

## فاعلية العمل الالكتروني بالمؤسسة الجزائرية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

The effectiveness of electronic work in the Algerian institution in light of information and communication technology

مصطفى بنحسين

سالم أحمد \*

كلية العلوم الاقتصادية والتصرف جامعة سوسة – تونس كلية العلوم الاقتصادية والتصرف جامعة سوسة – تونس

[benhassinemustapha@yahoo.fr](mailto:benhassinemustapha@yahoo.fr)

[ahmedsalemsouf@gmail.com](mailto:ahmedsalemsouf@gmail.com)

تاريخ النشر: 2022/05/10

تاريخ القبول للنشر: 2022/04/14

تاريخ الاستلام: 2022/04/02

### ملخص:

شهدت المؤسسة الجزائرية توجها كبيرا نحو الخدمة الإلكترونية عبر مختلف القطاعات والهيكل، ويهدف بحثنا هذا إلى دراسة فاعلية العمل الالكتروني في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك من خلال التطرق الى نشاط الدفع والسحب الالكتروني في المؤسسة الجزائرية، وإعتمدنا في ذلك على احصائيات مجمع الخدمات المصرفية الإلكترونية (GIE Monétique).

وخلصت دراستنا إلى وجود فاعلية وتجاوب كبير في الإستخدام الإلكتروني من قبل هذه المؤسسة، مثل الانترنت وعديد الوسائل الأخرى، وهو ما يجب تعميمه على باقي المؤسسات الوطنية، بهدف تعزيز الاقتصاد الرقمي في الجزائر، وتحسين الاداء والتقدم، وتوصي دراستنا بضرورة اتخاذ التدابير الضرورية من قبل المؤسسة الجزائرية وحتى الأفراد من أجل مسايرة العصرية، وغرس ثقافة التعامل إلكترونيا لديه.

الكلمات المفتاحية: العمل الالكتروني، الدفع السحب، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تصنيف JEL: L81 ، J33 ، M15.

### Abstract:

The Algerian Foundation has seen a major trend towards electronic service across different sectors and structures. Our research is aimed at studying the effectiveness of electronic work under information and communication technology (ICT), by addressing the payment and e-cloud activity of the Algerian Foundation (GIE Monétique).

Our study concluded that there is considerable effectiveness and responsiveness in the electronic use of this institution, such as the Internet and many other means, which must be disseminated to other national institutions, with a view to strengthening Algeria's digital economy and improving performance and progress.

**Keywords:** Electronic work, push – pull. Information and communication technology.

**JEL classification:** L81 ، J33 ، M15.

1. مقدمة:

لوحظ في السنوات الأخيرة تحول كبير في العالم نحو التطور في شتي المجالات منها الإقتصادي الصناعي التجاري الطبي ..الخ من خلال العديد من المقومات الجديدة وأبرزها التكنولوجيا الحديثة.

يعتبر هذا التقدم الكبير الذي تشهده المؤسسات على العديد من المستويات المحلي أو العالمي والمنافسات الشديدة وسباقها في تقديم الجديد من سلع أو خدمات لتحقيق رضا المتعاملين وتوسيع حصة السوق، والحرص على ضرورة الإهتمام بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما تجنيه من عائدات على مستوى الاداء وتحسن جودة الخدمات المقدمة.

كما أعطت حيوية كبيرة في حصول المؤسسة على مميزات كبيرة أهمها إتساع مساحة السوق وزيادة الأرباح في ظل المنافسات الشرسة وذلك من خلال مساهمة تلك التقنيات الحديثة وادخالها على جميع الأقسام وتحول جل الخدمات من تقليدية إلى عصرية باستخدام عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحاسبات وآليات جديدة، وبرامج وقواعد معطيات بطراز عالي يؤسسها ويبنيها ويسيرها أفراد ومهارة عالية التكوين وذلك استخدام شبكات الإتصالات مؤمنة ومتاحة، حيث كان لهاته الآليات دورا كبيرا في تحسين المعاملات التجارية.

القطاعات والدوائر الوزارية وتحقيق الربط بينها لتقاسم وتنسيق المعلومات وتدارك التأخر المسجل في رقمنة دوائر حيوية تقدم للدولة مؤشرات اقتصادية تساعد على تجسيد المقاربة الاقتصادية الجديدة.

وفي أوئل سنة 2020 انتهجت طرف الحكومة الجزائرية سياسة جديدة ضرورة الإسراع في رقمنة كل القطاعات والعمل على سياسة التحول الرقمي للمؤسسة، حيث ظهرت العديد من التقنيات الحديثة التي حققت تقدم كبير في مجال الاقتصاد الرقمي والعمل الإلكتروني بواسطة برامج وتطبيقات ذكية وقوية، التسويق الرقمي والتجارة الإلكترونية، مما يؤثر بشكل كبير على الحياة اليومية للفرد والمجتمع ككل، والذي كان له بالتبعية تأثير كبير على مجال فاعلية المؤسسات وتنافسها، حيث إتضح في الآونة الأخيرة تكنولوجيا تطبيقات الأجهزة الذكية والتي أصبحت من أجدد الأساليب التسويقية التي تنتهجها المؤسسة الجزائرية حاليا في تسويق منتجاتها.

على ضوء ما تطرقنا إليه تنحصر دراستنا في الإشكالية التالية:

هل هناك فاعلية للعمل الإلكتروني بالمؤسسة الجزائرية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ؟

وإجابة على التساؤل المطروح قسمنا دراستنا إلى ثلاث تساؤلات فرعية وهي كالتالي:

أولاً: ما مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمؤسسة الجزائرية؟.

ثانياً: ماهي آثار العمل الإلكتروني في المؤسسة الجزائرية؟.

ثالثاً: هل يوجد تنافس في المؤسسة الجزائرية من خلال العمل الإلكتروني؟.

1.1. أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في ما يلي:

❖ مدي فاعلية المؤسسة الجزائرية للعمل إلكترونياً؛

❖ سعي المؤسسة الجزائرية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

❖ مدى وعي الفرد والتوجه نحو المعاملات إلكترونياً؛

❖ تقدم المعاملات الإلكترونية في الجزائر.

## 1.2. أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى التعرف على مستوى فاعلية العمل الإلكتروني بالمؤسسة الجزائرية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك من خلال التطرق لأنشطة الدفع والسحب الإلكتروني على الأنترنات لبعض المؤسسات الجزائرية، والإطلاع على تقدم الخدمات الإلكترونية.

## 1.3. منهج الدراسة:

تطرقنا في دراستنا هذه إلى المنهج الوصفي التحليلي فهو الأنسب، وذلك من خلال جزئين الأول نظري إعتدنا فيه على مراجع ودراسات سابقة، تناولت مفاهيم واعمال تطبيقية حول العمل الإلكتروني في المؤسسة الجزائرية، واعتمدنا في الجزء الثاني دراسة لتطبيقية استخدمنا فيه المنهج الوصفي التحليلي، بواسطة إحصائيات لأنشطة الدفع والسحب الإلكتروني على الأنترنات للعديد من المؤسسات الجزائرية، التي تعمل على مجال الخدمة الإلكترونية.

## 2. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

## 1.2. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات :

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها الوسائل التي تستخدم للتشغيل، والإرسال، تخزين المعلومات في شكل إلكتروني، بما في ذلك تكنولوجيا الحاسوب ووسائل الاتصالات والشبكات الربط وغيرها من المعدات والأجهزة المستخدمة في شبكات الاتصالات.

كما تعرف أيضا بالتقنيات الحديثة التي تتكون من الأجهزة وتطبيقات البرامج والاتصالات السلكية واللاسلكية والشبكات والبيانات والأشخاص الذين يستخدمونها في المؤسسة في ارسال واستقبال البيانات والمعلومات وتخزينها، ثم معالجتها واسترجاعها باستخدام برامج مختلفة (معموري صورية، جانفي 2018، ص 255)

وتعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمعدات والحواسيب المستخدمة لبناء أنظمة المعلومات التي تسهل استخدام المعلومات لتلبية احتياجاتها في مجال صنع القرار والعمليات التشغيلية لمنظمة ما، وتشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات البرامج التقنية والبرامج الجاهزة وقواعد البيانات والأجهزة الرقمية المتصلة بالشبكة للعديد من الشبكات الأخرى ذات الصلة. (أمال أيوب، مارس 2019، ص 76)

## 2.2. أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات : تتمثل الأهداف في النقاط التالية:

- ❖ أن يكون الاتصال دقيق باقل وقت واقل تكلفة؛
- ❖ تقديم معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب لدعم اتخاذ القرار؛
- ❖ زيادة الشفافية وتقليل حدوث الأخطاء والاحتيايل؛
- ❖ تقديم خدمة أفضل للموظفين ، والتي لها تأثير إيجابي على وظيفة الاتصال الداخلي للمؤسسة؛
- ❖ تخلص من الوقت والموارد والجهد الضائعة. (معموري صورية، جانفي 2018، ص 257)

## 3.2. خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تتمثل الخصائص في النقاط التالية :

تحدث هيربرت سايمون – جائزة نوبل في العلوم الاقتصادية سنة 1978- عن عدة خصائص متعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولخصها فيما يلي :

- ❖ جميع المعلومات التي يمكن لأي شخص أن يتلقاها شفها أو رمزيا بشكل مرئي من خلال جهاز كمبيوتر والكتب والصحف والمجلات يمكن تخزينها في الذاكرة الإلكترونية أثناء إنتاج العديد من المنشورات ؛

❖ يمكن مقارنة مساحة ذاكرة نظم معالجة المعلومة بالذاكرة القسوى التي يمكن أن تكون لفرد ماله القدرة على استخدام اللغة لمعالجة ذاكرة نظام المعلومات:

❖ يمكن نقل أي برنامج أو معلومات تبدو مهمة في نظام الكمبيوتر إلى نقطة أخرى في ذلك النظام أو إلى نظام آخر أقل تكلفة؛  
❖ في مواجهة صعوبات التخطيط وصنع القرار، تنبع قيود كبيرة في قدرات معالجة المعلومات من معرفة القوانين التي تسيير أنظمة التخطيط. (طرشي ويخلف، مارس 2018، ص 171)

#### 4.2. دواعي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

- ❖ تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغيير الطبيعة الأساسية للمعرفة والمعلومات في المجتمع؛
- ❖ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - بجميع أشكالها والمتنوعة الشاملة وعبر أجيالها
- ❖ لها قدرة كبيرة على القيام والتطوير والتحسين جودة الحيات العمل والتعلم؛ (خلود ومحمد، 2013 ص 235)
- ❖ نقص المعلومات عن الوضع الحالي لثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في معظم البلدان العالم.

#### 5.2. عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

##### 1.5.2. الحواسيب:

الحاسوب هو من عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي غيرت جذريا كيفية اخذ المعلومات ، حيث توجد إستمرارية في تطوره، من أجهزة حاسبة إلى أجهزة لمعالجة المعلومات

ويعرف الحاسوب انه من الاجهزة الآلية تستخدم لمعالجة المعلومة تفوق الانسان بشكل كبير فائق السرعة، وتعمل على أساس يرامج تشغيل، تحددها العديد من الأوامر المنظمة والمرتبطة لإيجاد الحلول للشكالات المطروحة (غريب، ديسمبر 2018، ص 32)

كما ويعرف الحاسوب بمجموعة الأوامر التعليمات المعبر عنها برموز وأرقام ومفردات ومخططات او اشكال اخرى، وذلك من أجل القيام بعمل علمي للحصول على قواعد ونتائج داعمة تسمح للجهاز بقراءتها وترجمتها ، كما يسعى بالعملية الإلكترونية أو ما يشابهها. (واري، 2018، ص 280)

يشمل جميع أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في نقل البيانات والمعلومات ، مثل الأنواع المختلفة لأنظمة الكمبيوتر وأشكالها المختلفة من الملحقات الطرفية. (بدر إسماعيل، 2010، ص 7)

##### 2.5.2. البرامج : هي تلك القواعد والبيانات التي تعتبر بمثابة الجزء الأساسي لاستخدام الحاسبات الرقمية

البرمجيات هي العقل المدبر للكمبيوتر. الأجهزة والمكونات والتي لا تعمل وحدها. بدلا من ذلك ، فتثبت عليهم البرامج والأنظمة حتى تعمل من خلال أنظمة التشغيل، والتي بدونها سيكون من المستحيل تشغيل هاته الاجهزه الحاسبة أو استخدام أي تطبيق شائع ، مثل تلك المستخدمة في تحضير النصوص أو الجداول أو الرسومات أو الصوت أو الرسوم المتحركة.

البرنامج هي عبارة علا قواعد بيانات يمكن استخدامها لجمع وتخزين واسترجاع الحجم الكبير من البيانات ، مثل بيانات العمال في أمانة الادارة وغيرها من المجالات الاسعمال الطبي الصناعي التعليمي ... الخ. هناك العديد من أنواع قواعد البيانات مثل قواعد بيانات النص وقواعد بيانات الصور وقواعد البيانات الجغرافية وقواعد البيانات الإحصائية وقواعد البيانات الكيميائية وما إلى ذلك. (زين عبد الهادي، 2008، ص 17).

## 3.5.2. شبكات التواصل

الانترنت تشتمل على تكنولوجيات المعلومات والاتصالات بالعديد الشبكات المختلفة، مثل الإنترنت، وشبكة الداخلية، الإنترنت والشبكة الخارجية، الأكسترنات، والتي تعتبر مهمة في مجال إدارة الأعمال الإلكترونية، وكذا الأعمال التجارية والتسويق الإلكتروني. (بدر إسماعيل، 2010، ص 7)

هي مجموع الأدوات والأجهزة والمعدات والبرامج الذكية ووسائل العمل الرقمي والإلكتروني، التي تسمح بعملية إتصال الحواسيب في ماينها (طارق طه، 2007، ص 431)

وهي أيضا نظام سلكي أو لاسلكي يضمن الإتصال جهازين فأكثر، وذلك بإستخدام آليات الإتصال الحديثة لتبادل البيانات والمعلومات فيما بينهم، وهناك العديد من الشبكات ص 260 (قروش غيسى، 2018، ص 260)

- ❖ شبكة الإنترنت: هي شبكة دولية ذات النطاق الواسع متاحة لجميع الشرائح في العالم؛
- ❖ شبكة الأنترنت (الداخلية): هي تلك الشبكة الداخلية عادة ماتكون في المؤسسة لتبادل المعلومات بين العاملين داخليا أو الفروع التابعة لها؛
- ❖ شبكة الأكسترنات: هي الشبكة التي تسمح للمؤسسات الإتصال فيما بينها وترابط العديد من الشبكات لتمنح عملية الإشتراك في الإطلاع على الملفات تبادل المعلومات بين المؤسسة والمتعاملين.

## 4.5.2. الكفاءة والافراد

هم المستخدمين النهائيين، هم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام، مثل المديرون المحسبون، العملاء... الخ. وعلى هذا الأساس فإن معظمنا مستخدمين النظام. (بدر إسماعيل، 2010، ص 7)

## الكفاءات البشرية:

هي عبارة على مزيج بين المهارات ومعارف وسلوكات وخبرات الأفراد والأشخاص العاملين بالمؤسسة، والتي تسمح لهم بممارسة وظائفهم والتكيف مع أي تغيير مستجد خلال العمل والقيام به في أحسن حال مع مراعات عنصر الجودة في الأداء، ويعتبر هذا عنصرا اجابيا للمؤسسة مما يتيح لها ميزات تنافسية خلال سوق العمل. (عمارة و بوخضرة، 2019، ص 22)

- ❖ عناصر الأداء الأفراد: يتضمن أداء الأفراد العديد من المهام وأهما: (بلحريزي و بن عامر، 2019، ص 72)
- ❖ الجهد: هو ذلك الأداء والطاقة الجسمانية والعقلية التي يتطلب بذلها من قبل الأفراد للقيامهم بمهامهم الموكلة لهم؛
- ❖ القدرة: هب ذلك المجهود الذي يتطلب توفره للقيام بالمهارات حتى يتمكن الأفراد من القيام بعملهم كما هي؛
- ❖ الفهم: يجب على الأفراد ان يكونو على وعي تامة بما يقدمون من أعمال.
- ❖ تقييم مهارات الأفراد: يقيم أداء الموارد البشرية بتحليل ودراسة العمل الذي يقدمه الافراد وملاحظة ومتابعة سلوكياتهم وتصرفاتهم خلال العمل والتعرف على مدى نجاحهم ومستوى مهاراتهم كفاءاتهم والقيام بأعمالهم كما هو مطلوب، والحكم تقدم ونمو الفرد في المستقبل (بلحريزي و بن عامر، 2019، ص 73).

### 3. العمل الإلكتروني:

#### 1.3. الإدارة الإلكترونية :

##### 1.1.3 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العصرية، وفق ما أشارت إليه أدبيات الفكر الإداري الحديث، كما انه توجد العديد من التعاريف في هذا الجانب.

فعرفت الإدارة الإلكترونية على أنها " استخدام واستغلال مجمل التقنيات الإلكترونية الحديثة بكل ما يطلبه التنظيم والعمل، أو الإجراءات أو التسويق أو التجارة، أو الإعلام

وعرفت ايضا بالإدارة الإلكترونية " المجال الذي يشمل كل الخدمات والأعمال الإلكترونية لتسيير وتحكيم الادارة ليسي الإدارة الإلكترونية للأعمال، او الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة لخدمة المواطنين، أو الموجهة للأعمال أو الموجهة الشركات والمؤسسات الحكومية الإلكترونية

عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها تقديم الخدمات والمعاملات الإدارية العمومية باستخدام الشبكات ووسائل التواصل والاتصال الحديثة دون أن يضطر الزبائن للتنقل للإدارات لإنجاز احتياجاتهم، وعدم هدر الوقت والجهود والطاقة." (طرشي و يخلف مارس 2018، ص 169)

#### 2.3. أهم مجالات الخدمة الإلكترونية

##### 1.2.3. التجارة الإلكترونية:

هذه هي عملية الترويج للسلع والخدمات وتعريفها ، ثم تنفيذ إجراءات و ابرام الصفقات والمعاملات وشراء وبيع هذه السلع والخدمات ، وكذلك دفع أسعار الشراء من خلال شبكات الاتصال المختلفة ، سواء عبر الإنترنت أو الشبكات الأخرى التي تربط المشتري والبائعين.

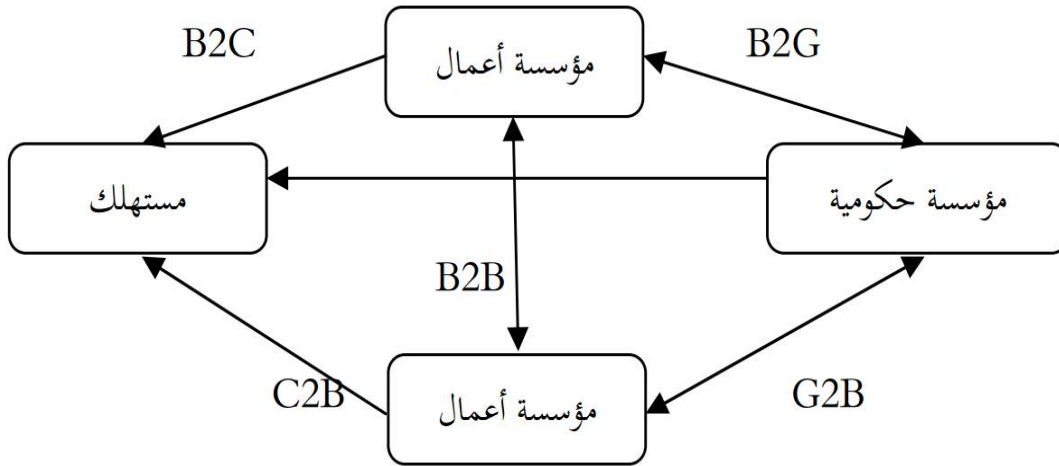
تعرفه منظمة التجارة العالمية بأنه مجموعة متكاملة من إجراءات التصنيع والتوزيع والتسويق والمبيعات.

والمنتجات بواسطة آليات الإلكترونية.(محمد سمير أحمد، 2009، ص 130)

وحسب تعريف الاتحاد الأوروبي: يتم تنفيذ جميع التعاملات والاعمال الأنشطة إلكترونيا ، سواء بين المشاريع التجارية والمستهلكين أو بين المؤسسات الحكومية .(بوعرار، عموري، وسعداوي، 2019، ص60)

إجراء المعاملات التجارية بين شركاء الأعمال باستخدام تكنولوجيا المعلومات والإنصالات المتقدمة لتحسين كفاءة الأداء وفعاليتها. كما تعد التجارة الإلكترونية من الأساليب الحديثة لإدارة الاعمال لتحسين الخدمات سرعة التنفيذ ، بما في ذلك استخدام الويب للبحث عن المعلومات واستردادها لدعم اتخاذ القرارات الفردية والمؤسسية، وتعتبر شكلا من أشكال الاتصال والتبادل (بوخاري و سعيداني، 02.03ديسمبر 2019، ص 72)

## الشكل 01: أشكال التجارة الإلكترونية



المصدر كبير عمر، بوسيف سيدي أحمد، مسي سارة (02.ديسمبر 2019) أهمية التجارة الإلكترونية كرافعة للاقتصاديات الحديثة وعوائق تطبيقها في الجزائر من كتاب اعمال ملتقى الدولي:الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة جامعة الوادي، الجزائر ص 222.

### 2.2.3. التسويق الإلكتروني: توجد الكثير من التعريفات للتسويق الإلكتروني ونذكر منها ما يلي:

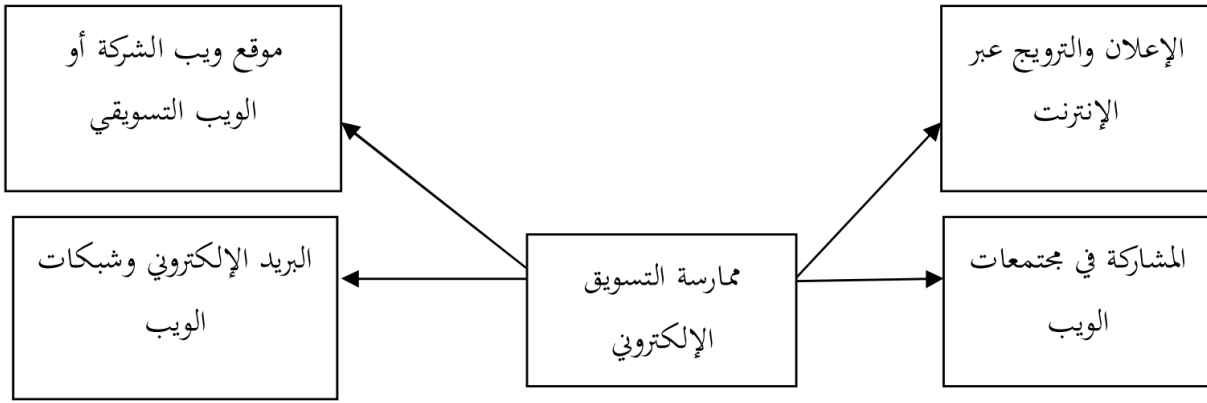
التسويق الإلكتروني هو العديد من التعاملات الاجراءات الحاصلة بين المؤسسة وعملائها من زبائن وموردين وغيرهم ، وذلك باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات الإتصالات، بطريقة حديثة للحصول على العديد من المنافع في اقل الوقت ممكن بدون تنقل، بواسطة التخزين، والحيازية ونقل الملكية بين المنتج والمستهلك، لإشباع رغبات واحتياجات والعمل على إرضائهم دون إهمال القيم الاجتماعية

كما عرف التسويق الإلكتروني على أنه الأسلوب الصحيح لاستخدام الانترنت الاكسترنات والانترانت وشبكات الاتصال والتواصل السلوكية واللاسلكية في كل مراحل وعمليات الإنتاج وتقديم وعرض الخدمات، ذلك من أجل تحقيق رضا العملاء والزبائن .

وعرف التسويق الإلكتروني ايضا بأنه نتيجة تطبيقات وبرامج من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المطبقة على التسويق التقليدي"، ومن جانب التوجه نحو الزبائن والعملاء: هي تلك المعاملات التسويقية الحديثة من اجل بناء وكسب علاقات الولاء مع الزبائن والعملاء.

وعرف تعريف التسويق الإلكتروني انه عملية إتصال وتواصل مع العميل بطريقة حديثة وعصرية مبنية على اساس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال العمل الإلكتروني وذلك من أجل خلق القيمة المضافة، للمعاملات التسويقية التقليدية في بيئة افتراضية (زيوش وقاشي، 2018، ص 266)

الشكل 02 : طرق ممارسة التسويق الإلكتروني



زيوش أم الخير وقاشي خالد (2018) التسويق في ظل مواقع الشبكات الاجتماعية (التسويق عبر الفايبروك أنموذجا مجلة دفاتر اقتصادية المجلد 10 - : العدد: 01 ص 267.

### 2.2.3. الدفع الإلكتروني:

هناك العديد من التعريفات للدفع الإلكتروني ونذكر منها ما يلي:

- هو ذلك التطور في المعاملات المالية والتجارية، من التقليدية والشبكات إلى معاملات ومبادلات إلكترونية حديثة في ظل التطور التكنولوجي، والتي سمية بطريقة الدفع الإلكتروني.
- كما يعرف الدفع الإلكتروني من التقنيات الحديثة والعصرية التي تدعم التجارة الإلكترونية، وخدمة مقدمة من طرف جميع البنوك والمؤسسات المالية، لجعل عمليات الدفع الإلكتروني مؤمنة وبسيطة، يتميز النظام بالامتثال للقانون، والسرية التامة تجاه العملاء، وإدارة عملية البيع والشراء للتجار والمستهلكين والعديد من المزايا الأخرى مثل حقيقة أن المستهلكين قد يكون لديهم نقود مادية، وتعدد وسائل الدفع الإلكترونية وأشهرها البطاقات الدفع. المسبق. (الشاهد، غربي، وديدة، 02. 03 ديسمبر 2019، ص 04)

#### ❖ أنواع طرق الدفع الإلكتروني:

تتعدد طرق الدفع الإلكتروني، وتتلاءم أشكالها مع متطلبات التجارة الإلكترونية وطبيعة التعاملات عبر الإنترنت. وكان أول ظهور للبطاقات المصرفية والبنكية والبريدية التي اظهرت تطور كبير وذلك من البطاقات الإلكترونية أو البطاقات ذات الأشرطة الممغنطة الى البطاقات ذات الخلايا الالكترونية، وظهرت أيضا طرق دفع إلكترونية أخرى، وهي كما يلي:

#### ❖ البطاقات البنكية:

هي بطاقات بلاستيكية وممغنطة تحمل اسم حاملها وتاريخ الإصدار وتاريخ انتهاء الصلاحية. كما يتم استخدامها لتلقي المدفوعات أو لشراء السلع والخدمات. يتم تعريفها أيضا على أنها أداة بنكية إلزامية تصدرها مؤسسة مالية أو بنك لشخص طبيعي مما يسمح للشخص الطبيعي بسحب النقود من البنك أو شراء السلع والخدمات من التجار الملتزمين تجاه البنك، استخدامها من طرف المتعاملين والمؤسسات وفق الشروط والضوابط المنصوص عليها في العقد الموقع فيما بينها. تستخدم أيضا لسحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي، وشراء السلع والوصول إلى الخدمات، لأنها توفر لأصحابها مرونة أكبر في الدفع وزيادة الأمان وتكاليف المعاملات المنخفضة، فضلا عن تنفيذ التسوية المالية بشكل أسرع في أقل وقت.



## ❖ النقود الإلكترونية:

تشتمل مصطلح النقود الإلكترونية E-MONEY العديد من المنتجات المتنوعة مصممة لتزويد المستهلك بديلا عن وسائل الدفع التقليدية، فمن الصعب الوصول إلى تعريف عام ودائم يشمل جميع المزايا من وجهة نظر قانونية وتكنولوجية واقتصادية ويشير البعض إلى النقود الإلكترونية على أنها التمويل الإلكتروني للنقود التقليدية، يشار إلى الوحدات النقدية الإلكترونية بشكل شائع بالعملة الرقمية، يتم إنشاء العملة الرقمية من قبل الوسطاء، يعتمد مفهوم النقود الإلكترونية أو الرقمية على حقيقة أن العميل يشتري النقود الإلكترونية من البنك الذي أصدرها ويقوم بتحميلها على كمبيوتر العميل، أي أنها تحل محل العملة العادية في شكل وحدات إلكترونية ولها نفس القيمة كعملة عادية.

## ❖ التحويلات الإلكترونية:

يعتبر نظام تحويل الأموال الإلكتروني أنه إجراء تحويل أحد البنوك لتحويل الاعتمادات والخصومات إلكترونيا من حساب بنكي إلى آخر، وهذه العملية التحويل تكون إلكترونيا باستخدام الهواتف والحواسيب والمودم بدلا من الورق، تتم معالجة عمليات التحويل من خلال غرفة مقاصة آلية، وهي شبكة تملكها وتديرها البنوك المشاركة في نظام تحويل الأموال الإلكتروني.

## ❖ الشيكات الإلكترونية:

الشيكات الإلكترونية هي النسخة الإلكترونية من الصكوك الورقية التقليدية التي من المعتاد تقديم الخدمة بها، الشيك الإلكتروني هو بريد إلكتروني مسجل وآمن يتم إرساله من قبل مصدر هذا الشيك للمستلم للموافقة عليه وتقديمه إلى بنك عبر شبكة الإنترنت حتى يتمكن البنك من تحويل القيمة المالية للشيك، وتحقق لك، ثم قم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونيا إلى مستلم الشيك لإثبات أن الشيك قد تم مسحه وأن مستلم الشيك يمكنه التحقق إلكترونيا من المبلغ المحول إلى حسابه.

## ❖ البطاقات الذكية:

هي بطاقة من نوع بلاستيكية بحجم بطاقة الائتمان تحتوي على شريط مغناطيسي به شريحة إلكترونية فهي عبارة عن حامل مرن آلية صغير، يحتوي على العديد من المعلومات المخفية داخلية التي الحساب القيمة، والظاهرة، تتكون من الاسم والعنوان الشخصي لحامل واسم البنك وتاريخ الصلاحية ورقم البطاقة، ويتم عن طريقها سحب مبلغ معين من القيمة من الحساب المصرفي للعميل، أو من أحد خطوطهم، أو من جهاز الصراف الآلي أو حتى من جهاز كمبيوتر شخصي مجهز بألة لهذا الغرض. (صالح، سارة، والعربي، 04 و 05 فيفري 2020 ص 224)

## 4. الدراسة التطبيقية: فاعالية العمل الإلكتروني بالمؤسسة الجزائرية

من خلال السياسة المعمول وما تسعى الية السلطات الجزائرية في الاونة الاخير، والتوجه نحو التحول الرقمي في وظائف وخدمات المؤسسة من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني، ذلك قصد النهوض بالاقتصاد الجزائري، أردنا ان تكون دراستنا على نشاط الدفع والسحب عبر الإنترنت من خلال مجمع الخدمات المصرفية الإلكترونية GIE (GIE Monétique) في الفترة الممتدة لسنتي 2020 و 2021.

## 1.4. نشاط الدفع والسحب عن طريق الإنترنت

يعتبر نشاط الدفع عن طريق الإنترنت قيد التشغيل في الجزائر، حيث فتحت وأتحت هاته الخدمة CIB في أكتوبر 2016 أصبح الدفع بواسطة الإنترنت من طرف كبار الم福特رين: المياه وشركات الهاتف الثابت والطاقة (الغاز والكهرباء) والمتنقل والنقل الجوي وشركات التأمين وبعض الإدارات كما تم التقسيم حسب قطاع الأعمال لمعاملات الدفع عبر الإنترنت.

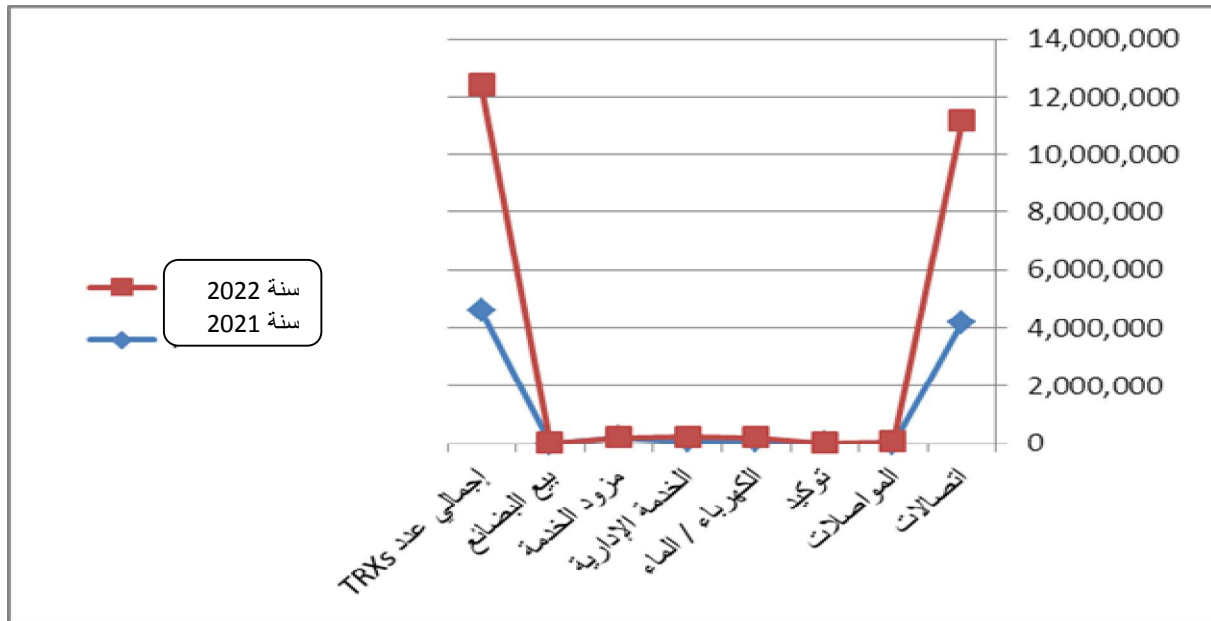
الجدول 01: الدفع عبر الإنترنت

السنة	اتصالات	المواصلات	توكيد	الكهرباء / الماء	الخدمة الإدارية	مزود الخدمة	بيع البضائع	إجمالي عدد TRXs	المجموع
2020	4210284	11350	4845	85676	68395	213175	235	4593960	دج 5,423,727,074.80
2021	6993135	72164	8372	120841	155640	457726	13468	7821346	دج 11,176,475,535.68

المصدر: موقع مجمع الخدمات المصرفية الإلكترونية (GIE Monétique) حملت في مارس 2022

[/https://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet](https://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet)

الشكل 03: نشاط الدفع عبر الإنترنت



المصدر: إعداد الطالب.

#### ❖ التحليل:

من خلال الجدول 01 والشكل 03 لاحظنا ارتفاع كبير في مسوي قيم نشاط الدفع عبر الانترنت بالنسبة لسنة 2021 ومقارنة بسنة 2020 وأبرزها طرف كبار المفوترين فالإتصالات كانت الزيادة أكثر من نصف المبلغ سنة 2021 قدرت 4,210,284 دج الى 2022 قدرت بـ 6993135 دج قدرت الزيادة بنسبة بـ 66 % ، كذلك لإجمالي عدد TRXs جاءت أكثر من النصف ففي سنة 2020 بـ 4593960 دج الى 2021 قدرت بـ 7821346 دج قدرت الزيادة بنسبة بـ 70 % ، وهذا راجع لعدة أسباب أبرزها

- استراتيجية الإدارة الجزائرية نحو تطوير خدماتها وتحسين مخرجاتها ومسائر العصرية، واستغلال عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل الوظائف سوي لمحيطها الداخلي او الخارجي.
- السياسة التي تسعى اليها السلطة الجزائرية على كل مؤسساتها سوى العمومية او الاقتصادية للتوجه نحو الاقتصاد الرقمي وتبني سياسة العمل الرقمي والالكتروني خلال الخدمات، من اجل النهوض بالاقتصاد الجزائري.

- وكذا الواقع المعاش وما تمليله الظروف التي ألمت بالجزائر والعالم ككل جائحة كورونا كيفية 19 والتدابير الاستثنائية التي نصت عليها القوانين للحفاظ على الأشخاص من المرض والوباء، حيث ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اتاحت مجال كبير للمعاملات سوى من ناحية التعامل ماليا او الخدمات المقدمة وغيرها.
  - كذا عامل ازمة السيولة في الجزائر، وخاصة عبر شبابيك البنك وبريد الجزائر، أدى ذلك إلى اللجوء إلى المعاملات الإلكترونية في السحب والدفع او المخالصات لدى المؤسسات أو الأفراد في القطر الجزائري.
- 2.1.4 نشاط السحب على الجهاز النقدي

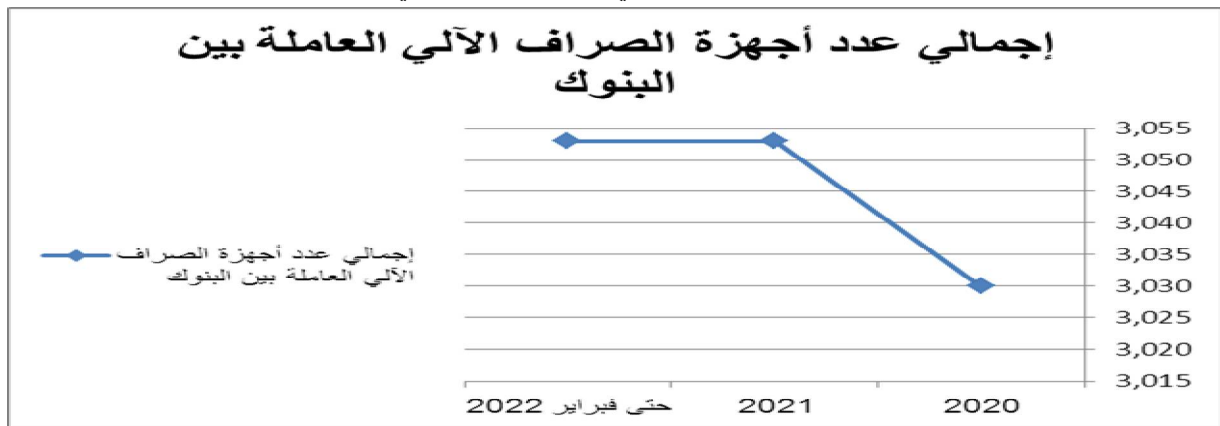
الجدول 02: العدد الاجمالي لأجهزة الصرف الألي البيبنكية العاملة

السنة	العدد الاجمالي لأجهزة الصرف الألي البيبنكية العاملة
2020	3 030
2021	3 053
الى فيفري 2022	3 053

المصدر: موقع مجمع الخدمات المصرفية الإلكترونية (GIE Monétique) حملت في مارس 2022

[/https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm](https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm)

الشكل 04: نشاط العدد الاجمالي لأجهزة الصرف الألي البيبنكية العاملة



المصدر: إعداد الطالب

الجدول 03: المبلغ والعدد الإجمالي لمعاملات السحب

لسنة	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	المبلغ الإجمالي لمعاملات السحب
2020 (*)	58 428 933	1 073 004 953 000,00 دج
2021	87 722 789	1 728 937 064 000,00 دج

المصدر: موقع مجمع الخدمات المصرفية الإلكترونية (GIE Monétique) حملت في مارس 2022

<https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm/>

❖ التحليل:

يبين لنا الجدول 02 والشكل 04 ، نشاط السحب على الجهاز النقدي، حيث لاحظنا تزايد في العدد لأجهزة الصرف الآلي البيبنكية والبريدية، بالنسبة لسنة 2020 ومقارنة بسنة 2021 زيادة بعدد حوالي 23 جهاز صرف بنسبة تقدر 7% وهذا يعبر عدد صغير بالنسبة لما هو موجود في الجزائر من بنك ووكالات وفروع لدى بريد الجزائر .

اما كما هو مبين في الجدول 3 عن المبلغ العدد الإجمالي لمعاملات السحب فهناك فرق شاسع عندما نقارن سنة 2020 وبسنة 2021 فالفرق بينها قدر 29293856 عملية سحب بمبلغ قدر 655 932 111 000,00 دج بنسبة اكثر من النصف والتي تقدر بـ 61% وهذا راجع الى النقاط التي تطرقنا اليها في التحليل السابق في نشاط الدفع عبر الإنترنت ، وهي للاستراتيجية التي تتبناها الادرة الجزائرية في تحسين خدماتها والتوجه الالكتروني، وكذا السياسة التي تسعى اليها السلطة الجزائرية، والضروف السائدة في العلم والجزائر خاصة وهي جائحة وباء كورونا كيفيد 19، عامل ازمة السيولة في الجزائر.

3.1.4 نشاط الدفع على TPE

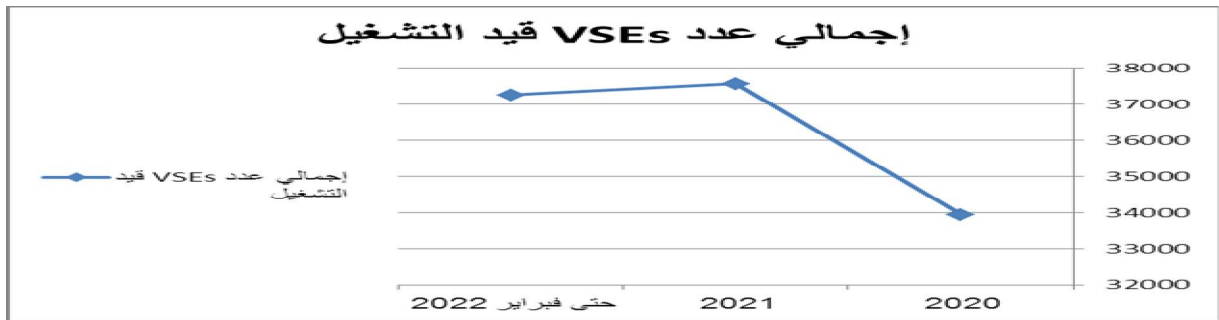
الجدول: 4 إجمالي عدد VSEs قيد التشغيل

سنة	إجمالي عدد VSEs قيد التشغيل
2020	33945
2021	37561
حتى فبراير 2022	37254

المصدر: موقع مجمع الخدمات المصرفية الإلكترونية (GIE Monétique) حملت في مارس 2022

<https://giemonetique.dz/activite-paiement-sur-tpe/>

الشكل 05: نشاط الدفع على TPE



المصدر: إعداد الطالب

❖ التحليل:

يبين لنا الجدول 02 والشكل 05 نشاط الدفع على TPE ، حيث نلاحظ من خلالهما تزايد إجمالي عدد VSEs قيد التشغيل بالنسبة لسنة 2020 ومقارنة بسنة 2021 بزيادة بعدد حوالي 3616 VSEs قيد التشغيل بنسبة تقدر 10% ، وهذا يعبر عن وجود تفاعل لدى الفرد في القطر الجزائري، مع هذه التكنولوجيا سوى عن طريق استعمالها في المؤسسة العمومية والمالية مثل البنك والبريد الجزائري او الاقتصادية مثل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للاجراء او غير الاجراء .. الخ اوفي المؤسسات الخاصة بواسطة البطاقات الالكترونية.

## 5. خاتمة:

شهدت المؤسسة الجزائرية فعالية كبيرة من اجل تحسين اداء الوظائف والمعاملات، سوى كانت داخلية أو خارجية، وذلك من خلال الإستغلال الأمثل لعناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك بواسطة العديد من الوسائل والادوات، نذكر منها البطاقات الإلكترونية عبر العديد من الأنظمة الخاصة بالدفع الإلكتروني المعتمدة في القطر الجزائري والكثير من الأجهزة الخاصة بالصراف او عن طريق الأنترنت المواقع الخاصة بالمؤسسات، كما عرفت هذه الأخير تحسنا في أدائها، ولكن سيتوجب عليها السعي اكثر لمسايرة الدول المتقدمة، ورغم الدور الفعال الذي تقوم به المؤسسة الجزائرية من خلال العمل الإلكتروني المتعدد وبرزها الدفع الإلكتروني، والجهود لهذا لا بد على الجزائر أن تدرك ركب العصرية ومسار التحول الرقمي الذي اجتاحت العالم من أجل تحقيق الريادة للمعاملات الإلكترونية.

1.5. نتائج الدراسة : خصلت الدراسة الي العديد من النتائج وهي كما يلي:

- ✓ هناك فاعلية ارتفاع كبير في واستخدام نشاط الدفع والسحب الإلكتروني وذلك عبر الانترنت بالنسبة وبواسطة البطاقات الإلكترونية؛
- ✓ وجود جهود كبيرة مبذولة قصد عصرية وتحديث نظم وسائل الدفع في المؤسسة الجزائرية، وتوسيع استخدامها لتعزيز الاقتصاد الرقمي في الجزائر؛
- ✓ تسعى المؤسسة الجزائرية دائما الى التقدم وتحسين الاداء من خلال العمل الإلكتروني؛
- ✓ وجود حيوية اسفاء كبير لدى المؤسسة الجزائرية في تبني الساسة المنتهجة لدي الحكومة نحو التوجه الرقمي المؤسساتي واقتصادي؛
- ✓ اتضح لنا ان مجال الاتصالات والمعاملات المالية التي تتمثل في الدفع والسحب الكتروني عن طريق الاجهزة المتاحة ، هي الغالبة على نشاط الدفع عن طريق الانترنت. من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدي الفرد الجزائري؛
- ✓ مساهمت الظروف السائدة في البلاد الجزائر والعالم ككل من خلال الجائحة (كرونا كيفيد 19) والتدابير الاستثنائية التي فرضت على الافراد او المؤسسات للحفاظ على الاشخاص من المرض والوباء، توجه الجميع نحو العمل الكتروني استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من التعامل سوي ماليا او خدمات تجارة تسويق دفع وغيرها؛
- ✓ كذا عامل ازمة السيولة في الجزائر ، ساهم بكثير إلى اللجوء إلى المعاملات الإلكترونية في السحب والدفع او المخالصات لدى المؤسسات أو الأفراد في القطر الجزائري.
- 1.6. توصيات الدراسة: حسب ما تطرقنا إليه في دراستنا وما خلصت من نتائج نتقدم بالتوصيات التالية:
- ✓ يجب على المؤسسة أن تتخذ التدابير الضرورية وتوجيه الافراد من اجل ارساء ثقافة التعامل إلكترونيا،
- ✓ ضرورة ايجاد استراتجية لمسايرة العصرية في التعاملات لتلك المؤسسات التي لديها معاملات كثيرة مع المحيط الخارجي مزال يمارس فيها العمل التقليدي مثل مؤسسات الكهرباء والغاز والمؤسسة العمومية؛
- ✓ على المؤسسة الجزائرية القيام برامج ودورات تدريبية وذلك من اجل نشر ثقافة العمل الإلكتروني في جميع المستويات والوظائف الإدارية؛
- ✓ على السلطة الجزائرية مواصلة التوجه نحو تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية أو رقمية؛
- ✓ ضرورة تكثيف التدفق السريع للانترنت في كامل القطر الجزائري والاعتماد على أنظمة برامج تشغيل حديثة ومتطورة للتنقيب عن البيانات حتى يتمكن الجميع من التجسيد للعمل الإلكتروني.

## 6. قائمة المراجع

1. أحمد شمس الدين بوعرار، عموري إسماعيل، مراد مسعود سعداوي واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، كتاب اعمال الملتقى الدولي: الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة. جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر. (02.03 ديسمبر 2019)
2. زين عبد الهادي.. تكنولوجيا الاتصال في الإعلام. القاهرة مصر. (2008)
3. صالح رح، سارة م، & العربي ر. (s.d). التجارة الإلكترونية في الجزائر – الواقع والتحديات. مجمع مداخلات الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الخامسة: أداء المؤسسات في ظل الاقتصاد الرقمي المنعقد بجامعة ورقلة، الجزائر يومي 04 و 05 فيفري 2020. 182
4. طه رط، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي. (2007)
5. عبد الحكيم الشاهد، العيد غربي، وكمال ديدة). التجارة الإلكترونية وأثرها على التنمية المستدامة (دراسة حالة بعض الدول العربية). كتاب أعمال الملتقى الدولي: الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر. (02.03 ديسمبر 2019)
6. فاطنة بوخاري، ومحمد سعدياني.. التجارة الإلكترونية بين التطبيق والمأمول-دراسة حالة الجزائر-. كتاب اعمال الملتقى الدولي: الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة. جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر. (02.03 ديسمبر 2019)
7. محمد أحمد سمير. التسويق الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة. (2009)
8. أم الخير زيوش، وخالد قاشي.. التسويق في ظل مواقع الشبكات الاجتماعية (التسويق عبر الفايبروك أنموذجا. مجلة دفاتر اقتصادية المجلد: – 10 العدد (2)، (2018) ص 366.
9. أيوب، أ. مدى مساهمة إستخدامات تكنولوجيا المعلومات الإتصال في تسهيل وتسريع إصالتها في الوقت المناسب إبي مراكز إتخاذ القرارات. مجلة الحقيقة للعلوم الإجتماعية والإنسانية مجلد 18 عدد 01، (2019)، ص 76.
10. بدر إسماعيل م دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير إحصاء العمل. الدورة القطرية الإحصائية حول "تطوير إحصاءات العمل" صنعاء – الجمهورية اليمنية -28 30 نوفمبر 2010، ص.6.
11. زينب بلحيزي، وعبد الكريم بن عامر. إدارة المعرفة وأثرها على أداء الموارد البشرية-دراسة حالة مؤسسة سونلغاز عين تموشنت. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 03 العدد 01: 31 جوان 2019، ص 72.
12. سلمة عمارة، ومريم بوخضرة.. التعلم التنظيمي كأسلوب لتطوير الكفاءات والمهارات البشرية بالجامعات الجزائرية دراسة حالة عيينة من جامعات الشرق. مجلة المنهل الإقتصادي، المجلد 02، العدد 01، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، (جوان 2019)، ص 22.
13. صورية معموريتكنولوجيا المعلومات والإتصال وواقعها في الجزائر. AL-RIYADA For Business Economics (ISSN: 2437-0916) Vol 04 N0 02، .. (جانفي 2018). ص 255.
14. عاصم خلود، وإبراهيم محمد.. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وإنعكاساته على التنمية الاقتصادية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية (2013)، ص 235.
15. عيسى قروش، الإستخدامات التجارية والتسويقية لتكنولوجيا وشبكات الإتصال في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة. مجلة آفاق علوم الإدارة والإقتصاد، (2018)، ص 260.
16. غرب، جميلة، الحاسوب والمعالجة الآلية للغة العربية (تنظير ورصد المنجز)الإشعاع المجلد 5 عدد 2 ديسمبر 2018، ص 32.
17. لونيس واري. حماية برامج الحاسوب بقانون الملكية الأدبية، أم براءة الإختراع دراسة تحليلية بيانية. بحوث، العدد 12 الجزء الأول، (2018) ص 280.
18. محمد دوافل. إسهامات المنطق والرياضيات في مستقبل الحاسوب. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم الفلسفة جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، 266.
19. محمد دوافل. إسهامات المنطق والرياضيات في مستقبل الحاسوب. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم الفلسفة جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، 266.
20. محمد طرشي، وصفية يخلف. واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ودورها في تحسين الخدمات العامة. مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقية، جامعة المسيلة- العدد 3 - (مارس 2018). ص 171.
21. واري لونيس حماية برامج الحاسوب بقانون الملكية الأدبية، أم براءة الإختراع دراسة تحليلية بيانية بحوث، العدد 12 الجزء الأول، 2018، ص 280
22. موقع مجمع الخدمات المصرفية الإلكترونية (GIE Monétique) / https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm