استخدامات الادارة الالكترونية بالمعاملات المصرفية في الجزائر

محبوب مراد

أستاذ محاضر أ، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

البريد الالكتروني: rayanmourad@yahoo.fr

باري عبد اللطيف

أستاذ محاضر أ، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

البريد الالكتروني: abdelatif.bari@yahoo.fr

الملخص

تتعرض هذه الدراسة إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية، وتوضح أهمية إستخدامها على مستوى الدول والمؤسسات، وتحاول أيضا التطرق إلى أهم مظاهرها في مجال الخدمات المصرفية، بالإضافة إلى تحديد واقعها ومتطلبات إستخدامها من طرف البنوك الجزائرية، والوقوف على أهم التحديات التي تواجه الإستفادة منها في مجال تلبية إحتياجات العملاء.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، البنوك الجزائرية ،الخدمات المصرفية.

Résumé:

Cette étude explore l'importance de l'utilisation du concept de gestion électronique et explique son utilisation au niveau des pays et des institutions, Il discute aussi de ses manifestations dans le domaine des services fournis par les banques algériennes, Il tente également de traiter ses aspects les plus importants dans le domaine des services bancaires, en plus de déterminer la réalité et les exigences de son utilisation par les banques algériennes et d'identifier les principaux défis à relever pour répondre aux besoins des clients.

Mots-clés: gestion électronique, banques algériennes, services bancaires.

مقدمة.

تسعى الدول والحكومات إلى الاستفادة من التطور السريع في مجال التكنولوجيا من أجل إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات العامة بطريقة فعالة تساعد على حل المشاكل اليومية للمواطنيين، والتي من أهمها التزاحم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية، وفي هذا السياق شرعت الجزائر في تقديم بعض الخدمات الإلكترونية التي مست العديد من القطاعات، ومن أهمها القطاع البنكي.

إشكالية البحث:

تحاول هذه الدراسة توضيح دور الإدارة الالكترونية في تطوير أساليب العمل المصرفي، وأهم المتطلبات والتحديات التي تواجه إستخدامها في البنوك الجزائرية، وذلك من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع استخدام الادارة الالكترونية بالمعاملات المصرفية في الجزائر؟

أولا: مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهمية استخدامها.

أ- مفهوم الإدارة الإلكترونية: يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة، والتي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات، وتعرف بأنها " منظومة متكاملة تعتمد على تحويل كافة العمليات الادارية ذات الطبيعة الورقية الى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة[1] كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها مصطلح إداري يقصد به مجموعة من العمليات التنظيمية التي تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المنشأة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير، والمستفيد هو المواطن في الدوائر الحكومية، أو العميل لدى الشركات التجارية، أو الموظف في المنظمة[2]

---

[1] سلمان عبود، **أليات قياس كفاءة التحول نحو الحكومة الالكترونية**، مجلة جامعة بابل، العدد 02، بغداد، 2015، ص 13.

[2] درمان سليمان صادق، **عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الالكترونية**، دراسة ميدانية في عينة من المنظمات التكنولوجية في مدينة الموصل، المؤتمر الثاني لكلية الأعمال، الجامعة الأردنية، 14، 15 نيسان، 2009، ص20.

وتعرف أيضا بأنها "عملية مكننة مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية، وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين"

ب- أسباب إستخدام الإدارة الالكترونية.

هناك جملة من الأسباب التي تدعو الدول والمؤسسات إلى التحول نحو استخدام الإدارة الإلكترونية ومن أهمها:

- على مستوى الدولة:

من بين الأسباب التي تدفع الدول إلى تبني مشروع الإدارة الإلكترونية نجد:

- ✓ دور العولمة في تقوية الروابط الإنسانية، حيث أصبح المواطن قادرا على مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات مع ما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها، مما ساهم في تزايد الضغط الشعبي على الحكومات من أجل الحصول على خدمات أفضل وأسرع.
- ✓ تنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات أسهل لاسيما في المجتمعات المتقدمة.
- ✓ الوصول إلى اللامركزية في تلبية إحتياجات المواطنيين، وهو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة.
- ✓ التحكم في العمليات الإدارية، فمن خلال التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الإلكترونية يمكن متابعة معاملات المواطنين، ومنع احتكارا الخدمات الحكومية لصالح فئة معينة، وهذا ما يحقق تطورا اقتصاديا أسرع.
- ✓ دعم الشفافية ومحاربة الفساد، فالإدارة الإلكترونية تقلل من الرشاوى وتزيد من الشفافية، وتزيد من ثقة المواطنين في مؤسسات الدولة [1]، حيث أن الموظفين أو المديرين يقومون بالكتابة على معاملة إلكترونية وإرسالها إلكترونياً عبر الشبكة، ولا يستطيع أي واحد

[1] Murru, MariaElena, **E- government** : from real to virtual Brussels, 11 April ،2003,p 25.

منهم أن يُخفي المعاملة أو يجعلها متقدمة عن أخرى، كما أن توقيت الإجراء مدون على المعاملة باليوم و بالساعة والدقيقة[1].

2- على مستوى المؤسسات:

تساعد الإدارة الإلكترونية المؤسسات على تحقيق جملة من الإيجابيات، وذلك في المجالات التالية[2]:

- ✓ **الحفظ:** في حين كانت كثير من المعاملات الورقية في النظام التقليدي تتعرض للتلف مع مرور الوقت، أصبح الملف الإلكتروني الذي يضم المعاملة محفوظًا في مأمن من التلف من خلال تخزينه على الشبكة الإلكترونية للمنظمة، بالإضافة إلى تأمين كثير من المنظمات الإلكترونية محتوياتها باستخدام أكثر من وسيط تخزين إلكتروني، احترازًا من حدوث أي عارض للشبكة الأم.
- ✓ **الضياع:** يتعرض المتعاملون مع المنظمات التقليدية لمشكلة كبرى، تتمثل في ضياع معاملاتهم بين أكوام المعاملات الأخرى، أو إلقائها في سلة النفايات بالخطأ، وهو الأمر الذي لا يمكن حدوثه مع إستخدام الإدارة الإلكترونية نظرًا لصعوبة فقدان أي بيان أو معاملة أو ملف من الملفات التي تم حفظها على الشبكة الإلكترونية إلا في حالات نادرة.
- ✓ **الاسترجاع:** إن الحصول على معلومة ما من أحد الملفات الورقية للنظام التقليدي أمر بالغ الصعوبة نظرًا إلى تكدس الملفات والمعاملات، فالانتقال إلى الأرشيف للبحث عن ملف بين مئات وربما آلاف الملفات تمثل رحلة شاقة، في حين أن مثل هذا الأمر لا يكلف الباحث في أرشيف الشبكة الإلكترونية سوى الضغط على الزر المعني في لوحة المفاتيح ليحصل على كل المعلومات المتعلقة بأي معاملة يبحث عنها.
- ✓ **التكاليف:** يكبِّد الأسلوب الورقي الإدارة التقليدية الكثير من نفقات البناء والصيانة من أجل حفظ الملفات والمعاملات، بينما لا يكلف الأمر في ظل الإدارة الإلكترونية أكثر من ثمن وسائط التخزين أو الشبكة التي حُمِّلت عليها البيانات أو المعاملات.

---

[1] درمان سليمان صادق، مرجع سابق، ص20.

[2] العوض أحمد محمد الحسن، **الادارة الالكترونية، المفاهيم- السمات- العناصر**، المؤتمر العالمي الأول للإدارة الالكترونية، طرابلس ليبيا، 1-2010/06/4، ص26.

- ✓ **المكان:** يعد حفظ المعاملات الورقية وتخزين الملفات من أكبر المشكلات التي تواجه الإدارة التقليدية، حيث يدفعها ذلك إلى توفير مخازن للمحافظة على تلك المعاملات، فضلا عن توفير طاقم من الموظفين يتولى إدارة هذه المخازن والحصول على أحد الملفات في حالة الحاجة إليه، مما يعطل موارد المنظمة، ويبتلع جهودها المهدرة في الحفظ والتخزين، أما الإدارات الإلكترونية فإن هذا الأمر لا يدخل في حساباتها على الإطلاق، حيث تتسع شبكاتها لتخزين ملايين الملفات.

ثانيا: متطلبات استخدام الإدارة الالكترونية في البنوك الجزائرية.

من أجل إنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية لا بد من توفير مجموعة من المتطلبات، ومن أهمها:

أ- توفير البنية التحتية لمشروع الإدارة الإلكترونية:

تتمثل البنية التحتية للإدارة الإلكترونية في أربعة عناصر هي[1]:

1- عتاد الحاسوب(Hardware): ويتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه، وملحقاته.

2- البرمجيات(Software): وهى تعنى الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل :برامج البريد الإلكتروني قواعد البيانات، البرامج المحاسبية، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة، أدوات تدقيق البرمجة.

3- شبكة الاتصالات(Communication Network): هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت (Internet)، الانترانت (Intranet)، الاكسترانت (Extranet).

3-صناع المعرفة(Knowledge Workers): ويمثلون القيادات الرقمية، والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكرى في المنظمة.

---

[1] شلالي عبد القادر، قاشي علال، **الحكومة الاكترونية (عوامل البناء والمعوقات في الجزائر)**، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليوم الدراسي حول مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة البليدة، 27 فيفري 2014، ص 14.

ب- إنشاء حاضنات لدعم مشروعات الإدارة الالكترونية: لقد ابتكرت العديد من الدول آليات مختلفة لتحفيز الابتكار والريادة في مشروعات الإدارة الالكترونية والأعمال الالكترونية، نذكر على سبيل المثال مركز للابتكار وتطوير منظمات الأعمال الناشئة في ايرلندا، والذي استطاع رعاية واحتضان شركات البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات، وعلى البنوك الجزائرية أن تخطو خطوة جادة في هذا المجال من خلال عقود مشتركة بينها، وبين محيطها الخارجي من أجل إنشاء مراكز لتنمية وتطوير أساليب عملها، وتعظيم الإستفادة من مزايا التكنولوجية الحديثة.

ج- تطوير رأس المال الفكري: إن العامل الجوهري في نجاح استراتيجيات الإدارة الالكترونية هو وجود الموارد البشرية من صانعي المعرفة، وعلى وجه الخصوص التقنين والخبراء في حقل تكنولوجيا المعلومات وفي حقول إدارة الأعمال، لذلك تهتم جميع المنظمات الرائدة في حقل المعلوماتية بالتعليم والتدريب وإعادة هندسة مهارات العاملين.

د- المتطلّبات القانونيّة: وتشتمل على مجمل التشريعات التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونيّة اللازمة لعمل الإدارة الإلكترونيّة، مثل وضع القواعد القانونيّة المتعلّقة بالتوقيع الإلكتروني، والدفع الإلكتروني، واعتماد المخرجات الحاسوبيّة من قبل الجهات الرسميّة، وغيرها، وذلك بما يكفل إضفاء صفة الشرعيّة على مثل هذه الإجراءات.

ثالثا: واقع إستخدام الإدارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.

سوف نعالجها من خلال استخدام البنوك في الجزائر للانترنت ووسائل الدفع الالكترونية.

أ- استخدام الانترنت في البنوك الجزائرية[1]: معظم البنوك الجزائرية لها مواقع على شبكة الأنترنت، فبنك الجزائر مثلا موقعه على الأنترنت هو (www.bank-of-algeria.dz) تظهر فيه مجموعة من المعطيات والبيانات عن السياسة النقدية والمالية وإحصائيات مختلفة ولكنها غير متجددة، وهو لا يقدم أي خدمة معلوماتية إلكترونية، بعكس مواقع البنوك المركزية في العالم والتي بعضها يشرف على أنظمة الدفع الإلكترونية لمصارف تلك الدول انطلاقا من موقعه الالكتروني، أما بالنسبة للمصارف التجارية فمواقعها تعرض مجموعة من المعلومات عن نفسها ومعظمها لم يجدد منذ مدة، إلا أنه يجب أن نذكر بوجود مصارف

[1] آيت زيان كمال، آيت زيان حورية، الصيرفة الالكترونية في الجزائر المؤتمر العلمي الخامس **حول: نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية**، جامعة فيلادلفيا، عمان، 5 يوليو 2007. ص3-5.

تسمح بالإطلاع على الرصيد لزبائنها، ومن أمثلة مواقع تلك البنوك: موقع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

ب- استعمال وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية: في سنة 1995 أنشأت ثمانية مصارف شركة satim algérienne des automatisations des (société transactions interbancaires et de monétique) وذلك من أجل تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري، وهذه المصارف هي: البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة الجزائري[1].

وسعيا منها لمواكبة التطورات في الصناعة المصرفية عملت البنوك الجزائرية على نقل العديد من التقنيات المصرفية إلى السوق الوطنية، حيث شرعت في إدخال آلات السحب التي بلغ عددها سنة 2002 حوالي 250 جهاز[2] ثم ساهمت العديد من المؤسسات البنكية الوطنية والأجنبية في دعم الدفع الالكتروني فوصل عدد الموزعات الآلية إلى 919 موزع سنة 2008 [3]

وتعتبر أول تجربة للبنوك الجزائرية في مجال استخدام وسائل الدفع هي استخدام بطاقة السحب الخاصة بكل مصرف، بحيث لا يستطيع حامل البطاقة السحب من جهاز مصرف آخر، وفي سنة 1997 تم ربط الشبكة البنكية الجزائرية من خلال شبكة SATIM التي تسمح بإجراء السحب من أي موزع إلي للنقود سواء كان تابعا لمصدر البطاقة أو لبنك أخر، وبذلك حولت شبكة SATIM بطاقة السحب العادية إلى بطاقة سحب ما بين البنوك CIB La Carte(interbancaire de retrait)،

---

[1] راجع موقع شركة satim على الرابط التالي:
http://www.satim-dz.com/fr/qui-sommes-nous

[2] مصطفى الله خير الدين، **المعلوماتية والجهاز البنكي- حتمية تطوير الخدمات المصرفية**، الملتقى الدولي حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14-15 ديسمبر 2004، ص 201.

[3] واقد يوسف، **النظام القانوني للدفع الالكتروني**، رسالة ماجستير، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2011 ص 26.

أما فيما يخص البطاقات الائتمانية فقد عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال قيامه سنة 2003 بمشاركة شركة أمريكية Aci World Wide على طلب TBE 500 (طرفيات الكترونية للدفع) لأجل توزيعها على التجار القابلين للتعامل معه، كما عمل البنك الخارجي الجزائري على إدخال بطاقة سابقة الدفع في إطار الشراكة مع نفطال، والغرض من هذه التجربة هو تنشيط تعبئة البطاقات من طرف البنك لصالح زبائن محطات نفطال إلا أنه لم يتم تعميم هذه التجربة إلى حد الآن[1].

ومن جهة أخرى نجد أن القرض الشعبي الجزائري قد وقع اتفاقا مع شركة المياه والتطهير بالجزائر، ينص على تجهيز وكالات الشركة الموجودة في العاصمة والبالغ عددها 27 وكالة بنهائيات الدفع الإلكتروني، قصد تمكين الزبائن من تسديد فواتير الماء باستخدام البطاقات الالكترونية، وأوضح المتحدث في شركة "سيال" إلياس ميهوبي أن هذا الاتفاق جاء كنتيجة لتجربة ناجحة شملت 05 وكالات نموذجية متواجدة في زرالدة وديدوش مراد والدار البيضاء وبئر مراد رايس، وأكد المتحدث أن التوقيع على الاتفاقية مع القرض الشعبي الجزائري لا يعني أن تنحصر العملية على بطاقات الدفع الآلي التي تصدرها هذه المؤسسة المالية، وإنما يتعلق الأمر بالبطاقات التي تصدرها جميع البنوك [2].

أما فيما يخص الدفع الدولي، فنجد أن البنك الخارجي الجزائري، والقرض الشعبي الجزائري، وبنك التنمية المحلية، يعرضون لزبائنهم خدمات بطاقة فيزا الدولية.

كما أطلق بنك الخليج الجزائر "AGB" بطاقة فيزا "بلاتينوم" قصد تزويد عملائه بخدمات جديدة تسهل عليهم عمليات الدفع والصرف بطريقة آلية وآمنة، وطنيا ودوليا عبر أجهزة الدفع الإلكترونية وشبكة الانترنت، وفي حالة سرقة البطاقة تقوم إدارة البنك بإرسال "بطاقة

[1] ميهوب سماح، **الاتجاهات الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية**، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2005، ص45-47.

[2] **"سيال" والقرض الشعبي الجزائري يوقعان على اتفاق تسديد فواتير الماء بالبطاقات بين البنكية انطلاقا من نهاية سبتمبر**، على الموقع: http://www.elkhabar.com ، أطلع عليه يوم: 2016/08/31.

الطوارئ" وهي بطاقة تسلم في حالات الطوارئ، سواء كان ضياع البطاقة داخل الوطن أو خارجه[1].

ونجد كذلك البنك الوطني الباريسي "باريبا" الجزائر، الذي يمتلك حاليا 70 وكالة عبر مختلف الولايات، أهمها في العاصمة والمدن الرئيسية قد وفر لزبائنه إمكانية استخدام بطاقة "فيزا" والبطاقة الإلكترونية للسحب ما بين البنوك [2]

من جهتها كشفت شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM على لسان السيد **حاج علوان** أنها وفّرت أكثر من 600 ألف بطاقة دفع الكترونية لزبائن 17 مؤسسة مصرفية تعاقدت فيما بينها للدفع الآلي، وأشار إلى أن الشركة تحصلت على اعتمادها من طرف شركة "فيزا" العالمية .وهو ما سيمكّن الجزائريين من استعمال بطاقات دفعهم في الأسواق العالمية، مشيرا إلى أن شركة SATIM في انتظار استكمال الوثائق لاستخراج العتاد الذي أرسلته **"فيزا"** للقيام بالتجارب والانطلاق في العمل، حيث بإمكان مستعملي هذه البطاقات دفع تكاليف شراء المقتنيات سواء عبر الانترنت أو لدى التجار الذين يمتلكون أجهزة لقراءة البطاقات الالكترونية، والتي بلغ عددها أكثر من 2900 جهاز دفع موزعة عبر الوطن على مطاعم فخمة وفنادق وصيدليات وحتى مساحات كبرى لبيع المنتجات الغذائية والملابس[3]

وفي نفس السياق كشف رئيس جمعية البنوك والمؤسسات المالية السيد عبد الرحمان خالفة عن مراسلة وزارة المالية كل المؤسسات المصرفية العامة والخاصة بغرض تسريع وتيرة عصرنة المنظومة المصرفية وتعميم وسائل الدفع الإلكترونية ابتداء من 2013 وهو التاريخ

---

[1] **بنك الخليج يطلق بطاقة فيزا بلاتينيوم الجديدة**، على الرابط التالي:
http://www.echoroukonline.com/ara/articles/156664.html ، اطلع عليه يوم: 2016/09/01.

[2] **البنك الوطني الباريسي "باريبا" يطلق خدمة جديدة: بطاقات "فيزا" الدولية صالحة في كامل شبابيك الدفع الآلي للبنك**، على الموقع: http://www.elkhabar.com ، أطلع عليه يوم: 2017/09/05.

[3] مقال بعنوان: **العام لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك "ساتيم" يكشف "تحصلنا على اعتماد "فيزا" والبطاقات الدولية متوفرة قريبا**، على الموقع: http://www.elkhabar.com ، أطلع عليه يوم: 2016/08/31.

المحدد لإطلاق خدمة الدفع عن طريق الأنترنت والهاتف النقال بالنسبة لعدد من الخدمات على غرار تسديد فواتير الهاتف والكهرباء والماء، مع اقتراح خدمة اقتناء التذاكر الخاصة بالرحلات الجوية والبحرية عن طريق الانترنت، ويوضح السيد خالفة أن التعاملات المالية مستقبلا ستكون عبر الصيغة الافتراضية من خلال تحويل الأموال من رصيد إلى آخر دون عناء التنقل إلى البنك وهو ما يندرج ضمن مشروع الجزائر الإلكترونية[1].

رابعا: تحديات إستخدام الإدارة الالكترونية في البنوك الجزائرية.

من بين التحديات التي تواجهه استخدام الإدارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية نجد:

أ- ضعف تدفق الأنترنت، حيث أكد "يونس قرار" الخبير في تكنولوجيات الإعلام والاتصال أن الجزائر تعتبر من بين الدول الضعيفة في تدفق الأنترنت مقارنة بدول العالم الأخرى، فيما أرجع انقطاعات الأنترنت المتكررة إلى عدم اتخاذ الاحتياطات المناسبة، والاعتماد على منفذ واحد، وأن 90 % من مراكز إيواء المواقع والأرضيات الإلكترونية الجزائرية موجودة في الخارج، وهو ما يسبب ضعف التدفق، على عكس ما هو معمول به في بلدان أخرى تعتمد على مراكز الإيواء المحلية والتي تكون أقل تكلفة[2]

ب- الفجوة الإلكترونية الكبيرة الفاصلة بين العاملين في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية وبين العملاء المستفيدين من هذه التكنولوجيا مما يجعل الاتصال والتفاهم بين هاتين الفئتين ضعيفا، ونتيجة لذلك يتم تصميم أنظمة إلكترونية لا تلقى إقبالا من طرف المستفيدين في معظم الحالات.

ج- صعوبة اختيار الأجهزة المناسبة نظرا للتعدد الكبير في الأنواع والنظم المختلفة، بالإضافة إلى السرعة الكبيرة لتقادم أجهزة الحواسيب، مما يؤدي في معظم الحالات إلى تغييرات كبيرة في الأنظمة القائمة، حيث يتطلب ذلك موارد مالية وفترة زمنية كبيرة[3].

---

[1] مقال بعنوان: **اعتماد الدفع الإلكتروني للتصدي لأزمة السيولة** ، جريدة المساء، مرجع سابق.

[2] شلالي عبد القادر، قاشي علال، مرجع سابق، ص14.

[3] محمود صبري خميس أبو حبيب، **الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق**، ملتقى الدولي حول تكنولوجيا المعلومات، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، ص 33.

د- عدم تحكم فئة عريضة من المجتمع في إدارة التطبيقات الالكترونية المرتبطة بالحصول على الخدمات المصرفية، ونقص خبراتهم في مجال المعلوماتية، خاصة بالنسبة لكبار السن.

هـ- الحاجة إلى كفاءات عالية من أجل تأمين وتشفير مواقع البنوك وحسابات الزبائن، وذلك من أجل حمايتها من خطر القرصنة الإلكترونية.

و- غسيل الأموال عبر البنوك الالكترونية، وذلك من خلال استخدام البطاقات الذكية وأجهزة الكمبيوتر في تحويل الأموال غير المشروعة، وبشكل يصعب معه تعقب عمليات الإيداع.

خاتمة:

من خلال ما سبق يمكن القول الإدارة الإلكترونية هي مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة من أجل التحول إلى العمل الإلكتروني بدل العمل اليدوي، مما يسمح بتحقيق قفزة نوعية في أداء المنظمات، ويساعدها على تلبية إحتياجات المستفيدين بشكل أفضل، ومن خلال دراسة واقع إستخدام الإدارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1- يؤدي استخدام الادارة الإلكترونية في البنوك إلى توفير الجهد والوقت والتكلفة، وذلك من خلال الإعتماد على مختلف الشبكات الرقمية مثل الأنترنت، والأنترانات، والإكسترانات، والتي تساعد على تأدية العمل داخل البنك وخارجه بشكل أكثر فعالية، مما ينعكس إيجابا على حل العديد من المشاكل ومنها مشاكل الطابور، ومختلف العراقيل البيروقراطية التي ترافق تأدية الأعمال التقليدية.

2- أدركت الجزائر أن عملية التحسين والارتقاء بالخدمات العمومية لن يأتي إلا بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية عبر مختلف القطاعات الحيوية، ومن بينها قطاع الخدمات البنكية، حيث بذلت الجزائر جهودا معتبرة عن طريق إدخال التكنولوجيا الحديثة وأتممه العمليات الإدارية، مما نتج عنه استخدام واسع للانترنت والبطاقات الالكترونية في انجاز المعاملات المصرفية.

3- رغم الجهود المبذولة من طرف الجزائر لا زالت هناك معيقات كثيرة تحول دون التحوُّل الكامل نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بدل الإدارة التقليدية، ومنها الفجوة الرقمية، والأمية

الإلكترونية، وعدم تدفق المعلومات بشكل كامل إلى كل أفراد المجتمع، بالإضافة إلى ضعف الاهتمام بالبحث والتطوير.

قائمة المراجع:

أ- المراجع باللغة العربية.

1- آيت زيان كمال، آيت زيان حورية، الصيرفة الالكترونية في الجزائر المؤتمر العلمي الخامس **حول: نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية**، جامعة فيلادلفيا، الأردن، 5-5 يوليو 2007.

2- العوض أحمد محمد الحسن، **الادارة الالكترونية، المفاهيم- السمات- العناصر**، المؤتمر العالمي الأول للإدارة الالكترونية، طرابلس ليبيا،1-4/06/2010.

3- درمان سليمان صادق، **عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الالكترونية**، دراسة ميدانية في عينة من المنظمات التكنولوجية في مدينة الموصل، المؤتمر الثاني لكلية الأعمال، الجامعة الأردنية، 14، 15 نيسان، 2009.

4- سلمان عبود، **آليات قياس كفاءة التحول نحو الحكومة الالكترونية**، مجلة جامعة بابل، العدد 02، بغداد، 2015.

5- شلالي عبد القادر، قاشي علال، **الحكومة الالكترونية (عوامل البناء والمعوقات في الجزائر)**، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليوم الدراسي حول مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة البليدة، 27 فيفري 2014.

6- مصطفى الله خير الدين، **المعلوماتية والجهاز البنكي- حتمية تطوير الخدمات المصرفية**، الملتقى الدولي حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14-15 ديسمبر 2004.

7- ميهوب سماح، **الاتجاهات الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية**، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2005.

8- محمود صبري خميس أبو حبيب، الإدارة **الإلكترونية بين الواقع والتطبيق**، ملتقى الدولي حول تكنولوجيا المعلومات، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.

9- واقد يوسف، **النظام القانوني للدفع الالكتروني**، رسالة ماجستير، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2011.

ب- المراجع باللغة الأجنبية.

1- Murru, MariaElena, **E- government**: from real to virtual Brussels, 11 April ،2003.

ج- المواقع الإلكترونية:

1- http://www.satim-dz.com/fr/qui-sommes-nous

2- http://www.elkhabar.com

3-http://www.echoroukonline.com/ara/articles/156664.html