



جامعة غليزان
RELIZANE UNIVERSITY

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد زبانه غليزان

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التجارية



جامعة غليزان
RELIZANE UNIVERSITY

دور أدوات الدفع والسحب الالكتروني في تفعيل التجارة الالكترونية

دراسة ميدانية لدى مركز البريد – ولاية غليزان –

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم تجارية

تخصص مالية وتجارة دولية

إشراف الأستاذ :

بن حراث العربي

إعداد الطلبة:

● زيان حليلة

السنة الجامعية: 2023/2022

شكر وتقدير

بعد الانتهاء من إعداد بحث نهاية التخرج
ليسعنا سوى ان نتقدم بالشكر الجزيل
لأستاذنا الفاضل " بن حواش العربي "
على ما أسداه لنا من توجيهات قيمة، إرشادات نحو الجهد والمثابرة،
كانت لنا عوناً في بلورة هذا البحث المتواضع،
فله منا أسمى عبارات الشكر وجزيل الامتنان،
ونسأل الله بمزيد له من الصحة والعافية
أمين.

إهداء

أهدي ثمرة نجاحي و كفاحي و عطائي

إلى رمز الحياة و رحيقها...إلى رمز العطاء و تضحية ... إلى مصدر الحب و العنان .

إلى من برضاها تزهو الحياة ... إلى نور عيني و ضيائها ... إلى أمي الغالية .

حفظها الله و رعاها .

إلى رمز العظمة ... إلى مصدر قوتي ... إلى من رباني و علمني معنى الحياة و النضال

إلى سدي , إلى أغلى ما أملك ... إلى من به تطلو الحياة إلى أبي الغالي .

حفظه الله و رعاه .

إلى من أتفأل بهم ... إلى من كانوا سندا لي ... إلى من أرى نبوات لأمل بأعينهم إلى روح

قلبي إلى مصدر ابتسامتي ... إلى أخوتي .

حفظهم الله و رعاهم .

إلى صديقتي التي جمعتني بها مقاعد الدراسة إلى زميلتي في هذا العمل المتواضع .

إلى جميع أصدقائي و أحبتي الذين دعموني و شجعوني شكرا لكم و أدامكم الله لي .

إلى أستاذي المشرف الذي بثت فينا روح المثابرة و العمل .

و إلى من وسعهم ذاكرتي و لم تسعهم مذكرتي .

ملخص

التطورات التكنولوجية الحديثة والتأثيرات التي نجمت عنها في مجال الأجهزة والبرمجيات، أدت الى ظهور أشكال جديدة من المعاملات المرتبطة بالاقتصاد والمعلومات والاتصالات، ومن أبرز هذه الأشكال نجد التجارة الإلكترونية، ومن خلال تبادل البيانات إلكترونياً جعلتها تتعدى الحدود الزمنية والمكانية التي تقيد حركة المعاملات التجارية. كما ولدت هذه التطورات وسائل دفع جديدة ملائمة لبيئة وطبيعة ما يتطلبه العصر الحالي وتعوض وسائل الدفع الإلكترونية تلك الوسائل التقليدية وتوفر أمان وسرية وسلاسة أكبر في عمليات الدفع الإلكتروني، مما جعل بلدان العالم تتسارع في تفعيل كل من التجارة الإلكترونية والدفع الإلكتروني لما يقدمانه من قيمة مضافة الى الاقتصاد ككل.

summary

Recent technological developments and the effects that resulted from them in the field of hardware and software, led to the emergence of new forms of transactions related to the economy and information.

Communications, and the most prominent of these forms we find electronic commerce, and through the exchange of data

Electronically made it transcend the temporal and spatial limits that restrict the movement of trade transactions.

These developments also generated new payment methods that are appropriate to the environment and nature of what the current era requires. Electronic payment methods replace those traditional means and provide greater security, confidentiality, and smoothness in electronic payment operations. the economy as a whole.

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وتقدير	أ
إهداء	ب
ملخص الدراسة	ج
فهرس المحتويات	د
قائمة الجداول	هـ
قائمة الأشكال	و
مقدمة	1
الفصل الأول : وسائل الدفع والسحب الالكتروني	
تمهيد	5
1- مفهوم الدفع الالكتروني و تطوره.	6
1-1- مفهوم الدفع الالكتروني.	6
1-2- تطور نظام الدفع الإلكتروني .	8
2- أنواع أنظمة الدفع الإلكتروني والأطراف المتعاملة فيه .	9
1-2- أنواع أنظمة الدفع	9
2-2- الأطراف المتعاملة في نظام الدفع الإلكتروني	15
3- تعريف وسائل الدفع الإلكتروني ومميزاتها.	15
1-3- تعريف وسائل الدفع الالكترونية	15
2-3- خصائص وسائل الدفع الالكترونية	16
3-3- أنواع وسائل الدفع الالكترونية	17
3-4- أهمية وسائل الدفع الالكتروني	19
4- دور وسائل الدفع الالكترونية في تفعيل التجارة الالكترونية	20
1-4- مزايا وسائل الدفع الالكترونية	20
2-4- عيوب وسائل الدفع الالكتروني	20
3-4- عوامل نجاح وسائل الدفع الالكترونية	21

22	4-4-مدى تطبيق وسائل الدفع و السحب الالكترونية في الجزائر
23	خلاصة
الفصل الثاني : التجارة الالكترونية	
25	تمهيد:
25	1- تعريف التجارة الالكترونية :
26	2- نشأة التجارة الالكترونية :
27	3- خصائص التجارة الالكترونية ودوافعها
27	3-1- خصائص التجارة الالكترونية :
30	3-2-دوافع التجارة الالكترونية
32	4- فوائد التجارة الالكترونية و أنواعها
32	4-1-فوائد التجارة الالكترونية
34	4-2- انواع التجارة الالكترونية :
36	5- النتائج الإيجابية والسلبية للتجارة الالكترونية
36	5-1-مزايا التجارة الالكترونية
37	5-2-عيوب التجارة الالكترونية
الفصل الثالث: دراسة تطبيقية.	
40	1- نشأة بريد الجزائر
40	2- تعريف بريد الجزائر
41	3- الهيكل التنظيمي لمركز البريد الجزائر
42	3-1-المديرية الفرعية لخلية التفتيش
42	3-2-المديرية الفرعية للاستغلال الخدمات البريد والتنوع
42	3-3-المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة
42	3-4-المديرية الفرعية للموارد البشرية و الوسائل العامة
43	3-5- المديرية الفرعية للإعلام الألي
43	3-6-المديرية الفرعية للنقد و المالية

43	3-7- مكاتب البريد:
44	4- مديرية وحدة البريد الولائية لغيلزان
45	5- دور تكنولوجيا المعلومات في عصرنة قطاع بريد الجزائر
45	5-1- عصرنة الشبكة البريدية
46	5-2- عصرنة البريد من خلال المخطط ل 2015- 2019
47	6- التطور التاريخي لخدمات بريد الجزائر في الفترة 1999 إلى 2017
48	6-1- دور البريد في إنعاش الاقتصاد و تطوير الخدمات المالية البريدية
49	6-2- دور رئيسي في تمويل نمو الاقتصاد
49	6-3- حوسبة مكاتب البريد (2012-2017)
49	6-4- تفريع خدمة البريد السريع (EMS) (2011)
50	6-5- تطوير الخدمات النقدية الالكترونية و رقمنة وسائل الدفع
50	7- تقنيات تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات البريد
51	8- خارطة الدفع في الجزائر
52	8-1- عرض تفصيلي لوسائل الدفع في الجزائر
54	8-2- تحليل تطور استعمال وسائل الدفع
61	خاتمة
63	قائمة المصادر والمراجع

قائمة جداول

الصفحة	عنوان الجداول	رقم الجدول
34	انواع التجارة الالكترونية حسب معيار التقنية	01

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الاشكال	الرقم
32	طريقة البيع المباشر واثره في تخفيض التكلفة	01
62	تطور حجم العمليات المعالجة عبر نظام الدفع الفوري من سنة 2011 إلى سنة 2019	02
63	تطور حجم وقيمة العمليات المعالجة عبر نظام المقاصة الالكترونية من سنة 2010 الى سنة 2019	03
64	تطور استعمال النقود بين سنتي 2018 و 2019	04
64	تطور حجم وقيمة العمليات المنجزة بالشيكات عبر نظام المقاصة الالكترونية من سنة 2010 الى سنة 2019	05
65	تطور حجم وقيمة العمليات المنجزة بالتحويلات عبر نظام المقاصة الالكترونية من سنة 2010 الى سنة 2019 .	06
65	تطور حجم وقيمة العمليات المنجزة بالاقطاعات عبر نظام المقاصة الالكترونية من سنة 2010 إلى سنة 2019	07
67	تطور حجم وقيمة العمليات المنجزة بالبطاقة البنكية عبر نظام المقاصة الالكترونية من سنة 2010 إلى سنة 2019	08
67	تطور حجم وقيمة العمليات المنجزة بالأوراق التجارية عبر نظام المقاصة الالكترونية من سنة 2010 إلى سنة 2019	09

مقدمة

شهد العالم خلال العقود الأخيرة عدة تغيرات من أبرزها التجارة الالكترونية، التي تولدت عن تطور تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و عولمة الأنشطة التجارية و المالية، و التي نجم عنها نوع حديث من المبادلات التجارية، تتميز بالتدفق السريع للمعلومات و سرعة الاستجابة للتغيرات المفاجئة، و التخلي النهائي عن الحدود و القيود المادية و الجغرافية.

فقد ساهمت التجارة الالكترونية في جعل العالم قرية صغيرة و سوقا واحدا، تتكافئ فيه فرص اقتحام الأسواق العالمية من طرف جميع الشركات و ترويج السلع بكل سهولة، ونتج عنها خلق وسائل دفع بألية حديثة، تتمثل في وسائل الدفع الالكترونية التي تمثل الصورة الالكترونية لوسائل الدفع التقليدية، حيث كل العمليات فيها تسير الكترونيا.

ان وسائل الدفع الالكتروني هي نتيجة التطور التكنولوجي، وحل لمشاكل وعراقيل

التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدي و بالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة، و بدأت الآراء تتضارب حول إمكانية احلالها محل الوسائل التقليدية، بحيث تجرد الوسائل من طابعها المادي أو الورقي و الاعتماد على الالكترونيات.

وظهور وسائل الدفع الالكتروني شجع على قيام خدمات الكترونية، ووضع الأفاق أمام التجارة الالكترونية التي تعتمد على شبكة الانترنت مما أدى الى حتمية خلق وسائل الدفع الالكترونية أخرى مجردة من الطابع المادي لتلائم هذا النوع من التجارة.

ويعد الدفع الالكتروني بمختلف وسائله و أنواعه مجالا خصبا لاستعماله من قبل مستهلكي خدمات المعاملات التجارية، التي تجاوزت عصر المعلوماتية الى عصر المعلومات الفائقة السرعة، ساهم اي مساهمة في تطور نظام الدفع الالكتروني.

وقد ساعدت وسائل الدفع الالكتروني من خلال ما قدمته من خدمات، سرعة، سهولة، امان المعاملات التجارية في ازدهار التجارة الالكترونية.

1- الإشكالية :

مما سبق تتجلى إشكالية البحث في التساؤل التالي:

- كيف تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تفعيل التجارة الإلكترونية ؟

وعلى ضوء هذه الإشكالية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي التحديات و العقبات الموجهة للتجارة الإلكترونية ؟
- ماهي المزايا التي تحققها مختلف وسائل الدفع الإلكترونية ؟
- ما مدى تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية ؟

2- فرضيات البحث:

للإجابة على هذه التساؤلات ارتأينا وضع بعض الفرضيات و هي كما يلي:

- تمثل تكنولوجيا الاتصالات و الانترنت البنية الأساسية و القاعدة لتحقيق التجارة الإلكترونية.
- وسائل الدفع الإلكترونية تسمح بمعالجة كم هائل من المعاملات بسرعة فائقة و بأقل جهد ووقت و تكلفة.
- تحديث وعصرنة نظام و وسائل الدفع مرتبط بثقافة ووعي المجتمع.

3- أهمية الموضوع:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تطرقت إليه، فهي تعالج ظاهرة وسائل الدفع الإلكترونية و مدى مساهمتها في إنتشار التجارة الإلكترونية، حيث تعد هذه الأخيرة أحد سمات الإقتصاد القائم على المعرفة، و من أبرز ما حققته الثورة التقنية و المعلوماتية في الإقتصاد المعاصر.

4- أهداف البحث:

- الوقوف على الآثار الإيجابية و السلبية للتجارة الإلكترونية.
- معرفة المستجدات و التطورات التي طرأت على وسائل الدفع.
- محاولة معرفة أهم العوامل المساعدة على نجاح و إنتشار وسائل الدفع الحديثة.

5- أسباب إختيار الموضوع:

- إنسجام الموضوع مع التخصص الذي نزاوله.
- التعرف على أنواع وسائل الدفع الإلكترونية و كيفية التعامل بها.
- الكشف عن أهمية هذه الوسائل و مزاياها.

6- المنهج المتبع:

من أجل الإلمام بالموضوع بكل جوانبه و للإجابة على إشكالية البحث و التساؤلات المطروحة و غيرها إتبعنا المنهج الوصفي في الجانب النظري، أما المنهج التحليلي الإعتماد عليه في دراستنا الميدانية.

7- صعوبات البحث :

خلال فترة قيامنا بإعداد هذه الدراسة صادفتنا بعض الصعوبات و العراقيل منها عدم توفر المعلومات الكافية بخصوص هذا الموضوع، وكذا صعوبة الحصول على معلومات الخاصة بالبنك كونها معلومات ووثائق داخلية خاصة بالبنك فقط.

8- هيكل البحث:

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة و إختبار صحة الفرضيات إرتأينا إلى تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول:

بالنسبة للفصل الأول تم التطرق فيه إلى الدفع والسحب الإلكتروني و الفصل الثاني فتم التطرق فيه إلى التجارة الإلكترونية أما الفصل الثالث فقد قمنا بدراسة حالة ميدانية لمركز البريد غليزان .

الفصل الأول : وسائل الدفع والسحب الإلكتروني

تمهيد :

- 1- مفهوم الدفع الإلكتروني و تطوره.
 - 1-1 مفهوم الدفع الإلكتروني.
 - 1-2 تطور نظام الدفع الإلكتروني .
- 2- أنواع أنظمة الدفع الإلكتروني والأطراف المتعاملة فيه .
 - 2-1 أنواع أنظمة الدفع
 - 2-2 الأطراف المتعاملة في نظام الدفع الإلكتروني
- 3- تعريف وسائل الدفع الإلكتروني ومميزاتها.
 - 3-1 تعريف وسائل الدفع الإلكترونية
 - 3-2 خصائص وسائل الدفع الإلكترونية
 - 3-3 أنواع وسائل الدفع الإلكترونية
 - 3-4 أهمية وسائل الدفع الإلكتروني
- 4- دور وسائل الدفع الإلكترونية في تفعيل التجارة الإلكترونية
 - 4-1 مزايا وسائل الدفع الإلكترونية
 - 4-2 عيوب وسائل الدفع الإلكتروني
 - 4-3 عوامل نجاح وسائل الدفع الإلكترونية
 - 4-4 مدى تطبيق وسائل الدفع و السحب الإلكترونية في الجزائر

خلاصة:

تمهيد :

لقد ظهرت وسائل الدفع الالكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي، و كحل للمشاكل و العراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية ، و بالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة، و قد ساعد في ذلك المجهودات الكبيرة المبذولة من طرف البنوك لجذب عدد أكبر من العملاء و جعلهم يختبرون فعالية و مزايا هذه الوسائل حديثة النشأة.

وبمعرفة الناس للتجارة الالكترونية و التعامل بها بات من المستحيل استعمال النقود العادية من نقود ورقية و معدنية ، في معاملاتهم التجارية . وبالتالي كان لابد من وجود وسائل تتماشى مع هذا النوع من التجارة.

وللتعرف على وسائل الدفع الالكتروني قسمنا فصلنا هذا الى ثلاث كالاتي:

- 1- ماهية وسائل الدفع الإللكترونية.
- 2-أنواع وسائل الدفع الإللكترونية.
- 3-مزايا و عيوب وسائل الدفع الإللكتروني وعوامل نجاحها .

عموميات حول الدفع الإلكتروني ووسائله.

أصبح مصطلح الدفع الإلكتروني هو حديث الساعة في الآونة الأخيرة فهو يتطور بشكل كبير وملحوظ ، وقد اجتاح هذا المجال السوق بكل بشكل كبير بسبب امتيازاته المبهرة من سهولة وأمان وغيرها من الامتيازات الأخرى، فخلال ال 15 سنة الماضية تغير الدفع الإلكتروني من مجرد كونه قيمة مضافة إلى قيمة أساسية.

1- مفهوم الدفع الإلكتروني و تطوره.

1-1- مفهوم الدفع الإلكتروني.

يمكن تعريف الدفع الإلكتروني على أنه عملية تحويل الأموال في الأساس ثمن سلعة أو خدمة بطريقة رقمية باستخدام أجهزة الكمبيوتر وارسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة الأنترنت أو أي طريقة لإرسال البيانات.

كما عرفه المجلس الاقتصادي الفرنسي على أنه " مجموعة التقنيات الإعلامية أو المغناطيسية أو الإلكترونية... الخ ، التي تسمح تحويل الأموال دون دعامة ورقية والتي تنتج عنها ثلاثية بين البنك والبائع والمستهلك"¹

أصل الكلمة بالإنجليزية Electron payement وتختصر e-payement هو عبارة عن جيل جديد من طرق الدفع التي تقوم على تكنولوجيا الإنترنت والاتصالات من ناحية، والأنظمة الذكية المرتبطة معاً للبنوك وشركات الأموال المتخصصة من ناحية أخرى² .

مصطلح الدفع الإلكتروني في المفهوم الضيق يشير إلى التجارة الإلكترونية - عبارة عن مدفوعات لشراء وبيع السلع أو الخدمات المقدمة عبر الإنترنت - وعلى النطاق واسع لأي نوع من أنواع تحويل الأموال إلكترونياً.

¹ واقد يوسف مذكرة لنيل درجة شهادة ماجستير في القانون فرع القانون العام تخصص قانون التعاون الدولي جامعة مولود معمري تيزي وزو سنة 2011 تحت اشراف كاشير الاستاذ عبد القادر .

² د. طالب حسن موسى كتاب - قانون التجارة الإلكترونية الدولية - ص 233 لطبعة الأولى سنة 2016

حيث أنه يمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي الإلكتروني بدلا من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات، حيث يقوم البائعون عن طريق الإنترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن.

كما يمكن تعريف نظام الدفع الإلكتروني على أنه منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توفرها المؤسسات المالية والمصرفية، بهدف تسهيل إجراء عمليات الدفع الإلكترونية الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء و ضمان وصول الخدمة¹.

عرف الدفع الإلكتروني بأنه تصرف قانوني هدفه تسوية دين في ذمة شخص لصالح شخص آخر عبر شبكة الأنترنت باستخدام وسائل دفع سابقا، وتم تطويرها لتتوافق مع حاجات التجارة الإلكترونية، أو باستخدام وسائل لم تكن معروفة مثل بطاقات الوفاء والنقود الإلكترونية.

يقتصر الأمر في الدفع الإلكتروني على نقل النقود من حساب لآخر سواء أكان للشخص ذاته أو لشخص آخر ولا يعتبر دفعا إلكترونيا عندما يعرض موقع على شبكة الأنترنت استمارة أو بطاقة يتعين على الداخل الى الموقع طبعها وتكلمة بياناتها ومن ثم تسليمها الى البنك أو أية جهة أخرى، أو أن الموقع يطلب من الداخل إيداع مبلغ محدد في حسابه لدى البنك، فمثل هذه العمليات لا تعد سدادا إلكترونيا وإنما هي عبارة عن إجراءات إلكترونية تمهيدا للسداد النقدي التقليدي، حيث أن الدفع الإلكتروني يتطلب أن تكون وسيلة الدفع إلكترونية².

ومن خلال ما سبق نستنتج أن نظام الدفع الإلكتروني هو نظام ذكي يقوم بربط تكنولوجيا الاتصالات والإنترنت مع البنوك التقليدية أو شركات الأموال، وبالتالي تصبح عمليات الدفع أكثر مرونة وسرعة.

¹ محمود هشام تعريف ومفاهيم وسائل الدفع الحديثة وتم الاطلاع عليه 15:53 يوم 18.06.2020 <http://4pcs-solutions.blogspot.com/>

² د. طالب حسن موسى كتاب - قانون التجارة الإلكترونية الدولية، دار النشر و التوزيع الأردن، الطبعة الأولى لسنة 2016 - ص 233

الدفع الإلكتروني هو الدفع الذي يتم إجراؤه من حساب بنكي إلى حساب آخر باستخدام الطرق الإلكترونية ويدون التدخل المباشر لموظفي البنك.

1-2- تطور نظام الدفع الإلكتروني:

نظام الدفع الإلكتروني ليس وليد الساعة بل يرتبط تطور هذا النظام بتطور وسائل الإعلام والتكنولوجيا واستخداماتها في مختلف المجالات، فنظام الدفع ليس هدف بحد ذاته إنما وسيلة مبتكرة تواكب هذا التطور التكنولوجي.

وفما يلي نعرض مراحل تطور نظام الدفع الإلكتروني.

أ- بداية الاتصال بالإنترنت:

حيث كان بطبيعة الحال منشأ الدفع الإلكتروني مع نشأة الإنترنت، التي أحدثت ثورة لم يسبق لها مثل، والتي بدايتها كانت سنة 1969 مع الشبكة العسكرية ARPANET التي كانت تهدف الى أن تكون شبكة اتصالات في عهد حرب الفيتنام.

ونقطة التحول الأساسية كانت سنة 1989 عندما قدم TIM BORNERS LEE اختراعه الشبكة العنكبوتية كحل لتسهيل نشر المعلومات والوصول إليها باستخدام ما يسمى المواقع أو الصفحات.

ب- بداية أنظمة الدفع الإلكتروني:

الى جانب تطوير الإنترنت، بدأت خدمات الدفع عبرها تعمل في النصف الأول من التسعينيات، وفي عام 1994 تم تأسيس اتحاد ستانفورد الائتماني الفيدرالي وهي أول مؤسسة مالية تقدم خدمات مصرفية عبر الإنترنت لجميع أعضائها.

لم تكن أنظمة الدفع في البداية سهلة الاستخدام على الاطلاق، بل كانت تتطلب معرفة متخصصة بالتشفير أو بروتوكول نقل البيانات، والأكثر من ذلك أنه أنظمة الدفع لم تتكيف مع التغيير

المستمر لعدد المستخدمين ومعاملاتهم آنذاك ومع التطور التكنولوجي والتعديلات والتحديثات المطبقة عليها أصبحت عملية الدفع مختصرة في خطوات بسيطة

1960	1989	1994	2000	2010
ظهور شبكة	اختراع الشبكة	أول مؤسسة تقدم	بداية الدفع	بداية نظام
الأنترنت	العنكبوتية	خدمات مصرفية	عن طريق	الدفع عن
		إلكترونية	الانترنت	طريق الهاتف

مستندة إلى موقع ويب أو تطبيق أي لم تعد الحاجة الى تثبيت برامج أو معدات خاصة كما في السابق حيث أن كل معظم الأجهزة أصبحت مرتبطة بالإنترنت¹.

2- أنواع أنظمة الدفع الإلكتروني والأطراف المتعاملة فيه :

2-1- أنواع أنظمة الدفع :

تختلف أنظمة الدفع الإلكتروني من حيث مضمونها والبرامج المخصصة لها لكن في المجمل هدفها واحد هو تسهيل وتبسيط عمليات الدفع إلكترونيا ومن خلال بحثنا وجدنا عدة اختلافات بين الكتاب في تصنيف نظم الدفع فاخترنا التصنيف الآتي:

أ- نظام الدفع عن طريق نقاط البيع:

ببساطة هو جهاز يمتلكه التاجر ومربوط بحسابه بالمصرف، يقدر من خلاله الحصول على المستحقات المالية من بطاقة الزبون مباشرة لحسابه بالمصرف دون الحاجة للدفع نقدا².

و من إيجابيات هذه النقط :

¹ <https://www.vapulus.com/ar> 10:59 على الساعة 19.06.2020 تم الاطلاع

² <http://borsaiq.blogspot.com/2019/06/pos.html>

سنة 2019 (بتصرف) تم الاطلاع عليه 23.06.2020 على الساعة 11:09 ... ما هو؟ مميزاته (POS) وسام كريم جهاز

أولاً: بالنسبة للتاجر

- يخلص من عملية عد وفرز النقود ومشاكل التلف والمزيف والنقص.
- يخلص من عملية نقل النقود ومخاطر السرقة والسطو.
- يخلص من مشكلة نقص الفئات الصغيرة للعملة كما يمكن التاجر أن يسعر اسعار تنافسية في حالة عدم وجود مثل هذه فئات مثلاً 950 دينار بدلاً من 1000 دينار

ثانياً: بالنسبة الزبون:

- يخلص من مخاطر السرقة والفقدان.
- يستفيد من خصومات يقدمها التاجر من خلال الدفع بالبطاقة بالإضافة الى انه العملية تتم بدون أي عمولات إضافية.
- ليس مضطراً لسحب كل راتبة أو الوقوف على الطوابير أمام الصراف الآلي لسحب نقوده.

ثالثاً: بالنسبة للجهة القطاعية:

- يقلل من تداول النقود الورقية والمعدنية وبالتالي زيادة عمر العملة وبقلل من تكاليف إعادة الطباعة.
- الاحتفاظ بالنقد قدر الإمكان داخل الجهاز المصرفي.
- تحقيق الفائدة الفعلية من مشروع توطين الرواتب¹.

¹ ماهو ؟ مميزاته...سنة 2019 (بتصرف) في يوم 0موسم كريم جهاز <http://borsaiq.blogspot.com/2019/06/pos.html>

. 11.09 . 2020/06/23 على ساعة: 11.09 .

*يقصد بمشروع توطين الرواتب لموظفي الدولة من خلال بطاقة تصدرها البنوك و يهدف المشروع لتقليل الاحتفاظ بالنقد داخل النظام المصرفي.

ب- نظام الدفع عن طريق أجهزة الصراف الآلي

1. مفهوم الصراف الآلي: (بالإنجليزي Automated Teller machine)

اختصارًا (ATM) هو جهاز إلكتروني يوفر لعملاء المؤسسات المالية إجراء المعاملات المالية في الأماكن العامة كبديل عن الحاجة إلى موظف للقيام بآي عملية، يجب على العميل إدخال بطاقة بلاستيكية مرمزة تحتوي على رقم خاص بالعميل ويعرض المعلومات الأمنية، ومن العمليات المالية التي يسمح بالقيام بها من خلال الصراف الآلي الوصول إلى الحسابات المصرفية وسحب النقود ومعرفة أرصدة الحسابات وإيداع النقود أيضا، كما توفر بعض المصارف خدمات أخرى مثل دفع الفواتير، شحن خطوط الهاتف الخليوي المدفوعة مسبقا.

2. فوائد الصراف الآلي:

يحقق الصراف الآلي العديد من المزايا و الفوائد أهمها:

- يستطيع الزبائن الوصول إلى حساباتهم المصرفية من أجل سحب النقود.
- مراقبة أرصدة الحسابات.
- إتاحة الفرصة للإيداع النقدي أو الشيكات.
- تحويل الأموال بين الحسابات المصرفية.
- دفع الفواتير.
- شراء السلع والخدمات.
- منح القروض¹

تم الاطلاع عليه 23.06.2020 على الساعة 11:28 <https://ar.wikipedia.org/wiki/>¹

ج- نظام الدفع عن طريق الأنترنت:

1. مفهوم نظام الدفع عن طريق الانترنت:

هو مجموعة من الآليات والطرق التي تتيح لك إمكانية دفع الأموال بشكل إلكتروني، أو تحويلها، مقابل المنتجات أو الخدمات التي تشتريها، وتتم باستخدام الشبكة العنكبوتية، وهي تتعدد وتختلف من بلد لآخر¹.

2. فوائد نظام الدفع عن طريق الانترنت:

أولاً: بالنسبة للأفراد

-الراحة والسهولة: بكل تأكيد أحد أهم المزايا التي يبحث عنها الزبائن دوماً، تعتبر طرق الدفع عبر الإنترنت سهلة ومريحة أكثر مقارنة ب طرق الدفع العادية ك الدفع النقدي أو الشيكات الورقية، طرق الدفع عبر الإنترنت تتيح لك إمكانية الدفع في أي وقت وأي مكان.

-التكلفة الرخيصة: إرسال المال عن طريق شركة تقديم خدمات مالية أو ما شابه قد يكون مكلف بعض الشيء، ولكن باستخدام أحد طرق الدفع وتحويل الأموال عبر الإنترنت يقلص من هذه التكاليف.

أسرع: الدفع والتحويل لن يأخذ أكثر من دقائق معدودة لإتمامه، مهما كانت المسافة بعيدة.

آمن: من الصحيح أن التعامل مع الأمور البنكية والأموال على شبكة الإنترنت قد يعرض للخطر، مثل خطر الاحتيال والنصب ولكن الأخطار موجودة بكل مكان، عمليات الدفع عبر الإنترنت تتضمن خطوات لرفع مستوى الأمان وتتضمن تقنيات تحمي المستخدم من التعرض للنصب والاحتيال، مثل هذه التقنيات ترفع مستوى الأمان والحماية لطرق الدفع عبر الإنترنت لمستوى أعلى من الطرق التقليدية.

¹ مقال سيلينا بيبير بتاريخ 28.02.2019 <https://ar-ae.godaddy.com/blog/28.02.2019>

طرق الدفع عبر الإنترنت: تعريف عام والطرق المتاحة من جودادي تم الاطلاع عليه 23.06.2020 الساعة 13:17

ثانيا: بالنسبة للشركات وأصحاب الأعمال

- **المزيد من المبيعات:** كما ذكرنا سابقاً، يقدم لك الإنترنت الكثير من الفرص. تمكن

الزبائن من التسوق والدفع باستخدام طرق الدفع عبر الإنترنت سيمكنك من كسب زبائن جدد لا يفضلون أو غير قادرين على الدفع عبر الطرق التقليدية.

الأمان: طرق الدفع عبر الإنترنت ترفع مستوى الأمان أيضاً بالنسبة للشركة. فلا مجال للأموال المزورة وما إلى ذلك من طرق الاحتيال¹.

فعالية أعلى ووقت إتمام أقل: تتيح لك طرق الدفع عبر الإنترنت إمكانية تخليص وإتمام عدد كبير من التحويلات والإجراءات المالية في الآن ذاته. مما سيرتك انطباع إيجابي لدى الزبائن بفضل الخدمة السريعة والمريحة ، بالإضافة إلى الحد من الخطأ البشري².

د- نظام الدفع عن طريق الهاتف

من أحدث التكنولوجيات التي توصل اليها كبريات شركات النقل ومزال العمل على تطويرها قائما ونذكر منها:

• رموز الاستجابة السريعة " كيو. آر " (QR)

انتشر في الشركات المحلية والعديد من سلاسل المتاجر الكبيرة في أوروبا استخدام رموز "كيو. آر" التي يتعين على المستخدم مسحها ضوئياً بواسطة الهاتف الذكي والتطبيق الخاص بها.

وبوضح "أخيم هيميلرايش" من شركة الاستشارات "موكا شتروم آند كومبني" الألمانية، أن أنظمة الدفع توفر العديد من المزايا العملية لأنها لا تتسبب في ظهور تكاليف إضافية.

¹ تم الاطلاع عليه 23.06.2020 الساعة 13:17 <https://ar-ae.godaddy.com/blog/>

سيلينا بيبر- طرق الدفع عبر الإنترنت: تعريف عام والطرق المتاحة من جودادي 28.02.2019
² نفس المرجع اعلاه .

لكن نظام رموز " كيو. آر " ينطوي على بعض العيوب، حيث يشعر العميل بأنه غير مريح وأبطأ بعض الشيء.

ذ - نظام الاتصال القريب:

وهو نظام يعتمد على تقنية NFC¹ حيث يتم نقل كمية صغيرة نسبياً من البيانات عبر مسافات قصيرة لا تتعدى بضعة سنتيمترات، رغم أن هذه المسافة القصيرة تعتبر أحد العيوب الواضحة لأنظمة الدفع غير التلامسية بواسطة الهاتف الذكي، إلا أنها تعد من الأمور المثالية لتوفير حماية إضافية لعملية نقل البيانات.

ويتمكن العملاء حالياً من استعمال نظام " أم .باس " (M pass)² الذي لا يعتمد على الهواتف الذكية، ولكنه يستخدم ملصق "أن.أف.سي" الذي يتم لصقه على الهاتف الجوال أو أية أشياء أخرى، ويتم على هذا الملصق تخزين جميع بيانات الدفع الهامة، وعند إجراء عمليات الدفع، يتعين على المستخدم تمرير الملصق على الخزينة في محل التسوق، وتقنية الاتصال القرب المدى تعمل دون الحاجة إلى شبكة الإنترنت على عكس نظام " كيو آر"، فإذا رغب المستخدم في استعمال هاتفه الذكي كحافظة نقود، سواء كان ذلك عبر تقنية اتصالات المجال القريب أو رموز الاستجابة السريعة، يتعين عليه تسجيل الدخول في مجموعة كاملة من الخدمات³.

¹ إن إف سي أيضاً تعرف باسم تقنية التواصل قريب المدى (بالإنجليزية): (communication Near field) واختصارها (بالإنجليزية: NFC) وهي تقنية اتصال لاسلكية تعمل بتردد 13.56 ميغاهرتز وتستطيع نقل البيانات بسرعة قصوى لا تتجاوز 474 كيلوبت بالثانية وتختلف في كونها قادرة على تبادل البيانات في نطاق ضيق للغاية لا يتجاوز 4 سنتيمترات بين طرفي تبادل المعلومات (الهاتف وجهاز التلقي أو هاتف آخر) وهو ما جعل استخدامها في المعاملات المالية ممكناً نظراً لكونها آمنة لدرجة بعيدة ولا يمكن التعاطي معها لاسلكياً عن بعد

² يسمح لك Manager Password mPass بالاحتفاظ وإدارة عمليات تسجيل الدخول وكلمات المرور والمعلومات الخاصة الأخرى بأمان وأمان في قاعدة بيانات واحدة مشفرة والوصول إليها في أي مكان على أي جهاز www.microsoft.com

³ <https://www.aljazeera.net/news/scienceandtechnology>

2-2- الأطراف المتعاملة في نظام الدفع الإلكتروني

تتضمن طريقة الدفع الإلكتروني خمس أطراف هي:

- العميل أو الزبون: وهو الطرف الذي يقوم بالدفع إلكترونياً لشرء السلع أو الخدمات.
- التاجر أو البائع: وهو الطرف الذي يقوم بالحصول واستقبال الدفعة الإلكترونية من العميل.
- المصدر: وهي الجهة المصدرة لأداة الدفع الإلكترونية وقد تكون مؤسسة بنكية أو غير بنكية.
- المنظم: وعادة تقوم الدوائر الحكومية بتنظيم عملية الدفع الإلكتروني.
- غرفة التفاض الإلكتروني: وهي شبكة إلكترونية تنقل الأموال بين البنوك¹.

3- تعريف وسائل الدفع الإلكتروني ومميزاتها.

نتيجة للتطورات التي عرفتها التجارة الالكترونية حولت البنوك اغلب وسائل الدفع الى وسائل دفع الكترونية، و تعددت هذه الاخيرة اخدت اشكالا تتلائم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت، و كانت أولها البطاقات البنكية و التي تطورت من الشكل المغناطيسي الى البطاقات ذات الخلية الالكترونية، كما ظهرت وسائل دفع الكترونية أخرى.

3-1- تعريف وسائل الدفع الالكترونية

تعرف وسائل الدفع الالكترونية على انها الوسيلة الالكترونية التقليدية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية، الفرق الأساسي بين الوسيلتين هو: أن وسائل الدفع الالكترونية تتم كل عملياتها عن طريق التسديد الالكتروني ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية.

¹ كريمة جلام ملخص محاضرات مقياس التجارة الإلكترونية تخصص مالية وتجارة دولية 2017/2018

ويقصد بها أيضا عملية تحويل الأموال التي هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر وارسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات¹.

وتعرف أيضا على أنها الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر شبكات الاتصالات².

3-2- خصائص وسائل الدفع الالكترونية

تتمثل خصائص وسائل الدفع الالكترونية فيما يلي:

أولاً: يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

ثانياً: يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

ثالثاً: يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعين مكانياً، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، ويتم إعطاء أمر الدفع وفقاً لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد³.

ويتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:

¹ عبد الرحيم وهيب، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير.
² حجازي بيومي عبد الفتاح، مقدمة في التجارة الالكترونية العربية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية: 2 ص 25.
³ صلاح إلياس، وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، الملتقى العلمي الدولي الرابع، حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية، واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي بخميس مليانة 26-27. أبريل 7 ص 22.

الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، الدفع عبر شبكة الانترنت، وذلك بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، ومن ثمة فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.

الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا يوجد المبالغ المخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قليلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أية معاملات مالية، ولا بد أن توفر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم .

ويتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم¹.

النوع الثاني: شبكة عامة حيث التعامل بواسطتها بين العديد من الأفراد الذين لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة².

3-3- أنواع وسائل الدفع الالكترونية

اتساع نطاق التجارة الالكترونية أدى إلى تطور النقود، وظهرت بشكل جديد يتناسب مع معاملات التجارة الالكترونية .

أ- البطاقات الالكترونية

وتشمل كل من بطاقة الدفع التي من خلالها يتم تحويل مبلغ من حساب المشتري صاحب البطاقة

¹ الوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين، مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007-2008 ص 30-32 .

² صراع كريمة، واقع وآفاق التجارة الالكترونية في الجزائر، المرجع السابق، ص 59.

إلى حساب البائع خلال يوم أو يومين، كما تستخدم في سحب النقود من الحساب¹.

وكذا بطاقة الصرف التي تقضي بتسديد قيمة المشتريات بمجرد ارسال الفاتورة، أما عن بطاقة

الائتمان فهي التي تسمح لحاملها بالحصول على قرض²، هي مصنوعة من مادة يصعب العبث بها، حيث من خلالها تقدم تلك البطاقة للتاجر لتسديد ثمن مشترياته،

حيث يقوم التاجر بتحصيل تلك القيمة من الجهة المصدرة التي تقوم بدورها باستيفاء تلك المبالغ من الحامل³.

ب- البطاقة الذكية

هي بطاقة تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية، والتأكد من سلامة كل معاملة من الخداع، وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الحواسيب، ولا تتطلب تفويض أو تأكيد لصلاحيه البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع⁴.

ج- الشيكات والتحويلات الالكترونية

يعرف الشيك على انه محور ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي أو جزئي، يتضمن امرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد ولعل الشيك الالكتروني هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفاده منها في مجال التقنيات الالكترونية⁵.

¹ فريد نجار وآخرون، التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعة، مصر، 2006، ص 128.

² وهيبه عبد الرحيم، المرجع السابق، ص 44.

³ جلال عابد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 25.

⁴ ديمثان المجالي، أسامة عيد المنعم، التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2013، ص 55.

⁵ مصطفى كمال طه وائل بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية: مصر، 2007. ص 350.

أما عن التحويلات الالكترونية للأموال فهي مجموعة القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر بنوك الكترونية مرخص لها بالقيام بهذه العملية ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق حاسوب ومن خصائصها، ضمان الأمان وأكثر مصداقية للمتعاملين¹.

ح- النقود الالكترونية

وهي وسيلة جديدة ظهرت إلى جانب بطاقة الائتمان، وتعني أن المستهلك أو العميل لدى البنك يكون لديه حسابان أحدهما بالعملة الحقيقية والآخر بالعملة الالكترونية، إذ يبق له أن يحول أية قيمة من حسابه بالنقود العادية إلى حسابه بالنقود الالكترونية، فإذا أراد الوفاء بمقابل سلعة أو خدمة جاز له ذلك عن طريق تحويل هذه القيمة من حساب التاجر البائع²، ليقوم هذا الأخير بمراجعة البنك المصدر للتأكد من صلاحية النقود المستخدمة في الدفع وبعدها يودع قيمتها في مصرفه³.

3-4- أهمية وسائل الدفع الالكتروني

توسع نطاق التجارة الالكترونية ساهم في تضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي امام ازدهار الدفع الالكتروني حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة بديل للشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية.

لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالنقود الالكترونية التي تتم عبر شبكة الانترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية، من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية لهذا يتم الدفع الكترونيا.

يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل ارسال شيك عن طريق البريد أو الفاكس.

¹ الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة وسائل الدفع، مدخل لتطوير الأداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية، جامعة وهران 26-27. 4. 2011. ص 5.

² هادي مسلم يونس، البشكاني، التنظيم القانوني للتجارة الالكترونية، دراسة مقارنة، 2009، ص 51.

³ أحمد سفر، أنظمة الدفع الالكترونية، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، 2008، ص 20.

لكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الالكترونية ومقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الالكتروني من خلال شبكة الاتصال لا سلكية موحدة عبر الحاسب¹.

4- دور وسائل الدفع الالكترونية في تفعيل التجارة الالكترونية

من الجدير بالذكر أن أداة الدفع الإلكتروني قد ظهرت بالتزامن مع ظهور التجارة الالكترونية، لذلك تعتبر ذات علاقة وثيقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حتى أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني أحد مكونات التجارة الالكترونية والتي تكمل إجراءاتها الالكترونية من بيع وشراء وعليه سنتناول مزايا وعيوب وعوامل نجاح وسائل الدفع الالكتروني .

4-1- مزايا وسائل الدفع الالكترونية

تتميز وسائل الدفع الالكترونية بعدة مزايا وهي:

- أولاً: تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة
- ثانياً: تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة
- ثالثاً: تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية².

4-2- عيوب وسائل الدفع الالكتروني

بما أن لوسائل الدفع مزايا وإيجابيات فهي أيضاً لها بعض السلبيات التي تعييبها وهي:

¹ وهيبة عبد الرحيم، المرجع السابق، ص 30.

² مفتاح صالح، معارفي فريدة، البنوك الالكترونية، المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فلاديلفيا، كلية العلوم الإدارية والمالية، ص 11.

أولاً: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية ، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

ثانياً: إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانب التاجر أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التجاري.

ثالثاً: أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها¹.

4-3- عوامل نجاح وسائل الدفع الالكترونية

لابد من وسائل لجذب المستهلكين والتجار لاستخدام تقنية معينة في عملية الدفع الالكتروني عبر الشبكات وخاصة الانترنت، ومن العوامل التي تؤدي إلى انتشار طريقة الدفع الالكتروني بشكل واسع

أولاً: الاستقلالية: حيث هناك العديد من الطرق التي تتطلب إعداد برامج خاصة من أجل استخدام وتنفيذ عملية الدفع الالكتروني من قبل التاجر والمستهلك تعتبر هذه الطرق التي تحتاج إلى إعداد برامج خاصة غير منتشرة بشكل واسع.

ثانياً: التطابقية: إن من المهم في عملية الدفع الالكتروني أن يتم تنفيذها من مختلف أنظمة التشغيل ومختلف أنواع الحاسبات تلك التي تتطلب أنظمة تشغيل معينة أو أجهزة معينة لتنفيذ عملية الدفع الالكتروني تعتبر غير واسعة الانتشار بين التاجر والمستهلك .

ثالثاً: الأمن والحماية : مدى الأمن في نقل البيانات وتنفيذ عملية الدفع مهمة جدا لقياس مدى فعالية عملية الدفع الالكتروني، حيث أنه إذا كانت المخاطر للمشتري أو البائع عالية في عملية الدفع الالكتروني فإن هذا يؤدي إلى عدم انتشار هذه الطريقة بشكل واسع.

¹ محمد الطائي، التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010. ص 185.

رابعاً: الرسوم والتكلفة: حيث أنه كلما زادت العمولة المستخدمة لطريقة الدفع فإن ذلك يؤدي إلى عدم انتشارها بشكل بوسع، وأيضا الرسوم والعمولة التي يتم تحصيلها عند استخدام طرق الدفع الالكتروني تؤدي إلى عدم استخدامها وخاصة في المشتريات البسيطة قليلة التكلفة.

خامساً: سهولة الاستخدام: إن طريقة بطاقة الاعتماد مستخدمة بشكل واسع وذلك لسهولة استخدامها من قبل كل الأطراف.

سادساً: مدى انتشارها: حتى تكون طريقة الدفع الالكتروني ناجحة لابد من استخدامها من قبل أعداد كبيرة من التجار والمستهلكين على حد سواء¹.

4-4-مدى تطبيق وسائل الدفع و السحب الالكتروني في الجزائر

إن وسائل الدفع المستعملة في النظام المصرفي الجزائري تتميز بأنها تقليدية في أغلبها ولا تتناسب مع الواقع العالمي الجديد، ولكن تبعا لحرص الجزائر على مواكبة الأحداث والتطورات التكنولوجية في العمل المصرفي خاصة في مجال الصناعة المصرفية، وسعيها نحو الصيرفة الإلكترونية شرعت في واعتبرتها أوراق تجارية جديدة إضافة إلى الأوراق التجارية الكلاسيكية وهي السفتجة والشيك والسند لأمر.

خاصة وأنها قد فشلت نسبيا باعتبار لا تجارة الكترونية في الجزائر نظرا لانتشار الأمية المعلوماتية وسيطرة قيم المجتمع النقدي.

¹ خضر مصباح الطيبي، التجارة الالكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 141-142.

خلاصة:

يتطور نظام الدفع والسحب الالكتروني بتطور التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فكان الدفع يتم تقليديا حتى صار يتم إلكترونيا من خلال أنظمة إلكترونية متعددة منها أنظمة نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي وكذلك من خلال الهاتف و نظام الدفع عن طريق الإنترنت والتي وفرت كثير من المزايا التي تقتصر الجهد وتختزل الوقت ، وقد خلقت وسائل تتلائم وطبيعة هذه الأنظمة لنجد بطاقات الائتمان والمحافظ الإلكترونية والنقد الإلكتروني والشيكات الإلكترونية ، كما أن كبرى الشركات العالمية مازالت تعدل وتطور في هذه الوسائل لتبهرنا بوسائل دفع جديدة لها ميزات وخصائص إضافية.

الفصل الثاني : التجارة الالكترونية

تمهيد:

- 1- تعريف التجارة الالكترونية :
- 2- نشأة التجارة الالكترونية :
- 3- خصائص التجارة الالكترونية ودوافعها
- 3-1- خصائص التجارة الالكترونية :
- 3-2- دوافع التجارة الالكترونية
- 4- فوائد التجارة الالكترونية و أنواعها
- 4-1- فوائد التجارة الالكترونية
- 4-2- انواع التجارة الالكترونية :
- 5- النتائج الإيجابية والسلبية للتجارة الالكترونية
- 5-1- مزايا التجارة الالكترونية
- 5-2- عيوب التجارة الالكترونية

تمهيد:

تمثل التجارة الالكترونية أهمية كبيرة في العلاقات الاقتصادية و المالية سواء كان ذلك على المستوى الوطني أم الدولي، لذلك فبي تشكل عاملا محفزا للشركات المتعاملة معها كي تطور خدماتها التجارية بشكل مستمر، وفيما يلي سوف نتطرق الى مفهوم التجارة الالكترونية و نشأتها وخصائصها مع ذكر متطلباتها.

من خلال هذا العنصر سوف نتعرف على التجارة الالكترونية و نشأتها.

1- تعريف التجارة الالكترونية :

قبل أن نتعرض لتعريف التجارة الالكترونية يجب أن ننظر الها من خلال تقسيم هذا التعبير الى مقطعين:

التجارة وهي تعني في مفهومها التقليدي ممارسة البيع والشراء ، وتشير الكلمة الى هناك تبادل للسلع و الخدمات باستخدام وسيط ماء ولقد شهد هذا الوسيط تطورا عبر مراحل زمنية عديدة و طويلة، حتى وصلنا إلى النقود التي نعرفها الآن، وهذا ما أصبح يعرف بالتجارة التقليدية، ففي هذه التجارة يتم استخدام العقود والفواتير الورقية و الطرق اليدوية في التسليم.

لكن اقتران كلمة تجارة بوصف الكترونية يعني ان اسلوب ممارسة النشاط قد تغير ، حيث اصبح يتم باستخدام وسائل الكترونية متعددة و متنوعة تشهد تطور بشكل دائم و مستمر من استخدام التلفون الى استخدام الانترنت و الهاتف المحمول، و تعتر الانترنت من أهم هذه الوسائل¹.

ومنه يمكن التعرف على التجارة الالكترونية من خلال عدة تعاريف منها:

¹ السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الالكترونية والعولمة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر، 2006.

التعريف الأول : التجارة الالكترونية هي تبادل سلع و خدمات عن طريق وسيط الكتروني¹.

التعريف الثاني: هي مجمل الخدمات التجارية التي تتعامل معها المؤسسات و الشركات و الأفراد، المعتمدة على المعالجة الالكترونية للبيانات².

التعريف الثالث : التجارة الالكترونية هي مصطلح مختصر لمجموعة مركبة من التكنولوجيات، والبنى الأساسية والعمليات، و المنتجات، و هي تجمع معا صناعات كاملة و تطبيقات ضيقة و منتجين و مستخدمين ومعلومات متبادلة، و نشاطا اقتصاديا داخل سوق عالمية تسمى الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت)³.

التعريف الرابع: ورد تعريف التجارة الالكترونية في مشروع الامم المتحدة على أنها البرمجة الأوتوماتيكية للعمليات التجارية و الصناعية و الادارية التي يتم قيدها بطريقة آلية دون أي تدخل انساني⁴.

2- نشأة التجارة الالكترونية :

لم يكن ظهور التجارة الالكترونية فجأة بل كان نتيجة تعدد المراحل التي مرت بها ثورة المعلومات و الاتصالات خاصة بعد نمو استخدام شبكة الانترنت و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في العالم.

فأول تطبيق لمفهوم التجارة الالكترونية ظهر في بداية السبعينات من القرن الماضي من خلال عمليات التحويل النقدي للأموال بطريقة الكترونية من منظمة الى أخرى، ولكن هذا التطبيق كان مقتصرًا على الشركات الضخمة فقط بسبب تكلفته العالية ، توسع هذا المفهوم ليشمل عمليات نقل و ارسال الوثائق و تبادل البيانات الكترونيا، و بعد التطور السريع و البائل في الشبكات الحاسوبية و برمجيات التجارة الالكترونية و البروتوكولات بدأت تظهر التطبيقات الاخرى للتجارة الالكترونية

¹ صلاح سلام، العصر الرقمي وثورة المعلومات، عين للدراسات و البحوث الانسانية والاجتماعية للنشر، الطبعة الأولى، الهرم(مصر)، 2002 .

² ناصر دادي عدون، الجزائر و المنظمة العالمية للتجارة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2003.

³ كاثرين.ل.مان، ترجمة الشحات منصور، التجارة الالكترونية العالمية، مركز الأهرام للترجمة، و النشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 2003.

⁴ عبد الفتاح بيومي الحجازي، مقدمة في التجارة الالكترونية العربية، دار الفكر الجامعي للنشر، الاسكندرية 2004.

مثل ارسال الاستثمارات الالكترونية، البريد الالكتروني، وثائق الفاكس، الى جانب المشاركة في قاعدة البيانات الموزعة و ادارة سلسلة التوريد في اطار التعاون بين المنظمات و المزودين و الزبائن في اعداد التنبؤات بالطلب، كما أدت الى زيادة الشركات المساهمة في هذه التطبيقات من المؤسسات المالية الى مصانع وبائعي التجزئة و المؤسسات الخدمية¹ .

ومنذ عام 1955 أصبحت معظم الشركات الكبيرة و المتوسطة لها موقع الكتروني، وفي عام 1999 امتدت التجارة الالكترونية من منظمات الأعمال للمستهلك لتشمل منظمات الأعمال لمنظمات الأعمال و في عام 2001 امتدت لتشمل منظمات الأعمال لموظفي هذه الشركات وظهرت مفاهيم جديدة مثل الحكومة الالكترونية و التعليم الالكتروني² .

ولقد ساعد في انتشار التجارة الالكترونية علميا، سهولتها العملية و مرونتها في نقل المعلومات و عرض المنتجات و انجاز الصفقات، كما أنها أعطت للتجار المبتدئين و لصغار رجال الأعمال الفرصة الذهبية للبروز وتحقيق طموحاتهم، حيث لم تعد ممارسة بعض اوجه النشاطات التجارية حكرا على الشركات الكبيرة فالأمر لا يستدعي سوى وجود جهاز حاسوب و من ثم تنظيم موقع افتراضي عليه و تسويقه و من ثم عرض المنتجات أو الخدمات و استقبال المتعاملين³ .

3- خصائص التجارة الالكترونية ودوافعها

للتجارة الالكترونية عدة خصائص تميزها وعدة دوافع التي سوف نتعرف عليها فيما يلي:

3-1- خصائص التجارة الالكترونية :

تتميز التجارة الالكترونية بعدد من الخصائص التي تختلف فيها و تتميز عن التجارة التقليدية ويمكن أن نحدد هذه الخصائص فيما يلي⁴:

¹ محمد الطائي، التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010.

² محمد نور صلاح الجداية، سناء جودت، التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009.

³ عامر محمود الكسواني، التجارة عبر الحاسوب، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2008.

⁴ خالد ممدوح ابراهيم، لوجستيات التجارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى: الاسكندرية، 2008.

أ - اختفاء الوثائق الورقية في المعاملات التجارية:

تتميز المعاملات التجارية الالكترونية بعدم وجود أية وثائق ورقية متبادلة في اجراء المعاملات، اذ أن كافة الإجراءات و المراسلات بين طرفي المعاملات تتم الكترونيا دوت استخدام أي أوراق: وهو ما يتفق مع الغرض من التجارة الالكترونية و هو خلق مجتمع الأوراق اللاورقية، وبالتالي سوف تحل الدعائم الالكترونية محل الدعائم الورقية وهكذا تصبح الرسالة الالكترونية هي السند القانوني وحيد المتاح لكلا الطرفين في حالو نشوء أي نزاع بينهما .

ب- عدم امكانية تحديد هوية المتعاقدين:

تتيح شبكة الانترنت للمنشأة التجارية ادارة معاملاتها التجارية بكفاءة من أي مكان في العالم، ذلك أن مقر المعلومات الخاص بالشركة يمكن أن يتواجد في أي مكان دون أن يؤثر ذلك على الأداء ، ولكن قد يترتب على هذا الانفصال المكاني بين أطراف التعاملات التجارية الالكترونية عدم معرفتهم بكافة المعلومات الأساسية عن بعضهم البعض كما هو الحال في التعاملات التجارية التقليدية.

ج- تسليم المنتجات الكترونيا:

أتاحة شبكة الأنترنت امكانية تسليم بعض المنتجات الكترونيا أي التسليم المعنوي للمنتجات، مثل برامج الحاسوب، التسجيلات الموسيقية، أفلام الفيديو، الكتب، الأبحاث و التقارير الالكترونية، الى جانب بعض الخدمات مثل الاستشارات الطبية أو الهندسية، وهو ما يخلق تحديا أمام السلطات المختصة حيث لا يوجد حتى الآن أليات متفق عليها لإخضاع المنتجات الرقمية للجمارك أو الضرائب اذ قد يستغل البائعون ذلك للهرب من سداد الجمارك و الضرائب بعدم تسجيل هذه التعاملات في دفاتر المحاسبية الرسمية.

د- غياب العلاقة المباشرة بين الأطراف المتعاقدة:

تدور مساومات المفاوضات بين طرفي التعاقد في مجلس التعاقد لاتفاق على تفاصيل العقد المتوقع ابرامه بينهما (عقد البيع) وقد يأخذ ابرام العقد جلسة واحدة أو عدة جلسات لحين الانتهاء من الاتفاق على كل التفاصيل اللازمة، أما في التجارة الالكترونية فلا يكون هناك مجلس عقد بالمعنى التقليدي أو مفاوضات جارية على شروط التعاقد، لأن البائع يكون في مكان و المشتري قد يبعد عنه بألاف الأميال.

وقد يغيب العنصر البشري تماما وتقوم أجهزة الكمبيوتر بالتواصل فيما بينها و هو ما يعرف بالتعاقد بالوكيل الالكتروني.

هـ- وجود الوسيط الالكتروني:

الوسيط الالكتروني بين طرفي التعاقد هو جهاز الكمبيوتر و المتصل بشبكة الاتصالات الدولية التي تقوم بنقل التعبير عن الارادة الكترونيا لكل من الطرفين المتعاقدين في ذات اللحظة رغم انفصالهما مكانيا، وعادة ما تصل الرسالة الالكترونية في ذات اللحظة الى الطرف الآخر، الا اذا حدث عطل في الشبكة فقد لا تصل الرسالة أو تصل متأخرة أو يوجد بها غلط أو تحريف.

و- السرعة في انجاز الصفقات التجارية:

ساهمت التجارة الالكترونية بشكل فعال في اتمام العمليات التجارية بين الطرفين على وجه السرعة اذ تتم الصفقات التجارية دون الحاجة لانتقال الطرفين و التقائهما في مكان معين و في ذلك توفير للوقت و المال.

ز- التفاعل الجماعي بين عدة أطراف:

التفاعل الجماعي بمعنى أنه يستطيع أحد الأطراف المتعاملة ارسال رسالة الكترونية الى عدد لا نهائي من المستقبلين في نفس الوقت و دون الحاجة الى اعادة ارسالها في كل مرة و في هذا

المجال توفر شبكة الانترنت امكانيات بلا حدود للتفاعل الجماعي بين فرد و مجموعة و هو شيء غير مسبوق في أي أداة تفاعلية سابقة.

3-2- دوافع التجارة الالكترونية التجارة الالكترونية لم تظهر مرة واحدة و بشل واحد و تطورها سيكون مختلف حسب احتياجات قطاعات النشاطات المختلفة، لكن يوجد مع ذلك العديد من العوامل المشتركة الدافعة الى التجارة الالكترونية و المتجاوزة لحدود المؤسسات و القطاعات، وهي¹ :

أ- تسيير المعاملات التجارية:

التجارة الالكترونية تسمح بتأدية جزء كبير من المراحل المختلفة الداخلة بصفة عادية في المعاملات التجارية بين البائع و المشتري، فالشبكات تسمح بتدنية قسم كبير من الآثار الاقتصادية للزمن و المسافة، زيادة على ذلك المعاملات التجارية القائمة في محيط الكتروني تستطيع أن تشمل منتجات مادية و غير مادية على حد سواء، فالتجارة الالكترونية واعدة فيما يخص تدنية التكاليف المتعلقة بكل أنواع المعاملات و الوفاء بهذا الوعد، في حقيقة الأمر ليس بالمشكل الالكتروني البسيط، بل من هذا يجب أن تستجيب التجارة الالكترونية الى مجموعة كبيرة من الشروط التكميلية لنقل علاقات السوق الحالية الى سوق الكتروني، و السماح بإنشاء علاقات سوقية جديدة مما يستوجب تلاؤم أكثر في التشريعات و طرق جديدة في التسيير التنظيمي داخل المؤسسات، فضلا عن التخفيض المنتظر في تكاليف المعاملات التجارية، فان ضرورة التشكيل الفعال و الناجح بالنسبة للمؤسسات واحد من الاهتمامات الأساسية الدافعة للتجارة الالكترونية.

ب- الفعالية التجارية:

الرغبة الى الوصول الى مستوى عال من النجاعة في الانتاج و التوزيع يشكل كذلك دافعا مهما، فجميع الطرق العصرية في تسيير الانتاج تتطلب تدفق عال للمعلومات في سلاسل التموين، و قد

¹ ابراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2008.

قامت بعض المؤسسات الدولية باعتماد تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال في اطار برامج موجهة للدعم و التطوير تسمح بمواجهة التحديات المنتظرة في محيط تجاري يتجه لان يكون عالميا أكثر فأكثر.

تمكن التجارة الالكترونية من انتاج معلومات حول المعاملات بالامكان حجزها و حفظها بطريقة آلية، بحيث أن المعالجة تتم بصفة متطورة و التوزيع يتم بصفة سريعة، هذه المعلومات المجمعة يمكن أن تستعمل فيما بعد في تقييم السوق، زيادة على ذلك تستغل في التخطيط و التحسين، وفي هذا الصدد يعد تطوير قواعد المعطيات حول المستهلكين ضرورة تلقى اهتماما كبيرا في عمليات المؤسسة و استراتيجيتها.

ج- تطوير أسواق جديدة:

هناك العديد من المؤسسات ممن استخدمت العلاقات التجارية الالكترونية تجاوبا مع التكنولوجيا الجديدة، وهناك مؤسسات أخرى اعتمدت تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في اطار سياسة المحاكاة لبعض منافسيها المستخدمين لهذه التكنولوجيا المتطورة، بعد هذا و تدريجيا اعتمدت هذه المؤسسات موقفا أكثر فعالية و أكثر حركية لتطوير التجارة الالكترونية عن طريق ايجاد منافذ واسواق تجارية جديدة خصوصا وقد ادركت هذه المؤسسات وفهمت كيفية تطبيق تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في اجراءاتها التجارية، من أجل تموقع استراتيجي لائق في هذه المنافذ الجديدة و هذا بدافع تطوير أسواق جديدة.

4- فوائد التجارة الالكترونية و أنواعها

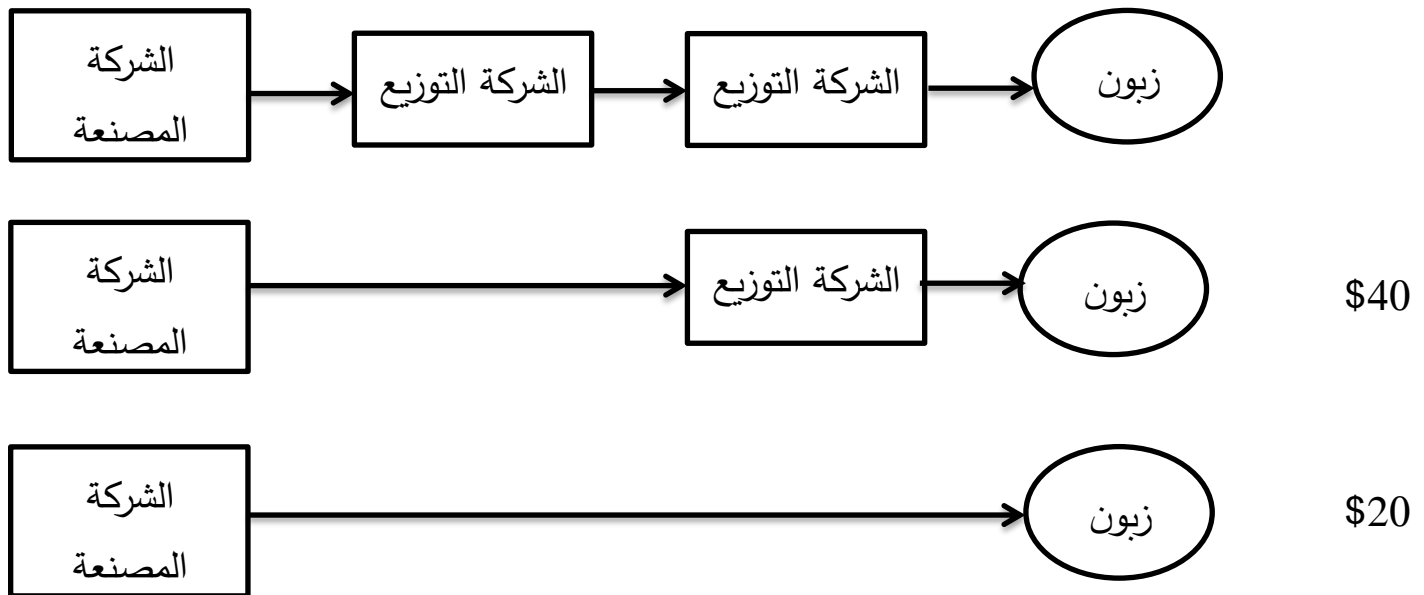
4-1- فوائد التجارة الالكترونية

للتجارة الالكترونية فوائد عديدة نذكر منها¹:

أ- تكلفة أقل :

ان جراء الأعمال التجارية عبر الانترنت تتم بتكلفة أقل بكثير من اجرائها بالطريقة التقليدية حيث هناك عملية ازالة الوسطاء و الشركات التجارية بين الزبون و الشركة المصنعة للمنتجات حيث يبين الشكل التالي (1) أن طريقة الشراء عبر الانترنت تقلل سعر الانتاج الى النصف تقريبا و هي تقلل بشكل كبير من مشاكل السوق و تضع شركات صغيرة جديدة أمام شركات عملاقة ضخمة .

الشكل رقم (1) : طريقة البيع المباشر و أثره في تخفيض التكلفة



المصدر: خضر مصباح الطيطي، مرجع سبق ذكره.

¹ خضر مصباح الطيطي، التجارة الالكترونية، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان(الأردن)،2008.

ب- **إقتصادية:** تعتبر التجارة الالكترونية اقتصادية عكس التجارة التقليدية بحيث لا تتطلب استئجار محلات أو تأمين أو استثمارات في البنية التحتية و كل ما هو مطلوب هو فكرة معينة و منتج أو خدمة مميزة و موقع ذو تصميم جذاب للبدء بالعمل التجاري.

ت- **عائد أكبر:** التجارة الالكترونية تزيد من العائدات المالية للشركات لأنها توفر وقت و التكلفة و الجهد في اجراء الحركات و العمليات اليدوية و التي تحتاج الى موظفين أكثر و ادارة و حل هذا يتم في التجارة الالكترونية بشكل تلقائي عبر الانترنت .

ث- **خدمة أفضل للزبون:** التجارة الالكترونية حسنت كثيرا في خدمة الزبون و المعتمدة على وسائل عديدة تتمثل بالموقع و البريد الالكتروني و اجابات على أسئلة اعتيادية و التخاطب المباشر مع الزبائن عبر دردشة بالنص أو بالصوت و الصورة، ففي التجارة الالكترونية لا يحتاج الزبون أن يتصل هاتفيا و من ثم تحويله الى الموظف المعني و قد يكون هذا الموظف مشغولا مع زبون ثاني مما يؤدي الى ضياع الوقت و عدم رضا الزبون.

ج- **سرعة التسويق ومقارنة الأسعار:** ان التجارة الالكترونية تسبل على مل من الزبون و البائع عملية البحث عن المنتجات و مقارنة الأسعار و البحث عن أفضل المنتجات أو الخدمات ذوي جودة عالية بعكس التجارة التقليدية و التي تحتاج الى عملية شاقة في البحث في الأسواق و مناقشة البائعين و غيرها.

ح- **العمل الجماعي:** ان التجارة الالكترونية نشطت العمل الجماعي و أبسط مثال على ذلك هو مشارك البيانات عبر الانترنت أو البريد الالكتروني و الذي سهل في وضع حلول سريعة لتبادل المعلومات و اتخاذ القرارات بشكل فعال.

خ- **مشاركة المعلومات والملائمة وتحسين الضبط والمراقبة والتحكم:** الأسواق الالكترونية تساعد على مشاركة البيانات و المعلومات بين مختلف الأطراف و سهلت عملية التسليم في الوقت المحدد، وهي أكثر ملائمة للزبون و البائع على حد سواء حيث يستطيع الزبون أن يقوم بعملية البيع أو الشراء في أي وقت و على مدار 24 ساعة في اليوم، وأيضا

يستطيع الزبون أو البائع تحسين عملية التحكم بقرارته المالية عبر الانترنت بشكل سهل حيث يستطيع الحصول على الكثير من الخدمات.

4-2- أنواع التجارة الإلكترونية :

تنقسم التجارة الإلكترونية حسب معيارين وهما كالتالي:

أ. معيارا لتقنية¹: هناك عدة أشكال للتجارة الإلكترونية اعتمادا على تقنية (المنتج، العملية، الوسيط و الوكيل) فالمنتج اما ملموس او رقمي والوكيل اما ان يكون ملموس او رقميا، واي عملية اما تكون ملموسة أو رقمية و نحصل على الجدول التالي:

جدول رقم 1: أنواع التجارة الإلكترونية حسب معيار التقنية

نوع التجارة	العملية	الوكيل	الوسيط	المنتج	نوع التقنية
تجارة تقليدية بحتة	ملموسة	ملموس	ملموس	ملموس	(ملموسة -رقمية)
تجارة الكترونية بحتة	رقمية	رقمي	رقمي	رقمي	
تجارة الكترونية جزئية	رقمية	ملموس	ملموس	ملموس	

المصدر : شافع لعيد عاشور ، مرجع سبق ذكره .

فالتجارة الإلكترونية بهذا المقياس تنقسم الى ثلاثة أقسام، وهي:

- تجارة تقليدية بحتة : عندما يكون المنتج ملموس و الوسيط ملموس و الوكيل و العملية ملموسين.
- تجارة الكترونية بحتة : عندما يكون المنتج رقمي والوسيط رقمي و كذا الوكيل و العملية.
- تجارة الكترونية جزئية : و يكون فيها أحد العوامل رقمية و البقية ملموسة لأنها مزيج بين التجارة التقليدية البحتة و التجارة الإلكترونية البحتة.

¹ شافع بلعيد عاشور، العولمة التجارة والقانونية للتجارة الإلكترونية، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2006.

مثال:

- شراء كتاب من موقع Amazon.com هي تجارة الكترونية جزئية.
 - شراء برمجيات من Amazon.com هي تجارة الكترونية بحتة.
- ب. معيار طبيعة البائع والمشتري:

• التجارة الالكترونية بين منشآت الأعمال (B2B)¹

تتم العملية التجارية بين الشركات (تجار الجملة و تجار التجزئة، و الصدين، والموردين) وفق نظام معين ونموذج محدد يتم الاتفاق والتوقيع عليه مسبقا .

• التجارة الالكترونية بين منشآت الأعمال والمستهلكين (B2C)²

تشير الى التعاملات التجارة الالكترونية التي تتم بين منشآت الأعمال البائعة و المستهلكين (أفراد مشترين)، وتعد أكثر أنواع التجارة الالكترونية شيوعا، و يحدث هذا النوع من التعامل عندما يقوم الفرد المشتري بزيارة موقع المنشأة البائعة على شبكة الأنترنت، و اجراء عمليات التسوق من خلال تصفح الصفحات الكترونية للموقع التي تحتوي البيانات و صور من منتجات المنشأة و أسعارها، و طرق السداد، يلي ذلك قيامه باقتناء المنتج المرغوب، بعد عمليات المقارنة و التقييم، ثم اصدار أمر الشراء للمنشأة.

• التجارة الالكترونية بين منشآت الأعمال والحكومة (B2G)³

وهي تغطي جميع التعاملات التي تتم بين منشآت الأعمال و الادارات الحكومية، مثال على ذلك عرض الاجراءات واللوائح و نماذج المعاملات على الأنترنت، بحيث تستطيع الشركات الاطلاع عليها بطريقة الكترونية أو، تقوم بإجراء المعاملة الكترونيا دون الحاجة للتعامل مع مكتب حكومي.

¹ أحمد المعاني و أخرون، قضايا ادارية معاصرة، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2011.

² طارق طه، التسويق بالأنترنت و التجارة الالكترونية، دار الجامعة الجديدة، الطبعة الاولى، مصر، 2008.

³ محمد الصيرفي، الادارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الاولى، الاسكندرية، 2006 .

• التجارة الالكترونية بين المستهلكين و الحكومة (C2G)

بدأ هذا الشكل في الانتشار في الأونة الأخيرة في الكثير من الدول، ومثال على ذلك دفع الضرائب الكترونيا كما في ماليزيا، واستخراج تراخيص القيادة كما في دبي .

• التجارة الالكترونية بين المستهلكين (C2C)

وتتضمن بيع المستهلكين للمستهلكين مباشرة، حيث يقوم المستهلك في هذا النوع ببيع السلع و الخدمات و الخبرات مباشرة الى المستهلك باستخدام الانترنت، و يتم هذا النوع باستخدام الاعلانات الالكترونية الموجودة في المواقع على الانترنت لغرض بيع منزل أو سيارة¹.

• التجارة الالكترونية بين منشآت الأعمال وموظفيها (B2E)²

ونذكر منها قيام بعض الشركات الكبيرة الحجم بتقديم خدمات للعاملين بالشركة من خلال الموقع الالكتروني الخاص بالشركة حيث تخصص الشركة مكان الموقع الالكتروني الخاص بها للعاملين بها فقط مع تمتعهم ببعض المزايا كالتسهيلات .

5- النتائج الإيجابية والسلبية للتجارة الالكترونية

ان للتجارة الالكترونية مزايا و عيوب و مخاطر و معوقات مختلفة، و عند تحديد هذه الأخيرة ليس لغرض التأييد أو المعارضة لتطبيق النظام، و انما الانتباه المبكر لأية سلبيات محتملة قبل و وقوعها، فضلا عن تعزيز الإيجابيات التي تتيحها التجارة الالكترونية عند اعتمادها.

5-1- مزايا التجارة الالكترونية

ان تقدم التجارة الالكترونية من شأنه أن يحقق مكاسب بالنسبة للأفراد و بالنسبة للمؤسسات، نلخصها فيما يلي³ :

¹ أحمد المعاني و آخرون، مرجع سبق ذكره.

² فريد النجار و آخرون، التجارة الالكترونية و الأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، 2006.

³ ابراهيم بختي، مرجع سبق ذكره .

أ- المزايا بالنسبة للفرد :

- توفير الوقت والجهد بحيث يستطيع المستهلك أن يبرم عقد الشراء من مكان اقامته دون الذهاب الى مكان المؤسسة التجارية، ويمكنه دفع ثمن الشيء المباع الكترونيا وهذا وفق سوق الكترونية تفتح بشكل دائم.
- حرية الاختيار بين المعروضات و المنتجات.
- خفض الأسعار و هذا لأن التسوق على الأنترنت يوفر الكثير من التكاليف المنفقة في التسوق العادي ، مما يصب في مصلحة الزبائن .
- نيل رضا المستخدم حيث توفر الأنترنت اتصالات تفاعلية مباشرة، مما يتيح للمؤسسات الموجودة في السوق الالكترونية الاستفادة من هذه الميزات للإجابة على استفسارات الزبائن بسرعة مما يوفر خدمات أفضل للزبون ويستحوذ على رضاه.

ب- المزايا بالنسبة للمؤسسات:

- تسويق أكثر فعالية من خلال اعتماد المؤسسات على الأنترنت في التسويق و هذا يتيح لها عرض منتجاتها وخدماتها في مختلف انحاء العالم دون انقطاع طيلة ساعات اليوم وطيلة أيام السنة.
- توفير فرص أكبر للمؤسسات لجني الأرباح اضافة الى وصولها الى المزيد من الزبائن.
- تخفيض المصاريف للمؤسسات كعدم تنقلها الى السوق التقليدية لعرض منتجاتها، و عدم استخدامها لعدد كبير من الموظفين، و الانفاق الكبير على الأمور الترويجية.
- تواصل فعال مع الشركاء و العملاء مما يوفر فرصة جيدة للمؤسسات للاستفادة من البضائع و الخدمات المقدمة من المؤسسات الأخرى.

5-2- عيوب التجارة الالكترونية

بالرغم من المزايا التي تكسبها التجارة الالكترونية لمعتمديها، فهي رغم ذلك لا تخلو من العيوب و السلبيات و سنذكر فيما يأتي بعض عيوب التجارة الالكترونية:

- فقدان متعة الشراء.
- فقدان فرصة تعلم مهارات البيع و الشراء و التعامل مع الأخرين.
- الاقبال على معاملات تجارية غير ضرورية نتيجة الاغراء الالكتروني.
- ضياع الوقت نتيجة التسوق الالكتروني و عدم الاحساس بالوقت.
- اختراق مواقع التجارة الالكترونية و اتلافها و تغيير وجهتها.
- هناك اعلانات و ترويج لسلع تافهة أو سلع قد تتعارض مع التقاليد، الآداب و أخلاقيات الزبائن.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية.

- 1- نشأة بريد الجزائر
- 2- تعريف بريد الجزائر
- 3- الهيكل التنظيمي لمركز البريد الجزائر
- 3-1- المديرية الفرعية لخلية التفتيش
- 3-2- المديرية الفرعية للاستغلال والخدمات البريد والتنويع
- 3-3- المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة
- 3-4- المديرية الفرعية للموارد البشرية و الوسائل العامة
- 3-5- المديرية الفرعية للإعلام الألي
- 3-6- المديرية الفرعية للنقد و المالية
- 3-7- مكاتب البريد:
- 4- مديرية وحدة البريد الولائية لغليزان
- 5- دور تكنولوجيا المعلومات في عصرنة قطاع بريد الجزائر
- 5-1- عصرنة الشبكة البريدية
- 5-2- عصرنة البريد من خلال المخطط لـ 2015-2019
- 6- التطور التاريخي لخدمات بريد الجزائر في الفترة 1999 إلى 2017
- 6-1- دور البريد في إنعاش الاقتصاد و تطوير الخدمات المالية البريدية
- 6-2- دور رئيسي في تمويل نمو الاقتصاد
- 6-3- حوسبة مكاتب البريد (2012-2017)
- 6-4- تفريع خدمة البريد السريع (EMS) (2011)
- 6-5- تطوير الخدمات النقدية الالكترونية و رقمنة وسائل الدفع
- 7- تقنيات تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات البريد
- 8- خارطة الدفع في الجزائر
- 8-1- عرض تفصيلي لوسائل الدفع في الجزائر
- 8-2- تحليل تطور استعمال وسائل الدفع

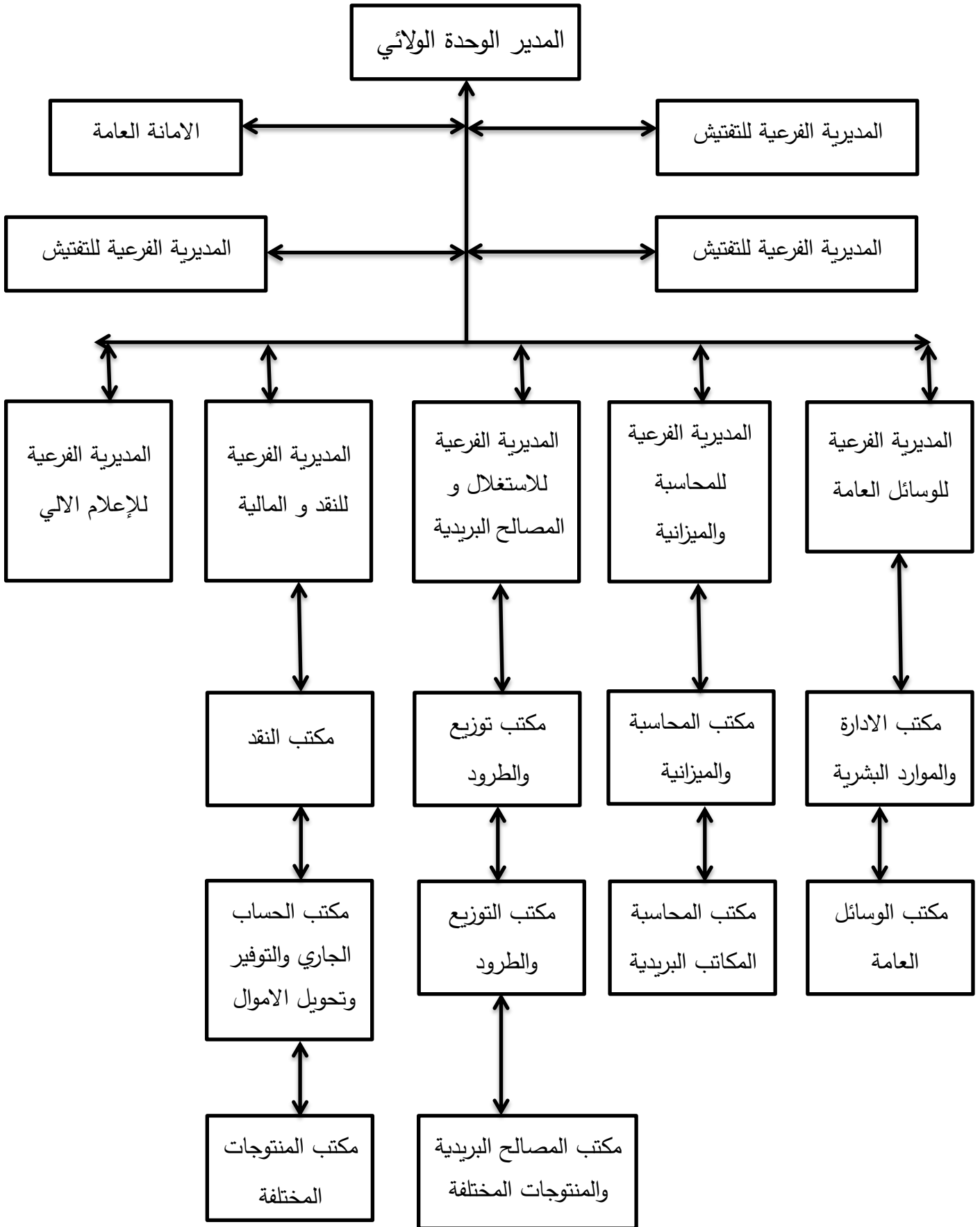
1- نشأة بريد الجزائر :

بتاريخ 14 جانفي 2002، وعقب الإصلاحات التي شهدتها قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم رقم (43/02)¹ كمؤسسة مكلفة بمهمة رئيسة تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين اثنين للخدمات هما الخدمات البريدية (خدمة البريد والطرود، خدمة البريد السريع والطوابعية) والخدمات المالية البريدية (خدمة الحسابات البريدية الجارية، خدمة حسابات التوفير والاحتياط، خدمة الحوالات، النقدية عبر الشبائيك البنكية الآلية وخدمة التحويل الإلكتروني للأموال).

2- تعريف بريد الجزائر :

هي مؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تحكمها القوانين والتنظيمات السارية، لاسيما القانون 04-18 المؤرخ في 10 ماي 2018 المحدد القواعد العامة للبريد والاتصالات الالكترونية، وكذا المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المؤرخ في 14 جانفي 2002، المتضمن إنشاء "بريد الجزائر".

¹ "مرسوم تنفيذي رقم 43-02"، الجريدة الرسمية للجزائر (نُشر في 15 يناير 2002). 14 يناير 2002. ص. 18-23.



الهيكل التنظيمي لمركز البريد غليزان

3- الهيكل التنظيمي لمركز البريد الجزائري

من خلال الهيكل التنظيمي أعلاه نجد ان المكتب الولائي ينقسم الى المديريات الفرعية التالية:

3-1- المديرية الفرعية لخلية التفتيش: مكلف بالمحافظة على وسائل المؤسسة والسهر على تقديم خدمات نوعية وبصورة دائمة على مستوى كافة مكاتب بريد الولاية من خلال الزيارات التفتيشية ومراقبة نشاطاتها .

3-2- المديرية الفرعية للاستغلال الخدمات البريد والتنوع: المكلفة بتنفيذ برامج العمل المنبثقة عن مديريات وأقسام البريد و الطرود من خلال ما يلي :

- تنفيذ السياسة التجارة للمؤسسة على مستوى مكاتب البريد لولاية وحسب كل منتج.
- متابعة وتنفيذ الاستراتيجية التسويقية للبريد.
- ضمان ومراقبة تنفيذ مخطط تحسين الجودة.
- نشر الاجراءات المتعلقة بأداء خدمات التوزيع وتأمين الطرود.
- السهر على تقديم الخدمات على مستوى المكاتب البريد.
- انشاء نظام احصائي كمي لمؤشرات نشاط المؤسسة ي ساعد على اثناء لوحة القيادة.

3-3- المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة: تتمثل مهامها في :

- اعداد وتنفيذ ميزانية الاستثمار والاستغلال على مستوى وحدة البريد الولائية.
- ضمان تسيير ومتابعة الميزانية.
- متابعة ومعالجة الملفات و التخليص الخاص بالموردين.
- ضمان دفاتر المحاسبة.
- مراقبة طرق التسيير المالي والمحاسبي المرتبط بمكاتب البريد.

3-4- المديرية الفرعية للموارد البشرية و الوسائل العامة: وهي مكلف بـ

- القيام بإنشاء و متابعة المشاريع المسجلة في ميزانية الاستثمار و الاستغلال.
- مراقبة قائمة العمال و اعداد الرواتب الشهرية.
- إعداد ملفات التخليص الخاص بالموردين.

• تنفيذ برنامج التوظيف السنوي.

• القيام بعملية الجرد السنوية.

3-5- المديرية الفرعية للإعلام الآلي: وهي مكلف بـ

• ضمان إستمرار استغلال أجهزة الاعلام الآلي بجميع مكاتب البريد لولاية.

• التكفل بصيانة مكاتب البريد في مجال الموارد المعلوماتية.

• التكفل بتتصيب التطبيقات الجديدة على مستوى كامل الهياكل التابعة وحدة البريد الولائية.

• التكفل بتكوين الافراد في مجال استخدام الاجهزة والتطبيقات الجديدة.

• الاستغلال المعلوماتية.

3-6- المديرية الفرعية للنقد و المالية : وهي مكلف بـ

• متابعة تمويل المكاتب البريدية بالسيولة.

• مراقبة وضعية الحسابات الجارية للمكاتب.

• إعداد الشهادات المحاسبية الشهرية الخاصة بالمكاتب.

• القيام بإعداد الاتفاقيات الإشهارية الخاصة بالخدمات المقدمة من طرف البريد.

3-7- مكاتب البريد: وهي تلك المنشآت التي تتم فيها كل العمليات البريدية و المكان الذي

يستقبل فيه بريد الجزائر زبائنه من أجل خدمتهم، حيث تصنف هذه المكاتب وفق معايير خاصة

وهي كالتالي:

- إحصائيات حجم كل العمليات المنجزة خلال سنة كاملة .

- كمية السيولة المالية المستهلكة .

- مكان تواجد المكتب .

- الكثافة السكانية .

4- مديرية وحدة البريد الولائية لغليزان

تظم 70 مكتب بريد موزعين على مستوى تراب الولاية و مركز توزيع البريد والطرود وتتكفل بما يلي:

- ادارة الحسابات المالية لمديرية الوحدة الولائية.
- تنظيم والتنسيق في الاستثمار.
- السهر على احترام تطبيق برامج العمل المحددة من طرف المديرية المركزية.
- السهر على المراقبة المستمرة والمعاينة لمكاتب البريد.
- الترويج للخدمات المؤسسة على مستوى الولاية.
- تنشيط السياسات التجارية حول منتوجات المؤسسة.

ونجد الأصناف التالية الموزعة على مستوى التراب الولائي:

أ. القباضة الرئيسية: متواجدة على مستوى المركزي للولاية كما تقوم القباضة الرئيسية بتمويل كافة المكاتب البريد بالسيولة.

ب. مكاتب بريد لها قسم خارج السلسلة وعددها 01.

ج. مكاتب بريد لها قسم 01 وعددها 03.

د. مكاتب بريد لها قسم 02 وعددها 04.

هـ. مكاتب بريد لها قسم 3 وعددها 10.

و. مكاتب بريد لها قسم 4 و عددها 51

5- دور تكنولوجيا المعلومات في عصرنة قطاع بريد الجزائر

5-1- عصرنة الشبكة البريدية: من خلال

- تقرب الخدمات البريدية و المالية، بمنح الأولوية لفتح نقاط بريدية جوارية في التجمعات السكانية الحضارية الكبرى و في المناطق النائية.
- تركيب أجهزة توزيع الأوراق النقدية (GAB) متعددة الخدمات في المكاتب البريدية، تشتغل بصيغة الخدمة الذاتية مستمرة على مدار الساعة و كل أيام الأسبوع.
- إعادة تأهيل الخدمة العمومية و تعزيز مفهوم الجوارية، مما يساهم في ضمان الانسجام الاجتماعي عبر نشاط موجه لتحقيق ثلاثة أهداف تتمثل في استمرارية الخدمة و تكافؤ فرص النفاذ و الشفافية.
- تسهيل النفاذ باستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، عبر نشر البرنامج الطموح لحوسبة مكاتب البريد (IBP)، وإقامة شبابيك آلية للأوراق النقدية وأجهزة نهاية الدفع الإلكتروني و تطوير تطبيقات وبرامج للخدمات عن بعد أو عبر شبكات الهاتف النقال وتتمثل العصرنة كذلك، في اعتماد عرض خدمات بريدية حديثة بفضل تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وفيما يتعلق بالمكاتب البريدية، ينبغي لعلامة "بريد الجزائر" أن تساهم في تطور المجتمع، مع احترام هيكلية و بيئة كل منطقة.
- وعليه، تمثل حوسبة نشاطات مكاتب البريد على مستوى الشبابيك وخلفها ورشة هامة لعصرنة قطاع البريد، وسيسمح هذا المشروع المهيكل القائم على عصرنة تسيير مكاتب البريد ليس بتغيير سلوكيات المواطنين و أعوان الشبابيك، فحسب، بل يهدف كذلك إلى:
 - تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين، و تقليص طوابير الانتظار.
 - تأمين المعاملات، ورقمنة عمليات المراقبة والحسابات اليومية والشهرية.
 - استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتتبع الارسلات و استعادة أدلة توزيعها.
 - تعزيز البريد الهجين و عرض خدمات التصديق و الختم الزمني (الرسائل الإلكترونية الموصى عليها، برقيتك Barki@tic، الاستدعاءات الإلكترونية...)

كما يعمل قطاع البريد ضمن ديناميكية عصرية من خلال البرنامج المسطر حول ستة محاور رئيسية و هي:

- البرنامج الأول: تكثيف و تجديد الشبكة البريدية.
- البرنامج الثاني: تحديث و تأمين التطبيقات و الأنظمة.
- البرنامج الثالث: تحديث نظام الدفع المكثف و الخدمات المالية البريدية.
- البرنامج الرابع: تحديث و تعزيز عملية توجيه البريد و نقل الأموال.
- البرنامج الخامس: تطوير الخدمات عبر الأنترنت و التطبيقات المتنقلة.
- البرنامج السادس: تنويع المنتجات و الخدمات.

أما فيما يخص وسائل و أدوات الإنتاج، يتعلق الأمر بتقليص الأشغال اليدوية إلى أقصى حد ممكن عبر تعميم حوسبة العمليات و استعمال وسائل حديثة و أنجع، والوصول الى نظام معلوماتي ذو بعد وطني و موثوق، يضم كافة نشاطات البريد و على جميع المستويات، مما يسهل تحقيق لامركزية الأداءات و الخدمات مع ضمان مراقبة منتظمة و صارمة.

5-2- عصرنة البريد من خلال المخطط 2015-2019

- **ترقية خدمة بريدية ناجعة:** تسهر الحكومة على مواصلة تنفيذ الأعمال التي شرع فيها خلال الفترة الخماسية السابقة و التي تهدف إلى تنويع العرض و تحسين نوعية تقديم الخدمات لفائدة المواطنين من خلال تكثيف الشبكة البريدية و اعادة تأهيلها و تجديدها، كما تشرع الحكومة في تعميم الإعلام الألي على مستوى مكاتب البريد و نشر شبابيك بنكية آلية و تطوير وسائل الدفع الالكتروني و كذا توفير وسائل الدفع العصرية المتنوعة.

وفي إطار تحسين الخدمة العمومية، سيتم اتخاذ كل التدابير من اجل توفير ظروف، ذات جودة عالية و آمنة وفقا للمعايير الدولية من أجل استقبال أحسن للمواطنين و نشر عادل للخدمات، عبر كامل التراب الوطني.

• **تطوير الحضائر التكنولوجية:** بالنسبة للجزائر، فإن التحدي الرئيسي للانتقال إلى مجتمع المعرفة هو خلق قيمة مضافة وتحسين مستويات المعيشة والرفاهية الاجتماعية لمواطنيها. وانشاء الحضائر التكنولوجية في الجزائر هو جزء من استراتيجية وطنية طموحة، تهدف على وجه التحديد الالتحام مع مجتمع المعرفة، واعطاء أولوية مطلقة لتعزيز الصناعة والبحث والابتكار في قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف وضع الجزائر على درب التقدم والابتكار التكنولوجي، وهو جزء من الأهداف الاستراتيجية للوكالة الوطنية لتعزيز وتطوير الحضائر التكنولوجية، ويحتاج تطوير الخدمات ذات القيمة العالية إلى الاقتصاد الافتراضي، تحديا كبيرا في القرن الحادي والعشرين لتحقيق الأهداف المرجوة منها ولهذا يجب على الحضائر التكنولوجية أن تركز أعمالها على تطوير ما يلي:

- كثافة الجهات الفاعلة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال لتحفيز الأفراد والقدرة التنافسية للمؤسسات التكنولوجية المعلومات والاتصالات وتأمين الاستدامة والنمو المجمعات التكنولوجية.
- التعاون بين الجهات المعنية لتعزيز القدرة التنافسية للشركات الفردية، بهدف التشجيع على تبادل الخبرات (التجربة)، والدراية والمهارات.
- الابتكار : المقصود هنا هو بمحاكاة الابتكار التعاوني من خلال وضع التآزر وتفاعل قدرات الابتكار في الشركات.
- تنمية روح المبادرة الذي لديه الأثر الاجتماعي والاقتصادي، مع كل آثارها من حيث خلق الثروات، بتنشيط الأراضي وخلق فرص العمل.

6- التطور التاريخي لخدمات بريد الجزائر في الفترة 1999 إلى 2017:

تكثيف الشبكة البريدية من أجل جوارية أكبر للخدمات البريدية المقدمة للمواطنين منذ إنشائها، ورغبة منها في أن تكون أداة رئيسية لنشر الخدمة العمومية، باشرت مؤسسة "بريد الجزائر" عملية تكثيف شبكة الخدمات البريدية، لتلبية واجب الخدمة الجوارية، لفائدة كل الشرائح السكانية.

و من هذا المنطلق، شهدت الجزائر فتح ما يزيد عن 538 مكتب بريد جديد، حيث ارتفع بذلك العدد الإجمالي إلى 3823 مكتب بريد أي 32.9% من الشبكة البريدية الإفريقية، فحسب

معطيات التقرير الأخير الذي نشره الإتحاد البريدي العالمي سنة 2018 حول الآفاق الاقتصادية للبريد، تضم الشبكة البريدية الإفريقية 11596 مكتب بريد، بكثافة متوسطة تقدر بـ 82959 نسمة تستعمل نفس المكتب، في حين أن المعدل الذي حققته "بريد الجزائر" أفضل بكثير باعتبارها توفر، في المتوسط، مكتب بريد واحد لكل 10000 نسمة فقط.

سجل أيضا، القطاع البريدي تجديد 3000 مكتب بريد، و إعادة فتح 106 منها، كانت مغلقة لاعتبارات أمنية خلال العشرية السوداء، فالمؤسسة تضع تحت تصرف المواطن اليوم ما مجموعة 11867 شباكا، أي أكثر من 3610 شباكا جديدا، مقارنة بسنة 1999، حيث كان عدد الشبابيك لا يتعدى 8247 شباكا، و رغبة منها في تحقيق الجوارية، نشرت مؤسسة "بريد الجزائر" شبكتها بكيفية تسمح بمرافقة تطوير الورشات الكبرى التي باشرت الدولة، إذ أصبحت الشبكة البريدية، تتوفر على 105 مكتب داخل الأقطاب الجامعية، 86 داخل الثكنات و 42 في محطات النقل البري.

6-1- دور البريد في إنعاش الاقتصاد و تطوير الخدمات المالية البريدية: رافقت مؤسسة "بريد الجزائر" التنمية الاقتصادية للبلاد، المتميزة بتطور مذهل في المجال المالي، كما يتجلى من الأرقام التالية:

إرتفع عدد الحسابات البريدية الجارية للمواطنين من 05 ملايين حساب فقط سنة 1999 إلى أكثر من 23 مليون حساب سنة 2017.

وباعتبار أن معظم الحسابات يملكها خواص، فهذا التطور يعكس مدى إندماج نسبة كبيرة من السكان في المجال المالي و يعكس في ذات الوقت، الجهود التي تبذلها الدولة فيما يخص إمتصاص البطالة، عدد المعاملات في الحسابات الجارية ارتفع من 25 مليون عملية سنة 1999 إلى ما يقارب 530 مليون عملية سنة 2017.

فهذا الرقم يدل على التطور الكبير الحاصل في إنعاش اقتصادنا، نظرا لكون ارتفاع حجم تداول المال في الدوائر الرسمية مؤشرا يعتمد عليه لقياس درجة انتعاش أي اقتصاد.

6-2- دور رئيسي في تمويل نمو الاقتصاد: استطاعت مؤسسة "بريد الجزائر" جلب ورصد إيداع معتبر تم صبّه في الاقتصاد بغرض دفع عجلة نموه.

من جهة، سمحت الجهود المبذولة لتقديم خدمة جوارية بوضع تحت تصرف الخزينة العمومية، من خلال جمع الأرصدة، مبالغ معتبرة حرمت منها في السابق، حيث لم تتجاوز 132 مليار دينار جزائري، وقد تجاوزت الأرصدة الدائنة التي رصدتها مؤسسة "بريد الجزائر" سنة 2017 ، 800 مليار دينار جزائري.

من جانب آخر، سمحت هذه الخدمة الجوارية بجمع 470 مليار دينار في إطار المدخرات البنكية للصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط "كنا ب"، من خلال ما يزيد عن 4,2 مليون حساب توفير تسيّرهما "بريد الجزائر" لفائدة "كنا ب بنك" في نهاية سنة 2017، في حين لم تتجاوز 3,2 مليون حساب جاري سنة 1999.

6-3- حوسبة مكاتب البريد(2012-2017): رغبة في تحسين نوعية الخدمات المقدمة وفي إطار عصرنة المؤسسة، قامت "بريد الجزائر" بحوسبة كافة مكاتب البريد، مما مكن من بناء نظام معلوماتي شامل يسمح لكل صاحب حساب بريدي، بإجراء العمليات التي يريدها في أي نقطة كانت من التراب الوطني.

6-4- تفرّيع خدمة البريد السريع(2011) EMS : تم استحداث خدمة البريد السريع، المصطلح على تسميته EMS نظرا لتسميته باللغة الانجليزية « Express Mail Service » ، في الجزائر سنة 2011 ، في شكل درع إقتصادي عمومي لمؤسسة "بريد الجزائر"، يطلق عليه اسم البريد السريع الجزائر "بطل البريد" EMS-Champion Post Alegria. ومنذ ذلك عمل على توزيع البريد السريع المؤسساتي، المهني و الإداري و ضمان التوزيع في وسط تنافسي عالميا، نظرا للوجود المسبق لشركات متعددة الجنسيات مثل Fedex و DHL. إن أداءات البريد السريع الجزائر "بطل البريد"، حتى ولو إلتحق في مرحلة متأخرة بركب نظرائه، دوليا من بلدان

أخرى، سمحت له بإحراز أكثر من 70 مرتبة في التصنيف الدولي للاتحاد البريدي العالمي، و هذا وفقا لآخر تصنيف لسنة 2017

6-5- تطوير الخدمات النقدية الإلكترونية و رقمنة وسائل الدفع

7492508 بطاقة سحب (بطاقة مغناطيسية)، و أكثر من 5 ملايين بطاقة دفع (بطاقة الذهبية)، بإنتاج متواصل لتغطية كافة زبائن البريد سنة 2019، 1376 شبك آلي للأوراق المالية، لتقديم خدمات متعددة، تسمح هذه الشبائك الآلية بإجراء 33508880 عملية مالية سنويا، أي 386 مليار دينار جزائري في المعاملات النقدية الإلكترونية، و يجري تدعيم حظيرة الشبائك الآلية بفضل اقتناء 1000 تجهيز جديد مبرمج للبسط خلال السنة الجارية.

7- تقنيات تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات البريد

من خلال عصرنه البريد عمدت مؤسسة بريد الجزائر إلى إدخال مجموعة من الوسائل والادوات ومن أهمها:

7-1- البطاقة الذهبية: وهي بطاقة سحب ودفع إلكترونية مؤمنة بأحدث المعايير الدولية (EMV) تسمح بإجراء مختلف عمليات السحب والدفع عبر الانترنت، عبر الشبائك النقدية لبريد الجزائر GAP أو عبر نهائيات الدفع الإلكتروني TPE

7-2- نهائيات الدفع الإلكتروني TPE: هي وسيلة دفع إلكترونية تتوفر على مستوى المحلات التجارية وخاصة الواجهات الكبرى والمراكز التجارية، التي تسمح للزبون بتسديد مشترياته عن طريق بطاقة الدفع (الذهبية)، و يمكنك دفع مستحقات مشترياته بالبطاقة الذهبية على مستوى كل المحلات الجوارية أو مراكز التسوق التي تتوفر على جهاز نهاية الدفع الإلكتروني (TPE) حيث يسحب المال من حسابه الخاص بأمان .

7-3- التراسمائل: في إطار عصرنه الخدمات البريدية و بغية تحسين النوعية لفائدة المواطنين، أنشأت "بريد الجزائر" نظاما لتتبع الإرساليات البريدية يسمح هذا النظام بتتبع طلبيات دفاتر

الصكوك البريدية (CH28)، البطاقات و الإرساليات الموصى عليها (في مرحلة نهائية)، ويتم منح الزبائن، نفاذا على الخط يسمح لهم بمتابعة مسار توصيل ارسالياتهم.

7-4- " بريدي نت " : هو مكتب بريدي إلكتروني موجود على الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر www.poste.dz أين تتوفر كل خدمات المكتب البريدي الجوي.

7-5- البرقية الإلكترونية "برقيتك": قامت مؤسسة بريد الجزائر بتطوير أرضية إلكترونية لتسيير البرقيات أطلقت عليها اسم "برقيتك"، ويتعلق الأمر بتوفير آخر ما توصلت إليه التكنولوجيا من حلول في مجال البريد الإلكتروني لتعويض خدمة البرقيات. وتندرج هذه الخدمة السريعة والمضمونة التي تمتاز بالسرية والأمان في إطار استراتيجية المؤسسة الهادفة إلى تنويع الخدمات لزبائن بريد الجزائر.

علاوة على ذلك وبهدف خدمة مختلف الهيئات العمومية والمهنيين يعزم بريد الجزائر إطلاق عرض جديد تحت اسم "برقيتك محترف" يسمح بالولوج مباشرة إلى هذه الأرضية عن طريق شبكة افتراضية خاصة VPN مؤمنة. وتعتبر خدمة البرقية الإلكترونية "برقيتك" حلاً من الحلول الإلكترونية، كما أن خدمة "برقيتك" موجهة في الأساس الى الخواص، الإدارات العمومية، المؤسسات الاقتصادية (المؤسسات الصغيرة المتوسطة)، الهيئات المالية و البنوك و شركات التأمينات، الاعمال الحرة.

ومن اهم ما يميز هذه الخدمة أنها ذات سرعة، مصداقية، سرية و أمان، كما أنها تسمح بامتلاك دليل التسليم، متابعة التلغرامات عن بعد، تسعيرات متلائمة حسب خصوصية الرسالة .

8- خارطة الدفع في الجزائر

شهدت وسائل الدفع في الجزائر تغيرات كبيرة ومتواترة من وسيلة إلى أخرى بحسب الظروف التي أوجبت تطوير هذه الوسيلة واستعمالاتها سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية وبحسب متطلبات النظام لبريد الجزائري ومدى استجابته لهذه الظروف.

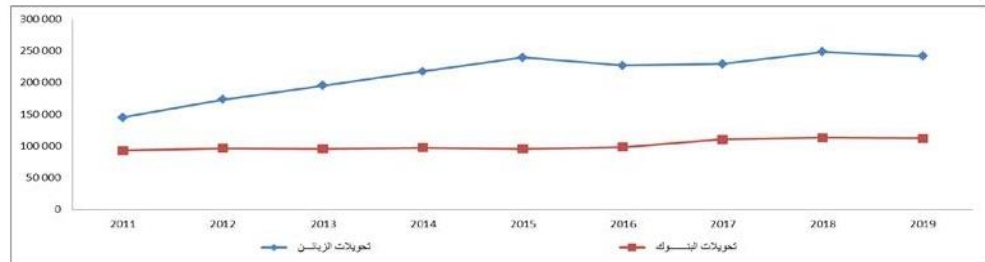
8-1- عرض تفصيلي لوسائل الدفع في الجزائر

ومن خلال ضمان المعالجة الالكترونية والآلية لجميع وسائل الدفع، وإضافة إلى تعزيز التبادلات الآلية الآمنة والشاملة بين البنوك، فقد مكن نظام ATCI RTGS من تقليل أوقات التسليم والتسوية لوسائل الدفع، وضمان الحد الأقصى لوقت التسوية الامر الذي أدى إلى التحسين من خزينة البنوك من خلال التسيير الفعال لأرصدة جميع المشاركين في نظام الدفع الالكتروني .

أولاً- تطور نشاط نظام الدفع الفوري RTGS :

يشكل نظام الدفع الفوري والمدفوعات المستعجلة RTGS البنية التحتية للدفع في الجزائر، يسمح على وجه الخصوص بمعالجة التحويلات ما بين البنوك والتحويلات ذات المبالغ الكبيرة ما بين العملاء والبريد .

الشكل رقم (2): تطوّر حجم العمليات المعالجة عبر نظام الدفع الفوري من سنة 2011 إلى سنة 2019



المصدر: تم إعداد الشكل بالاعتماد على معطيات بريد الجزائر

يظهر من الشكل ان حجم التحويلات بين البنوك ثابتة نسبيا ولم تشهد تغيرا كبيرا بعكس تحويلات الزبائن والتي عرفت زيادة متواترة منذ سنة 2011 إلى غاية 2019 .

ثانيا- تطور نشاط نظام الدفع المكثف ATCI:

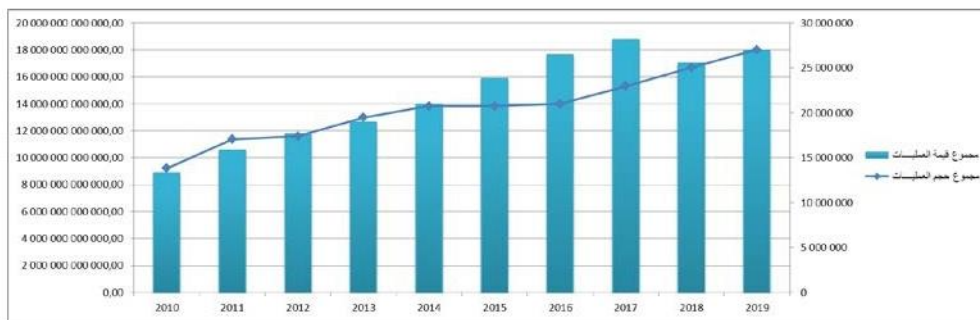
مع بدايات نظام الدفع في الجزائر سنة 2006 لم تكن وسائل الدفع معروفة بالشكل الكافي، وكان التركيز يقتصر بشكل كبير على ضرورة مواكبة البنوك لنظام الدفع الجديد، وباعتباره نظاما آليا، لذلك وفي مرحلة أولى، كان الهدف هو كيفية التأقلم مع نظام الدفع الجديد.

الملاحظ في هذه المرحلة أن وسائل الدفع بدأت بدايات محتشمة فكانت المبادلات محدودة العدد والقيمة، يمكن إرجاع هذا إلى سببين رئيسيين:

الأول أن البنوك أخذت الوقت اللازم لمواكبة نظام الدفع الجديد، أما السبب الثاني فيرجع إلى طبيعة المجتمع الجزائري الذي يفتقر للثقافة البنكية ويعتمد بصفة كبيرة على النقود كوسيلة دفع.

في هذا السياق، تندر الإشارة إلى أن الشيك كان وسيلة الدفع الأكثر استعمالا وإدماجا في نظام الدفع.

الشكل رقم (3) : تطور حجم وقيمة العمليات المعالجة عبر نظام المقاصة الالكترونية من سنة 2010 الى سنة 2019



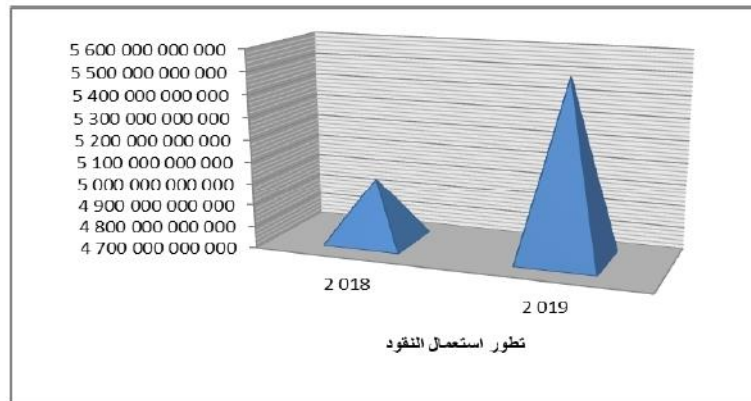
المصدر: تم إعداد الشكل بالاعتماد على معطيات بريد الجزائر.

8-2- تحليل تطور استعمال وسائل الدفع

أولاً- النقود:

إن تزويد الاقتصاد الوطني بالنقود هي مهمة تتدرج نحت مهام بريد الجزائر بموجب امتياز الإصدار الممنوح له من القانون من جهة، والسلطة المخولة له وطبقا لنظامه الأساسي، فبريد الجزائر يقوم بإنتاج وإصدار وإعادة تدوير الأوراق النقدية والعملات المعدنية، وعلى هذا النحو فهو مسؤول كذلك عن ضمان مراقبة جودة تداولها.

الشكل رقم (4): تطوّر استعمال النقود بين سنتي 2018 و2019



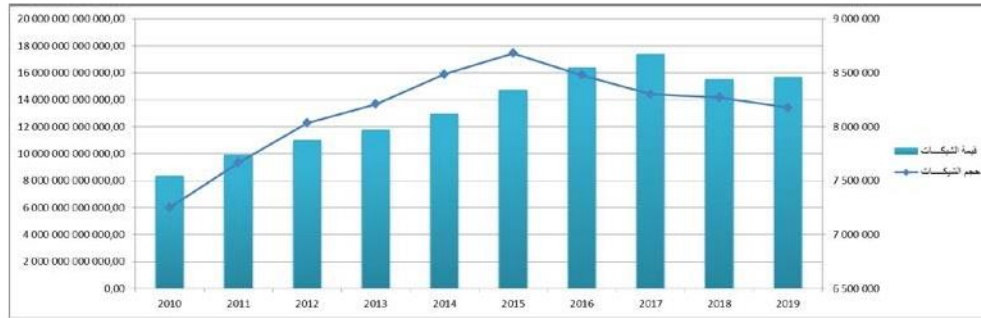
المصدر: تم إعداد الشكل بالاعتماد على معطيات بريد الجزائر

يتضح من الشكل السابق تطور استعمال النقود كوسيلة دفع بين سنتي 2018 و2019، يرجع هذا الارتفاع الى سببين رئيسيين، الأول هو تدهور قيمة الدينار من سنة إلى أخرى، أما السبب الثاني فيتمثل في سيطرة المعاملات النقدية على كافة عميات الدفع.

ثانياً- تطور استعمال الشيكات:

يمثل الشيك أول وسيلة دفع تم استخدامها عبر نظام المقاصة الالكترونية دخل حيز التطبيق منذ بداية عمل نظام الدفع الالكتروني، ويعرف الشيك على أنه وسيلة الدفع الأكثر استعمالاً في النظام البريدي وكافة المؤسسات، ويعتبر أكثر وسيلة دفع تحظى بثقة الجزائريين.

الشكل رقم (5): تطور حجم وقيمة العمليات المنجزة بالشيكات عبر نظام المقاصة الإلكترونية من سنة 2010 الى سنة 2019



المصدر: تم إعداد الشكل بالاعتماد على معطيات بريد الجزائر

يمثل عدد العمليات التي تمت بالشيكات 30.27 % من إجمالي العمليات المعالجة عبر نظام المقاصة الإلكترونية لسنة 2019، وبنسبة 87.26 % من قيمتها لنفس السنة، انخفض عدد العمليات التي تمت عبر الشيكات لسنة 2019 بنسبة 1,15 % مقارنة بسنة 2018، رغم ذلك سجلت زيادة من ناحية القيمة بنسبة 1% لسنة 2018 .

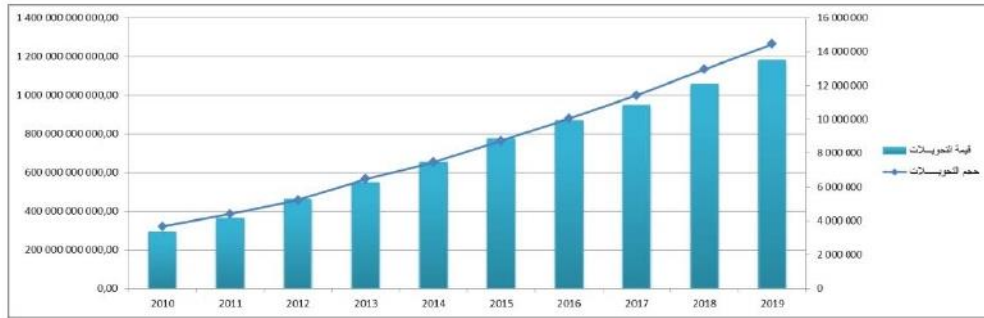
تقدر نسبة الزيادة في استعمال الشيكات ب 12% مقارنة بسنة 2010 و 88 % من قيمتها لسنة 2010، يتمثل المتوسط اليومي للشيكات لسنة 2019 ما يقارب 325578 عملية.

ثالثا- تطور استعمال التحويلات:

لقد سمحت هذه الخطوة بتسريع وتأمين صب رواتب الموظفين، وأيضا ساهمت بتسهيل عمل الهيئات الرقابية من خلال وجود أثر للعمليات البريدية، كما أثمر هذا القرار عن زيادة أهمية نظام الدفع من جهة بسبب ارتباط أجور كافة الموظفين عبر التراب الوطني به وساهم أيضا في زيادة

عدد وقيمة العمليات المتبادلة ضمن نظام الدفع، وبذلك دخلت وسائل الدفع مرحلة جديدة اتسمت بوصول التحويلات البريدية إلى الذروة¹.

الشكل رقم (6): تطور حجم وقيمة العمليات المنجزة بالتحويلات عبر نظام المقاصة الالكترونية من سنة 2010 الى سنة 2019 .



المصدر: تم إعداد الشكل بالاعتماد على معطيات بريد الجزائر

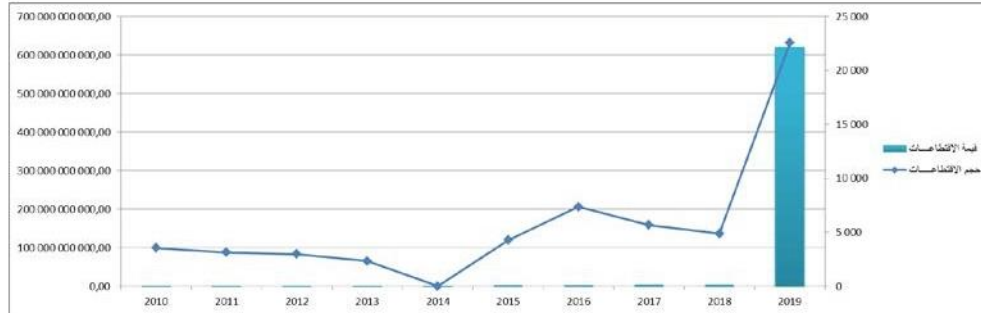
يلاحظ أن عدد العمليات التي تمت عبر التحويلات في نظام الدفع المكثف انتقل من 3.686.890 عملية سنة 2019.

رابعا - تطور استعمال الاقتطاعات:

دخلت الاقتطاعات الالكترونية حيز الخدمة في أبريل 2007، تعرف الاقتطاعات باستعمالاتها في عمليات الفوترة، وبالرغم من أهميتها إلا أنها لم تعرف انتشارا واسعا في الجزائر، حيث تعتبر من أكثر وسائل الدفع الأقل استعمالا في نظام المقاصة الالكترونية، إلا أنه ومع هبوط أسعار البترول ودخول البلاد في أزمة اقتصادية تقرر فرض إجراءات صارمة بخصوص التحصيلات الجبائية وذلك بغرض زيادة مصادر تمويل الخزينة، ومن ضمن هذه الإجراءات فرض الاقتطاعات الآلية على جميع المتعاملين الاقتصاديين بعد أن كانت تخص فقط شريحة المؤسسات الكبرى.

¹ لقاءات مع المسؤولين التابعين لمركز المقاصة المصرفية المسبقة، بريد الجزائر.

الشكل رقم (7) : تطور حجم وقيمة العمليات المنجزة بالاقتطاعات عبر نظام المقاصة الالكترونية من سنة 2010 إلى سنة 2019



المصدر: تم إعداد الشكل بالاعتماد على معطيات بريد الجزائر

تمثل الاقتطاعات ما نسبته 0.08 % من حجم العمليات المعالجة عبر الدفع الالكتروني سنة 2019 و 3.45 % من قيمتها، بلغت الزيادة في حجم الاقتطاعات خلال سنة 2019 ما يقارب 10.363 % مقارنة بالسنة الماضية لها و 16.550 % من قيمة العمليات التي تم تسجيلها سنة 2018، وهو انفجار في زيادة قيمة العمليات.

تقدر نسبة الزيادة في حجم العمليات التي تتم بالاقتطاعات 53.7 % مقارنة بسنة 2010 و 51.1792 % من قيمتها لنفس السنة، يتمثل المتوسط اليومي للاقتطاعات لسنة 2019 ما يقارب 90 عملية يوميا².

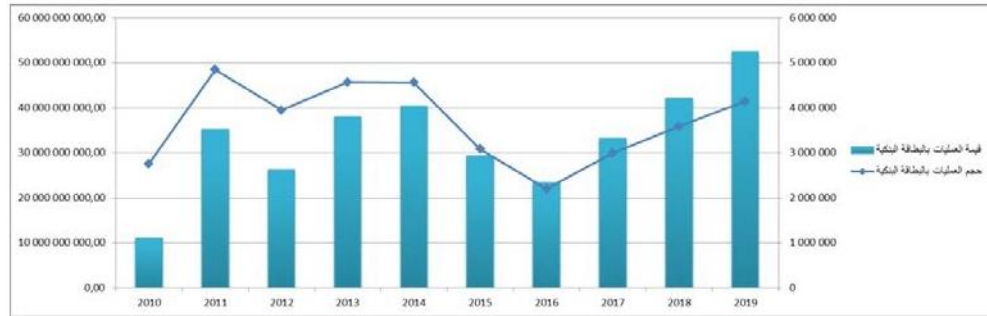
خامسا - تطور استعمال البطاقة الذهبية:

تم بدء التعاملات بالنقد الآلي أو بالبطاقات الذهبية منذ أكتوبر 2006، تغطي العمليات بالبطاقة كافة عمليات السحب عبر الموزعات الآلية للنقود DAP/GAP، والمدفوعات عبر نهائيات الدفع، تعتبر البطاقات الذهبية أكثر وسائل الدفع التي تعرف تطورات مستمرة نظرا لارتباطها المباشر

² وثيقة احصائيات عمليات الدفع السنوية، مركز المقاصة المصرفية المسبقة، بريد الجزائر.

بالتطور التكنولوجي، عكس باقي وسائل الدفع التي منذ ظهورها لم تعرف تغيرات كثيرة في شكلها أو حتى في استعمالها.

الشكل رقم (8): تطور حجم وقيمة العمليات المنجزة بالبطاقة البنكية عبر نظام المقاصة الإلكترونية من سنة 2010 إلى سنة 2019



المصدر: تم إعداد الشكل بالاعتماد على معطيات بريد الجزائر

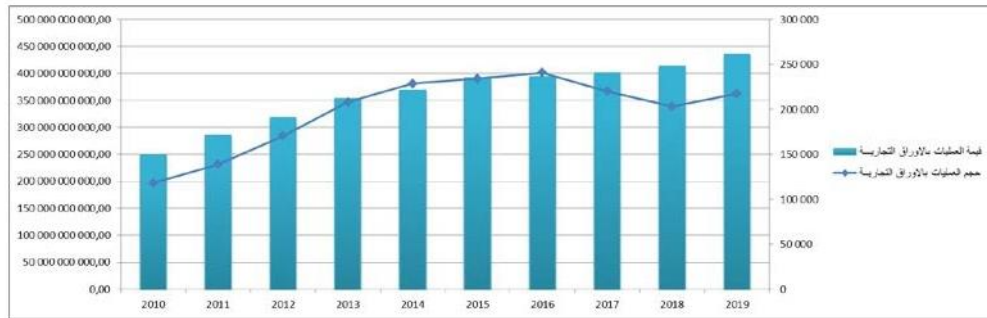
تجدر الإشارة إلى أنه يتوقع ارتفاع حجم وقيمة المدفوعات بالبطاقة سنة 2020 ، خاصة بعد الجائحة التي عرفها العالم "فيروس كوفيد 19" والذي كشف عن قصور وعجز النظام الاقتصادي بصفة عامة يضاف إلى قصور نظام الصحة، حيث ل تستطع السلطات فرض حجر كلي بسبب ضرورة خروج المواطنين لاقتناء حاجياتهم، على عكس الدول المتطورة التي كان الأمر سهلا بالنسبة لما وذلك لاعتيادهم على التجارة الإلكترونية وعدم استعمال النقود السائلة إلا في نادر الحالات.

سادسا _ تطور استعمال الاوراق التجارية:

شرع نظام المقاصة الإلكترونية في معالجة الأوراق التجارية في جانفي 2007، تتمثل أساسا في السندات لأمر والسفجات، تعتبر من أكثر وسائل الدفع استعمالا لدى التجار وأصحاب الأعمال الحرة، يلاحظ أن هذا النوع من وسائل الدفع في تطور مستمر، ولكن فعليا، إن مساهمة الأوراق

التجارية في مجمل عمليات الدفع تكاد تكون معدومة مقارنة بإجمالي العمليات التي تم معالجتها خلال سنة 2019 في نظام المقاصة الإلكترونية.

الشكل رقم (9) : تطور حجم وقيمة العمليات المنجزة بالأوراق التجارية عبر نظام المقاصة الإلكترونية من سنة 2010 إلى سنة 2019



المصدر: تم إعداد الشكل بالاعتماد على معطيات بريد الجزائر

تمثل العمليات بالأوراق التجارية ما نسبته 0.81 % من حجم العمليات المعالجة عبر نظام الدفع الإلكتروني سنة 2019 و 2.43 % من قيمتها، بلغت الزيادة في حجم العمليات بوسيلة الدفع هذه خلال سنة 2019 ما يقارب 7.13 % مقارنة بالسنة الماضية لها 5.46 % من قيمة العمليات التي تم تسجيلها سنة 2018 .

تقدر نسبة الزيادة في حجم العمليات التي تتم بالأوراق التجارية 84 % مقارنة بسنة 2010 و 74.4 % من قيمتها لنفس السنة، يتمثل المتوسط اليومي للاقتطاعات لسنة 2019 ما يقارب 867 عملية يوميا.

خاتمة

إن تطور تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات أدى إلى ظهور إقتصاد رقمي قائم على إنتاج المعرفة و مرونة و سرعة تبادل المعلومات دون إعتبار للحوازر الزمانية و المكانية و بأقل تكاليف، فأصبحت المعاملات التجارية بين الأفراد و المؤسسات تؤدي بطريقة آلية و هذا ما يعرف بالتجارة الإلكترونية، التي ظهرت لتسيير المعاملات و الصفقات التجارية بكل سرعة و أمان ، هنا ظهرت أيضا ما يسدى بوسائل الدفع الإلكترونية لتحل محل وسائل الدفع التقليدية التي أصبحت لا تفي بالغرض.

لقد تطورت وسائل الدفع الإلكتروني على المستوى الدولي بشكل كبير، حيث أنها لم تعد تقتصر على بطاقات الإئتمان فقط بل توسعت لتشمل وسائل دفع إلكترونية دولية أخرى مثل الشيك الإلكتروني، ونظام التحويلات المالية الإلكترونية ، و لقد ساهمت هذه الوسائل في التقريب بين البائعين و المشتريين من مختلف الدول. كما ساهمت في زيادة نمو حجم التجارة الإلكترونية و ذلك من خلال إستخدام بطاقات الإئتمان في دفع قيمة البضاعة عبر الانترنت.

إن عصرنة و تطور نظام الدفع الإلكتروني ضرورة لا بد من إعادة النظر فيها في الإقتصاد الجزائري، وذلك بإعطاء أهمية كبيرة لها حتى يتسنى توسيع التجارة الإلكترونية التي تتطلب إستخدام آليات حديثة ذات تكنولوجيا عالية، فبالرغم من وجود نية تطوير النظام المصرفي الجزائري، لم تكن جهوداته فعالة ولم تصل إلى نتائج التي كان مرجوا تحقيقها فمعظم البنوك الجزائرية لا تزال تتعامل بنظم دفع تقليدية، وإن وجدت النظم الإلكترونية يكون التعامل بها محدود و يرجع هذا إلى ضعف الجهاز المصرفي الجزائري في حماية هذا النوع من التعاملات و إلى عامل الثقة و الإمان بالنسبة للمواطن الجزائري .

إختبار الفرضيات:

- التجارة الإلكترونية هي وليدة تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات لأنها وفرت لها البنية التقنية اللازمة لقيامها ، كما وفرت لبها التقنيات التي تحمي التعامل بها ، فالتجارة الإلكترونية لا يمكنها أن تقوم في بلد ما إلا إذا توفر في هذا الأخير البنى التحتية الإلكترونية و أنظمة و تشريعات خاصة بالتجارة الإلكترونية و هذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.
- وسائل الدفع الإلكتروني تسمح بمعالجة كم هائل من المعاملات بسرعة فائقة و بأقل جهد ووقت و تكلفة ، كما أن ظهورها أيضا ساهم في القضاء على الكثير من المشاكل التي تأثر على الإقتصاد الوطني، كالقضاء على مشكل نقص السيولة ، والتقليل إلى حد كبير من مشكل تزوير العملات النقدية و ذلك بإستعمال النقود الإلكترونية و تحقيقها للسرعة و الأمان في المعاملات التجارية و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.
- تحديث و عصرنه نظام وسائل الدفع ليس مرتبط بثقافة المجتمع فحسب بل هو مرتبط أيضا بجدية القائمين على تحديث نظام الدفع ، و راجع كذلك إلى عدم توفر اليد المؤهلة لخلق و تشغيل الأعمال و التجارة الإلكترونية، وقد يرجع هذا أيضا لعدم فتح الدولة للمواقع و الفضاءات المعروفة بأهمية و مزايا توظيف التكنولوجيات الحديثة ، و منه فإن الفرضية الثالثة خاطئة.

النتائج:

ولقد توصلنا من خلال دراستنا إلى النتائج التالية:

- ظهور وسائل الدفع الإلكتروني شجع على قيام خدمات مصرفية جديدة و وسع الافاق أمام التجارة الإلكترونية.
- أنظمة الدفع الإلكتروني ماهي إلا مجموعة من الوسائل الإلكترونية التي تساهم في تطوير المعاملات البنكية و تسريع التحول نحو التجارة الإلكترونية فبتطورها تتطور و تزدهر التجارة الإلكترونية.

- تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في الإنفتاح على التجارة الإلكترونية.
- تعتبر البطاقات البنكية أحد أهم وسائل الدفع الحديثة.
- تلعب البنوك دورا رئيسيا في خدمة التجارة الإلكترونية من خلال إستحداث وسائل دفع جديدة و تحويل الأموال إلكترونيا بين أطراف العلاقة بينها.

التوصيات والإقتراحات:

- ضرورة تطوير قطاع البريد و تكنولوجيا الإعلام و الإتصال.
- لابد من زيادة الإنفاق في مجال التكنولوجيات الحديثة، والتوسع أكثر فأكثر في شبكة الانترنت و زيادة سرعة تدفقها.
- العمل على إيجاد آليات ووسائل جديدة و إستخدام و تنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية لغرض المحافظة على العملاء و جذب عملاء جدد.
- القيام بحملات إعلامية حول البطاقات البنكية و نشر الثقافة النقدية لدى أفراد المجتمع حول تكنولوجيا وسائل الدفع.
- يجب أن تحظى وسائل الدفع الإلكتروني بالاهتمام اللازم من قبل السلطات العامة بشكل أفضل يلبي إحتياجات و رغبات الجميع عن طريق تدعيمها.
- تحديث نظم الدفع و التسوية في البنوك الجزائرية، و الإسراع في تعميم و تشجيع التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية كبطاقة السحب و بطاقات الإئتمان.
- وضع سياسة إعلامية و تسويقية من قبل البنوك، من شأنها إدخال ثقافة إستخدام البطاقات لدى المستهلكين من أجل جعل أسلوب الدفع بالبطاقة من رغبات الزبائن التي يطالب بها التجار، و بالتالي دفع هؤلاء التجار إلى إعتماد هذا النمط تحت ضغط زبائنهم و تلبية لرغباتهم.

المراجع

و

المصادر

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

- 1- أحمد سفر، أنظمة الدفع الالكترونية، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، 2008.
- 2- جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 3- حجازي بيومي عبد الفتاح، مقدمة في التجارة الالكترونية العربية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2002.
- 4- ديمثان المجالي، أسامة عبد المنعم، التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الوائل للنشر، الأردن، 2013.
- 5- فريد نجار وآخرون، التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعة، مصر، 2006.
- 6- محمد الطائي، التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان: 2010.
- 7- مصطفى كمال طه وائل بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 8- هادي مسلم يونس، البشكاني، التنظيم القانوني للتجارة الالكترونية، (دراسة مقارنة)، دار الكتب القانونية، مصر 2009.

ثانياً: مذكرات الماجستير

- 1- جلول دواجي بلحول، الحماية القانونية للمستهلك من ميدان التجارة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2014-2015.
- 2- خشة حسيبة، وسائل الدفع الحديثة في القانون الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2015-2016.

- 3- عبد الرحيم وهيبة، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر.
- 4- لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين، مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007-2008.

ثالثاً: المقالات

- 1- الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة وسائل الدفع، مدخل لتطوير الأداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية، جامعة وهران 26-27. 2011. 4.
- 2- صلاح إلياس، وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، الملتقى العلمي الدولي الرابع، حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية، وأشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي بخميس مليانة 26-27. 04. 2017.
- 3- مفتاح صالح، معارفي فريدة، البنوك الإلكترونية، المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فلاديلفيا، كلية العلوم الإدارية والمالية. د. ت. ن

رابعاً: المواقع الإلكترونية

- 1- سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، التجارة الإلكترونية.