

جامعة سعيدة، الدكتور مولاي الطاهر



كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم القانون الخاص

دور الدفع الالكتروني في تحسين الخدمة

العمومية في الجزائر

مذكرة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة ماستر في العلوم السياسية

تخصص: إدارة الكترونية

تحت إشراف الأستاذ:

د/هني عبد اللطيف

من إعداد الطالبان:

- هيشور عبد الكريم

- زياني خالد

أعضاء لجنة المناقشة

د. نزار زهرة	أستاذ محاضر	جامعة سعيدة	رئيساً
أ.د هني عبد اللطيف	أستاذ تعليم العالي	جامعة سعيدة	مشرفاً ومقرراً
د. بلعايد عيدة	أستاذ محاضر	جامعة سعيدة	عضواً

السنة الجامعية: 2025/2024

جامعة سعيدة، الدكتور مولاي الطاهر



كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم القانون الخاص

دور الدفع الالكتروني في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

مذكرة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة ماستر في العلوم السياسية

تخصص: إدارة الكترونية

تحت إشراف الأستاذ:

د/هني عبد اللطيف

من إعداد الطالبان:

- هيشور عبد الكريم

- زياني خالد

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة سعيدة	أستاذ محاضر	د. نزار زهرة
مشرفا ومقررا	جامعة سعيدة	أستاذ تعليم العالي	أ.د هني عبد اللطيف
عضوا	جامعة سعيدة	أستاذ محاضر	د. بلعايد عيدة

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كلمة شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تتحقق الغايات، له الحمد كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، في الأولى والآخرة، ظاهرا وباطنا.

نتوجه بوافر الشكر وصادق الامتنان إلى أستاذنا الفاضل الدكتور هني عبد اللطيف، الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته الرشيدة وملاحظاته الدقيقة، فكانت نبراسا نهتدي به في إنجاز هذا العمل العلمي، فله منّا خالص العرفان وأسمى آيات التقدير.

كما نخص بالشكر والتقدير السادة أعضاء لجنة المناقشة، الذين تفضلوا مشكورين بقبول مناقشة هذا البحث، ومنحونا من وقتهم وجهدهم، فكان لملاحظاتهم العلمية الرفيعة أثرٌ بالغ في تقويم هذا العمل وتجويده. ولا يفوتنا أن نعرب عن امتناننا العميق لكل من ساندنا في هذا المشوار العلمي، من أهلٍ، وأصدقاء، وزملاء، وكل من أسدى لنا معروفا أو دعوة صادقة، فجزاهم الله عنا خير الجزاء.

وختاماً... نحمد الله حمدا يليق بجلاله، ونشكره على ما أفاء به من توفيق وسداد، فهو نعم المولى ونعم النصير.

إهداء

إلى من جعل الله الجنة تحت قدميها، وربّتي سنين طويلة،
فكانت لي
قدوة في الخلق ومنبعا لا يخلو من العطاء والسكينة...
إلى أمي الغالية، حفظك الله وأدامك سندا.
إلى أبي العزيز الذي قدوتي والذي علمني معنى الحياة والرجولة
فكان سندا لي كل الأوقات أدامه الله تاج فوق رأس
وإلى أخي العزيز واخوتي وأبنائهم وبناتهم
وإلى كل أفراد العائلة الكريمة
إلى من شاركني مشوار الحياة بحلوه ومرّه،
أهدي هذا العمل، عربون وفاء وامتنان.

هيشور عبد الكريم

إلى من...

إلى من غرسا في معنى العطاء وأصالة الوفاء...

إلى من كانا النبع الأول للحنان والإصرار...

إلى والدتي الحبيبة، منبع الحنان، وأعذب اسم نطق به لساني.

وإلى من علّمني التواضع، وشجاعة الاعتذار، ونبل العفو.

إلى ابني "محمد عبد الحكيم"

إلى إخوتي وأخواتي وأبنائهم،

إلى كل أفراد العائلة والأقارب،

إلى من شاركني هذا الإنجاز وكان له فضل لا يُنسى،

إلى زملائي وأصدقائي الكرام،

إلى كل من قدّم لي يد المساعدة، سواء بكلمة صادقة أو بابتسامة

مشجعة...

أهدي ثمرة جهدي هذا، عربون امتنان وتقدير.

زياني خالد

مقدمة

يشهد النظام المالي والاقتصادي تحوُّلاً بارزاً نحو الدفع الإلكتروني، الذي حلَّ محلّ المعاملات الورقية التقليدية. هذه الرقمنة تعزز سرعة الأداء وتقلل من مخاطر التعاملات النقدية. ولم يقتصر هذا التطور على القطاع المالي فقط، بل امتد ليشمل قطاعات اقتصادية واجتماعية أخرى، من بينها الخدمة العمومية التي تُعدّ ركيزة أساسية في حياة المواطنين وأداة محورية في تحقيق التنمية المستدامة.

ينبع موضوع الدراسة من إشكالية مركزية **مادور الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات العمومية في التحول الرقمي؟**، كما تطرح الدراسة تساؤلات حول العراقيل التي تواجه تطبيق الدفع الإلكتروني في المرافق العامة، ومدى تأثير هذه المعوقات على كفاءة الأداء ورضا المستفيدين، فضلاً عن دور هذه الأنظمة في تقليص مظاهر الفساد المالي والإداري.

اعتمدت الدراسة منهجاً تحليلياً تأصيلياً يدمج بين الجوانب التقنية والتنظيمية، مستندة إلى تحليل الوثائق الرسمية، ومراجعة الدراسات الأكاديمية والبحوث التطبيقية ذات الصلة. كما تمّ توظيف المنهج الوصفي لتشخيص واقع الخدمة العمومية في ظل تبني أنظمة الدفع الإلكتروني، واستخلاص التجارب والممارسات المثلى من أجل تطوير السياسات المستقبلية.

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بالدفع الإلكتروني والخدمة العمومية، وتحليل تطور أنظمة الدفع من منظور تاريخي وتقني، وتقييم أثر هذه الأنظمة على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. كما تسعى إلى تحديد أبرز الصعوبات والعراقيل التي تواجه هذا النمط من التعاملات، واقتراح حلول عملية تعزز من فعاليتها وتدعم مسار التنمية الإدارية والاقتصادية المستدامة.

تتجلى أهمية هذا البحث في كونه يسلط الضوء على إحدى الأدوات التكنولوجية الحديثة التي باتت ضرورة في تطوير الإدارة العامة وتحسين مستوى الخدمات، خاصة في ظل التوجه المتزايد نحو الرقمنة وترسيخ مبادئ الشفافية ومكافحة الفساد. كما يبرز الدور الذي تلعبه أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز ثقة المواطنين بالمرفق العام، وضمان عدالة توزيع الخدمات.

ورغم المزايا الكبيرة التي توفرها هذه الأنظمة، واجهت الدراسة بعض التحديات، أبرزها ندرة الدراسات التطبيقية الميدانية الدقيقة التي ترصد واقع الأداء في بعض الدول، وصعوبة مواكبة التطورات التقنية المتسارعة، إضافة إلى محدودية البيانات المتعلقة برضا المستفيدين. كما ظهرت تحديات أخرى مرتبطة بضعف الجاهزية المؤسسية أو بطء التحديث الإداري الذي قد يعيق تبني هذا النمط الحديث من المعاملات، وللإجابة على الإشكالية المركزية المتعلقة بعلاقة الدفع الإلكتروني بجودة الخدمة العمومية، تم تقسيم الدراسة إلى فصلين رئيسيين:

يتناول الفصل الأول الجوانب النظرية والتنظيمية لكل من الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية، حيث يتم في المبحث الأول استعراض الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية، من خلال تحديد تعريفها، خصائصها، ثم التطرق إلى النظم التي تُدار من خلالها هذه الخدمة والمبادئ الأساسية التي تُؤطر تقديمها. أما المبحث الثاني فيُعنى بوسائل الدفع الإلكتروني، بداية من تحديد مفهومها وخصائصها، ثم استعراض أهم أنواعها واستخداماتها في البيئة الرقمية المعاصرة.

أما الفصل الثاني، فيركّز على أثر الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العمومية، من خلال دراسة دوره في تعزيز الشفافية وترسيخ المساءلة، إضافة إلى تحليل فعاليته في تبسيط الإجراءات وتقليص آجال المعاملات، مع تسليط الضوء على التحديات التقنية والتنظيمية والأمنية التي تعيق تحقيق الأثر المرجو منه.

الفصل الأول:
أساسيات الدفع الإلكتروني
والخدمة العمومية.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

تمهيد:

شهدت السنوات الأخيرة تطورا ملحوظا في وسائل وأدوات تقديم الخدمات العمومية، حيث أصبح الدفع الإلكتروني أحد أبرز الأدوات الحديثة التي تعزز من كفاءة وجودة هذه الخدمات. ويُعد الدفع الإلكتروني نظاما تقنيا متطورا يُمكن المستخدمين من إجراء العمليات المالية عبر الوسائل الرقمية، مما يسهل تبادل الأموال بشكل سريع وآمن.

في ظل التوجه المتزايد نحو الرقمنة والتحول الرقمي، أصبح الدفع الإلكتروني ركيزة أساسية لتحقيق أهداف الخدمة العمومية، خصوصا فيما يتعلق بتبسيط الإجراءات، وتقليل زمن الإنجاز، وضمان الشفافية والحوكمة الرشيدة. لذلك، يكتسي فهم الأسس المفاهيمية والتنظيمية لهذا النظام أهمية بالغة، إذ يشكل الإطار القانوني والتنظيمي الضامن لاستخدام الدفع الإلكتروني في القطاع العام الحصن المنيع لحماية الحقوق وضمان سير العمل بما يحقق مصلحة المواطن والمصلحة العامة.

يناقش هذا الفصل بالتحليل والتفصيل الأساسيات النظرية للدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى الإطار التنظيمي الذي يحكم استخدامه في تقديم الخدمات العمومية، ما يمهد الطريق لفهم أعمق لدور هذه الآلية في تحسين جودة الخدمات وتحقيق التنمية المستدامة

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

مبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية.

يمثل الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية السياق الذي يحدد طبيعة ودور الخدمات المقدمة للمجتمع، إذ تهدف الخدمة العمومية إلى تلبية احتياجات ومتطلبات الأفراد، وتأسس على مبادئ وقيم تنظم العلاقة بين السلطات الحكومية والمواطنين، ويتضمن هذا الإطار عدة جوانب سيتم تناولها في هذا المبحث.

المطلب الأول: ماهية الخدمة العمومية

تُعَدّ الخدمة العمومية إحدى الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الدولة في تجسيد وظائفها وتلبية حاجات المواطنين، فهي تمثل الواجهة العملية للتدخل العمومي في مختلف المجالات. ولا يمكن الإحاطة بهذا المفهوم دون الرجوع إلى جذوره الاصطلاحية والتنظيمية، باعتبار أن تعدد استعمالاته أدى إلى تنوع في تعريفه وتباين في تفسيره باختلاف الزاوية التي يُنظر منها إليه، سواء من منظور قانوني، إداري، أو اجتماعي. وعليه، سيتم في هذا المطلب التطرق أولاً إلى مفهوم "الخدمة" بشكل عام، ثم الانتقال إلى تعريف الخدمة العمومية من حيث هي نشاط تنظيمي ووظيفي، مع بيان خصائصها وطرق تنظيمها، وذلك لفهم أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية في إطار علاقة المواطن بالمرفق العام.

الفرع الأول: مفهوم الخدمة العمومية.

قبل التطرق إلى مفهوم الخدمة العمومية نشير أولاً إلى تعريف الخدمة، وذلك على النحو التالي: عرفت على أنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وقد تكون أساساً غير ملموسة وينتج عنها أية ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

تُعرف بأنها أي نشاط أولي أو تكميلي لا ينتج عنه منتج مادي، وهو جانب غير سلعي في العلاقة بين المشتري والبائع. كما يُقصد بها أي فعل أو أداء يقدمه طرف لطرف آخر، يكون جوهره غير ملموس، ولا يؤدي إلى تملك، وقد يرتبط إنتاجه بإنتاج مادي أو يكون مستقلاً عنه¹. يمكن القول إن الخدمة تُقدّم مقابل ثمن، مع وجوب أن تشمل جميع الخصائص والعمليات اللازمة لإرضاء الزبون، وبمواصفات كاملة وخالية من العيوب.

أولاً: التعريف الاصطلاحي للخدمة العمومية.

يشير مفهوم الخدمة العمومية إلى العمليات التي تنفذها الهيئات العمومية عبر تقديم الخدمات للمواطنين بناء على العلاقة القائمة بينها وبينهم. كما يشمل هذا المفهوم الخدمات المقدمة من قبل المرافق العامة، وهي تلك التي تديرها الدولة أو أي شخص معنوي عام، سواء كان إقليمياً أو مرفقياً. ويتناول أيضاً الجهود التي تبذلها مؤسسات الدولة وإداراتها العامة في أداء مهامها لتلبية الاحتياجات الأساسية لغالبية أفراد المجتمع وضمان رفاهيتهم بشكل دوري ومستمر، متضمنة الخدمات الصحية، العلمية، الثقافية، الأمنية، وغيرها.²

تشير الخدمة العمومية أيضاً إلى مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهات الرسمية في بلد معين لصالح الجمهور والمواطنين دون تمييز، حيث تقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لكافة المواطنين. وتعد هذه الخدمة عملاً رسمياً تصدره المؤسسات الحكومية ومختلف الوزارات والهيئات ومجالس البلدية ومراكز الشرطة والمحاكم وغيرها.³

¹ البكري تامر ياسر، إدارة المستشفيات، دار البازوري العلمية، عمان، الأردن، 2005، ص 56.

² سهام عباسي، دور الجماعات الحمية في تقديم الخدمة العمومية بالجزائر "بين حاجات المواطنين الأساسية والتحديات المالية والسياسية"، مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 4، العدد 3، 2021، ص 552.

³ غالم إلهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل لإصلاح الخدمة العمومية، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، المجلد 5، العدد 2، أكتوبر 2018، ص 222.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

ويعرفها علماء الإدارة العامة بأنها الحاجات الضرورية للحفاظ على حياة الإنسان وضمن رفاهيته، وتقع مسؤولية تلبيتها بالدرجة الأولى على عاتق الدولة. وهي ليست مقيدة بزمان محدد، بل تُعتبر عملية مستمرة ودائمة، يتوجب على الدولة التخطيط لتقديمها وتطويرها لضمان حصول المواطن عليها بأفضل صورة ممكنة.¹

عرفها البعض "على أنها كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطة ومراقبا من قبل الحاكمين"، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوى الحاكمين

عرفها البعض بأنها "كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطة ومراقبا من قبل الحاكمين"، حيث يُعد تأدية هذه الوظيفة أمرا ضروريا لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، ولا يمكن تحقيقها بشكل كامل إلا بتدخل قوى الحاكمين.

كما عرفت بأنها "جميع أنواع الخدمات التي لا يمكن استغلالها إلا في إطار جماعي"، إذ تتوفر بشكل إجباري وفق مبدأ المساواة المنصوص عليه في القانون، ويُشترط استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، مع تحمل الدولة مسؤولية توفيرها وأدائها ومراقبتها.

وهي كذلك مجموعة الخدمات العامة الموجهة للأفراد للاستعمال الشخصي، وعادة ما تتطلب اتصالا مباشرا بين مقدم الخدمة والمستفيد.²

أما من الناحية الإجرائية، فيُقصد بالخدمة العمومية العملية التي تنفذها الهيئات العمومية، كالمجالس البلدية، من خلال تقديم الخدمات للمواطنين انطلاقا من العلاقة القائمة بينها وبينهم،

¹ محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة القضايا والاستراتيجيات، منشورات جامعة الكويت، الكويت، 1996، ص 56.

² رفيقة بوخالفة وسمير أبيض، الخدمات العمومية بالجزائر في ظل الاتصال الخارجي بالبلدية، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد 6، العدد 2، 2021، ص 546.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

وذلك بهدف تلبية حاجات ذات منفعة عامة، ومن أبرز هذه الخدمات التوعية والخدمات الاجتماعية.¹

ثانيا: تعريف الخدمة العمومية كعملية.

يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية على أنها عمليات تكاملية تشمل مدخلات وعمليات تشغيل ومخرجات، وفيما يخص المدخلات، فهي تنوع إلى ستة أنواع تخضع لعمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة، منها:

الأفراد: حيث يُعتبر المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، خاصة عندما تستهدف هذه العمليات تقديم الخدمة للمواطن ذاته؛

الموارد: تشمل مختلف الموارد والأشياء التي تُستخدم كمدخلات في عمليات تقديم الخدمة من قبل المنظمات العامة؛

المعلومات: تمثل نوعا من المدخلات في عمليات الخدمة العامة، ويُشار إليها بعمليات تشغيل المعلومات.²

ثالثا: تعريف الخدمة العمومية كنظام.

انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي³:

- نظم عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

¹ احمد أمين عودة، مرجع سابق، ص 547.

² عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص40.

³ المرجع نفسه، ص41.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

- نظام تسليم الخدمة: وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

يمكن القول بأن ترقية وتحسين الخدمة العمومية أصبحت أمراً حتمياً لمواجهة التطورات والتحولات السريعة التي يعرفها العالم، وذلك لما لها من دور ينعكس أثره على تحقيق استقرار في الدولة، وتلبية حاجيات المواطنين على مستوى المرافق العمومية.

فالخدمة العمومية هي علاقة تربط الأفراد والحكومة من أجل تلبية حاجيات المجتمع عبر المرافق العمومية التي تشرف عليها الدولة ويتم ذلك وفق مبادئ وضوابط تضمن خدمة عمومية جيدة.

الفرع الثاني: مميزات وخصائص الخدمة العمومية.

الخدمة العمومية من الركائز الأساسية التي تقوم عليها الدولة الحديثة، إذ تُجسّد الصلة المباشرة بين الإدارة والمواطن، وتشكل أداة فعّالة لتحقيق المصلحة العامة وضمان تسيير الشؤون العمومية. ونظراً لما تتمتع به من أهمية بالغة، فقد حظيت الخدمة العمومية باهتمام واسع من قبل الفقه والإدارة، خاصة من حيث تبيان مميزاتها التي تميزها عن غيرها من الأنشطة الإدارية، وكذا الخصائص الجوهرية التي تحكم سيرها وتنظيمها.

ومن هذا المنطلق، سيتم في هذا الفرع التطرق أولاً إلى مميزات الخدمة العمومية التي تعكس طابعها الخاص ودورها الحيوي، ثم الوقوف ثانياً عند خصائصها الأساسية التي تحدد الإطار القانوني والتنظيمي الذي تخضع له، بما يكفل استمراريته وفعاليتها في تلبية حاجات الأفراد وتحقيق المصلحة العامة.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

أولاً: مميزات الخدمة العمومية.

تتمثل المهام الأساسية للإدارات العمومية، لا سيما الإقليمية منها، في تقديم الخدمات العمومية للمواطنين على مختلف المستويات الاجتماعية والاقتصادية، وتتميز هذه الهيئات بمجموعة خصائص منها¹:

- الصفة المشتركة لجميع هذه المؤسسات هي تركزها في القطاعات الأساسية، وكونها قطاعات ذات أهمية سياسية واجتماعية واقتصادية بالغة.
- تتمتع أغلب هذه المؤسسات بوضعية احتكارية للخدمات، بحيث لا يمكن إصدار وثائق الحالة المدنية إلا من خلال الإدارات المحلية المختصة كالبلدية.
- تعد المؤسسات العمومية، خصوصاً الإدارات الإقليمية، من المؤسسات الضخمة من حيث حجم التشغيل وعدد الموظفين.
- بالإضافة إلى الاحتكار التخصصي والجغرافي، فإن هذه المؤسسات لا تمثل مصالح أقلية، بل تهدف إلى تمكين تقديم الخدمات لأوسع فئات الجمهور.
- لا يُعتبر تحقيق الربح المادي من أولويات غالبية مؤسسات الخدمات العمومية، حتى ذات الطابع الصناعي والتجاري، إذ تركز في الأساس على تحقيق الربح الاجتماعي، غير أن هذا لا يمنع إمكانية تحقيق الربح المادي، خاصة حين لا يتعارض مع المصلحة الاجتماعية.

ثانياً: خصائص الخدمة العمومية.

حدد إسماعيل شريف مجموعة من المعايير التي تميز الخدمة العمومية، منها معيار المساواة الذي ينص على عدم التمييز بين المواطنين عند تقديم الخدمة، ومعيار الاستمرارية الذي يتطلب تقديم الخدمة بصورة دائمة ودون انقطاع، كما أشار إلى معيار الشمولية والاحتكار الطبيعي، حيث يجب أن تكون الخدمة موجهة للجميع وخالية من التحكم الحصري، إضافة إلى معيار التطور والمجانية

¹ حجام العربي، دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية للإدارة الإقليمية الجزائرية، آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية، دراسة ميدانية ببلدية ولاية الطارف، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد أمين دباغين، سطيف، 2018/2017، ص 99.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

النسبية الذي يقتضي تكيف الخدمة مع التطورات الحاصلة وأن تكون مقابل رسوم رمزية أو مجانا. وأخيرا، شدد على معيار الفعالية والتضامن، بحيث تتميز الخدمة بقدرتها على تهيئة وتنمية المناطق، وتحقيق الانسجام الاجتماعي، وضمان التوزيع العادل لموارد المجتمع.¹

المطلب الثاني: أنماط تنظيم الخدمة العمومية وأسس تقديمها.

تُعَدّ الخدمة العمومية إحدى الركائز الأساسية في بنية الدولة الحديثة، إذ تُجسّد العلاقة التفاعلية بين الإدارة والمواطن، من خلال تلبية احتياجات الأفراد وضمان تيسير سبل العيش المشترك. غير أن تحقيق هذه الوظيفة لا يتم بصورة عشوائية، بل يستند إلى نظم تنظيمية تتنوع باختلاف النماذج الإدارية المعتمدة، وكذا إلى مبادئ تؤطر الأداء وتضبط التفاعل بين مختلف المتدخلين في تقديم الخدمة.

وبناء على ذلك، يسعى هذا المطلب إلى تناول الجانبين التنظيمي والمبدئي في إدارة الخدمة العمومية، من خلال التطرق أولا إلى مختلف نظم الخدمة العمومية (الفرع الأول) والتي تُظهر التنوع في الخيارات التنظيمية بين النموذج المركزي واللامركزي، أو بين التدبير المباشر والتفويض، ثم الوقوف عند المبادئ الأساسية التي تحكم تقديم هذه الخدمات (الفرع الثاني)، مثل الاستمرارية، الملاءمة، المجانية، والتي تُمثل ضمانات لتحقيق النجاعة والاستجابة الفعلية لتطلعات المواطنين.

الفرع الأول: نظم الخدمة العمومية.

يمكن تصنيف نظم الخدمة العمومية في مجال الوظيفة العمومية بالمجتمعات المعاصرة إلى نظامين رئيسيين، هما نظام الخدمة العمومية المؤقت ونظام الخدمة العمومية المغلق، حيث يتميز كل نظام بعدة خصائص تميزه عن الآخر، ويمكن بيان الفروق الجوهرية بينهما على النحو التالي:

¹ إسماعيل شريف، أساسيات التسيير العمومي في الجزائر، دار قرطبة، الجزائر، 2015، ص 183.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

أولاً - نظام الخدمة العامة المفتوحة.

في إطار نظام الخدمة العمومية المفتوحة، تُعد الوظيفة العمومية نشاطاً مهنياً ذا طابع مجتمعي يُهيئ الفرد للانخراط فيه بشكل مؤقت خلال جزء من مساره المهني، حيث تُعنى الإدارة بجذب كفاءات متنوعة من الأفراد وتوجيههم وفقاً لطبيعة الخدمة المقدمة. ويُعتمد في التوظيف على تلبية الحاجات الفعلية للوظائف داخل الهيكل التنظيمي للمرفق العمومي، دون اشتراط مسبق بالانتماء الدائم إلى الجهاز الإداري، مما يسمح بدرجة من المرونة في تسيير الموارد البشرية وتكييفها مع متطلبات الخدمة العمومية.

يتسم نظام الخدمة العمومية المفتوحة بجملة من الخصائص التي تؤثر على طبيعة علاقة الموظف بالإدارة، من أبرزها غياب الاهتمام الكافي من طرف المؤسسات العمومية بتكوين الموظفين¹، إذ لا تُبذل جهود فعلية لتدريبهم أو تغطية تكاليف هذا التدريب، كما لا تتحمل الإدارة مسؤولية تطوير قدراتهم أثناء تأدية مهامهم، سواء عبر تنظيم دورات تدريبية أو غيرها، بل يُلقى عبء التطوير الذاتي على عاتق الموظف نفسه، ويتميز هذا النظام بمرونة كبيرة، تُمكن الإدارة من إلغاء الوظائف التي لم تعد ضرورية، مما يمنح الموظفين حرية التنقل والبحث عن مناصب تتلاءم مع تطلعاتهم وإمكاناتهم. كما يتميز بالطابع الاقتصادي من خلال ربط التوظيف بالاحتياجات الفعلية للمناصب، والانفتاح على المجتمع دون التمييز بين الموظفين العموميين والعاملين في القطاعات الأخرى.

ثانياً: نظام الخدمة العامة المغلقة.

وفقاً لهذا النظام، يتم عادة إجراء عمليات إعداد للموظفين قبل التحاقهم بالعمل، ويستمر التدريب أثناء الخدمة بهدف رفع المستويات المهنية وتنمية القدرات، حيث يركز نظام الخدمة المغلق على محورين أساسيين:

¹ عبد الحميد، محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، دون بلد نشر، 1997، ص 164.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

قانون الموظفين: يشكل قانون الموظفين مجموعة من القواعد القانونية المحددة للعاملين في المؤسسات الحكومية، مما يميزهم عن العاملين في القطاعات الأخرى. ويحتوي هذا القانون على قواعد خاصة تتعلق بالتعيين، والمعاملة المالية، والإجازات، والمنافع المادية والمعنوية. كما يحدد المسؤوليات والواجبات العامة للموظفين والإجراءات الجزائية المتعلقة بالإهمال في أداء شروط العمل في الخدمة العمومية.

الحياة الوظيفية المتميزة: في هذا النظام المقفل، يتم توظيف العامل بموافقة الإدارة بناء على اعتبارات متعددة، تتعلق بالتوقعات من أدائه خلال تواجده في المنظمة الإسهام الممكن من خلال حياته المهنية¹.

الفرع الثاني: المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية

يرى عبد القادر براينيس أنه بالرغم من تنوع الخدمات العمومية واختلاف طبيعتها، حيث تتسم بعض هذه الخدمات بالطابع الإداري، في حين يكتسي البعض الآخر طابعا صناعيا أو تجاريا، فإن هذا التباين لا يُلغي وجود مجموعة من الخصائص المشتركة التي تميز الخدمة العمومية بصفة عامة. وتُعد هذه الخصائص بمثابة معالم أساسية تؤثر بشكل جوهري على كيفية تسيير الخدمات العمومية، ولها انعكاسات مباشرة على السياسات التسويقية المعتمدة في هذا المجال. وتتمثل هذه الخصائص فيما يلي:²

أولا: مبدأ المساواة.

يتجلى احترام مبدأ المساواة بشكل أوضح في القطاعات ذات الطابع الاحتكاري، كقطاع البريد والاتصالات وقطاعي البنوك والتأمينات، حيث يُعد غياب المنافسة في هذه المجالات عاملا

¹ عبد الحميد، محمود النعيمي، مرجع سابق، ص 169.

² عبد القادر براينيس، التسوق في مؤسسات الخدمات العمومية دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006/2007، ص 120.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

قد يُخل بتكافؤ الفرص بين الأفراد. لذلك، فإن تكريس هذا المبدأ يكتسي أهمية خاصة في هذه المجالات لضمان معاملة متساوية لجميع المعنيين بالخدمة.¹

ويندرج مبدأ المساواة أمام المرافق العامة ضمن فئتين أساسيتين:

مساواة المستعملين: يقتضي هذا الجانب توفير الخدمة العمومية لجميع المستعملين في ظل نفس الشروط والظروف، دون أي تمييز أو تفرقة مبنية على الاعتبارات الشخصية أو الاجتماعية. ويجب أن يتمتع جميع الأفراد، مهما اختلفت احتياجاتهم أو أوضاعهم، بنفس الحقوق في الولوج إلى الخدمات العمومية والاستفادة منها بشكل عادل.

مساواة غير المستعملين: لا يقتصر مبدأ المساواة على المستفيدين المباشرين من الخدمة فحسب، بل يشمل أيضا كل من له علاقة غير مباشرة بها، كالمعاملين الاقتصاديين، من موردين ومنتجين وشركاء آخرين. ويقتضي هذا المبدأ أن تتم معاملة هؤلاء الفاعلين على قدم المساواة، بما يضمن عدالة الإجراءات وتكافؤ الفرص في العلاقة مع المرفق العمومي.²

ثانيا: مبدأ الاستمرارية

نظرا لكون الخدمة العمومية تستهدف تلبية حاجات أساسية للمواطنين، فإن اشتغالها يجب أن يكون مضمونا بصورة منتظمة ودون انقطاع، ما يجعل مبدأ الاستمرارية أحد الركائز الجوهرية التي يقوم عليها المرفق العام. وتكمن أهمية هذا المبدأ في كونه يعكس التزام الدولة بضمان تواصل الخدمات ذات المصلحة العامة، حتى في الحالات التي تعجز فيها الجهة المقدمة عن أداء مهامها بصورة كاملة. فالاستمرارية ليست مجرد مطلب تنظيمي، بل مسؤولية سيادية مرتبطة بوجود الدولة ذاته، وتعبير عن دورها في الحفاظ على استقرار المجتمع وضمان إشباع الحاجات الحيوية.

وفي هذا الإطار، يقع على عاتق السلطات الإدارية اتخاذ كافة الإجراءات الكفيلة بضمان استمرارية الخدمة العمومية، سواء من خلال توفير البدائل المؤقتة أو اتخاذ تدابير استعجالية، أو حتى

¹ وداد غزالي، مرجع سابق، ص 46.

² عبد القادر براينيس، مرجع سابق، ص 120.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

التدخل التنظيمي لضمان الحد الأدنى من الخدمة، ويشمل ذلك التخطيط المسبق، والتنسيق بين الهياكل، وتوفير الموارد الضرورية لضمان تقديم الخدمة بفعالية، حتى في الأوضاع الاستثنائية أو حالات العجز المؤسسي.

ثالثاً: مبدأ الملاءمة.

تشكل الخدمة العمومية آلية ديناميكية، ومن ثمّ يجب أن تتسم بالتلاؤم والانسجام مع حاجات المواطنين المتجددة وتطلعاتهم المتغيرة. فعندما تشهد الظروف الاجتماعية أو الاقتصادية أو التكنولوجية تحولات، يصبح لزاماً على المرافق العمومية أن تراجع أنظمتها، وتكيف أساليب أدائها لتتلاءم مع مقتضيات المصلحة العامة. وفي هذا السياق، لا يقتصر التكيف على مضمون الخدمة فحسب، بل يشمل أيضاً تحسين نوعيتها وزيادة كفاءتها، سواء من حيث السرعة أو الشمول أو مستوى الاستجابة.

ولأجل ذلك، فإن مبدأ الملاءمة لا يُعدّ مجرد خاصية إضافية للخدمة العمومية، بل يُعتبر ركيزة أساسية تُكتمل مبدأ الاستمرارية. فاستمرارية الخدمة لا تكون مجدية ما لم تُواكبها قدرة على التكيف مع متطلبات الواقع، بما يضمن بقاءها ذات فاعلية وارتباط وثيق بالمصلحة العمومية، ويُعزز في الوقت ذاته ثقة المواطنين بالمرفق العام.¹

بموجب مبدأ الملاءمة، تلتزم الخدمة العمومية بالتكيف مع التحولات المستمرة في حاجات وتطلعات المجتمع، الأمر الذي يفرض مراجعة دائمة لطرق تقديمها ومضامينها. ويُعد هذا المبدأ أساساً للتحسين المستمر، حيث يقتضي تطوير الخدمة من حيث الجودة والكمية، بما يضمن تلبية توقعات المواطنين وتحقيق أكبر قدر من الفعالية في الأداء. فكلما ازدادت مرونة الخدمة في التكيف مع السياقات المستجدة، كلما ارتفع مستوى رضا الجمهور، وتعززت مكانة المرفق العام كأداة لتحقيق المصلحة العامة.

¹ عبد القادر براينيس، مرجع سابق، ص 121.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

بعد أن تناولنا في هذا المبحث مفهوم الخدمة العمومية، والخصائص التي تميزها، والمبادئ الأساسية التي تقوم عليها، بالإضافة إلى النظم التي تُنظّم آليات تقديمها، يتضح أن جودة الخدمة العمومية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى قدرة الإدارة على مواكبة التحولات الحديثة، سواء من حيث الهيكلة أو من حيث وسائل الأداء.

وفي هذا السياق، برزت الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي لتحسين أداء المرافق العامة، من خلال توظيف التكنولوجيا الرقمية لتبسيط الإجراءات، وتسريع تقديم الخدمات، وتعزيز الشفافية والكفاءة، ويُعد الدفع الإلكتروني من بين أبرز تطبيقات هذه الإدارة الحديثة، لما يتيح من وسائل عملية لتسهيل المعاملات الإدارية والمالية بين المواطن والإدارة.

وانطلاقاً من ذلك، سنُخصص المبحث الثاني لدراسة الدفع الإلكتروني كآلية من آليات الإدارة الإلكترونية، ودوره في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني.

تُعرّف أنظمة الدفع بأنها مجموعة من المؤسسات والتنظيمات والقواعد والأدوات التي يتم من خلالها تنفيذ عمليات الدفع بين الوحدات الاقتصادية لتسوية الالتزامات المالية في المعاملات التجارية. غير أن التطورات الاقتصادية لم تسمح لهذه الأنظمة بالبقاء على حال واحدة، بل شهدت تطورات متعددة عبر مراحل زمنية مختلفة، حيث ابتدأت بنظام المقايضة، ثم نظام المعدنين (الذهب والفضة). وبسبب محدودية هذين النظامين، استُبدلا بوسيلة أخرى، وهي النقود الورقية التي تستمد شرعيتها من القانون. ومن خلال إيداع هذه النقود لدى الصيارفة، نشأ نوع جديد من النقود يعرف بالنقود الكتابية، وتعتبر هذه الأشكال جزءا من نظم الدفع التقليدية.

مع التقدم التكنولوجي المتسارع، وتزايد تطبيقاته، ظهرت أنظمة دفع حديثة تتناسب وطبيعة العمليات والمعاملات الإلكترونية، مما أسهم في تطور مفهوم الدفع بشكل ملحوظ.

وللوقوف بشكل أدق على نظام الدفع الإلكتروني، سنتناول في هذا المبحث ما يلي: المطلب الأول مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني وتطورها وفي مطلب ثان أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني.

طريقة السداد الإلكتروني أكثر كفاءة وفعالية وأقل تكلفة مقارنة بأساليب الدفع التقليدية التي تعتمد على إرسال فواتير ورقية واستلام المقابل في وقت لاحق¹، وقد عُرِّفت على أنها: "مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية والبطاقات الذكية"².

¹ هبة مصطفى كافي، التجارة الإلكترونية، ألفا للوثائق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، قسنطينة، الجزائر، 2017، ص 125.

² منصوري زينب، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني -عوامل الانتشار وشروط النجاح-، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر يومي 26-27 أبريل 2011، ص 02.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

كما يمكن تعريفها أيضا بأنها: "وسائل الدفع المتطورة في الأنترنت، وهي عبارة عن الصورة أو الوسيلة الإلكترونية للدفع التقليدي المستخدم في الحياة اليومية، ويكمن الفرق الجوهرى بينهما في كون عمليات الدفع الإلكتروني تتم بشكل كامل عبر الوسائط الإلكترونية، دون الحاجة إلى الحوالات الورقية أو النقدية".¹

وعليه، فإن وسائل الدفع الإلكتروني تمثل آلية لنقل المعلومات المتعلقة بالحسابات بين الأطراف المعنية بشكل إلكتروني، مما يسمح بتنفيذ عمليات الدفع المباشر عن بُعد، من خلال الشبكات العمومية للاتصالات.²

الفرع الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني.

في ظل الطفرة التكنولوجية التي تشهدها التجارة الإلكترونية، ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية كاستجابة ضرورية لمتطلبات هذا التطور، لما توفره من مزايا تقنية ووظيفية مكنتها من تجاوز الكثير من العقبات التي عانت منها وسائل الدفع التقليدية، سواء من حيث آليات الوفاء أو التحديات العملية الأخرى المرتبطة بها. وبالنظر إلى أهمية هذه الوسائل، تبرز الحاجة إلى الوقوف على مفهومها، سواء من الزاوية القانونية (أولا) أو من الزاوية الفقهية (ثانيا).

أولا: التعريف التشريعي لوسائل الدفع الإلكتروني.

وفي هذا الإطار، عرف المشرع الجزائري وسيلة الدفع من خلال المادة 69 من قانون النقد والقرض³، حيث نصّ على أنها: "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال، مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل." ويُستفاد من هذا التعريف أن المشرع لم

¹ منصورى زينب، مرجع سابق، ص02.

² صلاح إلياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، مداخله مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26.27 أفريل 2011، ص09.

³ الأمر رقم 11/03 المتعلق بالنقد والقرض المؤرخ في 25 أوت 2003، الجريدة الرسمية، العدد 52، المؤرخة في 27 أوت 2003.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

يُحصر وسائل الدفع في شكل معين، بل وسَّع المفهوم ليشمل مختلف الأدوات والوسائل، التقليدية منها والحديثة، ما دام الغرض منها هو تحويل الأموال، بغض النظر عن طبيعة السند أو التقنية المعتمدة في تنفيذ عملية الدفع.

وقد تطرّق التشريع الجزائري أيضا إلى وسائل الدفع الحديثة من خلال المادة 543 مكرر 23 من القانون التجاري¹، حيث عرّف بطاقة السحب بأنها: "تعتبر بطاقة دفع كل بطاقة صادرة عن البنوك والهيئات المالية المؤهلة قانونا وتسمح لصاحبها بسحب أو تحويل أموال.

تعتبر بطاقة سحب كل بطاقة صادرة عن البنوك أو الهيئات المالية المؤهلة قانونا وتسمح لصاحبها فقط بسحب أموال." ويُستخلص من هذا النص أن المشرّع لم يُقدّم تعريفا عاما لبطاقات الائتمان، بل اكتفى بتحديد بطاقات الدفع بصورة عامة، مركّزا على الوظيفة الأساسية المتمثلة في تحويل أو سحب الأموال، على أن تصدر هذه البطاقات من جهة مالية معتمدة.

وتأكيدا لهذا الاتجاه، جاء الأمر رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية² ليعزّز الإطار القانوني المنظّم لهذه الوسائل، حيث نصت المادة 6 فقرة 5 منه على أن: "وسيلة الدفع الإلكتروني: كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد، عبر منظومة إلكترونية.."، ويُفهم من هذا التعريف أن الدفع في إطار المعاملات التجارية الإلكترونية يتم باستخدام وسائل دفع مرخص بها قانونا، سواء تم ذلك عن بُعد أو في الحضور الفعلي، وذلك ضمن بيئة إلكترونية مؤمنة تنظيميا وتشريعيا.

¹ قانون رقم 02/05 مؤرخ في 6 فبراير سنة 2005، يعدل ويتمم الأمر رقم 59/75 المؤرخ في 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون التجاري.

² الأمر رقم 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018، المعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية، عدد 28 المؤرخة في 22 أفريل 2018.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

ثانيا: التعريف الفقهي لوسائل الدفع الإلكتروني.

يُطلق مصطلح "وسائل الدفع" على كل أداة تحظى بقبول اجتماعي عام لأداء وظيفة التبادل، سواء في تسوية المعاملات المتعلقة بتبادل السلع والخدمات أو في سداد الديون. وتُعدّ هذه الوسائل من ناحية أولى أدوات وساطة تهدف إلى تسهيل عملية التداول وإبرام الصفقات، ومن ناحية ثانية تمثل أدوات تتيح للأفراد نقل قدرتهم على الإنفاق عبر الزمن، بما يسمح باستخدامها فوراً أو تأجيل استعمالها إلى حين ظهور فرص أنسب في المستقبل¹، وقد عرّفها بعض الفقهاء بأنها مجاميع نقدية تضم الأصول القابلة للتحويل إلى سيولة.²

في حين يرى آخرون أنها تشمل كافة الأدوات التي، مهما اختلفت طبيعتها أو الدعائم التقنية التي تقوم عليها، تمكّن الأفراد من تحويل الأموال وإجراء المعاملات المالية.³

الفرع الثاني: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني.

يتميز الدفع الإلكتروني بعدة خصائص أساسية تجعله وسيلة فعالة وعالمية لتسوية المعاملات المالية⁴

أولاً، يحمل الدفع الإلكتروني طابعا دوليا معترفا به ويُستخدم في جميع أنحاء العالم، مما يتيح لحامله مرونة في الحصول على السيولة النقدية والسلع والخدمات من مصادر متنوعة وفي أي وقت ومكان وبأي عملة.

¹ حدة بوخالفة، الإطار القانوني للتعامل الآمن بوسائل الدفع الإلكتروني، مقال منشور بمجلة الدراسات القانونية، جامعة بجي فارس المدينة، الجزائر، المجلد 08، العدد 01، 2022، ص 455.

² عمار لوصيف، إستراتيجيات نظام المدفوعات مع الإشارة إلى تجربة الجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008/2009، ص 11.

³ أحمد بوارس، سعيد بريكة، أعمال الصرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2014، ص 203.

⁴ بوعكة كاملة، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 2022، ص 10.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

ثانياً، يُعتمد هذا الأسلوب في تسوية المعاملات عن بُعد عبر فضاء معلوماتي مفتوح يسمح بتبادل البيانات إلكترونياً باستخدام وسائل الاتصال، مع إصدار أوامر دفع تستند إلى بيانات إلكترونية تضمن الاتصال المباشر بين طرفي العقد.

ثالثاً، يقوم الدفع على استخدام النقود الإلكترونية، وهي وحدات نقدية محفوظة إلكترونياً تُستعمل في الوفاء بالمدفوعات، سواء كانت مخزنة على بطاقة ذكية تحتوي ذاكرة رقمية أو في أنظمة المؤسسة المشرفة على عملية التبادل.

رابعاً، تنشأ العلاقة التعاقدية بين أطراف بطاقات الدفع الإلكترونية من خلال عقود مستقلة تربط مصدر البطاقة بالتاجر، ومصدر البطاقة بحاملها، وحامل البطاقة بالتاجر، على عكس وسائل الدفع التقليدية التي لا تربط البنك والدائنين بعقد مباشر، حيث يقوم البنك بدور وكيل عن المدين في عملية الدفع.

خامساً، تتطلب عمليات الدفع الإلكتروني وجود أجهزة متخصصة تُسهل التعاملات عن بُعد وتعزز الثقة والأمان بين الأطراف، من خلال نظام مصرفي مؤهل يستخدم وسائل اتصال لاسلكية لتنفيذ أوامر الدفع. ويتم الدفع الإلكتروني عبر نوعين من الشبكات: شبكة خاصة تقتصر على أطراف التعاقد وتفترض وجود علاقات تجارية ومالية سابقة، وشبكة عامة تضم عدداً كبيراً من الأفراد دون روابط مسبقة، ويتم التنفيذ إما عبر البطاقات البنكية أو النقود الإلكترونية المخصصة لهذا الغرض.

تشمل الخصائص أيضاً ما يلي:¹

❖ تقليل الوقت ونقل الأموال بطريقة آمنة مع تأمين نقل المعلومات ذات الصلة؛

❖ تعزيز السرية مع الالتزام بالمعايير والتوجهات العالمية؛

❖ السيطرة على مخاطر نظم الدفع؛

¹ أحمد عبد العليم العجمي، نظم الدفع الإلكترونية وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2013، ص 46.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

❖ رفع مستوى الثقة في نظم الدفع لدى البنوك المحلية والهيئات والمؤسسات الأجنبية؛

❖ إمكانية الوصول إلى الدفع والتسوية الفورية.

الفرع الثالث: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني.

تمتلك وسائل الدفع أهمية كبيرة لجميع أطراف العلاقة التعاقدية، حيث توفر مزايا وفوائد متعددة لحاملها، أو للبنك المصدر، أو للتاجر، كما تسهم إيجابيا على المستوى الاقتصادي بشكل عام، ومن بين هذه الفوائد نذكر: ¹

أولا: الشعور بالأمان والخصوصية والسهولة في الاستعمال.

تُعتبر وسائل الدفع الإلكتروني وسيلة دفع جاهزة تُعفي المستهلك من حمل النقود وما يترتب عليه من مخاطر مثل الضياع أو السرقة، كما تسهل عليه الوفاء بالتزاماته بطريقة سلسة وبعيدة عن التعقيد. تسهم هذه الوسائل في توفير الوقت من خلال تسريع عمليات الدفع، وتضمن خصوصية التعامل نظرا لعدم ارتباط معظمها بشيكات مصرفية، مما يقلل احتمالية اطلاع الغير على المعاملات التي يقوم بها المستهلك. إضافة إلى ذلك، تُقيّد البطاقات التداول بحيث تكون محصورة فقط بحاملها الشرعي، ولا يمكن نقلها عن طريق التظهير.

بالنسبة للتجار، تكمن أهمية هذه الوسائل في ضمان إمكانية تحويل القيمة الإلكترونية التي دفعها المستهلك إلى نقود عادية بسهولة، وذلك بموجب ضمان المؤسسة المصدرة لهذه الوسائل.

ثانيا: توفير النقدية بصورة فورية.

يسهم هذا النظام في تحسين تدفق النقد وتسريع دورة الأموال. تتمتع وسائل الدفع الإلكتروني بأهمية كبيرة، إذ يتسم نظام الدفع الإلكتروني بطابع دولي ويُستخدم لتسوية الحسابات في المعاملات التي تُجرى عبر الفضاء الإلكتروني حول العالم، عبر مجموعة من الأدوات الإلكترونية الصادرة عن البنوك ومؤسسات الائتمان.

¹ بوعكة كاملة، مرجع سابق، ص 8.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

كما تلعب هذه الوسائل دورا حيويا في التسويات المالية، فبعد أن كانت التسويات تتم عبر وسائل مادية تقليدية وأدوات وفاء شائعة، أدت توسعة نطاق التكنولوجيا إلى عدم كفاية هذه الوسائل لتسهيل المعاملات التي تتم عن بُعد في بيئة غير ملموسة، مثل العقود الإلكترونية المبرمة عبر شبكة الإنترنت. لذلك، ظهرت الحاجة إلى وسيلة دفع جديدة تتوافق مع متطلبات التجارة الإلكترونية، تمكّن العميل من الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بطريقة أكثر سهولة وفعالية مقارنة بالطرق التقليدية المعقدة.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني واستخداماتها.

برزت التجارة الإلكترونية وتطورت الصناعة المصرفية، مما أسفر عن ظهور نوع جديد من وسائل الدفع الإلكتروني، تميزت هذه الوسائل بسهولة حملها وسرعة استخدامها، ما جعلها تتفوق على الوسائل التقليدية، فبدلا من حمل مبالغ نقدية كبيرة، يستخدم حامل الأموال بطاقة تحتوي على الرصيد المالي، وتُعد هذه البطاقة من أبرز أنواع وسائل الدفع الإلكتروني التي سنستعرضها في هذا المطلب.

الفرع الأول: البطاقات البنكية.

تكتسب البطاقات البنكية أهمية كبيرة للأفراد، إذ تسهل عليهم الوفاء بالتزاماتهم المالية عند شراء المنتجات أو دفع الفواتير وغيرها من الخدمات. لذا، من الضروري تعريف هذه البطاقات والتعرف على أنواعها لفهم نطاق استخدامها، وهو ما سنعرضه في هذا الفرع.

أولا: تعريف البطاقة البنكية.

هي بطاقة بلاستيكية بحجم بطاقة الهوية تقريبا، تصدرها مؤسسة مالية أو مصرفية، تُستخدم لتسوية المدفوعات بدلا من النقود، كما تتيح السحب من الرصيد، ويستفيد حاملها من الخدمات المالية والقروض الممنوحة.¹

¹ زايد محمد، البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة ضياء للدراسات القانونية، المركز الجامعي نور البشير، البيض، الجزائر، المجلد 03، العدد 02، 30 ديسمبر 2021، ص 59.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

يمكن تعريفها أيضا كالتالي:

هي أداة تصدر باسم معين مثل بطاقة الائتمان، بطاقة الخدمات البنكية، البطاقة البنكية¹، بطاقة الشيك المضمون، بطاقة السحب المباشر، أو أي اسم أو عنوان آخر، تصدر رسميا أو غير رسمي من المصدر، ليستخدمها حاملها للأغراض التالية:

تُستخدم البطاقة البنكية في الحصول على النقود، والسلع، والخدمات، أو أي شيء آخر له قيمة على أساس القرض.

كما تُعد شهادة أو ضمانا لصالح شخص أو مؤسسة، تمكن حاملها من الحصول على قرض عند الطلب، يكون مساويا أو أكبر من المبلغ اللازم لتسديد سندات شراء حامل البطاقة أو شيكاته، سواء كان فردا أو مؤسسة.

وتمنح حامل البطاقة صلاحية الحصول على ما يرغب فيه من خلال فتح حساب قرض.

ثانيا: أطراف البطاقة البنكية

تتكون عملية الدفع الإلكتروني من أربعة أطراف رئيسية هي:

❖ **الطرف الأول:** مصدر البطاقة، وهو الجهة المخولة قانونيا بإصدار البطاقة لحاملها، ويتولى تسديد قيمة المشتريات للتاجر نيابة عن حامل البطاقة.

❖ **الطرف الثاني:** حامل البطاقة، وهو الشخص الذي صدرت البطاقة باسمه أو خول لاستخدامها، ويتحمل الالتزام القانوني أمام مصدر البطاقة بالوفاء بكل ما ينشأ عن استعمال البطاقة من واجبات مالية.²

❖ **الطرف الثالث:** التاجر، الذي يبرم عقدا مع مصدر البطاقة لتقديم السلع والخدمات لعملاء حاملين للبطاقات البنكية التي تم الاتفاق عليها.

¹ عبد الوهاب إبراهيم أبو سليمان، البطاقات البنكية، دار القلم، الطبعة الثانية، دمشق، سوريا، 1419هـ، ص 39.

² زايد محمد، مرجع سابق، ص 60.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

❖ **المفوض في استخدام البطاقة:** قد يزيد عدد الأطراف إلى أربعة، حيث يكون هناك بنك وسيط بين مصدر البطاقة وحاملها، وقد يقتصر الأمر على طرفين فقط كما في بطاقات المحلات التجارية الكبرى. المفوض في الاستخدام هو من يستعمل البطاقة، سواء كان الحامل نفسه أو شخصا آخر، ويترتب على ذلك آثار قانونية ومسؤوليات مالية، وقد يكون:

- موظف شركة أصدرت البطاقة باسمها؛
- صاحب البطاقة الذي له حساب في البنك المصدر؛
- شخص مخول باستخدام البطاقة دون أن يكون صاحبها؛
- في حال أبرم مستخدم البطاقة عقدا مع التاجر لمصلحته الشخصية، فإنه لا يعتبر طرفا في الاتفاق بين مصدر البطاقة وحاملها، ولا يلتزم بدفع قيمة العقد للمصدر.

ثالثا: مزايا وعيوب البطاقة البنكية.

تتمتع البطاقة البنكية بالعديد من المزايا، غير أنها لا تخلو من بعض العيوب، ويمكن إجمالها على النحو الآتي:¹

1- المزايا

❖ **سهولة الاستخدام:** تتيح لحاملها إجراء عمليات الدفع والسحب بشكل سريع وميسر دون الحاجة لحمل مبالغ نقدية كبيرة.

❖ **الأمان:** تقلل من مخاطر السرقة أو الضياع المرتبطة بالنقود التقليدية، خاصة عند استعمالها مع رموز سرية أو أنظمة تحقق إلكترونية.

❖ **المرونة:** توفر إمكانية التسوق والدفع محليا ودوليا، سواء عبر نقاط البيع أو الإنترنت.

❖ **التتبع والمراقبة:** تمكن المستخدم من تتبع نفقاته من خلال كشوف الحسابات الدورية التي تصدرها البنوك.

¹ أمال زهران، الآثار الاقتصادية للبطاقة البنكية، مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، دون طبعة، جدة، السعودية، 1429، ص 101.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

❖ الخدمات المرافقة: قد تشمل بعض البطاقات مزايا إضافية مثل برامج الولاء، التأمينات، أو عروض خاصة من المتاجر المتعاقدة.

2- العيوب.

❖ الاحتيال الإلكتروني: يمكن أن تتعرض بيانات البطاقة للقرصنة أو الاستعمال غير المشروع، خاصة عند التعامل مع مواقع غير آمنة.¹

❖ الرسوم والتكاليف: قد تفرض البنوك رسوما على إصدار أو تجديد البطاقة، أو على عمليات السحب أو الشراء.

❖ الإفراط في الاستهلاك: تسهل الشراء الفوري مما قد يؤدي إلى إسراف المستخدم وتراكم الديون، خاصة في بطاقات الائتمان.

❖ القيود التقنية: تتطلب وجود شبكة إلكترونية أو أجهزة سحب أو نقاط بيع، مما قد يقيد استخدامها في بعض الأماكن أو الظروف.

❖ الاعتماد على الغير: ترتبط صلاحية البطاقة بالنظام المصرفي أو الجهة المصدرة، وبالتالي فإن أي خلل تقني أو مصرفي قد يعطل استخدامها.

هذه المزايا والعيوب تجعل من الضروري على المستخدمين التعامل مع البطاقات البنكية بوعي ومسؤولية لتحقيق أقصى فائدة وتجنب المخاطر المحتملة.

تتمثل عيوبها فيما يلي

¹ حسن إياد منصور، إدارة العمليات البنكية والنقدية، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2019، ص 205.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

الفرع الثاني: البطاقات الذكية والنقود الإلكترونية

يمثل تطوير البطاقة الذكية أحد أبرز الابتكارات الحديثة في مجال الدفع باستخدام البطاقات، إلى جانب بروز وسائل أخرى للدفع الإلكتروني، كالنقود الإلكترونية، التي أخذت تشق طريقها نحو الانتشار على نطاق عالمي.

أولاً- البطاقات الذكية.

1- تعريف البطاقة الذكية:

تشكل هذه البطاقات جيلاً جديداً يتمثل في شريحة إلكترونية تُخزن عليها البيانات المتعلقة بحاملها وحسابه المالي، وتُستخدم في عمليات الدفع الفوري والتعاملات الائتمانية، كما يمكن تحويلها إلى محفظة إلكترونية تُمَلَأ وتُفَرَّغ من النقود، وتُوظَّف أيضاً في تأمين التحويلات المالية عبر شبكة الأنترنت.¹

وهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية مغطاة مزودة بشرائح إلكترونية دقيقة تحتوي على ذاكرة وقدرات تفاعلية، تتيح لها التفاعل مع الوحدات الطرفية عند نقاط البيع، أو مع أجهزة الصرف الآلي، أو مع أي نظم حسابية آلية شخصية أخرى.²

2- استخدامات البطاقة الذكية:

استناداً إلى ما تقدم، تجدر الإشارة إلى أبرز مجالات استعمال البطاقة الذكية، والتي تبرز فائدتها العملية في الآتي:³

¹ أحمد عبد العزيز الفالح، البطاقة الائتمانية مسبقة الدفع وأحكامها وآثارها الفقهية، مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بالاسكندرية، الجامعة الإسلامية، السعودية، المجلد 7، العدد 36، دون تاريخ النشر، ص 492.

² طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والأنترنت، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، دون طبعة، مصر، 2007، ص 273.

³ محمد ناصر، أمل حسن وآخرون، البطاقات الذكية وأثرها في تقليل من المخاطر المصرفية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، معهد الإدارة، الرصافة، الرافدين، بغداد، العراق، العدد 37، 2013، ص 84.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

- ❖ اعتمادها كبطاقة تعريف شخصية من خلال طباعة البيانات الشخصية على سطحها؛
- ❖ الاستعانة بها في عمليات التحويل المصرفي ومعاملات البيع والشراء عبر شبكة الإنترنت؛
- ❖ استعمالها كبطاقة صحية، حيث تُخزن بيانات المريض على الشريحة الإلكترونية مع رصيد مالي يُستخدم لتغطية تكاليف الخدمات الطبية؛
- ❖ استخدامها من طرف بعض الشركات كمفاتيح أمنية، حيث تُمرر في جهاز القارئ لفتح الأبواب وفقاً للرتبة الوظيفية للمستخدم داخل المؤسسة.

3- مميزات البطاقة الذكية:

- تتسم البطاقة الذكية بجملة من المزايا التي تعزز من فعاليتها واستخدامها في المعاملات الإلكترونية، ومن أبرز خصائصها ما يلي:
- ❖ احتواؤها على شريحة إلكترونية قادرة على تخزين البيانات الرقمية والحروفية، بما يتيح توافقها مع الأجهزة الحاسوبية المختلفة؛
- ❖ تمكين العملاء من إجراء معاملاتهم المالية الذاتية، سواء عبر أجهزة الصراف الآلي أو من خلال الإنترنت، وذلك باستخدام وحدات قراءة البطاقات الموصولة بالحواسيب¹؛
- ❖ تيسير عملية تخزين المعلومات والرصيد النقدي بغرض الشراء، مع ما توفره من إمكانية حمل البيانات الشخصية ومعلومات الائتمان في متناول المستخدم دون الحاجة إلى ملء النماذج اليدوية؛
- ❖ احتواؤها في العادة على بيانات حساسة كالسجلات الطبية أو الحسابات البنكية، مع فرض حماية عبر إدخال رقم سري، مما يجعل من الصعب على الغير استخدام البطاقة في حالة فقدانها أو سرقتها.

¹ أحمد السيد لبيب إبراهيم، الدفع بالنقود الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، دون طبعة، الإسكندرية، مصر، 2009، ص52.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

ثانيا: النقود الإلكترونية.

1- تعريف النقود الالكترونية:

يمكن تعريف النقود الإلكترونية بأنها: قيمة نقدية مدفوعة مسبقا، تُخزن على وسيط إلكتروني يكون في حيازة المستهلك، وتمثل التزاما ماليا على الجهة المصدرة، وتحظى بقبول عام من قبل جهات غير المصدر، كما تُستخدم في إجراء المدفوعات الفورية ذات القيمة المحدودة دون الحاجة إلى فتح حساب مصرفي، مع ضمان حق الحائز في استرداد ما دفعه عند الطلب.¹

وقد عُرفت كذلك بأنها: "وسيلة لحفظ القيمة النقدية في شكل رقمي، تتيح استخدامها في التبادل الفوري أثناء المعاملات المالية."²

2- خصائص النقود الالكترونية:

من خلال ما تقدم، يمكن استخلاص جملة من الخصائص التي تتميز بها النقود الإلكترونية، وذلك على النحو الآتي:

- ❖ تُعد النقود الإلكترونية قيمة نقدية رقمية، تُخزن إلكترونيا في شكل بيانات مشفرة، سواء على بطاقات بلاستيكية أو على وحدات تخزين رقمية كذاكرة الحاسوب الشخصي، وهو ما يميزها عن النقود القانونية المتجسدة ماديا؛
- ❖ تتمتع بطابع ثنائي الاتجاه، إذ تُحوّل مباشرة من المستهلك إلى التاجر دون تدخل طرف ثالث كوسيط مالي في عملية الدفع؛³

¹ أحمد السيد لبيب ابراهيم، مرجع سابق، ص 52.

² نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، طرابلس، لبنان، 2007، ص 84.

³ وائل رفعت علي، الإدارة المالية وسوق المال، دار التعليم الجامعي للنشر والتوزيع، دون طبعة، الإسكندرية مصر، 2018، ص 177.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

- ❖ تختلف باختلاف الجهة المصدرة، مما يفقدها التجانس ويجعل قيمتها أو نطاق استخدامها رهينا بسياسات المصدر وعدد السلع أو الخدمات التي يمكن الحصول عليها؛
- ❖ تمتاز بسهولة الاستخدام نظرا لخفة وزنها وصغر حجمها؛
- ❖ تتسم بخصوصيتها كونها صادرة عن شركات أو مؤسسات مالية خاصة، ما يجعلها من النقود الخاصة التي لا تصدر عن جهات رسمية؛
- ❖ تظل عرضة لمخاطر ناتجة عن الأخطاء البشرية أو الأعطال التقنية، ما يفرض ضرورة تطوير آليات الحماية الرقمية¹؛
- ❖ تُستخدم في أي وقت ومن أي مكان، بما يتماشى مع طبيعة شبكة الإنترنت وطبيعة التجارة الدولية التي تتجاوز الحدود الزمنية والجغرافية²؛
- ❖ تتطلب اعتماد تدابير أمنية فعالة، تُقلص من مخاطر القرصنة الإلكترونية وتعزز موثوقية استخدامها؛
- ❖ تحظى باعتراف متزايد من طرف المؤسسات المالية، بالرغم من المخاطر التقنية والقانونية التي قد تترتب عن التعامل بها.

3- الجهة المسؤولة عن إصدار النقود الإلكترونية.

يُعد تحديد الجهة المختصة بإصدار النقود الإلكترونية من الإشكاليات القانونية المعقدة التي تواجه أي إطار تشريعي ينظم هذا النوع من النقود. إذ تتيح بعض النظم القانونية إمكانية منح الترخيص بإصدارها لعدة جهات، كالبنك المركزي، أو البنوك التجارية، أو المؤسسات المالية غير المصرفية، بل وحتى للمؤسسات غير المالية.

غير أن جوهر المسألة لا يكمن في تحديد طبيعة الجهة المصدرة - سواء كانت مصرفية أو غير مصرفية - بقدر ما يكمن في ضرورة وجود تنظيم قانوني محكم وشامل يوطر عمليات الإصدار

¹ بسام أحمد الزكي، دور النقود الإلكترونية في عمليات غسل الأموال، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، كلية الحقوق، جامعة دمشق، دمشق، سوريا، المجلد 26، العدد الأول، 2010، ص 548.

² جلال عائد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص 69.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

والتداول. ذلك أن غياب إطار قانوني منظم قد يفضي إلى فراغ تشريعي خطير في مجال يشمل آثارا متشعبة تمس الجوانب الاقتصادية والمالية والنقدية والقانونية على حد سواء.¹ وعليه، تقتضي الضرورة القانونية والعملية تحديد جملة من الضوابط والمعايير التي يجب أن تتوفر في الجهات المرخص لها بإصدار النقود الإلكترونية، لضمان سلامة النظام المالي وحماية حقوق المتعاملين.

4- مزايا وعيوب النقود الإلكترونية.

تتسم النقود الإلكترونية بعدد من المزايا التي يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

- ❖ **سهولة الحيازة:** يمكن لكل فرد امتلاك النقود الإلكترونية، ولا يشترط وجود ترخيص خاص لدى أحد الأطراف كما هو الحال في الصفقات التي تتم بواسطة بطاقات الائتمان.
- ❖ **عدم التقييد بالحدود:** تتيح النقود الإلكترونية إمكانية التحويل من أي مكان في العالم وإلى أي مكان آخر في أي وقت، بفضل اعتمادها على شبكة الإنترنت أو شبكات لا تعترف بالحدود الجغرافية أو السياسية.
- ❖ **بساطة وسهولة الاستخدام.**
- ❖ **تسريع عمليات الدفع:** تتم حركة التعاملات المالية وتبادل المعلومات الخاصة بها فوراً وفي الزمن الحقيقي، دون الحاجة إلى وجود وسيط.
- ومن بين المزايا الإضافية:²
- ❖ **انخفاض تكلفة التداول:** فتكلفة تحويل النقود الإلكترونية عبر الإنترنت أقل بكثير مقارنة بالأنظمة المصرفية التقليدية.

¹ المرجع نفسه، ص 94.

² محمد بن ذهيب، صلاح الدين قدرى وآخرون، مخاطر الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت التي يتعرض لها المستهلك الإلكتروني وإستراتيجية الجزائر لحمايته، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميلة، الجزائر، 23 و 24 أبريل 2018، ص 11.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

- ❖ تشجيع عمليات الدفع الآمنة: تعتمد البنوك المتعاملة بالنقود الإلكترونية على أجهزة تدعم بروتوكولات الحركات المالية الآمنة مثل بروتوكول SET.
- ❖ تنوع الخيارات أمام عملاء البنوك الإلكترونية: حيث يمكن للعميل الوصول إلى العديد من المواقع المصرفية عبر الإنترنت، مما يسهل عليه مقارنة الأسعار والفوائد، على عكس البنوك التقليدية التي تتطلب زيارة متعددة للمقارنة.
- ❖ تعزيز القدرة التنافسية وجودة الخدمات: تساهم النقود الإلكترونية وتقنيات الإنترنت والشبكات في تعزيز المركز التنافسي للمصرف وتوفير جودة شاملة لعملائه.¹

2. عيوب النقود الإلكترونية:

- تُثار العديد من التحفظات والمخاوف بشأن استخدام النقود الإلكترونية، وذلك نتيجة لجملة من العيوب التي لا تزال تشكل تحديات حقيقية أمام تعميم هذه الوسيلة، ومن أبرزها:²
- ❖ مشكلة الخصوصية والأمان: تُعد هذه من بين أهم الإشكالات التي تواجه النقود الإلكترونية، حيث إن عدم توفير ضمانات كافية لحماية البيانات الشخصية والمعاملات قد يُقوّض ثقة المستخدمين، مما يهدد استمرار هذه التكنولوجيا مستقبلاً إذا لم يتم معالجتها بشكل فعال.
 - ❖ تعقيد الاستخدام ومتطلبات تقنية خاصة: تعتمد النقود الإلكترونية على بنى تحتية رقمية متقدمة، سواء من حيث البرمجيات أو الأجهزة، إلى جانب ضرورة توفر معرفة تقنية دقيقة، وهو ما قد يجعلها غير مناسبة لفئة واسعة من المستخدمين، خصوصاً أولئك الذين يفتقرون للمهارات الرقمية.
 - ❖ مشكلة ازدواجية الإنفاق (Double Spending): تمثل هذه الإشكالية تحدياً جوهرياً في نظم الدفع الإلكترونية، حيث يمكن - نظرياً - استخدام نفس القيمة النقدية أكثر من مرة، ما لم تُعتمد آليات رقابية فعالة لمنع ذلك.

¹ مكرم المبيض، النقود الإلكترونية واقتصاد المعرفة، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، العدد 61، جوان 2017، ص 29.

² فريد النجار، وليد دياب وآخرون، التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، دون طبعة، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 131.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

إشكالية تحصيل الضرائب: يطرح استخدام النقد الإلكتروني صعوبات في تتبع المعاملات لأغراض الجباية، مما يعقد من عملية فرض الضرائب ومراقبتها. وتجدد الإشارة إلى أن هذه المشكلة لا تقتصر على النقود الإلكترونية فحسب، بل تمتد إلى التجارة الإلكترونية بصفة عامة، ولا تزال قيد البحث لإيجاد حلول تنظيمية وتقنية مناسبة.

كما يمكن الإشارة إلى جملة من التحفظات الإضافية التي تُطرح بشأن النقود الإلكترونية، والتي من شأنها أن تؤثر على مدى فعاليتها وانتشارها في المستقبل، ومن أبرزها:¹

❖ محدودية نطاق التداول: يقتصر استخدام النقود الإلكترونية غالبا على بيئة الإنترنت، دون إمكانية تداولها أو استخدامها في المعاملات خارج هذا النطاق، مما يقلص من فائدتها العملية ويُضعف من جاذبيتها لدى فئات واسعة من المستخدمين.

❖ مخاطر غسيل الأموال: يشكل استخدام النقود الإلكترونية مجالا محتملا لتوسّع عمليات غسل الأموال، نظرا لإمكانية إخفاء هوية الأطراف وتدوير الأموال بعيدا عن القنوات التقليدية التي تخضع للرقابة الصارمة.

❖ إشكالية إصدار النقود من قبل جهات غير مصرفية: تثير إمكانية توسّع المؤسسات غير المصرفية في إصدار النقود الإلكترونية مستقبلا قلقا متزايدا بشأن الأثر المحتمل على الاستقرار الاقتصادي للدول، وعلى قدرة الحكومات في فرض رقابة فعّالة على هذه الأنشطة، خصوصا في حال غياب إطار تنظيمي صارم يضبط هذا النوع من الإصدارات.

الفرع الثالث: المحافظ الإلكترونية والشيكات الإلكترونية.

تفرض مقتضيات التحول نحو التسويق والتجارة الإلكترونية، سواء على مستوى الدول أو المنظمات المعاصرة، ضرورة اعتماد أدوات مالية رقمية أكثر تطورا وملاءمة لهذا النمط الجديد من المعاملات. وفي هذا السياق، برزت الحاجة إلى استبدال الشيكات الورقية بالشيكات الإلكترونية،

¹ ضياء علي أحمد نعمان، النقود الإلكترونية وسيلة وفاء في التجارة الإلكترونية، المجلة المغربية للدراسات القانونية والقضائية، كلية الحقوق بمراكش، مراكش، المغرب، المجلد 5/العدد 5، 2011، ص 83.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

التي تتيح تنفيذ العمليات المالية بسرعة وفعالية أكبر، مع تقليل التكلفة وتقليص هامش الخطأ. كما أصبح من الضروري توسيع استخدام وتطوير "المحفظة الإلكترونية"، التي باتت تشهد انتشارا متزايدا، باعتبارها وسيلة فعالة لإجراء المدفوعات الرقمية وتخزين البيانات المالية بشكل آمن وسهل الاستخدام، بما يعزز من كفاءة التعاملات في البيئة الرقمية.

أولا: المحافظ الإلكترونية.

1- تعريف المحفظة الإلكترونية:

هي إحدى الوسائل التقنية الحديثة التي تمكن من تنفيذ المعاملات المالية عبر الإنترنت بشكل آمن وفعال، وقد تتخذ هذه المحفظة أشكالا متعددة، إذ يمكن أن تكون على شكل بطاقة ذكية تُثبت على الحاسوب الشخصي، أو قرص مرن يُدرج في فتحة مخصصة ضمن الحاسوب، وتُستخدم لنقل القيمة المالية من المحفظة أو إليها من خلال الشبكة العنكبوتية.¹ وتتمثل وظيفة هذه الأدوات في تسهيل تخزين البيانات المالية وتنفيذ المدفوعات الإلكترونية، ما يعزز من كفاءة العمليات التجارية الرقمية ويوفر بديلا متطورا للوسائل التقليدية في الدفع.

تُعد شكلا من أشكال البطاقات مسبقة الدفع، حيث تحتوي على رصيد مالي مدفوع سلفا يُمثل احتياطا يمكن لحاملها استخدامه في إجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت. وتأتي هذه المحفظة في عدة أشكال تقنية، فقد تكون بطاقة ذكية تُثبت على الحاسوب الشخصي، أو قرصا مرنا يُدرج في الحاسوب لنقل القيمة المالية منه أو إليه من خلال شبكة الإنترنت. ومع تطور التكنولوجيا، أصبح

¹ منير محمد الجنيبي، ممدوح محمد الجنيبي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، دون طبعة، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 13.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

من الممكن أيضا تثبيت المحافظ الإلكترونية على الهواتف الذكية، ما أتاح استخدامها بشكل أكثر مرونة وسهولة في الحياة اليومية، وجعلها من أبرز أدوات الدفع الإلكتروني المعتمدة في الوقت الراهن.¹

2- خصائص المحفظة الإلكترونية:

يمكن تلخيص الخصائص الأساسية التي تميز المحفظة الإلكترونية، كما أوردها الباحث Françoise Pierre، في النقاط التالية:²

❖ تُعتبر المحفظة الإلكترونية حلا متطورا وفعالا للدفع بالمبالغ الصغيرة، مما يُمكن من تجاوز التكاليف المرتفعة لمعالجة الشيكات ووسائل الدفع الورقية التقليدية، خصوصا في المعاملات ذات القيمة المنخفضة.

❖ تُسهم في تقليص استخدام النقد الورقي، وبالتالي الحد من الأعباء المرتبطة بعمليات المعالجة والتداول اليدوي للنقود.

❖ تتميز بكونها أداة ملائمة تماما للمعاملات التجارية السريعة، إذ توفر مرونة وانسيابية في تنفيذ عمليات الدفع، مما يجعلها خيارا عمليا في بيئات تتطلب سرعة الأداء.

❖ تُستخدم بشكل أساسي للدفع في المعاملات الصغيرة الحجم، مما يفسح المجال أمام توسيع قاعدة المستخدمين في مختلف القطاعات، سواء التجارية أو الخدمية.

3- وظائف المحفظة الإلكترونية:

¹ عدنان محمد يوسف رابعة، مهند مصطفى أحمد عقيلة، النقود الإلكترونية، المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم الاقتصاد والمصارف الإسلامية، كلية الشريعة، جامعة البرموك، الأردن، العدد3، المجلد 2، 2022، ص73.

² أحمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، دون طبعة، القاهرة، مصر، 2014، ص235.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

- تؤدي المحفظة الإلكترونية دوراً محورياً في تيسير المعاملات الرقمية، من خلال مجموعة من الوظائف الأساسية التي تعزز من فعاليتها وسهولة استخدامها، ومن أبرز هذه الوظائف:¹
- ❖ تأمين عملية تحميل التطبيق والتسجيل والوصول: حيث تُمكن المحفظة الرقمية من استقبال معلومات أمنية من النظام المركزي تتيح لها التمييز بين التجار الموثوقين وغير الموثوقين، ما يعزز من مستوى الحماية والثقة أثناء المعاملات.
 - ❖ حفظ قوائم المشتريات وبرامج الخصم التجاري: إذ يمكنها تخزين قسائم الشراء وبطاقات الخصم الخاصة بالعملاء المميزين، كما تسمح باستخدام هذه القسائم تلقائياً أثناء إتمام عمليات الشراء، في حال كانت ملائمة.
 - ❖ تخزين بطاقات دفع متعددة: تُتيح المحفظة الرقمية إمكانية الاحتفاظ بعدة بطاقات ائتمان وخصم ومنتجات دفع أخرى، مما يوفر للمستخدم مرونة عالية في اختيار وسيلة الدفع المناسبة لكل عملية.
 - ❖ تنفيذ المعاملات المالية بخطوتين: حيث تتم المعاملة من خلال المستخدم والمؤسسة المالية، والتي تكون في غالب الأحيان الجهة المقدمة لخدمة المحفظة، مع الإشارة إلى إمكانية أن تكون مزود الخدمة جهة تكنولوجية مستقلة (طرف ثالث) في بعض الحالات.
 - ❖ الاحتفاظ بمعلومات مالية متنوعة: تشمل القدرة على تخزين بيانات مختلفة تتعلق ببطاقات الائتمان والخصم، الحسابات البنكية، العملات الافتراضية، وغيرها من الوسائل المالية الرقمية.
 - ❖ إدارة خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول: حيث تُمكن من التنسيق بين خدمات دفع متعددة مقدمة من مزودين مختلفين، مما يعزز من تكامل العمليات ويُيسر تجربة المستخدم.

¹ أمير علي خليل، دور محفظة الموبايل الرقمية في تعزيز حجم التجارة الإلكترونية، مجلة الإدارة والاقتصاد، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، المجلد 8، العدد 30، جوان 2019، ص 468.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

بالإضافة إلى الوظائف التقنية والمالية التي تؤديها المحفظة الإلكترونية، فإن لها أيضا أدوارا عملية تسهم في تعزيز كفاءة العمليات التسويقية وتحسين تجربة المستخدم، ومن أبرز هذه الأدوار:¹

❖ زيادة كفاءة العمليات التسويقية: حيث تُعتبر المحفظة الإلكترونية أداة فعّالة في دعم التسويق الرقمي، من خلال تسهيل عمليات الدفع وتحسين سلاسة الإجراءات، مما ينعكس إيجابا على رضا الزبائن ورفع معدلات إتمام الشراء.

❖ تبسيط إجراءات الشراء المتكرر: إذ تُعالج المحفظة مشكلة الإدخال المتكرر لمعلومات الشحن والدفع في كل عملية شراء، من خلال تخزين هذه البيانات بشكل آمن وإتاحتها تلقائيا عند الحاجة، ما يُقلل من الجهد والوقت المبذول من قبل المستهلك ويشجعه على تكرار تجربة الشراء

4- استخدامات ومزايا المحفظة الإلكترونية:

تُعد المحافظ الإلكترونية أداة مالية متطورة تفتح أمام المستخدمين آفاقا جديدة في إدارة تعاملاتهم اليومية، لما توفره من استخدامات متعددة ومزايا ملموسة يمكن أن تُحدث تغييرا فعليا في أنماط الإنفاق والتصرف المالي، خصوصا عند استغلالها بالشكل الأمثل، ومن بين أبرز هذه الاستخدامات مايلي:²

❖ توفر التقنيات الحديثة للمحافظ الرقمية وسيلة مبتكرة تتيح إجراء التحويلات المالية إلى مختلف المحافظ حول العالم بسرعة وفعالية، وهو ما يعزز من مرونة التعاملات المالية الشخصية والتجارية.

❖ تُعد المحفظة الإلكترونية بديلا عمليا للمحفظة التقليدية، إذ تمكن المستخدم من تخزين بطاقاته المصرفية والائتمانية بشكل رقمي وآمن، ما يقلل من الحاجة لحملها فعليا.

❖ بإمكان المستخدمين الاستفادة من أجهزة الصراف الآلي في تغذية محافظهم الرقمية نقدا، باستخدام رقم الهاتف المحمول، وهو ما يجعل الوصول إلى الخدمات المالية أكثر سهولة.

¹ غسان فاروق عندور، طرائق السداد الإلكترونية وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، المجلد 28، العدد الأول، 2012، ص 579.

² ولاء سعد أبو زيد، المحفظة الرقمية، صندوق النقد العربي للنشر والتوزيع، دون طبعة، أبو ظبي، الإمارات، 2021، ص 13

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

- ❖ يمكن لخدمة الربط البنكي أن تسهم في تسهيل تحويل الأموال من الحسابات المصرفية إلى المحافظ الإلكترونية، مما يجعلها أداة مالية عملية في الحياة اليومية.
- ❖ تُعتبر سهولة الاستخدام والسرعة من أبرز مميزات المحافظ الإلكترونية، حيث تسهّل عمليات الدفع والمعاملات المالية، خاصة أثناء التنقل أو السفر.
- ❖ تُعزز إمكانية تخزين عدة بطاقات داخل محفظة واحدة من قدرة المستخدم على التحكم في خيارات الدفع المتاحة، بما يتماشى مع احتياجاته المختلفة.
- ❖ تُوفر للمؤسسات التجارية أداة تحليل قوية تمكنها من فهم سلوك المستهلكين وتحديد تفضيلاتهم الشرائية، مما يدعم تطوير استراتيجيات تسويقية أكثر فعالية.
- ❖ تُساهم هذه المنصات الرقمية في تمكين الأفراد في الدول النامية من دخول السوق المالية العالمية، وفتح آفاق جديدة أمام التبادلات التجارية الدولية.

ثانياً: الشيكات الإلكترونية.

1- تعريف الشيك الإلكتروني:

تُعد الشيكات الإلكترونية وسيلة حديثة لإتمام عمليات الدفع عبر الإنترنت، حيث تُستخدم لإجراء المعاملات المالية بين طرفين من خلال وسيط مالي، دون الحاجة إلى استخدام الشيكات الورقية التقليدية. وتكمن الفكرة الأساسية في أن عملية إصدار وتبادل هذه الشيكات تتم بشكل إلكتروني بالكامل عبر الشبكة.¹

فالشيك الإلكتروني يُعرّف بأنه "محرر مالي ثلاثي الأطراف تتم معالجته إلكترونياً كلياً أو جزئياً، يتضمن أمراً صريحاً من شخص يُعرف بالساحب إلى البنك المسحوب عليه، لدفع مبلغ مالي محدد لصالح طرف ثالث يُسمى المستفيد".²

¹ أحمد عبد العليم العجمي، مرجع سابق، ص 73.

² مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية، مكتبة الوفاء القانونية للنشر والتوزيع، دون طبعة، الإسكندرية، مصر، 2016، ص 495.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

2- خصائص الشيك الإلكتروني.

تتمتع الشيكات الإلكترونية بعدد من الخصائص التي تجعلها أداة فعالة وآمنة في المعاملات المالية الحديثة، ومن أبرز هذه الخصائص:¹

- ❖ الإطار القانوني المشترك: تخضع الشيكات الإلكترونية لنفس الأحكام القانونية والتنظيمية المقررة للشيكات الورقية، مما يمنحها نفس القوة الإلزامية والاعتراف القانوني في فض المنازعات التجارية.
- ❖ تحقيق الوظائف التقليدية بكفاءة أكبر: تؤدي الشيكات الإلكترونية الوظائف نفسها التي يؤديها الشيك التقليدي، بل وتتفوق عليه من حيث الأمان والخصوصية، نظرا لاعتمادها على أنظمة التشفير والتوقيع الرقمي التي تضمن سرية المعلومات وحمايتها من التزوير أو العبث.
- ❖ الفعالية الاقتصادية والتقنية: تساهم الشيكات الإلكترونية في تقليص التكاليف المرتبطة بإدارة وسائل الدفع التقليدية، مثل الطباعة والنقل والتخزين، فضلا عن تسريع وتيرة المعاملات وتحسين كفاءتها، ما يجعلها خيارا مثاليا للمعاملات المتكررة والعمليات التجارية عبر الإنترنت.

3- مراحل استخدام الشيك الإلكتروني:

- الشيك الإلكتروني يمر بعدة مراحل تقنية وإجرائية تضمن سلامة المعاملة وصحة تنفيذها، ويمكن تلخيص هذه المراحل فيما يلي:²
- ❖ فتح الحساب وتحديد الهوية الإلكترونية: يقوم العميل (المشتري) بفتح حساب لدى مؤسسة مالية (جهة الدفع)، حيث يتم إنشاء توقيعه الإلكتروني وتسجيله ضمن قاعدة بيانات آمنة تابعة للمؤسسة.

¹ أحمد بوراس، السعيد بريكة، مرجع سابق، ص 221.

² بحماوي الشريف، سليمان مصطفى، خصوصية وسائل الوفاء الإلكتروني ودورها في المعاملات التجارية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد السابع، المجلد الأول، 2017/08/30، ص 136.

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

- ❖ تسجيل البائع وتفعيل حسابه: يُشرك التاجر (البائع) في نفس مؤسسة الدفع أو في مؤسسة معتمدة من طرفها، ويتم فتح حساب خاص به مع تحديد توقيعه الإلكتروني كذلك، لضمان مصداقية العمليات المالية المتبادلة.
- ❖ اختيار المنتج وتحديد شروط الدفع: بعد اختيار المشتري للسلعة أو الخدمة، يتم الاتفاق على السعر الإجمالي وطريقة الدفع باستخدام الشيك الإلكتروني، شريطة أن يكون التاجر مشتركاً في نفس شبكة الدفع أو في مؤسسة تقبل التعامل بالشيكات الإلكترونية.
- ❖ إنشاء وتوقيع الشيك الإلكتروني: يقوم المشتري بملء نموذج الشيك الإلكتروني بجميع البيانات اللازمة، مثل المبلغ، الجهة المستفيدة، وتاريخ الاستحقاق، ثم يوقعه إلكترونياً. ينتقل الشيك بعد ذلك إلى المستفيد، الذي يقوم بدوره بتوقيعه إلكترونياً.
- ❖ إرسال الشيك للبنك المعني: يقوم المستفيد بإرسال الشيك إلى البنك الذي يحتفظ لديه بحساب جاري. يتولى هذا البنك معالجة الشيك وتبادله مع البنك المسحوب عليه (بنك المشتري)، حيث يتم خصم قيمة الشيك من حساب الساحب (المشتري).
- ❖ تحويل المبلغ إلى حساب المستفيد: يتم تحويل المبلغ المالي إلى حساب المستفيد عن طريق المؤسسة

الفصل الثاني:

أثر الدفع الإلكتروني على جودة
الخدمة العمومية.

الفصل الثاني: أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية

تمهيد:

بعد استعراض الإطار المفاهيمي والتنظيمي للدفع الإلكتروني والخدمة العمومية في الفصل الأول، حيث تم تحديد المفاهيم الأساسية والأسس القانونية المنظمة لهما، ينتقل البحث في هذا الفصل إلى دراسة أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية. فلم يعد تقديم الخدمة العمومية مقتصرًا على مجرد تنفيذ المهام، بل أصبح مرتبطًا بجودة الأداء وفعاليتها، وهو ما يتأثر بشكل مباشر باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، وعلى رأسها الدفع الإلكتروني. ومن هنا تظهر أهمية تحليل مدى تأثير الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

سنقسم هذا الفصل إلى مبحثين رئيسيين:

المبحث الأول: الدفع الإلكتروني كوسيلة لتعزيز الشفافية في الخدمة العمومية.

المبحث الثاني: الدفع الإلكتروني كآلية لتحقيق فعالية وجودة الخدمات العمومية.

الفصل الثاني: أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية

المبحث الأول: الدفع الإلكتروني كآلية لتعزيز الشفافية وترسيخ المساءلة في المرفق العام.

مع تعاظم الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الرقمية في إعادة تشكيل أنماط التسيير الإداري والخدمات، أصبح الدفع الإلكتروني من بين أبرز الأدوات التقنية التي يُعوّل عليها في إصلاح المنظومة العمومية، ليس فقط باعتباره وسيلة حديثة لإنجاز المعاملات المالية، بل كآلية استراتيجية لتعزيز قيم الشفافية والمساءلة داخل المرافق العامة.

ففي الوقت الذي تسعى فيه الدول إلى ترشيد الإنفاق وتحقيق الكفاءة في الأداء العمومي، برزت نظم الدفع الإلكتروني كأدوات فعّالة لتقليص التدخلات البشرية، وضمان التوثيق الدقيق لكل المعاملات، مما يسمح بالكشف المبكر عن أوجه القصور أو الانحراف. ويمكن هذا التحول الرقمي من خلق بيئة إدارية أكثر وضوحاً وخضوعاً للمساءلة¹، سواء من طرف الهيئات الرقابية أو من قبل المواطن نفسه بوصفه متلقياً مباشراً للخدمة.

وانطلاقاً من هذه الأهمية، يتناول هذا المبحث في المطلب الأول مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشفافية وترسيخ المساءلة في الخدمة العمومية، من خلال إبراز كيفية تفعيل هذه الآليات الرقمية في تحسين جودة الأداء والحد من مظاهر الفساد والتسيب، أما المطلب الثاني، فيتطرق إلى التحديات التي تواجه تفعيل الدفع الإلكتروني في المرافق العمومية، سواء على المستوى التقني أو التنظيمي، مسلطاً الضوء على العراقيل التي تحول دون تعميمه بالشكل المطلوب، واقترح سبل معالجتها لضمان تحقيق الغايات المرجوة من هذا النظام.

المطلب الأول: الدفع الإلكتروني كوسيلة لتعزيز الشفافية والمساءلة في الخدمة العمومية.

أضحى الدفع الإلكتروني من الركائز الأساسية التي تركز عليها جهود تحسين الخدمة العمومية، لما له من دور محوري في تعزيز مفهومي الشفافية والمساءلة، اللذين يمثلان حجر الزاوية في بناء إدارة عمومية حديثة وفعّالة. حيث يُمكن عبر استخدام التقنيات الرقمية في عمليات الدفع تحقيق ربط مباشر وواضح بين الأداء الإداري وتوقعات المواطنين، مما يساهم في تقليل الفساد، وتحسين جودة

¹ عبد الكريم درويش، مرجع سابق، ص 88

الفصل الثاني: أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية

الخدمات، والارتقاء بثقة المتعاملين مع المؤسسات الحكومية. ويتناول هذا المطلب بعمق كيف يُسهم الدفع الإلكتروني في تفعيل مبادئ الشفافية التي تتطلب كشف المعلومات وتقليل الغموض، بالإضافة إلى دوره في ترسيخ المساءلة التي تفرض على الجهات الإدارية مسؤولية واضحة عن الأداء المالي والإداري.

الفرع الأول: الدفع الإلكتروني كأداة لتعزيز الشفافية في الخدمة العمومية.

يُعتبر يُعد الدفع الإلكتروني من الأدوات الحديثة التي ساهمت في تكريس مبادئ الحوكمة والشفافية داخل المرافق العمومية، وذلك بفضل ما توفره هذه الوسائل من إمكانية تتبع ومراقبة دقيقة لجميع العمليات المالية التي تتم بين المواطنين والإدارات العمومية. إذ إن رقمنة المعاملات المالية مكّنت من الحدّ من الممارسات التقليدية المرتبطة بالمعاملات الورقية التي كثيراً ما تتسم بالغموض وضعف التتبع.¹

يسمح الدفع الإلكتروني بتوثيق العمليات بشكل آلي وآني، حيث تُسجل جميع مراحل المعاملة المالية في قواعد بيانات مؤمنة، مما يجعلها قابلة للرجوع والمراجعة من قبل الجهات الرقابية المختصة. وهو ما يعزّز من نزاهة العمليات ويقلل من فرص الفساد الإداري والمالي داخل الإدارات العمومية.² كما أنّ هذه الآلية تتيح للمواطنين أنفسهم إمكانية التحقق من تفاصيل معاملاتهم، الأمر الذي يُكرّس مبدأ الشفافية ويمكن من مراقبة حسن سير المرفق العمومي.

ويكتسب الدفع الإلكتروني أيضاً أهمية بالغة في الحد من الاتصال المباشر بين الموظف والمواطن، وهي النقطة التي تُعدّ غالباً مصدراً للمحاباة أو الرشوة، مما يجعل من الرقمنة وسيلة فعّالة لفصل الوظيفة عن الاعتبار الشخصية أو الضغوط الاجتماعية.³ إلى جانب ذلك، فإن اعتماد نظم

¹ خليفة علي الحداد، الدفع الإلكتروني والتحديات القانونية والأمنية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2020، ص 102

² عبد الكريم درويش، التحول الرقمي في الإدارة العامة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2021، ص 88

³ عماد عبد الحميد إسماعيل، الإدارة الإلكترونية في القطاع العام: المفاهيم والتطبيقات، دار الصفاء للنشر، عمّان، 2018،

الفصل الثاني: أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية

الدفع الإلكتروني يوفر كما هائلا من البيانات المالية التي يمكن استثمارها في التقييم والتحليل، بما يدعم اتخاذ القرار وتحسين الخدمات العامة.

وفي هذا الإطار، يرى بعض الباحثين أن الدفع الإلكتروني لا يقتصر على كونه وسيلة لتسريع المعاملات وتسهيلها فحسب، بل يُعد كذلك أداة رقابية استراتيجية في يد الدولة والمواطن على حد سواء، تعمل على ترسيخ الشفافية وتحقيق مستويات أعلى من المصداقية والثقة في تسيير الأموال العمومية.¹

الفرع الثاني: الدفع الإلكتروني كآلية لترسيخ المساءلة في الخدمة العمومية.

يُعتبر الدفع الإلكتروني من أبرز الوسائل الرقمية التي ساعدت على تكريس مبدأ المساءلة داخل المؤسسات العمومية، لما يوفره من أدوات تقنية تمكّن من تتبع وتقييم الأداء المالي للإدارات في الوقت الحقيقي. فالمساءلة، باعتبارها من ركائز الحكم الرشيد، تتطلب وجود أنظمة شفافة تسمح بكشف المسؤوليات وتحديد مواطن الخلل أو التقصير، وهو ما توفره أنظمة الدفع الإلكترونية الحديثة من خلال التوثيق الكامل لكافة التعاملات المالية والإدارية.²

تتيح منظومات الدفع الإلكتروني إمكانية ربط العمليات المالية مباشرة بالهيكل المعنية، مما يسمح بتحديد المسؤوليات بدقة، سواء تعلق الأمر بتأخر في تقديم الخدمة، أو خلل في استلام المستحقات أو تسويتها. كما تمكّن الجهات الرقابية، من خلال قواعد البيانات الرقمية التي تولّدّها هذه الأنظمة، من إجراء التدقيق المالي والإداري بشكل أكثر كفاءة وموضوعية.³

فضلا عن ذلك، فإن الدفع الإلكتروني يُعزز من مشاركة المواطن في عملية المساءلة، إذ أصبح بإمكانه التحقق من تفاصيل المعاملات، والإبلاغ عن أي تجاوزات أو تأخيرات أو أخطاء، من

¹ عبد القادر عبد الله أحمد، الحوكمة الإلكترونية والإصلاح الإداري في الوطن العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2017، ص 77

² علي موسى السالمي، الإدارة الإلكترونية وتحديث الإدارة العامة في الدول العربية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2019، ص 120

³ فوزية عبد الرحمن، حوكمة الإدارة العمومية في ظل التحول الرقمي، دار الإشعاع، بيروت، 2020، ص 97.

الفصل الثاني: أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية

خلال بوابات رقمية مخصصة لذلك. وهو ما يضفي طابعا تشاركيا على تسيير الشأن العمومي، ويقوي العلاقة بين المواطن والإدارة على أسس من الشفافية والمساءلة المتبادلة.¹

ومن جهة أخرى، فإن اعتماد الدفع الإلكتروني يُسهم في تقليص الهامش المتروك للاجتهادات الشخصية أو التدخلات غير القانونية، كونه يخضع لنظام مركزي يخزن كل العمليات ويوثقها بشكل لا يقبل العتب أو التلاعب. وبهذا المعنى، فإن الدفع الإلكتروني لا يُعد فقط أداة تقنية لتسهيل الإجراءات، بل يُمثل كذلك ضمانا مؤسسية لترسيخ ثقافة المساءلة في تسيير المرافق العمومية.²

المطلب الثاني: التحديات في تفعيل الدفع الإلكتروني في الخدمة العمومية

يشكل تفعيل الدفع الإلكتروني في مجال الخدمة العمومية خطوة جوهرية نحو تحديث الخدمات وتحسين فعاليتها بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي. غير أن هذا التفعيل يواجه جملة من التحديات التي تتنوع بين تقنية، تنظيمية، ثقافية واجتماعية، تعرقل تطبيقه بالشكل الأمثل. لذلك، من الضروري دراسة هذه التحديات بدقة لفهم طبيعتها وتأثيرها، بهدف إيجاد الحلول الكفيلة بتجاوزها وتعزيز نجاح منظومة الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمة العمومية. يتناول هذا المطلب أهم التحديات من خلال فرعين رئيسيين، أولهما يتعلق بالعقبات التقنية والتنظيمية، وثانيهما يركز على الجوانب الثقافية والاجتماعية المرتبطة باعتماد هذه الوسائل الحديثة.

الفرع الأول: التحديات التقنية والتنظيمية في تفعيل الدفع الإلكتروني.

تعتبر التحديات التقنية والتنظيمية من أبرز المعوقات التي تواجه عملية تبني الدفع الإلكتروني في مؤسسات الخدمة العمومية، حيث تشكل البنية التحتية المتطورة والتنظيم الإداري السليم حجر الزاوية لنجاح هذا النوع من التحول الرقمي.

¹ مصطفى خليل عبد السلام، مبادئ الحوكمة والإصلاح الإداري في ظل الإدارة الإلكترونية، مكتبة العبيكان، الرياض، 2021، ص 142

² عبد الله بن عمر، الدفع الإلكتروني والإدارة الرشيدة: منظور قانوني وإداري، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2022، ص

الفصل الثاني: أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية

أولاً: البنية التحتية التكنولوجية.

يواجه تفعيل الدفع الإلكتروني عقبة نقص البنية التحتية الرقمية المتقدمة التي تشمل شبكات اتصال متطورة، أنظمة حماية إلكترونية متينة، وأجهزة حديثة تضمن سرعة وسلاسة العمليات. هذا النقص خاصة في المناطق النائية والريفية يحد من إمكانية وصول المواطنين إلى الخدمات الإلكترونية ويؤثر سلباً على رضاهم، كما يحد من الثقة بهذه الوسائل.

ثانياً: الإطار التنظيمي والقانوني.

يستلزم الدفع الإلكتروني وجود إطار قانوني وتنظيمي شامل ينظم العمليات ويرسم الضوابط التي تكفل حماية المستخدمين، ويحدد مسؤوليات الجهات المعنية. ومع ذلك، فإن التأخر في تحديث التشريعات لتواكب التطور التكنولوجي يشكل فجوة تؤدي إلى غموض قانوني يضعف من كفاءة النظام ويحد من فعاليته.¹

ثالثاً: تأهيل الموارد البشرية

لا يقتصر الأمر على الجوانب التقنية والتنظيمية فحسب، بل يستلزم تدريب وتأهيل الكوادر البشرية في الإدارات العمومية على استخدام نظم الدفع الإلكتروني بفعالية، وفهم مخاطر الأمن السيبراني وكيفية التصدي لها.²

الفرع الثاني: التحديات الثقافية والاجتماعية في تفعيل الدفع الإلكتروني.

ترتبط فعالية الدفع الإلكتروني أيضاً بمدى تقبل المجتمع واعتماده لهذا الأسلوب الجديد في إتمام المعاملات، وهو ما يواجه تحديات ثقافية واجتماعية متنوعة تعيق انتشاره.

¹ الحاج سمير، الحوكمة الإلكترونية في الإدارة العامة: المفهوم والتطبيق، مجلة العلوم الإدارية، جامعة الجزائر، العدد 12، 2020، ص 45.

² بن عيسى فاطمة، الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع والآفاق، دار الفكر الجامعي، الجزائر، 2019، ص 100.

الفصل الثاني: أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية

أولاً: ضعف الثقافة الرقمية.

تُعتبر قلة الثقافة الرقمية لدى شريحة واسعة من السكان عائقاً رئيسياً، حيث يجد العديد صعوبة في استخدام التقنيات الحديثة، مفضلين الاعتماد على الأساليب التقليدية في الدفع النقدي، مما يحد من انتشار الدفع الإلكتروني.¹

ثانياً: المخاوف المتعلقة بالأمن والخصوصية.

تنتشر مخاوف بين المواطنين بشأن سلامة المعاملات الإلكترونية وحماية بياناتهم الشخصية، خصوصاً مع تزايد حالات الاختراق والاحتيال الإلكتروني، ما يخلق تردداً واضحاً في تبني الدفع الإلكتروني.²

ثالثاً: تفاوت الوصول إلى التكنولوجيا

تظل بعض الفئات الاجتماعية غير قادرة على الوصول إلى الإنترنت أو الأجهزة الذكية الضرورية لإجراء عمليات الدفع الإلكتروني، وهذا يطرح إشكالية العدالة الرقمية ويؤثر على شمولية الخدمات الإلكترونية.³

¹ قادري محمد، التحديات القانونية في الدفع الإلكتروني، مطبعة النجاح الجديدة، الجزائر، 2018، ص 80.

² بن شتوان خالد، الثقافة الرقمية وأثرها في تبني الخدمات الحكومية الإلكترونية، مجلة العلوم السياسية، جامعة قسنطينة، العدد 7، 2021، ص 110.

³ مراد عيسى، أمن المعلومات في النظم الحكومية الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2020، ص 70-85.

الفصل الثاني: أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية

المبحث الثاني: الدفع الإلكتروني كآلية لتحقيق فعالية وجودة الخدمات العمومية.

يشهد العالم تحولات رقمية متسارعة انعكست بشكل مباشر على كيفية تقديم الخدمات العمومية، حيث أصبح الدفع الإلكتروني واحدا من أبرز المظاهر التقنية الحديثة التي ساهمت في إعادة هيكلة العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن، وفي هذا السياق، أضحت اعتماد آليات الدفع الإلكتروني أداة استراتيجية لتحقيق أهداف متعددة، أبرزها رفع فعالية الأداء الإداري، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتقليل التكاليف والآجال الزمنية، فضلا عن تعزيز رضا المواطن كمستفيد مباشر من هذه الخدمات.

وتكمن أهمية هذا المبحث في إبراز الأبعاد العملية والتقييمية لاستخدام الدفع الإلكتروني، من خلال تحليل المزايا والعيوب المرتبطة بوسائله المختلفة، وهو ما يتناوله المطلب الأول، ثم الانتقال إلى تسليط الضوء على الآليات التقنية والأمنية التي تضمن سلامة المعاملات الرقمية وتحافظ على ثقة المستخدمين في المنظومة، وهو ما يعالجه المطلب الثاني.

وعليه، فإنّ هذا المبحث يسعى إلى تقديم قراءة تحليلية نقدية للدفع الإلكتروني كوسيلة لتحديث الخدمة العمومية وجعلها أكثر كفاءة وملاءمة لمتطلبات المواطن الرقمي.

المطلب الأول: تقييم فعالية وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العمومية.

يعتبر الدفع الإلكتروني من الركائز الأساسية التي تقوم عليها استراتيجية تحديث المرافق العمومية وتحسين جودة خدماتها، لما يتيح من مرونة وسرعة في إنجاز المعاملات، إلى جانب دوره في تقليل الإجراءات الورقية ومظاهر البيروقراطية. غير أنّ تقييم فعالية هذه الوسائل لا يجب أن ينحصر في أبعادها التقنية فقط¹، بل يتعداه إلى مدى قدرتها على تحقيق الأهداف المرجوة في المحيط العمومي، من شفافية، كفاءة، ومردودية. وعليه، يُعنى هذا المطلب برصد أبعاد فعالية وسائل الدفع الإلكتروني

¹ علي عبد القادر، الحكومة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات العامة: دراسة تطبيقية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، العدد

الفصل الثاني: أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية

من خلال تحليل أثرها المباشر على جودة الخدمة العمومية، وكذا الإكراهات التي قد تحد من ذلك الأثر.

الفرع الأول: دور الدفع الإلكتروني في تسريع المعاملات وتبسيط الإجراءات.

لقد أصبح تسهيل الإجراءات الإدارية وتقليص آجال تقديم الخدمات من بين أبرز التحديات التي تواجه المرافق العمومية، خصوصا في ظل تزايد الطلب المجتمعي على خدمات سريعة وفعالة. وفي هذا الإطار، ساهم اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني في إحداث نقلة نوعية على مستوى سرعة الأداء وتجاوز الإجراءات التقليدية التي كانت تتطلب الحضور المادي واستعمال الوثائق الورقية، وهو ما انعكس إيجابا على جودة الخدمات العمومية.

فوسائل الدفع الإلكتروني تمكن المواطن من تسديد الرسوم والغرامات والضرائب، والحصول على وثائق رسمية كجواز السفر أو رخصة القيادة، دون الحاجة إلى التنقل أو الانتظار لساعات في طوابير الإدارات، مما يقلص زمن إنجاز المعاملة إلى حدّ الأدنى، ويخفف العبء على الموظفين العموميين.¹

كما أن استعمال هذه الوسائل الرقمية يساهم في التقليل من البيروقراطية، حيث يتم اختصار العديد من المراحل المتداخلة في إجراء موحد وواضح، مع إمكانية تتبع حالة الطلب آليا، وهو ما يعزز من ثقة المواطن في الإدارة ويكرّس مبدأ المرفق العمومي الفعّال.²

¹ سعدية شريف، الدفع الإلكتروني ودوره في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، جامعة الجزائر 3، العدد 12، 2020، ص. 133.

² عماد بن يوسف، الحكومة الإلكترونية وتحديات تطوير الخدمة العمومية في الوطن العربي، مجلة الإدارة والتنمية، جامعة قسنطينة، العدد 22، 2019، ص 87.

الفصل الثاني: أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية

وعلاوة على ذلك، فإن المنصات الرقمية المرتبطة بالدفع الإلكتروني تتيح للسلطات إمكانية المراقبة اللحظية للعمليات المنجزة، وضبط أداء المؤسسات العمومية بناء على معايير زمنية محددة، وهو ما يرفع من مستوى الشفافية ويحد من التلاعب والتأخير المقصود في معالجة الطلبات.¹

الفرع الثاني: دور وسائل الدفع الإلكتروني في الحد من مظاهر الفساد وتحقيق الشفافية.

يُعتبر الفساد الإداري والمالي من أبرز العوائق التي تواجه المرافق العمومية في الدول النامية، حيث يؤدي إلى إهدار الموارد، وتدني مستوى الخدمات، وفقدان الثقة في المؤسسات الرسمية. وقد شكّلت وسائل الدفع الإلكتروني إحدى الحلول المبتكرة التي ساهمت في الحد من هذه الظاهرة من خلال تقليص التفاعل البشري المباشر في عمليات الدفع والتحصيل، وتكريس الطابع الرقمي والشفاف لكل معاملة مالية.²

فمن خلال الدفع الإلكتروني، يتم تسجيل جميع العمليات آلياً، ما يتيح إمكانية تتبعها بدقة، ويحول دون التلاعب بالمبالغ أو التحصيل غير القانوني للرسوم. كما تُمكن الأنظمة المعلوماتية من إصدار تقارير دورية حول الأداء المالي للمؤسسات العمومية، مما يسمح للهيئات الرقابية والمالية بممارسة رقابة فورية وفعالة على الموارد المالية.³

علاوة على ذلك، فإن الاعتماد على وسائل الدفع الرقمية يقلل من فرص الرشوة والوساطة التي كثيراً ما تتخلل المعاملات النقدية التقليدية. فالفواتير الإلكترونية والمدفوعات المؤتمتة لا تترك مجالاً

¹ حسين بوزيان، رقمنة الخدمات الإدارية وأثرها على كفاءة الأداء العمومي، مجلة الإدارة العامة والحوكمة، جامعة باتنة، العدد 8، 2021، ص 45.

² رفيقة بلعروسي، الحوكمة الرقمية وآليات مكافحة الفساد في الإدارة العمومية، مجلة الحكامة والتنمية، جامعة الجزائر 1، العدد 14، 2020، ص 102.

³ محمد صديقي، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق الشفافية في القطاع العام، مجلة البحوث الإدارية، جامعة قلمة، العدد 19، 2021، ص 117.

الفصل الثاني: أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية

كبيرا للتلاعب أو للتصرف الفردي، بل تُخضع كل العمليات لمعيار موحد يطبّق على جميع المتعاملين بدون تمييز.¹

كما يعزز هذا التحول الرقمي مبدأ العدالة والإنصاف في تقديم الخدمة، إذ يتم تسجيل وقت وتاريخ المعاملة إلكترونياً، وتُحفظ بيانات المواطن، ما يُمكنه من المطالبة بحقوقه ومساءلة الجهات المعنية في حال حدوث أي تأخير أو خلل.²

الفرع الثالث: أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز ثقة المواطن بالمرفق العام.

في ظل تطور التكنولوجيا وتزايد استخدام التطبيقات الرقمية في الحياة اليومية، أصبحت الثقة عاملاً حاسماً في تبني المواطنين للخدمات العمومية عبر الوسائل الإلكترونية. إذ إن فعالية وسائل الدفع الإلكتروني لا تقتصر فقط على تسريع المعاملات وتبسيط الإجراءات، بل تتجاوز ذلك لتلعب دوراً جوهرياً في تعزيز العلاقة بين المواطن والإدارة العمومية من خلال تكريس قيم الشفافية، والمصداقية، والمساءلة.³

فعندما يلمس المواطن سهولة الوصول إلى الخدمة، ويشعر أن حقوقه المالية مصونة، وتوثق معاملاته بدقة، فإنه يزداد اطمئنانه للمنظومة الإدارية، ويتعزز شعوره بالثقة في المرفق العام. كما أن الرقابة الآلية وتخزين المعطيات رقمياً تضمن حفظ الأدلة والمعاملات، ما يقلل من النزاعات، ويرفع مستوى رضى المواطن.⁴

¹ نوال بن عيسى، دور التحول الرقمي في الحد من الفساد المالي في المؤسسات العمومية، مجلة الاقتصاد والتسيير، جامعة البليدة، العدد 10، 2020، ص 81.

² سامية حمدي، أثر الدفع الإلكتروني على تعزيز النزاهة والشفافية في المعاملات الحكومية، مجلة الدراسات القانونية والإدارية، جامعة تبسة، العدد 11، 2022، ص 134.

³ أحمد بن عمر، الدفع الإلكتروني كأداة لتطوير الخدمة العمومية وتعزيز الثقة، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة سطيف، العدد 21، 2021، ص 92.

⁴ ياسين رابح، الإدارة الإلكترونية ودورها في تعزيز ثقة المواطن بالمرفق العام، مجلة الإدارة والسياسات العامة، جامعة ورقلة، العدد 13، 2020، ص 111.

الفصل الثاني: أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية

وبالتالي، فإن الدفع الإلكتروني لا يُعد فقط وسيلة لتحصيل الأموال، بل هو أداة استراتيجية لإعادة بناء العلاقة بين المواطن والإدارة على أساس الثقة والمصداقية والشفافية، وهي مبادئ أساسية لتحقيق جودة واستدامة الخدمة العمومية.¹

المطلب الثاني: آليات حماية وسائل الدفع الإلكتروني.

مع التطور السريع الذي عرفته وسائل الدفع الإلكتروني، برزت الحاجة الملحة إلى تأمين هذه المعاملات ضد مختلف التهديدات الرقمية التي يمكن أن تؤثر على خصوصية المستخدمين وسلامة العمليات المالية. فالتحول إلى المعاملات غير النقدية، رغم ما يتيح من سهولة وسرعة، يعرض المعطيات الحساسة لخطر التزوير والقرصنة والاحتيال الإلكتروني. لذلك، أصبح من الضروري اعتماد آليات حماية فعالة تضمن سرية البيانات، وتحقق من هوية المستخدمين، وتكفل موثوقية المعاملات. وتتجلى أبرز هذه الآليات في اعتماد تقنيات التوقيع الإلكتروني والتشفير لضمان سرية وأمان تبادل المعلومات، إلى جانب آليات التصديق الإلكتروني والبصمة الإلكترونية للتحقق من الهوية الرقمية وتعزيز الثقة بين الأطراف المتعاملة. وتُعد هذه التقنيات بمثابة الدعامة الأساسية لأي نظام دفع إلكتروني ناجح، لما توفره من بيئة مؤمنة، تشجع المستخدمين على الانخراط في المعاملات الرقمية بثقة واطمئنان.

وانطلاقاً من هذه الأهمية، يتناول هذا المطلب آليات حماية الدفع الإلكتروني من خلال فرعين أساسيين: الفرع الأول يُسلط الضوء على التوقيع الإلكتروني والتشفير كوسيلتين لضمان سرية وأمان المعاملات، أما الفرع الثاني فيتناول آليات التصديق الإلكتروني والبصمة الإلكترونية كوسيلتين للتحقق من الهوية وبناء الثقة الرقمية.

¹ نادية بوعلام، تحول الخدمة العمومية في ظل الدفع الإلكتروني: بين متطلبات المواطن وتحديات الإدارة، مجلة دراسات الإدارة العامة، جامعة الجزائر 3، العدد 9، 2022، ص 74.

الفصل الثاني: أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية

الفرع الأول: التوقيع الإلكتروني والتشفير.

يُعدّ تأمين المعاملات الإلكترونية حجر الزاوية في ضمان الثقة بمختلف وسائل الدفع الرقمي، خاصة مع تزايد المخاطر السيبرانية وتعقيد الهجمات الإلكترونية. وفي هذا الإطار، تبرز تقنيتا التوقيع الإلكتروني والتشفير كآليتين أساسيتين لضمان سلامة البيانات وسرية المعاملات بين مختلف الأطراف، سواء كانوا أفراداً، مؤسسات مالية، أو جهات حكومية. فالتوقيع الإلكتروني يمكن من التحقق من هوية الأطراف الموقعة على العمليات، بينما يضمن التشفير سرية المعلومات المتبادلة ويحول دون اختراقها أو التلاعب بها أثناء نقلها عبر الشبكات المفتوحة كشبكة الإنترنت. وقد تم اعتماد هذه الآليات ضمن الأطر التشريعية في العديد من الدول العربية بهدف تعزيز الثقة في الاقتصاد الرقمي وتفعيل الحماية القانونية للمستخدمين من خدمات الدفع الإلكتروني.

أولاً: التوقيع الإلكتروني.

يُعرّف التوقيع الإلكتروني على أنه "مجموعة من الرموز أو البيانات التي تُضاف إلى مستند إلكتروني وتدل على هوية الموقع وتُعبّر عن موافقته على محتوى المستند"¹. يُعدّ هذا النوع من التوقيع آلية حيوية لضمان مصداقية المعاملات الرقمية، إذ يمكن من خلاله إثبات هوية الأطراف المعنية والتأكد من عدم تعديل البيانات بعد توقيعها، مما يجعله بديلاً قانونياً معتمداً للتوقيع الخطي في السياقات الإلكترونية.

وقد اعتمدت التشريعات العربية، لاسيما في كل من الجزائر والمملكة المغربية وتونس، التوقيع الإلكتروني ضمن منظومتها القانونية، وأكدت على حججه في الإثبات، شريطة أن يكون مؤمناً باستخدام تقنيات تعتمد على خوارزميات تشفير قوية وشهادات تصديق معترف بها، ومن أبرز

¹ عبد الرحمن جَبّور، القانون والاقتصاد الرقمي، دار البازوري، عمان، 2020، ص 112.

الفصل الثاني: أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية

خصائص التوقيع الإلكتروني المؤمن أنه: يُنجز بوسائل إنشاء توقيع تكون تحت السيطرة الحصرية لصاحبه، وأنه يمكن التحقق منه عن طريق شهادة تصديق إلكترونية صادرة عن هيئة معتمدة.¹ يؤدي التوقيع الإلكتروني دورا محوريا في الحد من التزوير في المعاملات الإلكترونية، كما يسهم في تقليص الحاجة إلى الإجراءات الورقية، ويُسرّع من وتيرة إنجاز المعاملات خاصة في الخدمات العمومية التي تعتمد على الدفع الإلكتروني.

ثانيا: التشفير.

يُعد التشفير من أهم الآليات التقنية المستخدمة في حماية وسائل الدفع الإلكتروني، حيث يُقصد به "تحويل البيانات أو الرسائل إلى صيغة غير مفهومة (رموز مشقّرة) لا يمكن قراءتها أو معالجتها إلا من خلال مفتاح سري يتيح فك الشيفرة".² وبذلك، فإن الغاية الأساسية من التشفير تكمن في ضمان سرية المعلومات ومنع اعتراضها أو الاطلاع عليها من طرف غير مخول أثناء انتقالها عبر الشبكات الإلكترونية.

يعتمد التشفير في الأنظمة المالية الإلكترونية على تقنيات معقدة مثل خوارزميات التشفير المتماثل وغير المتماثل، حيث يتم استخدام مفتاح واحد للتشفير وفك التشفير في الحالة الأولى، بينما يُستخدم مفتاحان مختلفان (عام وخاص) في الحالة الثانية، وهي التقنية المعتمدة غالبا في حماية بيانات البطاقات البنكية وعمليات الدفع عبر الإنترنت.³

يلعب التشفير دورا حيويا في بناء الثقة بين المستخدمين ومزودي الخدمات المالية، لأنه يوفر حماية للبيانات الحساسة كأرقام البطاقات البنكية وكلمات المرور ومعلومات الهوية. كما أنه يُعد من

¹ أحمد بوشعالة، الإثبات بالتوقيع الإلكتروني في التشريع الجزائري، مجلة الدراسات القانونية، جامعة الجزائر، العدد 10، 2021، ص 134.

² الطيب بودهان، التجارة الإلكترونية: الأطر القانونية والتقنية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2019، ص 211.

³ سمير السالمي، الحماية القانونية للمعاملات الإلكترونية، مجلة القانون الرقمي، جامعة سوسة، العدد 5، 2022، ص 99.

الفصل الثاني: أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية

الشروط الأساسية في امتثال المؤسسات المالية لمتطلبات الحماية الدولية كمعايير PCI-DSS الخاصة بحماية بيانات الدفع الإلكتروني.

الفرع الثاني: التصديق الإلكتروني والبصمة الإلكترونية.

تُعد آليات التصديق الإلكتروني والبصمة الإلكترونية من أبرز وسائل الحماية المعتمدة لضمان أمان وسلامة المعاملات في بيئة الدفع الإلكتروني، حيث تلعبان دوراً مركزياً في التحقق من هوية المستخدمين وتأكيد صحة المعطيات المتبادلة بين أطراف العملية المالية.

أولاً: التصديق الإلكتروني.

يقصد بالتصديق الإلكتروني العملية التي يتم من خلالها التحقق من هوية شخص معين أو جهة معينة بشكل إلكتروني، ويُستخدم في هذا السياق ما يعرف بـ "شهادة التصديق الرقمي" التي تصدرها "هيئات التصديق" المعتمدة، وهي جهات موثوقة تتولى التأكد من صحة المعلومات المقدمة من طرف طالب الشهادة الرقمية. وتتضمن هذه الشهادة معلومات أساسية مثل اسم حاملها، ومفتاحه العام، وتاريخ إصدار الشهادة وتاريخ انتهائها.¹

يمثل التصديق الإلكتروني أساس الثقة في المعاملات الإلكترونية، حيث يضمن أن الشخص أو المؤسسة المتعاملة هي فعلاً من تدّعي أنها كذلك، مما يقلل من احتمالات التزوير والاحتيال الإلكتروني، كما يُستخدم في التوقيعات الرقمية لحماية الوثائق المالية والتجارية من التلاعب أو الإنكار.

ثانياً: البصمة الإلكترونية

أما البصمة الإلكترونية، فهي تقنية تعتمد على استخراج خوارزمية رياضية فريدة من محتوى الرسالة أو الوثيقة الرقمية، بحيث تُشكّل هذه الخوارزمية "بصمة رقمية" لا يمكن تكرارها أو إعادة

¹ أحمد حسن البرعي، "الجوانب القانونية للتوقيع والتصديق الإلكتروني"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2020، ص.

الفصل الثاني: أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية

إنتاجها إلا من خلال المحتوى الأصلي نفسه¹، وتستخدم هذه التقنية للتحقق من سلامة البيانات وضمان عدم التعديل عليها أثناء الإرسال، وهي أشبه بتقنية "الكشف عن العبث" في البيئة الرقمية. تُستخدم البصمة الإلكترونية بشكل تكاملي مع التوقيع والتصديق الرقمي، لضمان نزاهة وسلامة المحتوى الرقمي في عمليات الدفع والتحويل المالي، وهي آلية ذات أهمية قصوى في تأمين العمليات البنكية والإدارية عبر الإنترنت.

يتّضح من خلال ما سبق أن فعالية الدفع الإلكتروني لا يمكن أن تتحقق إلا بوجود آليات أمنية قوية تضمن سرية المعاملات وسلامة البيانات المتبادلة بين الأطراف. وتُعدّ أدوات الحماية الرقمية مثل التوقيع الإلكتروني والتشفير والتصديق الإلكتروني والبصمة الإلكترونية، عناصر حاسمة في بناء بيئة رقمية آمنة وموثوقة.

فالتوقيع الإلكتروني يضمن مصداقية الأطراف وعدم إمكانية التنصّل من العمليات المنجزة، في حين أن التشفير يُؤمن سرية المعطيات ويحول دون الاطلاع غير المشروع عليها. أما التصديق الإلكتروني، فهو يمثّل حجر الزاوية في بناء الثقة الرقمية، من خلال التثبت من هوية المتعاملين، بينما تؤمن البصمة الإلكترونية سلامة الرسائل والوثائق من التعديل أو التزوير.

إن هذه الآليات مجتمعة تُشكل دعامة أساسية في تحسين جودة الخدمة العمومية، وتعزيز ثقة المواطنين في التعاملات الرقمية، مما يسهم في إنجاح التحول الرقمي وتحقيق أهداف الحوكمة

¹ خالد الزهري، الأمن السيبراني وتحدياته في المعاملات المالية، مجلة الأمن المعلوماتي، العدد 8، 2021، ص 76.

خاتمة

خاتمة

تُعد الخدمة العمومية من أبرز أدوات الدولة لتحقيق المصلحة العامة وضمان حقوق المواطنين، إذ تتميز بطابعها الإلزامي والمستمر والمتلائم مع احتياجات المجتمع المتغيرة. وفي ظل التوجهات الحديثة نحو الرقمنة، برز الدفع الإلكتروني كأداة حيوية تفرض نفسها بقوة، ليس فقط بوصفها وسيلة لتسوية المعاملات المالية، بل كآلية استراتيجية لتعزيز فعالية الإدارة العمومية وتحقيق مبادئ الحوكمة الرشيدة. في الفصل الأول، تم تقديم إطار نظري شامل يوضح المفاهيم الجوهرية التي تركز عليها كل من الخدمة العمومية ووسائل الدفع الإلكتروني. وقد أظهر التحليل أن العلاقة بين المجالين أصبحت اليوم علاقة تكامل وتفاعل، حيث أن تطوير الأداء الإداري بات مرهوناً بتبني أدوات الدفع الرقمية، لما توفره من مزايا تتعلق بالسرعة، الدقة، الشفافية، وتقليل التدخل البشري في التعاملات المالية. أما الفصل الثاني، فقد تناول البُعد العملي لتأثير الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية، من خلال تحليل آثاره على الشفافية، تقليل الفساد، تعزيز المساءلة، وتبسيط الإجراءات. كما تم التطرق إلى التحديات الواقعية التي تواجه هذا التحول، سواء على مستوى البنية التحتية، أو الإطار القانوني، أو الجاهزية المؤسسية والبشرية.

وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج المهمة، يمكن إبرازها فيما يلي:

- ❖ يُعد الدفع الإلكتروني عاملاً جوهرياً في تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء، ما ينعكس إيجاباً على رضا المواطنين.
- ❖ يساهم في تحقيق الشفافية والحد من الفساد داخل المرافق العامة عبر تتبع العمليات المالية والتحكم بها إلكترونياً.
- ❖ يمثل أداة لدعم التحول نحو الحوكمة الإلكترونية التي تركز على مبادئ النزاهة، المساءلة، والفعالية.
- ❖ وجود فجوة رقمية بين المناطق والجهات تُعيق تعميم الاستفادة من هذه الوسائل، لاسيما في المناطق النائية أو ذات البنية التحتية الضعيفة.
- ❖ تواجه عملية إدماج الدفع الإلكتروني تحديات تشريعية وتنظيمية تتطلب تحيين الإطار القانوني بما يضمن الأمان الرقمي وحقوق المستخدمين.

خاتمة

-
- وبناءً على هذه النتائج، تقترح الدراسة مجموعة من التوصيات العملية والاستراتيجية لدعم التحول الرقمي في مجال الخدمة العمومية:
- ❖ تعزيز البنية التحتية الرقمية الوطنية، وخاصة في المناطق ذات التغطية الضعيفة، لضمان العدالة في الوصول إلى خدمات الدفع الإلكتروني.
 - ❖ تطوير التشريعات المنظمة للدفع الإلكتروني بما يواكب التغيرات التكنولوجية ويضمن الحماية القانونية للبيانات والمعاملات.
 - ❖ تكثيف حملات التوعية والتكوين لفائدة الموظفين والمواطنين، قصد رفع مستوى الثقافة الرقمية وتحفيز الثقة في الخدمات الإلكترونية.
 - ❖ تشجيع الابتكار التكنولوجي المحلي ودعم الشركات الناشئة في مجال الدفع الإلكتروني لتقديم حلول ملائمة للسياق الإداري الجزائري.
 - ❖ إنشاء منظومة تقييم ومتابعة رقمية موحدة لقياس مدى تأثير الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات العمومية وضمان التطوير المستمر.
 - ❖ تفعيل الشراكة بين القطاعين العام والخاص في تصميم وتشغيل منصات الدفع، مع ضمان مبدأ الخدمة العمومية كمصلحة عليا لا تقبل التنازل.

قائمة المصادر والمراجع

أولا/ المصادر

1- القوانين

- القوانين العادية.

1. قانون رقم 02/05 مؤرخ في 6 فبراير سنة 2005، يعدل ويتمم الأمر رقم 59/75 المؤرخ في 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون التجاري.

2. قانون رقم 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية، عدد 28 المؤرخة في 16 ماي 2018.

- الأوامر.

3. الأمر رقم 11/03 المتعلق بالنقد والقرض المؤرخ في 25 أوت 2003، الجريدة الرسمية، العدد 52، المؤرخة في 27 أوت 2003.

ثانيا: المراجع العامة

1. إسماعيل شريف، أساسيات التسيير العمومي في الجزائر، دار قرطبة، الجزائر، 2015.

2. البكري تامر ياسر، إدارة المستشفيات، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2005.

3. بن عيسى فاطمة، الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الواقع والآفاق، دار الفكر الجامعي، الجزائر، 2019.

4. حسن إياد منصور، إدارة العمليات البنكية والنقدية، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2019.

5. عبد الحميد، محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، دون بلد نشر، 1997.

6. عبد القادر عبد الله أحمد، الحوكمة الإلكترونية والإصلاح الإداري في الوطن العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2017.

7. عبد الكريم درويش، التحول الرقمي في الإدارة العامة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2021.

قائمة المصادر و المراجع

8. علي موسى السالمي، الإدارة الإلكترونية وتحديث الإدارة العامة في الدول العربية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2019.
9. عماد عبد الحميد إسماعيل، الإدارة الإلكترونية في القطاع العام: المفاهيم والتطبيقات، دار الصفاء للنشر، عمان، 2018.
10. فوزية عبد الرحمن، حوكمة الإدارة العمومية في ظل التحول الرقمي، دار الإشعاع، بيروت، 2020.
11. محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة: القضايا والاستراتيجيات، منشورات جامعة الكويت، الكويت، 1996.
12. مصطفى خليل عبد السلام، مبادئ الحوكمة والإصلاح الإداري في ظل الإدارة الإلكترونية، مكتبة العبيكان، الرياض، 2021.
13. وائل رفعت علي، الإدارة المالية وسوق المال، دار التعليم الجامعي للنشر والتوزيع، دون طبعة، الإسكندرية، مصر، 2018.
- ثالثا: المراجع المتخصصة.
1. أحمد السيد لبيب ابراهيم، الدفع بالنقود الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، دون طبعة، الإسكندرية، مصر، 2009.
2. أحمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، دون طبعة، القاهرة، 2014.
3. أحمد حسن البرعي، الجوانب القانونية للتوقيع والتصديق الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2020.
4. أحمد عبد العليم العجمي، نظم الدفع الإلكترونية وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي، دار الجامعة الجديدة، ط.1، الإسكندرية، 2013.

قائمة المصادر و المراجع

5. الطيب بودهان، التجارة الإلكترونية: الأطر القانونية والتقنية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2019.
6. أمال زهران، الآثار الاقتصادية للبطاقة البنكية، مكتبة الملك فهد الوطنية، دون طبعة، جدة، 1429 هـ.
7. جلال عائد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط.1، عمان، 2008.
8. خليفة علي الحداد، الدفع الإلكتروني والتحديات القانونية والأمنية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2020.
9. طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والأنترنت، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، دون طبعة، مصر، 2007.
10. عبد الرحمن جبّور، القانون والاقتصاد الرقمي، دار اليازوري، عمان، 2020.
11. عبد الله بن عمر، الدفع الإلكتروني والإدارة الرشيدة: منظور قانوني وإداري، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2022.
12. عبد الوهاب ابراهيم أبو سليمان، البطاقات البنكية، دار القلم، الطبعة الثانية، دمشق، 1999.
13. قادري محمد، التحديات القانونية في الدفع الإلكتروني، مطبعة النجاح الجديدة، الجزائر، 2018.
14. فريد النجار، وليد دياب وآخرون، التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، دون طبعة، الإسكندرية، 2006.
15. مراد عيسى، أمن المعلومات في النظم الحكومية الإلكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2020.

قائمة المصادر و المراجع

16. مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية، مكتبة الوفاء القانونية، دون طبعة، الإسكندرية، 2016.
17. منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، دون طبعة، الإسكندرية، 2005.
18. نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، ط.1، طرابلس، لبنان، 2007.
19. هبة مصطفى كافي، التجارة الإلكترونية، ألفا للوثائق، ط.1، قسنطينة، الجزائر، 2017.
20. ولاء سعد أبو زيد، المحفظة الرقمية، صندوق النقد العربي، دون طبعة، أبو ظبي، الإمارات، 2021.

رابعاً: الأطروحات والمذكرات.

– الأطروحات:

1. حجاج العربي، دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية للإدارة الإقليمية الجزائرية، آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية، دراسة ميدانية ببلدية ولاية الطارف، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2018/2017.
2. عبد القادر براينيس، التسوق في مؤسسات الخدمات العمومية دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2007/2006.
3. عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.

قائمة المصادر و المراجع

خامسا: المقالات العلمية.

1. أحمد بن عمر، الدفع الإلكتروني كأداة لتطوير الخدمة العمومية وتعزيز الثقة، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة سطيف، العدد 21، 2021.
2. أحمد بوشعالة، الإثبات بالتوقيع الإلكتروني في التشريع الجزائري، مجلة الدراسات القانونية، جامعة الجزائر، العدد 10، 2021.
3. أحمد عبد العزيز الفالح، البطاقة الائتمانية مسبقة الدفع وأحكامها وآثارها الفقهية، مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بالإسكندرية، الجامعة الإسلامية، السعودية، المجلد 7، العدد 36، دون سنة.
4. أمير علي خليل، دور محفظة الموبايل الرقمية في تعزيز حجم التجارة الإلكترونية، مجلة الإدارة والاقتصاد، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، المجلد 8، العدد 30، جوان 2019.
5. بحماوي الشريف، سليمان مصطفى، خصوصية وسائل الوفاء الإلكتروني ودورها في المعاملات التجارية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد السابع، المجلد الأول، 2017/08/30.
6. بسام أحمد الزكي، دور النقود الإلكترونية في عمليات غسل الأموال، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، كلية الحقوق، جامعة دمشق، دمشق، سوريا، المجلد 26، العدد الأول، 2010.
7. بن شتوان خالد، الثقافة الرقمية وأثرها في تبني الخدمات الحكومية الإلكترونية، مجلة العلوم السياسية، جامعة قسنطينة، العدد 7، 2021.
8. بوعكة كاملة، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 2022.

قائمة المصادر و المراجع

9. الحاج سمير، الحوكمة الإلكترونية في الإدارة العامة: المفهوم والتطبيق، مجلة العلوم الإدارية، جامعة الجزائر، العدد 12، 2020.
10. حسين بوزيان، رقمنة الخدمات الإدارية وأثرها على كفاءة الأداء العمومي، مجلة الإدارة العامة والحوكمة، جامعة باتنة، العدد 8، 2021.
11. خالد الزهري، الأمن السيبراني وتحدياته في المعاملات المالية، مجلة الأمن المعلوماتي، العدد 8، 2021.
12. رفيقة بلعروسي، الحوكمة الرقمية وآليات مكافحة الفساد في الإدارة العمومية، مجلة الحكامة والتنمية، جامعة الجزائر 1، العدد 14، 2020.
13. رفيقة بوخالفة وسمير أبيش، الخدمات العمومية بالجزائر في ظل الاتصال الخارجي بالبلدية، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد 6، العدد 2، 2021.
14. زايد محمد، البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة ضياء للدراسات القانونية، المركز الجامعي نور البشير، البيض، الجزائر، المجلد 03، العدد 02، 30 ديسمبر 2021.
15. سامية حمدي، أثر الدفع الإلكتروني على تعزيز النزاهة والشفافية في المعاملات الحكومية، مجلة الدراسات القانونية والإدارية، جامعة تبسة، العدد 11، 2022.
16. سعدية شريف، الدفع الإلكتروني ودوره في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، جامعة الجزائر 3، العدد 12، 2020.
17. سمير السالمي، الحماية القانونية للمعاملات الإلكترونية، مجلة القانون الرقمي، جامعة سوسة، العدد 5، 2022.
18. سهام عباسي، دور الجماعات المحمية في تقديم الخدمة العمومية بالجزائر "بين حاجات المواطنين الأساسية والتحديات المالية والسياسية"، مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 4، العدد 3، 2021.

قائمة المصادر و المراجع

19. ضياء علي أحمد نعمان، النقود الإلكترونية وسيلة وفاء في التجارة الإلكترونية، المجلة المغربية للدراسات القانونية والقضائية، كلية الحقوق بمراكش، مراكش، المغرب، المجلد /العدد5، 2011.
20. عدنان محمد يوسف رابعة، مهند مصطفى أحمد عقايلة، النقود الإلكترونية، المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم الاقتصاد والمصارف الإسلامية، كلية الشريعة، جامعة البرموك، الأردن، العدد3، المجلد 2، 2022.
21. علي، عبد القادر. الحكومة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات العامة: دراسة تطبيقية. مجلة العلوم الإدارية والمالية، العدد 10، 2019.
22. عماد بن يوسف، الحكومة الإلكترونية وتحديات تطوير الخدمة العمومية في الوطن العربي، مجلة الإدارة والتنمية، جامعة قسنطينة، العدد 22، 2019.
23. غالم إلهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل لإصلاح الخدمة العمومية، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، المجلد 5، العدد 2، أكتوبر 2018.
24. غسان فاروق عندور، طرائق السداد الإلكترونية وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، المجلد 28، العدد الأول، 2012.
25. محمد صديقي، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق الشفافية في القطاع العام، مجلة البحوث الإدارية، جامعة قلمة، العدد 19، 2021.
26. محمد ناصر، أمل حسن وآخرون، البطاقات الذكية وأثرها في تقليل من المخاطر المصرفية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، معهد الإدارة، الرصافة، الرافدين، بغداد، العراق، العدد 37، 2013.
27. مكرم المبيض، النقود الإلكترونية واقتصاد المعرفة، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، العدد61، جوان 2017.

قائمة المصادر و المراجع

28. نادية بوعلام، تحول الخدمة العمومية في ظل الدفع الإلكتروني: بين متطلبات المواطن وتحديات الإدارة، مجلة دراسات الإدارة العامة، جامعة الجزائر 3، العدد 9، 2022.
29. نوال بن عيسى، دور التحول الرقمي في الحد من الفساد المالي في المؤسسات العمومية، مجلة الاقتصاد والتسيير، جامعة البليدة، العدد 10، 2020.
30. ياسين رابح، الإدارة الإلكترونية ودورها في تعزيز ثقة المواطن بالمرفق العام، مجلة الإدارة والسياسات العامة، جامعة ورقلة، العدد 13، 2020.
- خامسا: المداخلات في الملتقيات العلمية.
1. صلاح إلياس، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، مداخله مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26.27 أفريل 2011.
2. محمد بن ذهيبه، صلاح الدين قدرى وآخرون، مخاطر الدفع الإلكتروني عبر الانترنت التي يتعرض لها المستهلك الإلكتروني وإستراتيجية الجزائر لحمايته، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميلة، الجزائر، 23 و 24 أفريل 2018.
3. منصورى زينب، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني -عوامل الانتشار وشروط النجاح-، مداخله مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر يومي 26-27 أفريل، 2011.

قائمة المحتويات

..... شكر	
..... إهداء	
..... مقدمة:	1

الفصل الأول: أساسيات الدفع الإلكتروني والخدمة العمومية

..... مبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية.	5
..... المطلب الأول: ماهية الخدمة العمومية.	5
..... الفرع الأول: مفهوم الخدمة العمومية.	5
..... الفرع الثاني: مميزات وخصائص الخدمة العمومية.	9
..... المطلب الثاني: أنماط تنظيم الخدمة العمومية وأسس تقديمها.	11
..... الفرع الأول: نظم الخدمة العمومية.	11
..... الفرع الثاني: المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية.	13
..... المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني.	17
..... المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني.	17
..... الفرع الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني.	18
..... الفرع الثاني: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني.	20
..... الفرع الثالث: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني.	22
..... المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني واستخداماتها.	23
..... الفرع الأول: البطاقات البنكية.	23
..... الفرع الثاني: البطاقات الذكية والنقود الإلكترونية.	27
..... الفرع الثالث: المحافظ الإلكترونية والشيكات الإلكترونية.	33

الفصل الثاني: أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة العمومية

..... المبحث الأول: الدفع الإلكتروني كآلية لتعزيز الشفافية وترسيخ المساءلة في المرفق العام.	43
..... المطلب الأول: الدفع الإلكتروني كوسيلة لتعزيز الشفافية والمساءلة في الخدمة العمومية.	43
..... الفرع الأول: الدفع الإلكتروني كأداة لتعزيز الشفافية في الخدمة العمومية.	44

الفهرس

الفرع الثاني: الدفع الإلكتروني كآلية لترسيخ المساءلة في الخدمة العمومية.....	45
المطلب الثاني: التحديات في تفعيل الدفع الإلكتروني في الخدمة العمومية.....	46
الفرع الأول: التحديات التقنية والتنظيمية في تفعيل الدفع الإلكتروني.....	46
الفرع الثاني: التحديات الثقافية والاجتماعية في تفعيل الدفع الإلكتروني.....	47
المبحث الثاني: الدفع الإلكتروني كآلية لتحقيق فعالية وجودة الخدمات العمومية.....	49
المطلب الأول: تقييم فعالية وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة العمومية.....	49
الفرع الأول: دور الدفع الإلكتروني في تسريع المعاملات وتبسيط الإجراءات.....	50
الفرع الثاني: دور وسائل الدفع الإلكتروني في الحد من مظاهر الفساد وتحقيق الشفافية.....	51
الفرع الثالث: أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز ثقة المواطن بالمرفق العام.....	52
المطلب الثاني: آليات حماية وسائل الدفع الإلكتروني.....	53
الفرع الأول: التوقيع الإلكتروني والتشفير.....	54
الفرع الثاني: التصديق الإلكتروني والبصمة الإلكترونية.....	56
خاتمة:.....	59
قائمة المصادر والمراجع:.....	62
ملخص:.....	73

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمة العمومية، من خلال بيان أثره في تبسيط الإجراءات، وتقليص آجال المعاملات، وتعزيز الشفافية والمساءلة. وتنبثق الإشكالية من التساؤل حول مدى مساهمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات العمومية، في ظل التحديات التقنية والتنظيمية القائمة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الدفع الإلكتروني يشكل أداة فعالة لترقية الأداء العمومي، بشرط توفر إطار قانوني وتقني ضامن لأمن المعاملات وثقة المستخدم.

الكلمات المفتاحية: الدفع الإلكتروني، الخدمة العمومية، الشفافية، الجودة، الإدارة الإلكترونية.

Abstract:

This study aims to analyze the role of electronic payment in improving public service by highlighting its impact on simplifying procedures, reducing transaction time, and enhancing transparency and accountability.

The research raises the question of the extent to which electronic payment contributes to the quality of public services, considering the existing technical and organizational challenges.

The findings show that electronic payment is an effective tool for enhancing public sector performance, provided that a legal and technical framework is in place to ensure transaction security and user trust.

Keywords: Electronic payment, public service, transparency, quality, e-government.