مكلفة بإنجاز نظام التسيير الإلكتروني؛
 - ج- الشركة الفرنسية SA BULL المكلفة بإنجاز النظام التيليماتيكي.

2. المرحلة الثانية: توسيع نظام التسيير الإلكتروني للوثائق¹

عرفت هذه المرحلة سرعة في التنفيذ كون المركز الوطني للسجل التجاري اقتنى نظاما جاهزا تم تكييفه والاحتياجات الخاصة للتنظيم وقد تم معالجة أكثر من 700 ملف حسب تقدير معدل المردود اليومي لورشة الرقمنة ليتضاعف هذا العدد مع إنشاء ورشة ثانية للرقمنة كما انه تم تسجيل 400000 ملف مدرج في بنك المعلومات لنظام السبير الإلكتروني.

¹ - الانترنت، عبداللوي مرهم، (تاريخ الإطلاع 05-01-2016)، المركز الوطني للسجل التجاري في عهد الرقمنة: بين النظام التيليماتيكي والتسيير الإلكتروني للوثائق، 2011، (على الخط)، [www. E- registre de commerce.com](http://www.E-registre.de.commerce.com)

3. المرحلة الثالثة: تعميم استعمال النظام التيليماتيكي

تم القيام بتوسيع تدريجي للنظام قصد ضمان المتابعة الفعالة والتحكم الأفضل في العدد المتزايد لمستعملي النظام التيليماتيكي على النحو التالي:

أ- نشر الطبعة الجديدة للموقع الرسمي للمركز الوطني للسجل التجاري المصمم باللغة العربية والفرنسية؛

ب- وضع مركز للمعطيات DATA CENTER ونظام الانترنت؛

ج- استغلال بوابة المعلومات الموجهة للشركاء (الهيئات والمشاركين) وكذا الجمهور الواسع.

إن برنامج العصرية المنجز من قبل المركز الوطني للسجل التجاري لا يعتبر غاية في حد ذاته، إنما هومبادرة تستحق التقدير من شأنها وضع معلم عهد جديد، من أجل استغلال تكنولوجيات الإعلام والاتصال على مستوى الإدارة الجزائرية بصفة عامة و السجل التجاري بصفة خاصة.

المطلب الثالث: التجارة الإلكترونية

رغم أن الانعكاسات الايجابية للتجارة الإلكترونية على الاقتصاد لا تعد ولا تحصى، إلا أن هذا النوع الحديث من التجارة بقي محدودا في الجزائر بسبب مجموعة من العقبات التي تمنعها من التطور والانتشار، إلا أن الحكومة الجزائرية بذلت قصارى جهدها بهدف تبني مثل هاته التجارة بهدف الإرتقاء إلى المستوى العالمي

1-التجارة الإلكترونية: إن النمو العالمي للمواقع الإلكترونية زاد من قناعة المؤسسات الجزائرية والأفراد على حد سواء لضرورة إستخدام شبكة الانترنت لعقد الصفقات الإلكترونية، وهو ما انعكس على نمو عدد ومحتوى مواقع التجارة الإلكترونية الجزائرية.

إن إستراتيجية الجزائر إلكترونية تبنت فكرة التجارة الإلكترونية التي تعتبر تبادل بين طرفين عن طريق إستعمال شبكة من الشبكات وخاصة شبكة الانترنت التي تعتبر الدعامة الامتيازية للتجارة الإلكترونية، وذلك من خلال: إقامة بنى تحتية للدفع عبر الخط أو ما يعرف بالدفع الإلكتروني، إدخال عدة طرق تختص في البيع عبر الخط.

2-مواقع الجزائرية للتجارة الإلكترونية: تم خلق عدة مواقع إلكترونية التي تسمح بمزاولة الأنشطة المتعلقة بالتجارة الإلكترونية من بيع وترويج حيث أننا يمكننا الحديث عن:

• موقع نشرف نت « **nechrfenet.com** » التي هي شكل من أشكال البيع عبر الخط التي تعتمد على طلبات الزبون الذي يدخل إلى الموقع الإلكتروني ليقوم هذا الأخير بتحرير فاتورة باسم المحل "البائع" ليقوم بعد ذلك بتوصيل الطلبية بعد استلامها من هذا المحل

• « **Dzreduc.com** » : هو موقع إلكتروني يتيح للتجار إمكانية نشر كل المعطيات المتعلقة بمنتجاتهم كما أنه يسمح للزبون باقتناء منتجات بأسعار منخفضة خاصة في الميادين التالية: الصحة،

المطاعم، الإعلام الآلي، الادوات الكهرومنزلية، وحتى السفر، كما يجدر الإشارة إلى أن هذا الموقع لا يزال محدود الاستعمال ولا يتم العمل به إلا في الجزائر العاصمة ولهذا تسعى إستراتيجية الجزائر الإلكترونية إلى تعميم إستعماله على مستوى التراب الوطني؛

- « **guiddini.com** »: هي شكل من أشكال الدفع الإلكتروني التي تعتمد على وسائل دفع إلكترونية مختلفة مثل: الشيك الإلكتروني، نظام الدفع الإلكتروني e-payment و نظام paypal بعملة الاورو (لاحظ الشكل 2)

الشكل رقم 2-2: البيع عبر الخط **guiddini.com**



Source : Guiddini , www.guiddini.com

- **دار الشهاب www.chihab.com** : هو موقع يتم من خلاله إقتناء الكتب من طرف المستهلك بعد أن يقوم بعملية التسجيل في الموقع مع تقديم كل من الإسم ، الهاتف والعنوان، ليحصل بعد ذلك على اسم دخول وكلمة سر لإمكانية إختيار الكتب المرغوب فيها، وبعد تأكيد الطلبية. يكون للمستهلك الحق في إختيار مدفوعاته سواءا بإرسال شيك بالبريد أو تحويل المبلغ لحساب بنكي لدار النشر؛

- **سوق الجزائر www.dzsoq.com** : يهتم هذا الأخير سوق الجزائر بالمزادات والصفقات الإلكترونية بين الأفراد C2C ، فهو يسعى إلى تحقيق التواصل بين الأفراد الراغبين في بيع أو شراء سلعة معينة عبر شبكة الويب مقابل رسم محدد، أما طريقة الدفع تكون بتحويل الأموال من الحساب في أحد البنوك

الإلكترونية E-gold، Alertpay، أو باستعمال البطاقة العالمية فيزا التي يمكن الحصول عليها من خلال موقع سوق الجزائر.

• **واد كنييس** www.OUEDKNISS.com: هو أحد المواقع التسويقية المتفوقة في الجزائر والتي تحتل المرتبة الأولى حسب ما أقرته الجهات المسؤولة عن ترتيب المواقع الإلكترونية. تم إنشاء هذا الأخير في عام 2006 والفكرة الأساسية له هي الجمع بين البائع والمشتري في مكان واحد إستجابة للحاجة الإتصالية الملحة بين كلا الطرفين فأحدهما يريد بيع منتج هو في غنى عنه والآخر يحتاج لمنتج ما يمكن أن لا يجده في الأسواق المحلية، حيث يتم عرض المنتجات (سلع وخدمات) عبر الموقع وفقا لتصنيف إداري قامت به الجهات المسؤولة عن هذا الموقع وهي كالتالي: قسم العقارات، قسم بيع وكراء السيارات، قسم high tech الخاص بالمنتجات الإلكترونية والإعلام الآلي والهواتف بمختلف أنواعها، قسم الأثاث والسلع المنزلية، يهتم هذا الأخير بكل ماله علاقة بالأثاث سواء المستعمل أو الجديد، قسم الإعلانات المتنوعة كقسم الإعلان عن التوظيف¹.

الشكل 2-3: السلع المتداولة في واد كنييس



Source : oued kniss, www.ouedkniss.com

1 - إيمان حدكحيل، دور الانترنت في مجال التسويق بالجزائر - دراسة حالة واد كنييس - ، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، في العلوم الإنسانية، تخصص إتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد خيضر بسكرة، غير منشورة)، الجزائر، 2014، ص 104.

خلاصة الفصل

إن الجزائر وباعتبارها نسقا فرعيا من النسق الكلي العالمي، لم تكن في منأى عن التغيرات البيئية المصاحبة لقيام النظام العالمي الجديد وهيمنة ظاهرة العولمة على مختلف المجالات وهو ما يمثل تحدي جديد أمام الإدارة العامة الجزائرية التي وجدت نفسها أمام حتمية التكيف مع المعطيات الجديدة وذلك بإعادة النظر في الأساليب الإدارية المنتهجة وحتمية تبني أساليب حديثة بهدف تفعيل العمل الإداري وتحقيق الدور المناط بها باعتبارها وسيلة موجهة لسيرورة التنمية الشاملة في المجتمع الجزائري وهذا مادفعنا إلى التطرق في هذا الفصل إلى إستراتيجية الجزائر إلكترونية، الإستراتيجية المتكاملة لإدارة عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وهو تكامل من الناحية النظرية لأنه يجسد بالفعل مشروع ضخمة وضمان لإرساء أسس الإدارة الإلكترونية حيث أننا تناولنا كل المحاور التي جاءت بها رئيسية كانت أو فرعية.

فالمحاور الرئيسية تتمثل في كل من تسريع إستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية وكذا تسريعها داخل الشركات وهذا بهدف تحفيز المواطن من الإستفادة من الشبكات التكنولوجية التي تسهل النمط المعيشي من خلال التقليل من الوقت والتخفيض من التكاليف، حيث أن هاته المحاور هي التي حققت الأهداف المرجوة من مشروع الجزائر إلكترونية ولو حتى لم يكن بالشكل الكامل.

فعند الحديث عن الإدارة الإلكترونية في الجزائر يمكننا الحديث عن جواز السفر البيومتري، بطاقة الشفاء التي تعتبر أولى مظاهر التحول النظام الإلكتروني والتي شهدت قبول كبير من المواطن أما بالنسبة للمؤسسات المالية والمصرفية، فالجزائر استفادت من خبرات عديدة من خلال المشاركة مع بعض دول العالم من أجل تحديث القطاع المالي والمصرفي والتحسين من خدماته المقدمة للمواطن حيث عملت على توفير وخلق فضاء آمن لمعاملتها وهذا ماستطرق له في الفصل الثالث.

الفصل الثالث

واقع المؤسسات المصرفية من استراتيجية الجزائر الإلكترونية

المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المطلب الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المطلب الثاني: شركة *SATIM* وإنجازاتها

المطلب الثالث: البطاقات البنكية في الجزائر

المبحث الثاني: أنظمة الدفع الحديثة في الجزائر

المطلب الأول: *SWIFT* و *WESTERN UNION*

المطلب الثاني: أنظمة التسوية الحديثة

المطلب الثالث: أفاق أنظمة الدفع

المبحث الثالث: البنوك الإلكترونية في الجزائر

المطلب الثالث: شركة الجزائر للخدمات البنكية على الخط *AEBS*

المطلب الثاني: الانترنت البنكي والهاتف المصرفي في الجزائر

المطلب الثالث: خدمات البنوك الإلكترونية في الجزائر

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

تمهيد

شهد النظام المصرفي الجزائري مشاكل معقدة أثناء تقديمه للخدمات، بحيث شكلت هاته المشاكل عائق أمام تطور هذه المنظومة وحاجزا في وجه الإستثمار، وهذا بسبب غياب الكفاءة والسرعة في الأداء، ونظرا للدور الذي تلعبه البنوك في حلقة التنمية الإقتصادية، فكان من واجب السلطات الجزائرية النظر في إعادة هيكلة هاته المنظومة وإيجاد حلول جديدة من شأنها تقديم أحسن الخدمات وفي أنسب الأوقات.

إن الجزائر وفي ظل الإصلاحات الخاصة بقانون النقد والقرض 90-10 والإصلاحات التي تلتها في سنوات الألفينات كما هو متعارف عليه لم تصل إلى الهدف المنشود وهذا بسبب التطورات العالمية التي كان لها تأثير كبير في القطاع المالي والمصرفي وهذا ما أدى بالسلطات الجزائرية إلى إيجاد حلول بهدف مواكبة كل هاته التطورات من أجل القيام بمنظومتها المصرفية والتحسين من الخدمات التي تقدمها.

وفي هذا السياق يمكننا الحديث عن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تطوير المعاملات الإلكترونية داخل البنوك بشكل خاص، حيث أننا سوف نتطرق في هذا الفصل إلى كل المجهودات المبذولة من قبل الحكومة الجزائرية لتجسيد خدمات بنكية حديثة وجديدة فقسمنا هذا الأخير إلى ثلاث مباحث تطرقنا في المبحث الأول إلى واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، كما أننا تناولنا في المبحث الثاني كل أنظمة الدفع الجزائرية لنتقل بعد ذلك إلى حقيقة البنوك الإلكترونية في الجزائر.

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

إن عملية تحديث الخدمات المصرفية أصبحت ضرورة ملحة بالنسبة للمصارف الجزائرية، على ضوء ما تشهده الساحة المصرفية العالمية في الآونة الأخيرة من خطوات متسارعة نحو التحديث والتطوير، فواقع الحال يشير إلى أن جل الخدمات المصرفية الجزائرية هي خدمات تقليدية ولا تتناسب مع ما هو حاصل في الدول المتقدمة لذا بدأ التفكير في تحديث الخدمة المصرفية من خلال تحديث وسائل الدفع بمختلف أنواعها وجعلها وسائل دفع إلكترونية حتى تسهل عملية اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المطلب الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

تعتبر الصيرفة الإلكترونية من أهم مظاهر الحداثة والعصرية لأي جهاز مصرفي الشيء الذي أدى بالبنوك الجزائرية وعلى رأسها بنك الجزائر على تطوير خدماتها، ومن خلال هذا المطلب سنستعرض الواقع الحالي للصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.

أولاً: حقيقة الصيرفة الإلكترونية بالمؤسسات المالية والمصرفية الجزائرية:

نظراً للدور الفعال الذي تلعبه المنظومة المصرفية في حلقة التنمية الإقتصادية فكان من واجب السلطات الجزائرية النظر في إعادة هيكلة هاته المنظومة وإيجاد حلول جديدة من شأنها تقديم أحسن الخدمات وفي أنسب الأوقات حيث تتناسب هاته الخدمات مع ما هو متعارف عليه في المصارف العالمية مثل إستعمال النقود الإلكترونية التي تسهل عمليات التسديد أو الدفع المباشر عبر الإنترنت¹.

إذ أصبحت الأنترنت ملازمة لجميع الأنشطة التجارية الدولية، بفضل الإتصال المباشر مع العملاء والشركاء الشيء الذي فرض على البنوك الجزائرية ديناميكية أكبر في مجال المنافسة، بالإعتماد على المعرفة بتكنولوجيات التسويق عبر الأنترنت، إذ أن هذه الطريقة في تقديم الخدمات هي أول، فرصة تسويقية تسمح بإنشاء علاقة جوارية تمكن من الوصول إلى عميل لم تكن بالإستطاعة الوصول إليه فيما سبق وثانياً هي فرصة تجارية تمكن المؤسسات البنكية الجزائرية من البروز بإعطائها قيمة لشبكاتهما التجارية ومن هذا وذاك فقد قامت بعض المؤسسات المالية والمصرفية الجزائرية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والسداد، منتشرة في كل أنحاء التراب الوطني ومع وجود الطلب المتزايد على هاته الخدمات مثل التسديد والدفع ببطاقات المعاملات المالية، شجع مؤسسات المال على مواصلة هاته الخدمات من خلال إستيراد الأنظمة المتعلقة ببعض الخدمات المختلفة والمواصلات وحتى البطاقات البنكية للسحب والدفع.

¹ - بن عياد محمد سمير، (تاريخ الإطلاع 14-03-2016)، التكنولوجيا الإلكترونية البنكية: ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية

الجزائرية، (على الخط)، www.benayad.univ-telemcen.dz/mouhamed_samir

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

ثانيا: المشاكل المتعلقة بتطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر:

إن النظام المصرفي الجزائري عرف تأخرا فيما يتعلق بالتكنولوجيات الحديثة وبالتالي البنوك الإلكترونية المولود الجديد للنظام المصرفي لم يستعمل في الأوقات المطلوبة لأسباب مختلفة ستكون موضوع هذا الجزء:

- انعدام الثقة للزبائن اتجاه النظام الحديث للإعلام الآلي والاتصال في وقت سابق؛
- قلة الموارد المالية لاقتناء التجهيزات،
- عدم الوعي الكافي للجزائريين بمنافع النظام المصرفي الإلكتروني؛
- هذا النظام الحديث جدا في العالم العصري يتطلب خبراء في الميدان وهذا لم يتوفر في العمال الجزائريين في المصارف؛

- ضعف الثقافة التقنية والوعي الإلكتروني بين أفراد المجتمع¹
- ضعف نظام الأمن المعلوماتي في الجزائر بمعنى وجوب التحكم في الوسائل والتقنيات التأمينية من طرف الخبراء والمختصين؛

- إن هذا النظام الجديد يطرح مشاكل جديدة للسلطات الوطنية من خلال التنظيم والمراقبة لهذا النظام المالي، وكذا بالنسبة لصياغة وتطبيق سياسة الإقتصاد الكلي؛
- غياب الثقافة المصرفية التي من شأنها أن تشجع العميل على استعمال البطاقات المصرفية²

ثالثا: حلول وسبل تبني نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: لم تشكل المشاكل والصعوبات المذكورة أعلاه عائقا أمام السلطات الجزائرية في تبني نظام بنكي جديد بل على العكس هذا ما شجعها على البحث عن حلول و سبل من أجل الولوج إلى نظام البنوك الإلكترونية ومن بين هاته الحلول مايلي:

- تكوين إطارات متخصصة في ميدان تكنولوجية نقل المعلومات؛
- تحسين أنظمة الاتصال والتحويل؛
- خلق شبكات بين البنوك من أجل تسهيل عمليات التحويل؛
- تحسيس المستهلك الجزائري بمميزات الصيرفة الإلكترونية وذلك عن طريق الإشهار، المنتقيات أو حتى أيام دراسية؛

1 - رشيد علام، عوائق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي-دراسة حالة الجزائر، (رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، فرع تجارة إلكترونية، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، المملكة المتحدة-بريطانيا-، غير منشورة)، بريطانيا، 2010، ص 152.

2 - زفرير عادل، تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة-دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري-، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، غير منشورة)، الجزائر، 2009، ص 148.

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

- تأمين كل الخدمات والتحويلات الإلكترونية ضد كل أعمال القرصنة وحتى أي تجسس غير مرغوب فيه؛
- تكيف أنظمة الدفع والمقاصة والتسوية بين البنوك مع حاجيات الإدارات والمؤسسات والأفراد والأخذ بعين الإعتبار متطلبات الإقتصاد الحديث، ولاسيما بترقية الوسائل الإلكترونية الحديثة؛
- تحسين فعالية التجهيزات ضد أي عجز طارئ؛
- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بالشكل الذي يتلاءم وحاجات والقدرات المالية للعملاء بإستخدام الأساليب الحديثة؛
- سواء من حيث النوعية أو سبل تقديم الخدمة وكذا الإرتقاء بالعنصر البشري الذي يعد من الركائز الأساسية للإرتقاء بالأداء المصرفي¹.

المطلب الثاني: شركة SATIM* وإنجازاتها

قامت البنوك الجزائرية بتبني نظام النقد الإلكتروني تماشياً مع المتغيرات المصرفية العالمية وهذا ما أدى إلى القيام بمجموعة من الإجراءات الضرورية والتي من أهمها إنشاء شركة SATIM و التي قامت بدورها هي الأخرى بإنشاء الشبكة النقدية ما بين البنوك RMI وكذا مركز المعالجة النقدية ما بين البنوك

أولاً: شركة ساتيم

في إطار الورشة المفتوحة في مجال تطوير الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني يجدر الإشارة إلى الجهود القائمة، سواء المحلية أو مع الشريك الأجنبي من أجل إقامة هذا المشروع وسوف نشير في هذا المطلب إلى شركة ساتيم

1-التعريف بالشركة: أنشئت الشركة في 25-03-1995 على ضوء القانون 103-95 والمتضمن إنشاء الشركة العامة الإقتصادية كشركة مساهمة وفرع لأهم البنوك التجارية الجزائرية ورأسماها تساهم فيه البنوك الوطنية الثمانية" بنك الجزائر، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط، البنك الخارجي الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي وبنك البركة" وذلك بهدف تطوير تسيير المعاملات النقدية ما بين البنوك التجارية وكذا تحسين الخدمة المصرفية، علاوة على زيادة حجم النقود ووضع الموزعات الآلية على مستوى هذه البنوك حيث تتولى هاته الشركة صناعة

¹ - حسين رحيم، تسيير المعارف واستراتيجيات التسيير في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر، مجلة الإقتصاد والمناجمت، عدد 03، تلمسان، الجزائر، 2004، ص 237.

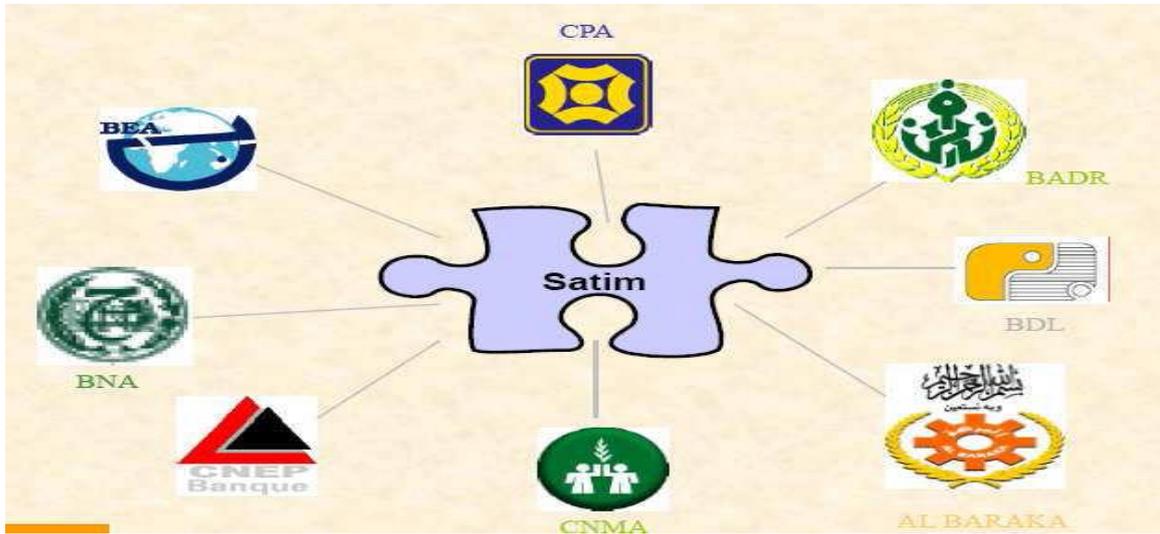
* ATIM: Société d'Automatisation des transactions interbancaires et de Monétique*

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

البطاقة المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقاييس المعمول بها دوليا، وطبع الإشارة السرية، وتنشأ هذه الخدمة بموجب عقد تبرمه البنوك المساهمة مع شركة SATIM الذي يحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بأجال وإجراءات التسليم إضافة إلى عمليات ربط الموزعات الآلية ومصالح (X25-DZ PAC) * من شأنها السماح بالقيام بعمليات سحب داخلية كانت أو محولة¹.

حرصا من الدولة الجزائرية على مواكبة التطورات العالمية في المجال المصرفي، فقد خصصت أكثر من 3.6 مليون أورو لتعميم استعمال البطاقة المصرفية في الجزائر لهذا الغرض أبرمت اتفاقية مساعدة تقنية بقيمة 40235 أورو بين SATIM والشركة الفرنسية IDS* لتركيب عدد كبير من الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق (500 موزع) و10000 نهائي نقطة بيع لدى التجار عبر كل التراب الوطني².

الشكل رقم 03-01: البنوك المساهمة في رأسمال شركة SATIM



المصدر: الموقع الرسمي لشركة SATIM

2- مهام الشركة: تقوم شركة SATIM بالمهام التالية:

- تأمين قبول البطاقة في جميع البنوك المشاركة؛
- إجراء عملية المقاصة لصفقات السحب بين البنوك؛

* X25-DZ PAC : Réseau public Algérien de transmission de données par paquets

¹ - عبد الغني روج، نور الدين غردة، تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري، جامعة ورقلة، أيام 11-12 مارس 2008، ص 15.

**IDS : Ingenico Data System

² - إبراهيم تومي، النظام المصرفي الجزائري واتفاقيات بازل - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والشركة الجزائرية الاعتماد التجاري، (مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة شلف، غير منشورة)، الجزائر، 2006، ص 38.

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

- تأمين تبادل التدفقات المالية بين المشاركين والمؤسسة المسؤولة عن المقاصة؛
- كشف البطاقات المزورة؛
- ترقية التكنولوجيات في المجال البنكي؛
- تطوير وتسيير نظام النقديات المشترك بين البنوك.

3- أهداف شركة SATIM

- لقد سطرت هاته الشركة مجموعة من الأهداف التي كانت تسعى إلى تحقيقها وتمثل في الآتي:
- تطبيق برنامج متكامل لتحديث نظام الدفع باستخدام بطاقات متعلقة بالسحب والدفع ما بين البنوك وذلك من خلال إتباع أحدث التكنولوجيات؛
 - المساهمة في الإشهار والدعاية لإستخدام البطاقة وكذلك المشاركة في وضع الترتيبات ومختلف المبادئ والقواعد المتعلقة بإستخدام البطاقة وغيرها؛
 - الإشراف على إصدار الصكوك البنكية.

ثانيا: الشبكة النقدية ما بين البنوك

قد قامت شركة ساتيم عام 1996 بإعداد مشروع الإيجاد حل للنقد ما بين البنوك، حيث تحققت هذه الخطوة في أولى مراحلها سنة 1997 وذلك بإعداد شبكة نقدية إلكترونية بين البنوك الجزائرية.

1-التعريف بالشبكة النقدية ما بين البنوك RMI*

إن الشبكة النقدية ما بين البنوك هي تلك الشبكة التي لا توفر إلا الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقة البنكية الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محليا، وبالتالي أصبح بإمكان البنوك المحلية والأجنبية تقديم خدمة السحب الآلي للأموال وذلك بإستخدام الموزع الأوتوماتيكي للنقود وهذا معناه أن RMI تضمنت حضيرة الموزعات الآلية النقدية DAB التي تتوزع على كامل الشبكات البنكية والبريدية حيث أنها تستعمل DZ.PAC كشبكة اتصالات وشبكة ارسال المعطيات.

إن شبكة النقد الآلي وبعد عام 2005 أضافت خدمة جديدة من أجل التنوع من باقة الخدمات التي تطرحها ألا وهي خدمة الدفع على مستوى نهائيات الدفع الإلكتروني TPE.

2- مهام شبكة RMI : إن قيام شركة ساتيم بإنشاء شبكة النقد الآلي ذلك بهدف تحقيق جملة من الأهداف حيث خولت لهاته الشبكة مجموعة من المهام والتي تتمثل في الآتي:

* RMI : Réseau Monétique Interbancaire

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

- تأمين الوظيفة البنكية لكل التعاملات الخاصة بعمليات السحب أو الدفع التي تتم على شبكة النقد الآلي البنكي لكل حاملي البطاقات البنكية للبنوك المنخرطة في هذه الشبكة؛
 - تسيير طلبات التراخيص بالسحب من الموزعات الآلية DAB؛
 - إدماج الأجهزة الآلية للبنوك ضمن الشبكة من أجل تمكين زبائنهم من استخدام البطاقات للسحب من خلالها،
 - تحويل كل المعطيات المتعلقة باستخدام بطاقات السحب لإجراء المقاصة ما بين البنوك؛
 - مراقبة البطاقات المزورة وكشف حاملي البطاقة إذا ما كانوا ضمن القائمة السوداء¹.
- 3- شروط الإنضمام إلى الشبكة:** إن الإنضمام إلى الشبكة النقدية ما بين البنوك يتطلب الشروط التالية:
- إمضاء إتفاقية مشتركة ما بين البنوك؛
 - إمضاء عقد للتعاون المرتبط بالخدمات المقدمة من قبل الشبكة،
 - إحترام الخصائص التقنية المحددة من الشبكة².

4- أهداف الشبكة النقدية: إن الشبكة النقدية ما بين البنوك تتركز على هدفين رئيسيين واللذان يتمثلان في:

- تسهيل العمليات البنكية:
- ضمان الأمان في التعاملات

ثالثا: مركز المعالجة النقدية ما بين المصارف

تشرف شركة SATIM على مركز المعالجة النقدية بين المصارف وتعمل على ربط مراكز التوزيع مع مختلف المؤسسات المشاركة في وظيفة السحب، حيث يتولى هذا المركز ربط الموزع الألي بمقدم الخدمة بواسطة خطوط عبر الشبكة الوطنية ومركز للإعتراض على البطاقات الضائعة و المزورة، فعملية السحب تتم بطلب ترخيص يوجه إلى مركز التراخيص بالوكالة الذي يقبل أو يرفض الطلب، في حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح به أسبوعيا لكل زبون، كما يراقب هذا المركز الإشارة السرية، حيث أن السحب الذي يتم بالبطاقة لا يتم الرجوع فيه كما أن على الساعة 00:00 يقوم هذا المركز بمعالجة كل الصفقات التي تم القيام بها في

¹ - عامر بشير، تطور وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري، (مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، في العلوم الاقتصادية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة الجزائر، غير منشورة)، الجزائر، سنة 2006، ص 168.

² - محمد شكرين، بطاقة الإئتمان في الجزائر، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة يوسف بن خدة ، غير منشورة)، الجزائر، 2006، ص 127.

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

اليوم ذاته ليتم تنظيمها حسب كل مصرف موجود في الشبكة بين المصرف وجميع المصارف المشاركة وتسجل العمليات لدى جميع المصارف ويتم إجراء عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات المصارف ولهذا يمكن القول أن عملية السحب تتم في أسلوب نصف مباشر فتوجد شبكة بين المصارف وشركة SATIM وهذا ما يخلق نوعا من المخاطر، إضافة إلى تخوف الناس من التعامل بمثل هاته الوسائل مما يجعل الإقبال عليها ضعيفا لأسباب عديدة منها الأعطاب والأخطاء، والميل إلى الحرية والإحجام عن إظهار أية معلومات أمام الناس، إضافة إلى التوزيع الغير الجيد للموزعات الآلية.

المطلب الثالث: البطاقات البنكية في الجزائر

إن اقتناع البنوك بأن نجاح الدفع بواسطة البطاقات يستدعي ضرورة أن تحظى هذه الأخيرة بقبول تام من طرف كل البنوك وهذا ما دفع بالبنوك الجزائرية إلى وضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع من خلال إدخال مثل هاته الوسائل إلى السوق الوطنية.

أولاً- حقيقة البطاقات البنكية العالمية في الجزائر

إن الهدف من اعتماد بطاقة مصرفية في الجزائر هو توحيد التقنيات المكونة للجهاز ولذلك فإن الطريقة المثلى للدفع هي تلك التي تتميز بالبساطة في الإستعمال ويكمن الهدف الآخر في خلق نموذج موحد لإستعمالها (خط إلكتروني + دفع إلكتروني) ووسيلة دفع مؤمنة بالنسبة لحامل البطاقة الذكية وبها جهاز مقاصة إلكترونية يتميز بالسرعة، فضلا عن تزويد موزعات ومعدات ضرورية لمركز المعالجة بأجهزة طرفية، بالإضافة إلى تكوين لجنة من المصارف تمثل كل المشاركين لتحديد ووضع الدليل الإلكتروني وقواعد التعامل بين التجار والعاملين ومعالجة قضايا عدم التسديد والنزاعات المختلفة، وبعد هذه التهيئة الواسعة ورسم الهدف المنشود، تقوم شركة ساتيم بالإشراف على العملية التقنية وذلك بإدماج الهياكل الموجودة حاليا في الشبكة النقدية¹ بهدف ضمان المبادلات مع جهاز الموزع وجهاز المعلومات لمختلف المصارف، وتجدد الإشارة هنا إلى ضرورة أن تصحب هاته العملية ببرنامج حملة إعلامية تحسيسية موسعة ومكثفة وتكوين مهني وتطبيقي حتى تساعد على تحقيق هذا المشروع، لتقوم بعد ذلك شركة ساتيم مع جميع المصارف المنخرطة إلى الإنضمام إلى شبكات الدفع الدولية بإصدار بطاقات الدفع مثل MASTER CARD و VISA CARD القابلة للإستعمال على المستوى الوطني والدولي لعمليتي السحب والدفع.

¹ - بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة، غير منشورة)، الجزائر، ص 174-175.

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

وكما سبق وأن ذكرنا الإجراءات التي قامت بها الجزائر على تحقيقها بصورة كاملة وشاملة ولكن نستطيع القول أنها تسير على خطوات منتظمة ومتباعدة من أجل تحقيقها بشكل تام ، وهذا العمل كان أثناء قيامها بالإصلاح المصرفي من أجل فتح المجال لتطوير التجارة الإلكترونية، وذلك بإصدار أول البطاقات المختلفة مثل بطاقة visa من خلال إنخراط القرض الشعبي الجزائري سنة 1989 في شبكة فيزا كعنصر أساسي مصدر وقابل للتعامل بهذه البطاقة، حيث انخرط هذا البنك في شبكة Master Card كعنصر قابل فقط للتعامل بهذه البطاقة دون إصدارها سنة 1990، ليقوم بنك الجزائر الخارجي بعد ذلك بالقيام بنفس الترتيبات حيث يعتبر ثاني بنك جزائري يقدم خدمة البطاقات الدولية¹.

وإلى جانب القرض الشعبي الجزائري يمكننا الحديث عن بعض البنوك الجزائرية التي لها بطاقات فيزا فالبطاقة VISA- AGB للدفع المسبق، تسمح بالسحب والدفع بالعملة الصعبة قابلة للتحويل إلى الخارج عن طريق شبكة الانترنت فالسحب هنا يكون عن طريق DAB أو GAB و تتم العملية بواسطة النقود المحلية للبلد المتواجد فيه؛

¹ - بورزوق ابراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد آلي البنكي - دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA - (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، غير منشورة)، الجزائر، 2008، ص 177.

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

الشكل 3-2: أنواع بطاقة فيزا الخاصة ببنك الخليج الجزائر



المصدر: بنك الخليج العربي

أما الشكل الموالي فهو يمثل بطاقة فيزا الصادرة عن بنك BNP PARIBAS الذي قام هو الآخر بالانخراط إلى شبكة فيزا.

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

الشكل 3-3: بطاقة فيزا لبنك BNP PARIBAS



المصدر: بنك BNP PARIBAS

كما يمكننا الحديث هنا على بطاقة "كاش يو" المنتشرة في منطقة الخليج العربي والشرق الأوسط التي أبدت اهتماما خاصا بالسوق الجزائرية حيث نشرت عدة إعلانات في موقع مكتوب تبحث عن موزعين لبطاقاتها الإلكترونية في الجزائر إلا أن المدير العام لبريد الجزائر نفت وجود أي إتفاق مع إدارة "كاش يو" التي تنظم عدة حملات إعلانية ومسابقات عبر الانترنت تقدم من خلالها جوائز مغرية ولكنها تشتت مقابل ذلك شراء بطاقتها الإلكترونية¹.

ثانيا: أنواع البطاقات الإلكترونية المتداولة في الجزائر:

إن التعدد والإختلاف الذي تعرفه البطاقات الإلكترونية في الجزائر يعود إلى الهيئة التي تقوم بإصدار مثل هاته البطاقات فمثلا هناك البطاقة البنكية وبطاقة بريد الجزائر.

1-البطاقة النقدية ما بين البنوك* CIB ومميزاتها وكيفية استعمالها

تعتبر البطاقة البنكية ما بين البنوك هي تلك البطاقة التي أصدرتها شركة ساتيم سنة 1998، تحمل هاته البطاقة رمز CIB ورمز البنك أو المؤسسة المصدرة لها، وهاته الأخيرة تضمن تحويل الأموال بأمان، وتمنح الفرصة لكل حاملها للتمكن من دفع مستحقاتهم وسحب أموالهم طوال أيام الأسبوع وخلال كامل ساعات اليوم وهذا من خلال اتصالها بالشبكة النقدية البنكية RMI وكون البطاقة الرقمية إلكترونية فهي تتميز بإختصارها للوقت وضمانها الحماية لحاملها وتنقسم هاته البطاقة إلى نوعين يتمثلان في :

¹ - مغني سليمة، وسائل الدفع الإلكترونية وإنعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص: إدارة أعمال، جامعة خميس مليانة، غير منشورة)، الجزائر، 2014، ص 69.

* CIB : Carte interbancaire

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

- البطاقة الكلاسيكية: تمكن هاته البطاقة أصحابها من إجراء عمليات السحب والدفع ما بين البنوك، كما أنها تمنح لهم وفقا لمعايير تكون محددة من قبل البنوك،
- البطاقة الذهبية: هي الأخرى تمنح للزبائن وفقا لمعايير محددة من قبل البنك، بالإضافة إلى أنها تمنح ائمانا وسقوف سحب أكبر وسرعة في إجراء التحويلات.

الشكل 3-4: أنواع البطاقات CIB



المصدر: بنك الجزائر

- أ- مميزات البطاقة CIB : تتميز هاته البطاقة في كونها:
 - سهولة الإستعمال؛
 - توفر الضمان والأمان المدعم في كونها بطاقة ذكية؛
 - ربح الوقت؛
 - سرعة إنجازها للعمليات الخاصة بالسحب والتسديد الذي يؤدي إلى ربح الوقت.
- ب- كيفية إستعمال البطاقات الإلكترونية في مختلف البنوك الجزائرية:
 - تختلف معايير التعامل بالبطاقات الإلكترونية في الجزائر من بنك إلى آخر وهذا ما سنراه في الآتي:
 - بنك BNP PARIBAS: يجب أن يكون الزبون أي العميل ذو دخل من أجل الحصول على البطاقة، حيث أن BNP PARIBAS يقترح على الزبائن نوعان من البطاقات، البطاقة الكلاسيكية والبطاقة الذهبية)

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

فأ للحصول على البطاقة الكلاسيكية يجب أن يكون دخل العميل أقل من 50000 دج في الشهر، حيث أن الحد الأعلى للسحب هو 10000 دج في الشهر مع إقتطاع 200 دج كتكاليف خلال الشهر الواحد.

الشكل 3-5: بطاقة CIB الكلاسيكية لبنك BNP PARIBAS



المصدر: بنك BNP PARIBAS

أما البطاقة الذهبية فيجب على طالب الحصول على البطاقة أن يكون ذو دخل يفوق 50000 دج و حدود السحب تتراوح إلى 25000 دج مع إقتطاع شهري 350 دج كأعباء.

الشكل 3-6: بطاقة CIB الذهبية لبنك BNP PARIBAS



المصدر: بنك BNP PARIBAS

بنك BDL: تقترح نوعين من البطاقات CIB الكلاسيكية و CIB الذهبية للزبائن ذوي الدخل، حيث أن السحب يكون شهري بعد أن كان كل 15 يوم وحدوده تتراوح إلى 30000 دج بالنسبة للبطاقة الأولى و 80000 دج بالنسبة للثانية¹.

¹ -Internet , Banque BDL, (Page consulté le 15-03-2016), carte de retrait interbancaire , (en ligne), www.bdl.dz/carte.com

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

الشكل 3-7: البطاقة الزرقاء الكلاسيكية الخاصة ببنك التنمية الريفية



المصدر: بنك التنمية المحلية

- **SGA**: تقدم لزبائنها البطاقات النقدية ما بين البنوك ذات نمط السحب المتميز، فالبنسبة ل CIB الكلاسيكية تتطلب زبائن ذوي الدخل التي لا يفوق 80000 دج/ الشهر حيث أن حدود السحب تكون في حدود ربع الدخل خلال 7 أيام/ 7 أيام و 24 سا/ 24 سا مع إقتطاع سنوي لا يفوق 400 دج. أما فيما يخص البطاقة الذهبية فالزبون الذي لديه الفرصة في الحصول على مثل هاته البطاقة يجب أن يتقاضى أكثر من 80000 دج/ الشهر فاسحب بواسطة هاته البطاقة يمون على مدار الأسبوع و على مدار اليوم مع إقتطاع 700 دج سنويا كتكاليف الخدمة¹.

الشكل 3-8: بطاقة GOLD لسوسيتي جنرال



المصدر: سوسيتي جنرال

¹-Internet, SGA, (Page consulté le 15-03-2016), la carte bleue classique de SGA , (en ligne), www.sga-bank.com.

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

بالإضافة إلى كل من بطاقة CIB الكلاسيكية والذهبية، تصدر سوسيتي جنرال بطاقة PERLE المخصصة للمرأة بهدف تقديم خدمات يومية مفيدة ومريحة والتي تمنح الإستفادة من خصومات جذابة وتحفيزية وكذا الحصول على إشتراك مجاني والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل 3-9: بطاقة PERLE المخصصة للمرأة



المصدر: سوسيتي جنرال

- **بنك البركة:** تقدم لزبائنها إجراء كانوا أو تجار بطاقة الدفع والسحب بشرط الحصول على مبلغ 10000 دج في الحساب و السحب هنا يكون في أي وقت من الأوقات. فالبطاقة النقدية الكلاسيكية الزرقاء تقدم للزبون الأجير الذي يجب أن يكون مناسب للحصول على هاته البطاقة التي لها حدود تتراوح ما بين 5000 دج و 10000 دج في الشهر. أما فيما يخص البطاقة الذهبية فهي من نصيب التجار وتستعمل هاته الأخيرة في أي وقت من الأوقات¹.
- **بنك الخليج الجزائري AGB:** إن بنك الخليج الجزائري هو البنك الذي يقدم بطاقات مختلفة ومتعددة للزبائن على غرار البنوك الأخرى و هنا يمكننا الحديث عن²:
 1. **البطاقة CIB سهلة:** هي بطاقة مجانية تمنح للزبون الحرية الكاملة في إستخدام الحساب فعمليات السحب و الصرف تكون متوافقة مع المبلغ المتوفر؛

¹ -Internet, El Baraka-Bank, (Page consulté le 15-03-2016), les cartes bancaires, (en ligne), www.albaraka-bank

² -Internet, Gulf Bank Algeria, (Page consulté le 15-03-2016), espace monétique, (en ligne), [http:// www.agb.dz](http://www.agb.dz)

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

2. البطاقة CIB الكلاسيكية و البطاقة CIB الذهبية: تمنح إمكانيات العالية للدفع والسحب عن طريق شبكة عالمية متواجدة على مستوى 300 دولة وهي تتعلق خاصة بالأشخاص الذين يسافرون بشكل دائم.

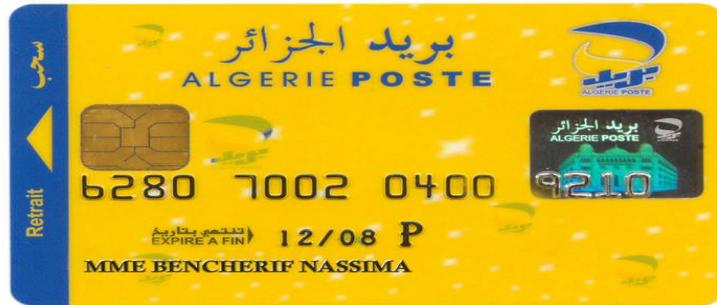
2- بطاقة CCP ومميزاتها¹

هي بطاقة ممغنطة تسمح لصاحبها بإجراء عمليات السحب انطلاقا من الشبايك الآلية GAB وتكون بدون مقابل في عامها الأول فقط موجهة لكل زبون لديه حساب جاري، ولها مدة صلاحية أي أنها تتجدد كل سنتين.

إن توفر هاته الأخيرة باقة من الخدمات المتنوعة وهي كالآتي:

- التأكد من صحة البيانات الخاصة بالزبون على مستوى شبايك مكاتب البريد عند إجراء كل العمليات البريدية؛
- سحب النقود من أجهزة GAB و DAB لبريد الجزائر؛
- الإطلاع على الرصيد؛
- الإشتراك والتحميل الإلكتروني للخط الهاتفي المسبق الدفع موبيليس من خلال الحساب البريدي الجاري؛

الشكل رقم 3-10: بطاقة السحب الميغناطيسية الخاصة بالحساب البريدي الجاري



المصدر: بريد الجزائر

كما أن لبريد الجزائر بطاقة CIB خاصة به وتسمح للزبون بمزولة كل العمليات التي يتم القيام بها بواسطة بطاقة السحب الميغناطيسية الخاصة بريد الجزائر والجدول التالي يبين حدود السحب بواسطة بطاقات بريد الجزائر

¹ - Internet, Poste d'Algérie, (Page consulté le 16-03-2016), la carte cib, (en ligne),

www.Algerie poste.com

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

الجدول 3-1: حدود السحب بواسطة بطاقة CCP:

الحدود	بطاقة السحب
200000 دج/اليوم	السحب من DAB من بريد الجزائر على الخط
200000 دج/الأسبوع	السحب من DAB من البنوك على الخط
5000 دج / اليوم	السحب من DAB من بريد الجزائر
5000 دج / 7 أيام	السحب من DAB من البنوك
	البطاقة الذهبية
40000 دج / اليوم	السحب من DAB من بريد الجزائر
20000 دج / 7 أيام	السحب من DAB من البنوك
30000 دج / 7 أيام	الدفع على الخط
10000 دج / اليوم	الدفع على الخط
	البطاقة الكلاسيكية 1
20000 دج /اليوم	السحب من DAB من بريد الجزائر
20000 دج / 7 أيام	السحب من DAB من البنوك
10000 دج / 7 أيام	الدفع على الخط
20000 دج / 7 أيام	الدفع خارج الخط
	البطاقة الكلاسيكية 2
25000 دج / اليوم	السحب من DAB من بريد الجزائر
10000 دج / أيام	السحب من DAB من البنوك
10000 دج / أيام	الدفع على الخط
5000 دج / 7 أيام	الدفع خارج الخط

المصدر: الموقع الرسمي لبريد الجزائر www.poste.dz

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

المبحث الثاني: أنظمة الدفع الحديثة في الجزائر

إن الجزائر وفي ظل تباينها لتكنولوجيات الإعلام والاتصال قامت بالإعتماد على مجموعة من أنظمة تسوية حديثة التي تأمن للزبائن تحريك وتسريع لدفعاتهم، فهي تمثل ذلك البديل الأمثل للوسائل التقليدية التي تتطلب وقت وتكلفة أكبر لإتمام التسويات والمعاملات.

المطلب الأول: نظام SWIFT ونظام WESTERN UNION

من بين الأنظمة التي إعتدتها الدولة الجزائرية بغية تقديم أفضل الخدمات البنكية هي نظام سويفت نظام التحويلات السريعة

أولاً: نظام سويفت في الجزائر

إن نظام سويفت هو النظام المركزي العالمي لتنفيذ الحوالات المالية المتبادلة بين البنوك العالمية إلكترونياً وذلك بإعتماد مقاييس دولية ومن خلال رمز محدد لكل بنك يسمى سويفت كود، حيث يمكن للعميل عن طريق هذا النظام إجراء حوالات لجميع دول العالم على أن تصل لحساب المستفيد خلال 24 ساعة عمل كحد أقصى في الحالات العادية.

وفي إطار انتساب الجزائر لنظام SWIFT* واستعماله على مستوى البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية، أسست من طرف بنك الجزائر مجموعة مستعملي نظام سويفت، حيث أن إنضمام البنك الخارجي الجزائري إلى هذا النظام كان عام 1988، ليبدأ العمل في ديسمبر 1991 باستعمال موزع مزود ببرنامج نظام سويفت ويستعمل البنك الخارجي الجزائري حالياً مجموعة برامج ثانوية لنظام سويفت وعلى هذا فإن البنك الخارجي إنتقل من نظام سويفت إلى نظام SWIFT NET وهذا من أجل استعمال التكنولوجيا الجديدة من أجل تجنب أي تأخير سوف يطرأ على شبكات النظام الذي يعتبر الوسيلة الأكثر موثوقية في الاتصالات ما بين البنوك عبر العالم¹.

كيفية عمل نظام سويفت: لدينا شخص ما يريد تحويل مبلغ معين من بنكه المحلي في البلد الأصلي (الجزائر) إلى شخص آخر في بلد أجنبي عبر نظام سويفت، فهنا البنك يستعمل صيغة هذا النظام خلال تحويل طلب الشخص الأول أي التحويل إلى ما يعرف برسالة سويفت، التي تتضمن عملية خصم المبلغ المراد إرساله،

* SWIFT : Society For World Wide Interbank Financial and Telecompensation

¹ - مناعة موزة، أنظمة الدفع والتسوية الحديثة كآلية لتطوير الخدمات البنكية، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستري علوم التسيير، تخصص مالية، جامعة تيارت، غير منشورة) ، الجزائر، ص 89.

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

ليرسله بعد ذلك إلى بنك الشخص الآخر عبر نظام سويفت العالمي ليقوم البنك الأجنبي بإيداع هاته الأموال في حساب الشخص الثاني.

ثانيا: نظام التحويلات السريعة WESTERN UNION

إن نظام WESTERN UNION هو نظام أمريكي يستخدم لإرسال واستقبال الأموال في معظم دول العالم خلال فترة زمنية لا تتجاوز عشر دقائق، بالإضافة إلى خدمة الدفع السريع والتي توفر للعميل إرسال الدفعات النقدية المستحقة للشركات إلى بنوك ذات الصلة بشركة WESTERN UNION، حيث أنه لا يجوز تحويل أكثر من 10 آلاف دولار أمريكي إلا بموجب الوثائق التي تثبت الغاية من التحويل وفي غالب الأحيان يتم استخدام سؤال للفحص الدقيق للتأكد من هوية الشخص المستفيد ويكون هذا بطلب من المرسل، أو أن تشترط الدول وفقا لقوانينها وتعليماتها إرسال ذلك السؤال إليها من أجل الفحص وهذا كله راجع إلى كثرة حوالات التزوير ومن بين الأسئلة التي تطرح مثلا "كم رقم الحوالة؟ ما أسم مرسل الحوالة؟، البلد الذي أرسلت منه الحوالة؟" ومبلغ الحوالة مضاف إليه 10 بالمائة من المبلغ الأخير¹.

ومنذ أكثر من 150 عاما ومع أكثر من 486000 وكالة حول العالم في أكثر من 200 بلد ومقاطعة، تحظى WESTERN UNION بثقة كبيرة من ملايين المتعاملين لإرسال واستلام الأموال حول العالم.

أنشئ في الجزائر نظام تحويل الأموال عن طريق WESTERN UNION مع بعض المرافق البريدية ذلك إعتبارا من ماي 2001، إن هذا الأخير يسمح للمستخدمين بتحويل الأموال من أكثر من 200 بلد في جميع أنحاء العالم، لجمع مبلغ نقدي بالعملة الصعبة حيث أنه تم توسيع هاته الخدمة في كافة التراب الوطني أي في 48 ولاية.

تم تشغيل برنامج النقاط WESTERN UNION في ديسمبر 2003 مع التكاليف من محطات الدفع لـ 9000 وحدة في المرحلة الأولى للإستفادة من التحويلات المالية من خارج البلد حيث أنها تدفع نقدا بالعملة المحلية كما أن المسؤولين يبحثون على سبل وحلول للتحسين أكثر من فعاليات هذا المنتج بغية تلبية توقعات العملاء وارضائهم لتشمل خدمات إضافية بما في ذلك تصور تحويل العملات لأي مستفيد

1 - محمود محمد سعيغان، تحليل وتقييم دور البنوك في مكافحة غسيل الأموال، كلية الحقوق، جامعة عمان العربية للدراسات العليا سابقا، دار النقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص-ص 54، 55.

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

صاحب العملات الأجنبية مع البنوك التجارية خلفية نقل الأموال من الخارج للمستفيدين المعترف بهم وفقا للأحكام التي تضبط الصرف¹.

المطلب الثاني: أنظمة التسوية الحديثة في الجزائر

قد تجسدت عملية تحديث الهياكل القاعدية التقليدية والمادية للمصارف وتعزيزها منذ عام 2006 وذلك بوضع نظام للتسويات والتسدسد الفوري، في وقت قياسي للمبالغ الكبيرة وهو نظام ARTS* وكذا نظام آخر داخلي للإعلام والمقاصة الآلية للتسديد ألا وهو نظام ATCI**

أولا: نظام التسوية الفورية الإجمالية

من أهم ما توصلت إليه التكنولوجيا الحديثة في الجزائر نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة.

1- تعريف نظام ARTS: هو نظام مركزي إلكتروني أنشأ بموجب الأمر رقم 04-05 بتاريخ 13 أكتوبر 2005 للتسوية ما بين البنوك، حيث أنه يمكننا من تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه تسيير التحويلات بصفة مستمرة وفورية بدون أي تأجيل أو تأخير وعلى أساس إجمالي، حيث يتم العمل بهذا النظام بداية من الساعة الثامنة صباحا إلى غاية الخامسة مساء بعد الظهر وكل يوم وهنا تجدر الإشارة إلى أنه هذا النظام دخل حيز التنفيذ وبدأ العمل به في أكثر من سنة من تاريخ الإنشاء، حيث أنه كان الحق لكل من المؤسسات المالية المشاركة في هذا النظام والتعامل به وفقا لشروط من بينها إمتلاك حساب تسوية لدى بنك الجزائر، ووجود عمليات دفع معينة ما بين المؤسسة المالية بنك الجزائر الذي يعتبر المشرف الأول والرئيسي على هذا النظام، الذي سوف يمكننا في الأخير من المراقبة الجيدة والحثيثة لحركة التحويلات المالية وإمكانية التأكد من قانونياتها وخلوها من عمليات تبييض الأموال، ويهدف هذا النظام كذلك إلى: تخفيض التكاليف الإجمالية، تقوية العلاقات بين المصارف، وكذا تلبية احتياجات العملاء وذلك بإستخدام نظام الدفع الإلكتروني².

¹ - الانترنت، بريد الجزائر، (تاريخ الإطلاع 10-03-2016)، (على الخط)، www.Algerie poste.com

* ARTS : Algeria Real Time Settlement

**ATCI : Algeria Télé Compensation Interbancaire

² - بن منصور فريدة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر - دراسة حالة البنك الجارحي الجزائري BEA - وكالة ورقلة، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك ومالية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، غير منشورة)، الجزائر، 2012، ص-ص 88-89.

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

2- المؤسسات المالية المشاركة في نظام ARTS: إن المصارف تعتمد على نظام التسوية الآلية الإجمالية لتحسين إدارة السيولة لديها من حيث توافر المعلومات الآنية والتفصيلية عن جميع العمليات والتحويلات بين المصارف، حيث أن المشاركة في نظام ARTS كانت مفتوحة لكل المؤسسات التي تمتلك حساب في بنك الجزائر، ويمكن حصر المشاركين في المؤسسات الآتية أسمائهم:

- بنك الجزائر كمسير للنظام وحامل للتسوية؛
- مجموع البنوك؛
- الخزينة العامة؛
- مؤسسة بريد الجزائر؛
- المؤسسة الجزائرية للمقاصة من أجل الدفع في البورصة؛
- مركز المقاصة ما بين البنوك CPI* من أجل الدفع بالمبالغ الضخمة.

ثانيا: نظام المقاصة الإلكترونية

في إطار توجه بنك الجزائر المركزي نحو تفعيل الإستفادة من التطورات الكبيرة في مجال التكنولوجيا البنكية أصدر بنك الجزائر قانو 05-06 المؤرخ بتاريخ 15 ديسمبر 2005، والمتضمن لمقاصة الصكوك ومختلف وسائل الدفع.

1-تعريف ATCI:

هو نظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة، بحيث تتم عملية المقاصة بصورة آلية بين البنوك بالإعتماد على الربط الشبكي فيما بينها وهذا تحت إشراف وإدارة بنك الجزائر.

إن نظام المقاصة الإلكترونية يعتمد على المعالجة عن بعد لتسوية المعاملات الماية فيما بين البنوك والمؤسسات التي تتم عن طريق الشيكات، الأوراق التجارية، التحويلات وعمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل المسحات الضوئية SCANNERS والبرمجيات المختلفة ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة ووفقا للمعايير الدولية¹ والهدف من هذا النظام التحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن، حيث أن هذا النظام يسير من طرف مركز المقاصة بين المصارف CPI.

* CPI: Centre de Précompensation Interbancaire

1 - نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الإقتصادي-دراسة حالة الجزائر-، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع نقود وبنوك، جامعة الجزائر 3، غير منشورة)، الجزائر، 2011، ص 148.

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

إن الهدف من هذا النظام هو القيام بمختلف عمليات التحويل بشكل أوتوماتيكي، وريح الوقت والتكاليف وذلك بالانتقال من الصفة المادية إلى الصفة الغير المادية، كما أن هذا الأخير لا يقبل إلا التحويلات التي تقل قيمتها الإسمية عن 1 مليون دج، ويجب أن تنفذ أوامر التحويل التي تفوق أو تساوي هذا المبلغ ضمن نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل¹.

2- المؤسسات المشاركة في هذا النظام:

دخل نظام ATCI الذي يعتمد على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور حيز التنفيذ يوم 15 ماي 2006 وهو أول يوم للتبادلات وكانت البداية بمعالجة الصكوك على أن تتطور العملية لتمثل باقي وسائل الدفع نهاية 2006 وكان ذلك بإشتراك كل من: بنك الجزائر، كل البنوك، اتصالات الجزائر، بريد الجزائر، شركة SATIM، جمعية البنوك والمؤسسات المالية ABEF* مع كل فروعها ومكاتبها عبر التراب الوطني.

إن الجدير بالذكر فيما يخص هذا النظام ، هو أن الجزائر وبموجب التنظيم 03-97 تنظم في مادته الثالثة تسيير مهام غرفة المقاصة، التي تهدف أساسا إلى تسهيل العمليات المالية اليومية للمشاركين فيما بينهم بغض النظر عن الوسائل المستعملة عادية كانت أم إلكترونية يتحمل مصاريف تسييرها المشتركين فيها حسب الشروط المقررة من طرف البنك الجزائري وتشير المادة 18 من التنظيم أنه يقصد بعملية المقاصة " كافة العمليات التحويلية اليومية بين البنك الجزائري والأعضاء من جهة وبين الأعضاء فيما بينهم من جهة أخرى لصالح صاحب الحساب لدى المشتركين فيها بكافة وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية ويتم ذلك في مقر الغرفة وبحضور ممثل لكل عضو معني بالعملية التحويلية"².

¹ - المادة الثانية من الأمر رقم 05-60 المتضمن قانون المالية لسنة 2006، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 26، بتاريخ 23 أبريل 2006.

* ABEF : Agence des Banques et des Entreprises Financières.

² - مغني سليمة، وسائل الدفع الإلكترونية وإنعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة، مرجع سبق ذكره، ص 71.

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

المطلب الثالث: آفاق أنظمة الدفع في الجزائر

الجزائر وكغيرها من الدول تطمح لتحسين واقع وسائل الدفع الحديثة وأنظمة الدفع والتسوية الإلكترونية من خلال تبني استراتيجيات جديدة لذلك¹:

1. إحلال وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية محل وسائل الدفع التقليدية، حيث أن البنوك الجزائرية تعمل على الإحلال التدريجي للبطاقات الإلكترونية محل الشيكات؛
2. إنشاء هيئة لمراقبة أنظمة الدفع الإلكترونية، التي سوف تتكفل بتحديد نمط تسيير الخدمات المصرفية الإلكترونية وقواعد الأمن الضرورية والتحكيم والمراقبة الشاملة لنظام الدفع الإلكتروني؛
3. تعميم استخدام وسائل الدفع الحديثة في كل المؤسسات مالية كانت أو إنتاجية كمؤسسات سونلغاز، نفضال والمؤسسة الجزائرية للمياه وذلك لفتح الفواتير عن طريق تفاوض هاته المؤسسات مع البنوك؛
4. إنشاء هيئة مستقلة لمراقبة أنظمة الدفع الإلكترونية، وهي التي ستتكفل بتحديد نمط تسيير الخدمات المصرفية الإلكترونية وقواعد الأمن الضرورية والتحكيم ومراقبة نظام الدفع الإلكتروني؛
5. البحث عن طرق وحلول جديدة في مجال أنظمة الدفع والتسوية الحديثة وتطوير النقدية وذلك بالشراكة مع الفريق الفرنسي Ingenico group؛
6. ترقية النقد الآلي وتعميم بطاقة الدفع الإلكتروني بكل أشكالها، بغية مكافحة جرائم التزوير وتهريب الأموال؛
7. رعاية مجموعة المنفعة الإقتصادية للنقد الآلي كل العلاقات ما بين البنوك بضمان مجموعة من الوظائف الأساسية والتي تتمثل في:

- الشهادة المصرفية الإلكترونية؛
- معايير التسيير والمواصفات ومعايير قطاع النقد الآلي؛
- تعريف المنتجات المصرفية وقواعد تنفيذها؛
- تسيير الأرضية التقنية للإرسال.

¹ - الانترنت، جريدة الأوساط، (تاريخ الإطلاع 16-03-2016)، (على الخط)، [http:// archive .aawsat.com](http://archive.aawsat.com)

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

المبحث الثالث: البنوك الإلكترونية في الجزائر

إن الجزائر وكغيرها من الدول ويهدف التحسين من جودة خدماتها البنكية قامت بتبني ما يعرف بالبنوك الإلكترونية التي تعتبر مؤسسات مالية شبكية تؤدي خدماتها باستخدام الأساليب الإلكترونية والتي تعد الانترنت من أهم أشكالها.

المطلب الأول: شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS*

في إطار السعي وراء تطوير ما يعرف بالبنوك الإلكترونية عملت الجزائر على إيجاد أنواع مختلفة من الخدمات البنكية الحديثة والتي من بينها خدمة AEBS.

أولا : مشروع خدمة AEBS

إن قدرات الجزائر لم تسمح لها بتطوير الخدمات البنكية وهذا ما أدى بها إلى إنشاء مؤسسة تقدم وتساعد المصارف الجزائرية على تقديم أفضل الخدمات المصرفية الإلكترونية .

إن المؤسسة المختلطة التي تسمى ب" الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية " كانت نتاج اتفاق الشراكة ما بين المجموعة الفرنسية Diagram-EDI الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات النالية وثلاث مؤسسات جزائرية هي¹ Magact multimedia ، Soft engineering، ومركز البحث في الإعلام الآلي والتقني Cerist، حيث أن ميلادها كان في 2004 أين تم التركيز على عمليات التطوير والتدعيم التي توجه جهودها بصفة رئيسية نحو عصنة الخدمات البنكية وأنظمة الدفع الإلكترونية.

منذ 2007 أكدت شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية على تموقعها كقوة عظمى في هذا المجال في ظل واقعية مضاعفة من الإتحاد والتطوير التي تعمل بشكل رئيسي على تحديث الخدمات المصرفية وأنظمة الدفع الإلكترونية.

* AEBS : Algeria E-Banking services

¹ -عبد الغني ربح، نور الدين غردة، تطبيق انظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والأفاق، مداخلة مقدمة إثر المؤتمر الوطني العلمي الثاني حول " إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر ، أيام 11-12 مارس 2008

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

ثانيا: الخدمات المقترحة من طرف هاته الشركة: تقدم AEBS خدمات مختلفة لتلبية حاجات المؤسسات المالية التي تتمثل في الآتي:

- إدماج حلول Back-Office*؛
- اقتراح حلول المصارف عن بعد E-banking؛
- اقتراح حلول تسيير الخزينة؛
- أنظمة الإقطاء؛
- إدماج حلول الخاصة بالنقود الإلكترونية؛
- إدماج ما يعرف بحلول RI P** و قاعدة E-banking.

المطلب الثاني: الانترنت البنكي والهاتف المصرفي في الجزائر

إن الانترنت البنكي والهاتف المصرفي من بين الوسائل المعتمدة في التجارة الإلكترونية والجزائر وغيرها من الدول وبغية تطوير تجارتها قامت بتبني مثل هاته الأدوات.

أولاً: الانترنت البنكي في الجزائر¹

إن مصطلح الانترنت البنكي يقصد به وجود بنوك إلكترونية تقترح على العميل تقديم المعلومات العامة عبر الخط أي عدم وجود علاقة مباشرة مع العميل هذا من الناحية الأولى أما من الناحية الثانية فهي تقوم باقتراح معاملات مالية ومصرفية التي تركز على المعاملة مع الزبون من خلال إستخدامه للكمبيوتر الشخصي الخاص به.

إن الجزائر وغيرها من الدول النامية تعمل على تطوير ما يعرف بالبنوك الإلكترونية التي تركز على شبكة الانترنت في تقديم خدماتها غير ان هاته الخدمة لم تستغل بشكل فعال من قبل البنوك الجزائرية التي استخدمت الانترنت في شكل وسيلة إتصالية عادية إلا أن التطورات العالمية التي ترتفع بشكل ملحوظ أدت بالبنوك الجزائرية إلى التيقن بمزايا وأهمية خدمة الانترنت التي تخلق منافسة في السوق هذا من الناحية الأولى

* **Back-Office** : un service au sein des banques d'investissement d'une société de gestion actif

** **PRI** : Progiciel de Gestion Intégré

¹ -Internet, Farid Yaici,(Page consulté le 17-03-2016), la mise a jour des systèmes d'information dans le domaine bancaire et financier : un préalable au développement des institutions et aux progrès en matière d'intermédiation financière en Algérie, (en ligne) www.drdsi.cerist.dz/SNIE/Yaici.pdf.

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

والتي تلبي حاجيات الزبائن هذا من الناحية الثانية، وهذا ما يدفع إلى التحول من بنوك تقليدية إلى بنوك عبر الخط بهدف تقديم أحسن الخدمات للزبائن وإرضائهم بشكل فعال.

إن البنوك الإلكترونية في الجزائر تعتبر تلك القفزة النوعية التي أدت بتأهيل القطاع المالي في الجزائر، ورغم تخوف بعض البنوك الجزائرية من فكرة التحول إلى بنوك عبر الخط إلى أن البعض الآخر منها قام بتلك الخطوة فبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR هو من سارع إلى هذا التحول سنة 2004 ليليه بعد ذلك القرض الشعبي الجزائري الذي إنطلق غي هذا المشروع بتاريخ 17 جوان 2007 حيث قامت هاته المؤسسة بإقتراح خدمات عبر الخط تسمح بالحصول على المعلومات المتعلقة بحساب العميل، كما أن البنك الوطني الجزائري هو كذلك تبني فكرة البنوك الإلكترونية سنة 2011، فبنك التنمية المحلية فتح المجال لمثل هاته الخدمات التي تسمح للزبون في كلا حالته الطبيعية والمعنوية بتسيير معطياته عبر الخط خلال 7/7 أيام و24/24 سا وذلك بقيام الزبون بتحويل الأموال أو الإطلاع على كل العمليات التي قام بها في مدة شهر وحتى التعرف على الرصيد الموجود في الحساب، ومع الأخذ بعين الإعتبار كل من تحديات وفرص خدمة البنوك عبر الخط قامت البنوك الأخرى بتبني هذا النظام في آخر المطاف.

ثانيا: الهاتف المصرفي في الجزائر

رغم التطور الكبير الذي شهده قطاع الإعلام والإنصال في السنوات الأخيرة إلا إن البنوك الجزائرية لاقتراح تلك الخدمات المالية مثل تحويل الأموال من حساب إلى حساب والإطلاع على الحساب عن طريق الهاتف النقال أوحى الهاتف الثابت على الرغم من أن الهاتف المصرفي يمثل مصدر جديد لربحية البنوك باعتبار أن أغلبية المواطنين يستعملون الهاتف النقال بشكل كبير ذلك لأن الهدف الرئيسي من خدمة الهاتف المصرفي هو التقليل من الوقت والسرعة في إستعمال وسائط المعاملات الإلكترونية.

وعلى هذا فإن البنوك الجزائرية مجبرة على الإستغلال الأمثل لأكثر عدد ممكن من متعاملي الهاتف النقال وذلك بطرح مجموعة من الخدمات التي تجذب أكبر عدد ممكن من العملاء حيث أن الفكرة الرئيسية من كل هذا هو استعمال تلك الهندسة المتواجدة على الهاتف النقال والتي تتمثل في كون أنها تمثل تلك الدعامة والوسيلة التي تتيح فرصة التواصل مع البنوك كما أنها تعتبر من بين وسائط المعاملات الإلكترونية المباشرة بين الزبائن ولهذا عملت بعض البنوك الجزائرية على تبني هذا النظام الجديد وهنا يمكننا الحديث عن:

- **بنك الخليج الجزائري¹**: إن بنك الخليج الجزائري وأوريدو المتعامل الثالث في سوق الهاتف النقال وفي تاريخ 18 فيفري 2014 أعلنوا عن تعاقد الشراكة الذي يركز على الدفع الإلكتروني للمنتوجات والخدمات.

¹ - Intenet, Algeria Gulf Bank, (Page consulté le 23-03-2016), le partenariat de l'AGB et Ooredoo, (en ligne), www.ag-bank.com

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

إن عقد الشراكة تم إمضاؤه من قبل المدير العام لبنك الخليج الجزائري السيد محمد لوهاب والمدير العام لشركة أوريدو السيد جوزيف جاد وعلى غرار هذا التعاقد بين مؤسسة مالية ومتعامل الهاتف النقال فالزبون هنا سوف يتحصل على بطاقة cib من طرف بنك الخليج الجزائري حيث أن هاته الأخيرة تسمح له بشراء رصيد المكالمات عبر شبكة الانترنت وعلى الموقع الرسمي www.ooredoo.dz الذي يخصص للتعبئة الإلكترونية e-storm

إن هاته الشراكة لم تعتمد على البطاقة البنكية CIB فقط بل عملت على إنتاج خدمة جديدة ألا وهي estorm بواسطة الموزع الآلي GAB الذي يفسح المجال الواسع أمام الزبائن من أجل إستغلال هاته الخدمة بشكل أحسن وأفضل وعلى مستوى التراب الوطني ككل وذلك بواسطة بطاقة E-Storm؛

الشكل 3-11: بطاقة E-Storm لبنك الخليج الجزائري



المصدر: بنك الخليج الجزائري

- **بنك الفلاحة والتنمية الريفية:** قام بإطلاق خدمة الهاتف المصرفي في الجزائر وذلك من خلال التعاقد مع المتعامل الثالث في سوق الهاتف النقال ألا وهو أوريدو. إن هاته الشراكة تم إبرامها من طرف المدير العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية السيد بوعلام جبار والمدير العام لشركة أوريدو السيد جوزيف جاد وعلى هذا فإن زبائن شركة أوريدو سوف يتحصلون على حساب بنكي على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية في حين يتحصل على إسم الدخول والرقم السري الخاص به من أجل مزوالة كل الخدمات بشكل آمن وفي سرية تامة للعمليات المالية الإلكترونية بفضل مجموعة من البرمجيات المباشرة المتوفرة على موقعها الإلكتروني، حيث أن المتعاقدين بالخدمة الجديدة بإمكانهم إستخدام رقم الهاتف الخاص بهم من أجل معرفة رصيد حساباتهم، تسوية المعاملات أي تحويل الأموال، معرفة كل العمليات التي تم القيام بها في السابق¹.

¹-Internet, BADR BANK , (Page consulté le 22-03-2016), le service mobile banking de la BADR , (en ligne), www.badr-bank.com

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

• سوسيتي جنرال الجزائر: هي الأخرى من بين المؤسسات المالية الجزائرية التي صرحت بإنطلاق خدمة الهاتف المصرفي M-banking ابتداءً من نهايات سنة 2015 وذلك بغية تلبية طلب الزبائن الذين يعانون من نقص الخدمات الرقمية.

إن خدمة M-banking الخاصة بالمؤسسة المالية سوسيتي جنرال متاحة على كل من app store و Android market و smartphone بثلاث لغات مختلفة من أجل الأخذ بعين الاعتبار إمكانيات الزبون.

تعتبر سوسيتي جنرال من بين المؤسسات الرائدة في مجال الرقمنة وخاصة مجال الهاتف المصرفي وهذا بفضل التجارب العظمى والذي أدى بها إلى التمرکز القوي كمؤسسة مالية الوحيدة التي تقدم لزبائنها إيجابيات البنوك عبر الخط¹.

• بريد الجزائر وخدمة الهاتف المصرفي: ليست البنوك وحدها هي التي قامت بتبني خدمات الهاتف المصرفي إلا أن مؤسسات البريد والمواصلات هي الأخرى قامت بتلك الخطوة ولكن بالشراكة مع المتعامل الأول في سوق الهاتف النقال وذلك بخلق حساب جاري إلكتروني للمواطن الراغب في الإستفادة من هاته الخدمة.

أطلق بريد الجزائر وبالشراكة مع اتصالات الجزائر خدمة حديثة تعتمد على الشبكات التكنولوجية كالانترنت مثلا، مقدمة للمواطن بهدف ربح الوقت والتقليل من التكاليف من بينها خدمة الدفع المسبق وخدمة الدفع الآجل للمتعامل الأول في سوق الهاتف النقال موبيليس لقد تم الإعلان عن هاته الخدمة الجديدة في 17 ديسمبر 2012 في فندق الأوراسي بالجزائر العاصمة أين تم تنظيم محاضرة بهدف التعريف بهاته الخدمة وتسويقها.

راسيمو RACIMO* الخدمة التي تسمح لزبون موبيليس، وبعد إندماجه في هاته الأخيرة وتحصله على رقم سري، من إجراء عمليات عن بعد وبدون تكلفة أي عمليات مجانية تتمثل في تعبئة الرصيد إلكترونيا عن طريق حسابه الشخصي لدى بريد الجزائر.

للإستفادة من هاته الخدمة فيتوجب على الزبون التسجيل بواسطة هاتف نقال وذلك بإتصال ب 9030 عن طريق GAB أو عن طريق وكالة من وكالات بريد الجزائر أو عن طريق الانترنت، وبعد القيام

¹ -Internet, SGA, (Page consulté le 23-03-2016), M-banking et la SGA, (en ligne), www.sga.com

[Sga.com](http://www.sga.com)

* **RACIMO** : Rechargement Automatique d'un CCP en Intra Mobilis*

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

بعملية التسجيل فتشغيل هاته الخدمة يكون في آخر اليوم في حين يتلقى الزبون رسالة تؤكد إندماجه في عملية RACIMO مع وجود رقمه السري كذلك ومن ثم يستطيع الزبون تعبئة رصيده بالاتصال ب 9030 أين يتم طلب الرقم الهاتفي و قيمة المبلغ المراد تعبئته والمتراوح بين 100 إلى 2000 دج. إن زبائن المتعامل الأول في سوق الهاتف النقال سيستفدون من السرعة والراحة التي تمنحها خدمة RACIMO و¹كذا أمان العمليات تتم كل هتاه العمليات السابقة الذكر وفقا لتعهد يتم إمضاؤه من قبل ثلاث أطراف والتي تتمثل في كل من بريد الجزائر، شركة موبيليس والزبون الراغب في الإندماج في خدمة الدفع الإلكتروني راسيمو (الملحق رقم 3-1) وتتضمن هاته الوثيقة المعلومات التالية: إسم ولقب طالب الخدمة، السبب الإجتماعي، رقم الحساب الجاري، الرقم الهاتفي موبيليس، رقم بطاقة الهوية، حيث يتم إمضاؤها من قبل جميع أطراف المعاملة، الزبون، شركة موبيليس، و بريد الجزائر.

المطلب الثالث: خدمات البنوك الإلكترونية في الجزائر

تتوفر البنوك الإلكترونية العالمية على ثلاثة أنماط (الموقع المعلوماتي، الموقع التفاعلي أي الإتصالي، والموقع التبادلي) كما سبق وأن ذكرنا في المبحث الثالث من الفصل الأول، غير أن أغلبية البنوك الجزائرية تحتوي على نمطين فقط ولم تصل بعد إلى النمط التبادلي على عكس كل من بنك الخليج الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية و بنك BNP PARIBAS التي باشرت في القيام ببعض العمليات التحويلية عبر مواقعها الإلكترونية

أولا: المواقع الإلكترونية الخاصة بالبنوك الجزائرية

إن معظم البنوك الجزائرية لها مواقع على الانترنت، حيث أنها مواقع إلكترونية في قمة البساطة بالمقارنة مع المواقع الخاصة بالبنوك العالمية وهي في أول مراحل التطوير والنمو وهذا يعود إلى عدم إستغلال التكنولوجيات الحديثة على أكمل وجه بالرغم من أنها مفيدة وفعالة للبنوك، ولهذا وفي ظل إستراتيجية الجزائر الإلكترونية التي فرضت على البنوك التحديث من خدماتها كان ولا بد من توفر مواقع إلكترونية يتم من خلالها مزاولة الأعمال المصرفية وفيما يلي بعض المواقع الإلكترونية للبنوك التجارية الجزائرية:

- www.bea.dz موقع البنك الخارجي الجزائري؛
- www.bdl.dz بنك التنمية المحلية؛
- www.cpa-bank.com موقع القرض الشعبي الجزائري،

¹ -Intenet, MOBILIS, (consulté le 23-03-2016), Mobilis lance le nouveau service "Racimo", (en ligne), <https://www.linkedin.com/in/racim-racimo-59a0b672>

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من استراتيجيات الجزائر الإلكترونية.

- www.cnepbanque.dz موقع الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط؛
- www.cnma.dz موقع الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي؛
- www.albaraka-bank.com موقع بنك البركة الجزائري،
- www.arabbanking.com موقع المؤسسة المصرفية العربية الجزائرية.
- www.sganet.sgalgérie.com موقع سوسيتي جنرال الجزائر؛
- www.badr-bank.net موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية؛
- www.bna.com موقع البنك الوطني الجزائري.

ثانيا: حقيقة المواقع الإلكترونية المصرفية في الجزائر:

إن الدراسات السابقة للمواقع السابقة الذكر تشير إلى أن أغلب هاته المواقع هي مواقع معلوماتية فقط¹، حيث أنها تقدم معلومات عن خدماتها وأنشطتها وفروعها ولهذا يجدر الإشارة إلى أن البنوك تستخدم هاته المواقع من أجل تسويق خدماتها وترويجها، كما أن البنك الوطني الجزائري يظهر على موقعه الإلكتروني مجموعة من المعطيات والبيانات عن السياسة النقدية والمالية والإحصائيات المختلفة.

أما بالنسبة لبعض البنوك التجارية كـ BNP Paribas الجزائري وبنك الخليج الجزائر AGB وحتى بنك التنمية الريفية BADR لها مواقع إلكترونية تحويلية وغير شكلية التي تستعملها البنوك ليتمكن الزبون من القيام ببعض العمليات البنكية على الخط.

- **بنك الخليج الجزائري:** حسب مقال نائب المدير العام لبنك الخليج الجزائري أوندري قاي بايروثي Andrey Guy Beyrouthi فإن الخدمات البنوك الإلكترونية

التي تستند على التكنولوجيات الحديثة، تضع أمام متناول الجميع مجموعة من الخدمات البنكية عبر امواقعها الإلكترونية والتي تتمثل في ثلاث أشكال ألا وهي:

1. **عمليات المعاينة:** معرفة رصيد الحساب البنكي، معرفة حركة العملات الأجنبية مثل SMS PUSH المتعلق بالمعلومات الخاصة بالعمليات البنكية؛
2. **عمليات خاصة بالقروض:** MAIL Swift و MAIL Notifier المتعلق بمعلومات القروض.

¹ - وهاب نعمون، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، العدد الرابع، ديسمبر 2008، قلمة، الجزائر، ص 129.

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

3. عمليات تحويلية: إن المستفيد من هذه الخدمات لا بد من أن يتحصل على رقم سري ثاني للقيام بطلب دفتر الشيكات عبر الخط، طلب بطاقات بنكية، ترخيص تحويل الأموال كتسديد تكاليف الشراء مثلا والشكل الموالي يوضح ذلك.

الشكل 3-12: الدفع الإلكتروني ل AGB



المصدر: بنك الخليج الجزائري

• بنك الفلاحة والتنمية الريفية: خدمة بدر نت BADR NET: تسمح خدمة بدر نت للعملاء بمعرفة أرصدهم وحركة حساباتهم خلال 24/24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع وبالإضافة إلى ذلك فإن مواقع BADR أصبحت ذات نمط تبادلي في كون هاته الخدمة تسمح بتحويل الأموال من حساب إلى آخر.

الشكل 3-13: خدمات البنوك الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من استراتيجيات الجزاء الإلكترونية.

• بنك الـ **BNP PARIBAS**: من بين الخدمات الرئيسية التي يقترحها بنك BNP PARIBAS لزبائنه عبر موقعه الإلكتروني:

1. معاينة كل زبون لحسابه ومعرفة كل العمليات التحويلية التي قام به؛
2. الإستفادة من عملية تحويل الأموال عبر الخط لمستفيد آخر من هاته الخدمة بشرط أن يكون زبون لدي بنك BNP PARIBAS؛
3. طلب دفتر الشيكات عبر الخط؛

بالإضافة إلى كل هاته الخدمات فإن بنك BNP PARIBAS يعمل على نشر ثقافة PAYLIB هاته الخدمة التي تسمح للزبون بدفع كل مستحقات مشترياته عبر الخط والشكل الموالي يوضح كيفية القيام بعملية PAYLIB¹:

الشكل 3-14: كيفية القيام بشراء ودفع مستحقات المشتريات عبر الموقع الإلكتروني لـ **BNP PARIBAS**



المصدر: بنك BNP Paribas

للقيام بشراء ودفع مستحقات المشتريات عبر الموقع الإلكتروني لـ BNP PARIBAS عبر ما يعرف بخدمة PAYLIB وحسب ما يظهر في الشكل السابق يجب على طالب الخدمة القيام بالعمليات التالية:

1. تسجيل كل مشترياته من سلع أو خدمات؛

¹ - Internet, BNP PARIBAS , (Page consulté le 24-03-2016), le service PAYLIB , (en ligne), www.bnp-paribas.com

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

2. إختيار خدمة PAYLIB على الصفحة الرئيسية للموقع؛
3. يتم إدخال البريد الإلكتروني والرقم السري الخاص بطلب الخدمة؛
4. القيام بدفع تكاليف المشتريات إلكترونيا.

ثالثا: كيفية الإدماج في خدمة البنوك الإلكترونية

من أجل الإستفادة من خدمات البنوك الإلكترونية فإن الوكالة البنكية وفي أولى مراحل هاته الخدمة تطلب من الزبون إسم خاص ورقم سري خاص به، وكذلك عنوانه الإلكتروني من أجل أن يتم الحصول على توقيع إلكتروني الذي يتوجب على الزبون الإحتفاظ به لنفسه من أجل الحماية الكاملة والأمن الشامل للعمليات البنكية¹

إن الإستفادة من هاته الخدمة مجانية ورمزية، وخدمة البنوك الإلكترونية الخاصة بالقرض الشعبي الجزائري يتطلب 100 دج/ شهر للزبون التاجر و 800 دج للزبون الأجير وبنفس الشروط، حيث تقترح استقبال رسائل sms أو فاكس خلال الشهر وفي أحسن الظروف التي تلي رغبات الزبون، كما أن المؤسسات لها تكاليف أخرى بنفس شروط الزبون السابق ولكن خلال الأسبوع الواحد حيث أن التكاليف تكون كالاتي 50 دج كمصاريف الرسائل و 200 دج كأعباء خاصة بالفاكس.

¹- Internet, CPA , (Page consulté le 30-03-2016), le Crédit Populaire d'Algérie à la première du E-banking , (en ligne), www.cpa-bank.dz

الفصل الثالث: واقع المؤسسات المصرفية من إستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

خلاصة الفصل

إن ولوج الجزائر إلى ما يعرف بالإقتصاد الرقمي تطلب منها جملة من التغييرات وإعادة الترتيبات، التخطيط والتفكير الدقيق، فكان من الضروري التركيز على مجموعة من المقومات والعوامل الإيجابية مثل إستكمال البنى التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وانتهاج سياسة التثقيف الإلكتروني، حيث أن الجزائر وفي أولى خطواتها نحو إقتصاد المعرفة تم ظهور بعض عمليات تحديث الخدمة المصرفية الجزائرية والتي تتمثل في شركة ساتيم الخاصة بالنقد الآلي والتي إنبتق منها مركز تألية الصفقات البنكية والشبكة النقدية ما بين البنوك RMI ليتم ظهور مجموعة من الوسائل الإلكترونية مثل البطاقات البنكية، الوسائط الخاصة بها و الأنظمة التي تقوم عليها غير أن عدم الانتشار الهائل لمثل هاته الخدمات دفع بالحكومة الجزائرية إلى التفكير في حل آخر يساعد على نشر الثقافة التي تعتمد على التكنولوجيات الحديثة فتم إنشاء الشركة المختلطة AEBS من أجل التحسين من الخدمة البنكية الإلكترونية وهذا ما أدى بالبنوك إلى خلق مواقع إلكترونية التي سوف تساعدها وبطبيعة الحال على الإستفادة من ما يعرف بخدمات الانترنت البنكي والهاتف المصرفي.

الختامة

عملت رهانات الألفية الجديدة على إحداث تحولات عميقة وجذرية في المجتمع شملت مختلف الميادين، أضحت من خلالها تكنولوجيات الإعلام والاتصال مادة أولية أهم من جميع المواد الأولية الأخرى المعروضة في إقتصاد السوق في الوقت الراهن ، حيث أصبحنا نعيش في عالم طغت فيه لغة المعرفة، وأصبح التقدم التكنولوجي هو المحرك الرئيسي للإقتصاد وأضحى تطور الأمم وإزدهارها يقاس بمدى تبنيتها لهذه التكنولوجيات، في حين شهد العالم تغيرات جوهرية ساهمت في تغيير كل أنماط العمل وأساليبه ، فالموجة الرقمية التي إجتاحت هذا الإقتصاد أصبحت تحول المعلومة والمعرفة إلى أرقام يفهمها الحاسوب الذي هو الأداة والتقنية المسيطرة في مجال ما يعرف بالإقتصاد الرقمي الذي جاء بمفاهيم جديدة وأسس وأنظمة حديثة كانت نتيجة إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي أصبحت تعتبر المحرك الأساسي للإقتصاد العالمي.

إن إدخال مثل هاته الابتكارات التكنولوجية والانترنت في مجال العمل إعتماذا على قنوات إلكترونية أدى إلى ظهور ما يعرف بالإدارة الإلكترونية التي أصبحت ضرورة حتمية لا يمكن الإستغناء عنها في عالم المعرفة والتي كان مفادها التخلص من كل المعاملات التقليدية التي تعتمد على الأوراق وما شابه ذلك وكذا ما يعرف باليقظة التكنولوجية التي تعتبر وليدة تكنولوجيا الإعلام والإتصال ذات الأثر الإيجابي للبنوك في ظل اشتداد المنافسة في ميدان القيادة التكنولوجية، ففي الحديث عن البنوك يمكننا الحديث عن الصيرفة الإلكترونية التي انتشرت بعد ظهور التسويق المصرفي الذي يعتبر القفزة النوعية في طبيعة تقديم الخدمات المصرفية، حيث حظي هذا الأخير بأهمية كبيرة لما له من أثار إيجابية على زيادة الحصة السوقية للمصارف وخلق علاقة جديدة مع العميل الذي يمثل أساس العمل المصرفي، ولم يكن التغيير يمس طريقة تقديم الخدمات فقط، بل تعداه إلى تغيير طبيعة المصارف في حد ذاتها، فظهرت بذلك مصارف لا وجود لها على أرض الواقع متمثلة في المصارف الإلكترونية التي تدل على مستوى التقدم والتطور الإقتصادي.

وإذا قمنا بتطبيق ذلك على المصارف الجزائرية نجد أن الثقافة المصرفية كانت غائبة وشبه منعدمة في مجتمعنا، حيث سادت تقاليد مصرفية غير متقدمة ومتطورة بالشكل الكافي الذي يضمن خدمة مصرفية مقبولة وذات فعالية، وفي وقت عرفت فيه الدول المتقدمة قفزات نوعية في ميدان التسيير من إدارة الموارد البشرية، تسويق إبتكاري، تنظيم ورقابة، وسرعة في تنفيذ وتقديم الخدمات المصرفية التي تعتمد على درجة المعالجة الأولية للمعلومات، وتكوين الإطارات البنكية، كانت الجزائر تعاني هياكلها ومناهج تسييرها من هشاشة وعدم توازن فيما يسمى بسمعتها البنكية، كما أنها لم تعطي أهمية للتسويق بسبب الإفراط في الوظائف الإدارية.

وتداركا من الحكومة الجزائرية لتلك الحالة المزرية التي سادت نظامها المالي والمصرفي بعد الإستقلال، وتجارب بعض الدول العربية التي قامت بمجهودات كبيرة للانتقال للعالم الرقمي هما السببان اللذان دفعا بالتفكير في تحديث الخدمة المصرفية والتوسع في استخدام التكنولوجيا الإلكترونية البنكية بهدف إشباع رغبات العملاء من خلال تقديم خدمات عالية الجودة.

وفي هذا السياق حاولنا الكشف عن كل المجهودات التي قامت بها الدولة الجزائرية من أجل القيام بإقتصادها والولوج نحو الحكم الإلكتروني وذلك بالتركيز على فترة التسعينات التي عرفت بفترة تبني التكنولوجيات وفترة عصرنة الإدارة الجزائرية، حيث بذلت الدولة الجزائرية بعض الجهود المتواضعة المتعلقة أساسا بتطوير التكنولوجيات التي من شأنها دعم الأعمال الإلكترونية إلا أنه لم يتم التوصل إلى الهدف المنشود بسبب عدم تهيئة المحيط الملائم لمثل هاته الأعمال، وهذا ما دفع بالسلطات في التفكير في حلول وسبل جديدة بغية توفير بيئة مناسبة لدعم وتشجيع عملية الولوج السريع في العالم الرقمي وهذا ما نتج عنه اعتماد الدولة على إستراتيجية متعددة القطاعات وهي إستراتيجية الجزائر إلكترونية، التي تعتبر أول وثيقة تبرز أهم معالم تحول الإدارة الجزائرية إلى إدارة إلكترونية والتي ركزت في مجملها على ثلاث محاور رئيسية تمثلت في تسريع تحديث الإدارة وإقناع المواطن بمزايا التكنولوجيا الحديثة ونشر الثقافة الإلكترونية في كل المؤسسات والشركات، والقطاع الأكثر تأثرا بهذا المشروع هو القطاع البنكي وخاصة إثر التحول الكبير الذي يشهده هذا القطاع في كافة دول العالم والذي يتمثل في ظهور مؤسسات مصرفية وهمية تعتمد على قنوات إلكترونية فقط والمتمثلة في البنوك الإلكترونية التي تلغي وجود علاقة بين الزبون وعمال البنوك من أجل تقديم الخدمات على الخط وهكذا بادرت الجزائر في خلق مؤسسات متخصصة في المجال مثل الشركة الجزائرية للخدمات البنكية على الخط AEBS في حين توجب ظهور مواقع إلكترونية التي تسمح بمزاولة كل العمليات البنكية عن بعد كما رأينا أن بعض البنوك استطاعت تبني النمط الثالث للبنوك الإلكترونية والمتمثل في الموقع التبادلي بهدف القيام ببعض العمليات التحويلية.

اختبار الإشكالية:

نصت الإشكالية على مايلي:

ما مدى مساهمة إستراتيجية الجزائر الإلكترونية في تحديث القطاع المصرفي الجزائري؟

إن خطوة مشروع الجزائر الإلكترونية التي قامت بها الحكومة الجزائرية بهدف تنمية وعصرنة الإدارة كان لها أثر على القطاع المصرفي، حتى ولو أنه لم يكن حسب الأهداف المنشودة والمرجوة إلا أن هاته الأخيرة إستطاعت إقناع المصارف بضرورة وحتمية التغيير في حين بدأت هذه المؤسسات بتقديم مختلف خدماتها

بطريقة حديثة تهدف إلى إكتساب وربح الوقت من جهة ونيل رضا العميل من جهة أخرى، فوسائل الدفع الإلكترونية والأنظمة الخاصة بها كانت هي أول فكرة تبنتها المصارف الجزائرية إلا أنها لم تشهد إقبال كبير من طرف المواطن وهذا ما أدى إلى ظهور خدمات ذات جودة عالية يتم القيام بها عبر القنوات الإلكترونية المختلفة، والتي تضمن كل من السرية والأمان، وعلى الرغم من كل هذا نستطيع القول بأن نظامنا المصرفي لازال يعاني من بعض الثغرات ولعل السبب في ذلك هو غياب القانون التشريعي الخاص بكل هاته المعاملات.

اختبار الفرضيات:

• **الفرضية الأولى: والتي نصت على** " تتمثل الآليات الحديثة في النماذج الجديدة التي جاءت بها التكنولوجيات المعاصرة بهدف بناء نظم معلومات إدارية" هذه الفرضية تحققت كون تكنولوجيا المعلومات أتت بتقنيات حديثة تتمثل في اليقظة التكنولوجية، الإدارة الإلكترونية والمعاملات الرقمية من أجل التسيير المحكم داخل المؤسسة الاقتصادية؛

• **الفرضية الثانية: والتي جاء فيها** " وقتنا الحاضر هو عصر تقنية المعلومات والاتصالات، التي تعد أهم دعامة لتقدم وتطور الدول، وإن انتشار الاقتصاد المعلوماتي المعتمد على هاته الأساليب أصبح أمرا جليا، والجزائر شأنها شأن باقي الدول التي تنبعت مؤخرا بضرورة الدخول إلى عالم الاقتصاد الرقمي وهذا ما أدى بها إلى تبني إستراتيجيات متعددة القطاعات مناسبة لمواجهة التحديات المتباينة في ظل الإنفتاح المالي والتحرير المصرفي". تحققت هذه الفرضية كون الجزائر قامت بمجهودات كبيرة من أجل التحديث والعصرنة ولعل أبرزها إستراتيجية الجزائر الإلكترونية؛

• **الفرضية الثالثة: والتي تتمحور حول** "وجود قطاع مالي ومصرفي شبه عصري في الجزائر وذلك بسبب غياب التنوعية بمزايا المعاملات المالية الإلكترونية" تحققت هي الأخرى بسبب غياب الثقافة المصرفية وعدم تنظيم الدولة ندوات وملتقيات بهدف التعريف بالنظام المصرفي الحديث مزياه وفوائده.

النتائج: من خلال دراستنا تبين لنا مجموعة من النتائج والتي تتمثل في الآتي:

• **العالم المعاصر هو عصر التغيرات وعصر يتميز** بهيمنة العولمة بجميع أشكالها والمطلوب هنا هو إيجاد إدارة متأقلمة مع هذه التغيرات ومتكيفة مع متطلبات العصر؛

• **إن تجاهل المصارف للاتجاهات الحديثة** للخدمات المصرفية في ظل العولمة المالية والتحرير المصرفي والمنظمة العالمية للتجارة وكل ما انجر عن هذه المتغيرات، سيؤدي بالمصرف إلى عدم القدرة على المنافسة وعدم مقدرته على مجازات هذه التطورات مما سيؤدي بضرورة الحال إلى العجز ومواجهة أخطار حمة بإمكانه أن توصله إلى الإفلاس والزوال من الساحة المصرفية في ظل المنافسة الحادة التي تتصف بها والتي تتطلب إدماج خلية اليقظة

التكنولوجية التي تعتبر كمصدر للمعلومات وخاصة المتعلقة بالمحيط الخارجي، بحيث تساعد هاته الأخيرة على التعرف على الفرص المتاحة والتهديدات المحيطة بالبنك؛

● إن عصنة الإدارة أصبحت ضرورة حتمية في ظل الغزو الإلكتروني الذي يشهده العالم بصفة مستمرة ، فالإدارة الإلكترونية ليست بديلا للإدارة الجيدة وإنما وسيلة لدعم الأداء الإداري للدولة، وفرصة في ربح الوقت وحتى التخلص من كل العمليات الإدارية التقليدية؛

● يعد الجهاز المصرفي المحرك الأساسي لإقتصاديات الدول والممول الرئيسي لمديونيتها، أين تكون إحتياجاتها كبيرة جدا بالنظر للأموال المتاحة، وهذا نظرا لعدم كفاءة الأسواق المالية أو غيابها تماما، وهو ما جعل منه محورا أساسيا لتمويل الحركة التنموية كما هو الحال بالنسبة للجزائر.

● إلى غاية يومنا هذا لا زالت سيرورة عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية في إطار مشروع "الجزائر إلكترونية" تسير بطريقة بطيئة مقارنة مع ما كان مبرجما، في ظل بروز عدة معوقات تقف حائلا أمام تسريع وتيرة هاته العملية، كتلك المتعلقة بالمعوقات الجغرافية، الإجتماعية وحتى الثقافية المرتبطة بالجهل الإلكتروني أو عدم انتشار الثقافة الإلكترونية في كافة التراب الوطني الجزائري؛

● مجموعة المعوقات السابقة الذكر دفعتنا إلى طرح التساؤل الأخير والمتمثل في " هل سبق إطلاق مشروع الجزائر إلكترونية دراسة لفرص النجاح وتحليل لمعوقات إنتقال الجزائر إلى العالم الرقمي؟ ، أم أن السلطات تقع دائما في نفس الخطأ وهو التسرع في تبني سياسات وإستراتيجيات دون تحقيق الإجماع المطلوب بين مضمون المشروع وطموحات المواطنين، حاجياتهم وإمكانياتهم؟"

● نظرا للأهمية البالغة للقطاع المصرفي في الإقتصاد، قامت الجزائر بإدخال التكنولوجيات في هذا القطاع بهدف مواكبة ما هو حاصل في دول العالم، فإنشاء شركة ساتيم كانت البوابة لمثل هاته الإبتكارات والتقنيات العصرية؛

● المنظومة المصرفية الجزائرية مازالت تعاني رغم كل الجهود التي قامت بها الدولة بهدف التحديث والعصرنة بسبب عدم تحليل ودراسة المشاريع المتعلقة بالولوج إلى العالم الرقمي،

● وقوع الحكام الجزائريين في نفس الخطأ دائما ، والمتمثل في التسرع في تبني سياسات واستراتيجيات دون تحقيق الإجماع المطلوب بين مضمون المشروع وطموحات المواطنين، حاجياتهم وإمكانياتهم؛

● عدم تبني كل البنوك الجزائرية للأنظمة والخدمات الحديثة مثل AEBS أو خدمات M-banking راجع إلى التخوف من عدم إقبال الجمهور عليها بسبب غياب الوعي وغياب الثقافة المصرفية في أذهان المواطنين الجزائريين.

التوصيات والإقتراحات:

- تظافر وتكاتف وتنسيق الجهود بين كافة قطاعات الدولة لتحول الإدارة الجزائرية إلى إدارة إلكترونية، تحقيقا للمصلحة العامة للمجتمع والدولة بصفة عامة؛
- العمل على تأسيس هيئات رقابية تتولى مهمة السهر على متابعة وتقييم المشاريع المتعلقة بالتحديث والعصرنة المتبناة من طرف الحكومة الجزائرية؛
- تطوير التقنية التكنولوجية المصرفية بالإهتمام بالثورة التقنية وذلك بإدخال الوسائل التكنولوجية الحديثة والمعلوماتية في العمل المصرفي، خاصة عن طريق تشجيع الشراكة مع المصارف الأجنبية الرائدة في مجال الإقتصاد الرقمي، والذي من شأنه يؤدي إلى تطوير الأداء المهني والتقني للجهاز المصرفي الجزائري؛
- تحديث نظم الإدارة والسياسات المصرفية، والارتقاء بالعنصر البشري بالعمل على تطوير الموارد البشرية بالتأهيل والتدريب وفقا لما يتناسب مع عملية التحديث وتقنيات العمل المصرفي الحديث؛
- دعم الإستعداد الإلكتروني لكافة فئات المجتمع وتشجيعهم إلى التحول إلى التعامل الإلكتروني، وذلك من خلال التركيز على تنمية العنصر البشري كإحدى سبل تسريع إستخدام الوسائل الإلكترونية، حيث يتم توعية الأفراد والمؤسسات بأهمية المصارف الوهمية ومزاياها.
- السهر على إيجاد التنظيم القانوني والتشريعي اللازم لقيام وإعتماد المعاملات المالية الإلكترونية، الذي يضمن استمرارها وتداولها في الدولة الجزائرية، حيث يحمي حقوق المؤسسات وكذا الزبائن المتعاملين بها، وضمان الوفاء بالإلتزامات، ويتم ذلك من خلال تكييف القواعد القانونية الحالية لتلائم مع الطبيعة الخاصة للمعاملات الإلكترونية، وسن التشريعات الجديدة للمصارف عبر الخط تواكب النمو العالمي المتسارع لهذه التعاملات.
- تسخير الإمكانيات الضرورية والازمة للإنتقال بمشروع الجزائر إلكترونية من التخطيط إلى التنفيذ، وإعداد دراسات دقيقة حول سبل تسريع عملية تجسيد المشروع على أرض الواقع حتى لا يؤول مصيره الفشل كباقي المشاريع.

أفاق البحث:

اقتصرت هذه الدراسة على بيان الأثر الإيجابي للآليات الحديثة المستخدمة في تسيير البنوك من خلال الإستفادة من المزايا التي تمنحها التكنولوجيات المعاصرة، لكن في المقابل نجد أن هناك مخاطر مصاحبة لهاته الأخيرة، خاصة في ضوء الإفتقار إلى الخبرة الكافية لتبني مثل هاته الآليات، حيث تعتبر دراستنا نقطة إنطلاق لدراسات جديدة ومحفزة لإيجاد حلول تعمل على القيام بالمنظومة المصرفية الجزائرية منها:

- تقييم آفاق مشروع الجزائر إلكترونية في أحد محاورها الأخرى باستثناء محور المؤسسة الإلكترونية؛
- بناء خلية لليقظة التكنولوجية داخل مؤسسات المال والأعمال، ضرورة أم إختيار؛
- العلاقة بين التنمية الإدارية والتنمية الإقتصادية في ظل إقتصاد المعرفة؛
- البنوك الإلكترونية بين الواقع والأفاق.

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
16	نموذج CARD الخاص بوظيفة اليقظة التكنولوجية	1-1
31	أنواع البطاقات العالمية	2-1
33	الصراف الآلي	3-1
34	الشباك الآلي البنكي	4-1
35	نمائي الدفع الإلكتروني	5-1
54	خريطة الحضيرة التكنولوجية في الجزائر	1-2
69	البيع عبر الخط GUIDDINI	2-2
70	السلع المتداولة في سوق واد كنيس	3-2
77	البنوك المساهمة في رأسمال شركة SATIM	1-3
82	أنواع بطاقة فيزا لبنك الخليج الجزائري	2-3
83	بطاقة فيزا الخاصة ببنك BNP PARIBAS	3-3
84	أنواع بطاقة CIB الكلاسيكية والذهبية	4-3
85	البطاقة CIB CLASSIQUE الخاصة ببنك BNP P PARIBAS	5-3
85	البطاقة CIB GOLD الخاصة ببنك BNP P PARIBAS	6-3
86	البطاقة الزرقاء لبنك التنمية المحلية	7-3
87	البطاقة الذهبية لسوسيتي جنرال	8-3
87	البطاقة PERLE لسوسيتي جنرال	9-3
89	بطاقة السحب لبريد الجزائر	10-3
100	البطاقة E-Storm لبنك الخليج الجزائري	11-3
104	الدفع الإلكتروني ل AGB	12-3
104	خدمات البنوك الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	3-13
105	PAYLIB للشراء والتسديد الخاصة بـ BNP PARIBAS	14-3

قائمة الجداول

1- قائمة الجداول

رقم الصفحة	إسم الجدول	رقم الجدول
90	حدود السحب بواسطة بطاقة CCP	1-3

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

- قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
133	جدول الإختصارات	الملحق رقم 1
135	وثيقة الإندماج إلى خدمة التعبئة الإلكترونية RACIMO	الملحق رقم 2

قائمة المراجع

- 1- أحمد محمد غنيم، التسويق و التجارة الإلكترونية، دون طبعة، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، المنصورة، مصر، 2009،
- 2- الجنبهي منير، الجنبهي ممدوح، البنوك الإلكترونية، دون طبعة، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005.
- 3- الرومي محمد أمين، التعاقد الإلكتروني عبر الإنترنت، الطبعة الأولى، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2004،
- 4- تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2005،
- 5- جعفر حسن جاسم، مقدمة في الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2010،
- 6- زهير بشنق، العمليات المالية المصرفية الإلكترونية ، دون طبعة، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2006.
- 7- زينب حسين عوض الله، اقتصاديات النقود و المال، دون طبعة، الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر، 2007،
- 8- سحنون محمد، دروس في الاقتصاد النقدي والمصرفي، دون طبعة، مطبعة جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2003-2004،
- 9- سليمان ناصر، التقنيات البنكية وعمليات الائتمان، دون طبعة، ديوان المطبوعات الجامعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- 10- شافي ماهر عبد العزيز، المصارف و النقود الإلكترونية، الطبعة الأولى ، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2007.
- 11- عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات، دون طبعة، دار المريخ، الرياض، 2004.
- 12- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دون طبعة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2009.

- 13- غنيم أحمد علي، دور الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري و معوقات استخدامها في مدارس التعليم العالي، دون طبعة، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، الكويت، 2006.
- 14- ماجد راغب حلو، العقد الإداري الالكتروني، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة للنشر و التوزيع، الاسكندرية، مصر، سنة 2007.
- 15- متولي عبد القادر، إقتصاديات النقود و البنوك، الطبعة الأولى، دار الفكر ناشرون و موزعون، عمان ، الأردن، 2009،
- 16- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، الأردن، 2009،
- 17- محمد مصطفى السنهوري، إدارة البنوك التجارية، دون طبعة، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2013.
- 18- محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، دون طبعة، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012.
- 19- محمود محمد سعيفان، تحليل و تقييم دور البنوك في مكافحة غسيل الأموال، كلية الحقوق، جامعة عمان العربية للدراسات العليا سابقا، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن، 2008،
- 20- مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دون طبعة، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2007.
- 21- نوري منير، التجارة الإلكترونية و التسويق الإلكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014
- 22- الشمري ناظم محمد نوري، العبدللات عبد الفتاح زهير، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات التطبيقات و معيقات التوسع، الطبعة الأولى، دار وائل للتشر، الأردن 2008.
- 23- خضر مصباح الطيطي، التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية من منظور تقني و تجاري و إداري، دون طبعة، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2008،
- 24- عادل حرحوش المرفجي و آخرون، الإدارة الإلكترونية (مرتكزات فكرية و متطلبات تأسيس عملية، دون طبعة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007.

25- عزة العطار، التجارة الإلكترونية بين البناء والتطبيق، دون طبعة، منشأة المصارف بالاسكندرية، مصر، 2003

26- م. سعيد اوكيل، اقتصاد و تسيير الإبداع التكنولوجي، ديوان المطبوعات الجامعية، 1994.

27- هيثم حمود الشلي، مروان محمد النصور، إدارة المنشآت المعاصرة، الطبعة 1، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2009.

28- وائل الديسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي الواقع و الآثار الجانبية، الطبعة الثانية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2010

البحوث الجامعية:

29- بن منصور فريدة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر- دراسة حالة البنك الجارحي الجزائري BEA- وكالة ورقلة، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، غير منشورة)، تخصص بنوك ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2012.

30- إبراهيم تومي، النظام المصرفي الجزائري واتفاقيات بازل- دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والشركة الجزائرية اعتماد التجاري، (مذكرة ماجيستر، في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة الشلف، غير منشورة)، الجزائر، 2006.

31- العاني إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تأمينات وبنوك، جامعة منتوري قسنطينة غير منشورة)، الجزائر، 2007.

32- آمنة بن عبدربه، الجزائر في مجتمع المعلومات سنة 2003: حصيلة وأفاق، (مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في علوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، غير منشورة)، الجزائر، 2006.

33- إيمان حدكحيل، دور الانترنت في مجال التسويق بالجزائر- دراسة حالة واد كنيس- ، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإنسانية، تخصص إتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد خيضر بسكرة، غير منشورة)، الجزائر، 2014.

- 34- بورزوق ابراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد آلي البنكي - دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA- (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، غير منشورة)، الجزائر، 2008،
- 35- جوهر بن رجدة، الانترنت والتجارة الإلكترونية-حالة إستيراد الكتاب في جامعة سعد دحلب، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، منشورة)، الجزائر، 2002.
- 36- رشيد علام، عوائق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي-دراسة حالة الجزائر، (رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، فرع تجارة إلكترونية، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، المملكة المتحدة-بريطانيا-، غير منشورة)، بريطانيا، 2010.
- 37- زقير عادل، تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة-دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري-، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، غير منشورة)، الجزائر، 2009.
- 38- طراد خوجة سميرة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، التخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، غير منشورة)، الجزائر، 2005.
- 39- كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، قطر، غير منشورة)، قطر، 2008.
- 40- محمد شكرين، بطاقة الإنتمان في الجزائر، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، غير منشورة)، الجزائر، 2006.
- 41- مغني سليمة، وسائل الدفع الإلكترونية وإنعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص: إدارة أعمال، جامعة خميس مليانة، غير منشورة)، الجزائر، 2014

- 42- إيهاب خميس أحمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين)، (رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، المملكة العربية السعودية، غير منشورة)، المملكة العربية السعودية، 2007.
- 43- نجوش أحمد، دور اليقظة و طرح المنتجات الجديدة في زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، قسم علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة الجزائر، غير منشورة)، الجزائر، 2007.
- 44- خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، المتطلبات البشرية و المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية، (رسالة ماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط، جامعة أم القرى، غير منشورة)، المملكة العربية السعودية، 2011.
- 45- رافيق بن مرسلي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق - دراسة حالة الجزائر 2001-2011، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيمات السياسية والعلاقات الدولية، مدرسة الدكتوراه للقانون الأساسي والعلوم السياسية، تيزي وزو، غير منشورة)، الجزائر، 2011.
- 46- سمية ديمش، التجارة الإلكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، التخصص تحليل واستشراف إقتصادي، جامعة قسنطينة، غير منشورة)، الجزائر، 2011.
- 47- محاط أميرة، أثر اليقظة الإستراتيجية في تحسين الأداء التسويقي - دراسة حالة مؤسسة إنصالات الجزائر - فرع ميلة، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، قسم تسيير المنظمات، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، غير منشورة) الجزائر، 2014.
- 48- محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية و التعليم بالعاصمة المقدسة، (بحث مقدم لإكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط، جامعة أم القرى، غير منشورة)، المملكة العربية السعودية، 2006.

49- محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين، (رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية غزة، غير منشورة)، فلسطين، 2009.

50- مناعة موزة، أنظمة الدفع والتسوية الحديثة كآلية لتطوير الخدمات البنكية، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر غب علوم التسيير، التخصص مالية، جامعة تيارت، غير منشورة)، الجزائر، 2015

51- نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الإقتصادي-دراسة حالة الجزائر-، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع نقود وبنوك، جامعة الجزائر 3، غير منشورة)، الجزائر، 2011.

52- يوسف محمد يوسف أبو أمونة، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية-قطاع غزة، (رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية ، غزة ، غير منشورة)، فلسطين، 2009.

الملتقيات والمؤتمرات:

53- الحمداني رافعة ابراهيم، أثر استخدام التكنولوجيا المصرفية في ظاهرة غسيل الأموال و الجهود الدولية لمكافحةها، مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر العلمي الرابع حول الريادة و الإبداع: استراتيجيات الأعمال في مواجهة تحديات العولمة، جامعة الموصل ، العراق، مارس 2005

54- داودي الطيب، وآخرون، اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين الميزة التنافسية للدول العربية، جامعة شلف، الجزائر، 2007،

55- زروخي فيروز، سكر فاطمة الزهراء، دور اليقظة الإستراتيجية في الرفع من تنافسية المؤسسات الاقتصادية، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والإستراتيجيات التنافسية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة الجزائر، 8-9 نوفمبر 2010،

- 56- الحمزة منير، آليات واستراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر: مشروع الجزائر الإلكترونية نموذجاً، المؤتمر الوطني الأول للإدارة الإلكترونية: نحو إدارة إلكترونية فعالة للمجتمع الجماهيري، الجماهيرية الليبية الشعبية الاشتراكية العظمى، طرابلس 01 إلى 04-60-2010،
- 57- بوتيفور الزهراء، مزريق عاشو، اليقظة أداة لاتخاذ القرارات، الملتقى الدولي حول صنع القرار في المؤسسة الاقتصادية، جامعة الجزائر، أفريل 2009،
- 58- رتيبة حديد، نوفيل حديد، اليقظة التنافسية وسيلة تسييرية حديثة لتنافسية المؤسسة، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 08-09 مارس 2005،
- 59- عبد الغني ربح، نور الدين غردة، تطبيق انظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والأفاق، مداخلة مقدمة إثر المؤتمر الوطني العلمي الثاني حول " إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر ، أيام 11-12 مارس 2008
- 61- هشام الخطيب، العالم العربي والجزائر في عصر المعلومات والاتصالات، المنتدى الدولي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الجزائر، ديسمبر 2002
- المجلات والصحف:
- 62- حسين رحيم، تسيير المعارف واستراتيجيات التسيير في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، عدد 03، تلمسان، الجزائر، 2004،
- 63- عمار بقباقي، دخول الألفية الثالثة بتقنيات متطورة، "مجلة الشاشة الصغيرة" ، العدد 129، التلفزة الجزائرية، الجزائر، (من 11 إلى 31 ماي 2002)،
- 64- ياسمينه مرزوق، حاسوب شخصي وانترنت لكل مواطن في آفاق 2013: انطلاق برنامج أسرتك II بداية من اليوم، جريدة البلاد، 28 جوان 2009،
- 65- أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد السابع، 2010،
- 66- بكري سعد علي، صناعة المعلومات و آفاق المستقبل، مجلة العلوم و التقنية، العدد 65،

67- سميرة طاهر، الجامعة الافتراضية " ابن سينا "، مجلة الشاشة الصغيرة، التلفزة الجزائرية، العدد 129، 11 إلى 17 ماي 2002، الجزائر

68- وهاب نعمون، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة الأبحاث الإقتصادية والإدارية، العدد الرابع، ديسمبر 2008، قلمة، الجزائر.

الانترنت:

69- إبراهيم بختي ، www.bbekhti.net/trv_pdf/tic.pdf

70- الموقع الرسمي لبريد الجزائر ، www.Algerie poste.com

71- الموقع الرسمي لسلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، www.ARPT.dz/ar/doc/pu/bult/arpt_bulletin_N1_AR.pdf

القوانين والمراسيم:

72- القانون 03-2000 المؤرخ في 05-08-2000، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية 06-08-2000، العدد 48.

73- المرسوم التنفيذي رقم 04-91 المؤرخ في 24-مارس-2004، يتضمن إنشاء الوكالة الوطنية لترقية الحظائر التكنولوجية وتطويرها ويحدد تنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية 28-مارس-2004، العدد 19

74- المادة الثانية من الأمر رقم 05-60 المتضمن قانون المالية لسنة 2006، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 26، بتاريخ 23 أفريل 2006.

Livres :

75– Jakobiak François, **l'intelligence économique : comment bâtir son propre système d'intelligence économique**, édition d'organisation, Paris, France 2001.

76– Lesca. H, **veille stratégique** ,Ed Aster, France , 1998.

Mémoires :

77– Antonio Lopez Da Silva, **l'information et l'entreprise : des savoirs à partager et à capitaliser méthodes, outils et applications à la veille**, mémoires de doctorat, spécialité sciences de l'information et de la communication, France, 2002.

78– Miaux Jean François, **Mise en œuvre d'une activité de veille : le cas de réseau ferré de France**, Mémoire pour obtention d'un titre professionnel, INTD niveau 1, institut national des techniques de la documentation, Paris, (non publié) France , 2010.

Revue :

79– Ludovic François et Levy Julien ; l'intelligence économique outil de marketing : un enjeu organisationnel, **Market Management**, vol 3 , France , 2003 .

80– Sauvann Chalus, Marie-Christine, **Risque inhérents aux insuffisances de veille commerciale dans les projets de création d'entreprise étude de 15 cas de création d'entreprises de petite dimension** , **market management**, vol 7, France , 2007.

- 81–Bergeron P , observation sur le processus de veille et les obstacles à sa pratique dans les organisations , **la veille technologique**, vol 24, N°3 , Argus- France, 2000.
- 82–Flandrois Julien, Potron Christophe, Eman Pascal, la fonction veille et ses outils, **les matinales**, vol 3, France, 2005.
- 83–Morin J, **L'excellence technologique, Paris** : publie-union, Ed. J Picollec , 1985.

Sites internet

- 84–Site officiel de la banque BDL, [http:// www.bdl.dz/carte.html](http://www.bdl.dz/carte.html) .
- 85–Site officiel de la SGA, www.sga-bank.com.
- 86–Site officiel de El Baraka-Bank, [www.albaraka-bank](http://www.albaraka-bank.com).
- 87– Site officiel de Gulf Bank Algeria, [http:// www.agb.dz](http://www.agb.dz)
- 88–Site officiel de la Poste d'Algérie, www.Algerie poste.com[□]
- 89– Site officiel de Farid Yaici, www.drdsi.cerist.dz/SNIE/Yaici.pdf
- 90–Site officiel de la banque BADR , www.badr-bank.com
- 91–site officiel de la CPA , www.cnep-bank.dz
- 92– Site officiel d' Agentielle, www.agentielle.com .
- 93–Site officiel de Oued kniss, www.oued kniss.com .
- 94–Site officiel de Guiddini, www.guiddini.com
- 95–Site officiel de Innovatech, www.innovatech.be .
- 96–Site officiel de Matmar Dalila, www.harduscussion.gov .

- 97- Site officiel de Brahim Bekheti ,
WWW.BBEKHETI.ONLINE.FR
- 98- Farid Lefkir, WWW.M2I EN ALGÉRIE.Com
- 99- Makhloufi Abdelouahab, Matouk Belattaf, www.le commerce électronique en Algérie.com
- 100- Hadda Cherroun, Hadda cherroun_cherroun/lagh-univ.dz
- 101- Minister des TIC, www.imptic.com.
- 102- Djaoued Salim Allal , www.comparex en Algérie.com.
- 103- Salim Serradj, (29-12-2015), www.CFAO technologie.com
- 104- RACHID JANKARI , WWW.IPEMED.COM/PDF, 2014.
- 105- SA.Karouche, www.SITIC.com
- 106- Ministère des TIC, http ://www.carrefour de l'Algérie.COM
- 107- Lamri Doudi, www.bref historique de l'internet en algérie.com.
- 108- Chaabane Khentout et Mahiedine Djoudi, manifest.univ-ouargla.dz/document/archive/.../Doudi.pdf

الملاحق

الملحق 01: قائمة الإختصارات

الإختصار	أصل الإختصار
DAB	Distributeur Automatique de Billets
GAB	Guiche Automatique Bancaire
TPE	Terminal point de vente
EFT	Electronic Fund Transfer
IDE	Electronic Data Information
RTGS	Real Time Gross Settlement
NS	Netting System
CHIPS	Clearing House Interbank Payment System
MPTIC	Ministère des Postes et de Télécommunication de l'Information et de Communication
ARPT	Agence DE régulation des Postes et de Télécommunication
CERIST	Centre de Recherche et des Technologies de l'Information
TDA	Télédiffusion d'Algérie
ANF	Agence National des Fréquences
RINAF	Un system d'exploitation
Eumedis	Euro-Méditerranéen Society
ANPT	Agence Nationale des Parcs Technologiques
CRTI	Centre de Recherche et des Technologies de l'Information
ITO	Institut de Télécommunication d'Oran
ISP	Internet Services Provider
M2I	Méditerranée Informatique de l'Industrie

CFAO	Compagnie Française de l'Afrique Occidentale
ABM	Algerian Business Multimédia
COMPAREX	Siege Social de l'Information Logiciel et Progiciel
SATIM	Société Algérienne d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de la monétique
X25-DZ	Réseau Public Algérien De Transmission De Données Par Paquets.
IDS	Ingénico DATA System
RMI	Réseau Monétique e Interbancaire
CIB	Carte interbancaire
SWIFT	Society For World Wide Interbank Financial and Telecompensation
ARTS	Algeria Real Time Settlement
ATCI	Algeria Télé Compensation Interbancaire
CPI	Centre De Pré compensation Interbancaire
ABEF	Agence des Banques et des Entreprises Financières
AEBS	Algeria E-Banking services
BACK-OFFICE	service au sein des banques d'investissement d'une société de gestion actif
PRI	Progiciel de Gestion Intégré
RACIMO	: Rechargement Automatique d'un CCP en Intra Mobilis

الملحق 02: وثيقة الإدماج إلى خدمة التعبئة الإلكترونية RACIMO



Adhésion au service de
Rechargement Automatique C.C.P Intra Mobilis



Nom : _____ Prénom : _____

Raison sociale : _____

Adresse : _____

CCP N° : _____

N° téléphone Mobilis : _____

Sollicite mon adhésion au service **racimo** pour le rechargement automatique
de numéro de téléphones de clients Mobilis.

Cette adhésion prend effet à partir de sa date de signature.

Pour toute information , téléphoner au 1530

Pièce d'identité : _____
Numéro : _____
Délivrée par : _____
Le : _____

Fait à _____ le _____

Signature du Chef
d'Etablissement

Le Client

TAD

