



جامعة ابن خلدون - تيارت -



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: ادارة اعمال

في شعبة: علوم التسيير

الإدارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية - واقع وأفاق -

- دراسة حالة وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540 -

الأستاذ المشرف إشراف:

إعداد الطلبة:

- أ. مسري الجيلالي

- حدو عبد اللطيف رياض نبيل

- حميري محمد مختار خالد

لجنة المناقشة:

الصفة	الدرجة العلمية	إسم ولقب الأستاذ
رئيسا	أ.محاضر - أ -	بالعجين خالدية
مقررا	أ.مساعد - أ -	مسري الجيلالي
مناقشا	أ.محاضر - أ -	بن قطيب علي
مناقشا	أ.محاضر - ب -	زيتوني هوارية

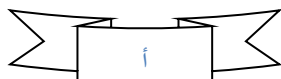
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

«قُلْ أَعْلَمُوا فَسَبَّحُوا اللَّهَ عَمَّا كُنْتُمْ تُشْرِكُونَ وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ مَوَدَّةٌ بَيْنَهُنَّ وَالشَّهَادَةُ قَائِمَةٌ بَيْنَهُنَّ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ»

التوبة الآية: 105



الشكر والتقدير

الحمد لله الذي وفقنا ويسر لنا بإتمام هذه المذكرة
ونتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذنا المشرف السيد مسري الجيلالي
الذي لم ييخل علينا بالنصح والتوجيه فتحية كلها وفاء وإخلاص له
ولكل من يعمل بإخلاص ونية حسنة في كلية العلوم الاقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون تيارت
والشكر الموصول لنائب مدير البنك الجزائري السيد ميدون العربي
والحمد لله والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم



الإهداء

اهدي تخرجي وفرحتي

إلى أُمي الغالية التي لا تصفها كلماتي حفظها الله ورعاها

وأبي الحبيب رفيقي وسندي جزاه الله عنا كل خير

وأحبتني وإخوتي

وإلى الغائبون عنا في الدنيا الأحياء في قلوبنا رحمهم الله

ولكل من ساهم وساعد في إتمام هذه المذكرة

شكرا لكم

حدو عبد اللطيف رياض نبيل



الإهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا الى رمز الوفاء وفيض السخاء أُمي فيض الحب
والحنان

وإلى من علمني معنى الحياة ابي الغلي تاج رأسي جزاه الله كل خير
وأطال الله في عمره

وإلى اخوتي وجميع من كان لي عوناً وسنداً

شكراً لكم

حميري محمد مختار خالد

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

أرقام الصفحات	المحتويات
أ	البسمة
ب	الشكر
ج	الإهداء
هـ	فهرس المحتويات
ط	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
م	قائمة الاختصارات
1	مقدمة
9	الفصل الأول: التأسيس النظري لمفاهيم الدراسة
10	تمهيد
11	المبحث الأول: التكنولوجيا ونظم المعلومات
11	المطلب الأول: مفهوم ومكونات تكنولوجيا المعلومات
13	المطلب الثاني: نظم المعلومات ومكوناتها
15	المطلب الثالث: نظم المعلومات المصرفية وتحسينها لجودة الخدمات المصرفية
19	المبحث الثاني: عموميات حول الإدارة الالكترونية
19	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الالكترونية
23	المطلب الثاني: أهمية وخصائص الإدارة الالكترونية
26	المطلب الثالث: أهداف الإدارة الالكترونية
28	المبحث الثالث: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية
28	المطلب الأول: دوافع التحول إلى الإدارة الالكترونية وأبعاده
31	المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية وبنيتها الشبكية
37	المطلب الثالث: مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية وطرق تأمينها
42	خلاصة
43	الفصل الثاني: واقع الإدارة الالكترونية في البنوك
44	تمهيد

فهرس المحتويات

45	المبحث الأول: الصيرفة الالكترونية كأهم نتائج الإدارة الالكترونية في البنوك
45	المطلب الأول: عموميات حول الصيرفة الالكترونية
49	المطلب الثاني: وسائل الدفع الالكترونية
55	المطلب الثالث: وسائل الدفع الالكترونية
62	المبحث الثاني: الأنظمة الالكترونية في البنوك
62	المطلب الأول: أنظمة الدفع الالكترونية
65	المطلب الثاني: أنظمة التسوية الالكترونية
67	المطلب الثالث: أنظمة التبادل الربط والتحويل الالكتروني
72	المبحث الثالث: الإدارة الالكترونية وأثرها على الأداء الداخلي والخارجي للبنك
72	المطلب الأول: التسيير البنكي عن طريق الإدارة الالكترونية
74	المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية وتأثيرها على أداء البنوك
77	المطلب الثالث: تحديات وتقييم استخدام الإدارة الالكترونية في البنوك
82	خلاصة
83	الفصل الثالث: الإدارة الالكترونية في وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540
84	تمهيد
85	المبحث الأول: تقديم وعرض المؤسسة
85	المطلب الأول: نشأة بنك BNA وتقدم وكالة تيارت 540
86	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك BNA ووكالة تيارت 540
90	المطلب الثالث: أهداف البنك الوطني الجزائري ومهام وكالة تيارت 540
91	المبحث الثاني: مظاهر الإدارة الالكترونية في بنك BNA ووكالة تيارت 540
91	المطلب الأول: خدمة الدفع الالكتروني والبنك الالكتروني
93	المطلب الثاني: البطاقات البنكية للبنك الوطني الجزائري
98	المطلب الثالث: جهاز الدفع الالكتروني في البنك الوطني الجزائري
101	المبحث الثالث: الأنظمة المستخدمة في بنك BNA ووكالة تيارت 540
101	المطلب الأول: نظام للتسوية الإجمالية الفورية ونظام المقاصة الآلية الجزائريين
106	المطلب الثاني: نظام SWIFT ونظام DELTA في الجزائر

فهرس المحتويات

110	المطلب الثالث: أنظمة المحاكاة الخاصة بالبنك الوطني الجزائري
115	خلاصة
116	خاتمة
123	قائمة المراجع

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحات	عنوان الجدول	رقم الجدول
32	سرعة نقل البيانات لمختلف وسائط النقل	(01-01)
96	بطاقة الاعمال الخاصة ببنك BNA	(01-03)
97	أنواع بطاقة النخبة	(02-03)
98	البطاقات المقدمة لعملاء وكالة BNA تيارت 540	(03-03)
100	عدد الطلبات المتأخرة على أجهزة الدفع الالكتروني بالوكالة	(04-03)

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحات	عنوان الشكل	رقم الشكل
15	نظام المعلومات	01-01
20	التطور التكنولوجي للإدارة	02-01
22	أبعاد الإدارة الإلكترونية	03-01
36	شبكة الاتصال المحلية	04-01
37	الشبكة الواسعة	05-01
64	اساسيات عمل نظام عرض الفواتير والتسديد الإلكتروني	01-02
87	الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري	01-03
89	الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540	02-03
95	دورة اصدار البطاقات البنكية	03-03
95	البطاقات البنكية CIB	04-03
98	البطاقات البيبنكية مسبقة الدفع	05-03
104	آلية عمل نظام ARTS	06-03
109	واجهة برنامج DELTA الخاصة بـ BNA	07-03
111	نظام المحاكاة للقروض الاستهلاكية BNA	08-03
113	مثال عملية محاكاة طلب قرض عقاري	09-03

قائمة الإختصارات

قائمة الإختصارات

الاختصار	أصل الاختصار
AP	Agence catégorie A Principale
ARTS	Algeria Real Time Settlements
ATCI	Algeria Télé-Compensation Interbancaire
ATM	Automated Teller Machine
BNA	Banque Nationale d'Aalgerie
CIB	Carte Inter-Bancaire
DIPM	Divisions des Instruments de Paiements et de Monétique
DRE	Direction Régionale d'Exploitation
FIFO	First In First Out
LAN	Local Area Network
MAN	Metropolitan Area Network
OGA	Outils de Gestion des Abonnements
RIB	Le Relevé d'Identité Bancaire
SATIM	Société d'Automatisation des Transactions Interbancaire et de Monétique
SFNB	Security First National Bank
TPE	Terminal de Paiement Electronique
WAN	Wide Area Nentwork

مقدمه

لقد كان لافتحام تكنولوجيا الإعلام والاتصال لحياتنا آثارا عميقة في مختلف المجالات حيث أدت إلى ما يعرف بعصر المعلومات والمعرفة، عصر أصبحت فيه المعلومات موردا أساسيا يفوق أهمية باقي موارد الإنتاج الكلاسيكية المعروفة مما جعل المؤسسات تواجه العديد من التحديات والصعوبات في كيفية مواكبتها وطريقة التكيف معها.

هذا الوضع الجديد فرض على المؤسسات تحديات جديدة تختلف شكلا ومضمونا عن الفترات السابقة وتزداد شدة هذه التحديات على الدول النامية نظرا للتأخر المسجل في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال عموما وفي الآليات الضرورية للاستفادة من هذه التقنيات.

إذ أن أغلب المؤسسات في وقتنا الحالي، مقتنعة بضرورة تطور عملياتها الإدارية فالمبدأ الأساسي في هذه العمليات هو أن كل عنصر من عناصر المؤسسة يمثل طرفا فيها لذلك فإن على المؤسسات البحث على أحسن التقنيات التي تضمن لها استمرار تدفق المعلومات في ظل تأثير عوامل البيئة بالشكل الذي يسمح بإنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية فالإدارة الإلكترونية في القرن الحديث أصبحت ما يميز العالم فالدول المتقدمة وحتى النامية تسعى جاهدة لتطبيقها وهذا بغية تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية فهي من بين السبل المثلى لاستغلال الموارد وتعظيم الأرباح، حيث أصبح يطلق على الوقت الراهن بعصر المعرفة والذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تشكل تميز هذا العصر فقد غيرت مفاهيم الاقتصاد من الاقتصاد المبني على الإنتاج إلى الاقتصاد المبني على المعرفة والتكنولوجيا، وبالتالي تحققت فكرة البقاء للأسرع التي كانت تقتصر سابقا على البقاء للأقوى، ومن اجل تطوير الإدارة الإلكترونية تم تجهيز المراكز والمنشآت لتكوين الموارد البشرية القادرة على التحكم في المجال التكنولوجي والمعلوماتي، كما تم تسخير ميزانيات ضخمة لدعم الإدارة الإلكترونية التي ينتج عنها جودة الخدمات ونقص التكاليف وتقليص الوقت. ولقد أدركت الدول والمنظمات الحاجة إلى الإدارة الإلكترونية وذلك للقضاء على كل أشكال البيروقراطية في التعاملات وتحسين الخدمات العامة وتسييل الرقابة وتعظيم الأرباح ويشهد العالم تطوراً وتقدماً نحو عالم إفتراضي تحكمه شبكات إتصال قوية وبرمجيات وحواسيب متطورة، وهذا في مختلف الميادين والمجالات بما فيها البنوك، مما جعل الباحثين والمهتمين يبحثون عن بعث جديد للإدارة الإلكترونية، وتحول في المفاهيم والآليات التي تحكمها وهذا عن طريق إستغلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسيير العملية الإدارية البنكية التي تتحرك بطريقة متزامنة مع كل التطورات الفكرية والاقتصادية في العالم بغرض

التحسين المستمر في الخدمات المقدمة من طرفها وهذا كله دفع بظهور خدمات إلكترونية والتي أصبحت توجهها بنكيا تسعى كل البنوك إلى الإستفادة منها للتخلص من السلبات العديدة لخدمات الإدارة التقليدية والحصول على ميزة السرعة في الأداء وتوفير الجهد والوقت والمال ونتيجة هذا التحول أصبحت البنوك بصفة عامة والبنوك الجزائرية خاصة تدمج في نشاطها خدمات مصرفية إلكترونية متعددة كالبطاقات الإلكترونية وخدمات البنك الإلكتروني بالإضافة إلى الأنظمة الإلكترونية مثل أنظمة الدفع وأنظمة التسوية وكذا أنظمة التبادل وغيرها من مظاهر الإدارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.

وهذا ما يدل على أن الجزائر كغيرها من الدول تعمل بنوكها على توفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتسعى إلى تتبع مراحل تطبيقها وهذا للرفع من كفاءة وفعالية خدماتها، وفي سبيل تنمية قدراتها التنافسية والقضاء على نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة ما يجعل منها تنتقل من تحقيق الميزة التنافسية إلى تأكيدها.

1. إشكالية الدراسة :

على ضوء ما سبق نبرز ملامح إشكالية البحث والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية ؟

من التساؤل الرئيسي يمكن صياغة التساؤلات الفرعية التالية :

- ما المقصود بالتكنولوجيا ونظم المعلومات؟ وما مفهوم الإدارة الإلكترونية وكذا دوافع التحول إليها؟
- ما هو واقع الإدارة الإلكترونية في البنوك؟ وما هي أهم أنظمتها وأثرها على الأداء البنكي؟
- هل تواكب المؤسسة محل الدراسة تطورات الإدارة الإلكترونية على المستوى الخدماتي وأنظمتها ؟

2. الفرضيات:

من اجل تحليل الإشكالية محل الدراسة يتم اختبار مجموع الفرضيات التالية:

- تعتبر البنية الشبكية العامل الحاسم في التحول من الإدارة التقليدية الى الادارة الإلكترونية؛
- تبني الادارة الإلكترونية في العمل البنكي أدى الى استحداث نمط جديد من الخدمات؛
- يعتمد البنك الوطني الجزائري على الادارة الإلكترونية في كل المجالات والمعاملات.

3. أسباب اختيار الموضوع: يرجع اختيار الموضوع إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية

أ. الأسباب الذاتية:

- مكانة التكنولوجيا في عصرنا الحالي التي تدفع إلى معرفة عملها في جميع المجالات.
- الرغبة في اكتشاف هذا الجانب الحديث من الإدارة والاطلاع على جديد ما يعمل به كون هذا الموضوع مستخدم في الحياة اليومية؛

- السعي إلى اكتشاف عمل البنوك وكيفية سير المعاملات داخلها؛

ب. الأسباب الموضوعية:

- تطور العمل الإداري ودور الإدارة الالكترونية فيه؛
- توفر عنصر الجدية في موضوع الإدارة الالكترونية والقيمة العلمية على مستوى الطرح العلمي؛
- تزايد الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات وتزايد الإقبال على التعامل بالإدارة الالكترونية ووسائلها.

4. أهمية الدراسة :

أهمية هذه الدراسة تكمن في أن الإدارة الإلكترونية هي السبيل الأمثل والخيار الاستراتيجي لتحديد الإدارة وتطبيق الرقمنة على المستوى الإداري للبنوك من خلال التدريب عليها وتشجيع الطلبة وخريجي الجامعات والمعاهد على استخدامها مستقبلا فهي تعد السبيل الأمثل لدى الدول النامية لتدارك الفجوات السابقة الناجمة عن الإدارة التقليدية.

- اهتمام البنوك بالانتقال إلى الإدارة الالكترونية ورقمنة معاملاتها؛
- تبيان تزايد العمل بوسائل التكنولوجيا وخاصة في المجال البنكي؛
- يمكن أن تفيد الدراسة في الفهم الجيد لأفاق تطبيق الإدارة الالكترونية.

5. أهداف الدراسة : تهدف الدراسة إلى التعرف على:

- مفهوم الإدارة الالكترونية وأهميتها؛
- الرقمنة في البنوك واعتمادها الكبير على الخدمات الالكترونية الحديثة؛
- جودة الخدمات المصرفية في ظل الإدارة الإلكترونية؛
- الصعوبات التي تواجه تحقيق الرقمنة وواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك.

6. حدود الدراسة: يمكن تقسيم حدود البحث إلى:

- الحدود الموضوعية: المفاهيم التي ركزت عليها الدراسة هي تكنولوجيا الإعلام والاتصال والإدارة الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك.

• **الحدود المكانية:** كون أن الموضوع يعالج الإدارة الالكترونية في البنوك الجزائرية فإنه تم القيام بالدراسة في وكالة البنك الوطني الجزائري 540 تيارت .

• **الحدود الزمانية:** رقمنة القطاعات في الجزائر بدأت تقريبا في السنوات القليلة الماضية ولهذا فإن الدراسة أنجزت ضمن الفترة الممتدة من 2021-2022 واستغرقت تقريبا شهرين.

7. المنهج المعتمد:

للإجابة على الإشكالية وتوضيح الموضوع اخترنا المنهج التاريخي والمنهج الوصفي بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الجزء التطبيقي حيث يظهر المنهج التاريخي في تبيان أهم تطورات الإدارة الالكترونية و الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية في حين أن المنهج الوصفي اعتمد من اجل وصف أهم الأسس ومبادئ الإدارة الالكترونية، إضافة إلى منهج دراسة الحالة من خلال الإمام بتجربة البنوك الجزائرية عامة والبنك الوطني الجزائري خاصة في اعتماد الإدارة الالكترونية ومدى تطبيق الإدارة الالكترونية في خدماتها وعلى مستواها الوظيفي وذلك باستعمال الزيارة الميدانية لوكالة البنك الوطني الجزائري 540.

8. أدوات البحث:

اعتمدنا من خلال دراستنا على مختلف الوسائل، كتب ودراسات مختلفة أجنبية وعربية، بالإضافة إلى البحوث المقدمة في رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه وكذلك الدراسات والبحوث والمجلات على شبكات الإنترنت ومختلف التقارير، وكذا المواقع الإلكترونية التي استفدنا منها بشكل كبير بالإضافة إلى المقابلات الشخصية مع مستخدمي المؤسسة محل الدراسة.

9. الدراسات السابقة: اعتمدت دراستنا على عدة دراسات سابقة منها:

أ. دراسة وليد مرتضى نوه، بعنوان: نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى

أدائها دراسة حالة (القرض الشعبي الجزائري CPA، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR،

البنك الوطني الجزائري BNA وكالات الوادي)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة

ماجستير في علوم التسيير، تخصص: أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،

الجزائر، 2013-2014. وقد جاءت تحت الإشكالية التالية: إلى أي مدى يمكن تفعيل دور نظام

المعلومات في البنوك الجزائرية مما يساهم في الرفع من مستوى أدائها؟

وقد توصلت إلى النتائج التالية:

• أصبح هناك اتفاق على أهمية المعلومات ودورها في صناعة القرار لذلك تعتبر المعلومات موردا أساسيا لتحقيق أهداف المؤسسة؛

• يعمل نظام المعلومات البنكي على جمع مختلف أقسام البنك في نظام موحد ومتكامل به نظم فرعية حسب احتياجات البنك ووفق صلاحيات محددة؛

• يحتاج نظام المعلومات في البنوك الجزائرية إلى تحسين وتطوير للاستفادة منه بشكل أكبر.

ب. دراسة عبد الله بن سعيد آل دحوان، بعنوان: دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة

الإلكترونية دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع، مذكرة ماجستير،

قسم الإدارة، كلية إدارة الأعمال، جامعة ملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008. وقد

جاءت بالإشكالية التالية: ما مدى قيام إدارة التطوير الإداري في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل

وينبع بدورها المنوط بها في تهيئة بيئة العمل لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟

وقد توصلت إلى النتائج التالية :

• إن أفراد الدراسة غير موافقين على قيام إدارة التطوير الإداري في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع

بدورها في زيادة تثقيف العاملين بالثقافة الإلكترونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛

• هناك اتساق في رؤية أفراد الدراسة حول قيام إدارة التطوير الإداري في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل

وينبع بدورها؛

• تساهم إدارة التطوير الإداري في تحديث الهياكل التنظيمية لكي تتلاءم مع تطبيقات الإدارة

الإلكترونية.

ج. دراسة شريط خلود، بعنوان: واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر، دراسة حالة بنك الفلاحة

والتنمية الريفية (BADR) وكالة المسيلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم

الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المسيلة، الجزائر، 2020-2021.

وجاءت بالإشكالية التالية: ما هو واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية؟

وقد توصلت إلى النتائج التالية:

• لا يوجد مفهوم موحد للصيرفة الإلكترونية بل تعددت التعاريف وفقا للتوجهات الفكرية والزاوية

التي ينظر منها كل باحث؛

- نجاح فكرة الصيرفة الإلكترونية في البنوك مرتبط بتوفر البيئة الملائمة لذلك؛
- تستوجب فلسفة تحقيق الصيرفة الإلكترونية، ضرورة تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم، الإبداعية والفكرية.

د. ويمكننا اختصار أهم الفروقات التي تتميز بها دراستنا عن الدراسات السابقة التي احتوت بعض أجزاء موضوع بحثنا، لكن دراستنا تمحورت على الإدارة الإلكترونية بصفة خاصة في البنوك وهدفت إلى توضيح تطور النشاطات الإدارية في البنوك والخدمات البنكية في ظل الإدارة الإلكترونية وأهم النظم المعلوماتية في الإدارة البنكية.

10. صعوبات الدراسة: لقد واجهنا العديد من الصعوبات في دراستنا لهذا الموضوع و لعل أبرزها:

- قلة المراجع والمؤلفات لموضوع الإدارة الإلكترونية باللغة العربية؛
- نقص نظم المعلومات البنكية كونها تتصف بالسرية،
- جل المراجع المتوفرة باللغات الأجنبية عبارة عن مجلدات مما يطرح إشكالية الوقت والترجمة مما جعلنا نعتمد على المقالات والأطروحات؛
- المركزية الإدارية في الجزائر التي تصعب من عملية الحصول على الإحصائيات.

11. هيكل الدراسة: سعيا للإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيقا للأهداف المرجوة من البحث تم تقسيم الدراسة الى ثلاثة فصول

- **الفصل الأول:** جاء بعنوان "التأصيل النظري لمفاهيم الدراسة" حيث سيتم عرض في هذا الفصل التمهيدي مفهوم تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها ونبين دورها في الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى عموميات حول الإدارة الإلكترونية لنتقل بعدها إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- **الفصل الثاني:** الذي يحمل عنوان "واقع الإدارة الإلكترونية في البنوك" تم التطرق في هذا الفصل إلى الصيرفة الإلكترونية بصفة عامة ووسائل الدفع ووسائل الدفع الإلكترونية، أنظمة الدفع الإلكترونية في البنوك وكذا اثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الداخلي و الخارجي للبنك.

• الفصل الثالث: عنون بـ "الإدارة الالكترونية في وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540" وهذا بتوضيح صورة الإدارة الالكترونية في البنوك الجزائرية حيث تم التطرق إلى الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة وكذا خدماتها الالكترونية، وأنظمة الإدارة الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة.

الفصل الأول

التأصيل النظري لمفاهيم الدراسة

المبحث الأول: التكنولوجيا ونظم المعلومات

المطلب الأول: مفهوم ومكونات تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الثاني: نظم المعلومات ومكوناتها.

المطلب الثالث: نظم المعلومات المصرفية وتحسينها لجودة الخدمات المصرفية.

المبحث الثاني: عموميات حول الإدارة الالكترونية

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الالكترونية.

المطلب الثاني: أهمية وخصائص الإدارة الالكترونية.

المطلب الثالث: أهداف الإدارة الالكترونية.

المبحث الثالث: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

المطلب الأول: دوافع التحول إلى الإدارة الالكترونية وأبعاده.

المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية وبنيتها الشبكية.

المطلب الثالث: مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية وطرق تأمينها.

تمهيد:

يسعى العالم حديثا إلى الاهتمام بالتكنولوجيا وإدارة المعرفة وتطبيقها في القطاعات لإمكانية تأثيرها على المسار التنموي والاقتصادي، وإدراكا لأهمية الإدارة الإلكترونية تعمل الجزائر لدعم آليات وبرامج من أجل تشجيع التوجه نحو مجال الرقمنة، وتبني السياسات التي تدعم هذا المجال والمشاركة في المحافل التي تسعى لدعم الرقمنة في كل القطاعات.

وننتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الإنترنت بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال المعاملات التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صياغة المعاملات الإدارية وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الاتصال، وبالتالي التحول نحو الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآلي، واختراق الحدود.

وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة أهم السمات العامة للإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على الأجهزة الإدارية في مجال البنوك، من خلال دراسة واقع الإدارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية وآفاقها المستقبلية.

المبحث الأول: التكنولوجيا ونظم المعلومات

تقوم الدول المتقدمة على الرقمنة في العصر الحالي وذلك لأهميتها ومساعدتها على تطبيق الحوكمة في المنظمات وذلك لتجسيد الشفافية والنزاهة التي تعتمد أساسا على الإدارة الالكترونية، ولذلك تمنح الحكومات والمنظمات أهمية بالغة للرقمنة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومحاولة العمل بها على المستويات الإدارية مثل المراسلات الإدارية الالكترونية وإنشاء المنصات الالكترونية خاصة بالمؤسسات وتشجيع الولوج إليها من خلال الحملات التحسيسية والتوعية على مدى مساهمتها في مكافحة البيروقراطية الإدارية ومن أجل توضيح ذلك خصصنا المطلب الأول لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والمطلب الثاني لنظم المعلومات في الإدارة الالكترونية بالإضافة إلى المطلب الثالث لآثار تطبيق الإدارة الالكترونية.

المطلب الأول: مفهوم ومكونات تكنولوجيا الاعلام والاتصال

إن نظام المعلومات يلعب دورا هاما وحساسا داخل المنظمة بصفته منتجا للمعلومات، فهو يعتبر عنصر حيوي، إذ على أساس هذه المعلومات يتم اتخاذ القرارات داخل المنظمة.

أولاً: مفهوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال

هي الأدوات والتقنيات والنظم التي يمكن استخدامها للحصول على المعلومات والبيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها، إذ تتضمن تقنيات الحاسوب بأنواعه، أساليب الخزن والطبع والقراءة فضلا عن الاستلام، والنقل والاستلاية وشبكات المحمول، والفاكس وأنظمة البرمجيات وتطبيقها¹.

وكلمة تكنولوجيا اشتق العرب كلمة تقنية لأصحاب الحرف إبان حكم بني أمية والتي ظهرت في دمشق وفي زمن الحروب الصليبية اقتبس الصليبيون هذه الكلمة وأضافوا إليها كلمة *logy* وهي تعني علم في اللاتينية فأصبحت تكنولوجيا *technology* التي تتكون من شقين *techno* تقابل تقن في العربية ثم أضيف لها *logy* هذا من ناحية الأصل التاريخي لكلمة تقنية وتكنولوجيا.

أما المعلومات عرفت اصطلاحا على أنها البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد والتي لها قيمة محركة في الاستخدام الحالي أو في القرارات التي يتم اتخاذها.

أما مصطلح اتصال فيعني الوسيلة أو الأداة أو الطريقة التي يتم عبرها نقل المعرفة والأفكار من شخص إلى آخر أو من جهة إلى أخرى بقصد التفاعل والتأثير المعرفي أو الوجداني في هذا الشخص

¹ رايح برياح، استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة إجراء العمل في معهد علوم وتقنيات البدنية والرياضية بالمسيلة، مجلة الإبداع الرياضي، المجلد رقم 10، العدد1، جامعة محمد بوضياف المسيلة، جوان2019، ص-ص: 251-252.

أو هذه الجهة أو إعلامه بشيء أو تبادل الخبرات والأفكار معه أو إقناعه بأمر ما أو الترفيه عنه مثل اللقاء والورشة العلمية والمحاضرة أو الندوة أو المؤتمر العلمي وغير ذلك¹.

وفي تعريف لتكنولوجيا الاعلام أنها تمثل انطلاقة واسعة من القدرات والمكونات والعناصر المختلفة في حزن ومعالجة البيانات واسترجاع وتوزيع المعلومات، فضلاً عن دورها في تأمين المعرفة المطلوبة التي هي صنيعا امتزاج النظم الحاسوبية، وشبكات الاتصال، والمعرفة التكنولوجية، بالتالي فهي تختلف عن نظم المعلومات التي تمثل خدمة محوسبة تستخدم تكنولوجيا المعلومات، وتستثمر إمكانياتها في دعم الإدارة بمختلف مستوياتها ونشاطاتها، فمن خلال نظم المعلومات بأجيالها وأنماطها المختلفة تنجز عملية التكامل بين تكنولوجيا المعلومات ونشاطات المنظمة من أجل تحقيق الأهداف المختلفة للمنظمة، لذا يمكن أن نعرف نظام المعلومات تعريفاً عاماً: بأنه مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات، ومعالجتها، وتخزينها، وبثها وتوزيعها، ويمكن أن نعرف نظام المعلومات بشكل أكثر تحديداً بأنه مجموعة من العناصر البشرية والآلية التي تعمل معاً على تجميع البيانات ومعالجتها، وتحليلها، وتبويبها طبقاً لقواعد وإجراءات مقننة لأغراض محددة وإتاحتها للباحثين وصانعي القرارات، والمستفيدين الآخرين على شكل معلومات مناسبة ومفيدة².

من خلال التعاريف السابقة يمكننا استخراج التعريف الإجرائي التالي تكنولوجيا الاعلام والاتصال هي الاستخدام الحديث والعصري للوسائل التقنية والتكنولوجية الحديثة في مختلف المجالات وهذا من اجل جودة ودقة المعلومات وسهولة معالجتها.

ثانياً: مكونات تكنولوجيا الاعلام والاتصال

تكنولوجيا الاعلام والاتصال لها عدة مكونات أساسية تعتمد عليها من اجل تطبيق هذه التكنولوجيا في المجال الإداري

1- الحوسبة السحابية: يستعمل المصطلح لوصف مراكز البيانات المتوفرة للعديد من المستخدمين عبر الانترنت وغالبا ما تتضمن السحابة الكبيرة السائدة اليوم على وظائف موزعة، وعلى مواقع متنوعة من خوادم مركزية إذا كان الاتصال بالمستعمل قريبا نسبيا فقد يتم تحديده كخادم طرف، وقد تكون السحابة محددة لمؤسسة فردية وتكون متوفرة للعديد من المؤسسات أو مزيج من الاثنين.

¹ محمود خضر، الإعلام والمعلومات والانترنت، ط1، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص: 199.

² ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير عبدلات، الصيرفة الالكترونية، الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص: 20.

2- البرنامج: عبارة عن مجموعة من التعليمات أو البيانات أو البرامج المستخدمة لتشغيل أجهزة الكمبيوتر وتنفيذ مهام محددة وهي التي توجه المكونات المادية للحاسب وتسيطر عليها.

3- الأجهزة: في سياق التكنولوجيا تشير إلى العناصر المادية التي تشكل جهاز كمبيوتر أو نظاما إلكترونيا وكل ما يتعلق به يكون ملموسا ماديا، كما يشمل ذلك الشاشة والقرص الصلب والذاكرة ووحدة المعالجة المركزية وتكون الأجهزة جنبا إلى جنب مع البرامج الثابتة لإنشاء وظيفة الكمبيوتر والأجهزة وهي جزء واحد فقط من نظام الكمبيوتر.

4- المعاملات الرقمية: هي معاملات عبر الانترنت أو آلية تتم بين الأشخاص والمؤسسات دون استخدام الورق، وتوفر المعاملات الرقمية الوقت والمال مما يؤدي إلى تحقيق أرباح أفضل، كما يتم أيضا تحسين تجارب العملاء وعمل على تحسين إمكانيات التتبع مما يساعد على تقليل الأخطاء.

5- البيانات الرقمية: هي البيانات التي تمثل أشكالاً أخرى من البيانات باستخدام لغة آلة محددة يمكن تفسيرها من خلال تقنيات مختلفة، وأهم هذه الأنظمة هو النظام الثنائي الذي يخزن ببساطة معلومات صوتية أو فيديو نصي معقد في سلسلة من الأحرف الثنائية، وعادة ما تكون واحد و أصفار أو قيم تشغيل وإيقاف.

6- الوصول للإنترنت: هو عملية الاتصال بالإنترنت باستخدام أجهزة الكمبيوتر الشخصية أو المحمولة من قبل المستخدمين أو المؤسسات يعتمد الوصول إلى الانترنت على معدلات إشارات البيانات ويمكن توصيل المستخدمين بسرعات انترنت مختلفة، وفي وقت قليل تبدلت تقنيات الوصول إلى الانترنت مما يوفر خيارات أسرع وأكثر موثوقية¹.

المطلب الثاني: نظم المعلومات في الإدارة الإلكترونية

بالنسبة للإدارة الإلكترونية فإن نظم المعلومات تلعب دورا هاما في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية فالعالم يشهد منذ سنوات تطورا وتوسعا في سوق الاعلام والاتصال.

¹ حسين العلمي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة دراسة مقارنة بين ماليزيا تونس والجزائر، (رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس)، سطيف، الجزائر، 2013، ص: 140.

أولاً: مفهوم نظم المعلومات

بما أن موضوعنا حول الإدارة الالكترونية نحصر مفاهيم نظم المعلومات بالنسبة للإدارة الالكترونية تعرف نظم المعلومات على أنها أسلوب منظم لجمع المعلومات عن الماضي والحاضر لكي تساعد الإدارة العليا في التنبؤ واتخاذ القرار الخاص بالعمليات سواء في البيئة الداخلية أو الخارجية¹.

اتفق فريق من كتاب النظم على أن نظم المعلومات يمكن أن تعرف بأنها مجموعة مترابطة فيما بينها، تقوم بتجميع وتخزين ونشر المعلومات واستقبال معلومات مرتدة إليها، وذلك لأغراض دعم اتخاذ القرارات وتحقيق الرقابة بينما عرفها آخرون بأنها مجموعة من المكونات المنظمة لتجميع ونشر وفرز وتشغيل البيانات بهدف توفير المعلومات لمجالات التصرف².

ويعرف أيضا على انه مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع أو إسترجاع المعلومات بغرض دعم عمليات صنع القرار وتحقيق الرقابة في المنظمة.

نظم المعلومات الإدارية هي النظم الرسمية وغير الرسمية التي تمد الإدارة بمعلومات سابقة وحالية وتنبئته في صورة شفوية أو مكتوبة أو مرئية للعمليات الداخلية للمؤسسة ولعناصر البيئة المحيطة بها، بهدف دعم الإداريين وبخاصة المديرين، بإتاحة المعلومات الدقيقة والواضحة، وفي إطار الوقت المناسب لمساعدتهم على إنجاز العمل واتخاذ القرارات.

نظام المعلومات يأخذ بالحسبان المعلومات المستعملة من طرف المؤسسة، وكذا الوسائل المسخرة من أجل تسيير هذه المعلومات فهو يتكون من المستخدمين تقنيين، بائعين، محللين ومن المعدات كالحواسيب، فاكسات، ناسخات وكذا من الإجراءات تعليمات مصلحية إذ يقوم بجمع، تخزين ومعالجة المعلومات ثم بثها من أجل المساعدة في عملية اتخاذ القرار³.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نقدم التعريف التالي لنظم المعلومات هي مجموعة العناصر البشرية والمادية التي تعمل فيما بينها بهدف توفير معلومات لمساعدة الإدارة العليا على اتخاذ القرار.

¹ لعياضي عبد الحكيم، نظم المعلومات وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار لدى مدراء المركبات الرياضية بولاية برج بوعريش والمسيلة، مجلة علمية دولية، المجلد 10، العدد 01، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2019، ص: 216.

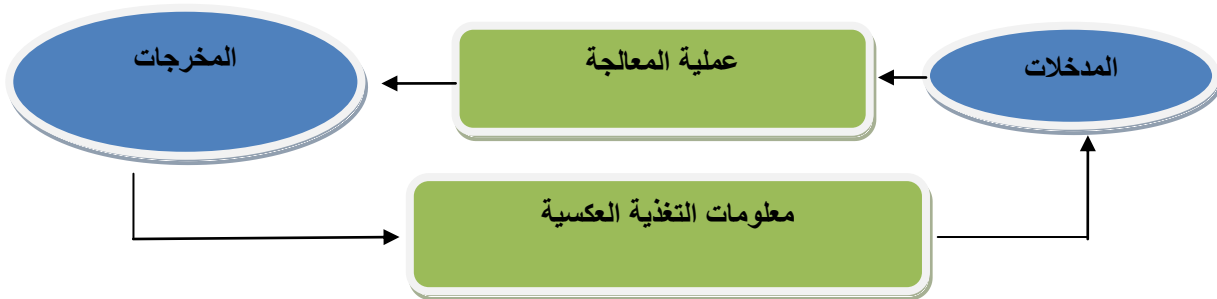
² طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة، 2007، ص: 464.

³ بوزرقوطة عامر، تطوير نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة، مجلة أفاق للعلوم، العدد 3، جامعة الجلفة، الجلفة، الجزائر، 2016، ص: 265.

ثانيا: مكونات نظام المعلومات

- تساعد نظم المعلومات الإدارة على اتخاذ القرارات وتحليل المشاكل وذلك من خلال مجموعة المكونات المترابطة التي تهدف إلى جمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات وتنقسم هذه المكونات إلى¹:
- 1- المدخلات: وهي كل شيء يأتي من خارج النظام وممثل في عناصر موارده الرئيسية (موارد بشرية، الآلة، بيانات، معلومات).
 - 2- عملية المعالجة: هي العمليات التحويلية المختلفة التي تؤدي إلى تحويل المدخلات إلى مخرجات .
 - 3- المخرجات: هي نواتج عملية المعالجة والتي تخرج من النظام قد تكون ملموسة أو غير ملموسة أو معلومات حيث قد تكون مخرجات نظام هي مدخلات لنظام آخر.
 - 4- التغذية العكسية: المعلومات المرتدة حيث تمكن من اتخاذ الإجراءات التصحيحية أول بأول ومراجعة خططها حتى يتأكد من تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية .
- والشكل التالي يوضح آلية عمل نظام المعلومات:

الشكل رقم (01-01): نظام المعلومات



المصدر: خالد رجم، مجموعة محاضرات مقياس نظم المعلومات، محاضرة1، ميدان التكوين العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2017-2018، ص: 8.

المطلب الثالث: نظم المعلومات المصرفية وتحسينها لجودة الخدمات المصرفية

للتعمق والربط أكثر بين نظم المعلومات ودورها في المصارف والبنوك حيث أن هذه الأخيرة تعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة لمختلف المستخدمين باعتبارها معيار للنجاح فقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصرا ملازما للعمل المصرفي.

¹ خالد رجم، محاضرات مقياس نظم المعلومات، محاضرة1، ميدان التكوين العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2017/2018، ص: 8.

أولاً: أبعاد جودة الخدمات المصرفية

تم تطوير عشرة معايير وأبعاد للحكم على جودة الخدمات المصرفية من قبل الباحثين وتأتي هذه الأبعاد على النحو التالي:

1-الاعتمادية: وتعني ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى ووفاء البنك لما تم الاتفاق عليه مع العميل، وهو يتضمن:

- دقة الحسابات والملفات وعدم حدوث الأخطاء؛
- تقديم الخدمة المصرفية بشكل صحيح؛
- تقديم الخدمة في المواعيد المحددة وفي الوقت المصمم لها؛
- ثبات مستوى أداء الخدمة.

2-سرعة الاستجابة من قبل العاملين: وتشير إلى رغبة واستعداد العاملين بالبنك في تقديم الخدمة ومساعدة الزبائن والرد على استفساراتهم والسرعة في أداء الخدمة والاستجابة الفورية لطلب العميل.

3-القدرة والكفاءة: وتعني امتلاك عاملين البنك للمهارة ومعرفة الأزمة لأداء الخدمة، وتكوينهم على روح الاتصال وتفهم العاملين.

4-سهولة الحصول على الخدمة: ويتضمن سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف العميل، وذلك بقصر فترة انتظار الحصول على الخدمة وملائمة ساعات العمل للعميل، وتوفر عدد كافي من مناف الحصول على الخدمة¹.

5-التعاطف مع العملاء: يعني حسن خلق القائمين على تحسين الخدمة، وتوافر روح الصداقة التي يتمتع بها مقدمي الخدمة، وحسن مظهر العاملين، وتوافر الاحترام، والمستوى الاجتماعي اللائق والمبادئ والأخلاق لدى العاملين عند تعاملهم مع العملاء.

6-الاتصال: بمعنى أن يحافظ المصرف على اتصاله بالعملاء بالغة أو الأسلوب الذي يتناسب معهم كما يتضمن هذا العنصر الاستماع الجيد للعميل، وشرح الخدمة، وتفسير عناصر التكلفة للعملاء.

7-المصداقية: تعني توافر الثقة والسمعة الجيدة للمصرف، ويشترك في تحقيقها العنصر نفس المصرف وسمعته، وخصائص مقدمي الخدمات الذين لهم اتصال مباشر مع العملاء².

¹ بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد3، جامعة شلف، الشلف، الجزائر، 2005، ص: 256.

² مريبط مراد، اثر تكنولوجيا المعلومات على جود الخدمات المصرفية، (مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة)، الجزائر، 2015، ص: 37.

8-الأمان: وتعني خلو المعاملات البنكية من المخاطرة: إحساس العميل بالأمان عند التعامل مع المصرف شعور العميل بالأمان المستمر من شهرة المصرف وخبرته¹.

9-معرفة وتفهم العميل: ونعني بذل الجهد لفهم احتياجات العميل ومعرفة احتياجاته الخاصة، الاهتمام الفردي بالعميل، ومعرفة العميل الدائم للبنك، وتقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم .

10-الجوانب المادية الملموسة (المكونات المادية): وتشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بداية بالمظهر الخارجي للبنك والتهيئة الداخلية والأجهزة والوسائل المستخدمة لأداء الخدمة².

ثانياً: مساهمة نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

إن نظام المعلومات في البنوك التجارية هو نظام قديم بحيث لا يواكب تطورات التكنولوجيا في البنوك الالكترونية في الدول المتقدمة، وذلك بسبب الحرص على امن المعلومات المصرفية والتخوف من عمليات القرصنة على مستوى الحسابات والبطاقات الائتمانية وعليه فإن المؤسسات لا تسعى فقط إلى جلب العملاء بل إن من أهدافها الحفاظ عليهم وذلك بسعيها إلى تحسين جودة الخدمات واستخدامها لأنظمة مصرفية كفئة .

يختص نظام المعلومات المصرفي في البنك بتجميع وتشغيل وتحليل وإرسال المعلومات إلى المراكز اتخاذ القرارات، في التوقيت المناسب والنوعية المطلوبة وذلك لخدمة أنظمة العمل المصرفية ولقد اتجهت المؤسسات المصرفية إلى الاهتمام بالخدمات المقدمة إلى مختلف مستخدميها وسعت إلى تطبيق جودة الخدمة لتمكينها من الحصول على المعرفة اللازمة التي تسمح لها بإعادة تصميم وتحسين خدماتها بما يلبي حاجات ورغبات عملائها، وذلك بعد أن أصبحت جودة المعلومات هي المعيار الأساسي لنجاحها، وتساهم نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة من خلال:

1. مواكبة التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي: وتواكب نظم المعلومات التطور التكنولوجي في العمل المصرفي عن طريق³:

• زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات باعتباره أهم أسلحة التي تحرس المصارف على اقتنائها للسمود أمام المنافسين وتقديم خدمات ذات جودة؛

¹ رؤى رشيد سعيد، آل قاسم، اثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية ، (رسالة ماجستير في الاعمال قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط)، الأردن، 2012، ص: 42.

² بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مرجع سبق ذكره، ص: 257.

³ رجال فؤاد، تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك، (رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص تقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر)، بسكرة الجزائر، 2002-2003، ص: 29.

- ضرورة التوسع في استخدام ATM* لتقديم خدمات متنوعة مثل تسجيل أوامر الدفع للعملاء.

2. الارتقاء بالعنصر البشري: من خلال

- الاستعانة بأحد بيوت الخبرة العالمية أو البنوك الكبرى لتدريب الكوادر المصرفية؛
- إرسال موظفي البنوك في بعثات تدريبية في الخارج لاستيعاب أدوات التكنولوجيا المستخدمة في البنوك العالمية؛
- ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة لدى موظفي البنوك التي تتعلق بأهمية الابتكار والإبداع ومواكبة التكنولوجيا الحديثة.

3. تطوير التسويق المصرفي:

- المساهمة في اكتشاف الفرص الاقتصادية وتحديد المشروعات الجيدة بما يكفل إيجاد عمل جيد؛
- اتساع المفهوم الحديث للتسويق ليستوعب مهام التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة؛
- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بما يكفل إشباع رغبات واحتياجات الزبائن بشكل مستمر¹.

* ATM : Automated Teller Machine

¹ نجاح بولودان، دور العمال في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مداخلة في المؤتمر الدولي الثالث حول الجودة والتميز في منظمات الاعمال، جامعة قسنطينة، الجزائر، 10-11 ماي 2010، ص: 54.

المبحث الثاني: عموميات حول الإدارة الالكترونية

الإدارة الالكترونية في العصر الحالي تعتبر الوسيلة المثلى التي تعتمد عليها المنظمات للوصول إلى الرقمنة التي بدورها تقوم بتجسيد الشفافية و النزاهة و تطبيق الحوكمة على المستويات الإدارية، ومساهمة منها في مكافحة البيروقراطية تمنحها الدول اهتماما كبيرا بدعمها بميزانيات استثمارية، فيمكن توضيح مفاهيم الإدارة الالكترونية بالتطرق إلى المفهوم ونشأة الإدارة الالكترونية وأهداف وأهمية وخصائص الإدارة الالكترونية.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الالكترونية

إن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الإدارة ساهم بشكل كبير في تطوير مختلف عمليات المؤسسات، من خلال التحول من الوظائف التقليدية للإدارة إلى الوظائف الإلكترونية وهو ما يطلق عليه بالإدارة الإلكترونية، والتي تعتبر أسلوب من الأساليب المعاصرة تهدف إلى الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية.

أولاً: نشأة الإدارة الالكترونية

في ضل الثورة التكنولوجية الهائلة الحاصلة تزداد أهمية استخدام المعلومات يوماً بعد يوم حيث يشهد العالم في بدايات العقد الثاني من القرن الحادي و العشرين تطوراً هائلاً في تكنولوجيا المعلومات والرقمنة الالكترونية و خاصة بعد تطور شبكة الانترنت ، فأصبحت تكنولوجيا المعلومات إحدى الركائز الأساسية في الإدارة الحديثة¹.

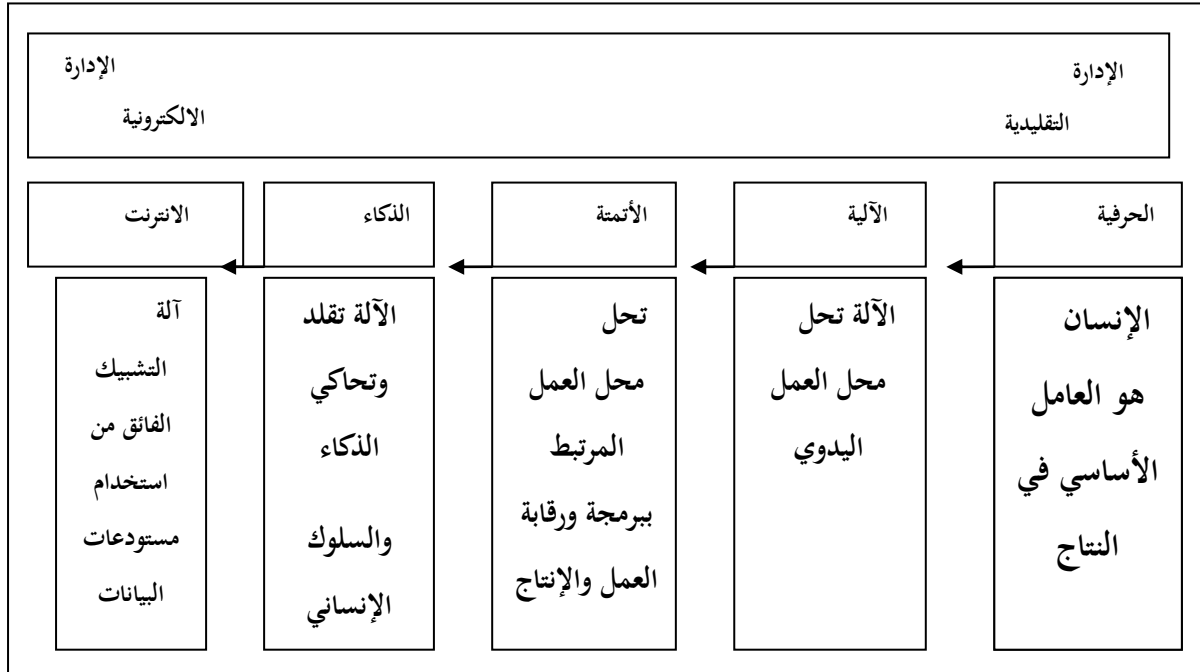
وظهرت إلى الوجود مصطلحات جديدة مثل الإدارة الالكترونية أو الإدارة الرقمية حيث تمثل منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني، وذلك بالاعتماد على نظم معلومات تساعد على اتخاذ القرار الإداري في أسرع وقت وبأقل تكلفة، حيث بدأ الاهتمام بها بداية مع اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق الشفافية في التعامل وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وبالتالي الإدارة الالكترونية هي احد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة كما أن الطبيعة التحولية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس في شتى مجالات الحياة²، ولقد كان تطبيق الإدارة الالكترونية بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا مؤخراً، حيث بدأت بالظهور عام 1995 بولاية فلوريدا

¹ احمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الالكترونية، ط 01، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص: 17.

² سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، بدون طبعة، معهد الادارة العامة، الرياض السعودية، 2005، ص: 3.

الأمريكية في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الإدارة الالكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة¹.

الشكل رقم(01-02): التطور التكنولوجي للإدارة



المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية ، ط1، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2009، ص: 163.

ثانيا: مفهوم الإدارة الالكترونية

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الالكترونية وجل ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، وإن كان جلها قدم تعريف للحكومة الالكترونية نظرا لوجود تداخل وترايط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية، حيث عرفت الإدارة الالكترونية بأنها استخدام الوسائل، والتقنيات الالكترونية بكل ما تنفيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان².

وانطلاقا لما تضمنه تعليقات الإدارة الالكترونية على الأجهزة البيروقراطية الحكومية، وخاصة منها الخدمية توجهت تعريفات للإدارة الالكترونية وحاولت ربطها بالخدمة العامة المعقلنة، إذ يرى بعض الباحثين

¹ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، (رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية العلوم السياسية، جامعة منتوري) قسنطينة، الجزائر، 2009-2010، ص: 12.

² محمد محمود الطعامة، طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، ط1، سلسلة بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2004، ص-ص: 10-11.

بأن الإدارة الإلكترونية تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة، حيث ترسخ فيه الخدمة العامة، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما تعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة¹.

في حين ركزت دراسات أخرى على محاولة تبيين مدى إمكانية اختصار الوقت والسرعة في انجاز المعاملات، وتقريب المسافات، فعرفت الإدارة الإلكترونية بأنها "انجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لانجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات"².

انطلاقا من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها، مثل الحكومة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية تعرف الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة، وبيئة وظيفية وتقنية مفتوحة هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومية المختلفة³.

كما عرفت الإدارة الإلكترونية انطلاقا من شكل العلاقة التي أصبحت تحدد طبيعة التواصل بين الفواعل داخل الدولة الوطنية، وكيف أثر التحول لتوظيف التكنولوجيا الحديثة على صياغة تلك الروابط باختلاف أنواعها، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية من طرف البنك الدولي بأنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية، وتعزيز المجتمع المدني⁴.

ومنه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقا من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة، ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة للتحول

¹ سعيد بن المعلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، (رسالة ماجستير العلوم الأمنية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية)، الرياض، السعودية، 2003، ص: 15.

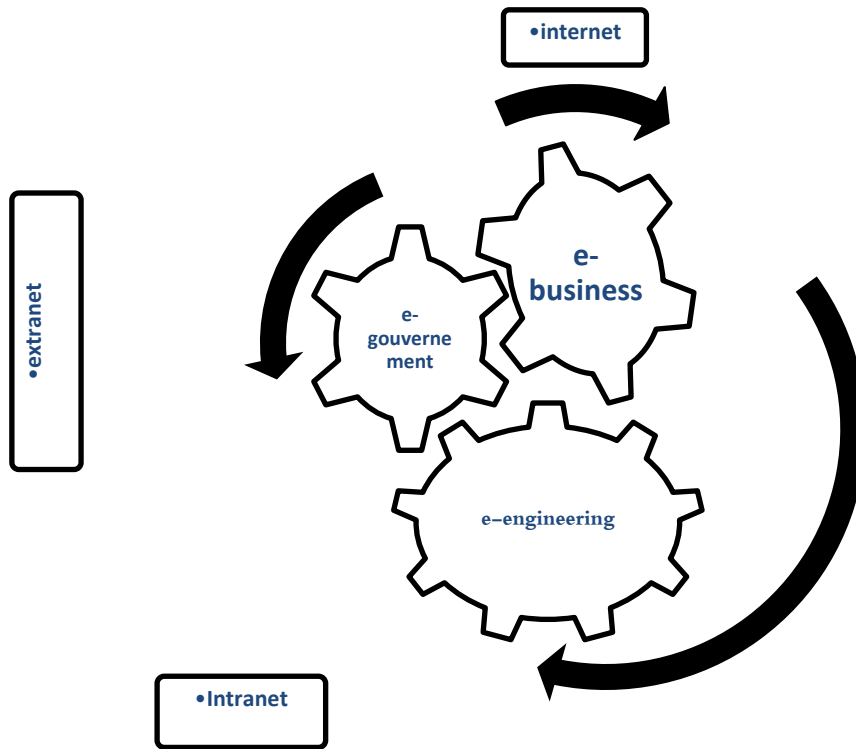
² علي حسن باكير، المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية، مجلة آراء حول الخليج، العدد 23، مركز الخليج للأبحاث، الإمارات العربية المتحدة، 2006، ص: 2.

³ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، مرجع سبق ذكره، ص: 21.

⁴ Riadh Bouriche, **le rôle des TIC dans la bonne gouvernance**, séminaire national intitulé, informations et société de la connaissance, la faculté des sciences sociales et humaines, Université Mentouri Constantine, Algerie, organisé le 18-19/avril/2009, P: 03.

في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي، إلى شكل يرتكز أساسا على تقنيات الانترنت، والانترانت، والاكسترانت والبرمجيات، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومات، ولعل هذا ما يمكن توضيحه في الشكل رقم (01-03)

شكل رقم (01-03): أبعاد الإدارة الالكترونية



المراجع: تم إعداده من قبل الطلبة بناء على مكتسبات قبلية

وبالتالي إذا كانت الإدارة الالكترونية هي المصلحة التي تطوى في إطارها أنشطة إدارة الأعمال والإدارة العامة، فإنها أيضا الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير إجراءات العمل الإلكتروني، بغض النظر عن نوع وطبيعة المنظمة¹.

من خلال الشكل المبين يتضح أن الإدارة الالكترونية مفهوم يشمل كل الأعمال الالكترونية في إشارة إلى قطاع منظمات الأعمال، كما يحتوي على الحكومة الالكترونية (الإدارة العامة الالكترونية) والتي تمثل الهيئات ذات الطابع الخدمي الحكومي، التي توجه خدماتها للأفراد أو المؤسسات، في مقابل ذلك تعمل الإدارة الالكترونية وفق آلية شبكية تضم الانترنت، الإكسرانت، الانترنت، في ظل وجود نظام معلومات.

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، مرجع سبق ذكره، ص: 21.

المطلب الثاني: أهمية وخصائص الإدارة الإلكترونية

تكمن أهداف الإدارة الإلكترونية و أهميتها داخل الكيانات الاقتصادية لما توفره من فعالية في العمل، وسرعة في الانجاز ووفرة في المعلومات.

أولاً: أهمية الإدارة الإلكترونية

الواقع أن الإدارة الإلكترونية أصبحت ضرورة للعمل في بيئة تتسم بالسرعة والموضوعية والشفافية فتكمن أهميتها وأهدافها في عدة نقاط ومن أهم فوائد الإدارة الإلكترونية ما يلي¹:

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وتحقيق الجودة في الخدمات التي تقدم للمواطنين؛
- اختصار وقت التنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛
- تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة؛
- إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح يقلل من استخدام الورق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابياً على عمل المؤسسة، خاصة عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين إذ يتم الاستفادة منها في أمور أخرى؛
- تدعيم جانب الواردات في الدولة بحث تسمح الإدارة الإلكترونية على تحقيق الشفافية التي تساعد على القيام بالإعمال بطريقة أسهل وأسرع؛
- تحسين مستوى أداء المؤسسات الحكومية؛
- زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة على المشاركة في التجارة العالمية؛
- الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.

ثانياً: خصائص الإدارة الإلكترونية

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي، إلى نموذج إدارة الكترونية مبني أساساً على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص، حددها المختصون عند تطرقهم لمكاسب الإدارة الإلكترونية في جملة السمات والخصائص يمكن إجمالها في الآتي:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية؛
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛

¹ علاء عبد الرزاق محمد حسين السالمي، الإدارة الإلكترونية، بدون طبعة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 37.

• تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛

• توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين؛

• التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد¹.

إن الإدارة الالكترونية تعني مختلف التدفقات الإدارية للبيانات ، إذ يصبح شكلها الكترونيا ومتداولاً بين الأجهزة والمستويات الإدارية المختلفة، و إذ يميز الإدارة الالكترونية عن غيرها من الإدارات التقليدية سمات عديدة منها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية ، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الالكتروني ، والأرشفة الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية.

إذ أن تقليل استخدام الورق يقضي على مشكلة عمليات الحفظ والتوثيق وفتح المجال نحو استخدام أماكن حفظ الأرشيف إلى مجالات أخرى، وتسهيل الاتصالات داخل المؤسسة، وخارجها، ودقة ووضوح الوظائف الإدارية لدى المنظمات.

و صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ ستستمر 24 ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن.

ومرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة.

كما يضيف تطبيق الإدارة الالكترونية مرونة على التنظيم الإداري، ويوفر الخدمات بشكل مباشر، ويسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمؤسسة العامة، والخاصة، وحتى طبيعة الخدمات، وبفضل المهام المنوطة بها تسمح الإدارة الالكترونية برقمنة جميع الوثائق، وتحقيق نوعية رفيعة في معالجة البيانات، وخفض عدد العناصر الهامة الضرورية لخدمات غير محدودة².

بذلك فالإدارة الالكترونية تحقق مزيداً من الترابط في انجاز المعاملات، والقيام بالوظائف الإدارية بشكل يخلق مزيداً من التشاركية، بين مختلف القطاعات الحكومية، والعمل على زيادة المصداقية في تقديم

¹ رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة، مصر، 2004، ص: 4.

² Jacques Sauret, **efficacité de l'administration et service à l'administraté: les enjeux de l'administration électronique**, revue française d'administration publique, N°110, école nationale d'administrative, France, 2004, p: 288.

الخدمة المدنية، واكتمال عنصر الشفافية إذا ما تم تعزيز علاقة الدولة بالمواطن من خلال الخدمات العامة الالكترونية إضافة إلى ذلك تمثل الإدارة الالكترونية مدخلا تكامليا لاستثمار الجهد والوقت والحيز، والكيونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة، وتحقيق الرضا للجميع، فضلا عن أنها عمل مستمر¹.

حيث تتميز الإدارة الالكترونية بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة، وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات، وربطها بمراكز اتخاذ القرار، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات، لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين².

مما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الالكترونية وفق الآتي:

- زيادة الإنتاج : إن الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام، والأنشطة الإدارية التقليدية، وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.
- تخفيض التكاليف: إذا كانت الإدارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاج نموذج المنظمات الالكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.
- تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.
- تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن، ومؤسسات المجتمع المدني، من جهة، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية³.

¹ محمد محمود الطعامة طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 11-12.

² إيهاب خميس احمد مير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، (رسالة ماجستير في العلوم الامنية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2007، ص-ص: 23-24.

³ احمد درويش، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم، نشرة تكنولوجيا الإدارة، العدد الثامن، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، مصر، فيفري/مارس 2007،

إن خصائص تطبيق الإدارة الإلكترونية قد مثلت دافعا أساسيا لدى القائمين على مبادرات التحول الإلكتروني في الكثير من الدول، والحكومات وتوج بخلق استراتيجيات الكترونية متنوعة، مقسمة على مراحل حسب الظروف، والإمكانيات، وهذا ما بين أن التحول للإدارة الإلكترونية لا بد أن يتم عبر مراحل.

المطلب الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية

إن أهداف الإدارة الإلكترونية تتركز حول كيفية تحقيق أهداف الإدارة الجيدة، ويمكن التمييز بين أهداف كل من العمليات المقدمة داخليا، والأهداف المرتكزة على الأعمال الخارجية المقدمة للمتعاملين، فالأهداف المرتكزة على العمليات الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في السرعة الشفافية، إمكانية المحاسبة، وفعالية عمليات وإجراءات أداء نشاطات الإدارة ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جيدة.

أما أهداف الإدارة الإلكترونية الخارجية فتتمثل في تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات الإلكترونية المتاحة، بالإضافة إلى توفير الاستثمار في إقامة الإدارة الإلكترونية عائدات ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع، وعلى الرغم من استمرار توصيل المعلومات والخدمات بالطرق التقليدية مثل استخدام التليفون، والفاكس أو الطرق اليدوية، إلا أن الهدف الأهم هو تحسين جودة الخدمات، ولا شك أن الخدمات المباشرة لها ميزة فريدة تتمثل في سهولة الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان به إمكانيات الربط مع شبكات الإنترنت¹، وبالتالي فالهدف الأساسي من تطبيق الإدارة الإلكترونية هو الاستفادة من المميزات التي تتيحها².

أولا: أهداف تتعلق بفائدة المستفيدين والعملاء ورفع كفاءة العمل

الإدارة الإلكترونية تسعى إلى تحقيق منظومة عمل متكاملة تقدم أفضل خدمات للمستفيدين، وتوسع أيضا إلى الاستغلال الأمثل لموارد المؤسسة

1. أهداف تتعلق بفائدة المستفيدين والعملاء الداخليين والخارجيين للمؤسسة: ويمكن إجماله هذه الاهداف في ما يلي:

- التقليل من التعقيدات الإدارية؛
- تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات للمستفيدين والاستغلال الأمثل للموارد؛

¹ سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، الجزء الأول، العدد 14، كلية المنصور الجامعة، بغداد، العراق، 2010، ص-ص: 159-160.

² دميثان المجالي، التجارة الإلكترونية، بدون طبعة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص: 99.

- توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين؛
- تحقيق الفائدة القصوى لعملاء المؤسسة؛
- التعلم المستمر وبناء المعرفة.

2. أهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري: ومن بين الأهداف التي تسعى إليها هي:

- تحسين مستوى الخدمات؛
- تخفيض التكاليف؛
- الإنجاز السريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات؛
- الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية؛
- استمرارية عمل المؤسسة على مدار الساعة وأداء العاملين له عن بعد؛
- التقليل من الموارد البشرية الزائدة عن الحاجة في الأعمال الإدارية وتحويلها إلى أداء المهام الأساسية للمؤسسة.

ثانياً: أهداف تتعلق باتخاذ القرارات والقدرة التنافسية

الهدف الأساسي من تطبيق الإدارة الالكترونية هو الاستفادة من المميزات التي تتيحها والاستغلال الأمثل لجميع الموارد المتاحة في ظل الإدارة الالكترونية

1. أهداف تتعلق بزيادة كفاءة وفعالية وترشيد اتخاذ القرارات الإدارية: وتتضمن مجموعة النقاط التالية:

- المساعدة على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعنصر البشري؛
- توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية للمستخدم، وتسهيل الحصول على الخدمات في أي زمان ومكان وبشكل آلي؛
- تجميع البيانات من مصادرها بأسلوب موحد؛
- تقليل معوقات اتخاذ القرار.

2. أهداف تتعلق بزيادة قدرة المؤسسة التنافسية محلياً وعالمياً: وتشمل النقاط التالية:

- تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات بمختلف أنواعها؛
- الحد من الفساد الإداري؛
- تحقيق مبدأ المساواة بين عملاء المؤسسة بإتباعها أسلوباً موحداً في تقديم الخدمات؛
- تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال¹.

¹ دميثان الجالي، التجارة الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص: 100.

المبحث الثالث: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

التطورات العالمية تفرض التحول إلى أسلوب الإدارة الالكترونية كوسيلة للاستفادة من التطور العلمي وزيادة جودة الخدمات المقدمة كما أن هذا التحول يستدعي إلى توظيف مجموعة من المتطلبات الضرورية التي تضمن هذا التحول، فالتقدم التقني والعلمي ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت احد محددات النجاح لأي مؤسسة، كما يعتبر عامل الوقت احد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات فيمكن تلخيص هذا التحول في الإدارة في معرفة دوافع التحول إلى الإدارة الالكترونية وأبعاده والإدارة الالكترونية وبنيتها الشبكية، ومجالات تطبيق الإدارة الالكترونية وسبل تأمينها.

المطلب الأول: دوافع التحول إلى الإدارة الالكترونية وأبعاده

التحول إلى الإدارة الالكترونية ليس في الأساس مجموع الحاسبات وشبكة الانترنت وشبكات الاتصالات وغيرها فهي تعتبر جوانب فنية أساسية، لكن تعتبر الإدارة الالكترونية في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور يسعى إلى تحقيق خدمة أفضل وتحقيق رغبات الجميع.

أولاً: دوافع التحول إلى الإدارة الالكترونية

تنحصر الأسباب الداعية إلى التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية فيما يلي¹:

1. عامل الزمن: طالما كان عنصر الزمن عقبة كبرى أمام الشركات والمؤسسات التي تخوض غمار المنافسة عالمياً أو محلياً بصدد تقديم منتجاتها، فتقديم منتج جيد ليس كل شيء في ظل تسابق المنافسين إلى تقديم منتج أفضل، فثم عنصر آخر كثيراً ما حسم المنافسة لصالح إحدى الشركات والمؤسسات، ألا وهو الزمن.

2. قفزة الحاسوب: بقدر ما أدهش العالم ظهور الحاسوب في الخمسينات القرن الماضي، بقدر ما تلاشت تلك الدهشة سريعاً أمام التطورات السريعة والقفزات المتتالية التي قفزتها تلك التقنية، حتى شهدت الثمانيات الميلادية من القرن الماضي ولادة الجيل الرابع من الحواسيب الذي عرف بالحاسوب الشخصي، مما جعل الحاسوب في متناول أيدي الجميع.

3. تطور الاتصالات: ونعني هنا الاتصالات الالكترونية التي مرت بطفرة هائلة، جعلت كل ما تحتاج إليه دوائر الإدارة سواء الحكومية منها أو الخاصة في متناول الأيدي، بأقل تكلفة وأقل جهد عبر دول العالم.

¹ حسين بن محمد الحسن، الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، السعودية، 1-4 نوفمبر 2009، ص: 11.

4. **الإجماع على التقنية**(انتشار الثقافة الإلكترونية: هناك فجوة بين الأجيال واضحة في مجال الثقافة الإلكترونية، تتجه أعين أجيال اليوم على أجيال دول العالم المتطور، ولم تعد ترضى بأقل من أن تكون على قدم المساواة معها، وأن تطبيقات التقنية على كل تفاصيل الحياة حوله، وبخاصة ما يتعلق بجانب المعاملات.

5. **العوامل السياسية:** كانت التحولات الديمقراطية وما تبعها من متغيرات اجتماعية وتطلعات شعبية أحد العوامل الدافعة لكثير من جهات الإدارة إلى تعميم تطبيقات التقنية على دوائرها، فقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في توجيه أنظمة تلك الدول إلى إدخال تطبيقات التقنية إلى إدارتها.

6. **أزمات القطاع العام:** إن اجتهاد القطاع الخاص في الاعتماد على أساليب الإدارة الحديثة عمق من الهوة الكبيرة والفارق الشاسع في الأداء بينه وبين القطاع العام، فقد بدا أداءه نمطيا تقليديا ليس على مستوى طموح المواطن.

7. **ترابط المجتمعات الإنسانية في ظل توجهات العولمة(القرية الكونية):** أسهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة بنشأة العولمة كظاهرة حديثة تحكم العلاقات الكونية من منطلق فلسفة جديدة ذات أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وقانونية وبيئية متكاملة. وتقدم الثورة التكنولوجية أدوات معرفية وتقنية لخدمة متطلبات العولمة وتحقيق أغراضها وترجمتها إلى واقع عملي ملموس¹.

8. **الحوار والتواصل:** إن الرغبة الجماعية لدى المجتمعات المعاصرة في الالتقاء بالآخر، وإقامة حوار الحضارات على نحو اجتماعي، وإنشاء أواصر للصدقة مع شعوب العالم لدى كثير من فئات المجتمعات، شكلت عنصر دفع للجهات الإدارية في تلك المجتمعات إلى تعميم تطبيقات التقنية بوصفها تلك النافذة التي ستمكن مجتمعها من أن يطل على العالم ويتواصل معه إنسانيا، ومعلوماتيا، واقتصاديا، وإداريا، وفي ظل غياب الثقافة التقنية العامة ستبقى قدرة هذه المجتمعات على التواصل منقوصة محدودة، لذا كان سعي الجهات الإدارية إلى تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من باب نشر ثقافة التقنية، وتعميق الخبرة الاجتماعية بقدراتها بوصفها أداة تواصل إلى جانب أنها أداة إنتاج².

¹ خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010، ص: 49.

² محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص: 293.

ثانيا: أبعاد التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية قد تبدو للبعض وكأنها جاءت مع الإنترنت، إلا أن الأمر قد لا يكون كذلك على الأقل في جوانب معينة. فأتمتة المكتب قد وجدت منذ أكثر من عقدين من الزمن في الآلات، وكل هذا حدث في العقود السابقة على الإنترنت، من أجل فهم الإدارة الإلكترونية سنبين أبعاد تطورها على مستويات متعددة¹:

1. أن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها: إن دراسة تطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية يكشف أن المختصين في الإدارة قد حددوا مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور هذا الفكر ومدارسه على مدى أكثر من قرن من الزمن من المدرسة الكلاسيكية مبادئ الإدارة العلمية لتايلور، ووظائف الإدارة لفايول، البيروقراطية لماكس وبير التي اهتمت أساسا بالهيكل التنظيمي ككل، إلى المدرسة النيوكلاسيكية، المدرسة السلوكية-تجارب الهاوثورن - ركزت على المناخ الوظيفي والانسجام في العمل، ومدرسة العلاقات الإنسانية من روادها ماسلو، ماغريغور والتي تجلت فكرتها بدعوة الرؤساء إلى امتلاك العلاقات الإنسانية، إلى المدخل الكمي التي تهدف إلى استخدام المعايير الكمية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية ثم مدرسة النظم في الخمسينات، ثم الموقفية في الستينات، فمدخل منظمة التعلم في الثمانينات لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الإلكترونية في عدة أشكال.

2. الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة: إن التطور التكنولوجي اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل.

3. الإدارة الإلكترونية هي نتاج تطور: تبادل البيانات الإلكتروني كمجال تخصص ضيق الى مجال الأعمال الإلكترونية الواسعة.

4. من التفاعل الإنساني إلى التفاعل الآلي: الإنترنت وشبكات الأعمال تجعل من الاتصال ممكنا في كل مكان وزمان وبأقل تكلفة، وهذا ما خلق مشكلة كثافة التفاعل وتنوع مجالاته واتساعها، والذي تم التعامل معه في ظل الإدارة الإلكترونية من خلال البرمجيات وما يرتبط بها من تسهيلات لتحقيق الصلات المفرطة (تفاعل آلي).

¹ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية والمعرفة، لمرجع سبق ذكره، ص:128.

المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية وبنيتها الشبكية

البنية التحتية هي المكون الأساسي لمشروع الإدارة الالكترونية، كلما كانت البنية التحتية قوية كلما زادت قدرة الإدارة على الوفاء بمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وترتكز البنية التحتية لمشروع الإدارة الالكترونية على تحسين شبكة الاتصالات.

أولاً: الشبكات الالكترونية ومتطلبات إنشائها

يتم تشكيل الشبكات باستخدام وسائط لنقل المعطيات كالكابلات على سبيل المثال، بالإضافة إلى أجهزة الربط الشبكي مثل البطاقات الشبكية، المرردات.

1. وسائط الاتصال: تنتقل البيانات والمعلومات في الشبكات عبر وسائل أو قنوات اتصال تربط بين عناصرها. نميز بين نوعين من وسائط الاتصال الشبكي وهما الوسائط السلكية والوسائط اللاسلكية¹.
أ. **الوسائط السلكية:** تستخدم الأسلاك والكابلات في نقل المعلومات والبيانات سواء ممثلة بإشارات قياسية أو رقمية وتشمل:

● **الكابل الزوجي السلك المجدول:** وهي تستخدم في الخطوط الهاتفية العادية ويمتاز هذا النوع بقلّة التكاليف ومرونة وسهولة تركيبه.

● **الكابلات المحورية:** وتتمثل في الأسلاك متعددة المحور وتنقسم إلى قسمين رئيسيين:

✓ الكابل المحوري ذو الحيز الأساسي: يستخدم هذا الكابل للإرسال العادي للبيانات.

✓ الكابل المحوري ذو الحيز العريض: عادة ما يستخدم لنقل المعلومات والبيانات لمسافة 12 كم فأكثر.

● **كابلات الألياف الضوئية:** يتكون هذا النوع من حزمة الموصلات الزجاجية المصنوعة من السليكون النقي والقادر على نقل الضوء، تستخدم هذه الكابلات أنواعاً عديدة من الألياف البصرية، أهمها الألياف الزجاجية أحادية النمط².

ب. **الوسائط اللاسلكية:** وهي التي تستخدم موجات الأثير في النقل وتتمثل في:

● **الميكروويف:** هو عبارة عن موجات متناهية القصر وذات نطاق ترددي واسع (يتراوح ما بين 3

إلى 30 جيجا هرتز) وتستخدم لنقل البيانات والمعلومات (عبر الموجات الالكترومغناطيسية) ويمكن التمييز بين نوعين³:

¹ علاء عبد الرزاق السالمي محمد حسين السالمي، الإدارة الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 27-56.

² جعفر صادق الحسني، تكنولوجيا شبكات الحاسوب، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص-ص: 73-74.

³ علاء عبد الرزاق محمد حسين السالمي، الإدارة الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص: 56.

تقنية البث الموجي المحدود(الترددات الراديوية ضيقة النطاق) وتقنية البث الموجي واسع النطاق (الترددات الراديوية ذات الطيف المنتور)؛

- الأقمار الصناعية: تستخدم الأقمار الصناعية (تعمل مثل الهوائي العالي يصل إلى 43 % من سطح الأرض بإشارة راديو واحدة).

الجدول رقم(01-01):سرعة نقل البيانات لمختلف وسائط النقل

وسائط النقل	السرعة
الكابل الزوجي السلك المجدول	يصل الى 100 ميغابت في الثانية
الميكروويف	يصل حتى 600 ميغابت في الثانية
الأقمار الصناعية	حتى 600 كيلوبت في الثانية
الكابلات المحورية	حتى 600 جيجابت في الثانية
كابلات الألياف الضوئية	يصل حتى 600 تيرابت في الثانية

Source: Laudon Kenneth, Laudon Jane, management information system management the digital firm, the edition 1, prentice hall, New Jersey, USA, 2006, p: 272.

2. **بطاقات الشبكة:** تشكل بطاقة الشبكة الوصلة الفيزيائية بين الحاسوب والكابل حيث يتم إدخالها ضمن منفذ توسيع اللوحة الأم ومن ثم يتم وصل الكابل إليها عبر البوابة المناسبة.
3. **المرددات:** الإشارات المنقولة عبر خطوط الشبكة وأجهزتها عرضة للإضعاف بعد قطعها لمسافات معينة بحيث تصبح غير واضحة المعالم، لذلك يتم استخدام أجهزة المرددات لكي تقوم بتنقية هذه الإشارات وتضخيمها، ومن ثم إعادة بثها خلال الشبكة.
4. **الجسور:** تشبه المرددات إلا أنها قادرة على تمرير إشارة واحدة في كل مرة بعد فحص البيانات وتحليلها لتحديد وجهة إرسالها مما يؤثر على حركة البيانات في كل مقطع من الشبكة، كما نميز بين ثلاثة أنواع من الجسور: الجسور الشفافة، الجسور التسارعية (تستخدم لربط مقاطع شبكة محلية لها نفس الهندسة ولكن تختلف في معدلات بثها للبيانات)، وجسور الترجمة (توفر إمكانية التخاطب بين أنواع من الشبكات المختلفة في بنيتها الهندسية) ¹.

¹ جعفر صادق حسني، تكنولوجيا شبكات الحاسوب، مرجع سبق ذكره، ص:88.

5. **المجمعات:** تستخدم المجمعات في الشبكات المحلية، والتي تعتبر كنوع خاص من المكررات، حيث تفيد في تحقيق المشاركة على الوسيط عن طريق تعميم الإشارات الواردة إلى أحد البوابات على بقية البوابات بالإضافة إلى إمكانية تغيير وسيط النقل¹.
6. **المبدلات (المحولات):** هي أجهزة تشبه الجسور، تربط بين حاسوبين أو أكثر أو بين عدة مقاطع من الشبكة والتي تستخدم نفس البرتوكولات هناك نوعين من المحولات: محول التمرير المباشر (يعتمد على البنية المادية) ومحول التمرير بعد الحزن (يخزن الحزمة القادمة إليه في ذكرته حتى يصبح المنفذ الذي يؤدي إلى الهدف جاهزا لتمرير الإطار).
7. **الميسرات (الموجهات):** الميسرات هي عبارة عن أجهزة توصيل للبيانات وتكون لديها المقدرة على دفع البيانات إلى الأمام قدما من حاسب موجود على الشبكة إلى حاسبات ملحقه بأي شبكة أخرى متصلة.
8. **المضاعفات (وحدات الاتصال المتعدد):** على الرغم من لجوء المؤسسات إلى خطوط الهاتف الخاصة لضمان تدفق البيانات والمعلومات، إلا أنه في بعض الأحيان لا يستطيع هذا الخط خدمة كل عمليات الاتصال، وبالتالي تضطر إلى وجود عدد من الخطوط وهو أمر مكلف².
9. **الموجهات الجسرية:** هي أجهزة تجمع ما بين وظائف الموجهات والجسور معا، فعندما يستلم حزمة بيانات موجهة فإنها تقوم بعمل الموجه باختيار أفضل ممر للحزمة وتوجيه الحزمة بعد ذلك نحو هدفها. وعندما يستلم حزمة غير موجهة فإنه يقوم بعمل مشابه لعمل الجسور بتمرير الحزمة نحو هدفها بالاعتماد على العنوان الفيزيائي. لكي يقوم بعمله يستعين بجدول للتجسير يحتوي على عناوين فيزيائية، وجدول آخر للتوجيه يحتوي على عناوين الشبكات التي يمكنه الوصول عليها.
10. **البوابات:** وهي أجهزة تستخدم للربط ما بين شبكتين بغض النظر عن بنيتها الهندسية وأنواع الكوابل المستخدمة في الربط ما بين عناصر الشبكة.
11. **الموديمات:** يعني تحويل الإشارة القياسية إلى إشارة رقمية فالمودم ما هو إلا أداة مساعدة للتوصيل بين أجهزة الحاسبات التي توجد في أماكن متباعدة ويتم الاتصال بينهم عن طريق خطوط الهاتف.

¹ علاء عبد الرزاق محمد السلمي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص: 24.

² نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، بدون طبعة، دار الجامعة الحديثة للنشر، مصر، 2005، ص: 189.

12. أجهزة الحاسوب (النهايات الطرفية) ومشغلات الشبكة: بالإضافة إلى أجهزة الحاسوب (وملحقاتها من طابعات...) التي تمثل النهايات الطرفية للشبكة، تحتاج الشبكات إلى مشغلات، وهي برامج تسمح للأجهزة بالاتصال والتخاطب مع نظام التشغيل للحاسوب¹.

13. المواقع الإلكترونية: تعتمد الإدارة في عرض مختلف خدماتها للجمهور على المواقع الإلكترونية كحد فاصل بين مدى توافر الشبكات الإلكترونية، ووسائل النفاذ إليها، وعناصر ربطها بشبكة الانترنت. حيث يمكن تعريفها بأنها مجموعة مصادر للمعلومات متضمنة في وثائق متمركزة في الحاسبات والشبكات حول العالم².

كما تعرف على أنها مكان إتاحة البيانات على الشبكة المعلوماتية من خلال عنوان محدد³. أما البوابة الإلكترونية فهي موقع إلكتروني شامل يقدم مجموعة من الخدمات مثل البحث والأخبار، البريد الإلكتروني ومجموعات النقاش، قوائم روابط إلكترونية مهمة للمواقع الحكومية المختلفة، وتشكل البوابة المرجع الرئيسي لمعرفة كل ما يتعلق بالجهات الحكومية وخدماتها⁴.

ثانيا: البنية الشبكية للإدارة الإلكترونية

يقوم البناء الشبكي للإدارة الإلكترونية على الشبكات الانترنت والانترانت والاكسترنانت التي بدورها تساعد على بناء إدارة إلكترونية قوية وتقديم خدمات جيدة وتحسين العمل الوظيفي.

1. شبكة الانترنت **internet**: لعبت شبكة الانترنت دورا بارزا في التمهيد لخدمات الإدارة الإلكترونية، وقدمت لها العديد من التسهيلات في ضل تطور التقنيات الحديثة، وإعادة النظر في شكل وأسلوب الإدارة التقليدية باعتبارها شبكة معلوماتية عالمية تمثل توصيلات تعاونية للعديد من شبكات الحاسبات الآلية مكونة بذلك من حواسيب آلية مختلفة تم توصيلها بطريقة مبسطة وسهلة بحيث تبدوا وكأنها قطعة واحدة أو نظام واحد، وتعمل من خلال شبكات انترانت و اكسترنانت، فقد سميت الانترنت بشبكة الشبكات، أتاحت هذه الشبكة لمستخدميها من أفراد ومؤسسات قائمة على الخدمات غير الاعتيادية التي لم يكن يتصور احد إمكانية تحقيقها .

2. الشبكة الداخلية للمنظمة (الإنترانت) (**Intranet**): وتعرف بأنها الشبكة الداخلية للمؤسسة، والتي تسمح للموظفين والمنتسبين لهذه المؤسسة بالحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها داخل المؤسسة

¹ علاء عبد الرزاق محمد حسين السالمي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص: 38.

² يونس عمر محمد، الجرائم الناشئة عن استخدام الانترنت، بدون طبعة، دار النهضة العربية، مصر 2004، ص: 13.

³ عبد الفتاح بيومي حجازي، نحو صياغة نظرية عامة حول الجريمة و المجرم المعلوماتي، ط1، منشأة المعارف، مصر، 2009، ص: 13.

⁴ يجاوي محمد، الحوكمة الإلكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية - الجزائر نموذجا-، (أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر3)، الجزائر، 2013، ص: 123.

مع فتح قنوات اتصال جديدة بين الموظفين، والفرق الرئيسي بينها وبين شبكة الإنترنت هو أن الأخيرة مفتوحة لأي شخص في العالم، بينما الأولى خاصة فقط بالمنتسبين للمؤسسة وتحمى بما يسمى بالجدار الناري من الغرباء.

3. الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء (الإكسترنات) (Extranet): وتعرف بأنها شبكة إنترنت خاصة يسمح لبعض المستخدمين المحددين سلفا بالدخول عبر شبكة الإنترنت إلى الإنترنت ولكن بصلاحيات وقيود محددة، وبذلك تكون تطورا لشبكة الإنترنت تلبية لمتطلبات أنشطة المؤسسات على اختلاف أنواعها، وخاصة في المجالات التجارية¹.

بالتالي فالتحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية يستلزم ضرورة استخدام الشبكات الثلاثة الإنترنت، الإنترنت، الإكسترنات بطريقة متكاملة ومتراطة فيما بينها، من أجل الحصول على بنية شبكية تحتية قوية وسريعة وآمنة.

وتنقسم البنية الشبكية للإدارة الإلكترونية كما يلي: شبكات محلية، شبكات إقليمية، شبكات النطاق (الواسعة)، الشبكات المترامية.

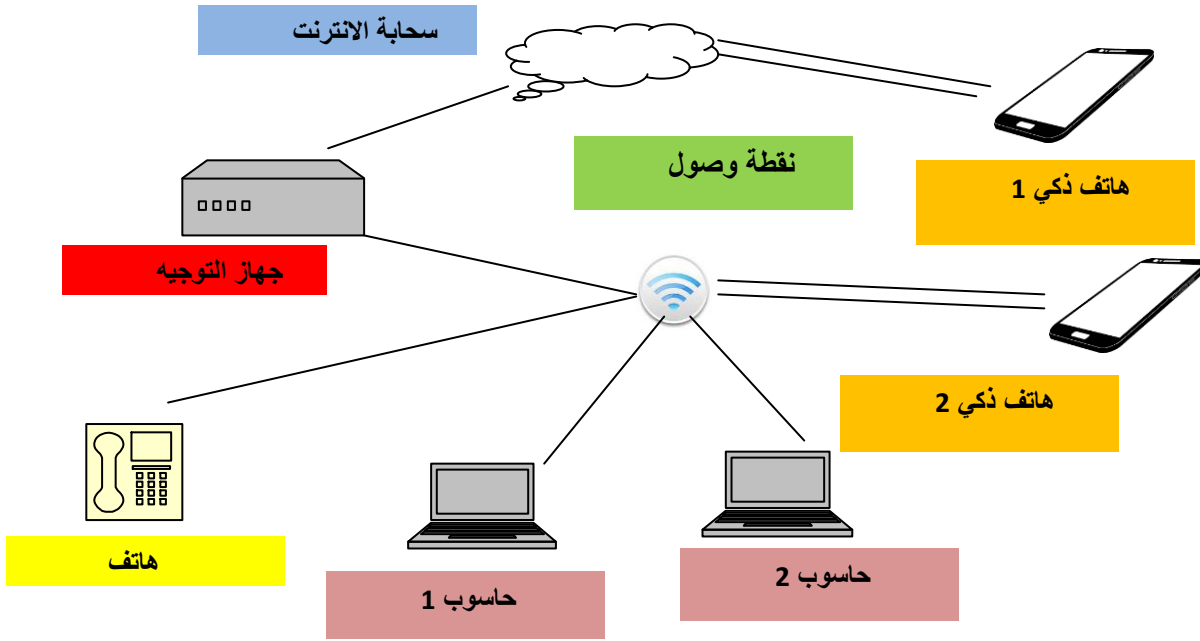
1- **شبكة الاتصال المحلي LAN*** : يستخدم هذا النوع من الشبكات كما هو موضح في الشكل رقم (01-03) وتعمل هذه الشبكات خلال نطاق محدد إما داخل مؤسسة (مبنى) واحدة أو مجموعة مؤسسات متصلة مع بعضها البعض (شبكة محدودة المسافة) وتتيح هذه الشبكة إمكانات متعددة بالنسبة لمستخدميها داخل المؤسسة ومن أهمها المشاركة في مصادر البيانات والمعلومات².

¹ عبد القادر عبان، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر، (رسالة دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة محمد خيضر)، بسكرة، الجزائر، 2015-2016، ص: 77.

* LAN : Local Area Network

² نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، مرجع سبق ذكره، ص: 154.

الشكل رقم (01-04) شبكة الاتصال المحلية



المرجع: من إعداد الطلبة بناء على شكل مصدره جعفر صادق الحسني، تكنولوجيا شبكات الحاسوب، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص: 24.

2- شبكة الاتصال الإقليمية MAN* : صممت لنقل البيانات عبر مناطق جغرافية شاسعة و لمنه ما تزال تقع تحت مسمى المحلية وهي تصلح في ربط مدينة أو مدينتين متجاورتين و يستخدم في ربط هذا النوع من الشبكات الألياف البصرية أو الوسائل الرقمية، ويمكن أن تحتوي على عدد من شبكات LAN وتتميز بالسرعة و الفعالية و من عيوبها أنها مكلفة و صيانتها صعبة.

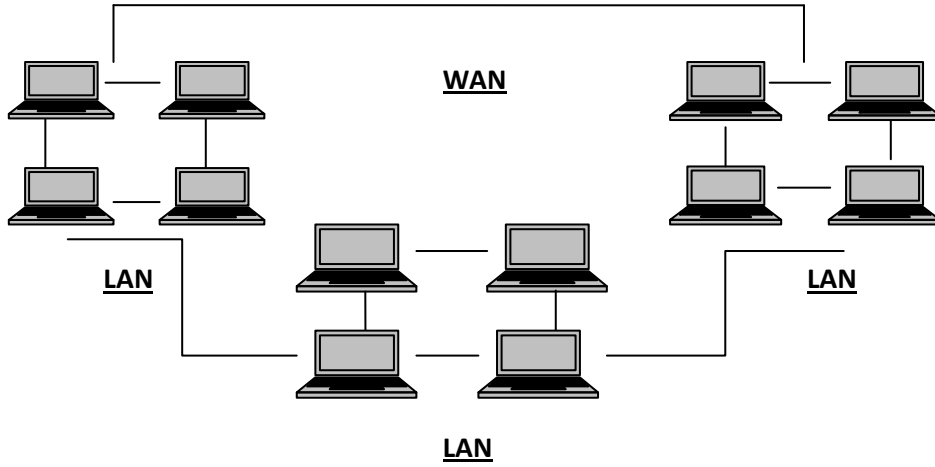
3- شبكة الاتصال الواسعة (المتراية) WAN** : شبكة ذات انتشار واسع مثل شبك التليفونات وتقوم على حساب مضيف ويقوم بخدمة نهايات طرفية مختلفة موجودة بالشبكة وهذا النوع يختلف عن سابقه من حيث قدرته العالية و مداه الواسع والشبكة الواسعة تستخدم الأجهزة الموجهة أو المسيرة والخطوط المتخصصة في نقل البيانات رقميا بحيث يمكن لها اختيار المسار المناسب بنقل البيانات و تعتبر شبكة الانترنت مثالا لها¹.

* MAN : Metropolitan Area Network

** WAN : Wide Area Network

¹ إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية، بدون طبعة، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص: 24.

الشكل رقم (01-05): الشبكة الواسعة



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على شكل مصدره جعفر صادق الحسني، تكنولوجيا شبكات الحاسوب، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص: 24.

المطلب الثالث: مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية و طرق تأمينها

تتسع عمليات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتشمل جميع القطاعات على اختلافها، إذ أنها تشمل القطاعات التجارية والحكومية وأخرى خاصة بالمواطنين. إذ أمها إدارة شاملة لمختلف أوجه العمليات اللوجستية والأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وإدارة الإمداد وإدارة العلاقات العامة وضبط طلبات الحصول على الخدمات وتلبية حاجات المواطن وتنظيم العلاقات بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص والهيئات الرسمية وغير الرسمية والسيطرة على أمور المستودعات والتزويد والسيطرة على جودة أعمال ومهام المؤسسات والدولة.

أولاً: مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية أصبحت من أهم العناصر التي تخدم عدة مجالات لا يمكن حصرها فهي عديدة وكل منها يستخدم الإدارة الإلكترونية وفق ما يحتاجه ومن أهم المجالات التي يتم فيها تطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي:

1. مجال الأعمال الإلكترونية: وهي من بين من بين المجالات التي تطبق فيها الإدارة الإلكترونية

بصفة كبيرة وذلك من خلال:

- نظم إدارة سلسلة التوريد حيث أن هذه النظم تساعد الأعمال على إدارة علاقتها مع الموردين، الموزعين، الشركات المشتركة، وشركات النقل على تشارك المعلومات فيما يتعلق بالطلبات والإنتاج، ومستويات المخزون، وتسليم المنتجات والخدمات بكفاءة؛
 - إدارة العمليات الداخلية نظم إدارة علاقات الزبائن تساعد هذه النظم المؤسسات على إدارة علاقتها مع الزبائن. حيث تحصل هذه النظم على المعلومات من أجل تنسيق عمليات الأعمال التي تتعامل مع المستهلكين في المبيعات، والتسويق، والخدمات من أجل تحقيق تعظيم للعوائد، ورضا المستهلكين؛
 - إدارة شبكة القيمة: ما نعنيه في هذا المفهوم هو استخدام الحاسب الآلي بطريقة معلوماتية لإرسال المعلومات الحكومية وإنجاز المعاملات بين القطاعات الحكومية أو المتعاملين معها سواء من قبل المواطن أو المقيم أو القطاع الاقتصادي وفق الضمانات الأمنية التي تحمي المستفيد والجهة المقدمة للخدمة .
- 2. مجال الإدارة العامة الالكترونية:** ان تطور العمل الاداري دفع بالاعتماد الكبير على الادارة الالكترونية في هذا المجال بحيث إن بناء الحكومة الالكترونية يعني الأخذ بالحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي، سواء في علاقتها بالجمهور أو علاقة مؤسساتها بعضها ببعض أو علاقتها بجهات الأعمال الداخلية والخارجية، إنها بحق إعادة هندسة أو إعادة اختراع للوضع القائم ووضعه في نطاق البيئة الرقمية التفاعلية لذا فان محتوى الحكومة الالكترونية يتضمن¹.
- 3. مجالات أخرى لتطبيق الإدارة الالكترونية:**
- يمكن للإدارة الإلكترونية أن تطبق في كافة مجالات العمل وجوانبه المختلفة في كل المؤسسات، ومن أهم تلك المجالات التي يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها ما يلي²:
 - مجال الأعمال الإدارية كتبادل الوثائق والمعلومات والأنظمة والتعليمات إلكترونياً مع حفظ الصور والوثائق الإلكترونية في الأرشيف الإلكتروني؛
 - مجال الأعمال المالية يتمثل في وضع نظام الأعمال المالية على قاعدة بيانات مرتبطة بشبكة أو موقع المؤسسة؛

¹ جبريل بن حسن العريشي، الحكومة الالكترونية مفهومها و أهدافها، مجلة المعلوماتية، العدد4، مكتبة الملك فهد، السعودية، 2005، ص: 17.

² حسن مصطفى هلال، الإدارة الالكترونية، بدون طبعة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2010، ص-ص: 84-85.

- مجال أعمال الميزانية وهو التخطيط للميزانية وإعدادها ومناقشتها إلكترونياً، وعمل الحصر والارتباط على الميزانية إلكترونياً؛
- مجال الأعمال المرتبطة بالموارد البشرية والقوى العاملة إدارة القوى العاملة على مختلف وظائفها وتخصصاتها، والرجوع لبيانات العاملين وتنفيذ الأعمال الخاصة بهم إلكترونياً؛
- مجال أعمال المشتريات والتمويل يتمثل في تحديد احتياجات المؤسسة وتأمينها، والإعلان عن المناقصات والمشاريع، ومراقبة المخزون والحصول على بيانات بصفة فورية ودائمة؛
- مجال المؤتمرات الإلكترونية: حيث تعقد الاجتماعات عن بعد محلياً ودولياً دون انتقال المجتمعين من مقارهم؛
- مجال المتابعة الإلكترونية حيث تتم المراقبة والمتابعة عن بعد واكتشاف الأخطاء وقت التنفيذ، وهذا ما يوفر التوجيه أو المعالجة الفورية للأخطاء؛
- مجال الأعمال التي تقدمها المؤسسة للجمهور المستفيد من خدماتها قد يكون ذلك عن طريق خدمة تقديم الطلبات إلكترونياً وقبولها، أو خدمة الاستفسار الهاتفية (الرد الآلي)، أو خدمة البريد الإلكتروني.

ثانياً: أمن معلومات ومعاملات الإدارة الإلكترونية

إن المشاكل الأمنية التي تواجهها المؤسسات والأفراد هي مشاكل مستمرة فهؤلاء القراصنة والمخربين يسعون دائماً إلى إيجاد وسائل وتقنيات جديدة من أجل استخدامها في إجراء عملياتهم التخريبية والتدميرية فكلما تم ابتكار طريقة جديدة لصد أنواع معينة من الهجومات والتهديد يقوم هؤلاء القراصنة بابتكار طرق جديدة أخرى أكثر خطورة وأكثر مكرراً من التي قبلها. إن المشاكل الأمنية لا تأتي من هؤلاء القراصنة واللصوص فقط بل أكثر عمليات السرقات والتهديدات تأتي من داخل المؤسسات حيث تبين أن أكثر من 60% من السرقات المالية وسرقات المعلومات والأسرار التجارية يقوم بها موظفين من داخل الشركات.

1. مفهوم أمن المعلومات **Information Security**: يعرف خبراء القانون الجرائم الإلكترونية بأنها: كل من ضبط داخل نظام المعالجة الآلية للبيانات أو جزء منه وترتب على هذه الطريقة أحد العناصر التالية: محو بيانات أو تعديل بيانات أو تعطيل تشغيل النظام¹.

أما أمن المعلومات فيعرف بأنه توفير الوسائل والإجراءات التي تحقق الحماية من الأحداث المستقبلية غير المرغوب فيها، وهذه جزئيات النظام².

كما يعرف أمن المعلومات على أنه الجهد الرامية إلى حماية موارد معلومات المؤسسة من سوء الاستخدام من قبل الأطراف غير المصرح لهم من خلال تحديد التهديدات التي قد تواجه أمن المعلومات وتشخيص نقاط الضعف التي تعاني منها برنامج أمن المعلومات ومن ثم تحديد المخاطر المترتبة على تلك التهديدات واستغلال نقاط الضعف، ووضع سياسة أمن المعلومات وتنفيذ الضوابط والمعايير التي تسهم في تعزيز أمن المعلومات³.

أما تعريف أمن شبكات المعلومات فهو إيجاد الوسائل والأدوات اللازمة من البرمجيات والأجهزة والتشريعات لمنع اختراق الشبكات وقواعد البيانات من أي جهة أو شخص⁴.

وأمن المعلومات لم يظهر على حالته الراهنة منذ بداية الحاسوب لكنه تدرج في اهتماماته ونطاقه كما أن مجال امن المعلومات يعتمد مع مجالات ثلاثة تشكل الأمن الرئيسي للمؤسسة، ويتم وضع إدارتها في تشكيلات تنظيمية مختلفة ومنفصلة.

وتكمن أهمية امن المعلومات في وجود نظام يؤمن قواعد البيانات وبنوك المعلومات أصبح يمثل ضرورة ملحة على المؤسسات والدول خاصة مع تفاقم جرائم المعلومات في الوقت الحالي ويشمل أمن المعلومات على أمن الحاسبات والشبكات، وله ثلاثة أبعاد هي: ⁵تأمين سرية المعلومات، تأمين سلامة المعلومات وتأمين وجود المعلومات.

¹ خضر مصباح الطيبي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص: 282.

² يجاوي محمد، الحوكمة الإلكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية - الجزائر نموذجاً - مرجع سبق ذكره، ص: 130.

³ محمد عبد حسين الطائي، إدارة امن المعلومات، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص: 37.

⁴ إبراهيم عبد السلام، التجارة والاعمال الإلكترونية، بدون طبعة، ماهي لخدمات الكمبيوتر، الاسكندرية، مصر، 2011، ص: 155.

⁵ الهاجري إلياس ابن سمير، أمن المعلومات على شبكة الانترنت، مدينة الملك عبد العزيز، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2002، ص: 5.

- كما يمكن تقسيم المخاطر التي تهدد أمن معلومات الإدارة الإلكترونية على الشبكات إلى صنفين¹:
- التهديدات المقصودة: وهي التي يقوم بها المخترفون عمدا قصد تعطيل عملها كصناعة الفيروسات الإلكترونية والاختراقات، تعطيل الأجهزة.
 - التهديدات غير المقصودة: وهي التي تكون عموما نتيجة عدم اتخاذ التدابير الوقائية، أو الخارجة عن نطاق التحكم فيه.

¹ عبد المجيد ميلاد، المعلومات وشبكات الاتصال الحديثة، بدون طبعة، سنباكت، بدون بلد، 2003، ص: 161.

خلاصة:

لقد تم إظهار أهمية الإدارة الإلكترونية انطلاقاً من التعرف على مفهومها والاستراتيجيات المتبعة وكذا التحديات التي تواجهها عند تطبيقها، أهميتها المتزايدة وأهداف العودة إليها، وارتباطها الوثيق بالرقمنة وما يسمى بتكنولوجيا المعلومات والاتصال كونهما المحرك الأساسي لسيرورة الإدارة الإلكترونية.

ولأن تقدم الدول اليوم أصبح يقاس بمدى التقدم في نوعية مخرجات التكنولوجيا خصوصاً عند بروز جائحة الكورونا التي أظهرت الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا الاعلام والاتصال أهميتها وفعاليتها في حل الميادين الصحية والاجتماعية والاقتصادية وفي بيئة معززة اقتصادياً وتمويلياً، تنظيمياً واجتماعياً، وبوجود هذه الإرادة السياسية للتغيير ودعم المجتمع الدولي الذي حظيت المؤسسات الاقتصادية والعمومية أصبح من الواجب على المؤسسات الخروج من التفكير الضيق للسير بالطريقة التقليدية في تحقيق وتسيير إدارتها والانتقال إلى ما يسمى بالإدارة الإلكترونية واستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة والتقنية.

والبنوك كغيرها من المؤسسات اصبح من الواجب عليها تدارك التقدم الحاصل في المجال الاداري والتحول الكبير نحو الادارة الالكترونية في جميع المجالات وهذا ما سنقوم بتوضيحه في الفصل الثاني.

الفصل الثاني

واقع الإدارة الإلكترونية في البنوك

المبحث الاول: الصيرفة الالكترونية كأهم نتائج الادارة الالكترونية في البنوك

المطلب الاول: عموميات حول الصيرفة الالكترونية

المطلب الثاني: وسائل الدفع الالكترونية

المطلب الثالث: وسائل الدفع الالكترونية

المبحث الثاني: الانظمة الالكترونية في البنوك

المطلب الاول: أنظمة الدفع الالكترونية

المطلب الثاني: أنظمة التسوية الالكترونية

المطلب الثالث: أنظمة التبادل الربط والتحويل الالكتروني

المبحث الثالث: الادارة الالكترونية وأثرها على الاداء الداخلي والخارجي للبنك

المطلب الاول: التسيير البنكي عن طريق الادارة الالكترونية

المطلب الثاني: الادارة الالكترونية وتأثيرها على اداء البنوك

المطلب الثالث: تحديات وتقييم استخدام الادارة الالكترونية في البنوك

تمهيد

يعتبر القطاع البنكي أحد أهم الركائز التي يقوم عليها الإقتصاد الوطني لمختلف الدول، ذلك لأنه يساهم في تمويل مختلف الأنشطة، الأمر الذي يجعله يتأثر ويستجيب لمختلف التغيرات الخارجية والتحويلات الجذرية التي أفرزتها العولمة المالية، ونظرا لما تحدثه من تغيرات جوهرية في طبيعة عمل البنوك، استلزم على هذه الأخيرة أي البنوك ضرورة التكيف مع هذه التغيرات وذلك لما لها من تأثيرات على مختلف الأنشطة البنكية، إذ أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغيرات والتأثيرات على أبعاد الأداء البنكي (الأداء الوظيفي، الإستراتيجي، المالي...)، فمؤذ الإدارة الإلكترونية وفر الكثير من فرص النجاح، الوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز الأعمال، إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجهها عالميا يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية في المجالات البنكية، وهو ما يعرف بالصيرفة الإلكترونية والتي تعتبر أهم إفرزات الإدارة الإلكترونية في البنوك، بالإضافة إلى البنوك الإلكترونية التي لاقت رواجاً هائلاً وسريعاً بين جميع الفئات وفي مختلف المناطق وتطور مفهومها مرتبطاً بما توفره الدولة من بني تحتية تخص الاتصالات و القوائم واللوائح المنظمة لها.

المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية كأهم نتائج الإدارة الإلكترونية في البنوك.

يعد التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت وبشكل كبير في حدوث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي، إذ اهتمت البنوك اهتماما كبيرا بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصال والحواسيب الآلية، وكذا تطويرها بكفاءة عالية بهدف ابتكار خدمات بنكية مستحدثة، وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسيابها من البنوك إلى العملاء من جهة، وتحقيق نمو متزايد في حجم عمليات البنك من جهة أخرى، كل ذلك سعيا وراء تجسيد مفهوم الصيرفة الإلكترونية في الواقع و تطبيق خدماتها على مستوى المؤسسات البنكية.

المطلب الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

لقد أدى تبني تكنولوجيا الاعلام في البنوك إلى التأثير على الخدمات البنكية وتطويرها تماشيا مع التطورات السريعة الحاصلة في المجال البنكي، وهو ما نتج عنه ما يعرف بالصيرفة الإلكترونية. **أولا: نشأة الصيرفة الإلكترونية.**

يمكن القول أن الصيرفة الإلكترونية ظهرت مع ظهور بطاقات الائتمان وكان أول ظهور لبطاقة الائتمان في الولايات المتحدة الأمريكية في عام 1914 ويعود الفضل في ذلك إلى شركة البترول العامة في كاليفورنيا حيث كانت هذه الأخيرة تصدر بطاقات معدنية لعمالها يحصلون بواسطتها على البنزين وزيت السيارات من محطاتها ولا يدفعون قيمتها في الحال، وإنما بشيك في نهاية الشهر إلى المركز الرئيسي للشركة، وفي عام 1915 قامت مؤسسة التلغراف بإصدار قطع معدنية للتحقق من شخصية عملائها المنتظمين والتعرف على برقياتهم¹.

وفي سنة 1949 ظهرت بطاقة شركة داينرز كلوب وتعني نادي الطاعمين على يد رئيس شركة هملتون للائتمان فرانك ماكنمارا وصديقه رجل الأعمال الكبير ألفريد بلومينغدال أحد أقطاب المتاجر الكبرى، ومحامي ماكنمارا رالف شنايدر، جمعوا مائتي شخص تقريبا من أصدقائهم وزملائهم، وإختاروا 14 مطعما من مطاعمهم المفضلة في نيويورك، وإتفقوا معها على الترتيب الجديد، وكانت البطاقة عبارة عن ورقة، مثل الشيك، ولم تكن بطاقة بلاستيكية مثل التي تستعمل الآن، عليها ختم الشركة وتوقيع المسؤول فيها، وتوقيع صاحب البطاقة، على أن يقدم معها وثيقة قانونية فيها صورته، للتأكد من أنه صاحبها،

¹ مصطفى كمال طه ووائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، بدون طبعة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005، ص: 303.

وكانت داينرز كلوب اول شركة إئتمان في العالم¹، و ثم تطورت وأصبحت تشمل الفنادق والمحلات التجارية و غيرها من المؤسسات لم تعد تقتصر فقط على المطاعم.

وأول البنوك الأمريكية التي دخلت مجال الصيرفة بطاقات الإئتمان كان بنك فلات بوش ناشيونال وذلك سنة 1947، من خلال بطاقة شارح إت، تبعه في ذلك أكثر من 100 بنك، وكان من أقواهم بنك فرانكلين الوطني في نيويورك والذي قدم بطاقته عام 1951 وتم تسميتها ناشيونال كارد، ثم تبعه البنك الأمريكي عام 1958 وهذا كان الدخول الحقيقي للبنوك في مجال البطاقات حيث أصدر بطاقة أمريكيان كارد².

كما ظهرت أيضا البطاقات في فرنسا عام 1954 حيث ظهرت بطاقات تسمى كارت دو ديني وإنتشر إستخدامها و ظهرت أيضا البطاقات الزرقاء في 1967 والتي نشأت جراء إتفاق خمسة بنوك كبرى على إصدارها وذلك للوقوف في وجه زحف البطاقات الأمريكية، فضلا عن الكارت المذهب الصادر عن إتحاد الفنادق الفرنسي³.

وفي 1965 كانت هناك موجة عمل كبيرة لإنجاح نظام البطاقات، وقد لعب بنك أمريكا في هذه الموجة الدور الكبير والأهم، حيث نجح هذا البنك بسرعة في تطوير بطاقة أمريكيان كارد بانك، وإستخدامها كأساس لطرح بطاقة الإئتمان على المستوى الوطني، والهدف منها خلق قاعدة عريضة للبنوك المصرح لها بإصدار البطاقات على مستوى الولايات المتحدة الأمريكية، ومن هذا البرنامج للوفاء بالبطاقة خرج إتحاديين البنوك لمعالجة المعاملات التامة بالبطاقة و التي تستخدم الآن تحت إسم فيزا وذلك لطمس معالمها الأمريكية في جميع دول العالم ولدى الملايين من التجار⁴.

وفي سنة 1967 أصدرت بطاقة أخرى بواسطة ثمانية بنوك أمريكية سميت بطاقة انتربانك كارد، أين أصبح يطلق على هذه البطاقة مع بطاقة ماستر شارح الصادرة عن إتحاد بنوك كاليفرنيا في سنة 1979 بشبكة ماستر كارد المعروفة حاليا، ومقرها في نيويورك، ويطلق عليها أيضا بانك نت⁵.

¹ كيلاني محمود، النظام القانوني لبطاقة الوفاء والضمان، (رسالة دكتوراه في الحقوق كلية الحقوق عين شمس) القاهرة، مصر، 1996، ص: 06.

² Tony Drury and Charles w.ferrier, creditcards, sans edition, butterworth, London, ENGLAND, 1984, p: 14.

³ مصطفى كمال طه ووائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص: 354.

⁴ عبد الكريم فوزي القدومي، أثر قانون المعاملات الإلكترونية الأردني على عمليات البنوك، (رسالة دكتوراه في الحقوق كلية الدراسات القانونية جامعة عمان العربية)، عمان، الأردن، 2005، ص: 99.

⁵ محمد توفيق سعودي، بطاقة الإئتمان والأساس القانوني للعلاقات الناشئة عن إستخدامها، بدون طبعة، دار الأمين للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص: 99.

وفي عام 1985 إتفقت شبكتي ماستر كارد و فيزا كارد الأمريكيتين واللذان تشكلاان أغلبية بطاقات القيد على النطاق العالمي على إجراء للتحصيل فيما بين نظاميها، وبذلك أصبح يحقق للبنوك التي تمنح إحدى هاتين البطاقتين أن تسهل على التاجر المتعاقد معها التأكد من رصيد حساب شخص يحمل البطاقة الأخرى¹.

وأيضاً قد ظهرت الصيرفة الإلكترونية من جهات في السبعينيات من القرن العشرين، عندما بدأت البنوك تعرض خدماتها عبر الهاتف للإطلاع على الأرصدة وتحويل الأموال، وكذا تسديد الفواتير، وفي الثمانينات من نفس القرن ظهرت وسائل متطورة مثل: تلفزة الكابل والحاسوب الشخصي والتي يمكن إستخدامها في الصيرفة بالبيت، وبذلك حلت مشكلة محدودية الأنظمة الهاتفية، وبعد التطور الكبير الذي عرفته تكنولوجيا الاعلام والاتصال وشبكة الإنترنت، وجدت البنوك الوسيلة المثلى لعرض العمليات المرتبطة بالحسابات المالية دون تحريك السيولة النقدية، وفي سنة 1995 أنجزت نتسكايب أول برنامج يسمح بالدخول إلى مواقع الواب، وأصبحت الصيرفة عبر الخطوط ممكنة، و يعتبر خط SFNB* أول بنك أمريكي عبر الخط في العالم²، وكان ظهور أول بنك افتراضي في منتصف التسعينات في الولايات المتحدة الأمريكية، ليأتي بعدها بروز مصرف من نفس النمط، وبصورة متسارعة، مناطق أخرى من العالم، خاصة وأن تسيير الزبون الافتراضي أقل تكلفة من تسيير الزبون التقليدي³.

ثانياً: تعريف الصيرفة الإلكترونية.

تشهد دول العالم المتقدم ثورة متتابة في العمل المصرفي، إذ تم الانتقال من المصارف التقليدية التي لها وجود مادي في شكل فروع ومعاملات تتبادل فيها المستندات والنقود المعدنية والورقية، إلى المصارف الافتراضية التي تعتمد على الركائز أو الوسائط الإلكترونية وظهرت أنواع جديدة من النقود هي النقود الإلكترونية، وكذلك البنوك الإلكترونية، والخدمات المصرفية الإلكترونية⁴.
أما المقصود بالصيرفة الإلكترونية فهناك عدة تعاريف نذكر منها:

¹ عذبة سامي حميد الجادر، العلاقات التعاقدية المنبثقة عن إستخدام بطاقة الإئتمان، (مذكرة ماجستير في الحقوق قسم القانون الخاص كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا)، عمان، الأردن، 2008، ص: 12.

* SFNB : Security First National Bank

² تطار محمد منصف، الصيرفة الإلكترونية والجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الباحث، العدد 02، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2002، ص: 07.

³ عبد الغني ريوح، نور الدين غردة، تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والأفاق، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 11-12-2008، ص: 03.

⁴ ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبد، الصيرفة الإلكترونية الأدوات و التطبيقات ومعوقات التوسع، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 27.

لقد تم تعريف الصيرفة الإلكترونية على أنها كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها من قبل البنوك والمؤسسات المالية بواسطة الوسائل الإلكترونية مثل: الهاتف، الحاسوب، الصراف الآلي، الانترنت، وغيرها.

ويرى البعض أن مفهوم الصيرفة الإلكترونية هو إدخال تكنولوجيات المعلومات والاتصال في النشاط المالي المصرفي، مع ما يتطلب ذلك عن عصنة كل من أنظمة الدفع والسحب، الائتمان، والتحويلات المالية¹.

وهناك من يرى بأنها إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، أي استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام بالأعمال التي يريد من بنكه في أي مكان وفي أي زمان². وتم تعريفها على أنها تقديم على أنها تقديم الخدمات البنكية باستعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال، أي من خلال الإنترنت الموزعة آليا والشبكات الخاصة و الهاتف النقال والثابت والحاسب الشخصي، فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد وخلال 24 ساعة وكل أيام الأسبوع وبسرعة فائقة وبتكلفة أقل ودون التقاء مكاني للعميل والبنك³.

وهناك تعريف آخر للصيرفة الإلكترونية على أنها مختلف المعاملات المالية بين المؤسسات المالية، والأفراد والشركات التجارية والحكومية بطرق حديثة، مستمدة من تكنولوجيا الاعلام والاتصال وكذا الابتكارات المتواصلة لأدواتها لتحقيق ذلك⁴.

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الصيرفة الإلكترونية تمثل تقديم خدمات مصرفية متنوعة، باستعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وذلك باستخدام أدوات إلكترونية مختلفة كأجهزة الصراف الآلي والهواتف النقالة و الحواسيب الشخصية وغيرها، والتي تمكن العملاء من الاستفادة منها في أي وقت وفي أي مكان وبسرعة فائقة وبدون أي عناء.

¹ ميادة بلعاش و حياة بن اسماعين، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 16، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2014، ص: 71.

² وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، بدون طبعة، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، 2012، ص: 55.

³ نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية و دورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، (رسالة ماجستير في تخصص بنوك وتأمينات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03)، الجزائر، 2011، ص: 145.

⁴ مزيرف عاشور، معموري صورية، عصنة القطاع المصرفي والمالي وواقع الخدمات البنكية بالجزائر، المؤتمر الدولي العلمي حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، الجزائر، 11-12-2008، ص: 03.

ثالثاً: خصائص الصيرفة الإلكترونية.

هنالك عدة خصائص تميز الصيرفة الإلكترونية والعمليات المصرفية المنفذة عبر الوسائط الإلكترونية وشبكات نقل وتبادل المعلومات ومن بينها الإنترنت، عن سواها من العمليات المنفذة بالوسائل التقليدية الأخرى، أهمها ما يلي:

- التقليل من التكلفة: من أهم مزايا الصيرفة الإلكترونية أنها توفر في النفقات فهي تعد بديلاً عن تخفيض جزء كبير من رأس المال لإقامة علاقات مستمرة بين البنك و العميل؛
- تنسم الصيرفة الإلكترونية بالطبيعة الدولية، أي أن الخدمات المصرفية الإلكترونية مقبولة من جميع الدول، حيث يتم إستخدامها لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الإلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم؛
- التلازم: ونعني به أن الخدمة تنتج وتستهلك في نفس الوقت، أي أن إنعدام ظاهرة التخزين للخدمة سيعيق الطلبات المستقبلية، فعند إبتكار خدمات جديدة سنلاحظ في هذه أن التكلفة والنوعية تظهران بشكل واضح¹؛
- عدم إمكانية تحديد الهوية: حيث لا يرى طرفا التعاملات الإلكترونية كل منهما الآخر وهو ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية إلكترونياً؛
- أنها خدمة تقوم على تعاقد بدون مرتكزات أو مستندات مادية، الأمر الذي يثير مسألة كيفية إثبات إلتزامات الأطراف المتعاقدين، لا سيما في ظل القوانين التي لا زالت تركز على أولوية الإثبات بالكتابة وبالوثائق الخطية².

المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية.

لقد ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي، وكحل للمشاكل و العراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وقد تمكنت هذه الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة وذلك بالجهود المبذولة من طرف البنوك لجذب العملاء وجعلهم يجتبرونها.

¹ ميادة بلعاشي، اثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية، (اطروحة دكتوراه في اقتصاديات النقود والبنوك والاسواق المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر)، بسكرة، الجزائر، 2015، ص: 25.

² بسمة سامي الخطيب، دور الصيرفة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية، (اطروحة دكتوراه في ادارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة دمشق)، دمشق، سوريا، 2014، ص: 39.

أولاً: البطاقات الإلكترونية.

تعتبر البطاقات الإلكترونية من أهم وسائل الدفع الحديثة نظراً لما توفره من سرعة وسيولة في التعامل بها، وذلك لإنتشارها وكثرة التعامل بها على مستوى العالم.

1- تعريف البطاقات الإلكترونية: من بين التعريفات الصادرة بشأن بطاقة الدفع الإلكترونية نجد:

تعرف على أنها أداة مصرفية بلاستيكية كبديل للنقد والائتمان في نفس الوقت وتعطي لحاملها الحق في الحصول على تسهيل ائتماني من مصدر هذه البطاقة، وذلك للوفاء بقيمة مشترياته من سلع وخدمات لدى التجار المتعاقد معهم المصدر بقبول الوفاء بالبطاقات مقابل توقيع الحامل للتاجر على إيصال بقيمة التزاماته على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من البنك مصدر البطاقة و يتعين على حامل البطاقة سداد القيمة لمصدرها خلال أجل معين متفق عليه ولا تمنح البطاقات إلا بعد تأكد مصدرها من وجود ضمانات كافية تتناسب مع الحد المصرح به للبطاقة¹.

تم تعريفها على أنها بطاقة مستطيلة من البلاستيك، تحمل إسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها وتوقيع حاملها وبشكل بارز على وجه الخصوص رقمها وإسم حاملها، ورقم حسابه وتاريخ إنتهاء صلاحيتها، وبفضل هذه البطاقة يستطيع حاملها أن يسحب مبالغ نقدية من أجهزة التوزيع الأتوماتيكي، أو أن يحصل من فئة معينة من التجار (المتعاملين بهذه البطاقة) على ما يحتاجه من سلع و خدمات دون أن يضطر إلى الوفاء بئمنها فوراً (نقداً أو بالشيكات) وإنما يكفي بتقديم بطاقته إلى التاجر الذي يدون بياناتها عادة باستخدام آلة طابعة إلكترونية أو يدوية في فاتورة من عدة نسخ يوقعها العميل².

وفي تعريف آخر عرفت على أنها البطاقات التي ينحصر ذكرها في كونها أداة الوفاء بئمن السلع والخدمات التي يحصل عليها حامل البطاقة من بعض التجار المقبولين لدى الجهة المصدرة للبطاقة³.

ويمكن تعرف البطاقات الإلكترونية على أنها بطاقات تصدر بواسطة مؤسسة مالية وتقوم تلك البطاقات بعدة وظائف للعميل منها عملية الدفع أو التسديد للمشتريات سواء كانت سلع أو خدمات وأيضاً خدمة سحب النقود الخاصة بالعميل والعديد من الوظائف الأخرى.

2- بيانات البطاقة الإلكترونية: للبطاقات الإلكترونية بيانات خاصة بها وهي موحدة في جميع أنواع البطاقات وهي بيانات أساسية تتمثل فيما يلي:

¹ ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبد، الصيرفة الإلكترونية الأدوات و التطبيقات ومعوقات التوسع، مرجع سبق ذكره، ص: 47.

² جميل عبد الباقي الصغير، الحماية الجنائية و المدنية لبطاقات الائتمان الممغنطة، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1999، ص: 10.

³ صونية مقري، المسؤولية المدنية عند الإستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الإلكتروني، (مذكرة ماجستير في الحقوق كلية الحقوق والعلوم

السياسية، جامعة محمد بوضياف)، المسيلة، الجزائر، 2015، ص: 23.

- **رقم البطاقة:** وهو الرقم الذي يسجله المصدر بملفاته، ويطبوع على البطاقة يتكون من 13 إلى 16 رقم؛
- **حد السحب:** لا يظهر هذا البيان على البطاقة، وإنما يوجد مسجلاً بحساب بطاقة العميل في الكمبيوتر، وهو المبلغ الذي لا يجوز تجاوزه من قبل العميل؛
- **شريط التوقيع:** هو المكان الذي يخصص لتوقيع الحامل عند إستلامه البطاقة، حتى يتمكن التاجر أو الصراف الآلي من التحقق من هوية حامل البطاقة عن طريق مضاهاة هذا التوقيع مع التوقيع الحامل على إشعار البيع أو الصراف؛
- **إسم حامل البطاقة:** وهو الشخص المصرح له بإستخدامها؛
- **تاريخ الإصدار:** وهو التاريخ صدرت فيه البطاقة و الذي يحدد بداية سيرانها¹؛
- **تاريخ الصلاحية:** وهو التاريخ الذي يحدد نهاية صلاحية البطاقة؛
- **إسم البنك المصدر:** هو البنك المصرح له بإصدار البطاقة من قبل الهيئة الدولية، و من ثم تصدر البطاقة حاملة لرقم البنك وشعاره؛
- **شعار الهيئة الدولية:** والتي تصرح للبنوك و المؤسسات المالية بإصدار البطاقة؛
- **الشريط الممغنط:** وهو مكان موجود على البطاقة مخصص لتخزين البيانات الإلكترونية الخاصة بالعميل، والذي يحتاجه الحاسب الآلي (الكمبيوتر) للتعرف على حد السحب المحدد، رقم البطاقة، تواريخ المعاملات التجارية والرموز الخاصة بها، تسجيل البيانات يكون على شكل نبضات مغناطيسية وعلى ذلك لا ترى بالعين المجردة²؛
- **الصورة المجسمة ثلاثية الابعاد (الهولوجرام):** وهي العلامة المميزة للهيئة الدولية و التي تعطي التصريح لمؤسسات المالية بإصدار البطاقات، والتي بفحصها يتم التحقق من عدم تزوير البطاقة، وهذه العلامة تعد العلامة المائية في النقود الورقية؛
- **رقم التمييز الشخصي:** وهو الرقم السري، ويتكون من أربعة أرقام، لا يظهر على البطاقة، يسلم للعميل في مغلف عند تسلمه البطاقة، ومن خلاله تتعرف الماكنة الإلكترونية على صاحب البطاقة عند إستخدامها في السحب، ويطلق عليه التوقيع الإلكتروني.

¹ علي جمال الدين عوض، عمليات البنوك من الوجهة القانونية، ط3، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2000، ص: 663.

² محمد عبد الحليم عمر، الجوانب المصرفية و المحاسبية لبطاقات الائتمان، ط1، ايتراك للنشر والتوزيع، مصر الجديدة، مصر، 1997، ص: 16.

3- أنواع البطاقات الإلكترونية: البطاقات الإلكترونية تم تطويرها منذ نشأتها فقد كانت في الأول عبارة عن أوراق تمثل قيمة نقدية وتم وصلت إلى حالها الآن حيث أصبحت في شكل بطاقات بلاستيكية وسوف نتطرق إلى أنواعها:

- **البطاقات الإلكترونية الممغنطة:** وهي بطاقات بلاستيكية ذات شريط ممغنط ويتم تحميل البيانات على هذا الشريط في مسارات أفقية ثلاثة، ويتم الدفع بهذه البطاقة اعتماداً على بيانات الشريط الممغنط من خلال قراءة المعلومات المخزنة عليه بواسطة أجهزة خاصة وهي الأكثر تداولاً في الأسواق حالياً¹.

- **البطاقات الإلكترونية الذكية:** وهي التي تتضمن معالجا للبيانات ووسيلة ذاكرة لتخزين المعلومات، وهو عبارة عن بطاقة بلاستيك يتشابه من حيث الحجم و الشكل مع البطاقات الأخرى، ولكنه مزود بكمبيوتر صغير به ذاكرة تسمح بتخزين بيانات يمكن استدعاؤها بطريقة منظمة، ومن البيانات التي تخزن على البطاقات الذكية إسم صاحب البطاقة، عنوانه، البنك المصدر له، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف، تاريخه، تاريخ حياة العميل المصرفية²، وتسمح البطاقة كذلك بتخزين نقود أو وحدات إلكترونية يمكن استخدامها في سداد أثمان السلع والخدمات.

وتسمى هذه البطاقات بالبطاقات الذكية لأنها مزودة بذاكرة ذكية أشبه بالعقل الذي يخزن معلومات متنوعة يمكن استدعاؤها بطريقة منظمة في الوقت المطلوب، وكذلك لأنها تستطيع أن تجري العمليات الحسابية المعقدة، وتحمي نفسها بنفسها، كما أنها لا تعتمد على غيرها أثناء تشغيلها³.

ثانياً: الأوراق التجارية الإلكترونية.

لقد أتت التطورات التكنولوجية في جميع النواحي الاقتصادية والمالية وقد لمست الأوراق التجارية حيث أن الأوراق التجارية الإلكترونية تعتبر الإمتداد للأوراق التجارية التقليدية.

1-تعريف الأوراق التجارية الإلكترونية: لقد تم تعريفها على أنها محررات شكلية قابلة للتداول بالطرق التجارية تمثل حقاً موضوعه مبلغ من النقود، مستحقة الدفع لدى الإطلاع أو بعد أجل قصير ويجري العرف على قبولها كأداة للوفاء مثلها مثل النقود⁴.

¹ حسين محمد الشبلي، مهند فايز الدويكات، التزوير والاحتيال بالبطاقات الإئتمانية، سلسلة الجرائم المالية والمستحدثة، ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص:22.

² رافت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، ط1، دار النيل للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 1998، ص: 54.

³ شريف محمد غنام، محفظة النقود الإلكترونية، رؤية مستقبلية، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007، ص-ص: 17-18.

⁴ مصطفى كمال طه ووائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 4-5.

وهناك تعريف آخر يرى أن الأوراق التجارية الإلكترونية تعتبر إمتدادا متطورا للأوراق التجارية التقليدية التي تعرف على أنها صكوك تمثل حقا نقديا واجب الدفع في ميعاد معين، و قابل للتداول بالطرق التجارية على أن يستقر العرف على قبولها كأداة وفاء بدلا من النقود¹.

ويمكن إستخلاص تعريف للأوراق التجارية الإلكترونية على أنها محركات معالجة إلكترونية بصورة جزئية أو كلية، تمثل حقا نقديا وقابلة للتداول وتستحق الدفع لدى الاطلاع أو بعد مدة من الإطلاع، ويجرى العرف على قبولها كأداة للوفاء مثل النقود.

2- أنواع الاوراق التجارية الالكترونية: الأوراق التجارية الإلكترونية تنقسم إلى نوعين: الأوراق التجارية الإلكترونية الورقية والأوراق التجارية الإلكترونية الممغنطة، في حين أن أنواع الأوراق التجارية التقليدية المتمثلة في السندات، الكمبيالات والشيكات فإنها تعالج و تنتمي إلى النوع الإلكتروني.

أ. الأوراق التجارية الإلكترونية الورقية: وهي التي تصدر من البداية بصورة تقليدية على شكل محرر ورقي والتي يستلزم إنشاؤها توافر جميع البيانات التي تتطلبها الورقة التجارية التقليدية ثم يتم معالجتها إلكترونيا وإدخال مضمونها على دعامة إلكترونية، وبعد ذلك تسحب على البنك مباشرة أو على الذي يتعامل معه الساحب وبعد ذلك تحويلها إلى البنك او الجهة الصادرة له، يقوم البنك أو الجهة الصادرة لها بعد ذلك بتحويلها إلى دعامة ممغنطة في الحاسب الآلي.

ب. الأوراق التجارية الإلكترونية الممغنطة: وهي التي يختفي فيها دور الورق وتتم بشكل كلي من خلال الوسائط الإلكترونية، فتصدر منذ البداية على دعامة إلكترونية ممغنطة وتعد الصورة الحقيقية للورقة التجارية الإلكترونية، إذ يقوم الساحب بنفسه بتدوين البيانات إلكترونيا وإرسالها إلى البنك، وإن حدث أي تداول بشأنها فيكون من خلال الوسائط الإلكترونية أيضا².

ثالثا: النقود الافتراضية.

يستخدم مصطلح النقود الافتراضية أو النقود الإلكترونية أو نقود الإنترنت للإشارة إلى الأنظمة الحديثة والمؤسسة على برامج حاسوبية لتبادل المعلومات وتحويل الوحدات النقدية الإلكترونية بشكل رقمي عبر شبكة الإنترنت.

¹ حمدي محمود بارود، احكام القانون التجاري الفلسطيني، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسة الإسلامية، العدد 1، كلية الحقوق، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2014، ص-ص: 12-13.

² محمد بن حسن العسيري، النظم الإلكترونية لوسائل الدفع في العمليات المصرفية، (أطروحة دكتوراه في الحقوق، كلية الحقوق، جامعة القاهرة) القاهرة، مصر، 2008، ص: 89.

1- تعريف: يعرف البنك المركزي الأوروبي النقود الافتراضية على أنها مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة إلكترونية¹، وتم تعريفها على أنها وحدات إلكترونية ذات قيمة مالية مقبولة كوسيلة دفع في المعاملات لما لها من قوة إبراء، مصدرها إتفاق الأطراف المتعاملة وليس القانون كالنقود التقليدية².
 وتم تعريفها أيضا على أنها نقود رقمية أو رقمية تكافئ النقود الورقية والمعدنية، وتدعم الدفعات الإلكترونية التي لا تتم عن طريق بطاقات الدفع وبالذات المبالغ الصغيرة³.
 عرفت أيضا على أنها قيمة نقدية مخزونة بطريقة إلكترونية على وسيلة إلكترونية كبطاقة او ذاكرة حساب آلي، ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي اصدرتها، ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية والورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة⁴.
 ويمكن تعريفها على أنها قيمة نقدية مخزنة إلكترونيا، ويتم التبادل والتعامل بها إلكترونيا ومقبولة كوسيلة للدفع.

2- خصائص النقود الافتراضية: يكمن أن نحدد خصائص النقود الافتراضية فيما يلي:

- أنها ذات قيمة نقدية لاحتوائها على وحدات لها قيمة مالية قادرة على شراء السلع و الخدمات.
- مخزنة على وسيلة إلكترونية، وهذه خاصة تميزها عن النقود القانونية والبطاقات الائتمانية التي تعد وحدات نقدية مسكوكة أو مطبوعة⁵.
- عدم ارتباطها بحساب بنكي فهي غير مرتبطة بالحساب البنكي للدافع، خلافا للشيكات و المعاملات الائتمانية التي يكون فيها التعامل مرتبطا بالرجوع الى الحساب البنكي لصاحب المعاملة، فتحويلها التزام على المصدر، دون الرجوع الى حساب بنكي لشخص خاص بعينه⁶.
- قبول التعامل فيها بشكل واسع وتنوع مصدرها وأغراضها اي يتعين الا يقتصر استعمالها على مجموعة معينة من الافراد، او لمدة محددة من الزمن، او في نطاق اقليمي محدد، حتى تحوز على ثقة الافراد

¹ عبد الباسط وفا، سوق النقود الإلكترونية (الفرص، المخاطر، الأفاق)، بدون طبعة، دار الهاني للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2003، ص:12.

² شريف محمد غنام، محفظة النقود الإلكترونية، رؤية مستقبلية، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007، ص: 33.

³ ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبد، الصيرفة الإلكترونية الأدوات و التطبيقات ومعيقات التوسع، مرجع سبق ذكره، ص:50.

⁴ European Commission (1998), **Proposal for European Parliament and Council Directives on the taking up, the pursuit and the prudential supervision of the business of electronic money institution**, Bruxelles, Belgique, 1998, p:727.

⁵ عصمت عبد المجيد بكر، دور التقنيات العلمية في تطوير العقد، بدون طبعة، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2015، ص:80.

⁶ شيماء جودت، مجدي عبادة منصور، احكام التعامل بالنقود الإلكترونية و اثره على المعاملات المعاصرة، (رسالة ماجستير في القانون والشريعة كلية الشريعة والقانون، الجامعة الاسلامية)، غزة، فلسطين، 2015، ص:06.

وقبولهم باعتبارها أداة صالحة للدفع ووسيطا للتبادل، حتى تحوز على ثقة الافراد وقبولهم باعتبارها أداة صالحة للدفع ووسيطا للتبادل، وصالحة للقيام بأغراض متعددة¹.

المطلب الثالث: وسائط الدفع الإلكترونية.

لم يعد مفهوم الدفع الإلكتروني جديد على مسامعنا، بل أصبح الكثير يفضل على طرق الدفع التقليدية وتتم عملية الدفع الإلكتروني من خلال قنوات معينة أو كما يطلق عليها وسائط الدفع الإلكتروني. **أولاً: البنوك الإلكترونية.**

لقد أدى التطور التكنولوجي السريع والمتوالي في إحداث طفرة في مجال الأعمال المصرفية مما أدى إلى السماح لزبائن البنوك بإجراء العمليات البنكية بآلية حديثة تواكب التطور الحاصل في المجال التكنولوجي وذلك عن طريق البنوك الإلكترونية.

1- تعريف: يعرف البنك الإلكتروني بأنه العمل المصرفي الذي تكون فيه الانترنت وسيلة الإتصال بين المصرف والعميل، و بمساعدة عدة نظم أخرى يصبح عميل المصرف قادرا على الإستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية المختلفة التي يقدمها المصرف من خلال إستخدام جهاز كمبيوتر موجود لديه، ويسمى بالمضيف أو من خلال إستخدام أي مضيف آخر وكل ذلك عن بعد وبدون الحاجة للإتصال المباشر بالمصرف البشري².

وتعرف أيضا على أنها ذلك النظام الذي يتيح للزبون الوصول الى حساباته أو أي معلومات يريدتها، والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية أي يضم كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية مثل: الهاتف والحاسب الألي والصراف الألي والانترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها، وذلك من قبل المصارف والمؤسسات المالية³.

وتم تعريفها بأنها إستخدام الحواسيب الشخصية والإشتراك في الإنترنت للتعامل والتبادل الفوري للمعلومات التي تربط في شكل شبكة تظم المؤسسات المالية والأسواق المالية والشركات والمستثمرين المتعاملين، يؤخذ ذلك شكل برنامج إبتكاري للتواصل بين المشتركين عن طريق البريد الإلكتروني⁴.

يمكن التوصل الآن إلى مفهوم شامل للبنوك الإلكترونية على أنها إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني والتي تعد الإنترنت من أهم أشكالها، وبذلك فهي بنوك تقليدية أو إفتراضية نشئ لها مواقع

¹ خالد ممدوح ابراهيم، إبرام العقد الإلكتروني (دراسة مقارنة)، بدون طبعة، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2008، ص: 88.

² خالد امين عبد الله، ادارة العمليات المصرفية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006، ص: 233.

³ خبابة عبد الله، الاقتصاد الرقمي، ط1، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، مصر، 2007، ص-ص: 94-95.

⁴ فريد النجار، الاقتصاد الرقمي والانترنت واعادة هيكلة الاستثمار والبنوك الإلكترونية، ط1، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2007، ص: 478.

إلكترونية على الإنترنت لتقديم تلك الخدمات التي تعد نفس خدمات موقع البنك وبأقل تكلفة وفي وقت محدد.

2- أنماط البنوك الإلكترونية ومتطلباتها: تتنوع البنوك الإلكترونية كغيرها من المؤسسات الاقتصادية والمالية، كما أن لها عدة أنماط وتخضع لعدة متطلبات.

أ. أنماط البنوك الإلكترونية: البنوك التي تنشئ على الإنترنت لا تدخل كلها ضمن مفهوم البنوك الإلكترونية، فحسب الدراسات العالمية وتحديدًا دراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية، فإن هناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الإلكترونية على الإنترنت وهي¹:

● **الموقع المعلوماتي:** وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي، ومن خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

● **الموقع التفاعلي أو الإتصالي:** بحيث يسمح الموقع بنوع من التبادل الإتصالي بين البنوك وعملائه كالبريد الإلكتروني و تعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات.

● **الموقع التبادلي:** هذا المستوى الذي يمكن القول أن البنك يمارس خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الإستعلامات وإجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.

ب. **متطلبات البنوك الإلكترونية:** تتمثل متطلبات البنوك الإلكترونية فيما يلي²:

● **البنية التحتية التقنية:** إن أولى متطلبات البنوك الإلكترونية، البنية التحتية التقنية، والبنى التحتية التقنية للبنوك الإلكترونية لا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الإتصال وتقنية المعلومات ذلك أن البنوك الإلكترونية تحيا في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، والمتطلب الرئيسي لضمان أعمال إلكترونية ناجحة وضمان دخول آمن وسليم لعصر المعلومات يتمثل بالإتصالات، وبقدر كفاءة البنى التحتية، وسلامة سياسات السوق الإتصالي.

● **التطور والإستمرارية:** إن الجمود وإنتظار الآخرين لا يتفق مع إتقاط فرص التمييز، ونلاحظ أن البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادة في إقتحام الجديد، لأنها تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون المبرر

¹ صراع كريمة، واقع و افاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، (مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أحمد بن بلة وهران، الجزائر، 2014، ص:85.

² يوسف مسعداوي، البنوك الإلكترونية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات، جامعة البليدة، الجزائر، 2010، ص:233.

الخوف على أموال المساهمين وإجتياز المخاطر، وهذا لا يعني التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد وإعادة العدة، لكنها حتما تتطلب السرعة في إنجاز ذلك.

● **الرقابة:** لقد أقامت غالبية مواقع البنوك الإلكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها، ويسود فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع لكنه ليس كذلك دائما وإن كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث.

● **الكفاءة الادائية:** من أهم الأمور أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف المالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط البنكي الإلكتروني.

● **التفاعل مع المتغيرات والإستراتيجية الفنية والإدارية والمالية:** والتفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار التي تجيء وليد تفكير إبداعي وليس وليد تفكير نمطي.

2-مزايا وعيوب البنوك الإلكترونية: البنوك الإلكترونية ظهرت مع التطور التكنولوجي الذي حدث وكما أن للبنوك الإلكترونية مزايا لا يمكن أن ننكر أن لها عيوب كذلك.

أ. **مزايا البنوك الإلكترونية:** يحقق استخدام البنوك الإلكترونية مجموعة كبيرة من المزايا والخدمات، ويمكن تلخيصها فيما يلي¹:

- تحسين العلاقة بين البنك والمتعاملين، حيث تكفل سرعة عمليات التحويل الإلكتروني وإنخفاض كلفتها تحقيق رضا العملاء وزيادة وتطوير ثقتهم في التعامل المصرفي؛
- إعادة هندسة النظم المصرفية بما يوفر الدقة وتخفيض التكاليف؛
- تطوير أساليب الرقابة على العمل المصرفي، ومراجعة عمليات معالجة البيانات لكافة مكونات نظام المعلومات الإلكتروني، العاملين والأجهزة و البرامج وقاعدة البيانات؛
- تحسين المركز التنافسي للبنك؛
- تحقيق عنصر السرعة في الإنجاز وتحسين التدفق النقدي، وموثوقية تلك التدفقات وسرعة تداول النقد في بيئة أساسها السرعة والدقة؛
- إستخدام نظم متطورة في مجالات عمل المصرف وتقليل الأعمال الورقية، ويتمثل ذلك في تقليل الإعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية؛
- توفير أمن المعلومات وسريتها للأطراف المختلفة.

¹ نبيل ذنون جاسم و مثال مرهون مبارك، معيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الحكومي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 25، معهد الادارة، بغداد، العراق، 2010، ص:06.

ب. عيوب البنوك الإلكترونية: رغم كل المزايا المذكورة سابقا، إلا أن للبنوك الإلكترونية بما فيها تكنولوجيا الإعلام والإتصال مخاطر شأها في ذلك أي تكنولوجيا جديدة لا بد أن يكون لها مخاطر تعتبر بمثابة العيوب والتحديات التي تعيقها، ويمكن إيجازها كالتالي¹:

- إتساع الفجوة بين المصرف والعميل، مما يترتب عليه من عمليات إفتراض بدون ضمانات كافية؛
- تعرض البنوك لعمليات نصب والإحتيال، حيث أن الخدمة المصرفية عبر الإنترنت يكون من الصعب مراقبتها بصورة دقيقة؛

● وهناك خطر كبير يهدد البنوك الإلكترونية، ويمكن أن يؤثر على الإقتصاد القومي ككل ويتعلق بحجم السيولة في الإقتصاد، من حيث أن البنوك الإلكترونية تمكن العميل من تحويل أمواله وبأي مبالغ يريد وذلك بضغطه على الحاسوب أو الهاتف خارج حدود دولته إلى دولة أخرى، أو العكس وفي هذه الحالة يجعل دولته عرضة للتأثير بأزمات السيولة بالزيادة أو النقصان.

ثانيا: أجهزة الصراف الآلي.

تعد أجهزة الصراف الآلي منفذا مصرفيا إلكترونيا، تتيح للعملاء إتمام المعاملات دون الحاجة إلى مساعدة ممثل الفرع أو الصراف، يستطيع أي شخص لديه بطاقة دفع إلكترونية استخدام هذه الأجهزة. **1-تعريف:** لقد تم تعريف أجهزة الصراف الآلي على أنها تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف ويقوم العميل بإستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المختلفة².

تعرف أجهزة الصراف الآلي أيضا على أنها عبارة عن جهاز يوجد في الغالب في الواجهات الأمامية لمبنى المصرف أو في الأماكن المحتمل أن يقصدها الزبائن، ويقدم الصراف الآلي خدمات عديدة للزبائن مثل القيام بعمليات السحب والإيداع في حدود مبالغ معينة³.

يمكن إستخلاص تعريف لأجهزة الصراف الآلي على أنها آلة توفر للعملاء المعاملات المالية على واجهات الطريق أو في المجمعات التجارية دون الحاجة إلى الذهاب إلى المصرف، عند إستخدام الجهاز فهو يحتاج إلى إدخال بطاقة وعند إدخالها فإنه يتطلب إدخال رقم السري خاص وبعض المعلومات للحصول على النقود.

¹ منير الجبهي ممدوح الجبهي، البنوك الإلكترونية، بدون طبعة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، سنة 2006، ص: 09.

² ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبد، الصيرفة الإلكترونية الأدوات و التطبيقات ومعيقات التوسع، مرجع سبق ذكره، ص: 30.

³ ردينة عثمان يوسف وآخرون، التسوق المصرفي-مدخل استراتيجي/كمي/تحليلي-، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص: 87.

2-أنواع أجهزة الصراف الآلي: بعد ظهور أجهزة الصراف الآلي كان من اللازم فصله إلى ثلاث أنواع وكل نوع له مهام خاصة به وهم على النحو التالي¹:

أ. الموزع الآلي للنقود: هو جهاز إلكتروني مهمته القيام ببعض العمليات المالية الإلكترونية تحفظ فيه النقود بطريقة آلية وبكمية محددة من العملات لتسهيل إجراء عمليات السحب النقدي، يتمثل هدفه في تلبية الحالات الطارئة لحاجات زبائن البنك للنقود، حيث يحدد البنك الحد الأقصى من المبالغ التي يمكن سحبها بناء على دراسة يقوم بها استنادا على ظروف وسعة الجهاز فهو آلة مبرمجة للتواصل بين البنك وزبائنه عن بعد، ويسمح بإجراء بعض عملياتهم البنكية على مدار الساعة دون الحاجة إلى الدخول للبنك أو انتظار أوقات عمله كالعادة، وتشير التقديرات إلى أن تكلفة تنفيذ عملية بنكية بواسطة جهاز الصراف الآلي تشكل فقط 10% من تكلفة تنفيذها عبر الموظف.

ب. الشباك الآلي للبنك: يعد أكثر تعقيدا وتنوعا من النوع الأول فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي يقدم هذا النوع خدمات أخرى كقبول الودائع طلب الصك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر، وكل هذه الشبائيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك.

ت. النهاية الطرفية لنقطة البيع الإلكترونية: تسمح هذه النهاية الطرفية بخصم قيمة المشتريات المتعامل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارئ الإلكتروني الموصل مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك، بإدخال الرقم السري للمتعامل يخصم قيمة المشتريات من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر إلكترونيا.

3-خدمات أجهزة الصراف الآلي: من أجل حصول العميل على خدمات جهاز الصراف الآلي فإنه عليه أن يتقدم بطلب إلى البنك المتعامل معه لكي يزوده بطاقة معاملات مالية لإستخدامها في الجهاز مع الحصول على رقم تعريف شخصي وهو رقم سري خاص بالعميل وحده.

ومن أهم الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي: السحب النقدي؛ إيداع النقد؛ إيداع الشيكات؛ دفع الفواتير؛ الحصول على البطاقات المدفوعة مسبقا مثل البطاقة التي تسمح بالدخول إلى الإنترنت؛ الإستفسار على الأرصدة والتحويل من الحسابات؛ طلب كشف الحساب؛ تغيير الرقم السري؛ طلب دفتر الشيكات؛ الإستفسار على أسعار العملات و غيرها من العمليات².

¹ كرجلي أسماء، اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك- دراسة مرجعية للبنوك العامة بمقر ولاية البويرة-، (مذكرة ماجستير في التسويق كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة)، بومرداس، الجزائر، 2014، ص:87.

² ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبد، الصيرفة الإلكترونية الأدوات و التطبيقات ومعيقات التوسع، مرجع سبق ذكره، ص-75-76.

ثالثاً: الهاتف المصرفي.

إن الثورة التقنية وإنتشار الإنترنت بشكل واسع وسريع ساعد على إبتكار وسائل و أساليب جديدة في تقديم الخدمات المصرفية عن بعد والهاتف المصرفي يعد واحد من هذه الخدمات.

1. تعريف: يقصد بالهاتف المصرفي، أن يتمكن عميل المصرف من القيام ببعض العمليات إلكترونياً عن بعد، عبر الإتصال بالمصرف عن طريق الهاتف العادي، الثابت أو النقال برقم يحدده المصرف لهذه الغاية، بعد موافقته على إفادة العميل من هذه الخدمة، وفي المقابل يتمكن العميل من الدخول إلى حساباته في المصرف خلال مختلف ساعات اليوم، أي أربع وعشرين ساعة في اليوم، وسبعة أيام في الأسبوع، لإجراء عمليات عليها، ومن هذه العمليات نذكر الإطلاع على رصيد الحساب، الإستفسار عن آخر العمليات التي رحلت إلى الحساب، الإطلاع على أسعار العملات الأجنبية وسوق الأسهم المتداولة، طلب دفتر الشيكات، وقف دفع الشيك، أو غير ذلك من العمليات¹.
وتعرف أيضاً على أنها تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف، من خلال إستخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للإستعلام عن أرصده، وكذلك للخصم منه تنفيذاً لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة².

ويمكن استخلاص تعريف للهاتف المصرفي على أنه خدمة مقدمة من قبل المصرف و غيرها من المؤسسات المالية، والتي تمكن العملاء من أداء مجموعة من المعاملات المالية عبر الهاتف دون الحاجة لزيارة البنك.

2. أنواع خدمات الهاتف المصرفي: يقدم المصرف إلى عميله أنواعاً مختلفة من خدمات الهاتف المصرفي، يستفيد منها خلال مختلف ساعات اليوم، وهذه الخدمات التي يقدمها البنك من خلال الهاتف³:

أ. عمليات الإطلاع: إن عمليات الإطلاع هي العمليات التي يقوم العميل بتنفيذها على حساباته المفتوحة لدى المصرف من خلال خدمة الهاتف المصرفي وهي كالتالي:

- الإطلاع على رصيد الحساب؛
- الإستفسار عن آخر خمس عمليات أو أكثر قيدت في الحساب؛
- الإطلاع على أسعار العملات الأجنبية؛
- الإطلاع على سوق الأسهم؛

¹ وائل الديبسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي (الواقع والآثار القانونية)، ط2، إتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص:213.

² ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبد، الصيرفة الإلكترونية الأدوات و التطبيقات ومعوقات التوسع، مرجع سبق ذكره، ص31.

³ وائل الديبسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي (الواقع والآثار القانونية)، مرجع سبق ذكره، ص226.

● الإطلاع على الإيداعات قيد التحصيل (إيداعات الشيكات، التحويلات المصرفية والإيداعات النقدية).

ب. **العمليات التعاقدية:** إن العمليات التعاقدية هي العمليات التي يقوم بتنفيذها المصرف بناء على طلب العميل عبر خدمة الهاتف المصرفي، إستنادا إلى العقود التي جرى توقيعها بينهما عند بداية التعامل، أو عند طلب الإستفادة من الخدمة، ونذكر في ما يلي بعضا منها:

- طلب دفتر الشيكات.
- وقف دفع الشيكات.
- التحكم في الحسابات.

ج. **عمليات حديثة:** بعد التطور التكنولوجي الذي يحدث في الهواتف فبالطبع ستظهر عمليات أخرى جديدة في الهاتف المصرفي وهي كالتالي:

- دفع فواتير أو رسوم الخدمات الحكومية والعامّة أو المخالفات المرورية؛
- سداد مستحقات بطاقات الإئتمان وأقساط التمويل؛
- تحويل الأموال بين الحسابات؛
- تحويل الأموال داخليا وخارجيا؛
- تفعيل أو إيقاف بطاقات الدفع الإلكترونية؛
- خدمة الإكتتاب في الشركات؛
- إضافة المستفيدين الآخرين من الحساب التابع لك.

المبحث الثاني: الأنظمة الإلكترونية في البنوك.

إن الأنظمة الإلكترونية في البنوك تعتبر من الضمانات الأساسية واللازمة لنموه وإستمراره وتطوير أدائه، وذلك نظرا للتطور التكنولوجي الهائل الذي أفرز النشاط المصرفي الإلكتروني حيث تم استحداث وسائل دفع جديدة إلكترونية، وأصبح بإمكان العميل الاستفادة من الخدمات المصرفية والمالية عن طريق الاتصال الإلكتروني، وهذه الأنظمة الإلكترونية عدة أنواع منها أنظمة الدفع الإلكترونية، أنظمة التسوية وأنظمة التبادل والتحويل الإلكتروني.

المطلب الأول: أنظمة الدفع الإلكترونية.

تعتبر أنظمة الدفع الإلكترونية من أهم الدعائم الأساسية التي تركز عليها المصارف، وذلك لتأثر القطاع المصرفي بالتكنولوجيا الحديثة وقد ظهرت هذه الأنظمة كنتيجة منطقية لبيئة التجارة الإلكترونية التي تتطلب وسائل تتلاءم مع إستخداماتها.

أولاً: تعريف أنظمة الدفع الإلكترونية و خصائصها.

أنظمة الدفع الإلكتروني يمكن إعتبارها كطفرة حدثت في القطاع المصرفي ويكمن القول أنها تعتبر كجزء لا يتجزأ من أنظمة الدفع نظرا للتطور التكنولوجي الحادث.

1- تعريف أنظمة الدفع الإلكترونية: يعرف نظام الدفع الإلكتروني على أنه نظام دفع مبني على تقنيات إلكترونية وتقنيات الإعلام الآلي التي تستعمل لغرض صناعة الدفع الإلكتروني، من خلاله يتم تحصيل قيم وسائل الدفع التي تم ضبطها عن طريق تطوير المبادلات البنكية عبر سند معلوماتي بدل سند ورقي، وقد جاءت أهداف هذا النظام لتقضي على مساوئ نظام الدفع الكلاسيكي التي عانت منه المنظومة المصرفية¹.

وتم تعريف أنظمة الدفع الإلكترونية على أنها منظومة متكاملة من النظم و البرامج التي تهدف الى تسهيل إجراء عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت قواعد التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء و ضمان وصول الخدمة².

¹ بصيري محفوظ، نظام الدفع الإلكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة، مجلة دراسات وأبحاث، مجلد 11، العدد 04، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2019، ص: 63.

² علي بودلال، اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني كآلية للتقليل من الكتلة النقدية غير الرسمية المتداولة في الاقتصاد الجزائري، اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد 05، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2018، ص: 218.

تعرف كذلك أنظمة الدفع الإلكتروني على أنها أنظمة الدفع التي تتم إلكترونياً بدلاً من الورق، ويستطيع شخص مثلاً أن يحاسب على فواتيره إلكترونياً أو يقوم بتحويل النقود إلكترونياً عبر حسابه البنكي الخاص¹.

ومن هذه التعاريف يمكن إستخلاص تعريف لأنظمة الدفع الإلكتروني هي أنها أنظمة إلكترونية تستخدم لتسوية المعاملات المالية وقد ظهرت هذه الأنظمة إبان التطور التكنولوجي الذي حدث في العالم وكان له تأثير في المنظومة المصرفية.

2- خصائص أنظمة الدفع الإلكترونية: لأنظمة الدفع الإلكتروني عدة خصائص وهي كالتالي:

- السرية و الخصوصية في الوسائل المستعملة؛
- تتسم أنظمة الدفع الإلكتروني بالقبول الدولي أي أنها مقبولة من جميع الدول؛
- يتم الدفع بإستعمال النقود الإلكترونية وهي وحدات نقدية عادية وكل ما هناك أنها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونياً؛
- تكلفة تداولها زهيدة لا تخضع للحدود الدولية؛
- تعتمد على الوسائل الحديثة الإلكترونية وتسرع عمليات الدفع؛
- دفع الفواتير عن طريق تحويل مبلغ لجهات أخرى خارج المصرف من خلال الصيرفة الإلكترونية²؛
- المرونة في القدرة على التكيف والإستجابة للتغيرات سواء كانت راجعة إلى التطور في سلوك الوحدات سواء كانوا أفراد أو مؤسسات ومجال وسائل الدفع وقنوات الاتصال أو القوانين والتنظيمات³.

ثانياً: نظام عرض الفواتير والتسديد الإلكتروني.

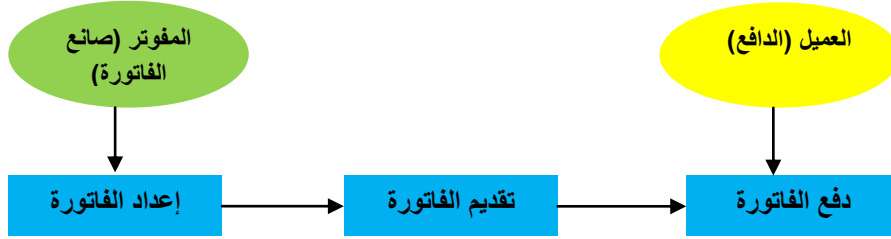
نظام عرض الفواتير والتسديد الإلكتروني يقوم أساسه أو وظيفته على القدرة على تقديم الفواتير للعملاء ودعم دفعهم بالوسائل الإلكترونية، يساعد على التخلص من التكاليف المرتبطة بطباعة الفواتير الورقية، ويقلل من تأخير التسليم، ويوفر الوقت لممثلي خدمة العملاء، ويوفر قناة للإتصال الثنائي بين موردي الخدمة وعملائهم، ويستفيد العملاء من خلال تسهيل وتبسيط إدارة عرض ودفع الفواتير، لهذا

¹ محمد نور صالح الجداية وآخرون، التجارة الإلكترونية، بدون طبعة، الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص:213.

² جلال الدين نور، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية الإلكترونية، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تخصص علوم المالية كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر)03، الجزائر، 2006، ص:83.

³ عبد الباقي روابح، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تخصص العلوم الإقتصادية كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي)، أم البواقي، الجزائر، 2011، ص:06.

النظام تأثير فعال عندما نرى أنه في الولايات المتحدة فقط يتم إنشاء 20 مليار فاتورة سنويا بتكلفة تتراوح بين 2 إلى 5 دولار كرسوم معالجة لكل فاتورة، لذا نرى أن هذا النظام يعتبر كحل فعال لتقليل التكلفة¹.
الشكل رقم (01-02): أساسيات عمل نظام عرض الفواتير و التسديد الإلكتروني.



Source: Kornel Terplan, Electronic Bill Presentement and Payment, CRC press, 1st Edition, Boca raton florida, USA, 2003, p: 02

ومن الخدمات التي يقوم بتقديمها هذا النظام يكمن إعتبارها كأساسيات هذا النظام بحد ذاته وهذه الخدمات هي كالتالي²:

- نموذج الفاتورة المباشرة: حيث يقدم القائمون على الفواتير فواتيرهم على مواقعهم الإلكترونية الخاصة بهم، في حين يتم الدفع إلكترونياً؛
- نموذج المجمع المرتكز على المستهلك: حيث يرسل مقدمي خدمة الفوترة فواتيرهم إلى موقع المجمع، بدلاً من المستهلك، ويتم دفعهم مباشرة من الموقع، مثل مدفوعات الخصم المباشر؛
- نموذج القائم على البريد الإلكتروني: حيث يتم إرسال الفواتير التي تحتوي على رسومات نصية منسقة إلى المستهلك ثم يتم ربطها مرة أخرى بمواقع الدفع عبر الإنترنت أو عرض الفواتير بشكل مفصل؛
- نموذج مكتب الخدمة: الذي يسهل الإتصالات مع جهات الإتصال الكبيرة، لاسيما نموذج بوابة الشركات الصغيرة والمتوسطة، الذي يستفيد من علاقة البوابة الراسخة مع المستخدم، تقوم البوابة بتبسيط الفواتير من المفوترين تجاه العملاء؛
- نموذج مقدم الخدمة البديل: حيث قد تساعد التطبيقات المقدمة من مزود آخر في بدء علاقة عمل بأقل قدر من الإستثمار المالي.

¹ Kornel Terplan, Electronic Bill Presentement and Payment, CRC press, 1st Edition, Boca raton florida. USA,2003, p:02.

² IBID, p-p: 03-04.

المطلب الثاني: أنظمة التسوية الإلكترونية.

تعتبر أنظمة التسوية الإلكترونية من الأنظمة المهمة في القطاع المصرفي وذلك للتطور التكنولوجي الحادث ونرى أن المعاملات والتحويلات المالية الحديثة الإلكترونية أصبحت تأثر بنسبة كبيرة على البنوك ولذلك هذا الأخير قام بتبني العديد من الأنظمة الإلكترونية ومنها أنظمة التسوية الإلكترونية.

أولاً: نظام التسوية الفورية الإجمالية

يعد نظام التسوية الفورية الإجمالية من بين الأنظمة التي تستعملها البنوك وهو يعتبر نظام من الأنظمة الجديدة للدفع، ويقوم هذا النظام على تحسين الخدمة المصرفية ومواكبة التطورات الحادثة على مستوى البنوك.

1-تعريف: يعرف نظام التسوية على أنه نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي¹.

ويعرف أيضا على أنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العامة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف².

وتم تعريفه أيضا على أنه تنفيذ أوامر التحويل المصرفية في وقت حقيقي على أساس إجمالي ودون فترة سماح، والقاعدة العامة هي عملية بعملية، ويتعلق الأمر بالتحويلات المالية الكبيرة، وكذا التحويلات السريعة التي تكون بطلب من العميل³.

مما تقدم يمكن تعريف نظام التسوية الفورية على أنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري، إجمالي، نهائي ومستمر لتسوية المبالغ الإجمالية والمبالغ الكبيرة.

2- خصائص نظام التسوية الفورية الإلكتروني: يتميز هذا النظام بعدة خصائص و هي كالتالي⁴:

- يتماشى مع المعايير الدولية فيما يخص التحويلات المالية؛
- يقلل من الأخطار و خاصة الأخطار النظامية؛
- يزيد من فعالية السياسة المالية؛

¹ الجريدة الرسمية الجزائرية، رقم 26 الصادرة في 24 ربيع الأول 1427هـ الموافق 23 أبريل 2006م.

² بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، (مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب (البلدية، الجزائر، 2005، ص:170).

³ CNMA Banque SPA , **Operations RTGS**, document interne, 2006.

⁴ شايب محمد، أثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، (مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة فرحات عباس) سطيف، الجزائر، 2007، ص:166.

- يتضمن سرعة وأمان المبادلات وفقا للمعايير الدولية؛
- يقلل من زمن تسوية أوامر الدفع بين البنوك؛
- التسوية الإجمالية و الفورية لأوامر الدفع؛
- التحقق من وجود رصيد كافي على مستوى حساب التسوية يتم آليا.

3- أهداف نظام التسوية الفورية الإلكتروني: يهدف هذا النظام إلى عدة أهداف وهي كالتالي¹:

- تنفيذ المدفوعات النقدية بين المصارف بسرعة عالية، وإجراء التسويات آليا ومعالجة القيود؛
- إزالة مخاطر التسوية اليدوية الناتجة عن عمليات تسوية المبالغ عالية القيمة؛
- حساب أرصدة الجهات المشاركة آليا وتمكينها من متابعة موقفها المالي وإدارة سيولتها على مستوى عالي الكفاءة والمرونة؛
- القضاء على مخاطر السيولة والائتمان؛
- تحسين الأداء المصرفي والمالي؛
- تنفيذ نظام يتوافق مع المعايير الدولية.

ثانيا: نظام المقاصة الإلكتروني.

يشهد النظام المصرفي تطورا ملحوظا ، حيث ساهم هذا الأخير في ظهور خدمات لم تكن موجودة وذلك باستخدام تقنيات متطورة تمكن العملاء من إجراء عملياتهم المصرفية بشكل إلكتروني مما توفر الوقت، الجهد والتكلفة، والمقاصة الإلكترونية تعد واحدة من هذه الخدمات حيث تعمل على تبادل الصور والبيانات الممغنطة بدلا عن الورقية.

1- تعريف: نظام المقاصة الإلكترونية هو نظام لتسوية مدفوعات الصكوك بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية في غرف المقاصة وتسجيل المدفوعات الإلكترونية على شريط ممغنط².

وتم تعريفه أيضا على أنه نظام لتسوية مدفوعات الشيكات إلكترونيا بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية في غرف المقاصة، وتسجيل المدفوعات إلكترونيا على شريط ممغنط، فهي تتم من خلال أجهزة الحاسب الآلي، فهذا النظام تتم فيه التحويلات بعدة وسائل إما أجهزة الحاسوب أو أجهزة المودم³.

¹ سلمان، بشرى طالب، نظم الدفع الإلكترونية في العراق (مكوناتها، دورها وإدارة مخاطرها)، البنك المركزي العراقي، بغداد، العراق، 2013، ص:05.

² نبيل ذنون ومنال مرهون مبارك، معيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الحكومي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد 25، بغداد، العراق، 2010، ص:08.

³ صفاء يوسف القواسمي، المسؤولية القانونية الناشئة عن عمليات المقاصة الإلكترونية للشيكات في القانون الأردني، (مذكرة ماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا)، عمان، لأردن، 2009، ص:12.

وفي تعريف آخر يرى أن نظام المقاصة الإلكترونية هو عبارة عن نظام لإجراء عملية تقاصي بين المصارف إلكترونيا وعبارة عن عملية تبادل المعلومات التي تشمل البيانات وصور و رموز بوسائل إلكترونية من خلال المقاصة الإلكترونية في البنك المركزي وتحديد صافي الأرصدة ناتجة عن هذه العملية في وقت محدد¹.

ومن خلال التعاريف السابقة نرى أن نظام المقاصة الإلكترونية هو عبارة عملية تبادل وتسوية الشيكات بالصور الإلكترونية بين البنوك، يسير وفق نظام إلكتروني يتماشى مع تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2- مزايا نظام المقاصة الإلكترونية: من بين المزايا التي يتيحها نظام المقاصة الإلكترونية نذكر²:

- تسهيل المبادلات المالية بين المشاركين من خلال تخفيض عدد الاجتماعات بين ممثلي البنوك؛
- تخفيض الوقت اللازم والتكلفة التي يتطلبها إيداع ومعالجة الشيكات؛
- القضاء على مشكلة ضياع أو تلف الشيكات؛
- تحسين إدارة النقد؛
- الحفاظ على النقود وتخفيض كلفة العمليات التي يقوم بها المشاركون؛
- تألية العمليات بين البنوك للعمليات التي يقوم بها المشاركون؛
- توفير أداة فعالة وآمنة للدفع خاصة وأنها أصبحت بديلا أكثر أمنا في مراقبة المبالغ ذات القيم الكبيرة وهذا بفضل التحسينات المستمرة في هذه التقنية بفضل إستعمال تقنية التشفير، هذا في مقابل تنامي مشكل الشيكات المزورة.

المطلب الثالث: أنظمة التبادل الربط والتحويل الإلكتروني.

تعتبر أنظمة التبادل، الربط والتحويل الإلكتروني من أهم الأنظمة في المعاملات المالية الجديدة التي ظهرت مع التطور التكنولوجي الحادث في القطاع المصرفي لأنه بفضل هذه الأنظمة تحدث المعاملات المصرفية الإلكترونية سواء بين المصارف أو بين المصرف والعميل.

¹ إبتهاج فضل الله، لخضر حمودة، أثر تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية في زيادة ربحية البنوك، (مذكرة ماجستير في المحاسبة كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة شندقي)، السودان، 2015، ص: 16.

² محرز نور الدين، صيد ريم، نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، الملقى العلمي الدولي الرابع حول عصرة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية إعتقاد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، عين الدفلى، أفريل 2011، ص: 07.

أولاً: نظام التبادل الإلكتروني.

نظام التبادل الإلكتروني من تسميته يمكن إستنتاج عمل أو وظيفة هذا النظام ألا وهي تبادل المعلومات والبيانات إلكترونياً بين الشركات أو التجار بدل من الوثائق الورقية.

1- تعريف: عرف نظام التبادل الإلكتروني على أنه عملية اتصال موحدة منمذجة لتبادل المعلومات بين أنظمة الكمبيوتر لدى الشركات، البنوك، والمؤسسات الحكومية، حيث يقوم شركاء الأعمال بتأسيس روابط إتصال ما بين الكمبيوترات، وبهذا الأسلوب يتم تبادل البيانات والمعلومات إلكترونياً المتمثلة في الوثائق والنماذج من طلبات شراء، الفواتير، ووثائق إثبات الدفع¹.

تم تعريف نظام التبادل الإلكتروني على أنه تبادل بيانات التجارة عن طريق الإرسال عن بعد بإرسال البيانات إلكترونياً بمعنى نقل البيانات من حاسب آلي إلى آخر في صورة نمطية بدون إستخدام المحررات الورقية.

وفي تعريف آخر أن هذا النظام يعني أيضاً توحيد تكنولوجيا الاتصالات واستخدام البيانات لتحقيق التبادل السريع والدقيق للمعلومات عن طريق إستعمال الوسائل الإلكترونية بدلا من المستندات الورقية، وبالتالي هو أسلوب لإرسال البيانات إلكترونياً بين الحواسيب بطريقة تمكنها من معالجة البيانات وتفسيرها بدون تدخل بشري، وإتخاذ القرار بناء على محتواها من البيانات².

وفي الأخير يمكن إستخلاص تعريف لهذا النظام على أنه نظام يعمل على تبادل البيانات والمعلومات والأعمال بين الشركات والمؤسسات إلكترونياً بدل الوثائق الورقية.

2- فوائد نظام التبادل الإلكتروني: من خلال التعريف السابقة يمكن إستنتاج فوائد هذا النظام وهي كالتالي:

- توفير الوقت، المال والجهد من خلال التبادل الآلي للمعلومات والبيانات.
- تخفيض نسبة الأخطاء من خلال النقل الإلكتروني للمعلومات.
- تحسين الكفاءة حيث يتم مشاركة البيانات إلكترونياً بسرعة مقارنة مع الأوراق ويتم تشغيلها في وقت أقل وبدقة أكبر.
- يحقق إمكانية التتبع وإصدار التقارير ولا يمكن أن تضيع البيانات والمعلومات لأنها مسجلة إلكترونياً.

¹ نظام موسى سويدان و سمير عزيز العبادي، تسويق الأعمال، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص:376.

² محمد عبد الفتاح ترك، العقود البحرية الدولية، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2007، ص:372.

ثانياً: نظام التحويلات المالية الإلكترونية:

يعتبر نظام التحويلات المالية الإلكترونية من أهم الدعائم التي تركز عليها المصارف الإلكترونية التي تعمل عبر الإنترنت، حيث يمكن هذا النظام و بطريقة إلكترونية آمنة نقل التحويلات المالية من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر، إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات، ويمتاز هذا النظام في حال تطبيقه بطريقة صحيحة بدرجة عالية من الأمن وسهولة الاستخدام والموثوقية.

1. تعريف: نظام التحويلات المالية الإلكترونية هو عملية منح الصلاحية لمصرف ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر، أي أن عملية التحويل المالي تكون عن طريق دار المقاصة الآلية وهي شبكة ملكيتها أو أحقية تشغيلها المصارف المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونية، حيث يعود استخدام هذه التقنية إلى عام 1978¹.

تم تعريفه أيضاً على أنه عملية منح الصلاحية لمصرف ما للقيام بحركة التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب عميل إلى حساب عميل آخر سواء أكان ذلك من خلال الهاتف أو أجهزة الحاسوب عوضاً عن استخدام الأوراق، وتنفذ عملية التحويل المالي هذه عن طريق المقاصة الإلكترونية². ومن خلال التعريف السابقة يمكن إستنتاج تعريف شامل لنظام التحويلات المالية الإلكترونية على أنه نظام يقوم بالتحويلات المالية بين الحسابات البنكية الدائنة والمدينة أو بين البنوك بطريقة إلكترونية بدل الطريقة التقليدية التي تعتمد على الأوراق.

2. منافع نظام التحويلات المالية الإلكترونية: لنظام التحويلات المالية الإلكترونية منافع عديدة يمكن إجمالها في النقاط التالية³:

- تيسير العمل: ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيارة البنك لإيداع التحويلات المالية، مما يعني تيسير الأمر، ورفع فعالية نظام العمل؛
- تنظيم الدفعات: يكفل الإتفاق على وقت إقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية تنظيم عمليات الدفع، دون أي ريبة في إمكان السداد في الوقت المحدد؛
- السلامة والأمن: أزلت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية، والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة؛

¹ خالد أحمد علي محمود، إقتصاد المعرفة وإدارة الأزمات المالية، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2019، ص: 325.

² محمد عمر الشويرف، التجارة الإلكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد، بدون طبعة، دار زهران للنشر، عمان، الأردن، 2013، ص: 154.

³ مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية، بدون طبعة، دار مؤسسة أرسلان، دمشق، سوريا، 2011، ص: 208.

- تحسين التدفق النقدي: رفع إنجاز التحويلات المالية إلكترونياً موثوقة التدفق النقدي، وسرعة تناقل النقد؛
- تقليل الأعمال الورقية: يتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية؛
- توفير المصاريف: قللت شبكة نظام المقاصة الإلكترونية من تكاليف إدارة أعمال المقاصة؛
- زيادة رضا العملاء.

ثالثاً: نظام سويفت (جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك).

نظام سويفت وهو مختصر لجمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك، وقد ظهر هذا النظام مع تطور التجارة العالمية مقره في بلجيكا وهذا النظام يقوم بتقديم خدمة المراسلات الخاصة بالمدفوعات المالية على مستوى عالي من الكفاءة وبتكلفة مناسبة ، وقد ظهرت فكرة هذا النظام في بداية الستينات من القرن الماضي ونشأ في سنة 1973 وبدأ العمل به في بداية سنة 1976.

1. تعريف: هو منشأة عالمية لتبادل المعلومات والخدمات المالية على نطاق عالمي من خلال الاتصالات الدولية بين المصارف، هذه المنشأة مملوكة من قبل أشخاص تقوم بتقديم هذه الخدمات في مجال الأعمال بالسرعة المطلوبة والأداء الفعلي الجيد المضمون وبثقة عالية، وهناك ما يزيد عن 8300 مصرف في أكثر من 208 بلد يثقون بهذه الخدمات من خلال تبادل الملايين من المعلومات وبالكفاءة المطلوبة¹.

تم تعريفه أيضاً على أنه شبكة اتصالات متطورة ومتقدمة، تعمل على ربط البنوك ببعضها البعض عبر شبكة اتصالات منظمة ومحكمة توفر للاتصال السهولة و السرعة والأمان².

وعرف أيضاً على أنه النظام المركزي العالمي لتنفيذ الحوالات المالية المتبادلة بين البنوك العالمية إلكترونياً بإعتماد مقاييس دولية، من خلال رمز محدد لكل بنك يسمى سويفت كود، يمكن هذا النظام العميل (البنك) من إجراء حوالات لجميع دول العالم تصل لحساب المستفيد خلال 24 ساعة عمل كحد أقصى في الحالات العادية³.

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف نظام سويفت على أنه نظام ربط وتبادل الرسائل والمعلومات بين جميع أسواق المال من خلال البنوك المسؤولة عن تنفيذ تلك العمليات في مختلف الدول وهو بذلك يغطي مختلف العمليات المالية والمصرفية التي تجرى بين البنوك والمؤسسات المالية.

¹ خالد وهيب الراوي، العمليات المصرفية الخارجية، بدون طبعة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 449.

² خالد أمين عبد الله، إسماعيل طراد، إدارة العمليات المصرفية، بدون طبعة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2011، ص: 223.

³ إيهاب أحمد عطية، حشرة ياذن فيل (الإرهاب وتمويله)، ط1، دار سما للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2021، ص: 561.

2. مميزات نظام سويفت: يتميز نظام جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك بما يلي:

- سرعة إنجاز الحوالات ووصولها للمستفيدين؛
- توفير عنصر الأمان؛
- أقل تكلفة للبنك قياساً لحوالات الأخرى؛
- يعمل النظام على مدار الساعة¹.

3. المنشآت المستفيدة من الأنشطة التي يقوم بها نظام سويفت: وتتمثل في:

المصارف التجارية، السماسرة والوسطاء، مودعي الأسهم والسندات، منظمي التسوية المالية، المشرفين على الأموال المحجوزة، محرري الضمانات التجارية الإلكترونية، منشآت تبادل المعلومات، إدارات صناديق الأموال، معتمدي الأسهم العالمية المركزية، مدراء صناديق الأموال، موزعي الصناديق الإستثمارية، وكلاء مصدري الأسهم، مجهزي قاعدة بيانات الأسواق، وكلاء التحويلات، ولجان المقاصة.

¹ خالد أمين عبد الله، إدارة العمليات المصرفية، مرجع سبق ذكره، ص: 223.

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الداخلي والخارجي للبنك

البنوك تسعى جاهدة لتطوير خدماتها البنكية من خلال دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف أنشطتها، واستحداث تقنيات جديدة تضمن لها تقديم خدمات ذات جودة عالية ودقة وسرعة متناهية، وهذا من أجل الحفاظ على إستمراريتها من خلال تحسين أدائها البنكي بمختلف أبعاده، والوصول إلى أداء متميز ذو كفاءة وفعالية عاليتين، بالإضافة إلى تحسين علاقتها مع العملاء، والتركيز على التنوع في تقديم الخدمات البنكية بطرق ووسائل متطورة وبتكاليف منخفضة، وذلك لا يتأتى إلا من خلال سعيها المستمر إلى تحسين أدائها، للوقوف أمام مختلف المعوقات والتحديات المحتملة.

المطلب الأول: التسيير البنكي عن طريق الإدارة الإلكترونية

يعتمد التسيير البنكي في ظل الإدارة الإلكترونية على تسخير العوامل المساعدة على دمج آليات الإدارة الإلكترونية في نشاطات البنوك ومداخل تحسين الأداء البنكي باستخدام آليات الإدارة الإلكترونية وتوظيفها في جميع المجالات البنكية.

أولاً: تحول البنوك من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

اتجهت العديد من البنوك في العالم إلى تبني تقنيات الإدارة الإلكترونية كحل أمثل لتنفيذ معاملاتها من أجل تحقيق مستوى أعلى من الأداء البنكي، وذلك من خلال مراحل دمج تقنيات الإدارة الإلكترونية في البنوك، ومؤشرات الأداء التكنولوجي فيها.

ولقد تم تقسيم مراحل دمج التقنيات التكنولوجية في النشاط البنكي إلى مرحلتين أساسيتين هما:

1. المرحلة الأولى ممتدة ما بين 1914 و1970: رغم أن هذه المرحلة دامت طويلاً إلا أن البنوك لم

تعرف خلالها إلا مرحلتين من التطورات الأساسية التي مست نشاطها ويمكن إيجازها فيما يلي:

أ. إدخال المحترفين إلى العمل البنكي: حيث تم ذلك بعد نهاية الحرب العالمية الأولى سنة 1914، أين بدأت البنوك تدخل محترفين في تقديم بعض الأنشطة البنكية، وخاصة تلك الأنشطة المعقدة نوعاً ما وتطلب الخبرة والحرفية، وكان الهدف من وراء ذلك تحقيق كل من عامل السرعة والكفاءة العالية في إنجاز مهام البنوك.

ب. مرحلة الاهتمام بالنشاط التسويقي: حيث تبنت البنوك خلال هذه المرحلة استراتيجيات تسويقية كان لها أثر على كل عناصر المزيج التسويقي، وكانت تهدف من ورائها إلى تصريف خدماتها بطريقة أكثر فعالية.

2. المرحلة الثانية ممتدة من السبعينات إلى يومنا هذا: تميزت البنوك في هذه المرحلة بالتوسع المستمر في

تبني تكنولوجيات المعلومات والاتصال، ويمكن تقسيمها إلى عدة مراحل نذكرها فيما يلي:

أ. الاعتماد الأولي على تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف البنوك: ففي هذه المرحلة كان

هدف البنوك من وراء تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو إيجاد حلول لمشاكل الأعمال البنكية من

بينها التأخر في إعداد التقارير المالية والمحاسبية، حيث تميزت هذه المرحلة بعدم تدخل الإدارة الوسطى والعليا

في الحلول المقترحة أو في تكلفتها، وكان الهدف الأساسي هو إيجاد الحلول لهذه المشاكل؛

ب. تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تميزت هذه المرحلة بتعميم الوعي التكنولوجي

على جميع العاملين بالبنك، وكذا الاستعداد للدخول إلى تكنولوجيا أوسع، بالإضافة إلى عدم تدخل

الإدارات الوسطى والعليا في النشاط البنكي؛

ج. الاعتماد على وسائل الاتصال في عرض الخدمات: اعتمدت البنوك على وسائل الاتصال من

أجل التوفير الفوري لخدمات العملاء بتكاليف مرتفعة، مما دفع الإدارة العليا للاهتمام بتكنولوجيا المعلومات

والاتصال رغبة في تطوير المنتجات حسب متطلبات العملاء في أقصر وقت وبأقل التكاليف؛

د. التحكم في التكاليف: تميزت هذه المرحلة بضبط الاستثمارات في التكنولوجيا، كما عملت الإدارة

العليا على الاستعانة بمختصين أكفاء في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمساعدتها في ضبط التكاليف؛

هـ. الإدارة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: نتج هذا التفكير عن الاستثمارات الضخمة

التي قامت بها البنوك في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ تم اعتبارها مصدر مهم كأصل من

أصول البنك، وبالتالي فهو يحقق مردودية كباقي الأصول، وفي هذه المرحلة أصبحت البنوك توظف

تكنولوجيا المعلومات إذ نتج عن الإدارة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف البنك

العديد من التوجهات الحديثة أهمها:

- اهتمام البنك بالخدمات البنكية تدريجيا مما ساعد على زيادة ربحيتها؛
- الاعتماد المتزايد على التقنيات الإلكترونية لتلبية حاجات المتعاملين من الخدمات الإلكترونية؛
- زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مراقبة سير الأعمال وكذا الرقابة الداخلية والتحكم في المخاطر وكذا التقليل من حدتها؛

- الحد من استعمال الملفات الورقية التي تحتاج حيز كبير داخل البنوك¹.

¹ عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، بدون طبعة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص: 30.

ثانيا: استخدامات الإدارة الالكترونية في البنوك

كون أن توظيف عناصر الإدارة الإلكترونية في النشاط البنكي له مزايا بالغة خاصة من ناحية الدقة والتنظيم وجودة تقديم الخدمة البنكية، خاصة في ظل إفرات اقتصاد المعرفة، حيث أصبح بقاء واستمرار البنوك مرهون بمدى مسيرتها للتغيرات البيئية المحيطة بها، فمن خلال المعطيات السابقة فإن استخدامات الإدارة الإلكترونية في البنوك تتمثل أساسا في البرمجيات الالكترونية التي تعمل بها البنوك وكذا الخدمات الالكترونية الحديثة الموظفة في البنوك فهي التحول من كل ما هو ورقي قديما إلى السعي نحو جعل الخدمات البنكية الكترونية وكما ذكر سابقا نلخص هذه الخدمات في ما يلي:

- خدمات الشباك الآلي والبطاقات البنكية؛
- أنظمة الدفع الالكترونية وأنظمة التسوية الالكترونية؛
- أنظمة التبادل و الربط والتحويل الالكتروني؛
- خدمات الدفع الالكتروني والبنك الالكتروني.

بالإضافة إلى الأنظمة المستخدمة من قبل البنوك كأنظمة الأرشفة الالكترونية وأنظمة التسيير المالي والبشري التي تسهل بدورها العمل البنكي وتدفع البنوك نحو استخدام وتوظيف الإدارة الالكترونية في البنوك فهناك نتائج ظاهرة من استخدام الإدارة الالكترونية في المؤسسات البنكية وغيرها كإحلال هيكل شبكي متحرك ومتغير محل هيكل تنظيمي ساكن وجامد، وجعل المؤسسة أكثر (تسطيحا و اقل تعقيدا). تغيير الكثير من المفاهيم الإدارية المتعلقة بخطوط السلطة الرسمية، وتقليص حجم الوظائف والمستويات الإدارية وتقليل الحاجة للأعمال الكتابية وتقليل الاعتماد على الإدارة الوسطى وكذلك تغيير أنواع العاملين من عمال كتابيين على عمال معرفة .

المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية وتأثيرها على الأداء البنكي

إن توظيف الإدارة الالكترونية أثر بصفة كبيرة على أداء المؤسسات سواء البنكية أو غيرها وذلك باستغلال التكنولوجيا الرقمية التي تعمل على تغيير مفهوم الأداء في المؤسسات وتجعل منه أكثر مرونة وديناميكية بحيث يكون هذا التغير ظاهرا على جميع الأعمال في المؤسسة.

أولا: تأثير الإدارة الالكترونية على أداء البنوك

أصبحت الإدارة الالكترونية عاملا محفزا للمؤسسات الباحثة عن المنافسة والتميز في إنتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها، بالتالي تسارعت المؤسسات لتهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها، لما لهذه الأداة من خلق فرص غير مسبوقه في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي، وتحسين القرارات

الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات، والاستغلال الأمثل للقوى العاملة، فضلا عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية، وذلك من خلال تطبيق العديد من الإجراءات والتغييرات (الميكال، العمليات، إدارة المؤسسة) وتدريب الموظفين على كيفية الاستخدام وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفاء التي تسعى المؤسسة لتحقيقه، لذا نرى أن العلاقة القائمة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي يمكن تلخيصها على النحو التالي¹:

- تؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي إلى حد كبير وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه، من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة؛
- تؤدي إلى تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي، ورسم السياسات العامة للمؤسسة، مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا؛
- التأثير على الجانب المعنوي لدى الموظفين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة؛
- إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة، مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور هام في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات؛
- زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار، وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية، وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة جودتها وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها؛
- تسببت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة؛
- تسببت في رفع عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسة في الأسواق الداخلية والخارجية، وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.

ثانيا: تطوير الأداء البنكي بتوظيف تقنيات الإدارة الالكترونية

إن أول خطوة تخطوها البنوك هي عملها المستمر على تحديد القوى المعيقة للعمل والقوى الدافعة له بهدف تحقيق التوازن بين هذه القوى، والوصول إلى أداء بنكي جيد، ذلك من خلال العديد من الاستراتيجيات التي اعتمدها البنوك في الوصول إلى دمج آليات الإدارة الإلكترونية في نشاطها، نذكر منها:

¹ العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، العدد 10، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2012، ص:325.

- تغيير القوانين المنظمة للنشاط البنكي: إن البنك الذي يريد التطور والنمو ومسايرة التغيرات الاقتصادية عامة والمالية خاصة، يجب عليه أن يكون مرناً في قوانين العمل البنكية الإلكترونية، وأن يعمل على تطويرها بشكل مستمر بحسب نوع الأنشطة، فتبني التقنيات الإلكترونية يجعلها تضع أرضية خاصة من قوانين تتماشى وطبيعة هذا النشاط؛
- تغيير الهيكل التنظيمي للبنك: تعمل البنوك باستمرار على وضع هيكل تنظيمي يتميز بالمرونة، وهذا قد يساهم في تشجيع الأفراد على الابتكار والتجديد، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا إذا أدركت البنوك، أهمية الانفتاح على البيئة الخارجية، وكذا التعرف على مختلف النقائص وسلبات الهيكل الحالي والعمل المستمر على إدماج الأنظمة والمعدات المتخصصة؛
- توفير عنصر الاتصال: ساهمت الإدارة الإلكترونية في توفير نظام فعال في الاتصال داخل البنك، حتى يساهم بصورة جيدة في نقل المعلومات بين مختلف أقسام البنك وباقي الفروع، وبين البنك وبنوك أخرى، وكذا بينه وبين المتعاملين، وتعتبر الآليات الإلكترونية وخاصة الشبكات بكل أنواعها داخلية أو خارجية أفضل وسيلة في تدعيم كل استراتيجيات الاتصال في البنوك وذلك من خلال توفيرها لعامل السرعة وتقليص الوقت وسهولة الاتصال؛
- معرفة احتياجات العملاء: يعتبر العميل منبع التغيرات التي تحدث في البنوك، وذلك نتيجة لعملها المستمر على تحديد احتياجاتها من خلال الوصول إلى رغباته ومعرفة مدركاته، ويتم ذلك من خلال استخدام أساليب خاصة كالدراستات الاستكشافية والميدانية، التي تعتمد في جمع المعلومات الخاصة بالعميل، ويتم التعامل مع هذه الأخيرة بأنظمة أتاحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بحيث توفر السهولة والسرعة في جمع البيانات، تبويبها، معالجتها الاحتفاظ بها واسترجاعها وقت الحاجة؛
- التعرف على مختلف العروض: أتاحت التقنيات الإلكترونية العديد من القنوات التي استخدمتها في عرض خدماتها عبر التلفزة الرقمية وغيرها، وكل هذه التقنيات وفرت للعميل إمكانية التعرف على عروض وأسعار كل الخدمات في العديد من البنوك بكل يسر وسهولة، وبالتالي أمام هذا الوضع الحديدي، على البنوك توفير سياسة تسعيرية مرنة تختلف باختلاف الخدمة وطريقة الحصول عليها، بالإضافة إلى ارتباطها بحاجات المتعاملين معها؛
- تطوير عنصر الترويج: يؤدي اعتماد البنوك الإستراتيجية ترويجية فعالة في جلب العملاء إلى تحقيق مجمل أهدافه، من خلال توسيع مجالات الإعلان والترويج لمختلف خدماتها في أماكن وأوقات متعددة، كالبريد الإلكتروني، مواقع البنك عبر الإنترنت والهاتف النقال.

- خلق ميزة تنافسية: إن تعود البنك على تحديد نوع وحجم المنافسة في السوق يكسبه ما يعرف بالميزة التنافسية، وهذا ما يعتبر عاملا جوهريا في تحسين أداء البنوك؛
- المساهمة في الابتكار والتجديد: ساهم دمج البنوك للآليات والتقنيات الإلكترونية في عرض خدمات لم تكن من قبل كخدمة الدفع الإلكتروني بالبطاقات البنكية، النقود الإلكترونية والشيكات الإلكترونية، بالإضافة إلى تبنيها لمختلف القنوات البنكية عن بعد، وكذا عملها المستمر على إدخال مختلف التقنيات والأنظمة الحديثة التي تأتي بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذا المجال¹.

المطلب الثالث: تحديات وتقييم استخدام الإدارة الإلكترونية في البنوك

استخدام الإدارة الإلكترونية في البنوك أدى إلى تطور العمل البنكي ومواكبة موجة العصرية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وتطوير خدماتها للعملاء لكن هذا لا يمنعها من مواجهة تحديات في سعيها إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية.

أولا: تحديات استخدام الإدارة الإلكترونية في البنوك

هناك مجموعة من العمليات التي تقف أمام توسع تطبيقات الصيرفة الإلكترونية، وبرغم من ذلك إلا أننا سنركز على جملة التحديات التي تشمل الجوانب التالية:

1. **تحديات التكنولوجيات الحديثة للعمليات المصرفية:** تعتبر التكنولوجيا في حد ذاتها تحديا في حقل بناء الأعمال الإلكترونية وإدارة المعلوماتية، وهي على بعدين بعدها الأول البنى التحتية وتتمثل في مدى توظيف وتمكين التكنولوجيا في القطاع المصرفي والتحديات الإستراتيجية للتقنية وسلامة التعاملات ومتطلباتها، أما البعد الثاني فيتمثل في تحديات التميز والاستمرارية والتوافر والقدرة التنافسية وهو تحد يتصل بالأعمال أو على نحو أدق بمفهوم تطوير الأعمال، وأهم تحديات التقنية.

2. **التحديات العملية:** لقد نتج عن التقدم التكنولوجي الكثير من المنتجات والخدمات الجديدة ودفعت بالأعمال نحو الفاعلية والتميز وإدخال هذه التكنولوجية الجديدة في الأعمال أجبرت الإداريين والمشرعين بالرجوع إلى الأسس والمبادئ الجوهرية لتتلاءم وقواعد العمل الجديدة في بقية الأعمال الإلكترونية فيما يتعلق بتنظيم وإدارة المعلومات والتكنولوجيا، وكل التغيرات خلقت تحديات عملية عند استخدام التطبيقات التكنولوجية.

¹ سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، (رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري)، قسنطينة، الجزائر، 2014، ص-ص: 28-31.

3. **تحديات قانونية:** يصاحب أداء العمل الالكتروني المصرفي من خلال المصارف الالكترونية العديد من المشاكل والصعوبات القانونية والجرائم الالكترونية والتي ترتبط بالأساس بما يعرف بالمعلوماتية ووسائل الاتصال الحديثة بوصفها البيئة التي تؤدي فيها المصارف الالكترونية خدماتها المصرفية¹.
- أ. الجرائم الالكترونية أو جرائم الانترنت: هي النوع الشائع من الجرائم لأنها تتمتع بالكثير من المميزات مما يدفع بالمجرمين لارتكابها ويمكن تعريفها بأنها الجرائم التي لا تعرف الحدود الجغرافية والتي يتم ارتكابها بأداة الحاسب الآلي عن طريق الانترنت وبواسطة شخص على دراية فائقة بهما.
- ب. الجرائم التي تستهدف الحاسبات والشبكات (جرائم الأضرار بالبيانات): وهذا النوع من الجرائم من أشدها خطورة وتأثير وأكثرها حدوثا وتحقيق للخسائر للأفراد والمؤسسات, ويشمل كل أنشطة تعديل أو محو أو إتلاف أو تعطيل العمل للمعلومات وقواعد البيانات الموجودة بصورة الكترونية على الحواسب الآلية المتصلة بشبكة المعلومات.
- ج. جرائم الاحتيال والسرقة (الاحتيال المعلوماتي): وتعتبر جريمة الاحتيال أو الغش المعلوماتي في القطاع المصرفي عن سلوك احتيالي أو خداعي مرتبط بالكمبيوتر يهدف بواسطته إلى كسب فائدة أو مصلحة مالية, والمجرم بهذه الطريقة أما أن يكون من موظفي المصرف أو من التقنيين المختصين في هذه التكنولوجيا المستخدمة².
- د. جرائم الاعتداء على الأموال: ظهرت جرائم الاعتداء على الأموال مع زيادة درجة اعتمادية المؤسسات المصرفية والمالية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتحول في كافة أنحاء العالم نحو ما يطلق عليه المصارف والمؤسسات المالية الالكترونية. وظهرت هذه الجرائم مع دخول بطاقة الائتمان والدفع الالكتروني بأنواعها المختلفة لتسهيل التعاملات والتوجه للإقلال من التعاملات بالنقد المباشر في إطار التحول إلى المجتمع اللانقدي وكذا جرائم التزوير وتشمل تزوير البريد الالكتروني وتزوير الوثائق والسجلات الالكترونية وتزوير الهوية وجرائم الاعتداء على الأشخاص: ويقصد بها السب والقذف والتشهير وبث أفكار وأخبار من شأنها الإضرار الأدبي أو المعنوي بالشخص أو الجهة المقصودة.

¹ بن عياد محمد سمير وسماحي أحمد، التكنولوجيا الالكترونية ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، مقال جامعي، العدد 1 جامعة بالقايد، تلمسان، الجزائر، ص-ص: 5-6.

² أسيا قاسمي، اثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، (أطروحة دكتوراه تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة)، بومرداس، الجزائر، 2015، ص: 19.

هـ. والجرائم ضد الحكومة: التي تشمل كافة جرائم تعطيل الأعمال الحكومية وللحصول على المعلومات السرية والإرهاب الإلكتروني¹.

ثانياً: تقييم استخدام الإدارة الإلكترونية في البنوك

إن استخدام الإدارة الإلكترونية له العديد من المزايا بالنسبة للمؤسسات سواء البنكية أو غيرها من المؤسسات أهمها²:

1. تقديم خدمات بسرعة مناسبة والدقة المطلوبة مع اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة؛
 2. القضاء على التزاحم بالإدارات من خلال التعامل بالشبكة الإلكترونية؛
 3. تسيير معاملات المرأة وتقديم الخدمات لها بعيداً عن الاختلاط غير المرغوب فيه؛
 4. الخصوصية والأمان التي تتمتع بمعايير للخصوصية والسرية والأمن والمصادقية؛
 5. ديمومة أداء المؤسسة لأعمالها بشكل مستمر في أي وقت ومن أي مكان؛
 6. المشاركة المجتمعية عن طريق استطلاع الآراء ووجهات النظر عن الخدمة المقدمة؛
 7. توفير فرص وظيفية جديدة محلياً للعمل عن بعد أو مباشرة ذات دخول عالية لشريحة كبيرة من المواطنين المتخصصين في التقنية وصيانتها؛
 8. دخول أنماط جديدة في المجتمع المحلي نتيجة التعامل الإلكتروني؛
 9. تطوير نظام الحكم الإلكتروني والشؤون العامة؛
 10. تسهيل عمليات الرقابة وتعزيز مبدأ المساءلة والمحاسبة الإدارية وتقوم بإحداث تغيرات كبيرة في الإجراءات المتعلقة بالأجهزة الحكومية؛
 11. استخدام أساليب مستحدثة في تصميم الوظائف، وتهيئة وإصلاح البيئة التنظيمية للإدارة؛
- وكما اتضح أن للإدارة الإلكترونية مزايا وإيجابيات عديدة تحصل عليها المؤسسات البنكية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية فإن لها سلبيات متوقعة عند استخدامها منها³:

- التجسس الإلكتروني: مصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق الإدارة الإلكترونية، وإنما يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للإدارة الإلكترونية والذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية

¹ دغوش العطر، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي، (أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر) بسكرة، الجزائر، 2017، ص: 84.

² عمر أبو هاشم الشريف وآخرون، الإدارة الإلكترونية: مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص-ص: 76-77.

³ مياي زكرياء وحماي موسى، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف) المسيلة، الجزائر، 2017، ص-ص: 25-26.

فإهمال هذه الناحية يؤدي اللي كارثة وطنية يحدثها التجسس الإلكتروني، ومصدر خطر التجسس الإلكتروني يأتي غالبا من ثلاث فئات هي الأفراد العاديون والهاكرز (القراصنة) وكذا أجهزة الاستخبارات العالمية للدول.

يقتصر خطر الفئتين الأولى والثانية على تخريب أو إعاقة أو إيقاف الموقع بحيث تستطيع الإدارة تجنب ذلك بطرق وقائية أو بإعداد نسخة احتياطية عن الموقع، أما خطر الفئة الثالثة فيتعدى ذلك بكثير ويصل إلى درجة الاطلاع الكامل على كافة الوثائق الحكومية ووثائق المؤسسات والأفراد والأموال مما يشكل تحديدا فعليا على أمن القومي للدولة معينة خاصة عندما يتم تسريبها إلى جهات معادية للدولة التي سلبت منها.

● زيادة التبعية للخارج: من المعلوم أن الدول النامية ليست دولا رائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات وهي دول مستهلة ومستعملة لهذه التكنولوجيا على الرغم من أن هناك إعداد كبيرة من الاختصاصين في هذا المجال في العالم من الدول النامية، وعلى العموم بما أن الإدارة الإلكترونية تعتمد بمعظمها إن لم نقل بأكملها على التكنولوجيا الغربية فإن ذلك يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية وهو ما له انعكاسات سلبية كثير.

فالا اعتماد على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتنا وتطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول النامية هو تعريض الأمن الوطني والقومي لهذه الدول للخطر ووضعها تحت سيطرة دول غريبة بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول صديقة أم عدوة، ولا يقتصر الأمر على التجسس على المعلومات لأهداف عسكرية أو سياسية بل يتعداه إلى القطاع التجاري لكي تتمكن الشركات الكبرى من الحصول على معلومات تعطىها الأفضلية على منافستها في الأسواق.

● شلل الإدارة: إن التطبيق غير الدقيق لمفهوم الإدارة الإلكترونية والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل الإدارة، عند ذلك نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل، فنكون قد خسرننا الأولى ولم نربح الثانية مما من شأنه أن يؤدي تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الكامل للنظام الإداري الإلكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء.

● الكلفة الباهظة لبناء مثل هذه البيئات الإلكترونية: وذلك لما تحتاجه من بنية تحتية وخدمات مساندة للمشاريع الإلكترونية من تدريب وتأهيل والتي يتم اقتطاع جزء كبير من الميزانيات، مما يؤثر على أولويات تنفيذ الخدمات وخاصة في الدول النامية.

- مشكلة البطالة: يؤثر الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية في القيام بالأنشطة المختلفة بدلا من الإنسان في سوق العمالة والطلب عليها، بالرغم مما يمكن أن توفر هذه الثورة المعلوماتية من فرص جديدة للعمل، إلا أنها لن تكون متاحة لو تم الاستغناء عنها في مجالات عملهم، فهي ستكون ذات طبيعة تقنية عالية وخاصة بمجموعة من المؤهلين، ولذلك فإن ثمة مشكلة ستتعاظم مع الاعتماد على المعلوماتية وهي البطالة.

خلاصة الفصل:

البنوك تسعى جاهدة إلى تحسين و تطوير خدماتها البنكية من خلال توظيف ودمج تكنولوجيا المعلومات والاعتماد على الإدارة الالكترونية في أنشطتها البنكية واستحداث تقنيات جديدة تساعدها على ضمان خدمات ذات جودة عالية ودقة وسرعة متناهية ووصولها إلى أداء متميز في ظل التحولات السريعة في البيئة التقنية للبنوك التي سارت بخطوات سريعة نحو تبني المفاهيم الجديدة والمتطورة في إتمام الأعمال، حيث حققت مكاسب عديدة في عملها البنكي من خلال توسيع مجال عملها إلى تقديم خدمات حديثة الكترونية وليدة التكنولوجيا المتطورة، كما أنها ساهمت في توسيع تعاملاتها بتقديم خدماتها إلى فئات أوسع من العملاء وذلك راجع إلى القنوات الجديدة التي أفرزتها الإدارة الالكترونية، ومن جهة أخرى تعمل البنوك التجارية على تلبية حاجات عملائها المتزايدة والمتغيرة باستمرار وفق ما تمليه الظروف الراهنة والتي أثرت على عاداتهم بسبب ميلهم إلى استعمال الوسائل الالكترونية الحديثة والتكنولوجيا المتطورة والتي تقرب المسافات بين أطراف العملية البنكية مما يحقق أداء أفضل من عدة زوايا من بينها الوقت والتكلفة وغيرها .

وتعد البنوك الجزائرية كغيرها والبنك الوطني الجزائري خاصة من البنوك التي تسعى الى تطبيق الادارة الالكترونية في معاملاتها ومجالاتها وهذا ما سوف نتطرق اليه في الفصل الموالي.

الفصل الثالث

الإدارة الإلكترونية في وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540

المبحث الأول: تقديم وعرض المؤسسة

المطلب الأول: نشأة بنك BNA وتقديم وكالة تيارت 540

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك BNA ووكالة تيارت 540

المطلب الثالث: أهداف بنك BNA ومهام وكالة تيارت 540

المبحث الثاني: مظاهر الإدارة الإلكترونية في بنك BNA ووكالة تيارت 540

المطلب الأول: خدمة الدفع الإلكتروني والبنك الإلكتروني

المطلب الثاني: البطاقات البنكية للبنك الوطني الجزائري

المطلب الثالث: جهاز الدفع الإلكتروني

المبحث الثالث: الأنظمة المستخدمة في البنك BNA ووكالة تيارت 540

المطلب الأول: نظام التسوية الإجمالية الفورية ونظام المقاصة الآلية الجزائريين

المطلب الثاني: نظام SWIFT ونظام DELTA في الجزائر

المطلب الثالث: أنظمة المحاكاة الخاصة بالبنك الوطني الجزائري

تمهيد

لقد شهد النظام المصرفي الجزائري تطورا كبيرا نتيجة التطورات التي بذلتها الدولة في إطار الانتقال من اقتصاد مخطط إلى اقتصاد السوق وخاصة بعد صدور قانون النقد والقرض، ويعتمد الجمهور الجزائري في الصفقات المالية والتجارية الكبيرة منها والصغيرة على السيولة النقدية، وبالتالي عدم ثقته في وسائل الدفع البديلة عنها، واختيار وسيلة الدفع هذه عن غيرها (الشيك، التحويل، بطاقات الدفع، ...) منذ القديم له مبرراته، ولعل أقوى هذه المبررات، هو المستجدات المالية الحالية التي فرضت نفسها، كذلك المجتمع الجزائري في حد ذاته لا يفهم سوى لغة السيولة النقدية لغياب الثقافة المصرفية النظام المصرفي الجزائري يدرك السمعة السيئة التي نسبت إليه بشأن نوعية الخدمات وعدم وجود ثقة تامة بينه وبين عملائه وهي أكبر مشكلة تواجهها البنوك الجزائرية باعتبارها مؤسسة تسعى لتحقيق الربح لهذا فإن النظام المصرفي الجزائري بدأ يشهد منذ سنة 2005 تكافل في الجهود الوطنية والدولية بمساعدة البنك العالمي من أجل تطوير خدماته وتحديثها، ولعل أهم البرامج المسطرة والتي دخلت حيز التنفيذ في سنة 2006 مشروع تطوير وتحديث وسائل الدفع و قد تضمن هذا المشروع البطاقات البنكية كوسيلة دفع إلكترونية كما شمل وسائل الدفع التقليدية بإدخال المقاصة الإلكترونية من أجل معالجتها إلكترونياً والتخلص من الطريقة اليدوية، وكذلك طريقة معالجة المبالغ الكبيرة.

المبحث الأول: تقديم وعرض المؤسسة

في إطار سعي الجزائر والبنوك الجزائرية عامة لمواكبة التطور الرقمي في مجال الادارة البنكية فإن البنك الوطني الجزائري يعتبر من بين البنوك التي تسعى إلى تطوير خدماتها وإدارتها الالكترونية والتي من شأنها تحقيق أهداف المؤسسة بصيغة أفضل وأسرع وجلب واكتساب ثقة الزبائن على المستوى الوطني.

المطلب الأول: نشأة بنك BNA* و تقديم وكالة تيارت 540

بعد الاستقلال ورثت الجزائر نظاما مصرفيا واسعا فبدأت عملية التأميم وإنشاء البنوك التجارية منذ سنة 1966، وبذلك بدأت البنوك الجزائرية في العمل لسد الفراغ الناتج عن استقالة البنوك الأجنبية.

أولا: نشأة البنك الوطني الجزائري BNA

أسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تدير بواسطة القانون الأساسي لها والتشريع التجاري. على الرغم من أنها أسست على شركة وطنية برأس مال 20 مليون دج، إلا أن هذه الوضعية أدخلت بعض الشيء بمفهوم شركة وطنية ذلك ومن خلال المادة السابعة، سمح للجمهور بالمساهمة في رأس المال بمعدل قدره 5 بالمائة ويمكن أيضا أن يصل إلى حد مبلغ مساهمة الدولة في رأس ماله، وتم وضع حد لهذه المساهمات الخاصة في رأس مال البنك بحلول عام 1970، أين تم شراء جميع هذه المساهمات من طرف الدولة ليصبح البنك ملك للدولة، حسب القانون الأساسي فإن جميع البنك يسير من قبل رئيس مدير عام ومجلس إدارة من مختلف الوزارات ويعمل كبنك ودائع قصيرة وطويلة الأجل وتمويل مختلف حاجيات الاستغلال والاستثمارات لجميع أعوان الاقتصاد لجميع القطاعات الاقتصادية كالصناعة، التجارة، الزراعة كما أنها استخدمت كأداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصير والمساهمة مع الهيئات المالية الأخرى لوضع القروض الطويلة و المتوسطة الأجل¹.

وحتى سنة 1982 قام البنك الوطني الجزائري بكل الوظائف كأى بنك تجاري إلا أنه كانت له حق الامتياز في تمويل القطاع الزراعي بمد الدعم المالي والقروض وهذا تطبيقا لسياسة الحكومة في هذا المجال.

وفي 16 فيفري 1989 أصبح البنك الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية على شكل شركة بالأسهم، تدير وفقا لقوانين 1988 والقانون التجاري، وبقيت تسميته بالبنك الوطني الجزائري وبالاختصار "ب.و.ج" وبقي المقر الاجتماعي بالجزائر 08 شارع ارنستو شيغيفارا 16000 الجزائر العاصمة،

* BNA : Banque Nationale d'Algérie

¹ موقع البنك الوطني الجزائري، (2022/04/26 على الساعة 11:41)، www.bna.dz.

وحددت مدته ب 99 سنة ابتداء من التسجيل الرسمي بالسجل التجاري وفي شهر جوان 2009 تم رفع رأس مال البنك الوطني الجزائري وذلك بإصدار 27.000 سهم جديد يحمل كل سهم قيمة 01 مليون دينار جزائري تم اكتتابها و شرائها من قبل الخزينة العمومية.

يعزز البنك الوطني الجزائري شبكته التجارية من خلال فتح وكالات جديدة في مختلف مناطق القطر الوطني وذلك من اجل تحسين خدماته لدى زبائنه، حيث يضم حاليا 205 وكالة عبر التراب الوطني¹.

ثانيا: تقديم بنك BNA وكالة تيارت 540

تعتبر وكالة تيارت وكالة رئيسية صنف AP* نظرا للأعمال الهامة التي تقوم بها، تحمل وكالة تيارت الرقم 540 تم إنشاؤها مباشرة عقب إنشاء البنك الوطني الجزائري، وتتفرع وكالة تيارت عن مديرية الاستغلال لولاية مستغانم التي بدورها تحمل رقم 198 حيث تشرف على أعمال الوكالة وترعاها، يقع مقر الوكالة بشوارع الانتصار لمدينة تيارت تضم حوالي 21 موظف موزعين على مختلف المكاتب ومصالح البنك².

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك BNA ووكالة تيارت 540

باعتبار أن البنك الوطني الجزائري مؤسسة وطنية تقوم على تنظيم إداري كسائر المؤسسات فلديه هيكله التنظيمي الذي يبين التنظيم والمهام لكل عناصر المؤسسة وعلاقة العمل التي تربط الموظفين كرؤساء المصالح والرؤساء الأقسام إلى غاية موظفي الشباك.

أولا: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري

الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري يتكون البنك المركزي الوطني الجزائري من عدة أقسام وفروع يمكن عرضها من خلال الهيكل التنظيمي التالي:

¹ موقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري (2022/05/05 على الساعة 10:14)، www.bna.dz.

* AP : Agence catégorie A Principale

² مقابلة مع نائب المدير وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540 .

الشكل (3-1): الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري



المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري (2022/05/05 على الساعة 10:30)

www.bna.dz

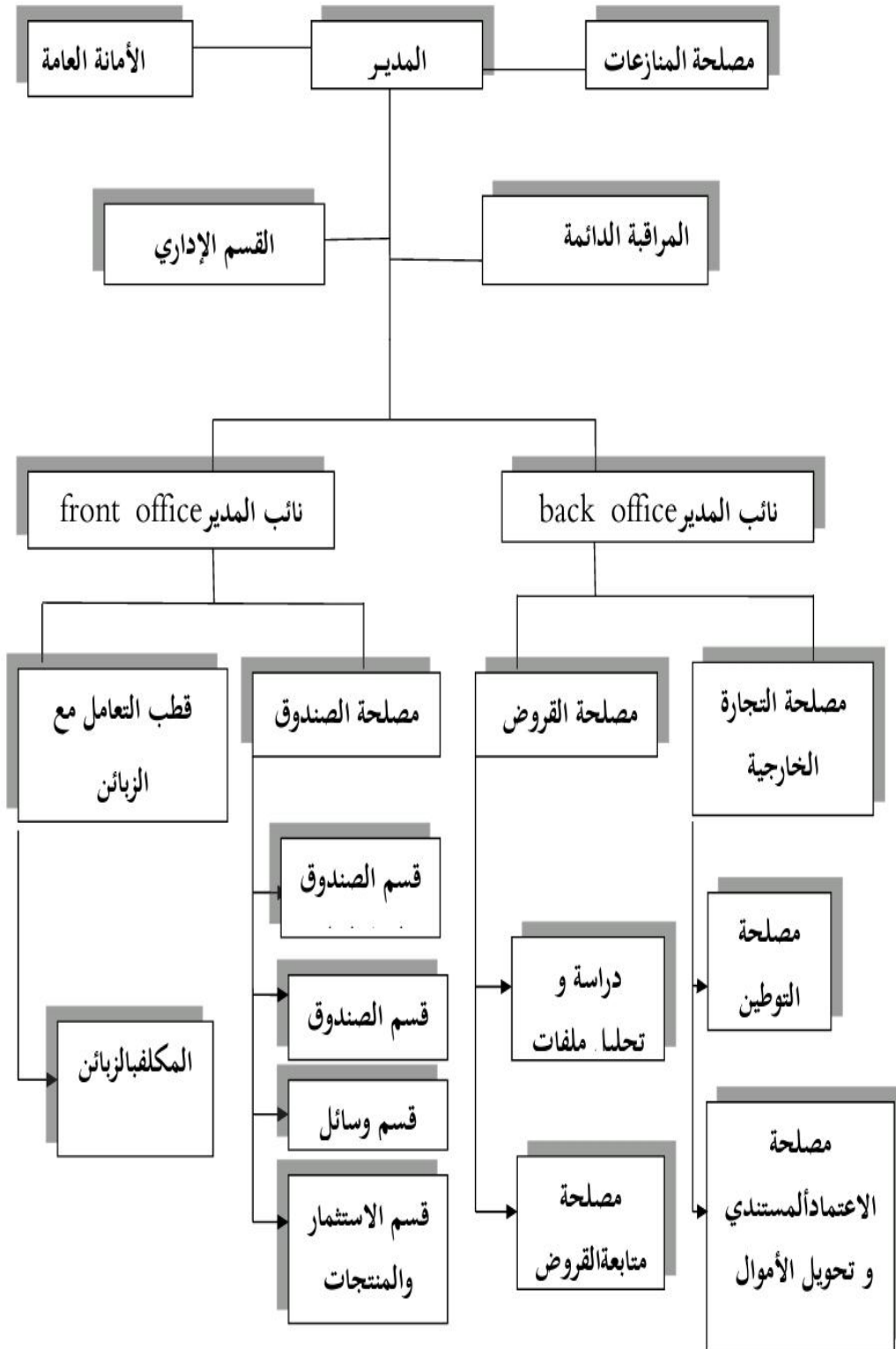
الهيكل الخاصة بالبنك الوطني الجزائري

الهيكل التابعة للقسم الدولي	الهيكل الملحقة بقسم الالتزامات
DMFE: مديرية التحركات المالية مع الخارج	DGE: مديرية المؤسسات الكبرى
DRICE: مديرية العلاقات الدولية والتجارة الخارجية	DPME: مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
DOD: مديرية العمليات المستندية	DCPS: مديرية القروض للأفراد والقروض الخاصة
الهيكل الملحقة بقسم الاستغلال والعمل التجاري	الهيكل الملحقة بقسم المالية
DER: مديرية تأطير الشبكات	DC: مديرية المحاسبة
DMC: مديرية التسويق والاتصال	DOMP: مديرية تنظيم المناهج والاجراءات
DIPM: مديرية وسائل الدفع والنقد	DCG: مديرية مراقبة التسيير
الهيكل الملحقة بقسم اجهزة الاعلام	DMF: مديرية السوق المالي
DDEP: مديرية تطوير الدراسات والمشاريع	الهيكل الملحقة بقسم تسيير وسائل العتاد والموارد البشرية
DTA: مديرية التكنولوجيات والهندسة	DPRS: مديرية الموظفين والعلاقات الاجتماعية
DPS: مديرية الانتاج والخدمات	DMG: مديرية الوسائل العامة
الهيكل الملحقة بقسم التغطية والدراسات القانونية والمنازعات	DPP: مديرية المحافظة على التراث
DSERC: مديرية المتابعة والتغطية وتحصيل القروض	DF: مديرية التكوين
DEJC: مديرية الدراسات القانونية والمنازعات	CGOS: مركز تسيير الخدمات الاجتماعية
DRG: مديرية تحصيل الضمانات	

ثانيا: الهيكل التنظيمي للبنك BNA وكالة تيارت 540

مثل جميع الفروع والوكالات فإن وكالة تيارت لديها هيكلها التنظيمي الذي يبين المهام والمصالح التي تتوفر عليها الوكالة نوضحها في الشكل التالي:

الشكل رقم (3-2): الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540



المصدر: مقابلة مع نائب مدير وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540

المطلب الثالث: أهداف بنك BNA ومهام وكالة تيارت 540

البنك الوطني الجزائري يسعى إلى تحقيق أهدافه المخطط لها كغيره من المؤسسات وذلك بتسخير جميع الوسائل المادية والبشرية والسير الحسن للوكالات التابعة له على المستوى الوطني.

أولاً: أهداف البنك الوطني الجزائري

الهدف الأساسي للبنك الوطني الجزائري تحقيق مكانة بين بقية البنوك الوطنية بتحقيق إنجازات في مختلف المجالات: سلع بنكية جديدة، استيعاب أكثر عدد من الزبائن، تحقيق فوائد من منح القروض والودائع والوصول إلى تحسين الأداء البنكي وذلك من خلال زرع الثقة من البنك والزبون بصفته أساس الأعمال البنكية والمستهلك الأساسي لها بالإضافة إلى أهداف ثانوية نذكر منها:

- تحسين وتسيير المعاملات الاقتصادية فيما يخص تحويلات بين الوكالة والبنوك الأجنبية؛
- توسيع مجال النشاطات البنكية مع الخارج في مختلف المجالات؛
- تسهيل التواصل عن بعد مع الخارج بإنشاء فروع إذ أمكن ذلك ومن خلال الشبكة الإلكترونية للمعلومات¹.

ثانياً: مهام بنك BNA وكالة تيارت 540

ومن المهام التي يقوم بها البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540 تتمثل في مايلي²:

- تقديم الخدمات المالية للأفراد و المؤسسات؛
- إقراض البنك للمنشآت الصناعية الخاصة؛
- تمويل نشاطات القطاع العام الصناعي و التجاري وكذا الخاص؛
- المساهمة في رأس مال العديد من البنوك التجارية تمويل الاستثمارات الإنتاجية وقبول الودائع؛
- تنفيذ كل ما يتعلق بعملية ضمان القروض لحساب الدولة؛
- التعاقد لمنح القروض، السلفيات، المنح، الرهن الحيازي؛
- استقبال التسديدات نقداً أو عن طرق الشيكات؛
- استقبال التحويلات للتوظيف، و وسائل القروض والاعتمادات؛
- تحصيل الودائع البنكية الخاصة بالصرف والقرض في إطار التشريع البنكي القائم والقواعد الخاصة؛
- منح القروض الطويلة و المتوسطة وقصيرة الأجل؛
- تمويل التجارة الخارجية، خصم الأوراق التجارية والمالية.

¹ مقابلة مع نائب مدير وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540.

² مقابلة مع المكلف بمصلحة الزبائن بوكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540.

المبحث الثاني: مظاهر الإدارة الالكترونية في بنك BNA وكالة تيارت 540

البنك الوطني الجزائري يسعى إلى تقديم خدمات الكترونية تعزز جهود تطبيق الإدارة الالكترونية في البنك وترضي زبائن البنك وهذا من خلال الخدمات البنكية التي تتمثل بوجه الخصوص في الدفع الالكتروني والبطاقات العديدة والمزايا التي تختص بها هذه البطاقات عبر هذه الخدمات البنك الوطني الجزائري يعزز من اعتماد الإدارة الالكترونية والعمل بها على المستوى الخدماتي للبنوك.

المطلب الأول: خدمة الدفع الالكتروني والبنك الالكتروني

خدمة الدفع الالكتروني والبنك الالكتروني من بين الخدمات التي يسعى البنك الوطني الجزائري إلى تطويرها وجلب الزبائن لاستخدامها والعمل بها.

أولاً: خدمة الدفع الالكتروني E-Payment

هي خدمة تسمح لحامل البطاقة البنكية CIB* بعملية دفع المشتريات سواء سلع أو خدمات عن طريق الانترنت فقد أصبح البنك الوطني الجزائري يقدم هذه الخدمة مع كل طلب بطاقة بنكية CIB مع العلم أنها خدمة مجانية يمنحها البنك.

وتقوم هذه الخدمة عبر إنشاء رقم سري خاص بخدمة الدفع الالكتروني وفي حالة ضياع أو نسيان الرقم السري تقوم الوكالة بإرسال طلب إعادة إنشاء رقم سري جديد إلى مديرية تسيير وسائل الدفع والرقمنة DIPM** ويتم إدراج المعلومات الخاصة بالزبون لاستخراج الرقم السري الجديد وإيقاف الرقم السري القديم.

تتم خدمة الدفع الإلكتروني بالطبيعة المحلية الوطنية، إذ يتم استخدامه لتسوية المعاملات التي تتم عبر الفضاء الإلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء الوطن.

وتتم خدمة الدفع الالكتروني عن طريق استخدام نقود الكترونية، وهي وحدات نقدية عادية كل ما هنالك أنها محفوظة بشكل الكتروني ويتم الوفاء بها الكترونياً، تستخدم خدمة الدفع الالكتروني لتسوية المعاملات الالكترونية التي تتم عن بعد، حيث أن العقد مبرم بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت وفقاً لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد¹.

* CIB : Carte Inter-Bancaire

** DIPM : Divisions Des Instruments de Paiements et de la Monétique

¹ مقابلة مع نائب مدير وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540 .

ثانيا: خدمة البنك الإلكتروني E-Banking

هي خدمة تسمح لزبائن البنك بالولوج إلى تفاصيل حساباتهم ومعاملاتهم لدى البنك من خلال شبكة الانترنت كما تسمح لهم بإجراء عمليات بنكية والحصول على كافة المعلومات دون التوجه إلى الوكالات البنكية ومن الخدمات التي تقدمها خدمة البنك الإلكتروني هي:

- كشف الحسابات؛
 - كشف جميع العمليات المسجلة في الحساب؛
 - البحث عن العمليات السابقة؛
 - تحميل كشف الحساب البنكي؛
 - طباعة RIB¹ (كشف الهوية البنكية)؛
 - إجراء تحويل من حساب إلى حساب آخر تابع لنفس البنك؛
 - تحول أجور حساب الشركة إلى حساب الموظفين؛
 - طلب بطاقة بنكية CIB؛
 - تقديم شكاوى على البطاقات البنكية المفقودة CIB.
- والية تطبيق خدمة البنك الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري تقوم على:
- يقدم الزبون طلب اشتراك في خدمة البنك الإلكتروني حسب نوع الزبون (موظف، شركة، أعمال حرة، جمعية) شرط أن يكون الزبون صاحب الحساب
 - بعد قبول الطلب يتجه المكلف بالزبائن إلى الرضوية الرقمية OGA^{**}
- وفي سعيه إلى تعزيز خدمة البنك الإلكتروني انشأ البنك الوطني الجزائري تطبيق هاتف BNatic ابتداء من 2019/10/20 ويسمح هذا الأخير بتقديم طلبات التمويل مباشرة فهو متاح 24/24 ساعات و7 أيام/7²، ويمكن الاستفادة من هذه الخدمة من خلال:
- تحميل تطبيق BNatic؛
 - اختيار التمويل المناسب؛
 - إجراء عملية المحاكاة وطلب التمويل؛

* RIB : Le Relevé d'Identité Bancaire

** OGA : Outils de Gestion des Abonnements

¹ أحلام ثابت، فضيلة بن عبيد، دور عصرنة وسائل الدفع في تحسين فعالية البنوك الجزائرية، (مذكرة ماستر في الاقتصاد الدولي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد البشير الإبراهيمي)، برج بوعرييج، الجزائر، 2020-2021، ص: 52.

- تحميل الوثائق اللازمة حسب صيغة التمويل المطلوبة؛
 - تحديد موعد مع الوكالة القريبة لإنهاء معاملات طلب التمويل.
- كما أطلق البنك الوطني الجزائري ابتداء من 13 فيفري 2020 خدمة جديدة من خدمات البنك عن بعد تتمثل في خدمة الرسائل القصيرة الخاصة بالبطاقات البنكية إلى تطرح لزبائن البنك الحاصلين على هذه البطاقات¹.

المطلب الثاني: البطاقات البنكية للبنك الوطني الجزائري

البطاقات البنكية تعد من مظاهر الإدارة الالكترونية في البنوك إذ أصبحت تمثل خدمة هامة للعملاء وتسمح لهم بالقيام بعملياتهم البنكية بصفة سريعة وآمنة.

أولا: كيفية إنشاء البطاقة البنكية

من اجل إنشاء بطاقة بنكية ومن الشروط التي يجب أن تتوفر في الزبون اجر ثابت يفوق 18000 دج وحساب بنكي لدى الوكالة بعدها يقوم الزبون بما يلي:

- بتقديم طلب لدى الوكالة البنكية؛
- بعد استلام طلب الزبون الذي تتوفر فيه الشروط السابقة الذكر يقوم المكلف بالزبائن بإرسال الطلب إلى مديرية تسيير وسائل الدفع والرقمنة DIPM التي تقوم بدورها بتجميع جميل طلبات الوكالات ثم إرسالها إلى شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM*؛
- شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM وهي مؤسسة مستقلة عن البنك الوطني الجزائري متخصصة في إنتاج البطاقات البنكية وتسيير الشبكة بين البنوك يتمثل دورها في هذه المرحلة بمعالجة جميع الطلبات المقدمة من طرف البنوك ثم تقوم بإنتاج بطاقات البنكية وإعادة إرسالها إلى البنك الوطني الجزائري DIPM؛
- عند استلام DIPM البطاقات البنكية تقوم بتحويلها إلى الوكالات البنكية عن طريق المديرات الجهوية للاستغلال؛
- بعد المراحل السابقة يقوم البنك باستلام البطاقات المطلوبة حيث تتم العملية على مستوى المصلحة الخاصة بالعلاقات مع الزبائن وبعد إعلام الزبائن يتم استقباهم لمنحهم البطاقات البنكية المرفقة بظرفين احدهما يحتوي على الرقم السري المتشكل من 4 أرقام خاص بعمليات السحب

¹ الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، (2022/05/20 على الساعة 09:10)، www.bna.dz.

* SATIM: Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique

والدفع، أما الطرف الثاني كذلك يحمل رقم سري متشكل من 6 أرقام خاص بالدفع الالكتروني (e-payment)؛

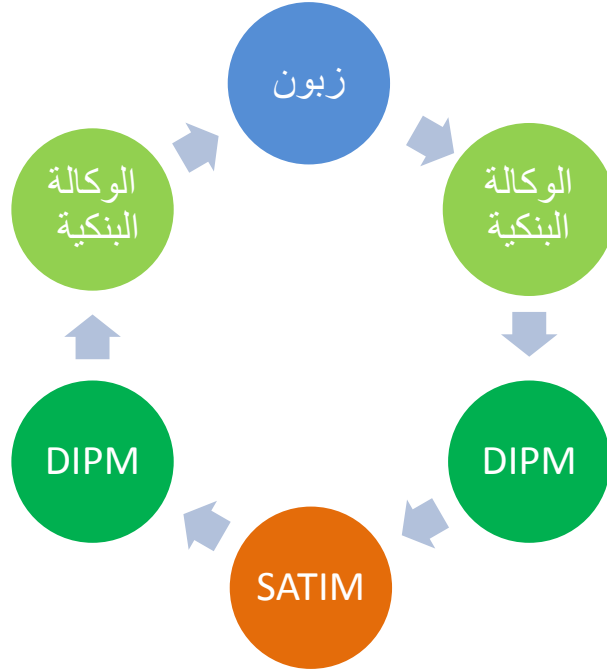
● الإجراءات المتخذة عند استلام الزبون للبطاقة البنكية:

- ✓ توقيع اتفاقية بين البنك والزبون التي تحمل المعلومات الشخصية للزبون ورقم الحساب والمعلومات المتعلقة بالبطاقة بالإضافة إلى المواد القانونية؛
- ✓ حضور الزبون أو موكله إجباري لاستلام البطاقة؛
- ✓ تذكير الزبون بإجراءات الأمان؛
- ✓ شرح آلية عمل البطاقة؛
- ✓ تدوين عملية الاستلام في سجل خاص.

بعد الإجراءات السابقة تقوم الوكالة بإرسال بريد الكتروني إلى مديرية تسيير وسائل الدفع والرقمنة DIPM من اجل تفعيل البطاقة.

في حالة ضياع البطاقة البنكية أو تلفها تقوم الوكالة بإرسال بريد الكتروني إلى مديرية تسيير وسائل الدفع والرقمنة DIPM حسب نوع الحالة حيث يتم إدراج المعلومات الخاصة بالزبون لاستخراج بطاقة جديدة مع إيقاف صلاحية البطاقة القديمة مقابل هذا يدفع الزبون عمولة ذات قيمة معتبرة. وفي حالة نسيان الرقم السري في هذه الحالة يقوم المكلف بالزبائن بإرسال طلب عن طريق البريد الالكتروني إلى DIPM مديرية تسيير وسائل الدفع والرقمنة من اجل إنشاء رقم سري جديد.

الشكل رقم (03-03): دورة إصدار البطاقة البنكية



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على المعطيات المذكورة سابقا

ثانيا: البطاقات البنكية للبنك الوطني الجزائري

في السابق كانت لدى البنك الوطني الجزائري إصدار واحد من البطاقات البنكية وهي بطاقة Carte bancaire inter CIB تقدم الوكالة مع البطاقة عقد معلومات بالإضافة إلى كلمة السر.

الشكل رقم (03-04): البطاقة البنكية CIB



المصدر: الموقع الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري، (2022/05/07 على الساعة 22:21)،

www.bna.dz

مؤخرا وفي السنوات القليلة الماضية تم إصدار بطاقات بنكية عديدة تخص البنك الوطني الجزائري التي بدورها ساعدت البنك على المضي قدما في إنشاء البطاقات البنكية وتحديث وسائل الدفع وتمثل هذه البطاقات في:

- بطاقة الأعمال: هي بطاقة مخصصة للمهنيين والمؤسسات تمكنكم من إجراء عمليات السحب والمدفوعات عن بعد وعبر الانترنت من اجل تغطية النفقات المختلفة المتعلقة بنشاطكم بحيث تسلم بطاقة الأعمال مجانا بناء على طلب أصحاب الحساب أو ممثليهم وهي صالحة لمدة 3 سنوات¹.

جدول رقم (03-01): بطاقة الأعمال الخاصة ببنك BNA

نوع البطاقة	نوع المستفيد من البطاقة	السحب	الدفع عبر الانترنت	حدود الدفع على أجهزة الدفع الالكتروني	شكل البطاقة
بطاقة الأعمال الكلاسيكية	مهنيين	50.000 دج	300.000 دج	80.000 دج	
	مؤسسات	50.000 دج	300.000 دج	80.000 دج	
بطاقة الأعمال الذهبية	مهنيين	50.000 الى 80.000 دج	300.000 الى 999.000 دج	150.000 دج	
	مؤسسات	50.000 الى 80.000 دج	300.000 الى 999.000 دج	250.000 دج	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على إلى المعلومات المتوفرة على الموقع الالكتروني،
(2022/05/07 على الساعة 00:41)، www.bna.dz.

¹الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري، (2022/05/07 على الساعة 10:30)، www.bna.dz.

- بطاقة النخبة: هي بطاقة سحب ودفع عالية المستوى موجهة خصيصا لزبائن البنك، تقدم خدمات المساعدة الطبية وخدمات التأمين والاستقبال، الإرشاد والمساعدة وهي نوعان حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (03-02): أنواع بطاقة النخبة

شكل البطاقة	سقف مبلغ معاملات الدفع	الدفع الالكتروني/الأسبوع	السحب/اليوم	نوع البطاقة
	250.000 دج	999.999 دج	200.000 دج	بطاقة النخبة للأفراد
	250.000 دج	999.999 دج	50.000 دج	بطاقة المهنيين
	250.000 دج	999.999 دج	50.000 دج	للأعمال للمؤسسات

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على المعلومات المعروضة في الموقع الالكتروني

www.bna.dz

- البطاقة مسبقة الدفع: هي بطاقة قابلة للتعبئة يمكنكم تقديمها لمن تريدون تتم التعبئة فيها بالتحويل من حساب الشيكات أو حساب التوفير يمكن استخراج هذه الطاقة من طرف أي شخص طبيعي وتتيح هذه البطاقة الدفع مقابل المنتجات والخدمات على مستوى أجهزة الدفع الالكتروني، الدفع عبر الانترنت بالإضافة إلى السحب النقدي و الاطلاع على الأرصدة وعلى آخر عشر عمليات مصرفية لحساب مسبق الدفع¹.

¹ مطويات وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540.

الشكل رقم (03-05): البطاقة البنكية مسبقة الدفع



المصدر: الموقع الالكتروني (2022/05/07 على الساعة 01:00)، www.bna.dz.

وسنوضح من خلال الجدول التالي حجم إصدار البطاقات البنكية لعملاء وكالة البنك الوطني الجزائري 540 تيارت خلال سنة 2021 و 2022:

الجدول رقم (03-03): البطاقات المقدمة لعملاء وكالة BNA 540 تيارت

نوع البطاقة / السنة	2021	أفريل 2022
بطاقة أعمال	149 بطاقة	140 بطاقة
بطاقة توفير	331 بطاقة	145 بطاقة
بطاقة CIB	673 بطاقة	474 بطاقة

المصدر: مصلحة الزبائن بوكالة البنك الوطني الجزائري 540 تيارت

من خلال الجدول اعلاه يمكن القول أن الإقبال على إستخدام البطاقات في تزايد إذ انه في 4 أشهر فقط من سنة 2022 هناك تقارب مع سنة 2021 كاملة وهذا ما يبين لنا ان الوعي الالكتروني للعملاء في تزايد مستمر.

المطلب الثالث: جهاز الدفع الالكتروني في البنك الوطني الجزائري

يعد هذا الجهاز من مظاهر تطوير الخدمات البنكية واستخدام الإدارة الالكترونية في المجال البنكي فهو يساعد على الدفع الالكتروني في جميع المجالات ولا تقتصر خدماته على البنوك أو المؤسسات المالية فيمكن من خلاله دفع الفواتير وتسديد المعاملات التجارية عن طريق البطاقات البنكية وهذا ما سنبيته في الفروع التالية.

أولاً: جهاز الدفع الإلكتروني وآلية عمله في البنك الوطني الجزائري

أجهزة الدفع الإلكتروني وتعرف أيضا بالنهائيات الطرفية لنقاط البيع الإلكترونية أو نهائيات الدفع الإلكتروني وهذه الأجهزة ظهرت مع ظهور البطاقات الإلكترونية ويستفيد من هذا الجهاز ثلاث أطراف البنك، العميل الخاص بالبنك الحامل للبطالة والتاجر أو صاحب المؤسسة الذي يكون الجهاز مثبت عنده. ويعمل الجهاز بحيث انه يسمح للزبائن حاملي البطاقة البنكية بالقيام بعملية تسوية مدفوعاته مقابل خدمة أو سلعة بطريقة إلكترونية وعند طلب زبون البنك للجهاز سواء كان هذا الشخص طبيعي أو معنوي من تجار أو مؤسسات وتعاقده مع الوكالة البنكية لقبول البطاقات البنكية يتم معالجة هذا الطلب عبر المراحل التالية¹:

- بعد توقيع العقد تتم عملية إرسال الطلب إلى مديرية تسيير وسائل الدفع والرقمنة DIPM والتي بدورها ترسلها إلى مصلحة خاصة بإنتاج أجهزة TPE*؛
- تتم برمجة جهاز TPE حسب المعلومات المتعلقة بالزبون حيث يتم إدراج: رقم الحساب البنكي، الوكالة البنكية ونوع الزبون؛
- كما تتم برمجة شريحة الهاتف المتصلة بجهاز TPE؛
- بعد إتمام عمليات البرمجة على مستوى مديرية تسيير وسائل الدفع والرقمنة DIPM تقوم هذه الأخيرة بتسليم الجهاز إلى المديرية الجهوية للاستغلال DRE** والتي بدورها ترسلها إلى الوكالات البنكية الخاصة بكل زبون؛
- عند وصول الأجهزة إلى الوكالات البنكية يقوم المكلفون بالزبائن بإعلام الزبون وتحديد موعد من أجل تثبيت الجهاز بالمحل؛
- عند حلول الموعد المتفق عليه يتوجه المكلف بالزبون من أجل عملية التثبيت للجهاز وشرح آلية عمله؛
- تتم عملية محاكاة افتراضية مع شرح جميع مراحل عملية الدفع بالجهاز؛
- يقوم الزبون بإمضاء مقرر تثبيت جهاز الدفع الإلكتروني .
- ويتم تقديم جهاز TPE إلى العديد من الزبائن ك :
- شركات توزيع الغاز والكهرباء، شركة توزيع المياه وشركات النقل؛

¹ مقابلة مع نائب مدير وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540.

* TPE : Terminal de Paiement Electronique

** DRE : Direction Régionales d'Exploitation

- المؤسسات الخدمائية (شركات التأمين)؛
- المراكز التجارية، الفنادق، المطاعم، الصيدليات، وكالات السياحة والسفر ومحطات الوقود.

ثانيا: أنواع أجهزة الدفع الالكتروني الخاصة بالبنك الوطني الجزائري

هناك نوعين من أجهزة الدفع الإلكتروني المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري وهما جهاز الدفع الإلكتروني من نوع SPIRE وقد تم تقديم 16 جهاز من هذا النوع و 7 قيد الطلب، وجهاز الدفع الإلكتروني من نوع CASTLES وقد تم تقديم 11 جهاز من هذا النوع¹.

في حين انه هناك تأخر في تسليم طلبات لأجهزة الدفع الإلكتروني نبينها في الجدول التالي:

الجدول رقم (03-04): عدد الطلبات المتأخرة على أجهزة الدفع الالكتروني بالوكالة

السنوات	من 2017 إلى 2019	من 2020 إلى أبريل 2022
أجهزة الدفع	40 جهاز	38 جهاز

المصدر: مصلحة الزبائن لوكالة البنك الوطني الجزائري 540 تيارت

يمكن التعليق على الجدول اعلاه فمن خلال المعطيات يتبين انه الطلبات على أجهزة الدفع في تزايد رغم التأخر في التسليم الذي يجب تداركه بصفة عاجلة، ويمكن القول ان استخدام الاجهزة الالكترونية المصرفية التي تعد مظهرا من مظاهر الادارة الالكترونية في تحسن أملا في تعميم استخدامها أكثر مستقبلا.

¹ مقابلة مع المكلف بمصلحة الزبائن بوكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540.

المبحث الثالث: الأنظمة المستخدمة في بنك BNA وكالة تيارت 540

في إطار تحديث وعصرنة النظام المصرفي في الجزائر وككل البنوك يسعى البنك الوطني الجزائري إلى استخدام الأنظمة التكنولوجية الحديثة في المجال البنكي من خلال تعاونه مع البنوك التجارية الأخرى ووزارة المالية ومساعدة البنك العالمي يستخدم البنك الوطني الجزائري نظام التسوية الإجمالية الفورية الجزائري ونظام المقاصة الآلية الجزائري بالإضافة إلى نظام سويفت العالمي والأنظمة الأخرى الجزائرية المبينة في ما يلي من المطالب.

المطلب الأول: النظام التسوية الإجمالية الفورية ونظام المقاصة الآلية الجزائريين

إن استخدام الأنظمة التكنولوجية الحديثة كنظام التسوية الجمالية الفورية ونظام المقاصة الآلية في المجال المصرفي ساعد البنوك الجزائرية بصفة عامة والبنك الوطني الجزائري بصفة خاصة على تحديث خدماته المصرفية والعمل في بيئة تتصف بالحدثة.

أولاً: نظام الجزائر للتسوية الفورية الإجمالية *ARTS

هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي، ويتم فيه تسير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى شكل إجمالي¹، وفي إطار تحديث وعصرنة النظام المصرفي الجزائري وخاصة من حيث أنظمة الدفع بادر بنك الجزائر بمشاركة البنوك الجزائرية و بعض المؤسسات المالية إلى جانب بريد الجزائر و بالتعاون مع وزارة المالية والمساعدة البنك العالمي إلى إنجاز نظام دفع إلكتروني متطور يسمى بنظام التسوية الإجمالية الفورية، ودخل هذا النظام العمل في شهر فيفري سنة 2006، و ذلك بموجب الأمر رقم 05/04 بتاريخ 13-10-2005 للتسوية الفورية الإجمالية و الدفع العاجل ما بين البنوك².

وإن إمكانية إنجاز هذا النظام وتوفير الوسائل لتحقيقه تتمثل في التزام السلطات العمومية والسلطات النقدية بتنظيم ملتقيات داخل الوطن وخارجه، وإنشاء ورشات عمل لتنظيم اجتماعات مع المشرفين على الانجاز وتأسيس المشاركين من المصارف ومراكز الصكوك البريدية ومؤسسات مالية، ويتطلب دعم تقني من الخبراء والمشاركين الذي يتمتعون بخبرة واسعة في المصارف المركزية الأجنبية، ودعم مالي من البنك العالمي

*ARTS : Algeria Real Time Settlements

¹ عرابة رابع، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 08، جامعة الشلف، 2012، ص: 12.

² مسري الجيلالي، نشأة وتطور النظام المصرفي في الجزائر -البطاقات والنقود الإلكترونية نموذجاً-، (رسالة ماجستير في الاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة دمشق)، سوريا، أكتوبر 2007، ص: 162.

لإقامة وحدة ناشطة وذات كفاءة لتسيير المشروع وإقامة شبكة اتصال بين المصارف، شبكة اتصال بين جهاز المقاصة الإلكتروني وشركة SATIM وبنك الجزائر، وإقامة شبكة اتصال مع جهاز المحاسبة العمدة لبنك الجزائر.

ويهدف نظام التسوية الإجمالية الفورية في الجزائر إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي، وكل العمليات المتعلقة بوسائل الدفع الأخرى؛
- تخفيض أجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتابية؛
- جعل نظام الدفع الوطني يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة؛
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني؛
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات؛
- تقوية العلاقات بين البنوك العاملة هذا النظام؛
- تشجيع إقامة المصارف الأجنبية.

ويعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمصرفية والمشاركين عامة، وذلك من خلال:

- عمليات ما بين المصارف: حيث يتم خلال هذا النظام التحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن والتي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة؛
- عمليات بنك الجزائر: إن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصاته على توجيه وإصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين؛
- إن المبالغ المدينة والدائنة الناتجة عن طريق المقاصة الإلكترونية تعالج بهذا النظام قرضا ودينا في الوقت نفسه وفي حسابات المشاركين، تعمل على أساس مبدأ الكل أو لا شيء وفي حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الإلكترونية، وعلى الراغب أن يعيد العملية في الوقت لاحق.
- حسابات التسوية: إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات التسوية، التي تنقسم إلى حسابات فرعية وهذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين، والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر والتسويات التي تتم عن طريق النظام حيث تتم بصفة مستمرة وفي وقت حقيقي، وبعد التأكد

الآلي من وجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني يطبق مبدأ FIFO* أول من يدخل أول من يخرج، مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات المبينة فيما يلي:

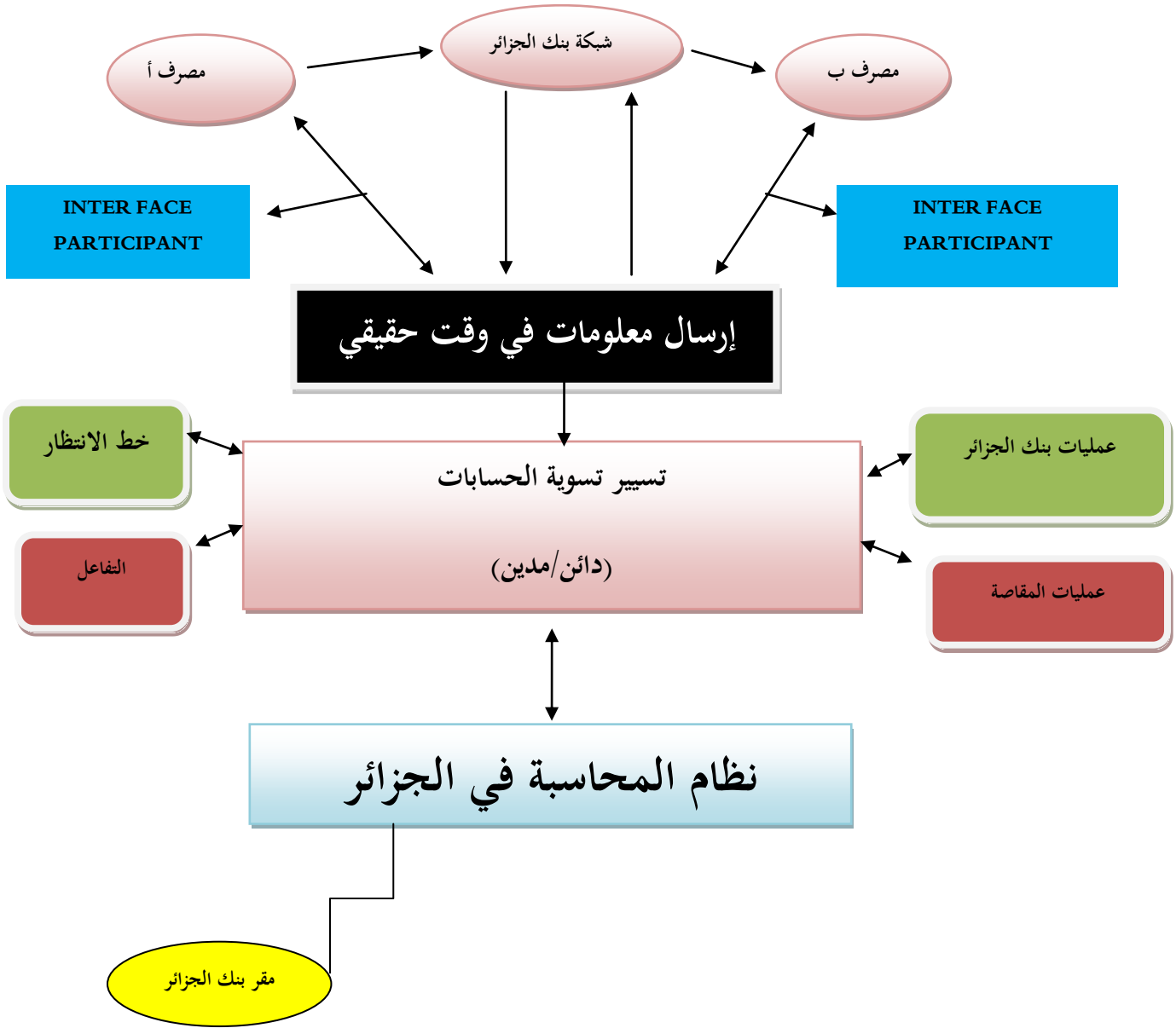
- الأولوية الأولى: عمليات بنك الجزائر؛
- الأولوية الثانية: المبالغ المخصصة للمقاصة؛
- الأولوية الثالثة: أوامر مستعجلة بطبيعتها.

كما أن تسوية الحسابات المعنية تتم بصفة لا رجعة فيها، حيث أنه بمجرد قبولها من طرف نظام ARTS لا يمكن إلغاؤها لاحقا، بحيث تكون الغاية من التسويات مضمونة بصفة دائمة على مدى يوم المبادلة والذي يكون على النحو الآتي:

- من الساعة الثامنة ونصف صباحا من خلال معالجة عمليات بنك الجزائر عمليات السوق النقدي عمليات الصرف؛
- من التاسعة ونصف صباحا بدأ المبادلات؛
- منتصف النهار تسوية حصيلة المقاصة؛
- الساعة الثالثة وقف المبادلات؛
- من الساعة الثالثة إلى الرابعة تسديد المبالغ التي تمت في اليوم الأخير، وقبول أو رفض العمليات التي كانت في الانتظار؛
- الساعة الرابعة اختتام وغلق الحسابات وإرسال إخطارات حصيلة الحسابات واستخراج حسابات المشاركين وإفراجها في جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر.

* FIFO : First In First Out

الشكل رقم (03-06): آلية عمل نظام ARTS



المصدر: بن عمارة بديعة، سافر مليكة، التكنولوجيا الالكترونية البنكية وأثرها على المنظومة المصرفية الجزائرية، (مذكرة لنيل شهادة ماستر في المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون)، تيارت، الجزائر، 2013-2014، ص: 105.

ثانيا: نظام المقاصة الآلية الجزائري ATCI*

نظام المقاصة الإلكترونية يعتمد على معالجة تسويات المعاملات عن بعد فيما بين البنوك والمؤسسات المالية التي تتم عن طريق الشبكات، الوراق التجارية، التحويلات الاقتراعات الآلية وعمليات السحب والدفع بالبطاقة البنكية ويعرف بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة، بحيث تتم عملية المقاصة بصورة آلية بين البنوك بالاعتماد على الربط الشبكي فيما بينها وهذا تحت إدارة البنك المركزي فقد اصدر بنك الجزائر قانون رقم 05/06 المؤرخ بتاريخ 15 ديسمبر 2005، والمتضمن لمقاصة الصكوك ومختلف وسائل الدفع ذات القيم الكبيرة وبدأ العمل بهذا النظام في 15 ماي 2006 حيث تولى مركز المقاصة القبلية - شركة ذات أسهم - وهي فرع لبنك الجزائر تم فتح رأسمالها أمام مساهمة البنوك لإنشاء مواقع الربط لـ 19 مشاركا (18 بنكا بالإضافة إلى بريد الجزائر).

ويهدف هذا نظام المقاصة الجزائري إلى¹:

- جعل حساب واحد للتسوية مع رصيد واحد يمكن متابعته مركزيا من طرف البنوك؛
- تحسين تسيير السيولة على مستوى البنوك التجارية؛
- تمكين البنك المركزي من التحكم ومراقبة الكتلة النقدية؛
- المحافظة على النقود وتخفيض كلفة العمليات التشغيلية و الإدارة؛
- توفير أداة فعالة وآمنة للدفع خاصة وأنها أصبحت كبديل أكثر أمنا في مراقبة المبالغ ذات القيم الكبيرة وهذا بفضل استعمال تقنية التشفير؛
- الانتقال من التبادل التقليدي (اليدوي) ما بين البنوك لعمليات الدفع التي ينفذها المتعاملون إلى التبادل الآلي؛
- تقليص أحوال التحصيل خاصة فيما يتعلق بالشيكات من مدة أربعة أيام إلى يومين على الأكثر؛
- ضمان أمن المبادلات ما بين المشتركين في النظام وذلك تفاديا لحدوث خسائر محتملة أو مشاكل محتملة تتعلق بالحاسبة وكذلك تمكين المشتركين من بنوك ومؤسسات مالية من تحسين إدارة سيولتها؛
- تكريس الثقة أكثر لدى أفراد المجتمع العملاء من أجل تعاملهم أكثر من وقت مضى بوسائل الدفع

* ATCI : Algeria Tele-compensation Inter-bancaire

¹ محرز نورالدين وصيد مريم، نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة لحالة الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية-، خ ميس مليانة، الجزائر يومي 26-27/04/2011، ص:7.

- تسهيل مهمة بنك الجزائر في التحكم أكثر في الكتلة النقدية وتمكينه من مراقبتها بشكل فعال ومن محاربة جرائم غسيل الأموال.
- هذا النظام عند بداية تشغيله والتعامل به كان يسمح فقط بتبادل الشيكات الموحدة، ثم بعدها امتد ليسمح بتبادل مختلف وسائل الدفع كالتحويلات كذلك العمليات المتعلقة بالبطاقة وغيرها من وسائل الدفع رغم كل التجربة التي مرت بها الجزائر في نظام المقاصة الإلكترونية والوقت والجهد الذي وفرته على البنوك إلا أن نظام الـ ATCI مازال يعاني من مشاكل نذكرها فيما يلي:
- الإنقطاعات المستمرة في الشبكة ما بين البنوك؛
- حدوث خلل في النظام ينتج عنه تحويل مالي عشوائي في الأرصدة وهذا ما يؤثر سلبا على نجاح هذه العملية؛
- تقام بنسبة كبيرة للشيكات فقط ولا تشمل السفتحة والسند لأمر والتحويلات المالية الأخرى.
- ولحماية هذا النظام من القرصنة تعاقد البنك المركزي مع مؤسسة دولية مختصة في ميدان الأمن الإلكتروني لتأمين الشبكات والتأكيد على سرية المعلومات، بحيث لا يمكن احتراق هذه الشبكات. رغم كل هذا نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر يعتبر بادرة وخطوة جيدة لعصرنة النظام المصرفي ويعتبر كأساس لإيجاد صيرفة إلكترونية ناجحة في الجزائر.

المطلب الثاني: نظام SWIFT ونظام DELTA في الجزائر

تعدد الأنظمة في البنوك بصفة عامة إذ تلعب دورا هاما في تطوير وتحسين الخدمات والإدارة الإلكترونية بصفة عامة ومن بين الأنظمة التي يعمل بها البنك الوطني الجزائري هي نظام سويفت ونظام دلتا وسنتطرق إلى التفصيل في الفروع الآتية

أولا: نظام SWIFT في الجزائر

إن نظام سويفت هو النظام المركزي العالمي لتنفيذ الحوالات المالية المتبادلة بين البنوك العالمية إلكترونيا وذلك باعتماد مقاييس دولية ومن خلال رمز محدد لكل بنك يسمى سويفت كود. ويمكن نظام سويفت العميل من إجراء حوالات لجميع دول العالم على أن تصل حساب المستفيد خلال 24 ساعة عمل كحد أقصى في الحالات العادية ونبين آلية عمل نظام سويفت من خلال المثال التالي:

شخص مقيم بالجزائر يقوم من خلال بنكه المحلي طلب تحويل 1000 يورو إلى صديق له في فرنسا هنا يقوم البنك بتحويل الطلب إلى صيغة سويفت تدعى رسالة سويفت تتضمن خصم مبلغ 1000 يورو من حساب الجزائري ثم إرسالها إلى الحساب البنكي للشخص الفرنسي عبر نظام سويفت العالمي. ومن أهم مميزات نظام السويفت

- وسيلة مضمونة وآمنة الاستقبال الأموال وإرسالها عالميا؛
- لا يوجد حد أعلى لقيمة الحوالة؛
- يتم إصدار الحوالات لجميع العملات الأجنبية؛
- سرعة إصدار الحوالة يمكن إصدار الحوالة دوريا بموجب تعليمات ثابتة على حساب العميل.

في السابق كانت وكالات بنك الجزائر يسمح لها بالعمل على نظام سويفت على المستوى المحلي لكن مع التقدم في الوقت أصبح يقتصر العمل به في المديرية الخاصة ببنك الوطني الجزائري فأصبحت العمليات التي تتطلب العمل بنظام سوويفت يتم تحويلها من الوكالات المحلية إلى المديرية التي تمثل الدارة العليا واعتمد إلى جانبه نظام دلتا على مستوى الوكالات المحلية الذي سوف تبين دوره من خلال الفرع التالي¹.

ثانيا: نظام DELTA

هو نظام معلوماتي يعمل به البنك الوطني الجزائري ويعتمد عليه بصفة كبيرة حيث أن البنك الوطني الجزائري يعمل بنسخة رقم 8 ويحتوي على قاعدة معلومات جميع زبائن البنك كما يتم بواسطته القيام بكل العمليات المحاسبية والمالية كما تعتمد عليه الكثير من البنوك التجارية الأخرى فهو معتمد في 150 بنكا في أكثر من 40 دولة في أوروبا وإفريقيا.

نظام DELTA أصبح الحل المرجعي للبنوك التجارية الكبيرة التي لديها شبكة من الوكالات خاصة في الدول الفرانكفونية وهو عبارة عن برمجيات متكاملة و مدججة تقوم بجميع المهام البنكية والذي يمكن من توفير الرقابة للمدير على جميع أقسام البنك نظام DELTA هو إصدار وتطوير وتصنيع شركة DELTA-INFORMATIQUE التي تأسست سنة 1982 وهي شركة فرنسية تعمل على توفير برمجيات بنكية متكاملة وخدمات عبر الخط لجميع زبائنها من البنوك.

ويمكن نظام DELTA الوكالة البنكية من القيام بالعمليات التالية:

- الاطلاع على أرصدة الزبائن؛

¹ مقابلة مع نائب مدير وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540.

- فتح مختلف الحسابات منها الحسابات الجارية وحسابات التوفير؛
 - عمليات الصندوق كالسحب والإيداع والتحويلات سواء بالدينار أو بالعملات الأجنبية؛
 - القيام بالعمليات الخاصة بمصلحة القروض كمتابعة سير القروض؛
 - عمليات التجارة الخارجية؛
 - فتح الاعتماد المستندية؛
 - طلب البطاقات البنكية ومتابعة وضعياتها.
- يمتاز هذا النظام بالسرية والخصوصية عند الاستعمال حيث أن لكل مستخدم اسم مستخدم خاص به وكلمة سر خاصة به فقط ولا يسمح له مشاركتها مع الغير، فلكل مستخدم حد معين من المعلومات داخل البرنامج وذلك كلا حسب المسؤولية الموكلة إليه في البنك¹.

¹ مقابلة مع نائب مدير البنك الوطني الجزائري وكالة 540 تيارت.

الشكل رقم (03-07): واجهة برنامج DELTA الخاصة بـ BNA



**SOURCE : Midoune Larbi, Directeur Adjoint, BNA agence
540 Tiaet.**

المطلب الثالث: أنظمة المحاكاة الخاصة بالبنك الوطني الجزائري

رغم عدم اعتماد البنك الوطني الجزائري على أنظمة المحاكاة بصفة كبيرة إلا أنها تلعب دورا هاما في البنك فهي تعمل على إعطاء المستخدم تقييم أولي ومساعدته على اتخاذ القرارات التي من شأنها مساعدة العملاء وتوجيههم نحو الخيارات المثلى لهم.

أولا: نظام محاكاة القروض الاستهلاكية

هو نظام خاص بالبنك الوطني الجزائري يحاكي نظام DELTA المعتمد في البنك حيث يعمل على دراسة مدى قبول طلب العميل بصفة أولية ويعطي قرار أولي للبنك عن إمكانية منح القرض لهذا الزبون، ومن ثم يمكن تحويل الطلب إلى نظام البنك الأساسي DELTA. ولمعالجة طلب عميل من خلال نظام المحاكاة الخاص بالقرض الاستهلاكي يقوم الموظف بالمراحل التالية¹:

- إدخال اسم ولقب العميل؛
 - إدخال عمر العميل؛
 - اختيار نوع القرض؛
 - إمكانية أن العميل يحوز على دفتر توفير في البنك؛
 - قيمة التأمين على الوفاة؛
 - مدة القرض في الغالب تكون 36 شهرا؛
 - قيمة القرض وقيمة الراتب الشهري للعميل.
- عند إدخال المعلومات السابقة في النظام يعالج هذا الأخير الطلب ويقوم بإعطاء النتائج التالية:
- نسبة الدين إذا تجاوزت نسبة الدين 30% فإن النظام يقوم برفض طلب القرض؛
 - التكلفة الإجمالية للقرض؛
 - قيمة الدفعات عند كل شهر .

¹ مقابلة مع نائب مدير وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540.

الشكل رقم (03-08): نظام المحاكاة للقروض الاستهلاكية BNA

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE SIMULATION CREDITS A LA CONSOMMATION	
Agence	02540
Nom	amir
Prénoms	haddou
Age	32 (*) Ans
Type credit	Direct
Client est il ?	Non Epargnant
Assurance Décès	5000 <input type="checkbox"/> Intégré dans le crédit
Durée de crédit	36 (*) Mois
Prix du bien (TTC)	400000
Apport personnel	0
Revenu	45000
Taux d'intérêt net 28.81 % Montant de crédit proposé 400 000,00 Valeur nette de crédit 68 574,64 Mensualité 12 272,63 Résultat ACCEPTÉE Imprimer	
Valider	

المصدر: مقابلة مع نائب مدير وكالة البنك الوطني الجزائري 540 تيارت

ومن شروط الاستفادة من القرض الاستهلاكي للبنك الوطني الجزائري ما يلي:

● أن يتقاضى اجر فوق 40000 دج؛

● جنسية جزائرية؛

● أن يتقاضى أجره الشهري من بنك ال BNA؛

● اقتناء أجهزة مصنعة أو مركبة في الجزائر؛

● مدة التسديد لا تتجاوز 3 سنوات؛

● نسبة الفائدة 8.5 %؛

● ضمان عقد تأمين على الحياة.

من خلال المثال الأتي سنبين سير عملية محاكاة طلب عميل للبنك الوطني الجزائري بحيث أن العميل

يتقاضى اجر شهري قدره 45000 دج يريد أن يقتني مشتريات بقيمة 400000 دج على أن يسدد

القرض خلال مدة 36 شهرا من هذه المعطيات يقوم نظام المحاكاة القيام بعملية أولية تبين نتيجة المحاكاة.

ثانيا: نظام محاكاة القروض العقارية

هو نظام يساعد البنك في تحديد قيمة التمويل التي يمكن للعميل الحصول عليها وذلك من خلال معرفة جميع المعلومات المالية للعميل وقيمة العقار الذي يريد الحصول عليه بالإضافة إلى نوعية العقار فهذا النظام بصفة مختصرة هو عبارة عن مدخلات تتمثل في معلومات العميل الشخصية والمالية يتم معالجتها من قبل النظام ليحولها إلى مخرجات تتمثل في نتيجة طلب القرض إما بالرفض أو القبول لكن وكغيره من أنظمة المحاكاة فهو نظام أولي فقط يعمل به البنك لتوضيح شكل المعاملة للعميل ولا يعتبر نظام تمويل نهائي.

وتكون صفة معالجة طلب القرض من خلال نظام المحاكاة كالتالي¹:

- يتقدم العميل بالطلب مرفقا بالمعلومات الخاصة به؛
 - يقوم المستخدم بإدخال المعلومات الشخصية للعميل؛
 - إدراج قيمة الراتب الشهري للعميل وإذا ما كان العميل يملك دفتر توفير؛
 - قيمة العقار الذي يريده العميل؛
 - قيمة المساهمة الشخصية التي يشارك بها العميل في الغالب تكون 10% من قيمة العقار.
- من خلال إدخال المعلومات سابقة الذكر يحولها النظام إلى نتائج تكون كالأتي:
- قيمة مساهمة البنك وتعني قيمة القرض التي يمكن للبنك تقديمها للعميل؛
 - حساب فترة سماح لتأجيل السداد؛
 - نسبة الفائدة؛
 - قيمة الدفع عند كل شهر.

¹ مقابلة مع نائب مدير وكالة البنك الوطني الجزائري 540 تيارت.

الشكل رقم (03-09): مثال عن عملية محاكاة طلب قرض عقاري

"SIMULATION CREDIT IMMOBILIER"	
Nom de l'emprunteur	HADDOU
Prénom de l'emprunteur	AMIRI
Date de naissance :	01/01/1988
Revenu de l'emprunteur :	51 000,00 DA
Bénéficiaire épargnant BNA :	- Non Epargnant
Coût du logement :	8 500 000,00 DA
Apport personnel :	850000 DA
Durée maximum du crédit :	480 mois

RESULTAT DE LA SIMULATION	
Prix du logement après augmentation du prix :	8 500 000,00 DA
Apport perso supplémentaire à verser en cas de révision :	0 DA
Montant du crédit accordé par la banque :	7 650 000,00
Taux de l'apport personnel du client :	10,00 %
Dont un différé de remboursement de (Mois) :	24 mois
Taux d'intérêt :	1,00 %
Prime SGCI en TTC :	91035 soit : 91 035,00 + 0
Montant de la commission gestion en (DA) :	45 517,50 DA
Montant de la mensualité du crédit :	20 172,11 DA
Mensualité TOTALE en (DA) :	20 172,11 DA
Etat final de la demande de crédit :	Demande Acceptée

TA 19.7%

Ceci n'est qu'une simulation et ne peut être considéré comme un accord de financement. Les paramètres de calcul peuvent être révisés entre le moment de la simulation et celui de la formalisation du dossier de crédit.

المصدر: مقابلة نائب المدير لوكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540

ومن شروط الاستفادة من القرض العقاري ما يلي:

- مدة تسديد القرض 40 سنة؛
- أن لا يتجاوز سن 75 سنة؛
- تكون نسبة الفائدة حسب نوع العقار:
- شراء سكن من عند الخواص 6.25 %
- شراء سكن من عند مرقي عقاري 1 %
- بناء ريفي 6.25 %
- شراء سكن عمومي 1 %

وفي مثال من وكالة البنك الوطني الجزائري 540 تيارت طلب عميل قرض عقاري لشراء منزل تقدر قيمته بـ 8500000.00 دج ويبلغ الأجر الشهري للعميل 51000.00 دج ومدة التسديد القصوى هي 480 شهرا من خلال هذا تظهر نتيجة عملية المحاكاة في النتائج التالية:

- يساهم البنك بقيمة 7650000.00 دج؛
- يساهم العميل بقيمة 10% من ثمن العقار اي 850000.00 دج؛
- نسبة الفائدة البنكية هي 1%؛
- قيمة الدفعات الشهرية هي 20172.11 دج.

خلاصة:

عملت البنوك الجزائرية عامة والبنك الوطني الجزائري خاصة على تحديث جهازها المصرفي وذلك من خلال اعتمادها على الإدارة الإلكترونية، المعاملات، العمليات والتبادلات الإلكترونية وكذا انظمة التسيير الإلكترونية، وبعتماد الإدارة الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري تظهر أفاق واعدة تحسن من الخدمات البنكية والتعاملات المصرفية المقدمة من البنك، وبالرغم من هذا التحسن إلا انه لا يزال البنك الوطني الجزائري يفتقر كغيره من البنوك الجزائرية إلى مواكبة التطور التكنولوجي العالمي وهذا يعود الى عدم إقبال الزبون الجزائري على إستخدام التكنولوجيا في معاملاته البنكية والافتقار إلى الترويج لمختلف الخدمات والمنتجات الإلكترونية الخاصة بالبنك.

خاتمة

يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية من المواضيع التي أخذت إهتماما كبيرا لدى العديد من الدول، حيث أن تطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال اصبحت الركيزة الاساسية في الكثير من الاعمال وتعد الإدارة الإلكترونية من بين نتائج هذا التطور ونمط جديد بموجبه يتم الرفع من مستوى الأداء والكفاءة الإدارية لتسهيل كافة الخدمات، ولقد تجسد مشروع عصرنة وتطوير الإدارة عبر التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية من خلال تجسيد هذا التطور التكنولوجي في العالم حيث أصبح كل شيء يتعلق بالتكنولوجيا والتطور التكنولوجي، وقد تم تخصيص مبالغ مالية ضخمة لهذا التحول، وخير دليل على ذلك ما شهدته مختلف القطاعات والمؤسسات والبنوك فهذه الاخيرة خاصة والتي تعتبر موضوع دراستنا شملها تطور الإدارة والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، حيث أن الإدارة الإلكترونية تمثل المرحلة الحاسمة في الانتقال نحو الخدمات الإلكترونية، فهي تتيح فرصة القضاء على صفوف الانتظار ولن تكون هناك حاجة لمراعاة أوقات عمل البنوك، فكل الإمكانيات سوف تكون متاحة من خلال العمل الشبكي أي من خلال التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية وكذا الانظمة الالكترونية الادارية التي اصبحت البنوك بصفة عامة تعتمد عليها والتي بدورها ساعدته على التخلي على نظام الإدارة التقليدية ودخول مرحلة عصرنة الإدارة البنكية ورقمنتها.

فالإدارة الالكترونية اصبحت مطلبا هاما تفرضه التحولات التكنولوجية وتنتهجه الدولة الجزائرية والمؤسسات ضمن برامج الإصلاح الإداري كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي والإنتتاح على المجتمعات العالمية وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي للمؤسسات البنكية الجزائرية.

فتطبيق الإدارة الإلكترونية يعد كآلية لتحسين أداء البنوك وذلك من خلال تطوير خدماتها، وبذلك مثلت الإدارة الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري عنصرا هاما للدفع به نحو رقمنة المعاملات والمضي نحو استخدام الإدارة الالكترونية في جانب التسيير والخدمات فخدمات البطاقات الالكترونية والبنك الالكتروني وكذا خدمة الدفع الالكتروني تعد اهم مظهر للإدارة الالكترونية في البنك، واستخدام البنك لنظم المعلومات البنكية الحديثة واعتماده على أنظمة المحاكاة التي تعمل على تقديم تصور أولي للمعاملات للزبون وتوضح للمستخدم الاداري القرار الانسب، وايضا اعتماد البنك على نظام معلوماتي شامل يضمن الرقابة الالكترونية ويساعد على التنظيم الاداري الالكتروني كلها تعد من مظاهر اعتماد البنك الوطني الجزائري على الإدارة الالكترونية في جانبه الاداري وعلى الصيرفة الإلكترونية في جانب المعاملات والمنتجات البنكية التي يقدمها.

1- إختبار صحة الفرضيات: بعد دراستنا لموضوع واقع الإدارة الالكترونية في البنوك الجزائرية يمكننا إختبار صحة الفرضيات من عدمها في ما يلي:

● **الفرضية الأولى:** جاءت هذه الفرضية بإعتبار البنية الشبكة العامل الحاسم في التحول الى الادارة الالكترونية، وقد تبين أن هذه الفرضية خاطئة، فبالرغم من مساهمة تطور البنية الشبكية في تقدم العمل الالكتروني إلا انه إضافة إليها، ساهمت تطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتطور النظم المعلوماتية بشكل لا يمكن انكاره في التحول نحو الادارة الالكترونية وبشكل كبير لا يمكن الاعتماد على التطورات التكنولوجية لوحدها فلا يزال العامل البشري الكفاء يلعب دورا هاما في التسيير الاداري فهو بدوره من يستخدم نظم المعلوماتية ويساهم في التحول الى الادارة الالكترونية.

● **الفرضية الثانية:** هذه الفرضية تنص على أن تبني الادارة الالكترونية في العمل البنكي أدى الى استحداث نمط جديد من الخدمات، هذه الفرضية صحيحة حيث تبين لنا أن البنوك ومن خلال إعتمادها على الإدارة الإلكترونية في مجالها، ظهر نمط جديد من الخدمات ونظرا للتطور التكنولوجي الحادث في العالم فقد أصبح كل شيء من معاملات وتجارة وتحويلات مالية يأخذ الإتجاه الإلكتروني لذلك فمن الضروري العمل والإعتماد على الإدارة الإلكترونية من طرف البنوك.

● **الفرضية الثالثة:** نصت هذه الفرضية على اعتماد البنك الوطني الجزائري على الادارة الالكترونية في كل المعاملات والمجالات، هذه الفرضية خاطئة حيث نرى من خلال دراستنا أن البنك الوطني الجزائري وحدة تيارت 540 رغم إعتماده على الإدارة الإلكترونية في بعض مجالات من توفير الخدمات الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية وكذا في الجانب الاداري من أنظمة إلا أنه لا يزال بعيد كل البعد على مواكبة التطور الحادث في المجال المصرفي العالمي فما يزال يعتمد على اساليب الادارة التقليدية في الكثير من المعاملات وهذا لا يقتصر على البنك الوطني الجزائري بل على كل البنوك الجزائرية.

2- نتائج البحث: لقد تبين لن من خلال موضوع الادارة الالكترونية في البنوك الجزائرية وأخنا بالبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540 النتائج التالية:

- لقد ساهم ظهور شبكة الإنترنت في حدوث تغييرات عديدة على عدة مستويات كان أهمها الحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، الصيرفة الإلكترونية؛
- الإدارة الإلكترونية ظهرت مع التطور التكنولوجي، ذلك ما أدى إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على وسائل آليات متطورة وحديثة لمواكبة التطور؛

- تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص تتمثل في تنفيذ كافة المعاملات إلكترونياً، بشكل منظم وسهل الاستخدام، وتستمر طوال اليوم 24/24 ساعة، وبدون استخدام أوراق ولا تنظيمات، بل فقط عن طريق أرشيف إلكتروني ومؤسسات شبكية؛
- الإدارة الإلكترونية تهدف إلى تطوير وتغيير المعاملات الإدارية بين المواطنين والإدارات باستعمال وسائل اتصال إلكترونية حديثة مبتكرة؛
- استخدام الإدارة الإلكترونية في مختلف المجالات يؤدي إلى التغلب على المشاكل التي تعيق الإدارة التقليدية؛
- استعمال الإدارة الإلكترونية في مجال تقديم الخدمات البنكية أدى إلى ظهور المعاملات المالية الإلكترونية ذلك ما نتج عنه البنوك الإلكترونية التي تقوم بتقديم خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة حديثة من أجل إرضاء زبائنهم؛
- الخدمات الإلكترونية لها تأثير على الأداء العام للبنك؛
- بالرغم من استخدام التقنيات المختلفة لحماية الدفع الإلكتروني من رقم سري خاص، توقيع إلكتروني، تصديق إلكتروني، تشفير البيانات وبرامج تأمين المعلومات، إلا أننا نلاحظ غياب نصوص قانونية وتشريعية واضحة تحكم أدوات الدفع الإلكتروني؛
- المعاملات المالية الإلكترونية قدمت فوائد عديدة للمصارف من جهة والإقتصاد من جهة أخرى، فهي توفر السرعة والأمان وخفض التكاليف؛
- للإدارة الإلكترونية في البنك أثر على الأداء من عدة نواحي، فأثرها على الأداء الوظيفي يظهر من خلال زيادة فعالية وكفاءة البنك، من خلال سرعة إنجاز الأعمال، وكذلك أثرها على الأداء التجاري فيتمثل في جودة الخدمات، تنوع مجموعة العروض، فتح أسواق جديدة، وإنشاء علاقات مع العملاء، وتأثيرها على الأداء المالي يتمثل في تخفيض التكاليف، توفير المعلومات الخاصة بالإفصاح في التقارير المالية؛
- وسائل الدفع الإلكترونية تعتبر كعامل من عوامل تطور البنوك وتؤثر إيجاباً على أداء البنك حيث أنها تقوم بجذب الزبائن وترفع من القدرة التنافسية وأيضاً تفتح آفاق واسعة للحصول على الخدمات البنكية في أي زمان وفي أي مكان؛
- أصبح تحديث وعصرنة نظام الدفع للبنوك الجزائرية وتعميم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية أمر ضروري وذلك لتدارك ومواكبة التطور الحادث في القطاع المصرفي العالمي؛

- تعتبر تجربة الجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية تجربة حديثة ومقتصرة في نطاق صغير لذلك لا يمكن الحكم عليها بالنجاح أو الفشل لكن هنالك إقبال من طرف العملاء والزبائن عليها؛
- بالرغم مما يشهده الجهاز المصرفي الجزائري من تكافل للجهود الوطنية والدولية من أجل تطوير وتحديث وسائل الدفع فيه، وذلك من خلال إقامة عدة أنظمة منها نظام التسوية الإجمالية الفورية، كذلك نظام المقاصة الإلكترونية بين البنوك بالإضافة إلى عدة أنظمة أخرى لكن تبقى البنوك الجزائرية بعيدة عن التطور الحاصل في مجال القطاع المصرفي العالمي.

3- الاقتراحات: على ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة إرتأينا أن نقدم بعض التوصيات التي نراها مناسبة والمتمثلة فيما يلي:

- الإستفادة من تجارب البنوك الأجنبية في هذا الميدان بالوقوف على أسرار نجاحاتها المستمرة وجعلها كدليل مرشد في هذا السياق؛
- الإستغلال الأمثل لأدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات المتوفرة من شبكة إنترنت والحواسيب في إنجاز العمل وتبسيط إجراءاته وإعتبار تلك الأدوات إستثمارا للبنك وليس إمتلاكاً للمعدات، فليس الهدف هو وضع جهاز حاسوب وخط إنترنت لدى كل موظف فقط، بل الهدف هو الإستفادة من هذه الأدوات التكنولوجية إلى أقصى حد؛
- تشجيع العمال على إستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية، ومنح المتميزين في إستخدامها الحوافز المادية والمعنوية التي تشجعهم على إتقان إستخدامها؛
- ضرورة مواكبة البنوك الجزائرية للتطورات الحاصلة، من خلال المحافظة على صلابة ومتانة البنية التحتية للجهاز المصرفي وذلك بزيادة الإنفاق الإستثماري في مجال تطويرها؛
- تحسيس العملاء والزبائن بمميزات البنوك الإلكترونية والخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال الترويج لها وتنظيم ملتقيات لعرضها وشرحها؛
- تملك معظم البنوك الجزائرية مواقع إلكترونية، لكنها لا تقدم خدمات مصرفية على الخط، وإنما فقط تقديم معلومات عن المنتجات والخدمات المتوفرة، لذلك يجب تطوير هذه المواقع و توفير خدمات على مستواها؛
- إجراء التحسينات والصيانة المستمرة على المواقع الإلكترونية للبنوك الجزائرية، وتمكين المواطن من الحصول على الخدمات التي يرغب فيها عبر هذه المواقع فقط دون التنقل إلى الوكالات؛

- توسيع وزيادة حجم إنتشار أجهزة الصراف الآلي على مستوى الجامعات، المطارات، المستشفيات، المراكز التجارية والمساحات الكبرى، وضمان تقديم الخدمات على مدار الساعة؛
- الإستخدام الأمثل للوسائل الحديثة وتقديم الخدمات في وقت قصير وتكلفة أقل؛
- التشجيع على التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية ومنح التحفيز والإمتيازات للزبائن الذين يقبلون التعامل بها؛
- على البنوك الجزائرية السعي لإكتساب أحدث نظم المعلومات؛
- ضرورة إشراك العاملين في البنوك الجزائرية بتصميم نظام المعلومات والأخذ بالإعتبار بأرائهم وأفكارهم؛
- ضرورة توفير تجهيزات ومعدات ذات جودة عالية ترفع من أداء نظام المعلومات، والعمل على تطويرها وصيانتها باستمرار؛
- نوصي الوكالات البنكية بإنشاء قسم خاص بتكنولوجيا المعلومات من ذوي الخبرة والكفاءة العالية من أجل سرعة تصحيح أي خلل قد يقع في نظام المعلومات وكذلك من أجل حماية نظام المعلومات من مخاطر قد تحدث؛
- يجب على إدارة البنوك الجزائرية توجيه وتوعية مستخدمي نظام المعلومات بالطريقة الصحيحة لاستخدام نظام المعلومات؛
- ضرورة توزيع كتيبات مطبوعة على العاملين في البنوك الجزائرية تحتوي معلومات إرشادية عن نظام المعلومات البنكية؛
- على مسؤولي البنوك الجزائرية مراقبة أمن نظام المعلومات والتأكد من أنه يعمل كما يجب، واكتشاف مواطن ضعف النظام ومعالجته؛
- نوصي أن يغطي نظام المعلومات جميع جوانب العمل البنكي بحيث يكون "نظام متكامل للمعلومات".

4- آفاق البحث: حاولنا من خلال هذه الدراسة معالجة موضوع الإدارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية أبعادها وآفاقها في حدود المعلومات والمعطيات المتوفرة والتي أمكن الحصول عليها، لكن لا يمكن إعتبار أن هذه الدراسة قد أحاطت بكل الجوانب المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وكل أبعادها، وأملا في دراسته وتحليله في المستقبل ومن أجل الوصول إلى نتائج أوسع وأشمل، فهذا يستدعي فتح أبواب وآفاق علمية

جديدة، ولهذا سنشير إلى بعض المواضيع الجديدة بالدراسة والبحث ونقترحها لتكون بحوث ودراسات نأمل أن تنال حقها من الدراسة في المستقبل وهي:

- مستقبل البنوك الجزائرية في ظل إستخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية؛
- أثر إستخدام الإدارة الإلكترونية على تنافسية البنوك الجزائرية؛
- جودة أنظمة الإدارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية في ظل التطور لتكنولوجي؛
- نظم معلومات الإدارة الإلكترونية البنكية في الجزائر؛
- أثر الإدارة الإلكترونية على أداء وفعالية النظام المصرفي.

قائمة المراجع

I. المراجع باللغة العربية

اولا: الكتب:

1. إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية، بدون طبعة، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
2. إبراهيم عبد السلام، التجارة والاعمال الالكترونية، بدون طبعة، ماهي لخدمات الكمبيوتر، الاسكندرية، مصر، 2011.
3. إيهاب أحمد عطية، حشرة بإذن فيل (الإرهاب وتمويله)، ط1، دار سما للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2021 .
4. احمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الالكترونية، ط 01، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
5. جعفر صادق الحسني، تكنولوجيا شبكات الحاسوب، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، جميل عبد الباقي الصغير، الحماية الجنائية و المدنية لبطاقات الائتمان الممغنطة، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1999.
6. حسن مصطفى هلاي، الإدارة الالكترونية، بدون طبعة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2010.
7. حسين محمد الشبلي، مهند فايز الدويكات، التزوير والاحتيال بالبطاقات الائتمانية، سلسلة الجرائم المالية والمستحدثة، ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
8. خالد أحمد علي محمود، إقتصاد المعرفة وإدارة الأزمات المالية، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2019.
9. خالد امين عبد الله، ادارة العمليات المصرفية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006.
10. خالد أمين عبد الله، إسماعيل طراد، إدارة العمليات المصرفية، بدون طبعة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2011.
11. خالد ممدوح ابراهيم، إبرام العقد الالكتروني(دراسة مقارنة)، بدون طبعة، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2008.
12. خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الالكترونية، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010.

13. خالد وهيب الراوي، العمليات المصرفية الخارجية، بدون طبعة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
14. خبابة عبد الله، الاقتصاد الرقمي، ط1، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، مصر، 2007.
15. خضر مصباح الطيطي، ادارة تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الاردن، 2012.
16. دميثان المجالي، التجارة الالكترونية، بدون طبعة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
17. رافت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، ط1، دار النيل للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 1998.
18. ردينة عثمان يوسف، التسوق المصرفي-مدخل استراتيجي/كمي/تحليلي-، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001.
19. سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، بدون طبعة، معهد الادارة العامة، الرياض السعودية، 2005.
20. شريف محمد غنام، محفظة النقود الإلكترونية، رؤية مستقبلية، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007.
21. شريف محمد غنام، محفظة النقود الإلكترونية، رؤية مستقبلية، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007.
22. طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة، 2007.
23. عبد الباسط وفا، سوق النقود الإلكترونية (الفرص، المخاطر، الأفاق)، بدون طبعة، دار الهاني للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2003.
24. عبد الفتاح بيومي حجازي، نحو صياغة نظرية عامة حول الجريمة و المجرم المعلوماتي، ط1، منشأة المعارف، مصر، 2009.
25. عبد المجيد ميلاد، المعلومات وشبكات الاتصال الحديثة، بدون طبعة، سنيكت، بدون بلد، 2003.
26. عصمت عبد المجيد بكر، دور التقنيات العلمية في تطوير العقد، بدون طبعة، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2015.
27. علاء عبد الرزاق محمد حسين السالمي، الإدارة الالكترونية، بدون طبعة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

28. علي جمال الدين عوض، عمليات البنوك من الواجهة القانونية، ط3، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2000.
29. عمر أبو هاشم الشريف وآخرون، الإدارة الالكترونية: مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
30. فريد النجار، الاقتصاد الرقمي والانترنت واعادة هيكلة الاستثمار والبنوك الالكترونية، ط1، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2007.
31. محمد توفيق سعودي، بطاقة الائتمان والأساس القانوني للعلاقات الناشئة عن إستخدامها، بدون طبعة، دار الأمين للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.
32. محمد عبد الحليم عمر، الجوانب المصرفية و المحاسبية لبطاقات الائتمان، ط1، ايتراك للنشر والتوزيع، مصر الجديدة، مصر، 1997.
33. محمد عبد الفتاح ترك، العقود البحرية الدولية، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2007.
34. محمد عبد حسين الطائي، إدارة امن المعلومات، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
35. محمد عمر الشويرف، التجارة الإلكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد، بدون طبعة، دار زهران للنشر، عمان، الأردن، 2013.
36. محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، ط1، سلسلة بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2004.
37. محمد نور صالح الجداية وآخرون، التجارة الإلكترونية، بدون طبعة، الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
38. محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الالكترونية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
39. محمود خضر، الإعلام والمعلومات والانترنت، ط1، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
40. مصطفى كمال طه ووائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، بدون طبعة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005.

41. مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية، بدون طبعة، دار مؤسسة أرسلان، دمشق، سوريا، 2011.
42. منير الجبهي ممدوح الجبهي، البنوك الإلكترونية، بدون طبعة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، سنة 2006.
43. ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير عبدلات، الصيرفة الإلكترونية، الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008.
44. نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، بدون طبعة، دار الجامعة الحديثة للنشر، مصر، 2005.
45. نظام موسى سويدان و سمير عزيز العبادي، تسويق الأعمال، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
46. وائل الديبسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي (الواقع والآثار القانونية)، ط2، إتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2010.
47. وسيم محمد الحداد، شقيري نوري، صالح طاهر زرقان، محمد ابراهيم نور، الخدمات المصرفية الإلكترونية، بدون طبعة، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، 2012.
48. يونس عمر محمد، الجرائم الناشئة عن استخدام الانترنت، بدون طبعة، دار النهضة العربية، مصر 2004.

ثانيا: الاطروحات والمذكرات الجامعية

48. أسيا قاسمي، اثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، (أطروحة دكتوراه تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة)، بومرداس، الجزائر، 2015.
49. بسمة سامي الخطيب، دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية، (اطروحة دكتوراه في ادارة الاعمال، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة دمشق)، دمشق، سوريا، 2014.
50. دغوش العطرة، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي، (أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر) بسكرة، الجزائر، 2017.

51. سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، (رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري)، قسنطينة، الجزائر، 2014.
52. عبد القادر عبان، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر، (رسالة دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة محمد خيضر)، بسكرة، الجزائر، 2015-2016.
53. عبد الكريم فوزي القدومي، أثر قانون المعاملات الإلكترونية الأردني على عمليات البنوك، (رسالة دكتوراه في الحقوق كلية الدراسات القانونية جامعة عمان العربية)، عمان، الأردن، 2005.
54. كيلاني محمود، النظام القانوني لبطاقة الوفاء والضمان، (رسالة دكتوراه في الحقوق كلية الحقوق عين شمس) القاهرة، مصر، 1996.
55. محمد بن حسن العسيري، النظم الإلكترونية لوسائل الدفع في العمليات المصرفية، (أطروحة دكتوراه في الحقوق، كلية الحقوق، جامعة القاهرة) القاهرة، مصر، 2008.
56. ميادة بلعاشي، اثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية، (أطروحة دكتوراه في اقتصاديات النقود والبنوك والاسواق المالية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر)، بسكرة، الجزائر، 2015.
57. يحاوي محمد، الحكومة الالكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية -الجزائر نموذجاً-، (أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر3)، الجزائر، 2013.
58. إبتهاج فضل الله، لخضر حمودة، أثر تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية في زيادة ربحية البنوك، (مذكرة ماجستير في المحاسبة كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة شندي)، السودان، 2015.
59. إيهاب خميس احمد مير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، (رسالة ماجستير في العلوم الامنية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2007).
60. حسين العلمي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة دراسة مقارنة بين ماليزيا تونس والجزائر، (رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس)، سطيف، الجزائر، 2013.

61. رحال فؤاد، تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك، (رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص تقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر)، بسكرة الجزائر، 2002-2003.
62. روى رشيد سعيد، آل قاسم، اثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية ، (رسالة ماجستير في الاعمال قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط)، الأردن، 2012.
63. سعيد بن المعلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، (رسالة ماجستير العلوم الامنية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية)، الرياض، السعودية، 2003.
64. سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، (رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري)، قسنطينة، الجزائر، 2014.
65. شيماء جودت، مجدي عيادة منصور، احكام التعامل بالنقود الالكترونية و اثره على المعاملات المعاصرة، (رسالة ماجستير في القانون والشريعة كلية الشريعة والقانون، الجامعة الاسلامية)، غزة، فلسطين، 2015.
66. عبد القادر عبان، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر، (رسالة دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة محمد خيضر)، بسكرة، الجزائر، 2015-2016.
67. عبد الكريم فوزي القدومي، أثر قانون المعاملات الإلكترونية الأردني على عمليات البنوك، (رسالة دكتوراه في الحقوق كلية الدراسات القانونية جامعة عمان العربية)، عمان، الأردن، 2005.
68. عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، (رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية العلوم السياسية، جامعة منتوري) قسنطينة، الجزائر، 2009-2010.
69. كيلاني محمود، النظام القانوني لبطاقة الوفاء والضمان، (رسالة دكتوراه في الحقوق كلية الحقوق عين شمس) القاهرة، مصر، 1996.
70. مسري الجيلالي، نشأة وتطور النظام المصرفي في الجزائر -البطاقات والنقود الالكترونية نموذجاً-، (رسالة ماجستير في الاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة دمشق)، سوريا، أكتوبر 2007.

71. نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية و دورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، (رسالة ماجستير في تخصص بنوك وتأمينات كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03)، الجزائر، 2011.
72. أحلام ثابت، فضيلة بن عبيد، دور عصرنة وسائل الدفع في تحسين فعالية البنوك الجزائرية، (مذكرة ماستر في الاقتصاد الدولي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد البشير الإبراهيمي)، برج بوعرييج، الجزائر، 2020-2021.
73. مباني زكرياء وحمادي موسى، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة، (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف) المسيلة، الجزائر، 2017.
74. مرابط مراد، اثر تكنولوجيا المعلومات على جود الخدمات المصرفية، (مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة)، الجزائر، 2015.

ثالثا: المجالات

75. بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 3، جامعة شلف، الشلف، الجزائر، 2005 .
76. بصيري محفوظ، نظام الدفع الإلكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة، مجلة دراسات وأبحاث، مجلد 11، العدد 04، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2019.
77. بوزرقوطة عامر، تطوير نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة، مجلة أفاق للعلوم، العدد 3، جامعة الجلفة، الجلفة، الجزائر، 2016.
78. تطار محمد منصف، الصيرفة الالكترونية والجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الباحث، العدد 02، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2002.
79. جبريل بن حسن العريشي، الحكومة الالكترونية مفهومها و أهدافها، مجلة المعلوماتية، العدد 4، مكتبة الملك فهد، السعودية، 2005 .
80. حمدي محمود بارود، احكام القانون التجاري الفلسطيني، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسة الإسلامية، العدد 1، كلية الحقوق، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2014.

81. رابح برباخ، استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة إجراء العمل في معهد علوم وتقنيات البدنية والرياضية بالمسيلة، مجلة الإبداع الرياضي، المجلد رقم 10، العدد1، جامعة محمد بوضياف المسيلة، جوان2019.
82. سحر قدوري، الإدارة الالكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، الجزء الأول، العدد14، كلية المنصور الجامعة، بغداد، العراق، 2010.
83. عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 08، جامعة الشلف، 2012.
84. العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، العدد 10، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2012.
85. علي حسن باكير، المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية، مجلة آراء حول الخليج، العدد23، مركز الخليج للأبحاث، الإمارات العربية المتحدة، 2006.
86. لعياضي عبد الحكيم، نظم المعلومات وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار لدى مدراء المركبات الرياضية بولاية برج بوعريريج والمسيلة، مجلة علمية دولية، المجلد10، العدد01، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2019.
87. ميادة بلعاش وحياء بن اسماعين، مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد16، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2014.
88. نبيل ذنون جاسم و مثال مرهون مبارك، معيقات تطبيق الصيرفة الالكترونية في القطاع المصرفي الحكومي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد25، معهد الادارة، بغداد، العراق، 2010.
89. نبيل ذنون ومنال مرهون مبارك، معيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الحكومي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 25، بغداد، العراق، 2010.

رابعا: الجرائد الرسمية

90. الجريدة الرسمية الجزائرية، رقم 26 الصادرة في 24 ربيع الأول 1427هـ الموافق 23 أبريل 2006م.

خامسا: المؤتمرات والملتقيات:

91. حسين بن محمد الحسن، الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، السعودية، 1-4 نوفمبر 2009.
92. رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة، مصر، 2004.
93. عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، تطبيق الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والأفاق، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 11-12-2008.
94. مزيرف عاشور، معموري صورية، عصرنة القطاع المصرفي والمالي وواقع الخدمات البنكية بالجزائر، المؤتمر الدولي العلمي حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، الجزائر، 11-12-2008.
95. نجاح بولودان، دور العمال في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مداخلة في المؤتمر الدولي الثالث حول الجودة والتميز في منظمات الاعمال، جامعة قسنطينة، الجزائر، 10-11 ماي 2010.
96. يوسف مسعداوي، البنوك الالكترونية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات، جامعة البليدة، الجزائر، 2010.

سادسا: التقارير والمنشورات:

100. احمد درويش، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم، نشرية تكنولوجيا الإدارة، العدد الثامن، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، مصر، فيفري/مارس 2007.
101. خالد رجم، محاضرات مقياس نظم المعلومات، المحاضرة 1، ميدان التكوين العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2017/2018.
102. سلمان، بشرى طالب، نظم الدفع الإلكترونية في العراق (مكوناتها، دورها وإدارة مخاطرها)، تقرير البنك المركزي العراقي، بغداد، العراق، 2013.

1. Livres :

103. Kornel Terplan, **Electronic Bill Presentement and Payment**, CRC press, 1st Edition, Boca raton florida. USA,2003.
104. Tony Drury and Charles w.ferrier, **credit cards**, sans edition, butterworth, London, ENGLAND, 1984.

2. Les Revues:

105. Jacques Sauret, **efficacité de l'administration et service à l'administraté: les enjeux de l'administration électronique**, revue française d'administration publique, N°110, école nationale d'administrative, France, 2004.

3. Séminaire et Colloque :

106. European Commission (1998), **Proposal for European Parliament and Council Directives on the taking up, the pursuit and the prudential supervision of the business of electronic money institution**, Bruxelles, Belgique, 1998.
107. Riadh Bouriche, **le rôle des TIC dans la bonne gouvernance**, séminaire national intitulé, informations et société de la connaissance, la faculté des sciences sociales et humaines, Université Mentouri Constantine, Algerie, organisé le 18-19/avril/2009.

4. Documents :

108. CNMA Banque SPA , **Operations RTGS**, document interne, 2006.
- 109.

III. مواقع الانترنت:

موقع البنك الوطني الجزائري www.bna.dz.

ملخص:

نجم عن تقدم تكنولوجيا الاعلام والاتصال وانتشار شبكة الإنترنت بروز تأثيرات عديدة على العمل الإداري، والتي دفعت نحو التحول من أشكال الادارة التقليدية ومعاملاتها الى الادارة الالكترونية التي تركز على التطور التكنولوجي والمعلوماتي، فالبعد التكنولوجي قائم بحد ذاته على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وبالتالي التحول نحو السرعة في الاداء والتميز في الخدمات والمعاملات، وتهدف دراستنا الى معرفة مدى اعتماد البنوك عامة والبنوك الجزائرية متمثلة في البنك الوطني الجزائري محل دراستنا على الإدارة الالكترونية وماهي الخدمات الالكترونية التي تقدمها وعلى أنظمتها الادارية الالكترونية التي تعمل بها بالإضافة إلى معرفة إلى اي حد يواكب البنك الوطني الجزائري تطور الادارة الالكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، نظم الاعلام والاتصال، الصيرفة الالكترونية، وسائل الدفع الالكترونية، البنية الشبكية.

Abstract :

The advancement of information and communication technology and the proliferation of the Internet have resulted in many impacts on administrative work which has driven the transition from traditional forms of management and its transactions to electronic management based on technological and information development, The technological dimension is itself based on the distinct potential of the Internet and thus the shift towards speed in performance and excellence in services and transactions Our study aims to determine the extent to which public banks and Algerian banks, as represented by the Algerian National Bank, have been studying e-governance, what electronic services they provide and what electronic administrative systems they operate, as well as to what extent the Algerian National Bank keeps pace with the development of e-governance.

Keywords: e-governance, information and communication systems, electronic banking, electronic means of payment, network structure.