

## دور نظام المعلومات في تطوير التجارة الالكترونية في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر -خنشلة-

### *The role of the information system in the development of electronic commerce in the economic institutions, a case study of the Algerian post office - Khenchela -*

بلبلع سامية<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مخبر حاضنة المؤسسات والتنمية المحلية، جامعة عباس لغرور - خنشلة (الجزائر)،  
samiabelbellaa@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2022/09/30 تاريخ قبول النشر: 2022/12/15 تاريخ النشر: 2022/12/31

#### الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في دور نظام المعلومات في تطوير التجارة الالكترونية في المؤسسات الاقتصادية. وذلك بالتطرق للمفاهيم الأساسية لنظام المعلومات والتجارة الالكترونية وكيفية مساهمة نظام المعلومات في تطوير التجارة الالكترونية. من خلال الدراسة الميدانية لمؤسسة بريد الجزائر - خنشلة- خلصت إلى أن لنظام معلومات المؤسسة دور فعال في تطوير التجارة الالكترونية وذلك من خلال ما يوفره من معلومات دقيقة وموثوقة وأنية مايسهل معاملتها التجارية. كما يوفر نظام معلوماتها الأمن المعلوماتي والذي ينعكس بالإيجاب على التجارة الالكترونية. الكلمات المفتاحية: المعلومات، نظام المعلومات، التجارة الالكترونية، الأمن المعلوماتي. تصنيف JEL : M15 ،F19.

#### Abstract:

This study aims to research in the role of the IS in the development of e-commerce in economic institutions. by addressing the basic concepts of the IS and e-commerce and how the IS contributes to the development of e-commerce.

Through the field study of Algeria Post Corporation - Khenchela- it was concluded that the IS of the corporation has an effective role in the development of e-commerce, through the accurate, reliable and timely information it provides, which facilitates its commercial transactions. It is also provides information security, which reflects positively on e-commerce.

**Keywords:** informations; IS; e-commerce; information security.

**Jel Classification Codes:** M15, F19.

\*المؤلف المرسل: بلبلع سامية

## 1. مقدمة:

إن التطورات التكنولوجية الهائلة والسريعة التي عرفها العالم مؤخرا فرضت على المؤسسة التغيير في نظامها المعلوماتي للتأقلم مع محيطها الجديد، بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نشاطها لمواكبة التطور وضمان بقائها واستمرارها وتحقيق أهدافها.

فالمؤسسة مهما كان حجمها أو طبيعة نشاطها فإنها تنشأ لغرض تحقيق غاية معينة أو هدف رئيسي، وحتى تحقق أهدافها وتصل إلى غاياتها فهي تحتاج لنظام معلومات خاص بها لتزويد مسيري المؤسسة بالمعلومات اللازمة والضرورية للقيام بالتخطيط، التنظيم، القيادة، الرقابة على أنشطة المؤسسة واتخاذ القرارات. لذلك أصبح هناك اهتمام متزايد بتقديم المعلومات في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات الرشيدة.

كما أدت هذه التطورات التكنولوجية السريعة إلى تحول تجاري نتج عنه تغير عميق في نمط التفكير وفي سلوك المنتجين والمستهلكين على حد سواء، وبالتالي تغيرت بعض قواعد التعاملات التجارية ونجم عنها ظهور نوع حديث من المبادلات التجارية قوامها التدفق السريع للمعلومات والاستجابة الأسرع للتغيرات المفاجئة، والإلغاء النهائي للحدود والقيود المادية والجغرافيا، وهو ما أصبح يعرف بالتجارة الإلكترونية.

وقد أصبحت التجارة الإلكترونية سائدة في عالم اليوم، فقد ساهمت في جعل العالم مجرد قرية صغيرة وسوقا واحدا تتعادل فيه الفرص الممنوحة لكل المؤسسات على اختلاف أحجمها لاقتحام الأسواق العالمية وترويج البضائع والسلع بكل يسر وسهولة متخطين بذلك كل الحدود، كما أصبح بمقدور الزبائن اقتناء احتياجاتهم بمجرد نقرة زر واحدة ودون الحاجة لمغادرة أماكنهم.

## إشكالية البحث:

تمت صياغة الإشكالية كالتالي:

كيف يساهم نظام المعلومات في تطوير التجارة الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر -

مديرية خنشلة-؟

بناءً على الإشكالية المطروحة تمت صياغة الفرضيات التالية:

- يمكن أن يساهم نظام المعلومات في تطوير التجارة الإلكترونية، وذلك من خلال توفير المعلومات ذات الجودة والآنية والتي بدورها تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة؛
- نظام المعلومات في مؤسسة بريد الجزائر- خنشلة- أداة فعالة في توفير معلومات كافية ودقيقة للأداء الرقابي على أمن معاملاتها الإلكترونية؛
- التطبيق الخاص بنظام معلومات مؤسسة بريد الجزائر- خنشلة - له تأثير كبير على زيادة المعاملات التجارية الإلكترونية من خلال الخدمات الإلكترونية التي يقدمها.

### أهداف البحث:

- التعريف بالمفاهيم الأساسية لنظام المعلومات وكيفية بناء هيكل معلوماتي متطور في المؤسسة وإبراز قيمة هذا النظام في تحسين المعاملات الإلكترونية؛
- التعرف على التجارة الإلكترونية وإبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكونة أساسية لنظام المعلومات في تسهيل وتسريع معاملات هذه التجارة.

### منهجية الدراسة:

لتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة؛ تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال عرض المعطيات وتحليلها وتفسيرها والربط بينها؛ لمحاولة تفسير الظاهرة المدروسة واستخلاص النتائج.

كما اعتمد على دراسة حالة في الجانب التطبيقي للتطرق إلى دور نظام معلومات المؤسسة في تطوير معاملاتها التجارية الإلكترونية من خلال خدماتها الإلكترونية وكذا دوره في توفير وحماية المعلومات.

## 2. نظام المعلومات:

يمكن القول أن نظام المعلومات بمفهومه الحديث يعود إلى النصف الثاني من القرن العشرين. ومصطلح نظام المعلومات يدل على أنه ذلك النظام الذي يقوم بجمع المعلومات يدويا أو آليا وتنظيمها وتخزينها ومعالجتها وهذا يدل بدوره على أن أي عملية للتسجيل أو الاسترجاع تعد نظاما.

## 1.2 تعريف نظام المعلومات:

قبل التطرق إلى نظام المعلومات يجب التطرق إلى بعض المفاهيم الأساسية التي يقوم عليها مصطلح نظام المعلومات، لذلك سنتطرق لتعريف البيانات والمعلومات اللتان تمثلان مدخلات ومخرجات نظام المعلومات.

**البيانات:** تعرف البيانات على أنها "مجموعة حقائق غير منتظمة قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض، أي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر في سلوك من يستقبلها" (محمد عبد العليم، 2007، صفحة 36).

كما تعرف أيضا " بأنها المادة الخام التي تشتق منها المعلومات، وغالبا ما تكون في صورة أعداد أو كلمات أو رموز أو شكل أو نسب أو معدلات أو تقارير، لتُصنف فكرة أو هدف معين" (الشوابكة، 2011، صفحة 35)

ومن خلال التعريفين السابقين يمكن القول بأن البيانات هي مجموعة حقائق وأفكار ليس لها معنى إلا بعد تبويبها وتحليلها.

**المعلومات:** هي " بيانات تمت معالجتها إذ تم تصنيفها، وتحليلها، وتنظيمها، وتلخيصها، بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها حيث أصبحت ذات معنى" (النجار، 2010، صفحة 46).

والمعلومات " هي المعطيات الناتجة عن معالجة البيانات يدويا أو حاسوبيا أو بالحالتين معا ويكون لها سياق محدد ومستوى عال من الموثوقية" (الظاهر، 2009، صفحة 180).

كما عرفت على أنها " ما يمثل الحقائق والآراء والمعرفة الإدراكية والمحسوسة في صورة مقروءة، أو مسموعة أو مرئية أو حسية، أو ذوقية" (كافي، 2013، صفحة 191) على ضوء ما سبق يمكن استنتاج أن التمايز بين البيانات والمعلومات يتمثل بالآتي: (النجار، 2010، صفحة 47)

- ✓ البيانات مادة خامة يصعب اتخاذ قرارات على ضوءها؛
- ✓ المعلومات مادة تمت معالجتها بما يسمح باتخاذ قرارات على ضوءها؛
- ✓ تتحول البيانات إلى معلومات بعد معالجتها.

## نظام المعلومات:

عند الحديث عن نظام المعلومات في العصر الحديث فهذا يدل على استعمال الحاسوب لحفظ كمية هائلة من البيانات وتخزينها ومعالجتها بسرعة هائلة وبدقة متناهية. وفي ظل ذلك يمكن تعريف نظام المعلومات على أنه "مجموعة من الاستعدادات والأدوات والأفراد التي تتفاعل وتتداخل في تدفق البيانات الرسمية وغير الرسمية داخل أي تنظيم" (الصيرفي، 2010، صفحة 61).

ويعرف أيضا بأنه "النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في المنشأة، ويمكن أن يستخدم أنواعا عديدة من نظم معالجة المعلومات، لمساعدته في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين" (أبو النور، 2011، صفحة 61)

فنظام المعلومات هو مجموعة من الإجراءات والوثائق التي تعطي المعلومات المفيدة وتساعد في وظائف التسيير، ومن جهة ثانية الوسائل المادية والبشرية الضرورية لمعالجة، تخزين وتحويل المعلومات بهدف استغلالها الجيد والصحيح.

فهو مجموعة من المدخلات التي تمثل بيانات ومعطيات مختلفة، يتم معالجتها للوصول إلى مجموعة من المخرجات للحصول على نتائج أفضل.

وهكذا يمكن القول إن نظام المعلومات هو ذلك التنظيم المتحكم في نقل المعلومات من منتجها إلى المستفيدين منها.

وعموما فإنه ينبغي على نظام المعلومات أن يحقق ثلاثة متطلبات أساسية هي: (محمد فتحي، 2013، ص157)

- ✓ أن يكون قادرا على أن يعلم أو يخبر المستفيد أين يجد معلوماته؛
- ✓ أن يكون قادرا على نقل هذه المعلومات له عندما يقرر أنه يرغبها؛
- ✓ أن يرد على أسئلة المستفيد في إطار حدود الوقت الذي يراه المستفيد مناسباً له.

## 2.2 عناصر نظام المعلومات:

يشتمل نظام المعلومات على مجموعة من العناصر التي تكمل بعضها البعض وتتربط بشكل يجعل النظام يعمل بطريقة فعالة، ويمكن إيجاز هذه العناصر فيما يلي: (عامر، وجنابي، 2007، الصفحات 46-48)

✓ **التنظيم:** أهداف المؤسسة ، طبيعة عملها، ثقافتها وبيئتها الخارجية كذلك قواعد وإجراءات التسيير، توزيع الوظائف والصلاحيات كلها تمثل عنصرا من عناصر نظام المعلومات؛

✓ **القوى البشرية:** تمثل أهم عنصر من عناصر نظام المعلومات، وتعبير عن الأفراد المؤهلين والمدربين لتنفيذ نشاطات معينة، ويكونون عادة بمستويات وكفاءات مختلفة وذلك حسب طبيعة النظام ووظائفه، إضافة إلى أنهم يستخدمون مخرجات النظام ويزودونه بمدخلات جديدة بعد انجاز البحوث واتخاذ القرارات وإنتاج معلومات جديدة؛

✓ **تكنولوجيا المعلومات:** تكنولوجيا المعلومات المستعملة في نظام المعلومات كثيرة ومتنوعة، وهي تمس جوانب جمع المعلومات، معالجتها، تخزينها ونشرها. وهي عبارة عن تلك الأجهزة والمكونات المادية بمختلف أنواعها، وكذا البرمجيات المختلفة والمتنوعة. وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات عنصرا أساسيا لا يمكن الاستغناء عنه في أنظمة المعلومات؛

✓ **البيانات والمعلومات:** متوفرة في مختلف المصادر الورقية منها والإلكترونية، حيث تقوم الأساليب الفنية (البرمجيات) بمعالجتها، تخزينها واسترجاعها عن طريق الطاقات البشرية المختصة لذلك، وتعتبر البيانات والمعلومات عن مدخلات النظام.

مما سبق يمكن القول أن مكونات نظام المعلومات تتمثل في: (طارق، 2022)  
**المكونات المادية:**

تضم أجهزة الملحقات الطرفية كأجهزة الإدخال والإخراج، وأجهزة التخزين الثانوية، والمعالجات والذاكرات الرئيسية، حيث يتم قبول البرامج والبيانات ومعالجتها وتخزينها وإعطاء النتائج من خلال التعليمات، فوجود هذه الأجهزة ساهم في تحقيق السرعة لنظام المعلومات، والدقة والسعة الكبيرة التي يحتاجها، لوجود كميات هائلة من البيانات؛

**المكونات البرمجية (Computer Software):** والتي تشمل ما يلي:

- **برامج النظام:** وهي أنظمة التشغيل مهمتها تقديم الدعم والتحكم في عمليات نظام الكمبيوتر.

- برامج التطبيقات: تهدف هذه البرامج لتوجيه أجهزة معينة للعمل بها من المستخدم النهائي، مثل برنامج تحليل المبيعات، وبرنامج الرواتب.
- الإجراءات: هي التعليمات الخاصة، حيث يعمل عليها من يستخدم نظام المعلومات فإما أن تكون هذه الإجراءات على شكل نموذج ورقي أو برنامج حاسوبي.

#### الاتصال عن بعد:

ترتبط الأجهزة ببعضها في نظام المعلومات من خلال اتصال سلكي، مثل الايثرنت (Ethernet) والألياف البصرية أو لا سلكية، مثل شبكة الواي فاي (Wi-Fi) إذ يمكن إنشاء شبكة تربط بين أجهزة الكمبيوتر مثل الشبكات المحلية (LAN).

قواعد البيانات ومستودعات البيانات:

تعتبر قواعد البيانات (Databases) مستودع المادة الأساسية التي تعمل بها المكونات الأخرى، كما تعتبر مجمع البيانات التي تسترجع من خلال الاستعلام عنها حسب ضوابط محددة. في حين أن مستودع البيانات (Data Warehouses) تشمل جميع البيانات بأي شكل تحتاجه المؤسسة. وقد برزت أهميتها في نظام المعلومات مع وجود بيانات ضخمة وهائلة من الممكن جمعها وتحليلها.

#### الموارد البشرية:

يلعب قسم الموارد البشرية دورا مهما، وذلك لأن جميع مكونات نظام المعلومات لا يمكن تشغيلها ووضع الإجراءات اللازمة لإدخالها وتخزينها وتحليلها دون وجود العنصر البشري.

### 3. ظهور التجارة الإلكترونية وارتباطها بنظام المعلومات:

بداية من الثلث الأخير من القرن الماضي سيطر الانترنت تدريجيا على العالم، فأصبح قرية صغيرة لا حدود فيها سهلت واحدة من أولى التعاملات البشرية بالتاريخ وهي التجارة. إذ أصبحت القدرة على بيع وشراء المنتجات المتاحة عملية بسيطة للجميع تتم بالضغط على الأجهزة الذكية من خلال المتاجر الإلكترونية لتشتري أو تباع ما تشاء من المنتجات، كل ذلك يمكنك فعله من خلال ما نطلق عليه اليوم التجارة الإلكترونية

## 1.3 نشأة وتطور التجارة الإلكترونية:

بدأت شركات التجارة الإلكترونية في الظهور مع بداية التسعينات. في عام 1992 ظهر (Book Unlimited Stacks) ليصبح أول سوق إلكتروني لتجارة الكتب، اعتمد في البداية على مكالمات هاتفية ثم تحول عام 1994 إلى موقع إلكتروني. وبعد عام واحد فقط قام جيف بيزوس بإطلاق متجر أمازون الشهير، ولحقه بيير أوميديار بإطلاقه متجر (Auction Web) الذي يعرف اليوم باسم (eBay).

وبعد ثلاثة أعوام فقط من اطلاق تلك المتاجر الإلكترونية ظهر مايعرف الآن بموقع بايپال (PayPal) وهو نظام للدفع الإلكتروني. اعتبر حينها الحلقة المفقودة من سلسلة الشراء الإلكتروني، وهي نظام للدفع عن بعد. وقد انطلقت عشرات المواقع والخدمات العالمية مع بداية القرن الحالي.

لقد بدأ مصطلح التجارة الإلكترونية في الظهور بعد عام 1994، حيث ارتبط هذا المصطلح وبشكل كامل مع اختراع شبكة الانترنت التي غزت العالم واستطاعت ربط دول العالم بشكل لم يكن من الممكن تخيله سابقا.

مرت التجارة الإلكترونية بين قطاعات الأعمال الاقتصادية بثلاث مراحل أساسية بدأت منذ بدأ استخدام أجهزة الكمبيوتر في المؤسسات والمنشآت الاقتصادية (يحياوي، ويوسف، 2017، صفحة 181):

**المرحلة الأولى:** وتعتبر مرحلة الارتباط بين الشركات الرئيسية والموردين الفرعيين أي بين الشركة لأم والفروع التي تتبع لها؛

**المرحلة الثانية:** فيها بدأ التبادل الإلكتروني بين الشركات الرئيسية ومختلف الموردين وذلك من خلال استخدام شبكات القيمة المضافة؛

**المرحلة الثالثة:** وهي مرحلة التبادل الإلكتروني للوثائق وانجاز كافة المعاملات التجارية على شبكة الانترنت.



## 2.3 مفهوم التجارة الالكترونية:

لمصطلح التجارة الالكترونية تعريف عديدة، وهو يتكون من مقطعين، الأول التجارة ويعبر عن نشاط اقتصادي يتم من خلاله تداول السلع والخدمات بين الأفراد والحكومات والمؤسسات. أم الثاني **الالكترونية** والمقصود به هو القيام بأداء النشاط الاقتصادي "التجاري" باستعمال تكنولوجيا الاتصالات الحديثة مثل شبكة الانترنت.

وفيما يلي نعرض بعض التعاريف للتجارة الالكترونية:

خبراء منظمة التجارة العالمية يعرفونها أنها " مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج وتوزيع وترويج وبيع المنتجات من خلال شبكات الاتصالات"(حمري، 2021، صفحة 4).

كما تعرف أيضا " هي نوع من عمليات البيع والشراء ما بين المستهلكين والمنتجين أو بين الشركات باستخدام تكنولوجيا المعلومات"(السيد أحمد، 2008، صفحة 31).

إن التجارة الإلكترونية هي الأعمال التجارية التي تتضمن إنجاز الأعمال عبر الشبكات باستخدام أنظمة الكمبيوتر، سواء كانت هذه الوظائف داخل المؤسسة أو خارجها. هذا التعريف تأخذ به عدة جهات مثل التعاون الاقتصادي لآسيا والباسيفيك "APEC"(العاني، 2007، صفحة 69).

يقصد بالتجارة الالكترونية في مفهومها الواسع المبادلات التجارية التي تتم عن طريق وسائل إلكترونية، وهي تشمل ثلاث أنواع مختلفة من الصفقات هي (عطية، صفحة 8):

- أ- تقديم خدمات الانترنت نفسها، أي تقديم طرق الوصول لهذه الشبكة بالنسبة لرجال الأعمال والمستهلكين؛
- ب- التسليم الإلكتروني للخدمات، أي تسليم المنتجات الخدمية للمستهلك في شكل معلومات رقمية؛
- ج- استخدام الانترنت كقناة لتوزيع الخدمات، وعن طريقها يتم شراء مختلف السلع عبر الشبكة، ولكن يتم تسليمها بعد ذلك للمستهلك في شكل إلكتروني أو غير إلكتروني حسب طبيعة السلعة.

وهكذا يتم إتمام الصفقات التجارية دون انتقال الطرفين والتقاءهما في مكان معين، وإن لم تتم الصفقة فيكفي التعريف بها تعريفا كاملا من خلال أجهزة الحاسب الآلي وشبكة الانترنت، وبذلك يتوفر الكثير من الجهد والوقت المال.

مما سبق يمكن تعريف التجارة الالكترونية بأنها مجموع المعاملات التجارية ذات الصيغة الالكترونية، التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع عملياتها، بدءا من تبادل المعلومات، البيع، الشراء، التسويق وتقييم الخدمات وصولا إلى عقد الصفقة والتسويات المالية التي توفرها هذه التجارة.

### 3.3 خصائص وأهمية التجارة الإلكترونية:

#### أ- خصائص التجارة الالكترونية:

تتميز التجارة الالكترونية بعدة خصائص، أهمها ما يلي:

- ✦ عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي العقد؛
- ✦ وجود الوسيط الالكتروني لدى كل أطراف العملية التجارية؛
- ✦ غياب المستندات الورقية للمعاملات في التجارة الالكترونية؛
- ✦ تجاوز الحدود الزمنية والجغرافية؛
- ✦ السرعة في انجاز الأعمال؛
- ✦ اتساع مجال التجارة الالكترونية، يدخل في مجالها العمليات التجارية التي تتم فيما بين المؤسسات، وبين المؤسسات وعملائها، وبين المؤسسات والحكومات؛
- ✦ فكرة النشاط التجاري، الركيزة الأساسية للتجارة الالكترونية (عمل تجاري يهدف إلى تحقيق الربح).

#### ب- أهمية التجارة الالكترونية:

يمكن إبراز أهمية التجارة الالكترونية في النقاط التالية: (كورتل، ورزيق، 2010،

الصفحات 75-78)

- ◆ تسمح التجارة الالكترونية بالتسوق عبر الانترنت عن طريق الاتصال الالكتروني المباشر بين المتعاملين، وبذلك فهي تستغني عن المستندات الورقية وما تستلزمه من نفقات كما تساهم في تبسيط وتنظيم عمليات المؤسسات وتحقيق أهدافها، عن طريق القضاء على التأخير في إصدار القرارات الإدارية؛
- ◆ ترشيد القرارات التي يتخذها كل من البائعين والمشتريين بما يتميز به من تدفق المعلومات بينهم في الوقت المناسب وبطريقة منسقة ودقيقة، مما يسمح بسهولة المقارنة بين المنتجات سواء من ناحية الأسعار أو الجودة أو طريقة الدفع؛
- ◆ توفر التجارة الالكترونية حرية الاختيار من خلال أنها توفر فرصة هامة لزيارة مختلف أنواع المحلات على الانترنت، بالإضافة إلى ذلك فهي تزود الزبائن بالمعلومات الكاملة عن المنتجات، ويتم كل ذلك بدون ضغوط على الباعة؛
- ◆ تعزيز حركات النقل وذلك بسرعة انجاز المعاملات والحصول على أفضل الأسعار لعمليات الشحن، الأمر الذي يخفض من التكاليف التي تتحملها الشركات التجارية نتيجة التخفيضات الجديدة في عمليات الإمداد والتوزيع (مدحت، 2001، صفحة 18)؛
- ◆ تعتبر ذات أهمية خاصة لكل من المنتجين والمستهلكين خاصة في الدول النامية حيث أنها تستطيع التغلب على الحواجز التقليدية للمسافة ونقص المعلومات عن الفرص التصديرية؛
- ◆ تسمح التجارة الالكترونية بممارسة تسويق أكثر فاعلية وذلك باعتماد المؤسسات على الانترنت في التسويق، يتيح لها عرض منتجاتها وخدماتها في مختلف أنحاء العالم دون انقطاع طيلة ساعات اليوم، مما يوفر لها فرصة أكبر لجني الأرباح وزيادة عدد زبائنها؛
- ◆ تسمح التجارة الالكترونية بخفض الأسعار انطلاقاً من وجود العديد من المؤسسات التي تبيع السلع بأسعار أخفض مقارنة بالمُتاجر التقليدية، وذلك لأن التسوق على الانترنت يوفر الكثير من التكاليف مما يصب في مصلحة الزبائن.

#### 4.3 تطبيقات التجارة الالكترونية (كافي، 2009، الصفحات 21-22):

يظن الكثير من الناس بأن التجارة الالكترونية هي مجرد الحصول على موقع على الانترنت، ولكنها أكثر من ذلك بكثير، هناك الكثير من تطبيقات (les applications)

(informatiques) التجارة الالكترونية مثل البنوك الانترنتية، التسوق في المجمعات التجارية الموجودة على الانترنت وشراء الأسهم والبحث عن العمل والقيام بمزادات وغيرها، ومن أجل تنفيذ هذه التطبيقات يستلزم الحصول على معلومات داعمة توفرها أنظمة المعلومات المدعومة ببنية تحتية. وتنقسم تطبيقات التجارة الالكترونية إلى ثلاثة أقسام:

- تطبيقات لشراء وبيع المنتجات والخدمات وهو ما يسمى بالسوق الالكتروني والذي يعرف بأنه محل شبكي من التعاملات والمعاملات والعلاقات من أجل تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات والأموال والمشاركين في السوق الالكتروني من باعة ومشترين وسماسرة نادرا ما يعرفون بعضهم البعض، وطرق التواصل بين الأفراد في السوق الالكتروني تختلف من فرد لآخر ومن حالة لأخرى.

- تطبيقات تسهل وتسير تدفق المعلومات والاتصالات والتعاون ما بين الشركات وما بين الأجزاء المختلفة لشركة واحدة.

- تطبيقات توفر خدمة الزبائن.

### 5.3 تأثير نظام المعلومات في تطور التجارة الالكترونية:

تطبيقات التجارة الالكترونية ظهرت في أوائل السبعينات من القرن الماضي وأكثرها شهرة هو تطبيق التحولات الالكترونية للأموال ولكن مدى هذا التطبيق لم يتجاوز المؤسسات التجارية العملاقة وبعض المؤسسات الصغيرة. وبعدها ظهر نظام معلومات التبادل الالكتروني للبيانات EDI والذي طور تطبيق التجارة الالكترونية من مجرد معاملات مالية إلى معاملات أخرى وتسبب في زيادة الشركات التي تتعامل بهذا التطبيق من مؤسسات مالية ومصانع وبائعي التجزئة ومؤسسات خدمية أخرى. تطبيقات أخرى ظهرت أيضا مثل تطبيقات لبيع وشراء الأسهم وتذاكر السفر على الانترنت وعلى شبكات خاصة وغيرها. مثل هذه الأنظمة كانت تسمى بتطبيقات الاتصالات السلكية واللاسلكية (كافي، 2009، الصفحات 21-22).

شكلت أنظمة الإعلام الآلي المتاح استعمالها في المؤسسة المرتبطة باستعمال التطبيقات العامل الأول لظهور التجارة الالكترونية، حيث استفادت كل النشاطات بأدوات الإعلام الآلي ويتم تسييرها بفضل تطبيقاتها، ويتم إدارتها بفضل برمجيات خاصة بالتسيير وبواسطة نظام معلومات يعرف بتخطيط موارد المؤسسة (ERP) والأنظمة المساعدة في اتخاذ القرار. ولعب نظام (ERP) دورا رئيسيا في التجارة الإلكترونية بين منظمات

الأعمال فقد ساعد في جعل مجموع وظائف المؤسسة سواء كانت تجارية مشتريات، مبيعات، إنتاج، إعداد الفواتير أو غيرها تتم بطريقة آلية. وبمقارنتها مع برمجيات التسيير الموجودة قبلا فهي تسمح بإعادة تنظيم المؤسسة. وبما أن المؤسسة تتبنى مفهوم التسويق الذي تهدف من ورائه إلى تحقيق مكاسب مالية من جهة وإرضاء زبائنها من جهة أخرى، ظهر نتيجة لهذا نظام معلومات جديد يعرف بتسيير علاقات الزبون (GRC) (العاني، الصفحات 65-66).

ومع جعل الانترنت مادة مالية وريحية في التسعينات من القرن الماضي وانتشارها ونموها الكبير فإن مصطلح التجارة الالكترونية خرج للنور وتطورت تطبيقات التجارة الالكترونية بشكل كبير وانتشرت بسرعة، وكان أحد أهم أسباب تطورها هو تطور الشبكات والبروتوكولات والبرمجيات (كافي، 2009، الصفحات 21-22). لكن العنصر الأساسي تمثل في إنشاء الويب (WEB) الذي فتح المجال للدخول إلى الأنترنت من قبل الجميع. مما سبق يمكن القول أن لنظام المعلومات دور كبير في تطور التجارة الالكترونية وذلك من خلال ما يلي:

- **أجهزة الحاسب الآلي:** التطور السريع في هذه الأجهزة وبرمجياتها وإمكانياتها الهائلة في التخزين والسرعة واسترجاع المعلومات المخزنة فيها ساهم كثيرا في تسهيل وتسريع وتوسع معاملات التجارة الالكترونية و خفض التكلفة وزيادة الربح وبالتالي هذه الأجهزة ساهمت في نمو وتطور التجارة الالكترونية.
- **تكنولوجيا المعلومات:** والتي تعتبر من أهم عناصر نظام المعلومات، أدى تطورها السريع إلى توفير مجموعة من الوسائل ذات التقنية العالية، وسهلت في ممارسة الأنشطة التجارية الإلكترونية، كما أن الانتشار الواسع للشبكات وخاصة شبكة الانترنت فتح مجالا واسعا لامتداد معاملات التجارة الإلكترونية وانتشارها في كل أنحاء العالم. لذا يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي التي قدمت للتجارة الإلكترونية مجموعة من التقنيات والوسائط والوسائل الإلكترونية التي أدت إلى انتشارها وتطورها.
- **الموارد البشرية:** إن نجاح أو فشل مؤسسة ما يتحدد بمدى قدرتها على استخدام التكنولوجيا الحديثة، وهذا بالاعتماد على العنصر البشري المؤهل، ذو الكفاءة والخبرة المناسبة مثل المتخصصين في إنشاء المواقع التجارية الإلكترونية

والعاملين والإداريين في المتاجر الإلكترونية. وكذلك في مجال المعلومات والاتصالات من مهندسي الشبكات والبرامج وصيانة الأجهزة اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية. وبالتالي فإن من يساهم في تطور التجارة الإلكترونية هم كفاءتها البشرية ذات المعرفة والمهارات العالية.

### 6.3 أمن معاملات التجارة الإلكترونية (لرقت، ومعالم، 2021، الصفحات 436-438):

بالرغم من التطور الكبير الذي عرفته التجارة الإلكترونية إلا أنها تواجه خطراً يهدد أمن معلوماتها ومعاملاتها، ومن الأسباب القوية لإعراض المؤسسات والأفراد عن ممارسة التجارة الإلكترونية هي المخاطر الناتجة أساساً عن التعامل عبر الشبكات المفتوحة خاصة الأنترنت والتي ينتج عنها:

- ✓ القرصنة الإلكترونية: وتعتبر من الآثار السلبية لتكنولوجيا المعلومات وهي عبارة عن دخول نظام التشغيل في أجهزة المستخدمين الآخرين بطرق غير مشروعة لأغراض غير مشروعة كالسرقة، والتخريب أو إضافة ملفات أخرى وبرامج وهمية أو نقل أو مسح ملفات وغيرها؛
- ✓ الخداع وانتحال الشخصية؛
- ✓ الإعتداءات على المعطيات؛
- ✓ النصب في مجال الخدمات الإلكترونية؛
- ✓ الفيروسات حيث تعتبر من الأساليب التي يتم الاعتداء بها على المعلومات، لإلحاق الضرر بأجهزة وبرامج الحاسب الآلي وتدمير البيانات وإتلافها أو تعطيلها عن العمل.

هناك مجموعة من التحديات يجب أخذها في الحسبان لضمان نقل أمن للمعلومات بين الأطراف المتصلة ببعضها ضمن التجارة الإلكترونية وتتلخص هذه التحديات في ثلاث محاور تتمثل في: (العاني، 2007، الصفحات 99-117)

#### أ- خصوصية المعلومات:

كي تتم المحافظة على خصوصية الرسالة الإلكترونية يجب أن لا يتمكن من الاطلاع عليها إلا الأطراف المعنية المسموح لها بذلك. وللحفاظ على الخصوصية لابد من التحكم بعملية الدخول، وأكثر طرق التحكم انتشاراً هي استخدام الجدران

النارية وهي عبارة عن أنظمة معلومات تعمل على توفير سياسات أمنية ما بين شبكة الانترنت وشبكة المؤسسة الداخلية، بجعل جميع عمليات الدخول إلى الشبكة والخروج منها تمر من خلال هذا الجدار الناري، وهو بذلك يمنع أي مخترق أو متطفل من الدخول إلى الشبكة.

#### ب- سلامة المعلومات:

لا بد من حماية عمليتي نقل المعلومات وتخزينها، وذلك لمنع أي تغيير أو تشويه للمحتوى بشكل متعمد أو غير متعمد. وتكمن أهمية ذلك في الحفاظ على محتوى مفيد و موثوق به.

لتجنب تشويه أو تلف البيانات يمكن استخدام تقنيات مثل البصمة الالكترونية للرسالة والتشفير، ومن المفيد أيضا استخدام برمجيات مضادة للفيروسات لحماية أجهزة التخزين من انتهاكات الفيروسات التي تتسبب في تلف وتشوه البيانات. ومن المهم أيضا الاحتفاظ بنسخ احتياطية لاسترداد البيانات المفقودة في حال تعرضها للضرر، أو في حال تعطل الشبكة أثناء عملية النقل.

ولمنع سرقة البيانات من قبل تهديدات داخلية وخارجية فأنظمة كشف الاختراق (IDS : Intrusion Detection System) فعالة إلى أبعد حد عندما تنصب بشكل صحيح وتراقب بانتظام. ولكن يجب الحفاظ على طريقة عمل هذه الأنظمة بسرية كبيرة ومن الواجب حمايتها بثقة شديدة. تسجل أغلب أنظمة الكشف جميع التعاملات التي تجري داخل موقع الحماية وجميع الطلبات التي تأتي من خارجه. ويؤدي تحليل المعلومات في سجلات الأحداث إلى تحديد المتناقضات أو النشاطات والإجراءات غير النظامية(نوفيل، وكريبط، 2014، صفحة 204).

#### ج- التحقق من هوية الأطراف الأخرى:

يجب التأكد من هوية الأطراف المعنية بعملية تبادل البيانات فعلى كلا الطرفين معرفة هوية الآخر لتجنب أي شكل من أشكال الخداع (مثل عمليات التزوير وانتحال الشخصية)، وهناك بعض الحلول والإجراءات للتحقق من هوية الأطراف المتصلة تتمثل أهمها في التوقيعات الرقمية والشهادات الرقمية التي تمثل أهم تطبيقين لعلم التشفير الإلكتروني.

## 4. دراسة تحليلية لمؤسسة بريد الجزائر - خنشة-:

## 1.4 تقديم المؤسسة:

تأسست مؤسسة بريد الجزائر بموجب مرسوم تنفيذي رقم 02-43 مؤرخ في 30 شوال عام 1422 الموافق لـ 14 جانفي سنة 2002م، مؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC) تدعى في صلب النص " المؤسسة "، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع للقوانين والتنظيمات المعمول بها ولأحكام هذا المرسوم، وتوضع المؤسسة تحت وصاية الوزير المكلف بالبريد ويكون مقرها في مدينة الجزائر، وتخضع في علاقاتها مع الدولة لقواعد القانون العام، وتعد تاجرة في علاقاتها مع الغير، وتتولى مهمة الخدمة العمومية وفقا لترتيبات دفتر الشروط العامة الذي يصادق عليه بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالبريد والوزير المكلف بالمالية ( الجريدة الرسمية، 2002، صفحة 19).

وهي تهتم بكل ما هو خاص بالبريد و خدماتها تنقسم بدورها إلى قسمين:

- قسم خاص بالخدمات البريدية: تتمثل هذه الخدمات في جمع وترحيل وتوزيع المادة البريدية.

- الخدمات المالية البريدية: وهي الخدمات البريدية التي تعنى بكل ما هو نقدي وتحويل المال من الصكوك البريدية و الحوالات البريدية و التحويل السريع للمال عبر الدول أو ما يعرف بـ: Western Union.

## 2.4 نظام معلومات مؤسسة بريد الجزائر - مديرية خنشة-:

تستعمل مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الأجهزة والبرامج في عملية تسيير النشاط وكذا المراقبة التقنية، ومن بينها ما يلي:

## أولاً: الحاسوب

يعتبر الحاسوب أهم جهاز يميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال، نظرا لأنه الوسيط الذي يربط بين مختلف مكوناتها. وهو العنصر الأساسي في نظام المعلومات للمؤسسة، وهو الوحدة الأساسية الذي تعتمد عليه في معالجة البيانات وتخزين المعلومات وتبادلها وكذا إرسال الملفات واستقبالها والاعتماد عليه في الاتصالات وغيرها.



ثانيا: شبكات الاتصال في المؤسسة ( مدير المديرية الفرعية لخلية الإعلام الآلي)

#### أ. شبكة الانترنت

إن شبكة الانترنت تضم عددا كبيرا من شبكات المعلومات المحلية (LAN) أو الشبكات الواسعة (WAN) الموزعة على مستويات إقليمية وعالمية، في مختلف بقاع الأرض، وتسمح شبكة الانترنت لأي حاسوب مزود بمعدات مناسبة سهلة الاستخدام، بالاتصال مع أي حاسوب في أي مكان من العالم، وتبادل المعلومات المتوفرة. من خلال الانترنت يمكن الحصول على معلومات متنوعة في مختلف المجالات (اقتصادية، سياسية، مالية وغيرها).

لمؤسسة بريد الجزائر موقع web خاص بها (www.poste.dz)، تعرف من خلاله بالمؤسسة وتعرض من خلاله مختلف خدماتها وكذا الإعلانات الخاصة بها ومسابقاتها والترويج لبعض السلع كالكتب وغيرها.

#### ب. الإنترنت (Intranet)

الإنترنت هي استعمال تقنيات الانترنت داخل المؤسسة، وهي عبارة عن شبكة معلوماتية محلية خاصة بالمؤسسة ( خاصة بموظفيها فقط) تستعمل البروتوكولات والقواعد التي تبني عليها الانترنت وذلك كي يمكن للأفراد العاملين في المؤسسة الاتصال ببعضهم البعض والوصول إلى المعلومات وذلك بطريقة أسرع وأفضل وأكثر كفاءة وأقل تكلفة من الأساليب التقليدية المعتادة. وبالتالي فهي تسهل الاتصالات الداخلية والعمل الجماعي وهذا ما ينمي الشعور بالانتماء عند العمال من خلال خلق جو عمل قائم على التفاعل، التعاون وتبادل الأفكار والخبرات وهو ما يساعد على تنمية الكفاءات البشرية.

#### ج. شبكة الإكسترنات شبكة الاستخدام الخارجي (Extranet)

وهي امتداد لشبكة الإنترنت الخاصة بالمؤسسة ولكن تعمل عكسها إذ صممت بشكل يلبي احتياجات المستفيدين من خارج المؤسسة والمخولين فقط، أي أنها شبكة خاصة بالمؤسسة تسمح لأشخاص معينين من خارجها الاستفادة من خدماتها (كالموردين، العملاء)، بالإضافة إلى المستخدمين الموجودين فيها. مما سبق يمكن القول أن شبكة الإكسترنات هي شبكة إنترنت مفتوحة جزئيا لتشمل أطراف خارجية متعاملة معها.

## د. شبكة خادم/ عميل أو مزود/ زبون ( client/serveur )

الشبكة هي مجموعة من الحواسيب الموزعة ماديا على المؤسسة والمتصلة فيما بينها من أجل السماح بالمشاركة في الموارد وتبادل البيانات، عادة باستخدام وصلات الاتصال عن بعد.

لمؤسسة بريد الجزائر - مديرية خنشلة - 55 مكتبا بريديا كل مكتب مزود بعدة شبابيك متصلة فيما بينها بشبكة داخلية خاصة بالمؤسسة. حيث كل العمليات التي تتم على مستوى الشبائيك تسجل في Server المكتب البريدي وبالطريقة نفسها يتم تسجيل جميع العمليات في باقي المكاتب البريدية ثم يتم إرسال هذه المعلومات كلها عن طريق Modem Algérie Telecom إلى نظام Plate Forme موجود على مستوى المديرية والذي يحتوي على Server رئيسي والتي بدورها ترسلها إلى قاعدة البيانات الموجودة على مستوى بريد الجزائر باب الزوار. يعتبر أمن الشبكة Security من أهم الأسباب لاستخدام شبكات الزبون/ المزود، نظرا للدرجة العالية من الحماية التي يوفرها المزود Server ولا يمكن لأي موظف لا يملك كلمة السر الدخول.

### 3.4 الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسة من خلال نظام معلوماتها (وثائق المؤسسة)

من أهم الخدمات الالكترونية التي تقدم عن طريق نظام معلومات المؤسسة هي تطبيق بريدي موب/ بريدي واب BARIDIWEB / BARIDIMOB والدفع الالكتروني.

#### أولاً: BARIDIWEB / BARIDIMOB

بريدي موب هو تطبيق الجوال الذي طوره بريد الجزائر وأطلقته سنة 2018 وقد لاقى نجاحا باهرا بين العديد من محبي التسوق عبر الانترنت في الجزائر. ويتم قبول التطبيق أيضا كوسيلة للدفع من قبل العديد من البائعين الالكترونيين، وهو متاح للمستخدمين على مواقع المتاجر الافتراضية ويمكن تنزيله على الهاتف النقال من App stores أو Google play .

الأشخاص المخولون لاستخدام تطبيق BARIDIWEB / BARIDIMOB هم الأشخاص الذين لديهم حساب بريدي جاري ccp، ولديهم البطاقة الذهبية وأعضاء خدمة .BARIDIWEB / BARIDIMOB.

يتيح تطبيق بريدي موب / بريدي واب بـ:

- الاطلاع على الرصيد ccp.
- السحب دون بطاقة وتتم على مستوى الموزعات الآلية ( أكبر مبلغ يمكن سحبه DA 20000).
- طلب منع أو رفع لبطاقة الدفع الالكتروني في حالة الضياع أو التلف أو تبديل كود pin اذا ضاع.
- اجراء تحويلات من حساب ccp إلى حساب جاري اخر حامل لبطاقة ذهبية يوميا بمبلغ لا يتعدى 50000 DA.
- دفع الفواتير.
- تحديد الموقع الجغرافي لمؤسسات البريد وكذا موقع ماكينات الصراف الآلي (ATM) في البريد الجزائري.
- الوصول إلى المعلومات المفيدة التي تقدمها المواقع المتخصصة وتلقي محتوى إعلاني.
- تفعيل الرسائل النصية للعمليات الجارية على الحساب ccp.
- تجديد البطاقة الذهبية أو طلب صك بريدي من eccp.
- فتح حساب جاري en ligne.
- تتبع الطرد والرسائل.

#### ثانيا: الدفع الإلكتروني ( وثائق المؤسسة )

- يتم الدفع الإلكتروني عن طريق بطاقة الدفع الالكتروني "الذهبية".
- ✦ **بطاقة الذهبية:** هي بطاقة سحب ودفع إلكترونية صادرة عن بريد الجزائر مصممة وفقا لأحدث المعايير الدولية (EMV)، تسمح بإجراء مختلف العمليات المؤمنة للسحب و الدفع الإلكتروني.
- ✦ **الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية:**

تقدم البطاقة الذهبية أيضا لكل الحاصلين عليها عدة خدمات منها:

- ✓ تعبئة رصيد موبيليس، أوريدو، جيزي.
- ✓ تعبئة انترنت اتصالات الجزائر IDOOM .
- ✓ تسديد فاتورة الكهرباء والغاز عن طريق الموقع الالكتروني لسونلغاز .
- ✓ طلب الرقم السري للحساب البريدي الجاري.

✓ بريد باي BARID PAY خدمة لدفع المشتريات في المحلات التجارية.

✓ دفع مستحقات شركة المياه والتطهير الجزائرية SEAAL .

✓ دفع مستحقات الجزائرية للمياه ADI .

#### 4.4 رسوم وأسعار خدمات بريد الجزائر - مديرية خنشلة-: (وثائق المؤسسة)

إن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر ليست مجانية بطبيعتها كونها مؤسسة ذات طابع تجاري فهي تمارس التجارة الإلكترونية من خلال عرض خدماتها عبر موقعها في الانترنت بهدف جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن. لذا يتم الدفع مقابل الخدمات المقدمة للزبون من خلال دفع تكلفة الاشتراك في الخدمات التي يقدمها تطبيق BARIDIWEB / BARIDIMOB شهريا ودفع كل الأسعار والرسوم المترتبة عن الاستفادة من هذه الخدمات.

أ- أسعار خدمات تطبيق بريدي موب: والتي هي كما يلي:

- لتفعيل خدمة بريدي موب فإن بريد الجزائر تقتص مبلغ 50 دج من الحساب الجاري بشكل شهري.

- بالنسبة لاقتطاع مصاريف التحويل فحسب المبلغ المحول والذي يكون كما يلي:

من 0.00 دج إلى 10.000 دج	_____	12 دج
من 10.001 دج إلى 20.000 دج	_____	15 دج
من 20.001 دج إلى 30.000 دج	_____	18 دج
من 30.001 دج إلى 40.000 دج	_____	21 دج
من 40.001 دج إلى ما فوق	_____	24 دج

كما يتم اقتطاع مبلغ 150 دج في حالة محاولة سحب الأموال بالبطاقة الذهبية

والحساب ليس به رصيد.

#### ب- رسوم وأسعار استعمال البطاقة الذهبية Carte Edahabia

✓ صناعة البطاقة الذهبية أو تجديدها واستبدالها: 350.00 دج.

✓ إعادة إعداد الرقم السري 200.00 : (PIN) دينار جزائري.

✓ الشكاوى غير ثابتة الصحة: 100.00.

✓ الاعتراض المؤقت أو النهائي عن البطاقة: 30.00 وتجميد البطاقة: 30.00.

- ✓ إشعار برسالة قصيرة : 10.00 دج.
- ✓ سحب الأموال عبر الشبابيك البنكية الآلية لبريد الجزائر : 30.00 دج وسحب الأموال عبر الشبابيك البنكية الآلية للبنوك : 35.00 دج.
- ✓ السحب عبر جهاز إدخال الرقم السري PINPAD تسعيرة ثابتة بقيمة 18 دج يضاف إليه: 2 دج عن كل 1000 دج أو كسر 1000 دج وحتى 18.000 دج.
- ✓ ما يفوق 18.000 دج، 3 دج عن كل 1000 دج أو كسر 1000 دج، وحتى 1000.000 دج.
- ✓ ما يفوق 1000.000 دج، 6 دج عن كل 1000 دج أو كسر 1000 دج تضاف إلى التعريفة الخاصة بـ1000.000 دج الأولى.
- ✓ الدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني TPE لبريد الجزائر مجانا بواسطة البطاقة الذهبية والدفع عبر شبكة الإنترنت مجانا.
- ✓ تعبئة رصيد الهاتف النقال: 10.00 دج + سعر الرسالة النصية القصيرة (SMS).
- ✓ تحويل الاموال: إضافة 12 دج وحتى 10.000 دج، ما يفوق 10.000 دج وكسر 10.000 دج، تضاف 3 دج إلى التعريفة الخاصة بـ10.000 دج الأولى.

#### أسعار العمليات الممكن إنجازها بواسطة البطاقة الذهبية:

- تكلفة البطاقة هي 350 دينار لسنتين وهي أيضا نفس القيمة لتجديد و تبديل البطاقة.
- السحب من ماكينات بريد الجزائر 30 دينار والسحب من ماكينات البنوك مقابل 35 دينار.
- الدفع عبر الانترنت مجاني.
- تعبئة الرصيد 10 دينار + ثمن SMS.
- كشف العمليات العشرة الأخيرة مقابل 10 دينار.
- قيمة السحب القسوى من الصراف الآلي : 50.000 دج.

## أسعار عمليات الخدمة البنكية الذاتية المنجزة بواسطة البطاقة الذهبية.

- إعداد الكشف الخاص بالعمليات العشر(10) الأخيرة المنجزة على الحساب 10.00 دج.
- الإطلاع على الرصيد 10.00 دج.
- إعداد كشف التعريف البريدي RIP مجانا وطلب دفتر الصكوك مجانا.

## 5. الخاتمة:

يعتبر تصميم وبناء نظام معلومات فعال رهانا حتميا على المؤسسات التي تريد الدخول في مجال التجارة الإلكترونية أين يكون التنافس فيها كبيرا على المعلومات، إذ يعد نظام المعلومات الفعال والمتطور الآلية التي تتمكن من خلالها المؤسسة من التحكم في المعلومات من بداية إنتاجها أو الحصول عليها إلى غاية استغلالها. ارتبط ظهور التجارة الإلكترونية وتوسعها بظهور الانترنت، والتي أدى انتشارها إلى ظهور مخاطر تهدد أمن المعاملات التجارية.

## إختبار الفرضيات:

- ✓ نظام المعلومات يتكون من مجموعة من المكونات المادية وغير المادية ، تعمل على معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات بهدف تلبية احتياجات مستخدميها لتسهيل وتسريع معاملات التجارة الإلكترونية (تأكد الفرضية الأولى) ؛
- ✓ نظام المعلومات يسعى إلى تجميع البيانات ومعالجتها لإنتاج معلومات ذات جودة لمستخدميها الداخليين والخارجيين والرقابة على هذه المعلومات، فمؤسسة بريد الجزائر - خنشلة تعتمد على شبكة الزبون/ مزود التي تتميز بالحماية العالية التي يوفرها المزود Server للمعلومات ( تأكد الفرضية الثانية) ؛
- ✓ استعمال مؤسسة بريد الجزائر تطبيق بريد موب والدفع الإلكتروني جذب زبائن جدد وزاد الطلب على خدماتها الإلكترونية الشيء الذي طور من معاملاتها التجارية عبر الانترنت (تأكد الفرضية الثالثة).

من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى عدة نتائج تتمثل في:

- أن التدريب المستمر لكوادر مؤسسة بريد الجزائر خنشلة، ساهم وبشكل كبير في نجاح تطبيق بريد موب وعمليات الدفع الإلكتروني؛

- مازال تطبيق بريد موب في طور التطوير حيث تسعى المؤسسة إلى إطلاق خدمات إلكترونية جديدة انطلاقاً من هذا التطبيق لتطور من معاملاتها التجارية عبر الإنترنت؛
- أن التجارة الإلكترونية مازالت تنمو وتزدهر وتتوسع رقعتها لتسع العالم كله وذلك عن طريق التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والتي تعتبر واحدة من مكونات نظام المعلومات. وبالتالي لنظام المعلومات دور فعال في تطوير التجارة الإلكترونية؛
- انتشار الإنترنت أدى إلى زيادة التشابك والارتباط بين مختلف الأنشطة الاقتصادية، وأصبح ضرورة لازمة تفرضها ظروف السوق، وبالتالي أصبحت معاملات التجارة الإلكترونية مهددة بمخاطر الاعتداء الإلكتروني والتمثلة في القرصنة الإلكترونية، البرمجيات الخبيثة والفيروسات وبرامج الجوسسة وخاصة تلك التي تستهدف شبكات المؤسسة بغرض قطع الخدمات المتوفرة أو استغلال موارد المؤسسة للقيام بجرائم معلوماتية كسرقة البيانات أو التغيير فيها وغيرها.

من خلال البحث المقدم تبين لنا أن أهم مشكل يواجه تطور وانتشار التجارة الإلكترونية هو الخطر الذي يهدد أمن معلوماتها وكذا معاملاتها التجارية، ولهذا نقترح بعض التوصيات:

- بناء نظام معلومات متطور ومرن يسمح بتوفير المعلومات ذات الجودة وفي الوقت المناسب، ومراقبة المعاملات التجارية.
- تنصيب أنظمة كشف الاختراق، وكذا تنصيب برامج فعالة مضادة للبرامج الخبيثة للقضاء على الفيروسات وبرامج الجوسسة.
- تدريب الكوادر البشرية ذات الخبرة والثقة على أساليب وتقنيات التكنولوجيا الحديثة لمحاربة القرصنة الإلكترونية وتطوير معاملات التجارة الإلكترونية.
- اعتماد الأساليب الحديثة لحماية البيانات والمعلومات كالتشفير والبصمة الإلكترونية و جدار النار وغيرها. وهذا لكسب ثقة الزبائن وجذبهم للتعامل بالتجارة الإلكترونية.

## 6. المراجع:

- حمدي أبو النور السيد عويس، (2011)، نظم المعلومات ودورها في صنع القرار الإداري، دار الفكر الجامعي، مصر.
- عدنان عواد الشوابكة، (2011)، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- عماد عبد الوهاب الصباغ، (2000)، نظم المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، الأردن.
- محمد عبد العليم صابر، (2007)، نظم المعلومات الإدارية ط1، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، مصر.
- محمد الصيرفي، (2010)، الحاسوب في إدارة الأعمال ط1، دار قنديل للنشر عمان، الأردن.
- نعيم إبراهيم الظاهر، (2009)، إدارة المعرفة ط1، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن.
- محمد فتحي عبد الهادي، (2013)، مقدمة في علم المعلومات نظرة جديدة ط1، الدار المصرية اللبنانية، مصر.
- فايز جمعة النجار، (2010)، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري ط3، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.
- إيمان فاضل السامرائي، محمد الزعبي هيثم، (2004)، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء، عمان.
- مصطفى يوسف كافي، (2013)، الاقتصاد المعرفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن.
- السيد أحمد عبد الخالق، (2008)، التجارة الإلكترونية والعولمة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
- فريد كورتل، أحمد رزيق، (2010)، مقال بعنوان دور وأهمية التجارة الإلكترونية وآفاق تطورها في الدول العربية، الاتجاهات الدولية الحديثة في منظمات الأعمال الجزء الثاني، مكتبة المجتمع العربي، الأردن.
- العاني إيمان، (2007)، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- حديد نوفيل، حنان كريبط، (2014)، أمن المعلومات ودوره في مواجهة الاعتداءات الإلكترونية على نظام معلومات المؤسسة، المؤسسة، المجلد (العدد 3)، ص-ص 186-207؛
- حمري نوال، حمري نجاد، (2021)، واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر وفق مقتضيات قانون رقم 05-18 (قانون التجارة)، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 04 (العدد 01)، ص-ص 1-24؛



لرقت سمية، معاليم سعاد، (2021)، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأمن المعلوماتي، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 15 (العدد 3)، ص-ص 431-448؛  
يحياوي نعيمة، يوسف مريم، (2017)، التجارة الإلكترونية وآثارها على اقتصاديات الأعمال العربية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، (العدد 6)، ص-ص 179-192.  
عبد الواحد عطية، التجارة الإلكترونية ومدى استفادة العالم العربي منها، المؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الإسلامي، جامعة أم القرى، مكة.  
عمر طارق، (تحديث أوت 2022)، التجارة الإلكترونية دليل تعريف للمبتدئين،  
<http://blog.khamssat.com/e-commerce-for-beginners/> (10/10/2022)  
الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 4، المؤرخة في 2 ذو القعدة عام 1422 الموافق لـ 16 جانفي سنة 2002، المادة 1، 2، 3، 4.