

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة البليدة 2

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم : العلوم الاقتصادية

أثر الاقتصاد الرقمي على أداء الجهاز المصرفي الجزائري

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية

تخصص: نقود مالية و بنوك

إشراف الأستاذ الدكتور:

باشي أحمد

إعداد الطالبة :

سى اعمر هجيرة

السنة الجامعية 2016/2015

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة البليدة 2

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم : العلوم الاقتصادية

أثر الاقتصاد الرقمي على أداء الجهاز المصرفي الجزائري

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية

تخصص : نقود، مالية و بنوك

إعداد الطالبة:

سي اعمر هجيرة

أمام اللجنة المشكلة من:

رئيسا	جامعة البليدة 02	أستاذ	أ.د. دراوسي مسعود
مشرفا ومقررا	جامعة الجزائر 03	أستاذ	أ.د. باشي أحمد
عضوا مناقشا	جامعة البليدة 02	أستاذ محاضر "أ"	د. عامر بشير
عضوا مناقشا	جامعة الجزائر 03	أستاذ	أ.د. حديد نوفل
عضوا مناقشا	المركز الجامعي تيبازة	أستاذ محاضر "أ"	د. جليد نوردين
عضوا مناقشا	جامعة البليدة 02	أستاذ محاضر "أ"	د. اللوشي محمد

السنة الجامعية : 2016/2015

## الإهداء

❖ إلى والدي أطال الله من عمرهما

❖ إلى إخوتي "عبد الغاني" و " إدريس"

❖ إلى أخواتي ، أزواجهن ، وأولادهن

❖ إلى الزوج الكريم وحسن"

❖ إلى من نسيت ذكر اسمه، فليعلم أنني فضلت له قلبي مكانا.

أهدي هذا العمل

## كلمة شكر وتقدير

- ❖ أحمد الله عز وجل لتوفيقه لي في انجاز هذا العمل.
- ❖ أتقدم بجزيل الشكر الى الدكتور باشي أحمد الذي تفضل بالإشراف على هذا العمل.
- ❖ كما أتقدم بجزيل الشكر لعائلتي الكريمة التي قدمت لي الدعم المعنوي و المادي و أحاطت بالعباية.

## الملخص

إن الاقتصاد الرقمي هو اقتصاد يرتكز على الفوائد و الخدمات ذات العلاقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، فلا يمكن لهذا الأخير أن يتطور إلا إذا تم نشر مجتمع المعلومات و المعرفة، و استخدامها في جميع القطاعات الاقتصادية، أهمها المعاملات التجارية و المالية، بالنظر إلى ما توفره هذه الأخيرة من مزايا و إيجابيات .

وعليه يكمن هدف هذه الدراسة، في معرفة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل هذه التحولات التي طرأت على هذا المجال مع ظهور و استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ومن أهم النتائج التي توصلنا إليها أنه لكي يتم الاستفادة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المجال البنكي، يجب أن تستخدم هذه الأخيرة بطريقة جيدة، كما يجب التحكم فيها. الجزائر رغم المجهودات التي تحاولها في هذا المجال لسد الفجوة الرقمية بينها و بين الدول المتقدمة، إلا أنها لا تتحكم فيها ما أدى إلى ظهور سلبيات عدم استخدام التكنولوجيا بطريقة صحيحة، و لتجاوز هذه السلبيات يجب على الجزائر أن تنتج التكنولوجيا للتحكم فيها و لا تعتمد فقط على وسائل و برامج المستوردة.

### الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ,الاقتصاد الرقمي ,الصيرفة الإلكترونية , الفجوة الرقمية.

## الفهرس

الإهداء

كلمة شكر و تقدير

الملخص

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة المنحنيات

17 ..... مقدمة عامة

26 ..... الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

27 ..... المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

27 ..... المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

27 ..... 1-المفاهيم الأساسية: إن التكنولوجيا هي وليدة المعرفة و العلم

30 ..... 2- التعاريف المختلفة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

34 ..... 3- خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

37 ..... 4- أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

37 ..... المطلب الثاني : مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

38 ..... 1-مرحلة قبل الثورة الصناعية ( مرحلة عصر الزراعة).

38 ..... 2- مرحلة عصر الصناعة

42 ..... 3- مرحلة بعد الصناعة

44 ..... المطلب الثالث : ظهور الإنترنت

44	1-نشأة الأنترنت .....
45	2-كيفية الاتصال باستخدام الانترنت .....
47	3- مفهوم الانترنت .....
48	4- مفهوم الإكسترنانت .....
50	<b>المبحث الثاني : مؤشرات و أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .....</b>
50	<b>المطلب الأول: الأثر الإيجابية .....</b>
50	1-الأثر الاجتماعية .....
57	2-الأثر على الاقتصاد .....
59	<b>المطلب الثاني : الآثار السلبية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال .....</b>
59	1-الأثر السلبية على التربية .....
59	2-الأثر السلبية على الصحة .....
60	3-الأثر السلبية على الاقتصاد .....
62	<b>المطلب الثالث: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .....</b>
63	1- مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .....
64	2-مؤشرات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال .....
67	<b>الفصل الثاني: ماهية الاقتصاد الرقمي .....</b>
68	<b>المبحث الأول : ظهور الاقتصاد الرقمي .....</b>
68	<b>المطلب الأول : مفهوم الاقتصاد الرقمي .....</b>
68	1-التعارف المختلفة للاقتصاد الرقمي .....
69	2- نشأة الاقتصاد الرقمي .....

70	3-خصائص الاقتصاد الرقمي .....
71	4-مكونات الاقتصاد الرقمي .....
72	5-علاقة الاقتصاد الرقمي بالاقتصاد المعرفي .....
73	<b>المطلب الثاني : مقارنة الاقتصاد الرقمي بالاقتصاد التقليدي .....</b>
78	<b>المبحث الثاني : روافد الاقتصاد الرقمي .....</b>
78	<b>المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية .....</b>
78	1-مفهوم الإدارة الإلكترونية.....
79	2-مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية.....
81	3- إيجابيات تطبيق الإدارة الإلكترونية .....
82	4- سلبيات و معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية .....
83	<b>المطلب الثاني : البورصة و البنوك الإلكترونية.....</b>
83	1-مفهوم البورصة الإلكترونية .....
84	2-البنوك الإلكترونية .....
87	<b>المبحث الثالث: ماهية التجارة الإلكترونية .....</b>
88	<b>المطلب الأول : مفهوم التجارة الإلكترونية .....</b>
88	1-ظهور التجارة الإلكترونية .....
88	2-تعريف التجارة الإلكترونية .....
90	3-تنظيم التجارة الإلكترونية .....
94	<b>المطلب الثاني : مراحل تطبيق التجارة الإلكترونية .....</b>

94	1-التجزئة الأولى .....
94	2-التجزئة الثانية.....
95	3-الوساطة في التجارة الإلكترونية .....
96	<b>المطلب الثالث: أشكال التجارة الإلكترونية .....</b>
96	1- حسب كيفية التوزيع .....
96	2- حسب شكل العون الاقتصادي المتدخل في العملية.....
104	<b>الفصل الثالث: ماهية الصيرفة الإلكترونية .....</b>
105	<b>المبحث الأول : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك.....</b>
105	<b>المطلب الأول: مظاهر و مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك ..</b>
105	1-تعريف التكنولوجيا المالية.....
105	2-مظاهر استخدام التكنولوجيا في البنوك .....
106	3- مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك.....
109	<b>المطلب الثاني : أهمية و هدف استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك ...</b>
109	1- أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في البنوك .....
110	2-هدف استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك .....
115	<b>المبحث الثاني : مفهوم و مكونات الصيرفة الإلكترونية.....</b>
116	<b>المطلب الأول : مفهوم الصيرفة الإلكترونية.....</b>
116	1-التعاريف المختلفة للصيرفة الإلكترونية .....

117.....	2-مزايا الصيرفة الالكترونية
117.....	3-كيفية إدارة الصيرفة الإلكترونية
118.....	4-قنوات الصيرفة الإلكترونية
<b>119</b> .....	<b>المطلب الثاني : مكونات الصيرفة الإلكترونية</b>
120.....	1- أنظمة الدفع الإلكترونية
122.....	2- النقود الإلكترونية ( المحفظة المالية الإلكترونية )
<b>128</b> .....	<b>المبحث الثالث: كيفية استخدام البطاقات الإلكترونية</b>
<b>128</b> .....	<b>المطلب الأول: مجالات استخدام البطاقات الإلكترونية</b>
128.....	1- كيفية قراءة البطاقة الإلكترونية :
130.....	2- مجالات استخدام البطاقة الإلكترونية
<b>130</b> .....	<b>المطلب الثاني :كيفية استخدام بطاقة الدفع و السحب الإلكترونية</b>
131.....	1- استخدام بطاقة الدفع
135.....	2- استخدام بطاقة السحب
<b>136</b> .....	<b>المبحث الرابع: سلبيات و ايجابيات استخدام البطاقات الإلكترونية</b>
<b>136</b> .....	<b>المطلب الأول : عيوب استخدام البطاقات الإلكترونية</b>
136.....	1-بالنسبة لحامل البطاقة
137.....	2-بالنسبة للتاجر
137.....	3-بالنسبة للبنك المصدر للبطاقة
<b>138</b> .....	<b>المطلب الثاني: تكاليف و مخاطر استخدام البطاقات الإلكترونية</b>
138.....	1- تكاليف استخدام البطاقات الإلكترونية
138.....	2- مخاطر استخدام البطاقات الإلكترونية

المطلب الثالث : ايجابيات استخدام البطاقات الإلكترونية..... 140

الفصل الرابع: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر و تطبيقاتها في الجهاز المصرفي

..... 144

المبحث الأول: تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر ..... 145

المطلب الأول: تنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر ..... 145

1- تحرير قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر ..... 145

2- سوق الهاتف في الجزائر ..... 148

3- الانترنت في الجزائر ..... 149

المطلب الثاني : مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر ..... 149

1- استخدام الهاتف الثابت ..... 149

2- استخدام الهاتف النقال ..... 151

3- استخدام الانترنت في الجزائر ..... 152

المبحث الثاني: مكانة الجزائر في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عالميا ..... 154

المطلب الأول: قياس تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العالم ..... 154

1- مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العالم ..... 154

2- دراسة الفجوة الرقمية ..... 155

3- المؤشر الإجمالي لتطور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العالم وقياس الفجوة الرقمية. 158

4- سعر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ..... 161

المطلب الثاني : مقارنة الجزائر مع بعض الدول في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .	162
1-مؤشرات التكنولوجيا في فرنسا.....	162
2-مؤشرات التكنولوجيا في الإمارات المتحدة.....	164
3-مؤشرات التكنولوجيا في تونس .....	166
4-مقارنة الجزائر بالدول السابقة الذكر .....	166
المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك الجزائرية .....	171
المطلب الأول : تنظيم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جهاز المصرفي الجزائري .....	171
المطلب الثاني : الهيئات المسيرة للصيرفة الإلكترونية في الجزائر .....	174
1- شركة النقد الألي و العلاقات التلقائية بين البنوك.....	174
2- مجلس النقد الألي بين البنوك .....	177
المطلب الثالث: الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في الجهاز المصرفي الجزائري .....	178
1-نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS .....	178
2- نظام المقاصة الإلكترونية.....	180
المطلب الرابع : البطاقات الإلكترونية في الجزائر .....	182
1-تجارب بعض البنوك الجزائرية في البطاقات الإلكترونية .....	182
2- كيفية استخدام البطاقات الإلكترونية .....	186
المطلب الخامس : البيئة التشريعية للمعاملات الإلكترونية في الجزائر .....	190
1-الإثبات الإلكتروني .....	190
2-التوقيع و التوثيق الإلكتروني .....	191
المبحث الرابع: الدراسة الميدانية للموضوع .....	193

193	المطلب الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة .....
193	1-تحديد مجتمع الدراسة.....
194	2- الاستبيان .....
198	3-إختبار ثبات صلاحية النموذج .....
200	المطلب الثاني : اختبار الفرضيات و تحليل النتائج.....
211	المطلب الثالث: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.....
216	خاتمة عامة .....
221	المراجع.....
232	قائمة الملاحق .....
262	الملخص باللغة الأجنبية .....

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	مساهمة التكنولوجيا في تحقيق التنمية	56
02	جدول مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	63
03	جدول مؤشرات الأساسية(البنية التحتية) لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	64
04	مناظر تعريف التجارة الإلكترونية	90
05	جدول يوضح التجارة بين المستهلك و الإدارة	99
06	مقارنة بين الأعمال التجارية التقليدية و الأعمال التجارية الجديدة من حيث المبادئ و المفاهيم	100
07	عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر خلال فترة 2008-2012	150
08	عدد اشتراكات الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة الممتدة بين 2008-2012	151
09	عدد استخدامات الانترنت في الجزائر خلال فترة 2008-2012	153
10	عدد اشتراكات الهاتف النقال و الثابت في فرنسا خلال فترة 2008-2012	163
11	اشتركاكات الانترنت في فرنسا	164
12	اشتركاكات الهاتف الثابت في الإمارات المتحدة	165
13	اشتركاكات الهاتف النقال في الإمارات المتحدة	165
14	اشتركاكات الانترنت في الإمارات	165
15	مؤشرات التكنولوجيا في تونس	166
16	ملخص لمؤشرات الدول السابقة الذكر لسنة 2012	167
17	مصفوفة الارتباط	168
18	إحصائيات حول البطاقات البنكية المتداولة في الجزائر	189
19	إحصائيات عن عدد الأجهزة ( نهائي الدفع و أجهزة الصراف اللي )	190
20	مجتمع الدراسة	193
21	مجموعات الاستبيان	196
22	ترميز و تبويب الاستبيان	197

## قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	شكل يمثل تدفقات المعلومات	32
02	مختلف تسميات الاقتصاد الرقمي	69
03	مكونات الاقتصاد الرقمي	72
04	علاقة الاقتصاد الرقمي بالاقتصاد المعرفي	73
05	الإدارة الإلكترونية	79
06	مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية	81
07	التجارة الإلكترونية	101
08	تأثير المزيج التسويقي بالتكنولوجيا	108
09	المعايير الثلاثة المعبرة عن الأداء الإجمالي	112
10	شكل يوضح مكونات الصيرفة الإلكترونية	120
11	رسم توضيحي لشكل البطاقة الإلكترونية	129
12	كيفية استخدام بطاقة الدفع ( مسير الحساب هو نفسه مصدر البطاقة)	133
13	استخدام بطاقة الدفع ( التاجر هو مصدر البطاقة)	134
14	استخدام بطاقة الدفع ( التاجر مصدر البطاقة و لديه الحق من الخصم)	135
15	سحابة متغيرات الدول المدروسة	169
16	انتشار سحابة نقاط الدول المدروسة	170
17	نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي	180
18	عملية الدفع في الجزائر	187
19	عملية السحب في الجزائر	188

## قائمة المنحنيات

الصفحة	عنوان المنحى	رقم المنحى
150	منحى يعبر عن تطورات استخدام الهاتف الثابت في الجزائر	01
152	منحى يعبر عن تطورات استخدام الهاتف النقال في الجزائر	02
153	استخدام الانترنت في الجزائر	03
154	تطور مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العالم	04
155	تطور عدد مشتركين الهاتف الخليوي	05
156	تطور استخدامات الانترنت العالية التدفق باستخدام الخط الثابت	06
157	عدد مشاركين الانترنت باستخدام الهاتف النقال	07
158	تطور نسبة مستخدمين الانترنت في العالم	08
159	تطور المؤشر العالمي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	09
160	تطور المؤشرات المركبة ( حصول , استخدام ) للمؤشر العالمي في كلا من الدول المتقدمة و السائرة في طريق النمو	10
162	تطور سعر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عالميا	11

## مقدمة عامة

## مقدمة عامة

أصبحت قوة الدول و تطورها و نجاحها، يقاس بمدى التقدم و التطور في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، حيث أن هذه الأخيرة يتزايد دورها في تشكيل المستقبل و بناء مجتمع متطور و أصبحت مثالا أساسا في شتى مجالات الحياة، وخاصة في المجال الاقتصادي، فجعلت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات و التحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة و المتجددة.

في ظل هذه الظروف و التغيرات و التحولات التي طرأت خاصة على المجال الاقتصادي تغير هذا الأخير ليصبح يرتكز على الفوائد و الخدمات ذات العلاقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، ما أدى إلى ظهور اقتصاد جديد سمي بالاقتصاد الرقمي، فتم رقمنة كل القطاعات الاقتصادية من بينها القطاع البنكي حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دورا هاما في زيادة أداء البنوك، حيث أن اعتمادها لم يعد أمر اختياري، بل أصبح ضرورة تملئها الظروف و المستجدات التي يشهدها القطاع العالمي، هذا الأخير هو الأكثر تأثرا بمظاهر العولمة الرقمية التي لعبت دورا هاما في انتشار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أجل تقديم أفضل الخدمات لزيائنها و المتعاملين معها بكلفة تنافسية تجعل من البنوك سبابة في جني فوائد اعتماد الصيرفة الإلكترونية، و التي من مظاهرها المهمة استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية و البطاقات الإلكترونية التي تحل محل النقود الورقية و المعدنية، فسارعت معظم الدول من الاستفادة من الاقتصاد الرقمي، كما سعت الدول السائرة في طريق النمو سد الفجوة الرقمية بينها و بين الدول المتقدمة، ومن بينها الجزائر. هذه الخيرة انتهجت سياسات رامية و قامت بإصلاحات و تحسين قطاع تكنولوجيا المعلومات و

الاتصال من خلال وضع وزارة خاصة بها، وتحرير هذا القطاع للمنافسة الخارجية بفتح السوق للمؤسسات الشاغلة في هذا المجال، وربطها بالقطاع المصرفي.

ظهرت هيئات تسيير هذا الأخير، من أهمها شركة النقد الألي بين البنوك SATIM التي تسهر على تحفيز البنوك من استخدام الرقمية و الاستفادة من تجارب الدول و تقوية العلاقة بين البنوك الجزائرية.

### إشكالية البحث

في ظل التغير السريع الذي عرفه النشاط الاقتصادي بصفة عامة و النشاط المصرفي بصفة خاصة، يواجه الجهاز المصرفي الجزائري تحديات ، وهي التعامل مع هذه المعطيات الجديدة و التي تتمثل في نتائج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، يعنى البرامج و نظم المعلومات قصد تحسين أداء البنوك. لذلك سوف نحاول في هذا السياق طرح الإشكالية التالية:

- ما هو اثر الاقتصاد الرقمي على أداء الجهاز المصرفي الجزائري؟

و للإجابة على هذه الإشكالية نحاول الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية

1- ما علاقة الاقتصاد الرقمي بالاقتصاد التقليدي؟

2- هل البنوك الجزائرية تستخدم بكثرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؟

3- هل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تؤثر إيجابا على كفاءة البنوك ؟

4- هل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تساعد على تحقيق أهداف البنوك الجزائرية؟

5- هل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ترفع من فعالية البنوك الجزائرية ؟

سنحاول الإجابة على هذه الأسئلة باختبار الفرضيات التالية:

1- الاقتصاد الرقمي هو بديل الاقتصاد التقليدي؛

2- البنوك الجزائرية تستخدم بكثرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؛

- 3- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أتاحت للبنوك الجزائرية وسائل أكثر كفاءة؛
- 4- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تساعد البنوك الجزائرية على تحقيق أهدافها؛
- 5- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ترفع من فعالية البنوك الجزائرية.

### أهمية البحث

إن البحث يكتسي أهمية كبيرة نظرا للتغيرات المنهجية السريعة التي تحدث في اقتصاديات معظم الدول، حيث أن استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال غيرت من مبادئ اقتصاد أي دولة لاسيما في الاقتصاد الجزائري، و بالأخص في الجهاز المصرفي، هذا الأخير أصبح مجبرا من استخدام روافد الاقتصاد الرقمي لفرض وجوده على الساحة العالمية، و للتغلب على المنافسة العالمية عن طريق زيادة من أدائها .

### أهداف البحث

نريد من خلال هذا البحث الوصول إلى مجموعة من الأهداف و نوردها فيما يلي:

- محاولة تسليط الضوء على الاقتصاد الرقمي و علاقته بالاقتصاد التقليدي؛
- محاولة تسليط الضوء على مدى استخدام البنوك الجزائرية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال؛
- محاولة معرفة في أي مجال تستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك الجزائرية؛
- محاولة معرفة الأثر المختلفة لتكنولوجيا المعلومات و الأنصال على البنوك الجزائرية؛
- محاولة معرفة مكانة الجزائر دوليا في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

### حدود الدراسة

سوف نتناول في دراستنا الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة و الدول السائرة في طريق النمو من بينهم الجزائر خلال الفترة 2001-2011، كما سوف نقوم بمقارنتها بصورة أكثر تفصيلا مع

ثلاث دول و التي تتمثل في : فرنسا، تونس، الإمارات العربية بين الفترة 2008 – 2012، والدافع وراء هذا التحديد و الاختيار لهذه الفترة هو صعوبة أو ندرة المعطيات الخاصة بالجزائر.

أما فيما يخص دراسة الميدان تمت بتوزيع 31 استمارة على مدراء و بعض إطارات البنوك. وتم اللجوء إلى الاستمارة، رغم أن منهجية الدراسة نصت على أن أي دراسة لأي موضوع يشمل الأثر، تتم عبر دراسة الوضعية قبل و بعد تطبيق المتغير محل الدراسة التي تتمثل في دراستنا الاقتصاد الرقمي (تكنولوجيا المعلومات و الاتصال)، ولكن استحالة الحصول على ميزانيات البنوك قبل و بعد استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، أجبرنا على استخدام الاستبيان.

### صعوبة الدراسة

إضافة إلى الحدود التي فرضها ميدان الدراسة، واجهتنا صعوبات أخرى و التي تتمثل فيما يلي:

- ثقافة الانغلاق التي مازالت تنتهجها البنوك الجزائرية ورفضها التعاون مع الطلبة الباحثين بحجة سرية المعلومات.
- عدم رغبة البنوك التطرق إلى ذكر الوكالات المدروسة، وكما تم حذف بعض الأسئلة من الاستبيان لعدم رغبتها للإجابة و التي تعتبر مهمة بالنسبة للدراسة؛
- تناقض الإحصائيات مع بعض مراكز الدراسات العالمية، وحتى على الموقع الإلكتروني؛
- مسألة ترجمة ألفاظ الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال من اللغات الأجنبية إلى اللغة العربية؛
- عند قراءتنا لبعض رسائل دكتوراه و ماجستير و حتى بعض الكتب، لاحظنا تكرارات عديدة في بعض التعارف و المفاهيم ، فمثلا في دراستهم لتكنولوجيا المعلومات الإتصال يتطرقون إلى المعاملات الإلكترونية المالية ، ثم في فصل آخر يتناولون الصيرفة الإلكترونية و يتطرقون لنفس الشيء لكن بمفاهيم أخرى.

## أسباب اختيار الموضوع

- بروز الاقتصاد الرقمي الذي هو نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ومعرفة ما يمكن لهذه الأخيرة أن تلعبه من دور في المجال البنكي؛
- معرفة ما هي أسباب تأخر البنوك الجزائرية عن العالم المتقدم فيما يخص خدمات و السلع المقدمة من جراء استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؛

## منهج البحث

من خلال هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري التي تتمثل في الفصل الأول، الثاني و الثالث من خلال وصف مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، الاقتصاد الرقمي و الصيرفة الإلكترونية .

أما الجانب التطبيقي استخدم المنهج الإحصائي و التحليلي بتحليل بعض الإحصائيات، كما تم دراسة الفجوة الرقمية و مقارنة الدول المتقدمة و السائرة في طريق النمو، كما تم مقارنة الجزائر ببعض الدول و التحليل باستخدام طريقة التحليل بالمكونات الصغرى، وفي الفصل الرابع تم تحليل النتائج الإستبان باستخدام 17 spss.

## خطة البحث

للإحاطة بجميع زوايا البحث التي تتمثل في الإجابة على الإشكالية المطروحة و اختبار الفرضيات ، قسمنا الدراسة إلى أربعة فصول و كانت على النحو التالي :

### - الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

قمنا فيه بتقديم مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مراحل تطورها، تطرقنا إلى الأثر الإيجابية و الأثر السلبية أين ركزنا على الفجوة الرقمية بين دول العالم.

### - الفصل الثاني : مفهوم الاقتصاد الرقمي

في هذا الفصل تطرقنا إلى ظهور الاقتصاد الرقمي و بعض مفاهيمه، كما قمنا بمقارنة هذا الأخير بالاقتصاد التقليدي، كما تطرقنا إلى روافد الاقتصاد الرقمي التي تتمثل في الإدارة الإلكترونية، والبنوك الإلكترونية التي ليس لها كيان مادي .

### - الفصل الثالث : ماهية الصيرفة الإلكترونية

تطرقنا إلى التكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المجال البنكي كما تخصصنا في رافد من روافد الاقتصاد الرقمي و التي تتمثل في الصيرفة الإلكترونية و مختلف مكوناتها التي تتمثل في أنظمة الدفع الإلكترونية و النقود الإلكترونية .

### - الفصل الرابع: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر و استخدامها في الجهاز المصرفي

تطرقنا في هذا الفصل إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر و مختلف الهيئات التي تسيّر هذا المجال، كما تطرقنا إلى مقارنة الجزائر ببعض الدول و دراسة الفجوة الرقمي، و إلى دراسة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك الجزائرية.

### الدراسات السابقة

-دراسة لبركان أمينة بعنوان الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي - حالة الجزائر-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 2013/2014 , وقد تطرقت فيها الطالبة إلى إبراز وسائل الدفع بصفة عامة و إلى وسائل الدفع الإلكترونية بصفة خاصة، كما قامت الطالبة بتسليط الضوء على تجارب بعض الدول في مجال الخدمة المصرفية الإلكترونية، وتقديم الطرق الحديثة لتحديث الخدمات المصرفية و جعلها جودة عالية؛

- دراسة للأستاذة بوشعور راضية، تحت عنوان، نموذج متعدد الأبعاد لقياس أداء البنوك العمومية في الجزائر باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، رسالة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم التجارية، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان 2010/2011 . قامت الأستاذة من خلال هذه الدراسة أن تجيب على

الإشكالية التالية : كيف يمكن قياس أداء البنوك الوطنية في الجزائر باستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء.

-دراسة للدكتور عمر خليفي أستاذ في كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية و السياسية بسوسة تحت عنوان : Omar KHELIFI , fracture numérique et niveau de développement économique,(prospective stratégies et développement durable ;6eme colloque international 21 et23 juin 2010 حول العلاقة بين الفجوة الرقمية و مستوى التنمية في حوض الأورو-متوسط خلال الفترة 1995-2007 فتم دراسة العلاقة بين النمو الاقتصادي و مؤشرات انتشار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال . و من بين هذه المؤشرات استعمل مؤشر استعمال الانترنت باعتبار هذا الأخير له أثر هذا الأخير له أثر على النمو الاقتصادي, وكذلك باعتبار أن الفجوة الرقمية تظهر أكثر في مؤشر الانترنت.

## الفصل الأول

## ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

### تمهيد

لا تعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حديثة النشأة بالتلغراف، الهاتف و الراديو، بل ترجع كلها إلى استخدام الكهرباء، فالسلع و الخدمات المنتجة من قبل الصناعات الإلكترونية و بالأخص قطاع الاتصالات، تظهر كوسيلة أساسية لنقل المعلومات.

لم تتوقف التطورات في قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في هذا الحد، أصبحنا اليوم نتكلم عن الانترنت و البرمجيات و مدى أثرها على المجالات الأخرى خاصة الاقتصادي.

نحاول في هذا الفصل الذي قسمناه إلى مبحثين، التطرق في الأول إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و في المبحث الثاني سنتطرق إلى أثرها، سواء الإيجابية أو السلبية، خاصة على القطاع الاقتصادي.

## المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

قبل أن نتطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات سوف نحاول معرفة أصل التكنولوجيا.

### المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

1- المفاهيم الأساسية: إن التكنولوجيا هي وليدة المعرفة و العلم

#### 1-1- مفهوم المعرفة

المعرفة اسم مشتق من الفعل يعرف و تشير إلى القدرة على التمييز و التلاؤم و إلى الرصيد المعرفي الناتج من حصيلة البحث العلمي و المشروعات الإبتكارية التي تتمثل في الكم المعلوم القابل للاستخدام في أي مجال من المجالات<sup>1</sup>.

#### 1-1-1 أنواع المعرفة

يتميز نوناغا و تاكيوشي بين نوعين من المعرفة<sup>2</sup>

- المعرفة المعلنة: و هي كل ما يمكن التعبير عنه باللغة و أشكال التعبير الرياضية كالمعدلات و الأدلة و غيرها، و هذا النوع من المعرفة قابل للانتقال بسهولة بين الأفراد.
- المعرفة الذاتية: و هي المعتقدات و الاتجاهات و المدركات و القيم الذاتية الناتجة من التجارب الشخصية للإنسان و لا يتم تناقلها بين الأفراد بشكل رسمي معلن.

#### 1-1-2 علاقة المعرفة بالعلم

- تعريف العلم: إن العلم هو تنظيم معرفي يستهدف الوقوع على الحقائق الخاصة بطابع الأشياء و العلاقات الثابتة بين الموضوعات التي تنتمي إلى مجال دراسي محدد<sup>1</sup>

<sup>1</sup> André ; TIANO, transfert de technologie industrielle ; paris 1981. Page36

<sup>2</sup>Ibid.

إن التفسيرات الحديثة ترى أن العلم هو الإدراك الكلي و المركب بحقائق الأشياء عكس المعرفة التي تطلق على الإدراك الجزئي، وكثيرا ما يتعارض العقل مع ما تدركه الحواس فيأتي العلم ليوضح حقيقة الموضوعات ليشرح حقائق الأشياء بإعطاء تفسير علمي دقيق للظواهر عن طريق الأبحاث و الدراسات العلمية و التجارب معتمدا على القوانين و النظريات<sup>2</sup>.

### 1-1-3 - العلاقة بين المعلومة, المعرفة و الإبداع

المعلومة عبارة عن تدفقات من المعطيات، و المعرفة عبارة عن مخزون من المعلومة المنتظمة، أما الإبداع هو القدرة على ترتيب و جمع مجموعة من المعرفة و التنسيق بينها لكي ينتج شيئا جديدا و لديها قيمة اقتصادية<sup>3</sup>.

### 1-1-4 - علاقة الإعلام بالمعرفة

إن إنتاج المعلومة لا يقتضي فقط في إضافة إلى المعرفة المجهول (اختراع) و لكن يقتضي أيضا في تلك النشاطات التي يقوم بها الإنسان لكي يعرف شيء لم يكن يعرفها من قبل و بالتالي الإعلام صورة من صور المعرفة<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> جمال أبو شنب عن نيقولا فيماشيف، العلم و التكنولوجيا و المجتمع منذ البداية و في الآن، دار المعرفة الجامعية

1999 ص 28

<sup>2</sup> نفس المرجع ص 49

<sup>3</sup> Maryann P. Feldman ; la revolution d-internet et la geographie de l'innovation ; revue internationale des sciences sociales ; n° 171 ; 2002 page 53-64

<sup>4</sup> Anne mayere, pour une economie de l'information ed centre national de la recherche scientifique paris France 1990 pp 60-61

## 1-2- التكنولوجيا

من الخطاء أن نربط بين مصطلح التكنولوجيا و الاختراعات الحديثة، لأن من المنظور التاريخي يقول أنها تكون أحر المخترعات في سلسلة تطور مراحل المجتمع الإنساني، و بالتالي فإن التكنولوجيا بمعنى انه ما يستعن به الإنسان للقيام بأعماله. و بالتالي فإن التكنولوجيا ناتج البحث و التطور.

### 1-2-1- تعريف البحث و التطور

يقصد بها كل الجهودات المنتظمة لتحويل المعارف المصادق عليها إلى حلول فنية , في صور أساليب أو طرق إنتاج و منتجات مادية استهلاكية أو استثمارية. تباشر هذه النشاطات إما في مخابر الجامعات أو في مراكز البحث التطبيقي أو في المؤسسات الصناعية دون اعتبار خاص لحجمها.<sup>1</sup>

### 1-2-2- تنظيم عملية البحث العلمي و التطوير

تتكون وظيفة البحث العلمي و التطوير من عمال ووسائل و إجراءات التسيير و كلما مجندة لانجاز مشاريع البحث و التطوير و يقوم بالإشراف على الوظيفة مسؤول يسمى مدير البحث و التطوير، يقوم بتوجيه العمال بغية تنفيذ النشاطات المعنية بالوظيفة حسب المشاريع المحددة.

<sup>1</sup> محمد سعيد أوكيل، وظائف و نشاطات المؤسسة الصناعية، ديوان المطبوعات الجمعية على الموقع :

## 1-2-3- قياس التقدم التكنولوجي

يتم قياس التقدم التكنولوجي باستخدام مؤشر ITD (indicator of technological developpemeny) ، حيث يستخدم في تقييم مساهمة كل بلد في إبداع و استعمال التكنولوجيا وهو مؤشر مركب يقيس المنجزات، الجهود المبذولة و الوسائل المستعملة دون أن يعتمد على المقاييس المباشرة المتعلقة بتطور بلد ما (عدد براءات الاختراع، الحواسيب، الخطوط الهاتفية). و لكي يعتبر بلد ما رائدا في التكنولوجيا يجب أن يكون المؤشر أكبر من 0.5 علما أن المجال [1] 0 .

## 2- التعاريف المختلفة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

### 2-1- التعاريف المختلفة للتكنولوجيا

لقد تعددت تعاريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال نظرا لاستخداماتها الواسعة و تنوعها

- **التعريف الأول:** تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عبارة عن نتيجة ابتكارات ناتجة عن تطور وسائل الإتصال<sup>1</sup>.

- **التعريف الثاني:** نقصد بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال تلك الطرق المستخدمة في جميع المجالات و التي تؤدي إلى تغيير في ديناميكية هذه المجالات خاصة الإنتاجية و كيفية التمويل<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> GOD Froy dang ; économie des télécommunication et de l'internet ; collection nouvelles technologies d'information et de communication ed economica ; paris page

- **التعريف الثالث:** تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط و معالجة و تخزين و استرجاع و إيصال المعلومة , سواء في شكل معطيات رقمية , نص , صوت أو صورة<sup>2</sup> .

رغم تعدد التعارف إلا أنها تشير كلها إلى تلك التطورات التكنولوجية في مجالات الاتصال التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين و التي اتسمت بالسرعة و الانتشار و التأثيرات على جميع المجالات .

## 2-2-أسباب ظهور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

ظهرت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال نظرا لانفجار ثورتين :

2-2-1. **ثورة المعلومات :** أو ذلك الانفجار المعرفي و زيادة القدرة على التمييز و لتلاعم و زيادة المعتقدات و المدركات الناتجة عن التجارب الشخصية و القابلة للاستخدام في المشروعات لتصبح فيما بعد معلومة التي يستخدمها شخص آخر لتوليد معرفة أخرى، فإنتاج المعلومة لا يقتضي فقط في إضافة المعروف للمجهول ( اختراع) و لكن يقتضي أيضا في تلك النشاطات التي يقوم بها الفرد لكي يعرف شيئا لم يكن يعرفه من قبل<sup>3</sup>

ومن خلال هذا التعريف نستنتج أن:

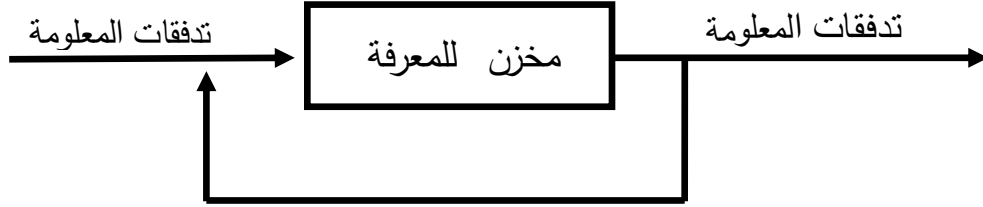
- المعلومة غير موجودة لتخدم ذاتها و إنما تصبح المعلومة في سلسلة (مسار) يتم تبادلها،

<sup>1</sup> JEAN-LUC Metzger ; irrésistible extension du TIC au travail ; collection sciences sociales ; paris 2007 ; pp JEAN-LUC Metzger , collection sciences sociales ; paris 2007 ; pp12-13

<sup>3</sup> Roger Carter, «information technologie, made simple Books whitout place », London, 1991, p108.

<sup>3</sup> André ; TIANO, op cit page 40.

- تمتاز المعلومة بعدم التأكد لأنها تأتي من البحث،
- المعلومة عبارة عن نشاط هدفه هو إنتاج المعرفة، وهذه الأخيرة هي نتيجة لعمل تم فيه استخدام المعلومة.



Source : de la part de l'étudiante en vertu de  
ANNE Mayenne, pour une économie de l'information, éd CNRS paris  
1990 pp60-61

الشكل رقم 01: تدفقات المعلومات

## 2-2-2. ثورة وسائل الاتصال :

تتمثل ثورة وسائل الاتصال في تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي بدأت بالاتصالات السلكية و اللاسلكية و انتهت بالأقمار الصناعية و الانترنت<sup>1</sup>، ارتبط معنى و مضمون وسائل الاتصال بطبيعة المرحلة التاريخية و مستوى تطور الحياة الاجتماعية، إلا انه يجب أخذ بعين الاعتبار بأن وسائل التي يعتمد عليها لسد هذا العجز تتغير في طبيعتها تبعاً لظروف كل عنصر، و البعد الاجتماعي له دور في تحديد مستوى التكنولوجيا المطلوبة و المتوافقة مع مستوى العصر لتتماشى مع قدرات الفرد و الوفاء باحتياجاته<sup>2</sup>.

إن وسائل الاتصال نتيجة البحث و التطور التي هي تلك الجهود المنظمة لتحويل المعارف المصادق عليها إلى حلول فنية في صور أساليب أو طرق إنتاج و منتجات مادية استهلاكية أو

<sup>1</sup> سامية محمد جابر، مرجع سابق، ص 108

<sup>2</sup> جمال أبو شنب، مرجع سابق، ص 48

استثمارية<sup>1</sup>. واستخدام وسائل الاتصال يستوجب وجود شبكات و التي نذكر منها:

### أشكال الشبكات حسب المكان الجغرافي

- **الشبكة المحلية**: الشبكة المحلية هي شبكة حاسبات تنقل المعلومات بسرعة عالية ضمن حيز جغرافي محدود ببناية واحدة أو عدة بنايات، وتربط هذه الشبكة مجموعة من محطات العمل مع بعضها، وهذا لإتاحة تشارك موارد الشبكة من عتاد Hardware وبرمجيات software بين المحطات، إضافة إلى ذلك تمكين مستعملي الشبكة من تبادل الملفات و الاتصال فيما بينهم من خلال البريد الإلكتروني e-mail و الجلسات الحوارية .

- **الشبكة المدينة**: يمتد مجال هذه الشبكة إلى مساحة أكبر من مساحة الشبكة المحلية، حيث تعمل الشبكة المدينة بنفس مبادئ عمل الشبكات الواسعة، إلا إنها تكون مفيدة بمنطقة جغرافية أقل مساحة، فهي عاصمة، مدينة أو إقليم معين و من الأمثلة على ذلك التغطية التلفزيونية لمنطقة محددة بالربط السلكي .

- **الشبكة الواسعة**: الشبكة الواسعة (WAN) هي شبكة حاسبات لتبادل المعلومات الرقمية ضمن مجال جغرافي واسع قد تشمل عدة دول، وهي أكبر من الشبكة المدينة، و قد تستخدم خطوط الهاتف و الأقمار الصناعية و غيرها من وسائط نقل البيانات للاتصال، و في بعض الأحوال قد تتكون الشبكة الواسعة من عدة شبكات محلية . وتكمن فائدة نقل المعلومات عبر الشبكة الواسعة من سرعة و انخفاض التكلفة.

### أشكال الشبكات حسب الشكل الذي تأخذها<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد سعيد أوكيل، مرجع سابق، ص 19

- شبكة ذات هيكلية نجمية: تتصل الأجهزة المكونة لهذه الشبكة و المتمثلة في أجهزة الكمبيوتر و الطابعات و الماسحات بنقطة مركزية واحدة و تكون هذه النقطة غالبا موزعا شبكيا (HUB).
- شبكة ذات هيكلية حلقيية: يكون وسط النقل في هذه الهيكلية على شكل حلقة تتكون من اتصال كل جهاز بالجهاز المحاور له مع وصل الجهاز الأخير بالأول.
- شبكة ذات هيكلية ترابطية: تتكون هذه الهيكلية من ارتباط كل عقدة في الشبكة بالعقد الأخرى، فإذا اتصلت العقدة بجميع العقد الأخرى في الشبكة، فإن الهيكلية تكون ترابطية كلية، أما أن كانت العقدة تتصل ببعض العقد و ليس جميعا فإن الهيكلية تكون ترابطية جزئية .
- شبكة ذات نجمية موسعة: تتكون هذه الهيكلية من ربط هياكل نجمية مستقلة عن طريق الموزعات الشبكية أو غيرها من أجهزة الربط الشبكي و ليست هذه الهيكلية إلا توسيعة للهيكلية النجمية وهي بالغة الأهمية عند بناء الشبكات الضخمة.
- شبكة ذات هيكلية شجرية: تشبه هذه الشبكة في بنيتها الهيكلية النجمية الموسعة إلا أن عقدها ترتبط بجهاز كمبيوتر يدير عملية سريان البيانات في الهيكلية، فهذا الكمبيوتر يقوم بدور الموزع الشبكي في حالة الهيكلية النجمية .

### 3- خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

<sup>1</sup> شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مذكرة

بصفة عامة تتمثل خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال فيما يلي<sup>1</sup>:

- **اللامركزية:** من أهم أدوات التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات التي تتميز بخاصية اللامركزية، شبكة الشبكات "الانترنت"، فهذه الشبكة تربط بين عدد لا نهائي من أجهزة الكمبيوتر دون أن يوجد كمبيوتر مركزي يتحكم في هذه الشبكة. فقد كان غرض وزارة الدفاع الأمريكية من إنشاء الانترنت هو الحصول على شبكة لامركزية للاتصالات الحربية لا تتعطل في حالة حدوث هجوم نووي. وبناء على ذلك تمثل مبدأ عمل الانترنت.

في تقسيم الرسائل الإلكترونية إلى وحدات "حزم" يمكن إرسالها عبر مجموعة من العقد ثم تجمع الحزم لدى المستقبل لتشكل رسالة 1، فتعطل عقدة واحدة لا يؤدي إلى توقف الاتصالات، بمعنى آخر انعدام المركز القيادي الذي يؤدي إلى توقف عمل الشبكة على مستوى العالم بأسره في حالة تعطله أو تحطمه.

-**التفاعلية:** قديما كانت الرسالة الاتصالية ذات اتجاه واحد، ولكن بظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبح التعامل تفاعلي ومزدوج الاتجاه بين الطرفين. فقد ظهرت وسائل حديثة متعددة الوسائط أتاحت للمستخدم إمكانية الإرسال والاستقبال في نفس الوقت وكذلك التخاطب والتحاور مع الطرف الآخر، سواء باستخدام الهاتف أو الانترنت أو غيرها من الوسائل الأخرى.

فمثلا عند زيارة المشتري لموقع الشركة على الانترنت يمكنه طرح أسئلة حول المنتج والحصول على إجابة لحظية عكس حالة التجارة التقليدية، كما يمكنه المشاركة أيضا في الندوات،

<sup>1</sup> سمية ديمش، التجارة الإلكترونية، حقيقتها وواقعها في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم

والمؤتمرات المصورة سواء عقدت عبر الهاتف أو عبر الانترنت . وبهذا لم يعد الجمهور في ظل هذه، التكنولوجيا مجرد متلقي سلبي.

-**الالتزام**: يعني اختلاف التوقيت الزمني بين إرسال الرسالة وتلقيها، أي عدم إلزامية حضور المرسل إليه واستخدامه النظام في نفس الوقت ليتمكن من استقبال رسالته.

-**الاجماهيرية**: هي إمكانية مشاركة عدد مختار من الأشخاص والجهات في الحصول على نفس الرسالة، بمعنى الاحتفاظ بنموذج واحد من المعلومات وإرساله لشخص واحد أو مجموعة محددة من الأشخاص دفعة واحدة بصورة سهلة وسريعة، ودون الحاجة لتوجيهها إلى جماهير ضخمة.

-**قابلية التوصيل**: معناه أن الشبكات ليست مقتصرة على جهة أو بلد معين، فهي ذات طبيعة شاسعة، وبالتالي إمكانية الربط بين مختلف الأجهزة الاتصالية بغض النظر عن مكان تواجدها.

-**الانتشار**: يقصد بالشيوع والانتشار العدد الإجمالي من مستخدمي أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذين يمكن أن تصل إليهم الشبكات عبر مختلف دول العالم، حيث أنه يمكن أن تصل هذه الشبكات إلى قاعدة عريضة وعدد لا نهائي من المستخدمين.

-**العالمية**: هي انتقال الرسائل والمعلومات بين مختلف الروابط والمراكز ووصولها إلى ممرات وطرق مختلفة عبر كافة أنحاء العالم، أي أن تدفق المعلومات يتم على نطاق عالمي متخطيا ب ذلك للحدود الجغرافية وعابرا فوق الحدود الوطنية.

أما من المنظور الاقتصادي تتميز تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مجموعة من الخصائص نذكر منها<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> Nouvelles technologies, une stratégie socio-économique pour les années 99 ; Rapport d'un groupe d'experts sur les aspects sociaux des nouvelles technologies OCDE 1988.

- السرعة في التقنيات الإلكترونية و انخفاض التكاليف و بالتالي زيادة القدرة في الاتصال و تخزين المعلومة، وهكذا ظهرت خدمات المعلومات من نوع جديد
- مراقبة الإنتاج و زيادة قدرة المؤسسات على التنسيق من مختلف النشاطات
- زيادة في جودة المنتج و السلع و الخدمات و طرق الإنتاج و مراقبة المنتج
- قدرة التنسيق بين الموردين و المؤسسات .

#### 4- أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

- تختلف أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من نوع لآخر و من استخداماتها فمثلا تختلف أهميتها على الاقتصاد من نوع إلى آخر فنجد منها:
- توفر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين الدول الغنية و الدول الفقيرة،
  - إن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تساهم في التنمية الاقتصادية حيث انه تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة من التفاعلات الاجتماعية و الاقتصادية،
  - التأثير في حيوية المجتمعات حيث أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تسمح للوصول إلى المعلومات و المعرفة الجديدة في أي مكان و في نفس اللحظة،
  - ضمان الاتصال بين تاجر الجملة و تاجر التجزئة،
  - تؤدي تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى زيادة المنافسة بين المستثمرين ما يؤدي إلى ظهور منتجات جديدة .

#### المطلب الثاني : مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

هناك علاقة بين التطورات التكنولوجية و التطور الاقتصادي و الاجتماعي فمرت بمراحل التالية:

## 1-مرحلة قبل الثورة الصناعية ( مرحلة عصر الزراعة): هي مرحلة أبسط و أول المراحل

التي عرفها الإنسان خلال سعيه المستمر لإشباع حاجاته حيث اعتمد خلال هذه المرحلة على الخيرات الطبيعية التي توفرها له الأرض وجهده العضلي و بالتالي كانت السيطرة فيها للإقطاع و كانت قيمة الفرد تقاس بما يمتلكه من أرض.<sup>1</sup>

حيث تمتاز هذه الفترة بما يلي:

- الاعتماد على الأرض و الخيرات الطبيعية كمورد أساسي ؛

- الاعتماد على الجهد العضلي للإنسان؛

- طبيعة الأنشطة الممارسة بسيطة المهارات و تتطلب الجهد البشري.

ففي هذه المرحلة التكنولوجيا لم تتطور بينما واصل العلم تقدمه معتمدا على الرياضيات و الفلك.

## 2- مرحلة عصر الصناعة

في هذه المرحلة بدأ العلم يخدم التكنولوجيا و الاتصال حيث بدأت هذه المرحلة باكتشاف الآلة البخارية التي حلت مكان الجهد العضلي، و بهذه أصبحت التكنولوجيا هي الموضوع الرئيسي. فتم اختراع الهاتف سنة 1876 من طرف قهرام بيل، و هكذا أسست أول شركة التكنولوجيا الاتصال و التي تسمى بـ : bell telephone company، و في سنة 1865 قام واسترن باختراع خدمة تليفون<sup>2</sup>. لكن في ذلك الحين لم تسمح التكنولوجيا من نقل الصوت من مكان بعيد إلى آخر حيث أنه ينخفض كلما زادت المسافة .

<sup>1</sup>عبد الحكيم أحمد الخرامي، تطور نظرية الإدارة منذ و ما قبل .....إلى عصر المعلومات، ابتراك للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة مصر 2001 ص 79.

<sup>2</sup> GOD FROY dang wwguyen, op- cit page 01 .

مميزات المرحلة :امتازت هذه المرحلة بالاعتماد على الجهد الميكانيكي في تنفيذ الأنشطة كما تم

### اكتشاف الهاتف

- **اكتشاف الهاتف** :إن اكتشاف الهاتف كان له أثر على جميع جوانب الحياة اليومية للأفراد بصفة عامة و على الجانب الاقتصادي بصفة خاصة ، فقد أعطى هذا الاختراع بعدا جديدا للاتصالات و سمح للأفراد المتواجدين في أماكن مختلفة من إجراء اتصالات دون الحاجة إلى التنقل، كما ساهم و سرع أيضا من إقامة علاقات البائعين و المشترين، و مما لاشك فيه أن ظهور الهاتف منذ أكثر من قرن من الزمن ساهم في إحداث التطور العظيم في هذه العلاقة الأخيرة، و بالتالي يعد الهاتف أقدم وسيلة و أكثرها استعمالا حتى الوقت الحالي في كل أشكال الصفقات التجارية التقليدية منها الإلكترونية<sup>1</sup>، و قد احتل الهاتف هذه الأهمية المتزايدة بفضل خصائصه التي تتمثل في:

- إلغاء المسافات و سمحت بإقامة علاقات تجارية عن بعد؛
- إنها أداة ملائمة لعمل الإنسان؛
- كما يسمح للزبائن بالتعرف على السلع و الخدمات ( نوعية السلع ' أسعارها) , كما يساعد على إتمام عملية شراء هذه المنتجات و تسديد قيمتها؛
- في حالة الصفقات التي تحتاج إلى الكثير من النقوض يكون من الأسهل و الأفضل إدارتها عبر الهاتف بدلا من استعمال البريد؛
- يساعد الهاتف المؤسسة على إجراء إشهار حول منتجاتها و خدماتها و التفاوض حولها؛

---

لم يكتف واسترن باختراع تلهغراف بل قام بانشاء خدمة هاتفية منافسة لشركة بيل سنة 1877 .

<sup>1</sup> سمية ديمش التجارة الإلكترونية، مرجع سابق ص ص 08-09.

- عقد مؤتمراتها عبر الهاتف، وهذا بإضافة تقنية الفيديو إلى جهاز الهاتف . و لكن عقد هذه المؤتمرات يحتاج إلى عتاد و تجهيزات و خطوط هاتفية خاصة؛

- يساعد على التعاقد الفوري و المباشر، فأيجاب يعقبه جواب مباشر من الطرف الآخر سواء بالقبول أو الرفض؛

- الحصول على مجموعة من الخدمات عبر الهاتف، و تأكيد تسلم هذه الطلبات و غيرها من وظائف المؤسسة الأخرى.

**التلكس:** مع مطلع الألفية الثانية، ظهر جهاز جديد بإمكانه القيام بإرسال مباشر لنص مكتوب على لوحة مفاتيح آلة راقنة إلى مركز الاستقبال ( جهاز آخر)، وقد حمل هذا الجهاز اسم التلكس اختصار لكلمتين *télégraphe exchange* بمعنى تبادل البرقيات، فالهدف من اختراع هذا الجهاز هو تسريع الاتصال و إرسال النصوص الكتابية من خلال شبكات اتصالات خاصة . و يتميز هذا الاختراع الجديد بمجموعة من الخصائص جعلته يحتل مكانة هامة في عالم الاتصالات. و من بين هذه الخصائص :

- التلكس حل مشكلة الإرسال عن بعد للوثائق المكتوبة، فهو يقوم بأداء خدمات البريد التقليدية و لكن في أقصر وقت ممكن، وبدون وجود فارق زمني بين الإرسال و الاستقبال؛

- يساعد على القيام بمجموعة من الوظائف التجارية مثل الإشهار، أمر الدفع، تقديم الطلبات إرسال الفاتورات....؛

- يتميز التلكس بالتكلفة المنخفضة و المساوية لتكلفة الهاتف، فهو إذن مكمل للهاتف في مجال العلاقات التجارية ؛

- يوفر التلكس دليل إثبات في حالة النزاعات التجارية بين الطرفين؛

- يسمح نظام الإجابة الآلية للتلكس بضمان قدر كبير من التأكد عند إرسال الوثائق، فالمرسل يضع في نهاية الوثيقة المرسله رمز يسمى **who are you** ( من أنت ) فتجيب آلة المستقبل بتقديم تعريفه للهوية من خلال رمز، مما يسمح للمرسل بالتأكد من أنه مع المستقبل المطلوب؛

- إن التلكس أصبح وسيلة أساسية للاتصالات و التجارة في العالم، و لكنه قليل الانتشار بالنسبة للإفراد بسبب تكلفة شراؤه مرتفعة، مما يبقيه حكرا على المؤسسات. و كذلك بالرغم من قدرته على إرسال الوثائق عن بعد فإنه يعجز على إرسال الصورة و الرسوم المعقدة و المركبة، كما لا يسمح أيضا بإجراء الاتصال التفاعلي، مما أدى إلى ظهور جهاز آخر وهو الفاكس.

**الفاكس:** إن كلمة فاكس مشتقة من كلمة Facsimile أي عمل نسخة عن مستند و إرساله عبر خطوط الهاتف إلى مكان آخر، أي أن هذا الجهاز هو جهاز استنساخ موصول بالهاتف يسمح بإرسال الوثائق و المستندات بكل أنواعها و مهما كانت طبيعتها ( مخطوطة باليد، مطبوعة، صور، نصوص) و إلى أي جهاز فاكس آخر عبر العالم و في وقت قياسي.

و لقد تم اختراع جهاز الفاكس بهدف تجاوز عقبة التلكس على إرسال الصور و اكتفائه بالنصوص المكتوبة فقط، فعادة ما تحتاج الصفقات التجارية إلى إرسال رموز و رسوم بيانية و صور توضح صفات السلعة المرغوب شرائها<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> على الرغم من تطور وسائل متقدمة للاتصالات كالانترنت التي سنراها في المطلب الموالي، لا يزال الفاكس يعرف انتشارا كبيرا ، فلا تكاد توجد مؤسسة إلا و تحتوي على هذا الجهاز المستعمل لعقد صفقاتها و إبرام اتفاقياته، فالفاكس يقدم للمؤسسات نفس مزايا التلكس بالإضافة إلى مساهمته في تحسين الوظيفة التسويقية من خلال توضيح

### 3- مرحلة بعد الصناعة

في هذه المرحلة أصبحت فيها التكنولوجيا تمد العلم بأدواته و أجهزته المختلفة بل أصبحت أيضا تقدم العلم له الظروف المتوافقة للعمل في شتى المجالات<sup>1</sup> , خاصة مجال نقل المعلومات و المجال الاقتصادي، وكما تم الاعتماد في هذه المرحلة على المعلومات أساسا و ذلك باستخدام التكنولوجيا، حيث تم اختراع الحاسوب سنة 1945 من خلال أعمال موشلي و ايكارت لتصميم و إنشاء أول آلة حاسبة الكترونية . هذه الآلة كانت تعمل بمبدأ الصمامات المفرغة، لكنها تستهلك الكثير من الطاقة مع إفرازها الكثير من الحرارة و كما يتطلب مساحة تناهز 160 متر مربع أتركيزه<sup>2</sup>، و عليه بدأ جهود الباحثين لأجل القضاء على هذه المساوئ حتى اختراع الحاسوب الشخصي ثم ظهر التبادل الإلكتروني للبيانات.

- التبادل الالكتروني للبيانات :يمكننا تعريف التبادل الإلكتروني للبيانات بأنه إجراء تتمكن بموجبه المؤسسة من تبادل البيانات و الوثائق الإدارية و التجارية المهيكلة مع شركائها التجاريين دون الحاجة إلى تدخل بشري<sup>3</sup>

تمثل الوثائق المتبدلة بين أجهزة الكمبيوتر نماذج معدة مسبقا للأوامر الطلايبات و الفواتير، بيانات العقد و نماذج تجارية أخرى مما يسهل كثيرا الصفقات و التجارة بين المؤسسات، فمع نظام التبادل الإلكتروني للبيانات، المستندات و المعلومات ترسل عبر الطريق الإلكتروني و تحول مباشرة من كمبيوتر إلى آخر على شكل معياري مما يؤدي إلى:

<sup>1</sup> جمال أبو شنب ، مرجع سابق، ص ص51-52 .

<sup>2</sup> جمال أبو شنب ، مرجع سابق، ص ص51-52.

- عدم الحاجة إلى التدخل البشري؛
- سرعة تحويل و إرسال البيانات و بالتالي تسريع إجراءات المناقصات و الطلبات، فالمناقصات التي تتم عبر EDE تساهم في تخفيض نسبة 5-20% من التكاليف و ربح 50% من الوقت المسخر لإجراءات؛
- إرسال المعلومات بطريقة إلكترونية يخفض كثيرا من خطر الوقوع في الأخطاء ؛
- تقليل الحاجة إلى استخدام الأوراق مما يؤدي إلى تخفيض التكاليف؛
- إقامة علاقات تجارية ممتازة بين الشركاء من خلال سرعة الإيجابية للطلبات و تقديم و توفير المعلومات في الوقت المناسب؛ توفير أقصى حماية ممكنة للبيانات المرسله باستخدام القيمة المضافة ( شبكة خاصة لا يستطيع أي شخص الدخول إليها).
- و يتبين من خلال هذه المميزات أن التبادل الإلكتروني أداة جد مهمة للتجارة الإلكترونية و خاصة للتجارة الإلكترونية بين المؤسسات. ومبدأ عمل هذا النظام جد بسيط، حيث أن المعلومات تنقل من النظام المعلوماتي للشريك الأول إلى النظام المعلوماتي للشريك الثاني باستعمال شبكة القيمة المضافة، وهكذا بعد أن يقوم مترجم التبادل الإلكتروني للبيانات بتحويل معلومات الشريك الأول إلى الشكل المعياري للحصول على رسالة EDE. وعند وصولها للشريك الثاني يقوم هذا المترجم بتحويلها من الشكل المعياري إلى النمط الخاص بالمؤسسة الثانية، و لكن هذا النظام لم ينتشر كثيرا بسبب ارتفاع التجهيزات و التوصيلات.

## المطلب الثالث : ظهور الإنترنت

### 1-نشأة الأنترنت

تشير الأنترنت إلى شبكة كبيرة تربط بين عدد كبير من الحواسيب المنتشرة في جميع أنحاء العالم من خلال مختلف وسائل الاتصال مثل خطوط الهاتف و الأقمار الصناعية، وترجع نشأتها إلى أواخر الستينات من القرن العشرين عندما قامت الولايات المتحدة الأمريكية بتأسيس وكالة المشروعات البحث المتقدمة (arpa) advanced research projects agency لتقوم هذه الوكالة عام 1969 بتأسيس شبكة جديدة يمكن من خلالها تجزئة البيانات إلى حزم يتم إرسالها و تبادلها بين الحواسيب المتصلة بالشبكة و قد سميت هذه الشبكة بـ ARPANET وخصصت لتداول المعلومة المرتبطة بوزارة الدفاع الأمريكية و كانت بمثابة أول خطوة لتطوير شبكة الأنترنت<sup>1</sup>.

وفي عام 1973 تم تطوير بروتوكول (ICP/IP) للسماح للشبكات المختلفة بالاتصال فيما بينها، و في سنة 1984 تم تقسيم شبكة arpanet الى شبكتين، الأولى خصصت لأغراض عسكرية و أخرى لأغراض مدنية .

<sup>1</sup> André ; TIANO, op cit page 42.

الإنترنت هي نتيجة الحرب الباردة بين الإتحاد السوفيتي و الإتحاد الأمريكي بروتوكول (ICP/IP) هو مجموعة قواعد معيارية تحدد كيفية التخاطب و الاتصال بين مجموعة حواسيب أما ICP TRANSPORTE PROTOCOLE CONTROL هو خاص بنقل البيانات بشكل رزم من حاسب لأخر، أو من شبكة لأخرى.

أما بروتوكول IP فهو يعمل على إيجاد طريق نقل البيانات من جهاز لأخر

تطورت شبكة الإنترنت لعدة شبكة أكاديمية و حكومية حتى عام 1990 عندما أصبح من الممكن الوصول إليها بواسطة أي جهاز حاسوب يمتلكه أي شخص و مودم و هاتف حيث أصبحت شبكة لا يمكن حصر عدد الأجهزة المتصلة بها أو عدد مستخدميها بالإضافة الى استخدام شبكة الويب العالمية.<sup>1</sup>

## 2- كيفية الاتصال باستخدام الانترنت

**1-2- الاتصال باستخدام الهاتف الثابت:** تمكن هذه التقنية من الاتصال لكن مع توفر خط هاتف ثابت و مودم . ومن سلبيات استخدام هذه الطريقة هو بطئ السرعة، بالإضافة إلى قطع الاتصال بالانترنت إذا أراد شخص إجراء المكالمات الهاتفية أو العكس أي من المستحيل استخدام الانترنت و الهاتف الثابت في أن واحد.

**2-2- الاتصال باستخدام الخط الرقمي RNIS:** هي عبارة عن تكنولوجيا تسمح من زيادة الصوت و الفيديو و غيرها من التطبيقات إلى خط الهاتف العادي، كل ذلك على خط واحد يكون بديل عن شراء عدة خطوط هاتفية عادية، فتمكن هذا النوع من الاتصال من القيام بأكثر من عملية في الوقت نفسه و دون إهدار للوقت أو الجهد و بشكل أساسي عند دخول

---

<sup>1</sup> BENOT Aubert , the information technology and organization godain-marin , quebec ; canada 1997, p47

**شبكة الويب :** هو عبارة عن مجموعة المعلومات المعتمدة على الحاسب الألى في صيغة نص واسع النطاق و تكون منظمة في صفحات لكل منها رمز أو عنوان يمكن المستخدمين التنقل بينها بواسطة وصلات ( صورة أو ..) و يستخدم برنامج يسمى المتصفح ( navigateur ) في إظهار الوثائق و صفحات الويب على الكمبيوتر

عالم الانترنت لن ينشغل خط الهاتف . ثم هناك فرق في السرعة حيث أن سرعة هذا الخط تصل إلى 128 kbps عكس الأول التي لا تبلغ سوى 56 KBPS

### 2-3- الاتصال باستخدام خط المشترك الرقمي DSL : تعد هذه الطريقة حديثة النشأة، حيث

ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1990، التي هي عبارة عن تقنية تستخدمها شركة الاتصالات لتقديمها للمشاركين لديها و هي تعرف باسم خط المشترك الرقمي. وهذه الطريقة يعتبرها الكثيرون الحل الأمثل لمشاكل اتصال بالانترنت بتكلفة معقولة و سرعة كبيرة . وهناك العديد من

التقنيات مشتقة من خطوط DSL و التي تتمثل في ADSL ; VDSL ; SDSL ; HDSL

و باستعمال هذه الطريقة يتم إجراء مكالمات هاتفية في نفس الوقت، ومن أهم الميزات هذا الإتصال هو أن سرعة نقل البيانات بهذه الطريقة تعتبر عالية جدا و تصل إلى حدود 24 .mbps

لكن رغم هذه الميزة إلا أن ذلك لم يمنعها من وجود بعض النقائص مثل وجب تواجد مستخدم الانترنت قريبا من مكان المزود بالخدمة لأن المسافة تؤثر على سرعة نقل البيانات، فباتساع المسافة بين المستخدم عن مقدم الخدمة فإن سرعة نقل البيانات تنخفض .

### 2-4- الاتصال باستخدام الأقمار الصناعية :تعتبر من بين الطرق المستعملة رغم أن معظم

الحديث اليوم ينصب حوله طريقة DSL غير أن طريقة الاتصال بالانترنت عبر الأقمار الصناعية تعتبر الحل الوحيد في الكثير من الأماكن الجغرافية المعزولة أو التي يصعب الوصول إليها بأي طريقة أخرى باستخدام الكابلات النحاسية في تقنية ADSL.

### 2-5-2 -5- الاتصال عبر تكنولوجيا الاتصال اللاسلكي واي ماكس WiMax:تعتبر هذه

الطريقة امتدادا ل WIFI من حيث التطور في الخدمات اللاسلكية ذات الحيز الواسع، وتعتبر هذه

التكنولوجيا من الشبكات الإقليمية اللاسلكية wireless metropolitan area network (WMAN) وتهدف إلى تقديم مزايا جديدة تفوق مزايا DSL و التي تتمثل في إمداد المواقع المستخدمة لـ WIFI.

تعتبر هذه الوسيلة من أهم طرق الاتصال في المؤسسة التي تعمل خارج نطاق تغطية أسلاك الهاتف للمتعاملين فيمكنها الحصول على الانترنت بمجرد وجود مجال بث لمزود الانترنت. بالإضافة إلى أنها تساعد أصحاب الأعمال و تبقيهم على اتصال دائم مهما كان تواجدهم.

### 3- مفهوم الانترنت

**1-3- تعريف الانترنت:** إن الإنترنت هي بمثابة انترنت صغيرة ولكن للاستعمالات الداخلي فقط،

و بتعبير آخر هي شبكة محلية خاصة داخل أي مؤسسة و بنك تعمل بنفس التقنية التي تعمل شبكة الأنترنت من ناحية البروتوكولات المستخدمة و طرق استقصاء المعلومات، وهي غير متاحة لدخول العامة و تسمح بمشاركة المعطيات بين موظفي المؤسسة فقط، و عادة ما يقتصر استخدامها في الشركات الكبيرة فقط،

**2-3- خصائص الأنترنت<sup>1</sup>:** تتمثل أهم خصائص الأنترنت فيما يلي:

- تسهيل الأعمال المكتبية التي تستغرق وقتا و جهدا كبيرا كالاكتفاءات و تحضير المذكرات و الرسائل و إرسالها؛
- تقاسم وثائق العمل داخل المنظمة بين الأفراد المعنيين ؛
- الوصول إلى المعلومات بإسراع طريقة و أكثر كفاءة ؛
- تحسين وظائف الترابط و مبتاعة النشطة، مما يؤدي إلى خلق جو عمل تعاوني و تضمني؛

<sup>1</sup> عبد الهادي بخش، مدخل الى الأنترنت، 2003 على الموقع [www.kutub.info-417](http://www.kutub.info-417)

- تجنب المؤسسة المشاكل الناجمة عن وصول المستخدمين من الخارج إلى المعلومات الخاصة بالمؤسسة.

#### 4- مفهوم الإنترنت

على عكس شبكة الأنترنت التي تقوم بتجهيز العاملين داخل المؤسسة باحتياجاتهم من المعلومات، فإن شبكة الإنترنت<sup>1</sup> هي شبكة المؤسسة الخاصة التي صممت لتلبية احتياجات المستخدمين من خارج المؤسسة من المجهزين و الزبائن و حملة الأسهم مثلا، و يحدد حجم الدخول على حسب نوع المعلومات و المستخدم فمثلا في البنوك نجد في الإنترنت خدمة لعامة الناس و جزء مخصص للزبائن للدخول و تصفح على حساباتهم، أو مع الذين تجمعهم مركزية التخطيط أو الشراكة و تؤمن لهم تبادل المعلومات و المشاركة فيها دون المساس بخصوصية الإنترنت المحلية لكل مؤسسة، و بناء على التعريف السابق يمكن أن نجد تطبيقات شبكة الإنترنت في المجالات التالية :

- نظم تدريب و تعليم العملاء؛
- نظم المشاركة في قواعد البيانات بين الجامعات و مراكز الأبحاث التابعة لحكومة ما أو لإدارة معينة؛
- شبكات مؤسسات الخدمات المالية و المصرفية؛
- نظم تسير شؤون الموظفين و الموارد للشركات العالمية المتعددة المراكز و الفروع.....إلخ

#### 3-1 - أنواع شبكات الإنترنت

شبكات الإنترنت استجابة للتزويد أو التكميل :

<sup>1</sup> شادلي شوقي، مرجع سابق، ص ص 39-45

ترتبط هذه الشبكات المخازن الفرعية و المخازن الرئيسية الخاصة بالبضائع فهي تقوم بالتوفيق بين المخازن الفرعية و المستودعات الرئيسية للتحكم في مستوى المخزن بنظام، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز المخازن، وبالتالي بهذا المحافظة على كميات ثابتة من المخزون.

- **شبكات اكسترنات التوزيع:** يقدم هذا النوع من الشبكات خدمة الطلب الإلكتروني للعملاء من حجز و اشتراكات و تسوية الحسابات أليا و غيرها من الخدمات في ظل خدمات النشر الفوري للتعديلات و التحديات التي قد تحدث على هذه الخدمات من تغير الأسعار و الموصفات و يعد هذا النوع من الإكسترنات أكثر الأنواع تواجدا .

- **شبكات الإكسترنات التنافسية:** تعزز هذا النوع من الإكسترنات التنافس في القطاعات الاقتصادية، إذ تمنح المؤسسات الكبيرة و الصغيرة فرصة متكافئة في مجال البيع و الشراء عن طريق ربط المؤسسات الصغيرة و الكبيرة كي تنقل فيما بينها السعار، المنتجات و الموصفات الدقيقة وهذا للرفع من مستوى الخدمة في ذلك القطاع، وتعزيز جودة المنتجات و القضاء على الاحتكار.

### 3-2- أهمية شبكات الإكسترنات :

تستخدم شبكة الأكسترنات نظرا لما لديها من أهمية و التي تتمثل في :

- تسهيل عمليات الشراء في الشركات: إذ يمكن أن تقوم المؤسسة بإرسال طلب مؤسسة أخرى تقع على بعد عشرات الكيلومترات عبر الإكسترنات التي تربط بينهما، و تلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها

- متابعة الفواتير: في حالة الحاجة للتوقيع الجماعي تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة، كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف أو

القبض، ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تنقلها بين الفروع والأقسام

- خدمات التوظيف: تقدم الإكسترنانت خدمة الربط بين الجامعات والمعاهد ومع سوق العمل من أجل تزويدها بالموارد البشرية المؤهلة و هذا ما يسمح للطرفين بالاستفادة منه، فيجد الفرد المتخرج طلبات العمل و باستطاعته كذلك وضع طلب عمل حيث سيحول في شكل عروض إلى المؤسسات و بهذا لا يضيع الوقت و لا تبقى الأماكن شاغرة لمدة طويلة، و بالتالي الاحتياجات عن طريق الشبكة .

- تواصل شبكات توزيع البضائع: تمكن شبكة الإكسترنانت من ربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيس لكي يتم الإسراع بعمليات الطلب و الشحن و تسوية الحسابات.

## المبحث الثاني : مؤشرات و أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

للأي تكنولوجيا طبيعة و سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة، مرغوبة او غير مرغوبة

### المطلب الأول: الأثر الإيجابية

#### 1- الأثر الاجتماعية

إن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال لها دور كذلك فعال في التنمية الاجتماعية لا يمكن إغفاله، فهي كما أشرنا إليه سابقا أصبحت جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية. و تأكيدا على ذلك سطرت القمة العالية لمجتمع المعلومات المنعقدة في تونس 2005 بان الدور المهم و المتزايد لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ليس مقتصرنا فقط على كونها وسيلة اتصال. بل كذلك لدورها الهام في تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية. وبما أن هذه الأهداف متفق

عليها دولياً، سنحاول أن نبين كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيقات. هذه الأهداف هي بالترتيب .

**1-1- مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الحد من الفقر:** تلعب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دوراً بارزاً في مكافحة الفقر، و خاصة قطاع الاتصالات السلكية و اللاسلكية، فالهاتف المحمول يتيح الحصول على معلومات السوق، و تحسين الدخل لشتى المجتمعات السكانية، كما إنشاء مراكز الاتصال وهي المراكز العمومية، تمكن الناس من الوصول من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الاستفادة منها و الاتصال بالآخرين، واكتساب مهارات رقمية، حيث بإمكان هذه المراكز العمومية تحسين الظروف المعيشية للفقراء بإتاحة فرص الوصول إلى المعلومات الأساسية، وتسيير الوصول إلى الخدمات الحكومية و الموارد المالية، و من بين المبادرات العربية لتحقيق الهدف الأول، أنشأت وزارة التخطيط و التعاون الدولي بالتعاون الدولي مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في الأردن " نظام الإنذار المبكر" و أنشأت وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات الأردنية مشروع تطوير قدرات المؤسسات الصغيرة و المتوسطة من خلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال " و في بنغلادش أنشأت الدولة مراكز معلومات ريفية هدفها إتاحة فرص الوصول إلى معلومات، معارف ربحية قيمة لمكافحة الحشرات المضرّة و تحسين أساليب تربية الماشية<sup>1</sup>.

**1-2- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التعليم:** أكدت الأهداف الإنمائية للألفية ضرورة تحقيق التعليم الشامل بحلول عام 2015، أشارت كذلك إلى الدور المحوري لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير التعليم و نشره. فتورة تكنولوجيا

<sup>1</sup> الأمم المتحدة، مؤتمر المتحدة للتجارة و التنمية، اقتصاد المعلومات تقرير 2007/2008 ص 24 على

المعلومات و لاتصال فتحت لأفاق جديدة لتطوير التعليم التي لم يشهدها العالم من قبل، فيعتقد أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من شأنه أن يساعد على زيادة فرص الوصول للتعلم. كما يمكن أن تساعد على رفع نوعية التعليم باستخدام أساليب تعليم متقدمة، تحسين نتائج التعلم، إصلاح أو تحسين إدارة النظم التربوية. كما ساعدت على إيجاد بيئات تعليمية جديدة لم تكن نعدّها من قبل، كالتعليم عن بعد و الواقع الافتراضي و المدارس الافتراضية و الجامعات الافتراضية، مما أدى إلى تطوير مجال التربية و التعليم. فالدراسات أكدت أنه توجد علاقة قوية بين النتائج التي حققتها البرامج

التعليمية و بين التوصيل بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و استخدامها مع الأسر . و توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يتم على ثلاث مستويات و التي تتمثل فقي : <sup>1</sup>

- **المستوى الأول :** استخدام الأجهزة و البرمجيات لمعالجة النصوص، و الجدولة و إعداد الشرائح و مقاطع الفيديو كوسائط توضيحية
- **المستوى الثاني :** استخدام الانترنت للتواصل المباشر بين الطلبة و مدرسيهم، و بين المدارس و الهيئات الرسمية المعنية برصد أنشطة التعليم
- **المستوى الثالث :** استخدام البرمجيات الذكية في إنتاج المواد الدراسية للارتقاء بمهارات الطلبة، بالسرعة التي تناسب قدراتهم الإستيعابية و بصورة متسقة مع برامج التعليم الأخرى التي يتابعونها . إضافة إلى ذلك يمكن توظيف تكنولوجيا البث الإذاعي و ألتلفازي في المناهج التعليمية.

<sup>1</sup> العمري لحاج، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على النمو الاقتصادي دراسة حالة الجزائر

و إدراكا منها بأهمية استثمار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التعليم، سعت الدول المتقدمة و الدول السائرة في طريق النمو عل حد سوى (غير أن جهود الدول العربية لاستخدام تقنيات المعلومات و الاتصال في مراحل التعليم المختلفة، على أهميتها ما تزال أقل من المطلوب و الممكن) إلى سياسات شاملة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إلى توفير البني التحتية الخاصة بها، و تقليل نسبة الطلاب إلى عدد الحواسيب .

**-أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التعليم :إضافة إلى الفوائد الناجمة عن**

توصيل المناهج التعليمية بتكنولوجيا المعلومات فلها أهمية كبيرة تتمثل في :

- تزود الطلاب بموارد و أدوات تربوية جديدة تمكنهم من اكتساب المهارات المطلوبة لمجتمع المعلومات؛

- تحسين العمليات الإدارية؛

- تدعيم تدريب المعلمين؛

- خارج ساعات العمل، تستطيع المدارس الموصولة أن توفر فرص النفاذ إلى الانترنت للمجتمع المحلي، بما يضمنه من فئات مهمشة .

**1-3- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في القطاع الصحي:إن تكنولوجيا**

المعلومات و الإتصالات المطبقة في الصحة عرفت تطورا سريعا، فقد وضعت العديد من تطبيقات الحاسب الآلي على مدى السنوات العشر الماضية في مجال الصحة لمواجهة المشاكل التي كانت تعاني منها الحكومات على مستوى أنظمتها الصحية، فضلا عن الصعوبات التي يواجهها الأفراد في الحصول على الرعاية الصحية. هذه التطورات حملت تقدما كبيرا في تنفيذ نظام الرعاية الصحية في المجتمع، وأدت إلى تحولات كبيرة في سلوك الأطراف

الفاعلة في هذا النظام. و في مواجهة هذا التطور السريع للنظام الصحي، نشهد اليوم عن تأسيس عدد من التقنيات المتقدمة لمعالجة المرض، مثل :

- التطبيب عن بعد: وهو ممارسة الطب بطريقة غير مباشرة من خلال الاتصالات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيات التي تمكن من تقديم الرعاية الصحية للبعيد، و تبادل المعلومات الطبية، كما إن التطبيب عن بعد انبثقت عنه عدة تطبيقات فرعية، مثل:

- العلاج أو التشخيص عن بعد : الذي من شأنه أن يسهل وصول العاملين في المجال الصحي إلى المعلومات اللازمة و إلى قواعد البيانات الطبية، لتشخيص و علاج الحالات المرضية في المناطق البعيدة و النائية و بالتالي في تقليص تكلفة المواصلات و الاستشفاء

- المعاينة الطبية عن بعد : التي تأتي منفعتها بشكل أساسي في مراقبة المرضى خارج المراكز الصحية أو التأكد من التزام المريض بالإرشادات الطبية، خاصة في المناطق النائية التي تعاني من نقص العاملين في المجال الصحي .

- التكوين الطبي عن بعد : المهنيين الصحيين يمكن لهم التواصل مع غيرهم من المهنيين سواء كانوا في الداخل أو الخارج و الاستفادة من خبراتهم، ويتمكنون أيضا من المشاركة بفعالية أكبر في الأنشطة الصحية في الخارج .

- المساعدة الطبية عن بعد

- التشاور الطبي عن بعد : يمثل استعمال مؤتمرات الفيديو في التشخيص و العلاج .

### أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المجال الصحي

- أهمية بالنسبة للمريض : تتمثل هذه الأهمية في تخفيض مدة العلاج و تخفيض تكاليف

التنقل

- أهمية بالنسبة للمستشفيات : تتمثل هذه الأهمية في وصول الخدمات الصحية ( ضمانها ) في المناطق الجغرافية النائية؛ تساعد على تكوين الطبي المستمر؛ التكامل المثالي للنظام الصحي و فعاليته و تخفيض عدد المستشفيات .

#### 1-4- أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على البيئة : تلعب تكنولوجيا المعلومات و

الاتصال دورا هاما في حماية البيئة و المحافظة عليها، من خلال إقامة المراكز المجتمعية للتكنولوجيا لتعزيز المشاركة العامة في حماية البيئة من خلال التواصل المستمر عبر الشبكات و تبادل الخبرات، كذلك يساهم استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيقي هذه الأهداف الإنمائية، قدم الإتحاد الدولي للاتصالات نموذج - دخول - خروج - نتيجة ) الذي هو مبين في الجدول التالي:

### الجدول رقم 1 : مساهمة TIC في تحقيق أهداف الألفية للتنمية

النتيجة	خروج	دخول	الهدف الاجتماعي
زيادة الدخل السنوي	ارتفاع دخل البائعين	تفعيل حركة انسياب المعلومات	تخفيض الفقر والمجاعة
ضمان الدراسة لأكثر عدد من التلاميذ	توفر أكبر عدد من الأساتذة المؤهلين	زيادة عدد الدورات التكوينية الخاصة بالأساتذة قصد تأهيلهم	التعليم الابتدائي للجميع
تغيرات إيجابية بفضل التكنولوجيا لصالح المرأة.	زيادة عدد النساء المشاركات في استخدام التكنولوجيا	زيادة عدد نشاطات الموجهة لتكوين النساء	المساواة بين الجنسين
انخفاض في معدلات وفيات الأطفال في العيادات التي تستعمل التكنولوجيا	الاستفادة من الإرشادات و النصائح الموفرة من طرف الممرضين بفضل التكنولوجيا	إنشاء عيادات خاصة بالصحة الريفية و ربطها بشبكة الطبيب عن بعد	تخفيض وفيات الأطفال
انخفاض في معدلات وفيات الأمهات لما يتلقين من تكوين في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	تعزيز التشخيص الطبي و الكفاءة بفضل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في التكوين و الاستشارة الطبية	تحسين صحة الأمهات
تقليل عدد المصابين الجدد بداء نقص المناعة و الملاريا و غيرها من الأمراض	عدد الأشخاص الطالبين للنصائح عبر الهاتف أو على الخط	إمكانيات جديدة للحصول على نصائح و إرشادات على الهاتف و على الخط	محاربة فيروس السيدا و الملاريا و غيرها
مقاييس أكثر فعالية للتقليل من تضرر الطبيعة و المحافظة	التقارير الوطنية للأسئلة الدقيقة الخاصة بالبيئة مع استعمال التكنولوجيا	التواصل و تبادل المعلومات بفضل التكمولوجيا	كفالة الاستدامة البيئية

Source :LAMERI Lhadj ; rapport sur le développement des télécommunications dans le monde 2006 ; op-cit ;p39

## 2- الأثر على الاقتصاد : تساهم شبكة الانترنت على الترويج و بيع و الزيادة في الإنتاج و

عليه، التعامل الاقتصادي يتم باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

### 1-4- ظهور مجتمع معلوماتي: بدأ مفهوم المجتمع المعلوماتي يتبلور عندما أصبحت المعلومات

من المواد الأكثر استهلاكاً نظراً لتسهيل نقلها و تحليلها ذلك باستخدام التكنولوجيا، فمثلاً تسهيل

توفير المعلومات الكافية إلى تسمح للأفراد حسن اختيار المنتجات و الخدمات لتلبية حاجاتهم

المختلفة<sup>1</sup>، و هكذا اتسع مجال استخدام المعلومات ليشمل كافة المجالات، فتحوّلت نشاط

المعلومات إلى صناعة و بدأ استخدامها كمورد اقتصادي ذلك باستخدام المؤسسات المعلومات

للتنمية و التجديد و الابتكار<sup>2</sup> فنتج عن ذلك<sup>3</sup> :

- بروز صناعة المعلومات باعتبارها الركيزة الأساسية في بناء الاقتصاد

- الاستثمار الواسع لتقنيات الحاسب الآلي و الاتصالات

### - تعريف مجتمع المعلوماتي

- **التعريف الأول** : يوصف المجتمع بأنه مجتمع معلومات إذ كانت تتدفق فيه المعلومات

بسهولة و يسر، بحيث يمكن الحصول عليها من مصادر كثيرة و متنوعة ، دون عناء أو

<sup>1</sup> كمال بونعجة مجتمع المعلومات، مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني بن عكنون الجزائر.

<sup>2</sup> حسين عماد مكايي تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات دار المصرية اللبنانية القاهرة مصر 1997

ص 29

<sup>3</sup> أسامة الباز، مرجع سابق، ص 140.

بدأ المجتمع لمعلوماتي يظهر في بداية سنوات السبعينيات بعد أن قدم الباحث باركيل تصورا علميا لخدمات

الحاسوب عبر شبكة عالمية للحاسوب. كما أنه في سنوات 1972 صدر كتاب يونجي ماسيدا من المعهد الياباني

لتطوير خدمات الحاسوب تحت عنوان خطة وطنية للانتقال قبل سنة 2000 إلى ما بعد المجتمع الصناعي إلى

مجتمع المعلوماتي

تكاليف مرتفعة، و تستخدم المعلومات لفهم واقع الحياة و أحداثها و تفاعلاتها و الاستفادة منها في توجيه أنماط الأنشطة، ولاسيما في النشاط الاقتصادي<sup>1</sup>

- **التعريف الثاني** : هو عبارة عن مدى يحققه المجتمع من انجاز نحو تحوله إلى المجتمع المعلوماتي، سواء كان هذا الإنجاز على مستوى البنية الأساسية المعلوماتية (الشبكات)، أو تجهيز المجتمع و إعداد ثقافيا و تعليميا و اقتصاديا لهذا التحول<sup>2</sup>.

**التعريف الثالث**: المجتمع المعلوماتي هو ذلك المجتمع الذي تستخدم فيه المعلومات بفعالية في عملية التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و يقوم على إنتاج المعلومات محليا و نقلها بين البلدان و تكييفها و استخدامها للإغراض التنموية و تحسين نوعية الحياة و بيئة العمل للإفراد<sup>3</sup>.

**1-5- ظهور صناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ( قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كقطاع اقتصادي)**

<sup>1</sup> الأمم المتحدة-اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغربي آسيا، نشرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للتنمية في غربي آسيا، العدد 10 ، من الموقع :

<http://www.escwa.un.org/information/publications/edit/upload/ictd-08-7-a.pdf>، في

2012/10/19

<sup>2</sup> رواسكي خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على النمو الاقتصادي، دراسة حالة الجزائر خلال الفترة 1995-2003 مجلة الإقتصاد و الإحصاء التطبيقي، المدرسة العليا للإحصاء و الإقتصاد التطبيقي، الجزائر، العدد رقم 12، 2009 ص 45

<sup>3</sup> الأمم المتحدة-اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، الملامح الإقليمية لمجتمع المعلومات في غربي آسيا، 2005 على <http://www.escwa.un.org/information/publications/edit/upload/ictd-05->، a.pdf

ظهر هذا القطاع كقطاع اقتصادي إنتاجي و خدماتي مهم لتوجيه العالم نحو الاقتصاد الرقمي. أصبحت الشبكات الحاسوب و في مقدماتها شبكة الانترنت المستعملة في كثير من النشاطات الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية في الارتباط مع هذه الشبكات من قبل الأفراد و المؤسسات و الهيئات الحكومية و الدولية و هكذا أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تحكم كافة أساليب أداء الأعمال و قد انعكس ذلك على ظهور التجارة عبر الانترنت و زيادة الشركات الجديدة التي تؤسس لممارسة أعمالها عبر الشبكة العالمية و انطلاقها الأعمال التجارية عبر الهاتف النقال.<sup>1</sup>

## المطلب الثاني : الآثار السلبية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

رغم أثارها الإيجابية إلا أن ذلك لم يمنع من وجود آثار سلبية للاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

### 1-الآثار السلبية على التربية : أدخلت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ما يسمى بالواقع

الافتراضي يسمح للمستثمرين لهذه الثروة أن يتلاعبوا بالحقائق التاريخية؛

- تأثير شبكة الانترنت على الأطفال و نشأتهم بل و على الكبار فاستخدام الأنترنت لساعات

طويلة و الانتقال منت موقع للأخر يفرز ضغوط نفسية و عصبية عليهم؛

- ظهور جرائم معلوماتية و زيادة عملية النسخ و التقليد .

### 2-الآثار السلبية على الصحة :إن الموجات الكهرومغناطيسية التي تنتشرها هذه التكنولوجيات

لها أثر سلبية على صحة الأفراد كمرض الأعصاب و السرطان.

\* نتعرض إليه بالتفصيل في الفصل الثاني

<sup>1</sup> André ; TIANO,op cit page 56.

### 3- الأثر السلبية على الاقتصاد

إن استمرار وجود التفاوت الاجتماعي و الاقتصادي بين الدول أدى إلى ظهور ما يسمى بالفجوة الرقمية حيث أن هناك دول متقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال , فنجدها تنتجها و

تستخدمها في شتى المجالات و بالتالي تتحكم فيها , أما الدول الأخرى ليست متطورة .

3-1- أصل الفجوة الرقمية : إن ظهور الفجوة الرقمية يعود إلى سنوات 1990 عندما ظهر فوارق بين وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

3-2- تعريف الفجوة الرقمية : عبارة عن فرق بين (الأشخاص، المجتمعات، المناطق أو الدول) الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بطريقة صحيحة و مختصرة و الذين لا يستخدمونها أو بصور قليلة و خاطئة<sup>1</sup>

3-3- أسباب ظهور الفجوة الرقمية : هناك عوائق ناتجة عن عدم وجود معلومات كافية في الأسواق عن التكنولوجيا و عوائق تعود إلى النقص النسبي في خبرة و مهارة المؤسسات التجارية في الدول السائرة في طريق النمو في التعاقد على استخدام التكنولوجيا و التي تتطلب رأس المال البشري المؤهل، و النجاح في عملية استخدام هذه التكنولوجيا التي تستدعي فهما معقدا و تمثيلا ذهنيا قد يكون من الصعب التعامل معها، بسبب محدودية القدرات الخاصة لمعالجة المعلومات لدى العاملين و من ثم تغير الطلب على العمل. هذا

---

<sup>1</sup> ALAIN Rallet et FABRICE Rechlindet , la fracture numérique : une faille sans fondement . n°127-128. réseaux.2004 page 19-25

إضافة إلى العوائق التنظيمية التي تتمثل في<sup>1</sup>: ترتيبات قانونية ملائمة للحصول على التكنولوجيا ؛ الانتقال إلى نشاط الأبحاث, و التنمية و التي هي السبيل إلى نواحي التقدم التكنولوجي ارتفاع تكاليف التكنولوجيا وعوائق تتعلق بالثقافة و اللغة و صعوبة الاتصال بين الدول المستوردة و الدول المصدرة للتكنولوجيا .

3-4- قياس الفجوة الرقمية : إن الفجوة الرقمية تقاس بكمية الوسائل المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مع شرط استخدامها بطريقة صحيحة، كما يتم قياس محتوى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من ( معارف و معلومات و استخدامها ) و قياس الخدمات التي عن طريقها يتم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و لقياس كل ذلك هناك مقاييس عديدة و التي تتمثل فيما يلي :

- البنية التحتية : وجود الانترنت و وسائل الاتصال؛

- مستوى التعليم؛

- قياس الفرق بين نسبة وجود وسائل الإعلام الآلي مع نسبة وجود الأنترنت .و الآن مع نسبة الإنترنت العالية التدفق.

مما سبق نستنتج أن الفجوة الرقمية خلقتها توره المعلومات و الاتصال بين الدول المتقدمة و الدول السائرة في طريق النمو التي تقاس بدرجة توافر أسس المعرفة بمكونات الاقتصاد الجديد. لا يكفي لتحديد عمق الفجوة الرقمية مجرد النظر إلى مدى توافر البنية الأساسية للمعلومات و شبكة الاتصالات بل يضاف إليها أهمية النظر إلى نوعية العنصر البشري المتعلم و المؤهل للتعامل بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة و يربط هذا بمستويات الدخل و التعليم و الثقافة .

<sup>1</sup> Dictionnaire d'économie et de sciences sociales ,CD Echaude maison , commenté en langue arabe par mr MED cherif , ed nathon paris 2007 p 985. Berti alger 2009 page 285.

3-5- الحلول المقترحة لسد الفجوة الرقمية: إن عملية انتقال التكنولوجيا من ثقافة إلى أخرى و بصورة خاصة من الدول الصناعية متطورة إلى الدول الأقل تطورا، ما تزال حتى الآن غير مستوعاة تماما، فالتكنولوجيا جديدة بالنسبة لمجتمع مستقبل، في حين أنها مألوفة في المجتمع الذي ينشرها. و قدرة المجتمع على استقبال التكنولوجيا تتوقف على قدرته على تكيف هذه التكنولوجيا مع ظروفها الخاصة و قدرتها على تكيف نفسه مع متطلبات تلك التكنولوجيا، و يتم نقل التكنولوجيا عن طريق شراء براءة الاختراع أو رخصة الاستخدام.

### **المطلب الثالث: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال**

إذا كان الأداء الاقتصادي في السنوات الأخيرة يعتمد كثيرا على اعتبارات قدرات التصدير و خاصة محتوياته التكنولوجية فإنه اليوم قام المختصون من وضع مؤشرات تقيس درجة تقدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

## 1- مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

### جدول رقم 2: مؤشرات استخدام التكنولوجيا

المؤشر	التوضيح
A1	خط هاتفي ثابت لكل 100 شخص مقيم
A2	اشترك لخدمات هاتفية نقالة لكل 100 شخص ساكن
A3	حاسب ألي لكل 100 شخص مقيم
A4	مشترك الانترنت لكل 100 شخص مقيم
A5	حصول على الانترنت عالية التدفق لكل 100 شخص مقيم
A6	نسبة السكان المزودين بهاتف الخليوي
A7	تعرفه حصول استخدام الانترنت بالدولار الأمريكي بالنسبة لدخل لكل ساكن
A8	تعريفه الهاتف النقال الخليوي ( 100 دقيقة /شهر)
A09	النسبة المحلية ( الريف/المدن) المتاحة من المركز العمومي للتطرق إلى الإنترنت على عدد المقيمين
A10	أجهزة الراديو لكل 100 شخص
A11	أجهزة التلفاز

Source : <http://broking.edu//media> /file le 01/03/2011

## 2- مؤشرات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

جدول رقم 03 : مؤشرات الأساسية ( البنية التحتية ) لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

المؤشر	توضيح المؤشر
A1	نسبة السكان النشطة في قطاع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
A2	بالنسبة إلى السكان النشط في المؤسسات
A3	نسبة القيمة المضافة في قطاع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال مقارنة بالقيمة المضافة الإجمالية
A4	استيراد سلع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بالنسبة إلى الواردات الكلية
A5	صادرات سلع تكنولوجيا المعلومات بنسبة إلى الصادرات الكلية

Source : [http://broking.edu/media /file le 01/03/2011](http://broking.edu/media/file/le_01/03/2011)

## الخاتمة

من خلال الفصل الأول تبين لنا مدى الأهمية الكبيرة التي أصبحت تكتسبها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فقد أصبح تأثيرها على التنمية الاقتصادية والاجتماعية قوي. كما أصبحت من أهم المعايير التي تأخذ بعين الاعتبار لقياس مستوى تقدم دولة ما، كونها تساعد على توليد فرص الشغل المباشر وغير المباشرة، كما تساهم في مكافحة البطالة و تقليص الفقر، كما تؤدي إلى تغيير أساليب العمل، و غير ذلك من الأثر المتنوعة، هذا من جهة . ومن جهة أخرى فإن لديها أثر سلبية الناتجة عن سوء استخدامها أو تأخر استخدامها، فنتجت منها الفجوة الرقمية، التي سببها هو تأخر بعض الدول عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال. فالحل لهذه السلبيات ليس الاستغناء عن التكنولوجيا بل هو استخدامها بطريقة صحيحة، و القيام برفع التحديات التي تواجه الدول السائرة في طريق النمو عن طريق زيادة الوعي بفوائد المجتمع المعلوماتي .

## الفصل الثاني

## ماهية الاقتصاد الرقمي

### تمهيد

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المجال الاقتصادي أدى إلى ظهور اقتصاد جديد يسمى بالاقتصاد الرقمي حيث أحدثت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تغييرا في عملية الإنتاج، التوزيع التجارة ووسائل الدفع.

كما يستخدم مصطلح التجارة الإلكترونية للإشارة إلى جميع عمليات التبادل التجاري للسلع و الخدمات التي تتم من المنتجين و بعضها البعض، أو من المنتجين إلى المستهلكين، سواء على المستوى المحلي أو الدولي من خلال مجموعة مركبة و متقدمة من تكنولوجيا الاتصالات السلكية و اللاسلكية.

و عليه نحاول في هذا الفصل التطرق إلى ظهور الاقتصاد الرقمي في المبحث الأول و إلى روافده في المبحث الثاني. كما نتطرق بالتفصيل إلى رافد من روافده بالتفصيل في المبحث الثالث و هو التجارة الإلكترونية.

## المبحث الأول : ظهور الاقتصاد الرقمي

إن تطور التنمية المعلوماتية و تعدد قنوات نقلها ووسائل حماية قواعدها و اتجاه الشركات الكبرى إلى المعلوماتية بترميز معلوماته، فأصبح الاقتصاد مبني على المعلوماتية

## المطلب الأول : مفهوم الاقتصاد الرقمي

### 1-التعارف المختلفة للاقتصاد الرقمي

- **التعريف الأول:** الاقتصاد الرقمي عبارة عن مجموعة من القطاعات التي تركز على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال سواء في عملية الإنتاج أو استخدامات أخرى، وكما يعتبر الاقتصاد الرقمي ذلك الاقتصاد الذي يتكون من القطاعات التالية : الاتصال، السمعي البصري، قطاع الإعلام الآلي، و الانترنت<sup>1</sup>.

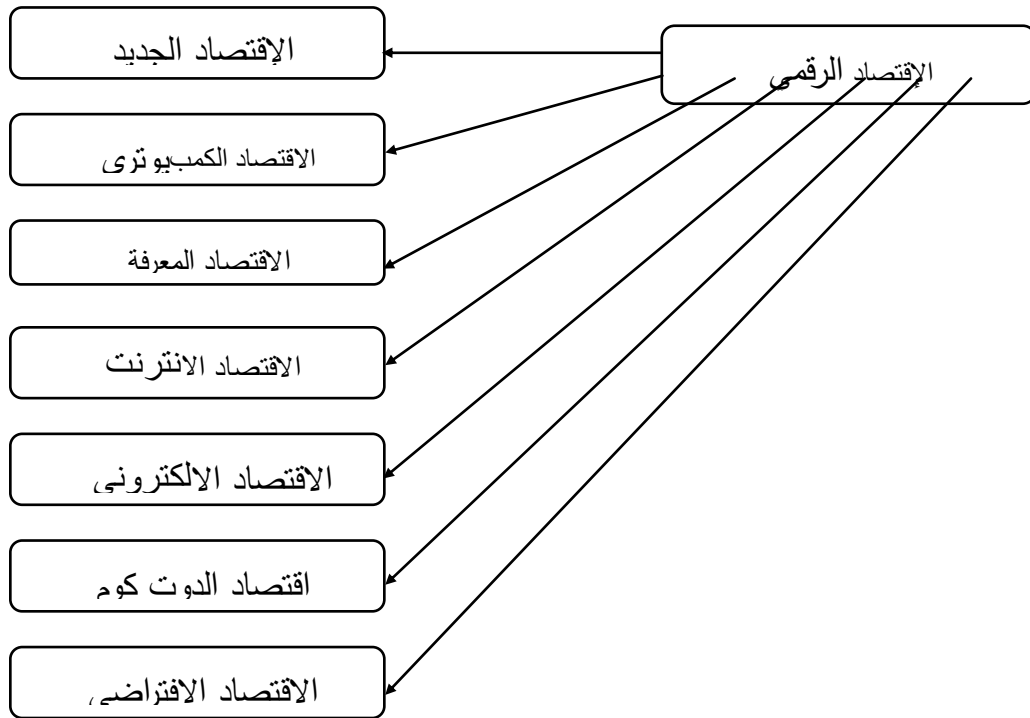
- **التعريف الثاني:** الاقتصاد الرقمي هو التفاعل و التكامل و التنسيق المستمر بين التكنولوجيا الإعلام و الاتصال من جهة، و بين الاقتصاد الوطني و الدولي من جهة أخرى، بما يحقق الشفافية و الفورية و الإتاحة بجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة بجميع القرارات الاقتصادية و التجارية و المالية في الدولة خلال فترة ما، و يمكن تعريفه كذلك على انه ذلك الاقتصاد الذي ينظم الاستخدام المكثف للمعرفة في القيام بالنشاطات الاقتصادية و في توسعها، وتطورها و نموها في الاقتصاد المبني على المعرفة ترتفع المساهمة النسبية للصناعات المبنية على المعرفة و تتمثل في الغالب في الصناعات ذات التكنولوجيا المتوسطة و العالية مثل الخدمات المالية و خدمات الأعمال<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> [www.association-econumerique.fr/wp-content/uploads.09/02/2012](http://www.association-econumerique.fr/wp-content/uploads.09/02/2012)

<sup>2</sup> محمد ابراهيم عبد الرحيم " الإقتصاد الصناعي و التجارة الإلكترونية " مؤسسة شباب الجامعة ، القاهرة 2007

- **التعريف الثالث ( تعريف OCDE )**: الاقتصاد الرقمي هو ذلك الاقتصاد الذي ينتج

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و في نفس الوقت يستخدمها للإنتاج<sup>1</sup>



**المصدر:** سالمى جمال، السياسة الاقتصادية الملائمة لإدماج الجزائر في اقتصاد المعرفة ، أعمال

الملتقى الوطني حول تقييم السياسة الاقتصادية ، جامعة تلمسان يومي 29 و 30 نوفمبر 2004

الجزائر ص 04.

**الشكل رقم 2 : مختلف تسميات الاقتصاد**

## **2- نشأة الاقتصاد الرقمي**

بدأ الاقتصاد الرقمي يظهر في سنوات 1990 مع انتشار فقاعة الانترنت و نمو الاقتصاد الأمريكي بصورة سريعة نظرا لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المجال الاقتصادي قصد تخفيض التكاليف العلاقات التجارية و الحد من مخاطر المعلومة الغير كاملة كما تم

<sup>1</sup>Maryann P. Feldman op-cit page 65.

استخدام الأنظمة الإلكترونية لأول مرة لمراقبة عملية الإنتاج لهدف الزيادة فيه ,و كما تم استخدام جهاز الإعلام الآلي في الإدارات لتسيير الرواتب<sup>1</sup>

### 3- خصائص الاقتصاد الرقمي

تتمثل خصائص الاقتصاد الرقمي فيما يلي:<sup>2</sup>

- عدم وجود الوساطة: وذلك باستخدام الانترنت فإنه من الممكن الوصل بين المنتجين و الزبائن مباشرة، أي شراء سلعة مباشرة من منتجها الأول ؛
- السرعة : من الممكن شراء سلعة بدون قصد مكان بيعها و بالتالي أصبحت المبادلات سريعة
- الشفافية : باستخدام الانترنت نستطيع أن نقارن بين أسعار السلع قبل عملية الشراء؛
- المعرفة و التقنية: تساهم بشكل كبير في بناء و تطوير الشركات و الدول ؛
- تطبيق أساليب التعليم الإلكتروني؛
- تكاليف المبادلات منخفضة ذلك باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات التي تعوض العملاء ( عدو وجود الرواتب...)
- تكاليف التخزين منخفضة أو شبه معدومة كون أن عملية التوزيع تتم قبل عملية الإنتاج, ذلك بترويج المنتج عن طريق الإنترنت قبل إنتاجه؛
- معظم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ذات ملكية عامة؛
- تبادل المعارف عن بعد .

<sup>1</sup> Olivier bomsel ; gratuit de déploiement de l'économie numérique édition gollimard, 2007 page 46.

<sup>2</sup> L'économie numérique en 2021 ;fr.readeweb.com/wp../memoire-economie-numérique en 2012.pdf.

#### 4- مكونات الاقتصاد الرقمي

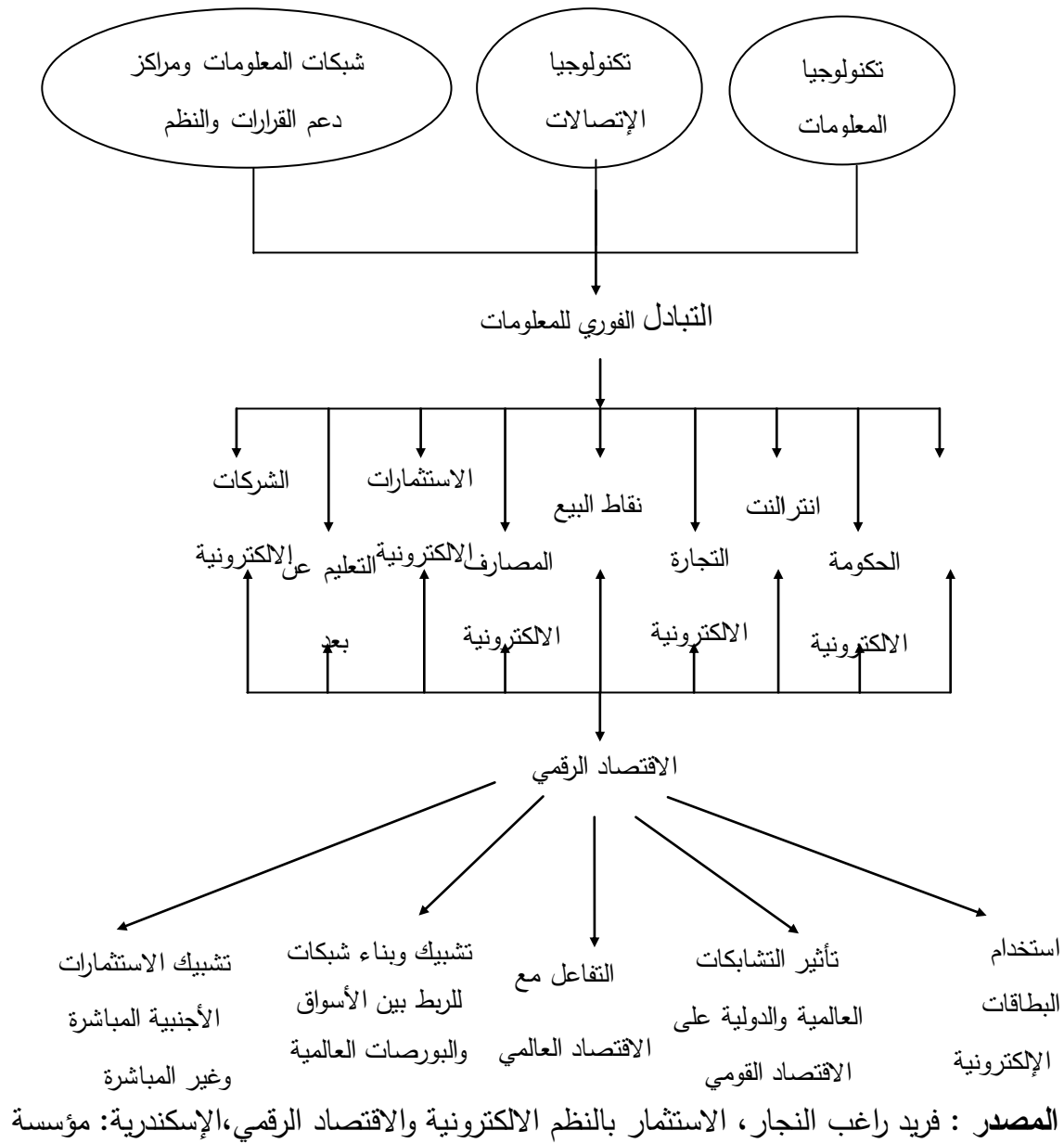
يتكون الاقتصاد الرقمي من ثلاث مكونات رئيسة تتمثل في<sup>1</sup> :

- **البنية التحتية** : تتمثل في شبكات الاتصال الهاتفي، السلكية و اللاسلكية، وخدمات الأرقام الصناعية و البرمجيات و الكيانات المادية كالحاسبات الإلية و العنصر البشري المدرب و خدمات المواقع الويب و غيرها من البنية التحتية الاقتصادية المستخدمة في تنفيذ الأنشطة المتعلقة بالتجارة الإلكترونية؛
  - **أنشطة الأعمال الإلكترونية**: تشمل الأعمال الإلكترونية على عمليات و أنشطة متعددة أهمها عمليات الإنتاج و كل ما يتعلق بها، مثل عملية الدفع الإلكتروني أو الرقابة على عملية الإنتاج عبر الشبكة والعمليات المتعلقة بالإنتاج، التوزيع، الاتصال، و كيفية تحديد السعر، وكيفية الدفع
  - **تعاملات التجارة الإلكترونية**: تشمل التجارة الإلكترونية
- و الشكل الموالي يبين بوضوح مكونات الاقتصاد الرقمي

<sup>1</sup> يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الإلكتروني عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت، الطبعة الأولى دار وائل للنشر

و التوزيع عمان 2004 ص ص 23-24.

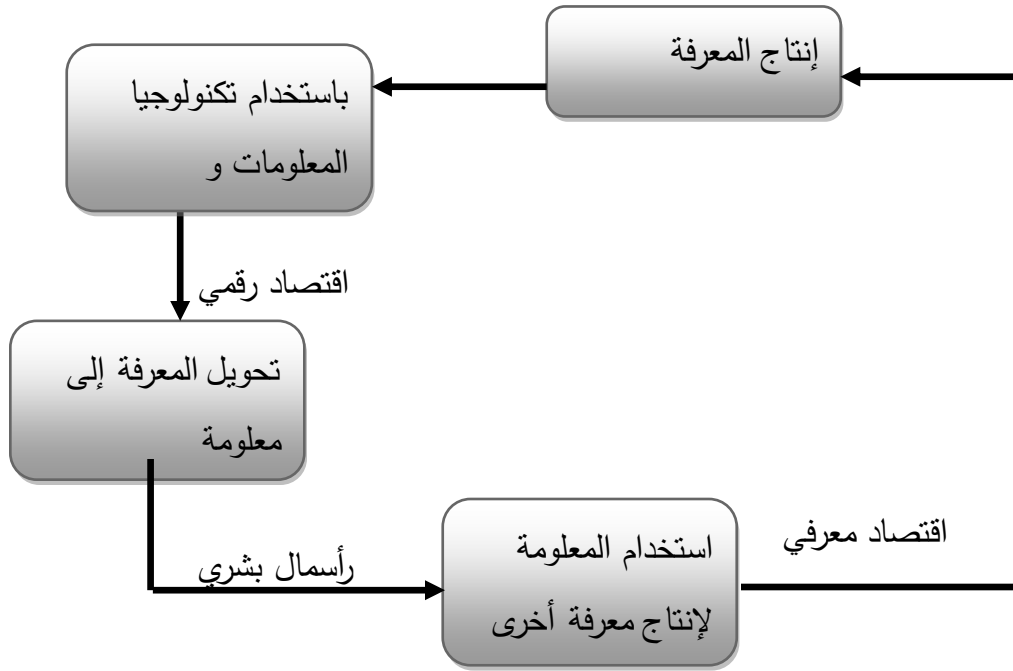
• نتعرض إليها بالتفصيل في البحث الثالث من نفس الفصل.



شكل رقم 03 : مكونات الاقتصاد الرقمي

## 5- علاقة الاقتصاد الرقمي بالاقتصاد المعرفي

الشكل الموالي يبين العلاقة المتواجدة بين الاقتصاد الرقمي و المعرفي :



المصدر : من إعداد الطالبة استنادا إلى: Anne MAYER op-cit pp 60-610

#### الشكل رقم 04 : علاقة الاقتصاد الرقمي بالمعرفي

من الشكل نلاحظ أن الاقتصاد الرقمي هو استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال قصد إنتاج سلعة معينة، و إذا استخدمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال قصد إنتاج معرفة باستخدام رأس مال بشري و التي تتحول بدورها إلى معلومة عندما يتم انتقالها من شخص لأخر باستخدام وسائل الاتصال وهذا ما يسمى بالاقتصاد المعرفي .

#### المطلب الثاني : مقارنة الاقتصاد الرقمي بالاقتصاد التقليدي

إن ظهور الاقتصاد الرقمي و تطوره أدى بالاقتصاديين إلى إعادة النظر في وسائل العلوم الاقتصادية و نشاطاته .

#### 1- المشكلة الاقتصادية:

تتمثل المشكلة الاقتصادية، في الاقتصاد التقليدي في دراسة العلاقة بين الحاجات و الموارد النادرة، أي كيف يتم إشباع حاجات الأفراد باستخدام الموارد التي تنصف بالندرة و بالتالي قضية الاختيار

حسب الأولويات مهمة. أما في الاقتصاد الرقمي إضافة إلى ذلك فإن مشكلتها الأساسية هي كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في النمو الاقتصادي<sup>1</sup>.  
 حيث تستخدم في عمليات الإنتاج، التوزيع و غير ذلك كم النشاطات الاقتصادية التي تهدف إلى إنتاج سلع مادية أو خدمات التي تشبع الحاجيات المختلفة للأفراد. كما تستخدم موارد تتصف بالندرة .

## 2-الدورة الاقتصادية:

تتمثل مراحل الدورة الاقتصادية في الاقتصاد التقليدي في أربع مراحل، أولها مرحلة الانتعاش *recovery* وفيها يتزايد النشاط الاقتصادي على نحو تدريجي، ويشحّ المخزون السلعي، ويتكاثر الطلب على المنتجات، وتتوسع البنوك في سياسة الإقراض مخفضةً سعر الفائدة. وثانيها، مرحلة الازدهار *boom* وفيها تزدهر الصناعة والتجارة، وتتزايد الدخول، وتقلّ البطالة، وترتفع الأسعار. وثالثها مرحلة الأزمة *crisis* وفيها تنكمش الحركة الصناعية والتجارية، وتتناقص الدخول، وتنتشر البطالة، وتهبط الأسعار، ويتضخم المخزون السلعي، وتشدّد البنوك في سياسة الإقراض رافعةً سعر الفائدة.  
 ورابعها مرحلة الكساد *depression* وفيها ينهار الاقتصاد الوطني، فتصاب الحركة الصناعية والتجارية بالركود، وتستفحل البطالة، وتتنخفض الأسعار انخفاضاً حاداً، وتُجمّ البنوك عن الإقراض.

أما في الاقتصاد الرقمي، عندما تم دراسة الاقتصاد الأمريكي في سنوات 2000 باعتبار أن الاقتصاد الرقمي ظهر في الولايات المتحدة الأمريكية، وحدث مرحلتين مر بها الاقتصاد و

<sup>1</sup> Jerome vicente , les espaces de la net économie ed economica paris 2005 pp15-16

التي تتمثل في مرحلة النمو عندما بدأت مؤسسات تستثمر في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مرحلة الأزمة عندما بدأت تظهر فقاعة المضاربة على <sup>1</sup> nasdac

### 3- عملية الإنتاج

تتمثل عناصر إنتاج الاقتصاد التقليدي في العمل، الأرض و الرأسمال و لكن في الاقتصاد الرقمي إضافة إلى هذه الموارد فإنه يعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بالتالي اختلفت عملية الإنتاج في الاقتصاد الرقمي عنه في الاقتصاد التقليدي حيث أصبح الإنتاج يعتمد على التكنولوجيا أكثر من اعتماده على العمالة، و التحول من عمل الجهد العضلي إلى عمل الجهد الذهني، فمثلا أصبح العامل الذي يفك أجزاء الميكانيكية للبحث عن الأعطال و صيانتها يلزمه في الاقتصاد الرقمي استخدام التقنية لتحديد الأعطال قبل الفك، فالإقتصاد الرقمي يعمل على نشر مجتمع المعلومات و المعرفة و تشجيع بناء الشركات البنوك و التجارة الإلكترونية<sup>2</sup>.

### 4 - تقسيم العمل

قد تناول كارل ماركس صعوبة و مشاكل الناتجة عن تقسيم العمل و كيف يتمركزون في مكان واحد و هذا ما أدى إلى ضرورة مراقبة العمال قصد تحقيق الإنتاج الوافر و الحد من السعي لتحقيق الأهداف الشخصية<sup>3</sup>، و لكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية الإنتاج أدى إلى إزالة بعض مناصب العمل و بدأ الحاجة إلى يد عاملة مؤهلة و عالية الكفاءة فمن قبل،

<sup>1</sup> Jerome vicente , op-cit page56.

<sup>2</sup> <http://www.aljahirah.com/digimag/0904200/hasebat6.htm> le 04/05/2012

<sup>3</sup> J-L METZGER ou va le travail a l'ère du numérique collection sciences sociales paris 2007 page 24

كانت عملية الإنتاج و الصيانة تحتاج أكثر من العمال مقارنة بالإدارة لكن بعد أن أصبحت عملية الإنتاج آلية، فإنها لا تحتاج إلى الكثير من العمال.<sup>1</sup>

## 5- موارد الاقتصاد

كما نعلم فإن موارد الاقتصاد التقليدي تتمثل في موارد بشرية، موارد طبيعية و موارد مصنوعة (سلع استهلاكية، سلع رأسمالية) التي تتصف بالندرة، إضافة إلى ذلك هناك سلع إذا تم استهلاكها من طرف شخص فإن الشخص الآخر لا يمكن أن يتحصل عليها<sup>2</sup>، أما في الاقتصاد الرقمي فإضافة إلى هذه الموارد فإنه يمتلك المعرفة التي تتحول إلى معلومة ونصبح كمورد أساسي مهم. لأن قيمتها لا تحسب مثل الموارد الأخرى و لا توزن و لا تتصف بالندرة، بمعنى أنه إذا استهلكت معلومة ما من طرف شخص فإن ذلك لا يمنع الأشخاص الأخرين من اقتنائها في نفس الوقت و بالتالي فإن التكلفة الحدية للمعلومة منعدمة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> MICHEL Volle , économie des nouvelles technologies ed economica paris 1999 page 10

<sup>2</sup> عمر صخري محاضرة الاقتصاد الكلي المعمق ماجستير 2009/2008 كلية العلوم الاقتصادية و التسيير جامعة البليدة .

• التكلفة الحدية هي التعبير في التكلفة الكلية نتيجة تغير الكمية المنتجة بوحدة واحدة أي أنها تكلفة إنتاج وحدة واحدة إضافية بصورة عامة . التكلفة الحدية في كل مستوى من مستويات الإنتاج تشمل أي تكاليف إضافية مطلوبة لإنتاج الوحدة الإضافية. على سبيل المثال إذا كان إنتاج مركبة إضافية في مصنع للمركبات يتطلب بناء مصنع جديد فالتكلفة الحدية لهذه المركبة الإضافية تشمل تكلفة المصنع الجديد.

<sup>3</sup> DOMINIQUE Forey, l'économie de la connaissance nouvelle édition la découverte paris 2009 page 126.

## 6- بنية التكاليف

من ناحية العرض، فإن سلع و خدمات الاقتصاد الرقمي تمتاز بتكاليف ثابتة. أما التكاليف الغير ثابتة فهي ضعيفة، وبذلك فإن بنية التكاليف السلع و الخدمات تختلف عن بينية تكاليف في الاقتصاد التقليدي<sup>1</sup>، وهكذا ظهور الاقتصاد الرقمي قد غير من عملية تحديد السعر بما أنه غير من بنية التكاليف وكما انه غير عملية التوزيع بما أنه يقضي على الوساطة و كما غير من عملية التسويق، و بالتالي اثر الاقتصاد الرقمي على المزيج التسويقي.

## 7-المزيج التسويقي

عند استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال خاصة الانترنت في عمليات التسويق فأصبحنا نتكلم عن التسويق الإلكتروني الذي هو إدارة التفاعل بين المؤسسة و المستهلك في فضاء البيئة الافتراضية من أجل تحقيق المنافع المشتركة و تعتمد البيئة الإلكترونية بصورة أساسية على تكنولوجيا الانترنت و عملية التسويق الإلكتروني لا تركز فقط على عمليات بيع المنتجات إلى المستهلك، بل تركز أيضا على إدارة علاقات المؤسسة من جانب و المستهلك و عناصر البيئة الداخلية و الخارجية من جانب آخر<sup>2</sup> ويشمل على احد عشر عنصرا و تتمثل في:<sup>3</sup>

- تصميم موقع الويب، الأمن، الترويج، المجتمعات الافتراضية، المنتجات الافتراضية، المنتج و تصنيفه، الخصوصية، التخصيص، خدمات الزبون، السعر و التوزيع/المكان.

بينما يرى Arnod Dufour أن عناصر هذا المزيج تتكون من نفس العناصر التقليدية الأربعة و المتمثلة في ( المنتج، السعر، الترويج، التوزيع) مع اختلافات في الممارسة و

<sup>1</sup> Jerome vicente op-cit ; page 10

<sup>2</sup> يوسف أبو فارة، مرجع سابق، ص 135

<sup>3</sup> نفس المرجع 141.

التطبيق، فيستوحي شكلا ينسجم مع خصائص المؤسسات الصغيرة المنطلقة حديثا (التي تعرف بـ start-up و التي تعتمد على تكنولوجيايات الانترنت في انطلاقها).<sup>1</sup>

## المبحث الثاني : روافد الاقتصاد الرقمي

يتكون الإقتصاد الرقمي من مجموعة المؤسسات الإلكترونية التي تتشابه مع بعضها البعض من خلال شبكة الإتصال الوطنية و الدولية ، و يعتبر البريد الإلكتروني و مواقع الانترنت القاعدة العريضة لتحقيق ذلك.

## المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية

### 1- مفهوم الإدارة الإلكترونية

تعاظم دور الاقتصاد الرقمي في المجالات الإدارية ، فتح باب لمفهوم جديد وهو "الإدارة الإلكترونية"، حيث تصل في نهاية تطبيقاتها إلى إمكانية تحويل الخدمة الإدارية إلى المؤسسات والأفراد في صورة متكاملة وفي إطار من الشفافية الكاملة والواضحة<sup>(2)</sup>، حيث تستعمل الإدارة وهيئاتها شبكة الانترنت أو شبكات خاصة في أداء أعمالها في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ولقد دخلت الإدارات عبر العالم مرحلة الثورة الرقمية، حيث يوجد أكثر من 2288 موقعا عبر شبكة الانترنت وذلك حتى نهاية سنة 2004 في 196 دولة.

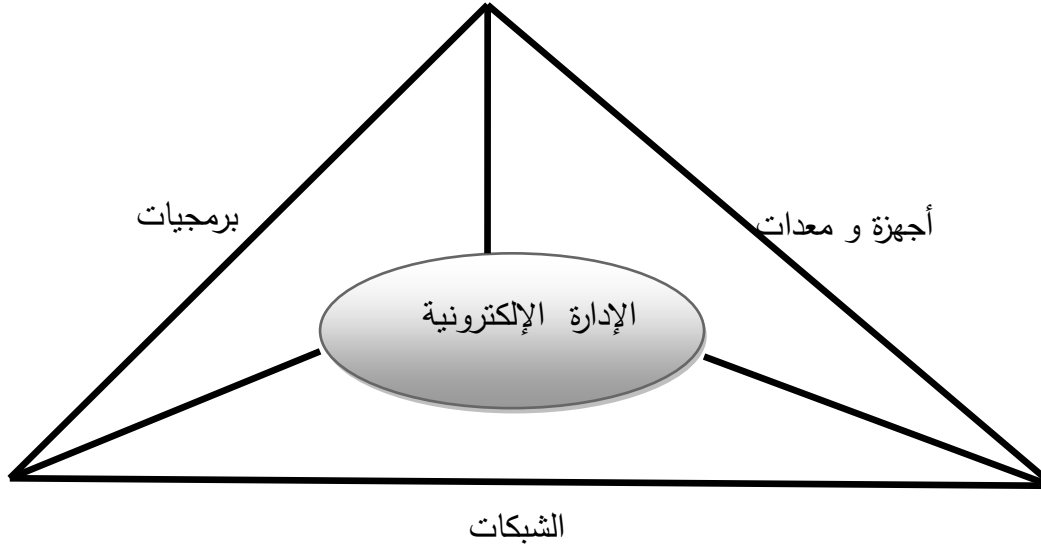
وتأخذ الإدارة الإلكترونية عدة مستويات وأهمها :

- من الإدارة إلى الإدارة الأخرى (G2G): وتشمل مختلف قضايا التعاون والتكامل الدولي في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

<sup>1</sup> Michel Badoc ; le marketing de la start-up , edition d'organisation paris ;p285

<sup>2</sup> رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، القاهرة:المنظمة العربية للتنمية الإدارية 1999 ، ص148.

- من الإدارة إلى القطاع الخاص (G2B) (Government to Business) من خلال تبسيط مختلف التعاملات والخدمات بين القطاع الخاص والحكومة.
- من الإدارة إلى المواطن (G2C): وتهدف إلى تسهيل تقديم الخدمات الإدارية إلى المواطن بمختلف أنواعها، وذلك بأقل تكلفة وفي مدة أسرع وخلال جميع أيام الأسبوع.



المصدر : محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية تطبيقاتها في الوطن العربي،

المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004 ص 15

### الشكل رقم 05: الإدارة الإلكترونية

حسب هذا الشكل تتلخص الإدارة الإلكترونية في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الحكومة .

## 2-مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية

يمكن القول أن هناك أربع مكونات للهيكل الفني لأي إدارة إلكترونية وهي وجود قنوات الاتصال الإلكترونية، والربط الإلكتروني بين الإدارات الحكومية ووجود الشبكة الإلكترونية، بالإضافة إلى

وجود الأنظمة القادرة على تقديم الخدمات الإلكترونية، يمكن القول أن هناك عدة مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية و التي تتمثل في المراحل التالية :<sup>1</sup>

- تحويل جميع معلومات الإدارة ووزاراتها الورقية إلى معلومات إلكترونية؛
  - تأمين البنية التحتية الضرورية لربط كافة مؤسسات الدولة بشبكة معلومات واحدة و تبادل المعلومات بين مختلف الجهات ؛
  - تحديد جميع التعاملات بين الأفراد و كل مؤسسة و تحويلها إلى تعاملات إلكترونية ؛
  - الأداء الفعلي للإدارة الإلكترونية و الذي يتمثل في قيام الحكومة الإلكترونية بكافة وظائفها و أدوارها في التطبيق العملي؛
  - قياس الأداء و تقييمه.
- و الشكل الموالي يبين مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية:

---

<sup>1</sup> أبو بكر كحمود الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع و الأفاق، مجموعة النيل العربية، القاهرة، الطبعة الأولى



المصدر : أبو بكر محمود الهوش، مرجع سابق ص 78

الشكل رقم 06: يبين مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية

### 3- إيجابيات تطبيق الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها إدارة بلا أوراق و بلا حدود و قتيية ( فخدمات البنوك مثلا تتم على مدار الساعة ) و هي إدارة مبان تقليدية , فلا حاجة إلى الغرف و المكاتب و الدواليب الكثيرة لحفظ الأوراق , وهي إدارة لا تحتاج لأعداد كبيرة من الموظفين , وهي إدارة بلا هياكل تنظيمية تقليدية , إنها باختصار إدارة بالمعرفة . و بصفة عامة للإدارة الإلكترونية مجموعة من الإيجابيات التي

نلخصها فيما يلي :

-أنها إدارة تدير الملفات بدلا من أن تحفظ هذه الملفات؛

-أنها لا تعتمد على وثائق ورقية بقدر ما تعتمد على الوثائق الإلكترونية الأسرع و الأسهل حفظا و تعديلا و استرجاعا؛

-إنها تتصف بالمرونة و سرعة الاستجابة للحدث أو المتغير أينما حدث و وقتما حدث بلا حدود زمنية على مدار ساعات اليوم؛

-إنها تستمد بياناتها أو معلوماتها من الأرشيف الإلكتروني و تتراسل بالبريد الإلكتروني و الرسائل الصوتية؛

-تنتقل من المتابعة بالمذكرات الى المتابعة الإلكترونية على الشاشات , وتعتمد على المراقبة من بعد و العمل من بعد وهو ما يزيد الكفاءة .

#### 4- سلبيات و معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

##### 4-1- سلبيات الإدارة الإلكترونية

توجد عدة سلبيات من بينها :<sup>1</sup>

-مشكلة البطالة : الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية في القيام بالأنشطة الإدارية يؤثر سلبيا على سوق العمالة و الطلب عليها، فينخفض هذا الأخير و بالتالي تزداد البطالة ؛

-شعور الموظفين بالعزلة و افتقادهم إلى العلاقات الإنسانية ؛

-مشكلة التفكك الاجتماعي نظرا لاعتماد الكامل على المعلوماتية و تقليل فرص الاتصال الجماهيري بين البشر؛

-مشكلة السرية و الأمن : حيث أدت ثورة المعلومات داخل الإدارة الإلكترونية تقضي على خصوصية الأفراد حيث يمكن لأي فرد أن يتعرف على أسمائهم و عناوينهم .

ضغوط العمل الناتجة من الخوف عن عدم القدرة على ملاحقة التطورات التكنولوجية الجديدة.

<sup>1</sup> أبو بكر محمود الهوش، مرجع سابق، ص ص 42-45

### 3-2- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يمكن حصر هذه المعوقات فيما يلي<sup>1</sup>

- غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة، بالإضافة إلى تعقيد الإجراءات الإدارية و انعدام مرونة الهياكل التنظيمية ؛

- انخفاض الخبرات لدى الكوادر البشرية، رغم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية ؛

- قلة المورد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة و البرامج التطبيقية و كذا صيانتها ؛

- عدم اعتماد الوثائق الالكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات .

### المطلب الثاني : البورصة و البنوك الإلكترونية

#### 1- مفهوم البورصة الإلكترونية

#### 1-1- تعريف البورصة الإلكترونية

البورصة الإلكترونية عبارة عن تبادل و تداول الأوراق المالية الكترونيا من خلال شبكة الانترنت. فجميع الأوراق المالية وحركة تداولها مقروءة على شاشة الكمبيوتر و لكل سمسار موقع على الانترنت يستطيع البائع أو المشتري الاتصال به للشراء و البيع. وتتم هذه الصفقات مقابل رسم السمسرة و أقل بكثير من عمولة السمسرة في غياب البورصة الإلكترونية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر 2008 ص

<sup>2</sup> فريد التجار، الاستثمار بالنظم الإلكترونية و الإقتصادى الرقمي، مؤسسة شباب الجامعة، مصر 2004، ص ص

## 1-2- مزايا البورصة الإلكترونية

يمكن حصر مزايا البورصة فيما يلي:

-زيادة الثقة و الصورة الذهنية لشركات السمسرة الإلكترونية من حيث المعايير الأخلاقية في التداول و الأمانة المهنية ؛

-تعمل الانترنت على تقليل تكاليف التي يتحملها السمسار نظرا للشفافية و معرفة سعر البيع و السعر الذي يعرضه المشتري.

## 2 - البنوك الإلكترونية

شاع في الآونة الأخيرة مصطلح البنوك الإلكترونية • كتعبير متطور و شامل للمفاهيم التي

• هنا نتكلم عن البنوك الإلكترونية أما في الفصل الثالث نتكلم عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك التقليدية و التي تكون محل الدراسة الميدانية.

تعتبر الأوراق المالية من الأساليب التي تساعد للمؤسسة في الحصول على التمويل طويل الأجل من خلال إصدار عدة أنواع من هذه الأوراق مثل الأسهم العادية والأسهم الممتازة وإصدار سندات الدين وكل هذه الأنواع تمثل صكوك تعطي لحامله الحق في الحصول على جزء من عائد أو جزء من أصول و تنقسم إلى أسهم و سندات . الأسهم العادية هي أوراق مالية لا تستحق وتحمل قيمة اسمية ولا تعد بدفع نسبة أرباح ثابتة تصدرها الشركة للحصول على أموال ملكية، وتمنح الأسهم العادية حاملها حقاً في الملكية النهائية للشركة وما يتبع ذلك من تحمل مخاطر أعمال الشركة وتبعات المسؤولية التي تحددها نسبة المساهمة في الشركة ،وفي حالة تصفية الشركة لا يحق لحملة الأسهم العادية بالمطالبة بحقوقهم في القيمة التصوفية للشركة إلا بعد تسوية مطالبات كافة المقترضين وحملة الأسهم الممتازة ، وحملة الأسهم العادية حقوق معينة منها : حق التصويت ، حق بيع الأسهم العادية التي يمتلكونها ، حق تعديل النظام الأساسي للشركة ...إلخ.

اما السندات تكمن أهمية السندات في أنها توفر للشركة المصدرة العديد من المزايا مثل : الاستفادة من الرفع المالي Financial Leverage بشرط أن تكون تكلفة السندات أقل من العائد المتوقع على الاستثمار المقترض حتى يبقى بين العائد والتكلفة فائضاً يحسن من العائد على حقوق المساهمين .

ظهرت مع مطلع التسعينات للخدمات المصرفية التي تقدم عن بعد, أو البنك المنزلي , أو البنك على الخط , أو الخدمات المالية الذاتية .

## 2-1- ظهور البنوك الإلكترونية

يرجع ظهور أول بنك الكتروني على الشبكة هو بنك نات بنك net bank ومنذ ذلك بدأت البنوك الالكترونية تنشأ خاصة في الدول المتقدمة .

## 2-2- تعريف البنوك الإلكترونية

هي عبارة عن بنك لا تتعامل إلا باستخدام الانترنت عكس البنوك التقليدية التي لديها معاملات بنكية التي يستطيع الفرد أن يقوم بها دون اللجوء إلى الانترنت، أي بتعبير آخر ليس لهذا النوع من البنوك وجود مادي .

## 2-3- مزايا البنوك الإلكترونية

تتمثل مزايا البنوك الالكترونية فيما يلي:

- إتاحة المعلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة أي الإعلان عن هذه الخدمة فقط؛

- حصول العملاء على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم، وأرصدة حساباتهم، وتحديث بياناتهم، وطلب الحصول على قروض ؛

- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال .

## 2-4- أنواع البنوك الالكترونية

إن البنوك الإلكترونية ليس لها وجود في العالم الواقعي و تقدم خدماتها فقط عبر شبكة الانترنت، كما أن لها ثلاث صور و التي تتمثل في:<sup>1</sup>

-الموقع **المعلوماتي**: وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية، ومن خلاله يقدم البنك معومات حول برامجه ومنتجاته و خدماته؛

-الموقع **الاتصالي**: هذه الصورة من البنوك الإلكترونية تسمح من التبادل بين البنوك، و عملاته، كالبريد الإلكتروني، تعديل معلومات القيود و الحسابات؛

-الموقع **التبادلي**: هو المستوى الذي يمارس فيه البنك الإلكتروني خدماته و أنشطته في بيئة الكترونية بحيث تسمح للعملاء بالوصول إلى حساباتهم و إدارتها و إجراء الدفعات النقدية، و إجراء كافة الخدمات الاستعلامية.

## 2-5- متطلبات إنشاء البنوك الإلكترونية

لإنشاء بنك الكتروني هناك عدة متطلبات سواء تعلقت بالاقتصاد ككل أو بالبنك نفسه و يمكن انجازها في المتطلبات التالية:<sup>2</sup>

-البنية التحتية التقنية : تقع في مقدمة متطلبات البنوك الإلكترونية لاسيما البني التحتية مرتبطة ببنى الاتصالات و تقنية المعلومات التحتية للدول و مختلف القطاعات، ولذلك يجب أن ننشأ البنوك الإلكترونية في بيئة تتميز بالإعمال و التجارة الإلكترونية، وضمان الدخول لعصر المعلومات، وسلامة السوق الاتصالي و تحديد السياسات السعرية مقابل خدمات الربط بالانترنت،

<sup>1</sup> مسعداوي يوسف، البنوك الإلكترونية، أعمال الملتقى الوطني حول المنظمة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية،- واقع وتحديات- جامعة حسيبة بن بوعلي، الشبف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004، الجزائر ص

<sup>2</sup> أمينة بركان، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة

وتمثل تقنية المعلومات أهم عنصر بالنسبة للبنى التحتية من حيث الأجهزة و البرمجيات و الكفاءات البشرية وهو دعامة الوجود و الاستمرارية و المنافسة ؛

-الكفاءة الأداية المتفقة مع عنصر التقنية : يقصد بذلك توفير الموارد البشرية في مختلف المستويات المؤهلة و المدربة ؛

-التطوير و الأستمرارية و التفاعلية مع المستجدات : يعني لا يقف البنك الإلكتروني في الجمود و ينتظر إبداع الآخرين، فلا بد من التمييز و الإنفراد خاصة في ظل المنافسة العالمية القوية ؛

-التفاعل مع المتغيرات و الوسائل الإستراتيجية الفنية و الإدارية و المالية : بمعنى أن التفاعلية تكون أيضا من الأفكار و النظريات الحديثة في حقوق الأداء الفني و التسويقي و المالي و أخدماتي.

### **المبحث الثالث: ماهية التجارة الإلكترونية**

لقد مرت التجارة في مسارها التطوري عبر مراحل عدّة متأثرة بالفكر الاقتصادي السائد في كل فترة، و مع تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و استخدامها في المجال التجاري ظهر ما يسمى بالتجارة الإلكترونية .

نحاول في هذا المبحث أن نتطرق في المطلب الأول أن نتطرق إلى مفهومها و في الثاني إلى مراحلها , لنتناول في المطلب الأخير أشكالها .

## المطلب الأول : مفهوم التجارة الإلكترونية

### 1- ظهور التجارة الإلكترونية

ظهرت فكرة التجارة الإلكترونية في الثمانينات، كانت في بداية الأمر عبارة عن تبادل المعلومات و يشار إليها باختصار بالحروف EDI (echange de données informatisées) وهذه المعلومات، هي برمجة أوتوماتكية للعمليات التجارية و الصناعية و الإدارية التي يتم قيدها و تسلسلها بطريقة آلية دون أي تدخل إنساني<sup>1</sup>.

و بتاريخ 16 ديسمبر 1996 تم موافقة لجنة الأمم المتحدة على القانون التجاري الدولي المعروف بالأونسترال و هو نموذج لمشروع قانون موحد للتجارة الإلكترونية ، إلا أن هذا المشروع رغم تعلقه بالتجارة الإلكترونية فلم يتضمن تعريفا خاصا بها، و اكتفى المشروع بتعريف تبادل المعلومات الإلكترونية و الذي ورد فيه أن التجارة الإلكترونية عبارة عن النقل الإلكتروني بين جهازين للكمبيوتر.

### 2- تعريف التجارة الإلكترونية

تعددت تعارف التجارة الإلكترونية نذكر منها:

**التعريف الأول :** إن التجارة الإلكترونية تتلخص في تلك المبادلات سواء السلع أو الخدمات و المعلومات بين البائع و المشتري أو التحويلات بين المؤسسات الاقتصادية باستخدام وسائل غير تقليدية ( الانترنت )<sup>2</sup>؛

<sup>1</sup> أحمد أمداح، التجارة الإلكترونية من المنظور الفقهي الإسلامي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في فقه و أصول، جامعة باتنة، 2005 2006 .

<sup>2</sup> Alain rallet; commerce electronique ou electronisation du commerce; réseaux; 2001/n2 p17; article disponible sur; <http://www.cairn.info/revue-reseaux-2001-2-page17.htm>

- **التعريف الثاني:** هي تنفيذ كل ما لديه علاقة بعمليات البيع و الشراء سواء البضائع أو الخدمات أو المعلومات عبر شبكة الانترنت ؛

-**التعريف الثالث :** التجارة الإلكترونية هي إنتاج، ترويج، بيع و توزيع المنتجات و الخدمات عن طريق شبكات الاتصال<sup>1</sup>.

-**التعريف الرابع :** (تعريف مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة و التنمية CNUCED ) Conference

des Nations Unies sur le Commerce et le Developpement

يطلق مصطلح التجارة الإلكترونية على مجمل الخدمات التجارية التي تتعامل معها المجموعات (المؤسسات و الأفراد) و المعتمدة على المعالجة الإلكترونية للبيانات (النصوص، الصوت و الصورة)<sup>2</sup>.

الجدول الموالي يلخص مختلف تعارف التجارة الإلكترونية من مختلف المناظر

---

<sup>1</sup> Cristophe degrys ; l'economie en 100 et quelques mots d'acrualité édition de-book université 2010 page 21

<sup>2</sup> [www.unitad.org](http://www.unitad.org)

### الجدول رقم 04 : مناظر تعريف التجارة الإلكترونية

المنظور	التعريف
الاتصالات	التجارة الإلكترونية هي وسيلة من أجل إيصال المعلومات أو الخدمات عبر الهاتف أو عبر الانترنت أو عبر أي وسيلة تقني
الأعمال التجارية	التجارة الإلكترونية هي عملية تطبيق التقنية الرقمية من اجل جعل المعاملات التجارية تجري بصورة تلقائية و سريعة
الخدمة	التجارة الإلكترونية هي أداة موجهة للإشباع رغبات الشركات و المستهلكين و المدراء في خفض تكلفة الخدمات و الإسراع بزمان تقديم هذه الخدمة و الرفع من كفاءتها
الإنترنت	التجارة الإلكترونية هي أداة لتوفير و شراء المنتجات و تبادل المعلومات بصورة فورية أو لحظية من خلال شبكة الإنترنت
المجتمع	التجارة الإلكترونية هي ملتقى يجمع عناصر المجتمع ( أفراد و منظمات) للتعلم و التبادل و التعاون فيما بينهم

المصدر : طارق طه التسويق و التجارة الإلكترونية دار الكتب للنشر و التوزيع, الأردن 2004 ،

ص 317.

### 3-تنظيم التجارة الإلكترونية : تثير أنشطة التجارة الإلكترونية و العلاقة الناشئة في بيئتها

العديد من التحديات القانونية للنظم القانونية القائمة، تتمحور حول أثر استخدام الوسائل الإلكترونية في تنفيذ الأنشطة التجارية، و يتوسط كل نشاط من أنشطة التجارة الإلكترونية، الكمبيوتر و الإنترنت أو شبكة المعلومات .

إن أثر وجود التقنية و هيمنتها على آلية التجارة الإلكترونية أوجد تحدياً أمام النظم القانونية القائمة و نحاول أن نعرض على أهم قانون في هذه القوانين التي وجدت لتنظيم التجارة الإلكترونية،

و هو القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية، وهو القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية المقترح من طرف لجنة القانون الدولي للأمم المتحدة (اليونسترال)

**3-1- تعريف اليونسترال:** هي لجنة قانون التجارة الدولية للأمم المتحدة، و تضم في عضويتها غالبية دول العالم الممثلة لمختلف النظم القانونية الرئيسية و غرضها الأساسي تحقيق الانسجام و التوافق بين القواعد القانونية النازمة للتجارة الإلكترونية و تحقيق وحدة القواعد المتبعة و وطنيا. ففي التعامل مع وسائل التجارة العالمية، فقد كانت اليونسترال الأكثر وعيا لأهمية توحيد القواعد القانونية النازمة للتجارة الإلكترونية .

وفي سنة 1996 أطلقت اليونسترال القانون النموذجي المذكور من سائر الدول لما يحققه من انسجام و توافق. خاصة و أن مواضيع التجارة الإلكترونية و تحديدا الإجرائية منها ذات طبيعة دولية لا تتأثر في الغالب بالقواعد القانونية الوطنية المتباينة بين الدول<sup>1</sup> يهدف هذا القانون الذي اعتمده اليونسترال في سنة 1996 إلى تسيير استخدام الوسائل الحديثة للاتصالات و تخزين المعلومات، و يعتمد هذا القانون على إنشاء مكافئ و ضيفي في الوسائط الإلكترونية، لمفاهيم ورقية مثل "الكتابة" و "التوقيع" و "الأصل"، و من شأن القانون النموذجي توفير معايير يمكن بناء عليها تقدير القيمة القانونية للرسائل الإلكترونية، أن يؤدي دورا كبيرا في تعزيز استخدام اتصالات غير ورقية .

### **3-2- فصول القانون النموذجي**

يتضمن قانون اليونسترال للأمم المتحدة أربعة فصول<sup>1</sup> :

<sup>1</sup> بركان أمينة , مرجع سابق ص 63

- **الفصل الأول** : يتضمن الأحكام العامة حيث يبين نطاق تطبيق هذا القانون بالإضافة إلى مفاهيم الاصطلاحات الخاصة به و المتمثلة في ما يلي:

- رسالة بيانات : وهي المعلومات التي يتم إنشاؤها لإرسالها أو استلامها أو تخزينها بوسائل الكترونية أو ضوئية أو بوسائل مشابهة، بما في ذلك على سبيل المثال حصر تبادل البيانات الإلكترونية ، أو البريد الإلكتروني أو البرق أو التلكس أو النسخ البرقي؛
- تبادل البيانات الإلكترونية : و هي نقل المعلومات الكترونيا من حاسوب إلى آخر باستخدام معيار متفق عليه لتكوين المعلومات؛

- **الفصل الثاني** : يتضمن هذا الفصل نطاق تطبيق هذا القانون حيثما تستخدم توقيعات الكترونية في سياق أنشطة تجارية، و هو لا يلغي أي قاعدة قانونية يكون القصد منها حماية المستهلك<sup>2</sup>.

كما اقترحت اللجنة النص التالي للدول التي قد ترغب في توسيع نطاق انطباق هذا القانون : " ينطبق هذا القانون حيثما تستخدم توقيعات الكترونية ينبغي تفسير مصطلح تجاري تفسيراً واسعاً بحيث يشمل المسائل الناشئة عن جميع العلاقات ذات الطابع التجاري سواء كانت تعاقدية أو غير تعاقدية . و تشمل العلاقات ذات الطابع التجاري المعاملات التالية (على سبيل المثال) معاملة تجارية لتوريد أو تبادل البضائع أو الخدمات، اتفاق التوزيع، التمثيل التجاري أو الوكالة التجارية، العولمة، البيع لإيجاري، تشييد المنشآت، الخدمات الاستشارية، الأعمال الهندسية، منح الرخص،

<sup>1</sup> البوابة القانونية ، القانون النموذجي للأمم المتحدة الخاص بالتجارة الإلكترونية ، شركة خدمات المعلومات و معلومات التنمية التشريعية ، من الموقع . <http://www.tashraat.com/legalstudies> بتاريخ

2013/11/12

<sup>2</sup> منشورات الأمم المتحدة ، قانون الأونسترال النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية مع دليل لُشترع 2001 ، الأمم

المتحدة نيويورك 2002 من الموقع [www.uniitral.org](http://www.uniitral.org) تاريخ الإضطلاع 2013/11/5.

الاستثمار، التمويل، الأعمال المصرفية، التأمين، اتفاق أو امتياز الاستغلال، المشاريع المشتركة و غيرها من أشكال التعاون الصناعي أو الأعمال، نقل البضائع أو الركاب جوا أو بحرا أو بالسكك الحديدية أو بالطرق البرية .

كما قدم قانون النموذجي مفاهيم بعض المصطلحات كالآتي :

- **توقيع الكتروني** : يعني بيانات في شكل الكتروني مدرجة في رسالة بيانات أو مضافة إليها أو مرتبطة بها منطقيا، يجوز أن تستخدم لتعيين هوية الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات، و لبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات ؛<sup>1</sup>

- **شهادة** : رسالة بيانات أو سجلا آخر يؤكدان الارتباط بين الموقع و بيانات إنشاء التوقيع ؛

- **موقع** : يعني شخصا حائزا على بيانات إنشاء توقيع و يتصرف إما بالأصالة عن نفسه و إما بالنيابة عن الشخص الذي يمثله<sup>2</sup>؛

- **نظام المعلومات** : هو نظام الذي يستخدم لإنشاء رسائل البيانات أو إرسالها او استلامها أو تخزينها أو تجهيزها على أي وجه آخر .

- **الفصل الثالث** : ينص على تطبيق الاشتراطات القانونية على رسائل البيانات مت خلال الاعتراف القانوني برسائل البيانات و قبول رسائل البيانات و حجيتها في الإثبات، كما يتضمن إبلاغ رسائل البيانات، بمعنى تكوين العقود و صحتها ؛

- **الفصل الرابع** : تطرق هذا الفصل إلى التجارة الإلكترونية في مجالات محددة من خلال الأفعال المتصلة بنقل البضائع و مستندات النقل .

<sup>1</sup> القانون النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية ، معتمد من لجنة الأمم المتحدة ، مركز العدالة للتوفيق و التحكيم التجاري، [www.aladata.org](http://www.aladata.org) تاريخ الاضطلاع 2013/11/08

<sup>2</sup> القانون النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية ، منتدى المحامين العرب ، أنظر الموقع

الإضطلاع تاريخ <http://www.mohamoon-montada.com/default.aspx.action=display>

## المطلب الثاني : مراحل تطبيق التجارة الإلكترونية

هناك عدة تجزئات لمراحل تنفيذ التجارة الإلكترونية نذكر منها ما يلي :

### 1-التجزئة الأولى

تمر التجارة من ثلاثة مراحل و تتمثل كالآتي:

- مرحلة الإعلان و البحث : من خلال التعرف على البضاعة المطلوب شراءها و التفاعل بين المنتج و المستهلك أو البائع و المشتري؛
- مرحلة طلب الشراء و الدفع : و ذلك بعد الاتفاق على صبغة و عملية الشراء؛
- مرحلة التسليم: ترتبط بنوع البضاعة، فقد يتم استلام البضاعة الكترونيا أو عن طريق صبغة أخرى لابد من الاتفاق عليها .

### 2-التجزئة الثانية

نستطيع تجزئة نشاط التجارة الإلكترونية إلى مجموعة من الأنشطة و بالتحديد إلى 03 نشاطات<sup>1</sup>:

- نشاط قبل مرحلة الشراء و البيع : يتضمن هذا النشاط البحث عن المعلومة حول عملية البيع و الشراء و معلومات حول البائع، حول نوعية المنتج المراد بيعه و حول جودته و سعره، إذن تتلخص هذه المرحلة في دور الوسيط المعلوماتي، حيث تلعب هذه المعلومة دور الوسيط في هذه المرحلة بين المشتري و البائع، و هذا النشاط تم رقمته و في هذه المرحلة تستخدم الانترنت كوسيلة للتوصل للمعلومة ؛

<sup>1</sup> Alain rallet op-cit ; page 21

- مرحلة الشراء و البيع : ( صعبة أن تكون الكترونية) هذه المرحلة هو ابرام عملية البيع و الشراء، و لكن هذه العملية صعبة للرقمنة لأن هناك بعض السلع تستوجب المشتري أن يذهب الى مكان تواجد السلعة مثلا ( شراء دار، سيارة ..... )؛

- المرحلة الثالثة: نشاط بعد الشراء و البيع , و هنا تنحصر عملية الدفع و التي تستطيع أن تكون الكترونيا .ثم عملية التوزيع .

### 3-الوساطة في التجارة الإلكترونية

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى تقليل تكاليف المعاملات و تقليل تكلفة دخول السوق الجديدة بالنسبة للمؤسسة<sup>1</sup>.

#### 3-1- الوساطة من جهة المشتري: تعتبر الوساطة في البحث عن المعلومات و التي تتمثل في:<sup>2</sup>

تحليل العرض و البحث عنه : يقومون الوسطاء من تحليل و مراقبة نوعية العرض و يقومون بالبحث عن السلع للزبائن؛

- تحديد الحاجات : في كثير من الحالات الزبون هو الذي يقوم بتحليل السلعة التي يحتاجها، و في هذه الحالة يقوم بتدخل الوسيط لكي يقوم بالمساعدة ؛

- تسيير المخاطر : إن الزبون ليس لديه معلومات كافية عن المنتج و بالتالي يتدخل الوسيط، وكما أن الزبون يتعرض لمخاطر البيع .

#### 3-2- الوساطة من جهة البائع: يقوم البائع من اختيار كيفية دخول سلعته إلى السوق فيقوم

باختيار الوسيط الذي يلائم هذه الكيفية :

- إعطاء المعلومة على السلعة: هذه المعلومات أن تقدم من طرف خدمات التوزيع بصفة مستقلة؛

<sup>1</sup> Santiago cavanilleas mugica, commerce électronique ,le temps des certitudes, édition delta,bruxelles, 2001 pp 157-158.

<sup>2</sup>Santiago cavanilleas mugica ; page 159 .

- تأثير خيار المشتري: يقوم البائع من دفع للوسيط الذي بالتأثير على المشتري ليقوم باختيار سلعة الذي يعرضها البائع؛
- تقديم المعلومات عن المشتري: نستطيع مؤسسات التسويق تقدم معلومات عن المشتري للبائع.

## المطلب الثالث: أشكال التجارة الإلكترونية

تتخذ التجارة الإلكترونية عدة أشكال منها :

- 1- **حسب كيفية التوزيع:** تنقسم التجارة الى نوعين<sup>1</sup>:
  - 1-1- **التجارة الإلكترونية المباشرة:** عندما تكون السلعة غير ملموسة, يتم طلب الخدمة و دفع قيمتها و الحصول عليها عن طريق قناة الكترونية مثل بيع البرامج. وهكذا ليس هناك شيء ملموس يتدخل في العملية .
  - 1-2- **التجارة الإلكترونية الغير مباشرة :** " التجارة الإلكترونية الغير مباشرة هي تلك التجارة التي تستخدم في مرحلتها الأولى قناة الكترونية ووسائل التوزيع الكلاسيكية مثلا شراء سيارة فيتم الاختيار و الدفع عن طريق الانترنت لكن تحصل عليها بطريقة كلاسيكية.

## 2- **حسب شكل العون الاقتصادي المتدخل في العملية**

- من أشخاص طبيعيين أو مؤسسات، أو سلطة عمومية فتتقسم إلى ما يلي:
- 1-2- **تجارة بين مؤسسة و مؤسسة:** تشير إلى العمليات البيع و الشراء التي تجري بين الشركات عبر شبكة الانترنت أو عبر شبكات الاتصال الأخرى، بالإضافة إلى عمليات التحويل الإلكتروني للمعلومات و إجراء الصفقات الإلكترونية و إجراء مختلف التحويلات المالية الكترونياً<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Santiago cavanillas mugia, op-cit page 151

<sup>2</sup> [www.cerna.ensmp.fr/document/ob-gub\\_le\\_02/09/2012](http://www.cerna.ensmp.fr/document/ob-gub_le_02/09/2012)

يضم هذا النوع كل صفقات البيع والشراء التي تتم بين منظمات الأعمال و هي تعبر عن علاقات الأعمال الإلكترونية بين منظمات الأعمال المسوقة أو المنتجة، و هذا من جهة، و المنظمات التي تشتري المنتجات لأغراض ليس لاستهلاك النهائي فحسب بل لأجل التصنيع أو إعادة البيع من جهة أخرى، و قد عرف هذا النوع منذ بداية الاعتماد على استخدام الشبكات الخاصة بالتبادل الآلي للبيانات، أي قبل ظهور شبكة الانترنت<sup>1</sup>.

**2-2- التجارة الإلكترونية بين المؤسسة و المستهلك:** و ذلك من خلال العروض المختلفة التي تقدمها المؤسسة للمستهلكين من ما يسمى بمراكز التسويق على الانترنت حيث تعرض كل أنواع السلع و الخدمات، و يتم أيضا الدفع من خلال الشبكة<sup>2</sup>

تختصر صفقات الأعمال الموجهة إلى المستهلكين النهائيين ب B2C و تعرف أيضا بصفقات (أعمال-مستهلك) و في هذا النوع يكون البائع عبارة عن منظمة أعمال، و المشتري هو احد المستهلكين النهائيين و يتاح للمنظمة تسويق و بيع منتجاتها للمستهلكين حيث يمكن للمستهلك القيام بعمليات التسوق الإلكتروني E-CHOPING و تصفح قائمة المنتجات و إصدار أوامر الشراء، و ترتبط انتشارها بتوجه المستهلكين نحو استخدام الويب العالمية WORLD WIDE WEB<sup>3</sup>.

**3-2- التجارة الإلكترونية بين المؤسسة و الإدارة:** و تشمل جميع التحويلات و التعاملات التي تتم بين المؤسسات و الهيئات الإدارة العامة، من خلال ما يعرف بالحكومة الإلكترونية حيث تسعى الحكومة إلى استخدام وسائل التي أنتجتها التكنولوجيا المتقدمة في تقديم الخدمات

<sup>1</sup> يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الإلكتروني، عناصر المزيج التسويقي عبر الأنترنت، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان 2004 ص 25

<sup>2</sup> [www.cerna.ensmp.fr/document/ob-gub\\_le\\_02/09/2012](http://www.cerna.ensmp.fr/document/ob-gub_le_02/09/2012)

<sup>3</sup> يوسف أحمد أبو فارة، مرجع سابق ص 25

الحكومية إلى قطاع المؤسسات، كما يستفيد قطاع المؤسسات من استخدام التجارة الإلكترونية في تعامله مع الإدارة العمومية<sup>1</sup>.

تعرف التعاملات بين المنظمات العمال و الأجهزة بتعاملات (B2G) و تتعلق بالمعاملات التي تتم بين منظمات الأعمال الإلكترونية من جهة و المنظمات و الوكالات و الهيئات الحكومية من جهة أخرى، و قد تكون هذه المؤسسات الحكومية على المستوى المحلى أو المستوى الوطني أو الإقليمي<sup>2</sup>.

2-4- التجارة الإلكترونية بين المستهلك و الإدارة :و التي يرمز لها ب ( AtoC ) حيث يمكن هذا الشكل من التجارة الإلكترونية الإدارة من تقديم الخدمة الواجب أدائها للمستهلكين و يستفيد المستهلكين من السهولة و السرعة عند تلقي الخدمة المقدمة من الإدارة، وبدأ هذا الشكل من التجارة الإلكترونية يتطور مع ظهور الحكومة الإلكترونية و ظهور ما يسمى بالمجتمع المعلوماتي .

---

<sup>2</sup> يوسف أبو فارة , مرجع سابق

جدول رقم 05: جدول يوضح مواقع التجارة الإلكترونية بين المستهلك و الإدارة

حكومة	مؤسسة	مستهلك	
الامتثال الضريبي <a href="http://www.ccra-adrc./cu/eservices">www.ccra-adrc./cu/eservices</a>	العطاءات التجارية <a href="http://www.ebay.com">www.ebay.com</a>	مزادات المستهلكين <a href="http://www.yahoo.com">www.yahoo.com</a>	مستهلك
دفع ضريبة القيمة المضافة <a href="http://www.ccra-serviceadrc.gr/ca">www.ccra-serviceadrc.gr/ca</a>	المقاولة من الباطئ <a href="http://www.covisint.com">www.covisint.com</a>	البيع بالتجزئة www.amazon.com	مؤسسة
التعاون الضريبي <a href="http://www.ciat.org">www.ciat.org</a>	المشتريات العامة <a href="http://www.doubletrade.com">www.doubletrade.com</a>	بيان الضرائب www.toldscout.dk	حكومة

المصدر : اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغرب آسيا، تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

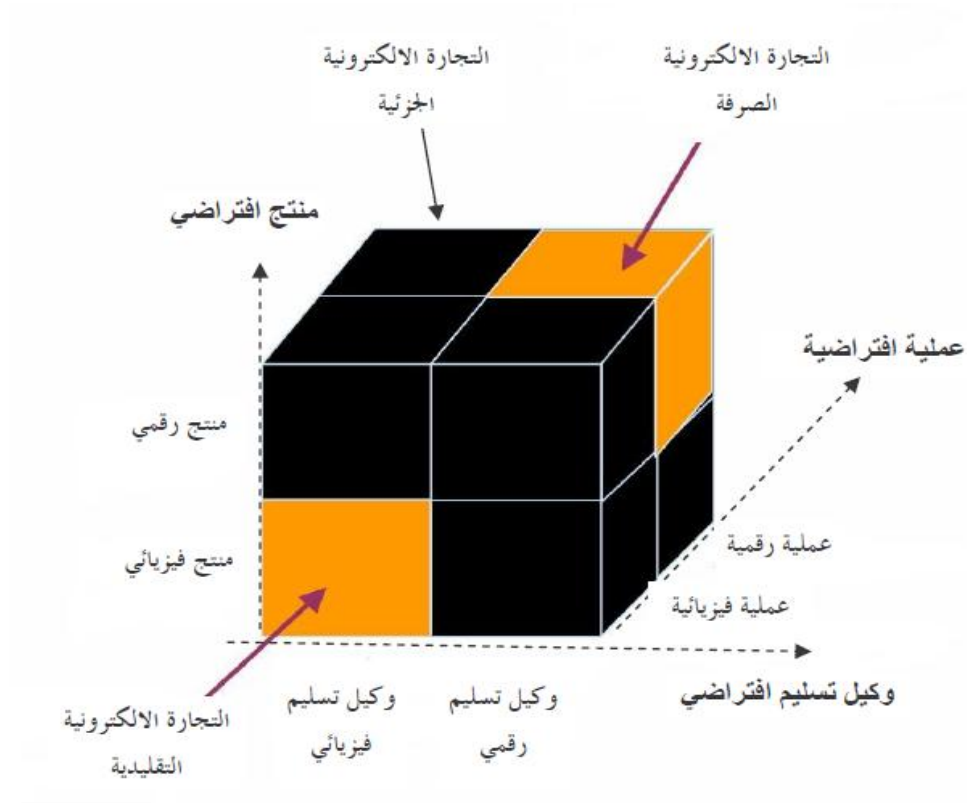
المتقدمة في قطاع النقل في منطقة الإسكو، الأمم المتحدة، نيويورك، 2003 ص 17

## جدول رقم 06: مقارنة بين الأعمال التجارية التقليدية و نماذج الأعمال الإلكترونية الجديدة من

### حيث المبادئ و المفاهيم

المبادئ و المفاهيم الجديدة لأعمال الإلكترونية	المبادئ و المفاهيم القديمة ل'مال التقليدية
1- تراكم معدلات التغيير يؤدي الى نماذج و أشكال جديدة للمنافسة بين المنظمات	1- معدل التغيير سريع كلما أصبحت تكنولوجيا المعلومات أكثر تكاملا مع المنظمات
2- تساعد و تمكن تكنولوجيا المعلومات على احداث تغيير سريع و تطوير وسائل عمل جديدة من بينها الفرق الافتراضية , دعم التوريد الخارجي و تشكيل أدوار و أعمال ديناميكية للمنظمة	2- يجب أن تبقى المنظمات مستقرة و عقلانية و هي تبحث عن الكفاءة
3- التخطيط لا يزال مهما غير أن القدرة على الإستجابة السريعة هي أكثر أهمية .التخطيط الموقفي أكثر أهمية من تطوير خطط الأهداف المثلى	3- التخطيط طويل الأجل مهم و بصورة خاصة الخطط الإستراتيجية
4- الأهمية القصوى هو لبناء أو شراء بنية تحتية لتكنولوجيا لدعم المنظمة مع إمكانية تحديثها استجابة للتغيرات المستمرة في البيئة التنافسية	4- الأهمية القصوى لبناء أو شراء برامج تطبيقات لدعم أنشطة المنظمة
5- الأسعار تتغير باستمرار	5- أسعار المنتجات قابلة للتفاوض نسبيا و ذلك اعتمادا على نوع المنتج و السوق
6-تصمم أنشطة الأعمال على أساس المعلومات الضرورية المهمة و المتاحة	6- أنشطة الأعمال تصمم على أساس عدم توفر المعلومات الضرورية والمهمة
7-تتماثل نظم المعلومات مع أنشطة الأعمال لتنفيذ خطوات أساسية في أنشطة الأعمال و في الرقابة على عملية تنفيذها	7- الوقت الفاصل بين أنشطة التخطيط و التنفيذ و الرقابة يمر عبر مدى زمني طويل
8-القيمة المضافة لأنشطة الأعمال مندمجة مع أنشطة نظم المعلومات	8- نظم الأعمال مستقلة عن القيمة المضافة في أنشطة الأعمال
9- الارتباط الناسخ مع نظم الأعمال الفرعية في المنظمة و الزبائن و الموردين و بمعدلات متزايدة باستمرار	9- الارتباط مع نظم الأعمال الوظيفية في المنظمة و مع الزبائن و الموردين محدود نسبيا
10-المعلومات الكاملة متاحة مع توفر النماذج التحليلية لدعم القرارات	10- المعلومات المتاحة غير كاملة و في ظل الحاجة إلى النماذج التحليلية لدعم القرارات

المصدر : سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المنهاج، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص238.



Source : laurence habib ,electronic commerce ; INFO-ISO ; information système in organozation departement of interactive media ; the norwegian ;computing center ;31 october2001 p 23

الشكل رقم 07 : التجارة الإلكترونية

## الخاتمة

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المجال الاقتصادي، أدى إلى ظهور جوانب جديدة فيه حيث تم رقمنة معظم القطاعات الاقتصادية خاصة التجارة، فمع استخدام تكنولوجيا المعلومات تغيرت الوساطة في التجارة، كما تغيرت عملية التوزيع، الإنتاج و خاصة بنية التكاليف، فبدلاً من إنتاج أولاً ثم الإشهار ثم التوزيع، أصبحت الشركات، تقوم بالإشهار ثم البيع ثم التوزيع، و ذلك باستخدام الانترنت .

رغم هذه التغيرات التي أحدثت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الاقتصاد حتى أصبحنا نتكلم على الاقتصاد الرقمي إلى أن مبادئ الاقتصاد لا تتغير .

## الفصل الثالث

## ماهية الصيرفة الإلكترونية

### تمهيد

إن التطور العلمي و التكنولوجي الذي تشهده الساحة المصرفية، و ما ترتب عليه من استخدام واسع لأدوات و القنوات المصرفية الإلكترونية و التحول نحو الصيرفة الإلكترونية و توسع نطاق عملها المصرفي على المستوى المحلي و العالمي دفع بالبنوك معظم الدول خاصة السائرة في طريق النمو إلى ضرورة إعادة هيكلة صناعة خدماتها المصرفية، من خلال خلق مصادر تمويل جديدة و مجالات استعمال متنوعة، ما أدى إلى ظهور بالصيرفة الإلكترونية، حيث أصبحت الأموال تنتقل بالطرق المعلوماتية و الرقمية لإتمام التزام الدفع. في ظل ما سبق ذكره نحاول أن نتطرق إلى أنواعها و كيفية استخدامها.

## المبحث الأول : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك

أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حاضرة في كل نشاطات البنوك، ذلك للوصول إلى هدف المرسوم من جراء استخدام هذه التكنولوجيا في البنوك.

## المطلب الأول: مظاهر و مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

### في البنوك

إن التكنولوجيا المستخدمة في البنوك متعددة و متنوعة و هي تختلف باختلاف أشكالها و تطبيقاتها.

### 1-تعريف التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية هي رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آليات و معدات و عمليات و خدمات مصرفية التي من هدفها هو خلق منتج أو خدمة بنكية أو تنظيم هذه الأخيرة و تسييرها بصفة أدق<sup>1</sup>.

### 2-مظاهر استخدام التكنولوجيا في البنوك

هناك أربعة مظاهر و التي تتمثل في :

- الجانب المادي و يتمثل في الآلات و المعدات المستخدمة؛
- الجانب الإستخدامي ( الإستعمالي ) و يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات؛
- الجانب العلمي و يتمثل في المعرفة البنكي و المالية المطلوبة؛
- الجانب الإبتكاري و يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمة المالية .

<sup>1</sup> Dr.univer-setif.dz/consentligne/chap112.ppt. le 07/12/2014

### 3- مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك

تستخدم التكنولوجيا في البنوك في عدة مجالات نحاول صرنا فيما يلي:

#### 3-1- التنظيم: للتنظيم مفهوم واسع نحاول أن نتكلم عن التنظيم باستخدام التكنولوجيا و بالتالي

تنظيم البيانات و المعلومات.

#### 3-1-1- تنظيم المعلومات: إن اتخاذ قرارات بنكية (داخل البنك) يتم بالاعتماد على مدراء

متخصصين، شبكات اتصال، الحاسبات الآلية، البرامج و قواعد البيانات (الخارجية و الخاصة

بالمدراء)، و إن قواعد البيانات هذه عبارة عن مجموعة من الملفات التي تحتوي على معلومات و

بيانات مالية و تاريخية لابد أن تدار بطريقة صحيحة، و تتم من خلال حزم برنامجية متطورة تدير

عمليات إنشاء، تخزين، و تنظيم و تحديث و استرجاع البيانات.

#### 3-1-2- تعريف نظم إدارة قاعدة البيانات: هو ذلك النظام الذي يسهل عملية إدخال و

إرجاع و تنظيم مصادر المعلومات في المؤسسة .

#### 3-1-3- هدف هذا التنظيم: يهدف هذا التنظيم فيما يخص البيانات و استخدام البرمجيات

التي تنظم أحسن للبنك و تحقيق درجة أعلى من التكامل و الترابط بين الأنشطة التنظيمية

المختلفة، مثلا الربط بين الإنتاج و التسويق المالي و المحاسبة.

تستخدم التكنولوجيا من إحداث تغييرات في النشاط البنكي التي تتصف عادة بضخامة حجمها و

انتشارها في كل أركان التنظيم، و من ثم ضخامة عدد الأفراد العاملين بها و الوقت المستغرق فيها

و من أمثلة هذه الأنشطة إمساك الحسابات، حسابات الأجور و العملاء.

إمكانية تطبيق أساليب متطورة لحل المشكلات مثل بحوث العمليات وكذلك استخدام ما يسمى

بالذكاء الاصطناعي و النظم البنكية الخبيرة و المساعدة في عملية اتخاذ القرارات بالبنوك .

### 3-2- التسيير الإلكتروني للملفات :و يعرف كذلك باسم التسيير الإلكتروني للملفات أو الملفات

الأرشفة و هو ما يعرف بنظام الأرشفة الإلكترونية.

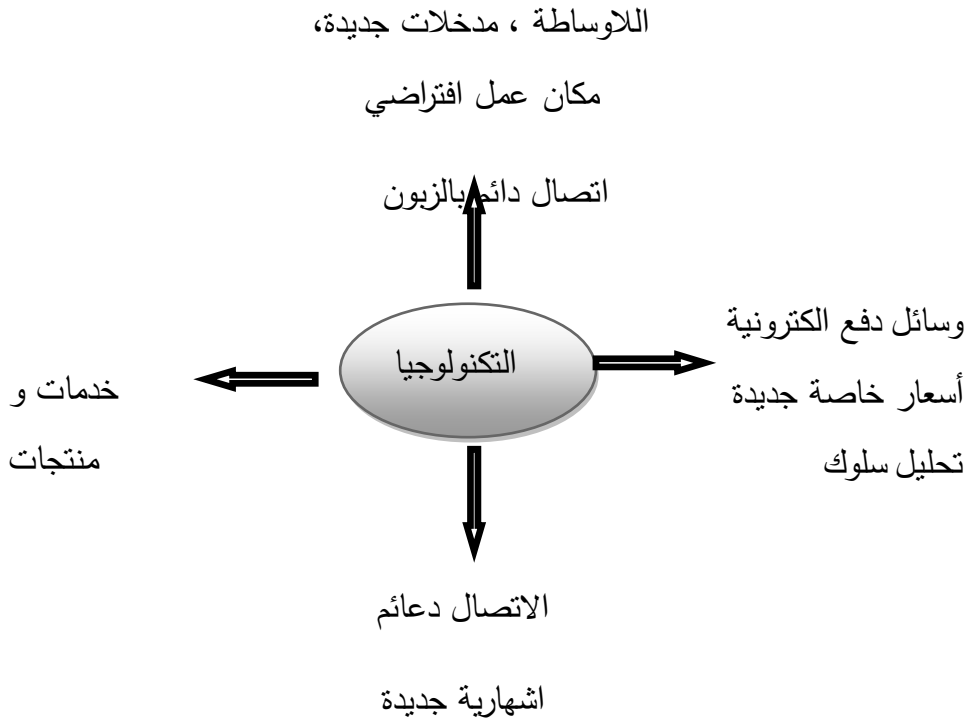
ففي السابق كان البحث عن المعلومة أو صورة عملية شاقة تتم يدويا و تستغرق عملية البحث وقتا طويلا غالبا، أما الآن فإن الأرشفة تخزن رقميا في ذاكرة الحاسب الإلكتروني، ويتم استرجاع المعلومات فيه بطريقة سهلة و منتظمة وسريعة بالإضافة إلى إمكانية تخزين الصوت و الصورة في هذا الأرشيف<sup>1</sup>.

### 3-3- التسويق:لقد مكن التطور التكنولوجي من توسيع نطاق الخدمات البنكية و تنويعها , كما

أدى إلى إتاحة هذه الخدمات من خلال منافذ توزيع جديدة (الأنترنت، الموزعات الآلية، التحويل الإلكتروني)، الأمر الذي ساعد على تخفيض الأسعار (الأتعاب الذي يتقاضاها البنك) نتيجة لاقصاديات التشغيل المترتبة على تخفيض التكاليف حسب التطور التكنولوجي . و الشكل الموالي يوضح أكثر مدى تأثير المزيج التسويقي بالتكنولوجيا .

---

<sup>1</sup> Gerard lelarge ; impact des ntic sur les metiers et les compétences dans le secteur bancaire et financier , paris dauphine ,2001, page02 ;



**Source :** michel badoc et autre , E-marketing de la banque et de l'assurance  
edition d'organisation , paris , France ; 2002, page 22

### شكل رقم 08 : تأثير المزيج التسويقي بالتكنولوجيا

أصبح زبائن البنوك يبحثون عن استجابة دقيقة و شخصية لمتطلباتهم من منتجات و خدمات،  
بنكية مفصلة، و رغبة في إلغاء القيود المكانية و الزمنية، و بالتالي أصبحت البنوك مجبرة على  
الإبداع و التفاعل باستخدام جميع وسائل الاتصال لتقرب إلى كل زبون.

### 3-4- الصيرفة الإلكترونية

أفرزت تقنيات المعلومات وسائل حديثة تقدم الخدمات البنكية و التي تتمثل في أنظمة الدفع  
الإلكتروني مثل البطاقات الإلكترونية\* بكل أنواعها التي تمهد الى تقليص دور النقد الورقي و

\* سنتعرض الى الصيرفة الإلكترونية بالتفصيل في المبحث الثاني و الثالث

المعدني و تفتح باب أمام مفهوم النقد الإلكتروني<sup>1</sup>، ووسائل تبادل البيانات و تحويل الأموال الكترونيا، و استعمال الهاتف البنكي للاستفسار عن حسابات العملاء و أوامر الدفع الإلكترونية .

## المطلب الثاني : أهمية و هدف استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك

مما لا شك أن لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك أهمية كبيرة و التي تتمثل فيما يلي

### 1- أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في البنوك<sup>2</sup>

- تعد أداة فعالة حيث أنها تسهم في تحقيق تخفيض التكاليف التي تخصص لتوفير عناصر الإنتاج؛

- إيجاد فرص جديدة لم تشهدها من قبل البنوك في طرح خدمات جديدة؛

- تعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تغيير في أسواق البنوك و منتجاتها كما سبق الذكر؛

- تمنح تكنولوجيا المعلومات و الاتصال للبنوك الفرص في استمرار نشاطاتها و تواصل اتصالاتها أو توحيد عملياتها و تنسيقها ضمن ما هو متاح من ساعات عمل كاملة على الرغم من تباعد المسافات و تباين الوقت.

إضافة إلى ذلك:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> بركان أمينة، مرجع سابق، ص 120.

<sup>2</sup> جودت جعفر خطاب، إعادة هيكلة المصارف، دراسة تطبيقية، دار دجلة، الأردن، ط1، 2009، ص71

<sup>3</sup> Michel lafitte ; les systemes d'information dans les etablissements financiers ( presse de jouve, paris France 2000 ; page 56 .

- السرعة في تبادل المعلومات؛
- التقليل من استعمال الوثائق ( الورقية) و المتداولة ؛
- امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانة البنك و تأهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية؛
- تحسين خدمة العملاء؛
- التقليل من الاجتماعات ؛
- تحسين الإنتاجية ؛
- تساهم الانترنت في التعريف بالبنوك و الترويج للخدمات البنكية بشكل إعلامي و هو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات البنكية .

## 2-هدف استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك

إن هدف أي مؤسسة أو شركة تجارية هو زيادة الربحية و الكفاءة بدون مخاطرة. فالبنك باعتباره تجاري هدفه من استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، هو زيادة الربحية و تقليل التكاليف و المخاطرة أي يأتى معنى الكلمة الزيادة في الأداء .

**2-1- مفهوم الأداء:** يعتبر الأداء المحور الأساسي الذي تنصب حوله جهود المدراء كافة، كونه يشكل بامتياز الهدف الرئيسي لأي مؤسسة و يعتبر من العناصر الأساسية و الضرورية للقيام بمهام الإدارة و تحقيق أهداف المؤسسة، إذ يقاس نجاح أو فشل المؤسسة من خلال النتائج المتوصل إليها من الأداء.

**2-2- تعريف الأداء:** لقد تعددت تعاريف الأداء كونه يختلف حسب المهام التي تتطلبها المؤسسة.

**2-2-1- التعريف الأول:** يقصد بالأداء ذلك الذي يحققه العامل عند قيامه بعمل ما، فالأداء مرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب انجازها و على كل فإن الأداء يكون

نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول و إدراك الدور و مستوى القدرات التي يتمتع بها الموظف، و كذلك يعرف بأنه نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة<sup>1</sup>.

2-2-2- التعريف الثاني: الأداء هو قيام العامل بمختلف الأنشطة و انجازها مختلف المهام مع مراعاة كل السلوكات، التي يتبناها من ذلك<sup>2</sup>.

2-2-3- التعريف الثالث: الأداء هو النتيجة المثلّى التي يمكن أن تحققها آلة، وهذا يعني أن الأداء يشير في أن واحد إلى تحقيق النتائج المستهدفة (الفعالية) و إلى طريقة تحقيقها ( الكفاءة).

2-3- مكونات الأداء: يقترح (Homson 1967) تقييم نظام النشاط التقني بمعاييرين<sup>3</sup>:

- الأول أدواتي يعني الفعالية، ويريد إبراز إمكانية الأنشطة على إنتاج النتائج المرجوة ؛
- معيار اقتصادي الذي يمثل الكفاءة، و يختص بمعرفة تحقيق النتائج من خلال الاستعمال الأدنى للوسائل .

أما (Albane 1978) ففي رأيه فإن الأداء هو الكفاءة الفعالة التي تتمثل في الجانب الذي يراعي أثر العمل على الأفراد، أهمية الأهداف، النتائج على المدى الطويل و المعايير و القيم الضمنية للعمل و الأهداف<sup>4</sup>

أما (peter drucker) يفضل الفعالية عن الكفاءة، فيعرف الفعالية على أنها القدرة على تحقيق الأهداف و القدرة على اختيار الأحسن منها، أي تعظيم الفرص، وبهذا يضيف إلى

<sup>1</sup> مصطفى عشوى، أسس علم النفس الصناعي و التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص 244.

<sup>2</sup> أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1983

<sup>3</sup> Thomson ; organization in action ; Mc graw-hill ; New-york ; 1967,p242

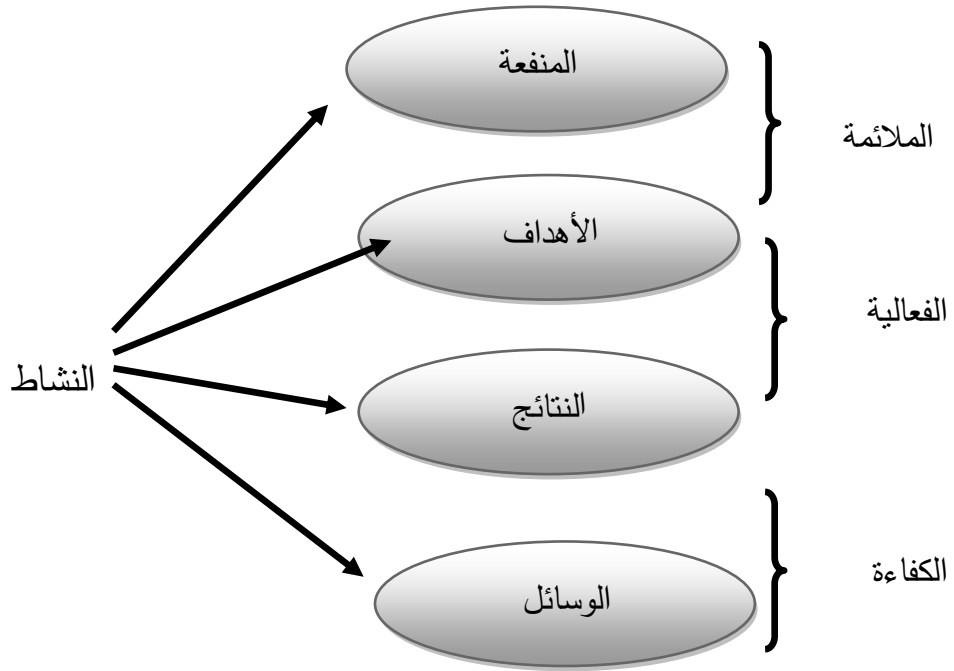
<sup>4</sup> Albane ,managing, toward accountability for performance , homewood,irwin ; 1978

الفعالية، نتائج ( تتعلق بتحقيق الأهداف)، الفعالية الملائمة ( تتعلق بالتحديد الجيد المتمركز على الاختيار الجيد ) التي تعتمد على الشعور بالمنفعة<sup>1</sup>

من خلال وجهات نظر المذكورة، يمكن أن نستنتج أن الأداء يتكون من ثلاث معايير و التي تتمثل في :

- المنفعة المستهدفة تحقيقها ( الملائمة)؛
- الفعالية النتائج التي تم الحصول عليها ؛
- الكفاءة الطريقة التي تم إتباعها للحصول على النتائج.

و الشكل الموالي يوضح الأداء الإجمالي



Source : Dimirti weiss, ressource humaines, 2eme edition ;

organisation, paris, 2003 p 243

الشكل رقم 09 : المعايير الثلاثة المعبرة عن الأداء الإجمالي

<sup>1</sup> Drucker p ; l'efficacité , objectif n°1 des cadres ; ed d'organisation paris, 1974

## 2-4- الأداء و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

للربط بين الأداء و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك، لابد أن نشير إلى أهم مؤشرات الأداء المستعملة في تحديد القدرة التكنولوجية و هي كما يلي<sup>1</sup>:

- معدل الابتكار التكنولوجي وهي اختبار واحد أو أكثر من مقاييس للأداء التكنولوجي للمنتجات و العمليات الرئيسية ورصد تقدمها عبر الزمن؛
- إنتاجية البحوث و التطور. يمكن تحديد أي مقاييس للإنتاجية كنسبة التغير في المخرجات إلى التغير في المدخلات، وعلى سبيل المثال التحسن في أداء المنتج و العملية مقسوما على الاستثمار الإضافي في البحوث و التطوير؛
- معدل العائد على الاستثمار في البحوث و التطوير و هو مقياس الربح المتولد عن قدر معين من الإستثمار في البحوث و التطوير؛
- الموارد المخصصة للبحث و التطوير وهو مقياس لمستوى الإنفاق لمشاريع مختلفة ووحدات النشاط في ظل مستوى ككل؛
- معدل تقييم المنتج الجديد : وهو مقياس يقاس من خلال عدد المنتجات الجديدة المقدمة سنويا، عدد براءات الاختراع المتحصل عليها أو نسبة المبيعات المشتقة من منتجات جديدة؛
- التنوع المعتمد على التكنولوجيا طالما أن استراتيجيات التكنولوجيا موجهة جزئيا نحو هدف التنوع .
- مقاييس أخرى : يمكن قياس مقاييس أخرى على حسب طبيعة المؤسسة مثل : حقوق الاختراع أو مبيعات التكنولوجيا، زمن تدريب الأفراد على التكنولوجيا الجديدة، زمن دوره التنمية للمنتج الجديد، تكلفة التطوير لكل مرحلة و مستوى التفوق التكنولوجي.

<sup>1</sup> نبيل موسى، الميوة التنافسية في مجال الأعمال، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1998، ص 220 .

و يمكن اعتبار القدرة التكنولوجية مكونة من أربع عناصر أساسية تكون في مجملها القدرة التكنولوجية و هي: الهندسة، الاستثمارية، الإنتاجية و الإبداعية.

## 2-5- المواصفات العالمية لأداء البنكي<sup>1</sup>

لقد تطرق بعض الكُتّاب إلى استراتيجيات أخرى يمكن للبنوك إتباعها لاكتساب ميزة تنافسية من بينها استراتيجيات SOWT وهي الإستراتيجية التي تعتمد على مصفوفة نقاط القوة و الضعف، و الفرص و التهديدات . إستراتيجية الغزو la coquete و إستراتيجية التوجيه و استراتيجيه التخصص و التنوع .

كما أصبحت مختلف المنظمات بما فيها البنوك تسعى إلى تبني إستراتيجية الجودة و التأهيل و التوافق مع القياسات العالمية، حيث أدت تحولات المنافسة العالمية إلى اعتبار الحصول على شهادة المواصفات العالمية ISO كدليل عالمي على فعالية نظامها ألتسييري المتطابق مع متطلبات الإدارة بالجودة الشاملة، أو ما يعرف بنظام توكيد الجودة، وهو منبثق عن سلسلة من مواصفات الإيزو، التي أصدرتها منظمة توحيد القياسي الدولية، وذلك الفوارق بين أداء البنوك العالمي و البنوك الأخرى التقليدية.

و قد وضعت المنظمة الدولية لتوحيد القياس ISO مواصفات قياسية في عدة مجالات، ومنها مجالات الخدمات المصرفية و ذلك بإنشاء لجنة فنية متخصصة بالبنوك و يرمز لها بالرمز TC24.

و بالإضافة إلى أستراتيجيات السابقة أصبحت الكثير من البنوك الحديثة تتجه في نشاطها على اعتماد نظام الجودة و التي أصبحت شبه مفروضة على البنوك و النظام المصرفي ككل، فبعد انفتاح العالم و انتشار ظاهرة العولمة أصبحت البنوك العالمية تفرض مزايا تنافسية على البنوك

<sup>1</sup> ZOLLINGER lommarque, e-marketing et stratégie de la banque ; DUNOD , paris 1999 ; p 182

التقليدية التي دفعتها الرغبة في الاستمرار إلى استحداث نظامها و ذلك باستخدامها للتكنولوجيا الجديدة و تطبيقها لمواصفات الإيزو أو ما يعرف بنظام الجودة الشاملة .

فهذا الأخير هو نتاج المواصفات العالمية التي أصدرتها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي لمواصفات الجودة، وذلك حتى تتمكن من التقريب في نوعية الخدمات المعروضة من طرف البنوك العالمية التي تعرضها البنوك المحلية للدول السائرة في طريق النمو، ولقد لاقى هذا المشروع إقبالا كبيرا مما جعل دول العالم تتبنى هذا المشروع .

ومن بين هذه المواصفات التي أصدرتها منظمة توحيد القياس لمواصفات الجودة هي كالاتي

- المواصفة 13616: الخاصة بتسيير نقل المعلومات عن الزبائن؛
- المواصفة 7746: الخاصة بصيغ التلكسات المتبادلة بين البنوك؛
- المواصفة 8109: الخاصة بنماذج السندات الأوروبية و تداولها إلكترونيا؛
- المواصفة 6166: الخاصة بنظم تعريف السند الترفيهي العالمي ISIN وهي خاصة بتسيير تداول تجارة الأوراق المالية؛
- المواصفة 8532: لتداول الأوراق المالية و شهادات الادخار باستخدام الوسائط الإلكترونية.

### **المبحث الثاني : مفهوم و مكونات الصيرفة الإلكترونية**

مع العولمة بدأت النقود تفقد شكلها المادي الملموس وحل محل النقود المعدنية و الورقية، بطاقات الائتمان، ثم تضاعفت وسائل الحديثة مع تطور المعلومة الإلكترونية، حيث أصبحنا نستطيع الدفع باستخدام الهاتف أو الحاسوب .

## المطلب الأول : مفهوم الصيرفة الإلكترونية

### 1-التعاريف المختلفة للصيرفة الإلكترونية

1-1- تعريف الأول: تشمل الصيرفة الإلكترونية المعاملات المالية بين المؤسسات المالية و الأفراد و الشركات التجارية و الحكومية من أجل تحسين الربحية تحاول المنظمات المصرفية كالمؤسسات الأخرى، السيطرة على التكاليف و خفض التكاليف متخذة من التكنولوجيا و الابتكار أدواتها لتحقيق ذلك<sup>1</sup>.

1-2- التعريف الثاني :\_ الصيرفة الإلكترونية عبارة عن المعاملات المصرفية الإلكترونية في شكل آلات الصرف الأوتوماتكية و المعاملات الإلكترونية، و مؤخرا انتقلت هذه العمليات المصرفية إلى شبكة الانترنت، كقناة جديدة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق مزايا لكل من الزبائن و المصارف من أي مكان و إمكانية الحصول عليها بسرعة .

1-3- التعريف الثالث : الصيرفة الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، أي باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو الإئتمان أو التحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف<sup>2</sup> من خلال هذه التعاريف نستنتج أن الصيرفة الإلكترونية عبارة عن مجموعة من الوسائل و الطرق الحديثة التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية، حيث بها يتم الدفع و تحويل الأموال من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر الكترونيا .

<sup>1</sup> طارق عبد العال حماد التجارة الإلكترونية، دار الجامعية، الإسكندرية 2003/2004، ص 141

<sup>2</sup> رحيم حسين، هوارى معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصره المصارف الجزائرية، أعمال الملتقى الوطني

حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية و الوقائع والتحديات، جامعة الشلف يوم 14.

## 2-مزايا الصيرفة الالكترونية

أدت ثورة اتصال المعلومات إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع البنكي و تتميز

الصيرفة الالكترونية بما يلي :

- أنها خدمات تتم عن بعد و بدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة المصرفية؛
- السرعة في عملية الدفع حيث يتم تبادل المعلومات فوراً دون الحاجة إلى الوساطة<sup>1</sup>؛
- قلة التكاليف، لان تحويل الأموال عبر شبكة الإنترنت أقل تكلفة من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية؛

- لا تخضع للحدود، يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان، و في أي وقت كان و ذلك لاعتمادها على الانترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية<sup>2</sup>.

## 3-كيفية إدارة الصيرفة الإلكترونية

إن تواجد الصيرفة الإلكترونية يستدعي وجود معطيات تتعلق بكيفية إدارتها و تسييرها، وخاصة

الجانب التسويقي الذي يتمثل فيما يلي:

- ترويج الصيرفة الإلكترونية: أي استخدام البنوك أساليب لتزويد الزبون بكل المعلومات المناسبة و الخاصة بالخدمة المصرفية الجديدة، مزاياها، خصائصها، كيفية الاستفادة منها و إقناعه بالتعامل بها<sup>3</sup>؛

<sup>1</sup> منير الجنيهي و، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي الإسكندرية 2005 ص 135.

<sup>2</sup> منير الجنيهي ، مرجع سابق ، ص 135.

<sup>3</sup> محمد ابراهيم عبد الرحيم مرجع سابق ص15

- توزيع الخدمة المصرفية : توزيع الخدمة المصرفية تشمل كافة المجهودات التي تبذلها إدارة البنوك من أجل توصل خدماتها المصرفية إلى الأماكن المناسبة وفق الأوقات المناسبة للزبائن، وتشمل قنوات التوزيع ما يلي<sup>1</sup>:

✚ وحدات التعامل الآلي،

✚ البنوك الإلكترونية،

✚ نظام التوكيلات البنكية ( توكيل شركة أو بنك أو شخص)،

✚ نظام التعامل بالمقاصة .

#### 4-قنوات الصيرفة الإلكترونية

تتخذ الصيرفة الإلكترونية عدة قنوات منها :

- الصرافات الآلية ATM: تعتمد خدمات الصرافات الآلية على وجود شبكة من الاتصالات تربط فروع البنك الواحد أو أكثر في هذه الحالة تقوم ماكينة الصرف الآلي بخدمة أي زبون من أي بنك مشترك<sup>2</sup>؛

- الصيرفة عبر الهاتف : تتمثل في تقديم الخدمة المصرفية هاتفيا، حيث يقوم الزبون بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة معينة من طرف بنكه ؛

- الصيرفة عبر شبكة الانترنت: كما سبق الذكر لقد ساهم انتشار الانترنت و استخدامه في العمل المصرفي إمكانية تقديم الخدمة و من ثم اتجهت البنوك نحو التوسع في إنشاء مواقع لها على شبكة الانترنت بدلا من إنشاء مقر جديد لها حتى يستطيع الزبون أن يتصل بالفرع

<sup>1</sup> Zunayr, MIKDASHI ; les banques a l'ère de la mondialisation, ed economica, paris 1998, p63

الإلكتروني بطريقة أسهل و يوفر البنك على الأنترنت خدمات أهمها الإطلاع على وضعية الحساب و أرصدها<sup>1</sup>.

- الصيرفة عبر الهاتف النقال :هناك ما يسميها البنوك الخلوية و تقوم هذه القناة على تزويد الزبون بالخدمة المصرفية في أي مكان و في أي وقت، وتشمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال الخدمات المعلوماتية كالاستعلام على الأرصدة و الإطلاع على عروض البنوك و أسعار العملات و الفوائد و معدلاتها<sup>2</sup>.

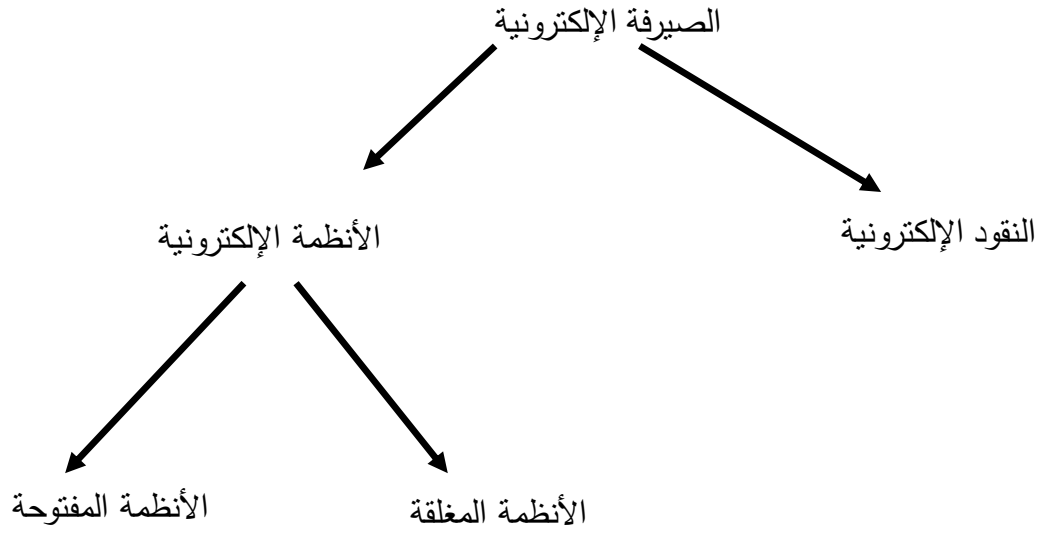
إضافة إلى ذلك تستخدم البنوك أجهزة الموزعات الإلكترونية (DAB) و (DAME).

### المطلب الثاني : مكونات الصيرفة الإلكترونية

تختلف وسائل الصيرفة الإلكترونية من معاملة لأخرى حسب هدف المعاملة . حيث تتكون الصيرفة الإلكترونية من نقود إلكترونية و أنظمة الدفع الإلكترونية حسب ما يبينه الشكل الموالي

<sup>1</sup> رأفت رضوان، مرجع سابق، ص61

<sup>2</sup> يونس عرب، مرجع سابق، ص7



**Source :** david bounie ; quelques incidences bancaire et monétaires des systèmes de paiement électronique ; revue-économique 2001/0vol ; p313.330

**شكل رقم 10 : مكونات الصيرفة الإلكترونية**

### 1- أنظمة الدفع الإلكترونية

- **تعريفها:** الأنظمة النقدية الإلكترونية عبارة عن أنظمة تستخدمها مؤسسة بنكية أو غير بنكية قصد نقل أوامر الدفع و المقاصة، من خدمات هذه الأنظمة فإنه من الضروري وجود شبكات لتحويل الأموال إلكترونياً سواء على المستوى الوطني أو الدولي .

وتنقسم إلى قسمين

#### 1-1 - أنظمة الدفع الإلكترونية المغلقة

في هذا النوع من الأنظمة تبقى البنوك التقليدية أهم وسيط بين المستهلك و البائع ومن أهمها:

##### 1-1-1 - خدمات المقاصة الآلية:

قامت بنوك في المملكة المتحدة في سبتمبر 1971، بتأسيس شركة لمباشرة تنفيذ عمليات المدفوعات بين البنوك على أساس الكتروني فأطلق عليه خدمات المقاصة الآلية، وقد باشرت

هذه الشركات نشاطها في ديسمبر عام 1971، لتتولى تنفيذ التحويلات النقدية بين مختلف الشرائط الممغنطة، والتي يتم إعدادها يوميا بواسطة البنوك<sup>1</sup>

- **كيفية استخدامها** بعد إعداد الشرائط الممغنطة بواسطة البنوك المختلفة فإنها تسلم يوميا في مواعيد محددة إلى شركة خدمات المقاصة المصرفية الآلية، إما بإرسالها باليد أو عن طريق الهاتف، حيث تجري معالجتها إلكترونيا<sup>2</sup>

### 1-1-2 - شبكة سويفت للتحويل الآلي للمدفوعات الدولية swift

شبكة سويفت ليست نظاما في حد ذاتها بمعنى أنها لا تقوم بعمل تسويات بين حسابات البنوك و مراسلها و إنما تقتصر مهمتها على مجرد نقل التعليمات من بنك لآخر بسرعة فائقة. فإذا أراد الزبون المحلي إرسال تحويل نقدي أو رسالة ما إلى زبون له بالخارج، فإن بنك المحول لديه صرفية خاصة بسويفت فإنه سينفذ إبلاغ أمر لتحويل مباشرة و إلا فإنه سيقوم بإعطاء أمر التحويل إلى أحد مراسيله الذي يرتبطون بسويفت مستخدما التلكس، وعندئذ يقوم مركز سويفت باتخاذ الإجراءات لتحويل الرسالة الى البنك المحول إليه، فإذا لم يكن لدى هذا الأخير طرفيه بسويفت فإن التحويل يرسل لأحد البنوك المشاركة في سويفت و الذي يقوم بدوره بتحويله إلى بنك المحول إليه، أي بنك المستفيد، كما تحتفظ البنوك المحلية مع مراسيلها في الخارج بحسابات نقدية كما أن البنوك المراسلة تحتفظ بحسابات نقدية مع البنوك المحلية، لكن يتم الخصم منها بالإضافة لها حسب تعليمات الزبون<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مدخت صادق، مرجع سابق، ص 317

<sup>2</sup> نفس المرجع ، ص 314

<sup>3</sup> مدخت صادق ، ص 217.

## 2-1- أنظمة الدفع الإلكترونية المفتوحة

هي انظمه تستخدم شبكات مفتوحة و ليس مثل الأولى مغلقة، وهذه الخاصية أدت إلى زيادة مخاطرها و تقليل فرص مراقبتها، وهذا ما أدى إلى تقليل دور البنوك في المراقبة<sup>1</sup> حققت استخدام شبكة الإنترنت في العالم لاسيما في القطاع البنكي نجاحا مما أتاح خدمات البنك المنزلي ومن ثم اتجهت البنوك نحو التوسع في استخدامها بدلا من اتجاه نحو فتح فروع جديدة حقيقية<sup>2</sup>.

## 2- النقود الإلكترونية ( المحفظة المالية الإلكترونية )

2-1- تطور النقود عبري التاريخ: إن أول وسيلة للدفع ظهرت في الألف الرابع قبل الميلاد ( حوالي 3600 قم) على شكل وسيلة تباديله لتعوض المقايضة .

2-1-1- مفهوم نظام المقايضة: يعتبر نظام المقايضة مرحلة متطورة لإنسان و الحياة الاقتصادية أيضا، بحيث أصبح الأفراد ينتجون سلع بكميات أكثر من حاجاتهم و في نفس الوقت تزداد حاجاتهم إلى السلع التي لا يمكن لهم أن ينتجونها، فبدأت الحاجة تظهر إلى الفائض من السلع و ازدادت الرغبة في تبادل الفائض من الإنتاج حتى ظهر السوق في شكل مكان يعتاده كل من يمتلك فائض من منتج معين، وفي حاجة غالى منتج آخر و البحث عن يبادلله هذا الفائض عن حاجاته بفائض آخر هي حاجة إليه<sup>3</sup>.

---

تأسست شبكة سويفت في ماي 1973 بواسطة مجموعة مكونة من 239 بنكا من أوروبا و الو.م.أ و كندا و يقع مركزها الرئيسي في بروكسيل و تخضع للقانون البلجيكي و هي مؤسسة لا تهدف الى الربح بوصفها مؤسسة تعاونية و تقتصر عطاوتها على البنوك و المؤسسات المالية .

<sup>1</sup>نتعرض اليها بالتفصيل في المبعث الثالث

2-1-2- **النقود السلعية**: بدأ الإنسان يبحث للتغلب على عيوب المقايضة عن طريق استخدام سلعة معينة كنقود، وهكذا قد تم القضاء على بعض العيوب مثل صعوبة التوافق المزدوج في رغبات المتعاملين، وصوبة تحديد نسبة التبادل بين السلع حيث تم استخدام سلعة معينة كالنقود، وأصبح لكل سلعة نسبة تبادل واحدة .

2-1-3- **النقود المعدنية**: بدأ استخدام المعادن كنقود سلعية ( الحديد، النحاس، البترول ) إلا أن هذا لم يلبث كثيرا حتى تم اللجوء للمعادن الثمينة لاستخدامها كنقود التبادل ( ذهب، فضة).

- **مميزاتها**: تتميز النقود المعدنية بما يلي :

- خفة الوزن و ارتفاع القيمة، ما ساعد على تسهيل عملية نقلها و حملها ؛

-صالحة للتخزين و الادخار، حيث أن الذهب و الفضة لا يتعرضون للتآكل و التلف؛

-التجانس: القطع المتساوية منها يكون لها قيمة واحدة؛

-الثبات النسبي في قيمتها لفترة كبيرة نسبيا و ذلك نتيجة الندرة التي تتميز بها.

-**أشكال النقود المعدنية**: تتمثل أشكال النقود المعدنية فيما يلي<sup>1</sup>:

- **النقود الموزونة**: كانت النقود المعدنية توزن حسب القانون الروماني عند أي عقد أو معاملة و

بذلك بحضور شخصية بارزة تدعي حامل الميزان الذي كان يقوم بوزن المعدن النفيس (الذهب) و

ذلك من إثبات شرعية المعاملات و منع الغش

- **النقود الحسابية**: كان التحول ثقيلًا من أن تصبح النقود الموزونة إجبارية كما كان التحول

ليس سريعًا بأن تقسم السبائك إلى قطع و أجزاء و كانت في البداية عبارة عن كريات معدنية و

<sup>1</sup> HENRI Guitton . la monnaie , dalooz 3eme edition 1974 pp35-36

شكلها كان يتطلب معالجتها لأن يكون مسطحا، وتم خلق قريصات و التي كان من السهل حسابها أو عدّها أو استعمالها .

و لكن أكبرا عائق كان يواجه النقود الحسابية ( المعدودة ) هو أنه نستطيع أن نمزج داخل هذه القريصة مواد غير نفيسة وهو ما انتح خطر الغش . و لتفادي هذا المشكل تم خلق نوع آخر وهو النقود المسكوكة .

- **النقود المسكوكة ( المضروبة ):** في هذه النقود، تولت الدولة فقط حق السك ( ضرب ) النقود وهو ما يضيف عليها طابع الضمان، وهو مجسد من طرف الدولة و التوجه نحو ربط النقود المعدنية الدولة، و أصبحت العملة تعمل على اخذ صورة أو اسما أو رمزا لصاحب السلطة و هو يجسد الدولة . فتم احتكار إصدارها من طرف الدولة .

2-1-4- **النقود الورقية:** إن الوثائق التي تشير إلى المعدنيين ( الذهب و الفضة ) كانت تعبر عن ملكية الذهب و الفضة لحامل الوثيقة.

إن النقد الورقي يعود إلى القرن السابع عشر ميلادي حينما بدأ يعهد الأفراد بما لديهم من عملات معدنية أو سبابك نفيسة إلى التجار و الصياغة و الصيارفة ليحتفظوا بها في أماكن آمنة بعيدة عن مخاطر الضياع و يتلقون مقابل ذلك عمولة الحراسة . وكان هؤلاء الصياغة والتجار و الصيارفة يقومون بتحرير الوثائق أو الشهادات الورقية لصالح المودعين و ذلك بإثبات حقهم في ودائعهم و رجوعها إليهم متى طلبوا ذلك .

ومع إنشاء و تداول شهادات الإيداع الورقية بدا التخلي عن حمل الذهب من المودع لديهم ثم العودة إليهم مرة أخرى، وإنما تم استعمال التطهير أو التصديق على ظهر الشهادة كوسيلة لنقل ملكية هذه الشهادة و الدلالة على وجود مقابلها ذهبيا، و هذا مما زاد في ثقة مؤسسات الإيداع .

وعندما ظهرت البنوك كان أول بنك قام بإصدار هذه الشهادات الورقية هو بنك أمستردام سنة 1609 م، وفي سنة 1656 م أصدر بنك أستكولهم الذي أسس في السويد على رجل البنوك المشهور بالمستراخ سندات ورقية تمثل التزاما على البنك، و قابلة للتداول و تعهد بأداة قيمتها بالنقود المعدنية عند الطلب<sup>1</sup>، وهي فكرة تجمع بين عملية الخصم و عملية إصدار الأوراق .

2-1-5- النقود الكتابية: بعد أن تطورت النقود الورقية و أصبحت نقودا إجبارية قابلة للتحويل تعتمد قيمتها على قبول الأفراد لها بالإنفاق القانون، كانت البنوك تقوم بقبول و ودائع الأفراد من تلك النقود الورقية و تقدم تعهدا بالدفع في شكل قبول كتابية في سجلات البنك، تبين التزام البنك بدفع جزء من هذه النقود للمودع أو لأمره عند الطلب، وتتم تداول هذه النقود عن طريق الشيكات التي تعتبر مجرد وسيلة لتداول النقود الكتابية و بذلك وصلت النقود إلى مجرد قيد في دفاتر البنك<sup>2</sup>

و الأمر الجديد في النقود الكتابية هو أن تعهد البنك كان يأخذ شكل شهادات ورقية عندما كانت الإيداعات من النقود المعدنية (ذهب أو فضة)، و يأخذ في النقود الكتابية شكل القيود الكتابية في حساب مفتوح باسم المودع للنقود الورقية، بإمكان العميل الحصول نقوده الورقية من البنك الذي أودع فيه نقوده متى شاء على نقوده الورقية من البنك الذي أودع فيه، ثم إن هذه النقود الورقية التي يسحبها صاحبها المودع ستعود كلها أو جزء منها إلى البنك مرة أخرى بواسطة عميل لديه حسابي في البنك و هكذا تتكرر عملية القيد الكتابي لهذه الوديعة الجديدة باسم العميل الجديد . وهذه أي عملية السحب ثم العودة مرة أخرى إلى الدائرة البنكية فيها ضياع للجهد و الوقت . و

<sup>1</sup> عبد النعيم مبارك، محمود يونس، اقتصاديات النقود و الصيرفة و التجارة الدولية، الدار الجامعية للطباعة و

النشر 1996، ص 21 .

<sup>2</sup> حافظ محمود شلتوت، اقتصاديات النقود و البنوك، جامعة الزقازوق، مصر 1990، ص 28 .

اقتصارا لكل هذا فإنه أصبح بمستطاع العميل المودع لدى البنك أن يأمر البنك الذي فيه حسابه أو وديعته بتحويل المبلغ إلى الشخص الآخر، و بالتالي فإن العملية هنا تتم بمجرد قيود كتابية يجريها البنك في دفاتر و يتم تحويل المبلغ من حساب الشخص الثاني عن طريق القيد في حسابات العملاء عن طريق الشيك الذي يمثل أداة لتداول النقود الكتابية و نلاحظ أن النقود الكتابية هي الودائع الجارية ذاتها و ليست الشيكات التي تعتبر وسائل تداول الودائع وهذا يبين لنا حقيقة و هي أنه بدون وجود ودائع فليس هناك أي أهمية للشيكات .

## 2-2- تعريف النقود الإلكترونية

**2-2-1- تعريف النقود الإلكترونية:** يعرف النقود الإلكترونية بأنها المكافئ الإلكترونية للنقود التقليدية المعتاد التداول بها، بمعنى أن النقود الإلكترونية تحتفظ بالقيمة المالية المودعة فيها سابقا من النقود التقليدية<sup>1</sup>. أو هي عبارة عن المحفظة المالية الكترونية عبارة عن بطاقة معبئة بقيمة لإلكترونية تستخدم في دفع عمليات صغيرة الحجم<sup>2</sup>.

**2-2-2- خصائص النقود الإلكترونية:** من خلال هذا التعريف نستنتج أن النقود الإلكترونية تمتاز بما يلي:

- يحتفظ بالقيمة النقدية كمعلومة رقمية مستقلة عن أي حساب بنكي

- يسمح النقد الإلكتروني بتحويل القيمة إلى شخص عن طريق تحويل المعلومة الرقمية

<sup>1</sup> منير محمد الجنيهي النقود الإلكترونية ص 10

<sup>2</sup> <http://ses.telecom-pa.vistech.f/bounie/documents/recherche/pdf> le 04/05/2011

المحفظة المالية الافتراضية تستخدم في هذا النوع من المحفظة نقود شبكية و التي عبارة عن نقود تستخدم برمجيات على حواسيب شخصية التي تستخدم للدفع عن طريق الإنترنت

-يتناسب مع التعاملات النقدية القليلة القيمة

### 2-2-3- الإطار المؤسسي لإصدار النقود الإلكترونية: كثر التساؤل عن الجهة التي يمكنها

إصدار النقود الإلكترونية' وهل يلزم أن تكون بنكا معترف بها، أم يكفي جهة تتولى هذا الإصدار و يقبلها المتعاملون بالقيام، فلا جدال في أن البنوك أقدر من غيرها على القيام بهذه المهمة حيث تتمتع بالدعم الحكومي و بالأهلية القانونية للإصدار أدوات الدفع ذات القيمة النقدية، و لذلك نجد العديد من البنوك المركزية تنادي بقصر حق إصدار النقود الإلكترونية خلى البنوك وحدها<sup>1</sup>.

### 2-2-4- أمثلة عن النقود الإلكترونية: تتمثل في النقود الإلكترونية و هي متعددة

الأشكال و الأنواع :

-**النقود البلاستيكية**: هي عبارة عن بطاقات بلاستيك مغناطيسية يصدرها لبنك لصالح زبائنه بدلا من حمل النقود السائلة، وهي مدفوعة سابقا حيث تكون القيمة المالية مخزنة فيها و يمكن استخدام هذه البطاقة للدفع عبر الإنترنت كما يمكن استخدامها للدفع في نقاط البيع التقليدية و هي بطاقة مستطيلة من البلاستيك تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها، وتوقيع حاملها، وتاريخ انتهاء صلاحيتها<sup>2</sup>

### مثال عن البطاقة البلاستيكية . بطاقة الدفع ( بطاقة الوفاء)

تسمح هذه البطاقة لحاملها تسديد مقابل مشتريات من سلع أو خدمات حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب الزبون إلى حساب التاجر، وتعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للزبون لدى البنك، لذلك فهي لا تتضمن أي نوع من الائتمان .

<sup>1</sup> JEAN pierre ptatat, monnaie ; système financier et politique monétaire ; ed economice paris 2002 ; page171

<sup>2</sup> جميل عبد الباقي الصغير، القانون الجنائي و التكنولوجيا الحديثة، ص33

**البطاقة الذكية:** هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية أيضا تسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة المنية ولا تتطلب التأكد من صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال و لها القدرة الاتصالية حيث أن هذه الأخيرة تمنحها الأفضلية على الشريط المغناطيسي، وكما أنها تحتوي شريحة chip قادرة على تخزين بيانات ضعف ما يمكن أن تحزنه البطاقة البلاستيكية الممغنطة .

**-الشيك الإلكتروني:** هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية وهو عبارة عن رسالة الكترونية مؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلمه ليعتمده و يقدمه للبنك الذي يعمل عبر الإنترنت.

### المبحث الثالث: كيفية استخدام البطاقات الإلكترونية

قصد تطور المدفوعات النقدية في الصيرفة الإلكترونية أصبحت هناك أنظمة التحويل الإلكتروني للأموال، و للاستفادة من خدمات هذه الأنظمة فإنه من الضروري وجود شبكات لتحويل الأموال إلكترونيا سواء على المستوى الوطني أو الدولي .

### المطلب الأول: مجالات استخدام البطاقات الإلكترونية

ظهرت البطاقة الأولى في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1936 وهي عبارة عن بطاقة ائتمان و لكن استخدامها كان محصورا لشراء فقط مؤشرات السفر<sup>1</sup> .

#### 1- كيفية قراءة البطاقة الإلكترونية<sup>2</sup>:

تحتوي البطاقة الإلكترونية على معلومات خاصة بمستخدمها، و مصدرها و التي تقرأ بالعين

المجردة، و معلومات لا تقرأ بالعين المجردة بل باستخدام أجهزة خاصة

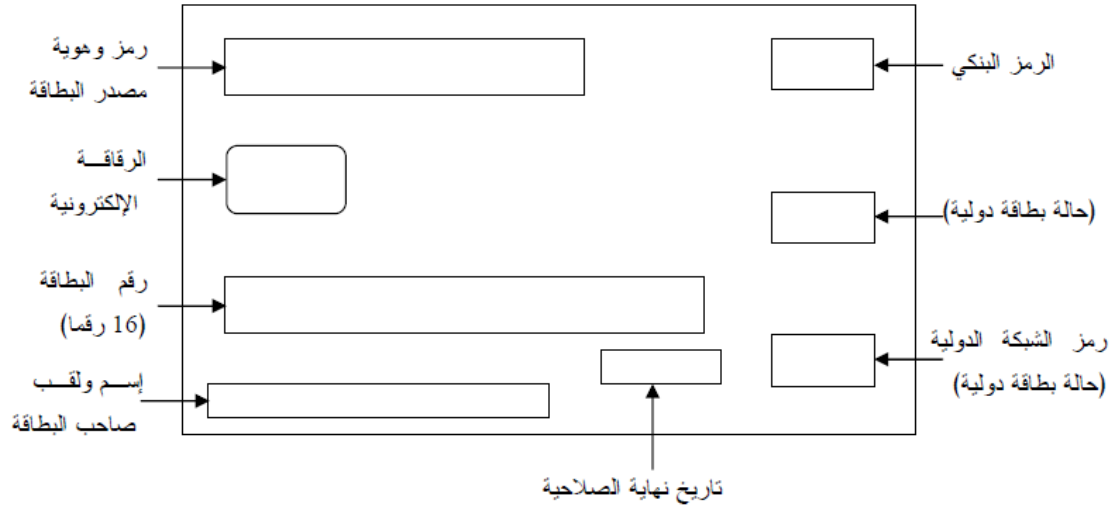
**-المعلومات التي تقرأ بالعين المجردة :** هذه المعلومات تختص مستخدم البطاقة

<sup>1</sup> M zollinger ; op-cit ; page 15

<sup>2</sup> M zolliger op cit page 16

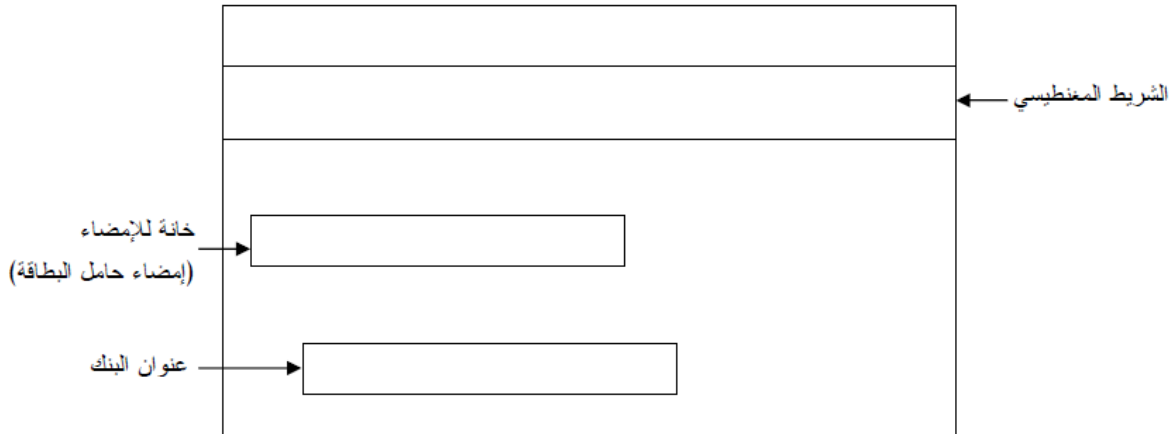
- المعلومات التي تقرأ بالأجهزة : هي تلك المعلومات المخزنة في البطاقات مكتوبة بشكل خوارزميات مخزنة في الشريحة مثل المعلومات الخاصة بحساب الزبون.

### وجه البطاقة :



المصدر: شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM

### ظهر البطاقة :



المصدر: شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM .

الشكل رقم 11 : رسم توضيحي لشكل البطاقة

## 2- مجالات استخدام البطاقة الإلكترونية

يختلف مجال استخدام البطاقات من نوع للأخر و التي نستطيع أن نلخصها في ما يلي:

-بطاقات الدفع و السحب؛

-بطاقات القرض.

### 2-1- الدفع و السحب : بطاقة الدفع هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية مغناطيسية يصدرها

البنك لصالح زبائنه بدلا من حمل النقود السائلة، وهي مدفوعة سابقا (تعتمد على وجود أرصدة فعلية للزبون لدى البنك) حيث تكون القيمة المالية مخزنة فيها، لذلك فهي لا تتضمن نوع من الائتمان . ويمكن استخدام هذه البطاقات للدفع عبر الانترنت كما يمكن استخدامها في نقاط البيع التقليدية<sup>1</sup>. و من أمثلة: البطاقة الزرقاء الفرنسية.

بطاقة السحب لديها نفس مبادئ بطاقة الدفع لكن بطاقة السحب تستوجب استخدام أجهزة التوزيع الأوتوماتيكي للنقد .

### 3-2- القرض :تستخدم بطاقات الكترونية خاصة للقرض حيث تسمح من استخدام أموال تدخل

في المستقبل ثم يتم استرجاعها مع معدل فائدة معين، ويعتبر كقرض للمستهلك و هذه العملية لا تسمح من استخدام بطاقات بنكية بل هي مخصصة للبطاقات الجارية فقط<sup>2</sup>.

## المطلب الثاني :كيفية استخدام بطاقة الدفع و السحب الإلكترونية

لاستخدام النقود الإلكترونية يستوجب تواجد أربعة أطراف:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حميد عبد الباقي الصغير، القانون الجبائي و التكنولوجيا الحديثة، ص 33

<sup>2</sup> M zollinger op cit page 18.

<sup>3</sup> Olivier chanel et zouheir m chirgui, adoption et utilisation du porte monnaie electronique MONEO :essai empirique sur echantillon test ;revue d'economie

-المستخدم ( مستهلك البطاقة)؛

-مصدر البطاقة الإلكترونية ( مسير الحساب )؛

-مستقبل البطاقة الإلكترونية ؛

-التاجر(يكون في بعض الأحيان مصدر البطاقة)؛

كما يمكن تدخل جهة أخرى عندما يكون مصدر البطاقة ليس نفسه مسير الحساب، حيث أن

التاجر الذي يستفيد من الدفع يستطيع أن يكون بدوره مصدر البطاقة.

**1 - استخدام بطاقة الدفع في هذه الحالة تتدخل ثلاث جهات على الأقل و التي تتمثل في :**

-حامل البطاقة ؛

---

industriel ;article diponibles sur <http://www.cain.info/revue-d-economie-industriel> 2009  
p 42

في العملية هناك حالتين حسب قيمة النقود المعبئة في النقود من جهة المشتري

الحالة 1:القيمة التي تتواجد في المحفظة تكفي للدفع أي أنها أكبر من قيمة المعاملة في هذه الحالة تكمل العملية

عن طريق حساب القيمة التي تستخدم من المحفظة، و هكذا سيعطي الجهاز دليل بأنه تم الدفع

الحالة 1: القيمة التي تتواجد في المحفظة لا تكفي للدفع، وهكذا هناك طلب لتعبئة المحفظة المالية الإلكترونية

إعادة التعبئة : يتم تعبئة المحفظة الإلكترونية بتدخل جهتين :

- حامل البطاقة الإلكترونية

- مصدر البطاقة الإلكترونية

و ذلك باستخدام جهاز يسمى بالموزع الأوتوماتيكي للنقود الإلكترونية dame حيث أن هذا الأخير على خلاف

الموزع الأوتوماتيكي للأوراق dab يسمح بتعبئة المحفظة الإلكترونية .

من جهة البائع نفس المنطق سيقوم جهاز من مراقبة العملية إذا كانت صحيحة فإن البطاقة ( جهاز البائع) يدخل

اليها قيمة العملية بقيمة

-التاجر؛

-مسير الحساب ( بنك حامل لبطاقة أو مصدرها)؛

-كما يمكن تدخل بنك التاجر ( مسير حسابه ).

### 1-1- إذا كان مسير الحساب هو نفسه مصدر البطاقة

ففي هذه الحالة المصدر يكوم بالضرورة بالضرورة هو البنك و البطاقة هي بطاقة بنكية الكترونية،

و استخدام البطاقة يسمح من التدخل في علاقة مباشرة بالحساب المتعلق بالنقود scriptural .

-كيفية الإستخدام:يقوم المستهلك بدفع قيمة الاشتراك عند مؤسسة إصدار البطاقات الإلكترونية

(في هذه الحالة هي البنك)، وتلك البطاقة لديها شريحة تستطيع أن تعبئ كل مرة إلى غاية قيمة

محددة، حيث أن هذه القيمة تحول من حساب المستهلك إلى البطاقة باستخدام الموزع الأوتوماتيكي

للقود الإلكترونية dame

-التاجر من جهته يقوم بتركيب جهاز قارئ البطاقات ذات الشريحة في محله، و في هذه المرحلة

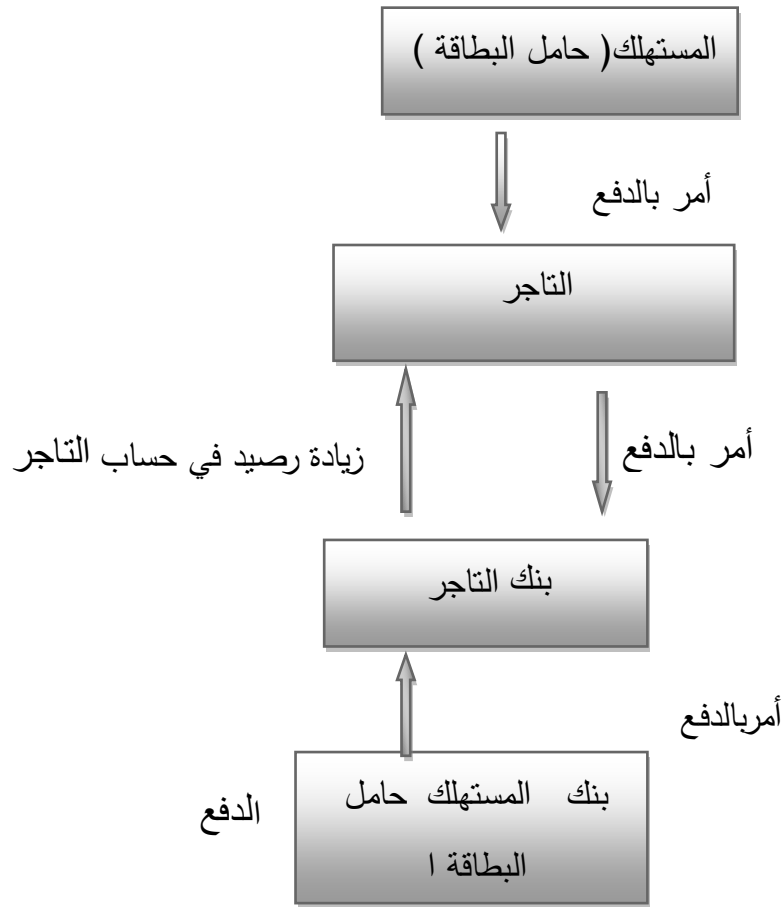
هناك تكاليف يدفعها التاجر مثل تكلفة التركيب و تكلفة الهاتف و تكاليف سنوية أو تكاليف لكل

معاملة .

-بعد أن يقوم المشتري بإدخال بطاقته في الجهاز لدى التاجر تخصم أتمانتكيا قيمة المعاملة من

البطاقة و تحول إلى مستقبل البطاقات acqreur ويقوم هذا الأخير من استرجاع القيمة المالية

عند مصدر البطاقات emetteur و الذي يقوم من خصم القيمة من حساب المستهلك .



Source : zollinger op cit page 22

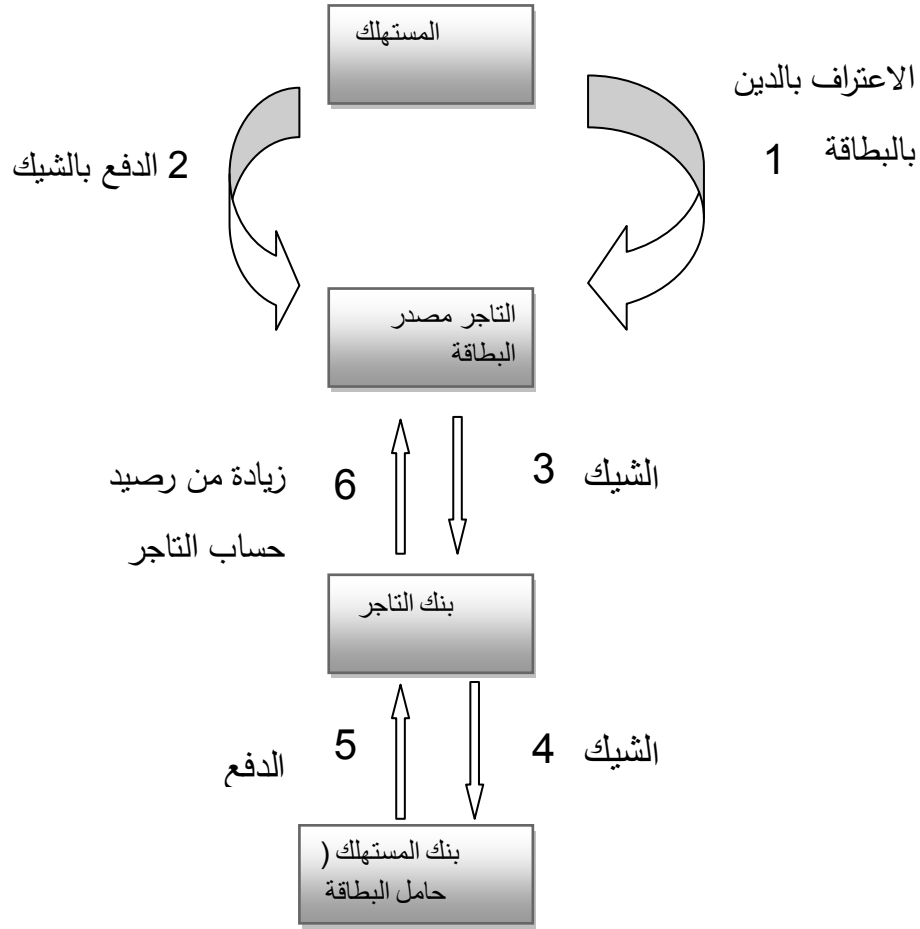
شكل رقم 12: كيفية استخدام بطاقة الدفع ( مسير الحساب هو نفسه مصدر البطاقة )

1-2- : إذا كان التاجر هو مصدر البطاقة ( في هذه الحالة نتكلم عن بطاقة التاجر و ليس بطاقة بنكية )

-التاجر ليس لديه صلاحية من الخصم من بنك المستهلك أي أن البطاقة لا تستخدم لأمر بالدفع

بل للاعتراف بالدين فقط، هنا البطاقة لديها علاقة غير مباشرة بالنقود الودائع scriptural

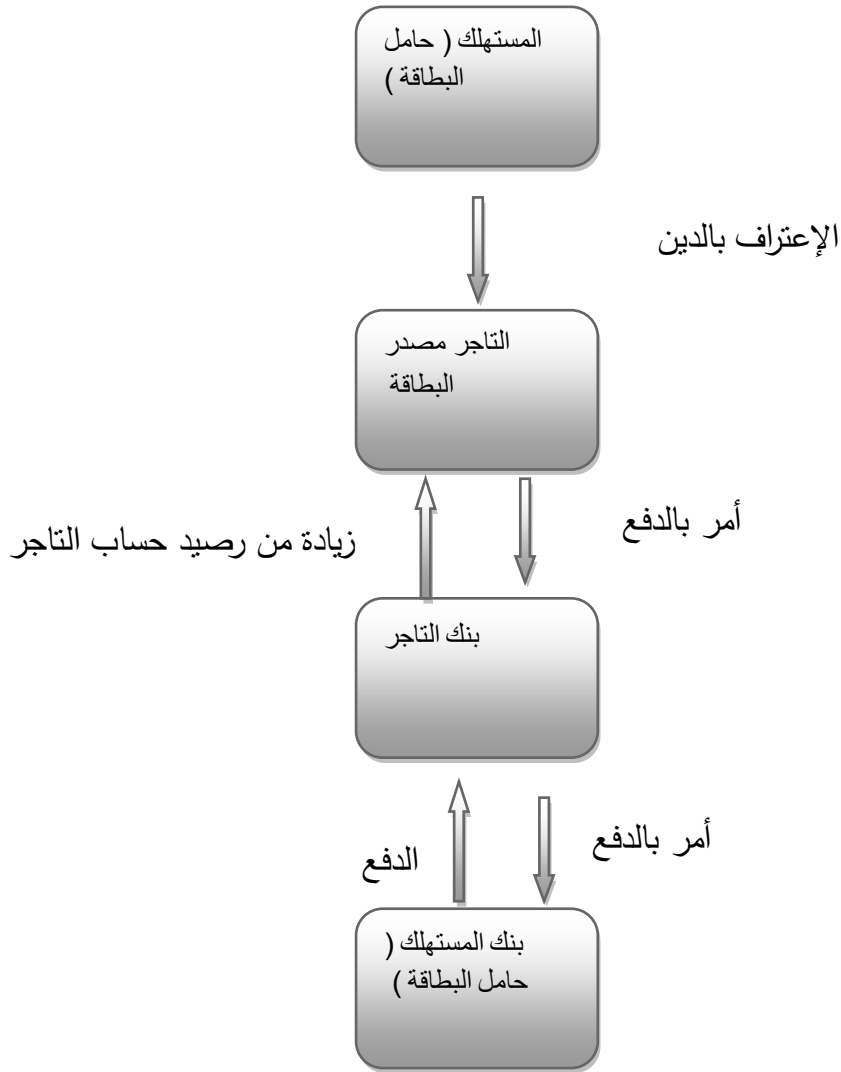
المستهلك لا يدفع بعد الشراء و في هذه الحالة الثقة بين التاجر و المستهلك تلعب دورا مهما .



Source : zollinger op cit page 23

شكل رقم 13: استخدام بطاقة الدفع (التاجر هو مصدر البطاقة)

-أما إذا كان للتاجر صلاحية من الخصم مباشرة قيمة العملية من حساب بنكي مستهلكه (زبونه) وهذا المبدأ يغير من طبيعة العلاقة حيث انه الاعتراف بالدين يتحول الأمر بالدفع مباشرة .



Source : zollinger op- cit page 24

الشكل رقم 14: استخدام بطاقة الدفع (التاجر مصدر البطاقة و لديه الحق من الخصم)

2- استخدام بطاقة السحب هناك حالتين<sup>1</sup> :

2-1- الحالة الأولى :

العملية تتم في أجهزة خاصة بالبنك المصدر للبطاقة : هنا الجهاز يراقب رقم السر و إذا كان صحيحا، يقوم بالاتصال مع جهاز الأساسي للبنك ليراقب من صحة العملية و أن الزبون لديه فعلا قي الحساب القيمة المطلوبة للتعبئة .

<sup>1</sup> M zollinger op ci page 18

## 2-2- الحالة الثانية :

العملية تتم في جهاز غير جهاز البنك المصدر للبطاقة , في هذه الحالة جهاز البنك الذي استخدمه الزبون يتصل بجهاز البنك المصدر و يقوم بالمراقبة ثم تعطي أمر للبنك ليتم تعبئة البطاقة .

### المبحث الرابع: سلبيات و ايجابيات استخدام البطاقات الإلكترونية

إن استخدام بعض البطاقات كتعويض للنقود يؤدي الى رفع من مستوى مخاطرها

### المطلب الأول : عيوب استخدام البطاقات الإلكترونية

تتمثل أهم مساوئ البطاقات البنكية سواء بالنسبة لحاملها أو التاجر القابل لها أو البنك المصدر لها فيما يلي :<sup>1</sup>

#### 1- بالنسبة لحامل البطاقة

- دفع رسوم مقابل عمليات السحب،

- إمكانية معرفة كل العمليات التي تمت بالبطاقة حيث لا يمكن لحامل البطاقة إجراء عمليات بسرية ( ما عدا في حالة البطاقات مسبقة الدفع و المحافظ الإلكترونية )؛

- وجوب تتبع الحسابات البنكية بصفة دائمة لتدارك الأخطاء التي قد تحدث في بعض الأحيان مثل الخصم المزدوج لقيم التعاملات، كون آجال الاحتجاج عن الأخطاء في حالة حدوثها محددة.

<sup>1</sup> بورزق ابراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد اللي البيينكي، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير الجزائر 2007-2008، ص ص 85- 86

## 2- بالنسبة للتاجر

-كون قبول التعامل بالبطاقة يعتبر استثمارا مكلفا نوعا ما فيما يخص التجهيزات اللازم توفرها لديه للقيام بالعملية ( نهائي الدفع الإلكتروني، خط هاتفي، خيوط التوصيل) ؛

-إمكانية حدوث أعطال في الخطوط الهاتفية أو الربط مع البنك مما يوقف عمليات الدفع على مستوى جهاز نهائي الدفع الإلكتروني ؛

-وجوب تتبع الحسابات البنكية بصفة دائمة و متكررة لتدارك الخطاء التي قد تحدث في بعض الأحيان مثل طول مدة تموين الحسابات بمبالغ العمليات التي تم إجرائها عند التاجر لاختلاف البنوك و بالتالي تجنب فوات أجال الاحتجاج؛

-ارتباط القيام بالتعاملات بأطراف أخرى ما عدا البنك مثل مصالح الاتصالات الهاتفية و الشبكة الآلية ما بين البنوك، مما قد يعرقل سرعة التدخل في حالة التعطل لكون التاجر لا يمكنه معرفة نوع العطب و بالتالي فهو مجبر على انتظار تدخل احد هذه الأطراف مما قد يطيل مدة الانتظار.

## 3- بالنسبة للبنك المصدر للبطاقة

تتمثل عيوب إصدار البطاقة البنكية في ما يلي :

-إلزامية حل المشاكل الخاصة بالتعاملات التي تتم بالبطاقات البنكية في أوقات قياسية و الرد بسرعة عن احتجاجات و تساؤلات حاملي البطاقات ؛

-اختلاف الأنظمة و التكنولوجيا المستعملة من طرف البنوك و الشبكات الآلية مما يصعب تبادل المعلومات و قراءة الملفات الإلكترونية الخاصة بالتعاملات بالبطاقات الإلكترونية و التي تتم تبادلها ما بين البنوك.

## المطلب الثاني : تكاليف و مخاطر استخدام البطاقات الإلكترونية

### 1- تكاليف استخدام البطاقات الإلكترونية

لكل بطاقة الكترونية تكاليف استخدام و تكاليف القبول

#### 1-1- تكاليف الاستخدام:مصدر البطاقة يتحمل تكاليف التسيير لكن يسترجعها من حامل البطاقة

الذي يدفع على كل عملية. أما التاجر من جهته يتحمل تكاليف مثل تكلفة تركيب الأجهزة الخاصة

لقراءة البطاقات و تكاليف سنوية التي عبارة عن اشتراك و أيضا تكلفة لكل معاملة<sup>1</sup>

#### 1-2- تكاليف القبول : إن مدى قبول البطاقة يلعب دورا مهما في تحديد التكاليف لحاملها، حيث

أن في بعض نقاط البيع، استخدام البطاقة يؤثر على زيادة طلب على هذه البطاقة و تعزيز دورها كوسيلة الدفع .

و هذا القبول لديه علاقة أيضا بمصدرها و قدرته على شبكات مهمة من التجار الذين يقبلون البطاقة، فمثلا إذا كان المصدر هو البنك ففي هذه الحالة القبول يزداد و لكن إذا كان المصدر تاجرا القبول ينقص، و بالتالي هناك علاقة طردية بين مستوى القبول و تكاليف البطاقة حيث أن عندما يزداد القبول تزداد تكاليف البطاقة و العكس صحيح لذلك نجد تكاليف استخدام البطاقة البنكية أعلى من تكاليف استخدام بطاقات أخرى<sup>2</sup>.

### 2- مخاطر استخدام البطاقات الإلكترونية

في معرض نشاط البنكي للبنوك تتعرض إلى العديد من المخاطر , سواء مخاطر تقليدية أو جديدة.

<sup>1</sup> Olivier chanel et zouheir m chirgui op-cit

<sup>2</sup> Zollinger op cit page25

## 2-1- المخاطر التقليدية : تشمل المخاطر التقليدية المتعلقة بالقروض، خطر السيولة،

خطر انخفاض العملة، و مخاطر عملية ( ناتجة عن أخطاء بشرية أو تقنية ) و خطر تغيير معدل الفائدة<sup>1</sup>.

## 2-2- المخاطر الجديدة<sup>2</sup>: تتمثل في تلك المخاطر العملية : تتمثل المخاطر العملية في الصيرفة

الإلكترونية من احتمالات الخسارة الناتجة من خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة و النقود الإلكترونية معا، و تشمل خطر عدم حماية النظم الإلكترونية و خاصة مخاطر احتيالية ( الغش) و التي تتمثل فيما يلي:<sup>3</sup>.

- الغش من طرف جهة ثالثة ( غير المستهلك و التاجر): تتمثل في استخدام شخص آخر لبطاقة مسروقة أو ضائعة، حيث تستطيع أن تستخدم المسروقة أو الضائعة لدى التاجر الذي لديهم نظام المراقبة ضعيف أو عدم التأكد من هوية المستخدم و هوية البطاقة، و هذه اللامبالاة من طرف التاجر يفسر بأن المعاملات الصغيرة الحجم مضمونة، وأما المعاملات الكبيرة الحجم فإن التاجر يتصل بالجهة التي تؤكد له بأن البطاقة ليست ضائعة أو مسروقة ؛

- الغش من طرف صاحب البطاقة : و ذلك باستخدام البطاقة بكثرة أو معاملات ذات القيمة العالية و ذلك بإدخال نظام في بطاقتهم يمنع من الاتصال بحاسوب التسيير مباشرة و هذا النظام يسمى بـ offline. و هناك غش آخر وهو استخدام البطاقات لمعاملات ذات القيمة العالية ثم يدعي بأن بطاقته مسروقة أو أضيعت ليتحيل البنك أو مصدر البطاقة .

<sup>1</sup> موسى خليل متري، مرجع سابق، ص 261

<sup>2</sup> موسى خليل متري، مرجع سابق، ص 261

<sup>3</sup> Zollinger pp 98-100

- الغش من طرف التاجر: إن التاجر الذي يستفيدون من ضمان من طرف البنك على المعاملات الأقل من مبلغ معين، بعض التجار يقومون بفواتير مزورة على السلع التي لم تباع ( هذه الفواتير غير مدفوعة) و هكذا يستفيد التاجر من ضمان البنوك .

### المطلب الثالث : ايجابيات استخدام البطاقات الإلكترونية

رغم تلك السلبيات التي تعرقل استخدام البطاقات الإلكترونية إلا أن هذه الأخيرة تتمتع بعدة إيجابيات نلخصها فيما يلي :

- إن إصدارها لا يقتصر فقط على المؤسسات البنكية , بل يتم أيضا من قبل المؤسسات القرضية أو المؤسسات الخاصة المتخصصة<sup>1</sup>؛

- البطاقة الإلكترونية تعطي حلا منظورا للدفع بمبالغ صغيرة , وبالتالي التخلص من أسعار و تكاليف معالجة الشيكات و باقي وسائل الدفع الورقية في كل عملية أو صفقة تجارية ذات المبالغ الصغيرة؛

- هي وسيلة ملائمة تماما الصفقات التجارية نظرا لسرعتها؛

- تقادي حمل النقود دوما؛

- انعدام خطر عدم الدفع بالنسبة للتاجر حيث أن حقوقه مضمونة ؛

- الاقتصاد في عدد التعاملات البيبنكية بالنسبة للبنك؛

- يمكن استخدام البطاقة الإلكترونية من خلال الموزع الآلي للنقود ( عمليات سحب النقود) وكذلك

في آلات توزيع تذاكر المواقع للسيارات, دفع رسوم الطرق السريعة, بطاقات الهواتف العمومية....

<sup>1</sup> DAVID bounie , op-cit page 142.

- تساعد هذه البطاقات الإلكترونية الائتمانية على تنشيط السوق و زيادة سيولته من خلال خلق النقود المصرفية لأن المبدأ الأساسي لهذه البطاقات يتمثل في منح قروض للعملاء دون أن يكونوا مطالبين بسداد الائتمان فوراً و إنما خلال اجل متفق عليه؛

- تتميز بالقبول الواسع سواء على المستوى المحلي أو على المستوى العالمي بحيث يستطيع حاملها أن يدفع مقابل مقتنياته باستخدام هذه البطاقات في أي مكان في العالم ؛

- تتميز البطاقات الإلكترونية مصدر دخل جيد بالنسبة للبنوك من خلال حصولها على رسوم مقابل الخدمات المقدمة للعملاء ( رسوم الإصدار ,العمولة عن كل عملية الدفع....), أو مقابل فوائد التأخير في السداد المفروضة على العملاء وكذلك العمولة المقتطعة من المبلغ المدفوع من البنك إلى التاجر؛

- ان تحمل البنك مسؤولية السداد نيابة عن العميل يعطي التاجر المزيد من الأمن والتأكيد بأنه سوف يحصل على مستحقاته.

## الخاتمة

إن عمليات سحب الأموال، التحويلات والمقاصة بين البنوك قد بلغت مستويات مرتفعة، مما أدى إلى ضرورة البحث عن وسائل أخرى بديلة تكون أقل تكلفة وأكثر نجاحه، مع توفير قدر أكبر من المعلومات سواء للبنك أو للعميل حول العمليات التي تمت وفي وقت قياسي. وبالتالي فإن ظهور النقد الإلكتروني وتعميم التعامل به في الدول المتقدمة بدأت نتائجه تظهر حالياً، من خلال تراجع التعاملات بواسطة الشيكات أو بالنقد مباشرة، والتطور السريع لهذه الوسيلة في باقي دول العالم. وليس من المدهش أن نجد أن البنوك قد أنشأت عددا كبيرا من وسائل الدفع لغرض الاستجابة أكثر لرغبات العملاء أو الزبائن الذين يسعون دوما نحو التعامل بطرق جديدة تكون أكثر سرعة مع توفير أكبر قدر من الأمن والشفافية، ومن هنا برزت أهمية التحول إلى النقد الإلكتروني عن طريق تعميم التعامل بالبطاقات البنكية. أو كما تسمى " النقد الآلي " أظهرت وجوب بذل مجهودات أكبر وسط بيئة تنافسية، بغرض توفير أحسن الخدمات وإرضاء الزبائن.

## الفصل الرابع

## تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر و تطبيقاتها في الجهاز المصرفي

### تمهيد

أصبح العالم يعتمد على تقنيات الحديثة في العمل المصرفي وذلك نتيجة التطورات التكنولوجية و العلمية التي شهدتها جميع الميادين و نخص بالذكر قطاع البنوك و من بين هذه التطورات أنظمة التسديد و الدفع التي تلعب دورا هاما في تحسين و تطوير العمل المصرفي من سرعة و دقة و الأمان، كل هذه التطورات التكنولوجية الجديدة أعطت مظهرا جديدا للبنوك، كما ظهر حاليا في نظام التسوية الفورية الإجمالية، و نظام المقاصة الإلكترونية .

شهدت البنوك الجزائرية تطورا، نتيجة الإصلاحات التي قامت بها الدولة في إطار الانتقال من الاقتصاد المخطط إلى اقتصاد السوق، و أيضا لمواكبة التطورات التي حدثت عالميا خاصة تلك التقنيات المستخدمة في البنوك نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

وللتطرق لهذه الجهود التي قامت بها الدولة الجزائرية، قسمنا هذا الفصل إلى أربعة مباحث: نتطرق في الأول إلى تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر ، و في الثاني نتطرق إلى مكانة الجزائر في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عالميا ، أما في المبحث الثالث نتطرق إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك الجزائرية ، أما الفصل الأخير خصصناه للدراسة الميدانية .

## المبحث الأول: تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر

بعدها تحدثنا في الفصل الأول عن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل عام سنحاول في هذا المبحث تسليط الضوء على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر.

## المطلب الأول: تنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر

### 1- تحرير قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر

قبل سنة 1999 كان قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر ينظم وفق قانون 89-73 المعدل و المكمل المكرس للاحتكار، حيث كانت وزارة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تمارس الاحتكار في استغلال الشبكات السلكية و اللاسلكية. و منذ سنة 2000 أطلق رئيس الجمهورية إصلاحات كبيرة على الصعيد الوطني و قرر تحرير قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطويره من خلال التصريح بسياسة قطاعية dsb تحدد أولوية الأهداف المسطرة و المتبناة من قبل الحكومة يوم 25 جويلية 2000، و تهدف هذه السياسة إلى ما يلي<sup>1</sup> :

- تطوير عرض الخدمات الهاتفية؛
- الزيادة في جملة الخدمات المقدمة و تحسينها باستمرار؛
- تطوير شبكة وطنية للاتصالات السلكية و اللاسلكية الفعالة و الموصولة بشبكة الإعلام؛
- ترقية الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كقطاع اقتصادي هام في تقدم اقتصاد تنافسي مفتوح.

و ترجمت هذه الإرادة الحكومية في 05 أوت 2000 بإصدار قانون 03-2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و الذي يهدف خاصة إلى:

<sup>1</sup> سلطة ضبط البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، نشرة فصلية لسلطة ضبط البريد و المواصلات يوم 5 و 6 سبتمبر 2006 ص 25 تم التحميل على البريد و المواصلات.

- تحديد إطار دستوري لسلطة ضبط مستقلة و حرّة ؛
- تحديد إطار و شروط ضبط النشاطات المتعلقة بالبريد و المواصلات السلوكية و اللاسلكية؛
- تحديد الشروط العامة لاستغلال ميادين البريد و المواصلات السلوكية و اللاسلكية من طرف المتعاملين؛
- تطوير و تقديم خدمات البريد و المواصلات السلوكية و اللاسلكية ذات جودة و ضمانها في شروط موضوعية و شفافة.

### 1-1- إنشاء سلطة الضبط البريد و المواصلات السلوكية و اللاسلكية

خلال سنة 2001 قامت الجزائر بإنشاء هيئة مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي أطلق عليها اسم سلطة الضبط البريد و المواصلات السلوكية و اللاسلكية، تتولى السهر على تنفيذ التوجيهات الوطنية في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال. و قد كلفت هذه الهيئة بتطبيق خطط الدولة المعلنة لتحرير سوق البريد و الاتصال و انفتاحه على المنافسة، وجذب الاستثمار إليه و حماية حقوق المستهلكين.

و تم إنشاء هذا الجهاز التنظيمي بموجب القانون رقم 200-03 المؤرخ في 05 أوت 200 و الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلوكية و اللاسلكية و الذي منح لهذه الهيئة الصلاحيات الكفيلة بالضبط و المراقبة و المتابعة المتعلقة بهذا السوق، فقد حددت المادة 13 من الفصل الثالث لهذا القانون مهام ووظائف سلطة الضبط كالتالي<sup>1</sup>

<sup>1</sup> القانون 200-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الجريدة الرسمية 06 أوت 2000 ، العدد 48 ص 8

- منح رخص الاستغلال للمتعاملين الهاتف النقال و الثابت و موفري خدمات الانترنت، و مراكز النداء مع وضع دفتر شروط موحد يحدد المواصفات و المقاييس الواجب توفرها في المتعاملين و القواعد المطبقة عليهم، مع محاولة تحقيق المساواة بينهم؛

- إعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية من خلال توفير بيئة تنافسية فعالة بين مختلف متعاملين هذا القطاع؛

- التهيئة الرقمية لتقديم خدمات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ذات جودة عالية، و ضمانها في شروط موضوعية وشفافة، و غير تمييزية مشجعة لانضمام الجميع في مختلف أقاليم الوطن إلى المجتمع المعلوماتي ؛

- مواكبة الثورة التكنولوجية الجديدة و عدم تأخر عما يجري في البلدان الأخرى ، و السعي للتعاون و التنسيق مع مختلف الهيئات الدولية و الوطنية بغية اقتراح كل ما من شأنه النهوض بهذا القطاع؛

- القيام بمهمة التحكيم لحل النزاعات الناشئة بين المتعاملين بعضهم لبعض أو مع المستعملين؛

- سلطة الضبط هي الهيئة المخولة قانونا باتخاذ القرارات العقابية كفرض الغرامات و سحب الرخص.

## 1-2- الإنطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر<sup>1</sup>

تم بموجب قرار 03/0200 المؤرخ في 05 أوت 2000، إنشاء بريد الجزائر، إذ و بعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة اتصالات الجزائر، إذ و بعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد،

<sup>1</sup> www. Algerie telecom. Dz/AR/ le 07/12/2013 a 4h53

حيث أن هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة، لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات . لكن كان على اتصالات الجزائر الانتظار حتى 01 جانفي 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، وأصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد .

1-2-1 - أهدافها : سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث

أهداف رئيسية تقوم عليها الشركة وهم: الجودة، الفعالية و نوعية الخدمات

1-2-2 - نشاطاتها : تتمحور نشاطات اتصالات الجزائر في:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة، الصوت و الرسائل المكتوبة و المعطيات الرقمية؛

- تطوير و تسيير شبكات اتصالات العامة و الخاصة؛

- إنشاء و استثمار و تسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات.

## 2- سوق الهاتف في الجزائر<sup>1</sup>

سجلت تنمية الاتصالات في الجزائر تطورا معتبرا في كثافة استخدام الهاتف النقال، حيث ادخل أول هاتف نقال إلى الجزائر من نوع NOKIA TELEPHONE MOBILE سنة 1994، و يواصل سوق الهاتف النقال في الجزائر في تطور منذ الشروع في عملية الإصلاح و تعزيز قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بفضل فتحه على المنافسة الحرة و الشفافية بموجب قانون 03-2000 كما سبق الذكر .

و يتجسد هذا الانفتاح من خلال منح ترخيص باستغلال شبكة الهاتف النقال من نوع النظام الموحد للاتصالات المتنقلة أوراسكوم تليكوم الجزائر الذي شرع في بيع خطوطه في فيفري

<sup>1</sup> ARPT.tapport annuel 2008 page 59 sur http : www. Arpt.fz/fr/doc

2002، إضافة إلى ذلك شركة أوراسكوم المصرية على أول رخصة لتشغيل الهاتف المحمول في الجزائر عبر شركتها جازي، قبل أن تنطلق اتصالات الجزائر شركتها موبيليس وأخيرا الشركة الوطنية الكويتية كمشتعل ثالث من خلال شركتها نجمة<sup>1</sup>.

### 3-الانترنت في الجزائر

دخلت خدمة الانترنت إلى الجزائر أول مرة عام 1993، عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني CERIST و هو مركز للأبحاث تابع للدولة الجزائرية. و في عام 1998 صدر مرسوم الوزاري رقم 265 لعام 1998 الذي بموجبه أنهى احتكار الانترنت من الدولة وسمح للشركات الخاصة بتقديم هذه الخدمة.

كما يضم مجمع اتصالات الجزائر، فرع أساسي هام و هو اتصالات الجزائر للانترنت "جواب" مختص في تكنولوجيا الانترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير و توفير الانترنت ذو السرعة الفائقة. و للإشارة فكل قطاعات النشاطات الكبرى في الجزائر ( التعليم العالي، البحث،التربية، الصحة، الإدارة، المحروقات ..... ) مرتبطة حاليا بشبكات الانترنت عن طريق شبكة جواب.

## المطلب الثاني : مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر

### 1- استخدام الهاتف الثابت

في الجدول الموالي يبين تطور عدد مشتركين الهاتف الثابت خلال الفترة 2008 – 2011

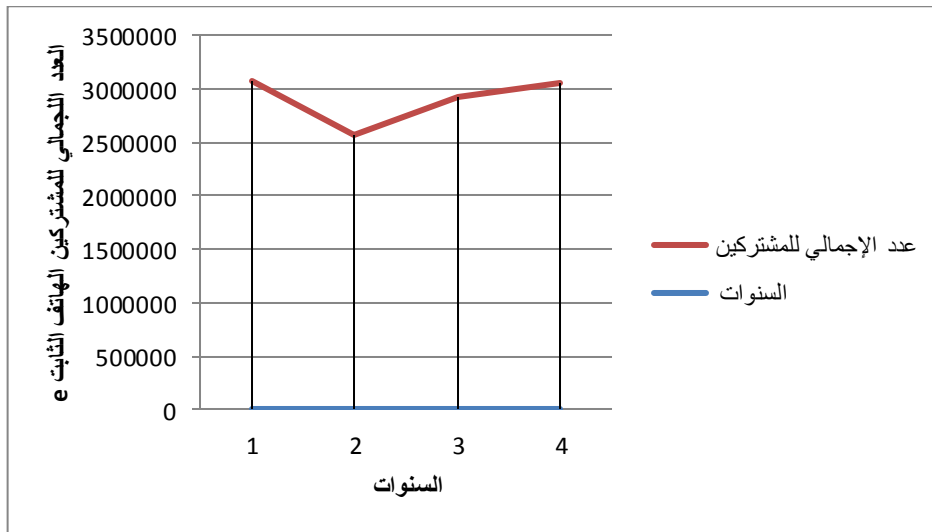
<sup>1</sup> أمينة بركان، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل النظام المصرفي الجزائري مرجع سابق

الجدول رقم 7 : اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر

السنوات	2008	2009	2010	2011
البيان				
العدد الإجمالي للمشاركين	3074728	2576165	2922731	3059336
نسبة التطور	- %	16.21 %	4.67%	/

المصدر : موقع سلطة ضبط البريد و الاتصالات السلكية و اللاسلكية

منحنى رقم 01: منحنى يعبر عن تطورات استخدام الهاتف الثابت في الجزائر



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول السابق

نلاحظ من المنحنى أن هناك انخفاض في عدد المشتركين سنة 2009 مقارنة بنسبة 2008 التي تقدر بـ 498563 مشترك، ليرتفع في سنة 2009 و سنة 2010 ليصل إلى 2666566 مشترك، و يستمر هذا الارتفاع ليبلغ سنة 2010، 3059336 مشترك أي الزيادة بنسبة 2767105 مشترك.

يمكن ارجع هذا الانخفاض الذي سجله عدد المشتركين في الهاتف الثابت إلى توافد الأفراد إلى استخدام الهواتف النقالة، اما الارتفاع الذي سجله بعد 2009 فقد يرجع إلى توافد الأفراد إلى الاشتراك في خدمات الانترنت التي تحتاج إلى خطوط الهاتف الثابت .

## 2- استخدام الهاتف النقال

الجدول الموالي يبين تطور العدد الإجمالي للمشاركين للهاتف النقال في الجزائر

الجدول رقم 08 : تطورات استخدام الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة الممتدة ما بين

2009 و 2011

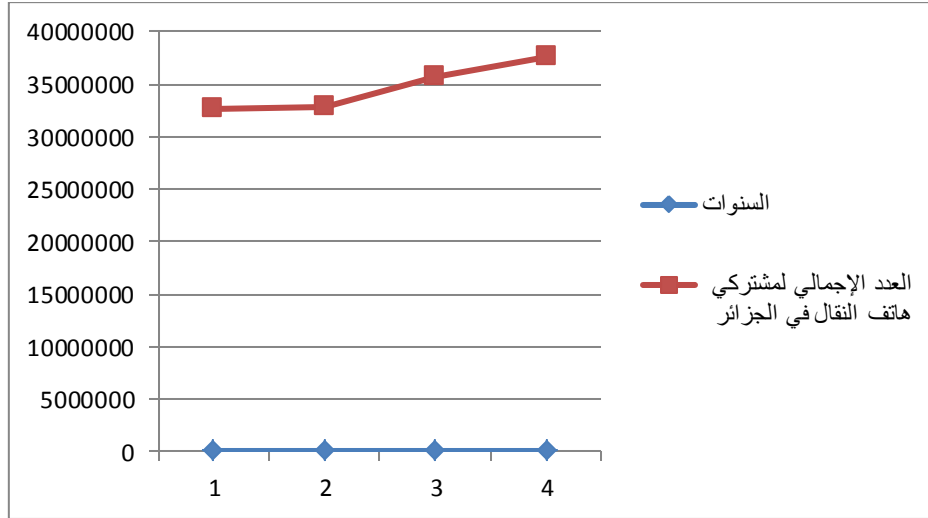
السنوات	2009	2010	2011	2012
البيان				
العدد الإجمالي للمشاركين	32729824	32780165	3515926	37527703
نسبة التطور	-	0.15+	8.68+	5.37+

المصدر : إحصائيات سلطة ضبط البريد و الاتصالات السلكية و ألاسلكية على الموقع

[http/ www. Arpt-dz/ar/abs/etude/ c=mibile](http://www.Arpt-dz/ar/abs/etude/c=mibile)

و المنحنى الموالي يفسر نتائج الجدول

## منحنى رقم 02: تطور اشتراكات الهاتف النقال في الجزائر



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على المعطيات السابقة الذكر

نلاحظ من الجدول أن ليس هناك تطور معتبر في عدد المشتركين في سنة 2010 مقارنة بسنة 2009 حيث ارتفع العدد بـ 50341 مشترك، أما في سنة 2011 فقد بلغ عدد المشتركين في هذه السنة، 35615926 مشترك، حيث ارتفع العدد مقارنة بسنة 2001 بـ 2835761 مشترك، واستمرت هذه الزيادة ليبلغ سنة 2012 37527703 مشترك .

يعود هذا الارتفاع إلى تحرير السوق إلى المنافسة و دخول شركات كما سبق الذكر و التي تتمثل في جازي و موبيليس و نجمة.

### 3- استخدام الانترنت في الجزائر

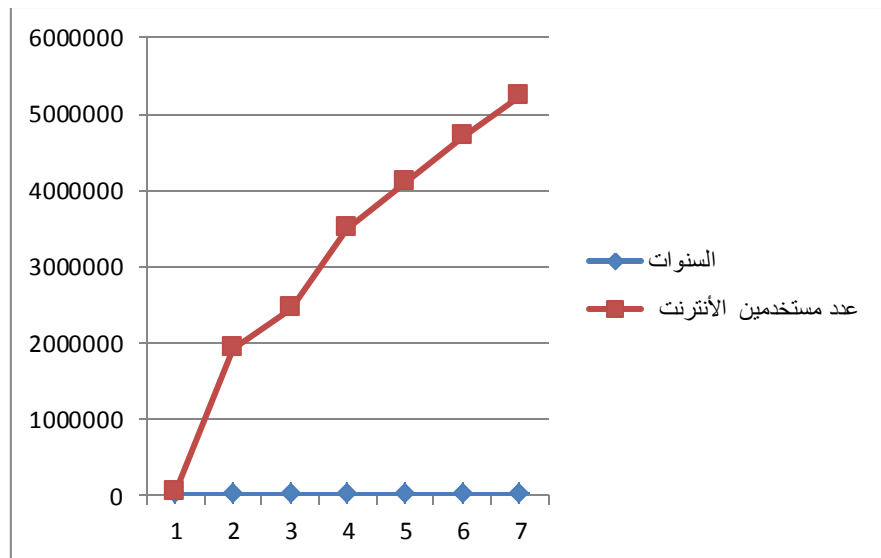
الجدول الموالي يبين عدد مستخدمين الانترنت في الجزائر خلال الفترة 2000-2012

### جدول رقم 09: استخدامات الإنترنت في الجزائر

النسبة	عدد السكان	عدد المستخدمين	
%0.16	31795500	50000	2000
%5.81	33033546	1920000	2005
%7.34	33506567	2460000	2007
%10.57	33769669	3500000	2008
%12	34178188	4100000	2009
%13.6	34586184	4700000	2010
%14	37367226	5230000	2012

المصدر: [http:// www.internet world stats.com/stats.html](http://www.internet.worldstats.com/stats.html) 23/01/2013

### منحنى رقم 03: تطور استخدام الإنترنت في الجزائر



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعطيات السابقة

نلاحظ من خلال المنحنى أن هناك ارتفاع في عدد مستخدمين الإنترنت حيث ارتفع بـ 1870000 مشترك في سنة 2005 مقارنة بنسبة 2000، أما النسبة فقد ارتفعت بـ 5.65 % .

و يستمر التطور ليبلغ في سنة 2012 إلى 5320000 مشترك ما يقارب 14% و هذا التطور راجع إلى تحرير قطاع الانترنت .

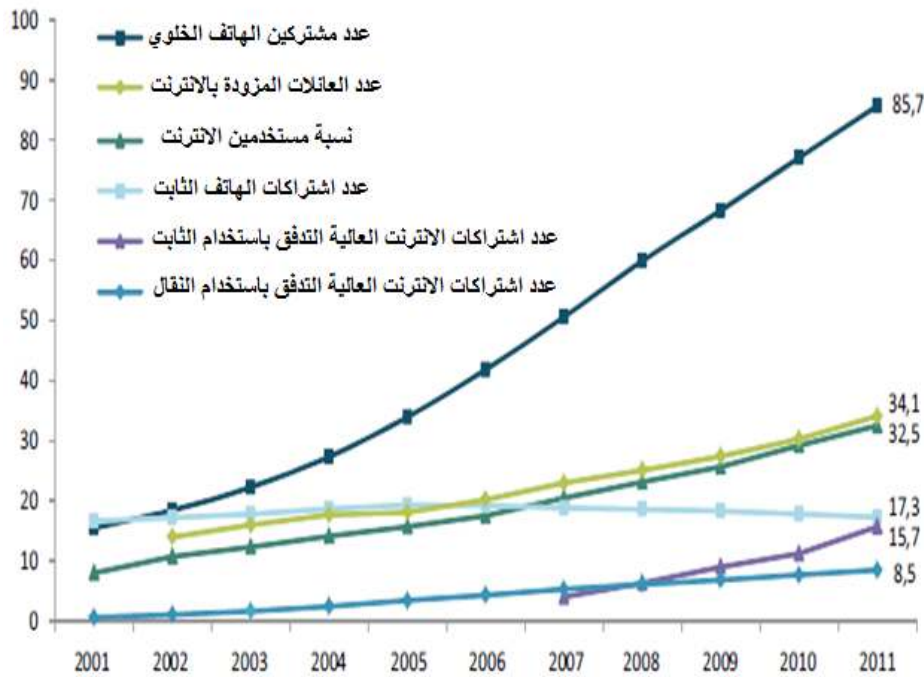
## المبحث الثاني: مكانة الجزائر في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عالميا

### المطلب الأول: قياس تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العالم

#### 1- مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العالم

إن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تستمر في التطور في معظم دول العالم و هذا ما يبينه المنحنى الموالي:

#### منحنى رقم 04 : تطور استخدام مؤشرات التكنولوجيا في العالم



Source : UIT ; mesurer la société de l'information, place des nations,  
Genève ; suisse ; 2012.

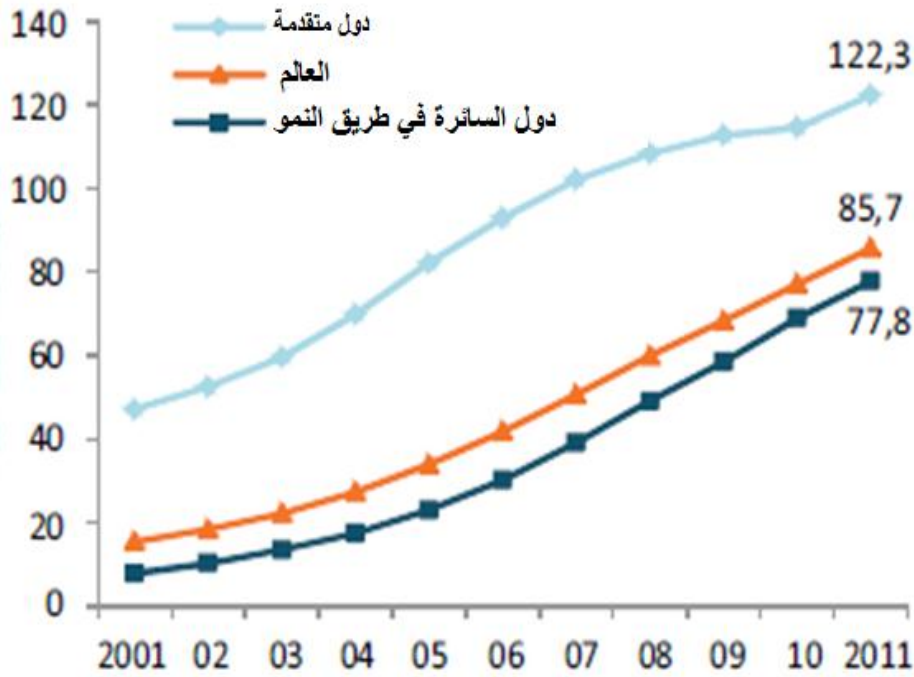
نلاحظ من خلال المنحنى السابق أن كل مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تزايد مستمر ما عدا استخدام الهاتف الثابت، فمنذ عام 2005 لم يشهد المؤشر تطورا. و نستطيع أن نفسر ذلك إلى اللجوء إلى استخدام الهاتف النقال ( الخليوي) فإنه أكثر سهولة للاستخدام نظرا لاستطاعة استخدامه في كل مكان و في أي وقت.

## 2- دراسة الفجوة الرقمية

### 2-1- عدد مشتركي الهاتف الخليوي خلال الفترة 2001 و 2011

في المنحنى السابق يبين أن المؤشرات في تزايد لكن هذا لا يعني أن كل الدول متطورة بنفس النسبة في هذا المجال، فلا يجب أن ننسى أن هناك فجوة رقمية بين الدول المتطورة و الدول السائرة في طريق النمو، فرغم المجهودات التي تبذلها هذه الأخيرة . إلا أنها تبقى تعاني من هذه الفجوة، و الشكل الموالي يبين الفجوة الموجودة في مؤشر مشتركي الهاتف الخليوي .

#### منحنى رقم 05 : تطور عدد مشتركي الهاتف الخليوي



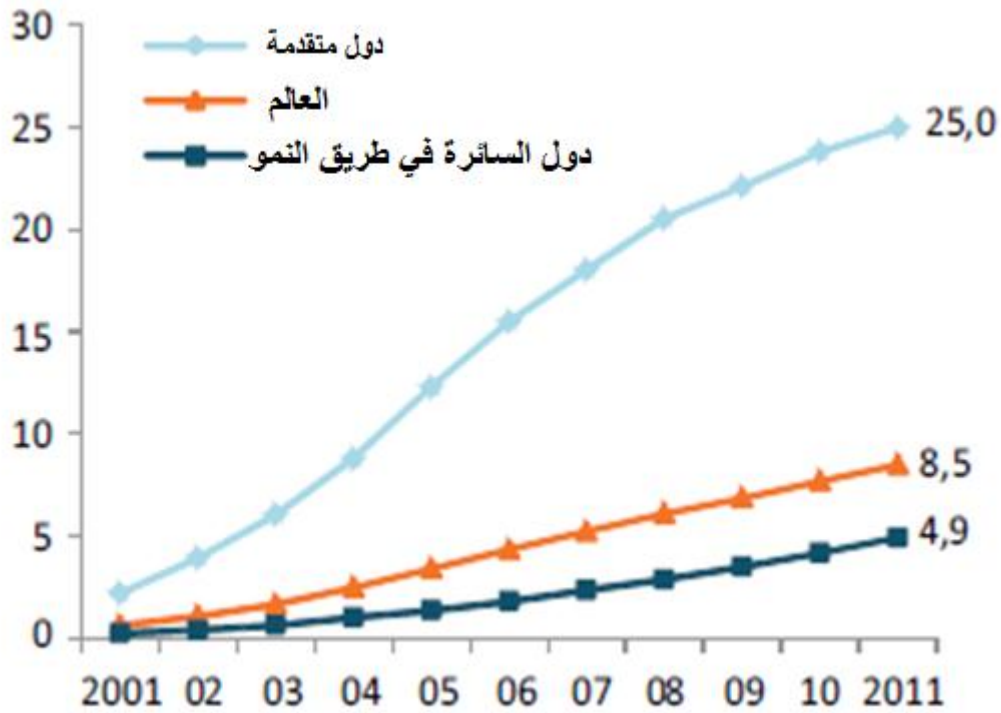
Source : UIT op-cit

يبين المنحنى أن هناك تطورات في مؤشر عدد مشتركي الهاتف الخليوي في كلا الدول المتقدمة و السائرة في طريق النمو، لكن في نهاية 2011 بلغت نسبة مشتركي الهاتف الخليوي النقال في الدول المتطورة 122.3 مشترك لكل 100 شخص (هذا يعنى أن شخص واحد قد يمتلك خطي الهاتف الخليوي) بينما في الدول السائرة في طريق النمو فالأ تتعدى 77.8 لكل 100 شخص.

## 2-2- عدد مشتركي الانترنت العالية التدفق<sup>1</sup> باستخدام خط الهاتف الثابت

منحنى رقم 06 : تطور عدد استخدامات الانترنت باستخدام الهاتف الثابت في الدول المتقدمة

### و السائرة في طريق النمو



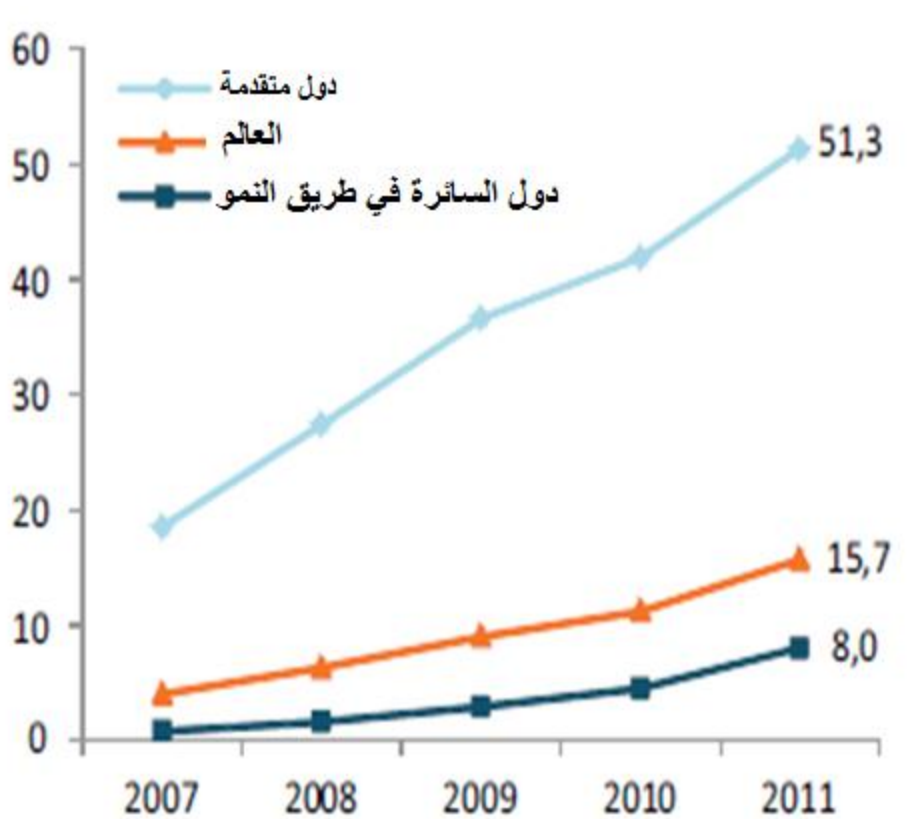
Source : UIT op-cit .

• الأنترنيت العالية التدفق أي بسرعة لا تقل عن 20 كيلوبيسي/ الثانية

يبين المنحنى أن هناك تطور في دول عينة الدراسة فيما يخص عدد المشتركين الانترنت العالية التدفق باستخدام خط الهاتف الثابت، حيث نلاحظ في نهاية 2011 بلغت نسبة المشتركين في الدول المتقدمة 25 مشترك لكل 100 شخص، أما في السائرة في طريق النمو لم تتعدى 4.9 مشترك لكل 100 شخص .

### 2-3- عدد مشتركين الانترنت العالية التدفق باستخدام خط الهاتف النقال

منحنى رقم 7: عدد مشاركين الانترنت باستخدام الهاتف النقال



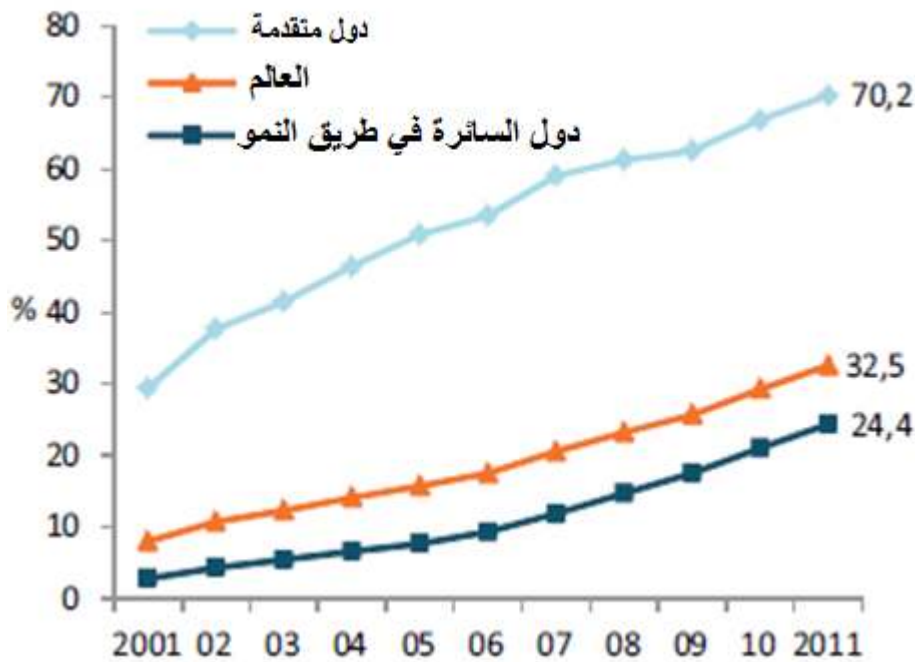
Source :UIT op-cit

في هذا المنحنى أيضا نلاحظ أن في كل الدول المتقدمة و السائرة في طريق النمو تعرف ارتفاع في استخدامات للانترنت العالية التدفق باستخدام خط الهاتف النقال، لكن في الدول السائرة في طريق النمو من بينهم الجزائر بنسبة أقل .

## 2-4- تطور عدد مستخدمي الانترنت

إن تطور الانترنت العالية التدفق في العالم و استخدامها لغرض التجارة و التسويق و الإشهار ، أدى ذلك إلى ارتفاع و كثرة الخدمات المقدمة عبرها، ما أدى إلى تطور عدد مستخدمي الانترنت في جميع الدول العالم كما يبينه الشكل أدناه

منحنى رقم 08: تطور نسبة مستخدمي الانترنت في العالم



Source :UIT op-cit

و لكن رغم هذه التطورات تبقى الدول السائرة في طريق النمو تعاني من الفجوة الرقمية.

## 3- المؤشر الإجمالي لتطور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في العالم و قياس

### الفجوة الرقمية

قامت الاتحادية العالمي لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال من وضع مؤشر شامل و عام يقيس مدى تقدم أي دولة في هذا المجال.

### 3-1- تعريف المؤشر

إن هذا المؤشر مكون من إحدى عشر (11) مؤشرات مركبة يكمن هدفه في قياس تطورات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في أي دولة و كذا قياس الفجوة الرقمي و معبر عليه بالنقاط، وهو مقسم إلى ثلاث مجموعات من المؤشرات المركبة و التي تتمثل في :

- مؤشرات تقيس مدى وجود تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (وسائل و برامج)؛

- مؤشرات تقيس مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؛

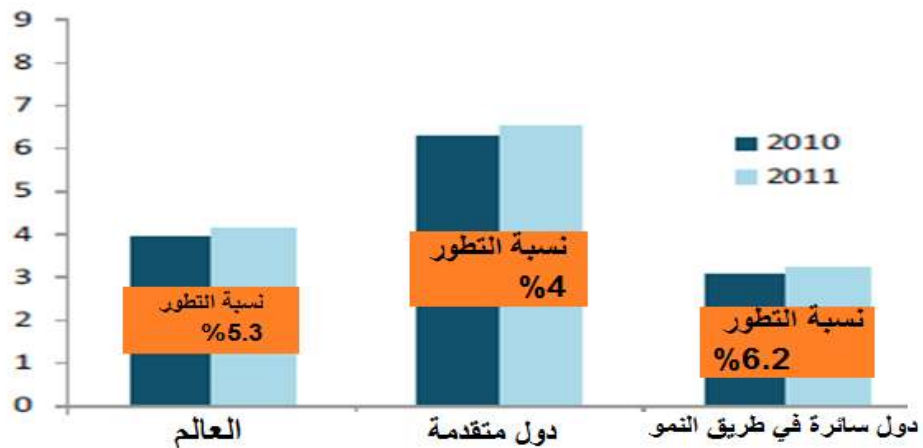
- مؤشرات تقيس مدى قدرة التحكم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

وحسب هذا المؤشر فإن الجزائر تحتل المرتبة 104 دوليا بـ 2.89 نقطة<sup>1</sup>.

### 3-2- دراسة المؤشر

نلاحظ من خلال المنحنى أدناه، الفرق الموجود بين الدول السائرة في طريق النمو و الدول المتقدمة من حيث المؤشر المركب. كما أنه نلاحظ أن نسبة التطور في الدول المتقدمة قد بلغت 5.3%، بينما في الدول السائرة في طريق النمو فقد بلغت 6.2% .

منحنى رقم 09 : تطور المؤشر العالمي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

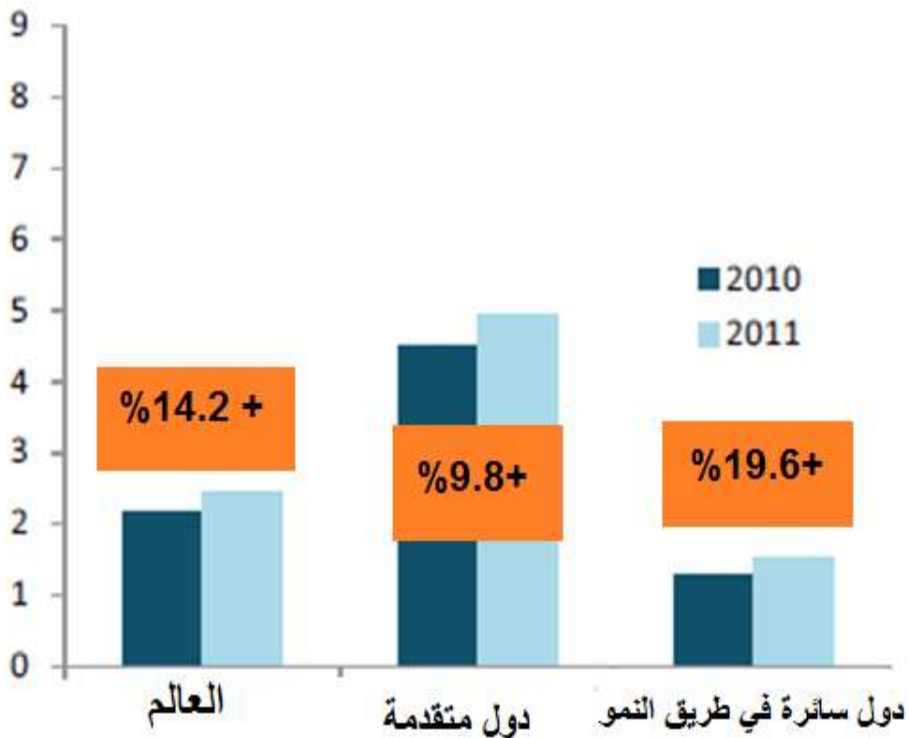
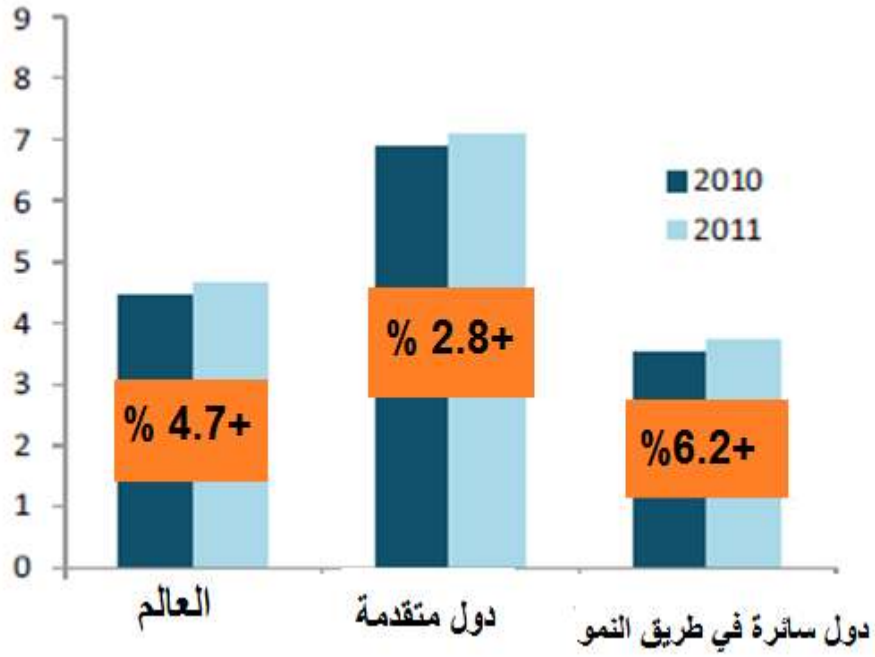


Source :UIT op-cit

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم 02

منحنى رقم 10: تطور المؤشرات المركبة (الحصول، الاستخدام على الترتيب) للمؤشر العالمي

في كلا الدول السائرة في طريق النمو و الدول المتقدمة



حسب الأشكال السابقة نلاحظ أن المؤشر المركب استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يتطور أكثر من مؤشر وجود التكنولوجيا سواء في الدول المتقدمة أو الدول السائرة في طريق النمو، وهذا يعود على أن مؤشر الوجود قد تطور من قبل ( قبل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال)، أي في السنوات قبل 2010 و 2011 .

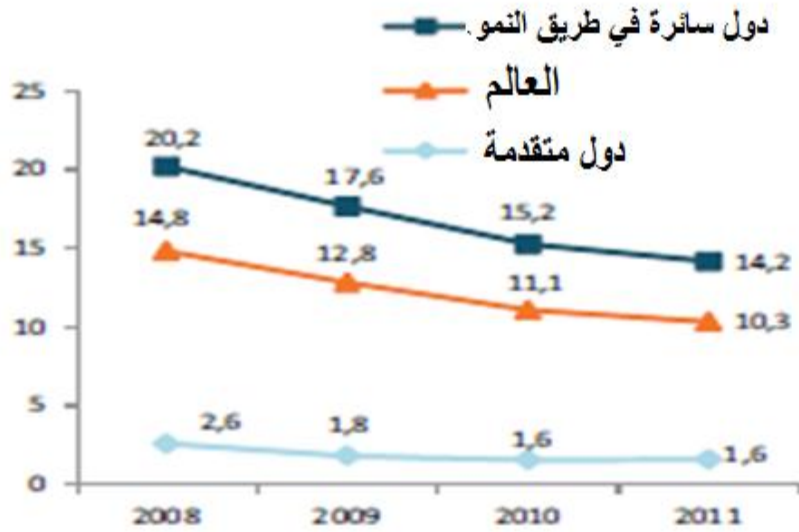
كما نلاحظ من الأشكال السابقة أن نسبة التطور خلال الفترة 2010 و 2011 مرتفعة في الدول السائرة في طريق النمو سواء للمؤشر الشامل IDT سواء للمؤشرات المركبة (الوجود و الاستخدام) حيث التطور في هذه الأخير بلغ 20% بينما في الدول المتقدمة فلا تتعدى 10%. هذا الاختلاف يعود إلى أن الدول المتقدمة بلغت نسب عالية في التطور قبل هذه المرحلة سواء في مؤشر الوجود أو مؤشر الاستخدام، عكس الدول السائرة في طريق النمو التي لم تعرف تطورا إلا في السنوات الأخيرة و هذه النسب تعبر عن رغبة السائرة في طريق النمو من سد الفجوة الرقمية .

#### 4- سعر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

نظرا لاختلاف نسب تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في دول العالم و استخدامها هذا من جهة، و من جهة أخرى يعتبر السعر من أهم المتغيرات التي تحدد مدى وجود و استخدام هذه التكنولوجيا حيث تم دراسة هذا السعر دوليا \*

و في دراسة قامت الاتحادية خلال الفترة الممتدة من 2008 إلى 2011، لملاحظة تطورات سعر التكنولوجيا و قد أعطت الدراسة المنحنى التالي:

## منحنى رقم 11 : سعر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عالميا



Source: UIT

من الشكل نلاحظ نفس الظاهرة التي لحضناها في دراسة المؤشرات، أي أن الأسعار سواء في الدول المتقدمة أو في الدول السائرة في طريق النمو تنخفض شيئاً فشيئاً لكن في السائرة في طريق النمو تنخفض بميل أكبر و هذا يعود على أن هذه الأسعار في الدول المتقدمة من قبل هي منخفضة .

## المطلب الثاني : مقارنة الجزائر مع بعض الدول في مجال تكنولوجيا

### المعلومات و الاتصال

بعد أن قمنا بدراسة للدول المتقدمة السائرة في طريق النمو بصفة عامة نحاول في هذا المطلب من مقارنة الجزائر بثلاث دول بصفة تفصيلية.

#### 1- مؤشرات التكنولوجيا في فرنسا

- اشتراكات الهاتف النقال و الثابت خلال الفترة الممتدة بين 2008 و 2012

**الجدول رقم 10 : اشتراكات الهاتف النقال و الثابت في فرنسا**

2012	2011	2010	2009	2008	
62280000	59840000	57785000	57918000	57972000	اشتراكات الهاتف النقال
39290000	39883000	40447000	40934000	35100000	اشتراكات الهاتف الثابت

**المصدر :** من إعدادا الطالبة بالاعتماد على الموقع

من الجدول نلاحظ أن هناك ارتفاع مستمر في اشتراكات الهاتف النقال حيث كانت تقدر سنة 2008 بـ 57972000 مشترك لتصبح سنة 2012 تقدر بـ 62280000 مشترك، مشترك.

كما أنه هناك تطور في عدد اشتراكات الهاتف الثابت خلال الفترة الممتدة من 2008 الى غاية 2012 حيث بلغت سنة 2008، 35100000 مشترك ليصبح سنة 2012 يقدر بـ 39290000.

- الإنترنت

أما فيما يخص استخدام الانترنت فيمكن تلخيصها في الجدول التالي:

### جدول رقم 11: اشتراكات الانترنت في فرنسا

السنوات	عدد المستخدمين	عدد السكان	نسبة التطور
2000	8500000	58879000	%14.2
2004	24848009	60293927	%50.3
2006	30837595	6150009	%53.7
2007	32925953	61350009	%53.7
2008	36153327	62177676	%58.1
2010	44625300	64768389	%68.9

المصدر : من اعداد الطالبة بناء على معطيات الموقع <http://www.itu.int/ict/statistics>

من الجدول نلاحظ أن هناك زيادة في عدد مستخدمي الانترنت في فرنسا حيث تطورت خلال الفترة الممتدة من 2000 إلى 2010 لتبلغ 44.62 مليون مشترك .

## 2- مؤشرات التكنولوجيا في الإمارات المتحدة

### 2-1- اشتراكات الهاتف الثابت و النقال

الجدول التالي يوضح تطور استخدام الهاتف و الانترنت في دولة الإمارات العربية المتحدة خلال

الفترة 2009 إلى 2012

**جدول رقم 12: اشتراكات الهاتف الثابت في الإمارات المتحدة**

2011	2010	2009	2008	
1967486	1774308	1460985	1561196	مشتركين الهاتف الثابت

المصدر : من اعداد الطالبة بناء على إحصائيات من موقع هيئة تنظيم الاتصالات بالإمارات

على الموقع [http : www.tra.gov.ae/lates-stats](http://www.tra.gov.ae/lates-stats)

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك ارتفاعا في مؤشر استخدام الهاتف الثابت في الإمارات العربية

حيث بلغت سنة 2011 1967486 مشترك بعد أن كانت تقدر بـ 1561196 مشترك سنة

2008.

**جدول 13: اشتراكات الهاتف النقال الإمارات المتحدة**

2011	2010	2009	2008	
13775.252	1126768	10926019	10671878	مشتركين الهاتف النقال

source : [http : www.tra.gov.ae/lates-stats](http://www.tra.gov.ae/lates-stats)

نلاحظ من خلال الجدول ارتفاع مستمر في استخدامات الهاتف النقال خلال الفترة 2008 إلى

غاية 2011.

**2-2- مؤشرات الانترنت في الإمارات المتحدة**

**جدول 14 : اشتراكات الانترنت في الإمارات**

2011	2010	2009	2008	
957816	1332837	1374903	1404405	مشتركين الأنترنت

Source ; [http : www.tra.gov.ae/lates-stats](http://www.tra.gov.ae/lates-stats)

كما نلاحظ ارتفاع في مؤشر مشتركين الانترنت .

### 3- مؤشرات التكنولوجيا في تونس

سجل قطاع تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تونس نسبة نمو بلغت 14.6% سنة 2012، و تقدر نسبة مساهمته في الناتج المحلي الإجمالي بـ 7.6% و ترج أهمية هذه النسبة بالأساس إلى الإنجازات التي شهدها القطاع لاسيما في إطار تنفيذ برنامج عمل الحكومة لسنة 2010<sup>1</sup>.

#### 3-1- استخدامات الهاتف النقال

الجدول رقم 15 : مؤشرات التكنولوجيا في تونس

2012	2011	2010	2009	
27712841	12387656	20611117	9797026	استخدامات الهاتف النقال
1105586	1217781	1289585	1278548	استخدامات الهاتف الثابت
1129385	858247	636049	413958	مشتركي الأنترنت
10839078	11308050	105703695	10479901	عدد السكان

المصدر <http://www.intt.tn/upload/file/fisc-arabic>

#### 4- مقارنة الجزائر بالدول السابقة الذكر

للقيام بعملية المقارنة بين الدول المذكورة نستخدم طريقة التحليل بالمكونات الأساسية.

4-1- تعريفها : تعتبر طريقة التحليل إلى المركبات الأساسية إحدى طرق التحليل التي تستخدم

لمعالجة البيانات الكمية و هي تهدف إلى تحليل البيانات الموجودة في فضاء متعددة الأبعاد في

فضاء جزئي مولد بمحاور عاملية<sup>1</sup> .

<sup>1</sup> التقرير السنوي لقطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، حصيلة انجازات 2012 و أفاق 2013 أبريل 2013 من

الموقع <http://www.poste.un/upload/actualite/rapport-annuel STIC- 2012>

بعبارة أخرى فإن هدف الطريقة هو إيجاد متغيرات جديدة غير مرتبطة خطيا فيما بينها، و هي توليفات خطية من المتغيرات الأصلية المترابطة خطيا فيما بينها، هذه العملية تتطلب جعل المحاور العاملية متعامدة فيما بينها و التباين المفسر بهذه المحاور أكبر ما يمكن .

تنتج من هذه الطريقة الأهداف التالية<sup>2</sup> :

- التمثيل البياني (الأمثل ) للإفراد ( المشاهدات) في فضاء شعاعي جزئى ذو بعد أقل من البعد الأصلي؛

- التمثيل البياني للمتغيرات في الفضاء في الفضاء الشعاعي الذي أحسن تفسير للعلاقات الكائنة بين المتغيرات؛

- تقليص بيانات جدول المعطيات

### جدول 16 : ملخص لمؤشرات الدول السابقة الذكر لسنة 2012

البلد	عدد مستخدمين الهاتف الثابت	عدد مستخدمين الهاتف النقال	عدد مستخدمين الهاتف النقال	عدد السكان
الجزائر	3059336	37527703	37527703	377367226
تونس	1105586	27712841	27712841	10839078
فرنسا	39883000	59840000	59840000	64768389
الإمارات	1967486	13775252	13775252	8264000

المصدر : تلخيص مما سبق

<sup>11</sup> بلغيث بشير تحليل المعطيات محاضرات لطلبة السنة الأولى ماجستير، جامعة سعد دحلب، البلدة 2009

<sup>2</sup> كساسي محمد أمين تحليل النفقات في الميزانية العامة للدولة باستخدام أسلوب التحليل إلى المركبات الأساسية

حالة الجزائر في الفترة الممتدة بين 1970 - 2000 جامعة ورقلة من <http://rcweb.luedid.net/rc/t/8/> pdf

بعد أن قمنا بالدراسة تحصلنا على مصفوفة الارتباط التالية

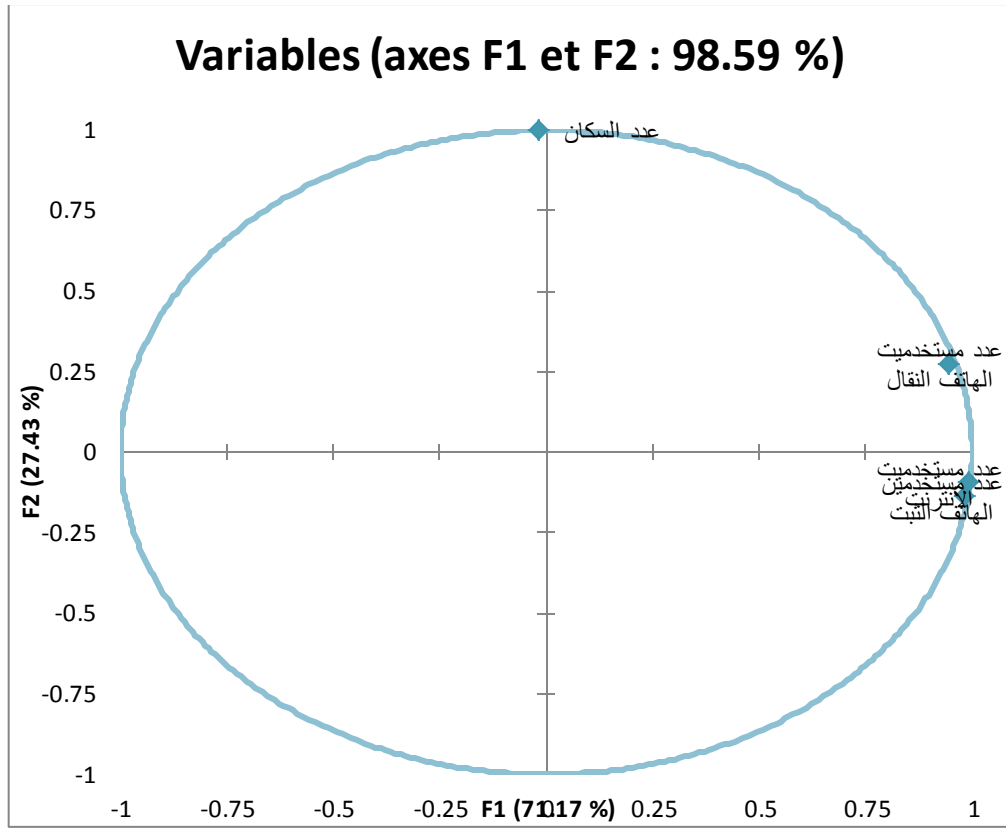
جدول رقم 17 : مصفوفة الارتباط

عدد السكان	عدد مستخدمي الهاتف الثابت	عدد مستخدمي الهاتف النقال	عدد مستخدمي الانترنت	المتغيرات
0.110-	0.999	0.896	1	عدد مستخدمي الانترنت
0.238	0.874	1	0.896	عدد مستخدمي الهاتف النقال
0.153-	1	0.874	0.999	عدد مستخدمي الهاتف الثابت
1	0.153-	0.238	0.110-	عدد السكان

المصدر: من أعداد الطالبة باستخدام xlstat

من خلال مصفوفة الارتباط، تبين لنا المعطيات التي بحوزتنا تدل على وجود ارتباط موجب وقوي بين كل عدد مستخدمي الإنترنت، و عدد مستخدمي الهاتف الثابت (0.999) و بين عدد مستخدمي الهاتف النقال و عدد مستخدمي الانترنت (0.896) وبين عدد مستخدمي الهاتف الثابت و مستخدمي الهاتف النقال ( 0.874 ) . بينما هناك ارتباط سالب و ضعيف بين عدد مستخدمي الانترنت و عدد السكان، كما أن هناك ارتباط موجب و ضعيف بين عدد السكان و عدد مستخدمي الهاتف النقال ( 0.238 ) و أيضا هناك ارتباط سالب ( -0.153 ) بين مستخدمي الهاتف الثابت و عدد السكان .

كما أن دراسة سحابة المتغيرات أعطت مساقط المتغيرات التالية :



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات xIstat

### شكل رقم 15: سحابة متغيرات الدول المدروسة

إن دراسة سحابة المتغيرات أعطت مساقط المتغيرات قريبة من محيط الدائرة باستثناء عدد

السكان.

كما يمكن ملاحظة:

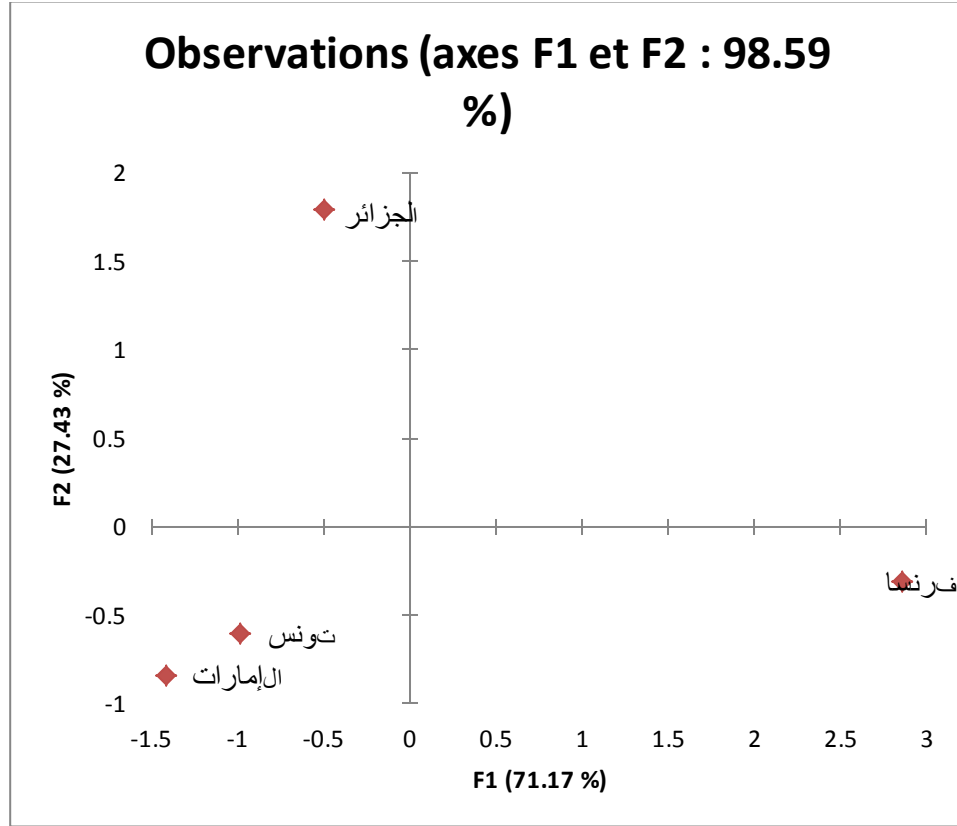
- هناك ارتباط موجب و قوي بين عدد مستخدمي الانترنت و عدد مستخدمي الهاتف الثابت؛

- هناك ارتباط موجب وقوي بين عدد مستخدمي الانترنت و عدد مستخدمي الهاتف النقال؛

- هناك ارتباط موجب وقوي بين مستخدمي الهاتف النقال و الهاتف الثابت؛

- أما متغيرة عدد السكان فممتلة بصورة سيئة

كما يمكن مشاهدة انتشار سحابة نقاط الدول المدروسة ( فرنسا، تونس، الإمارات ) في المستوى المولد لشعاعين و استنتاج بعض الملاحظات حول الخصائص المدروسة (عدد مستخدمين الانترنت، عدد مستخدمين الهاتف النقال، عدد مستخدمين الهاتف الثابت، عدد السكان )



شكل رقم 16: انتشار سحابة نقاط الدول المدروسة

من الشكل أعلاه نستنتج أن الدول المدروسة انقسمت وفقا للمعطيات المدروسة إلى ثلاثة

مجموعات رئيسية و هي كالآتي :

-المجموعة الأولى : فرنسا ؛

-المجموعة الثاني : تونس و الإمارات ؛

-المجموعة الثالث : الجزائر.

فنستنتج أن فرنسا تشكل تجمعا رئيسيا مقارنة بالدول الأخرى محل الدراسة

## المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك الجزائرية

إن تطور الجهاز المصرفي الجزائري مرتبط بتطور الخدمات البنكية بصفة عامة، ما يتطلب توفير عناصر مرتبطة بالبيئة المناسبة، لهذا وضعت السلطات الجزائرية مشاريع وطنية منها إنشاء هيئات تشرف على حسن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

### المطلب الأول : تنظيم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جهاز المصرفي

#### الجزائري

قام المشرع الجزائري بإصدار مجموعة من القوانين هدفها هو تنظيم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وكيفية استعمالها في البنوك الجزائرية , ومن أهم هذه القوانين نذكر ما يلي:

#### 1-قانون النقد و القرض

يعتبر القانون 03-15 المتضمن الموافقة في الأمر 03-11 المتعلق بالنقد و القرض أول قانون جزائري تضمن التعامل الإلكتروني الحديث في القطاع المصرفي، و يتضح ذلك من خلال المادة 69 التي تضمن نصها " تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل , و يتبين من خلال هذا النص نية المشرع الجزائري الانتقال من وسائل الدفع الكلاسيكية إلى وسائل الدفع الإلكترونية .

#### 2-القانون المتعلق بمكافحة التهريب

بصدور قانون 05-06 المؤرخ في 23 أوت 2005 المتعلق بمكافحة التهريب و في المادة الثالثة استعمل مصطلح وسائل الدفع الإلكترونية حيث اعتبرها المشرع من بين التدابير و

الإجراءات الوقائية لمكافحة التهريب. وبذلك انتقل المشرع<sup>1</sup> من مصطلح مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل الوارد في نص المادة (69) إلى مصطلح أكثر دقة المتمثل في وسائل الدفع الإلكترونية.<sup>2</sup>

### 3- قانون رقم 02-05

بموجب القانون رقم 02-05 المؤرخ في 06 فيفري 2005 أضاف فقرة ثالثة للمادة 414 في وفاء السفتجة، نص على "...يمكن أن يتم التقديم أيضا بأي وسيلة تبادل إلكترونية محددة في التشريع و التنظيم المعمول بهما " و تم إضافة نفس هذه الفقرة إلى المادة 502 بمناسبة تقديم الشيك للوفاء.

كما أضاف المشرع بموجب القانون 02-05 المؤرخ في 06 فيفري 2005 باب رابع إلى الكتاب الرابع من القانون التجاري و المعنون بالسندات التجارية، الفصل الثالث منه يتضمن بطاقات السحب و الدفع و ذلك في المادة 543 مكرر 23.

أما عن طبيعة القانونية لهذه البطاقات، فقد اعتبرها المشرع الجزائري أوراق نجاريه جديدة إضافة إلى الأوراق التجارية الكلاسيكية وهي السفتجة و الشيك و السند لأمر.

يتضح مما تقدم بأن المشرع الجزائري استحدث نظام الوفاء الإلكتروني في المعاملات التجارية لمفهومه الواسع و يتضح ذلك من خلال نص المادة 69 من قانون النقد و القرض و ذلك من خلال عبارة "...مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل".

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية، العدد 59

<sup>2</sup> الأمر 06-05 ب 23 أوت 2005 المتعلق بمكافحة التهريب، الجريدة الرسمية العدد 59

#### 4- قانون رقم 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009

و أخيرا قانون رقم 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009 يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مكافحتها.

تضمن قانون رقم 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009 ستة فصول و كان مضمونها كالتالي<sup>1</sup>:

- يضمن الفصل الأول الأحكام العامة التي تبين الهدف المستوحاة من القانون و تحديد مفاهيم المصطلحات الخاصة به و المتمثلة في الجرائم المتصلة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، المنظومة المعلوماتية و المعطيات المعلوماتية، مقدمو الخدمات و المعطيات المتعلقة بحركة السير، اتصالات الإلكترونيّة و أخيرا مجال تطبيق أحكامه؛

- و في الفصل الثاني نص على مراقبة اتصالات الإلكترونيّة حيث خصها بإحكام خاصة بمراقبة فاتصالات الإلكترونيّة ؛

- و الفصل الثالث : يضمن القواعد الإجرائية بمعنى تفتيش المنظومات المعلومات من طرف السلطات القضائية و حجز المعطيات المعلوماتية عن طريق منع الوصول إلى المعطيات ؛

- و الفصل الرابع تطرق إلى التزامات المتعاملين في مجال الاتصالات الإلكترونيّة، وذلك من خلال تحديد التزامات التي تقع على عاتق المتعاملين في الاتصالات الإلكترونيّة لاسيما إلزامية حفظ المعطيات المتعلقة بحركة السير، ويهدف هذا القانون إلى إعطاء مقدمي الخدمات دورا ايجابيا و مساعدا للسلطات العمومية في مواجهة الجرائم و كشف مرتكبيها.

<sup>1</sup> قانون رقم 04-0 المؤرخ في 14 شعبان 1430 الموافق ل 05 أوت 2009، الجريدة الرسمية العدد 47 ص ص

-و الفصل الخامس أشار إلى الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصل بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مكافحته، إذ نص القانون على إنشاء هيئة وطنية في مجال الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مكافحتها.

-أما الفصل السادس فنص على التعاون و المساعدة القضائية الدولية، إذ تناول قواعد الاختصاص القضائي و التعاون الدولي بوجه عام، ففيما يخص اختصاص القضائي فهو فضلا عن قواعد الاختصاص العادية، فقد تم توسيع اختصاص المحاكم الجزائرية للنظر في الجرائم المتصلة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي ترتكب من طرف الرعايا الأجانب عندما تكون المصالح الإستراتيجية للجزائر مستهدفة .

وأما فيما يتعلق بالتعاون الدولي يقوم على مجموعة من المبادئ العامة في مجال التعاون الدولي لمكافحة الجرائم المتصلة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال خاصة ما يتعلق منها بالمساعدة و تبادل المعلومات، حيث تم اعتماد مبدأ التعاون على أساس المعاملة بالمثل .

## المطلب الثاني : الهيئات المسيرة للصيرفة الإلكترونية في الجزائر

في مجال الاهتمام بتقنيات المعلومات و ضرورة وجود هيئة تشرف على تطوير و تسيير نظام نقدي بين البنوك، شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية SATIM

### 1- شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية بين البنوك

1-1- تعريفها : أنشئت شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية في 25 مارس 1995 برأسمال قدره

257 مليون دج<sup>1</sup> كشركة يساهم فيها ثمانية بنوك تجارية تتمثل في:

-بنك الفلاحة و التنمية الريفية؛

-بنك الجزائري الخارجي؛

<sup>1</sup> www.satim-dz.com

- البنك الوطني الجزائري؛

- بنك التنمية المحلية؛

- الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط ؛

- بنك البركة الجزائري؛

- القرض الشعبي الجزائري؛

- الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي؛

و تتمثل المهام الرئيسية لهذه الشركة في :<sup>1</sup>

- تطوير و توسيع استعمال الدفع الإلكتروني من خلال إصدار البطاقات البنكية و إدخالها كوسيلة

سحب و دفع بين البنوك و معالجة كل المعاملات المتعلقة بها، بالإضافة إلى مساندة البنوك في

عملية تطوير و تسيير منتجاتها النقدية، و الإسراع في إقامة و تشغيل هذه البطاقات الإلكترونية و

تطوير نظام حديث للدفع الإلكتروني؛

-تنظيم العلاقة بين البنوك، من خلال تنظيم المعايير و القواعد التقنية و إجراءات التسيير المطبقة

بينها و تطوير نظام النقديات المشترك بين هذه البنوك، من خلال تأمين قبول البطاقات لدى كل

البنوك المساهمة و إجراء المقاصة بينها؛

<sup>1</sup> بورزق ابراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الألي البيينكي، دراسة حالة القرض

الشعبي الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر 2008/2007

أنشئ بنك الجزائري الخارجي بموجب المرسوم 67-204 المؤرخ في 01/10/1967 .

أنشئ البنك الوطني الجزائري بموجب الأمر 66-78 بتاريخ 13/06/1966

أنشئ بنك التنمية المحلية، أنشئ بموجب المرسوم 85-85 الصادر بتاريخ 30/04/1985

أنشئ الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط بتاريخ 10 أوت 1964 بموجب الأمر 64-277

أنشئ القرض الشعبي الجزائري بموجب الأمر 67-75 المؤرخ في 14/05/1967

- التكفل بالهيكل القاعدية التكنولوجية (التجهيز بالموزعات الآلية للنقد و صيانتها) و النواحي النقدية المرتبطة بها، و ضمان الانتقال السريع للمعلومات من الموزع الآلي أو النهائي الدفع الإلكتروني إلى البنك المصدر للبطاقة، مما يساعد على دعم أحد أعمدة التجارة الإلكترونية، وهي الصيرفة الإلكترونية؛

وفي ظل هذه المهام قامت شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية بإعداد مشروع لإيجاد حل للنقد بين البنوك سنة 1996، حيث تمثلت أول خطوة في إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين البنوك.

1-2- إنشاء شبكة نقدية إلكترونية: الشبكة النقدية الإلكترونية أو (شبكة النقد الآلي البيبنكي) تسمح للبنوك (سواء وطنية أو دولية أو أجنبية، الخاصة أو العامة بالحصول على خدمات السحب من الموزعات الآلية للأوراق النقدية لزبائنها و الحاملين لبطاقتها . ثم بعد عام 2005 تم إضافة خدمة جديدة التي تتمثل في خدمة الدفع على مستوى نهائيات الدفع الإلكتروني TPE.

1-3- دور شبكة النقد الآلي: يتمثل دور شبكة النقد الآلي فيما يلي <sup>1</sup>:

- تأمين الوظيفة البيبنكية لكل التعاملات الخاصة بعمليات السحب أو الدفع التي تتم على شبكة النقد الآلي البيبنكي لكل حاملي البطاقات البنكية للبنوك المنخرطة في هذه الشبكة ؛

- إدماج الموزعات الآلية للأوراق النقدية الخاصة بالبنوك المشاركة في الشبكة النقدية البيبنكية داخل نفس الشبكة بحيث يمكن لحاملي البطاقات للبنوك الأخرى القيام بعمليات سحب الأوراق النقدية من خلالها؛

- تسيير طلبات التراخيص من الموزعات الآلية؛

- ضمان تسيير و دراسة العمليات التي تتم على مستوى الموزعات الآلية أو النهائية الدفع لصالح البنوك، و بالتالي تسهيل العمليات على البنوك؛

<sup>1</sup> بورزيق إبراهيم فوزي، مرجع سابق

- حصر و تحويل المعطيات المالية الموجهة إلى عمليات المقاصة البيبنكية و الخاصة بتعاملات النقد الآلي.

## 2- مجلس النقد الآلي بين البنوك (comité monétique interbancaire) (comi)

تم إنشاء مجلس النقد الآلي بين البنوك بموجب القرار رقم 72/2004 الصادر بتاريخ 27 ماي 2004، عقب اجتماع مكتب جمعية البنوك و المؤسسات المصرفية ABEF يوم 17 ماي 2004.

2-1- **تشكيلة المجلس**: يتشكل المجلس من ممثلي البنوك و المؤسسات المصرفية المصدرة

للبطاقات البنكية و هي 09 بنوك تمثل فيما يلي:<sup>1</sup>

- بنك الفلاحة و التنمية الريفية؛

- البنك الوطني الجزائري؛

- الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط؛

- البنك الخارجي الجزائري؛

- بنك البركة؛

- الصندوق الوطني للتعاون أفلحي ؛

- بريد الجزائر.

2-2- **مهام المجلس**: تتمثل مهام مجلس النقد الآلي بين البنوك أو ( البيبنكي) فيما يلي:

- تنشيط الترابط و التعاون البيبنكي في مجال النقد الآلي؛

<sup>1</sup> A.benchablah.PME magazine ; N°13 ; 15 mars 2002 ; page 06

ABEF : association des banques et etablissement financier

- اقتراح و تطبيق الأسس و القواعد البيبنكية في ظل احترام القوانين المعمول بها و كذا قواعد المنافسة

- تأطير مهام و تحديد المسؤوليات الخاصة بالنقد الآلي البيبنكي و كذا التعاون بين مستعملين هذا النظام؛

- تحديد أسعار الخدمات و كذا العمولات الناتجة عن العمليات التي تم بالبطاقات البنكية ؛

- دراسة الاقتراحات الخاصة باقتناء و استعمال المعدات و الوسائل الخاصة بالنقد الآلي؛

## المطلب الثالث: الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في الجهاز المصرفي الجزائري

بادرت بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية و بمساعدة البنك العالمي في انجاز أنظمة الدفع الإلكترونية من اجل تحديث النظام المصرفي الجزائري

### 1- نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS

هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي , بدأ العمل في 15 ماي 2006، حيث يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة و على الفور بدون تأجيل و على أساس إجمالي. كما يعرف أيضا أنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي و مستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة.<sup>1</sup>

### 1-1- أهداف نظام التسوية الإجمالية الفورية: يهدف إقامة مشروع نظام التسوية الإجمالية

الفورية إلى أهداف عديدة، و التي تتمثل في<sup>2</sup>

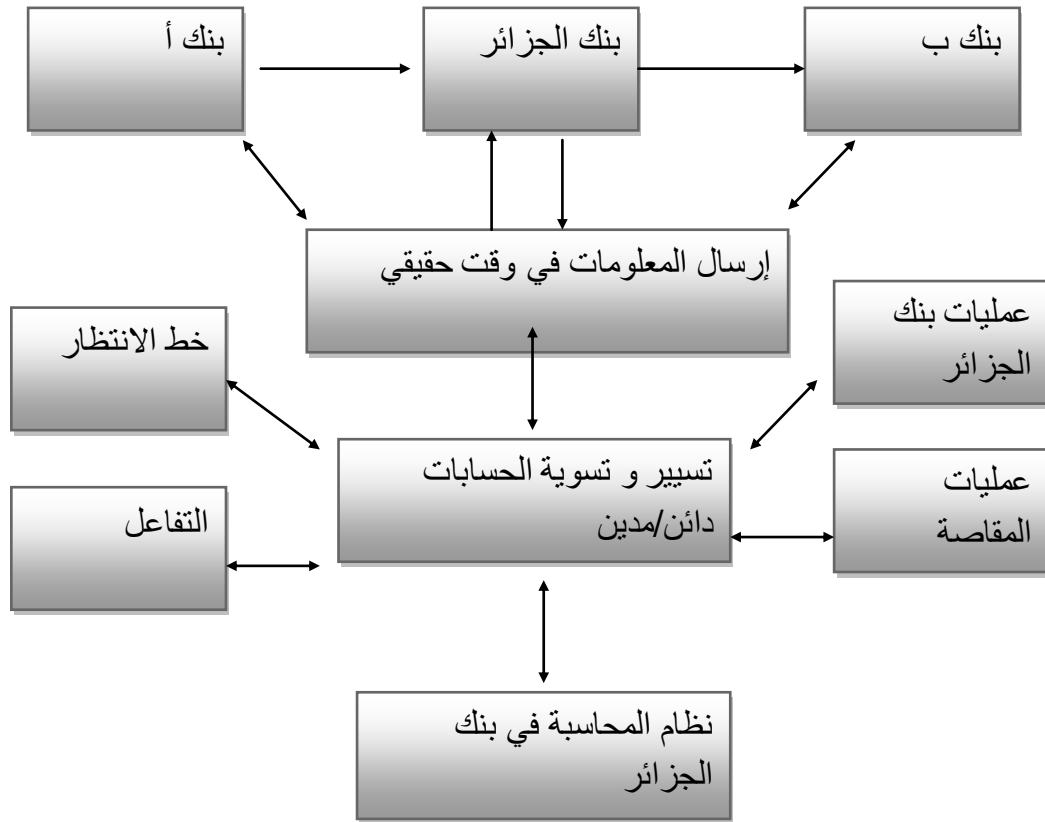
<sup>1</sup> HADJ ARAB Abdelhamid, projet système de paiement ,RTGS ; media bank ;n°67 aout ; page 12

<sup>2</sup> بنك الجزائر، التقرير السنوي 2006، ص ص 129-130

- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام المقاصة الإلكترونية؛
  - تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات؛
  - جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية ؛
  - تأمين سرعة و أمان المبادلات وفقا للمعايير الدولية ؛
  - تشجيع إقامة المصارف الأجنبية؛
  - التقليل و الحد من مخاطر التسوية .
- 1-2- كيفية عمل النظام:** كما سبق الذكر فإن هذا النظام يهدف إلى تأمين تحويلات بين البنوك أو مع البنك المركزي أو بين حسابات العملاء .
- يشرف هذا النظام على :
- عمليات البنك ( حسابات التسوية )؛
  - المبالغ المخصصة للمقاصة؛
- و يتم العمل كما يلي<sup>1</sup>:
- من الساعة الثامنة و نصف صباحا من خلال معالجة بنك الجزائر عمليات السوق النقدي و عمليات الصرف؛
  - التاسعة و نصف صباحا:بدأ المبادلات؛
  - منتصف النهار: تسوية حصيلة المقاصة؛
  - الساعة الثالثة زوالا: وقف العمليات ؛
  - الساعة الثالثة إلى الرابعة مساء: تسديد المبالغ التي تمت في اليوم الأخير و تسوية أو رفض الأوامر التي كانت في الانتظار؛

<sup>1</sup> سفيان بو عياد، نظام الدفع الشامل ينطلق اليوم، جريدة الخبر الصادرة يوم 15 ماي 2006

- الساعة الرابعة: إختتام و غلق الحسابات.  
و يمكن توضيح نظام التسوية في الشكل التالي:



Source : HADJ ARAB Abdllhamid , op-cit page 13

شكل رقم 17: نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي

## 2- نظام المقاصة الإلكترونية

2-1- تعريف نظام المقاصة: هي عملية تبادل الصكوك و التحويلات بين البنوك أين تتم من خلالها تسديدات متبادلة بين البنكين المعنيين بالمقاصة فيتم إصدار نتيجة، إما يسدد أو يستلم، و الآخر العكس.

ففي يوم إجراء عمليات المقاصة يذهب كل موظف من بنك معني إلى البنك المركزي لتبادل الشيكات مع موظف آخر من بنك آخر، لكن بعد أن تم إدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

إلى البنوك الجزائرية أصبحنا نتكلم عن نظام المقاصة الإلكترونية الذي هو عبارة عن نظام جزائري ألي و غير مادي للأوامر.<sup>1</sup>

من هذا التعريف المذكور في الجريدة الرسمية ( ألي غير مادي ) نستنتج أن النظام يركز على تبادل المعلومات الإلكترونية و ليس هناك مبادلات تقليدية.

## 2-2- العمليات التي يقوم بها نظام المقاصة: تقوم المقاصة الإلكترونية بالعمليات التالية:<sup>2</sup>

- تسيير التحصيلات المرجعة في نهاية كل حصة أو جلسة للمقاصة؛
- نشر التحصيلات المرجعة من طرف المشترك المرسل إليه؛
- تسيير الخطر المالي لكل عمليات الدفع فيما بين البنوك ؛
- حساب أرصدة التسوية؛
- تزويد المشتركين بالمعلومات التقنية و المالية.

## 2-3- أهمية نظام المقاصة ATCI:يساعد نظام المقاصة الإلكترونية في تحديث الخدمة الإلكترونية المصرفية وذلك ب:

- تقليص فترات التحصيل فيما بين البنوك؛
- تنمية و تطوير وسائل الدفع الإلكترونية؛
- تقليص تكاليف المبادلات فيما بين البنوك ؛
- تحسين نوعية المعلومات؛
- تأمين معالجة المبادلات بين البنوك.

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية، رقم 26 الصادرة بتاريخ 2006/04/23 الموافق ل 24 ربيع الأول 1427

<sup>2</sup> يدو محمد، تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و دورها في تحديث الخدمة المصرفية - دراسة حالة الجزائر، مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة سعد دحلب، البليلة، 2007 ص 110

## المطلب الرابع : البطاقات الإلكترونية في الجزائر

لقد بادرت بعض البنوك و المؤسسات بإصدار بطاقات إلكترونية تستخدم للسحب أو الدفع

### 1- تجارب بعض البنوك الجزائرية في البطاقات الإلكترونية

1-1- تجربة القرض الشعبي الجزائري CPA: بدأ نشاط النقد الآلي في القرض الشعبي الجزائري

سنة 1989، من خلال الانخراط في شبكة VISA الدولية، كعضو أساسي مصدر و قابل للتعامل

بهذه البطاقات. و في سنة 1990 انخرط في شبكة<sup>1</sup> MASTERCARD كقابل فقط لتعامل بهذه



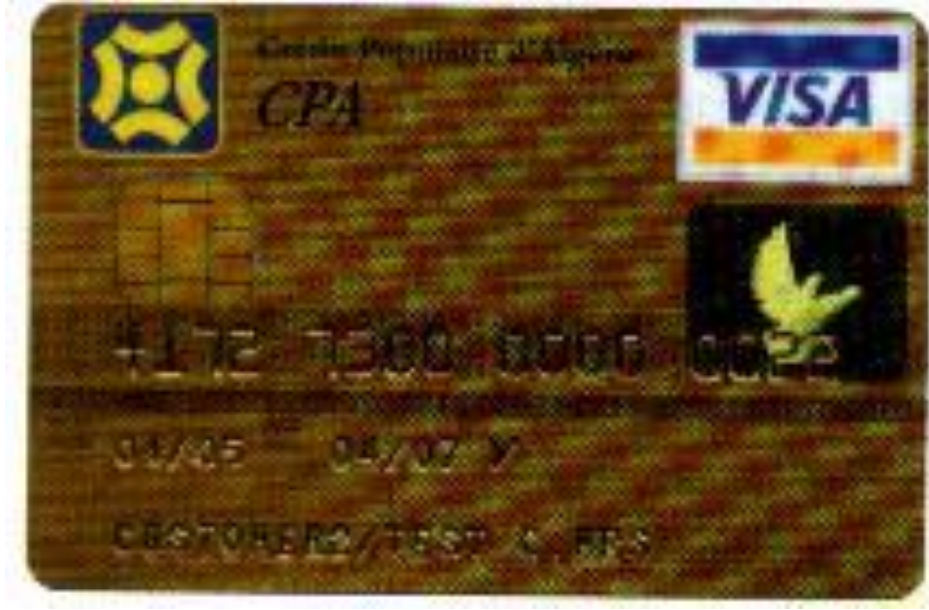
البطاقة دون إصدارها.

شكل يوضح البطاقة البنكية للسحب و الدفع الدولية الكلاسيكية

• شبكة VISA : هي شبكة تجارية دولية خاصة، ذات طابع غير ربحي، تضم 21000 بنك و مؤسسة مصرفية

عبر 160 دولة، تأسست سنة 1950 وشبكة mastercard الدولية هي عبارة عن شبكة دولية للنقد الآلي تأسست

عام 1966 لها فروع موزعة عبر 120 دولة تقوم بإصدار البطاقات البنكية



شكل يوضح البطاقة البنكية الدولية الذهبية

كما يقوم القرض الشعبي الجزائري بإصدار البطاقات المحلية

1-2- تجربة البنك الخارجي الجزائري: قام البنك الجزائري الخارجي بإطلاق بطاقة الكترونية نفعال كارد البترولية لدفع الوقود و الخدمات على مستوى محطات البنزين تهدف خاصة إلى الإلغاء التدريجي لقسائم الوقود، حيث أنه تستخدم لخدمات أخرى كغسيل و تشحيم السيارات و شراء و تغيير الزيوت، وتعد البطاقة استثمارا انطلقت دراسته في 2004 ليحقق أولى خطواته في ماي 2008 حيث بلغت العملية 40 ألف تحويل عن طريق النظام الآلي لدفع حقوق خدمة التزويد بالوقود عبر مختلف المحطات<sup>1</sup>

هناك ثلاثة أنواع لهذه البطاقة تتمثل في:

- بطاقة مسبقة الدفع : هذه البطاقة يتم تعبئتها على مستوى و كالات البنك الخارجي و

النقاط التجارية لمؤسسة نفعال؛

<sup>1</sup> أمينة بركان , مرجع سابق

- البطاقة الفضية : تتضمن البطاقة الفضية سقفا دوريا كذلك و لكن يتحدد مستوى الدفع للمستعملين؛

- البطاقة الذهبية : تقترح بسقف دوري زمني لكن بدون تحديد مستوى للدفع.

1-3- تجربة بنك الفلاحة و التنمية الريفية : إن هذا البنك مجهز بوسائل النقد الآلي التي تسمح له بتسيير بطاقات السحب الخاصة و التي منحها للزبائن

1-4- تجربة بريد الجزائر: إن هذه التجربة من أهم تجارب الجزائر في ميدان البطاقات الإلكترونية نظرا لأهمية عدد البطاقات التي تصدرها, كما أنها تقوم بتسيير موزعاتها الآلية للأوراق النقدية بنفسها<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Revuu de la satim , analyse de l'existant-SATIM 2002

## البطاقة الكلاسيكية



### Carte gold

- مثال عن البطاقة الإلكترونية في الجزائر

- البطاقة ما بين البنوك CIB: إن الانطلاق في هذا المشروع قد مر بمرحلة تجريبية مع اللجوء إلى إتباع تدابير تحفيزية لأجل النشر الواسع والتعريف بهذه البطاقة حيث أن البنوك وشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك، قررت أن تبتدىء بمرحلة تجريبية على مستوى منطقة الجزائر العاصمة تدوم لمدة 06 أشهر، مع العمل على تحقيق هدفين أساسيين هما:

- ضم 1.600 تاجر لقبول البطاقة

- إصدار 50.000 بطاقة بنكية للسحب والدفع وهذا وفقا للمعطيات التالية:

- المنطقة الجغرافية المستهدفة هي منطقة الجزائر الكبرى مع إتباع التقسيم الإداري للجزائر العاصمة لتحقيق توزيع متكافئ.

- انطلقت رسميا المرحلة التجريبية في شهر أفريل 2005 وهذا المشروع ذو صبغة وطنية يتم

الانطلاق فيه على مرحلتين) مرحلة تجريبية ومرحلة الانتشار والتوسع.

- المرحلة التجريبية لا يجب أن تتجاوز المدة المحددة حيث تنتهي في شهر أكتوبر، لتبدأ

بعدها تعميم عمليات الدفع بالبطاقة على كامل مناطق التراب الوطني؛

- عملية التركيب والصيانة لنهائيات الدفع الإلكتروني مجانية؛

- عدم تلقي أي مقابل نظير كراء نهائي الدفع الإلكتروني خلال هذه المرحلة التجريبية

إلى غاية الشروع في التوسع.

المرحلة الأولى من العملية التجريبية التي دامت شهر واحد تم خلالها القيام بعمليات

تجريبية مباشرة من قبل 200 حامل بطاقة تابعين للبنوك، وذلك بقيامهم بإجراء عمليات دفع مقابل

اقتنائهم للسلع و الخدمات عند عدد محدود من التجار 1 . بالتأكد من استقرار النظم المتبعة .وهذه

المرحلة سمحت لشركة النقد الألي بين البنوك بتصحيح الإختلالات الظاهرة والغير متوقعة.

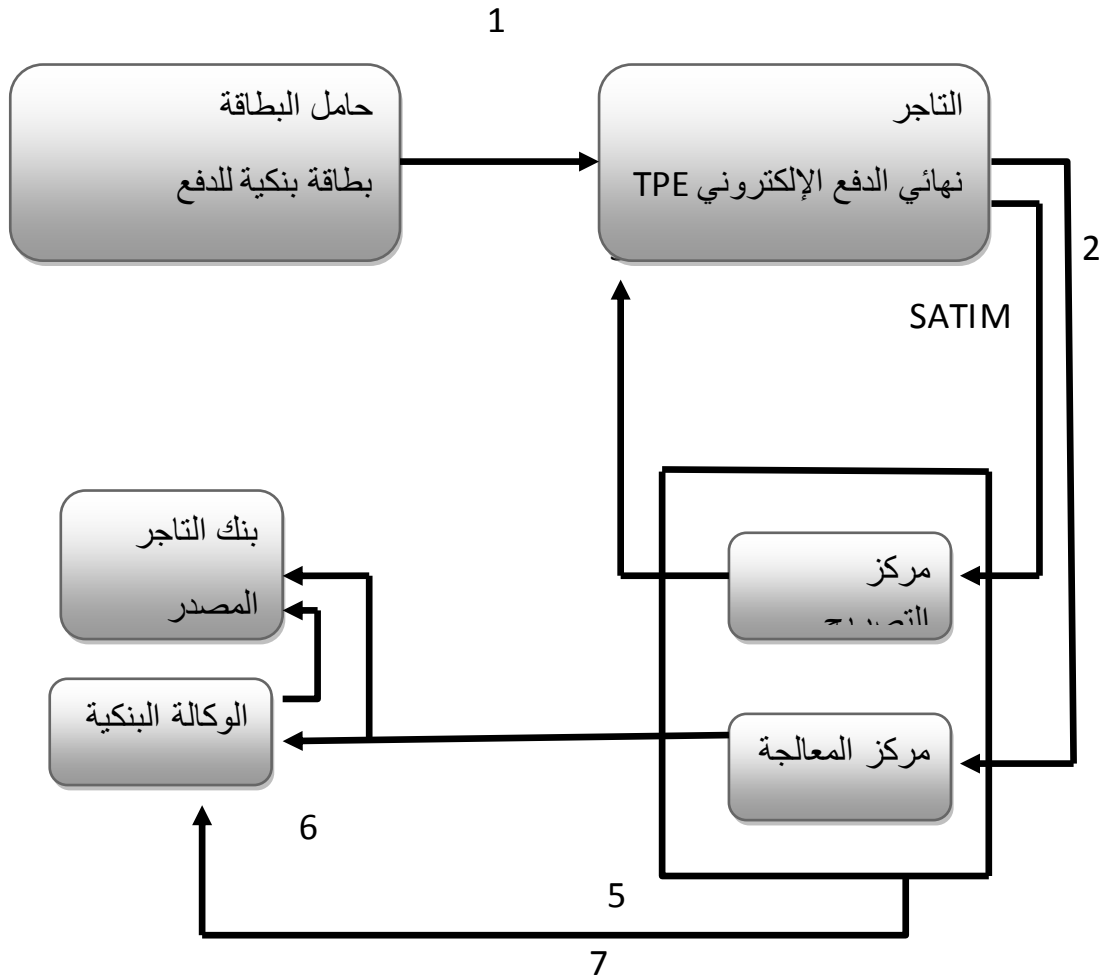
## 2- كيفية استخدام البطاقات الإلكترونية

### 2-1- عملية الدفع ( سير عملية الدفع في النهائي الإلكتروني للدفع )

هي عبارة عن دفع مقابل مشتريات دون وجود التاجر حيث يتم التعامل مباشرة مع الآلة في بعض

محطات البنزين، شراء تذاكر السفر بالطائرة الخ , و الشكل الموالي يوضح مراحل عملية الدفع في

الجزائر .



المصدر: بوزرق ابراهيم فوزي , مرجع سابق

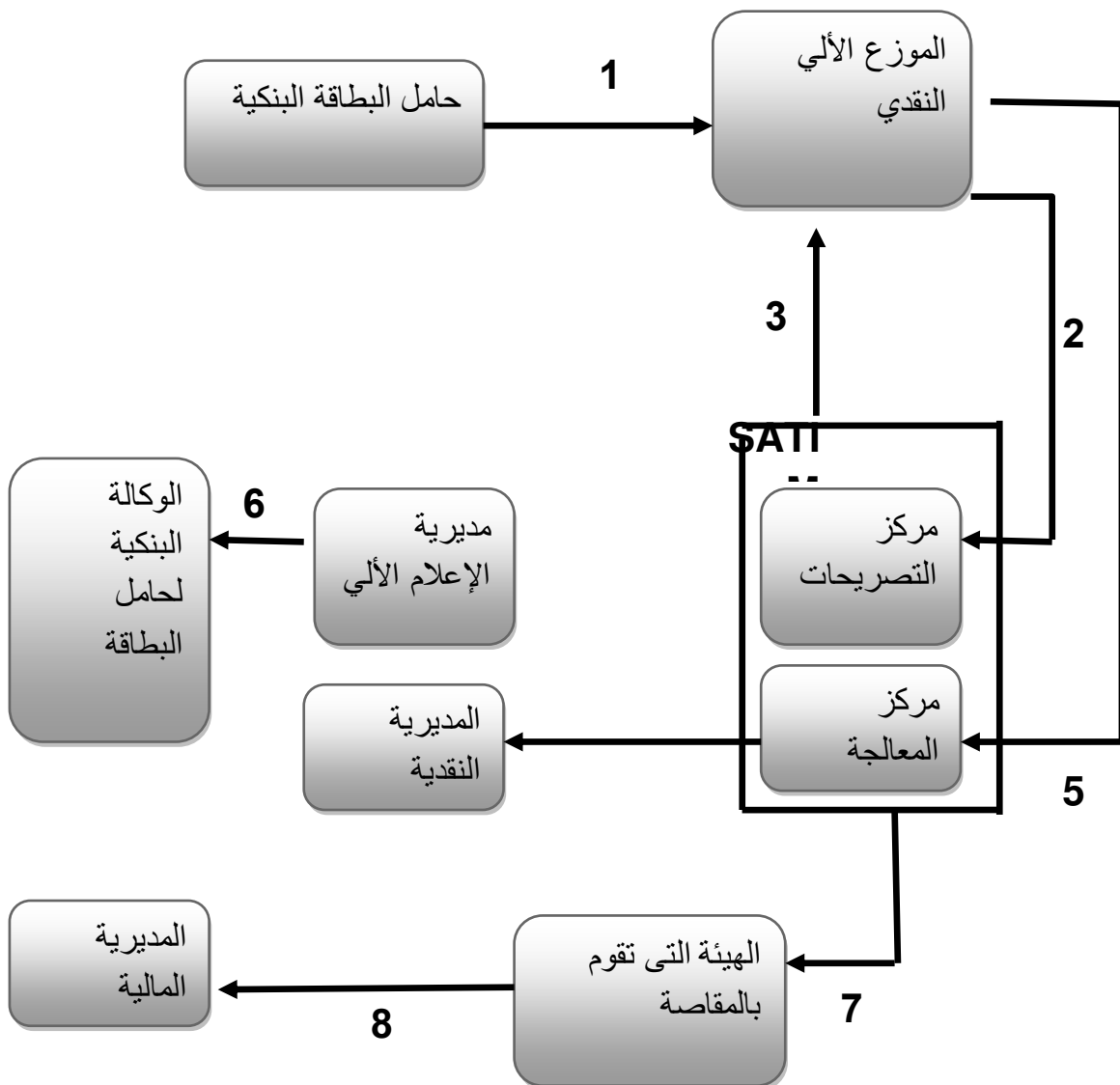
### الشكل رقم 18 : عملية الدفع في الجزائر

- 1- القيام بعملية الدفع باستخدام البطاقة البنكية؛
- 2- إرسال طلب التصريح بالعملية؛
- 3- إرسال المعلومات الخاصة بالعملية ؛
- 4- توجيه المعلومات بعد معالجتها إلى كل من بنك صاحب البطاقة و بنك التاجر في حالة نفس البنك
- 5- تحويل مبلغ العملية من حساب صاحب البطاقة إلى حساب التاجر؛

6- في حالة بنكين مختلفين توجه الهيئة القائمة بعملية المقاصة المعلومات بعد المعالجة.

2-2- عملية سحب الأموال :إن البطاقة البنكية تسمح لحاملها بالقيام بعملية سحب الأموال من خلال الشبكة التجارية للبنك و التي تشمل على الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB أو GAB، و أيضا على مستوى شبائيك تدعى cash advance التي تعوض الموزعات الآلية لأوراق النقدية على مستوى بعض الوكالات البنكية. و الشكل الموالي يلخص مراحل عملية السحب في

الجزائر



المصدر: بوزرق ابراهيم فوزي، مرجع سابق

الشكل رقم 19: عملية السحب في الجزائر

- 1 - القيام بعملية السحب ؛
  - 2 - إرسال المعلومات الخاصة بالعملية ؛
  - 3- إرسال طلب التصريح بالعملية؛
  - 4- التصريح بالقيام بالعملية؛
- إرسال المعلومات الخاصة بالعملية ( المبلغ المسحوب و رقم الحساب )؛
- الخصم من حساب العامل ؛
- في حالة البطاقة و الموزع ليسا لنفس البنك ترسل المعلومات للقيام؛
- بعد المقاصة تتم عملية التسوية لكل بنك؛
- 3-3 بعض مؤشرات عن استخدام البطاقات الإلكترونية في الجزائر**
- فيما يلي إحصائيات حول عدد البطاقات الإلكترونية المتداولة في الجزائر
- الجدول رقم 18 : إحصائيات حول البطاقات البنكية المتداولة في الجزائر خلال فترة 2008 -**

### 2011

السنة	البطاقات المتداولة
2008	339374
2009	569558
2010	979933
2011	850008

Source : [www.satim-dz.com/chiffres](http://www.satim-dz.com/chiffres): 12/12/2012

أما عن استعمال بطاقات الدفع سواء من خلال نهائي الدفع أو أجهزة الصراف الآلي، فيمكن

توضيحها في الجدول التالي:

جدول رقم 19 : إحصائيات عن عدد الأجهزة (نهائي الدفع، أجهزة الصراف الآلي)

السنوات	نهائي الدفع	أجهزة الصراف الآلي
2008	1984	544
2009	2639	572
2010	2946	636
2011	3047	647

Source : <http://satim-dz.com>

### المطلب الخامس : البيئة التشريعية للمعاملات الإلكترونية في الجزائر

قام المشرع الجزائري بتنظيم الانترنت كنشاط اقتصادي مقنن سنة 1998 بموجب المرسوم التنفيذي 257-98 المؤرخ في 25 أوت 1998 الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الإنترنت و استغلالها، المعدل بموجب مرسوم تنفيذي رقم 307-2000 المؤرخ في 14 أكتوبر سنة 2000<sup>1</sup>.

كما جاء المشرع الإلكتروني بالإثبات الإلكتروني و التوقيع و التوثيق الإلكتروني .

#### 1-الإثبات الإلكتروني

بصدور القانون 05-10 المعدل و المتمم للقانون المدني الجزائري انتقل المشرع من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الإلكتروني، حيث أصبح للكتابة في الشكل الإلكتروني مكانا ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري طبقا لنص المادة 323 مكرر مدني جزائري<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية، رقم 63 لسنة 1998

<sup>2</sup> الجريدة الرسمية، رقم 60 لسنة 2000

- الكتابة في الشكل الإلكتروني ذات التسلسل أو الأوصاف أو الأرقام أو أية علامة أو رموز ذات

معنى مفهوم مهما كانت الوسيلة الإلكترونية المستعملة و مهما كانت طرق إرسالها .

و يقصد بالوسيلة الإلكترونية المستعملة مثل القرص المرن أو في شكل رسائل الكترونية

و هكذا يتضح مما سبق بأن المشرع الجزائري اعتمد المفهوم الواسع للكتابة المقصودة منه سواء

الكتابة على الورق أو الكتابة الإلكترونية المثبتة على دعائم غير مادية غير ورقية .

ومن أجل إزالة كل غموض أو نزاع يمكن أن يحدث من الناحية القانونية بشأن تطبيق نص المادة

323 مكرر مدني جزائري، فيما أثار الإشكال " هل للوثيقة الإلكترونية نفس القيمة القانونية في

الإثبات مقارنة مع الوثيقة العادية.

بموجب المادة 323 مكرر جاء المشرع القانوني، ووفقا للقاعدة الفقهية التي تقول لا اجتهاد في

وجود النص القانوني، فإن الإثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني كالكتابة على الورق بشرط

إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها، وبهذا يكون المشرع الجزائري قد سوى بين الكتابة

الإلكترونية و الكتابة العادية من حيث حجبية الإثبات، غير أن ما يلاحظ في القانون المدني

الجزائري أنه لم يتعرض للنظام القانوني التي تحكم العقد الإلكتروني و لم يتم تعريفه .

## 2- التوقيع و التوثيق الإلكتروني

لا يكفي اعتراف المشرع الجزائري بالمحرر الإلكتروني كدليل للإثبات، وكما أنه لا يكفي الاعتراف

للمحرر الإلكتروني بنفس الحجية التي يتمتع بها المحرر الورقي، لكن يجب أن تتوفر شروط في

المحرر الإلكتروني حتى يعتمد عليه في الإثبات في التصرفات القانونية .

**2-1- التوقيع الإلكتروني:** اعتمد المشرع الجزائري بالتوقيع الإلكتروني لأول مرة في نص المادة 2/327 مدني جزائري المعدلة بالقانون 10-05<sup>1</sup> و التي تنص: "..... يعتمد بالتوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر أعلاه...." و ذلك من اجل إضافة الحجية على المحررات الإلكترونية .

أما عن تعريف التوقيع الإلكتروني، فإن المشرع الجزائري يميز بين التوقيع الإلكتروني المؤمن و ذلك بموجب المادة 03 من المرسوم التنفيذي 07-162<sup>2</sup> "التوقيع الإلكتروني هو أسلوب عمل يستجيب للشروط المحددة في المادتين 323 مكرر و 323 مكرر.

و التوقيع الإلكتروني المؤمن : هو إثبات يفى بالمتطلبات التالية

- يكون خاصا بالموقع ؛

- يتم بوسائل يمكن أن يحتفظ بها الموقع تحت مراقبة الحضرية؛

**2-2- التوثيق الإلكتروني:** الموثق الإلكتروني هو طرف ثالث محايد يتمثل في أفراد أو الشركات أو جهات مستقلة محايدة تقوم بدور الوسيط بين المتعاملين لتوثيق تعاملاتهم الإلكترونية. و الوظيفة الأساسية للموثق الإلكتروني أو لجهة التوثيق الإلكترونية هي تحديد هوية المتعاملين في التعاملات الإلكترونية و تحديد أهليتهم القانونية في التعامل و التحقق من مضمون هذا التعامل و سلامته و كذلك جديته وبعده عن الغش و الاحتيال.

و يأخذ التوجيه الأوروبي رقم 93 سنة بفكرة الموثق الكتروني و أطلق عليه تسمية مقدم التصديق وهي نفس التسمية التي جاء بها المشرع الجزائري في المرسوم التنفيذي 07-162.

<sup>1</sup> القانون 10-05 المعدل و المتمم للإمر 75-58 المتضمن القانون المدني

<sup>2</sup> المرسوم التنفيذي 07-123 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل أنواع الشبكات

و الطبيعة القانونية لنشاط مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني بموجب المرسوم التنفيذي 07-162 ممارسة نشاط التصديق الإلكتروني يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة البريد و الموصلات السلكية و اللاسلكية، وهذا الترخيص يكون مرفق بدفتر الشروط يحدد حقوق وواجبات مؤدي الخدمات و مستعمل.

إن نشاط مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني هو نشاط اقتصادي يخضع للقيد التجاري، وبذلك تكون جهة التوثيق الإلكتروني مسؤولة عن توثيق العقد الإلكتروني .

## المبحث الرابع: الدراسة الميدانية للموضوع

### المطلب الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة

في هذا المطلب يتم استعراض أهم الخطوات و الإجراءات التي تم الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية من خلال توضيح ما يلي:

#### 1-تحديد مجتمع الدراسة

تم توزيع 31 استمارة على مدراء البنوك , وقد تم توزيعها حسب الجدول التالي:

#### الجدول رقم 20 يبين مجتمع الدراسة

البنك	عدد الوكالات
- بنك الفلاحة و التنمية الريفية	12 وكالات
- البنك الخارجي الجزائري	09 وكالات
- البنك الوطني الجزائري	06 وكالات
- القرض الشعبي الجزائري	04 وكالات

## 2- الاستبيان

**2-1- تعريف الاستبيان:** الإستمارة أو الإستبيان هو عبارة مجموعة من الأسئلة التي تهدف

للحصول على معطيات دقيقة مرتبطة بالفرضيات المقترحة و تخص آراء المبحوثين و مواقفهم

تجاه الموضوع و ما يطرحه الباحث

وللاستمارة عدة خصوصيات تميزها عن غيرها من أدوات جمع البيانات وهي:

- تتشكل الاستمارة من مجموعة أسئلة تكون في أغلبها مغلقة أو نصف مفتوحة أو متعددة

الاختيارات تطرح بطريقة موحدة على كل المبحوثين دون أي تعديل.

- تبنى بطريقة لا تترك المجال كثيرا للأسئلة الواسعة والمفتوحة، بل يتعلق الأمر بالجواب على

الأسئلة المطروحة فقط.

- تكون الاستمارة مُرمزة ( مُشفرة ) بشكل يسمح بمعالجتها آليا ببرامج العرض والتحليل الإحصائي

(STATISTICA، SPSS، EVIEWS... إلخ).

لذا تصاغ الأسئلة وتبنى بطريقة التبويب (على شكل محاور) بحيث يحمل كل محور أو باب

مجموعة من الأسئلة مرتبطة و متسلسلة منطقيا ويخص فرضية معينة.

فالاستمارة هي أداة اتصال تفرض على الباحث أن يحزر الأسئلة بأسلوب واضح ودقيق، لذا يراعى

عند تحرير الاستمارة ما يلي:

- عدم استعمال أسلوب محمل بأحكام القيمة ومعاني جمالية وفنية وأحكام ذاتية.

- يجب أن تحمل كل الأسئلة أهدافا مرتبطة بالبحث.

## 2-2 - مراحل إعداد الإستبيان

**2-2-1- المرحلة الأولى :** عرضت الطالبة الاستبيان على مجموعة من المحكمين المتكونة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية و التسيير بجامعة مولود معمري بتزي وزو، حيث تم ما يلزم حذفه و تعديل في ضوء المقترحات المقدمة .

### **2-2-2- المرحلة الثانية (الدراسة التجريبية):**

عندما عرضت الباحثة الإستبيان<sup>1</sup> للبنوك التي استقبلتها، لم يتم الرد على بعض الأسئلة بحجة أنهم تمس خصوصيات البنك و بذلك خرج الاستبيان بشكله الأخير<sup>2</sup> .

### **2-3- فقرات الاستبيان**

تم تقسيم الاستبيان على مجموعة من الأسئلة، كل مجموعة تحاول الإجابة على فرضية معينة، وكل فرضية تعالج بدورها جانب من جوانب الأداء التي تتمثل:

- الفرضية الثانية: مدى استخدام التكنولوجيا في البنوك الجزائرية؛
- الفرضية الثالثة تعالج جانب الكفاءة ( التي قمنا بدراسة الوسائل)؛
- الفرضية الرابعة: الملائمة ( كيفية تحقيق الأهداف)؛
- الفرضية الخامسة: الفعالية ( النتائج المتوصل إليها باستخدام التكنولوجيا و الجدول الموالي يلخص مجموعات الإستبيان .

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم 05

<sup>2</sup> أنظر الملحق رقم 06

الجدول رقم 21: مجموعات الاستثمار

رقم الفرضية	محتوى الفرضية	رقم وعدد الأسئلة المخصصة للإجابة
الفرضية الأولى	1- ما علاقة الاقتصاد الرقمي بالاقتصاد التقليدي؟	يتم الإجابة عليها بالمقارنة في النظري ( بين الاقتصاد التقليدي و الرقمي)
الفرضية الثانية	2- هل البنوك الجزائرية تستخدم بكثرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؟	- سؤال 1-سؤال 2 - سؤال 3
الفرضية الثالثة	3- هل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تؤثر إيجابا على كفاءة البنوك ( الوسائل) ؟	- سؤال 4-سؤال 5 - سؤال 6
الفرضية الرابعة	4- هل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تساعد على تحقيق أهداف البنوك ( الجزائرية)؟	- سؤال 7
الفرضية الخامسة	5- هل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ترفع من فعالية البنوك الجزائرية ( النتائج)؟	- سؤال 8-سؤال 09

2-3- ترميز الاستبيان :الجدول الموالي يمثل ترميز و تبويب البيانات

تم ترميز و تبويب الاستبيان كما يلي :

## الجدول رقم 22 : ترميز و تبويب الاستبيان

الفرضية	محتوى الفرضية
السؤال الأول	كيف تقيمون مدى استخدام التكنولوجيا في البنك؟ 1- ضعيف 2- متوسط 3- جيد 4- جيد جدا
السؤال الثاني	ما نوع التكنولوجيا المستخدمة؟ 1- وسائل و وسائل؛ 2- وسائل و تقنيات
السؤال الثالث	هل تستخدم التكنولوجيا؟ 1- التنظيم و الاتصال 2- المراقبة و الاتصال 3- تقديم منتج أو خدمة جديدة 4- كل ما ذكر
السؤال الرابع	ها أنتم راضيين الوسائل و التقنيات تلبي احتياجاتكم؟ 1- لا 2- نعم
السؤال الخامس	إذا أجبتم بنعم إلى أي مدى؟ 1- تستخدم في بعض العمليات 2- تستخدم في جميع العمليات
السؤال السادس	إذا لأجبتم بلا لماذا؟ 1- الوسائل ليست جيدة 2- البرامج ليست جيدة 3- العمال لا يتحكمون في التكنولوجيا
السؤال السابع	هل تساعد التكنولوجيا المستعملة من تحقيق الأهداف؟ - الوسائل - البرامج 1- غير موافق تماما 2- غير موافق 3- محايد 4- موافق 5- موافق بشدة
السؤال الثامن	ها تساعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من الزيادة في عوائد البنك بأي نسبة؟ 1- من 0 الى 25% 2- من 25 الى 50% 3- من 50 الى 100%
السؤال التاسع	هل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال تساعد على استقطاب الزبائن 1- غير موافق تماما 2- غير موافق 3- محايد 4- موافق 5- موافق جدا

### 3- إختبار ثبات صلاحية النموذج

ثبات الاستبيان هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أُعيد تطبيقه عدة مرات متتالية، ويدل الثبات على اتساق النتائج، بمعنى إذا كرّر الباحث القياس وتحصل على نفس النتائج، فهذا هو الثبات. وهناك عدة عوامل يمكن أن تزيد من احتمالات ثبات استمارة الاستبيان، وهي على النحو التالي:

- زيادة عدد خيارات الإجابة: يمكن زيادة عدد خيارات الإجابة من قياس ثبات الاستبيان بدرجة أكبر، فبدلاً من قياس إجابة (نعم أو لا)، يمكن قياسه من خلال مقياس ذي أربع درجات، مثل: موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماماً، (أو سبع درجات وغيرها)؛
- يمكن للباحث أن يرجع إلى الأدبيات التي كتبت في نفس موضوع الدراسة، والاستعانة ببعض الاستبيانات التي أثبتت صدقية وثبات الموضوع من خلال دراسات أخرى، بدلاً من البدء من الصفر في بناء الاستمارة؛
- أن يزيد الباحث من عدد فقرات كل محور في الاستبيان، فكلما زاد عدد الفقرات زادت احتمالات ثبات المقياس، ولكن إلى درجة معينة؛ حيث تكون الإضافة بعدها غير موازية للتكلفة المقابلة لإدراج الفقرات الإضافية؛
- أن يحرص الباحث على أن تكون فقرات المقياس المراد بناؤه ذات مستوى قياس واحد؛ ذلك لأن اختلاف مستوى القياس من فقرة لأخرى، يدخل الباحث في مشكلات هو في غنى عنها؛
- يمكن للباحث أن يزيد من احتمالات ثبات المقياس باستخدام معامل ارتباط يتناسب مع طبيعة فقرات الاستبيان؛

فالثبات في أغلب حالاته هو معامل ارتباط، وهناك عدد من الطرق لقياسه، ومن أكثرها شيوعًا والتي يمكن من خلالها قياس الصدق والثبات، هي طريقة (كرونباخ ألفا)، والتي تعتمد على الاتساق الداخلي، وتعطي فكرة عن اتساق الأسئلة مع بعضها البعض، ومع كل الأسئلة بصفة عامة.

### اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للنموذج

نقوم بهذا الاختبار بصياغة الفرضيات التالية :

-الفرضية الصفرية: النموذج لا يخضع للتوزيع الطبيعي

-الفرضية البديلة: النموذج يخضع للتوزيع الطبيعي

تحصلنا على النتائج التالية :

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.769	8

#### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	31	100.0
	Exclus <sup>a</sup>	0	.0
	Total	31	100.0

من خلال النتائج نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ قد بلغ 76% و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بالفرضية البديلة أي أن النموذج يخضع للتوزيع الطبيعي حيث أنه تم إثبات فقرات الاستبيان، و بالتالي نستطيع اختبار الفرضيات .

## المطلب الثاني : اختبار الفرضيات و تحليل النتائج

### 1- اختبار الفرضية الأول

يتم اختبارها في الفصل النظري عن طريق المقارنة بين الاقتصاد التقليدي و الاقتصاد الرقمي

### 2- اختبار الفرضية الثانية

تم اختبارها بطرح الأسئلة التالية : السؤال الأول :<sup>1</sup>

كيف تقيمون مستوى استخدام التكنولوجيا في البنك و كانت النتائج حسب ما يلي :

Usagtic

N	Valide	31
	Manquante	0

Usagtic

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Vali faible	5	16.1	16.1	16.1
de moyen	15	48.4	48.4	64.5
bien	11	35.5	35.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

من الجدول نلاحظ أن 16.1% من البنوك محل الاختبار أجابت بان مستوى استخدام تكنولوجيا

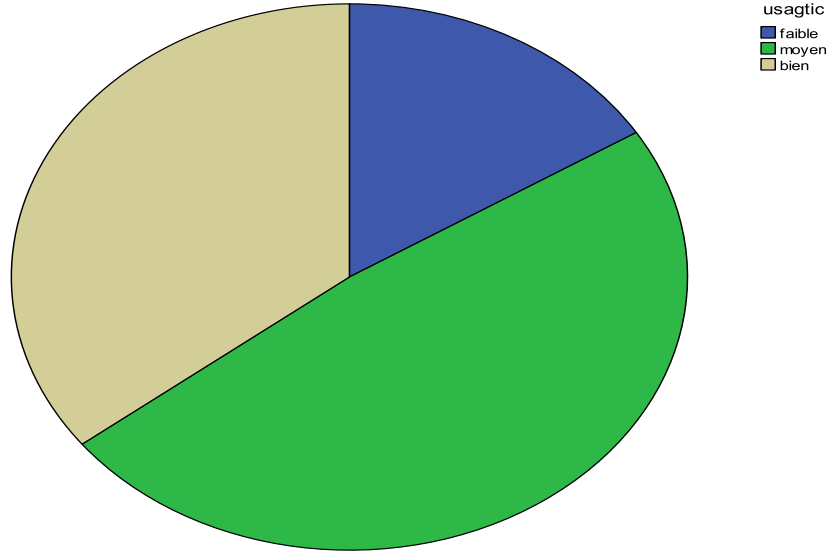
المعلومات و الاتصال في البنك ضعيف، كما نلاحظ أن 48.4% منها أجابت بأن مستوى

وتم إدراج الفقرات داخل جداول التي تم إعدادها على طريقة سلم ليكرت الخماسي، لتسهيل الإجابة

عليها، ولتسهيل تحديد الإتجاه العام للإجابات من خلال المتوسطات المرجحة لكل سؤال حسب جدول التالي :

استخدام التكنولوجيا متوسط، بينما هناك 11% منها أجابت بأن مستواها في هذا المجال جيد، بينما لا توجد أي بنك أجابت بجيد جدا.

ومن الشكل أسفله نلاحظ أن معظم البنوك محل الدراسة أجابت بأن مستوى استخدام التكنولوجيا متوسط.



-السؤال الثاني: ما نوع التكنولوجيا المستخدمة في البنك (هل تستخدم وسائل فقط أم وسائل و برامج )

و تحصلنا على النتائج التالية :

**Typtic**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide materiel et logiciel	31	100.0	100.0	100.0

نلاحظ من خلال الجداول أن جميع البنوك تستخدم كلا من الوسائل و البرامج .

- السؤال الثالث: فيما تستخدم التكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل البنوك

كانت النتائج كما يلي :

الفرضية الصفرية: لا تستخدم إلا في الاتصال و التنظيم

الفرضية البديلة: تستخدم في مجالات غير الاتصال

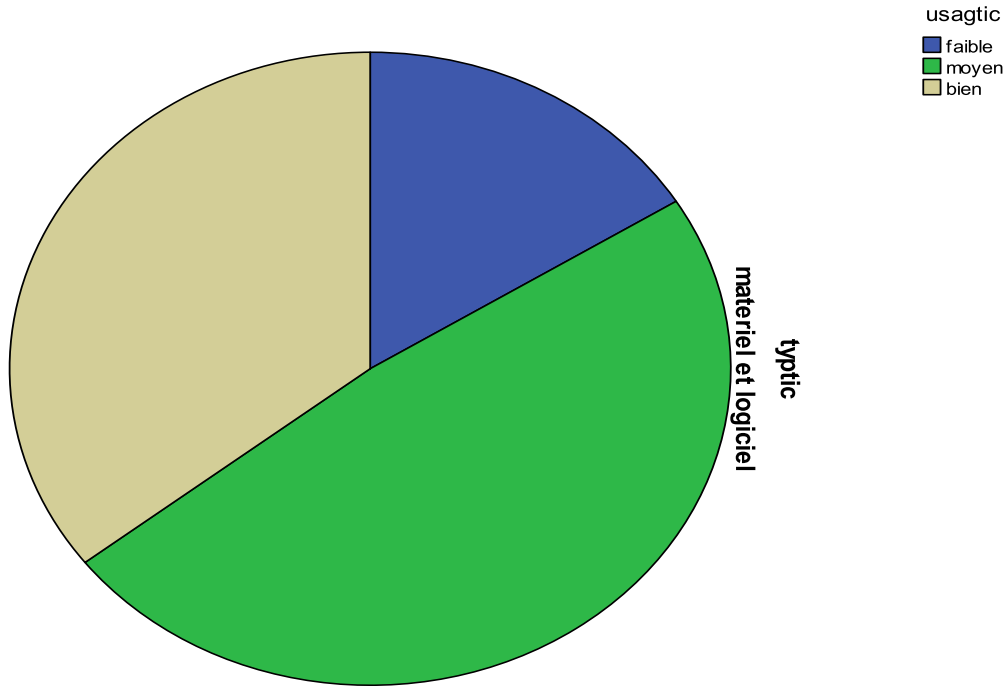
<b>Utlic</b>					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Va	communication et	20	64.5	64.5	64.5
lid	organisation				
e	control et	6	19.4	19.4	83.9
	communication				
	innover er	5	16.1	16.1	100.0
	communication				
	Total	31	100.0	100.0	

نلاحظ من خلال هذه النتائج أن 64.5% من البنوك تستخدم التكنولوجيا لغرض التنظيم و

الاتصال، كما نلاحظ أن هناك 19.4% تستخدم التكنولوجيا لغرض المراقبة، أما 5% من البنوك

فتستخدم لغرض إنتاج سلعة أو خدمة أخرى

كما يوضحه الشكل التالي



أما اختبار كاي تربيع بالنسبة لغرض استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في البنوك الجزائرية , أعطى النتائج التالية

**Test**

	Uttic
Khi-deux	13.613 <sup>a</sup>
Ddl	2
Signification asymptotique	.001

نلاحظ من الجدول أن معامل كاي تربيع المحسوبة قد بلغ 13.61 بدرجة حرية 2، أما معامل كاي تربيع الجدول يساوي 13.82 . و عليه فإن القيمة المجدولة أكبر من القيمة المحسوبة، و بالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أن البنوك الجزائرية تستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، للاتصال و التنظيم، و نرفض الفرضية البديلة.

### 3- اختبار الفرضية الثالثة:

تم اختبارها بالسؤال التالي: هل أنتم راضيين بالتكنولوجيا المستخدمة في البنك، وكانت النتائج كما يلي:

يلي:

#### Statistiques

		statistic	ouisatis	Nonsattic
N	Valide	31	18	13
	Manquante	0	13	18

#### Tableau de fréquences

#### Satistic

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non	13	41.9	41.9	41.9
	oui	18	58.1	58.1	100.0
Total		31	100.0	100.0	

نلاحظ من خلال الجدول أن 41.9% من البنوك أجابت بأنها غير راضية بالتكنولوجيا المستخدمة

في البنك، بينما 58.1% من البنوك أجابت بأنها راضية بالتكنولوجيا المستخدمة في البنك.

- السؤال الثاني: إذا كانت إجابتك بنعم إلى أي مدى : هل تستخدم في جميع العمليات أو

في بعض العمليات،

كانت النتائج كما يلي :

**Ouisatis**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide opération quelques	18	58.1	100.0	100.0
Manquante manquant Système	13	41.9		
Total	31	100.0		

من النتائج المتحصل عليها نستنتج أن هناك 100% من البنوك ( 58.1%) التي أجابت بأنها راضية بالتكنولوجيا المستخدمة في البنك، تستخدمه فقط في بعض العمليات، أي أن جميع البنوك تستخدمها في بعض البنوك .

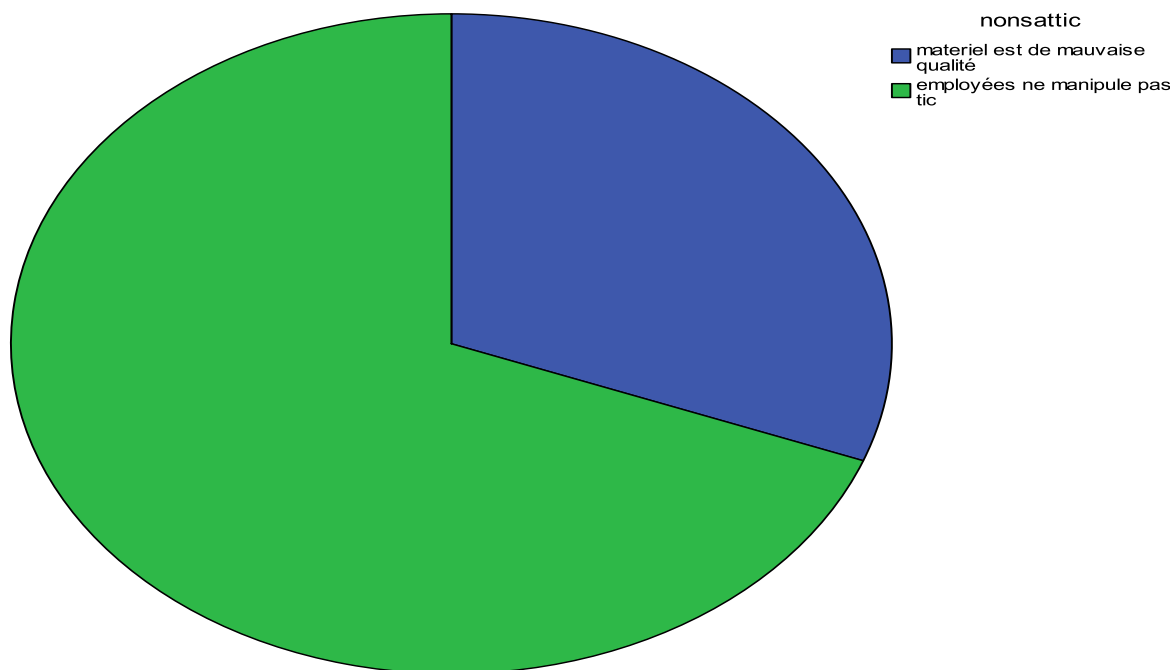
-السؤال الثالث : إذا أجبتم بلا، لماذا

كانت النتائج كما يلي :

**Nonsattic**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide matériel est de mauvaise qualité	4	12.9	30.8	30.8
employées ne manipule pas tic	9	29.0	69.2	100.0
Total	13	41.9	100.0	
Manquante Système manquant	18	58.1		
Total	31	100.0		

نلاحظ من خلال النتائج أن من 41.9% من البنوك التي أجابت بأنها غير راضية بالتكنولوجيا المستعملة، نجد 12% منها ترجع السبب إلى أن الوسائل ليست من نوعية جيدة، بينما 29% من البنوك ترجع السبب إلى أن العملاء لا يتحكمون في التكنولوجيا المستخدمة في البنوك.



أما عن كاي تربيع كانت النتائج كما يلي:

#### Test

	statistic	Nonsattic
Khi-deux	.806 <sup>a</sup>	1.923 <sup>b</sup>
ddl	1	1
Signification asymptotique	.369	.166

إن كاي تربيع المحسوب بالنسبة لعدم الرضا بالوسائل قد بلغت 1.923، أما المجدولة فإنها تساوي 2.71، و عليه المحسوبة أقل من المجدولة. أما بالنسبة للرضا بالوسائل، بلغ كاي تربيع 0.816 و هي أكبر مقارنة بالمجدولة التي تبلغ 0.45. فمن خلال هذه النتائج يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لا تتيح للبنوك الجزائرية

وسائل أكثر كفاءة، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أتاحت للبنوك الجزائرية وسائل أكثر كفاءة.

#### -4 اختبار الفرضية الرابعة

تم اختبار الفرضية بالأسئلة التالية:

هل التكنولوجيا المعلومات و الاتصال تساعد من تحقيق الأهداف

-الوسائل

#### Statistiques

		butmateriel	Butlogiciel
N	Valide	31	31
	Manquante	0	0

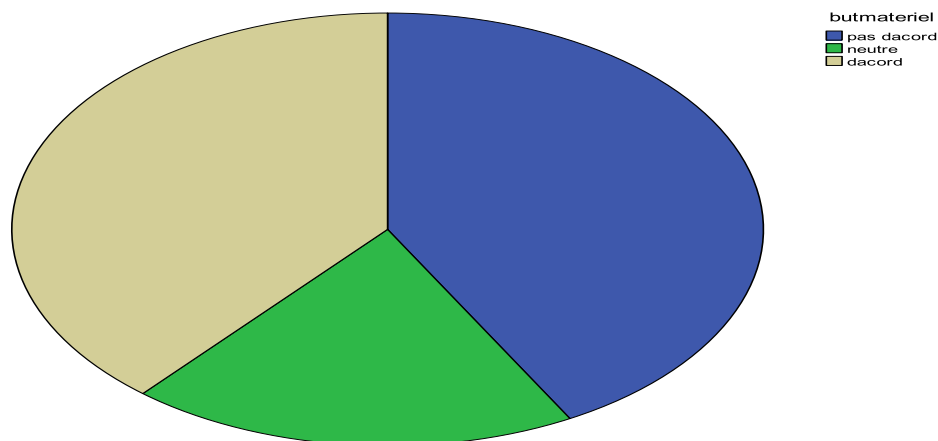
#### Butmateriel

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas accord	13	41.9	41.9	41.9
	neutre	6	19.4	19.4	61.3
	d dacor	12	38.7	38.7	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

نلاحظ من خلال النتائج أن 41.9% من البنوك قد أجابت بأنها غير موافقة على أن الوسائل

تساعد على تحقيق الأهداف بينما هناك 19.4% منها بدون إجابة، أما 12% قد عبرت على

موافقتها على أن الوسائل المستخدمة تساعد على تحقيق الأهداف.



### Test

	Butmateriel
Khi-deux	2.774 <sup>a</sup>
Ddl	2
Signification asymptotique	.250

نلاحظ من خلال هذه النتائج أن كاي تربيع المحسوب تساوي 2.774، أما الجدول فإنه يساوي 7.38

و عليه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لا تساعد على تحقيق الأهداف. و نرفض الفرضية البديلة التي تنص على أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تساعد على تحقيق الأهداف .

### - البرامج

- هل البرامج المستخدمة تساعد على تحقيق الأهداف

وكانت النتائج التالية كما يلي :

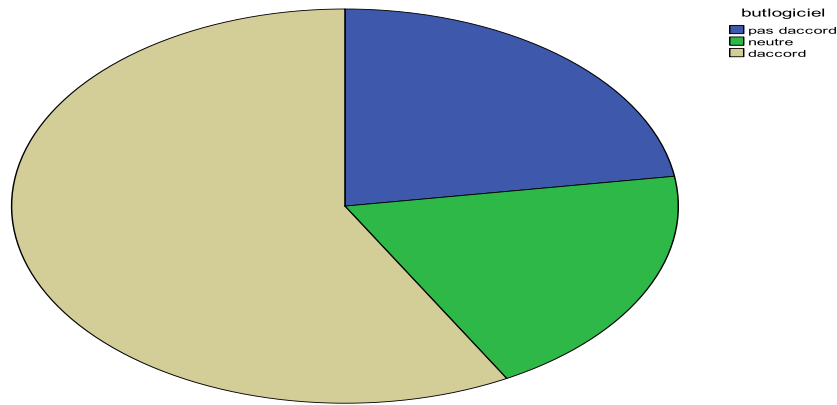
### Butlogiciel

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide pas daccord	7	22.6	22.6	22.6
neutre	6	19.4	19.4	41.9
daccord	18	58.1	58.1	100.0
Total	31	100.0	100.0	

نلاحظ من خلال النتائج أن 22.6% من البنوك قد عبرت على عدم توافقها أن البرامج المستخدمة

تساعد على تحقيق الأهداف بينما 19.4/ من البنوك فضلت التحايد عن الإجابة، أما 58.1%

عبرت عن موافقتها على أن البرامج المستخدمة تساعد على تحقيق الأهداف.



### Test

	Butlogiciel
Khi-deux	8.581 <sup>a</sup>
Ddl	2
Signification asymptotique	.014

نلاحظ من خلال النتائج أن كاي تربيع المحسوب تساوي 8.581، أما الجدول فقد بلغت قيمته

9.21، و عليه الجدولة أكبر من المحسوبة . و بالتالي نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن

البرامج المستعملة لا تساعد على تحقيق الأهداف

## 5- الفرضية الخامسة

وتم اختبارها بسؤالين

السؤال الأول : بأي نسبة تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في زيادة عوائد البنك , وكانت النتائج كما يلي :

### Statistiques

		Renttic	Clienttic
N	Valide	31	31
	Manquante	0	0

### Renttic

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide de 0 a 25%	31	100.0	100.0	100.0

نلاحظ من خلال أن جميع البنوك تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستخدمة في البنوك تساهم في زيادة العائد بنسبة تتراوح ما بين 0 و 25%

### - السؤال الثاني:

هل التكنولوجيا المستخدمة تساعد على استقطاب الزبائن وكانت النتائج كما يلي :

### Clienttic

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide pas daccord	5	16.1	16.1	16.1
neutre	14	45.2	45.2	61.3
daccord	12	38.7	38.7	100.0
Total	31	100.0	100.0	

نلاحظ أن من خلال النتائج 16.1% من البنوك قد عبرت على أنها غير موافقة بأن التكنولوجيا المستخدمة في البنوك تساعد على استقطاب الزبائن، بينما 45% منها فضلت على عدم الإجابة، كما نجد 38.7% من البنوك محل الدراسة تعبر عن موافقتها على أن التكنولوجيا المستخدمة تساعد على استقطاب الزبائن

أما فيما يخص اختبار كآي تربيع تحصلنا على النتائج التالية

#### Test

	Clienttic
Khi-deux	4.323 <sup>a</sup>
Ddl	2
Signification asymptotique	.115

من خلال النتائج نلاحظ أن معامل كاي تربيع المحسوبة تساوي 4.323، أما المجدولة فقد بلغت 4.61، و عليه القيمة المجدولة أكبر من القيمة المحسوبة، و بالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لا تساعد على استقطاب الزبائن، و نرفض الفرضية البديلة .

### المطلب الثالث: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في

#### الجزائر

قمنا بمقابلة مهندس إعلام آلي<sup>1</sup> الذي يتعامل مع البنوك الجزائرية فطرحنا عليه السؤال التالي:

<sup>1</sup> إسم المهندس : بوقاسي سمير

مكان العمل : مؤسسة سوجيمتال

الرتبة : مدير عام للمؤسسة

البنوك التي يتعامل معها : البنك الوطني الجزائري بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنك سوسيتي جنرال

في رأيكم ما هي عراقيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر وعامت إجابته كالاتي:

### 1-مشكل الثقة:

1-1-من جهة الفرد: من ما يعرقل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو سلوك الفرد الجزائري، حين أن هذا الأخير متفوق دائما من استخدام مثله الانترنت قصد الشراء أو البيع، ويفصل التوجه إلى الأسواق التقليدية والطرق التقليدية باعتبارها أكثر ضمان وأمان.

1-2-من جهة المؤسسات منها البنوك: إن البنوك الجزائرية لا تشتري من الجزائريين وأخرون قد عرضوا برنامج للبنوك الجزائرية، لكن هذه الأخيرة رفضت التعامل به، وفصلت الشراء من الدول المتقدمة لانعدام الثقة و كما أن القانون لا يسمح لها بذلك.

### 2-مشكل اللغة:

إن المؤسسات والأفراد الجزائريين لا يتحكمون في اللغات الأجنبية وهي لغات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

### 3-ضعف البنية التحتية التكنولوجية:

تعاني الجزائر بصفة عامة من تردي نسبي للبنية التحتية للشبكة الهاتفية الثابتة، وتفتقر إلى شبكات واسعة من هذه الخطوط الهاتفية فتميز العديد من مناطق الجزائر بانخفاض نسبة الكثافة السكانية ذلك أثر سلبا على تحفيز متعاملين الهواتف للاستثمار في البنية التحتية للشبكة الخدمية الثابتة.

### 4-ضعف حجم صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعتبر صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال محركًا أساسًا لحسن استخدامها وتوسع نطاقها، والجزائر تعاني من ضعف كبير في إنتاج السلع والخدمات ذات علاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

### 5- ضعف الثقافة التقنية:

إن تدني مستويات الثقافة الرقمية يؤثر سلبًا على تطور الاقتصاد الرقمي فإن فئة كبيرة من الجزائريين تعاني من ضعف مستوى الوعي بالاستخدام الصحيح لتقنية المعلومات حيث أن هناك جهل بأساليب ووسائل التعامل بأجهزة الجانب الآلي والبرمجيات، ما يؤثر سلبًا على الإقبال على خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

### 6- ضعف القاعدة البشرية المؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

إن العنصر البشري يعد إحدى السبل لتطور الاقتصاد الرقمي أو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لكن الجزائر تفتقر إلى الموارد البشرية والخبرات التكنولوجية ويعود ذلك إلى:

- ضعف مستوى التكويني المتخصص في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ضعف إمكانية البحث والتطوير العلمي والتكنولوجي الذي يؤدي دورا هاما في إنتاج المعرفة التكنولوجية الأزمة.

- هجرة الأدمغة والكفاءات إلى الدول المتقدمة، أبقى توفر لهم كافة الإمكانيات اللازمة.

## الخاتمة

حتى تواكب البنوك الجزائرية ما هو حاصل من تطور عالمي في مجال الخدمة المصرفية قامت بإعادة تصميم استراتيجيات لازمة للتواجد على المستوى المحلي و الخارجي, وكما قامت بإعداد بيئة لازمة للتعامل الصيرفة الإلكترونية عن طريق صياغة تشريعات لذلك.

كما تستخدم البنوك الجزائرية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الآتية من الخارج كما استفادت من مختلف وسائلها و برامجها التي تساعد من زيادة كفاءة البنوك على الاتصال و استخدام في عملياتها سواء للدراسة القروض أو الاتصال نتيجة لتوفير المعلومات اللازمة، و توفير راحة أكثر للعمال في تأدية نشاطهم .

خاتمة عامة

## خاتمة عامة

بعد دراستنا لموضوع أثر الاقتصاد الرقمي على أداء الجهاز المصرفي الجزائري، يمكن أن نستخلص نوعين من النتائج، يتعلق النوع الأول بالإطار العام للدراسة و الذي عالجناه في الفصل الأول، الثاني و الثالث و المتعلق بظهور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و علاقتها بالاقتصاد الرقمي، وكما يتعلق في تلك العلاقة بين هذا الأخير و التقليدي و أيضا العلاقة بين النقود القانونية و النقود الإلكترونية .

أما النوع الثاني فيخص مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجهاز المصرفي الجزائري.

### نتائج اختبار الفرضيات

بعد دراسة موضوع هذا البحث و محاولة الإحاطة ببعض جوانبه، يمكننا إجراء اختبار لفرضياته كما يلي :

- **الفرضية الأولى :** و التي نصت : الاقتصاد الرقمي هو بديل للاقتصاد التقليدي, فقد تم رفض هذه الفرضية بحيث أن المشكلة الاقتصادية التي تتمثل في دراسة العلاقة بين الحاجات و الموارد النادرة، بقيت نفسها بعد ظهور الاقتصاد الرقمي الذي أضاف عنصر جديد للاقتصاد التقليدي و الذي يتمثل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال،

- **الفرضية الثانية:** و التي نصت: البنوك الجزائرية تستخدم بكثرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، قد تم التأكد على هذه الفرضية حيث بينت نتائج الدراسة أن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، متوسط.

- **الفرضية الثالثة :** التي نصت على أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أتاحت للبنوك الجزائرية وسائل أكثر كفاءة، فقد تم التأكد على هذه الفرضية بما أن هذه الأخيرة تستعمل أحدث وسائل التكنولوجيا و التي تستخدم خاصة لاتصال و التنظيم .

- **الفرضية الرابعة:** التي نصت: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تساعد البنوك الجزائرية على تحقيق أهدافها، قد تم رفض هذه الفرضية.و عليه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لا تؤثر لا بالسلب و لا بالإيجاب على جانب من جوانب الأداء ألا وهو الأهداف.

- **الفرضية الخامسة:** التي نصت: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ترفع من فعالية البنوك الجزائرية.تم رفض الفرضية . فقد بينت النتائج أن التكنولوجيا لا تساعد من زيادة العوائد، و لا زيادة الزبائن.و عليه لا تؤثر لا بالسلب ولا بالإيجاب على جانب من جوانب الأداء ألا وهو الفعالية

### النتائج العامة للبحث

لقد أفضت هذه الدراسة إلى الخروج بجملة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- استطاعت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تضيف عناصر جديدة لموارد الاقتصاد المعروفة و التي هي عبارة عن استخدام التكنولوجيا لنقل و تحليل و استخدام المعلومات التي لا تحسب و لا توزن، حيث أن الانخفاض التنظيمي لتكاليفها خاصة تكاليف التخزين يؤدي إلى إنشاء استخدامات أخرى و استخدام مصادر المعلومات جديدة و هكذا لا يستطيع للتكاليف أن تؤول إلى صفر ولو كانت تكاليف التوزيع .

- كما أنه أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أهم عنصر لتقسيم الوقت المكان و العمل، وكيفية التوزيع، كما أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تتدخل في إعادة تركيب أنظمة الإنتاج و

ذلك بتزويدها بوسائل التنسيق بين أماكن العمل البعيدة من بعضها البعض

وعليه يمكن القول أن الاقتصاد الرقمي هو استخدام وسائل و برامج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في القطاعات الاقتصادية، وبتعبير آخر لا وجود للاقتصاد الرقمي بل تم رقمنة الاقتصاد. وهي العبارة الصحيحة. عن طريق رقمنة القطاعات نذكر منها التجارة، فتم رقمنة هذه الأخيرة نظرا لتلك التحولات التي حدثت للتجارة الكلاسيكية مثل استخدام الانترنت للتوزيع، والتعريف بالمنتج و أيضا عملية الدفع، ولكن لم تحذف مبادئ التجارة التقليدية التي هي عبارة عن بيع و شراء سلعة أو خدمة ما

-كما تعتبر النقود الإلكترونية وسيلة لتخزين قيمة النقود القانونية، ظهرت بتطور وسائل الدفع الذي ارتبط منذ القدم بتطوير التعاملات و المبادلات بين الأفراد في المجتمع، فبداية بالمقايضة إلى النقود السلعية، ونظرا لتطور الحاجة تطورت معها النقود حيث أصبحت قطع نقدية معدنية، وبارتفاع حجم المبادلات كان من الضروري تسهيل تداول النقود بطرق بسيطة و آمنة مما أدى إلى ظهور النقود الائتمانية، ثم النقود القيدية لتداول النقود دون خروجها من البنوك، وأخيرا النقود الإلكترونية كذلك لتسهيل تداول النقود دون خروجها من البنوك، وعليه نستنتج أن النقود الإلكترونية ليس بديل للنقود القانونية بل وسيلة لتداول النقود مثلها مثل النقود القيدية فقد نستطيع أن نقول أنها بديل للنقود القيدية فقط .

### التوصيات

-إن نقص الخبرات و المعلومات الموجودة التي تخص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تعتبر العائق الأساسي لاستخدامها في البنوك الجزائرية، كما يعود اختلاف أثر التكنولوجيا إلى اختلاف الخبرات و كيفية الاستخدام من بنك لآخر، ففي البنوك الجزائرية تستخدم أكثر لاتصال و التنظيم. وعليه يجب توفير البيئة الخاصة اللازمة لتطبيقات التكنولوجيا و تأهيل الموارد البشرية في مجال إنتاج المعرفة الثقافية و الإبداعية و ارتفاع مستوى الوعي و الثقافة المعلوماتية.

- كما أن البنوك الجزائرية تعاني من المشكلة في اللغة لأن المصطلح أساس التواصل في مجتمع ما، حيث أنه يؤدي ضعف توليد المصطلحات و انتشارها و خاصة العلمية منها و التقنية إلى صعوبات في تواصل عمل المجموعات الاختصاصية في المجتمع في إنتاجها، كالجامي و المهندسين و الباحثين كما تؤدي إلى صعوبات تواصل كافة القوى العاملة التي لا بد لها من استعمال مصطلحات متخصصة في عملها، مثل التقيين و العمال و بالتالي إلى انخفاض في إنتاجية هذه القوى.

- كما أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أثرت بالإيجاب على جانب من جوانب الأداء وهو الوسائل المستعملة، فنوعية المعدات المستعملة في البنوك الجزائرية من حواسب، موزعات إلكترونية، أنظمة المراقبة و أنظمة الدفع توافق المعايير الدولية و هي حديثة و في حالة جيدة، لكن يجب الإسراع بوضع هيئات مساعدة مختصة بالتركيب و الصيانة لهذه المعدات تكون ذات تكوين في مستوى المعدات المستخدمة - كما أن البنوك الجزائرية تستخدم آخر تكنولوجيا تم التوصل إليها في النقد الآلي من خلال إصدار بطاقات ذات رقاقة إلكترونية، ولكن انعدام الثقافة النقدية الإلكترونية، تواجه البنوك الجزائرية عراقيل في التعامل بها.

و بالتالي نستطيع القول على أن رقمنة البنوك أو اثر التكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الجهاز البنكي الجزائري يقتصر على جانب واحد و هو الكفاءة باستخدام وسائل جد متطورة .

فمازالت البنوك الجزائرية تعاني من كيفية استخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال، فيجب للجزائر أن تنتج لكي تتحكم فيها و تستفيد أكثر من مزاياها.

## المراجع

## أ - الكتب

1. أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1983
2. أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع و الآفاق، مجموعة النيل العربية، القاهرة، الطبعة الأولى 2006
3. بلعوز بن علي، محاضرات في النظريات و السياسات النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2004.
4. جمال أبو شنب عن نيقولا فيماشيف، العلم و التكنولوجيا و المجتمع منذ البداية و في الآن، دار المعرفة الجامعية 1999 .
5. جودت جعفر خطاب، إعادة هيكلة المصارف، دراسة تطبيقية، دار دجلة، الأردن، ط1، 2009.
6. حافظ محمود شلتوت، اقتصاديات النقود البنوك، جامعة الزقاسق، مصر 1990 .
7. حسين عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات دار المصرية اللبنانية القاهرة مصر 1997 .
8. رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية 1999.
9. سامية محمد جابر نعمان أحمد عثمان الإتصال و الإعلام ( تكنولوجيا المعلومات) دار المعرفة الجامعية الإسكندرية 2000
10. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المنهاج، الأردن، الطبعة الأولى، 2008
11. طارق طه التسويق و التجارة الإلكترونية دار الكتب للنشر و التوزيع، الأردن 2004
12. طارق عبد العال حماد التجارة الإلكترونية، دار الجامعية، الإسكندرية 2004/2003 .

13. طارق عبد العال حماد التجارة الإلكترونية، دار الجامعية، الإسكندرية 2004/2003
14. عبد الحكيم أحمد الخرامي، تطور نظرية الإدارة منذ و ما قبل .....إلى عصر المعلومات، ابتراك للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة مصر 2001
15. عبد النعيم مبارك، محمود يونس، اقتصاديات النقود و الصيرفة و التجارة الدولية، الدار الجامعية للطباعة و النشر 1996، ص 21
16. عبد النعيم مبارك، محمود يونس، اقتصاديات النقود و الصيرفة و التجارة الدولية، الدار الجامعية للطباعة و النشر 1996.
17. عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق، دار الجامعية الجديدة، مصر 2008
18. فريد راغب النجار، الاستثمار بالنظم الالكترونية والاقتصاد الرقمي، الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة 2004.
19. محمد إبراهيم عبد الرحيم " الاقتصاد الصناعي و التجارة الإلكترونية " مؤسسة شباب الجامعة ، القاهرة 2007
20. محمد الطعمانة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية تطبيقاتها في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004
21. محمد محمود نور، أسس و مبادئ النقود و البنوك، كلية التجارة، جامعة الزهر، مصر، بدون تاريخ
22. محمد محمود نور، أسس و مبادئ النقود و البنوك، كلية التجارة، جامعة الزهر، مصر، بدون تاريخ
23. محمد سعيد أوكيل، وظائف و نشاطات المؤسسة الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية

24. منير الجنيبيهي و، البنوك الإلكترونية ، دار الفكر الجامعي الإسكندرية 2005
25. مصطفى عشوى، أسس علم النفس الصناعي و التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992
26. نبيل مرسى، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1998 .
27. يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الإلكتروني عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت، الطبعة الأولى دار وائل للنشر و التوزيع عمان 2004
- ب-الملتقيات و المجالات**
28. اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغرب آسيا، تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات المتقدمة في قطاع النقل في منطقة الإسكو، الأمم المتحدة، نيويورك، 2003.
29. حسين شحادة الحسين، الصيرفة الالكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، الجزء الثاني، الجديد في التمويل المصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2002، ص 193.
30. رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية و الوقائع والتحديات، جامعة الشلف.
31. رواسكي خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على النمو الاقتصادي، دراسة حالة الجزائر خلال الفترة 1995-2003 مجلة الاقتصاد و الإحصاء التطبيقي، المدرسة العليا للإحصاء و الاقتصاد التطبيقي، الجزائر، العدد 12، 2009 .

32. سالمى جمال، السياسة الاقتصادية الملائمة للإمماج الجزائر فى اقتصاد المعرفة، أعمال الملقى الوطنى حول تقييم السياسة الاقتصادية، جامعة تلمسان يومى 30 و 29 نوفمبر 2004 ، الجزائر، ص 04.

33. مسعداوى يوسف، البنوك الإلكترونية، أعمال الملقى الوطنى حول المنظمة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية، - واقع وتحديات - جامعة حسبية بن بوعلى، الشلف، يومى 14 و 15 ديسمبر 2004.

#### ت-القوانين و التشريعات

34. الجريدة الرسمية ، العدد 59.
35. الجريدة الرسمية، رقم 63 لسنة 1998 .
36. الجريدة الرسمية العدد 47 .
37. الجريدة الرسمية رقم 60 لسنة 2000.
38. الجريدة الرسمية، رقم 26 الصادرة بتاريخ 2006/04/23 الموافق ل 24 ربيع الأول

1427

39. الأمر 06-05 ب 23 أوت 2005 المتعلق بمكافحة التهريب.
40. الأمر رقم 47-71 المتضمن تنظيم مؤسسات القرض، الجريدة الرسمية، العدد 55 الصادر فى 06/07/1971.

41. القانون 10-05 المعدل و المتمم للإمر 58-75 المتضمن القانون المدنى .
42. القانون 03-200 المؤرخ فى 05 أوت 2000 الجريدة الرسمية 06 أوت 2000، العدد

43. القانون النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية، معتمد من لجنة الأمم المتحدة، مركز العدالة للتوفيق و التحكيم التجاري، [www.aladata.org](http://www.aladata.org) .

44. قانون رقم 04-0 المؤرخ في 14 شعبان 1430 الموافق ل 05 اوت 2009.

45. المرسوم التنفيذي 07-123 المتعلق بنظام الإستغلال المطبق على كل أنواع الشبكات.

#### ث-الدروس و المحاضرات

46. بلغيث بشير تحليل المعطيات محاضرات لطلبة السنة الأولى ماجستير، جامعة سعد دحلب، البليدة 2009.

47. عمر صخري محاضرة الإقتصاد الكلي المعمق ماجستير 2009/2008 كاية العلوم الإقتصادية و التسيير جامعة البليدة.

#### ج-الرسائل الجامعية

48. أحمد أمداح، التجارة الإلكترونية من المنظور الفقه الإسلامي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في فقه و أصول، جامعة باتنة، 2005 / 2006.

49. أمينة بركان، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، الجزائر 03، 2013/2014.

50. العمري لحاج، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على النمو الاقتصادي دراسة حالة الجزائر 1995-2009، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر 03 2012/2013.

51. بورزق ابراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد اللي البيبنكي، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير الجزائر 2007-2008.

52. سمية ديمش، التجارة الإلكترونية، حقيقتها وواقعها في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة 2010-2011.
53. شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة ورقلة و 2007-2007.
54. يدو محمد، تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و دورها في تحديث الخدمة المصرفية - دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2007 ص 110.

#### د. المواقع الإلكترونية

55. البوابة القانونية، القانون النموذجي للأمم المتحدة الخاص بالتجارة الإلكترونية، شركة خدمات المعلومات و معلومات التنمية التشريعية، من الموقع:  
<http://www.tashraat.com/legalstudies>
56. الأمم المتحدة، مؤتمر المتحدة للتجارة و التنمية، إقتصاد المعلومات تقرير لسنة 2008/2007 على الموقع: <http://www.unctad.org>.
57. الأمم المتحدة-اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، الملامح الإقليمية لمجتمع المعلومات في غربي آسيا، 2005 على الموقع:  
<http://www.escwa.un.org/information/publications/edit/upload/ictd-05-a.pdf>
58. التقرير السنوي لقطاع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، حصيلة انجازات 2012 و أفاق 2013 أبريل 2013 من الموقع:  
<http://www.poste.un/upload/actualite/rapport-annuel STIC- 2012>
59. القانون النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية، منتدى المحامين العرب، أنظر الموقع:

<http://www.mohamoon-montada.com/default.aspx.action=display>

60. جميل عبد الباقي الصغير، القانون الجنائي و التكنولوجيا الحديثة

61. <http://ses.telecompavistech.f/bounie/documents/recherche/.pdf>

62. عبد الهادي بخش، مدخل الى الأنترنت، 2003 على الموقع [www.kutub.info-417](http://www.kutub.info-417)

63. كساسي محمد أمين تحليل النفقات في الميزانية العامة للدولة باستخدام أسلوب التحليل الى

المركبات 1لساسية حالة الجزائر في الفترة الممتدة بين 1970 – 2000 جامعة ورقلة من

<http://rcweb.luedid.net/rct/8/pdf>

64. منشورات الأمم المتحدة، قانون الأنستزال النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية مع دليل

لُشتراع 2001، الأمم المتحدة نيويورك 2002 من الموقع: [www.uniitral.org](http://www.uniitral.org).

65. *l'economie numerique ; une nouvelle economie ;sur*

[www.cerna.ensmp.fr/document/ob-gub](http://www.cerna.ensmp.fr/document/ob-gub)

[www.clubnada.jeeran.com](http://www.clubnada.jeeran.com).66

[www.dris-cerist.dz](http://www.dris-cerist.dz).67

68. [http://www.escwa.un.org/information/publications/edit/upload/ictd-08-](http://www.escwa.un.org/information/publications/edit/upload/ictd-08-7-a.pdf)

[7-a.pdf](http://www.escwa.un.org/information/publications/edit/upload/ictd-08-7-a.pdf)

<http://www.aljazirah.com/digimag/0904200/hasebat6.htm>.69

70. <http://sececo-univ-portiers.fr/franc-euro/article/magliettalscialaw.pdf>

le 04/05/2011

71. [www. Algerie telecom. Dz/AR/](http://www.Algerie telecom. Dz/AR/)

72. [www. Arpt.fz/fr/doc](http://www.Arpt.fz/fr/doc) ARPT.rapport annuel 2008 page 59 sur

73. [http/ www. Arpt-dz/ar/abs/etude/ c=mibile](http://www.Arpt-dz/ar/abs/etude/c=mibile)

74. [http:// www.internet world stats.com/stats.html](http://www.internet world stats.com/stats.html) 23/01/2013.

75. <http://www.itu.int/ict/statistics>.

76. [www.satim-dz.com](http://www.satim-dz.com).

77. [www.association.economerique .fr/wp-comtent/aploads](http://www.association.economerique.fr/wp-comtent/aploads).

## المراجع باللغة الأجنبية

### Ouvrages

78. Ammour benhalima , le système bancaire algérien ; texte et réalité ,  
édition dehleb ; alger ; 2001 .
79. ANDRE ; TIANO, transfert de technologie industrielle ; paris 1981.
80. ANNE Mayere, pour une économie de l'information ed centre  
national de la recherche scientifique paris France 1990.
81. BENOT Aubect , the information technology and organization  
godain-marin , quebec ; canada 1997.
82. Cristophe degrys ; l'économie en 100 et quelques mots d'actualités  
édition de-book université 2010 .
83. Dictionnaire d'économie et de sciences sociales ,CD Echaude  
maison , commenté en langue arabe par mr MED cherif ed nathon paris  
2007 p 985. Berti alger 2009 .
84. Dimirti weiss, ressource humaines, 2eme édition ; organisation,  
paris, 2003 .
85. DOMINIQUE Forey, l'économie de la connaissance nouvelle edition  
édition le decouverte , paris 2009 .
86. Drucker p ; l'efficacité, objectif n°1 des cadres ; ed d'organisation  
paris, 1974
87. Gerard lelarge ; impact des ntic sur les métiers et les compétences  
dans le secteur bancaire et financier, paris dauphine ,2001.
88. GOD Froy dang ; économie des télécommunications et de l'internet ;  
collection nouvelles technologies d'information et de communication ed  
economica ; paris

89. HENRI Guitton . la monnaie , dalooz 3eme edition 1974
90. JEAN pierre ptatat, monnaie ; système financier et politique monétaire ; ed economica paris 2002 .
91. JEAN-LUC Metzger ; irrésistible extension du TIC au travail ; collection sciences sociales ; paris 2007 .
92. Jerome vicente , les espaces de la net économie ed economica paris 2005 .
93. J-L METZGER ou va le travail a l'ere du numérique collection sciences sociales paris 2007 .
94. MICHEL Badoc ; le marketing de la start-up , édition d'organisation paris .
95. MICHEL Badoc et autre . E- marketing de la banque etr de l'assurance édition d'organisation . paris . France
96. MICHEL Volle , économie des nouvelles technologies ed economica paris 1999 .
97. Olivier bomsel ; gratuit de déploiement de l'économie numérique edition gollimard, 2007 .
98. Roger Carter, «information technologie, made simple Books whitout place », London ;1991,.
99. Santiago cavanilleas mugica, commerce électronique ,le temps des certitudes, édition delta,bruxelles, 2001 .
100. Thomson ; organization in action ; Mc graw-hill ; New-york ; 1967
101. ZOLLINGER lommarque, e-marketing et strategie de la banque ; DUNOD , paris 1999 .
102. Zunayr, MIKDASHI ; les banques a l'ère de la mondialisation, ed economica, paris 1998.

### **Reuves et articles**

103. A.benchablah.PME magazine ; N°13 ; 15 mars 2002 .

104. Alain rallet ; commerce électronique ou électronisation du commerce ; reseaux ; 2001/n2; article disponible sur ; [http ;//www.cairn.info/revue-reseaux-2001-2-page17.htm](http://www.cairn.info/revue-reseaux-2001-2-page17.htm).
105. Albane ,managing, taward accountability for performance , homewood,irwin ; 1978.
106. Charbi samir economica n°10 aout d'apres le rapport mondial sur le développement humain.
107. HADJ ARAB Abdelhamid, projet système de paiement ,RTGS ; media bank ;n°67 aout
108. laurence habib ,electroniccommerce ; INFO-ISO ; information système in organozation departement of interactive media ; the norwegian ;computing center ;31 october2001 .
109. LAMERI Lhadj ; rapport sur le développement des télécommunications dans le monde. 2006.
110. Maryann P. Feldman ; la révolution d-internet et la géographie de l'innovation ; revue internationale des sciences sociales ; n° 171 ; 2002 .
111. Nouvelles technologies, une stratégie socio-économique pour les années 99 ; Rapport d'un groupe d'experts sur les aspects sociaux des nouvelles technologies OCDE 1988.

## قائمة الملاحق

## الملحق رقم 01 : ترتيب دول العام فيما يخص تكنولوجيا المعلومات و

### الإتصال حسب المؤشر العالمي

Pays	Classement 2011	IDI 2011	Classement 2010	IDI 2010
Corée (Rép. de)	1	8,56	1	8,45
Suède	2	8,34	2	8,21
Danemark	3	8,29	3	8,01
Islande	4	8,17	4	7,96
Finlande	5	8,04	5	7,89
Pays-Bas	6	7,82	7	7,60
Luxembourg	7	7,76	6	7,64
Japon	8	7,76	8	7,57
Royaume-Uni	9	7,75	14	7,35
Suisse	10	7,68	9	7,48
Hong Kong, Chine	11	7,68	12	7,39
Singapour	12	7,66	10	7,47
Norvège	13	7,52	11	7,39
Macao, Chine	14	7,51	13	7,38
Etats-Unis	15	7,48	16	7,11
Allemagne	16	7,39	15	7,18
Nouvelle-Zélande	17	7,34	18	7,03
France	18	7,30	17	7,08
Autriche	19	7,10	22	6,74
Irlande	20	7,09	19	6,99

Australie	21	7,05	21	6,75
Canada	22	7,04	20	6,87
Belgique	23	6,89	23	6,60
Estonie	24	6,81	26	6,36
Slovénie	25	6,70	24	6,54
Malte	26	6,69	28	6,30
Israël	27	6,62	25	6,41
Espagne	28	6,62	27	6,31
Italie	29	6,28	29	6,13
Qatar	30	6,24	31	5,94
Pologne	31	6,19	30	6,09
République tchèque	32	6,17	33	5,89
Grèce	33	6,14	35	5,88
Barbade	34	6,07	32	5,91
Lituanie	35	6,06	34	5,88
Lettonie	36	6,06	37	5,80
Portugal	37	6,05	36	5,86
Fédération de Russie	38	6,00	40	5,61
Slovaquie	39	5,86	39	5,63
Bahreïn	40	5,85	45	5,19

Hongrie	41	5,77	42	5,53
Croatie	42	5,75	41	5,54
Antigua-et-Barbuda	43	5,74	44	5,35
Chypre	44	5,73	38	5,64
Emirats arabes unis	45	5,64	43	5,41
Bélarus	46	5,57	46	5,08
Arabie Saoudite	47	5,43	53	4,81
Serbie	48	5,40	47	5,04
Kazakhstan	49	5,27	56	4,65
Uruguay	50	5,24	49	4,89
Bulgarie	51	5,20	51	4,87
Roumanie	52	5,13	50	4,89
Oman	53	5,10	54	4,75
Ex-Rép. yougoslave de Macédoine	54	5,05	48	4,90
Chili	55	5,01	58	4,63
Argentine	56	5,00	55	4,72
Brunéi Darussalam	57	4,95	52	4,85
Malaisie	58	4,82	57	4,63
Saint-Vincent-et-les- Grenadines	59	4,74	59	4,58
Brésil	60	4,72	67	4,17

Trinité-et-Tobago	61	4,57	60	4,42
Moldova	62	4,55	62	4,24
Bosnie-Herzégovine	63	4,53	64	4,21
Sainte-Lucie	64	4,49	61	4,36
Liban	65	4,48	68	4,11
Panama	66	4,41	63	4,21
Ukraine	67	4,40	65	4,20
Azerbaïdjan	68	4,39	73	3,83
Turquie	69	4,38	66	4,17
Seychelles	70	4,37	69	4,00
Costa Rica	71	4,37	71	3,94
Maldives	72	4,30	72	3,92
Géorgie	73	4,20	75	3,75
Maurice	74	4,18	70	3,95
Jordanie	75	3,95	77	3,61
Colombie	76	3,93	76	3,73
Venezuela	77	3,92	74	3,78
Chine	78	3,88	79	3,58

Mexique	79	3,79	78	3,60
Albanie	80	3,78	80	3,48
Viet Nam	81	3,68	86	3,41
Equateur	82	3,68	85	3,41
Egypte	83	3,66	81	3,44
Mongolie	84	3,63	87	3,36
Tunisie	85	3,58	83	3,42
Pérou	86	3,57	82	3,43
Iran (République islamique d')	87	3,53	88	3,35
Fidji	88	3,50	93	3,08
Jamaïque	89	3,49	84	3,42
Maroc	90	3,46	92	3,19
Sudafricaine (Rép.)	91	3,42	90	3,20
Thaïlande	92	3,41	89	3,29
Dominicaine (Rép.)	93	3,34	91	3,19
Philippines	94	3,19	94	3,04
Indonésie	95	3,19	97	3,01
Syrie	96	3,15	96	3,01
Paraguay	97	3,14	99	2,94
Bolivie	98	3,13	100	2,93
Guyana	99	3,12	95	3,02

Tonga	100	3,12	98	2,94
Cap-Vert	101	3,08	101	2,90
Ouzbékistan	102	3,05	104	2,77
El Salvador	103	2,99	102	2,89
Algérie	104	2,98	103	2,86
Sri Lanka	105	2,88	105	2,74
Cuba	106	2,77	107	2,66
Honduras	107	2,72	106	2,71
Botswana	108	2,67	108	2,50
Namibie	109	2,51	112	2,27
Turkménistan	110	2,49	109	2,44
Gabon	111	2,47	110	2,40
Tuvalu	112	2,46	113	2,23
Nicaragua	113	2,44	111	2,31
Kenya	114	2,32	114	2,07
Zimbabwe	115	2,24	118	1,89
Swaziland	116	2,24	115	2,06
Ghana	117	2,23	121	1,81
Bhoutan	118	2,13	117	1,92
Inde	119	2,10	116	1,98
Lao (R.d.p.)	120	1,99	120	1,84

Cambodge	121	1,96	119	1,88
Nigéria	122	1,93	124	1,75
Iles Salomon	123	1,85	127	1,67
Sénégal	124	1,85	122	1,76
Gambie	125	1,84	123	1,75
Yémen	126	1,76	126	1,70
Pakistan	127	1,75	125	1,71
Djibouti	128	1,74	128	1,65
Côte d'Ivoire	129	1,69	131	1,62
Comores	130	1,68	130	1,64
Myanmar	131	1,67	129	1,65
Ouganda	132	1,67	136	1,53
Rwanda	133	1,66	140	1,50
Togo	134	1,65	132	1,59
Zambie	135	1,65	137	1,53
Mauritanie	136	1,64	138	1,53
Népal	137	1,63	134	1,55
Cameroun	138	1,60	135	1,54
Tanzanie	139	1,60	139	1,52
Congo (Rép. du)	140	1,60	133	1,55

Bénin	141	1,55	141	1,49
Papouasie-Nouvelle-Guinée	142	1,44	144	1,36
Madagascar	143	1,44	142	1,41
Malawi	144	1,42	143	1,37
Mali	145	1,38	147	1,24
Congo (Rép. dém.)	146	1,30	149	1,18
Mozambique	147	1,28	145	1,26
Guinée	148	1,28	146	1,25
Libéria	149	1,26	148	1,20
Ethiopie	150	1,15	150	1,09
Burkina Faso	151	1,14	152	1,06
Erythrée	152	1,09	151	1,08
Centrafricaine (Rép.)	153	0,97	153	0,96
Tchad	154	0,94	155	0,85
Niger	155	0,88	154	0,88

الملحق رقم 2 : تطوير المؤشر المركب للدول العالم ( دول متقدمة , سائرة  
في طريق النمو)

Tableau 2 : Evolution de l'indice IDI en fonction du niveau de développement, 2010-2011

	IDI 2010					IDI 2011					Evolution de la valeur moyenne 2010-2011
	Valeur moy- enne*	Ecart-type	CV	Min.-Max.	Four- chette	Valeur moy- enne*	Ecart-type	CV	Min.-Max.	Four- chette	
Monde	3,94	2,08	52,60	0,85-8,45	7,60	4,15	2,13	51,31	0,88-8,56	7,68	0,21
Pays développés	6,27	1,17	18,69	3,48-8,21	4,73	6,52	1,15	17,59	3,78-8,34	4,56	0,25
Pays en développement	3,05	1,60	52,35	0,85-8,45	7,60	3,24	2,12	65,54	0,88-8,56	7,68	0,19

Source: UIT.

Note: \* Moyennes simples. CV = Coefficient de variation.

**Tableau 3: Les dix pays les plus dynamiques: évolution de l'indice IDI entre 2010 et 2011**

<b>Evolution du classement IDI</b>		
<b>Classement IDI 2011</b>	<b>Pays</b>	<b>Places gagnées dans le classement</b>
49	Kazakhstan	7
60	Brésil	7
133	Rwanda	7
47	Arabie saoudite	6
40	Bahreïn	5
68	Azerbaïdjan	5
88	Fidji	5
9	Royaume Uni	5
81	Viet Nam	5
117	Ghana	4

40	Bahreïn	0,66
47	Arabie saoudite	0,62
49	Kazakhstan	0,61
68	Azerbaïdjan	0,57
60	Brésil	0,54
46	Bélarus	0,54
24	Estonie	0,49
73	Géorgie	0,45
71	Costa Rica	0,45
117	Ghana	0,43

117	Ghana	23
115	Zimbabwe	19
68	Azerbaïdjan	15
88	Fidji	14
49	Kazakhstan	13
60	Brésil	13
47	Arabie saoudite	13
40	Bahreïn	13
114	Kenya	12
73	Géorgie	12

## Pays les moins connectés, 2011

Pays	IDI 2011
Ghana	2,23
Bhoutan	2,13
Inde	2,10
Lao (R.d.p.)	1,99
Cambodge	1,96
Nigéria	1,93
Salomon (Iles)	1,85
Sénégal	1,85
Gambie	1,84
Yémen	1,76

Pakistan	1,75
Djibouti	1,74
Côte d'Ivoire	1,69
Comores	1,68
Myanmar	1,67
Ouganda	1,67
Rwanda	1,66
Togo	1,65
Zambie	1,65
Mauritanie	1,64

<b>Népal</b>	<b>1,63</b>
<b>Cameroun</b>	<b>1,60</b>
<b>Tanzanie</b>	<b>1,60</b>
<b>Congo</b>	<b>1,60</b>
<b>Bénin</b>	<b>1,55</b>
<b>Papouasie- Nouvelle-Guinée</b>	<b>1,44</b>
<b>Madagascar</b>	<b>1,44</b>
<b>Malawi</b>	<b>1,42</b>
<b>Mali</b>	<b>1,38</b>
<b>Congo (Rép. Dém.)</b>	<b>1,30</b>

<b>Mozambique</b>	<b>1,28</b>
<b>Guinée</b>	<b>1,28</b>
<b>Libéria</b>	<b>1,26</b>
<b>Ethiopie</b>	<b>1,15</b>
<b>Burkina Faso</b>	<b>1,14</b>
<b>Erythrée</b>	<b>1,09</b>
<b>Centrafricaine (Rép.)</b>	<b>0,97</b>
<b>Tchad</b>	<b>0,94</b>
<b>Niger</b>	<b>0,88</b>

## : Pays les moins connectés, 2011

Pays	IDI 2011
Ghana	2,23
Bhoutan	2,13
Inde	2,10
Lao (R.d.p.)	1,99
Cambodge	1,96
Nigéria	1,93
Salomon (Iles)	1,85
Sénégal	1,85
Gambie	1,84
Yémen	1,76

<b>Pakistan</b>	<b>1,75</b>
<b>Djibouti</b>	<b>1,74</b>
<b>Côte d'Ivoire</b>	<b>1,69</b>
<b>Comores</b>	<b>1,68</b>
<b>Myanmar</b>	<b>1,67</b>
<b>Ouganda</b>	<b>1,67</b>
<b>Rwanda</b>	<b>1,66</b>
<b>Togo</b>	<b>1,65</b>
<b>Zambie</b>	<b>1,65</b>
<b>Mauritanie</b>	<b>1,64</b>

<b>Népal</b>	<b>1,63</b>
<b>Cameroun</b>	<b>1,60</b>
<b>Tanzanie</b>	<b>1,60</b>
<b>Congo</b>	<b>1,60</b>
<b>Bénin</b>	<b>1,55</b>
<b>Papouasie- Nouvelle-Guinée</b>	<b>1,44</b>
<b>Madagascar</b>	<b>1,44</b>
<b>Malawi</b>	<b>1,42</b>
<b>Mali</b>	<b>1,38</b>
<b>Congo (Rép. Dém.)</b>	<b>1,30</b>

<b>Mozambique</b>	<b>1,28</b>
<b>Guinée</b>	<b>1,28</b>
<b>Libéria</b>	<b>1,26</b>
<b>Ethiopie</b>	<b>1,15</b>
<b>Burkina Faso</b>	<b>1,14</b>
<b>Erythrée</b>	<b>1,09</b>
<b>Centrafricaine (Rép.)</b>	<b>0,97</b>
<b>Tchad</b>	<b>0,94</b>
<b>Niger</b>	<b>0,88</b>

## الملحق رقم 04:

Rang	Pays	Panier des prix TIC		Sous-panier téléphonie fixe en % du RNB par habitant		Sous-panier mobile cellulaire en % du RNB par habitant		Sous-panier large bande fixe en % du RNB par habitant		RNB par habitant en USD (2010, ou dernières données disponibles)
		2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	
		1	Macao, Chine	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	
2	Norvège	0,4	0,5	0,3	0,5	0,2	0,2	0,7	0,7	84 290
3	Singapour	0,4	0,4	0,2	0,2	0,2	0,2	0,8	0,8	40 070
4	Qatar	0,5	0,5	0,2	0,2	0,3	0,3	0,9	0,9	71 008
5	Luxembourg	0,5	0,5	0,4	0,4	0,4	0,4	0,6	0,6	77 160
6	Emirats arabes unis	0,5	0,5	0,1	0,1	0,3	0,2	1,2	1,2	41 930
7	Danemark	0,5	0,5	0,6	0,6	0,2	0,2	0,9	0,9	59 050
8	Hong-Kong, Chine	0,6	0,5	0,5	0,5	0,4	0,4	0,8	0,7	32 780
9	Suède	0,6	0,6	0,6	0,6	0,3	0,3	0,8	0,8	50 110
10	Etats-Unis	0,6	0,6	0,3	0,3	0,9	0,9	0,5	0,5	47 390
11	Suisse	0,6	0,6	0,5	0,5	0,8	0,8	0,5	0,5	71 530
12	Finlande	0,6	0,5	0,6	0,4	0,3	0,3	0,9	0,9	47 720
13	Autriche	0,7	0,7	0,6	0,6	0,3	0,4	1,0	1,0	47 060
14	Chypre	0,7	0,9	1,0	1,0	0,3	0,3	0,8	1,4	29 430
15	Bahrein	0,7	0,7	0,2	0,2	0,7	0,7	1,3	1,3	25 420
16	Islande	0,8	0,7	0,7	0,6	0,7	0,6	1,0	0,9	32 710
17	Pays-Bas	0,8	0,8	0,8	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8	49 050
18	Belgique	0,8	0,8	0,8	0,8	1,0	1,1	0,7	0,6	45 910
19	Israël	0,9	0,9	0,8	0,7	1,5	1,5	0,4	0,4	27 170
20	Allemagne	0,9	0,8	0,8	0,8	0,9	0,6	1,1	1,1	43 110

21	Irlande	0,9	0,9	0,8	0,8	1,1	1,1	1,0	1,0	41 000
22	Canada	0,9	0,8	0,8	0,6	1,2	1,1	0,8	0,7	43 270
23	Italie	0,9	0,9	0,9	0,9	1,1	1,0	0,9	0,9	35 150
24	Royaume-Uni	0,9	0,9	1,0	0,8	1,2	1,1	0,6	0,8	38 370
25	Japon	1,0	1,0	0,8	0,8	1,4	1,5	0,7	0,7	41 850
26	Brunéi Darussalam	1,0	1,0	0,4	0,4	0,7	0,7	1,8	1,9	31 800
27	France	1,0	1,0	0,8	0,8	1,4	1,4	0,9	0,9	42 390
28	Malte	1,0	1,0	0,7	0,6	1,3	1,3	1,1	1,1	19 270
29	Australie	1,0	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	1,5	1,0	43 590
30	Oman	1,0	1,2	0,9	0,9	0,6	0,6	1,7	2,2	18 260
31	Fédération de Russie	1,1	1,0	0,8	0,8	1,1	1,1	1,2	1,2	9 900
32	Corée (Rép. De)	1,1	1,1	0,4	0,4	1,3	1,4	1,6	1,6	19 890
33	Lituanie	1,2	1,2	1,4	1,4	1,0	1,0	1,1	1,1	11 390
34	Grèce	1,2	1,2	1,1	1,1	1,6	1,7	0,9	0,8	26 940
35	Trinité-et-Tobago	1,2	1,2	1,5	1,5	1,1	1,1	1,0	1,0	15 380
36	Lettonie	1,2	1,2	1,0	1,0	1,3	1,3	1,3	1,3	11 620
37	Bahamas	1,2	1,3	0,9	0,9	1,0	1,0	1,7	2,0	20 610
38	Slovénie	1,3	1,2	0,9	0,9	1,2	1,0	1,7	1,7	23 860
39	Maurice	1,3	1,5	0,8	0,8	1,0	1,1	2,0	2,5	7 750
40	Costa Rica	1,3	1,5	0,8	1,2	0,6	0,6	2,5	2,6	6 810

41	Arabie saoudite	1,3	1,3	1,0	0,7	1,0	1,1	2,0	2,0	16 190
42	Portugal	1,4	1,4	1,3	1,4	1,3	1,3	1,5	1,4	21 890
43	Espagne	1,4	1,3	1,2	1,1	1,8	1,8	1,2	1,2	31 790
44	Maldives	1,4	1,4	0,8	0,8	1,4	1,4	1,9	1,9	5 790
45	Venezuela	1,4	1,3	0,2	0,2	2,5	2,3	1,6	1,5	11 590
46	Croatie	1,5	1,5	1,5	1,5	1,3	1,5	1,6	1,6	13 870
47	Estonie	1,6	1,5	1,0	1,0	1,9	1,9	1,7	1,7	14 460
48	Nouvelle-Zélande	1,7	1,6	1,4	1,4	2,0	2,0	1,7	1,5	28 770
49	Pologne	1,7	1,7	2,0	2,0	1,2	1,5	1,9	1,7	12 440
50	Sri Lanka	1,8	1,8	1,8	1,8	0,6	1,0	2,9	2,7	2 240
51	Malaisie	1,8	1,8	0,8	0,8	1,4	1,4	3,2	3,2	7 760
52	Azerbaïdjan	1,8	1,7	0,6	0,6	2,0	1,7	2,8	2,8	5 330
53	Bélarus	1,9	1,8	0,3	0,3	1,8	1,6	3,6	3,6	5 990
54	Slovaquie	2,0	2,0	1,3	1,3	2,7	2,7	1,9	1,8	16 830
55	Uruguay	2,0	2,0	1,5	1,5	2,4	2,4	2,2	2,2	10 590
56	République tchèque	2,0	1,9	1,8	1,8	2,2	1,9	2,1	2,1	17 890
57	Kazakhstan	2,0	1,6	0,4	0,4	1,9	2,3	3,8	2,1	7 990
58	Panama	2,1	2,2	2,2	2,1	1,6	1,7	2,5	2,9	6 970
59	Saint-Kitts-et-Nevis	2,2	2,2	1,3	1,2	1,5	1,6	3,7	3,7	11 740
60	Hongrie	2,2	2,2	2,1	2,0	2,6	2,6	2,0	1,9	12 890

61	Roumanie	2,2	2,2	1,9	1,7	3,4	3,3	1,4	1,4	7 840
62	Ukraine	2,3	2,3	1,2	1,2	2,6	2,6	3,0	3,0	3 000
63	Mexique	2,4	2,4	2,6	2,6	2,3	2,3	2,5	2,3	8 890
64	Liban	2,2	3,0	1,6	1,4	2,6	4,1	2,4	3,4	8 880
65	Turquie	2,5	3,2	1,8	2,0	4,1	5,3	1,7	2,3	9 890
66	Tunisie	2,5	2,2	1,7	0,7	2,9	2,9	3,0	3,0	4 160
67	Chine	2,5	2,7	1,1	1,3	1,5	1,7	5,0	5,0	4 270
68	Monténégro	2,5	2,6	1,4	1,6	2,9	2,9	3,3	3,3	6 750
69	Serbie	2,6	2,1	1,4	1,1	2,1	1,8	4,2	3,3	5 630
70	Barbade	2,6	2,5	2,0	1,9	2,0	1,9	3,8	3,7	12 660
71	Chili	2,8	3,5	3,2	3,0	2,8	2,8	2,3	4,7	10 120
72	Seychelles	2,8	3,0	1,2	1,1	2,1	2,0	5,1	5,9	9 760
73	Bosnie-Herzégovine	2,8	3,2	2,5	2,3	4,0	3,9	2,0	3,4	4 770
74	Antigua-et-Barbuda	2,8	2,8	1,2	1,3	2,3	2,0	5,0	5,2	13 170
75	Egypte	2,9	3,0	1,6	1,6	3,3	3,5	4,0	4,0	2 420
76	Georgie	3,1	3,3	1,0	1,0	4,6	5,2	3,8	3,8	2 690
77	Argentine	3,2	2,8	0,6	0,6	5,7	4,3	3,4	3,6	8 620
78	Thaïlande	3,4	3,5	1,7	2,6	2,5	2,5	5,8	5,5	4 150
79	Algérie	3,4	3,1	1,7	1,7	3,7	3,7	4,8	4,0	4 450
80	Grenade	3,5	3,4	2,3	2,1	3,0	2,9	5,1	5,1	6 930
81	Botswana	3,5	3,7	3,0	3,3	2,3	2,6	5,2	5,2	6 790
82	Dominique	3,6	4,4	1,9	1,9	3,1	3,0	5,9	8,5	6 760
83	Bulgarie	3,7	3,8	2,2	2,4	6,3	6,3	2,6	2,6	6 270

84	Sainte-Lucie	3,8	3,8	2,1	2,1	3,9	4,1	5,4	5,4	6 560
85	Inde	3,8	3,9	2,7	2,7	3,2	3,5	5,5	5,5	1 330
86	Bhoutan	3,8	3,9	2,2	2,2	2,3	2,9	7,0	6,7	1 870
87	Colombie	3,8	4,6	1,5	1,3	4,8	4,8	5,2	7,7	5 510
88	Ex-Rép. yougoslave de Macédoine	3,8	4,2	3,1	3,1	5,0	6,1	3,4	3,4	4 570
89	Rép. dominicaine	3,8	4,1	3,0	3,7	4,0	4,0	4,5	4,5	5 030
90	Saint-Vincent-et-les-Grenadines	3,9	3,9	2,1	2,1	3,2	3,2	6,4	6,4	6 300
91	Jordanie	3,9	4,6	2,6	2,6	2,9	2,9	6,2	8,3	4 340
92	Suriname	4,0	4,0	0,5	0,5	2,9	2,9	8,5	8,5	5 920
93	Bésil	4,1	4,7	2,9	2,9	7,3	7,3	2,2	4,0	9 390
94	El Salvador	4,2	5,3	2,4	2,5	4,7	4,5	5,6	8,8	3 380
95	Arménie	4,3	5,7	1,6	1,6	3,3	3,3	7,9	12,1	3 000
96	Albanie	4,6	4,3	2,3	1,9	7,8	7,8	3,5	3,3	3 960
97	Jamaïque	4,6	4,4	3,2	2,9	3,2	3,0	7,3	7,3	4 800
98	Afrique du Sud	4,8	5,0	4,6	4,9	4,4	4,6	5,4	5,4	6 090
99	Equateur	4,8	4,8	2,2	2,2	5,3	5,3	7,0	7,0	3 850
100	Maroc	5,1	9,3	0,9	9,0	9,4	13,9	4,9	4,9	2 850

101	Guyane	5,1	8,3	1,3	1,3	3,5	3,9	10,4	19,6	2 870
102	Fidji	5,2	4,9	2,8	2,6	6,5	6,2	6,2	6,1	3 630
103	Paraguay	5,3	5,1	3,0	3,0	4,3	3,8	8,5	8,4	2 710
104	Indonésie	5,5	5,5	2,2	2,4	3,9	3,8	10,4	10,4	2 500
105	Moldavie	5,9	5,9	1,3	1,3	8,4	8,4	8,1	8,1	1 810
106	Viet Nam	6,0	6,4	2,3	2,5	4,9	5,8	10,8	10,8	1 160
107	Guatemala	6,1	6,7	2,4	2,4	3,9	3,4	12,0	14,2	2 740
108	Cap-Vert	6,3	8,7	3,1	3,1	11,6	11,6	4,3	11,6	3 270
109	Syrie	6,4	6,2	0,5	0,5	9,3	8,7	9,4	9,4	2 750
110	Bangladesh	6,5	6,8	2,6	2,3	2,7	4,0	14,3	14,3	700
111	Pérou	7,2	8,5	3,1	3,6	11,0	11,0	7,6	10,8	4 700
112	Pakistan	8,2	8,0	4,7	4,3	3,8	3,4	16,2	16,2	1 050
113	Philippines	9,0	9,2	8,4	8,9	5,9	5,9	12,9	12,9	2 060
114	Honduras	9,0	9,1	4,1	4,1	10,9	9,1	12,2	14,1	1 870
115	Angola	9,4	17,2	5,3	5,0	6,3	5,9	16,5	40,6	3 940
116	Tonga	9,7	8,7	2,3	2,3	4,0	4,0	22,8	19,8	3 280
117	Micronésie	10,1	8,6	4,4	4,1	4,0	4,0	22,0	17,6	2 730
118	Belize	10,5	15,8	6,2	6,2	9,8	9,8	15,6	31,5	3 810
119	Yémen	10,8	10,3	1,1	1,2	12,6	11,0	18,7	18,7	1 070
120	Samoa	12,1	12,0	4,8	4,8	7,1	7,1	24,3	24,3	3 000
121	Soudan	12,9	ND	5,7	ND	5,7	ND	27,4	ND	1 270
122	Namibie	13,2	13,4	3,8	4,0	4,3	4,5	31,6	31,6	4 500
123	Bolivie	13,4	15,5	15,7	15,7	7,5	7,5	16,9	23,2	1 810
124	Ghana	14,3	14,6	5,4	5,4	6,9	7,5	30,8	30,8	1 230
125	Nicaragua	14,9	20,4	5,6	5,6	18,1	18,3	21,1	37,2	1 110
126	Djibouti	19,8	25,5	7,6	7,8	12,3	12,3	39,5	56,4	1 270
127	Mauritanie	21,7	22,5	20,9	20,9	16,8	19,1	27,4	27,4	1 030
128	Sénégal	22,0	22,0	11,3	11,3	15,1	15,1	39,7	39,7	1 090



151	Gambie	41,8	ND	9,3	ND	16,0	ND	747,4	ND	450
152	Comores	45,9	51,6	16,0	16,0	21,6	38,8	128,3	620,0	750
153	Mali	46,6	50,3	15,7	17,0	29,3	33,9	94,6	100,2	600
154	Rwanda	51,6	55,0	20,8	28,3	34,0	36,7	257,8	377,4	520
155	Erythrée	51,8	ND	12,7	ND	42,8	ND	720,0	ND	340
156	Burkina Faso	51,8	58,4	30,3	28,0	25,2	47,3	113,5	180,1	550
157	Zimbabwe	52,8	59,0	26,3	23,6	53,7	53,4	78,3	1059,0	460
158	Mozambique	57,8	60,0	31,4	33,7	41,9	46,2	135,5	135,5	440
159	Togo	60,5	61,5	33,5	33,5	48,0	51,2	405,5	405,5	490
160	Niger	64,0	73,9	37,9	37,9	54,0	83,7	193,4	193,4	370
161	Madagascar	64,6	64,6	50,9	50,9	43,1	43,1	106,9	253,0	430

Source: UIT. Les valeurs des RNB par habitant ont été calculées à partir des données de la Banque mondiale.

Note: ND — Non disponible.

Bonjour, nous vous remercions de nous recevoir ; et de nous consacrer du temps ;

En quelques mots cet entretien fait partie d'une recherche doctorale ; qui a pour but de savoir l'impact de l'économie virtuelle sur le secteur bancaire en Algérie ; tout en sachant que l'économie virtuelle est l'utilisation des technologies d'information et de communication dans les différents secteurs de l'économie notamment le secteur bancaire

**1- Le nom de votre banque .....**

**2- Le lieu ou se trouve la banque.....**

**3- A quelle année votre banque a commencé son activité .....**

**4- A quelle année la banque a commencé d'utiliser les technologies d'information et de communication .....**

**5- Parmi le total de vos employés combien avez-vous**

- De cadre
- Ingénieur
- Informaticien
- Licencier
- Autre

**6- comment évaluez-vous le niveau de l'utilisation des tics dans votre banque**

Très bien	bien	moyen	faibles	Très faible
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**7- Vous utilisez les tics pour :**

- La planification et l'organisation de la banque ;

- Le control et la prise de décision (administration) ;
- Innover d'autre produit ou service ;
- Pour tout ce qui est dit au dessus

**8- est ce que vous êtes satisfaits de la compétence des employés chargés des tics**

- oui
- non

**9- si vous rependez par non ; pourquoi :**

- la manière dont vous recrutez les employés ne vous permet pas de connaître leurs compétences
- pas de formation pour ca

**10- qui se charge de la fonction d'organisation des tics**

- l'administration
- cellule spéciales pour ca
- autre

**11- Comment vous obtenez les logiciels**

- L'achat
- Avoir une copie par le net
- Les deux
- Il ya un informaticien créateur de logiciel dans la banque

**12- Est-ce que les tics que vous utilisez (matériel) sont des :**

- produit locaux
- importation

**13- est ce que le matériel et logiciel que vous utilisez satisfont vos besoins**

- oui
- non

**14- si vous rependez par oui, a quel point**

- vous utilisez dans toutes les opérations

- vous utilisez dans quelques opérations

**15- si vous rependez par non, pourquoi**

- le matériel est de mauvaise qualité
- les logiciels sont de mauvaise qualité
- l'administration ne manipule pas les tics
- les employés ne manipulent pas les tics
- autre

**16- vous changez le matériel et logiciels selon :**

- les nouveaux produits au marché
- selon la concurrence
- les deux

**17- comment l'opération du changement se déroule**

	Tout a fait d'accord	D'accord	neutre	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
Acheter d'autres matériels					
Acheter d'autre logiciel					
Faire quelques changements dans le matériel existant					
Faire quelques changements dans les logiciels existant					

**18- est ce que l'utilisation des tics aide à augmenter la rentabilité de la banque, à quel pourcentage :**

De 0 à 25%  de 25 à 50%  de 50 à 100%

**19- est ce que l'utilisation des tics aide augmenter la productivité ; a quel pourcentage**

De 0 à 25%  de 25 à 50  de 50 à 100%

**20- est ce que l'utilisation des tics aide a augmenter la part du marché de votre banque ; a quel pourcentage**

## الملحق رقم 06

Bonjour, nous vous remercions de nous recevoir ; et de nous consacrer du temps ;

En quelques mots cet entretien fait partie d'une recherche doctorale ; qui a pour but de savoir l'impact de l'économie virtuelle sur le secteur bancaire en Algérie ; tout en sachant que l'économie virtuelle c'est l'utilisation des technologies d'information et de communication dans les différents secteurs de l'économie notamment le secteur bancaire

**21- Le nom de votre banque .....**

**22- Le lieu ou se trouve la banque.....**

.....

**23- A quelle année votre banque a commencé son activité**

.....

**24- A quelle année la banque a commencé d'utiliser les technologies d'information et de communication**

.....

**25- Parmi le total de vos employés combien avez-vous**

- De cadre

- Ingénieur

- Informaticien

- Licencier

- Autre

**26- Vous utilisez les tics pour :**

- La planification et l'organisation de la banque ;
- Le control et la prise de décision (administration) ;
- Innover d'autre produit ou service ;
- Pour tout ce qui est dit au dessus

**27- Comment vous obtenez les logiciels**

- L'achat
- Avoir une copie par le net
- Les deux
- Il ya un informaticien créateur de logiciel dans la banque

**28- Est-ce que les tics que vous utilisez (matériel) sont des :**

- produit locaux
- importation

**29- est ce que le matériel et logiciel que vous utilisez satisfont vos besoins**

- oui
- non

**30- si vous rependez par oui, a quel point**

- vous utilisez dans toutes les opérations
- vous utilisez dans quelques opérations

**31- si vous rependez par non, pourquoi**

- le matériel est de mauvaise qualité
- les logiciels sont de mauvaise qualité
- l'administration ne manipule pas les tics
- les employés ne manipulent pas les tics
- autre

**32- vous changez le matériel et logiciels selon :**

- les nouveaux produits au marché
- selon la concurrence

- les deux

**33- comment l'opération du changement se déroule**

	Tout a fait d'accord	D'accord	neutre	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
Acheter d'autres matériels					
Acheter d'autre logiciel					
Faire quelques changements dans le matériel existant					
Faire quelques changements dans les logiciels existant					

**34- est ce que vous êtes satisfais de la compétence des employés chargés des tics**

- oui
- non

**35- si vous rependez par non ; pourquoi :**

- la manière dont vous recrutez les employés ne vous permet pas de connaître leurs compétences
- pas de formation pour ca

**36- comment évaluez-vous le niveau de l'utilisation des tics dans votre banque**

Très bien	bien	moyen	Faibles	Très faible
-----------	------	-------	---------	-------------

--	--	--	--	--

**37- qui se charge de la fonction d'organisation des tics**

- l'administration
- cellule spéciales pour ca
- autre

**38- est ce que l'utilisation des tics aide à augmenter la rentabilité de la banque, à quel pourcentage :**

De 0 à 25%  de 25 à 50%  de 50 à 100%

**39- est ce que l'utilisation des tics aide augmenter la productivité ; a quel pourcentage**

De 0 à 25%  de 25 à 50  de 50 à 100%

**40- est ce que l'utilisation des tics aide a augmenter la part du marché de votre banque ; a quel pourcentage**

Bonjour, nous vous remercions de nous recevoir ; et de nous consacrer du temps ;

En quelques mots cet entretien fait partie d'une recherche doctorale ; qui a pour but de savoir l'impact de l'économie virtuelle sur le secteur bancaire en Algérie ; tout en sachant que l'économie virtuelle c'est l'utilisation des technologies d'information et de communication dans les différents secteurs de l'économie notamment le secteur bancaire

**41- comment évaluez-vous le niveau de l'utilisation des tics dans votre banque**

Très bien	bien	moyen	faibles	Très faible

**42- Vous utilisez les tics :**

- Le materiel
- Materiel et logiciel

**43- Vous utilisez les tics  :**

- La communication et l'organisation
- Communication et control
- Communication et innovation
- Pour tous ce qui est dit

**44- Est-ce que le materiel et logiciel que vous utilisez satisfont vos besoins**

- Oui
- Non

**45- Si vous rependez par oui ;a quel point**

- Vous utilisez dans toutes les operations
- Vous utilisez dans quelques operations

**46-** Si vous rependez par non

- Le materiel est de mauvaise qualité
- Logiciel est de mauvaise qualité
- Les employés ne manipulent pas les tics

**47-** Est-ce que les tics que vous utilisez vous aides a atteindre vos objectifs

	Tout a fait d'accord	D'accord	neutre	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
Le matériel					
Les logiciels et programmes					

**48-** A quel pourcentage l'utilisation des tics aides a augmenté la rentabilité de la banque

De 0 a 25%  de 25 a 50%  de 50 a 100%

**49-** Pensez –vous que l'utilisation des tics aide a avoir plus de clients

tout a fait d'accord	D'accord	neutre	Pas d'accord	Tout a fait d'accord

## الملحق رقم 08

السلام عليكم , نشكركم على حسن استقبالنا في بنكمم , و على قبولكم للإجابة على هذا الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة التي من هدفها هو معرفة أثر الاقتصاد الرقمي على أداء الجهاز المصرفي الجزائري , مع العلم أن الاقتصاد الرقمي هو استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في القطاعات الاقتصادية منها القطاع البنكي

### 1- كيف تقيمون مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في البنك

جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا

### 2- هل تستخدمون :

- الوسائل فقط

- الوسائل و البرامج

### 3- تستخدمون تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لـ:

- الاتصال و التنظيم

- الاتصال و المراقب

- الاتصال و إنتاج ساعة أو خدمة جديدة

### 4- هل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستخدمة في البنك تلبي احتياجاتكم

-

-

5- إذا أجبتم بنعم الى أي مدى :

- تستخدم في كل العمليات

- تستخدم في بعض العمليات

6- إذا أجبتم بلا , لماذا :

- الوسائل ليست جيدة

- البرامج ليست جيدة

- العمال لا يتحكمون في التكنولوجيا المستخدمة

7- هل التكنولوجيا المستخدمة تساعدكم على تحقيق الأهداف

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
					الوسائل
					البرامج

8- بأي نسبة تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في زيادة عائد البنك

من 0 الى 25%  من 25% الى 50%  من 50% الى 100%

9- هل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تساعد على استقطاب الزبائن

موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما

## ***Résumé***

L'économie numérique est l'utilisation des technologies d'information et de communication dans les secteurs économiques, notamment les transactions commerciales et financières, et ne peut évoluer sans la présence d'une société de l'information et des connaissances.

Le but de cette étude, est de connaître les performances du système bancaire algérien à la lumière de ces changements qui ont eu lieu dans ce domaine et avec l'avènement de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.

Le plus important de nos conclusions, est que pour profiter de l'information et de la technologie de communication dans le domaine bancaire, celle-ci doit être utilisée dans le bon sens, car elle doit être contrôlée.

Malgré les efforts fournis par l'Algérie dans ce domaine pour combler la fracture numérique, la technologie n'est pas contrôlée; et pas utilisée correctement, pour cela, l'Algérie doit produire la technologie pour la contrôler et ne pas compter uniquement sur les moyens et les programmes importés.

### **Mots clés**

Technologies d'information et de communication, L'économie numérique, la monétique, la fracture numérique.