جامعة قاصدي مرباح ورقلة كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية



مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية

شعبة العلوم السياسية تخصص: (تنظيم سياسي وإداري)

الأمن المعلوماتي ومواقع الخدمات العمومية في الجزائر الأمن الدفع الالكتروني في الجزائر نموذجا

إعداد الطالب: إشراف الأستاذ:

هارون بوزیان د. سمیر بارة

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	د. الأمين سويقات
مشرفا ومقررا	د. سمير بارة
مناقشا	د. عبد المجيد رمضان

نوقشت وأجيزت:...../2020م

السنة الجامعية: 2020/2019م.

كلمترشك وتقلايل

الحمد لله الذي علَّمَ بالقلم، علَّم الإنسانَ ما لم يعلَم، والصَّلاة والسَّلام على النبيِّ الأكرَم، نبيِّنا ومعلِّمنا محمد – صلَّى الله عليه وعلى آله وصحبه وسلَّم.

أمّا بعد: عرفانا بحسن الصنيع والفضل الجميل، أتقدم بجزيل الشكر للأستاذ المشرف على هذا العمل د. بارة سمير، والذي كان له الفضل في توجيهي ومرافقتي وإنارة دربي في رحلة البحث، حيث ورغم الظروف التي نمر بحا جراء جائحة فيروس كوفيد 19، ورغم ظروفه وانشغالاته، إلا أنه لم يتوان في تقديم يد التوجيه والنصح والإرشاد لي والإشراف على العمل، بل حتى فتح باب بيته أمامي واستقبالي، وذلك في سبيل إخراج هذا العمل المتواضع إلى الوجود.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من مدّ لي يد العون من أساتذة القسم وإدارييه، وإلى جميع زملائي بقسم العلوم السياسية بجامعة ورقلة متمنيا لهم ولي التوفيق والسداد في قادم رحلة البحث والدراسة.

الإهداء

إلى:

إلى التي لا يوجدُ لها مثيل في هذه الحياة؛ إلى منهج الحنان والله في والرحمة، إلى مَن تَسهَنُ الله التي لا يوجدُ الله من أجل مراحنا، إلى التي كانت وما زالت وسنظل مرمزًا للصمود في وجه المُلله منات: أمي

إلى من هو قلوتي وسندي ومصلى قوتي: أبي

إلى إخوتي وأخواتي

إلى أصدقائي

إلى: قسم العلوم السياسية عا يضمه من زملاء وأساتلة وعمال

إلى كل من علمني وأناس دسربي و فنح لي طرق العلم والمعرفة

أهدي هذا العمل المنواضع

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الإحاطة بظروف ترقية الخدمة العمومية في ظل التطور التكنولوجي والثورة الرقمية، فانتقلت الخدمة العمومية من النموذج التقليدي إلى النموذج المعاصر الذي اصطلح عليه بالخدمة العمومية الالكترونية، لتكون المواقع الالكترونية الخاصة بالخدمات العامة الوسيط بين الحكومة والشعب، وفي ظل هذا التوجه الرقمي المنطور برز الأمن المعلوماتي كتحد لضمان أمنية المعلومات وسلامتها في قاعدة البيانات الخاصة بالمؤسسات المشرفة على تقديم الخدمة العمومية الالكترونية. والجزائر كدولة سائرة في طريق الرقمنة والنطور سعت إلى الاستفادة من التكنولوجيا المعاصرة وتوظيفها في شتى المجالات سيما منها الخدمة العمومية الالكترونية في القطاع المالي، وكان محور الدراسة حول في شتى المجالات سيما منها الخدمة العمومية الالكترونية في القطاع المالي، وكان محور الدراسة حول الدفع الالكتروني كآلية منطورة لترقية التبادلات المالية بمختلف أشكالها، فعمدت إلى تحديث المؤسسات المالية المتمثلة في البنوك ومؤسسة بريد الجزائر عبر إصدار جميع الوسائل الممكنة لتحقيق الدفع الالكتروني، ولإنجاح هذا المشروع كان لازما على المؤسسات المالية الجزائرية مواكبة التطور خاصة في المجال الأمني للمعلومات، فاستعانت بالمعايير الدولية المعتمدة في الأمن الالكتروني حفاظا منها على المجعة والمعلومات وجودة الخدمات .

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية الالكترونية، الأمن المعلوماتي، الدفع الالكتروني

Abstract

The current paper aims at investigating the conditions of promoting public service, especially in the light of technological advancement and digital revolution. that being said, there has been a shift from traditional to modern methods in public services; which came to be labled public electronic service. the last have so far been the medium between people and government. Naturally, the need for information security has become a necessity and a challenge for security in a database specified for institutions.

Algeria seeks to cope with such development soas to be employed in various domains, particularly public services in the financial sector. The paper at hand aims to bout electronic payment as an advanced mechanism to promote financial exchanges in its various forms. Algeria, as a country moving in the path of digitization and development, has modernized the financial institutions represented in banks and the Algerian Post Corporation by issuing all possible means to achieve electronic payment, and for the success of this project it was necessary for the Algerian financial institutions to keep pace with development, especially in the field of information security, so they used international standards adopted in security in order to preserve the reputation, information and quality of services.

Keywords: Electronic public service, Information security, E-Payment.

مقدمــــــة

مقدمة

يعرف العالم منذ منتصف القرن العشرين ثورة جديدة، أطلق عليها الثورة المعلوماتية، وهذا إشارة الى النطور التكنولوجي الذي شهدته الساحة العالمية بعد الحرب العالمية الثانية، إضافة إلى الدور المحوري الذي أصبحت تلعبه المعلومات في الوقت الراهن على أصعدة متعددة وفي مختلف الميادين. وقد كان لهذه الثورة تأثيراتها على الدول لاسيما الحكومات ومؤسسات الدولة والإدارة العامة التي حاولت الاستفادة منها، ووضع خطط واستراتيجيات وطنية لتطويرها والاستثمار فيها على أكمل وجه، من أجل مواكبة العصر وانجازاته المتسارعة في جميع المجالات. وقد تجسد ذلك أساسا عبر مشاريع الخدمات العمومية التي تقدمها مؤسسات الدولة أو موكلة إلى المؤسسات الخاصة، عبر الانتقال من شكلها التقليدي المألوف، إلى شكل الخدمة العمومية الإلكترونية.

إن بروز مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية، وانتشار تقنيات المعلوماتية في كل قطاع من قطاعات الأنشطة الإنسانية، وانفتاحها عبر الفضاء الرقمي وشبكة الانترنيت وتغلغلها المستمر فيه، أبرز لنا موضوعا غاية في الأهمية وهو الأمن المعلوماتي الوطني.

إذن بما أن الخدمة العمومية الالكترونية التي أصبحت تقدّم عبر شبكة الانترنيت، وضعت الحكومات أمام ضرورة أمننة المعلومات بوصفها الأداة الفعالة لضمان حماية الخدمة العامة الإلكترونية، وضمان نجاح تطبيقها على أرض الواقع، هذا من جهة. ومن جهة أخرى، فإن تطور المعرفة لدى مستخدمي الحاسوب بمختلف أطيافهم ومستوياتهم، وانتشار الأنظمة والشبكات، وسيادة شبكة الإنترنت، أضحى يشكل تهديدا إضافيا؛ بسبب تفاوت المستخدمين في استخدام المواقع الإلكترونية، الأمر الذي يسهل على مجرمي الشبكات اختراقهم، أو ما يطلق عليها تقنيا بالقرصنة الإلكترونية.

وإذا أردنا تصنيف خطورة كل خدمة عمومية مقدمة من طرف مؤسسات الدولة بالشكل التكنولوجي المتطور، فإننا نجد الخدمة العمومية في القطاع المالي أشد خطرا خاصة الدفع الالكتروني، لما فيه من إغراء لقراصنة الانترنت من عائد مالي جراء سرقة بطاقات الدفع الالكتروني والمعلومات التي توصلهم لاختراق الأنظمة الخاصة بالمواقع الالكترونية أو المؤسسات المالية والبنوك.

وعلى غرار الدول تشهد الجزائر تطوّرا في المجال الرقمي وتكبيف التكنولوجيا والثورة المعلوماتية في مؤسساتها، وقد أطلقت هي الأخرى خدمة الدفع الالكتروني منذ سنة 2016 لتطوير الخدمة العامة المالية ومجال الصيرفة الالكترونية للحاق بجانب ركب الدول المتقدمة في هذا المجال، وهذا ما وضع الدولة الجزائرية أمام تحدي الأمن المعلوماتي لتأمين الخدمة العمومية الالكترونية في جميع القطاعات لاسيما مجال الدفع الالكتروني.

أهمية البحث:

ترجع بالأساس أهمية هذا البحث إلى كونه موضوعا حسّاسا خاصة أنه يتعلق بالأمن المعلوماتي للمواطنين الذين يستفيدون من الخدمة العمومية الالكترونية، فالخدمة العمومية لا مفرّ من استخدامها فالمواطنين باختلاف طبقاتهم وانتماءاتهم هم سواسية في الاستفادة منها وهذا ما يجعلهم عرضة لمخاطر شبكة الانترنيت كالقرصنة، خاصة إذا تعلق الأمر بالجانب المالي لذا فالدفع الالكتروني موضوع ذا أهمية بالغة وجب معرفة إيجابياته ومخاطره وما ينقصه ليصبح على أتمّ وجه.

كما أنّ موضوع الخدمة العمومية الالكترونية يعدّ موضوعا ذا أهمية بالغة لأنّ الدول تسير نحو التطور وعصرنة القطاعات للتقليل من البيروقراطية بالمفهوم السلبي، وترشيد النفقات وتقليل الأعباء، والأهم من ذلك تسهيل حياة المواطنين.

مبررات اختيار الموضوع:

- موضوع الخدمة العمومية الالكترونية يشغل بال الباحث لما صادفه من بيروقراطية مقيتة في التعاملات الإدارية الكلاسيكية التي تأخذ وقتا كبيرا في الإنجاز، كما أن ضررها يعود في الأول على المواطن وثانيا على تطوّر الدولة، لذا كان الأجدر التنبيه إلى ضرورة الأخذ بترقية الخدمة العمومية للسير بها نحو الأفضل.

- الأمن المعلوماتي موضوع متجدد لأنه يعمل ضمن نطاق التطور الرقمي وتطور شبكة الانترنيت لذا وجب معرفة أهميته، وإدراك خطورة عدم الأخذ به لتأمين البنى التحتية للدولة على جميع الأصعدة لاسيما تلك التي تكون متاحة على الشبكة العنكبوتية.

- التعرف على واقع الدفع الالكتروني في الجزائر، لإعطائه أهمية بالغة من أجل تطويره وتحسين جوانبه المختلفة مستقبلا، لأنه وسيلة تعلّق عليه آمالا كبيرة في لتسهيل حياة المواطنين واستفادتهم من التجارة الالكترونية كالبيع والشراء من المواقع الأجنبية.
- معرفة الاستعمال الصحيح لخدمات بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر تفاديا للأخطاء التي يقع فيها المواطنون، وكذا إدراك مدى أهمية حماية معلوماتهم وخصوصيتهم للحفاظ على أموالهم.

الدراسات السابقة:

هناك عدّة دراسات تناولت متغيرات الموضوع بشكل مرتبط ببعضه البعض أو كل متغيّر على حدا، ومن بين هذه الدراسات نذكر ما يلي:

- دراسة حمودي كاهنة (2018/2017): تحت عنوان: نظام أمن المعلومات في الجزائر دراسة حالة بلدية سوق الاثنين ولاية تيزي وزو مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص علوم سياسية، جامعة مولود معمري بتيزي وزو ، الدراسة تهدف إلى :
 - الإحاطة بمختلف المفاهيم المرتبطة بنظام أمن المعلومات.
 - الإشارة إلى السياسة الأمنية المتبعة للحد من المخاطر المرتقبة لنظام أمن المعلومات.
 - مدى كفاءة الإجراءات الأمنية في الإدارة العامة.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تكوين العمال وإعطائهم نظرة حول كيفية استخدام النظام والتزامهم بخطوات السياسة الأمنية وكذا التقيد بالقوانين السارية في المنظمة بخصوص هذا الموضوع.
- إصدار تقارير ومذكرات تضم التوجيهات والنصائح التي ينبغي على المستخدم تطبيقها بخصوص نظام أمن المعلومات أثناء أداء وظائفه.
- دراسة هداية بوعزة وفتيحة يوسف (2018): دراسة بعنوان الحماية التقنية للمعلومات و دورها في تأمين نظام الدفع الالكتروني، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة وهران، تهدف هذه الدراسة إلى: التعرف على موضوع الحماية من مخاطر الدفع الالكتروني حيث اعتبر الباحث أن الحماية الأمنية لا

تقتصر على الحماية التقليدية الممثلة في الحماية القانونية بتوفير حماية مدنية وجزائية في آن واحد، بل إن الأمر يتعدى ذلك إلى نوع أخر من الحماية القبلية أو الوقائية يطلق عليه الحماية التقنية وأي كل ما يتعلق بالأمن المعلوماتي و جميع الوسائل الكفيلة بضمان أمن وسرية المعلومات المتداولة إلكترونيا في مجال الدفع الإلكتروني.

ومن النتائج التي توصلت لها الباحثة:

- العبث بالمعلومات الالكترونية هو من أهم المخاطر الناتجة عن استخدام الانترنت في المجال البنكي
- بدأ اهتمام المشرع الجزائري مؤخرا بموضوع الخصوصية وأمن و سرية المعلومات المتداولة الكترونيا، والدليل على ذلك إصداره لقانون التوقيع و التصديق الالكترونيين، و كذلك تنظيمه للتجارة الالكترونية بقانون خاص.
- لا يمكن الاكتفاء بالحماية المدنية أو الجزائية للمعلومات المتداولة الكترونيا، إنما ينبغي الاهتمام بنوع آخر من الحماية تتميز بالطابع التقني، وهي حماية قبلية وقائية تهدف إلى منع التعدي على المعلومات الالكترونية وحمايتها ضد أية محاولة للعبث فيها.
- دراسة مومنين فاطمة الزهراء 2019/2018: بعنوان الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر (2018/2013)، في شكل مذكرة كجزء لمتطلبات نيل شهادة الماستر تخصّص علوم سياسية، تخصّص تنظيم سياسي وإداري، جامعة أحمد دراية أدرار ، والهدف من هذه الدراسة كان: دراسة التجربة الجزائرية في مجال عصرنة الخدمة العمومية وفق متطلبات التكنولوجية، والاستراتجية الجزائرية التي وضعت لتحسين القطاعات العمومية والمؤسسات الحكومية، وتعزيز الاقتصاد والشركات والإدارة، وقد خلصت هذه الدراسة إلى:
 - ضرورة الاهتمام بمشكل الأمية التقنية ونشر الثقافة الالكترونية.
 - توفير البنى التحتية والمنشآت القاعدية الملائمة لتطبيق الخدمة الالكترونية.
- حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية، والاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال.

- دراسة فريدة حمودي (2020) مقال بعنوان: الأمن المعلوماتي في الجزائر بين التطورات التكنولوجية وضعف البيئة الرقمية، المجال المصرفي نموذجا "دراسة قانونية": هدفت هذه الدراسة إلى: الإشارة إلى الأهمية التي يكتسيها الأمن المعلوماتي في مجال الاقتصاد أو القانون، وإلى الدور الذي يلعبه في مجالات عديدة، لعل أبرزها المجال المصرفي، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية الحاصلة بفعل العولمة، وربطت الدراسة بالبنوك في الجزائر حين عمدت إلى تحديث نظام الدفع فيها، من خلال استخدامها لوسائل الدفع الإلكترونية المستحدثة، ما وجب وضع نظام معلوماتي يحمي البنك والعميل على حد السواء من الاعتداءات والاختراقات التي يمكن أن تمس حساباتهم المصرفية.

وخلصت الدراسة إلى التوصيات الآتية:

- تطوير البنية التحتية لتسهيل عمليات التحويل الإلكتروني للأموال وتطوير التجارة الإلكترونية.
- ضرورة سن قانون يتعلق بالأمن المعلوماتي لإزالة الإبهام والغموض الذي يميز هذا الشق من القانون.
 - إصدار قانون خاص لحماية مستعملي بطاقات الدفع الإلكتروني.

إشكالية الدراسة:

في إطار الأخذ بتحسين الخدمة العمومية استغلت الجزائر التكنولوجيا المعاصرة وأقدمت على عصرنة القطاع العمومي بترقية الخدمة العمومية إلى الشكل الالكتروني، لتصبح الخدمات العامة تقدّم للمواطنين عن بعد، أي من خلال شبكة الانترنيت، وبالتالي يصبح المواطن طرف رئيسي في إتمام الخدمة عن طريق تقديم بياناته ومعلوماته على المواقع الالكترونية التي خصصت لتقديم الخدمة العمومية، ومن بين أكثر الخدمات العامة تقديما على الانترنيت نجد الدفع الالكتروني، وبما أن الدفع الالكتروني يمسّ جانبا حسّاسا هو التداول المالي عبر الشبكة العنكبوتية وفي فضاء مفتوح، فقد كان لزاما إلى الأخذ بالاحتياطات اللازمة لحفظ الخدمات من جرائم الاختراق والقرصنة

وعليه مما سبق تتضح لنا ملامح الإشكالية، بحيث يمكن صياغتها كالآتي:

إلى أي مدى استطاعت الجزائر ضمان الأمن المعلوماتي في مجال الدفع الالكتروني من أجل تحسين الخدمة العمومية الالكترونية؟

وللإجابة على الإشكالية يمكن صياغة الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما هي الخدمة العمومية الالكترونية؟
- ما هو الأمن المعلوماتي؟ وفيم تكمن أهميته؟
- فيم يتمثل الدفع الالكتروني؟ وما هي سبل حمايته معلوماتيا؟
- هل ساهم الدفع الالكتروني في ترقية الخدمة العمومية الالكترونية من جانبها المالى؟

حدود الدراسة:

- مكانيا: تتقيد الدراسة بالجزائر كمكان لها فالأمن المعلوماتي والخدمة العمومية الالكترونية من خلال الدفع الالكتروني أخذت الدراسة دولة الجزائر كمجال مكاني للدراسة.
- زمانيا: الحد الزماني للدراسة هو من 2016 وهو تاريخ إطلاق خدمة الدفع الالكتروني في الجزائر إلى غاية إنجاز البحث نهاية النصف الأول من سنة 2020.
- الحدود العلمية: متمثلة في متغيرات البحث: الأمن المعلوماتي، الخدمة العمومية الالكترونية، الدفع الالكتروني.

<u>الفرضيات:</u>

وللإجابة على التساؤلات يمكن طرح الفرضيات التالية:

- ترقية الخدمة العمومية في وقتنا المعاصر يستوجب استثمار التطور التكنولوجي المعلوماتي.
- كلما كانت وسائل الأمن المعلوماتي قوية في الدولة كلّما ضمنت خدمة تتجلى فيها الموثقية والسرية والأمان.

- الدفع الالكتروني وسيلة لترقية الخدمة العمومية المالية إذا هُيئت له الظروف والعوامل المساعدة الإنجاحه.
- الدفع الالكتروني في الجزائر مظهر للخدمة العامة المالية المتطورة يقتضي نجاحه إدماج إمكانيات الدولة مع ثقافة المواطنين في حسن التعامل به.

الإطار المنهجي للدراسة:

تماشيا مع الإشكالية المطروحة سابقا والفرضيات الموضوعة من خلالها، فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، ويقوم هذا المنهج على: جمع الحقائق والمعلومات ومقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة أي دراسة الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها بهدف الحصول على وصف علمي كامل ودقيق، ومن خلال الجانب النظري في الفصل الأول بالتطرق إلى الإحاطة بالخدمة العمومية التقليدية والخدمة العمومية الالكترونية من مختلف الجوانب والتعرف على الأمن المعلوماتي والإحاطة به مفاهميا وتقنيا.

أمّا في الفصل الثاني فقد اعتمدنا على تكامل منهجي باستخدام عدد من المناهج، في مستهلها الوصفي التحليلي كذلك، بالتعرف على الدفع الالكتروني في الجزائر ومعرفة واقعه، إضافة إلى الاستعانة بالاقتراب المؤسسي في دراسة المؤسسات الفاعلة في تقديم خدمة الدفع الالكتروني وهي البنوك ومؤسسة بريد الجزائر، وقد ركّزنا على المؤسستين من ناحية ما استطاعتا أن تحققاه في تطوير الدفع الالكتروني وتقديم ضماناته في الجزائر.

كما تمّ الاعتماد على الاقتراب القانوني لدراسة القوانين والتشريعات التي مهدت للتعاملات المالية الالكترونية في الجزائر حتى اعتماده بالشكل الذي نعرفه اليوم.

مصطلحات الدراسة:

- الخدمة العمومية الالكترونية: تلك الخدمة التي تقدمها الدولة للمواطنين عبر بوابات الكترونية آمنة والتي حلت محل المؤسسات والمرافق العامة التقليدية دون الاستغناء عن هذه الأخيرة، قصد تسريع الخدمة وتحسينها وترشيدها وإرضاء للعملاء.

- الأمن المعلوماتي: هو مجموعة من التدابير الوقائية المتخذة لتأمين المعلومات من أجل عدم اختراقها أو الوصول إليها من طرف غير المرخّص لهم، قد تكون هذه المعلومات مكتوية أو مقروءة أو مسموعة، ويعدّ كل انتهاك للمعلومات المُؤمَّنة جريمة اختراق يعاقب عليها القانون.
- الدفع الالكتروني: هو عبارة عن خدمة تقدّمها المؤسسات المالية تتيح للزبائن تسديد ما عليهم من التزامات مالية سواء كانت تسديد فواتير أو دفع مستحقات مالية... عبر بطاقات مخصصة للدفع الالكتروني، مع ضمانات أمنية وسرية تامة لحماية الزبون من أي اختراق أو اختلاس لأمواله وبياناته.

خطة الدراسة:

لمعالجة موضوع البحث تمّ تقسيم البحث إلى فصلين، يتكوّن الفصل الأول من أربعة مباحث تمثّلت في الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية التقليدية والخدمة العمومية الالكترونية ومبحث للأمن المعلوماتي وأهميته ومخاطره.

أمّا الفصل الثاني فقد تضمّن أربعة مباحث وقد خصّص لدراسة الدفع الالكتروني في الجزائر كآلية لترقية الخدمة العمومية الالكترونية، والبطاقات الخاصة بالدفع الالكتروني المتوفرة لهذه الخدمة في الجزائر، كما تمّ التطرق إلى الضمانات الأمنية لحماية الدفع الالكتروني وأخير أرقام حول الدفع الالكتروني في الجزائر.

صعويات الدراسة:

- لا يمكن ذكر سنة 2020 إلا بذكر الحالة الاستثنائية التي جعلت العالم يغلق على نفسه إثر جائحة فيروس كوفيد 19 والتي أجبرت على الغلق التام للمؤسسات لا سيما الجامعات منها، وبالتالي واجه الباحث صعوبات إثر هذه الجائحة هي:
 - غلق الجامعة والمكتبة وبالتالي صعوبة الحصول على المراجع.
- عدم استقبال الباحث من طرف مؤسسة بريد الجزائر بورقلة من أجل إجراء الدراسة فيها تحجّجا بجائحة كورونا.
- كان طموح الباحث إجراء الدراسة على البريد المركزي في الجزائر العاصمة لكن الغلق التام ما بين الولايات أجبره على عدم فعل ذلك.

- كما لا يمكن إغفال الحالة النفسية التي عانى منها الطلبة والمجتمع ككل والباحث من بينهم جرّاء الحجر الصحي المنزلي المفروض لتنفيذ البرتوكول الصحي للوقاية من فيروس كوفيد 19.

الفصل الأول:

الخدمة العمومية في ظل التطور التكنولوجي وتحدي المخاطر الأمنية المعلوماتية

الفصل الأول: واقع الخدمة العمومية في ظل التطور التكنولوجي والمخاطر الأمنية المعلوماتية

تمهيد:

تشهد الألفية الثالثة تطورا ونموا متسارعا في مجال التقنية والمعلوماتية وانتشار شبكة الإنترنت والمواقع الالكترونية، هذا التطور أدى إلى تغيير جذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية على مستوى مؤسسات الدولة والقطاع الحكومي وكذلك على مستوى القطاع الخاص أو المشترك منها.

فكانت نتائج هذا التطور ذات تأثير مباشر على كيفية تقديم الخدمات الموجهة للشعب، نخصّ بالذكر الخدمة العمومية، فقد تطوّرت من خدمة كلاسيكية عبر المكاتب البيروقراطية، إلى خدمة عمومية الكترونية عبر فضاءات مفتوحة على شبكة الانترنيت، لكن هذا التطوّر التكنولوجي في تقديم الخدمات العامة رافقه بروز مصطلح على الساحة التقنية وهو الأمن المعلوماتي، حيث شكّل هذا المصطلح تحديّا للخدمة التي تقدّم في شكل رقمي عبر بوابات الكترونية حيث تكون المعلومات مفتوحة للجميع على الفضاء الشبكي، لذا عمدت الدول إلى تطوير تقنية أمننة المعلومات للحفاظ على سرية وموثقية الخدمة العمومية الإلكترونية أمام المواطنين.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية:

يوحي مصطلح الخدمة العمومية بتلك الصلة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية من جهة، والمواطنين من جهة أخرى من أجل تلبية الرغبات والحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، وفي هذا المبحث سوف نحاول أن نحيط بالمفاهيم التي تدور حول للخدمة العمومية والذي تعددت الدراسات حولها وتشعبت المفاهيم إزاءها.

المطلب الأول تعريف الخدمة العمومية:

أولا تعريف الخدمة: هناك عدة تعريفات للخدمة من بينها تعريف فيليب كوتلر وأرمسترونج الخدمة أنها نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف وهو منتجها إلى طرف أخر وهو العميل الذي تقدم إليه ليستخدمها في إشباع حاجة غير مشبعة، دون أن يترتب على ذلك نقل الملكية من المنتج إلى العميل.

- ويرى شوستاك أن التمييز بين الخدمة الجوهر والعناصر المحيطة بهذا الجوهر هو أساس يمكن اعتماده لتعريف الخدمة، فالجوهر في عرض الخدمة هو عبارة عن" المخرجات الضرورية لمؤسسة الخدمة والتي تستهدف تقديم منافع غير ملموسة يتطلع إليها المستغيدون"2.

- فقد عرفت الخدمة بأنها أي نشاط، منفعة، أداء، يقدمه طرف لطرف آخر، ويكون في الأساس غير ملموس ولا يترتب عليه تملك شيء، وإنتاجه قد يكون أو لا يكون معتمدا على سلعة مادية³.

- ويعرفها الباحث شريف صالح محمد "هي منفعة يحصل عليها المتعامل عن طريق مقدم الخدمة أو من ينوب عنه وقد تكون إلزامية أو اختيارية ، وقد تكون مجانية أو بمقابل عبر إجراءات غالبا ما يحددها مقدم الخدمة"4.

¹ سعيد محمد المصري، مقدمة في إدارة و تنظيم: المنشآت السياحية و الفندقية، مصر، الدار الجامعية، 2001، ص5.

² بشير العلاق، ثقافة الخدمة، الأردن: دار اليازوري العلمية، 2009، ص 39.

³ أنيس أحمد عبد الله، إدارة التسويق وفق قيمة الزبون، عمان، دار الجنان، 2017، ص 269.

⁴ شريف صالح محمد، ورقة بحثية بعنوان: <u>تطور مفهوم خدمات المواطنين وعلاقته بنظم المعلومات والاتصال</u>، قسم العلوم السياسية والإدارة العامة، جامعة بور سعيد، 2019، ص 241.

ما يلاحظ من التعريفات السابقة للخدمة أنه يوجد طرفان أحدهما يقدم الخدمة والآخر يستفيد منها، مع أن الخدمة شيء غير ملموس إنما هو منفعة كما أنها شيء لا يمكن تملّكه بخلاف السلعة والأساس في الخدمة أنها تقدم لإشباع حاجة لدى المنتفع بها.

كما أن للخدمة خصائص يمكن إيجازها كما يلى 1 :

- عدم اللمس: تمتلك الخدمة خاصية عدم القابلية للمس فهي تختلف عن المنتج، أي بمعنى يستحيل لمسها أو تذوقها أو إدراكها بأحد الحواس، وإنما يبقى الحكم على جودتها من خلال إرضاء المستفيد منها فقط.
- عدم تماثل الخدمة: الخدمة متغيرة حسب أوقات وظروف تحققها، لذلك في غالب الأحيان يستحيل تنميط إنتاج الخدمة وجعلها متماثلة، لأن الخدمة تعتمد على من يقدمها، وعلى كيفية تقديمها، وعلى ظروف تقديمها، وفي الحقيقة يصعب الحصول على كفاءات وظروف مماثلة في هذا الشأن.
- عدم التملك: فهي قابلة للتلف أو محددة بفترة زمنية تنتهي بانتهاء العرض أو بعد تقديمها، فمثلا استئجارك لسيارة أو منزل ليس بالضرورة يعنى أنك امتلكته وإنما تنتهى خدمة الاستئجار تعيده لصاحبه.
- متلازمة مع يقدمها: فلا يمكن فصل الخدمة عن الذي يقدمها، فهناك تزامنية وقتية أيضا بين الخدمة ومن يقدمها وزمانها ومكانها فهذا ما جعلها غير قابلة للانفصال عن من يقدمها.
 - استهلاكية: يُقصد بهذا أن الخدمة موجهة للاستهلاك فهي غير قابلة للتخزين.

ثانيا تعريف الخدمة العمومية:

الخدمة العمومية – كما أسلفنا – توحي بتلك الخدمات التي تقدمها المؤسسات العامة للدولة، وهي التي تربط مؤسسات الدولة بالشعب، والخدمة العمومية منتشرة في جميع الدول، لذا عرفت الخدمة العمومية – العديد من المفاهيم والتعريفات، وسنعرض بعض المفاهيم للخدمة العمومية فيما يلي:

¹ عبد القادر براينيس; هادية كبير، خصائص الخدمات وأثرها على سلوك المستعملين، مجلة الإستراتيجية والتنمية، العدد السادس، الجزائر، 2014، ص335.

يعرفها شابيس (1993) الخدمة العامة: هي سبب وجود الإدارة، لأن المؤسسات الخاصة يمكنها أن تكون مسئولة عن أداء الخدمات الأساسية حينما تأذن لها الدولة بذلك، لذلك الخدمة العامة تعبر عن خدمة الشعب¹.

ويعرفها: خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين².

ويعرفها الفقيه دوجي بأنها" النشاطات والخدمات العامة التي يقدر الرأي العام في وقت من الأوقات وفي دولة معينة أن على الحكام القيام بها نظرا لأهمية هذه الخدمات للجماعة، ولعدم تأديتها على الوجه الأكمل بدون تدخل الحكام"3.

يعرفها الباحث ثابت عبد الرحمن إدريس: يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة⁴.

يُستنتج مما سبق من تعريفات أن الخدمة العمومية نشاط وخدمة المخول الأساسي للقيام بها هو الدولة من خلال مؤسساتها ومرافقها العامة، غير أنه توكل بعض الخدمات للمؤسسات الخاصة للقيام بها، كما أنه لا يستثنى من الخدمات العامة أي مواطن فالكل من حقه الاستفادة منها، وهذا ما أشار إليه الباحث القانوني عمار بوضياف: إن تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول على تقديم الخدمات العمومية، لأجل ذلك فإن تقديمها ينبغي أن يكون متاحا للجميع دون تمييز، وبالكيفيات والإجراءات نفسها 5.

 $^{^{1}}$ وفاء رايس، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق، الأردن: دار اليازوري العلمية، 2016 ، ص 46 .

² العربي بوعمامة، حليمة رقاد، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي، ديسمبر 2014م، ص 40.

³ مصطفى السيد دبوس، تثمين خدمات الدولة في إطار ما يقدمه المرفق العام من خدمات: دراسة تحليلية، القاهرة: المركز العربي، ط1 ، 2019، ص 21.

⁴ ثابت عبد الرحمن إدريس ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الدار الجامعية، د م، 2001، ص 455.

⁵ عمار بوضياف ، <u>الوجيز في القانون الإداري</u> ، الطبعة 3، الجزائر : جسور للنشر والتوزيع 2013 ص 56.

أمّا من خلال القوانين الجزائرية فلم يصدر صراحة مفهوم للخدمة العمومية، بل تطابق مفهومها مع ما يقدمه المرفق العام من خدمات للمواطنين كما أكّد على ضرورة تحسين المرافق العامة وشدّد على جودة ما تقدمه للمواطنين.

ولقد صدر المرسوم الرئاسي 16-03 المتعلق بالمرصد الوطني للمرفق العام أوأشار إلى الضوابط الأساسية التي تقوم بها المرافق العامة من أجل تقديم خدماته للجمهور باعتبارها وظيفة من وظائف المرافق العمومية، وفصل ذلك في الفصل الثاني في المواد من 3إلى 7، ولكنه لم يتطرق إلى تعريف الخدمة العمومية وعبّر عنها بمرادفاتها اللغوية أو بما ينتج عنها2.

ويرى الباحث أنها: هي مجموعة الخدمات والأنشطة التي تتكفل الدولة بتقديمها لصاح عامة الموطنين دون تميز، لغرض إشباع حاجاتهم وتلبية رغباتهم عن طريق مؤسساتها أو توكِّل تقديما عن طريق مؤسسات خاصة، وتتحمل الدولة عبء تنظيمها ومسؤولية استمرار تقديمها.

ثالثًا المبادئ التي تقوم عليها الخدمة العمومية:

تعريفات الخدمة العمومية تحمل في طياتها المبادئ التي تقوم عليها لذا يمكن تلخيصها فيما يلي 3 :

■ مبدأ الملاءمة: يقصد بمبدأ الملاءمة أن تكون الخدمة العمومية ملائمة لاحتياجات المواطنين ومواكبة للتطورات التي تشهدها المجتمعات عبر الزمن فمن غير المعقول أن تقدم مثلا خدمات التزويد بالانترنت أو الخدمات المالية التي تشرف عليها الخدمة العمومية استنادا لعشرين سنة مضت، بل لابد أن تلائم الخدمة العمومية التطور المستمر الذي يشهده العالم، بغية إشباع حاجات المواطنين بالمواصفات العالمية للخدمة.

 $^{^{1}}$ المرسوم الرئاسي رقم 1 -03، مؤرخ في 7 $^{2016/01/0}$ ، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام. (ج ر:رقم 20 المؤرخة في 1 $^{2016/01/0}$).

² ربيع رحماني، الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر (مرفق التربية الوطنية نموذجا)، مداخلة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي الموسوم بـ: النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني " واقع - تحديات - آفاق"، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018، ص7.

 $^{^{}c}$ جوال محمد السعيد: ترقية أداء المنظمات العمومية في ظل مقاربة التسيير العمومي الجديد (NPM) ، دراسة نظرية تحليلية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 14، جامعة الشلف ،2016، ص 56

- مبدأ المجانية: فيقع على عاتق الدولة أن تقدّم خدماتها للشعب مجانا كالتعليم والصحة... أو بمبالغ رمزية بحسب قدرة المواطنين، لكن هذا المبدأ لا ينفي وجود خدمات ذات مقابل مادي تبرره المصلحة العامة وعدم قدرة الحكومات لوحدها أن تسد التكاليف، لذا تلجأ للخدمة المدفوعة مع تدعيمها إن أمكن.
- مبدأ المساواة: المواطنون كلهم سواسية أما حق الاستفادة من الخدمة العمومية، دون النظر إن كانوا
 أقلية أو ذوو انتماء حزبي أو توجه إيديولوجي أو ديني.
- مبدأ الاستمرارية: الاستمرار في إمداد الخدمة العمومية للمواطنين مبدأ ضروري، هذا يعكس استمرارية المرافق العامة للدولة وقيام سيادتها، ولأن الخدمة العامة ما هي إلا ضروريات يحتاجها المجتمع لذا من المنطقى أن تتسم بالاستمرارية 1.
- مبدأ العمومية: حيث أنها خدمة عامة تتكفل الدولة بتقديمها عبر مؤسساتها أو عبر مؤسسات القطاع الخاص، دون تمييز في تقديمها بين المواطنين.

المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية:

للخدمة العمومية أنواع كثيرة نظرا لتعدد المجالات التي تقدم فيها الدولة للمواطنين حسب احتياجاتهم، هذا التعدد أنتج لنا أنواع كثيرة مختلفة من الخدمات، يمكن حصرها في مجموعات وفق تجانسها كما يلي:

أولا من حيث طابع الخدمة : وهي كالآتي 2 :

1- خدمات ذات طابع إداري: هي تلك الخدمات العمومية التي تقدمها الإدارة العمومية (المركزية – أو الإقليمية) لممارسة وظائفها المتمثلة أساسا في النشاط التقليدي للدولة في مجالات البلدية، والمصالح الإدارية التي تقدمها المرافق الإدارية، وذلك لعدم تمكن الأفراد مزاولة هذا النشاط بأنفسهم إما لعجزهم عن ذلك، وإما لقلة أو عدم انعدام مصلحتهم فيه.

¹ المرجع السابق ص 56.

² غندوري عبد الحي، تحسين الخدمة العمومية كمقاربة لتحقيق النتمية (دراسة حالة بلدية تيميمون)، مذكرة ماستر، جامعة أدرار، 2019، ص10.

2-خدمات ذات طابع تجاري وصناعي: تكون من اختصاص المؤسسات ذات الطابع التجاري والصناعي وغالبا ما تكون بمقابل، كمؤسسات التمويل بالغاز أو الكهرباء أو الانترنت....

3- خدمات ذات طابع اجتماعي وثقافي: نقصد بالطابع الاجتماعي تلك الخدمات التي جوهرها اجتماعي ونشاطها ذا بعد اجتماعي منها ما هو ضروري للأفراد مثل الصحة والتعليم... ومنها ما هو ترفيهي مثل المنتزهات العامة والمتاحف.... ومنها ما يدخل ضمن تطوير الثقافة المجتمعية مثل المكتبات والمسارح....

ثانيا من حيث نوع الخدمة المقدمة1:

1- خدمة عمومية مقدمة على أساس فردي: فالفرد يستفيد منها لوحده دون مشاركة غيره فيها وإن كانت الخدمة المقدمة يستفيد من مجموعة من الأفراد، إلا أن المنفعة تخص كل فرد لوحده مثل: الاستثمارات في المجالات المختلفة، والسكن...

2- خدمة عمومية مقدمة على أساس جماعي: فالمجتمع ككل يستفيد منها ولا تخص فردا دون الآخر مثل: العدالة، والأمن، والإنارة العمومية، وتعبيد الطرقات....

المبحث الثاني: تطور تقديم الخدمة العمومية الالكترونية

لقد رافق التطور التكنولوجي والثورة المعلوماتية جملة من التغيرات بالنسبة لتسيير المؤسسات لاسيما المؤسسات الموكلة بتقديم الخدمة العمومية، فقد واكبت هذه المؤسسات التطور التكنولوجي وغيرت من نمط تقديم الخدمة التقليدي إلى النمط المعلوماتي، وهذا ما أظهر مفاهيم جديدة في الحقل الإداري والمؤسسي كالحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية والخدمة العمومية الالكترونية، سنخصص هذا المبحث للتعرف على التطور الذي شهدته الخدمة العمومية الالكترونية وأثر التطور الرقمي والتكنولوجي عليها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية:

أولا تعريف الخدمة العمومية الالكترونية: عرف بعض الباحثين الخدمة العمومية الإلكترونية بأنها: "قدرة الأجهزة العمومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين والقطاع العام من جهة أخرى، وذلك بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكات الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت و أي مكان."².

_

¹ المرجع السابق، ص 10.

² غنية نزلي، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد12، جامعة الوادي، 2016، ص180.

وتعرف كذلك بأنها: الخدمة الالكترونية ما هي إلا عملية ترجمة الأداء إلى أرقام خوارزمية عبر الشبكات والوسائل الإلكترونية موجهة نحو العملاء. وبناء على هذا يمكن القول أن الخدمة الإلكترونية العمومية ما هي إلا تقديم الخدمات عمومية من قبل الحكومة باستخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصالات في مقدمتها شبكة الانترنت¹.

نستنتج مما سبق أن العامل الأساس للخدمة العمومية الالكترونية هو تقديم الخدمة عبر واستخدام وسائل التكنولوجيا وهذا الفارق بينها وبين الخدمة العامة التقليدية، بحيث أن الخدمة المقدمة تبقى نفسها لكن طريقة التقديم تختلف كليا بينهما.

ويرى الباحث أن الخدمة العمومية الالكترونية: تلك الخدمة التي تقدمها الدولة للمواطنين عبر بوابات الكترونية آمنة والتي حلت محل المؤسسات والمرافق العامة التقليدية دون الاستغناء عن هذه الأخيرة، قصد تسريع الخدمة وتحسينها وترشيدها وإرضاء للعملاء.

والتحول للخدمة العمومية الالكترونية يعد ضرورة أخذت بها الدول لمواكبة التطورات في المجال التكنولوجي ومواكبة للثورة الرقمية، والتي أثرت على المجتمعات فأصبح لازما تقديم خدمات من طرف الحكومات وفق ما تمليه الظروف لإشباع حاجات المواطنين بعيدا عن النمط التقليدي الذي يصطلح عليه العامة النمط البيروقراطي للخدمة العمومية التقليدية ، كما أنه في إطار الخدمة العمومية الالكترونية يصبح المواطن عميلا أو زبونا متفاعلا باتخاذ الإجراءات الأولية للخدمة بنفسه، وليس كما في إطار الخدمة التقليدية أين نجد المواطن منتظرا أمام المكاتب في المرافق العامة، وعليه يصبح المواطن فاعلا رئيسا في إنجاز تلك الخدمة هذا ما يشعره بالمسؤولية إذا كان بصدد إدخال معلومات أو سحبها من البوابات الالكترونية المقدمة لخدمته ويشعره بالرضا في سرعة إنجازها دون تدخل طرف آخر بشكل مباشر في أخذها منه.

ثانيا خصائص تقديم الخدمة العمومية الالكترونية:

تتميز الخدمة العمومية الالكترونية عن الخدمة التقليدية بجملة من الخصائص أهمها²:

1- السرعة في إنجاز وتقديم الخدمة: بما أن الخدمة تتم من بوابة الكترونية وبأجهزة رقمية فمن الطبيعي أن تكون الخدمة سريعة ومتقنة، إضافة إلى أن المستفيد من الخدمة لا يتنقل إلى المرفق العام للحصول على مراده، لذا فإن الخدمة العمومية المقدمة الكترونيا تختصر الوقت والجهد لطالبها كما أن طلبها يكون في أي وقت وأي مكان فقط يكفى الدخول على الموقع المخصص لها.

ص12.

¹ فاطمة الزهراء مومنين، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر (2018/2013)، مذكرة ماستر، جامعة أدرار، 2019، ص90. ² محمد قارطي، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة مستغانم، 2017/2016،

2- عدم تعقيد الإجراءات: فالمواطن ما عليه سوى الولوج إلى البوابة الالكترونية المخصصة للخدمة العمومية وإدخال بياناته وانتظار الموافقة عليها ومن ثمَّ الحصول عليها بأبسط الإجراءات دون تعقيد وتكليف عكس الخدمة المقدمة من وراء المكتب التي فيها من التعقيد ما يجعلها أبطأ وأكثر تعقيدا.

3- التقليل من التكاليف: لاسيما تلك التكاليف التي تحتاجها الخدمة العمومية التقليدية من طباعة وأوراق ومكاتب وأماكن لحفظ المعلومات، فالخدمة العمومية الالكترونية جاءت لتقلل من تلك التكاليف والنفقات، وهذا بضرورة لا يعني أن الخدمة الالكترونية لا تحتاج هي الأخرى نفقات وتكاليف ولكن بدرجة أقل من نظيرتها التقليدية.

4- تحقيق الشفافية الإدارية: الشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية، على كل ما يقدم من خدمات، "إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية 1.

المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية

لقد ارتبط تطور الخدمة العمومية بالتطور الذي شهدته الإدارة، ففي ظل الثورة التكنولوجية والرقمية وجدت الإدارة نفسها أمام الانتقال من النمط التقليدي إلى النمط الحديث وذلك باستغلال الوسائل التكنولوجيا من خدمات الإعلام الآلي والشبكة العنكبوتية ومختلف الوسائط الرقمية المعاصرة، لكل هذا كان له أثر بصورة مباشرة على الخدمة العمومية عندما لجأت الدول إلى تحديث الإدارات وفق متطلبات العصر التكنولوجي، في هذا المطلب سنحاول إبراز أثر الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العامة.

أولا تعريف الإدارة الالكترونية:

على الرغم من أن ظهور الإدارة الالكترونية كمصطلح في حقل الدراسات الإدارية كان حديثا إلا أنها عرفت تعريف عديدة سنذكر منها:

- هي تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية (الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق) إلى أعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق².

 $^{^{1}}$ المرجع السابق، ص 1

² مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، دمشق: دار ومؤسسة رسلان للنشر والتوزيع، 2011، ص 54.

- وتعرف بأنها "عبارة عن عملية هندسية للأعمال والعلاقات الحكومية، وذلك بتفعيل تقنية المعلومات والاتصال لتحويلها إلى صيغة إلكترونية، لتقديم الخدمات الحكومية إلى الأفراد، وقطاع الأعمال بكفاءة عالية، كما أنها تهدف إلى جعل الحصول على الخدمات أكثر شفافية وسرعة ومسؤولية لتوفير احتياجات المجتمع وتحقيق طموحاته، وذلك من خلال تقديم خدمات عامة فاعلة و متقنة، وخلق تفاعل رقمى بين الأفراد وقطاع الأعمال والوحدات الحكومية"1.

- ويعرفها د. نجم عبود نجم تعريفا إجرائيا بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة².

- وتعرف أيضا على أنها "تقديم الخدمات الحكومية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الاتصال والبرمجيات اللازمة لذلك"3.

من خلال التعريفات السابقة نستنج أن الإدارة الالكترونية قد استغلت تكنولوجيا المعلومات والوسائل الرقمية الحديثة لتؤدي العمل الإداري بشكل متطور عمّا كان عليه العمل الإداري التقليدي، كما تعدّ الإدارة الالكترونية إحدى الآليات التي اعتمدتها الخدمة العامة في تقديم خدماتها اتجاه المواطنين خاصة مع الخصائص التي ميزتها عن الإدارة التقليدية ونذكر بعضا منها:

- السرعة في التعاملات الإدارية
- التقليل من الأخطاء لاسيما الأخطاء التي يقع فيها الموظفون
 - الإتاحة على مدار أيام الأسبوع
 - التقليل من التكاليف
 - العمل عن البعد مكانيا وزمنيا
- الشفافية في التعاملات الإدارية فكل الملفات تدار بشكل رقمي ومرئي للجميع.

¹ مقال منشور على موقع وزارة الاتصالات لدولة سلطنة عمان https://www.ita.gov.om/itaportal ar/info/FAQ.aspx تم المشور على صفحة الويب بتاريخ 2020/06/25.

² محمد صادق إسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، مصر: العربي للنشر والتوزيع، ط1، 2018 ص14. 3 محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص 17.

ثانيا: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على الخدمة العمومية

سعت الدول إلى تطبيق الإدارة الالكترونية في ظل التطور الذي شهده المجال الإداري عبر استغلال الثورة التكنولوجية وذلك من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للموطنين ومن أجل استمرار المرافق العامة والنهوض بها وفق متطلبات العصر، إضافة إلى بناء جسر الثقة بين المواطنين والإدارة العمومية بإشباع حاجاتهم بطرق عصرية حديثة.

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية العمومية يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن من طريق تحسين الخدمات العمومية نفسها وتكييفها مع متطلبات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ورقمنة الخدمات العامة تعني إنشاء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية وإضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة، بحيث يمكن طباعتها وملئها وهي تعتمد اعتمادا كبيرا على شبكة الإنترنت مع توفير بيئة قانونية ومالية وأمنية مناسبة ووجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة أ.

ولا يمكن الحديث عن إدارة الكترونية إلا إذا توافرت البيئة المناسبة لها، نقصد بالبيئة جميع الإمكانات المتاحة في مجال تطوير الإدارة الالكترونية من الوسائل المادية كالأجهزة والبنى التحتية، ولا يقتصر الأمر على الوسائل المادية، بل يجب أن تتوافر الإمكانات البشرية، فالعنصر البشري هو روح التطور في أي منظمة، فاستمرارية تكوينه وتدريبه على التطورات الحاصلة في المجال الإداري وفق المتطلبات الرقمية المعاصرة يبقيه في دائرة المواكبة، لأنه لا معنى من توفر الأجهزة الموارد المادية المتطورة دون تكوين بشرى على استغلالها الأمثل والعكس صحيح.

فإذا توافرت البيئة المناسبة لتطبيق الإدارة الالكترونية على الخدمات العمومية فإننا سنشهد آثارها كالآتى:

1- تحسين مستوى الأداء الإداري للخدمات: وهو ما يعني تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسرعة والكفاءة المطلوبة مع تطوير أفضل الطرق لمشاركتهم في العملية التنفيذية. ويحقق هذا الهدف تفادي الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تأدية الخدمة بالطرق التقليدية، وبالتالي فإن تدفق بيانات المعاملات تتم بسهولة و توفر مجالا آمنا لوجود شفافية لتتبع الأداء لكل معاملة في أي وقت، مما يوفر للمسئولين و أصحاب الشأن معرفة مسببات التأخير، و بهذا يتحقق التوصيل الفعال للخدمات و تحسين الإنتاجية و تقليص البيروقراطية².

 $^{^{1}}$ محمد قارطي، مرجع سابق، ص 57 .

² رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة باتنة 1: قسم العلوم السياسية، 2018/2017، ص 113.

2- التعريف بإجراءات و متطلبات الحصول على الخدمة: باستخدام الانترنت يمكن وضع كافة إجراءات و متطلبات الحصول على الخدمة بصورة بسيطة و ميسرة تمكن أي مستفيد من التعرف على هذه الإجراءات والخطوات والنماذج المطلوبة لاستكمال متطلبات أداء الخدمة قبل الذهاب إلى مركز أداء الخدمة و بالتالى تقليل عدد مرات التردد¹.

3- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة².

4- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية و ما يتعلق بها من عمليات: ومن ثمة التخلص من حدة البيروقراطية، واختصار الخطوات الكثيرة التي تضطر المؤسسات الحكومية إلى العمل بها، وتبسيط الإجراءات داخل الإدارة العمومية وتقليل الجهد المبذول وبالتالي زيادة كفاءة عمل الإدارة وتحسين تعاملها مع المواطنين إذ أنّ قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة و تضطرّهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة³.

5- تأكيد الشفافية في الإجراءات وتوفير المعلومات للمواطن عن شتى الأنشطة الحكومية وترشيد الإنفاق الحكومي وتغير الصورة التقليدية للحكومة ويتمثل ذلك في تبسيط الإجراءات والتخلص من الروتين وتكوين قنوات اتصال فعالة ومباشرة بين المواطن والجهات الحكومية لرفع مستوى الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي.

6- التقليل من التعقيدات الحكومية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كفيلة بتوفير المعلومة بسرعة فائقة وسهولة واختصار إنجاز المعاملات في ظرف زمني قصير لا يتجاوز الدقائق، بحيث يقوم الجمهور بتصفح الموقع الإلكتروني وإنجاز المعاملة في خطوة واحدة دون مراجعة عدة مكاتب. والأكثر من ذلك تقليل نسبة التعقيدات الإدارية التي يمر بها القرار الإداري أو المعاملات الخاصة بالأفراد، وذلك

¹ المرجع السابق، ص 119.

² عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة: قسم العلوم السياسية، 2010/2009، ص 66.

³ مصطفى لقرع، فايزة عمايدية، الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية قطاع وزارة الداخلية نموذجا، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطنى الموسوم بـ: آليات تحسين تقديم الخدمة العمومية ، جامعة تبسة، 2013.

⁴ أسامة محمد عبد العليم، عمر أحمد أبو هاشم الشريف، هشام محمد بيومي، الإدارة الإلكترونية: مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2013، ص196.

من خلال تقليل البيروقراطية، واختصار مراحل إنجاز المعاملات، وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات و مصالح الجمهور 1.

المطلب الثالث: الحكومة الالكترونية مشروع لترقية الخدمة العمومية الالكترونية

في ظل التطور الرقمي والتكنولوجي الهائل وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقد عمدت الدول إلى الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة في مجال التسيير الإداري، ومن بين المجالات التي مسها التطور بشكل موسع "الحكومة الالكترونية"، فالحكومة الالكترونية مشروع استغلته الدول لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين، وتعتبر الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة المعاصرة والمستحدثة، وقد شكلت رهانا وتحديا من التحديات العولمة، نظرا لما تتوفر عليه من سرعة في أداء الخدمات و تطوير الخدمة العمومية الالكترونية.

أولا تعريف الحكومة الالكترونية:

تعرّف بأنها: مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل، في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية².

وتعرّف كذلك: قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت و مكان³.

وقد أشار معهد البحوث والاستشارات لجامعة الملك فهد بالسعودية (2018) إلى الحكومة الالكترونية في علاقتها بين الموطن والخدمة العامة: " الحكومة للمواطن: توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الإلكترونية لتقديم المعلومات والاتصالات4.

¹ رانية هدار ، مرجع سابق، ص 117/116.

² إبراهيم سليمان، الحكومة الالكترونية، عمان: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص 23.

³ مقال منشور على موقع جامعة الملك فهد بالسعودية

^{.2020/06/27} تاريخ الإطلاع https://faculty.kfupm.edu.sa/ics/muhtaseb/teaching/ACStLect20.htm

⁴ نحو مجتمع المعرفة، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات جامعة الملك عبد العزيز، بعنوان: <u>الحكومة الإلكترونية</u>، العدد 9، 2018، ص 19.

ثانيا الفرق بين الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية:

كثر في الآونة الأخيرة الجدل بشأن مصطلحي الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية هل هما مصطلحان مختلفان، أم مترادفان.. وقد توصلت الدراسات إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الإلكترونية هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة "العمل الإلكتروني" أو الإدارة بلا أوراق. وتعمل الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة، وبعبارة أخرى أن تطبيقها مقتصر على حدود المنظمة فقط.

أما الحكومة الإلكترونية فهي تمثل الكل، وتعني بها العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية وهذا يعنى أن الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الإلكترونية 1.

ما يُستتج من خلال التفريق بين مفهومي الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية أن الأولى جزء من الثانية وهي سبب في وجودها، ولكنّ الأهم أن كلاهما كان له دور في بعث الخدمة العمومية الالكترونية من خلال الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات وشبكة الانترنت، وقد ساهمتا في ترقية المرفق العامة وجودة الخدمة العامة وتحسينها وترقيتها.

ثالثًا: أثر الحكومة الالكترونية على تقديم الخدمة العمومية الالكترونية:

بما أن الحكومة الالكترونية هي ذاتها اعتمدت على التكنولوجيا في خدماتها وقطاعاتها، فهذا ما جعلها تؤثر بشكل مباشر على جودة العمومية الالكترونية وترقيها فما تقدمه الحكومات الالكترونية في ربط مؤسساتها بعضها البعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموما، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء والخدمة، لذا كانت الآثار الإيجابية كالآتي2:

-1 تبسيط إجراءات إنجاز الخدمة وتقليل الوقت المستغرق في تقديمها.

2- تقليل الأخطاء إلى أدنى حد بما يمكن من رفع جودة الخدمة العمومية.

¹ مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دمشق: دار رسلان، 2009، ط1، ص28.

² نصيرة بركنو ، <u>الخدمات الحكومية الإلكترونية كأداة فعالة لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة</u>، العدد4 جامعة المسيلة، ديسمبر 2017، ص279.

3- تمكين مختلف فئات المجتمع من نساء ورجال وذوي احتياجات خاصة...إلخ من إمكانية الوصول للخدمة دون تكبد عناء التتقل الجغرافي.

4- العدالة في تقديم الخدمة من خلال عدم التمييز بين الأفراد المواطنين في تقديم الخدمة على عكس الطريقة التقليدية بما يساهم في تحقيق عنصر الشفافية وإرساء آليات الحكم الراشد.

5- تخفيض التكاليف بشكل ملحوظ لكل من الحكومة والمواطن؛ إذ تساهم الخدمات الحكومية الإلكترونية في تقليص اليد العاملة وتكاليف المستازمات أقلام، أوراق،...الخ) المصاحبة لإنجاز وتنفيذ الخدمة أما بالنسبة للمواطن يمكنه تخفيض مصاريف التنقل.

6- التقليص من استخدام الأوراق بما يساهم في الحفاظ على البيئة.

7- تخفيف ضغط التعامل مع العدد الكبير لطالبي الخدمة على الموظفين خاصة العاملين في الخطوط الأمامية.

8- التخفيف من ضغط الطوابير التي تشهدها بعض المؤسسات الحكومية مثل البلديات والدوائر وغيرها.

9- تعزيز العلاقة بين الحكومة والمواطن نتيجة لسهولة تواصل هذا الأخير مع الأجهزة الحكومية في أي وقت ومن أي مكان مما يعزز ثقة المواطن بالمؤسسات الحكومية¹.

25

¹ المرجع السابق، ص279.

المبحث الثالث: المواقع الالكترونية بين تقديم الخدمة العمومية و رهان الأمن المعلوماتي.

تعد بوابة الخدمات العمومية مرجعا أساسيا الولوج، عبر الانترنيت، المجموع خدمات الإدارة العامة. تشتمل هذه البوابة على كل المعلومات المتعلقة بالأمور الإدارية والخدمات العمومية الإلكترونية، وهي وسيلة تسعى الدولة من خلالها إلى ربط المواطنين بالمرافق العامة لإشباع حاجاتهم وفق ما تقتضيه التكنولوجيا الحديثة دون تعقيد وتكلّف، من خلال هذا المبحث سنتعرف إلى المواقع الالكترونية للخدمات العمومية، وكذا رهانات أمننة المعلومات وحمايتها والجهود التي بذلت في سبيل ذلك.

المطلب الأول: تعريف المواقع الالكترونية للخدمات العمومية

أولا: تعريف الموقع الالكتروني

يعرف بأنه مجموعة من الصفحات الإلكترونية المرتبطة ببعضها والتي تحتوي على نصوص وصور ورسوم متحركة ووصلات وربما موسيقى وأفلام بها معلومات حول موضوع ما قد يكون شركة أو جهة حكومية أو شخصا أو بحثا داخل صفحات منسقة، ويحمل الموقع اسما منفردا يمكن فتحه من خلال شبكة الانترنيت¹.

ويُعرّف تقنيا أنه: خدمة تبادلية للاتصال متعدد الوسائط يتكون من نصوص وصور ثابتة ومتحركة نغمات مترجمة إلى لغة HTML5 لتوضع تحت تصرف مستخدمي الانترنت².

ما سبق من تعريفات للموقع الالكتروني هو من الجانب التكنولوجي توضيحا لآليات عمله في الشبكة العنكبوتية، ومن الجانب البرمجي وما يحتويه من مكونات تجعله يظهر بتلك الصورة على المتصفحات وأجهزة الكومبيوتر والهواتف وغيرها.

ثانيا: المواقع الالكترونية للخدمة العمومية:

وقد عرفت المواقع الالكترونية للخدمة العمومية كما يلي: مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية حسب نوع الخدمة المقدمة، مع إضافة النماذج المستخدمة لتلبية الخدمة المطلوبة، بحيث يمكن ملؤه

¹ سمية تثيو، <u>المواقع الإلكترونية</u> - خصائصها ومعايير قياس جودتها، مجلة العلوم الإنسانية، العدد47 جامعة قسنطينة، جوان 2017، ص30.

² محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2003، ص 242.

وطبعه، والتركيز على المحتوى الذي يدعم باقي الأهداف الخاصة بالتنمية، والإصلاح الإداري والاقتصادي، وتبسيط الإجراءات وجذب الاستثمارات ومكافحة الفساد على كافة أشكاله....بحيث تتوفر فيها كافة المعلومات والبيانات مفصلة عن متطلبات الحصول على تلك الخدمات التي يتوقع أن يحتاجها المستخدم 1.

وتعدّ المواقع الالكترونية الخاصة بالخدمة العمومية البوابة الرئيسية التي من خلالها الدولة تقدّم الخدمة العامة للمواطنين، كما أنها مظهر من مظاهر التقدم والتطور الرقمي لهذه الخدمات والتي حلّت محلّ الخدمة العمومية التقليدية، ولقد اعتمدت الحكومات على هذه المواقع اعتقادا منها في تقديم أحسن خدمة بأفضل جودة بأقل تكلفة.

وتهدف بوابة الحكومة الإلكترونية إلى توفير محطة واحدة تبسط الوصول إلى مختلف الخدمات الحكومية المتاحة إلكترونية، حيث أن عدم وجود بوابة للمتعاملين يعني أن يتنقل المواطن بين مواقع الجهات الحكومية المختلفة بحثا عن الخدمة المطلوبة، وأن يحتاج للقيام بإجراءات التعريف عن شخصه لدى الدخول إلى كل موقع جديد، ومن ناحية أخرى، تستخدم البوابة الإلكترونية للربط بين الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية وبين الخدمات المشتركة (التوقيع الإلكتروني والدفع الإلكتروني وآليات التعرف على الشخصية). وتعتبر البوابة الإلكترونية وسيلة لتمكين المواطن من استخدام الخدمات من خلال القناة الأكثر ملاءمة له، وذلك كون البوابة الإلكترونية تشكل أيضا آلية لربط الخدمات مع القنوات المختلفة (الويب والهاتف النقال وأجهزة الصراف الآلي ومراكز خدمة المواطن)².

المطلب الثاني: أنواع وأهداف مواقع الخدمة العمومية الالكترونية

أولا أنواع المواقع الالكترونية: للمواقع الالكترونية عدة أنواع، سنتعرف إلى بعض منها وذلك وفق تصنيف نوع الخدمة الذي تقدّمه وهي كثيرة نذكر منها:

1- مواقع خاصة بالحالة المدنية للمواطنين: تمثّل هذه المواقع البوابة التي يمكن للمواطنين من خلالها استخراج مختلف الوثائق التي تثبت انتسابهم للوطن مثل: مواقع لاستخراج جواز السفر أو شهادات الميلاد أو وثيقة الجنسية.....

² مطبوعة للأمم المتحدة صادرة عن الإسكوا (دول غرب آسيا)، <u>الحكومة الالكترونية: السياسات والاستراتيجيات والتطبيقات</u>، الوحدة الثالثة، 2014، ص 49.

 $^{^{1}}$ صدام الخمايسة، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، ، الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ط 1 1، 2 1، 3 2013، ص 2 5.

2- **مواقع تقدّم خدمة تجارية:** تقدّم خدمات تجارية، فهي بوابة للمؤسسات العامة ذات الطابع الاقتصادي، الصناعي منه والتجاري، ما يميّز هذه المواقع أنها تحتوي على خدمة الدفع الالكتروني، كتسديد فواتير الانترنت والكهرباء...

3- مواقع ذات خدمة ثقافية واجتماعية: عادة ما تكون هذه المواقع موجهة للتقديم خدمة اجتماعية ثقافية أو ترفيهية، كالمكتبات العمومية والتعريف بالسياحة والثقافة للوطن...

ثانيا: أهداف المواقع الالكترونية للخدمة العمومية:

إن أهداف المواقع الالكترونية للخدمات العمومية على الرغم من تعددها وتتوعها، إلا أنها تشترك في سعيها إلى تطوير وتحسين مختلف الخدمات الموجهة إلى مستخدميها ، وتتمثل هذه الوظائف في :

- 1 تحقيق أقصى درجات رضا العميل .
 - 2 تحقيق فاعلية الأداء الحكومي.
- 3 الإلمام بكافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتبادلية والتفاعلية في موقع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت.
 - 4 تخفيض التكاليف وضغط الإنفاق الحكومي .
 - 5 تيسير نظام الدفع الالكتروني .
- 6 تطوير بنى تحتية عامة في حقل التقنية والتشفير وبقية الاحتياجات الفنية في بيئتي الاتصال والحوسبة.
 - 7- تفعيل النماذج الرقمية واتاحة تعبئتها على الخط.
 - 8 ربط القطاع العام والخاص معا تحت مظلة واحدة 1 .

28

¹ أيوب بن سعيد، آليات الحماية الجنائية للمواقع الإلكترونية الرسمية- دراسة مقارنة- ، مذكرة ماستر، قسم الحقوق، جامعة أم البواقي، 2019/2018، ص 10.

9 - تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر وزيادة في أرباح الأنشطة الحكومية ذات الطابع التجاري.

10 - الرقى بمستوى الخدمات.

11 - إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي، وتعويضه بنظام أرشفة إلكتروني، مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق، والقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة، وتوزيع الوثائق لعدة جهات في أقل وقت ممكن، والانتفاع بها في أي وقت كان $^{1}.\,$

المطلب الثالث: مواقع الخدمة العامة الالكترونية ورهان الحماية الأمنية

بما أن الخدمة العامة تبنت تقديم الخدمات عبر البوابات الالكترونية، فإنه بما لا يترك مجالا للشك أن هذه المواقع ستحتوي على كم هائل من المعلومات والمعطيات الخاصة بالعملاء والمواطنين، منها ما هو سرى ويحظر تسريبه، وأي تعتدِ للوصول إليه يعتبر جريمة الكترونية لمساس بالأمن المعلوماتي للمواقع الخدمة العامة، لذا فإن المصالح العامة المسؤولة ستجد نفسها أما تحدي الأمن المعلوماتي لهذه المواقع.

أولا: تعريف الأمن المعلوماتي

يقصد بأمن المعلومات من زاوية أكاديمية، العلم الذي يبحث في نظريات واستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها، ومن أنشطة الاعتداء عليها.

ومن زاوية تقنية، هو الوسائل والأدوات والإجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية².

ومن زاوية قانونية، فإن أمن المعلومات هو محل دراسات وتدابير حماية سرية وسلامة محتوي وتوفر المعلومات، ومكافحة أنشطة الاعتداء عليها، أو استغلال نظمها في ارتكاب الجريمة، وهو هدف وغرض تشريعات حماية المعلومات من الأنشطة غير المشروعة وغير القانونية، التي تستهدف المعلومات ونظمها 3 .

 $^{^{1}}$ المرجع السابق ، ص 1 .

² فتيحة ليتيم ونادية ليتيم، الأمن المعلوماتي للحكومة الإلكترونية وإرهاب القرصنة، مجلة المفكر، العدد12، جامعة بسكرة، جوان 2016، ص239.

³ نسيمة درار، الأمن المعلوماتي وسبل مواجهة مخاطره في التعامل الإلكتروني .دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه، قسم الحقوق، جامعة تلمسان، 2017/2016، ص 13.

ونجد مفهوما يستعمل مرادفا للأمن المعلوماتي وهو الأمن السيبراني الذي يعرفه د. سميرة بارة بأنه: الأمن السيبراني هو عبارة عن برامج وآليات تقنية، وقدرات بشرية تفعل لمواجهة أي تعدي على المعلومات الإلكترونية بشتى أنواع الجريمة الإلكترونية 1.

ونفرّق بينهما كما يلي: الأمن السيبراني: هو أمن كل ما هو متصل بالانترنت، فكل ما هو متصل من أجهزة بالانترنت مثل الهواتف والتلفزيون والحواسيب وحتى الآلات التي تشغل بالانترنت فأمنها يخص الأمن السيبراني...

الأمن المعلوماتي: إضافة إلى كل ما هو منطوي تحت الأمن السيبراني زائد كل معلومة مكتوبة أو مقروءة أو مطبوعة ملموسة أو غير ملموسة فهي تدخل تحت أمن المعلومات، فيمكن اعتبار أنّ الأمن المعلوماتي أعم من الأمن السيبراني لذا فهو يحتويه.

ثانيا: سبل الحماية الأمنية لمواقع الخدمة العمومية

1- اعتماد سياسة الخصوصية في مواقع الخدمة العمومية: تنطوي المعلومات المنشورة أو المستخدمة في أي موقع إلكتروني حكومي على مخاوف مشروعة للجهة الحكومية والمستخدمين الذين يحاولون الوصول إليه، ويجب على الجهات الحكومية أن تتطرق إلى كافة المسائل المتعلقة بحماية البيانات وإمكان الوصول إليها والمسؤولية عنها في موقعها الالكتروني من خلال سياسات جلية لا لبس فيها موجهة لمستخدمي المواقع، فمن بين الإرشادات الواجب توفرها:

- -توفير معلومات عن حماية الخصوصية وطرق التعامل معها في الموقع الإلكتروني
 - توفير معلومات عن شروط الموقع الإلكتروني وأحكامه.
- توفير معلومات عن إمكان الوصول إلى الموقع الإلكتروني، فعلى الجهات الحكومية.
- -العمل على ضمان وصول شريحة واسعة من المستخدمين لمواقعها الالكترونية الذي يستخدمون مستويات متفاوتة من التكنولوجيا².

كما أن المواطنين عند ولوجهم لبوابات الخدمة العمومية من أجل الاستفادة من الخدمة قد يضطرون لملء استمارات أو وضع بيانات حساسة لاسيما إذا كانت بيانات مالية، لذا سيكون من واجب القائمين

¹ سمير بارة، الأمن السيبراني (cyper Security) في الجزائر:السياسات والمؤسسات، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، العدد02، جامعة باتنة 1، جويلية 2017، ص259.

² بلال وانيس، المواقع الإلكترونية للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية دراسة مقارنة بين موقعي جامعة بسكرة وجامعة ورقلة، مذكرة ماستر، قسم العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، 2014/2013، ص 129.

على المواقع أن يضمنوا خصوصية معلومات المواطنين وضمان سلامتها من أي استغلال مهما كان نوعه.

إن سياسة الخصوصية بمثابة بيان در چه موقع الحكومة الإلكترونية يوضح فيه سياسته المتعلقة بقضايا خصوصية معلومات المتعاملين مع خدماته ، وأوجه التعامل مع المعلومات التي يقدموها والإجراءات المتبعة لتأمينها، ويكون هذا البيان بمثابة عقد اتفاق بين الحكومة الإلكترونية والمستخدم يوضح فيه التزامات الحكومة بحماية خصوصية المستخدم وسرية معلوماته 1.

2- تنشئة المواطن على الثقافة الالكترونية وحماية نفسه:

قد توفر الخدمة العامة الالكترونية جميع وسائل الحماية عبر مواقعها الالكترونية، لكن يبقى الطرف المستفيد منها وهو المواطن لا يعي المخاطر الأمنية لمعلوماته، كما أنه يجهل جهلا تاما الجريمة الالكترونية ومخاطرها، لذا يقع ضحية نصب واحتيال عبر اصطياده في الصفحات المزورة أو عبر استغلاله بالهندسة الاجتماعية، لذا على الدولة أن تثقف الشعب حول المخاطر الأمنية الناجمة عن عدم فهم لاستغلال المواقع بالصورة الآمنة، ولا يكون ذلك إلا عبر حملات توعية عبر مختلف الوسائل الإعلامية، ولما لا إدراج الأمن المعلوماتي في المضامين الدراسية في المستويات المناسبة...

3- الحماية المادية المتعلقة بالنية التحتية للخدمة العمومية الالكترونية:

يجب العناية بالحماية المادية لمراكز المعلومات من خلال إحكام السيطرة والرقابة على مداخلها للوصول إلى القدر المطلوب من أمن المعلومات، حيث تصمم إجراءات الأمن المادية لمواجهة الأخطار الناتجة عن الأشخاص ذوي النوايا السيئة أو الذين لديهم تصاريح الدخول للمنشاة، بالإضافة إلى المتسللين من خارج المنشأة لذا يجب اتخاذ إجراءات شاملة ضد الأخطاء من خلال تحديد حركة الدخول والخروج ليلا ونهار 2.

4- سن قوانين وتشريعات ردعية لمكافحة الجريمة الالكترونية:

في إطار محاربة الجرائم بشتى أنواعها لاسيما الجرائم الالكترونية، على القائمين والمختصين في الشأن التشريعي الخاص بالعقوبات على الجرائم والجنايات أن يولوا أهمية بالغة لجعل الجريمة الالكترونية ضمن إطار قانوني يعاقب مرتكبيها، وأن يراعى الوضوح في سن تشريعات حول الجريمة السيبرانية، وبما أن الجريمة عابرة للدول فعلى الدولة أن تعقد اتفاقيات دولية أو إقليمية لمكافحة الجريمة، وذلك لضمان حماية أمنية للمعلومات من الجانب القانوني المحلى أو الخارجي.

² محمد بغداد، الأمن المعلوماتي وسبل حمايته في الجزائر :دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة ماستر، قسم العلوم السياسية، جامعة سعيدة، 2018/2017، ص 57.

¹ أسامة السيد محمود، <u>الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات</u>، كتاب دوري محكم يصدر مرتين في السنة، العدد 35، 2011، ص115، ص115.

خلاصة الفصل الأول

بالرغم من ترقية الخدمة العمومية إلى خدمة الكترونية متطورة عبر فضاءات رقمية، مستفيدة من التطوّر التكنولوجي والمعلوماتي، والذي انعكس بالإيجاب على علاقة المواطنين بالمؤسسات العمومية، وانعكس بمؤشرات إيجابية على عامل الشفافية والعدالة وتكافؤ الفرص في الاستفادة من خدمات الدولة، إلاّ أنّ الهاجس الذي يؤرق الدول هو العامل الأمني للمعلومات المتبادلة والمحفوظة على البوابات والمواقع الالكترونية التي تقدّم خدمة عمومية مفتوحة عبر شبكة الانترنيت، فما هو متفق عليه بشكل قطعي بين روّاد التقنية أنه مهما بلغت سبل الحماية على الأنظمة الرقمية فإنّه يوجد دائما منفذ للاختراق والقرصنة.

لذا فنجاح الخدمة العمومية الالكترونية مرهون بالتحدي الأمني للمعلومات، وهذا لا يتم إلا عبر التجديد المستمر للشبكات والأنظمة والأجهزة التقنية المسؤولة عن تقديم هذه الخدمة، وكذا تطوير المورد البشري للمؤسسات، دون نسيان نشر الثقافة الأمنية بين صفوف الشعب ليكون جزء أساسي في الحماية الأمنية.

الفصل الثاني: الدفع الالكتروني كمظهر للخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر

تمهيد

في ظل ترقية الخدمة العمومية في الجزائر إلى خدمة عمومية الكترونية، عمدت الجزائر إلى ترقية الخدمة في القطاع الاقتصادي وذلك عبر ترقية الخدمة العمومية المالية، ولأنّ الاقتصاد مجال حيوي، يشارك فيه الشعب الدولة في مجال حسّاس منه وهو تداول النقود وعمليات الصيرفة، والبيع والشراء، وسحب الأموال وإيداعها، فقد لجأت الدولة الجزائرية بالأخذ بأسباب التطوّر التكنولوجي والاستفادة من الثورة الرقمية وذلك بتطوير نظام الدفع الالكتروني ورقمنة القطاع المالي عبر استصدار بطاقات الدفع الالكتروني وتحديث أنظمة البنوك الجزائرية العمومية والخاصة، وكذلك عصرنة مؤسسة بريد الجزائر، لتواكب هذه المؤسسات التطور والثورة التكنولوجية عبر اعتماد الدفع الالكتروني كوسيلة لترقية الخدمة العمومية الالكترونية.

لكن في إطار هذه الثورة في مجال ترقية خدمة الدفع الالكتروني، وبما أنه قطاع حسّاس سيّما وأنه يمس المواطنين الجزائريين في أموالهم، فكان لزاما على الدولة رفع تحدي الأمن المعلوماتي لمواجهة مخاطر القرصنة واختراق زبائن المؤسسات المالية من جهة ومن جهة أخرى نيل ثقة المواطنين ورضاهم والدفع بعجلة التطوّر في مجال الخدمة العمومية المالية.

المبحث الأول: واقع الخدمة العامة المالية الالكترونية في الجزائر

أمًا وقد شاعت المعاملات والتبادل المالي الالكتروني، وتتامت أشكال الخدمات المصرفية الالكترونية، بتراجع الأنماط الكلاسيكية، نظرا للتسارع الكبير في عالم المال والأعمال وما رافقه من تطور رهيب في العالم الرقمي، فقد كان الأداء المالي للبنوك والمؤسسات المالية الأوفر حظا بالتأثر الواضح لكفاءة الخدمات المالية الالكترونية وكذا ما أنتجته العولمة الثورة التكنولوجية من انتشار سريع للهاتف النقال والانترنت وبالتالي تفعيل خدمات تحويل الأرصدة المالية والتحقق من الرصيد وتسديد الفواتير واجراء بعض المعاملات المالية عبر المواقع والبوابات الالكترونية المخصصة لذلك، مما انعكس بشكل أو بآخر على الخدمات المالية للبنوك والمؤسسات المالية الجزائرية.

المطلب الأول: الإطار التشريعي للخدمات المالية الالكترونية في الجزائر:

خلال الأعوام الأخيرة دفع التقدم في مجال الخدمات المالية والمصرفية، وتطوير المؤسسات وتكثيف المنافسة بتطور وسائل الدفع وتتوعها. وسمحت التكنولوجيات الجديدة في مجال الإعلام الآلي بتحسين إجراءات الدفع والتحصيل في كثير من الدول المتقدمة والناشئة. في هذه الظروف التي اتسمت بالتسارع في التغيرات نحو التقدم التكنولوجي، قامت الجزائر بتطوير الخدمة المالية الالكترونية بالتعاون الوثيق مع وزارة المالية واشراك الأسرة المصرفية، من خلال ضبط الاستراتجيات والمعايير التي تحكمها، والقيام بتطوير وتحديث البنية التحتية للمعاملات المصرفية في مجال المعاملات المالية وتدعيم قطاع الاتصالات الإلكترونية المرتبطة بها.

فمن الناحية التشريعية القانونية يعتبر الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض أول قانون جزائري يضمن التعامل الإلكتروني الحديث في القطاع المصرفي، ويتضح ذلك من خلال المادة (69) التي تضمن نصبها " تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقنى المستعمل $^{-1}$. يتبين من خلال هذا النص نية المشرع الجزائري الانتقال من وسائل الدفع الكلاسيكية إلى وسائل دفع حديثة الكترونية.

¹ الأمر رقم 03-11، المؤرخ في 2003/08/26، المتعلق بالنقد والقرض. (ج ر :رقم 52 المؤرخة في 27 /2003/08).

كما يعد إطلاق مبادرة – الجزائر حكومة إلكترونية عام 2013 – وكان إطلاق هذه المبادرة سنة 2009 عن طريق وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، على أساس أن يقع التّجسيد الفعلي والنهائي لهذا المشروع في آفاق سنة 2013، وقد سبق ذلك مشاورات كبيرة مع المؤسسات والإدارات العمومية، والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص، والجامعات ومراكز البحث، والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتّصال 2 .

وقد كان من بين الأهداف المسطرة لمشروع الجزائر الالكترونية تطوير القاع المالي والمصرفي من خلال الاستفادة من تطوير البنية التحتية لقطاع الاتصالات وخدمات الانترنيت الموجهة للمواطنين، وتوجيه المواطن إلى استغلال هذه التطور التكنولوجي من خلال التعاملات المالية الالكترونية بدل التعاملات الكلاسيكية القديمة،" فبالنسبة لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال كان الهدف كما يلى:

- * السحب الآلي للأموال من خلال جهاز الصّراف الآلي باستخدام البطاقات البريدية والبنكية المغناطيسية (آخرها البطاقة الذهبية)، .
- * إمكانية طلب دفتر الصكوك عن طريق الانترنت وكذا عملية الإطلاع على الرّصيد، وكشف العمليات المالية المتعلقة بالحساب البريدي لمدة معيّنة.
 - * تحويل واستقبال الأموال عن طريق واسترن يونيون (Western union)"3.

وعلى الرغم من الجهود المبذولة لتطوير الخدمات المالية الالكترونية من طرف الحكومات المتعاقبة على المستوى على الجزائر، إلا أنه لا زالت الجزائر تعاني تأخرا رهيبا في هذا المجال، لا سيما على المستوى التشريعي، فالرؤية مازالت غير واضحة في تحديد إطار قانوني يسمح بالتعاملات المالية الالكترونية خاصة لما يتعلق الأمر بالتعاملات المالية الخارجية، كالتجارة الالكترونية أو البيع والشراء عبر الانترنيت.

¹ الصادق ضريفي، : تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى الدولي الموسوم ب النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني ، جامعة المسيلة، 2018/12/7. ص9.

² المرجع نفسه.ص 10

³ المرجع نفسه. ص10

المطلب الثاني: تطور نظام الدفع الالكتروني في الجزائر:

أولا تعريف الدفع الالكترونى:

يقصد بالدفع الالكتروني: مجموعة الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات الوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الالكترونية، الشيكات الإلكترونية.

ويعرف كذلك بأنه: عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات².

أما من جانب التشريع، فقد تضمنت بعض التشريعات الالكترونية تعريفات للدفع الإلكتروني، فبالنسبة للمشرع الجزائري، فقد قام مؤخرا بإصدار قانون التجارة الالكترونية رقم 18–05 المؤرخ في 10 ماي3.2018 وقد نص صراحة بإمكانية أن يكون الدفع الكترونيا. وقد أعطى هذا القانون مفهوما لوسيلة الدفع الإلكتروني، في الفقرة الخامسة من المادة السادسة منه ، حيث جاء فيها أن وسيلة الدفع الالكتروني هي" كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به، تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد، عبر منظومة الكترونية ". ويلاحظ على هذا التعريف اتسامه بأنه واسع بحيث اعتبر وسيلة الدفع الالكتروني كل وسيلة تسمح بإجراء الدفع شريطة أن يكون مرخصا بها قانونا، كما يستوي في ذلك أن يكون الدفع عن قرب أو عن بعد 4.

ثانيا: مشروع تطوير الدفع الالكتروني في الجزائر

أقدمت الجزائر على تحديث وسائل الدفع الالكتروني لمواكبة التطورات في مجال التبادلات المالية ونظم الدفع الالكتروني، وللحاق بركب الدول التي قطعت أشواطا هائلة في هذا المجال، وكانت أول خطوة قامت بها الجزائر في هذا المجال هي:

- إنشاء شركة النقد الآلي والعلاقة التلقائية بين البنوك (ساتيم/ SATIM)

تعتبر أول خطوة قامت بها الجزائر في إطار تحديث النظام المصرفي و تطويره ، هي إنشاؤها سنة 1995 لشركة ما بين المصارف الثمانية العمومية الجزائرية ، والمعروفة ب "ساتيم"، وهي: بنك الجزائر الوطنى BNA ، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، البنك الخارجي الجزائري BEA، الصندوق

¹ مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية ، دمشق: دار رسلان للنشر والتوزيع، 2011، ص152.

² رياض سلطان علي، نظم المعلومات الحاسوبية: نظريات وتطبيقات عملية في الشركات الرقمية ، الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع، ط1، 2011، ص379.

³ القانون 18-05 المؤرخ في 10 ماي 2018 يتعلق بالتجارة الالكترونية ، ج ر عدد 28 مؤرخة في 16 ماي 2018 .

⁴ هداية بوعزة، النظام القانوني للدفع الالكتروني: دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تلمسان، 2019/2018، ص 26.

الوطني للادخار والتوفير CNEP، بنك التنمية المحلية BDL، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNEA، بنك البركة الجزائري ALBARAKA. أما الآن فقد توسعت شركة ساتيم أصبحت تضم عدة بنوك منها 7 بنوك عمومية و 6 بنوك خاصة ومؤسسة بريد الجزائر 1.

وقد أنشئت هذه الشركة بغرض تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري و تطوير التعاملات النقدية ما بين المصارف ، فضلا عن تحسين الخدمة المصرفية و زيادة حجم تداول النقود ووضع الموزعات الآلية في المصارف و التي تشرف عليها الشركة وكذا صناعة البطاقة المصرفية الخاصة بالسحبة².

ومازالت شركة ساتيم حتى يومنا هذا المسؤولة عن إقامة وتسيير الأرضية التقنية والتنظيمية للسلسلة النقدية الرقمية ومرافقة البنوك في تطوير الخدمات النقدية الآلية وكذا شخصنة الدفاتر وبطاقات الدفع والسحب للسيولة المالية.

ثالثًا تطوير بطاقات الدفع في الجزائر:

قبل أن تصل بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر إلى ما هي عليه اليوم، فقد مرت بمراحل عبر سنوات إلى أن وصلت إلى ما هي عليه اليوم، ويمكن اختصار المراحل كما يلى:

- سنة 1998 بداية فكرة الانطلاق لنظام السحب ما بين البنوك.

-2002:الانطلاق الرسمي لمشروع التسديد الإلكتروني" المسلوع التسديد الإلكتروني" SATIM ، التي تجمع والريادة مابين البنوك لشركة SATIM ، التي تجمع مختلف البنوك الوطنية والخاصة لتبادل المعلومات والتنسيق في عمليات السحب والدفع للموزع الألي.

- 2004: تم اختيار نظام الدفع بالبطاقة المطابق للمواصفات EMV.

- 2005: إنشاء جمعية البنوك للتجريب ومعرفة النقائص.

- 2007: تعميم بطاقة CIB عبر كامل التراب الوطني في البريد والمواصلات والبنوك.

-

https://www.satim.dz/la-satim/qui-sommes-nous.html الموقع الرسمي لمؤسسة ساتيم في مقال عنوانه من نحن، تاريخ التصفح: 08/10/ 2020.

² هداية بوعزة، مرجع سابق، ص 438.

- 2007 / 2008 : أكدت وزارة المالية أنه ستعمم ماكنات الصرف الآلي عبر كبريات المتاجر في الجزائر والمناطق الآهلة بالسكان، وكذلك إمكانية تعميم استخدام بطاقة الدفع لدى المواطنين¹.
- 2016: مند أكتوبر 2016، أصبح الدفع عن طريق الإنترنت بواسطة البطاقة البيبنكية عمليا بالجزائر. وقد تم فتح هذه الخدمة في المرحلة الأولى للقائمين على الفوترة (شركات توزيع الماء والطاقة "الغاز والكهرباء" ، الهاتف الثابت والنقال، شركات التأمين ،النقل الجوي وبعض الإدارات).

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لبطاقة الدفع الالكتروني

يعتبر تحديث نظام الدفع وفق المعايير العالمية أولوية قصوى لجميع الاقتصاديات إذ أن وسائل الدفع التقليدية أصبحت أقل فاعلية في معالجة المعاملات خاصة بظهور المصارف الإلكترونية، فالتطور الرقمي ساعد كثيرا في إنشاء وسائل دفع إلكترونية جديدة كبطاقات الائتمان، الشيكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية والتي من شأنها تسهيل المبادلات والمعاملات المالية.

والجزائر لم تتخلف عن هذه القاعدة، فقد شهدت بنوك وبريد الجزائر تطورات تتماشى وهذه التكنولوجيا الحديثة، فكان لزاما تحديث نظام الدفع وذلك لتحسين الخدمات المالية التي تقدّا للعملاء عن طريق إصدار وسائل دفع حديثة تمثلت بداية في البطاقة المغنطيسية (الكلاسيكية) بدورها لم تكن في مستوى تطلعات الزبائن، لذا حلت مكانها بطاقات الدفع الالكتروني والتي تقدم خدمات جديدة لم تكن متوفرة في البطاقات القديمة (التحويل من حساب لآخر، تسديد الفواتير ...)، من خلال بحثا سنتعرف إلى ما قدمته هذه البطاقات في تحسين جودة الخدمة المالية من عدمه.

المطلب الأول:أنواع بطاقة الدفع الالكترونية

عند النظر في وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر فإننا نلمس نوعين من البطاقات أحدهما صادر عن البنوك والأخرى صادرة من مؤسسة بريد الجزائر، فيها المطلب سنتعرف على ماهية كل منهما:

أولا بطاقة الدفع الالكتروني البنكية CIB:

1 - تعریفها: هي بطاقة مخصصة لمختلف العملیات المالیة بما فیها الدفع الالکتروني صادرة من البنك مستدة إلى حساب بنكي، كما تستند إلى عقد وهي بطاقة ذات استعمال شخصي تستخدم على جمیع شبکة CIB * صالحة لمدة محدودة 2 ، صدرت البطاقة سنة 2016.

* CIB: البنك التجاري الدولي، وهو بنك مصري دولي يوفّر خدمات في مجال إصدار البطاقات وقد اعتمدت عليه كل البنوك النشطة في الجزائر من أجل الحصول على بطاقة الدفع الالكتروني، وقد اصطلح عليها بالبطاقة بين بنكية.

¹ سارة مخبي، <u>تحديات وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: دراسة حالة بنوك ولاية أم البواقي</u>، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2014/2013، ص 44.

² انظر موقع : https://bitakati.dz/ar/page/decouvrir-la-carte-cib-p2 . منشور على موقع بطاقتي لإصدار البطاقة البنكية، تاريخ التصفح 2020/08/10

من خلال التعريف يمكن استنتاج خصائص البطاقة:

- بطاقة صادرة من البنوك الجزائرية لكل زبون، وذات استعمال شخصى.
- تمكن حاملها من جميع الخدمات المالية مثل: السحب، التحويل، الدفع الالكتروني...
 - تأتى بعقد يحكم طرفاها وهما البنك والزبون، كمحدودية المدّة، ودفع حقوقها....

الشكل 01 يوضح شكل البطاقة ومكوناتها:



المصدر الموقع الرسمي لإصدار البطاقة البنكية بطاقتي: https://bitakati.dz/ar/page/decouvrir-lacarte-cib-p2

2- كيفية الحصول على البطاقة البنكية:

للاستفادة من البطاقة البنكية يجب أن يتوفر لدى المواطن حساب جاري في أحد البنوك الجزارية، حتى يتمكن بالتمتع بالخدمات التي تقدمها هذه البطاقة، وللحصول عليها يجب إتباع الخطوات التالية:

- الدخول إلى الموقع الرسمي وطلب البطاقة من المكان المخصص للطلب: https://www.bitakati.dz/ar/page/demande-de-carte-cib-p55
 - ملء البيانات في الخانات المحدّدة، مع مراعاة نوع البنك الذي تتعامل معه.

- ثمّ بعد إكمال البيانات، يتلقى الزبون رسالة عبر البريد الالكتروني لتأكيد نجاح العملية.
- ثمّ يتوجه طالب البطاقة إلى البنك بعد مدة أقل من أسبوعين ليكمل الإجراءات المطلوبة، بعد ذلك تمنح له البطاقة البنكية.

ثانيا بطاقة مؤسسة بريد الجزائر (البطاقة الذهبية):

1- تعريفها: يعرفها الموقع الرسمي لبريد الجزائر بأنها": هي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعيار الأمان الدولي EMV (يوروباد-ماستركارد-فيزا)، تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر.ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني1.

صدرت البطاقة سنة 2017.

من خلال التعريف يتبين أن:

- بطاقة الدفع الالكتروني أو ما يعرف البطاقة الذهبية كاسم متداول في الوسط البريدي وعلى موقع بريد الجزائر وبين مستعمليها، أنها تتميز عن باقي البطاقات التي أصدرتها مصالح بريد ومواصلات الجزائر فاصطلح عليها بالبطاقة الذهبية لاحتوائها على خدمات لم تتوفر في سابقيها.
- لتمييزها عن باقي البطاقات فإنه أضيف لها الرسم البياني الخاص ببريد الجزائر وهو منقوش على واجهاتها.
- يتمتع زبون بريد وموصلات الجزائر الحامل للبطاقة بمختلف العمليات المالية وهذا في إطار تحسين الخدمة العمومية المالية وجعل العميل يستفيد كغيره من حاملي البطاقات لمختلف البنوك الأخرى، كتسديد الفواتير، السحب، التحويل، معرفة الرصيد......
- نتوفر هذه البطاقة على معيار الأمان، وهو معيار دولي يرمز له بـ: EMV أي: (يوروباد-ماستركارد-فيزا)*2.

¹ الموقع الرسمي لمؤسسة بريد الجزائر https://edcarte.poste.dz/ar/terms.html تاريخ الإطلاع 2020/08/10

^{2*} بحسب موقع شركة آبل https://support.apple.com/ar-ae/HT205645 فإن : EMV عبارة عن معيار تقني للمعاملات التي تتم مباشرتها عبر بطاقات السحب والائتمان. هذا المعيار يوفر ميزات أمان للمعاملات، ويقلل من خطر الاحتيال من خلال إظهار بطاقة الائتمان، كما يتيح إمكانات عملية أخرى لا توفرها البطاقات ذات الأشرطة الممغنطة.

يستخدم بروتوكول الأمان المحسن هذا رمزًا فريدًا لكل معاملة، حيث يتم تمريره مع معلومات البطاقة إلى البنك أو جهة إصدار البطاقة لإجراء عملية التحقق. يزيد نمط المصادقة هذا من صعوبة استخدام بيانات بطاقة مزيفة أو مسروقة.

الشكل 02 وإجهة البطاقة الذهبية:



المصدر: موقع بريد الجزائر: https://www.poste.dz/

الشكل 03 ظهر البطاقة الذهبية



المصدر: موقع بريد الجزائر: https://www.poste.dz/

2- كيفية الحصول على البطاقة الذهبية:

للاستفادة من البطاقة الذهبية يجب أن يتوفر لدى المواطن حساب جاري في خدمات بريد الجزائر، حتى يتمكن بالتمتع بالخدمات التي تقدمها هذه البطاقة، وللحصول عليها يجب إتباع الخطوات التالية:

- الدخول إلى الموقع الرسمي وطلب البطاقة من المكان المخصص للطلب
 - تقديم المعلومات الخاصّة بحسابكم الجاري البريديّ بدقّة.
 - كتابة رقم الهاتف النّقّال (خطوة إجباريّة)
- تصفّح شروط الاستعمال وشطب الخانة "أقبل شروط استخدام بطاقة "الذّهبيّة".

- كتابة الرّمز (المفتاح أحادي الاستعمال "OTP 2" الّذي تتلقّونه عبر رسالة قصيرة على هاتفكم النّقّال.

- تتمّ معالجة طلبكم، ومن ثمّ إبلاغكم عبر رسالة نصية قصيرة فورما تجهز بطاقتكم النّقديّة المصحوبة برمز التّعريف الشّخصيّ "PIN" * على مُسْتَوى مَكْتَب البريد التّابع لمحلّ إقامتكم 1.

3- مكونات البطاقة الذهبية

على وجه البطاقة (انظر الشكل 01):

العدد المؤلّف من 16 رقما.

الاسم واللقب

تاريخ الانقضاء، لنهاية صلاحية البطاقة.

على ظهر البطاقة (انظر الشكل 02):

رمز البطاقة الإثباتي "CVV2" ، وهو عبارة عن أرقام ويعتبر بمثابة التوقيع بالنسبة للزبون.

ثالثًا الأجهزة المخصصة للتعامل مع لبطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر:

خصصت البنوك وبريد الجزائر مجموعة من الأجهزة القارئة لبطاقة الدفع الالكتروني سواء البطاقة البنكية أو البطاقة الذهبية وهذا قصد التتويع في الخدمات وتسهيلها، هذه الأجهزة جاءت لتناسب كل عملية، فعملية السحب لها جهاز خاص بها، أما عملية الشراء أو تسديد الفاتورة فلها جهاز خاص بها مختلف عن جهاز سحب الأموال، فقد أشرفت مؤسسة ساتيم " SATIM" باتفاق مع مؤسسة بريد الجزائر على توحيد استعمال الشبكة النقدية وبالتالي تكون البطاقة البنكية والبطاقة الذهبية تعملان بشكل سلس على شبكة واحدة، وكان الهدف تسهيل الخدمة المالية ومواكبة التطور في مجال المعاملات المالية، ويمكن توضيح الأجهزة كالآتي:

- جهازي DAB / GAB (انظر الشكل 03) :هما جهازان إلكترونيان يسمحان بالقيام، وبصفة آلية، بمختلف العمليات الاعتيادية التي يتم إجراؤها على مستوى الشبابيك الخاصة ببريد الجزائر والبنوك.

^{*&}quot;OTP 2 " رسالة نصية تصلك إلى هاتفك النقال مكونة من 5 أرقام تهدف هذه الخطوة للتأكد من رقم الهاتف وضمان الحماية الأمنية.

^{*} PIN كلمة مرور مكونة من أربعة أرقام، وهي التي من خلالها تستطيع الولوج إلى خدمات البطاقة في الصرّاف الآلي ومختلف الأجهزة القارئة لها.

¹ موقع مؤسسة بريد الجزائر https://www.poste.dz/services/particular/carte تاريخ التصفح 2020/08/10.

الشكل 04: الأجهزة القارئة للبطاقة الذهبية



المصدر موقع بريد الجزائر: https://www.poste.dz/=TPE

الشكل 05 الأجهزة القارئة للبطاقة البنكية:



المصدر: موقع بطاقتي الخاص بالبنوك: https://bitakati.dz/ar/reseaux-cib

المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر

من خلال سعي الدولة الجزائرية عبر المؤسسات المالية العمومية والخاصة إلى تقديم أفضل الخدمات للمواطنين فإنه أتاحت لهم خدمات مميزة عبر بطاقة الدفع الالكتروني، تلك الخدمات تميزت بها هذه البطاقة عن سالفاتها من البطاقات التي أصدرتها المؤسسات المالية، منها ما هو مرتبط بخدمات مباشرة بالبنوك وبريد الجزائر ومنها خدمات للدفع الالكتروني مع مصالح ومؤسسات أخرى وذلك تسهيلا للمواطنين لقضاء مصالحهم وكذا تقديم خدمة عمومية مالية معاصرة ومتطورة.

أولا الخدمات المرتبطة بمصالح البنوك وبريد الجزائر:

وهي تلك الخدمات التي تتم بين الزبون مباشرة والمصالح البنكية أو مصالح بريد الجزائر، فالأخيران يعتبران مقدم الخدمة دون وجود طرف ثالث يشاركهما تقديمها، وهي كالآتي 1 :

- سحب الأموال.
- الاطّلاع على رصيد الحساب الجاري البنكي أو البريديّ.
 - تحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر.
 - طباعة كشف الهويّة البريديّة "RIP" *.
 - تقديم طلب التّزويد بدفتر صكوك.
- تحويل مبلغ ماليّ من الحساب الجاري البريديّ نحو حساب جاري بريديّ آخر.
- إعادة شحن شريحة الهاتف النّقال بالنّسبة لِكُلِّ المتعاملين (موبيليس، جازي و أوريدو)، وذلك من خلال الصراف الآلي.
 - إدخال أو تغيير رقم الهاتف النّقّال المرتبط بالبطاقة.

¹ انظر موقع بريد الجزائر: https://www.poste.dz/services/particular/service-carte تاريخ التصفح 2020/08/10

^{*}RIP : هو الرقم النسلسلي للحساب البريدي الجاري يكون على واجهة الشيك الورقي مثل:

ثانيا خدمات الدفع الالكتروني على المنصات الالكترونية:

وهي خدمات مقدمة من البنك أو بريد الجزائر لحاملي بطاقات الدفع الالكتروني ليست بصفة مباشرة منهما، وإنما يستفيد منها المواطن خارج المصالح البريدية أو البنكية، ويكون فيها بريد الجزائر أو البنك طرفا ثالثا إضافة إلى المواطن والطرف التجاري المقدم للخدمة، من أهمها:

1- بواسطة البطاقة الذهبية:

- على المتجر الإلكترونيّ بالنسبة لبريد الجزائر "بريدي نت": وهو موقع خاص ببريد الجزائر متاح للتصفح وإتمام العمليات التالية¹:
 - إعادة شحن بطاقة الهاتف النّقّال.
 - دفع اشتراك الإنترنت "ADSL" .
 - حجز تذاكر الطّائرة.
 - الاشتراك في خدمات تطبيق الهاتف النّقّال بريدي موب.
 - تسديد الفواتير (سونلغاز، سيال، الإنترنت، موبيليس، ...إلخ).

الشكل 06: يوضح واجهة موقع بريدي نت

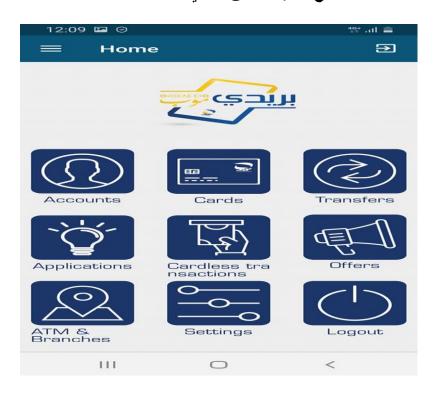


المصدر موقع مؤسسة بريد الجزائر: /https://baridinet.poste.dz

¹ موقع مؤسسة بريد الجزائر : https://www.poste.dz/services/particular/service-carte تاريخ التصفح 2020/08/12

- باستعمال التطبيق الهاتفي "بريدي موب": وهو تطبيق أطلقه بريد الجزائر متاح للتحميل من على المتاجر الالكترونية، يتيح إمكانية التسجيل فيه والاستفادة من الخدمات الآتية 1:
 - الاطّلاع على رصيد حسابكم الجاري البريديّ.
 - الاطّلاع على الكشف المصغر للعمليّات العشر (10) الّتي تمّ إجراؤها بواسطة البطاقة الذّهبيّة.
 - تحويل مبلغ ماليّ من الحساب الجاري البريديّ نحو حساب جاري بريديّ آخر.
 - تجميد البطاقة الذّهبيّة وإعادة تتشيطها.
 - تحديد الموقع الجغرافي لأيّ شبّاك آلى للبنوك تابع لبريد الجزائر على كامل التّراب الوطنيّ.
 - الاطّلاع على العروض الإشهاريّة.

الشكل 07 يوضح واجهة تطبيق بريدي موب.



المصدر موقع مؤسسة بريد الجزائر: https://edcarte.poste.dz/fr/mode operatoire.html

¹ موقع مؤسسة بريد الجزائر : https://www.poste.dz/services/particular/service-carte تاريخ التصفح: 2020/08/12

2- بواسطة البطاقة البنكية CIB:

- على موقع /https://www.bitakati.dz: هو الموقع الرسمي الوحيد الذي يمكن من خلاله إتمام مختلف عمليات الدفع الالكتروني التي تتيحها البطاقة البنكية لأي زبون مهما كان البنك الذي يتعامل معه الزبون، حيث يوجهك الموقع إلى مختلف البوابات الالكترونية لإتمام عمليات الشراء أو تسديد الفواتير، أو الاستفادة من خدمات أخرى.

الشكل (08) يوضح مختلف العمليات التي تتم بالبطاقة البنكية CIB:



المصدر موقع بطاقتي لإصدار البطاقة البنكية: https://www.bitakati.dz/ar/page/le-reseau-cib-p40

ثالثًا عبر البوابات الالكترونية:

أطلق بريد الجزائر وكذا البنوك الجزائرية خدمة الدفع عبر البوابات الالكترونية، ونوّع في هذه الخدمات عبر أشكال مختلفة، فنجد منها:

- الدفع عبر أجهزة TPE: إيمانا من مصالح بريد الجزائر ومختلف البنوك بتطوير خدمات الدفع الالكتروني لتسهيل حياة المواطنين، لاسيما عند فقدان السيولة النقدية فقد زوّت المحلات التجارية بأجهزة TPE لتمكن الزبائن من دفع فواتير مقتنياتهم دون اللجوء إلى استعمال العملات النقدية الملموسة،

هذه الأجهزة تكون متصلة بالشبكة، كما أنها مزودة بطابعة للفواتير عند تسديد المستحقات لأجل ضمان كلا الطرفين التاجر والزبون حقه أثناء وقوع مشكلة تقنية.

- الدفع عبر المواقع الالكترونية: وقرت البنوك ومؤسسة بريد الجزائر إمكانية دفع الفواتير وإمكانية الشراء والدفع المسبق، الخاصة بالعديد من المؤسسات والمتعاملين عبر المواقع الالكترونية لهذه المؤسسات عن طريق البطاقة الذهبية أو البطاقة البنكية CIB، فإذا أردت الاستفادة من الخدمة ما عليك سوى الذهاب إلى الموقع الالكتروني للمؤسسة التي تريد الاستفادة من خلالها، بحيث يتم توجيهك إلى صفحة الدفع وفق خطوات بسيطة لتتم عملية الدفع البُعدي والحصول على الخدمة، ومن أمثلة هذه المواقع التي تدعم الدفع الالكتروني نجد المؤسسات التالية:

- اتصالات الجزائر
- متعاملي الهاتف النقال في الجزائر
 - الخطوط الجوية الجزائرية
- مؤسسة الغاز والكهرباء ومؤسسة خدمات المياه

المبحث الثالث: الأمن المعلوماتي في مواجهة مخاطر الدفع الالكتروني في الجزائر

تحوز حماية المعلومات الالكترونية الخاصة بنظام الدفع الإلكتروني خاصة تلك التي تتم عبر شبكة الإنترنت أهمية بالغة، لما يشكله المساس بها من آثار وخيمة على الذمة المالية للزبائن وكذا على سمعة المؤسسات المالية وما يمكن أن يترتب عليه من خسائر مادية لهذه المؤسسات، لذا حرصت البنوك الجزائرية إضافة إلى مؤسسة بريد الجزائر على أخذ الحيطة في مجال الأمن المعلوماتي وحماية بيانات العملاء عبر جملة من المعابير التقنية منها والقانونية، من خلال هذا المبحث سنتناول أهم الآليات والتقنيات لمواجهة خطر الجرائم على الدفع الإلكتروني:

المطلب الأول: العقد بين الزبون والجهة المصدرة للبطاقة

في إطار حماية الزبون من جهة والجهة المقدمة للبطاقة من جهة أخرى فإنه توجب إيجاد عقد يحمي الطرفين من التجاوزات التي قد تحصل فيفقد أحد الأطراف حقّه، فعند حصول المشكلة فإنّ اللجوء إلى النزاع بين سيحلّ دون شكّ بالعقد الذي اتّفقا عليه مسبقا، فهو يعتبر بمثابة الحكم بينهما وبالتالي لا يضيع حق الزبون أو المؤسسة المالية، لذا عمدت البنوك ومؤسسة بريد الجزائر إلى إصدار عقد يتمثل في مجموعة من الشروط التي يجب أن يوافق عليها الزبون للاستفادة من بطاقة الدفع الالكتروني.

أولا البطاقة الذهبية:

قبل إتمام البيانات والتسجيل على الموقع الالكتروني لبريد الجزائر من أجل الحصول على البطاقة الذهبية فإنه يلزمك بالموافقة على الشروط الموضحة في الموقع ذاته، هذه الشروط فيها مجموعة من القواعد والمسئوليات يجب أن يلتزم به طالب البطاقة، من بين تلك الشروط ما يبيّن الكيفيات السليمة للتعامل مع البطاقة أثناء إنجاز مختلف المهام، وهي في الوقت نفسه تعتبر وسيلة حماية تقي الزبون من الوقوع ضحية للاختلاس أو سرقة البيانات أو الوقوع ضحية للجريمة الالكترونية، فيعتقد بريد الجزائر أنه من خلال التزام تلك الشروط فإن الزبون يحمي نفسه من كل جريمة مالية قد يقع ضحية لها، ومن بين تلك الشروط الأمنية نجد:

- الرقم السري (PIN): هو عبارة عن أربعة رموز عددية متتالية تسمح بالتأكد من هوية حامل البطاقة "الذهبية" عند استعمالها على مستوى الشبابيك البنكية الآلية، أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي وأيضا بنهائيات الدفع الإلكتروني¹. يتضح من خلال هذا الشرط أن الرقم السري للبطاقة هو رقم شخصي

49

¹ موقع مؤسسة بريد الجزائر https://edcarte.poste.dz/ar/terms.html تاريخ الاطلاع: 2020/08/20

يستعمله صاحب البطاقة فقط، وأنّ أي كشف عنه يعتبر خطأ قد يعرض صاحبه لسرقة بياناته وسحب أمواله إن أضاع بطاقته.

- الشروط العامة للبيع: هي مجموع القواعد السارية التي يتضمنها عقد البيع المبرم مع حامل بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية"، والمعروضة من قبل التجار والتجار عبر المواقع الإلكترونية أ. يبيّن هذا الشرط أن أي عملية بيع أو شراء بين التاجر ومالك البطاقة يجب أن يكون الطرفان على علم بها، فلا يعذر بجهلها والجاهل يتحمل عواقب عدم إطلاعه على تلك الشروط.

- النزاع التجاري: هو النزاع أو الخلاف الذي ينشأ بين صاحب البطاقة والتاجر أو التاجر عبر الموقع الإلكتروني، على إثر القيام بالمعاملة التجارية وليس بخصوص عملية الدفع فعليا². يوضّح هذا الشرط الخلاف الذي يحصل بين التاجر والزبون صاحب البطاقة، وأن عملية الدفع إذا تمت بالشكل الصحيح فإنّ البريد لا يتحمل الخلاف الذي يحصل بين التاجر والدافع من أجل السلعة.

- وصل الدفع الإلكتروني: هو الوثيقة الإلكترونية التي يتم عرضها مباشرة وبشكل آلي عقب كل عملية دفع منجزة بواسطة البطاقة عبر شبكة الإنترنت، مع إمكانية طبع أو حفظ جملة من المعطيات الخاصة بالعملية المنجزة وبالتاجر عبر الموقع الإلكتروني المعنيّ. 3 من خلال هذا الشرط نستنتج أنه عند إتمام كل عملية دفع لشراء سلعة أو خدمة ما، فإنه من حق الزبون أن يصله وصل الدفع لإثبات عملية الشراء من أجل حماية حقوقه إذا وقع خطأ منع وصل الخدمة أو السلعة للزبون.

صاحب البطاقة: هو الشخص صاحب الحساب البريدي الجاري ومالك بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية"، المسموح له بإنجاز مختلف العمليات والمعاملات عبر الشبابيك البنكية الآلية، أجهزة إدخال رقم التعريف السري، نهائيات الدفع الإلكتروني وأيضا عمليات الدفع عن بعد، عبر شبكة الإنترنت⁴. أي أنّ البطاقة الذهبية هي بطاقة ذات استعمال شخصي من طرف صاحبها فقط، وفي حال تمت عمليات مالية دون علم صاحبها فإنه يتحمل كل المسئولية وما ينجرّ عنها.

وقد خصّص موقع بريد الجزائر الإجابة عن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالبطاقة الذهبية في حال شعر صاحبها أنه تعرض لانتهاك خصوصيته، أو أن البطاقة تستغل من غير علمه، ومن بين تلك الإجابات التي تحمى الزبون نجد:

¹ موقع مؤسسة بريد الجزائر https://edcarte.poste.dz/ar/terms.html تاريخ الاطلاع: 2020/08/20

² المرجع السابق

³ المرجع السابق

تجميد البطاقة بعد سرقتها أو ضياعها؟

التقدم إلى أقرب مؤسسة بريدية حاملا معك بطاقة إثبات الهوية وطلب تجميد استعمال البطاقة النقدية "الذهبية"

احتجاز الشباك البنكي الالى للبطاقة بعد ثلاث محاولات لإدخالها برمز سرى خاطئ ؟

التقدم المؤسسة البريدية أين تم احتجاز البطاقة حاملا بطاقة إثبات الهوية وطلب رفع التجميد عن البطاقة "الذهبية".

الشكوى بخصوص عملية التسديد الإلكتروني (الإنترنت) ؟

التقدم من المورد الإلكتروني الذي أنجزت لديه عملية الدفع الإلكتروني، مرفقا بالتذكرة او بالوصل الخاص بالعملية المنجزة ¹.

ثانيا البطاقة البنكية CIB:

يعدّ الموقع الالكتروني https://www.bitakati.dz/ هو الموقع المخول له بعملية القيام بطلب البطاقة البنكية، ومن خلال تصفح الموقع لإتمام عملية التسجيل والحصول على البطاقة البنكية فإنه لا توجد شروط للموافقة عليها للحصول على البطاقة البنكية بل ترجع الشروط في الأصل إلى البنك الذي ينتمي إليه الزبون، لأن الموقع الالكتروني ما هو إلا وسيط بين العميل والبنك، وبما أن البطاقة CIB مشتركة بين البنوك فلتوحيد وتسهيل عملية طلبها جُعلت في موقع موحد بين مختلف البنوك التي تتشط في الجزائر، أما الشروط بين الزبون والبنك فتعود في الأصل إلى الوقت الذي أراد فيه الزبون الحصول على الحساب البنكي، وهذا لا يعني أن الموقع الالكتروني القائم على البطاقة البنكية CIB قد أهملوا المعابير والإرشادات لتتوير الزبون من أجل ألا يقع ضحية للجرائم الالكترونية أو يُتعدى على خصوصيته وتتهب أمواله دون دراية أو من جهل منه في استعمال بطاقته، فخصّص الموقع قسما للنصائح من أجل الاستعمال الصحيح للبطاقة وتجنيب الزبون الأخطاء لحمايته وحماية معلوماته عند الاستخدام للبطاقة، ومن بين تلك النصائح التي تخص الأمن المعلوماتي على البطاقة البنكية نجد:

قواعد الحذر: وهي قواعد تنصح بها المؤسسات البنكية أصحاب البطاقات بالطريقة الصحيحة للاستعمال لضمان أمن معلوماتهم وسلامتها:

- احتفظ ببطاقتك في مكان آمن
- -احفظ رقمك السري وكلمة المرور عن ظهر قلب ولا تكتبه أبدا.
- -عدم إدخال رقمك السري خاطئ 3 مرات، عند السحب أو الدفع عن قرب لتجنب تعطل بطاقتك.
- -عند استلام بطاقتك، امضي على ظهرها. سيمنع هذا كل محتال من وضع توقيعه في حالة سرقة البطاقة
 - لا ترد على أي رسالة إلكترونية يطلب منك فيها الكشف عن تفاصيل حسابك المصرفى.
 - -تأكد دائما من المبلغ الظاهر على جهاز الصراف الآلي إذا كان نفس مبلغ المشتريات.
 - لا تدع أي شخص يدخل بطاقتك بدلا منك على جهاز الصراف الآلي أو الموزع الأوتوماتيكي 1 .

أما في حالة السرقة أو الضياع أونسيان الرقم السري فإن البنك يرشد صاحب البطاقة إلى الاتصال مباشرة بالبنك من أجل تجميدها.

5

المطلب الثاني: التقنيات الأمنية لحماية معلومات بطاقات الدفع الالكتروني

تعترض وسائل الدفع الالكترونية الحديثة الكثير من المخاطر الأمنية، والتي تتمثل أساسا في الاحتيال واختراق أنظمة المعلومات واكتشاف الأرقام السرية وفك الشفرة من طرف القراصنة عبر الانترنيت، وبما أن الفضاء العنكبوتي مفتوح للجميع فإنه يسهل على المجرمين الالكترونيين الوصول إلى بيانات العملاء من خلال طرق الصيد والاحتيال والإيهام، وتحسبا لهذه المخاطر قامت مؤسسة بريد الجزائر صاحبة بطاقة الدفع الالكتروني الذهبية ونظيرتها المؤسسات البنكية المصدرة لبطاقة الدفع البيبنكية والبيات تقنية متطورة لتأمين المعلومات الزبائن، وحماية المواقع والبطاقات من الاختراقات، وفيما يلى التقنيات المعتمدة في هذا المجال:

أولا اعتماد معايير أمنية عالمية لتأمين بطاقة الدفع:

- سواء تعلق الأمر بالبطاقة الذهبية أو البطاقة البنكية فإنّ بريد الجزائر أو مؤسسة ساتيم SATIM قد استعانوا بمعايير معتمدة في بطاقات الدفع الالكترونية في مختلف بقاع العالم، ويتعلق الأمر بمعيار (EMV) (انظر الصفحة.....)، ويعدّ هذا المعيار الأكثر تداولا بين البطاقات في العالم حيث أظهرت الدراسات وفقا للموقع الرسمي لخدمة EMV: إلى أن 63.8٪ (ديسمبر 2019) من البطاقات الصادرة عالمياً هي بطاقات V عالمياً هي بطاقات العالم الدراسات وفقا للموقع الرسمي لخدمة عالم الموقع الرسمي لخدمة عالم الموقع الرسمي الخدمة عالم الموقع الرسمي الخدمة عالم الموقع الرسمي الخدمة عالم الموقع الموقع الرسمي الخدمة عالم الموقع الرسمي لخدمة الموقع الموقع الرسمي الخدمة عالم الموقع الموق

- وتعتمد كذلك بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر على معيار 3D SECOUR وهو معيار مطوّر من طرف خدمات EMV، ويقصد به: بروتوكول مراسلة تم تطويره لتمكين المستهلكين من المصادقة على أنفسهم مع جهة إصدار البطاقة الخاصة بهم عند إجراء مشتريات التجارة الإلكترونية بالبطاقة. تساعد طبقة الأمان الإضافية على منع معاملات غير المصرح بها وتحمي التاجر والزبون من تعرض للاحتيال. تتكون المجالات الثلاثة من مجال التاجر / المشتري ، ومجال المصدر ، ومجال التشغيل البينى (مثل أنظمة الدفع)2.

أي أنّه قبل إتمام عملية الدفع بين الأطراف الثلاثة مقّدم الخدمة، والزبون، والجهة المصدّرة للبطاقة، فإنه يتلقى الزبون رسالة نصية عن طريق SMS عبارة عن أرقام يتم إدخالها في خانة مخصّصة ثمّ القيام بالتأكيد، وبالتالي أي معاملة بالبطاقة لا تتم إلى بتأكيد من الزبون.

/<u>https://www.emvco.com/about/deployment-statistics/</u>

موقع مؤسسة emv : مقال حول الإحصائيات الخاصة بالبطاقات التي تحمل هذا المعيار

²موقع مؤسسة emv ، مقال حول المعيار 3d secure الأمني -ad secure الأمني -https://www.emvco.com/emv-technologies/3d والأمني -emv عنوريخ الإطلاع 2020/08/20.

ثانيا اعتماد تقنيات تحديد هوية صاحب البطاقة:

تتمثل هذه التقنية في معرفة أنّ مستخدم البطاقة هو صاحب البطاقة نفسه، ويتمثل تحديد الهوية في:

- الرقم السري PIN (انظر الصفحة....) وهو متكون من أربعة أرقام عادة لا ينبغي الإطلاع عليه إلا من طرف صاحب البطاقة نفسه.

- رمز CVV2 (انظر الصفحة)، وهو عبارة عن ثلاثة أرقام ظاهرة على ظهر البطاقة، تحدّد هوية توقيع صاحب البطاقة، كما أنه رمز أرقامه لا تتم عملية الدفع الالكتروني إلا من خلالها أثنا إتمام خطوات الدفع عبر المواقع الالكترونية.

- ربط البطاقة برقم الهاتف الشخصي: وذلك من أجل تلقي رسائل SMS لإعلام الزبون بكل عملية تمت من خلال بطاقة وتتم العمليات المالية دون علمه.

ثالثا تأمين مواقع الخدمات التي تقدم خدمة الدفع الالكتروني:

تعدّ المواقع التي نقدم الخدمات عبر الدفع الالكتروني بواسطة البطاقات بوابات الكترونية يتم من خلالها شراء الخدمة والدفع بالمقابل كبوابة متعاملي الهاتف النقّال، واتصالات الجزائر، وشركة الكهرباء والغاز ...، وبما أنّ المعاملة تتم عبر الانترنت فإنه يتحتم على المؤسسات القائمة على هذه المواقع حماية الزبائن من أي اختراق قد يكلفهم بياناتهم الشخصية وفقدان أموالهم، وكما يعدّ حماية المواقع في حدّ ذاته أولوية للحفاظ على السمعة ومصداقية الأمان، وحفاظا على ثقة المواطن فيها.

وللحفاظ على أمنية المواقع الخاصة بتقديم الخدمات مقابل الدفع الالكتروني، أشرفت مؤسسة تجمع النقد الآلي gie monetique - 1 الآلي gie monetique - السياسة الأمنية في مجال الرقمنة ذات المعايير العالمية، وهي كالآتي:

خدمة الدفع على الإنترنت ببطاقة CIB، والبطاقة الذهبية، مرخصة فقط على المواقع المصادق عليها

54

¹ تمّ إنشاء مؤسسة تجمع النقد الآلي الجزائر في جوان 2014، جاء ليدعم هذا النهج الاستراتيجي لتحديد مهام وصلاحيات مجموع فاعلي هذا النظام. كما أنه مكلف بضمان العلاقة ما بين البنوك لمنظومة النقدي وتوافقيته مع الشبكات النقدية المحلية أو الدولية. يتكون تجمع النقد الآلي من 19 عضو منخرط منهم 18 بنك وبريد الجزائر.

من طرف تجمع النقد الآلي. إذ تفرض بعض الشروط الأمنية المتطلبة كتشفير المبادلات مع منصة الدفع الإلكتروني البيبنكي وبريد الجزائر وإثبات هوية حامل البطاقة بطريقة D-Secure3.

رابعا تأمين الصرافات الآلية:

يملك بريد الجزائر شبكة كبيرة من الصرّافات الآلية عبر الوطن، وتملك البنوك شبكة مماثلة من الصرّافات الآلية البنكية، ولكن ما يوحدهما أنهما يستخدمان شبكة خاصة Ethernet لكل مؤسسة، والهدف من استعمال شبكة داخلية لإدارة الصرافات الآلية هو حمايتها من الاختراق وجرائم الاختلاس وسرقة البيانات.

ومنذ جانفي من السنة الجارية 2020، تمّ توحيد العمل بين البنوك وبريد الجزائر في مجال خدمة الصرافات الآلية، "حيث أعلنت وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة في بيان لها أن مؤسسة بريد الجزائر أمضت، اتفاقية مع شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) وتجمع النقد الآلي "جي مونيتيك" بخصوص التعاملات ما بين النظام النقدي لبريد الجزائر والنظام النقدي ما بين البنوك "2.

تسمح هذه الاتفاقية باستعمال بطاقة الدفع الالكتروني البنكية أو الذهبية في أي صرّاف آلي كان سواء تابع للشبكة البنكية أو الخاص ببريد الجزائر.

كما أنّ مؤسسة التجمع النقدي الآلي هي المسؤولة عن تأمين الصرّافات الآلية من خلال البرتوكول الآتى:

-أجهزة الصرف الآلى مجهزة لحماية المعطيات السرية للبطاقة وحاملها سواء عند إدراجها فيه.

-من بين هذه الأليات الأمنية، يمكن ذكر التشفير، مكافحة الغش، كاميرات المراقبة ومرايا الرقابة.

- لا يمكن ربط أجهزة صرف آلي بالشبكة النقدية البيبنكية إلا إذا تمت المصادقة عليه من طرف تجمع النقد الآلي 3 .

¹ موقع مؤسسة تجمع النقد الآلي، بيانات حول أمن البطاقات/https://giemonetique.dz/ar/activites/securite تاريخ البطالاع 2020/08/21.

² موقع مؤسسة بريد الجزائر https://www.poste.dz/#servicespart تاريخ الإطلاع 2020/08/21.

³ موقع مؤسسة تجمع النقد الآلي، بيانات حول أمن البطاقات /https://giemonetique.dz/ar/activites/securite تاريخ الطلاع 2020/08/21

المبحث الرابع: الدفع الالكتروني كوسيلة لتحسين الخدمة العمومية المالية في الجزائر

أقدمت الجزائر على تطوير الخدمة العمومية المالية في جانبها الخاص بالدفع الالكتروني، وذلك من خلال توفير بطاقات للدفع الالكتروني وفق المعايير العالمية، وقد تجسّد هذا المشروع منذ 2016 عبر البنوك الوطنية بإصدار بطاقة البيبنكية CIB ، ومؤسسة بريد الجزائر متمثلة بالبطاقة الذهبية التي تأخر صدورها حتى 2017، وبصدور البطاقات الخاصة بالدفع يُؤمل أن تحسّن المظهر العام للخدمة المالية في الجزائر من عمليات التبادلات المالية كالبيع والشراء، والتحويلات المالية، ومختلف العمليات التي توفرها في العادة هذا النوع من البطاقات، هذا ما سنتعرف عليه من خلال هذا المبحث من خلال إحصائيات لهذه البطاقات وخدماتها والبنى التحتية التي وفرتها الدولة في هذا المجال.

المطلب الأول: الجهود المبذولة في توفير خدمة الدفع الالكتروني في الجزائر

أولا الإلزامية القانونية لوسائل الدفع الالكتروني في الجزائر:

قامت الحكومة الجزائرية ممثلة عبر وزارة التجارة إلى اقتراح قانون يلزم التجار بوضع وسائل الدفع الالكتروني، وهذا ما تمّ إقراره في قانون المالية لسنة 2020، وقد نصّت المادة 111 منه على "كل متعامل اقتصادي أن يضع تحت تصرف المستهلك وسائل الدفع الإلكتروني، قصد السماح له بناء على طلبه، بتسديد مبلغ مشترياته عبر حسابه البنكي أو البريدي الموطّن قانونا على مستوى بنك معتمد أو بريد الجزائر

على المتعاملين الاقتصاديين الامتثال لأحكام هذه المادة بتاريخ 31 ديسمبر سنة 2020 كأقصى حد"1. وبهذا تصبح خدمة الدفع الالكتروني إلزامية على التجار والمتعاملين الاقتصاديين بداية من سنة 2021، ولهذا دعت وزارة التجارة كل المتعاملين إلى التقرب من مؤسسة بريد الجزائر أو البنوك الجزائرية لاقتناء ما يلزمهم لهذه العملية.

¹ قانون رقم 19–14 المؤرخ في 2019/12/11 المؤرخ في 2019/12/11 المؤرخة في المؤرخة في 2019/12/30 المؤرخة في 2019/12/30).

ثانيا توفير بطاقات الدفع الالكتروني:

1- البطاقة البنكية للدفع الالكتروني CIB: تم إطلاق البطاقة CIB المشتركة بين البنوك الجزائرية كبطاقة دفع الكتروني داخلية سنة 2016، وقد أوكلت مهمة إصدار هذه البطاقة وتسييرها إلى مؤسسة شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (ساتيم- SATIM)، وحتى أوت 2020 تحصي مؤسسة ساتيم عدد البطاقة النشطة بـ:" أكثر من مليون وخمسمائة ألف بطاقة (1525000)1".

2- البطاقة الذهبية لمؤسسة بريد الجزائر: يستحوذ بريد الجزائر على مساحة كبيرة من الزبائن مقارنة بالبنوك الجزائرية، حيث بلغ عدد المنتسبين الحائزين على حساب جاري في مؤسسة بريد الجزائر "نهاية 2017 على أكثر من 20 مليون حامل لصك بريدي، مقابل 7.6 مليون حامل لبطاقات الائتمان القديمة "2. والحائزين على البطاقة القديمة يتم منحهم بطاقة الدفع الالكتروني الذهبية وذلك عبر التسجيل في الموقع والحصول عليها، وفي هذه الخطوة تم "تسجيل أكثر من 2.2 مليون طلب على البطاقة في أول سنة من إصدارها 2017"، ويسعى بريد الجزائر إلى الوصول إلى 20 مليون حامل للبطاقة الذهبية.

أمّا حاليا وبحسب تصريح المدير العام لبريد الجزائر فإن عدد البطاقات الذهبية 6 مليون بطاقة دفع الكتروني ذهبية يحملها زبائن مؤسسة بريد الجزائر⁴.

إذن يعتبر عدد بطاقات الدفع الالكتروني البنكية CIB عدد قليل جدا مقارنة بما أصدرته نظيرتها مؤسسة بريد الجزائر، إلا أنه من المتوقع أن يتم زيادة هذا العدد في السنة القادمة 2021، خاصة مع توجه الدولة نحو تعميم الدفع الالكتروني كمشروع لتطوير القطاع المصرفي في الجزائر.

ثالثًا توفير نهائيات الدفع الالكتروني TPE للتجار والمتعاملين الاقتصاديين:

أتاحت خدمة الدفع الالكتروني في الجزائر العمل بأجهزة نهائيات الدفع المتصلة بالشبكة، والتي تتيح التعامل للزبائن مع المتعاملين الاقتصاديين عن طريق تسديد فاتورة مقتنياتهم بجهاز TPE، دون التعامل بالنقود الملموسة وبطريقة دفع مواكبة للتطور والذي تشهده جل الدول المتطورة في القطاع المصرفي والمالي.

¹ موقع مؤسسة ساتيم، https://www.satim.dz/ تاريخ الإطلاع 2020/08/22

² موقع وكالة الأنباء الجزائرية، مقال منشور يوم: 22 ماي 2017 -http://www.aps.dz/ar/sante-science موقع وكالة الأنباء الجزائرية، مقال منشور يوم: 22 ماي 2020/08/22 technologie/43493-2

³ المرجع نفسه.

⁴ المصدر فيديو لنشرة الأخبار على القناة الوطنية التلفزيونية، يوم 26 أوت 2020 بثّ على الساعة الثامنة مساءا كان فيه المدير العام لبريد الجزائر ضيفا على القناة.

ومن الناحية الإحصائية نجد نهاية شهر جويلية من سنة 2020 ما عدده 130178 محطة نهائي دفع الكتروني، منها 25264 جهاز خاص بالبنوك وزّعته مؤسسة ساتيم 2 .

وفي التطورات الصحية التي شهدها العالم عامة والجزائر إثر جائحة كوفيد 19، أقدمت مؤسسة بريد الجزائر على خطوة هامة في مجال تطوير الدفع الالكتروني، فقد دعت في مارس من سنة 2020 التجار والمتعاملين الاقتصاديين إلى اقتناء أجهزة الدفع الالكتروني TPE "بصفة مجانية لمدة شهرين مع ضمان تسليم التجار مجانا بـ 20 حزمة لأوراق الطبع "3، وهذا في إطار برنامج الوقاية الصحية من جائحة كوفيد 19، إضافة إلى خطة تطوير نظام الدفع الالكتروني في الجزائر.

رابعا التعاقد مع المؤسسات الخدمية والاقتصادية لإنشاء بوابات الدفع الالكتروني:

هي خطوة هامة في سبيل تطوير الدفع الالكتروني في الجزائر قامت بها البنوك ومؤسسة بريد الجزائر بعد التعاقد مع المؤسسات التي تقدم الخدمات المدفوعة، من خلال إنشاء بوابات الدفع الالكتروني من خلال المواقع الالكترونية لهذه المؤسسات، لتمكّن الزبائن الذين يحملون البطاقات الخاصة بالدفع الالكتروني سواء البنكية أو الذهبية من الاستفادة من مختلف الخدمات عن طريق الدفع البعدي دون اللجوء إلى مكاتب المؤسسات لطلب الخدمة والدفع نقدا، مع التكفّل التام بتأمين خدمة الدفع من أي هجمات أو اختراقات الكترونية، وكذا ضمان شفافية وخصوصية الزبائن، إضافة إلى ضمان حقوقهم عند حدوث أي خطأ تقنى في عملية الدفع عبر البطاقة.

فبطاقة الدفع الالكتروني في الجزائر صارت تلبي عديد من احتياجات الزبائن في الدفع عن البعد للحصول على الخدمات المختلفة من المواقع الالكترونية لبعض المؤسسات الاقتصادية، وقد حصل على الاعتماد حتى جويلية 2020 ما عدده 434 موقعا معتمدا للدفع الالكتروني، ومن بين هذه المؤسسات التي تدعم الدفع البطاقة عبر مواقعها نجد: متعاملي الهاتف النقّال في الجزائر، اتصالات الجزائر، الخطوط الجوية الجزائرية، مؤسسة سونلغاز، مؤسسة توزيع المياه، شركة التأمين وإعادة التأمين الجزائر..

¹ موقع مؤسسة النجمع النقدي الأليhttps://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpe/ تاريخ الإطلاع 2020/08/23.

² موقع مؤسسة ساتيم https://www.satim.dz/ تاريخ الإطلاع 2020/08/23.

³ موقع مؤسسة بريد الجزائر https://www.poste.dz/ تاريخ الإطلاع 2020/08/23

⁴ موقع مؤسسة ساتيم https://www.satim.dz/ تاريخ الإطلاع 2020/08/23

خامسا تطوير الصرافات الآلية DAB/GAB:

تعدّ الموزعات الآلية للنقود أحد المظاهر الأساسية التي توحي بتطور الخدمات المالية في الدولة، لذا عمدت البنوك الجزائرية ومؤسسة بريد الجزائر بتوزيع شبكة الصرافات الآلية عبر الوطن وتحديث بنيتها بربطها بشبكة من الألياف البصرية وربطها ببعضها البعض ليتمكّن الزبائن الحاملين للبطاقة الوالله البعضة الناف البعض في أي صراف آلي مهما كانت الجهة التي تدعمه.

وكإحصاء نجد أنه عبر التراب الوطني حتى تاريخ جويلية 2020 ما عدده 3030 أصرّاف آلي تستحوذ البنوك بحسب شركة ساتيم: 21350، والباقي هو حصة مؤسسة بريد الجزائر.

ولم تعد تقتصر مهمة الصرّاف الآلي على توزيع النقود والإطلاع على الرصيد، بل أضيفت له خدمات أخرى لاسيما منها الدفع الالكتروني، فجميع الصرّافات الآلية في الجزائر تدعم خدمة الدفع الالكتروني إثر تعاقد المؤسسات المالية البنوك والبريد مع متعاملي الهاتف النقال لتسديد فواتير الهاتف وملء الرصيد، وكذلك أضيفت له خدمة التحويل من حساب جاري إلى آخر.

سادسا خدمة الدفع الالكتروني عبر تطبيقات الهواتف النقالة:

هي خدمة قامت بإطلاقها مؤسسة بريد الجزائر للدفع الالكتروني أطلق عليها خدمة "بريد باي " تم الاطلاق رسميا يوم 2020/08/23.

وخدمة الدفع "بريد باي " هو عبارة عن وسيلة دفع جديدة ،عن طريق الهاتف النقال ،من ميزاتها أنها سهلة الاستعمال و غاية في الأمان. للعلم فان هذه الخدمة مبنيّة على تكنولوجيا تقنية قراءة الرّمز الشريطي ثنائيّ الأبعاد. وهي التقنية المعروفة باسم كيو .ار. كود QR-CODE³ أي بمعنى (رمز الإجابة السريع)4.

¹ موقع مؤسسة التجمع النقد الألي: https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm/ تاريخ الإطلاع 202/08/23.

² موقع مؤسسة ساتيم: https://www.satim.dz/ تاريخ الإطلاع 202/08/23

³ QR-CODE: كود الاستجابة السريع و بالانجليزية Quick Response Code هو رمز ثنائي الأبعاد. و يمكن قراءته عن طريق " قارئ رمز الاستجابة السريعة " أو عن طريق كاميرا الهاتف. فكرته هي وضع رمز أو شفرة كمتطلب هام للمتاجر لإجراء عملية بسيطة عن طريق المسح الضوئي لمعرفة نوع السلعة و سعرها.

⁴ موقع مؤسسة بريد الجزائر https://www.poste.dz/services/professional/Baridi_pay_pro تاريخ الإطلاع 2020/08/25.

وللاستفادة من هذه الخدمة يجب أن تتم وفق الخطوات الآتية 1 :

يجب أن تتوفّر في الزّبون الشروط التالية:

- أن يكون للزّبون البطاقة النقدية لبريدي الجزائر
- يجب على الزّبون أن يصرّح برقم هاتفه و هذا على مستوى مؤسسة بريد الجزائر .
- يجب على الزّبون أن يقوم بتحميل و تثبيت تطبيق "بريدي موب "على هاتفه الذّكيّ.

بعد إتمام هذه الخطوات يصبح بإمكان الزبون المنتسب لبريد الجزائر أن يدفع ثمن مشترياته من أي محل أو متعامل اقتصادي يوفّر نهائي الدفع الالكتروني، وهذا في إطار جهود تطوير الدفع الالكتروني في الجزائر.

المطلب الثاني إحصائيات الدفع الالكتروني في الجزائر

من خلال الأرقام والإحصائيات سنترجم واقع الدفع الالكتروني في الجزائر وكيفية مساهمته في الخدمة العمومية المالية من جانبها الالكتروني، منذ إطلاق البطاقة البنكية CIB سنة 2016، إضافة إلى إحصائيات البطاقة الذهبية في النصف الأول من سنة 2020.

أولا العمليات على أجهزة الصرّاف الآلي:

الجدول 01 عدد أجهزة الصرّاف الآلي في الجزائر (*):

عدد أجهزة الصرّاف الآلي	السنة
1370	2016
1443	2017
1441	2018
1621	2019
3030	2020

المصدر: موقع مؤسسة تجمع النقد الآلي -https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur /atm

¹ المرجع السابق.

^{(*):}بعد انضمام بريد الجزائر الى مؤسسة تجمع النقد الآلي وتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البيبنكية /الذهبية، التي أصبحت سارية المفعول منذ 05 جانفي 2020 ستشمل الإحصائيات المنشورة من على الموقع ابتداء من التاريخ المذكور سالفا نشاط الدفع الإلكتروني عن طريق البطاقة البيبنكية والبطاقة الذهبية.

يلاحظ من خلال الجدول 01 أنه منذ 2016 وعدد الصرافات الآلية التابعة لشبكة البنوك في تزايد، وصولا إلى سنة 2020 أين تضاعف العدد نتيجة اندماج الصرافات الآلية البنكية مع الصرافات التابعة لشبكة بريد الجزائر، وهذا ما صار يتيح إمكانية استعمال البطاقتين البيبنكية والذهبية في جميع أجهزة الصرّاف الآلي على مستوى الوطن، وهذا أكيد سيسهل حياة المواطنين في عملية السحب أو غيرها من المعاملات المالية.

الجدول 02 يوضّح عدد العمليات على أجهزة الصرّاف الآلي التي تمت منذ 2016 على الشبكة البنكية

السحب المبلغ الإجمالي لمعاملات السحب	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	السنة
98 822 524 500,00دج	6 868 031	2016
291 000,00 يات 398 291 كادج	8 310 170	2017
233 452 000,00 دج	8 833 913	2018
164 116233000,000دج	9 929 652	2019

المصدر موقع مؤسسة التجمع الآلي النقدي: -https://giemonetique.dz/ar/activite/ /retrait-sur-atm/

الجدول 03 يوضّح عدد المعاملات التي تمت على أجهزة الصرّاف الآلي المشتركة بن البنوك وبريد الجزائر

المبلغ الإجمالي لمعاملات السحب	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	السنة 2020
94 562 760 000.00 دج	5 476 687	جانفي
93 667 817 000.00 دج	5 514 420	فيفري
100,000 وح 100 كح	5 570 786	مارس
93 268 920 500,00 دح	4 927 910	أفريل
91 898 054 500,00 دج	5 381 835	ماي
111 718 126 000,000 دج	5 756 339	جوان
95 977 085 500,00 دج	5 143 904	جويلية

المصدر موقع مؤسسة التجمع الآلي النقدي: -https://giemonetique.dz/ar/activite retrait-sur-atm

تشمل الإحصائيات التي يوضحها الجدول رقم 02، جميع العمليات التي تمت في أجهزة الصرّاف الآلي التابع لشبك البنوك الجزائرية دون إدراج الصرّاف الآلي التابع لبريد الجزائر، رغم أن العمليات تتطور بالزيادة من سنة إلى أخرى مع تزايد المبالغ المسحوبة في كل سنة، إلا أنه يبقى مقارنة مع ما يحتويه الجدول رقم 03 من فارق الشاسع في الأرقام التي توضّح العمليات التي تمت على أجهزة الصرّاف الآلي المشترك بين شبكة بريد الجزائر والبنوك خلال النصف الأول من السنة الجارية 2020، فيظهر مجموع معاملات شهرين من سنة 2020 يفوق معاملات سنة 2019 بالكامل سواء تعلّق الأمر بعدد العمليات أو المبالغ المسحوبة.

يُفسّر هذه الاختلاف الكبير في الأرقام بعوامل أهمها:

- عدد المنتسبين في بريد الجزائر أكبر من عدد المنتسبين في البنوك، وهذا ما يفسّره الفارق الكبير في عدد بطاقات الدفع الالكتروني بين المؤسستين.
- عمليات السحب من الصرّاف الآلي لا تتم إلا عبر البطاقات، وهي محدودة في مبلغ السحب، لهذا يفضّل أصحاب البطاقة البنكية سحب الأموال الكبيرة عبر الشبابيك بواسطة الشيك الورقي.
- اندماج مؤسسة بريد الجزائر مع شبكة البنوك في توحيد العمل بالصراف الآلي الموّحد، هذا الإجراء أتاح لحاملي البطاقة الذهبية التوجه للصرافات البنكية ما ساهم في ارتفاع عدد العمليات خلال سنة 2020.

ثانيا نشاط الدفع على نهائيات الدفع الالكتروني TPE

الجدول رقم 04 يبيّن عدد محطات الدفع الالكتروني

العدد الإجمالي لمحطات الدفع الالكتروني العاملة	السنة
5049	2016
11 985	2017
15 397	2018
23 762	2019
30 178	جويلية 2020

المصدر:موقع مؤسسة التجمع الآلي النقدي -https://giemonetique.dz/ar/activite 0/paiement-sur-tpe يبيّن الجدول 04 التزايد المستمر من طرف البنوك في استعمال نهائيات الدفع الالكتروني من 2016 وحتى 2019، وتعد مؤسسة ساتيم SATIM هي المزود لهذه الأجهزة للبنوك، وفي سنة 2020 حتى شهر جويلية منها تضم الإحصائية عدد النهائيات البنكية إضافة إلى أجهزة بريد الجزائر، رغم أن العدد لم يتزايد بشكل كبير ما بين 2019 ومنتصف سنة 2020، يعود ذلك إلى:

- مؤسسة ساتيم كانت السبّاقة في طرح هذه الأجهزة لتزوّد بها البنوك، مقارنة مع مؤسسة بريد الجزائر التي لم تعرف هذه الأجهزة بشكل كبير إلاّ في سنة 2020.

- يعتبر عدد البنوك ووكالتها عبر الوطن أكبر بالمقارنة مع مؤسسة بريد الجزائر ومكاتبها، لذا نجد أنها تملك محطات نهائية للدفع الالكتروني أكثر عددا.

- كانت البنوك سبّاقة في طرح أجهزة TPE وتوزيعها على المؤسسات العمومية الاقتصادية والمتعاملين الاقتصاديين، في حين أنّ بريد الجزائر لم يقدم على هذه الخطوة إلاّ أواخر سنة 2018، " تشرع مؤسسة بريد الجزائر اعتبارا من 17 ديسمبر 2018، في تعميم نهائيات الدفع الالكتروني على الشركات العمومية الكبرى، حيث سيتم توزيع نحو 2000 جهاز للدفع في مرحلة أولى، على أن تمس العملية في خطوة ثانية بقية التجار عبر ولايات الوطن، الذين سيكون لهم خيار شراء جهاز الدفع الالكتروني (TPE).

الجدول 05 يبيّن معاملات الدفع عبر نهائيات الدفع الالكتروني+ المبالغ المدفوعة

	• •	
المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	السنة 2020
265 527 939,31 دج	36 196	جانفي
241 760 151,38 دج	36 293	فيفري
169 409 125,72 دج	27 399	مارس
123 841 162,47 دج	19 590	أفريل
124 092 950,34 دج	19 867	ماي
213 248 377,20 دج	29 479	جوان
307 065 425,53 دج	44 782	جويلية

المصدر: موقع مؤسسة تجمع الآلي النقدي: -https://giemonetique.dz/ar/activite paiement-sur-tpe

63

https://www.echoroukonline.com 1 مقال منشور على جريدة الشروق الالكترونية بتاريخ 1 0/12/2018 مقال منشور على محان حويشة، تاريخ الإطلاع 2 2020/08/24.

من خلال الجدول رقم 05 نلاحظ أنّ الدفع الالكتروني سجّل بداية سنة 2020 أرقاما كبيرة لاسيما شهر جانفي وفيفري، وهذا راجع للانطلاقة في مشروع الدفع الالكتروني من خلال قانون المالية لسنة 2020، الإ أنه انخفض نسبيا في الأشهر التي تليهما، يعود هذا إلى الأوضاع الصحية التي شهدتها الجزائر إثر جائحة فيروس كوفيد 19، وما ترتب عنه من إقرار حجر صحي على الولايات لتتتاقص حركة المعاملات التجارية وبالتالي تتاقص في الدفع الالكتروني عبر نهائيات الدفع، إلا أنّ العدد ارتفع في شهر جويلية من سنة 2020، بشكل ملفت عمّا كان عليه في الأشهر التي سبقته، يعود هذا بالأساس إلى الندرة الحادة للسيولة التي تشهدها الجزائر في صائفة 2020، ما أجبر الحكومة نحو التحرك لزيادة التعامل عبر أجهزة TPE بل حتى تشجيع المتعاملين الاقتصاديين والتجار على ذلك من خلال منحهم امتيازات من أجل اقتناء هذه الأجهزة، وهذا ما أسهم في زيادة حجم الدفع الالكتروني وكذا المبالغ التي تمت في هذه العملية.

ثالثًا نشاط الدفع الالكتروني عبر المواقع الالكترونية:

تعدّ المواقع الالكترونية التي تقدّم خدمة الدفع الالكتروني لتسويق خدماتها أو تتيح دفع الفواتير من خلالها، أحد أهم مظاهر تطور الدفع الالكتروني، لأنها خدمة متطورة توفر على المواطنين التنقّل إلى مكاتب المؤسسات، كما توفّر عليهم التعامل الكلاسيكي بالأوراق النقدية أو الفواتير الورقية، وفيما يلي ما سجلته الجزائر في مجال الدفع الالكتروني عبر مواقع الانترنيت:

الجدول رقم 06 يبيّن نشاط الدفع الالكتروني بالبطاقة البنكية CIB

الإجمالي	المبلغ	العدد	بيع	خدمات	خدمة	کهرباء/	تأمين	نقل	هاتف/	السنة
	للمعاملات	الإجمالي	البضائع		إدارية	ماء			اتصالات	
		للمعاملات								
1500دج	09842.02	7366	0	0	0	391	51	388	6536	2016
26799دج	93423.40	107844	0	0	0	12444	2467	5677	87286	2017
3325يع	92583.28	176982	0	0	1455	29722	6439	871	138495	2018
25038ء	70361.61	202480	0	505	2432	38806	8342	6292	141552	2019

المصدر: موقع مؤسسة التجمع النقدي الآلي: https://giemonetique.dz/ar/qui-

تشمل الإحصائية في الجدول 06 أعلاه نشاط الدفع الالكتروني عبر المواقع الالكترونية، والأرقام تمثل البطاقة البنكية CIB، وكقراءة في أرقام الجدول نجد أنه منذ إطلاق الدفع عبر شبكة الانترنت الأرقام في تزايد مستمر في كل المعاملات، إضافة إلى تزايد المبالغ التي تدفع لقاء شراء الخدمات عبر البوابات

الالكترونية من سنة إلى أخرى، ويستحوذ قطاع الهاتف والاتصالات الحصة الأكبر سواء من ناحية عدد المرات أو المبلغ المدفوع.

لكن الملفت للنظر أن بيع البضائع عبر المواقع الالكترونية منعدم تماما، هذا ما يفسّر عدم وجود تجارة الكترونية لمؤسسات أو أفراد أو متاجر تعرض بضائع كالتي نشهدها في الدول الأخرى، فقد اقتصرت خدمة الدفع على قطاع الاتصالات والقطاعات الخدمية، والمؤسسات الاقتصادية.

الجدول رقم 07 يعرض إحصائيات نشاط الدفع الالكتروني على الانترنت بالبطاقة الذهبية والبطاقة البينكية CIB

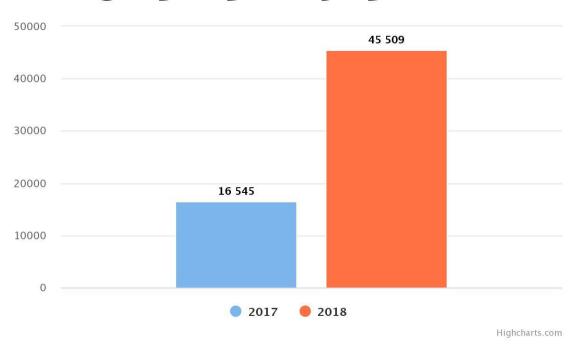
المبلغ الإجمالي	العدد	بيع	خدمات	خدمة	کهرباء/	تأمين	نقل	هاتف/	السنة
	الإجمالي	البضائع		إدارية	ماء			اتصالات	
	للمعاملات								2020
191820684.25دج	112167	9	3742	48	2260	1230	2831	102047	جانفي
180287439.76دج	105385	0	4645	51	2875	1262	3111	93441	فيفري
261823601.74دع	186897	0	8545	274	5487	737	1813	170041	مارس
324872004.49دح	323945	5	6597	42	2609	247	60	314385	أفريل
428631852.78دج	420975	23	9871	49	4101	58	178	406677	ماي
493795529.69دج	378683	16	28914	90	13591	63	585	335424	جوان
533338443.23دح	444408	15	20350	86	8776	358	49	414744	جويلية

المصدر: موقع مؤسسة التجمع الآلي النقدي: –https://giemonetique.dz/ar/qui/ /sommes-nous/activite-paiement-sur-internet/

يمثل الجدول رقم06 نشاط الدفع الالكتروني عبر المواقع الالكترونية لبطاقة الدفع الالكتروني الذهبية وبطاقة الدفع الالكتروني البنكية CIB ، من خلال الأرقام المبيّنة في الجدول نلاحظ الارتفاع في المعاملات عبر الانترنت ، فالمبلغ المدفوع في جويلية من سنة 2020 لوحده يفوق سنة 2019 بالكامل، صحيح أننا لم نحتسب في سنة 2019 نشاط البطاقة الذهبية في الدفع على المواقع الالكترونية، لكن الجزائر تشهد حقيقة ارتفاعا محسوسا في هذا المجال، هذا ما عكسته أرقام سنة الالكترونية، لكن الجزائر تشهد حقيقة ارتفاعا محسوسا في هذا المجال، هذا ما عكسته أرقام سنة عبر مواقع الانترنت، فمثلا عدد الفواتير المدفوعة عبر شبكة الانترنت مابين عامي 2016 وسنة عرب مواقع الانترنت، فمثلا عدد الفواتير المدفوعة عبر شبكة الانترنت مابين عامي 2016 وسنة الصورة أكثر:

الشكل 09 يوضّح عدد الفواتير المدفوعة عبر الانترنيت ما بين 2017/2016:

عدد الفواتير المدفوعة أونلاين



المصدر: موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية: /https://www.mpt.gov.dz

- إن ما يمكن استخلاصه من الأرقام التي استعرضناها سابقا أن الدفع الالكتروني منذ إطلاقه سنة 2016 إلى يومنا هذا يعرف تزيدا بوتيرة ضعيفة نوعا ما في عدد المعاملات وفي المبالغ المدفوعة في ذلك ويعود ذلك إلى الأسباب التالية:
- إصدار بطاقات الدفع الالكتروني التي تتميز بخدمات الدفع الالكتروني مع سهولة اقتنائها وإضافة لها مزايا لم تكن في البطاقات المغنطيسية القديمة التي سبقتها.
- التعاون الحاصل بين البنوك من جهة ومؤسسة بريد الجزائر من جهة أخرى في العمل على توحيد شبكة الصرافات الآلية الخاصة بهما وكذلك توحيد شبكة نهائيات الدفع وبالتالي تسهيل العمل بالبطاقة أيا كانت جهة إصدارها على مختلف الأجهزة.
- منح الدفع الالكتروني إطار قانوني في قانون المالية لسنة 2020 مع إلزامية التطبيق والتعميم على التجار والمتعاملين الاقتصاديين، وهذا ما يشجع على استمرارية ارتفاع التعامل بهذه الوسيلة.

- الحملات الإشهارية التي رافقت المواطنين خلال إقرار الدولة الحجر المنزلي إثر التطورات الصحية جراء تقشي فيروس كورونا، من خلال تشجيع المواطنين على البقاء في المنزل ودفع الفواتير عبر المواقع الالكترونية لتجنب لمس النقود حفاظا على الصحة العامة من جهة، وتشجيعا للعمل بالدفع الالكتروني من جهة أخرى.
- إنشاء مواقع وتطبيقات الكترونية للمؤسسات الاقتصادية لتسهيل حياة المواطنين من خلال استغلال التكنولوجيا المتاحة لديهم ودفع الفواتير عبر الانترنيت من منازلهم.
- لكن مع التزايد في المعاملات المالية عبر الدفع الالكتروني، إلا أنه هناك بعض المآخذ التي جعلته متأخرا في الجزائر قياسا بالدول المتقدمة وهي كالتالي:
- مازال هناك عدد كبير من منتسبي مؤسسة بريد الجزائر، والمؤسسات البنكية، يجهل كيفية التعامل مع هذه البطاقات في أبسط المعاملات كالسحب من الصرّاف الآلي مثلا.
- رغم العدد الكبير لمنتسبي البنوك وبريد الجزائر إلا أن عدد مالكي البطاقات ذات الدفع الالكتروني لا يوازي العدد الحقيقي للذين يملكون حسابات جارية في المؤسسات المالية.
- نقص الوعي اتجاه ثقافة التعامل ببطاقة الدفع الالكتروني رغم جهود الدولة التوعوية، وهذا ما لاحظناه في أول أزمة لنقص السيولة صائفة 2020، إلا أنّ الوعي لا يتحمله المواطنون بل حتى التجّار والمتعاملين الاقتصاديين الذين لا يوفرون نهائيات الدفع الالكتروني لتسهيل الدفع للمواطنين في حالة أزمة نقص النقود الملموسة.
- انقطاع الشبكات من على الصرّافات الآلية، عامل يؤرق المواطن لذا يلجأ إلى العملية التقليدية لسحب أمواله.
- تسقيف عملية السحب من على الصرّافات الآلية لذا يلجأ الزبائن إلى الشيك الورقي لإجراء المعاملات المالية من سحب أو تحويل نحو حساب آخر.

خاتمة الفصل

من خلال الفصل الثاني نستنتج أن الجزائر قد أخذت بأسباب ترقية الخدمة العمومية المالية وذلك باعتماد آلية متطورة تواكب العصر وهي خدمة الدفع الالكتروني.

وتطوّر الخدمات المالية لم يأت فجأة فقد مرّ النظام المالي في الجزائر بعدّة مراحل حتى وصل إلى ما هو عليه اليوم، وكانت البداية بإصدار البطاقات المغنطيسية سواء في البنوك أو البريد الجزائر، ثمّ استحداث بطاقات تقدّم خدمات مختلفة عن سابقتها ومن بينها الدفع الالكتروني، وصولا إلى استحداث نظام الدفع عبر شبكة الانترنيت من خلال المواقع الالكترونية للمؤسسات التي تقدّم خدمات ومن بينها المؤسسات العمومية.

وفي خضم تطوّر الدفع الالكتروني في الجزائر، قامت المؤسسات المسؤولة عن هذه الخدمة وهي البنوك ومؤسسة بريد الجزائر إلى اعتماد معايير عالمية تخص البرتوكول الأمني لحماية المعلومات من الاختراق والقرصنة من جهة وإلى إرشاد زبائن الحاملين للبطاقات إلى الإرشادات الصحيحة للاستعمال الآمن لوسائل الدفع الالكتروني

وكأرقام تقييمية لهذه الخدمة فهي في تطور من سنة إلى سنة أخرى منذ انطلاقها نسبيا، إلا أنها تبقى بعيدة عن العدد المأمول أن تحققه.

الخاتمسة

خاتمة

من خلال ما سبق نستتج أن الخدمة العمومية من أهم اهتمامات الدول والحكومات الساعية لتقديم أفضل الخدمات، وهذا ما يدفعها إلى عصرنتها والتحديث المستمر لها عبر مواكبة التطور التكنولوجي لتقريبها من المواطن. فقد سارعت الدول إلى تبني نموذج الخدمة العمومية الالكترونية لتقدّم الخدمات عبر المواقع الالكترونية، وتمثل الخدمة العمومية الالكترونية أسلوب متطور لتقديم الخدمات للمواطن. حيث تهدف لرفع كفاءة الأداء الحكومي وترشيد الاتصال العمومي، واختصار الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون، وتوفير المعلومات والمعطيات بطريقة بسيطة للاستفادة من التقدم التكنولوجي والرقمي الحاصل في عالم اليوم

وبذلك يكون اختصرت الوقت والإجراءات المعقدة والبيروقراطية التي كانت تتسم بها، جرّاء الخدمة العامة الكلاسيكية، إضافة إلى إشراك المواطن في عملية التنفيذ حيث يكون هو جزء من العملية من خلال التقدّم بالطلب للخدمة عبر البوابات الالكترونية من بيته دون التنقّل إلى المكاتب والمصالح والمؤسسات المخصصة لهذا الغرض.

وفي إطار العصرنة والتطور التكنولوجي ورقمنة قطاعات الخدمة العمومية، كان لزاما على الحكومات تبني الحفاظ على بيانات المواطنين وحمايتها من الاختراق والجرائم الالكترونية، وذلك ما جعل الأمن المعلوماتي أحد أولويات الدول في حماية الخدمة العمومية الالكترونية التي عادة ما تكون إجراءاتها عبر شبكة الانترنيت وبالتالي تكون البيانات الحسّاسة متاحة للقرصنة والمتاجرة بها، فعمدت الدوّل إلى ضرورة تبني أمننة المعلومات للحفاظ على الثقة بين المواطنين من جهة والحكومات عبر منصاتها الالكترونية من جهة أخرى.

والجزائر كباقي الدول قد عرفت إدخال التكنولوجيا المعاصرة في إطار سعيها لرقمنة وتطوير القطاعات الحكومية إجمالا، والخدمة العمومية بشكل خاص من خلال إتاحتها عبر المواقع الالكترونية على شبكة الانترنيت، وقد خصّصنا الدراسة حول الدفع الالكتروني في الجزائر كآلية لتحسين الخدمة العمومية الالكترونية في شقها المالي، فكانت استراتجية الجزائر هي تطوير عمليات التبادل المالي الكترونيا لتطوير الاقتصاد من جهة وتحديث النظام المصرفي والمالي من جانب آخر، وأنشأت لذلك مؤسسات مالية كمؤسسة ساتيم satim، ومؤسسة التجمع الآلي النقدي، كما حثّت البنوك العمومية والخاصة ومؤسسة بريد الجزائر إلى تطوير نظام الدفع الالكتروني، لتكون الانطلاقة سنة 2016، من خلال إصدار بطاقات الدفع الالكتروني وتحديث شبكات الصرافات الآلية وربطها ببعضها البعض، كما أمرت التجار والمتعاملين الاقتصاديين إلى تحديث نظام الدفع عبر الزامية استعمال نهائيات الدفع وتعميمها على جميع المتعاملين.

وبما أن الدفع الالكتروني أساسه التعامل المالي عن طريق بطاقات الدفع الالكتروني، فقد تبنّت المؤسسات المالية الجزائرية أحدث المعايير الدولية في أمننة طرق الدفع وحماية بطاقات الدفع لتفادي

قرصنة الزبائن والمتعاملين بالدفع الالكتروني، كما لم يقتصر الأمن المعلوماتي على المعايير التقنية، فقد نبّهت المؤسسات المالية زبائنها بضرورة أخذ الحيطة وإتباع الخطوات الصحيحة في عمليات الدفع الالكتروني لحماية بياناتهم وأموالهم من الاختراق.

وقد شهد الدفع الالكتروني في الجزائر منذ إطلاقه سنة 2016 إلى يومنا هذا تزايدا مستمرا في أرقام التعاملات والتبادلات عبر هذه التقنية، وإن كانت الأرقام لا تعكس ما تطمح له المؤسسات المالية الجزائرية لأن المقارنة بين التعاملات الكلاسيكية بالشيك الورقي أكبر بكثير من التعاملات المالية عبر الدفع الالكتروني.

اختبار الفرضيات:

ويمكن اختبار الفرضيات المطروحة سابقا إثباتا أو نفيا من خلال ما تمّ تقديمه في ثنايا البحث كما يلي:

- الفرضية الأولى: ترقية الخدمة العمومية في وقتنا المعاصر يستوجب استثمار التطور التكنولوجي المعلوماتي.

تمّ إثبات هذه الفرضية من خلال الفصل الأول، فالخدمة العمومية لضمان ترقيتها وتحسينها لا بدّ من اندماجها بالتطور التكنولوجي والرقمي ومواكبته واستغلاله لضمان الاستمرارية في إطار التطورات المعاصرة.

- الفرضية الثانية: كلما كانت وسائل الأمن المعلوماتي قوية في الدولة كلّما ضمنت خدمة تتجلى فيها الموثقية والسرية والأمان.

أُثبتت هذه الفرضية فالأمن المعلوماتي هو الضمان الأساسي لخدمة عمومية الكترونية آمنة في زمن تطوّرت فيه الجريمة الالكترونية العابرة للحدود.

- الفرضية الثالثة: الدفع الالكتروني وسيلة لترقية الخدمة العمومية المالية إذا هُيئت له الظروف والعوامل المساعدة لإنجاحه.

تمّ إثبات هذه الفرضية في الفصل الثاني، ويعتبر الدفع الالكتروني وسيلة جد متطورة لتحسين مظهر الخدمة المالية في الدولة، ونجاحه مرهون بالأخذ بالمعايير العالمية الأمنية، وتهيأت الظروف الملائمة لاستمراره.

- الفرضية الرابعة: الدفع الالكتروني في الجزائر مظهر للخدمة العامة المالية المتطورة يقتضي نجاحه إدماج إمكانيات الدولة مع ثقافة المواطنين في حسن التعامل به.

تمّ إثبات هذه الفرضية من خلال الدراسة التحليلية للدفع الالكتروني في الجزائر، فالجزائر أخذت بمبادرة الدفع الالكتروني منذ 2016، وأثبتت الأرقام تزايد حجم المعاملات به، ولكن يبقى النجاح مرهون بشيئين اثنين هما ما توفره الدولة من إمكانيات مادية وبشرية، إلى جانب الثقافة الشعبية في استعمال

وسائل حديثة للتعامل المالي الالكتروني، فالشيء الأول وفرته الدولة، أمّا الثاني – ثقافة المواطنين – لم ينجح نسبيا، وهذا ما أثبتته الظروف فنقص السيولة بداية من السداسي الثاني من سنة 2020 كشف نقص ثقافة المواطنين والتجار والمتعاملين الاقتصاديين اتجاه الدفع الالكتروني.

نتائج الدراسة:

من خلال رحلة البحث في ثنايا الأمن المعلوماتي ومواقع الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر والأخذ بالدفع الالكتروني كنموذج للخدمة العمومية الالكترونية، خلصنا إلى جملة من النتائج:

- ترقية الخدمة العمومية الكلاسيكية إلى خدمة عمومية الكترونية، تتم دمج الإمكانيات المادية بما تتضمنه من بنى تحتية وشبكات وتكنولوجيا... مع المورد البشري المهيأ سلفا لاستخدام تلك الإمكانيات، وتأتي نتيجة تراكمات من التطوّر عبر الزمن في مؤسسات الدولة، فالتجديد المستمر ومواكبة التكنولوجيا ومستجدات العصر هي ما تمنح الخبرة والتجربة في ترقية الخدمات، وقد أثبتت التجارب الفشل الذريع لكل مبادرة ترقية استجابة لمتطلبات وضغوطات مفروضة، دون الأخذ بإستراتجية حقيقة للتطوير.

- تعتبر الخدمة العمومية الرابط بين الحكومات وتحقيق رغبات الشعب، فضمان رفاهية الشعب وإرضاء حاجياته، لا بد أن يكون عبر خدمات عمومية متطورة لتفادي البيروقراطية وروتينية الخدمات الكلاسيكية، وكما أنّ الخدمة العمومية المتطورة تضمن مبدأ الشفافية والمساواة والسرعة في التنفيذ.

- الأمن المعلوماتي عامل أساسي لحماية بيانات المواطنين المخزنة في قاعدة البيانات، أو التي تمر في حركة المواقع الالكترونية (Traffic)، لأن شبكة الانترنيت أثبتت أنه لا نظام محمي فيها إلاّ الذي أخذ بالقواعد الأمنية المتطورة والمتجددة.

- الدفع الالكتروني في الجزائر واجهة للخدمة العمومية الالكترونية في قطاع التداول المالي، لكنّه يعاني التأخر مقارنة بالدول المتقدمة، بل حتى بدول الجوار كتونس والمغرب ، وهذا استنادا إلى الإحصائيات التي قدّمتها الأمم المتحدة عبر مؤشر التجارة الالكترونية الصادر 2019 " احتلت تونس المرتبة 70 وجاءت المغرب في المركز 95 والجزائر في المرتبة 107 "، وهذا يوحي بأنه في الجزائر بطاقات الدفع الالكتروني ليست مخصصة للبيع والشراء عبر المواقع الخارجية، بل استعمالها يبقى محدود داخل حدود الدولة فقط.

- في إطار الحماية الأمنية للمواقع الالكترونية، ووسائل الدفع الالكتروني، اتخذت المؤسسات المالية الجزائرية بنوكا وبريد الجزائر، التدابير الوقائية اللازمة وفق المعايير العالمية المعتمدة، وهذه إيجابية في صف الأمن المعلوماتي للدفع الالكتروني، لكن بما أنه ليست هناك تعاملات مالية خارجية فمقياس الأمن المعلوماتي يبقى نجاحه مقتصرا داخل الجزائر، وأن التحدي الأساسي هو مدى نجاعته في التعاملات التجارية في المواقع العالمية.

[.]https://news.un.org/fr/story/2019/12/1057441 $^{\,1}$

- أثبتت أزمة نقص السيولة صائفة 2020 أن خدمة الدفع الالكتروني مازالت في طريق النمو، وأنّ تعميمها على جميع المتعاملين سواء مواطنين أو متعاملين اقتصاديين، يحتاج إلى ترسانة من التشريعات والقوانين، وإلى بنية تحتية تضمن نجاحه، إضافة إلى عامل مهم وهو ثقافة الشعب من خلال إقناعه بضرورة التعامل بالدفع الالكتروني.

قائمة المراجع

Références

قائمة المراجع: Références

أولا الكتب باللغة العربية:

- 1- أحمد عبد الله أنيس ، إدارة التسويق وفق قيمة الزبون، عمان، دار الجنان، 2017.
- 2- أسامة محمد عبد العليم، عمر أحمد أبو هاشم الشريف، هشام محمد بيومي، <u>الإدارة الإلكترونية</u>: مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2013.
- 3- بوضياف عمار ، الوجيز في القانون الإداري ، الطبعة 3، الجزائر : جسور للنشر والتوزيع 2013.
- 4- كافي مصطفى يوسف ، الإدارة الالكترونية، دمشق: دار ومؤسسة رسلان للنشر والتوزيع، 2011.
- 5- كافي مصطفى يوسف ، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دمشق: دار رسلان، 2009.
- 6- محمد المصري سعيد ، مقدمة في إدارة و تنظيم : المنشآت السياحية و الفندقية، مصر، الدار الجامعية، 2001.
- 7- محمد صادق إسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، مصر: العربي للنشر والتوزيع،ط1، 2018.
 - 8- منصور محمد حسين ، المسؤولية الإلكترونية، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2003.
 - 9- سليمان إبراهيم، الحكومة الالكترونية، عمان: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، ط1، 2010.
 - 10- العلاق بشير، ثقافة الخدمة، الأردن: دار اليازوري العلمية، 2009.
- 11- رايس وفاء ، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة بين النظرية والتطبيق، الأردن: دار اليازوري العلمية، 2016.
- 12- رياض سلطان علي، نظم المعلومات الحاسوبية: نظريات وتطبيقات عملية في الشركات الرقمية ، الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع، ط1، 2011
- 13- الخمايسة صدام، <u>الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري</u>، ، الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ط1، 2013.
 - 14- ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الدار الجامعية، دم، 2001.

ثانيا المجلات العلمية:

- 1- أسامة السيد محمود، <u>الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات</u>، كتاب دوري محكم يصدر مرتين في السنة، العدد 35، 2011.
- 2- بارة سمير ، الأمن السيبراني (cyper Security) في الجزائر:السياسات والمؤسسات، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، العدد02، جامعة باتنة 1، جويلية 2017.
- 3- بوعمامة العربي ، رقاد حليمة ، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي، ديسمبر 2014م.
- 4- براينيس عبد القادر; كبير هادية ، <u>خصائص الخدمات وأثرها على سلوك المستعملين</u>، مجلة الإستراتيجية والتتمية، العدد السادس، الجزائر، 2014
- 5- بركنو نصيرة ، <u>الخدمات الحكومية الإلكترونية كأداة فعالة لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر</u>، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد 4 جامعة المسيلة، ديسمبر 2017.
- 7- ليتيم فتيحة، ليتيم نادية ، الأمن المعلوماتي للحكومة الإلكترونية وإرهاب القرصنة، مجلة المفكر، العدد12، جامعة بسكرة، جوان 2016.
- 8- نزلي غنية ، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد12، جامعة الوادي، 2016.
- 9- شريف صالح محمد، ورقة بحثية بعنوان: <u>تطور مفهوم خدمات المواطنين وعلاقته بنظم المعلومات والاتصال</u>، قسم العلوم السياسية والإدارة العامة، جامعة بور سعيد، 2019.
- 10- ثنيو سمية ، المواقع الإلكترونية خصائصها ومعايير قياس جودتها، مجلة العلوم الإنسانية، العدد47 جامعة قسنطينة، جوان 2017.
- 11- مطبوعة للأمم المتحدة صادرة عن الإسكوا (دول غرب آسيا)، <u>الحكومة الالكترونية: السياسات</u> والاستراتيجيات والتطبيقات، الوحدة الثالثة، 2014.
- 12- نحو مجتمع المعرفة، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات جامعة الملك عبد العزيز، بعنوان: الحكومة الإلكترونية، العدد 9، 2018.

ثالثًا القوانين والمراسيم:

- 1– الأمر رقم 03–11، المؤرخ في $\frac{2003}{08/26}$ ، المتعلق بالنقد والقرض. (ج ر :رقم 52 المؤرخة في 27 $\frac{2003}{08/26}$).
- 2 المرسوم الرئاسي رقم 36 03، مؤرخ في 7 01/6/01/0، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام. (ج ر :رقم 02 المؤرخة في 03 المؤرخة في أمان المؤرخة في أمان المؤرخة في 03 المؤرخة في 03 المؤرخة في أمان المؤرخة
- 3- القانون 18-05 المؤرخ في 10 ماي 2018 يتعلق بالتجارة الالكترونية ، ج ر عدد 28 مؤرخة في 16 ماي 2018 .
- 4- قانون رقم 19-14 المؤرخ في 2019/12/11، المتضمن قانون المالية لسنة 2020. (ج.ر رقم 18 المؤرخة في 2019/12/30).

رابعا الملتقيات والندوات:

- 1- لقرع مصطفى ، عمايدية فايزة ، الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية قطاع وزارة الداخلية نموذجا، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني الموسوم بـ: آليات تحسين تقديم الخدمة العمومية ، جامعة تبسة، 2013.
- 2- رحماني ربيع ، الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر (مرفق التربية الوطنية نموذجا)، مداخلة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي الموسوم بـ: النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني " واقع تحديات آفاق"، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018.
 - 3- شريف صالح محمد، ورقة بحثية بعنوان: <u>تطور مفهوم خدمات المواطنين وعلاقته بنظم</u> المعلومات والاتصال، قسم العلوم السياسية والإدارة العامة، جامعة بور سعيد، 2019.
- 4- ضريفي الصادق ، : <u>تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر</u>، الملتقى الدولي الموسوم ب النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني ، جامعة المسيلة، 2018/12/7

خامسا المذكرات والرسائل الجامعية:

- 1- بوعزة هداية ، <u>النظام القانوني للدفع الالكتروني: دراسة مقارنة</u>، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تلمسان، 2019/2018.
- 2- بن سعيد أيوب ، آليات <u>الحماية الجنائية للمواقع الإلكترونية الرسمية- دراسة مقارنة-</u> ، مذكرة ماستر، قسم الحقوق، جامعة أم البواقي، 2019/2018.

- 3- بغداد محمد ، الأمن المعلوماتي وسبل حمايته في الجزائر :دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة ماستر، قسم العلوم السياسية، جامعة سعيدة، 2018/2017.
- 4- درار نسيمة ، الأمن المعلوماتي وسبل مواجهة مخاطره في التعامل الإلكتروني دراسة مقارنة، أطروحة دكتوراه، قسم الحقوق، جامعة تلمسان، 2017/2016.
- 5- هدار رانية ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة باتنة 1: قسم العلوم السياسية، 2018/2017.
- 6- وانيس بلال ، المواقع الإلكترونية للعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية دراسة مقارنة بين موقعي جامعة بسكرة وجامعة ورقلة ، مذكرة ماستر، قسم العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، 2014/2013
- 7- مومنين فاطمة الزهراء ، <u>الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر (2018/2013)</u>، مذكرة ماستر، جامعة أدرار ،2018/ 2019.
- 8- مخبي سارة ، <u>تحديات وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: دراسة حالة بنوك ولاية أم البواقي</u>، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2014/2013.
- 9- عاشور عبد الكريم ، <u>دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة</u> الأمريكية والجزائر ، مذكرة ماجستير ، جامعة قسنطينة: قسم العلوم السياسية ، 2010/2009.
- 10- غندوري عبد الحي، تحسين الخدمة العمومية كمقاربة لتحقيق التنمية (دراسة حالة بلدية تيميمون)، مذكرة ماستر، جامعة أدرار، 2018/ 2019.

سادسا المواقع الالكترونية:

1- موقع وزارة الاتصالات لدولة سلطنة عمان: https://www.ita.gov.om/itaportal_ar/info/FAQ.aspx تم الإطلاع على صفحة الويب بتاريخ 2020/06/25.

2- موقع جامعة الملك فهد بالسعودية:

https://faculty.kfupm.edu.sa/ics/muhtaseb/teaching/ACStLect20.htm تاريخ الإطلاع 2020/06/27

- 3- موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية: https://www.mpt.gov.dz/: تاريخ الإطلاع 2020/08/15
- 2020/08/10 تاريخ الإطلاع $\frac{\text{https://giemonetique.dz}}{\text{piemonetique.dz}}$ تاريخ الإطلاع -4
- 5- موقع جريدة الشروق الالكترونية https://www.echoroukonline.com ، تاريخ الإطلاع 2020/08/24.

- 6- موقع مؤسسة بريد الجزائر https://www.poste.dz/services/professional/Baridi pay pro تاريخ المجزائر 2020/08/25 الإطلاع 2020/08/25.
 - 7- موقع مؤسسة ساتيم: https://www.satim.dz/ تاريخ الإطلاع 202/08/23
 - 8- موقع وكالة الأنباء الجزائرية، http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/43493-2 تاريخ الجزائرية، 2020/08/22 الإطلاع 2020/08/22
 - 9 موقع مؤسسة https://www.emvco.com/about/deployment-statistics/ : emv تاريخ الإطلاع 2020/08/20.
 - 10- موقع بطاقتي الخاص بإصدار البطاقات البنكية https://www.bitakati.dz/ar/page/faq-p48 تاريخ البطاقات البنكية 2020/08/20
 - 11- موقع شركة آبل https://support.apple.com/ar-ae/HT205645 تاريخ الإطلاع 2020/08/10
 - 12 فيديو لنشرة الأخبار على القناة الوطنية التلفزيونية، يوم 26 أوت 2020 بثّ على الساعة الثامنة مساءا كان فيه المدير العام لبريد الجزائر ضيفا على القناة.
 - 13− موقع يومية المغرب المستقلة: https://ar.lemaghreb.tn تاريخ الإطلاع 2020/08/28.

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
39	يوضح شكل البطاقة ومكوناتها	01
41	وإجهة البطاقة الذهبية	02
41	ظهر البطاقة الذهبية	03
43	الأجهزة القارئة للبطاقة الذهبية	04
43	الأجهزة القارئة للبطاقة البنكية	05
45	يوضح واجهة موقع بريدي نت	06
46	يوضح واجهة تطبيق بريدي موب	07
47	يوضح مختلف العمليات التي تتم بالبطاقة البنكية CIB	08
67	يوضّح عدد الفواتير المدفوعة عبر الانترنيت ما بين	09
	2017/2016	

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
60	عدد أجهزة الصرّاف الآلي في الجزائر 2016/جويلية2020	01
61	عدد العمليات على أجهزة الصرّاف الآلي التي تمت منذ 2016 /	02
	2019على الشبكة البنكية	
61	عدد المعاملات التي تمت على أجهزة الصرّاف الآلي المشتركة بن	03
	البنوك وبريد الجزائر جانفي / جويلية 2020	
62	يبيّن عدد محطات الدفع الالكتروني TPE/جويلية	04
	2020	
63	معاملات الدفع عبر نهائيات الدفع الالكتروني+ المبالغ	05
	المدفوعة جانفي/ جويلية 2020	
64	نشاط الدفع الالكتروني بالبطاقة البنكية 2019/2016 CIB	06
65	إحصائيات نشاط الدفع الالكتروني على الانترنت بالبطاقة الذهبية	07
	والبطاقة البيبنكية CIB جانفي /جويلية 2020.	

الفهرس العام

الفهرس العام

الصفحة	العنوان
	।४ूबराव
	شكر وتقدير
	الملخص
9-1	المقدمة
11	الفصل الأول: الخدمة العمومية في ظل التطور التكنولوجي و تحدي المخاطر الأمنية المعلوماتية
11	تمهيد
12	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية
12	المطلب الأول تعريف الخدمة العمومية:
12	أولا تعريف الخدمة
13	ثانيا تعريف الخدمة العمومية
14	ثالثا المبادئ التي تقوم عليها الخدمة العمومية
16	المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية
16	أولا من حيث طابع الخدمة
16	ثانيا من حيث نوع الخدمة المقدمة
17	المبحث الثاني: تطور تقديم الخدمة العمومية الالكترونية
17	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية:
17	أولا تعريف الخدمة العمومية الالكترونية
18	ثانيا خصائص تقديم الخدمة العمومية الالكترونية
19	المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية
19	أولا تعريف الإدارة الالكترونية
20	ثانيا: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على الخدمة العمومية
23	المطلب الثالث: الحكومة الالكترونية مشروع لترقية الخدمة العمومية الالكترونية
23	أولا تعريف الحكومة الالكترونية
24	ثانيا الفرق بين الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية
25	ثالثًا: أثر الحكومة الالكترونية على تقديم الخدمة العمومية الالكترونية
26	المبحث الثالث: المواقع الالكترونية بين تقديم الخدمة العمومية و رهان الأمن
	المعلوماتي

26	المطلب الأول: تعريف المواقع الالكترونية للخدمات العمومية
26	أولا: تعريف الموقع الالكتروني
26	ثانيا: المواقع الالكترونية للخدمة العمومية
27	المطلب الثاني: أنواع وأهداف مواقع الخدمة العمومية الالكترونية
27	أولا أنواع المواقع الالكترونية
27	ثانيا: أهداف المواقع الالكترونية للخدمة العمومية
29	المطلب الثالث: مواقع الخدمة العامة الالكترونية ورهان الحماية الأمنية
29	أولا: تعريف الأمن المعلوماتي
30	ثانيا: سبل الحماية الأمنية لمواقع الخدمة العمومية
32	خلاصة الفصل الأول
33	الفصل الثاني: الدفع الالكتروني كمظهر للخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر
33	تمهید
34	المبحث الأول: واقع الخدمة العامة المالية الالكترونية في الجزائر
34	المطلب الأول: الإطار التشريعي للخدمات المالية الالكترونية في الجزائر
36	المطلب الثاني: تطور نظام الدفع الالكتروني في الجزائر
36	أولا تعريف الدفع الالكتروني
36	ثانيا: مشروع تطوير الدفع الالكتروني في الجزائر
37	ثالثًا تطوير بطاقات الدفع في الجزائر
38	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لبطاقة الدفع الالكتروني
38	المطلب الأول:أنواع بطاقة الدفع الالكترونية
38	أولا بطاقة الدفع الالكتروني البنكية CIB
40	ثانيا بطاقة مؤسسة بريد الجزائر (البطاقة الذهبية)
42	ثالثًا الأجهزة المخصصة للتعامل مع لبطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر
44	المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها بطاقات الدفع الالكتروني في الجزائر
44	أولا الخدمات المرتبطة بمصالح البنوك وبريد الجزائر
45	ثانيا خدمات الدفع الالكتروني على المنصات الالكترونية:
47	ثالثا عبر البوابات الالكترونية
49	المبحث الثالث: الأمن المعلوماتي في مواجهة مخاطر الدفع الالكتروني في الجزائر
49	المطلب الأول: العقد بين الزبون والجهة المصدرة للبطاقة
49	أولا البطاقة الذهبية
51	ثانيا البطاقة البنكية CIB

53	المطلب الثاني: التقنيات الأمنية لحماية معلومات بطاقات الدفع الالكتروني
53	أولا اعتماد معايير أمنية عالمية لتأمين بطاقة الدفع
54	ثانيا اعتماد تقنيات تحديد هوية صاحب البطاقة
54	ثالثا تأمين مواقع الخدمات التي تقدم خدمة الدفع الالكتروني
55	رابعا تأمين الصرافات الآلية
56	المبحث الرابع: الدفع الالكتروني كوسيلة لتحسين الخدمة العمومية المالية في
	الجزائر
56	المطلب الأول: الجهود المبذولة في توفير خدمة الدفع الالكتروني في الجزائر
56	أولا الإلزامية القانونية لوسائل الدفع الالكتروني في الجزائر
57	ثانيا توفير بطاقات الدفع الالكتروني
57	ثالثًا توفير نهائيات الدفع الالكتروني TPE للتجار والمتعاملين الاقتصاديين
58	رابعا التعاقد مع المؤسسات الخدمية والاقتصادية لإتشاء بوابات الدفع الالكتروني
59	خامسا تطوير الصرافات الآلية DAB/GAB
59	سادسا خدمة الدفع الالكتروني عبر تطبيقات الهواتف النقالة
60	المطلب الثاني إحصائيات الدفع الالكتروني في الجزائر
60	أولا العمليات على أجهزة الصرّاف الآلي
62	ثانيا نشاط الدفع على نهائيات الدفع الالكتروني TPE
63	ثالثا نشاط الدفع الالكتروني عبر المواقع الالكترونية
66	المطلب الثالث تقييم أرقام الدفع الالكتروني في الجزائر
68	خاتمة الفصل
70	الخاتمة
75	قائمة المراجع
81	فهرس الأشكال
83	فهرس الجداول
85	الفهرس العام