

أثر وسائل الدفع الالكتروني في تسيير الخدمة العمومية في الجزائر في
ظل جائحة كورونا (دراسة حالة بريد الجزائر بالوادي)

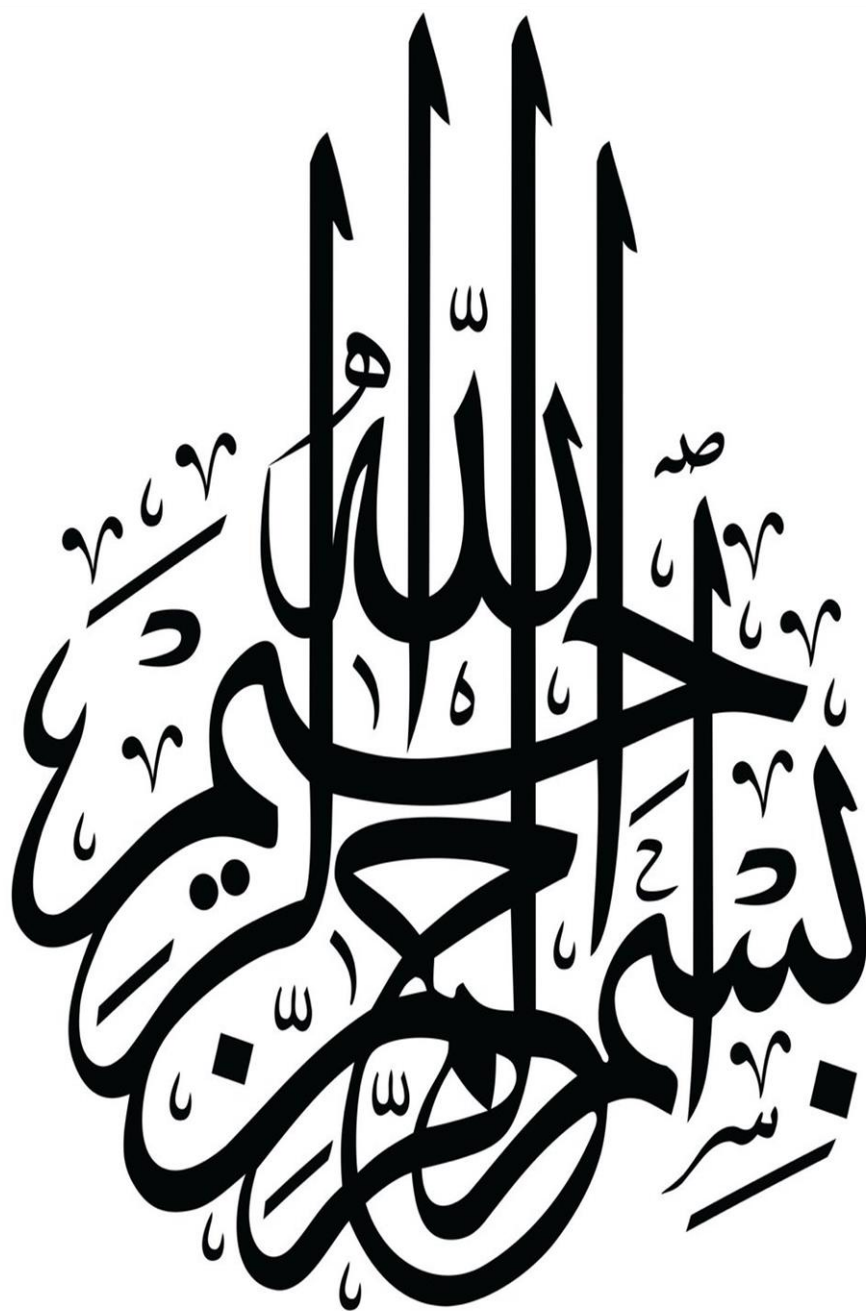
مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية
تخصص: سياسة عامة

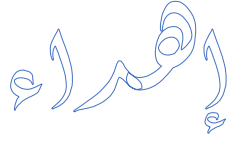
إعداد الطالب:
هاني جمال الدين

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
عتيقة نصيب	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيسا
عبد الحميد فرج	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفا ومقررا
محمد البشير لعور	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020





الحمد لله الذي كان بالناس بصيرا، والصلاة والسلام على المبعوث
للعالمين

بشيرا ونذيرا، نبينا محمد صلى الله عليه وسلم تسليما كثيرا وبعد:

أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع إلى من كانا سببا في وجودي،
إلى من حملتني وهن على وهن، إلى التي مهما بذلت لن أوافيها
حقها، إلى أمي الحبيبة أطل الله عمرها وأمدّها بالصحة والعافية.
إلى من كان مثالي الأعلى في هذه الحياة، رمز القوة والمثابرة،
والدي الكريم أطل الله عمره أمدّه بالصحة والعافية.

إلى الذين يقفون بجانب سواعدا أعتمد عليهم في هذه الحياة،
إخوتي الكرام، زوجتي الغالية، أبنائي حفظهم ورعاهم الله، وإلى كل
الأحباب والأصدقاء بآرك الله فيهم.

هاني جمال الدين

شكر وعرفان

بعد شكر الله عز وجل الذي وفقني لإتمام هذا العمل، أتقدم بالشكر
الجزيل

فرج عبد الحميد الأستاذ المشرف على المذكرة الذي لم يبخل على
بتوجيهاته

كما وأشكر جميع الأساتذة في قسم العلوم السياسية الذين أشرفوا
على تأطيرنا وترشييدنا خلال مسارنا الدراسي، وجميع زملائي وأصدقائي
الذين أمدوني بيد العون في سبيل إنجاز هذه المذكرة، وكافة
رفقاء الدرجة الجامعي بدون استثناء.
وفي الأخير أسأل المولى العلي القدير أن يبارك في هذا العمل وأن
يجعله في ميزان حسناتنا جميعاً.

هاني جمال الدين

قائمة الفهارس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	الشكر والعرفان
-	الفهرس
-	فهرس الجداول
-	فهرس الاشكال
-	فهرس الصور
أ-و	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية والإدارة الإلكترونية	
07	المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية
07	المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية
08	المطلب الثاني : أنواع الخدمة العمومية
09	المطلب الثالث : معايير الخدمة العمومية
12	المبحث الثاني : ماهية الإدارة الإلكترونية.
12	المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية
14	المطلب الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية وأهدافها
18	المطلب الثالث : أنماط الإدارة الإلكترونية
23	المبحث الثالث : ماهية وسائل الدفع الإلكتروني
23	المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني
25	المطلب الثاني : التطور التاريخي لوسائل الدفع
33	المطلب الثالث : الأطراف المتعلقة بعملية الدفع.
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية التطبيقية لبريد الجزائر بالوادي	
44	مدخل تحليلي حول بيئة الدراسة
52	المبحث الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر
52	المطلب الأول: مؤسسة بريد الجزائر

54	المطلب الثاني: الهياكل التنظيمية والبشرية المركزية
63	المطلب الثالث: الهياكل الإقليمية والولائية
65	المبحث الثاني: دراسة حالة وسائل الدفع الالكتروني بمؤسسة بريد الجزائر بالوادي
65	المطلب الأول: التعريف بمؤسسة بريد الوادي
67	المطلب الثاني: الوسائط الالكترونية المقترحة
73	المبحث الثالث: خدمات الدفع الالكتروني
73	المطلب الأول: خدمات الخواص
79	المطلب الثاني: خدمات المؤسسات
85	المطلب الثالث: التقييم والصعوبات
90	الخاتمة
92	قائمة المصادر والمراجع
	الملخص

فهرس الاشكال

الصفحة	العنوان
21	الشكل رقم (1.1): طريقة البيع المباشر وأثره في تخفيض التكلفة
22	الشكل رقم (1.2): أنماط الإدارة الالكترونية (علاقة الإدارة الالكترونية بالمصطلحات المرادفة)
38	الشكل رقم (1.3): مصدر البطاقات الائتمانية
62	الشكل رقم (2.1): الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزية
64	الشكل رقم (2.2): مخطط التنظيم الإقليمي والوحدات الولائية
66	الشكل رقم (2.3): مخطط الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد لولاية الوادي

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان
71	جدول رقم (2.1): تطور عمليات الدفع عن طريق البطاقة البنبنكية و الذهبية منذ سنة 2016 الى غاية 2020
72	جدول رقم (2.2): تطور عمليات الدفع عن طريق البطاقة البنبنكية والذهبية منذ جانفي 2021 الى افريل 2021
84	جدول رقم (2.3): وضعية البطاقة الذهبية العادية بمؤسسة بريد الجزائر بالوادي
84	جدول رقم (2.4): وضعية البطاقة الذهبية الممتازة بمؤسسة بريد الجزائر بالوادي
84	جدول رقم (2.5): وضعية الدفع النهائي بمؤسسة بريد الجزائر بالوادي
85	جدول رقم (2.6): عدد المشاركين في جهاز الدفع الالكتروني بمؤسسة بريد الجزائر بالوادي
85	جدول رقم (2.7): وضعية السحب عبر الصراف الالي بمؤسسة بريد الجزائر بالوادي

فهرس الصور

الصفحة	العنوان
67	الصورة رقم (2.1): تخطيط تفصيلي لبطاقة بنكية SATIM CIB
68	الصورة رقم (2.2): الأعضاء في شبكة النقد بين البنوك
77	الصورة رقم (2.3): وسائل الدفع الالكتروني لدى بريد الجزائر

مقدمة

مقدمة

أصبح العالم قرية صغيرة وذلك بفضل التقدم التكنولوجي الذي طال تقنية المعلومات والاتصال إذ لم يعرف تاريخ البشرية م اشهدته الألفية الثالثة من ثورة هائلة في المجالات العلمية والتقنية، وقد نتج عن هذا التقدم العلمي والتقني وانتشار الانترنت، تأثيرات كبيرة مست طبيعة وشكل النظم الإدارية.

لقد أدى التحول نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمفهوم يعبر عن السرعة، والتفاعل الآني، واختراق الحدود إلى احداث ثورة نوعية في المجال الإداري، الذي لم يعد في منأى عن هذه التطورات العلمية والتقنية الحاصلة، الأمر الذي تطلب تطوير أساليبه ونظمه والانتقال من الأنماط الإدارية التقليدية، الى الأنماط الإدارية الالكترونية، مما أدى الى تقليص الوقت والجهد والتكاليف، لذا لجأت البنوك الى الاعتماد على وسائل ونظم دفع حديثة أثناء رسم استراتيجيتها وذلك بفضل ما توفره هذه الوسائل من معلومات دقيقة للزبائن، وبالتالي توفير الوقت والجهد والمال المخصص لخدمتهم، كما أن البنوك وجدت فيها أجوبة وحلول للمشاكل التي كانت تواجهها وعلى رأسها جودة الخدمات بحيث ساهمت هذه الوسائل في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن، والجزائر بدورها قامت بتحديث وعصرنة أنظمة المعلومات والدفع وعصرنة المعاملات المالية وطرق معالجة المعلومات.

دخل العالم سنة 2020 مع بداية انتشار فيروس كورونا، الذي حصد ومزال يحصد الكثير من الأرواح يوميا والذي يتفشى في مختلف أرجاء المعمورة وباء عالميا، جاءت وسائل الدفع الالكترونية الحديثة التي انتشرت بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة في وقتها لتقدم حلا سريعا للأشخاص الذين يقطنون في أماكن ينتشر فيها الفيروس، مما اضطر الناس الى التباعد الاجتماعي وعدم الاختلاط قدر الإمكان، ومن شأن وسائل الدفع الالكتروني أن تساهم في الحد من انتشار الفيروس على اعتبار أن الناس لن يضطروا الى التعامل مع بعضهم البعض في جميع تعاملاتهم

بالوسائل التقليدية، وأن تقلل التنقل والاحتكاك في الطوابير لإجراء بعض العمليات المصرفية التي يمكن من خلال وسائل الدفع الالكترونية اجرائها عن بعد. عرفت مؤسسة بريد الجزائر إصلاحات عميقة في الآونة الأخيرة، وقد شملت هذه الإصلاحات هياكل هذه المؤسسة، أنماط تسييرها وكذا عصرنة وتحديث خدماتها بما يتناسب ومعطيات العصر الحديث، وفي إطار عصرنة نظام الدفع قامت بطرح بطاقة الدفع الالكتروني الذهبية وتعميمها على كافة الوسائل.

أهمية الموضوع

- يكتسي هذا الموضوع أهميته في كونه يعالج موضوعا حديثا يتمثل في وسائل الدفع الالكتروني أثرها على تسيير وعصرنة الخدمة العمومية، التي ورغم الفوائد التي تنطوي عليها، لايزال العملاء في الكثير من الدول كما هو الحال في الجزائر يفضلون الدفع النقدي بدلا من الدفع الالكتروني، لكن في ظل هذه الجائحة اختلف الوضع، حيث أثرت مخاوف غير مسبوقة بشأن احتمال انتقال فيروس كورونا عن طريق الأوراق النقدية والعملات المعدنية، كما أن الإجراءات التقييدية التي تنطوي عليها عمليات الحد من انتشار الفيروس تنص على تقليل الاحتكاك بين الأفراد، مما يظهر أهمية الدفع الالكتروني في ظل هذه الجائحة.

- الرغبة في دراسة موضوع يواكب الأوضاع السائدة ويتماشى مع معطيات التطورات التكنولوجية.

- تسليط الضوء على المفاهيم المتعلقة بالإدارة الالكترونية، الخدمة العمومية ووسائل الدفع الالكترونية.

- معرفة واقع والخدمات الالكترونية ببطاقة الدفع الالكتروني التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر.

أسباب اختيار الموضوع

- دراسة هذا الموضوع تدخل ضمن تخصصي المهني كرئيس مؤسسة بريدية، لذا يكون من الموضوعي أن أختار دراسة تتماشى وهذا التخصص.

- التوجه الجديد للمؤسسات المالية الجزائرية لاستخدام نظام الدفع الإلكتروني في تسيير وعصرنة الخدمة العمومية.
- الكشف عن أهمية نظام الدفع الإلكتروني بالنسبة للمواطن الجزائري في ظل انتشار وباء كورونا المستجد.
- حداثة معالجة هذا الموضوع في دراسات السياسة العامة.

أهداف الموضوع

نسعى من خلال هذا الموضوع الى تحقيق جملة من الأهداف يمكن حصرها فيما يلي:

- التعرف على وسائل الدفع الالكتروني.
- الوقوف على أنواع البطاقات الالكترونية ومعرفة أهم خصائصها ومميزاتها.
- التعرف على مفهوم الخدمة العمومية، أنواعها ومعاييرها.
- التعرف على الهياكل التنظيمية والبشرية لمؤسسة بريد الجزائر وإبراز الوسائط والخدمات التي تقدمها للمواطن الجزائري.

الدراسات السابقة

هناك عدة دراسات سابقة تناولت بالدراسة والتحليل وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تسيير الخدمة العمومية، وتناولت الإدارة الإلكترونية كأحد التطبيقات التي تعتمد على هذه التقنيات ولكن لم تركز على تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، ومن بين هذه الدراسات نذكر:

❖ مقال للباحث عاشور عبد الكريم بعنوان : دور الحكم الإلكتروني في مكافحة الفساد الإداري :الولايات المتحدة الأمريكية أنموذجا، حيث تناول فيه الباحث دور الإدارة الإلكترونية للحد من الفساد الإداري في الإدارة العمومية، مبينا ما توفره من مزايا في الخدمة العمومية غير أن الدراسة كانت مركزة على الولايات المتحدة الأمريكية، و التي تمثل أحد النماذج المثالية عالميا مقارنة بالنموذج الجزائري ، و لا يمكن بناء تصور جزائري للإدارة الإلكترونية وفق المنظور الأمريكي، لأن كل دولة

تملك خصوصياتها و أساليبها، ولكن يمكن الإستفادة من التجربة الأمريكية في ضبط بعض النقاط في المشروع الجزائري.

❖ رسالة ماجستير من إعداد بوزكري جيلالي، تحت عنوان "شبكات الاتصال كآلية لتحسين أداء للمؤسسات دراسة حالة شركة نفطال "بجامعة المدية سنة 2008 ، والتي ركز فيها على أهمية شبكات الاتصال في تحسين أداء المؤسسة، وضرورة تبني المؤسسات لهذه التقنية من أجل اتخاذ الأفضل للقرارات كما ضمن الطالب في أفاق بحثه الموضوع محل الدراسة.

ولذلك سوف نحاول من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على النقاط التي تم اغفالها في الدراسات السابقة، وعلى وجه الخصوص مدى تأثير وسائل الدفع الالكتروني وأهميتها في ظل جائحة كورونا.

الإشكالية

يعتبر موضوع تحسين وعصرنة الخدمة العمومية من المواضيع الأساسية والهامة في تسيير المرفق العام وتطويره، فكيف إذا أقرن بموضوع وسائل الدفع الالكتروني وأهميتها في ظل جائحة كورونا، وعليه نطرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى أثرت وسائل الدفع الالكتروني في تسيير الخدمة العمومية في الجزائر في ظل جائحة كورونا؟ دراسة حالة بريد الجزائر بالوادي.

وتبرز التساؤلات الفرعية التالية لتوضيح أكثر للإشكالية:

- ما المقصود بالخدمة العمومية، وماهي أنواعها ومعاييرها؟
- ما المقصود بأنظمة الدفع الالكتروني وكيف تطورت؟
- ماهي الخدمات الالكترونية التي يقدمها بريد الجزائر بالوادي، وهل تعتبر البطاقة الذهبية وسيلة دفع ذات أهمية كبيرة في ظل جائحة كورونا؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر لاستخدم وسائل الدفع الالكتروني على تسيير الخدمة العمومية في بريد الجزائر.

الفرضيات الفرعية:

- ساهمت وسائل الدفع في تسهيل وعصرنة الخدمات المالية بسرعة فائقة وأقل تكلفة.

- هناك صعوبات وتحديات تواجه ترقية الخدمة العمومية لدى بريد الجزائر.

مناهج الدراسة:

باعتبار أن البحث العلمي يجب أن يعتمد على منهج يمكن الباحث من تحقيق الهدف من الدراسة، فإن المنهج المتبع في دراسة موضوع البحث هو المنهج التحليلي الوصفي والذي يعتمد على عرض ووصف مختلف المفاهيم المتعلقة بالخدمة العمومية ووسائل الدفع الإلكتروني ومن ثم استخلاص جملة من النتائج لتجميع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف البحث الحالي والاجابة عن تساؤلاته.

تقسيم الدراسة :

- مقدمة : كانت بمثابة الإحاطة بالموضوع وتمهيد للدخول فيه.
- الفصل الأول : كان بمثابة فصل مفاهيمي تطرقت فيه إلى مفاهيم الخدمة العمومية حيث كان المبحث الأول في ثلاثة مطالب ، المطلب الأول في تعريف الخدمة العمومية ، والثاني في أنواعها ، والثالث تناولت فيه معايير الخدمة العمومية .بينما المبحث الثاني تناولت فيه ماهية الإدارة الالكترونية مقسما لثلاثة مطالب .
- المطلب الأول في مفهوم الإدارة الالكترونية، والمطلب الثاني في خصائصها وأهدافها أما المطلب الثالث يخص أنماط الإدارة الالكترونية أما المبحث الثالث حول ماهية وسائل الدفع الإلكتروني مقسما على ثلاثة مطالب، المطلب الأول تعريف وسائل الدفع الإلكتروني والمطلب الثاني عن التطور التاريخي لوسائل الدفع الإلكتروني والمبحث الثالث عن الأطراف المتعلقة بعملية الدفع.
- الفصل الثاني : كان بمثابة دراسة ميدانية تطبيقية لبريد الجزائر بالوادي حيث كان المبحث الأول التعريف بمؤسسة بريد الجزائر في ثلاثة مطالب، المطلب الأول حول نشأة المؤسسة، المطلب الثاني كان عن الهياكل التنظيمية والبشرية المركزية أما المطلب الثالث فتناول الهياكل الإقليمية الولائية، وفي المبحث الثاني تناولنا فيه

دراسة حالة وسائل الدفع الالكتروني بمؤسسة بريد الوادي مقسما الى مطلبين، المطلب الأول التعريف بمؤسسة بريد الوادي والمطلب الثاني الوسائط الالكترونية المقترحة أما المبحث الثالث عن خدمات الدفع الالكترونية منقسما الى ثلاثة مطالب، المطلب الأول حول خدمات الخواص، والمطلب الثاني عن خدمات المؤسسات أما المطلب الثالث فكان عن التقييم والصعوبات.

• خاتمة: ختمنا الدراسة باستخلاص النتائج وبعض التوصيات والاقتراحات مع تقديم آفاق مستقبلية للدراسة.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية
والإدارة الالكترونية

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

والإدارة الالكترونية

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية

لا توجد هناك تعريف دقيقة ومحددة لمفهوم ونطاق الخدمة العمومية، إذ أن أغلب التعاريف تربطها بالمصالح العامة أو بالسياسة الحكومية، ومن بين هذه التعاريف: -الخدمة العمومية هي ضمان المصالح العامة للمجتمع عن طريق الاستجابة لحاجاته العامة

" تمثل الخدمة العامة أقصى حدود السلطة العمومية"

-إن تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول على تقديم الخدمات العمومية ، لأجل ذلك فإن تقديمها ينبغي أن يكون متاحا للجميع دون تمييز ، و بالكيفيات والإجراءات نفسها.¹

من خلال التعاريف السابقة نستطيع أن نعرفها كتعريف اجرائي: ان الخدمة العمومية هي محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات الافراد في إطار تحقيق المصلحة العامة وتسيير هذا النشاط بصورة مباشرة او غير مباشرة من السلطات العمومية.

وفي هذا السياق هناك من يرى ان الخدمة العامة يمكن ان توكل الى منظمات القطاع الخاص وتبقى تحت اشراف ورقابة الدولة ، وعليه فيمكن ان ينظر للخدمة العمومية من وجهة نظر التنفيذ على انها خيارات عمومية او سياسة بينما ينظر لها بأبعادها الثقافية فيما يتعلق بالغايات التي تستهدفها.²

¹عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الاداري ، الطبعة 3 ، الجزائر : جسور للنشر والتوزيع 2013 ص 349

²سليمان نسرین ، تسيير الخدمات العامة المحلية دراسة حالة ولاية تلمسان ،رسالة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، جامعة تلمسان ، 2018 / 2017 ، ص24

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن العناصر المشتركة لمفهوم الخدمة العمومية تتلخص بشكل عام في عنصرين أساسيين:

- الخدمة العمومية : تتصل مباشرة بإشباع الحاجة لفائدة المصلحة العامة.
- الخدمة العمومية : تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.¹

المطلب الثاني : أنواع الخدمة العمومية

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة ويمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية :

أولا : من حيث نشاط الخدمة:

1-الخدمات الإدارية:

هي تلك الخدمات العمومية التي تقدمها الإدارة العمومية (المركزية - او الإقليمية) لممارسة وظائفها المتمثلة أساسا في النشاط التقليدي للدولة في مجالات التعليم ، الصحة ، الأمن ، الدفاع الوطني، تقدمها المرافق الإدارية ، وذلك لعدم تمكن الأفراد مزاوله هذا النشاط بأنفسهم إما لعجزهم عن ذلك، وإما لقله أو انعدام مصلحتهم فيه².

هذا النشاط الإداري يختلف جذريا وجوهريا في طبيعته عن النشاط الخاص للأفراد الأمر الذي يستوجب ويحتم خضوع هذه المرافق لنظام قانوني خاص بها.

2-الخدمات الصناعية والتجارية:

هي تلك الخدمات التي تقدمها المرافق الصناعية ، والتجارية ، ظهر هذا النوع من المرافق حديثا نسبيا تسبب فيه التطور الاقتصادي وظهور الفكر الاشتراكي مما أدى

¹ حرشاو مفتاح، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2016 ، ص 12.

² ماجد راغب الحلو ، القانون الاداري ، بدون طبعة ، الاسكندرية ، مصر : دار المطبوعات الجامعية ص 40 .

إلى ازدياد تدخل الدولة في الحياة العامة خاصة في ميادين الاقتصادية والتجارية والتي هي أصلا من شؤون القطاع الخاص واهتمام الأفراد¹.

وتشمل المرافق العمومية ذات الطابع الاقتصادي مجموع المرافق التي تزاوّل نشاطا اقتصاديا بهدف تحقيق أهداف اقتصادية لإشباع حاجات عامة اقتصادية ، صناعية، تجارية ومالية وتخضع هذه المرافق لمزيج من قواعد القانون الإداري وقواعد القانون الخاص مع سيطرة هذا الأخير.

3- الخدمات الاجتماعية والثقافية:

هي خدمات منوطة بالمرافق التي تمارس نشاطا اجتماعيا وتستهدف تحقيق خدمات اجتماعية للمواطنين مثل المرافق المخصصة لتقديم إعانات للمواطنين ومراكز الضمان الاجتماعي والتقاعد ومراكز الراحة ، مرافق الحماية الاجتماعية ، التأمينات ، هذا النوع من المرافق يخضع لخليط من القانون الإداري وقواعد القانون الخاص.

4- الخدمات ذات الطابع المهني او النقابي:

تتولى هذه الخدمة المرافق التوجيهية للنشاط المهني بواسطة هيئات يخولها القانون بعض امتيازات السلطة العامة كنقابات المهن ، نقابات المهندسين ، نقابة الأطباء ، غرف التجارة ، حيث تلزم القوانين العاملين بإحدى هذه المهن أن يشتركوا في عضويتها وان يخضعوا لسلطتها².

وقد ظهر هذا النوع من المرافق عقب الحرب العالمية الثانية ، وهو يرمي إلى تنظيم بعض المهن في الدولة عن طريق أبناء المهنة أنفسهم³.

ثانيا: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة:

¹عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الاداري ، ط 2 ، الجزائر : جسر للنشر والتوزيع ، 2007 ، ص 314.

²تيشات سلوى ، آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بومرداس 2015/2014 ص. 36

³عمار بوضياف ، المرجع السابق ، ص326.

- 1- خدمات فردية : تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة ، فهي الخدمات التي يسعى الفرد بنفسه لتوفيرها كونه المنتفع بها شخصيا .
- 2- خدمات جماعية : هي الخدمات التي يحصل عليها يستغلها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم بطلب توفيرها ، وتتمثل عادة في الخدمات التي توفرها المرافق العمومية لجميع الأفراد كالإنارة العمومية ، والمياه ، تعبيد الطرقات .

المطلب الثالث : معايير الخدمة العمومية

هناك من يعتبر هذه المعايير خصائص تتميز بها الخدمة العامة عن غيرها من الخدمات ، وقد ينظر الى هذه المعايير التي تعتبر تقليدية عند بعض الباحثين وفقا لجانبين ، منها ما يتعلق بالجانب القانوني والإداري لتقديم الخدمة العامة ومنها ما يتعلق بطبيعة المشاريع الهادفة التي تقدمها ، ويمكن عرض هذه المعايير بصورة عامة فيما يلي:

1-معيار المساواة:

سيؤدي نظام الخدمة العمومية الى جعل هذا المبدأ أكثر تجسيدا على ارض الواقع وذلك من خلال التغلب على السلبيات كالوساطة والمحسوبية والرشوة بحيث سيعلق المواطن أمالا كبيرة على هذا النظام في تحقيق مبدأ المساواة بصورة عملية، ولما كان أساس ومبرر وجود المرافق العامة هو تلبية الاحتياجات العامة للجمهور، فإنه يستوجب عليها أثناء تقديم خدماتها العامة معاملة الجميع على قدم المساواة وبدون تمييز ، تجسيدا لمبدأ المساواة.¹

2-معيار التطور (التكيف):

نظرا لتطور جميع مناحي الحياة فإنه بات لزوما على المرافق العامة أن تؤدي وتقدم خدماتها للجمهور بانتظام، أي بصورة مستمرة تلبية للاحتياجات العامة القادمة والدائمة ،مع العمل على تطويرها ،وتكيفها ، وبما أن المنفعة العامة والخدمة العامة

¹محمد الصغير بعلي، القانون الاداري ، بدون طبعة ،عناية ، الجزائر : دار العلوم للنشر والتوزيع 2014 ،

في حد ذاتها تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات فإن المشرع الجزائري قد اهتم بحسن تسيير المرفق العام ملقيا المسؤولية على جميع المسؤولين ، وفي كل المستويات الإدارية ، مع توفير كل الظروف المناسبة لضمان ذلك¹.

3- معيار المجانية النسبية:

يعتبر هذا المعيار امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين، وذلك لأنه يقوم على مراعات الفوارق الفردية بين الأفراد المستفيدين من الخدمات العمومية، ففي حالة اختلاف وضعياتهم المادية، يتم اعتماد سلم يبين هذا الاختلاف في أعلاه تدرج الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا، كالصحة والأمن والتعليم، تم ترتيب تنازلي حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد.

4- معيار الشمولية:

بما أن الخدمة العمومية موجهة لجميع أفراد المجتمع، فإنه قد بات لزاما على الجهات المخول لها تقديم هذه الخدمات أن تضع لها قوانين تكفل لجميع المواطنين حق الاستفادة منها و السماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم ، وذلك نظرا لأهميتها ، ونرى أن هذا المعيار يقترب من معيار المساواة إلا أنه يمكن أن يجد مرجعيته في مبدأ عدم التخصيص².

5- معيار الفعالية:

الخدمة العمومية في كل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن مما قد يخلق فوارق جهوية ، فتوفير بعض الخدمات العمومية في مجال النقل و الغاز و الكهرباء... الخ في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة من شأنه أن يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاوله النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى

¹ محمد الصغير بعلي ، المرجع نفسه ، ص 225

² شنوفي نور الدين، دروس في المناجمت العمومي ، جامعة التكوين المتواصل ، الجزائر ، ص 4.

وعليه فان مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية ، وهذا يعتبر من الأدوار الأساسية التي يجب على الجماعات المحلية أن توليه الاهتمام.

6- معيار التضامن:

الخدمة العمومية في الأصل هي عملية تضامنية بين المواطنين ، تحت غطاء الدولة التي تشرف على العملية التنظيمية لهذا العمل التضامني وتجسيده ميدانيا بالمساهمة بتقليص الفوارق بين المواطنين حسب الدخل ، مع مراعات الفروق الفردية بين الأفراد كالإعاقة الصحية و الفقر والحرمان لذا فان الخدمة العمومية تصنف مهامها وفق معيار التضامن الاجتماعي إلى:

أ- مهام تهدف لجعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش .

ب- مهام تهدف للمحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.¹

وهناك عدة عوامل لتقديم الخدمات وفقا للمنطقة المخدمومة ومستواها العمراني وعدد السكان والمساحة والكتلة العمرانية والعلاقة بين مستوى الخدمة والمنطقة المخدمومة، لذلك يجب أن يتم تخطيطها بشكل يحقق ترابط عضوي بين أجزاء المدينة ويسهل على المواطن الحصول على الخدمة بسهولة وحسب حاجته لها ونوع وطبيعة الفئة العمرية المستفيدة منها، ومن أجل تقديم مختلف هذه الخدمات يجب أن تتوفر الموارد اللازمة لتمويل هذه الخدمات من مصادرها المختلفة الضرائب، الرسوم، القروض، الإعانات...إلخ.

كما يمكن تقسيم الخدمات العمومية بالاعتماد على معايير أخرى وهي كما يلي:

- **الخدمات المجانية:** والتي يحصل عليها الأفراد بدون مقابل يساوي تكلفة هذه الخدمة.

- **الخدمات المدفوعة الثمن:** التي يلزم المستفيدون بدفع ثمنها وعادة ما يرتبط هذا النوع بالخدمات الاقتصادية والتي يتكلف القطاع الخاص ومع ذلك يبقى تدخل الدولة

¹شونوفي نور الدين ، المرجع السابق ، ص 4.

ضروري من أجل ضمان حصول الأفراد على هذه الخدمات سواء من حيث تحديد السعر، أو الدعم أو مراقبة النوعية بما يلبي حاجيات الأفراد بصفة كاملة.¹

المبحث الثاني: ماهية الإدارة الإلكترونية.

في ظل التطور الهائل في التقنيات الحديثة والثورة المعلوماتية، وتوفر شبكة الأنترنت وشبكات الاتصال الأخرى أصبح من الضروري على كل المنظمات الاستفادة من تلك التقنية لضمان جودة الأداء والإنتاج، وتطوير أساليب العمل، وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية. ففي السنوات الأخيرة، تم الاهتمام بالإدارة الإلكترونية بشكل صارم وإدخالها في أجندة السياسة من قبل الحكومات وصناع القرار في جميع أنحاء العالم، فالتنفيذ الناجح للإدارة الإلكترونية شرط أساسي لتحديث الإدارات العامة وتوفير أشكال جديدة.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعرف البنك العالمي الإدارة الإلكترونية على أنها: استخدام لتكنولوجيات المعلومات (مثل الشبكات واسعة النطاق، والأنترنت، والحواسيب)، من قبل الوكالات الحكومية، والتي لديها القدرة على تحويل العلاقات مع المواطنين والشركات وغيرها من أدوات الحكومة². هذه التقنيات يمكن أن تخدم مجموعة متنوعة من الغايات المختلفة³:

- تقديم خدمات حكومية أفضل للمواطنين، وتحسين التفاعلات مع الأعمال والصناعة.
- تمكين المواطن من الوصول إلى المعلومات.
- إدارة حكومية أكثر كفاءة غير ضارة بالتجارة الإلكترونية، مما يسمح للشركات بالتعامل مع بعضها البعض بشكل أكثر كفاءة وتقريب العملاء من الشركات.

¹ علي حدادو، إمكانية خصوصية قطاع الخدمات العمومية - حالة قطاع المواصلات الجزائرية-، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة الجزائر 2003، ص53.

² Paul G NIXON, Vassiliki N KOUTRAKOU, "E-government in Europe", Routledge, 2007, p: 02.

³ Ibid, P: 02.

- الحكومة الإلكترونية تهدف إلى جعل التفاعل بين الحكومة والمواطنين، الحكومة والشركات أو العلاقات بين الوكالات أكثر ودية وأريحية، شفافية وبأقل تكلفة. وتعرفها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE على أنها "استخدام تكنولوجيا ت المعلومات والاتصالات وخاصة الأنترنت، كأداة تسمح بإقامة إدارة ذات جودة أفضل¹."

وحسب نجم عبود نجم، فإن الإدارة الإلكترونية هي "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين، بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة²."

كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها تبادل الأعمال والمعاملات بين الاطراف، من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر³.

وتقدم الدراسة تعريفها للإدارة الإلكترونية، على أنها الانتقال من استخدام الطرق التقليدية في تقديم الخدمة العمومية والعمل الإداري إلى استخدام تكنولوجيات الاتصال والإعلام الحديثة وشبكة الأنترنت، من أجل تسهيل العمل الإداري والوصول إلى إدارة أكثر كفاءة وأحسن تقرب من المستخدمين. ويعد ظهور الإدارة الإلكترونية نتيجة تطور موضوعي يمتد الى العقود الخمسة الأخيرة من القرن

¹ Etude de l'OCDE sur l'administration électronique, L'administration électronique : un impératif, 2004, P: 25

² موسى عبد الناصر، محمد قريشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي: دراسة

حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة"، مجلة الباحث، العدد 09، 2011، ص 8 .

³ سميرة مطر المسعودي، "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة"، الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة، 2010، ص 24 .

الماضي، وبدايات ظهورها تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينيات والستينيات، حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب سيعني الإسراع في إنجاز الأعمال واختصار الجهد والوقت والموارد¹، ثم جاء التطبيق في أواسط الثمانينيات في الدول الإسكندنافية عبر مشروع "القرى الإلكترونية" بهدف تلبية حاجيات سكان القرى البعيدة عن المدن، في حين تم طرح مشروع "قاعات قرية مانشستر الإلكترونية" عام 1989 في بريطانيا، كما ظهرت مبادرات في فلوريدا بالولايات المتحدة الأمريكية سنة 1995، ليأتي الدور على الاتحاد الأوروبي سنة 2000 بخطة عمل تحت مسمى "أوروبا الإلكترونية"، وهو مشروع يتضمن تطوير الاتحاد الأوروبي بحلول سنة 2010، لينتشر بعدها المفهوم عالمياً أين أصبحت جميع الدول تسعى لتطبيقه بشكل كلي على كافة خدماتها.²

وتتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق الثورة المعلوماتية المستمرة، أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة. فضلاً عن ذلك، تمثل الإدارة الإلكترونية نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرون، الذي تختصر العولمة، الفضاء الرقمي، اقتصاديات المعلومات والمعرفة، ثورة الأنترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته.³

المطلب الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية وأهدافها

¹ نفس المرجع، ص 26.

² صدام الخمايسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2013، ص 10

³ ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 55

تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص الأساسية والأهداف النابعة من ارتباطها بتقنيات المعلومات والاتصالات بالدرجة الأولى، بخلاف الإدارة التقليدية، وهو ما سنوضحه من خلال ما يلي:

أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية

تعتبر المرونة الفائقة والتحرر البالغ من قيود الزمان والمكان هي السمة الأولى والرئيسية للإدارة

الإلكترونية والتي تسهم في تكوين باقي السمات المميزة لها.

وتشمل خصائص الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- **إدارة بلا أوراق:** حيث تتكون من الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية¹، بالإضافة إلى التوقيع الإلكتروني وهذا يعني بالمحصلة عدم الاعتماد أو استخدام الأوراق فيها².
- **إدارة بلا مكان:** وتعتمد في الأساس على الهاتف النقال والحاسوب المحمول والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد، من خلال مواقع الإدارة المتاحة عبر الإنترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، كما أن مستلزمات الشبكات الداخلية أو شبكة الإنترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمة ومكاتب لاستيعاب الموظفين والأرشفة المتختم بالملفات والأوراق، وإنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب ولواحقها، يتم داخله إنجاز جميع العمليات الإدارية بكل سلاسة³.

¹ جيلالي بوزكري، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في

علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال والتسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،

جامعة الجزائر 3، 2016، ص 45 .

² صدام الخمايسية، مرجع سابق، ص 79

³ جيلالي بوزكري، مرجع سابق، ص 46 .

- إدارة بلا زمان: ونعني من خلالها صفة التواصل الدائم، فهي إدارة تستمر 24 ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طوابير الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن.¹
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية، التي تعتمد على صناعة المعرفة²، مما يوفر الخدمات بشكل مباشر، ويسمح بالتخلص من التبعية للصيقة بالمؤسسة العامة والخاصة، وحتى طبيعة الخدمات، وبفضل المهام المنوطة بها تسمح الإدارة الإلكترونية برقمنة جميع الوثائق، وتحقيق نوعية رفيعة في معالجة البيانات.³
- بالإضافة إلى هذه الخصائص يمكن أن نضيف ما يلي⁴:
- السرعة والوضوح: حيث تعمل الإدارة الإلكترونية على كسر الحواجز والعقبات البيروقراطية، من خلال القضاء على المشاكل المرتبطة بالأوراق من إنجاز، نسخ، حفظ وإرسال، وهذه الأمور ليست من نسج الخيال بقدر ما هي واقع ومعاناة عاشتها المجتمعات البشرية في ظل الإدارات التقليدية، التي عجزت عن تغيير هذا الواقع، وهي مشكلات أصبح بالإمكان تجاوزها عن طريق سيطرة الإدارة الإلكترونية على معلوماتها ومعاملاتها، وأيضا ضمان سرعة إنجاز هذه المعاملات، إرسالها واستقبالها.
- المرونة: الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة، يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها أن تستجيب بسرعة للأحداث وتتجاوب معها، متجاوزة بذلك حدود الزمان والمكان

¹ عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة

مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة، قسم العلوم السياسية، كلية

الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص 18.

² صدام الخمايسية، مرجع سابق، ص 79.

³ عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، ص 19.

⁴ جيلالي بوزكري، مرجع سابق، ص 47.

وصعوبة الاتصال، ما يعين الإدارة على تقديم الكثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية.

- **الرقابة المباشرة والصادقة:** أصبح بإمكان الإدارة الإلكترونية متابعة مواقع عملها المختلفة عبر شاشات الكاميرات الرقمية المنتشرة في مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، وهكذا أصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها بعيدا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير في الإدارات التقليدية، بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات.

ثانيا: أهداف الإدارة الإلكترونية.

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها للإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى لتحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها الآتي: ¹

- استخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة، والتي من شأنها تطوير العمل الإداري ورفع الكفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر الكفؤة.
- توفير المعلومات والبيانات لصناع القرار بالسرعة والوقت المناسب، ورفع مستوى العملية الرقابية.
- سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيات المعلومات والاتصالات المتقدمة، لتوصيل الخدمات للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها، بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقديم لها. ²

¹مصطفى يوسف الكافي، الإدارة الإلكترونية، دار و مؤسسة رسلان للطباعة و النشر، سوريا، 2011 ، ص 69.

²سحر قدوري الرفاعي، "الحكومة الإلكترونية و سبل تطبيقها :مدخل استراتيجي"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 07 ،

من دون سنة نشر، ص311

- تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع، مما يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير، فالإدارة الإلكترونية إدارة عامة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومؤسسات الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونياً عن بعد¹.
- إلغاء نظام الأرشفة الورقي، واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني، مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق، والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن، والاستفادة منها في أي وقت كان².
- إلغاء تأثير عامل الزمان والمكان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة، وفكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن، كما أنها تهدف إلى تحقيق تعيينات الموظفين، والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات، والإشراف على الأداء، وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال مؤتمرات الفيديو، ومن خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.
- استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة، وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة³ تسهيل إجراء الاتصال بين الإدارات والمنظمات والأجهزة الحكومية الأخرى.
- تطوير العلاقة بين الحكومة والمواطنين وذلك قص د تحقيق أقصى درجات رضى العملاء وعرض تفاصيل نشاطات القطاع العام للمواطنين، مما يؤدي إلى زيادة

¹ سحر قدوري الرفاعي، مرجع سابق، ص 311

² ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير

في الدراسات التربوية، قسم الدراسات التربوية، معهد البحوث و الدراسات العربية، القاهرة، 2011، ص 35.

³ مصطفى يوسف الكافي، مرجع سابق، ص 69

الشفافية ومساهمة المواطنين في قرارات القطاع العام، واستخدام هذه العلاقة لتحقيق الديمقراطية¹.

- ترشيد التكاليف المالية عن طريق تقليل أوجه الصرف في إنجاز ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة، مما يؤدي إلى تعزيز الكفاءة الاقتصادية.

المطلب الثالث: أنماط الإدارة الإلكترونية

تأخذ الإدارة الإلكترونية عدة أنماط مختلفة وأشكالا متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المؤسسة بما يحقق أهدافها، ومن تلك الأنماط (والشكل رقم (01) يوضح هذه الأنماط) ما يلي²:

1-الحكومة الإلكترونية E-Government :

تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية بشفافية عالية. تعريف الحكومة البريطانية للحكومة الإلكترونية على أنها "أن الحكومة الإلكترونية هي قيام المؤسسات الحكومية المحلية بتقديم خدمات عبر أدوات ووسائل إلكترونية وتحتوي هذه الوسائل الإلكترونية على خطوط اتصال هاتف أو فاكس، أو لبيات الانترنت سواء تم استخدامها من خلال حاسب شخصي أو تلفزيون رقمي أو هاتف أو أي أداة أخرى³".

¹مسعود دراوسي، آدم بن مسعود، "الحكومة الإلكترونية متطلباتها ومعوقات تطبيقها"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث و

الدراسات، العدد 04 ، من دون سنة نشر، ص293

²أمجد محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2009، ص69.

³خولة رشيد حسن، الأبعاد الاقتصادية للحكومة الإلكترونية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الكوفة، مجلة سنوية، السنة العشرة،

المجلد السابع- العدد الثلاثون-، 2014 ، ص 56.

كما تعرف الحكومة الإلكترونية على أنها " :نجاز المعاملات الحكومية الرسمية بين الجهات الحكومية، أو بين هذه الجهات والمستفيدين منه بطريقة معلوماتية تعتمد على استخدام التقنية الحديثة في الوصول إلى معلومات محددة، يتطلبها الإجراء الرسمي المطلوب اتخاذه وفقا لإجراءات أمنية تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة".¹

2- الأعمال الإلكترونية E-Business :

من بين الأوائل الذين استخدموا مصطلح الأعمال الإلكترونية سنة (IBM) 1997 لقد كانت مؤسسة بغرض تعزيز خدماتها.² وقد عرفت بأنها مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة وباستخدام تكنولوجيا الأنترنت.³ وتعرف الأعمال الإلكترونية أيضا على أنها " :الإطار الشامل الذي يصف طريقة القيام بالأعمال باستخدام الصلات الإلكترونية) القائمة على الشبكات (مع الأطراف الأخرى) كالعاملين، المديرين، الزبائن، الموردين والشركاء (بكفاءة وفعالية من أجل تحقيق أهداف المؤسسة".⁴ يركز هذا التعريف على الإطار الشمولي لكل ما يدخل ضمن الأعمال .ومع ذلك فإن الأعمال الإلكترونية ليست مجرد عملية صلات إلكترونية لتصرف عمل المؤسسة مع الأطراف الأخرى وإنما هي رؤية استراتيجية كما هي ممارسات أفضل لا بد منها لتحقيق أهداف المؤسسة. كما يمكن تعريفها بدلالة استراتيجية الأعمال الإلكترونية التي تقوم (E-Business Strategy) من حيث أن المؤسسات التي تقوم بالنشاط الإلكتروني قد تمتد في

¹أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزغبى، الحكومة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013، ص 28.

² Dave Chaffey, **E-Business & E-Commerce management: Strategy, implementation and practice**, 5th edition, pearson, England, 2011, p12.

³سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 2 .

⁴ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 4 .

نشاطها على نطاق واسع يبدأ بالحد الأدنى الإلكتروني (E-Minimum) المتمثل باستخدام صفحة أو خدمات الويب لمؤسسة أخرى ويكون هذا مجرد إضافة أو ملحق لأعمال المؤسسة المادية، وانتهاء بالحد الأقصى الإلكتروني (E-Maximum) المتمثل بالرؤية الاستراتيجية الإلكترونية وتكاملها مع استراتيجية أعمال المؤسسة¹.

3- التجارة الإلكترونية E-Commerce:

التجارة الإلكترونية هي كل التبادلات الإلكترونية للمعلومات ما بين المؤسسة وأصحاب المصالح الخارجيين²، لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة، ويمكن أن يتحقق الدفع من خلال البطاقات البنكية، وتعد التجارة الإلكترونية أول تطبيق للإدارة الإلكترونية.

وهي (تجارة إلكترونية) أداء الأعمال بصورة مباشرة على شبكة الإنترنت، والتي تعبر عن عمليات بيع وشراء وتبادل المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال الشبكات بما فيها الإنترنت. ويمكن تقسيم نشاطاتها بشكلها الحالي إلى قسمين رئيسيين هما³:

➤ تجارة إلكترونية من المؤسسات إلى الزبائن الأفراد (B2C): وهي تمثل التبادل التجاري بين المؤسسات من جهة والزبائن الأفراد من جهة أخرى. (وقد تكون هذه المؤسسات حكومية G2C أو أفراد، C2C).

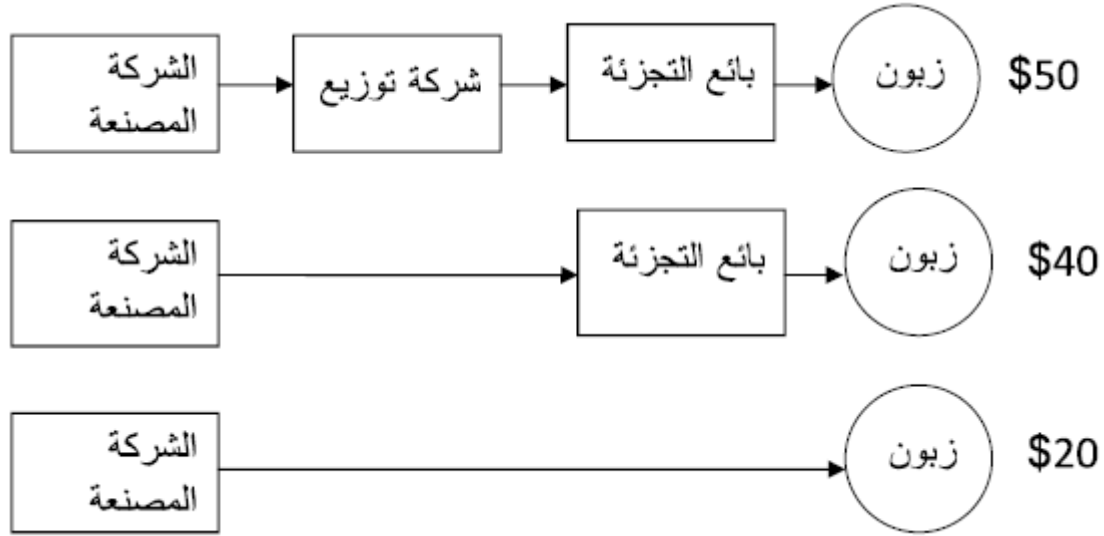
➤ تجارة إلكترونية من المؤسسات إلى المؤسسات (B2B): تمثل التبادل التجاري الإلكتروني بين مؤسسة وأخرى.

¹ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 50.

² 102 Dave Chaffey, op-cit, p

³ عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك"، 2003، القاهرة، مصر، ص

الشكل رقم (1.1): طريقة البيع المباشر وأثره في تخفيض التكلفة



المصدر: خضر مصباح الطيطي، التجارة الالكترونية، دار حامد لنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 2008، ص 39-40

4- الصحة الإلكترونية E-Health :

تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل

إلكترونية، فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الأنترنت. كما يمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين. فالمريض عندما يخرج من عيادة الطبيب ويتجه إلى الصيدلية يكون الدواء في انتظاره لدى الصيدلي، لأن الطبيب أرسل وصفة الدواء إلكترونياً إلى الصيدلية.

5- التعليم الإلكتروني E-Learning

إن التعليم الإلكتروني هو جزء من التعلم الإلكتروني، والذي يقدم من خلال جهة تعليمية تكون نشاطاتها وفعاليتها في الغالب مكرسة لهذه العملية. أما التعلم الإلكتروني فهو ذلك النوع من التعلم الذي يعتمد اعتماداً كلياً في الحصول على البيانات والمعلومات والمعرفة وتبادلها وتشاركها، واكتساب المهارات المختلفة وتطوير القدرات، على توظيف التقنية الإلكترونية، ممثلة في استخدام برمجيات وتطبيقات

الحاسوب القائمة على استخدام شبكات الاتصالات المختلفة العالمية والمحلية منها، والتي تتضمن استخدام الأنترنت، والأنترانت والإكسترانت، لتحقيق حالي التعليم والتعلم¹.

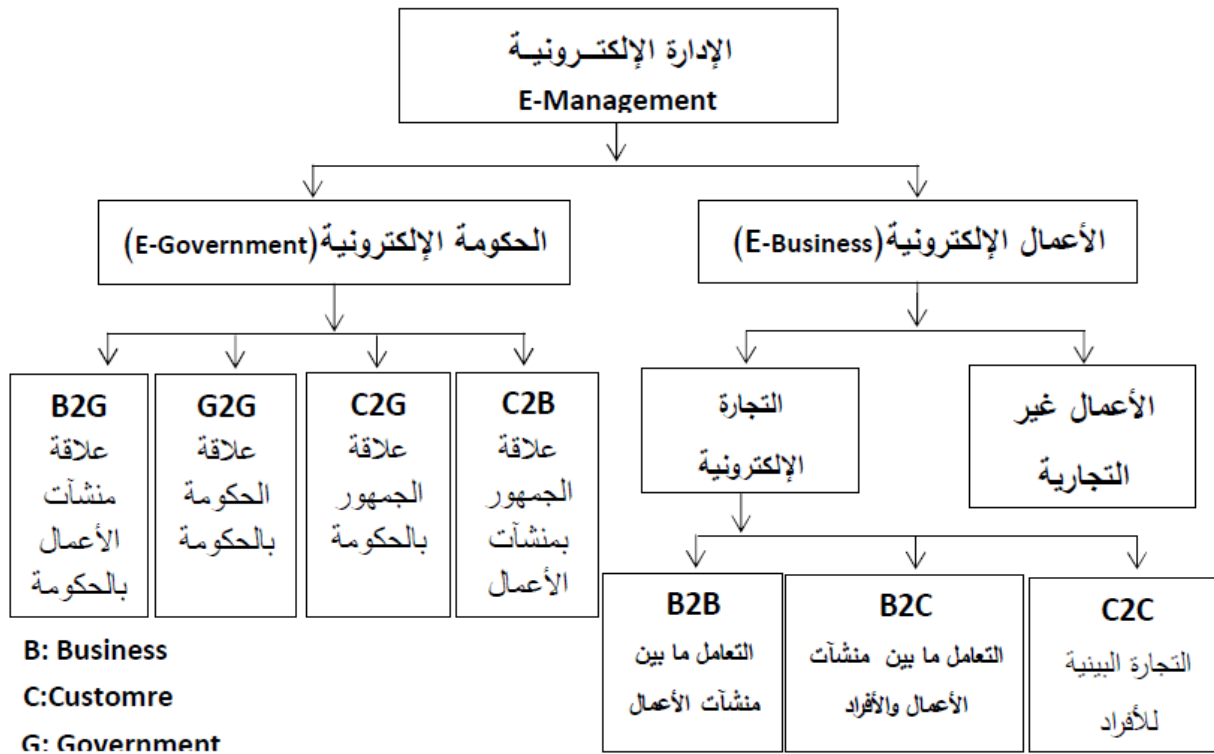
في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات وتقديم الدروس والاختبارات التجريبية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمؤسسة أو عبر شبكة الأنترنت.

6- النشر الإلكتروني E-Publishing :

هو استخدام أجهزة وأنظمة تعمل بالحاسوب في الابتكار والابداع والصف واعداد الصفحات وإنتاج صفحات نموذجية وإخراجها كاملة ومنتهية². من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية والاطلاع على آخر المؤلفات، والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية. الشكل رقم (1.2): أنماط الإدارة الالكترونية (علاقة الإدارة الالكترونية بالمصطلحات المرادفة)

¹أحمد المعاني، وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص82

²محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2011، ص 290.



المصدر : بن وارث حكيمة، دور و أهمية التجارة الإلكترونية في اقتصاد المعرفة، مذكرة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2008/2007، ص60

المبحث الثالث: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها وقد تطورت وسائل الدفع على مر الزمان، وذلك تبعا لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات التكنولوجية وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها، فقد بدأت بنظام المقايضة ثم بعد ذلك ظهرت النقود السلعية مثل الذهب والفضة وبسبب محدودية هذا النظام ظهرت النقود الورقية التي تستمد قوتها من القانون، ومع التطورات الغير مسبوقه في تكنولوجيا المعلوماتية تمخضت عنها وسائل الدفع الحديثة والتي تمثل الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية، وهي الأخرى توجد على أشكال مختلفة تتلاءم مع طبيعة العمليات والصفقات الإلكترونية.

المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الالكتروني

إن الواقع الاقتصادي يحتم على الأفراد أو المؤسسات استخدام وسائل دفع متعددة في تعاملاتهم التجارية أو الخدماتية اليومية، سواء فيما بينهم أو في تعاملاتهم مع المؤسسات المصرفية أو من خلالها.

وقد عرف المشرع الجزائري وسائل الدفع كما يلي " :تعتبر وسائل دفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل".¹

ونطلق عموما اسم وسيلة دفع على كل شيء يمكن قبوله اجتماعيا للعب هذا الدور . وعلى هذا الأساس، فإن وسيلة الدفع هي " تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، وتدخل في زمرة وسائل الدفع، إلى جانب النقود القانونية تلك السندات التجارية وسندات القرض التي يدخلها حاملها في التداول عندما يؤدون أعمالهم² ". وعلى العموم، فإن اختيار وسيلة الدفع، التي تكون إما نتيجة إبداع اجتماعي أو نتيجة إبداع النظام الذي يصدرها، يجب أن يستجيب إلى بعض الشروط .وأول هذه الشروط ضرورة القبول الاجتماعي لها، ويمكن أن يؤدي رفض المجتمع لها إلى فشلها في أداء دورها كوسيلة دفع، ويتجسد القبول الاجتماعي في الثقة التي يمنحها أفراد المجتمع إلى هذه الأدوات، وتستمد هذه الثقة جذورها من قدرة هذه الوسائل على أداء وظائفها بفعالية، ومن بين الشروط التي يجب أن تستجيب لها أدوات الدفع ضرورة أن تكون عملية وتتميز بالبساطة الضرورية حتى لا ينفر المجتمع منها³.

¹المادة (69) من أمر رقم 03 11 مؤرخ في 26 أوت سنة 2003 يتعلق بالنقد والقرض - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية - الجريدة الرسمية - العدد - 52 الصادر - بتاريخ 27 أوت - 2003 ص 1
² الطاهر لطرش :تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الطبعة السادسة - الجزائر، 2007 ، ص31 ،

³الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص ص 31-32.

لقد عرفها الاقتصادي **Bonneau Thierry** على أنها " :تعتبر وسائل دفع كل الوسائل والأدوات التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة تسمح لكل الأشخاص بتحويل الأموال".¹

كما عرفت أيضا **D'hoir Lauprêtre Catherine** : " أنها وسائل تسمح بتحويل أموال لكل

شخص، مهما كان السند المستعمل (سند بنكي كالشيكات، بطاقات الدفع، سندات لأمر، التحويلات البنكية)، ودور البنكي هنا هو الإشراف، خصوصا في إصدار الشيكات وكذلك بإصدار وتحصيل الأوراق التجارية الأخرى باسم ولحساب العميل ".²

أما **Duclos Thierry** فعرفها على أنها: "جملة الوسائل التي مهما كانت الدعامة المستعملة أو التقنية المستخدمة، تسمح لكل شخص بتحويل الأموال".³

كما عرفها **جون بول فويار** على أنها: "تمثل العمليات البنكية الخاضعة للتحكم البنكي، حيث تمنع على أي شخص من غير المؤسسات القرضية أو المالية أن تقوم بمثل هذه العمليات بصفة اعتيادية دون الحصول على الاعتماد الصادر عن لجنة المؤسسات القرضية أو المؤسسات الاستثمارية".⁴

¹ Bonneau Thierry : " **Droit Bancaire** ", Edition Montchrestien, Paris, 1994, p 41.

² D'hoir Lauprêtre Catherine : "**Droit du Crédit** ", Edition Eclipses, Lion, 1999, p 11.

³ Duclos Thierry : **Dictionnaire de la banque** – 2ème édition – SEFI – bibliothèque national du canada – 1999 – p 308.

⁴ Jean Paul Foyart : " **Monétique et Moyens de Paiement** ", Séminaire et Formation Unicom, Hôtel Mercure Alger, Le 26-27/07/2006.

أما **M. Zollinger** فعرف وسائل الدفع على " أنها الوسائل التي تسهل المبادلات من السلع والخدمات مع الاستجابة لمتطلبات معينة ¹ ". ويتضح من هذه التعاريف المختلفة لوسائل الدفع أنها تعني كل الوسائل التي تسمح للأشخاص بتحويل الأموال بغض النظر عن شكل السند المستخدم أو التقنية المستعملة، وكذا مهما كانت الدعامة المستعملة سواء كانت ورقية كالشيكات والسندات التجارية، السندات البنكية للدفع، أو قيدية كالتحويلات أو بلاستيكية كالبطاقات البنكية أو إلكترونية كالمحافظ الإلكترونية والافتراضية. من خلال التعاريف السابقة سنحاول إعطاء تعريف شامل لنظام الدفع الالكتروني: "نظام الدفع الالكتروني هو مجموعة من الوسائل و التقنيات الالكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن وذلك ولتسديد دين ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين المدين والدائن."

المطلب الثاني: التطور التاريخي لوسائل الدفع أولاً: مراحل تطور وسائل الدفع

نتيجة الفائض المتحصل عليه من عملية الإنتاج بفضل تقسيم العمل وزيادة الإنتاجية في المجتمعات البدائية، برزت مرحلة يتم التبادل من خلالها بين المجتمعات بسلعها المختلفة أي سلع مقابل سلع، وهو ما يعرف بالمقايضة غير أن هذه الوسيلة لم تدم طويلاً بسبب محدودية هذا النظام، بعد النقائص التي تميزت بها مرحلة المقايضة كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية².

¹ M.Zollinger , " Conférence sur les moyens de paiement moderne " Université Paris V, 1992, Nanterre, Tours, P 28.

² عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية 2008-2009، ص 12.

ولقد مرت هذه الوسائل بمجموعة من المراحل أهمها¹:

إن أول وسيلة للدفع ظهرت في الألف الرابع قبل الميلاد (حوالي 3600 ق م) على شكل وسيلة تبادلية لتعويض المقايضة التي كانت غير فعالة كمقياس للقيمة في تبادلات السلع والخدمات، النقود البدائية التي كانت تعتبر كأساس للقيمة، تمثلت في سنبلة الشعير أو رأس الماشية.

المرحلة الأولى:

من خلال تاريخ النقود نجد أنه استعملت في البداية بعض السلع التجارية التي تمثل قيما أساسية كنقود فعالة للتبادل، حيث أنها استعملت كمقياس للقيمة لبعض السلع الأخرى والخدمات القابلة للقياس والتقييم على أساسها، وتمثلت في بادئ الأمر في السلع ذات الاستهلاك الواسع كالشاي والملح ... الخ، ثم بعد ذلك تلتها السلع التزينية أو الزخرفية (الحلي، اللآلي، الأحجار الكريمة)، وأخيرا تم اللجوء إلى رؤوس الماشية. أما باقي الوحدات التقييمية لم تكن مستعملة بشكل واسع مثل الوحدات التي تمت الإشارة لها لأنها لم تكن ملائمة للإستعمال اليومي والمتكرر، وهذا ما أدى تدريجيا للبحث عن طريقة بديلة، ومن هنا استبدلت تدريجيا بالنقود المعدنية (غالبا معادن ثمينة).

المرحلة الثانية:

النقود السلعية استبدلت سريعا بالنقود المعدنية والتي تعرف على أنها النقود التي تحقق أكبر فعالية، حيث أن استعمالها كان في حوالي العام 556 قبل الميلاد. إن أولى القطع النقدية تمثلت في قطع من معدن الإلكتروم (خليط بين الذهب والفضة)، والتي كانت تستخرج من نهر الباكثور (Fleuve du Pactole) في ليديا (آسيا الصغرى)، وفي القرن السابع قبل الميلاد قام الليديون بتحويل هذه القطع في

¹بورزق إبراهيم فوزي، " دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، CPA " مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2008/2007، ص ص 05-10.

شكل حبات فاصولياء ذات وزن وشكل معين، وتم تأشيرها برمز رسمي، والقطع التي وجدت في هذه الحقبة سميت بالنقود الإغريقية .

منذ أن استطاع العمال أو الحرفيين في المعادن من إيجاد وسيلة للفصل بين المعدنين (الذهب والفضة)، أقام الملك Crésus¹ أول نظام ثنائي المعدن² Bimétalliste حيث قام بصك قطع فضية تزن 10,89 غ، حيث كل عشر قطع منها، تعادل قطعة ذهبية تزن 8,17 غ، كما تم جعل الهيئة الحاكمة هي الوحيدة المخول لها إصدار وصك هذه النقود وتحديد قيمتها.

وفي العام 550 قبل الميلاد، تم تعميم استعمال هذه النقود في المدن الكبرى التجارية وكانت النقود الإغريقية مزخرفة بصور الآلهة.

أما في الفترة الممتدة من القرن الأول قبل الميلاد إلى غاية القرن الخامس ميلادي أسس الرومان أول ورشة لسك القطع النقدية في الكابيتول Capitole³ بالقرب من معبد الإلهة Junon⁴ والتي تدعى أيضا Junon Monéta وهو ما يعني الإلهة المحذرة، وكلمة Monéta تمثل إنتاج الورشة الذي كان يتم تحت رعاية وحماية الإلهة Junon ومن هنا جاء اللفظ Monnaie، أي نقود.

وتحدد قيمة هذه النقود من خلال وزنها، وبعد ذلك وبسبب إضاعة الوقت في عمليات التبادل بهذه الصيغة، تم التوجه إلى النقود الورقية أو على شكل آخر هو أسطوانات معدنية صغيرة تصنع من معادن غير ثمينة لتجنب التزوير بحيث يتم سكها تحت ضمان النظام الحاكم.

المرحلة الثالثة:

في هذه المرحلة تم التوجه من وسائل الدفع المادية إلى وسائل الدفع العينية حيث تم التحول من القطع النقدية المعدنية إلى الأوراق المالية ثم الحسابات البنكية.

¹ Crésus : (560-546 Avant JC) Dernier Roi de La Lydie.

² Bimétalliste : « Système Monétaire Etabli sur un double Etalon (Or- Argent).

³ Capitole : L'une des Sept Collines de Rome.

⁴ Junon Monéta : Mythologie Grec, Epouse de Jupiter, Protectrice des Femmes.

لقد تمثل الشكل البدائي للنقود الورقية في "الأوراق التمثيلية" للقطع النقدية (Certificat de Métal)، هذه الورقة تمثل تماما القطع المودعة لزمن معين، وعدد الأوراق يمثل عدد القطع المعدنية ويساويها، ومن بعد ذلك وجد مصدرها الأوراق أن المودعين أو الأفراد المتعاملين معهم بهذه الطريقة يثقون بهم بصفة متزايدة مما يعني باللاتينية Fiducia ومنه اشتقت الكلمة Fiduciaire وبالتالي سميت Fiduciaire Monnaie أي النقود الائتمانية، وأصبح هؤلاء الأفراد لا يطلبون أموالهم المعدنية مما دفع بالمصدرين إلى القيام بإصدار المزيد من الأوراق أو النقود الورقية مما جعلها تتجاوز قيمة المسكوكات المودعة¹.

إن إصدار النقود الائتمانية بدأ عن طريق الخواص ثم بعد ذلك أصبح يتم عن طريق البنوك، وبسرعة بعد ذلك أصبح يتداول حتى خارج حدود الدولة مما جعل الدول تكلف البنوك المركزية بالقيام بهذه العملية.

وفي الأخير أصبحت هذه الأوراق قابلة للتحويل إلى قطع نقدية معدنية ومقبولة لدى الجميع.

المرحلة الرابعة:

التطور من الأوراق المالية إلى الحسابات البنكية تم بنفس الطريقة التي تم بها التطور من النقود المعدنية إلى النقود الورقية.

فعملية إيداع النقود الورقية أدت إلى ظهور الحسابات من خلال هذه الإيداعات والتي استعملت لتسديد الزبائن أو العملاء عن طريق كتابات محاسبية، وبازدياد الثقة أصبحت عمليات السحب للأوراق المالية لا تتم بصفة متكررة من قبل كل المودعين أو أصحاب الحسابات، ومن هنا قامت البنوك بخلق ما يعرف بالنقود القيدية، هذه الحسابات يتم تمويلها من خلال القروض الممنوحة، ومن هنا جاءت المقولة المشهورة " Les crédits font les dépôts "

¹حرفوش المدني، الكامل في الاقتصاد، دار الآفاق، الجزائر، 2000، ص 33.

وقد كانت السفتجة أقدم هذه الوسائل على الإطلاق حيث تطورت من سند قابل للتحويل لا يصلح إلا لتسوية واحدة من المعاملات فقط، إلى سند قابل للتظهير، نظرا لإحتياجات التجار في تسوية أكثر من معاملة بسند واحد، ثم ظهر في البيئة التجارية الشيك الذي يعتبر وبحق بداية حقيقية لتطويع وسائل الوفاء-الدفع في تلك الفترة.¹

كما انتشرت في الأوساط المصرفية والمالية السندات التجارية أو السندات لأمر لتأخذ مكانة لا بأس بها بين وسائل الدفع، فالبنوك بدورها لعبت دورا أساسيا بأساليب الفن المصرفي المتطور إلى خلق وسيلة للدفع أكثر تقدما من الأوراق التجارية، حيث بإمكان البنك القيام بدور الوسيط في الوفاء عن طريق النقل المصرفي بين البنوك، وذلك بمجرد قيود في الحسابات المصرفية.²

المرحلة الخامسة:

وفي العصر الحديث ظهرت وسائل دفع بآلية جديدة، وهي وسائل الدفع الإلكترونية، والتي تولدت عن التطور التكنولوجي في مجال المعلوماتية، وكذا تطور شبكة الانترنت وبروز التجارة الإلكترونية، وهذا ما ساهم في تبخر الأموال وتحويلها إلى إلكترونيات، حيث نتج عن الاستخدام الموسع للكمبيوتر والشبكات الرقمية، فتح باب واسع أمام تحول الأموال إلى أرقام ووقائع افتراضية.³

ومن أهم هذه الوسائل الجديدة نجد البطاقات البنكية، التي عوضت الشيك في الكثير من المدفوعات صغيرة القيمة، وأول ظهور لها كان في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتشر بعد ذلك إلى أوروبا ثم باقي دول العالم، وتظهر بعدها ما يعرف بالمحافظ

¹صلاح إلياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام ادفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر -عصنة تجارب دولية - جامعة خميس مليانة، ص ص 04-05.

²رضوان فايز نعيم: "بطاقات الوفاء"، مكتبة الجلاء الجديدة، مصر، 1990، ص 04.

³شبكة النبا المعلوماتية، "وسائل الدفع الإلكترونية بدأت تحل محل الأوراق النقدية"، الموقع الإلكتروني .

الإلكترونية التي تقوم بتحويل النقد إلى سلاسل رقمية ويتم حفظها وتخزينها في شكل معلومات على قرص ثابت في موقع العمل، حيث لا يتم اللجوء إلى التعامل بالنقد عبر شبكة الانترنت¹.

ثانيا: العوامل المساعدة على تطور وسائل الدفع

لقد تعددت العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع وتحولها من الشكل التقليدي إلى أشكال أخرى تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرق مختلفة أكثر تطورا، وأهم هذه العوامل نذكر ما يلي:

1- تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية²:

قضى ظهور وسائل الدفع التقليدية على الكثير من المشاكل الناجمة عن حمل النقود، كالسرقة والضياع وثقل عبئ حملها إن كانت بمبالغ كبيرة، فأصبحت بذلك بديلة عن النقود، وبالتالي سهلت الكثير من العمليات خاصة منها التجارية.

ولذلك أصبح الإحساس بالأمان الذي عرفته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا، إلا أن لهذه الوسائل مشاكل كثيرة، ومنها:

- **انعدام الملائمة:** فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصا أو عبر التلفون لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية، وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير اقتناء المنتج أو الخدمة وينتج عنه تكلفة أعلى وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة انخفاض المبيعات أو فقدانها.
- **عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي:** لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي، ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد في المدفوعات بالشيكات مثلا تستغرق ما يصل إلى أسبوع.

¹حجازي بيومي عبد الفتاح، "النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية"، الجزء الأول، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2002، ص 296.

²طارق عبد العال حمادة، التجارة الإلكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، الطبعة الثانية، 2000، ص ص 145-146.

- ارتفاع تكلفة المدفوعات: إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال، وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات. وأكبر مشكل يواجهه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية، وهو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة إجتماعية بسبب الإنتشار الواسع لها.

2- استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي:

كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية، من خلال شبكة حدث ما يشبه الميلاد، (www-world wide web) الانترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية الجديد للانترنت حيث أمكن توحيد الشكل الخارجي لجميع التطبيقات والمواقع على الانترنت مما أتاح للمستخدم أو المبرمج البسيط في أي مكان بالعالم أن يقوم بتطوير موقع الكتروني يكتسب قيمته من قيمة المحتوى الذي يتضمنه، وهكذا استقرت الانترنت في شكلها الحالي كشبكة عالمية تربط شبكات العالم.¹

وقد أتاح انتشار استخدامات الانترنت للبنوك وسمح لعملائها بقضاء أشغالهم دون الحاجة للتعامل مع الموظفين، أو الانتظار لساعات طويلة لأجل قضاء مصلحة مصرفية، وذلك من خلال خدمات المصرف المنزلي (home bankin) حيث تم إنشاء مقر لها على الانترنت بدلا من المقر العقاري، ومن ثم يسهل على العميل التعامل، مع البنك عبر الانترنت وهو في منزله، وإجراء كل عملياته المصرفية.²

3- التوجه نحو التجارة الالكترونية:

إن انتشار التجارة الالكترونية عبر وسائل الإعلام والانترنت ساهمت في إيجاد البيئة النظيفة لصناعات وبيع وخدمات، والتجارة الالكترونية تسعى إلى تبادل المعلومات

¹عمار لوصيف، مرجع سبق ذكره، ص 2 .

²محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2001 ، ص

عبر المنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال الخاصة والعامة بغية تخفيض تكلفة النقل وتخفيض الآثار السلبية وتعظيم عولمة الشركات¹.

ومن الدوافع التي أحق إلى ظهور التجارة الالكترونية هي²:

- **تسيير المعاملات التجارية:** سمحت التجارة الالكترونية بدمج واختزال جزء كبير من المراحل المختلفة الداخلة بصفة عادية في المعاملات التجارية بين البائع والمشتري، فضرورة التسيير الفعال والناجح يشكل بالنسبة للمؤسسات واحدا من الاهتمامات الأساسية الدافعة للتجارة الالكترونية.
- **الفعالية التجارية:** الرغبة في الوصول إلى مستوى عال من النجاعة في الإنتاج والتوزيع يشكل كذلك دافعا مهما، يمكن التجارة الالكترونية من إنتاج معلومات بالإمكان حجزها وحفظها بطريقة آلية.
- **تطوير أسواق جديدة:** اعتمدت المؤسسات موقفا أكثر فعالية وأكثر حركية لتطوير التجارة الالكترونية عن طريق إيجاد منافذ وأسواق تجارية جديدة.

4- الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت

تتميز وسائل الدفع الالكترونية عن الوسائل التقليدية بالاستفادة من وسائل الأمان المبتكرة حديثا لاستعمالها عبر شبكة الانترنت وخاصة لإضفاء الثقة على المعاملات المصرفية والتجارية التي تتم عبر هذه الشبكة والتي تكون وسائل الدفع الالكترونية طرفا فيها وقد كان انتشار التجارة الالكترونية سببا كافيا لابتكار مثل هذه الوسائل³.

5- ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات

¹ محمد إبراهيم عبد الرحيم، الاقتصاد الصناعي التجارة الالكترونية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2002، ص ص 150-151.

² إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية مفاهيم وإستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص ص 45 - 46.

³ وهيبه عبد الرحيم، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006/2005، ص 47.

من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الالكترونية ظهور منظمات ومؤسسات عالمية أصبحت رائدة في إنتاج وتسويق هذه الوسائط لمختلف بلدان العالم والجهات المصدرة للبطاقات البنكية والتي تعد أشهر وسائل الدفع الالكترونية يمكن تقسيمها كما يلي¹:

- **المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات** : لا تعتبر مؤسسات مالية وإنما بمثابة نادي، حيث تمتلك كل منظمة العلامات التجارية للبطاقات الخاصة بها لكنها لا تقوم بالإصدار بنفسها وإنما تمنح تراخيص بإصدارها للمصارف، وأشهر هذه المنظمات هي شركتي الفيزا كارد والماستر كارد ويطلق عليهما اسم راعي البطاقة.
- **المؤسسات المالية العالمية**: وهي التي تشرف على عملية إصدار البطاقات المصرفية دون ضرورة منح تراخيص الإصدار لأي مصرف ومن أشهرها: أميركان اكسبريس، ليدفرز كليب مؤسسات تجارية كبرى GCB.

المطلب الثالث: الأطراف المتعلقة بعملية الدفع.

تتم عملية الدفع بين ثلاثة أطراف تمثل في حامل البطاقة والمحل التجاري والهيئة المصدرة للبطاقة، كما توجد علاقة بين هذه الاطراف الثلاثة، هذا ما سنتطرق اليه في هذا المطلب.

أولاً: حامل البطاقة²

يعود سبب انتشار بطاقة الدفع عند الأفراد المجموعة من المزايا المكتسبة لحاملها والتي نذكر منها:

- السهولة والأمان في استخدام بطاقة الدفع لسداد أثمان السلع المنتقاة أو الخدمات المقدمة مقارنة بحمل النقود أو الشيكات.

¹أبو سلمان عبد الوهاب إبراهيم، البطاقات البنكية الافتراضية والسحب المباشر من الرصيد، دار القلم، دمشق، سوريا، 2003، ص ص 33-34.

²نادر عبد العزيز الشافي، "المصارف و النقود الإلكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص 248.

- سهولة الحصول على القروض الاستهلاكية في سقف الائتمان المقدم دون الحاجة للعودة للبنك وملئ الوثائق ثم انتظار مصادقة البنك للحصول على القرض.
 - يقوم حامل البطاقة باستعمالها للإنفاق في أماكن مختلفة ولمدة معينة لكنه في النهاية يسدد دفعة واحدة للهيئة المصدرة عن مجموع ما أنفقه الشيء الذي يؤدي لاختصار للحركة في حسابه المصرفي وما ينجر عنه من مصاريف وعمولات البنك.
 - تسهل بطاقة الدفع (خاصة بطاقات السفر والترفيه) على رجال الأعمال والسياح الذين يزورون أكثر من دولة استعمالها كأداة دفع واحدة حيث تقبل البطاقة في عدة دول، أي تتكفل الهيئة المصدرة للبطاقة بعمليات الصرف الأجنبي نيابة عن حاملها¹.
- كذلك فإن الميزة المهمة لبطاقات الدفع على مختلف أنواعها وعلى طول تاريخها أنها تشترط التشخيص لحامل البطاقة حتى تتم عملية التسديد، وترتبط البطاقات بحساب محدد عند الهيئة المصدرة يرصد فيه القيم المستحقة من العمليات التي تتم، ويمكن أن يرتبط الحساب ببطاقة واحدة أو بمجموعة من البطاقات مثلما هو الحال مع البطاقات المخصصة للشركات، كذلك فإن هذا التشخيص قد تطور مع الزمن فكان في البداية يتم بعد مقارنة الاسم المطبوع على البطاقة مع هوية حاملها ثم أصبح يتم الكترونيا حيث يتم تمرير البطاقة في الجهاز الطرفي ثم يقارن بين التوقيع المطبوع على ظهر البطاقة مع توقيع حاملها على قصاصة المشتريات، ثم تطور التوقيع ليحل رقم التعريف الشخصي PIN و تجدر الإشارة إلى أن عملية المصادقة و هي المرحلة الأخيرة في ، عملية التسديد بالبطاقة التي تتم بعد إرسال المحل التجاري لنسخة من قصاصات البيع للهيئة المصدرة التي يتحقق منها مع الشبكة إذا كانت البطاقة صادرة عن بنك آخر منظم للشبكة ثم أصبحت تتم الكترونيا حيث ترسل المعلومات من خلال شبكة الاتصال.

ثانيا :المحل التجاري¹

¹مدحت صالح"أدوات و تقنيات مصرفية"، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، السنة 2001 ، ص

إن قبول أي محل تجاري لتسوية معاملاته مع زبائنه عن طريق بطاقة الدفع ا رجع للم ا زيا التي

يحصل عليها جراء ذلك، والتي نذكر منها:

- عند قبوله بطاقة الدفع لسداد القيم المستحقة له على زبائنه فانه بذلك يضمن حصوله على تلك القيم محولة مباشرة لرصيده البنكي عكس لو قبل التعامل بالنقد الذي يعرض وجود كمية من النقد في صندوق المحل إلى خطر السطو والسرقة وهنا تتميز البطاقة بعامل أمان أكبر.
 - قبول التعامل بالبطاقات قد يكون أكثر أمانا حتى من قبول الشيكات الشخصية التي قد تكون بدون رصيد.
 - ينتج عن قبول البطاقة التسجيل الأوتوماتيكي للمبيعات بالصنف والكمية والسعر الحدودي، ما يوفر على المحل بعض المعلومات المحاسبية.
 - يساهم المحل التجاري في عملية الائتمان-في حالة البطاقة الصادرة عن الهيئة المالية - الذي يتمتع به حامل البطاقة دون أن يتحمل مخاطر ذلك القرض الاستهلاكي، وبالتالي تساهم بطاقة الدفع في الرفع من رقم أعمال المحل التجاري دون تحمله مخاطر الائتمان المقدم لحامل البطاقة.
 - يستفيد المحل التجاري القابل لبطاقات الدفع بصفة غير مباشرة من السمعة الجيدة للهيئة المصدرة للبطاقة وكذا الحملات الإعلانية التي تقوم بها.
 - أما في حالة قيام المحل التجاري وخاصة إذا كان يملك سلسلة من المحلات المنتشرة في مواقع بإصدار بطاقة خاصة به فانه يحصل على المزايا التالية:
- ❖ يضمن أن استعمال بطاقاته هو موجه فقط للحصول على سلع يعرضها المحل .وهذا مع مراعاة ما يلي:

1- أن تكون تكلفة البطاقة الصادرة عنه اقل بكثير من تكلفة البطاقة المصدرة من البنوك لكي تجذب الزبائن.

1. عماري عبد المطلب "بطاقات الدفع وحالتها في الجزائر" ، تقرير بحث لنيل شهادة ليسانس، ص 18.

2- أن تكون التكلفة النسبية لإصدار البطاقة وتكلفة الأجهزة وشبكة الاتصال المستعملة أقل من قيمة الاقتطاع في حالة قبول البطاقات البنكية.

❖ الجهاز الطرفي :

إن الجهاز الطرفي للدفع أو نقطة البيع هو تلك الوسيلة الالكترونية التي يستعملها المحل التجاري

للتحقق من صحة البطاقة وكذا التصديق على عملية الدفع، وأهم مكونات هذا الجهاز:

- حيز لإدخال البطاقة .

- لوحة أرقام تشبه تلك الموجودة على الآلة الحاسبة .

- آلة طباعة على القصاصات الورقية.

وتعمل هذه الأجهزة وفق نظامين:

أ- خارج الاتصال (off line):

في هذا النظام يكون الجهاز غير متصل بالشبكة لخطة التسديد الاتصال بالبنك المصدر

للبطاقة، وتتم عملية الدفع عبر المراحل التالية:

- التحقق من قبول البطاقة (بطاقة ائتمان أو خصم، الشبكة التابعة لها).

- تسجيل قيمة المشتريات في الجهاز.

- تمرر البطاقة البنكية داخل الجهاز للتحقق من صحة التشفير.

- تطبع قيم المشتريات واسم المحل وتاريخ العملية على القصاصة الورقية.

- يوقع حامل البطاقة على القصاصة ثم تقارن بين هذا الإمضاء الموجود على ظهر البطاقة.

- تتم الموافقة على العملية وتسلم البطاقة لحاملها.

ب- باستعمال الاتصال (on line):

هنا يكون الجهاز الطرفي على اتصال بالبنك لحظة تسجيل العملية، وتتم عملية الدفع بنفس مراحل العملية السابقة غير انه مكان توقيع حامل البطاقة يقوم بإدخال الرقم الشخصي السري الذي يرسل للهيئة المصدرة للبطاقة التي في حالة صحته ترد على الإرسال بالمصادقة وبذلك تتم الموافقة على العملية ويستلم حامل البطاقة بطاقته، ونشير إلى أن عملية الاتصال والرد عليه تتم في بضعة ثواني.

وأهم ميزة تفرق النظامين هي التكلفة حيث أن النظام الأول اقل من النظام الثاني.

ثالثا: الهيئة المصدرة للبطاقة¹

نبدأ أولاً بذكر العوائد المحصلة من التكل بتشغيل نظام بطاقات الدفع:

- رسوم تحصيل من العميل وتسمى رسوم الانتساب وتدفع مرة واحدة .
 - رسوم تحصيل نتيجة التجديد السنوي للبطاقة أو التحول من بطاقة عادية إلى بطاقة ذهبية .
 - عمولة يدفعها المحل التجاري وهي نسبة من مجموع المبيعات المسددة بواسطة البطاقة .
 - يمكن للبنك تحصيل عائد إضافي نتيجة استعمال البطاقة في الإنفاق بالعملات الأجنبية .
- وهناك مجموعة مزايا ناتجة عن استعمال التكنولوجيات الحديثة في البطاقة تتمثل في الآتي:

- التعامل بكفاءة وفعالية مع النمو الهائل والمتسارع لعدد حسابات الزبائن .
- تخفيض التكلفة الحقيقية لمعالجة المدفوعات ببطاقات الدفع مقارنة بالمدفوعات عن طريق

طريق

الشيك.

- مكنت التكنولوجيات الحديثة البنوك من تقديم خدمات لم تكن متوفرة من قبل .

¹عماري عبد المطلب "بطاقات الدفع و حالتها في الجزائر"، مرجع سبق ذكره، ص 19.

تعتمد الهيئة المصدرة للبطاقة لتحصيل المعلومات حول استعمال بطاقتها على مجموعة من التقنيات والوسائل التي تطورت مع الزمن والتي تتمثل في:

1-تحصيل وصل البيع:

كانت بطاقات الائتمان الأولى خالية من الشريط المغناطيسي المستعمل حالياً، وكان استعمالها يشبه استعمال الشيك، حيث كانت عملية الدفع تستغرق وقتاً إذ كان يجب التأكد من صحة البيانات على البطاقة وتطابقها مع الهوية ثم توضع في جهاز خاص يعمل يدوياً لطباعة وجه البطاقة على قصاصة.

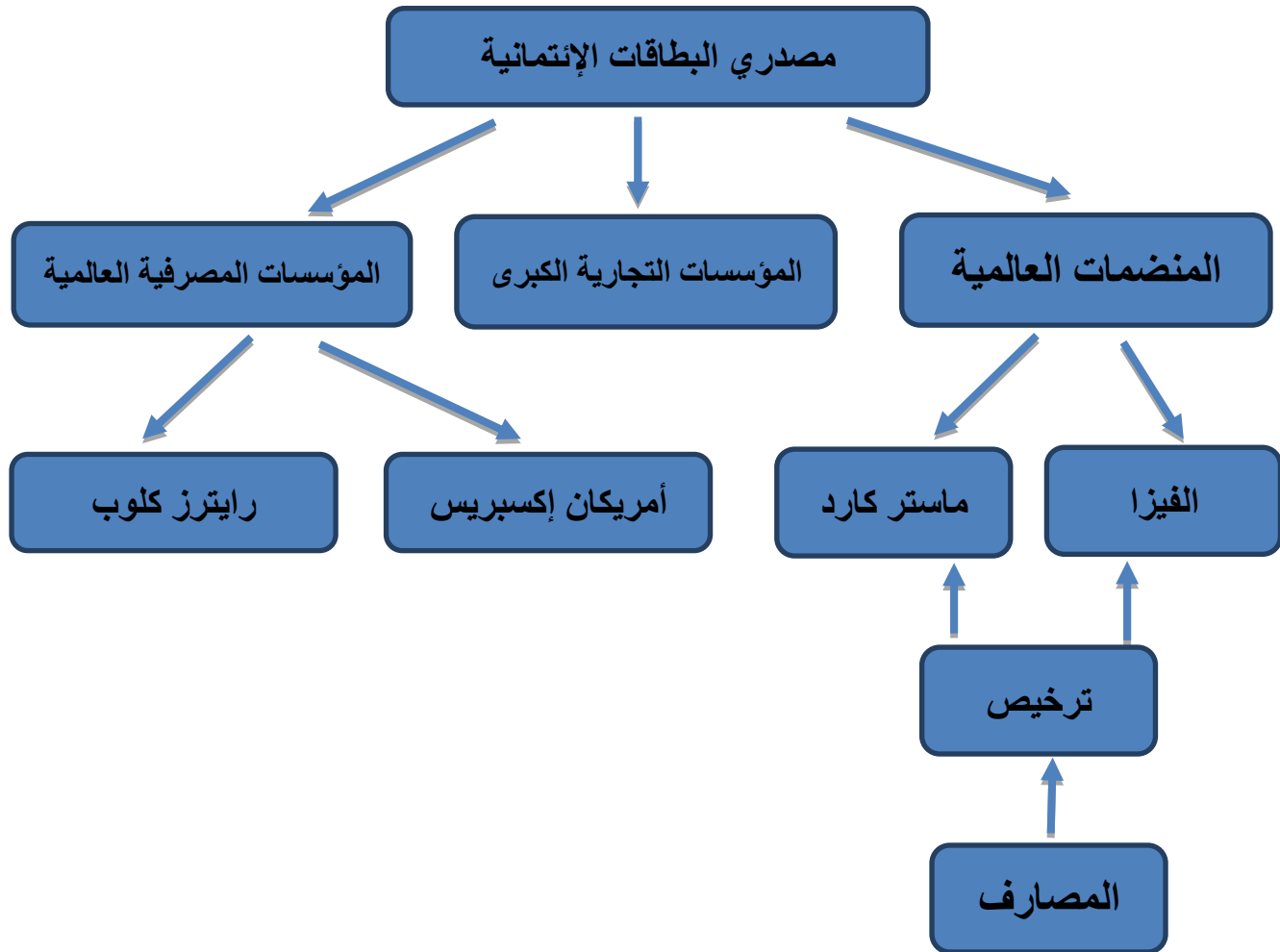
2-خارج الاتصال:

سعت شركة "IBM" إلى تطوير الشريط المغناطيسي الأمر الذي مكن من تقليص الزمن المستغرق في عملية السداد وكذا تسجيل الهيئة المصدرة للبطاقة للعمليات الناتجة عن استعمال البطاقة.

3-باستعمال الاتصال:

تقوم الهيئة المصدرة بتسجيل عملية استعمال البطاقة بشكل مباشر وفوري أي لحظة القيام بعملية التسديد، ويعتمد هذا التسجيل على شبكة الهاتف أو على شبكة الاتصال البنكية الخاصة وتسمى بشبكة التحويل الالكتروني للنقد.

الشكل (1.3): مصدرو البطاقات الائتمانية



المصدر: مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في العلوم التجارية "نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر"، من إعداد الطالبتين

مزاري فاطمة الزهراء و رياسين سميرة، تحت اشراف الأستاذة بوهنة كلثوم، ص34.

رابعاً: العلاقة بين أطراف عملية الدفع¹

كما سبق ورأينا في المطالب السابق أن بطاقات الدفع تقتض وجود ثلاثة أطراف :
مصدروا البطاقة، حامل البطاقة، المحل التجاري. ونجد أن هناك علاقات تنشأ بين
هذه الاطراف الثلاثة تترتب عنها حقوق والتزامات لكل منها على الطرف الآخر وهو
ما سنتطرق إليه.

1- العلاقة بين مصدر البطاقة وحامل البطاقة:

يحكم هذه العلاقة العقد المبرم بين البنك المصدر للبطاقة وبين عميله ويسمى «عقد
الحامل»

هذا العقد يحدد شروط إصدار البطاقة، وكيفية استخدامها، وحقوق والتزامات كل
طرف.

وهذا العقد يعتبر عقد إذعان إذ أن البنك يضع شروطاً محددة سلفاً، وما على العميل
إلا أن
يقبلها أو يرفضها.

ويكون البنك في حالة دعوة إلى التعاقد وليس في حالة إيجاب عام موجه للجمهور،
ومن ثم يجوز للبنك إذا ما تقدم إليه العميل استصدار بطاقة وفاء أن يرفض دون أي
مسؤولية عليه اللهم إلا إذا كان متعسفا في استعمال حقه.

ونجد التزامات وحقوق مصدر البطاقة تتمثل في:

- تعهد البنك مصدر البطاقة بسداد فواتير حاملها للتجار
- تحديد رسوم البطاقة
- البنك له الحق في إلغاء البطاقة دون إخطار سابق
- تحديد القانون الذي يحكم الاتفاقية عند نشوب نزاع بين الطرفين

¹مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق "الاوراق التجارية (وسائل الدفع الالكتروني الحديثة)، دار الفكر الجامعي،
الإسكندرية سنة 2005 ص 358.

- تعتبر البطاقة ملكا للهيئة المصدرة لها مسلمة لحاملها على أساس الأمانة، ما يعني إعطاء البنك الحق في إيقاف العمل للبطاقة واستردادها في أي وقت.
- تلتزم الهيئة المصدرة للبطاقة بتقييد وتوضيح جميع مصروفات العميل بتاريخها ومكانها، وترسلها في كشف حسابات الزبون شهريا موضحة تاريخ استحقاقها وتكمن التزامات وحقوق حامل البطاقة فيما يلي:
- الاستعمال غير التعسفي للبطاقة واحترام سقف الائتمان المقدم له .
- الالتزام بسداد الحد الأدنى المتفق عليه للديون المترتبة جراء استعمال البطاقة من طرفه أو من المخول لهم استعمالها والتي توضح في كشف الحسابات الشهري المرسل إليه قبل تاريخ استحقاقها.
- إخطار البنك في حالة فقدان البطاقة من صاحبها (سرقة أو ضياع) حيث يتحمل مسؤولية المبالغ المقيدة على حسابه إلى غاية تاريخ إبلاغه بفقدان البطاقة¹ .
- يقتصر استعمال البطاقة على حاملها وحده وأن يستخدمها وفقا للقواعد والشروط المتفق عليها، وفي حالة سماحه لشخص آخر باستعمالها فإنه يتحمل المسؤولية التامة عن المديونية الناشئة عن ذلك.

2- العلاقة بين مصدر البطاقة والمحل التجاري²:

لابد أن يسعى البنك مصدر البطاقة إلى أكبر عدد من المحلات الكبرى ومحطات البنزين، والمطاعم والفنادق لكي يقبلوا من عملائه الوفاء بالبطاقات التي أصدرها لهم في مقابل أن يقوم البنك بالوفاء بمديونيات هؤلاء العملاء إلى التاجر .

ويحكم العلاقة بين البنك مصدر البطاقة والمحل التجاري الذي يقبل الوفاء بها عقد يسمى "عقد التاجر " أو " عقد المورد " بمقتضاه يكون على التاجر ان يعلن إلى

¹مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق"الأوراق التجارية(وسائل الدفع الالكتروني الحديثة)، مرجع سبق ذكره، ص 358

² مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق"الأوراق التجارية(وسائل الدفع الالكتروني الحديثة)، مرجع سبق ذكره، ص 359.

الجمهور عن قبوله التعامل بهذه البطاقات، ويلتزم أيضا بفحص البطاقة والتأكد من سلامة عملية الوفاء من خلالها، كما يلتزم بدفع العمولة المتفق عليها للبنك.

حيث يلتزم المحل التجاري اتجاه الهيئة المصدرة بما يلي:

- احترام مراحل الموافقة لكل نظام و نوع بطاقة .
- قبول خصم عمولة عليه لقاء كل عملية تسديد بالبطاقة مضافا لها نسبة من مجموع القيم المستحقة.
- أن يتأكد من سريان البطاقة من خلال تاريخ انتهاء الصلاحية وكذا تمريرها في الجهاز الطرفي وكذا الحصول على توقيع حامل البطاقة على إشعار البيع.
- يتعهد بقبول البطاقة الصادرة عنها كوسيلة للتسديد مع مراعاة الحد الأدنى لقبول البطاقة دون الحاجة لإجراء اتصال بالهيئة المصدرة من جهة أخرى.
- إرسال نسخة من إشعارات البيع للهيئة المصدرة التي أرسلت من قبل بشكل الكتروني لكي تحول قيمتها إلى رصيده البنكي بعد خصم النسبة المتفق عليها.
- أن يكون ثمن السلعة أو الخدمة المقدمة موحدا سواء تم الدفع بالبطاقة أو نقدا .

• لا يمكنه التنازل عن العقد الذي يجمعه مع الهيئة المصدرة لمحل تجاري آخر .

وفي المقابل يلتزم البنك بتزويد التاجر بالآلات والماكينات التي تسهل عملية الوفاء، وغالبا ما يكون

إعطاء البنك بتزويد التاجر بالماكينات والآلات على سبيل الأمانة وليس على سبيل نقل الملكية، كما يلتزم البنك إذا ما قام التاجر بالوفاء أن يسدد إلى هذا التاجر مديونيات حاملي البطاقات، وتعتبر التزام البنك التزاما باتا غير قابل للرجوع فيه، فلا يجوز للبنك أن يحتج على التاجر بأي دفع ناشئة عن العلاقة بينه وبين العميل.

3-العلاقة بين التاجر وحامل البطاقة:

هذه العلاقة لا تنثير أي مشكلة إذ يحكمها العقد الأصلي كعقد البيع أو عقد تقديم الخدمة، كل ما هنالك أن التاجر يلتزم بقبول الوفاء بالبطاقة التي يحملها حامل البطاقة¹.

¹مدحت صالح، أدوات و تقنيات مصرفية، مرجع سبق ذكره، ص 150.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية التطبيقية لبريد
الجزائر بالوادي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية التطبيقية لبريد الجزائر بالوادي

في إطار تحديث وسائل الدفع الالكتروني، تعتبر مؤسسة بريد الجزائر طرفا معنيا بهذه العملية، وبالفعل فإن هذه المؤسسة التزمت بالتحضير والتخطيط لتنفيذ المشروع من طرفها وذلك بالتعاون مع بنك الجزائر وباقي البنوك التجارية. وقد شرعت مؤسسة بريد الجزائر في مشروع تحديث وسائل الدفع من خلال وضع نظام يسمح للعميل سواء كان فردا او مؤسسة باستعمال وسائل الدفع الالكترونية، بمعنى النجاح في الغاء وسائل الدفع الحالية التي هي: الشيك اليدوي، السيولة، وثائق السحب ووثائق التحويل، حيث سيتلقى العملاء الذين يملكون حسابات بريدية جارية "CCP"، بعد تقديم طلبات بطاقات تحمل أرقام سرية وتسمح لهم بالدخول مباشرة إلى حساباتهم انطلاقا من الموزعات الآلية التابعة لبريد الجزائر أو من الموزعات أو الشبائيك الآلية الأخرى المرتبطة بنظام الشبكية النقدية ما بين البنوك، كما تسمح بإجراء عدد من العمليات البنكية كالتحويل من حساب الى حساب آخر، دفع الفواتير أو المشتريات، طلب دفتر الشيكات ... الخ.

وهذا ما سنقوم بتوضيحه من خلال الفصل الثاني، بما في ذلك مؤسسة بريد الجزائر (وحدة الوادي) محل دراستنا والتي أطلقت البطاقة الذهبية، حيث سنحاول دراسة هذه البطاقة من كافة جوانبها.

مدخل تحليلي حول بيئة الدراسة

أولاً: الإطار العام لجائحة كورونا

يواجه العالم أزمة صحية خطيرة ناجمة عن التفشي السريع لفيروس كورونا المستجد أطلق عليها جائحة كورونا، الأمر الذي يتطلب تضافر الجهود للحد من انتشارها والسيطرة عليها وعلى تداعياتها، حيث تتخطى آثارها السلبية الخسائر البشرية المتمثلة في الأعداد المتزايدة من الإصابات والوفيات، لتمتد وتشمل العديد من الآثار الاقتصادية الوخيمة، وسنحاول فيما يلي التعريف بهذه الجائحة، ثم التطرق إلى إجراءات الحد من انتشارها وكذا آثارها الاقتصادية.

❖ التعريف بجائحة كورونا

سنحاول فيما يلي التعريف بجائحة كورونا من خلال تحديد مفهومها وكذا طرق انتشارها.

1. مفهوم جائحة كورونا: أعلنت منظمة الصحة العالمية (مارس 2020) أن فيروس كورونا أو مرض كوفيد 19 يشكل جائحة، وذلك بعد وصول عدد الحالات المصابة الى أكثر من 118 ألف حالة في 114 دولة. ويعتبر الاعلان عن جائحة حدثا غير عاد، فحتى فيروس سارس المنتمي إلى عائلة الفيروسات التاجية التي ينتمي إليها فيروس كورونا لم يصنف كجائحة، وإنما ظل عند مستوى الوباء، وآخر مرة استخدمت فيها منظمة الصحة العالمية وصف جائحة كان خلال وباء إنفلونزا الخنازير عام 2009، ووفقا لتقرير في مجلة التايم الأمريكية، فإن ذلك الاعلان أدى وقتها إلى انتقادات مردها إلى أن الوضع لم يكن خطيرا بما يكفي لتبرير اعلانه كجائحه؛ وتعني الجائحة بوجه عام الانتشار العالمي لمرض جديد يشمل العديد من الدول، ويشير هذا المصطلح أيضا أن هذا المرض يتحدى السيطرة، وهذا يفسر انتشاره دوليا وعدم انحصاره في دولة واحدة؛ كما يشير تعريف الجائحة إلى جانب سياسي، من خلال إيصال رسالة إلى الحكومات والمنظمات في جميع أنحاء العالم، بأن المرض أصبحت له تداعيات اقتصادية، سياسية واجتماعية على نطاق عالمي.¹ ويعد فيروس كورونا سلالة واسعة من الفيروسات التي تصيب الإنسان، والتي تتسبب في العادة في أمراض تنفسية تتراوح حدتها من

¹ أبو الرّب أسامة (11 مارس 2020) كورونا جائحة...وصف غريب ومرعب فهل حان وقت الهلع .متاح على الموقع:

[https://www.aljazeera.net/news/healthmedicine/2020/3/12\(consulté le 06/06/2021 à 10:30\).](https://www.aljazeera.net/news/healthmedicine/2020/3/12(consulté le 06/06/2021 à 10:30).)

نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس) والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس). ويمثل كوفيد 19 مرض معد يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا، الذي ظهر أول مرة في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019 وقد تحول هذا المرض إلى جائحة أثرت ولا زالت تؤثر على العديد من دول العالم.¹ ويختلف كوفيد 19 عن باقي الأوبئة والأمراض التي أصابت العالم على مر التاريخ، والتي انحصرت تفشيها في نطاق جغرافي محدود حول العالم أو دولة واحدة مثل وباء سارس في الصين، وباء إيبولا في غرب أفريقيا والانفلونزا الإسبانية، حيث لم تترك هذه الأمراض والأوبئة نفس الأثر الذي نتج عن فيروس كورونا خلال فترة قصيرة.² وتتمثل الأعراض الأكثر شيوعاً لهذا المرض في الحمى، الإرهاق والسعال الجاف، فيما تتمثل الأعراض الأخرى الأقل شيوعاً ولكن قد يصاب بها بعض المرضى في: الآلام والأوجاع، احتقان الأنف، الصداع، التهاب الملتحمة، ألم الحلق، الإسهال، فقدان حاسة الذوق أو الشم، وظهور طفح جلدي أو تغير لون أصابع اليدين أو القدمين، وعادة ما تكون هذه الأعراض خفيفة وتزداد بشكل تدريجي، ويتعافى معظم المرضى (نحو 80 %) من المرضى دون الحاجة إلى علاج خاص، ولكن تشتد الأعراض لدى حوالي 20 % من المصابين بهذا المرض فيعانون من صعوبة في التنفس، وتزداد مخاطر الإصابة بمضاعفات وخيمة بين الأفراد المسنين وكذا المصابين بمشاكل صحية أخرى، وينبغي لجميع الأفراد أياً كانت أعمارهم التماس العناية الطبية فوراً إذا أصيبوا بأي من هاته الأعراض.³

2. **طرق الانتشار:** أظهرت الدراسات والأبحاث أن كورونا سريع الانتشار وهنا تكمن خطورته، فبينما احتاج هذا الفيروس ثلاثة أشهر لإصابة أول مئة ألف شخص حول العالم، فقد احتاج إلى 12 يوم فقط لإصابة مئة ألف أخرى، وهو ما جعل العديد من الدول تتخذ إجراءات غير

¹ منظمة الصحة العالمية. (11 مارس 2020) الملاحظات التي أدلى بها المدير العام لمنظمة الصحة العالمية في الإحاطة الإعلامية بشأن مرض كوفيد

19 متاح على الموقع: (consulté le 06/06/2020 à 11:45) <https://www.who.int/ar/dg/speeches/detail>

² طالحة الوليد (12 أبريل 2020) التداعيات الاقتصادية لفيروس كورونا المستجد على الدول العربية. متاح على موقع

صندوق النقد العربي (consulté le 06/06/2021 à 12:02) : <https://www.amf.org.ae/ar/content/CoVid-19-consq-arb-cntr>

³ منظمة الصحة العالمية. المرجع نفسه.

مسبوقه كإغلاق الحدود والمطارات وكذا فرض حظر التجول في بعض المدن، وذلك في محاولة للحد من انتشار هذا الفيروس. وينتشر هذا الفيروس بشكل أساسي من فرد إلى فرد آخر عن طريق الرذاذ أو القطرات الصغيرة التي يفرزها الفرد المصاب بهذا الفيروس من أنفه أو فمه عندما يسعل أو يعطس أو يتكلم، وتعد هذه القطرات ذات وزن ثقيل نسبيا، فهي لا تنتقل إلى مكان بعيد وإنما تسقط سريعا على الأرض أو تحط على الأشياء والأسطح المحيطة بالفرد، مثل الطاولات ومقابض الأبواب والسلالم، ويمكن أن يصاب الأفراد بمرض كوفيد 19 في الحالات التالية:

- إذا تنفسوا القطرات الصادرة عن شخص مصاب بهذا الفيروس.
- عند ملامستهم للسطح التي سقط عليها الفيروس ثم لمس أعينهم أو أنوفهم أو أفواههم، لذلك من المهم المواظبة على غسل اليدين بالماء والصابون أو تنظيفهما بمطهر كحولي لفرك اليدين. وتجدر الإشارة إلى أن الدراسات والأبحاث لا تزال قائمة للكشف أكثر عن أرق انتقال هذا الفيروس.

وفي الواقع، فقد انتشر فيروس كورونا في عدة دول ليست في المحيط الإقليمي للدولة التي ظهر فيها الفيروس أول مرة فحسب، ولكن في مختلف القارات كنتيجة لزيادة حركة السفر والتجارة العالمية بشكل غير مسبوق مما جعل العالم قرية صغيرة، وعلى ما يبدو فإن الإنسانية بكل تقدمها العلمي والتكنولوجي في جميع المجالات لا تزال غير جاهزة للتعامل مع هذا النوع من الأزمات، فإحصائيات ضحايا الفيروس في تزايد مستمر¹، حيث بلغ عدد الإصابات عبر العالم في نهاية شهر سبتمبر 2020 أكثر من 34 مليون حالة مصابة، منها أكثر من 25 مليون حالة شفاء، و أكثر من مليون حالة وفاة.

❖ إجراءات الحد من انتشار الجائحة

نظرا لسرعة انتشار فيروس كورونا، وفي ظل عدم توفر علاج أو لقاح مؤكد لهذا الفيروس، أوصت منظمة الصحة العالمية بتوحيد الجهود لمواجهة جائحة كورونا بكل صرامة بفرض

¹هاني عبد اللطيف (24 مارس 2020) آثار كورونا الاقتصادية: خسائر فادحة و مكاسب ضئيلة و مؤقتة. مركز الجزيرة للدراسات. متاح على الموقع:

<https://studies.aljazeera.net/ar/article/4613> (consulté le 07/06/2021 à 12 :43).

مجموعة من الإجراءات التقييدية والتدابير الوقائية أهمها العزل الذاتي، التباعد الاجتماعي وكذا الحجر الصحي، نتعرف عليها فيما يلي:

1. **العزل الذاتي:** يعد العزل الذاتي إجراء مهم يطبقه الأفراد الذين تظهر عليهم أعراض كوفيد 19 لتجنب نقل العدوى للآخرين ويقصد بالعزل الذاتي التزام الشخص المصاب بأعراض هذا المرض بيته وامتناعه عن الخروج لا سيما للأماكن العامة، ويمكن أن يحدث هذا العزل بشكل طوعي أو بالاستناد إلى توصية من طرف مقدم الرعاية الصحية.

2. **التباعد الجسدي:** يعني التباعد الجسدي الابتعاد عن الآخرين جسدياً، ذلك لأنه عندما يسعل شخص أو يعطس، فإنه يفرز من أنفه أو فمه قطرات سائلة صغيرة قد تحتوي على الفيروس، فإذا كان الأفراد متقاربين جسدياً ليكن أن يتنفسوا هذه القطرات، بما في ذلك فيروس كورونا المسبب لمرض كوفيد 19 إذا كان ذلك الشخص مصاباً به، لذا توصي منظمة الصحة العالمية بالابتعاد عن الآخرين مسافة متر واحد (3 أقدام) على الأقل، وهي توصية عامة يتعين على كافة الأفراد تطبيقها حتى لو كانوا بصحة جيدة ولم يتعرضوا لعدوى كوفيد 19 مع تجنب التجمعات العامة.

3. **الحجر الصحي:** يعد الحجر الصحي إجراء يتبعه الأفراد الذين خالطوا أفراداً مصاباً بمرض كوفيد 19 رغم عدم ظهور أي أعراض عليهم، وذلك بعزل أنفسهم عن الآخرين لفترة زمنية تحدد وفقاً لفترة حضانة المرض الفترة ما بين حدوث العدوى وظهور الأعراض وقد قدرت بـ 14 يوماً في حالة كوفيد 19، مع مراقبة أنفسهم لرصد أي أعراض قد تظهر عليهم أثناء فترة الحجر الصحي، فالأشخاص الذين يصابون بمرض كوفيد 19 يمكنهم نقل العدوى إلى الآخرين فوراً، لذلك من شأن الحجر الصحي أن يمنع انتقال العدوى، كما يمنع انتشار المرض في الوقت الذي لا تكاد تظهر أي أعراض على الشخص.

وفي الواقع، فقد كان للحجر الصحي دور كبير في التصدي للعديد من الأمراض التي حصدت أرواح الملايين على مر الزمن، وكشفت الدراسات أن الحجر الصحي يؤدي دوراً حيوياً في التحكم في انتشار مرض كوفيد 19، مقارنة بأي تدابير وقائية أخرى تطبق من دونه، حيث أدى إلى انخفاض معدل العدوى بنسبة تتراوح بين 44 % و 81 %، ومعدل الوفيات بنسبة تتراوح بين 31 % و 63 %، كما كان للجميع بين إجراءات الحجر الصحي والتدابير الوقائية الأخرى، مثل غلق المدارس ومنع السفر والالتزام بالتباعد الاجتماعي تأثيراً أكبر في الحد من

عدد الحالات التي تتطلب رعاية حرجة وكذلك عدد الوفيات، مقارنة بتطبيق إجراءات الحجر الصحي وحدها.¹

وبالإضافة إلى الإجراءات السابقة، أوصت منظمة الصحة العالمية باتباع التوصيات التالية:

- **النظافة:** المواظبة على تنظيف اليدين جيدا بغسلهما بالماء والصابون أو فركهما بمطهر كحولي، للتخلص من الفيروسات التي قد تكون على اليدين، بالإضافة إلى تغطية الفم والأنف بثني المرفق أو بمنديل ورقي عند السعال أو العطس معا لتخلص من المنديل بعد استعماله فوراً.
- **تجنب الأماكن المزدحمة:** لأنه عندما يحتشد الناس في أماكن مكتظة تزداد احتمالات مخالطة فرد مصاب بمر كوفيد19 ويصعب الحفاظ على مسافة متر واحد (3 أقدام) بينهم.
- **تجنب لمس العينين، الأنف والفم:** ذلك لأن اليد تلامس العديد من الأسطح ويمكنها التقاط الفيروسات ونقلها إلى العينين أو الأنف أو الفم، التي تعتبر منافذ يمكن للفيروس أن يدخل منها للجسم.
- **وضع الكمامة عند التوجه إلى مرفق الرعاية الصحية، مع تجنب لمس الأسطح المحيطة.**

ثانياً: آثارها الاقتصادي

كما رأينا فقد أثر فيروس كورونا المستجد على الجوانب الصحية والاجتماعية، لكن في الواقع كان له ومن المتوقع أن يكون له أيضاً تأثيراً عميقاً على الاقتصاد العالمي. حيث ضربت جائحة كورونا الاقتصاد العالمي في الصميم، ومع انتقال بؤرة الفيروس إلى أوروبا قبل أن تستقر بالولايات المتحدة، وأمام غياب أي لقاح فعال أو دواء لمرض كوفيد 19 ، لم تجد غالبية البلدان من حل إلا فرض الحجر الصحي الشامل على مواطنيها، و نتج عن ذلك توقف شبو كلي للاقتصاد، مما طرح لأول مرة معادلة معقدة على صانعي القرار :الصحة مقابل الاقتصاد، فمصلحة الاقتصاد تقتضي فتحه ولو تدريجياً لوقف الآثار السلبية التي سببها

¹أشرف سمر،(09 ماي 2020) ما مدى فاعلية الحذر الصحي و التدابير الوقائية في مواجهة جائحة كورونا .متاح على الموقع-<https://www.scientificamerican.com/arabic/articles/news/how-effective>(consultée06/07/2021 à 13 :36).

لاسيما حالة الشلل التام بعد توقف الأنشطة و التقليل من أخرى، غير أن مصلحة الأفراد تقتضي إخضاعهم لحجر صحي في ظل غياب لقاح ضد الفيروس.¹

فنتيجة تطبيق الدول لإجراءات الحجر الصحي وممارسات التباعد الاجتماعي لاحتواء الجائحة، أصبح العالم في حالة اغلاق عام كبير، وأعقب ذلك توقف النشاط الاقتصادي، ومن المتوقع أن يتطور الاغلاق العام الكبير على ثلاث مراحل، أولها دخول البلدان في طور الاغلاق العام، ثم خروجها منه، وأخيرا إفلاتها منه عند اكتشاف حل طبي للجائحة، وهناك بلدان كثيرة تمر بالمرحلة الثانية حاليا، حيث تعيد فتح نشاطها الاقتصادي تدريجيا، مع وجود دلائل مبكرة تشير إلى التعافي، وإن كانت معرضة لمخاطر موجة ثانية من العدوى قد تدفعها لإعادة فرض الاغلاق العام من جديد.

وأشارت الدراسات الأولية أن لجائحة كورونا آثارا اقتصادية عميقة، حيث من المتوقع تراجع معدلات النمو الاقتصادي نتيجة لثلاث قنوات رئيسية:²

- تأثر جانب العرض بسبب تعطل الإنتاج نتيجة الإصابات بالفيروس وكذا إجراءات احتوائه.
- تأثر جانب الطلب عالميا خصوصا في قطاع السياحة.
- انتشار هذه الآثار عالميا نتيجة انتقال الفيروس عبر الحدود، وكذا نتيجة تراجع معدلات الطلب العالمية في الدول الصناعية الكبرى والصين.

فحسب تقرير آفاق الاقتصاد العالمي World Economic Outlook الصادر عن صندوق النقد الدولي في جانفي 2020 كان من المتوقع أن يرتفع معدل النمو الاقتصادي العالمي من 2.9%

في عام 2019 إلى 3.3 % في عام 2020 ليصل إلى 3.4 % بحلول عام 2021 ، وتم إعداد هذه التقديرات في ذلك الوقت بناء على نمو الناتج الصناعي العالمي وتحسن وضع التجارة العالمية، لكن هذا قبل أن يتم تحيين هذه النسب بإدخال أثر التغيرات الناتجة عن جائحة كورونا.

¹ أبوه سيد أحمد. (30 أبريل 2020) الصحة أم الاقتصاد...المعادلة الأكثر تعقيدا في عصر الكورونا و الإغلاق الشامل . متاح على الموقع:

<https://www.aljazeera.net/ebusiness/2020/4/30>(consulté le 06/07/2021 à 19:25)

²هاني عبد اللطيف، مرجع سابق.

واعتبرت منظمة التجارة والتنمية التابعة للأمم المتحدة¹ أن جائحة كورونا تشكل تهديدا اقتصاديا سيؤدي إلى ركود في العديد من الدول، ومن المتوقع أن يخسر الاقتصاد العالمي حوالي ترليون دولار أمريكي على أقل تقدير كنتيجة لانتشار فيروس كورونا، وأن يتراجع النمو العالمي إلى أقل من % 2.5 وأن تدخل مجموعة كبيرة من الدول في موجة كساد.

كما أظهر تقرير آفاق الاقتصاد العالمي World Economic Outlook الصادر عن صندوق النقد الدولي في افريل 2020 أن هذه الأزمة الصحية سيكون لها انعكاسات حادة على النشاط الاقتصادي، فمن المتوقع أن يشهد الاقتصاد انكماشاً حاداً قد يصل إلى % 3 سنة 2020 ، ويعد أسوأ بكثير مما ترتب عن الأزمة المالية العالمية 2008-2009 ، كما أشار نفس التقرير إلى أنه من المتوقع تحقيق نمو اقتصادي بـ % 5.8 عام 2021 مع عودة النشاط الاقتصادي إلى طبيعته، وذلك بافتراض التمكن من السيطرة على الفيروس في النصف الثاني من هذا العام.

وأشار التقرير الصادر عن نفس الهيئة في جوان 2020 أنه من المتوقع أن يبلغ معدل النمو الاقتصادي العالمي % 4,9 في هذه السنة، أي بانخفاض قدره % 1,9 عما تنبأ به عدد أفريل 2020 من تقرير آفاق الاقتصاد العالمي، حيث كان لجائحة كورونا أثراً سلبياً على النشاط الاقتصادي في النصف الأول من عام 2020 أكبر لشا كان متوقعا؛ أما في عام 2021 ، فمن المتوقع أن يبلغ النمو الإجمالي % 5,4 مما سيؤدي إلى خفض إجمالي الناتج المحلي في عام 2021 بنحو % 6,5 مقارنة بتوقعات جانفي 2020 التي سبقت ظهور كوفيد 19 ، وسيكون التأثير السلبي على الأسر منخفضة الدخل أكثر حدة، مما يهدد التقدم الكبير الذي تم تحقيقه سابقاً في الحد من الفقر المدقع على مستوى العالم منذ تسعينات القرن الماضي.

وبالرغم من صعوبة التنبؤ بالآثار الاقتصادية لجائحة كورونا وحصرها، نظراً لأن هذه الجائحة تشكل وضعية جديدة لم يتم التعامل معها مسبقاً، ولا يمكن التنبؤ بتداعياتها لاسيما في ظل عدم

¹ UNCTAD. (2020, March). The Corona Virus Shock: A Story of Another Global Crisis Foretold and What Policymakers Should Be doing About it, Trade and Development Report Update. available at: https://unctad.org/system/files/official-document/gds_tdr2019 (consulté le 22 :42).1/2027/006

معرفة مدى استمراريته، إلا أن التقارير الدورية الصادرة عن الهيئات الدولية أكدت على تراجع معدلات نمو الاقتصاد العالمي في ظل هذه الجائحة.

كما يتوقع الخبراء الاقتصاديون أن الخسائر الاقتصادية المرافقة لهذه الجائحة ستكون أكبر مقارنة بأزمات صحية سابقة شهدتها العالم سابقا (وباء سارس 2003 مثلا)، وذلك نتيجة الإجراءات القاسية المتخذة للحد من انتشار فيروس كورونا، وكذا نتيجة لتنامي الدور الصيني في الاقتصاد العالمي، فقد انتقل الاقتصاد الصيني من المرتبة السادسة عالميا من حيث الناتج الاجمالي سنة 2003 إلى المرتبة الثانية عالميا بعد الولايات المتحدة الأمريكية، فطبقا لتقديرات صندوق النقد الدولي فإن الصين تعتبر واحدا من أهم محركات النمو في الاقتصاد العالمي، حيث ساهمت منفردة بحوالي % 39 من معدل النمو الاقتصادي العالمي في 2019 ؛ ففي ظل الظروف السابقة كان الأثر على الاقتصاد العالمي محدودا مقارنة بالآثار الاقتصادية السلبية لانتشار جائحة كورونا، لأن الدول المتأثرة آنذاك كانت ضعيفة التأثير على الاقتصاد العالمي، حيث أن الفيروس الحالي ضرب و بشدة العديد من الاقتصاديات المتقدمة، منها الصين و مجموعة الدول السبع، التي تساهم بأكثر من % 60 من الناتج الصناعي.¹ ورغم هذه الآثار السلبية المحتملة على الاقتصاد العالمي، فقد أظهرت الدراسات أن المستفيدين من هذه الجائحة هم:

- **قطاع الأدوية والصناعات الصيدلانية:** حيث وبظهور هذا الفيروس سارع الأفراد إلى اقتناء الكمادات الواقية، القفازات وسوائل تعقيم اليدين في محاولة لحماية أنفسهم من خطر الإصابة بالفيروس.
- **قطاع الاتصالات:** ففي ظل القيود المفروضة على حركة الأفراد، فإن الطلب تزايد على تطبيقات الاتصال الإلكترونية وكذا مقدمي الخدمات عبر الأنترنت.
- **التجارة الإلكترونية وكذا الدفع الإلكتروني:** في ظل القيود المفروضة على التجمعات في العديد من البلدان، أصبح التسوق عبر الأنترنت هو الملجأ الوحيد والدفع الإلكتروني هو الحل لتسديد مختلف المشتريات الإلكترونية.

¹هاني عبد اللطيف، مرجع سابق.

المبحث الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر

يحتل قطاع البريد مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمح ببناء دولة عصرية وبتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى بـ بريد الجزائر وهذا ما سنتطرق اليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: مؤسسة بريد الجزائر

شرعت فرنسا في بناء قصر البريد المركزي سنة 1910 وأكملته سنة 1913 وأطلقت عليه آنذاك تسمية "البريد الجديد" قبل أن تغيّر الجزائر المستقلة إلى "البريد المركزي" بعد استعادة سيادتها في 5 يوليو 1962 وهذا ما سنتعرف عليه في هذا المطلب.

الفرع الأول: نشأة بريد الجزائر¹

أثناء الاستعمار الفرنسي لبلادنا، تمثل الدور المنطوق بالبريد في الحفاظ على العلاقات والاتصالات مع المدينة الكبيرة من خلال استلام الحوالات والصكوك البريدية، إدارة الاشتراكات بالصحف واليوميّات، بيع الطوابع البريدية، إيداع الأموال بصندوق التوفير، دفع المعاشات، وأيضا دفع رواتب المعلمين وعمال البلدية وعمال الإدارات العمومية.

وكان البريد في الحقبة الاستعمارية يعرف بالفرنسية "PTT" نسبة إلى الأحرف الثلاثة الأولى من الكلمات الفرنسية التالية "البريد"، "التلغراف" و"الهاتف" وهي التسمية التي استمر اعتمادها حتى بعد الاستقلال، في سنة 1962 وبعد ترحيل أغلبية عمال البريد من الأقدام السوداء وسكان المدينة الكبيرة تم تسجيل شغور وفراغ فيما يتعلق بإدارة وتسيير مصالح البريد ببلادنا، الشيء الذي دفع بمجموعة من العمال الجزائريين إلى بذل قصارى جهدهم ورفع التحدي حيث تمكنوا من ضمان استمرارية الخدمات على مستوى ما يفوق الـ 800 مكتب بريد. كما نشأة مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة.

كانت مؤسسة بريد الجزائر تدير وفق أحكام الأمر رقم 89-75 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمنة قانون البريد والمواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة

:42).11 à 1/2026/009(consulté le ¹ <https://www.poste.dz>

واحدة، عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة ويخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضا في استغلالها لمختلف نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفق المادة 1 و المادة 39 على التوالي من ذات القانون.

ونتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الاتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، فترجمة هذه النقلة بصدر القانون رقم 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يهدف إلى:

- تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات بمواصفات نوعية، في ظروف موضوعية وفي مناخ تنافسي، مع ضمان المصلحة العامة؛
- تحديد الشروط العامة للاستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد والمواصلات من طرف المتعاملين.
- تحديد إطار وكيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية؛
- تحويل على التوالي نشاطات استغلال البريد والمواصلات التي تمارسها وزارة البريد والمواصلات إلى مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري للبريد وإلى متعاملي المواصلات السلكية واللاسلكية يُنشأ وفق التشريع المعمول به.¹
- وتنفيذا لمحتويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لتحديد مجالات النشاط لكل متعامل ومراسيم تنفيذية أخرى لإنشاء وتنظيم نشاط هؤلاء المتعاملين.
- أما المراسيم التنفيذية المنظمة لنشاطات المتعاملين نذكر فيما يلي:
- المرسوم التنفيذي رقم 01-417 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001: ويهدف إلى منع ترخيص انتقالي إلى متعامل يسمى "اتصالات الجزائر" كشركة مساهمة من أجل إقامة واستغلال شبكات عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية.²

1 وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، تخصص التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005 / 2006، ص ص 101-103.

2مجلة شهرية لعمال البريد رقم 27 جانفي 2006، تصدر عن مديرية الإتصال لبريد الجزائر بالعاصمة.

- المرسوم التنفيذي 01-418 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001: ويهدف إلى تحديد نظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد. فموجب هذا المرسوم أخضعت خدمات البريد، الحوالات البريدية، الصكوك البريدية، إصدار الطوابع البريدية وكل علامات التخليص للخدمات البريدية إلى نظام التخليص للخدمات البريدية إلى نظام تخصيص (régime d'exclusivité)، أما استغلال أو توفير خدمات البريد الدولي السريع فأخضع لنظام (régime d'autorisation) وأخيرا أخضعت الخدمات البريدية الأخرى إلى نظام التصريح البسيط. أما المراسيم المتعلقة بالإنشاء نذكر:
- المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002: والمتضمن إنشاء مؤسسة "بريد الجزائر".
- تقع المؤسسة بريد الجزائر الأم في باب الزوار على بعد 20 كيلومتر من الجزائر العاصمة، بمحاذاة المطار الدولي "هوارى بومدين".

المطلب الثاني: الهياكل التنظيمية والبشرية المركزية

المديريات المركزية ومهامها:

1. المديرية العامة:

- يرأسها مدير عام يسهر على تنفيذ توجيهات وقرارات مجلس الإدارة، معين بمرسوم يحوز المدير العام على كامل السلطات على المستوى الوطني ليقوم بالإدارة والتسيير الإداري، التقني والمالي للمؤسسة حيث يقوم ب:¹
- إعداد واقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة ليرفع إلى الوزير للمصادقة.
- ممارسة السلطة السلمية على آل موظفي المؤسسة.
- إمضاء العقود وإجراء الصفقات والمعاهدات والاتفاقيات في إطار القوانين والإجراءات التنظيمية الجاري بها العمل.
- فتح حسابات لمصلحة المؤسسة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية وعلى مستوى المؤسسات البنكية.
- يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء.
- يسهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة.

¹ وهاب محمد، مرجع سبق ذكره، ص 104.

- يمكن أن يفوض بعض السلطات إلى مساعديه.
- يقوم بإعداد الميزانية جدول النتائج الكشف السنوي الخاص بحقوق وديون المؤسسة.
- يقترح على مجلس الإدارة:
- لبرامج العامة للاستغلال المشاريع والمخططات والبرامج الاستثمارية الميزانية التقديرية.
- استعمالات وتوزيع النتائج، رزنامة مناصب العمل ونظام الأجور، مشاريع توسيع النشاط.

2- الهياكل المركزية:

وتنقسم إلى قسمين مديريات مكلفة بالبحث والدراسات ومديريات مركزية مكلفة بالإشراف والتنفيذ.

أ- مديرية التقييس والجودة:

ويتمثل الهدف الرئيسي لها في توفير خدمة ذات نوعية إلى الزبون. ولبلوغ ذلك فإن هذه المديرية مكلفة بما يلي:¹

- إيجاد نظام لتقييم مستوى الأداء، نوعية الخدمة، وتقييم مستوى الرضا لدى الزبائن.
- تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة.
- إجراء مختلف التحقيقات الميدانية حول نوعية الخدمات المقدمة بالتعاون مع مختلف هياكل المؤسسة مع إمكانية التعاون مع المعاهد المتخصصة في هذا المجال.
- تعداد وسائل القياس المستعملة على المستوى العالمي، استعمالاتها وتحديد الفروقات في مجال نوعية الخدمة المقدمة.
- تحديد مستوى النوعية المقبول خاص ببريد الجزائر في ميدان:
- زمن توجيه بريد الرسائل، الطرود البريدية (أمنها، أدائها، سرعتها).
- لتخفيض من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز المالية.
- تحسين مستوى الاستقبال.

ب -مديرية الاستراتيجية والتنظيم ومراقبة التسيير:

تعمل هذه المديرية على ترجمة استراتيجية المؤسسة بتحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية، وتقوم بتسيير عقد النجاعة والعمل على تطبيق الإجراءات التنظيمية بالتعاون مع الهياكل المعنية. وعليه فإن هذه المديرية مكلفة بما يلي:

¹ وهاب محمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 106-108

- تحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية والسهر على تحقيقها.
- المتابعة المادية والمالية للمشاريع الاستثمارية.
- إعداد وتوزيع الوثائق التلخيصية المتعلقة بنشاطات المؤسسة.
- العمل على إحداث بنك للمعطيات الإحصائية.
- إجراء الدراسات بخصوص إمكانية إنشاء فروع جديدة بالتعاون مع المديريات المعنية.

ج-مديرية مراقبة التسيير والإشراف الداخلي:

- تهدف هذه المديرية إلى إعطاء دفع للمؤسسة لتحسين أدائها، من خلال إيجاد الحلول المناسبة والمساهمة الفعالة والدائمة في خلق القيمة المضافة، تساعد أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من خلال التقييم المستمر والإشراف وتقديم الاقتراحات. وتتكفل هذه المديرية بما يلي:
- قياس أداء المؤسسة وترشيد الاستعمال الأمثل لمختلف الموارد.
 - المشاركة في تحديد مؤشرات الإنتاج، النوعية وتحليل النتائج المشاركة في صياغة لوح القيادة.
 - متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات واختلاس الأموال
 - تنظيم دورات تفتيشية على مستوى المؤسسات البريدية والمراكز المالية على المستوى الإقليمي والمحلي.

د -مديرية الاتصالات:

- تهدف إلى ترقية الاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة ومع المحيط، حيث تقوم:
- تمثيل مؤسسة بريد الجزائر .
 - توزيع ونشر مختلف نتائج التحقيقات في مجال دراسة السوق.
 - إنجاز التحقيقات المرتبطة بتطور المؤسسة واستراتيجيتها.
 - القيام بتجديد آل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة.

هـ -مديرية الشؤون القضائية والعلاقات الدولية:

- تتمثل مهامها في تمثيل مؤسسة بريد الجزائر في المفاوضات الدولية المتعلقة بالبريد المصالح المالية وتمثيلها في الإتحاد العالمي للبريد، تهتم بمراقبة التعاون والتبادل الدولي والقيام بإعداد الاتفاقيات الثنائية والمتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية أما تتكفل بـ:
- تطبيق نصوص مؤتمر الاتحاد البريدي والاتحادات الجهوية.

- تسيير ملفات النزاعات القانونية وإعداد الإجراءات القانونية لتقديمها إلى مصالح القضاء.
- اعداد ومتابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص احترام النصوص القانونية.
- تحضير الإمكانات والوثائق اللازمة في مجال الشراكة وفي مجال إنشاء فروع للنشاطات البريدية والمالية.

و -مديرية الوسائل العامة:

تتمثل مهامها في مساعدة الهياكل المكلفة بتسيير الوسائل العامة في استغلال وتسيير مختلف العقارات والممتلكات المدرجة في الصنف (2) من المخطط الوطني للمحاسبة. تتكفل هذه المديرية أيضا بـ:

- الإثبات والتحقق من مختلف الممتلكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم ممتلكات القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر واتصالات الجزائر.
- صياغة القواعد القانونية لجرد الممتلكات ومتابعة امتلاكاتها.
- المشاركة في صياغة القواعد المحاسبية لإثبات الممتلكات محاسبيا.
- المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الاستثمارات الجديدة المكتسبة حديثا.
- إعداد مدونة لمختلف التجهيزات والاستثمارات خاصة بريد الجزائر.
- إعداد مختلف الإجراءات لمعالجة الفروقات الناتجة عن التنازل عن الاستثمارات
- تحويلها، إخراجها من الحظيرة بسبب التقادم.

ز-مديرية المصالح البريدية والنقدية والمالية:

1-مديرية المصالح البريدية:

تتكفل بالسهر على حسن الأداء للمصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقاتها مع الخارج.

- تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية للبريد و بريد المؤسسات ذات التوزيع الخاص.
- تطوير وترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص.
- إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية.
- تنفيذ نصوص الاتفاقيات البريدية الدولية والاتفاقات الثنائية والمتعددة المتعلقة بتبادل البعائث والطرود البريدية وإعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.

تشتمل هذه المديرية على 04 أربع مديريات فرعية و خلية مكلفة بالبريد السريع

- المديرية الفرعية للبريد والطرود البريدية.
- المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية، هواية جمع الطوابع.
- المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج.
- المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية.
- الخلية المكلفة بالبريد السريع.
- 2- مديرية المصالح المالية:
- تتكفل هذه المديرية ب:
- التنظيم والسهر على حسن الأداء لمختلف المراكز الملحقة بها مركز الصكوك مركز التوفير، مركز الحوالات
- إنجاز الدراسات المتعلقة بإعادة التقييم لأرصدة حسابات الصكوك وصندوق التوفير.
- العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية
- تأمين الاتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير، مكتب التبادل الدولي
- للحوالات ومع الخزينة العمومية ومع البنوك.
- معالجة مختلف النزاعات القانونية والاستعلامات
- وتشتمل هذه المديرية على 03 ثلاث مديريات فرعية:
- ✓ المديرية الفرعية للدراسات الاقتصادية والمالية
- ✓ المديرية الفرعية لتنظيم وتطوير المراكز المالية
- ✓ المديرية الفرعية لتطوير الخدمات وتحسين النوعية
- 3- مديرية المالية والمحاسبة:
- وتتكفل هذه المديرية ب:
- إنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة
- تأطير مختلف الهياكل في الميدان المحاسبي والمالي.
- توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبة للمؤسسة
- توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل
- متابعة مساهمة المؤسسة في الفروع المنشأة.
- تشتمل هذه المديرية على 03 ثلاث مديريات فرعية:

• المديرية الفرعية للمحاسبة

• المديرية الفرعية للمالية والميزانية.

• المديرية الفرعية للصرفقات.

4-مديرية الوسائل العامة:

وتتكفل هذه المديرية ب:

إنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين، الصيانة، الحماية

والأمن وتشتمل هذه المديرية على 03 مديريات فرعية:

• المديرية الفرعية للعقارات المبنية، الحماية والأمن.

• المديرية الفرعية للنقل.

• المديرية الفرعية للتموين.

5-مديرية الموارد البشرية:

وتتكفل هذه المديرية ب:

إنجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، التكوين والشؤون

الاجتماعية.

• السهر على تطبيق قانون العمل، قانون الوظيف العمومي.

• المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

• إعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.

وتشتمل هذه المديرية على 03 مديريات فرعية

• المديرية الفرعية لإدارة العمال.

• المديرية الفرعية للتنمية والتنظيم.

• المديرية الفرعية للتكوين والوثائق.

6-المديرية التجارية:

تتكفل هذه المديرية بما يلي:

• التكفل بالنشاطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن وإدخال تكنولوجيا

الإعلام والاتصال.

• إعداد مخطط النشاط التجاري لبريد الرسائل، للطرود البريدية ولخدمات المصالح المالية.

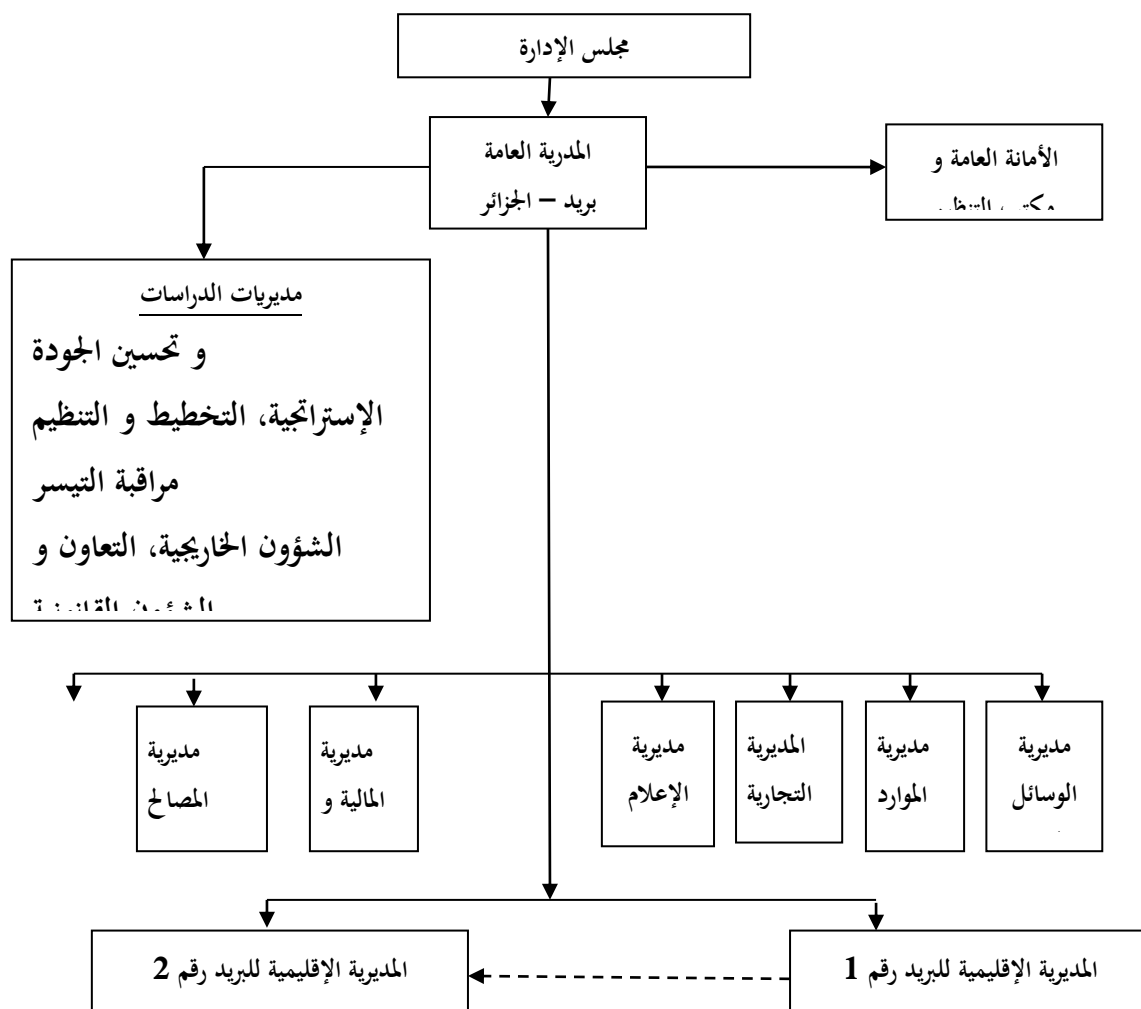
- القيام بتقييم ومراقبة النجاعة في ميدان السياسات التسويقية المقترحة.
- إعداد وتوزيع الدعائم والوثائق الإعلامية على الزبائن.
- إعداد الدراسات بخصوص الأسعار واقتراح التعديلات اللازمة.
- وتشتمل هذه المديرية على 03 ثلاث مديريات فرعية
- مديرية الفرعية للتسويق.
- المديرية الفرعية التجارية.
- المديرية الفرعية للأسعار والتنظيم.

7-مديرية الإعلام الآلي وأمن الشبكات:

وتتكفل هذه المديرية بما يلي:

- إعداد برامج التجهيز لتطوير النظام الإعلامي.
- إنجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسيير المصالح.
- إنجاز برامج الاستغلال وصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها.
- الإشراف على تسيير ومراقبة مراكز الإعلام الآلي والعمل على تطوير البرامج.
- مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة.
- وتشتمل هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية:
- المديرية الفرعية لأنظمة الحماية في الميدان الإعلامي.
- المديرية الفرعية للدراسات وتطوير أنظمة الإعلام الآلي.
- المديرية الفرعية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال والشبكة المعلوماتية.

الشكل رقم (2.1): الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي



المصدر: وهاب محمد، مرجع سبق ذكره، ص 104.

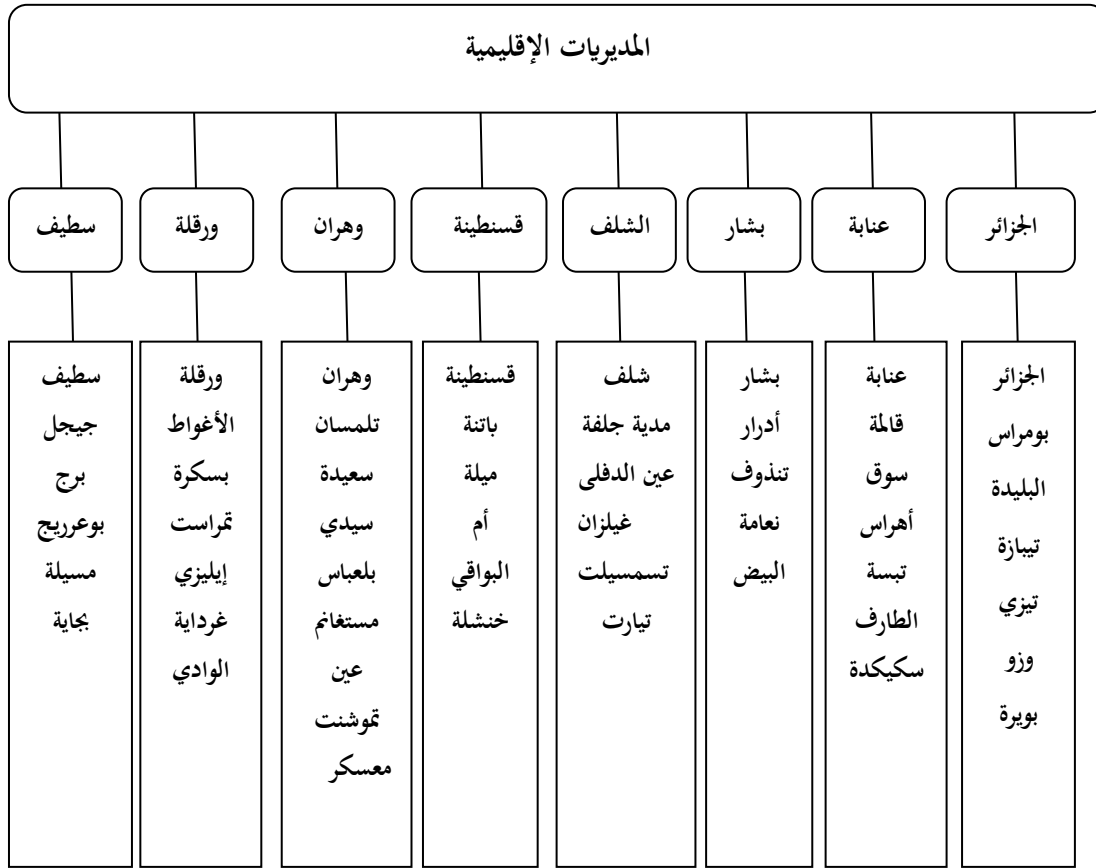
المطلب الثالث: الهياكل الإقليمية والولائية

يتكون الهيكل التنظيمي من 08 مديريات إقليمية تقوم بالإشراف على الوحدات الولائية التابعة للإقليم وهذا ما يوضحه الشكل الموالي. وتتكفل هذه المديريات بما يلي:

- تنظيم ومراقبة استغلال البريد على مستوى الإقليم؛
- تنفيذ البرامج المعدة من طرف المديرية العامة؛
- إعداد الميزانيات وإعداد التقارير الدورية الخاصة بنشاطاتها؛
- توحيد وإعداد الميزانيات التقديرية؛

- إعداد برامج التفتيش ومراقبة تنفيذها¹.

الشكل رقم (2.2): مخطط التنظيم الإقليمي والوحدات الولائية



المصدر: الخنساء سعادي، مرجع سابق ص 120.

و مؤسسة بريد الجزائر محل دراستنا في هذا الموضوع هي واحدة من إحدى المكاتب البريدية للوحدة الولائية بالوادي التابعة للمديرية الإقليمية بورقلة حيث تتشكل المديرية الإقليمية بورقلة من :
 خلية التفتيش الإقليمية و أربعة مديريات فرعية.

1 الخنساء سعادي، التسويق الالكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي (دراسة تقييمية لمؤسسة بريد الجزائر)، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2005/2006، ص 116.

المبحث الثاني: دراسة حالة وسائل الدفع الالكتروني بمؤسسة بريد الجزائر بالوادي

باعتبار التطور التكنولوجي واعتبار التجارة الإلكترونية كإحدى أهم الاستراتيجيات لترشيد الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن والسعي للخروج من الإدارة التقليدية، لأن الإدارة الإلكترونية توفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة والسرعة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات وتحسين نوعية وشكل الخدمة، لأن الاستثمار في التكنولوجيا المعلوماتية يؤدي بالضرورة إلى تقليص التكاليف وسرعة التنفيذ وجديته، وهذا ما تسعى إليه مؤسسة البريد من خلال عصرنه خدماتها البريدية و المالية لأن التكنولوجيات الحديثة و الاستعمال المتزايد للاتصالات الإلكترونية أحدثت أثرا عميقا في تصرفاتنا اليومية و خاصة في ظل جائحة كورونا و هو الواقع الجديد الذي يدعونا للتكيف معه و جعل وسائل الدفع الالكترونية الحديثة وسيلة في فائدة المواطن و التي من شأنها تسهيل يومياته و تمكينه من خدمات مبتكرة ترقى الى مستوى تطلعاته.

وفي هذا الصدد وضعت مؤسسة بريد الجزائر مسألة رقمنة الخدمات في صلب استراتيجيتها من خلال عصرنه الخدمات المالية والبريدية والنقدية والخدمات المتنوعة التي توفرها لشرائح واسعة من المجتمع وهو ما قامت به مؤسسة بريد الجزائر بالوادي حيث جندت كل الوسائل المادية والبشرية والتقنية لتطوير وعصرنه هذه الخدمات وهو ما يتضح فيما يلي:

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة بريد الوادي

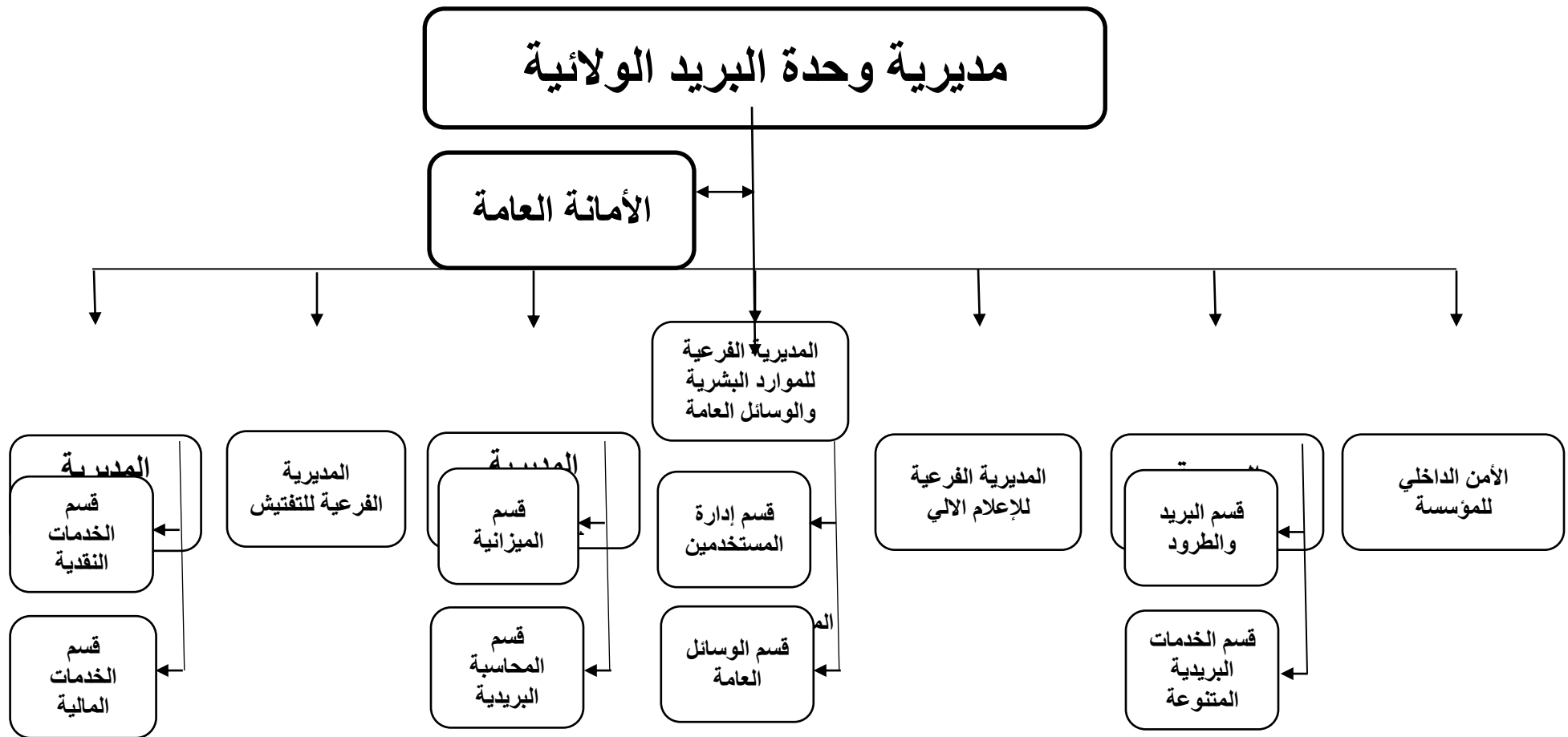
أولا: الوحدة الولائية للبريد

تشرف هذه الوحدة على مختلف المؤسسات البريدية والمراكز على مستوى الولاية وتتكفل ب:

- تنفيذ برامج التنمية وإعداد التقارير الدورية حول نشاطاتها؛
- تسيير الهياكل القاعدية واستغلالها في المجال البريدي؛
- تنفيذ برامج تفتيش المكاتب البريدية.

عدد المستخدمين بمؤسسة بريد الجزائر بالوادي 483 عامل تضم الوحدة الولائية بالوادي 100 مكتب بريدي منها 30 مكتب كامل الخدمات و 70 مكتب من الدرجة الرابعة حيث تتوزع هذه المكاتب البريدية بالمناطق الآهلة بالسكان على تراب الولاية. وتعد مؤسسة بريد الجزائر بالوادي محل دراسة هي القبضة الرئيسية التابعة للوحدة الولائية بالوادي.

الشكل رقم (2.3): مخطط الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة البريد لولاية الوادي



اد الباحث استنادا على مقابلة مع رئيس مصلحة الموارد البشرية للمديرية الولائية لبريد الوادي: السيد نوبلي أحمد.

المطلب الثاني: الوسائط الالكترونية المقترحة

تضع مؤسسة بريد الجزائر نظاما خاص بالنقد الآلي، حيث أبرمت اتفاقية مع شركة النقد الآلي والعلاقات بين البنوك لتزويد جميع مكاتبها بالشبابيك الآلية للبنوك وأجهزة الدفع الإلكتروني.

1-تعريف بشركة النقد الآلي والعلاقات بين البنوك " SATIM "

شركة ساتيم هي فرع لثمانية بنوك تجارية جزائرية (البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الخارجي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للادخار والتوفير، الصندوق الوطني لتعاون الفلاحين، بنك البركة). نشأة سنة 1995 وهي شركة ذات أسهم رأسمالها مليون دينار، تكمن مهمتها في تحديث التقنيات البنكية وتطوير نظام النقد وعصرنة وسائل الدفع أما الأعمال التي تتطلع إليها فهي إدماج الموزعات الآلية في البنوك والتي تشرف عليها، صناعة البطاقات البنكية خاصة بالدفع والسحب حسب المقاييس المعمول بها دوليا ومنح الرمز السري.

الصورة رقم (2.1): تخطيط تفصيلي لبطاقة بنكية SATIM CIB



المصدر: (consulté le 10/06/2021 à 10:00) - <https://www.satim.dz/ar/2021-04-22-09-27-08/rmi.html>

04-22-09-27-08/rmi.html

الصورة رقم (2.2): الأعضاء في شبكة النقد بين البنوك



المصدر: (consulté le 10/06/2021 à 10:00) <https://www.satim.dz/ar/2021-04-22-09-27-08/rmi.html>

2-تجمع النقد الآلي GIE

يعتبر وضع نظام دفع إلكتروني فعال من أولويات السلطات العمومية الجزائرية. وهو جزء من أدوات عصرنة النظام البنكي على غرار نظام التعويض عن بعد لوسائل الدفع الجماعية. تم إنشاء تجمع النقد الآلي في جوان 2014، جاء ليدعم هذا النهج الاستراتيجي لتحديد مهام وصلاحيات مجموع فاعلي هذا النظام. كما أنه مكلف بضمان العلاقة ما بين البنوك لمنظومة النقدي وتوافقيته مع الشبكات النقدية المحلية أو الدولية.

يتكون تجمع النقد الآلي من 19 عضو منخرط منهم 18 بنك وبريد الجزائر. يساهم فيه بنك الجزائر كعضو غير منخرط للتأكد من مدى تطابق المنظومات ووسائل الدفع، والمعايير المطبقة في هذا المجال، طبقا للتنظيم الساري.

يشرف تجمع النقد الآلي على قيادة نظام النقد الآلي من خلال الوظائف الأساسية التالية:

- إدارة المواصفات والخصائص والمعايير في مجال النقد الآلي.
- تعريف المنتجات النقدية البنكية وقواعد تطبيقها العملية.
- تسيير الأرضية التقنية للتوجيه.
- المصادقة.
- تسيير الأمن.

وبهذا، يجسد الشفافية في تحديد معايير وقواعد النشاط النقدي بطريقة تسمح بتحرير مبادرات الاستثمار في الصناعة النقدية. حيث أن الهدف هو ترقية النقد الآلي عن طريق تعميم استعمال وسائل الدفع الإلكتروني.

❖ المتعاملون البيبنكيون

أ. مركز النقد الآلي البيبنكي (CMI)

جاء إنشاء مركز النقد الآلي البيبنكي بمبادرة من طرف البنوك في إطار رؤية تسعى إلى تطوير وعصرنة وسائل الدفع. يضطلع مركز النقد الآلي البيبنكي، بتفويض من تجمع النقد الآلي، مهام الترخيص والتوجيه في إطار تبادل معاملات النقد الآلي. كما يضمن قبول عمليات الدفع وإيواء

قواعد المعطيات الخاصة بحاملي البطاقات والتجّار. من بين نشاطات مركز النقد الآلي البيبنكي تشخيص البطاقات البنكية.

وبصفته فاعل أساسي في النظام النقدي البنكي البيبي وتوافقيته مع نظام النقد الآلي، يعتبر مسؤولاً عن سيرورة نظام النقد البيبنكي الدائمة والتجهيزات المرتبطة به والمكلف بها.

ب. مركز المقاصة البنكية المسبقة (CPI)

تعامل مركز المقاصة البنكية المسبقة (CPI) في التبادل ومقاصة الدفع الكتبي. وفي ذلك يقوم بأربع مهام رئيسية وهي:

-تسيير المبادلات

-حركة التسديد الصافية

-ضبط المعطيات

-يضطلع كذلك بدور هيئة تصديق معتمدة.

المنصة المركزية للمقاصة عن بعد المسيّرة من طرف مركز المقاصة عن بعد (CPI) وهو المسؤول، عن مراقبة و ضمان تبادل بينكي آمن وآلي للتسديدات الكلية ومقاصتها وفق قواعد الحياد والشفافية.

نشاط الدفع على الإنترنت

مند أكتوبر 2016، أصبح الدفع عن طريق الإنترنت بواسطة البطاقة البيبنكية عمليا بالجزائر. وقد تم فتح هذه الخدمة في المرحلة الأولى للقائمين على الفوترة (شركات توزيع الماء والطاقة "الغاز والكهرباء" ، الهاتف الثابت والنقل، شركات التأمين ،النقل الجوي وبعض الإدارات).

حاليا يوجد 92 تاجر الويب منخرط في نظام الدفع الالكتروني البيبنكي، وهو ما نتج عنه حوالي 7.436.413 معاملة موزعة وفقاً للجدول التالي:

جدول رقم (2.1): تطور عمليات الدفع عن طريق البطاقة البيبنكية و الذهبية منذ سنة 2016 الى غاية 2020

السنة	هاتف / اتصالات	نقل	تأمين	كهرباء / ماء	خدمة ادارية	خدمات	بيع البضائع	المعد الاجمالي للمعاملات	المبلغ الاجمالي
2016	6 536	388	51	391	0	0	0	7 366	15 009 842,02 دج
2017	87 286	5 677	2 467	12 414	0	0	0	107 844	267 993 423,40 دج
2018	138 495	871	6 439	29 722	1 455	0	0	176 982	332 592 583,28 دج
2019	141 552	6 292	8 342	38 806	2 432	5 056	0	202 480	503 870 361,61 دج
2020 (*)	4 210 284	11 350	4 845	85 676	68 395	213 175	235	4 593 960	5 423 727 074,80 دج

المصدر: (45 :10 le10/06/2021 consulté) <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>

• من خلال الجدول يتبين ما يلي:

شهدت عمليات الدفع الالكتروني عبر الانترنت في الجزائر ارتفاعا مستمرا منذ سنة 2016 إلى غاية سنة 2019، حيث بلغت 7366 عملية سنة 2016 لتستمر في الارتفاع خلال السنوات التي تلتها بوتيرة متوسطة لتبلغ 202480 عملية سنة 2019، بينما عرفت هذه العمليات خلال الأشهر التسعة الأولى فقط من سنة 2020 قفزة نوعية وبلغت ما يقارب من 2.9 مليون عملية، أي بزيادة تفوق ثلاثة عشر مرة مقارنة بالسنة التي سبقتها، وذلك تزامنا مع انتشار فيروس كورونا.

بينما عرفت عمليات الدفع الالكتروني عبر وسائل الدفع ارتفاعا منذ بداية انتشار جائحة كورونا في الجزائر وتطبيق إجراءات الحجر الصحي الذي تزامن مع شهر مارس 2020 مقارنة بالأشهر التي سبقتها، حيث بلغ عدد العمليات 105.385 عملية في شهر فيفري ليرتفع الى 186897 عملية في شهر مارس، ليستمر هذا العدد في الارتفاع في الشهور التي تلتها لتبلغ 420.957 عملية في شهر ماي، بينما انخفض عدد العمليات قليلا في شهر جوان ثم عاد للارتفاع في الشهور الموالية ليبلغ 457.497 عملية في شهر سبتمبر.

بلغ المعدل الشهري لعمليات الدفع الالكتروني عبر وسائل الدفع في الجزائر منذ بداية الجائحة وتطبيق إجراءات الحجر الصحي (من مارس 2020 إلى سبتمبر من نفس السنة) 379667 عملية شهريا، بعدما كان 16873 عملية شهريا سنة 2019، أي تضاعف بأكثر من 22 مرة، ونفسر ذلك بأن الإجراءات التقييدية التي تم فرضها في هذه الفترة للحد من انتشار الفيروس

بالإضافة إلى الخوف من العدوى دفعت الجزائريين إلى اللجوء إلى الدفع الإلكتروني بدلا من الدفع النقدي.

جدول رقم (2.2) تطور عمليات الدفع عن طريق البطاقة البيبنكية و الذهبية منذ جانفي 2021 إلى افريل 2021

السنة 2021	هاتف / اتصالات	نقل	تأمين	كهرباء / ماء	خدمة إدارية	خدمات	بيع البضائع	العدد الاجمالي للمعاملات	المبلغ الاجمالي
جانفي-21	576 474	2 965	696	6 285	28 239	24 231	34	638 924	761702708,69 دج
فبراير-21	472 989	2 469	132	8 788	224	31 567	74	516 243	621436698,10 دج
مارس-21	570 159	3 445	143	10 497	458	41 879	465	627 046	821696674,63 دج
أفريل-21	523 025	2 892	724	8 091	350	29 691	795	565 568	693865058,21 دج

المصدر: (45: 10 le15/06/2021 consulté) <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>

• من خلال الجدول تبين ما يلي:

بعد انضمام بريد الجزائر إلى تجمع النقد الآلي وتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البيبنكية /الذهبية، والتي أصبحت سارية المفعول، ارتفعت الإحصائيات المبينة أعلاه حيث ارتفع نشاط الدفع الإلكتروني عن طريق البطاقة البيبنكية والبطاقة الذهبية مقارنة بسنة 2020.

المبحث الثالث: خدمات الدفع الإلكتروني

المطلب الأول: خدمات الخواص

أولا: الخدمات النقدية

1-طلب البطاقة الذهبية:

خلال فتح حساب جاري بريدي¹

• على مُستوى مَكْتَب البريد:

حين إيداع طلب بفتح حساب جاري بريدي على مستوى المكتب البريدي وملئ للاستمارة الخاصة بفتح الحساب، يجب شطب خانة "استصدار بطاقة رقمية نقدية"، ثم كتابة رقم الهاتف النقال.

فضلا عن الاستفادة من فتح حساب جاري بريدي، سيتم إبلاغ عبر رسالة نصية قصيرة فورما تجهز البطاقة النقدية المصحوبة برمز التعريف الشخصي "PIN"¹ على مستوى مكتب البريد التابع لمحل الإقامة.

- على الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر (edcarte.poste.dz)
- في الفضاء المخصص للذهبية، يجب اتباع خطوات تسجيل الطلب:
- تقديم المعلومات الخاصة بالحساب الجاري البريدي بدقة،
- كتابة رقم الهاتف النقال (إجباري)،
- تصفح شروط الاستعمال وشطب الخانة "أقبل شروط استخدام بطاقة الذهبية"،
- كتابة الرمز (المفتاح أحادي الاستعمال "OTP2"²) الذي يصل عبر رسالة قصيرة على الهاتف.
- تتم معالجة الطلب، ومن ثم إبلاغ عبر رسالة نصية قصيرة فورما تجهز بطاقة النقدية المصحوبة برمز التعريف الشخصي "PIN" على مستوى مكتب البريد التابع لمحل الإقامة.
- 2- الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية:

- على مستوى جميع المكاتب البريدية
- سحب الأموال،
- الاطلاع على رصيد الحساب الجاري البريدي،
- تحويل الأموال من حساب بريدي إلى حساب آخر.
- على مستوى أي شباك آلي للبنوك مرتبط بشبكة بريد الجزائر³
- سحب النقود،
- الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي،
- الاطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) التي تم إجراؤها بواسطة بطاقتكم الذهبية،
- طباعة كشف الهوية البريدية "RIP"¹،

PIN: PERSONAL IDENTIFICATION NUMBER 1 رمز التعريف الشخصي

OTP: ONE TIME PASSWORD 2 المفتاح أحادي الاستعمال

³ عامر بشير، تحديث البنوك التجارية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، تخصص نقود وتمويل، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2005 ص 167.

- تقديم طلب التّرويد بدفتر صكوك،
- تحويل مبلغ ماليّ من الحساب الجاري البريديّ نحو حساب جاري بريديّ آخر،
- إعادة شحن شريحة الهاتف النّقال بالنّسبة لِكُلِّ المتعاملين (موبيليس، جازي و أوردو)،
- إدخال أو تغيير رقم الهاتف النّقال.
- باستعمال جميع أجهزة الدّفع الإلكترونيّ "TPE" الموضوعة لدى المتعاملين التّجاريين
- دفع ثمن المشتريات.
- تسديد الفواتير.
- حجز تذاكر الطّيران، والفنادق، ... إلخ.
- إلغاء / تعويض أيّ دفع.
- باستعمال التطبيق الهاتفي "بريدي موب"
- الاطّلاع على رصيد الحساب الجاري البريديّ.
- الاطّلاع على الكشف المصغّر للعمليات العشر (10) التي تمّ إجراؤها بواسطة البطاقة الذهبية.
- تحويل مبلغ ماليّ من الحساب الجاري البريديّ نحو حساب جاري بريديّ آخر.
- تجميد بطاقة الذهبية وإعادة تنشيطها.
- تحديد الموقع الجغرافيّ لأيّ شبّاك آلي للبنوك تابع لبريد الجزائر على كامل التّراب الوطنيّ.
- الاطّلاع على العروض الإشهارية.
- على المتجر الإلكترونيّ لبريد الجزائر "بريدي نت"
- إعادة شحن بطاقة الهاتف النّقال،
- دفع اشتراك الإنترنت "ADSL" ،
- حجز تذاكر الطّائرة،
- الاشتراك في خدمات تطبيق الهاتف النّقال بريدي موب،
- تسديد الفواتير (سونلغاز، سيال، الإنترنت، موبيليس، ... إلخ).
- على مُستوى مواقع الإنترنت التّجارية

- القيام بالدفع / الشراء / الحجز،

- إلغاء / تعويض شراء.

• باستعمال جميع أجهزة الدفع الإلكتروني "TPE" الموضوعة في مكاتب البريد

للاستفادة من هذه الخدمة، يجب التّقدّم إلى مكتب البريد، مع البطاقة النقّدية الذهبية، للقيام بكلّ أمان وسرعة بعملية سحب الأموال والاطلاع على رصيد حسابكم.

تسمح هذه الخدمة بسحب مبلغ يصل إلى 50.000 دج في اليوم الواحد وذلك دون تقديم أي وثيقة إثبات الهوية، ولا نموذج صكّ أو الاستمارة الموحّدة SFP1¹.

❖ **خدمة الاطلاع على رصيد الحساب من خلال جهاز الدفع الإلكتروني:** تسمح هذه الخدمة الاطلاع على رصيد الحساب الجاري البريديّ على مستوى أيّ مكتب بريد من خلال جهاز الدفع الإلكتروني بدون تقديم وثيقة إثبات الهوية ولا تحرير طلب على الاستمارة الموحّدة SFP 1 أو تقديم نموذج صك.

❖ **خدمة سحب الأموال من خلال جهاز الدفع الإلكتروني:** تسمح هذه الخدمة، بالقيام بعملية السّحب على حساب جاري بريديّ، في أيّ مكتب بريد، باستعمال البطاقة "الذهبية" من خلال جهاز الدفع الإلكتروني، دون تقديم وثيقة إثبات الهوية أو نموذج صكّ بريديّ أو استمارة موحّدة SFP.1.

3- **الخدمة الممتازة للبطاقة الذهبية:**

تتيح " **الخدمة الممتازة**" للزبائن المشتركين الاستفادة من خدمة مشخصة عالية الجودة ومكيفة

حسب حاجتهم مع ضمان التسليم السريع والأمن لبطاقتهم النقدية والرمز السري إلى منزلهم، في آجال قياسية لا تتعدى الخمس " 5 " أيام منذ تاريخ تأكيد الطلب والمصادقة عليه.

تجدر الإشارة إلى أن " **الخدمة الممتازة**"، متاحة للزبائن الذين يطلبون "البطاقة الذهبية" لأول مرة، الزبائن الراغبين في تجديدها وكذا أولئك الذين يريدون الاستفادة من هذه الطريقة الجديدة في الطلب والتوزيع السريع.

¹ SFP01 : FORMULAIRE D'OPÉRATIONS FINANCIÈRES POSTALES = استمارة العمليات المالية البريدية

❖ مزايا الخدمة الممتازة:

- إنتاج البطاقة النقدية والرمز السري الخاص بها في نفس اليوم الذي تطلب فيه.
- تتم عملية الإرسال في ظل شروط تضمن إرسال "البطاقة الذهبية" والرمز السري في ظرف آمن صالح للاستخدام مرة واحدة فقط، ومغلق بشريط لاصق آمن ضد أي احتيال.
- تتم صناعة وتوجيه البطاقة النقدية وتسليمها بسرعة.
- توفير نظام متابعة عن بعد.
- إرسال إشعار بطلب البطاقة الإلكترونية عن طريق رسالة قصيرة SMS.
- خدمة توصيل شخصية إلى المنزل باليد على الصعيد الوطني.

المصدر: وثائق

المؤسسة

الصورة رقم (2. 3):

وسائل الدفع الإلكتروني

لدى بريد الجزائر

المديرية العامة لبريد الجزائر
مديرية وحدة بريد الجزائر
بالوادي

أطلب بطاقتك الآن

جهاز الدفع الإلكتروني TPE

الذهبية بريميميوم

هذه البطاقة أطلقت في 08 أكتوبر 2020 والتي تمكن من إقبال البطاقة الذهبية بريميميوم إلى مقر إقامة أو عمل الزبون في ظرف 5 أيام من إيداع طلب الاستفادة منها عبر موقع الإلكتروني لبريد الجزائر www.poste.dz وهذا مقابل اقتطاع مبلغ مالي من حساب الزبون.

الرمز الشريطي الثابت QR-CODE

وسائل الدفع الإلكتروني
لدى بريد الجزائر

ALGÉRIE POSTE

EDA HABIA




ثانيا: الخدمات المالية

1-التحويل

• التحويل من حساب إلى حساب

- يتم خصم المبلغ المحوّل آنيا من الحساب الجاري البريدي الخاص بالطالب.
- يتم إيداع المبلغ المحوّل آنيا في الباب الدائن للحساب الجاري البريدي الخاص بالمستفيد.

وتتم العملية:

- على مستوى أي مكتب بريد،
 - باستعمال الاستمارة الموحدة "SFP01 المتوفرة على مستوى شبابيك مكاتب البريد، أو بتحميلها على الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر، على العنوان التالي (www.poste.dz)
 - بالتحقق من المعلومات الشخصية على مستوى الشباك باستعمال البطاقة النقدية.
 - حيث لا يمكن أن تتعدى قيمة التحويلات اليومية مبلغ 200.000 دج مهما كان عددها.
- التحويل من حساب جارٍ بريدي إلى دفتر حساب تابع للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

"CNEP2"¹

- يمكن إجراء هذه العملية على مستوى مكاتب البريد الواردة في قائمة تجدونها على الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر "www.poste.dz"
 - يتم خصم المبلغ المحوّل آنيا من الحساب الجاري البريدي الخاص بالطالب.
 - يتم تسجيل عملية الدفع في حينها على دفتر حساب الصندوق الوطني "CNEP"
 - ولا يتم إتمام العملية إلا بالتقدم أمام الشباك بنموذج صك بريدي جارٍ يذكر عليه مبلغ التحويل، مرفقا بدفتر التوفير "CNEP" الخاص بالمستفيد.
- تحويلات أخرى متاحة على حساب جارٍ بريدي

فيما يلي عدد من عمليات التحويل التي يقوم بإجرائها كل من المؤسسات، والشركات، والصناديق، ... إلخ.

- الرواتب.
- المعاشات.
- منح التقاعد.
- تعويض النفقات الطبية.
- خدمات أخرى، يمكن الاطلاع عليها على مستوى مصالح بريد الجزائر.

2-الاقتطاع الآلي

يمكن أن يستفيد من هذه الخدمة أي مؤسسة، أو شركة، أو دفتر فواتير، ... إلخ. بناء على إذن يوقعه صاحب الحساب الجاري البريدي مسبقا، ليتم إيداعه لدى المصالح التابعة للصكوك البريدية .

3-التصديق على صك

يتم التصديق على الصكوك على مستوى معظم مكاتب البريد، وفقا للمراحل التالية:

- تقديم طلب يحدد المعلومات الشخصية الخاصة بالمستفيد،
- إيداع صك بريدي محرر باسم رئيس مكتب البريد،
- التقديم الآلي لصك مصادق عليه مأذون الدفع، محرر باسم المستفيد.

المطلب الثاني: خدمات المؤسسات

وهي تتمثل في خدمات موجهة للمهنيين والمؤسسات¹

أولا: الخدمات المالية البريدية والنقدية

1-فتح حساب بريدي جار

يُسمح لكل شخص طبيعي أو معنوي، مهما كانت صفته القانونية، من جنسية جزائرية أو أجنبية مقيم و/أو مستقر بالجزائر بفتح حساب بريدي جار بشرط استيفائه للشروط القانونية والتنظيمية الساري بها العمل.

(¹ <https://www.poste.dz/services/corporate>) 4512 /06/2021 A1 CONSULTE LE1

يمكن القيام بعمليات فتح حسابات جارية بريدية، وكذا تقديم طلبات التزويد بوسائل الدفع التابعة لها (دفتر صكوك، بطاقة نقدية، ... إلخ.) سواء على مستوى المؤسسة البريدية، أو باستعمال تطبيق إلكتروني (عبر الإنترنت)، على الموقع الإلكتروني (ccpnet.poste.dz).

2- الدفع المتعدد:

عبارة عن خدمة متاحة للمؤسسات، بغية دفع رواتب مستخدميها، وهذا سواء:

- بطريقة يدوية: إيداع جدول إرسال يحتوي على قائمة كل المستفيدين،
- و/أو تبادل ألي للمعطيات الإلكترونية (ملف إلكتروني مطابق للمعايير).

3- الاقتطاع الآلي من الحساب الجاري البريدي مع المسح

تتمثل هذه الخدمة في القيام باقتطاعات تلقائية لمبالغ الاستحقاقات، على الحسابات البريدية الجارية لأصحابها المستفيدين من قروض لدى شركاء بريد الجزائر.

وتستهدف هذه الخدمة المؤسسات، والمصارف (البنوك) والخواص المتمتعين بصفة تاجر، الذين يقدمون قروضا لزبائنهم الحائزين على حسابات جارية بريدية، بغية اقتناء السلع والاستفادة من الخدمات. كما تتعلق هذه الخدمة بالتعاونيات والهيئات المكلفة بتسيير الخدمات الاجتماعية على مستوى القطاعات المختلفة.

علاوة على عمليات الاقتطاع، يتم تقديم خدمة إضافية تتمثل في إجراء مسح يومي على مستوى الحسابات البريدية الجارية التي يملكها أشخاص لم يتم تنفيذ عمليات اقتطاع لمبالغ الاستحقاقات من حساباتهم الجارية البريدية في آجالها.

4- الدفع عبر أجهزة الدفع الإلكتروني TPE¹

يتمتع نمط الدفع الإلكتروني هذا، بعدد أكبر من الامتيازات وبقدرة على التشغيل مع شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM4)¹، وهو موضوع تحت تصرف

¹ جهاز الدفع الإلكتروني TPE : TERMINAL DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE =

المؤسسات، والتجّار، والحرفيين، وكلّ ممثل عن المهن الحرّة سواء تعلّق الأمر بالقطاع العموميّ أو الخاصّ.

ثانيا: الخدمات البريدية²

1- كراء آلات التّخليص

تتمثّل هذه الخدمة في وضع آلات ذكيّة للتّخليص على البضائع تحت تصرّف المؤسسات بغية جعل عمليّات التّخليص آليّة داخليّا.

2- جمع البريد من مقرّ المؤسسة

يتنقّل ساعي البريد إلى مقر السكن، خلال الفترة الزّمنية التي يتم اختيارها، ليتكفّل بالإرسالات (سواء تمّ تخليصها أم لا) ويقوم بإيداعها على مُستوى الشبكة البريدية.

3- البريد الهجين (المختلط)

تجمع هذه الخدمة بين المعالجة الإلكترونيّة لمعلومات والتّوزيع الماديّ للوثائق التي تجسدها (مثل الاستدعاءات، والإشعارات، وكشوف الأجر، ... إلخ)، كما أنّها تتيح فرصة الاستفادة من أسعار تتحدّى كلّ منافسة، بالإضافة إلى أنّ الدّفع يتمّ بعد القيام بالخدمة.

وفي إطار هذه الخدمة، يتكفّل بريد الجزائر بعمليات تسيير البريد، لا سيما:

- الاستلام الإلكترونيّ المؤمن من مواقع بعيدة.
- وضع النّماذج، وتصميم الصّفحات / الرّسائل، وكذا الطّباعة.
- وضع الإرسال في الظّرف وتخليصه.
- الفرز الإلكترونيّ.

2 SATIM : SOCIÉTÉ D'AUTOMATISATION DES TRANSACTIONS INTERBANCAIRES ET DE MONÉTIQUE =

شركة النّقد الآلي والعلاقات التّفائيّة بين البنوك

(0013 /06/2021 A1 CONSULTE LE1 (² <https://www.poste.dz/services/corporate/cor-postaux>

- التخزين والحفظ.
- الإيصال والتوزيع، وكذا معالجة البريد العائد.

فيما يخص المؤسسات المصرفية (البنكية)، يقترح بريد الجزائر خدمة تسيير شاملة (الوسم بالطابع الشخصي، الإيصال، التوزيع، ... إلخ.) لطلباتكم المتعلقة بإعداد دفاتر الصكوك حسب معايير محددة.

ثالثا: خدمة الدفع عن طريق الهاتف النقال "بريد باي"¹

1- خدمة "بريد باي"

"بريد باي" هو عبارة عن وسيلة دفع جديدة من مميزات أنها سهلة الاستعمال و غاية في الامان. للعلم فإن هذه الخدمة مبنية على تكنولوجيا تقنية قراءة الرمز الشريطي ثنائي الابعاد. وهي التقنية المعروفة باسم كيو. ار. كود أي بمعنى (رمز الاجابة السريع).

هذا النوع من طرق الدفع يتم اجراءه دون اي اتصال، اي (بدون بطاقة الذهبية وبدون سيولة) بحيث يتم اجراء عملية مسح ضوئي انطلاقا من تطبيق بريدي موب يتم بعدها منح رمز الاجابة السريع للتاجر. وهو الرمز الذي يسمح للزبون بالقيام بعملية تحويل الاموال من حسابه الى حساب التاجر بكل امان.

2- كيف تتم الاستفادة من خدمة "بريد باي"

للاستفادة من هذه الخدمة يجب على التاجر:

- ان يكون لديه حساب بريدي جاري تجاري.
- ان يكون لديه رقم هاتف نقال شغال، حتى يتسنى له تلقي اشعارات الدفع.

كما يجب على التاجر ان يقدم ملفا يحتوي على الوثائق التالية:

- نسخة من السجل التجاري

¹تومي إبراهيم، النظام المصرفي في الجزائري و اتفاقيات بازل، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2007/ 2008 ص ص 38-39.

- نسخة عن بطاقة التعريف الضريبية
- نسخة عن بطاقة التعريف الوطنية للمسير أو للشخص المخول
- صك مشطوب لتبرير امتلاكه لحساب بريدي جار.

3- كيفية القيام بعملية الدفع من طرف الزبون:

- يقوم الزبون بتشغيل التطبيق "بريدي موب .
- اختيار خدمة بريدي باي.
- اذا كان رمز الاجابة السريع الظاهر في شاشة هاتف التاجر يحتوي على مبلغ ثابت، فانه ليس من الضروري للزبون ادخال المبلغ، و اذا كان الامر عكس ذلك، أي اذا كان رمز الاجابة السريع لا يظهر المبلغ، فانه يتوجب على الزبون ادخال مبلغ مشترياته.
- الاقرار بقبول المعاملة المالية وهذا من خلال ادخال رمز التوكيد الذي يتم تلقيه من خلال رسالة نصية.
- يتم ارسال اشعار بالدفع الى الزبون من خلال رسالة نصية تظهر على هاتفه الذكي، في حين يتلقى التاجر رسالة نصية تظهر رصيد مبلغ المشتريات.
- للانخراط في هذه الخدمة يجب على التاجر الاتصال بمصالح وحدة البريد للولاية التي يقيم بها.

وضع البطاقة الذهبية العادية:

جدول رقم (2.3): وضع البطاقة الذهبية العادية بمؤسسة بريد الجزائر بالوادي

الى غاية أفريل 2021		2020		2019	
الموزعة	المستلمة	الموزعة	المستلمة	الموزعة	المستلمة
8810	11348	75993	93269	15530	16731

المصدر: من اعداد الباحث استنادا الى مقابلة أجريت مع السيد مسغوني نبيل رئيس قسم الخدمات المالية والنقدية

وضع البطاقة الذهبية الممتازة منذ انطلاقتها:

جدول رقم (2.4): وضعية البطاقة الذهبية الممتازة بمؤسسة بريد الجزائر بالوادي

المستلمة من جانفي الى غاية أفريل 2021	الموزعة من جانفي الى غاية أفريل 2021
5105	5077

المصدر: مرجع نفسه

⚡ وضعية الدفع النهائي TPE:

جدول رقم (2.5): وضعية الدفع النهائي بمؤسسة بريد الجزائر بالوادي

الى غاية أفريل 2021		2020		2019	
المبلغ	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ	العدد
285.736.88	1456	145.695.36	901	35.176.80	1448
8	8	0	2	0	4

المصدر: مرجع نفسه

⚡ عدد المشاركين في جهاز الدفع الالكتروني:

جدول رقم (2.6): عدد المشاركين في جهاز الدفع الالكتروني بمؤسسة بريد الجزائر بالوادي

المجموع	الى غاية أفريل 2021	2020	2019
98	12	74	12

المصدر: مرجع سابق، مقابلة أجريت مع السيد مسغوني نبيل

⚡ وضعية السحب عبر الصراف الآلي GBA:

جدول رقم (2.7): وضعية السحب عبر الصراف الالي بمؤسسة بريد الجزائر بالوادي

الى غاية أفريل 2021		2020		2019	
المبلغ	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ	العدد
3.806.648.00	13230	7.810.608.00	57614	10.970.136.00	111626
0	4	0	4	0	4

المصدر: مرجع سابق، مقابلة أجريت مع السيد مسغوني نبيل

المطلب الثالث: التقييم والصعوبات

أولاً: التقييم

- إن زيادة عمليات الدفع الالكتروني في ظل هذه الجائحة والقيود الصحية المفروضة يمكن أن يشكل نقطة تحول في مجال الدفع الالكتروني، لأن الخوف من العدوى دفع العملاء إلى تجربة هذه العمليات التي تؤدي بدورها إلى إدراك المزايا ومن ثم الاستخدام المستمر فالتبني، فيمكن القول أن فيروس كورونا فرض عزلة اجتماعية ساهمت في تغيير سلوك العملاء تجاه الدفع النقدي و توجيههم نحو الدفع الالكتروني.
- الإقبال على عمليات الدفع الالكتروني في ظل جائحة كورونا يقلل من عمليات السحب المكثف للودائع البنكية، ومن ثم تجنب نقص السيولة التي تعاني منها البنوك ومراكز البريد في الجزائر في الأشهر الأخيرة.
- لقد واجه قطاع البريد صعوبات في سنة 2020 بسبب الوضع الوبائي الناجم عن كوفيد-19 ومع ذلك ، كان لهذه الأزمة الصحية تأثير إيجابي في توعية المواطنين بأهمية تكنولوجيات الاعلام و الاتصال الحديثة، لا سيما الدفع الإلكتروني لتسهيل الحياة اليومية.
- كما تأثر بـ "وضع صحي واقتصادي استثنائي"، حيث مشاكل السيولة التي سجلت على مستوى مكاتب البريد راجعة اساسا الى "تداول أقل للنقود".

- و على الرغم من هذه الأزمة، فإن "السيولة لم تتخفض بشكل ملحوظ مقارنة بعام 2019 ، حيث بلغت عمليات السحب التي تمت في 31 ديسمبر 2020 قيمة 4.549 مليار دينار، اي انخفاض ب2 بالمائة فقط في غضون عام".
- برغم من أن هذا الظرف كان عنصرا مشجعا للوسائل الأخرى للمعاملات المالية، مثل التحويلات من حساب إلى حساب والتي حققت "انتعاشا" ، مسجلة "أكثر من 2.9 مليار دينار خلال سنة 2020 اي بزيادة قدرها 137 بالمائة مقارنة بسنة 2019".

ثانيا: الصعوبات

- لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية مطمح جميع الدول لما لها من دور أساسي في ترقية الخدمة العمومية، وهذا ما سعى له بريد الجزائر جاهدا ليرقى بمستوى خدمات الدول المتطورة، إلا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر وتجسيدها على أرض الواقع لا يزال محدودا وتواجهه عدة معوقات نذكر منها:
- أمية المواطن للتقنيات الالكترونية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة .
- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي إدارة بريد الجزائر والأجهزة التنظيمية في ظل التحول الالكتروني .
- إشكالات البطالة الناجمة عن تطبيق الإدارة الالكترونية وحلول الآلة محل الإنسان هذا الأخير الذي يرفض التحول الالكتروني خوفا على منصبه.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية مثل غياب تشريعات قانونية تحترم اختراق برامج الالكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- غياب تشريعات قانونية تؤدي إلى التحقق من هوية العميل وما يتعلق بعصر الخصوصية والسرية في التعاملات الالكترونية.
- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية .
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات الكفاءة العالية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية، ومشاكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية.

- خدمات مصرفية تقليدية لا تستجيب حتى لأبسط توقعات المجتمع.
- ضعف شبكات الاتصالات الالكترونية في البنوك الجزائرية.
- تحفيز المواطنين على استخدام وسائل الدفع الالكتروني من خلال الغاء بعض الرسوم كرسوم اصدار البطاقة ورسوم استخدام التطبيقات الالكترونية.
- اعتماد وتشجيع التجارة الالكترونية، بمنح تراخيص لمواقع التسوق الالكتروني الآمنة باستعمال الدفع الالكتروني عبر البطاقة الذهبية.
- تكوين الموظفين بغية التجاوب السريع مع الزبائن، ومعالجة الأخطاء التي قد تحدث أثناء الدفع الالكتروني في وقتها.
- انشاء خلية اصغاء تهتم باستقبال الشكاوى في حالة حدوث أخطاء أثناء الدفع الالكتروني وأخذها محل الجد ومعالجتها دون ممانعة لإرضاء العملاء.

خاتمة

الخاتمة

ان تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى الى ظهور اقتصاد رقمي قائم على انتاج المعرفة ومرونة وسرعه تبادل المعلومات دون اعتبار للحواجز الزمنية والمكانية وبأقل التكاليف، فأصبحت المعاملات التجارية بين الأفراد والمؤسسات تؤدي بطريقة الكترونية وهذا ما يعرف بالتجارة الالكترونية التي هدفها تسيير جميع المعاملات والصفقات التجارية بكل سرعة وأمان، هنا ظهرت أيضا وسائل الدفع الالكترونية لتحل محل وسائل الدفع التقليدية التي أصبحت لا تفي بالغرض، فحاجة الزبائن والمستهلكين الى وسيلة دفع آمنة أوجبت توفر هذه التقنيات الحديثة في الدفع.

حفزت أزمة جائحة كورونا مؤسسة بريد الجزائر لتسريع التحول باتجاه تكنولوجيا وسائل الدفع الالكتروني، حيث عززت وطرحت خدمات جديدة مرتبطة ببطاقة الدفع الالكتروني الذهبية في ظل جائحة كورونا، رغبة منها لمواكبة التطورات التكنولوجية وتعميم استخدام هذه الوسائل من جهة بغية تسيير وعصرنة الخدمة العمومية، ولمواجهة انتشار فيروس كورونا من جهة أخرى ولقد توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

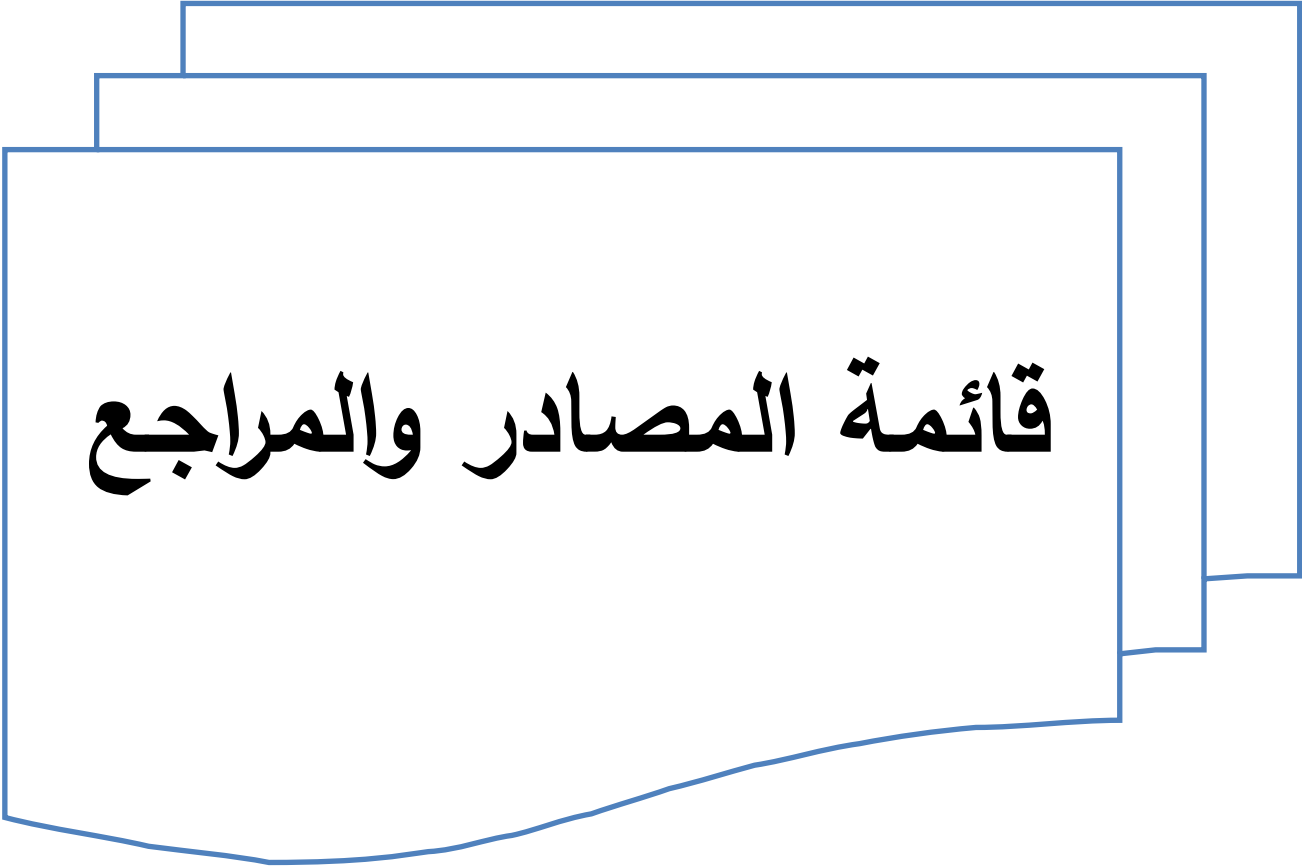
- تساهم وسائل الدفع الالكترونية الحديثة بطريقة أو بأخرى في تقليل فرص الاحتكاك مع الوسائل الناقلة خلال فترة انتشار الأمراض والأوبئة.
 - يعتبر الدفع الالكتروني أداة فعالة في امتصاص أزمة ندرة السيولة، وما ينجر عنها من طوابير واكتظاظ داخل مكاتب البريد وعلى أجهزة الصرافات الآلية.
 - لوسائل الدفع الالكتروني أثر إيجابي في تسيير وعصرنة الخدمة العمومية لدى بريد الجزائر خاصة في ظل جائحة كورونا.
- ومن خلال الدراسة النظرية والتطبيقية يمكن الخروج بمجموعة من التوصيات والاقتراحات أهمها:

- اقتراح التوسع في طرح خدمات عمومية الكترونية حديثة تتماشى والتطورات التكنولوجية والوضع الراهن الذي أجبرته جائحة كورونا.
- ضرورة سن التشريعات والقوانين التي تنظم وتحمي عملية الدفع الالكتروني.

- زيادة حملات التوعية والترويج بأهمية استخدام وسائل الدفع الالكتروني خاصة في ظل انتشار فيروس كورونا عبر وسائل الاعلام ووسائل التواصل الاجتماعي.
- تحفيز المواطنين على استخدام وسائل الدفع الالكتروني من خلال الغاء بعض الرسوم كرسوم اصدار البطاقة ورسوم استخدام التطبيقات الالكترونية.
- اعتماد وتشجيع التجارة الالكترونية، بمنح تراخيص لمواقع التسوق الالكتروني الآمنة باستعمال الدفع الالكتروني عبر البطاقة الذهبية.
- تكوين الموظفين بغية التجاوب السريع مع الزبائن، ومعالجة الأخطاء التي قد تحدث أثناء الدفع الالكتروني في وقتها.
- انشاء خلية اصغاء تهتم باستقبال الشكاوى في حالة حدوث أخطاء أثناء الدفع الالكتروني وأخذها محل الجد ومعالجتها دون ممانعة لإرضاء العملاء.

آفاق الموضوع

- وفي الأخير نشير إلى أن البحث واسع وعميق ويمكن دراسته من العديد من الجوانب ومنها:
- دور وسائل الدفع الالكترونية في تحقيق رضا العميل .
 - دور وسائل الدفع الالكترونية في قياس جودة الخدمة العمومية
 - أهمية التجارة الالكترونية كآلية لتحقيق عصنة الخدمات البريدية.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

❖ المراجع بالعربية:

المراسيم والقوانين:

- 1-المادة (69) من أمر رقم 03 11 مؤرخ في 26 أوت سنة 2003 يتعلق بالنقد والقرض - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية - الجريدة الرسمية - العدد - 52 الصادر - بتاريخ 27 أوت - 2003 .

الكتب:

- 1- إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية مفاهيم وإستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001 .
- 2- أبو سلمان عبد الوهاب إبراهيم، البطاقات البنكية الافتراضية والسحب المباشر من الرصيد، دار القلم، دمشق، سوريا، 2003 .
- 3- أحمد المعاني، وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011 .
- 4- أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزغبى، الحكومة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013.
- 5-حجازي بيومي عبد الفتاح،" النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية "، الجزء الأول، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2002 .
- 6-حرفوش المدني، الكامل في الاقتصاد، دار الآفاق، الجزائر، 2000 .
- 7-رضوان فايز نعيم " : بطاقات الوفاء " ، مكتبة الجلاء الجديدة، مصر، 1990 .
- 8-سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010 .
- 9-صدام الخمايسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2013.

- 10- طارق عبد العال حمادة، التجارة الالكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، الطبعة الثانية، 2000.
- 11- الطاهر لطرش :تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الطبعة السادسة -الجزائر، 2007 .
- 12- عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الاداري ، الطبعة 3 ، الجزائر : جسور للنشر والتوزيع 2003.
- 13- ماجد راغب الحلو، القانون الاداري، بدون طبعة، الاسكندرية، مصر : دار المطبوعات الجامعية.
- 14- محمد إبراهيم عبد الرحيم، الاقتصاد الصناعي التجارة الالكترونية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2002 .
- 15- محمد الصغير بعلي، القانون الاداري، بدون طبعة، عنابة، الجزائر : دار العلوم للنشر والتوزيع 2014 .
- 16- محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2001.
- 17- محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2011.
- 18- مدحت صالح"أدوات و تقنيات مصرفية"، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، السنة 2001 .
- 19- مسعود دراوسي، آدم بن مسعود،" الحكومة الإلكترونية متطلباتها ومعوقات تطبيقها"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 04 ، من دون سنة نشر أمجد محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2009.
- 20- مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق"الاوراق التجارية (وسائل الدفع الالكتروني الحديثة) ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية سنة 2005.
- 21- مصطفى يوسف الكافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر، سوريا، 2014.

الرسائل والمذكرات العلمية:

- 1- بورزق إبراهيم فوزي، " دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، CPA " مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2008/2007.
- 2- بن وارث حكيمة، دور وأهمية التجارة الإلكترونية في اقتصاد المعرفة، مذكرة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2008/2007.
- 3- تومي إبراهيم، النظام المصرفي في الجزائري واتفاقيات بازل، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية تيشات سلوى، آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بومرداس 2014/ 2015 .
- 4- جيلالي بوزكري، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال والتسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2016 .
- 5- حرشاو مفتاح، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2016 .
- 6- الخنساء سعادي، التسويق الإلكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي (دراسة تقييمية لمؤسسة بريد الجزائر)، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2005/ 2006
- 7- ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية، قسم الدراسات التربوية، معهد البحوث و الدراسات العربية، القاهرة، 2011
- 8- سليمان نسرين ، تسيير الخدمات العامة المحلية دراسة حالة ولاية تلمسان ،رسالة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، جامعة تلمسان ، 2017/2018.
- 9- عامر بشير، تحديث البنوك التجارية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، تخصص نقود وتمويل، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2005.
- 10- عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية

والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010 .

11- علي حدادو، إمكانية خوصصة قطاع الخدمات العمومية - حالة قطاع المواصلات

الجزائرية -مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر 2003.

12- عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، السنة الجامعية 2008-2009،

13- عماري عبد المطلب "بطاقات الدفع وحالتها في الجزائر" ، تقرير بحث لنيل شهادة ليسانس.

14- وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، تخصص التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005/2006.

15- وهيبة عبد الرحيم، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2005/2006.

المجلات:

1- -- مجلة شهرية لعمال البريد رقم 27 جانفي 2006، تصدر عن مديرية الإتصال لبريد الجزائر بالعاصمة.

2- خولة رشيح حسن، الأبعاد الاقتصادية للحكومة الإلكترونية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الكوفة، مجلة سنوية، السنة العشرة، المجلد السابع- العدد الثلاثون-، 2014

3- سحر قدوري الرفاعي، "الحكومة الإلكترونية و سبل تطبيقها :مدخل استراتيجي"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 07 ، من دون سنة نشر.

4- سميرة مطر المسعودي، "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة"، الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة، 2010.

- 5-صلاح إلياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنه نظام ادفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد
الالكترونية في الجزائر - عصرنه تجارب دولية - جامعة خميس مليانة.
- 6-عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة" بميك"، 2003 ، القاهرة، مصر .
- 7-موسى عبد الناصر، محمد قريشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي :دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة"، مجلة الباحث، العدد09، 2011
- 8-ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005 .

مواقع الانترنت:

- 1-<https://www.aljazeera.net/news/healthmedicine/2020/3/12> (consulté le 06/06/2021).
- 2-<https://www.who.int/ar/dg/speeches/detail> (consulté le 06/06/2020)
- 3-<https://www.amf.org.ae/ar/content/CoVid-19-consq-arb-cntr> (consulté le 06/06/2021).
- 4-<https://studies.aljazeera.net/ar/article/4613>(consulté le 07/06/2021).
- 5-<https://www.scientificamerican.com/arabic/articles/news/how-effective> (consulté le 06/07/2021).
- 6-<https://www.aljazeera.net/ebusiness/2020/4/30>(consulté le 06/07/2021)
- 7-<https://www.poste.dz> (consulté le 09/06/2021).
- 8-[HTTPS://WWW.POSTE.DZ/SERVICES/PARTICULAR](https://www.poste.dz/services/particular)(CONSULTE LE 11/06/2021)

❖ مراجع باللغة الأجنبية :

- 1- Bonneau thierry : " droit bancaire ", edition montchrestien, paris, 1994,
- 2- D'hoir lauprêtre catherine : "droit du crédit ", edition eclipses, lion, 1999,
- 3- Dave chaffey, e-business & e-commerce management: strategy, implementation and practice, 5th edition, pearson, england, 2011.
- 4- Duclos thierry : dictionnaire de la banque – 2ème édition – sefi – bibliothèque national du canada – 1999
- 5- Etude de l'ocde sur l'administration électronique, l'administration électronique : un impératif, 2004,
- 6- Jean paul foyart : " monétique et moyens de paiement ", séminaire et formation unicom, hôtel mercure alger, le 26-27/07/2006.
- 7- M.zollinger , " conférence sur les moyens de paiement moderne " université paris v, 1992, nanterre, tours,
- 8- Paul g nixon, vassiliki n koutrakou, "e-government in europe", routledge, 2007,
- 9- Unctad. (2020, march). The corona virus shock: a story of another global crisis foretold and what policymakers should be doing about it, trade and development report update. Available at: https://unctad.org/system/files/official-document/gds_tdr2019 (consulté le 06/07/2021).

ملخص

إن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح أمر حتمي على الحكومة الجزائرية لتتوافق مع التطورات العالمية السريعة، وذلك لما لها من دور في تحسين وعصرنة الخدمة العمومية. وما يميز مؤسسة بريد الجزائر أنها أحد مؤسسات الخدمة العمومية، حيث قامت برقمنة وعصرنة خدماتها المالية لمواكبة التطورات العالمية خاصة في مجال وسائل الدفع الإلكترونية كالبطاقة الذهبية وأجهزة الدفع الإلكترونية TPE. جاءت وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة التي انتشرت بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة في وقتها لتقدم حلا سريعا في ظل جائحة كورونا.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية ، الدفع الإلكتروني، بريد الجزائر، كورونا.

Abstract

Incorporating the concept of e-management as a public service provision mechanism is crucial to the Algerian government. This comprises an essential step of compatibility with global scientific advancement, which plays an important role in developing and modernizing public service. The Algeria Post is characterized by being a public service institution. It has digitalized and modernized its financial services to keep pace with global development. This is particularly the case with electronic payment service namely, Edahabia Card and electronic payment terminals (EPT). Electronic Payment Terminals have wildly spread in recent years. They provided a quick solution during the COVID-19 pandemic.

Algeria Post-Keywords: Public service - Electronic payment . COVID-19

