وزارة التّعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أحمد دراية أدرار
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي
تخصص: إدارة أعمال

بعنوان

دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز فعالية المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز - أدرار

إعداد الطالبتين:
- عزاوي الزهراء
- رقاني لالة فاطمة

إشراف الدكتور:
- سيد أحمد مجاهد

لجنة المناقشة

بوشرى عبد الغني	استاذ التعليم العالي أ	(رئيسا)
مجاهد سيد أحمد	استاذ محاضر أ	(مقررا ومشرفا)
خدير أحمد	استاذ مساعد	(مناقشا)

الموسم الجامعي: 2020- 2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République algérienne populaire et démocratique
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

UNIVERSITE AHMED DRAYA - ADRAR
BIBLIOTHÈQUE CENTRALE
Service de recherche bibliographique
N°.....B.C/S.R.B//U.A/2021

جامعة احمد دراية - ادرار
المكتبـــة المركـــزية
مصلحة البحث الببليوغرافي
الرقم.....م.م/م.ب.ب /ج.أ/2021

شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): محاضر سيد أحمد

المشرف مذكرة الماستر.

الموسومة بـــ : دور انظمة الدفع الالكتروني في تعزيز فعالية المؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز بادرار -

من إنجاز الطالب(ة): عزاوي الزهرة.

و الطالب(ة): رقاي لالة فاطمة.

كلية : العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير.

القسم : علوم التسيير.

التخصص: ادارة أعمال

تاريخ تقييم / مناقشة: 2021/06/13

أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها.
وبإمكانهم إيداع النسخ الورقية (02) والاليكترونية (PDF).

- **امضاء المشرف:**

محاضر سيد أحمد

ادرار في :.....

مساعد رئيس القسم:

مساعد رئيس قسم علوم التسيير المكلف بما بعد التخرج والبحث العلمي
د . بوشري عبد الغني

ملاحظة :لاتقبل أي شهادة بدون التوقيع والمصادقة.

قال تعالى:

﴿ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴾

سورة البقرة الآية 32

الاهداء

الى الينبوع الذي لايمل العطاء الى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها الى

والدتي العزيزة" خديجة"

الى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشيء من اجل دفعي في طريق

النجاح الذي علمني ان ارتقي سلم الحياة بحكمة وصبر الى

والدي العزيز " مولاي عبد القادر" أطال الله في عمره.

الى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكر اهم فؤادي الى

إخواني وأخواتي الغاليات

الى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح والابداع الى من تكاتفنا يدا بيد

ونحن نقطف زهرة تعلمنا الى

صديقاتي وزميلاتي

الى من علموني حروفا من ذهب وعبارات من اسمى واجلى عبارات في العلم

الى من صاغوا لي من علمهم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا مسيرة العلم

والنجاح

الى اساتذتي الكرام .

اهدي هذا العمل المتواضع راجية من المولى عز وجل ان يجد القبول والنجاح .

لالة فاطمة

الإهداء

إلى من استعنت به وتوكلت علية ..... ربي عز وجل

إلى منقذ البشرية جمعاء من ظلمات إلى نور الإسلام ..... محمد (ص)

إلى من هو قدوتي وسندي في هذه الديا الفانية .....والدي بارك الله في عمره

إلى من أعطتني الحب والحنان وعلمتني العطاء والتسامح ..... والدتي بارك الله في عمرها

إلى من اشد بهم أزري وأقوى بهم على متاعب الحياة ..... أخي وأخواتي .. حبا ووفاء

إلى من وقفت بجانبي وساندتني ..... زوجي الحبيب

إلى من تهوى عيوني رؤيتهم وتنسيني بسمتهم أحزاني ... أبنائي الغاليين.

الزهرة

كلمة شكر وتقدير

الحمد لله المعين لعبده

نحمده كثيرا بجلال قدره وعظيم سلطانه

وصدق بيانه الذي سدانا ووفقنا الى انجاز هذا العمل المتواضع

كما أتقدم بجزيل الشكر الى من قال فيهما عز وجل وبعد بسم الله الرحمان الرحيم "**وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُل رَّبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا** " صدق الله العظيم

كما اتقدم بالشكر الى كل من ساهم من قريب او بعيد في انجاز هذا العمل ونتوجه بعظيم الشكر

والتقدير الى الاستاذ مجاهد سيد احمد على جميل صبره ورحابة صدره وعظيم نصائحه وطول صبره

علينا ومجهوداته الجبارة وتوجيهاته الحكيمة التي كان لها الاثر في انجاز هذه الدراسة نسأل الله تعالى

ان يبقيه ذخرا لطلاب العلم وان يديم عليه الصحة والعافية

قدمت يا أستاذ ودام معك العطاء

الفهارس

قائمة المحتويات

الاهداء

كلمة شكر

فهرس المحتويات

فهرش الجداول

فهرش الأشكال

مقدمة.....أ

الفصل الأول : الاطار النظري

تمهيد : 5

المبحث الأول: عموميات حول أنظمة الدفع الإلكتروني 6

المطلب الأول : مفهوم نظام الدفع وخصائصه..... 6

المطلب الثاني :تعريف وسائل نظام الدفع و أنواعها التقليدية : 7

المطلب الثالث : أساسيات حول وسائل الدفع الالكتروني :..... 9

المطلب الرابع :أنواع وسائل الدفع الالكتروني 11

المبحث الثاني :الإطار العام للمؤسسة الاقتصادية 15

المطلب الأول : ماهية المؤسسة الاقتصادية.....15

المطلب الثاني :خصائص المؤسسة الاقتصادية وأهدافها 17

المطلب الثالث :تصنيفات المؤسسة الاقتصادية.....19

المطلب الرابع : وظائف المؤسسة الاقتصادية والمحيط الداخلي والخارجي للمؤسسة : 21

المبحث الثالث: الدراسات السابقة 24

المطلب الأول:الدارسات العربية والأجنبية التي تناولت الدفع الالكتروني.....24

المطلب الثاني : الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت المؤسسة الاقتصادية.....27

المطلب الثالث :المقاربة بين الدراسة الحالية والدارسات السابقة 29
خلاصة الفصل :.....30

الفصل الثاني : واقع الدفع الالكتروني في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

تمهيد:.....32
المبحث الأول: تقديم الشركة الوطنية للكهرباء والغاز ومديرية التوزيع بأدرار:.....33
المطلب الأول :.....33
المطلب الثاني : تنظيم الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز 36
المطلب الثالث: تقديم عام المديرية للتوزيع بأدرار 42
المبحث الثاني: اسهامات أنظمة الدفع الالكتروني في تعزيز فعالية الشركة الوطنية للكهرباء والغاز ومديريةالتوزيعبأدرار.....52
المطلب الأول: أنماط أنظمة الدفع الالكتروني المعتمدة في المؤسسة.....52
المطلب الثاني : فعالية الشركة الوطنية للكهرباء والغاز ومديرية التوزيع بأدرار في ظل أنظمة الدفع الالكتروني المعتمدة.....54
المطلب الثالث: عرض أهم النتائج 56
خلاصة الفصل:.....57
الخاتمة : 62
النتائج المتوصل اليها :.....63
الافاق:.....64
قائمة المصادر و المراجع 65
قائمة المصادر والمراجع.....68
الملاحـق 62
الملخص 67

.

الرقم	الجدول	الصفحة
01	جدول رقم(2-1) لعدد زبائن الكهرباء للمديرية	49
02	جدول رقم (2-2) لعدد زبائن الغاز للمديرية	50
03	جدول (2-3) يوضح نسب مئوية لأنواع الدفع المستخدمة من طرف زبائن الشركة	55

الرقم	الشكل	الصفحة
01	الشكل رقم(2-1) : الهيكل التنظيمي لشركة الكهرباء والغاز	38
02	الشكل (2-2) :الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع	41
03	الشكل(2-3) الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع بأدرار	42
04	الشكل رقم(2-4):أعمدة بيانية توضح عدد زبائن الكهرباء للمديرية	49
05	شكل رقم(2-5) يوضح عدد زبائن توزيع الغازللمديرية ولاية أدرار	50
06	شكل (2-6) يوضح دائرة نسبية لأنواع الدفع المستخدمة من طرف الزبائن الشركة	58

مقدمة

تشهد المؤسسات الاقتصادية في الوقت الحاضر حالة من التطور المستمر نتيجة الابتكارات الحاصلة في وسائل وأساليب الإنتاج التي تتسم بالمرونة والسرعة مما يتيح للمؤسسات الفرص في تنويع الإنتاج والخدمات، وتبنت استراتيجية لتطوير بنيتها، وأساليب نشاطها وابتكار وسائل دفع حديثة لم تكن معروفة من قبل ، سعيا لزيادة أرباحها ، وتقليل تكاليفها ،واخطارها من جهة أخرى .

في ظل المنافسة الدائمة بين المؤسسات الاقتصادية جعلت منها امام تحديات عدة ولمواجهة تلك التحديات لم يكن امامها سوى العمل على ايجاد انظمة الكترونية متكاملة و متنوعة ترتكز على الانترنت كقاعدة أساسية لها، لتتمكن من خلالها من القيام بعملها على اكمل وجه، و ايجاد وسائل دفع تكون بديل للنقود التقليدية و يمكن استخدامها في اي وقت و في اي مكان في العالم.

حيث أصبح من الضروري ابتكار وسائل دفع حديثة تمثلت في وسائل الدفع الالكترونية و هي تجمع بين السرعة والفعالية التي تتطلبها هذه البيئة التجارية الجديدة .كما إن استعمالها يوفر جملة من المزايا كسرعة في التسوية، والانخفاض في تكاليفها، والسهولة في استعمالها واختصارها لجهد والوقت. فقد أصبحت سرعة نقل المعلومات الأهمية البالغة في الحياة الاقتصادية لذألك سعت المؤسسات للتكيف مع هذه المستجدات المصرفية الالكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة، لان التطورات التكنولوجية متسارعة وفي مسار لا ينتهي ، ففي سنة 2005 وضع برنامج خاص بإصلاح نظام الدفع في الجزائر وهذا بالتعاون مع وزارة المالية ومساعدة البنك العالمي لإنجاز نظام دفع الكتروني متطور يهدف الى مواكبة التطورات العالمية الراهنة.

مشكلة الدراسة :

عرف النشاط الاقتصادي عدة وسائل للدفع حظيت بالقبول الاجتماعي واستخدمت في تسهيل المبادلات والمعاملات المالية والتجارية ، وبظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة توجب على قطاع المؤسسات الاقتصادية ان تواكب هذا التطور، بطريقة تسهل تعاملاتها مع العميل تقصد كسب ثقته ونتج عن هذه العملية خلق نظام الدفع الالكتروني الذي يمثل الصورة الالكترونية و ذلك من خلال احلال وسائل الدفع الكترونية مكان التقليدية و من هذا المنطلق قمنا بطرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة أنظمة الدفع الالكترونية في تعزيز فعالية مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بأدرار؟

وتبرز التساؤلات الفرعية الموالية لتوضيح أكثر الإشكالية:

- ✓ ما لمقصود بنظام الدفع وماهي انواعه التقليدية؟
- ✓ ماهي العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع الالكترونية؟
- ✓ ما مدى تطبيق وسائل الدفع الالكترونية في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بأدرار؟

فرضيات البحث :

كإجابة أولية على الإشكالية المطروحة سنضع بعض الفرضيات على النحو التالي :

الفرضية الرئيسية : توجد مساهمة للأنظمة الدفع الالكترونية في تعزيز فعالية مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بادرار .

الفرضية الفرعية الأولى : ان نظام الدفع الالكتروني يسمح بمعالجة كم هائل من المعاملات بسرعة فائقة وبأقل تكلفة وفي زمن قصير

الفرضية الفرعية الثانية : وسائل الدفع الالكترونية هي تطور لوسائل الدفع التقليدية حيث جاءت فقط لتغطية النقائص الموجودة فيها .

الفرضية الفرعية الرابعة : مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بأدرار لا زالت في المراحل الأولى لتطبيق هذه الوسائل نظرا لعراقيل التي تواجهها في النظام المعلوماتي لكن هناك إمكانيات عديدة تساعدها على القيام بهذه الخدمات بشكل أوسع.

أهمية الدراسة :

يعتبر ظهور وسائل الدفع التقليدية كالسفتجة والنقود والشيكات ونظرا للوتيرة السريعة التي تعتمد عليها المبادلات وتنويع في خدمات القطاع المؤسساتي وذألك بإدخال وسائل وتقنيات وأساليب تنظيمية متطورة لزيادة فعالية المعاملات المالية .

يمثل نظام الدفع الالكتروني عاملا أساسيا في التطور الاقتصادي بفعل التطور العلمي والتقني بالنظر لا ستخدامه في تسهيل المبادلات والمعاملات المالية والتجارية .

تزداد أهمية هذا النظام الذي نشاء من فكرة هدفها تمكين اجراء معاملات الدفع بسهولة وتحقق المؤسسة الاقتصادية عوائد وارباح من جهة وتقليل التكاليف والاخطار من جهة أخرى وتحقق رضا العملاء وراحتهم مما ينعكس إيجابيا على جميع الأطراف .

وفي ظل ذألك تكمن أهمية البحث في التطور التي أدت اليه وسائل الدفع الالكترونية

أهداف الدراسة :

يهدف هذا البحث الى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

محاولة التعرف على وسائل الدفع الالكترونية وتقييمها لإمكانية مقارنتها مع وسائل الدفع التقليدية.

معرفة كل ما يتعلق بالمؤسسة الاقتصادية ومامدى استجابتها للتطورات الحاصلة في نظام الدفع.

محاولة رصد التجربة لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بأدرار في مجال وسائل الدفع الالكترونية ومعرفة الحدود التي وصلت اليها .

أسباب اختيار الموضوع:

- ✓ الرغبة في الحصول على معلومات كاملة حول هذه الوسائل ومدى أهميتها في التعاملات الاقتصادية، وفهم وسائل الدفع الالكترونية مثل: البطاقة البنكية والبطاقة الذكية، النقود الإلكترونية
- ✓ يعتبر من المواضيع الحديثة وذو علاقة متينة بتخصص إدارة الاعمال.
- ✓ محاولة إضافة مرجع حديد في الموضوع الى مكتبة الجامعة .
- ✓ الميول الشخصي لموضوع الدفع الالكتروني .

المنهج المتبع في البحث :

للإجابة عن الإشكالية المعتمدة في هذه الدراسة والتساؤلات المتفرعة عنها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذألك لوصف نظام الدفع ، كما اعتمدنا في الجانب التطبيقي على منهج دراسة حالة لأنه الأنسب لجمع البيانات التي تتم انتقاؤها حيث درسنا فيه جانبا محددا من المؤسسة .

صعوبات البحث :

واجهنا اثناء البحث عدة صعوبات من أهمها :

قلة المراجع المتخصصة في وسائل الدفع الالكترونية التي غالبها تهتم بالتجارة الالكترونية او التسويق الالكتروني .

تصميم البحث :

تم تقسيم الدراسة وفق طريقة IMRAD الى فصلين

اذا نجد الفصل الأول يتضمن الادبيات النظرية والتطبيقية للدفع الالكتروني والمؤسسة الاقتصادية وبدوره يحتوي على ثلاث مباحث، المبحث الأول يتضمن عموميات حول أنظمة الدفع الالكتروني والمبحث الثاني تطرقنا فيه الى الإطار العام للمؤسسة الاقتصادية والمبحث الثالث ركز على الدارسات السابقة ذات علاقة بالموضوع في حين الفصل الثاني المتمثل في الدراسة الميدانية فانه قسم كذالك الى مبحثين المبحث الأول تناول الدفع الالكتروني في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بولاية ادرار اما المبحث الثاني فكان عبارة عن اسهامات أنظمة الدفع الالكترونية في تعزيز فعالية مؤسسة سونلغاز بأدرار.

الفصل الأول

الإطار النظري

تمهيد :

تسعى المؤسسات والمنشآت إلى مواكبة التطور و مسايرة مختلف التطورات والمستجدات التي يشهدها العالم، إذ تهدف من وراء كل هذا إلى تحقيق تنامي في إنتاجها وتحسين في أدائها وضمان بقائها إستمراريتها في ظل المنافسة والاصطدام القائم بين مختلف المؤسسات والمنشآت، إذ في هذا الموقع يعتبر الجانب المالي والتنفيذي من أهم الأساسيات التي ترتكز عليها المؤسسات ومن خلالها تعرف مستواها وأدائها مقارنة بغيرها،حيث نجد أن في هذا الصدد سعي المؤسسات نحو تطوير هذا الجانب وإدخال عليه مختلف الوسائل والمستجدات للنهوض بيه وتعزيزه، ليكون من بين (الوسائل والآليات آلية الدفع الإلكتروني على مستوى المؤسسات ومدى مساهمتها في تعزيز أدائها وتنمية مركزها المالي) .

حيث سنعتمد في دراسة هذا الفصل على الإطار النظري والدارسات السابقة الذي يستند على ثلاثة مباحث فالمبحث الأول يتوزع على مفهوم نظام الدفع وخصائصه ، تعريف وسائل نظام الدفع و أنواعها التقليدية ، كما تم التطرق الى أساسيات حول وسائل الدفع الالكتروني ، اما المبحث الثاني فتضمن الاطار العام للمؤسسة الاقتصادية المتمثل في ماهية المؤسسة الاقتصادية وأهدافها وخصائصها و تصنيفاتها ، وتطرقنا في المبحث الثالث الى الدراسات العربية والأجنبية ذات العلاقة والصلة بموضوع دور الدفع الإلكتروني في تعزيز فعالية المؤسسة الاقتصادية ، وتم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث يتمثل في الاتي :

- المبحث الأول : عموميات حول أنظمة الدفع الإلكتروني
- المبحث الثاني : الاطار العام للمؤسسة الاقتصادية
- المبحث الثالث : الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) .

المبحث الأول: عموميات حول أنظمة الدفع الإلكتروني

تمهيد

نظر للتطورات التكنولوجية التي شهدها القطاع المؤسساتي والتي تتمثل باستخدام نظم الدفع الالكتروني ضمن البنية التحتية لعمل المؤسسة ، أدى ذالك إلى السرعة والدقة في انجاز المعاملات وتخفيض تكاليفها وزيادة وايرادتها وكفاءتها حيث تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام كما تمنحه الآمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع .

المطلب الأول : مفهوم نظام الدفع وخصائصه

أن أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية تحضي بالقبول الاجتماعي لها وهذا ما سنبرره من خلال تعريف نظام الدفع وتحديد خصائصه

أولا/ مفهوم نظام الدفع : لنظام الدفع عدة تعاريف من بينها [1]:

1- مفهوم النظام : ان أي نظام هو" عبارة عن مجموعة العناصر المتفاعلة فيما بينها من أجل تحقيق هدف محدد ، وهذه العناصر تمثل مدخلات النظام ، يتم المزج فيما بينها ، على أساس مجموعة من الموارد والإجراءات ، قصد تحقيق نتائج مرغوبة [أهداف] تسمى مخرجات النظام " .

2- مفهوم الدفع : " تدل كلمة الدفع عن انطفاء دين او تسوية التزام "؛

3- مفهوم نظام الدفع (système de paiement) : " يعبر عن مجموعة العناصر المؤسسات والتنظيمات والقواعد والأدوات والقنوات التي يتم من حلالها عملية الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية ". ومنه فان "أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عم مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية واقتصادية لأي بلد وكذا التطورات التكنولوجية فان هذه المميزات تحدد أشكال وطرق استعمال وسائل الدفع "؛

ثانيا/خصائص أنظمة الدفع : تتميز أنظمة الدفع بالخصائص الآتية[2]:

---

[1] زواش زهير وآخرون ،(بطاقات الدفع البنكية ودورها في تسريع المعاملات المصرفية) ، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي :ضرورة الانتقال وتحديات الحماية،23-24 افريل 2018 ،المركز الجامعي عبد الحفيظ-ميلة ، ص 03 .

[2] زهير زواش ، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين معاملات المصرفية ، رسالة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماجيستير، في قسم التمويل الدولي والمؤسسات المالية والنقدية ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير(مدرسة دكتوراه " الاقتصاد مناجمت ")، جامعة العربي بن مهيدي ،ام البواقي، 2011/2010 ص 06

- البساطة والوضوح : أي أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم والممارسة من جميع المتعاملين .
- المرونة : وهي قدرة نظام الدفع على التكيف والاستجابة للتغيرات سواء كانت راجعة الى تطور في سلوك الوحدات (أفراد و مؤسسات) ومجال وسائل الدفع وقنوات الاتصال والقوانين والتنظيمات .
- السرعة :وهي اجراء الدفع في أقل زمن حقيقي ممكن .
- الأمان : يتعلق الامر هنا أساسا بأمنية وسائل الدفع والطرق المستعملة فكلما ساد الأمان في الطرق والوسائل المعتمدة في الدفع كلما سادت الثقة بين المتعاملين .

المطلب الثاني :تعريف وسائل نظام الدفع و أنواعها التقليدية :

تعتبر وسائل الدفع اهم مكونات نظام الدفع ، وتعد من أبرز مؤشرات قياس كفاءته سواء من حيث الحجم او الطبيعة .

1- **تعريف وسائل الدفع** : "تعتبر وسائل دفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل"[1]. ويعرف أيضا " هي الأدوات التي يتم من خلالها فعلا إتمام عملية الدفع وهي : التحويل النقدي ، الشيك ، الكمبيالة و السند الاذني ، الدفع الالكتروني " كما تعرف على أنها " هي تلك الأداة التي تحظى بالقبول العام، وتلعب دورا هاما في تسهيل تبادل السلع والخدمات، وكذالك تسديد الديون والالتزامات ، وقد كانت هذه الوسيلة تتمثل في النقود القانونية ، لكن مع تطور الزمن وجدت وسائل أخرى مثل الازراق التجارية ، وبعض أنواع السندات"[2]

2- أنواع وسائل الدفع التقليدية: هناك عديد من الوسائل نذكر منها في مايلي :

1.2 الشيك le cheque : وهو اكثر الدفع انتشارا الى جانب النقود الورقية ، ويمثل أمرا مكتوبا على وثيقة من شخص يسمى الساحب (وهو صاحب الحساب) الى شخص يسمى المسحوب عليه (وهو شخص

[1] الجريدة الرسمية ،للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،الامر 03/11 المتعلق بالنقد والقرض ،العدد 52 ،الصادرة بتاريخ 27/08/2003 ،الجزائر ،ص11.

[2] نور الدين حامد (الدفع الالكتروني في التجارة الخارجية الالكترونية –إشارة الى حالة الجزائر–) ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول : عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكتروني،2021/04/22–عرض تجارب دولية– ،جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر ص 03 .

معنوي يتمثل في البنك) ، بدفع مبلغ من المال فورا ، او عند الاطلاع الى شخص ثالث يسمى المستفيد شخصا معروفا أي مكتوبا اسمه في الشيك ،و قد يكون غير معروف اذا كان الشيك محرر لحامله.[1]

2.2 السند لأمر : هو أصلا ورقة تجارية تحرر بين شخصين للإثبات ذمة مالية واحدة فهذا السند هو عبارة عن وثيقة يتعهد بواسطتها شخص معين بدفع مبلغ مالي معين لشخص اخر في تاريخ لاحق هو تاريخ الاستحقاق .

3.2 السفتجة والكمبيالة :السفتجة مثلها في ذالك مثل السند لأمر فهي عبارة عن ورقة تجارية ولكنها تختلف عنها في بعض الأمور الأساسية فهي تظهر ثلاثة اشخاص في ان واحد وتسمح بإثبات قيمتين ماليتين في نفس الوقت وهي من جهة أخرى عبارة عن امر بالدفع لصالح شخص معين ومن هذه النقطة بالذات يمكنها ان تتحول الى وسيلة دفع .

4.2النقود : تعتبر النقود وسيلة دفع تامة السيولة وهي الأكثر استعمالا من بين كل وسائل الدفع ويمكن تعريفها من حيث وظائفها على أنها شيء يستخدم كوسيط للتبادل كمعيار للقيمة .[2]

5.2 الحساب :يمكن تعريف الحساب على انه بمقتضاه يلتزم شخصان بتحويل الحقوق و الديون الناشئة عن العمليات الاصلية التي تتم بينهما الى قيود في الحساب تتقاص فيما بينها بحيث يكون الرصيد النهائي عند اقفال حساب وحده دينا مستحق الأداء .

6.2 سند الرهن : هو أيضا ورقة تجارية يمكن استعماله في التداول اذا أراد مجتمع تجار ذالك. وهو سند لامر مضمون بكمية من السلع محفوظة في مخزن عمومي .

7.2 سند الصندوق :يعرف سند الصندوق بانه التزام مكتوب من طرف البنك او مؤسسة يدفع المبلغ المذكور في السند (هو مبلغ القرض) في تاريخ معين هو تاريخ الاستحقاق . وقد يكون هذا السند محرر باسم شخص او لأمر ، او لحامل السند .

8.2 السندات العمومية قصيرة الاجل:تلجأ الخزينة الى اصدار سندات قصيرة الاجل لتمويل احتياجات السلطات العمومية فيما يخص نفقاتها التجارية . وذالك عندما يتأخر تحصيل الإيرادات الضريبية نظرا لطابعها

---

[1] سليمان ناصر ، التقنيات البنكية وعمليات الائتمان ، الطبعة الأولى ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ورقلة ،2012 ،ص 37-38 .

[2] بن عزة محمد امين، (واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الالكتروني دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADER) ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول : عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية ، 2021/03/09-عرض تجارب دولية- ، جامعة دكتور مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائرص 03

المتقطع في الزمن، وعدم قدرة على الانتظار لاستعجالية النفقات. ويتم تداول هذه السندات من يد الى يد واستعمالها في التبادل وضمان القروض عندما تكون محررة لحاملها، أي سندات غير اسمية.

9.2 الدفع عن طريق التحويل :التحويل هو ابسط العمليات التجارية ، فالبنك يتوسط من خلال تنفيذها بين الطرفين (المحول و المحول اليه) ويقوم بتوصيل مبلغ من المال اودعه شخص في فرع البنك ، او مراسله (أي بنك اخر) في المكان المحول اليه ، ويتميز بسهولة استخدامه ، سرعة الدفع ، الامن ، قلة التكلفة.[1]

المطلب الثالث : أساسيات حول وسائل الدفع الالكتروني :

أولا : تعريف وسائل الدفع الالكتروني وأهميتها :

1- **تعريف نظام الدفع الالكتروني** : على أنه " عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة او خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام جهاز الكومبيوتر ، او ارسال البيانات عبر خط تلفوني او شبكة ما او أي طريقة لإرسال البيانات" [2] . ويعرف أيضا "بانها النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الالكترونية من التبادل المالي الكترونيا بدلا من استخدام النقود المعدنية او الورقية او الشيكات الورقية ، حيث يقوم البائعون عن طريق الانترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة امنة للحصول على أثمان منتجاتهم من زبائن" .[3]وكما عرفها البنك المركزي الأوربي : " انها كل عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة الكترونية " [4]

اذن فنظام الدفع الإلكتروني هو عبارة عن : "مجموعة من الأجزاء المترابطة والمتكاملة تتفاعل مع بعضها من أجل إتمام المعاملات عن طريق تسهيل عملية الدفع الكترونيا [5]"

---

[1] لوصيف عمار ، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة الى التجربة الجزائرية ، رسالة ماجيستير ، قسم العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري، قسنطينة ، 2009/2008 ، ص 22

[2] نوري منير ، التجارة الالكترونية والتسويق الالكتروني ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر،2014 ،ص211.

[3] أيمن أحمد محمد شاهين ، مقومات العمل المصرفي الالكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين ، رسالةماجستير ، قسم المحاسبة والتمويل ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية – فلسطين ،2013 ، ص 16 .

[4] محرز نور الدين ، نظام الدفع الالكتروني ودوره في تفعيل التجارة الخارجية الالكترونية –إشارة الى حالة الجزائر–، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول : عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية،2021/04/10،عرض تجارب دولية–،سوق أهراس،الجزائر، ص14.

[5] منصور ناصر الراجي واخرون، أثر استخدام نظم الدفع الالكتروني على أداء البنوك الاردنية –دراسة ميدانية لبعض البنوك المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية–، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول : عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر ، ص 06 .

2 –تعريف وسيلة الدفع الالكترونية :" هي وسيلة لتحويل الأموال وفق تقنية الكرتونية مما يسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة وبأقل التكاليف الممكنة[1]." وتعرف أيضا على أنها " الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد ، عبر الشبكات العمومية للاتصالات "[2]

أهمية وسائل الدفع الالكتروني :

إن اتساع نطاق التجارة الإلكترونية يسمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الإلكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة بديلة كالشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية. لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي تتم عبر شبكة الإنترنيت حيث تتوارى المعاملات الورقية. من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الإلكترونية، لهذا يتم الدفع إلكترونيا [3]

ثانيا : أهداف وسائل الدفع الالكتروني وخصائصها

1 –اهداف وسائل الدفع الالكتروني :

قد جاءت أهداف هذا النظام لتقضي على مساوئ نظام الدفع الكلاسيكي التي عانت منه المنظومة البنكية والمتمثلة فيما يلي : [4]

- تخفيض مدة التحصيل للقيم المالية (شيك ، أمر بالتحويل ، ورقة تجارية ....الخ) ، في مدة زمنية لا تتعدى ثلاثة أيام على الأكثر.
- تأمين المبادلات بين شبكة البنوك ، بمعنى وضع اطار أمني تام لكل المبادلات البنكية التي أصبحت تتم عبر شبكة اتصال الكترونية ، عكس نظام السابق الذي كان يتعامل بطرق تقليدية كالطرود البريدية ، وهذه الطرق غير مؤمنة لهذه التبادلات .
- تبسيط الإجراءات مع تخفيض الاخطار والاخطاء، بمعنى الغاء الإجراءات في تنفيذ جميع العمليات الحسابية لتحصيل وسائل الدفع .

---

[1] هارون العشي واخرون، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة، مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية، جامعة باتنة ، الجزائر ، العدد03 ،2018/12/30 ، ص07 .

[2] عروه محاد ، واقع وسائل وأنظمة الدفع الالكترونية في النظام البنكي الجزائري، جامعة محمد بوضياف، المسيلة –الجزائر–، 2017/12/15 ،ص 02

[3] السعيد بريكة ، تحديات وسائل الدفع الالكتروني دراسة استطلاعية من وجهة نطر الموظفين بالوكالات البنكية لأم البواقي ،مجلة البحوث الاقتصادية والمالية ،جامعة ام البواقي ،العدد الثاني ، ام البواقي ديسمبر2014 ،ص05.

[4] بصيري محفوظ ،نظام الدفع الالكتروني الجزائري كألية لتطوير وسائل الدفع الجديدة ، مجلة دراسات والأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة البويرة ، الجزائر ،العدد4 ،أكتوبر 2019، ص 63 .

❖ تحسين سير خزينة البنك وكذالك خزينة المؤسسات بما فيها حسابات الافراد، وهذا عن طريق دفع الأموال في حساباتهم في مدة زمنية قصيرة .

2- خصائص وسائل الدفع الالكتروني :

تتميز وسائل الدفع بالخصائص الآتية :[1]

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

يتم الدفع الإلكتروني باستخدام النقود الإلكترونية وهي وحدات نقدية عادية كل ما هناك أنها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونيا؛ –يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد ويتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

➢ الأول: من خلال نقود متخصصة سلفا لهذا الغرض، بحيث يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما؛

➢ الثاني : من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقة قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك . تتطلب توفير أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير فيما بينهم؛ يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات،شبكة خاصة و يقتصرالاتصال بها على أطراف التعاقد و يفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية و مالية مسبقة بينهم، وشبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة

المطلب الرابع :أنواع وسائل الدفع الالكتروني

تعددت وسائل الدفع الالكترونية واتخذت أشكالا تتلاءم مع متطلبات التجارة الالكترونية ، وكذالك طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت، وكانت بدايتها بظهور البطاقات البنكية والتي طورت فيما بعد من البطاقة ذات الشريط المغناطيسي الى البطاقة ذات الخلية الالكترونية ، كما ظهرت وسائل دفع الكترونية أخرى وفيما يلي تفصيلها : [2]

[1] السعيد بريكة ،مرجع سبق ذكره،ص06 .

[2] عريوةمحاد ، مرجع سبق ذكره ، ص141.

1. البطاقة البنكية: تعرف البطاقة البنكية على انها بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية، يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حملهم للنقود ، شكلها مستطيلي ، تحمل اسم الجهة المصدرة لها ، شعارها ،وتوقيع حاملها ، وبشكل بارز على وجه الخصوص رقمها واسم حاملها ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيتها .

تستخدم هذه البطاقات في السحب النقدي من الات الصرف الالي (ATM) ،وفي شراء السلع والحصول عل الخدمات .حيث تعطي لحاملها قدرا كبيرا من المرونة في السداد ، وقدر أكبر من الأمان وتكلفة اقل في إتمام العمليات ، وهناك عدة أنواع من هذه البطاقات نذكر أهمها فيما يلي :

- بطاقة السحب الالي : بمقتضاها يمكن للعميل سحب مبالغ نقديو من حسابه بحد أقصى محدد مسبقا ويتم إصدارها نت جانب البنك لتمكين العميل من صرف امواله حتى في أوقات غلق البنك.
- بطاقة الشيكات : يتعهد فيها البنك او الجهة المصدر للبطاقة بسداد الشيكات التي يحررها العميل بشروط معينة ، والتي تحوي اسم العميل ، وتوقيعه ، ورقم حسابه ، والحد الأقصى الذي يتعهد البنك الوفاء به ، لذا تعد نوعا ما من أنواع الضمان الصادر في ورقة مستقلة.[1]
- بطاقة الدفع : (Debitcards) وهي تلك البطاقات التي تعتمد على وجود ارصدة قائمة وفعلية للعميل وذالك لمقابلة أي سحب يظهر للعميل صاحب البطاقة ، وقد أثبت تلك البطاقات سهولة ويسر في التعامل وبل وجعلت العملاء يقدمون على إيداع نقودهم في تلك البنوك لأنها أي تلك البطاقات تضمن الحفاظ على النقود علاوة على سهولة سحبه دون عناء في أي لحظة دون تكبد عناء حمله ومخاطر ذالك .
- بطاقات الصرف البنكي(Charge cards) : في تلك البطاقات يشترط على العميل ان يقوم بسداد ما سحبه بموجب هذه البطاقة الى البنك المسحوب منه هذا المبلغ في فترة لا تتجاوز شهر من تاريخ السحب ذالك لان فترة الائتمان في البطاقة لا يتجاوز شهر .

ومن الجدير بالذكر الى ان تلك النوع من البطاقات غير منتشر في المنطقة العربية ولكن هذه البطاقة لها شأن كبير في التعامل في الولايات المتحدة الامريكية والاتحاد الأوربي .[2]

- بطاقة الدفع: تعتمد هذه البطاقة على توفير الرصيد فعليا للعميل لدى البنك ، ليخول حاملها بسداد السلع والخدمات . عن طريق التحويل من حسابه الى حساب التاجر المتعامل .
- بطاقة الانترنت: أصدرت شركتي ماستر كارد وفيزا كارد بطاقة خاصة بالتسوق عبر الانترنت.

---

[1] براق عبد الله مطر ، النظام القانوني لبطاقات الدفع الالكتروني ، مجلة جامعة الانبار العلوم القانونية والسياسية ، عدد السابع ،فلوجة(العراق) ، ص 318

[2] أمير فرج يوسف ، التجارة الالكترونية ،دار المطبوعات الجامعية ،الجزائر،2012/01/01 ، ص 48-49 .

من خلال فتح العميل حساب خاص في ماستر كارد على احد مواقع شبكة الانترنت، فيسجل ضمن عملاء الموقع ومنه إمكانية شراء أي سلعة او خدمة من أي موقع من شبكة الانترنت يقبل التعامل ببطاقات ماستر كارد ، وقد تم تطوير هذه الخدمة خصيصا للعملاء الذين لا يرغبون في التعامل ببطاقات الائتمان الخاصة بهم ، ومن خصائص هذه البطاقة ما يلي :[1]

- لا تستخدم في عملية الشراء العادي ، وانما يقتص استخدامها على الشراء او التسوق عبر الانترنت
- هذه النوع من البطاقات محددة بمبلغ محدد ، للتقليل من مخاطر استخدام البطاقة دون اذن صاحبها

بطاقة الائتمان : تعرف بطاقات الائتمان طبقا لوظيفتها على أنّها أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات مقبولة على نطاق واسع محليا ودولياّ لدى الأفراد والتجار والبنوك ، كبديل عن النقود لدفع قيمة السلع والخدماتالمقدمة لحامل البطاقة مقابل توقيعه للتاجر على إيصال بقيمة التزامه الناشئ عن شرائه للسلعة أو الحصول على الخدمة، على أن يقوم التاجر بتحصيل قيمته من البنك المصدر للبطاقة الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة للدفع.[2]

1- النقود الالكترونية: قد عرف الإرشاد الأوربي رقم 200/46 الصادر في 2000/9/18م النقود الإلكترونية بأنها : قيمة نقدية منتجة من المصدر ، وتحتوي النقود الالكترونية على الخصائص التالية : إنها تخزن على وسيط الكتروني وتمثل إيداعا ماليا بحيث لا تكون قيمتها اقل من القيمة المودعة وتكون مقبولة كوسيلة دفع ، من قبل الشركات المالية غير الشركة المصدرة ، ويمثلها من شركات العالمية شركة paypal وشركة cashU .[3]

2- الشيكات الالكترونية : تعريف الشيك الالكتروني هو المكافئ للشيك التقليدي فهو عبارة عن رسالة الكترونية موقعة توقيعا الكترونيا يرسلها مصدر الشيك الى المستفيد ليتم تحويل قيمة الشيك الى حساب المستفيد عن طريق احد المصارف الالكترونية التي تعمل عبر الانترنت . ويمكن تعريفه أيضا بانه : رسالة الكترونية موقعة وموثقة الكترونيا ،يتم تبادلها بين الساحب والمستفيد بوسائل الكترونية وبوساطة احد المصارف الالكترونية .[4]

---

[1] عريوةمحاد، مرجع سبق ذكره، ص 142.

[2] عمار روش خديجة ، بطاقات الائتمان في الجزائر –دراسة حالة فيزا للدفع المسبق بنك التنمية المحلية (BDL) –، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر ، ص 61.

[3] مثنى وعد الله يونس النعيمي ،البتكوين نظام الدفع الالكتروني (الند الند) وحكمه في الشريعة الإسلامية ، دار شبكة الالوكة ، فلسطين ، 1439هـ 2018م ، ص 07 .

[4] بسام الشيخ العشرة ، التجارة الالكترونية ، الجامعة الافتراضية سورية SVU ، 2018، ص 61 .

3- المحفظة الإلكترونية: هي وسيلة آمنة مشفرة وحديثة تسهل الدفع الإلكتروني حيث يقوم حاملها باستبدال قيمة معينة من النقود الكلاسيكية مقابل ما يساويها من النقود الإلكترونية وذلك على مستوى بنكه والتي على أساسها يتم شحن الرقاقة الالكترونية، حيث يمكن إعادة شحن هذه الرقاقة بنفس الطريقة بعد نفاذ هذه القيمة.

4- التحويل المالي الإلكتروني: هو عملية يتم بموجبها منح الصالحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونيا من حساب بنكي الى حساب بنكي آخر، أي ان عملية التحويل تتم الكترونيا عبر الهاتف اوأجهزة الكمبيوتر عوضا عن استخدام الأوراق.[1]

[1] هارون العشي ، مرجع سبق ذكره ، ص8 .

المبحث الثاني :الإطار العام للمؤسسة الاقتصادية

لقد شغلت المؤسسة حيزا أساسيا في نقابات وأعمال الاقتصاديين باعتبارها النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي وهي ايضا مكان لتجمع الأشخاص ويستخدمون فيه وسائل فكرية ومالية والغرض توزيع ونقل الخدمات والسلع على أساس أهداف محددة ومسطرة لتحقيق منافع اجتماعية وأرباح مالية .

المطلب الأول : ماهية المؤسسة الاقتصادية

أولا : نشأة المؤسسة الاقتصادية

إن المؤسسة الاقتصادية التي نراها اليوملم تظهر بشكلها الحالي بل ظهرت نتيجة لعدة عوامل وتغيرات وتطورات متواصلة التي شهدتها النظم الاقتصادية والاجتماعية، حيث مرت المؤسسة الاقتصادية بعدة تطورات وهي في المجمل عبارة عن مراحل متتابعة تكونت فيها المؤسسة الاقتصادية، حيث بدأت في شكل الإنتاج الأسري البسيط مرورا بالإنتاج المنزلي والحرفي ثم إلى الماتيفاكتورة، حيث تعتبر الوحدات الحرفية من بين المنعرجات الهامة في تاريخ المؤسسة، لنجد أن المؤسسة مرت بالعديد من المراحل كالتالي :[1]

1 – الإنتاج الأسري البسيط : لقد سادت الحياة البدائية منذ وجود الإنسان حتى اقتراب الانقلاب الصناعي في القرن 18 ، أين اعتمد على الفلاحة، أي زراعة الأرض وتربية المواشي لتلبية حاجاته الأساسية، مستعملا في ذلك أدوات بسيطة يقوم بنحتها وتحضيرها كبار الأسر، ويتم تبادلها بشكل محدود بين الأسر التي تصنع الأدوات البسيطة والأسر المستعملة ، كأن تقايض كمية من المنتجات الزراعية أو الماشية مقابل أدوات مستعملة في زراعة الأرض .ولعل من بين مميزات المجتمع البدائي التقليدي، سيطرة القطاعية في الريف، واستغلال الأسر كاملة في الفلاحة من طرف ملاك الأرض، لكن مع تزايد عدد السكان في القرى وتزايد الحاجات، و كذا تحرر العمال من الحقو ل الريفية واستقلاليتهم في ممارسة بعض الحرف كالنجارة ، الحدادة ،الدباغة ...، مما جعل هناك إمكانية تجمعهم في أماكن أو محلات لتكوين وحدات حرفية

2–ظهور الوحدات الحرفية : بعد أن تهيأت الظروف الممتثلة في تكوين تجمعات حضرية، وارتفاع الطلب نوعا ما على المنتوجات الحرفية، من ملابس وأدوات إنتاج ولوازم مختلفة، وظهور لأول مرة عمال دون عمل،

[1] ناصر دادي عدون، المؤسسة الاقتصادية موقعها في الاقتصاد وظائفها وتسييرها ، دار المحمدية العامة ، الجزائر،1998 ،ص37–51.

كل هذا أدى على تكوين محلات أو ورشات يتجمع فيها أصحاب الحرف المتشابهة من أجل إنتاج أشياء معينة تحت إشراف كبيرهم أو أقدمهم في الحر، على شكل أسري يغيب فيه الاستغلال أو القسوة، وهكذا فقد وجدت عدة ورشات حرفية: للنجارين ، الحدادين ...، تبيع بأسعار معقولة ومحددة دون تدخل أي وسيط تجاري، غير أنه في نهاية القرن السادس عشر، بدأت هذه الوحدات تضعف تدريجيا رغم أنها لم تختفي نهائيا.

3-النظام المنزلي للحرف : لقد أدى ظهور طبقة التجار الرأسماليين إلى استعمالهم لعدة طرق من أجل الحصول على المنتجات وبيعها في ظروف مرضية، ومن بين الطرق المستعملة بالإضافة إلى التعامل مع الحرفيين، تم الاتصال بالأسر التي تمتهن حرفة معينة في المنازل، وتمويلهم بالمواد من أجل إنتاجهم لسلع معينة، وبالتالي فقد أوجد التجار سوق للعمل خاصة بالأسر الريفية التي كانت على استعداد لزيادة دخلها بواسطة احتراف حرفة أخرى إلى جانب الزراعة، تمكنها من تغطية حاجاتها المتزايدة مع تطور الريف وتغير ظروف الحياة.

4- ظهور الماتيفاكتورة :إن ارتفاع طلب المجتمع الأوروبي نظرا لتطور الأذواق والمستوى الحضاري من جهة وارتفاع عدد السكان من جهة أخرى، وظهور الاكتشافات الجغرافية وما كان لها من أثر على تراكم الثروة والمواد الأولية، واكتشاف أسواق جديدة، أدى إلى زيادة ثراء طبقة التجار الرأسماليون الذين امتلكوا أدوات إنتاج يدوية وعملوا على جمع عدد من الحرفيين تحت سقف واحد من أجل أن يتمكنوا من مراقبتهم بشكل أكبر، ويتأكدوا من استخدام وسائل إنتاجهم بشكل أكثر استغلالا، ومن هنا ظهرت المصانع في شكلها الأولي.

5-المؤسسة الصناعية الآلية: بعد أن توفرت الأسباب من اكتشافات علمية موجهة نحو الإنتاج الصناعي واتساع السوق، ظهرت المؤسسات الآلية الأولى التي كانت فيها وسائل العمل آلية، بعد أن كانت في الماتيفاكتورة يدوية.

6-التكتلات والشركات المتعددة الجنسيات: نتيجة التطور الكبير وزيادة الإنتاج الصناعي والزراعي في مؤسسات البلدان الغربية (أوروبا و الولايات المتحدة الأمريكية)، كانت هناك ضرورة لهذه المؤسسات لإتباع عدة استراتيجيات تكتل فيما بينها للتغلب على المنافسة، و كذا إنشاء فروع في أكثر من بلد خارجي، وهي ما تدعى بالشركات المتعددة الجنسيات.

ومن خلال هذه المراحل يتضح لنا أن المؤسسة الإقتصادية لم تظهر بشكل واحد بل ظهرت بأنواع مختلفة كل منها ذا أهمية واسعة.

ثانيا / مفهوم المؤسسة الاقتصادية

للمؤسسة الاقتصادية عدة تعاريف منها :[1]

المؤسسة هي مفهوم ذو طبيعة معقدة ، تتميز بالشمولية ويمكن النظرإليها من جوانب متعددة ، لقد تعددت التعاريف المؤسسة الاقتصادية ، وذالك حسب اختلاف وجهات نظر المفكرين ، وكل منها يرتكز على جانب من الجوانب ، والاختيار بين تلك التعاريف يتوقف على الغرض من استعمالها والاهمية التي تعطى لكل جانب (المؤسسة بصفتها عون اقتصادي ، المؤسسة منظمة اجتماعية ، المؤسسة كنظام).

كما تعتبر المؤسسة الاقتصادية مجموع عناصر الإنتاج البشرية والمادية والمالية التي تستخدم وتنظم وتسير بهدف انتاج سلعة او خدمات موجهة للبيع ، وهذا بكيفية فعالة تضمنها اليات مراقبة التسيير (كتسيير الموازنات ، المحاسبة التحليلية ، لوحة القيادة).

وتعرف كذالك ان المؤسسة الاقتصادية هي مجموعة متدرجة من الموارد البشرية ، توجد ضمن تنظيم اقتصادي تقوم بوظائف عديدة ، كالإدارة ،والإنتاج على سبيل المثال لا الحصر ، باستعمال وسائل فكرية ومادية وتنظيمية ، لإيصال المنتوج سواء كان سلعة او خدمة الى المستهلك بغرض تخفيض الربح والمنفعة الاجتماعية في ان واحد وفقا لإجراءات قانونية محددة .[2]

المطلب الثاني :خصائص المؤسسة الاقتصادية وأهدافها

أولا : خصائص المؤسسة الاقتصادية

تتميز المؤسسة بعدة خصائص منها : [3]

- ✓ أنها وحدة إنتاجية
- ✓ مركز قرار اقتصادي
- ✓ مسؤولة ماليا عن نشاطها
- ✓ تنشط في اطار السوق
- ✓ هدف نشاطها تحقيق الربح

---

[1] هودة صلطان قدوري وآخرون ، دورة حياة المؤسسة الاقتصادية وأثرها على استخدام نظام التكاليف على أساس الأنشطة – ABC – ، ، ورقة بحثية منشورة ،جامعة سعيدة ، ص 55 .

[2] لقصير رزيقة ، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية ودراسة ميدانية بمؤسسة الأملاح بقسنطينة ، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، قسم علوم الأعلام ولاتصال ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ،جامعة متنوري بقسنطينة، 2006-2007 ، ص 118.

[3] نوري منير ، تسيير الموارد البشرية ، الطبعة الثانية ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر، 2014، ص 19 .

- ✓ وحدة اجتماعية
- ✓ كما تلعب المؤسسة دورين احداهما اقتصادي، والأخر اجتماعي ، الأول يكون اتجاه ملاكها وعمالها ومستهلكيها ، اما ثاني فيكون على الصعيد الاجتماعي ، ويذكر فيه على الخصوص : أنها مصدر للأبداع التقني الذي يعتبر شرطا لتطور الحضارة .
- ✓ كما تلعب المؤسسة من جهة أخرى دورا هاما في التربية عن طريق تكوين العمال ،حيث يؤدي ذالك الى تحسين وتجديد معلوماتهم وتنمية خبراتهم .

ثانيا: اهداف المؤسسة الاقتصادية

ان المؤسسة الاقتصادية مهما كان شكلها وحجمها او طبيعة نشاطها فإنهاتنشأ لغرض تحقيق غاية معينة او هدف رئيسي، يتم تحقيقه عبر جملة من الأهداف الفرعية التي تصب في مسار الهدف الرئيسي.

حيث نجد أن المؤسسة على المدى البعيد تسعى الى تحقيق الاستعمال العقلاني للموارد الاقتصادية المتاحة (المادية، البشرية، المالية، والتقنية) خلال ممارستها للنشاط الذي تتخصص به ، في محاولة الى تحقيق التراكم وخلق الثروات ، اما على المدى المتوسط والقصير فان المؤسسة تحاول ان تنتج منتجاتها بالكمية والنوعية التي تشبع رغبات المستهلك وتدفعها لزيادة الطلب على منتجاتها وخدماتها ، وتوسيع حصتها في السوق الذي تعمل فيه ، مما يؤدي الى زيادة رقم اعمالها وحجم أرباحها وتحقيق معدل الربحية المطلوب .[1]

ولدي المؤسسة الاقتصادية أهداف اجتماعية تتمثل في : [2]

- ○ ضمان مستوى مقبول من الأجور : يعتبر العمال في المؤسسة من بين المستفيدين الأوائل من نشاطها حيث يتقاضون أجور مقابل عملهم وجهودهم المقدمة ، والاجر بالنسبة للموظف هو مورد له لتلبية احتياجاته اليومية .
- ○ تحسين مستوى معيشة العمال : ان التطور السريع الذي تشهده المجتمعات في الميدان التكنولوجي ، يجعل العمال اكثر حاجة الى تلبية رغباتهم المتزايدة باستمرار .
- ○ الدعوة الى تنظيم وتماسك العمال : حيث تتوفر داخل المؤسسة علاقات مهنية واجتماعية بين الأشخاص ، قد تختلف مستوياتهم العلمية وانتماءاتهم الاجتماعية والسياسية ، والدعوة للتفاهم والتماسك هو من بين الوسائل الرئيسية لضمان استمرارية نشاط المؤسسة وتحقيق أهدافها .

---

[1] خالص صافي الصالح ، رقابة في تسيير مؤسسة في ظل اقتصاد السوق ، طبعة الثانية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، البليدة ، 2010 ، ص 19-20 .

[2] ناصر دادي عدون واخرون ، مراقبة التسيير والأداء في المؤسسة ا لاقتصادية ، طبعة الثانية ، دار المحمدية العلمة ، الجزائر ، ص 97-99 .

أهداف المؤسسةالتكنولوجية: تطوير الوسائل والطرق الإنتاجية علميا ،مما يؤدي الى التأثير على الإنتاج ورفع المردودية الإنتاجية فيها .

المطلب الثالث :تصنيفات المؤسسة الاقتصادية

يمكن تصنيف المؤسسة وفق ثلاثة معايير أساسية : [1]

- ❖ المعيار الاقتصادي
- ❖ المعيار القانوني
- ❖ معيار ملكية راس المال

1- تصنيف المؤسسات حسب المعيار الاقتصادي :

يمكن أن نعتمد لتصنيف المؤسسات وفق المعيار الاقتصادي معيارين فرعين هما:

- ✓ معيار النشاط
- ✓ معيا الحجم

1- تصنيف المؤسسات حسب طبيعة النشاط :

- المؤسسات الصناعية :وهي العاملة في مجال الصناعة ، ويمكن ان نجد لها تقسيما فرعيا مثل مؤسسات الصناعة الثقيلة والاستخراجية (مؤسسات الحديد والصلب مثلا) ، مؤسسات التحويلية او الخفيفة (مؤسسات النسيج مثلا) .
- المؤسسات الفلاحية :وهي تهتم بزيادة إنتاجية الأرض واستصلاحها ، وهي تهتم بثلاثة أنواع من الأنشطة : الإنتاج الحيواني والنباتي والسمكي .
- المؤسسات الخدماتية : و هي التي تهتم بأنشطة الخدمات المختلفة كالتجارة والاعلام الالي ....

2- تصنيف المؤسسات حسب الحجم : يمكن قياس حجم المؤسسة بطرق مختلفة : بعدد العمال ، برقم الاعمال ، بالقيمة المضافة ، بالارباح المحققة ،بقيمة التجهيزات الإنتاجية ...الا ان الغالب : هو استعمال : عدد العمال رقم العمال ، والقيمة المضافة .

- رقم الاعمال يعطينا فكرة عن حجم وأهمية المعاملات (الصفقات) التي تنجزها المؤسسة مع زبائنها .
- القيمة المضافة تعتبر المقياس الأمثل لأهمية المؤسسة والأكثر تعبيرا عن رقم الاعمال ، ولكن الواقع يبرر صعوبة تطبيق هذا المعيار .

[1] أمينة مخلفي ، اقتصاد وتسيير المؤسسة ،محاضرات حول اقتصاد وتسيير مؤسسة، قسم علوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، ص 5-6 .

- عدد العمال اذن يبقى المعيار الابسط لتصنيف المؤسسات حسب الحجم ، ووفقه يمكن ان نميز بين:

✓ المؤسسات المصغرة TPE (Très Petites Entreprises): وهي التي تحتوي اقل من 10 عمال

✓ المؤسسات الصغيرة PE (Petites Entreprises) : وهي التي تضم من 10 الى 49 عامل.

✓ المؤسسات المتوسطة ME(Moyennes Entreprises) : وهي التي تضم من 50 الى 250 عامل.

2-تصنيف حسب المعيار القانوني :

علىهذا الاساس يتم تصنيف المؤسسات الى عمومية وخاصة :[1]

أ- المؤسسات العمومية : بالنسبة لهذا النوع من المؤسسات يكون الرأسمال مملوكا لمجموعة عمومية متمثلة في الدولة او الجماعات المحلية ، كما ان سلطة القرار ترجع اليها . كما ان الدولة الو الجماعات المحلية تستطيع ان تملك كل رأس المال (100%) كما في الاقتصاد الجزائري يمكن التمييز بين 3 أنواع من المؤسسات العمومية وهي :

- المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري (EPIC) : وهي تتمتع بالشخصية القانونية وتنشط في ميدان خاص لا تسود فيه المنافسة (احتكار مطلق) مع تميزها بوجود طاقة إنتاجية موحدة مثل (SONELGAZ) وتقدم هذه المؤسسات منتجا للسوق كما تؤدي خدمة عمومية وهي تحاول الان تطبيق أسعار تتماشى مع تكاليفها مع استفادتها من مساعدات مالية من الدولة نظرا لدورها تقديم خدمة عمومية .
- المؤسسات العمومية الاقتصادية (EPE) : وهي مؤسسات يقارب عددها 400 تتمتع بالاستقلالية ، تنظمها وتسييرها يكون بواسطة مجلس إدارة ، وتتميز بالمنافسة فيما بينها ، وكذالك بالحرية في تسيير أموالها مثل المؤسسة الوطنية لصناعات الكهرومنزلية (ENIEM) .
- المؤسسات العمومية المحلية :تمثل كل المؤسسات التي تنشط على مستوى محلي ، ونجدها غالبا في قطاع الخدمات ، أغلب هذه المؤسسات حل او في طريق الحل .

ب- المؤسسات الخاصة :يتفرع هذا النوع الى مؤسسات افراد ومؤسسات جماعية

1- المؤسسات الفردية: وهي ملك لشخص واحد يعتبر رب العمل وهو صاحب رأسمال المال وقد يكون مسير للمؤسسة وهذه المؤسسة تتداخل فيها الشخصية القانونية وشخصية صاحب رأس المال وتضم التجار

[1] خليفي عيسى ، اقتصاد مؤسسة ، مكتبة المنار ،بسكرة ،الجزائر، ص 7-8.

الصغار وأصحاب المهن الحرة ، وميدانها الفلاحة والحرف كما ان القطاعات الصناعية والتجارية معنية لهذا النوع.

2- المؤسسات الجماعية: وتتفرع الى شركات اشخاص، وشركات ذات مسؤولية المحدودة وشركات الأموال

✓ شركات الأشخاص: وهي شركات تضم عدد من المؤسسات الفردية بحيث يكون رأسمالها أكبر وتمثل مكانة في السوق أكبر.

✓ شركات ذات مسؤولية المحدودة: وتتميز هذه الشركةبمحدودية مسؤولية الشريك بقدر حصته والتي تكون متساوية وغير قابلة للتداول وراس مالها محدود وشركائها محدودين .

✓ شركات المساهمة (الأموال) : وتتكون من مجموعة مساهمين في رأسمالها عن طريق الأسهم التي تكون قيمتها متساوية وقابلة للتداول ، يتحمل المساهم الخسارة بقدر رأسماله (مسؤولية محدودة بمقدار السهم).

3- **تصنيف المؤسسات حسب ملكية رأس المال :** [1]

3-1 المؤسسات الخاصة : وهي التي تعود ملكيتها لخواص يملكون حق اتخاذ القرار ، ويمكن تقسيمها الى شركات أشخاص ، شركات أموال .....

2 -3 المؤسسات العمومية : وهي التي تعود ملكيتها للدولة ، وتعتبر هذه صاحبة القرارفيها .حيث يخضع ميسرو المؤسسات العمومية لرقابة الدولة وهم المسؤولين عن أعمالهم تجاهها وفقا لقوانين العامة السارية المفعول .

3-3 المؤسسات المختلطة : وهي التي تعود ملكيتها بصفة مشتركة للقطاع العام والقطاع الخاص.

المطلب الرابع : وظائف المؤسسة الاقتصادية والمحيط الداخلي والخارجي للمؤسسة :

أولا -وظائف المؤسسة الاقتصادية : [2]

لقد ظهر مفهوم الوظيفة في بدايات في عمل فايول الذي حدد عددا من الوظائف في المؤسسة ووضع لكل منهما أهدافا وكيفية حركتها ، والوظيفة هي مجموع ما يكلف به الفرد من مهام وأعمال في اطار مسؤولياته

[1] أمينة مخلفي ، مرجع سبق ذكره ، ص10.

[2] رباب أقطي ، التكوين الجامعي وعلاقته بكفاءة الاطار في المؤسسة الاقتصادية ،رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير ، قسم علوم الاجتماع والديموغرافيا ،كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية ، جامعة الحاج الأخضر ،باتنة ،2008-2009 ، ص 52-53 .

والسلطات المعطاة في منصبه وهذا المفهوم يتم تحديده من خلال تحليل ودراسة المناصب ووظائفها بمختلف المستويات بالمؤسسة في اطار التنظيم وكذالك اطار الهيكل البشري للمؤسسة ، والوظيفة بهذا المعنى تتحدد بالعديد من العوامل التقنية والمالية والتنظيمية .

أما الوظيفة بمعنى ثان فيتحدد عند تجميع عدد من المهام والمناصب تؤدي دورا معينا ومنفصلا الى حد ما عن باقي الأدوار في المؤسسة ، كما قسم فايول وظائف المؤسسة الى :

الوظيفة التقنية:كإنتاج ، تصنيع ، تحويل .

الوظيفة التجارية : شراء، بيع ،تبادل .

الوظيفة المالية : البحث عن الأموال وتسييرها .

وظيفة الأمن : حماية الممتلكات والأشخاص

وظيفة المحاسبة : جرد ، ميزانية ، احصائيات ... الخ .

الوظيفة الإدارية : التنبؤ ، تنظيم ، قيادة ، تنسيق ، مراقبة ...الخ .

ثانيا – المحيط الداخلي والخارجي القريب للمؤسسة :

1- تعريف محيط المؤسسة : المحيط ونقصد به الحيز الذي يعبر عن الظروف المعنوية والواقع المادي والطبيعة القانونية المحيطة بالمؤسسة ، والمحيط يشكل مناخ الاستثماري الذي تنشط فيه المؤسسة ، ويمكن تقسيم محيط الى ثلاث مسويات : [1]

- ✓ المحيط الداخلي للمؤسسة .
- ✓ المحيط الخارجي القريب من المؤسسة .
- ✓ المحيط الخارجي البعيد من المؤسسة .

وتتفاعل المؤسسة مع محيطها تأثيرا وتأثرا ، فهي تسعى الى أن يكون محيطها الداخلي مضبوطا ويستجيب لأهداف وغيات المؤسسة ، كما تعمل المؤسسة الاستفادة من الفرص التي يتيحها المحيط الخارجي .

2- المكونات المحيط الداخلي للمؤسسة : يتكون المحيط الداخلي للمؤسسة من اهداف وغايات المؤسسة المرسومة في الخطة الاستراتيجية العامة وكذا الخطط التنفيذية لتحقيق تلك الأهداف ، ويضطلع بهذه المهمة ، الإدارة العليا(القيادة).

كما يضم المحيط الداخلي التنظيم الإداري الخاص بالمؤسسة وهيكلها التنظيمي ، وكذا عناصر الإنتاج الأخرى ، من موارد بشرية مسيرة ومنفذة ضمن هيكل متميز وواضح ، وعادة مايكون هذا المحيط من اسهل

[1] فوزي محيريق بن الجيلاني ، مدخل لاقتصاد مؤسسة ، مطبعة الرمال ، الوادي–الجزائر–،2020، ص107-113 .

المستويات لأنه يسهل التحكم فيه ، لكن نشير الى ان أي خلل في جزء من أجزاء المحيط الداخلي سيظهر تأثيره جليا ومباشرة في أداء المؤسسة .

3- المحيط الخارجي القريب : ونقصد به ذالك المحيط خارج المؤسسة الذي تتعامل به المؤسسة بانتظام خلال القيام بمهامها الدورية ، ويتكون المحيط الخارجي القريب من اربه عناصر أساسية وهي : **السوق** (وهو ذالك الحيز المادي والمعنوي الذي يلتقي فيه البائع والمشتري (المنتج والمستهلك) ، اللذان يمثلان : العرض والطلب) ، **وسائل النقل** (هي كل ما تحتاجه المؤسسة ليضمن تحقيق عملية نقل وتوزيع المنتجات وكذا توريد كل عناصر الإنتاج) ، **وسائل الاتصال** (فتوفر وسائل الاتصال تمكن المؤسسة من إيصال المعلومات للأسواق وكذا تجميعها) ، **الإدارات والهيئات الوصية** (ان المؤسسة مهما كان نوعها وطبيعة نشاطها فانها مرتبطة بهيئات أخرى عادة ماتكون حكومية ويتمثل دورها في ضبط قطاع العمال وتشريع القوانين الخاصة بالمؤسسة وانشائها الى تحديد طريقة عملها)

4- المحيط الخارجي البعيد للمؤسسة :وتختصر هذا الجزء من المحيط او البيئة كجزء من نظام تفاعل المؤسسة وفقا لنموذج" IPEMER" ويحتوي هذا النموذج على :

مدخلات (Intrants)، الطريقة (Procédé)، مخرجات (Extrants) ، المهمة (Mission) ، البيئة (Environnement) ، التغذية العكسية (Rétroaction) .

ان هذا النموذج يجعل من عنصر البيئة جزءا هاما من عناصر المؤسسة ومكوناتها اذا نظرنا للمؤسسة كنظام تتفاعل اجزاؤه الواحد مع الاخر ، وتقسم البيئة الى ثمانية اقسام رئيسية تضم أجزاء المحيط الخارجي البعيد للمؤسسة وهي " PLESCETE " :

1- الجانب السياسي والقانوني (Légal et Politique).

2- الجانب الاقتصادي (Economique) .

3- الجانب الاجتماعي والثقافي (Social et Culturel) .

4- الجانب التكنولوجي والايكولوجي (Technologies et Ecologies).

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات والبحوث المتعلقة بموضوع الدراسة بعضها عربية والأخرى اجنبية ، تم ترتيبها حسب التسلسل الزمني من الاقدم الى الاحدث ، ولعل أهمها على سبيل الذكر لا الحصر مايلي :

المطلب الأول:الدارسات العربية والأجنبية التي تناولت الدفع الالكتروني

أولا:الدراسات العربية

1- دراسة لوصيف عمار (2008-2009) بعنوان دراسة استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة الى التجربة الجزائرية رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير ، قسم علوم الاقتصادية

هدفت الدراسة بشكل أساسي للبحث يتمثل في محاولة تطوير نظام المدفوعات الجزائري الحالي للوفاء بمتطلبات العملاء. وذالك في ظل الإصلاحات الاقتصادية والاجتماعية ويمكن تحقيق هذا الهدف الرئيسي من خلال الأهداف الفرعية الاتية:

- محاولة تقييم وسائل الحديثة لإمكانية مقارنتها مع تلك التقليدية.
- محاولة معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري لتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع.

اتبع الباحث المنهج الاستقرائي، كما تخللت الدراسة استعراض وصفي لوسائل الدفع من بداية ظهورالنقود الى تطور أشكالها وظهور وسائل الدفع الالكترونية ، وكان من أهم نتائجها تسبب ظهور وسائل الدفع الالكترونية في انحفاض محسوس لاستخدام وسائل الدفع التقليدية ، حيث سمح ذالك باختصار الوقت والتقليل من الافراط في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصصا لها ، لكن ظهورها لم يؤدي الى اختفاء وسائل الدفع التقليدية .

ان ظهور وسائل الدفع الالكترونية شجع على قيام خدمات مصرفية الكترونية تتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة والفعالية التي يوفرها لها .

2- دراسة زوهيرزواش(2010-2011) بعنوان دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير ، قسم العلوم الاقتصادية

هدفت الدراسة الى محاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة لا مكانية مقارنتها بوسائل الدفع التقليدية ومحاولة رصد التجربة الجزائرية في مجال وسائل الدفع ومعرفة الحدود التي وصلت اليها ومعرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية ، من التطورات الحاصلة في مجال المصرفي واهم العراقيل التي تواجهها لا يجاد الحلول ، حيث ركز

الباحث على اختيار العينة من مجتمع بحث يتكون من الأشخاص المستخدمين للبطاقات الالكترونية في عدة بنوك وفق المنهج الوصفي التحليلي كذالك التاريخي لنظام الدفع وكان من أبرز نتائجها أنه حتى مع ظهور وسائل الدفع الالكترونية لم تهمل البنوك وسائل الدفع التقليدية بل قامت باستغلال هذه التطورات التكنولوجية من أجل تحديث المعاملات بها ، ظهور وسائل الدفع الالكترونية سمح بخلق المؤسسات رائدة في هذا المجال ووسع الافاق امام التجارة الالكترونية ، حيث أصبحت تحقق أرباحا طائلة من هذه الوسائل الحديثة .

3- دراسة لهارون العشي، (30/12/2018) بعنوان وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة مقال لمجلة الاقتصاد والتنمية البشرية

حيث هدفت هذه الدراسة الى الوقوف على طبيعة وأنواع أدوات وسائل الدفع الالكتروني المطبقة بالبنوك لتسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون في ظل تحديات التنمية المستدامة. ولقد سمح التطور التكنولوجي بإبداعها من خلال تطور شبكة الانترنيت وبروز التجارة الالكترونية مما سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة وتحسين أداء البنوك بالمقارنة مع وسائل الدفع التقليدية والكشف عن اهم العوامل المساعدة على ظهور وسائل الدفع الالكتروني، وابراز دورها في تطوير الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة. ومن اجل دراسة إشكالية موضوع الدراسة، والاجابة على الأسئلة المطروحة واثبات أو نفي الفرضيات المعتمدة في الدراسة، تعين على الباحث اتباع المنهج الوصفي التحليلي. وكان من اهم النتائج المتواصلاليها:

- إن استخدام ر أدوات الدفع الإلكتروني أصبح واقعا لا مفرا منه مما يستلزم تطوير الكادر وتدريب العاملين للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.
- هناك ضعف نسبى في حجم الخدمات التي يقدمها البنك من خلال أدوات الدفع الإلكترونية بالإضافة إلى ضعف في حجم ما تملكه من تلك الأدوات.
- أدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الإلكتروني إلى الضغط على المصارف لإيجاد آليات جديدة في استخدام وتنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية للمحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد.

ثانيا / الدراسات الأجنبية:

1- دراسة لAustin Briggs(2011) ، بعنوان تطوير أنظمة الدفع الالكترونية في دولة نامية : دور الترتيبات المؤسسية

هدفت الدراسة كيفية تعزيز وتطوير الترتيبات المؤسسية في نيجيريا ، وماهي اهم معيقات نظام الدفع الالكترونية الوطنية ، فحص أنظمة الدفع في السياق المؤسسي لنيجيريا والسعي للحصول على فهم التأثيرات المؤسسية في أنظمة الدفع الالكترونية ، وتمثلت عينتها في مجموعة 18 مشاركا من بين جميع أصحاب المصلحة حيث كانت الأداة لجمع البيانات المستخدمة هي المقابلات شبه المنظمة أي تمت مقابلتهم على مدى شهرين ومعظم المشاركين تمت مقابلتهم أكثر من مرة لأغراض المتابعة وتسجيل المقابلات ونسخها للتحليل وفق المنهج البحث النوعي بسبب مجموعة تقنياته التفسيرية ، وكان من أبرز نتائجها تأثر تطور الدفع الالكتروني في نيجيريا الى حد كبير بالأنشطة من أصحاب المصلحة في القطاع الخاص و ادخال المبادئ التوجيهية بشأن الخدمات المصرفية الالكترونية ، أصحاب المصلحة موجودون في السوق لكسب المال ويستخدمون كل ما هو متاح يعني عدم مراعاة التأثير على تحسين وتطوير نظام الدفع ، يعتمد نجاح العلاقات التعاونية والاقتصادية مثل EPS الى حد كبير على الترتيب المؤسسي وتطوره لاستيعاب الاحتياجات الناشئة للمجتمع .

2- دراسة لAzihNonye (Ph.D) (26 نوفمبر2015) بعنوان دور نظام الدفع الالكتروني في تعزيز المساءلة للوزارات الحكومية كما يراها خريجو التربية المحاسبية في وزارة المالية لولاية أيبوني

هدفت هذه الدراسة الى للبحث عن كافة التحديات التي تواجه تنفيذ الدفع الالكتروني للوزارات الحكومية لولاية ايبوني وكذالك دور الدفع الالكتروني في تعزيز فعالية المساءلة ، وتمثلت عينتها في 112 محاسبا وخريجا للتربية المحاسبية يعملون كمسؤولي محاسبة وكانت الاداة المستخدمة لجمع البيانات استبيان منظم وفق المنهج التحليلي الوصفي ، وكان من ابرز نتائجها يساعد الدفع الالكتروني في التأكد من صحة المعاملات المالية المسجلة .وهذا مؤشر على ان أولئك الذين يتعاملون مع الأموال العامة في الوزارات الحكومية سيضمنون التسجيل الدقيق للمعلومات المحاسبية ، الا ان الدراسة كشفت عن عوامل مختلفة تشكل تحديات امام تنفيذ الدفع الالكتروني في الوزارات الحكومية تشمل هذه التحديات على سبيل المثال سوء توفير تسهيلات الدفع الالكتروني ، وسوء صيانة المرافق المتاحة وما الى ذالك. الدفع الالكتروني لديه الإمكانيات اللازمة لتعزيز المساءلة.

المطلب الثاني : الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت المؤسسة الاقتصادية

أولا :الدرسات العربية

1- دراسة ل بن مرزوقة وحيدة (افريل 2008) بعنوان تكنولوجية المعلومات والتغيير في المؤسسة مقال لمجلة العلوم الاقتصادية

هدفت الدراسة الى ابراز الفوائد التي تجنيها المؤسسة التي تستخدم تكنولوجية المعلومات، وكذلك موقف المؤسسة الجزائرية منها، أمام تصاعد حدة التغيرات البيئية ، تمثل مجتمع الدراسة في 60مؤسسة ، 30 تابعة للقطاع العام و 30 تابعة للقطاع الخاص وتتكون عينة الدراسة 200 مسير، 120 مسير في القطاع العام و80 مسير في القطاع الخاص وفق المنهج الوصفي التحليلي ، أظهرت نتائج هذه الدراسة أأن المؤسسة الجزائرية لا تهتم بنظام المعلومات وليست مستعدة لإدخاله ضمن التكنولوجيات الحديثة للأعلام والاتصال، ذلك أنها تمارس وظائفها بصفة تقليدية، ولا توجد لديها ثقافة مؤسساتية كوسيلة تجمع مواردها البشرية حول قيم العمل الرامية إلى تحسين الأداء والتكيف المستمر مع التغيرات البيئية.

2- دراسة ل أقطي رباب (2008-2009) بعنوان التكوين الجامعي وعلاقته بكفاءة الاطار بالمؤسسة الاقتصادية رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير ، قسم علوم الاجتماع والديموغرافيا

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين المؤسسة الاقتصادية والجامعة ، وحدود هذه العلاقة واليات تطويرها و محاولة تطبيق الأدوات والوسائل المستخدمة للوصول الى إعطاء صورة واقعية بطبيعة التكوين الجامعي ومدى مساهمته في كفاءة الاطار وفعالية أدائه في المؤسسة الاقتصادية، وتمثلت عينتها في 60 اطارا في مختلف مديريات مكتب الدراسات التقنية والاقتصادية وتمثلت الأداة المستخدمة لجمع البيانات في الملاحظة ،الاستبيان ،المقابلة ، وفق المنهج الوصفي ، حيث توصلت الدراسة الى النتائج التالية ان التكوين الجامعي من خلال برامج وطرق التدريس المعتمدة حاليا لا يحقق كفاءة الاطار لانه يبقى تكوين نظري بشكل يجعل هذا الاطار يعيش انفصالا بين تكوينه النظري الى حد كبير وواقعه العلمي المبني على اس تطبيقية وميدانية ، مما يؤكد على علاقة المبتورة ان صح القول بين الجامعة والمؤسسة الاقتصادية خاصة .

3- دراسة ل قادري محمد (أفريل 2019) ، بعنوان أثر بيئة المؤسسة على نشاط اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية – دراسة ميدانية لعينة من النسيج الصناعي الجزائري – مقال لمجلة مجاميع المعرفة

هدفت الدراسة إبراز تأثير بيئة عمل المؤسسة على نشاط اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، من خلال دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، وتمثل مجتمع الدراسة في

دراسة 33 مؤسسة اقتصادية وهي مؤسسات صناعية مختلفة النشاط، متواجدة بمناطق مختلفة من الوطن و تتكون عينة الدراسة من الإطارات متخذي القرارات في المؤسسات محل الدراسة والقادرة على تقديم المعلومات التي نحتاجها والمراد دراستها ، وكانت الأداة المستخدمة من اجل جمع البيانات هي الاستبيان وفق المنهج الوصفي والتحليلي ، توصلت الدراسة الى عدة النتائج ابرزها أن بيئة عمل هذه المؤسسات تتميز بشدة المنافسة، حيث تعمل في بيئة مضطربة ومعقدة، تتميز لتغير المستمر في جوانب المحيط، وهو ما يعكس الدرجة الكبيرة التي توليها مؤسسات عينة الدراسة إلى لعملية رصد المحيط الخارجي.

ثانيا :الدرسات الأجنبية

1- دراسة للمنظمة الدولية للعمالة (2009)، بعنوان الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم والازمة الاقتصادية العالمية

هدفت الدراسة بشكل رئيسي الى تقديم تحليلاً للقضايا الرئيسية التي تواجهها المشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة نتيجة للأزمة، تحديد خطة الاستجابة ذات النقاط الخمس للأزمات من جانب منظمة العمل الدولية للمشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطةو أمثلة للتدابير التي اتخذتها الحكومات لدعم هذه الشركات وفق المنهج التحليلي الوصفي وتوصلت الدراسة الى نتائج عدة أهمها تتضمن العديد من حزم التحفيز تدابير محددة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم. تشمل هذه التدابير المساعدة في فرض الضرائب ،التجارة والائتمان والمشتريات. بالإضافة إلى التدابير التي تنطبق على الشركات من جميع الأحجام تدعم الشركات الصغيرة العاملة في القطاع الرسمي. هناك مساعدة مباشرة محدودة للمؤسسات غير الرسمية والمتناهية الصغر ، والتي تهيمن على المشهد التجاري في معظم البلدان النامية.

2- دراسة ل معهد بنك التنمية الآسيوي (2016) ،التكنولوجيا والابتكار سياسات الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم في شرق اسيا

هدفت الدراسة إلى فحص فعالية سياسات التكنولوجيا والابتكار للشركات الصغيرة والمتوسطة في آسيا. ودراسة إيجابيات وسلبيات أنواع مختلفة من التكنولوجيا وسياسات الابتكار للشركات الصغير والمتوسطة بناء على تجارب الاقتصادات المختارة . وفق المنهج التحليلي الوصفي ، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج منها تحتاج المستويات المختلفة من القدرات التكنولوجية والابتكارية للشركات إلى سياسة مختلفة الأدوات ، استراتيجيات تستند إلى محاكاة الاقتصادات الأخرى – التي لا الشك لها احتياجات وتحديات مختلفة – لن تكون فعالة ، تتمتع سنغافورة وتايبيه والصين ، وبدرجة أقل ماليزيا ، بمستوى أعلى المرونة وتنسيق السياسات والتعلم. أنها توفر مجموعة متنوعة أكبر بكثير من أدوات السياسة التي تلبي بشكل انتقائي الاحتياجات

الخاصة للقطاعات الصناعية ، المجموعات أو التقنيات أو أنواع الشركات أو حتى طلبات الشركات الفردية (ما يسمى بحوافز "خاصة بالشركة" أو "معبأة مسبقاً".

المطلب الثالث :المقاربة بين الدراسة الحالية والدارسات السابقة

1- مجالات الاستفادة من الدراسات ذات العلاقة:

- الإفادة من الدراسات ذات العلاقة في تهيئة واعداد الإطار النظري للدراسة الحالية.
- الاسهام في تحديد المسار البحثي للدراسة الحالية وعلى نحو مغاير للدراسات التي تم عرضها والسعي لإكمال المسار الذي انتهى اليه الباحثون السابقون.
- افادتنا دراسات السابقة المتعلقة بالدفع الالكتروني في كيفية وأسباب تطور أنظمة الدفع التقليدية الى الحديثة.
- تعددت الدراسات بين دراسات عربية واجنبية على فترات زمنية متباينة، تمت معظمها في السنوات القليلة الماضية، مما يدل على الاهتمام المتزايد بموضوع نظم الدفع الالكترونية.

2- مجالات تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

يمكن ايجاز ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في جملة من النقاط نوجزها ما يلي:

✓ غالبية الدراسات السابقة وجهت أدوات دراستها (الاستبيان) للمستهلك لمعرفة وقياس اتجاهه نحو سلع او خدمة معينة، في حين ان الدراسة وجهت اداتها الى شركات محل الدراسة.

✓ الكثير من الدراسات السابقة تناولت أنظمة الدفع التقليدية والالكترونية واثرها على المعاملات المصرفية والبنوك خاصة، بينما هذه الدراسة تتناول دور أنظمة الدفع الالكترونية في تعزيز فعالية مؤسسة الاقتصادية من غير البنوك .

✓ تركز الدراسة الحالية على مدى مساهمة الدفع الالكتروني في تحسين معاملات لمؤسسة اقتصادية معينة بحيث جل الدراسات السابقة تطرقت الى المؤسسة الاقتصادية وتحليل ظواهرها وبيئتها ومساهمتها في الكيان الاقتصادي ولم نصادف أي دراسة درست أثر الدفع الالكتروني على شركة او منظمة محددة كدراسة حالة.

✓ محدودية الدراسات التي تناولت موضوعات الدراسة الرئيسية في دراسة واحدة، الامر الذي شكل عاملا دافعا للتميز عن الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل :

تم التطرق في الفصل الأول الى عرض مشكلة الدراسة مع تبرير اهم أهدافها وأهميتها ، كما تم الإشارة الى اهم المفاهيم النظرية الخاصة بنظام الدفع الالكتروني والمؤسسة الاقتصادية ، مع التركيز على ابرز الدراسات التطبيقية السابقة التي عالجت الموضوع باتجاهات مختلفة .

ومنه توصلنا إلى أن نظام الدفع هو مجموعة من التنظيمات والقواعد والوسائل التي تتم من خلالها عملية الدفع وقد مر نظام الدفع ووسائله بمراحل وأشكال عديدة حيث ظهر منها النقود ، الشيك ، السفتجة ...الخ حيث حققت وسائل الدفع التقليدية نجاحا وقبولا عام من قبل المجتمع لكن مع تطور التكنولوجيا وازدهارها كشفت عن نقائص لهذه الوسائل وارتفعت تكاليفها من حيث الاعتماد على الاستخدام الورقي والبشري وتستغرق وقتا طويلا في تسوية المعاملات المالية والتجارية للمؤسسة فأصبح الدفع الالكتروني يعتبر الحل الأمثل والبديل حيث تسمح وسائل الدفع الالكترونية للمؤسسة الاقتصادية باختصار الوقت والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري ، لأن التكنولوجيا المتسارعة التي يتم فيها الانتقال من عالم الموجودات إلى عالم المعلومات والأرقام ومن الخدمات المؤسسية التقليدية إلى الخدمات المؤسسية الالكترونية بات أمرا حتميا وقد اتخذت وسائل الدفع الالكترونية عدة أشكال منها بطاقات البنكية والشيكات الالكترونية ، النقود الالكترونية ...الخ .

الفصل الثاني

وافع الدفع الالكتروني في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بأدرار

تمهيد:

تعد الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز من بين الشركات الرائدة في ميدان الاقتصاد الوطني، لما لها من أهمية في تحقيق الرفاهية الاقتصادية على المستويين الوطني و المحلي و نظرا للتحديات التي أفرزتها التغيرات التكنولوجية وتطور خدماتها وتحديثاتها ولعل اهم البرامج المسطرة والتي دخلت حيز التنفيذ مشروع تطوير وتحديث وسائل الدفع التقليدية الى وسائل الدفع الالكتروني والتخلص من الطريقة اليدوية و من هذا المنطلق سوف نتطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية :

- **المبحث الأول** : تقديم عام لشركة الوطني للكهرباء و الغاز و المديرية التوزيع بأدرار
- **المبحث الثاني** :اسهامات أنظمة الدفع الالكتروني في تعزيز فعالية شركة الوطني للكهرباء و الغاز و المديرية التوزيع بأدرار .

المبحث الأول: تقديم الشركة الوطنية للكهرباء والغاز ومديرية التوزيع بأدرار:

تعد الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز المستثمر الوحيد للطاقة الكهربائية والغازية بالجزائر إنتاجا و توزيعا إضافة إلى اختصاصها في شراء و بيع الغاز الطبيعي و هذا لإشباع حاجات مختلف زبائنها للأغراض المنزلية أو الصناعية و سنتناول في هذا المبحث التطور التاريخي لشركة سونلغاز و تنظيمها الهيكلي إضافة إلى دراسة المديرية الجهوية لتوزيع الكهرباء و الغاز بأدرار.

المطلب الأول :

أولا / التطور التاريخي للشركة الوطنية للكهرباء و الغاز :

طرأت على الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز عدة تغيرات تتبلور في المراحل التالية:[36]

الفرع الأول: الفترةما بين (1947- 1968):

تميزت هذه الفترة بتأميم إدارة الاستعمار للشركة الخاصة LEBON عام 1947 و التي كانت تنشط في الجزائر في مجال الطاقة الكهربائية و الغاز ، و تأسيس شركة كهرباء و غاز الجزائر (EGA) و في الخمسينيات تم تأسيس فرع لها من أجل ترقية استعمال الغاز في الأجهزة المنزلية و المسمى (AAVEG) .

الفرع الثاني : الفترة ما بين (1969 - 1981) :

تم إنشاء المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز بموجب الامر رقم 95/69 المؤرخ في 26 جويلية1969 و الصادر في الجريدة الرسمية الجزائرية في 01 أوت 1969، بإنشاء شركة كهرباء و غاز الجزائر و التي ألغيت بموجب نفس الأمر و الذي حدد المهمة العامة للسياسة الطاقوية الوطنية، (باحتكار الإنتاج و النقل و التوزيع) و قد تمكنت المؤسسة في هذه الفترة من تحقيق أهدافها من خلال تطوير الإمكانيات و القدرات الداخلية لها .

[36] من وثائق الشركة التوزيع الغاز والكهرباء بادرار

الفرع الثالث : الفترة ما بين (1982 – 1994).

تميزت هذه الفترة بإعادة هيكلة المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز ، شأنها شأن الكثير من المؤسسات العمومية آنذاك وظهرت ستة مؤسسات جديدة نتيجة لإعادة هيكلتها و هي :

- مؤسسة كهركيب (KAHRKIB) : المؤسسة الوطنية للأشغال و التركيبات الكهربائية التي تم إنشائها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 82 / 306 المؤرخ في 16 أكتوبر 1982 م .
- مؤسسة كهريف (KAHIF) المؤسسة الوطنية للأشغال الكهربائية ، التي أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم : 82 /307 المؤرخ في 16 أكتوبر 1982 م .
- مؤسسة كنغاز (KANAGAZ) : المؤسسة الوطنية لإنجاز القنوات و التي تم إنشاؤها بموجب المرسوم التنفيذي رقم : 82 /308 و المؤرخ في16 أكتوبر 1982 م
- مؤسسة أو تركيب (ETTERKIB) : المؤسسة الوطنية للتركيب الصناعي ، التي أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم : 82 /309 المؤرخ في 16 أكتوبر 1982 م .
- مؤسسة إنيرجا (INERGA) المؤسسة الوطنية لإنجاز البنية التحتية للطاقة و التي تم إنشاؤها بموجب المرسوم التنفيذي رقم : 83 / 601 و المؤرخ في 20 أكتوبر 1983 م .
- مؤسسة A . M . C : المؤسسة الوطنية لصناعة أجهزة القياس و المراقبة و بموجب القانون 07/85 المؤرخ في 06 أوت 1985م تم وضع شروط تطبيق نشاطات إنتاج و توزيع الطاقة و ضبط حقوق و واجبات المؤسسة في ظل الاحتكار.

بموجب المرسوم التنفيذي رقم 91 /475 المؤرخ في 14ديسمبر 1991م ، تم تغيير الطبيعة القانونية للمؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز لتصبح مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري تمهيدا لدخول الدولة إلى اقتصاد السوق و بثت مجموعة من القوانين التي التي بناء عليها يمكن للشركة الوطنية للكهرباء و الغاز امتلاك رؤوس الأموال في الشركات التالية :

- شركة النقل و الصيانة اليدوية الممتازة للأجهزة الصناعية (TRASMEX) .
- الشركة الجزائرية للخدمات الإلكترونية العامة (ALGESCO) .
- الشركة المختلطة الجزائرية الفرنسية للهندسة الغازية (SAFIR).
- الشركة الجزائرية للميكانيكا الثقيلة و التصفيح تحت الضغط (SIAS).
- شركة الوقاية و النشاط الأمني (SPAS).

- الشركة المختلطة لحراسة و أمن الأشخاص و الأشياء (SGS).

الفرع الرابع : الفترة ما بين (1995-2001)

تميزت هذه الفترة بإصدار المرسوم التنفيذي رقم 280/95 المؤرخ في 17 أكتوبر 1995م الذي تضمن تأكيد الطابع الصناعي و التجاري للمؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز (EPIC) و بقائها تحت وصاية وزارة الطاقة و المناجم و بهذا تمتعت سونلغاز بالاستعمال المالي إضافة لتمتعها بالشخصية المعنوية ، أصبحت تسير حسب قواعد القانون العام في علاقتها مع الدول .

الفرع الخامس : الفترة ما بين (2002-2003)

تميزت هذه الفترة بتغير الشكل القانوني للمؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز من مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري لتصبح شركة ذات أسهم (SPA) و ذلك بموجب المرسوم الرئاسي 195/02 المؤرخ في 01 جوان 2002 و الذي حدد النظام القانوني للشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز و حدد لها الأهداف التالية :

- ❖ نقل الكهرباء و الغاز لحاجات السوق الوطنية – الإنتاج – النقل- التوزيع و تجارة الطاقة الكهربائية في الخارج.
- ❖ توزيع و تجارة الغاز عن طرق القنوات في الجزائر و في الخارج .
- ❖ التنمية و التزويد بجميع خدمات الطاقة .
- ❖ دراسة و تطوير و إعادة تقويم كل أشكال مصادر الطاقة .
- ❖ تنمية كافة أشكال التعامل في الجزائر و خارج الجزائر ، بين الشركات الجزائرية و الخارجية.
- ❖ إنشاء الفروع و مشاركة جميع الشركات بالقيم المنقولة و رؤوس الأموال في الشركات الموجودة في الجزائر و خارجها .
- ❖ تنمية كافة النشاطات التي لها علاقة مباشرة و غير مباشرة بالصناعة الكهربائية و الغازية .

الفرع السادس : الفترة ما بين (2004-2006)

تميزت هذه الفترة بإصدار المرسوم التنفيذي رقم 2005/03 و المؤرخ في 30 أفريل 2005م الذي تضمن هيكلة قطاع توزيع الكهرباء و الغاز ، حيث تم اختفاء مناطق التوزيع و تقسيم المديرية العامة للتوزيع إلى أربع مناطق و هي (المديرية العامة للتوزيع الوسط ، المديرية العامة للتوزيع الجزائر ، المديرية العامة للتوزيع الشرق ، المديرية العامة للتوزيع الغرب) .

و بموجب هذا القرار تحولت مراكز التوزيع إلى مديريات جهوية تتبع مباشرة للمديرية العامة للتوزيع ، كما تحولت المصالح على مستوى كل مديرية إلى أقسام و أصبح كل قسم يحتوي على مجموعة من المصالح بالنظر إلى أهمية القسم في الاستراتيجية العامة للتوزيع .

الفرع السابع : الفترة مابين (2006-الى الوقت الحالي)

تميزت هذه الفترة بتطور حيث 29 جوان 2008 تم ربط شبكتين ذات التوتر العالي (خط 400kv يستغل في 220kv).

وقد تم توحيد شركات التوزيع في افريل 2017 تحت شعار SADEG .

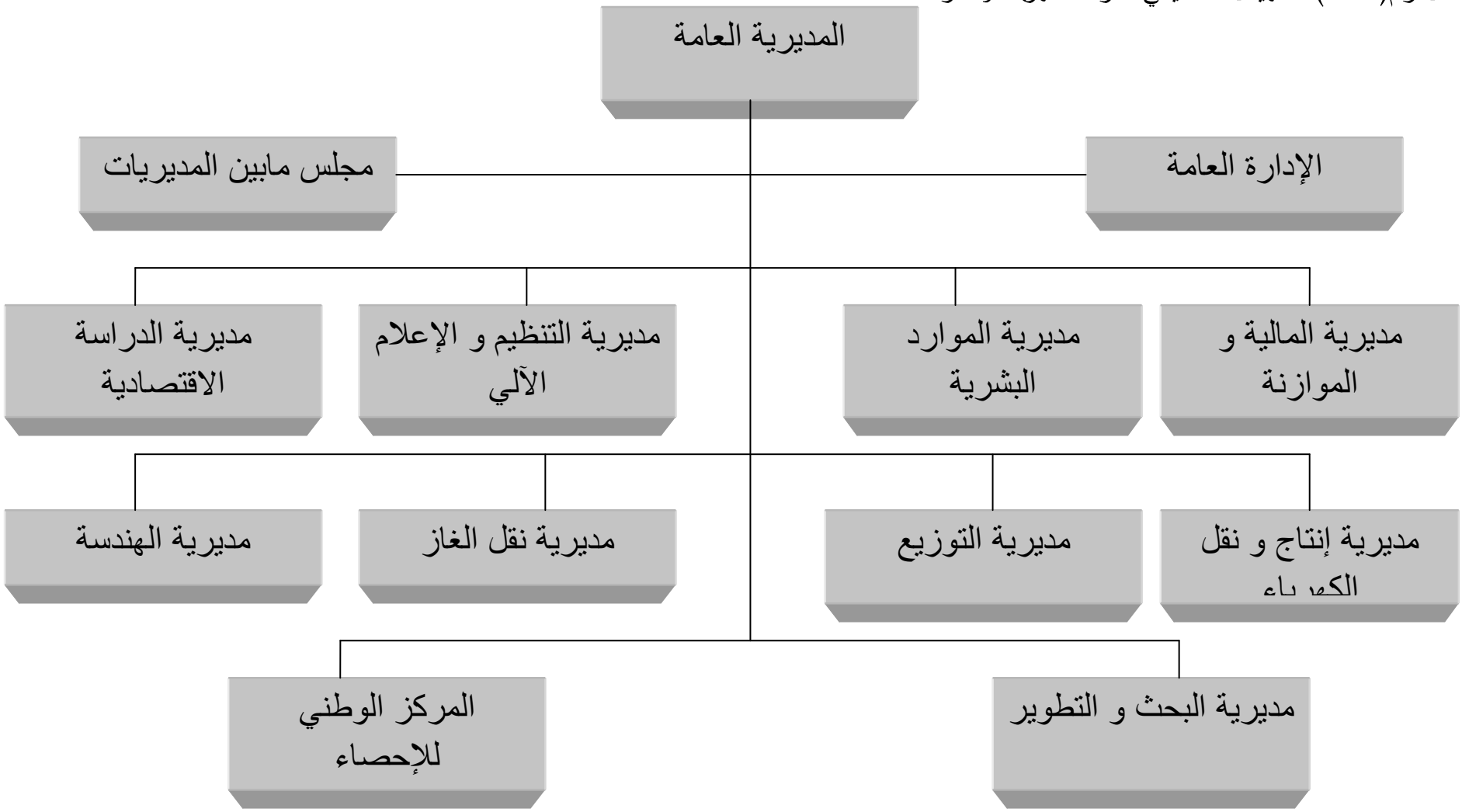
المطلب الثاني : تنظيم الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز .

لقد أستدعى وجود الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز على كامل التراب الوطني وجود هيكل تنظيمي متين يناسب تقسيماتها المختلفة و هذا ما سنبرزه في النقاط التالية :

الفرع الاول: الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للكهرباء و الغاز .

نظرا لكبر حجم الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز و أتساع مجال نشاطها استدعى وجود هيكلي تنظيمي متشعب و لتبسيط الفهم اقتصرنا على هيكل أهم المديريات و الوظائف الرئيسية كما في الشكل (1-2)

الشكل رقم(2-1) : الهيكل التنظيمي لشركة الكهرباء والغاز .



المصدر: مستخرج من وثائق الشركة

الهيكل التنظيمي يوضح تدرج المسؤوليات المتمثل في المستويين التاليين :

1- **المستوى الأول:** و يمثل المستوى الأعلى ويشمل الإدارات العامة التي تقوم بإنجاز الخدمات الداخلية للشركة و يشتمل كذلك على مجلس المديريات ، الذي ينسق بين مختلف المديريات و يختص بحل المشاكل التي تواجه الشركة .

2- **المستوى الثاني:** و يضم المديريات التي تصنف إلى مديريات وظيفية و مديريات عملية.

أ. **المديريات الوظيفية:** و تتكون من عدة مديريات تشترك في مهام التسيير و التخطيط دون العمل ، و سنبينها بإيجاز كما يلي :

- ❖ مديرية الموارد البشرية : وتقوم بتخطيط السياسة الخاصة بالعمل و التوظيف ، الترقيات و اعتماد سياسة التكوين بالإضافة إلى طب العمل و غيرها من وظائف إدارة الموارد البشرية
- ❖ مديرية المالية و الموازنة: تنسق هذه المديرية بين جميع الموازنات كالإنتاج و التوزيع و المبيعات، كما تقوم بعمليتي التنفيذ و المراقبة.
- ❖ مديرية التنظيم و الإعلام الآلي : و تتبنى مبادئ التنظيم بالشركة ووضع برامج التطوير و التحسين باستخدام الإعلام الآلي .
- ❖ مديرية الدراسات الاقتصادية : يسند لها إنجاز دراسات المدى الطويل وقد تقوم بتنفيذ موازنة التخطيط الطاقوي .

ب – **المديريات العملية:** تسند لها المهام التنفيذية، و أهم المديريات التابعة لها هي:

- ❖ مديرية البحث و التطوير: و تهتم بالتطورات الجديدة و آخر المستجدات التي تبرز في مجال الأعمال الإشرافية، كما تشرف على مختلف العمليات المنجزة.
- ❖ مديرية إنتاج ونقل الكهرباء: و تهتم بإنتاج و نقل الكهرباء بكافة أنواعها (توتر منخفض ، متوسط ، عالي) تم تبيع هذه المديرية الكهرباء لمديرية التوزيع التي تعمل على توزيعها على مختلف الزبائن .
- ❖ مديرية الهندسة: و تتمثل مهمتها في متابعة الإنجازات المتعلقة بقنوات التوزيع الخاصة.
- ❖ مديرية نقل الغاز: و تتمثل مهمتها في نقل و بيع الغاز بجميع مستوياتها (ضغط منخفض ، متوسط ، عالي).لمديرية التوزيع هذه الأخيرة التي تقوم أيضا بتوزيعه على الزبائن.

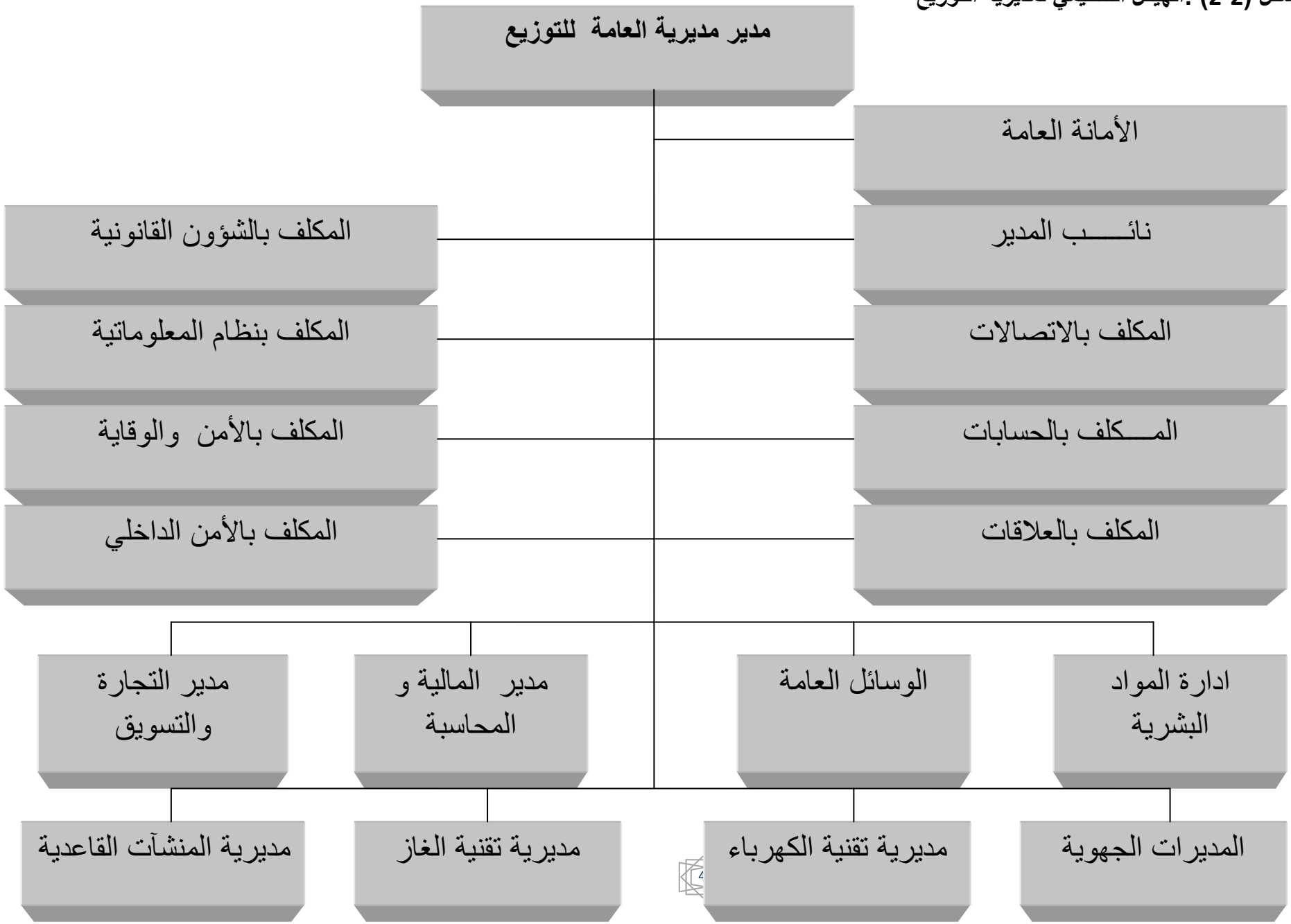
❖ مديرية التوزيع: تمارس هذه المديرية العمل التجاري حيث تشتري الكهرباء و الغاز من مديريتي إنتاج ونقل الكهرباء و نقل الغاز، ثم تقوم بتوزيعها على الزبائن بمختلف فئاتهم.

ثانيا / الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع :

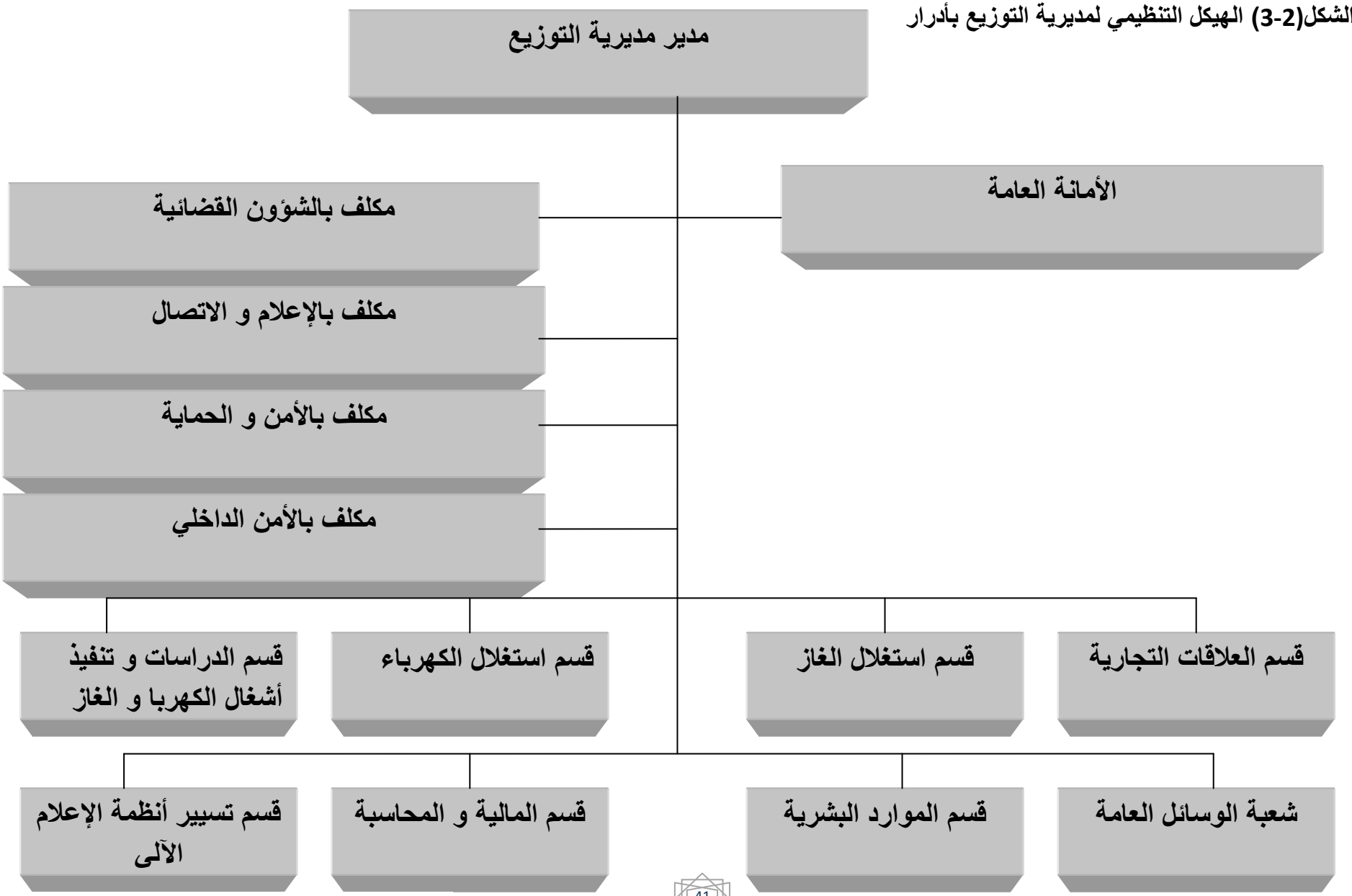
و تتمثل مهمتها في توزيع الطاقة الكهربائية و الغازية و تلبية طلبات الزبائن في حدود شروط والقيمة المالية المعمول بها، و نوعية الخدمات و الأمن، و ذلك بهدف توزيعه بأعلى جودة و أقل تكلفة.

حيث تعتمد على الهيكل التنظيمي التالي للقيام بمهامها كما يبين الشكل رقم (2

الشكل (2-2) :الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع



الشكل(2-3) الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع بأدرار



المصدر : مستخرج من وثائق الشركة

نذكر من أهم المهام ما يلي :

- ❖ شراء الطاقة الكهربائية و الغازية و إعادة بيعها للزبائن بتوتر (منخفض ، متوسط ، عالي) .
- ❖ المساهمة في إعداد السياسة للشركة .
- ❖ مراقبة و متابعة كل شبكات توصيل الكهرباء و قنوات توزيع الغاز ، لضمان التزويد الدائم لها .
- ❖ تلبية حاجات الزبائن من الكهرباء و الغاز ، و تقديم النصائح لهم في حدود دفتر الشروط .
- ❖ إقرار برامج المالية .
- ❖ العمل على إتقان وظائف إدارة الموارد البشرية ، و التنمية الدائمة لأفراد الشركة .
- ❖ ضمان أمن و سلامة الأشخاص و الأشياء المرتبطة و المتعلقة بعملية التوزيع .
- ❖ المساهمة في صيانة نظام التسيير ، و ضمان التسيير الجيد للمخزون .
- ❖ توفير الوسائل الضرورية لتزويد كامل التراب الوطني بالكهرباء و الغاز .

المطلب الثالث: تقديم عام المديرية للتوزيع بأدرار

- ❖ تعد مديرية التوزيع بأدرار أحد ممثلي شركة سونلغاز على المستويين المحلي و الوطني حيث تعمل تحت وصاية المديرية العامة للتوزيع بوهران .

أولا : تقديم مديرية التوزيع بأدرار

مديرية التوزيع بأدرار هي أحد مديريات التوزيع التابعة للمديرية العامة للتوزيع بوهران ، تأسست سنة (2005) بعد أن كانت مجرد مركز تابع لمنطقة التوزيع ببشار ، وذلك لأتساع حجم زبائنها ، و وزيادة احتياجاتهم .و في إطار السياسة العامة لإعادة هيكلة شركة سونلغاز طبقا للأحكام القانونية المنظمة للشركات التجارية (شركة مساهمة)

❖ 1 – الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع بأدرار

و يتمثل في المخطط التالي :

من خلال المخطط يتضح أن المديرية الجهوية للتوزيع تشمل على:

❖ **مدير المديرية التوزيع:** و من مهامه:

- إمضاء الشيكات
- عقد الاجتماعات
- التنسيق مع الشركاء الاجتماعيين (النقابة، لجنة المشاركة)
- اتخاذ القرارات التسييرية،وهو المسؤول الأول أمام المستويات العليا.

❖ **الأمانة العامة :** و هي مكتب يساعد المدير على تأدية مهامه مثل :

- استقبال زوار المدير و تحديد المواعيد.
- استقبال البريد الوارد ، و إرسال البريد الصادر و تسجيلهما .
- مساعدة المدير في تحضير جداول أعمال الاجتماعات.

❖ **مكلف بالإعلام و الاتصال** : و من مهامه :

- يحضر و يعلم الموظفين و الزبائن بكل المستجدات عن طريق (المنشورات ، الصحافة و الإذاعة المحلية و غيرها) حسب السياسة المتبعة من طرف المؤسسة .
- و ضع و تنظيم العلاقات مع كل المتعاقدين .

❖ **مكلف بالشؤون القانونية (القضائية) :**

- يكلف بكل العلاقات الخاصة بالمديرية الجهوية .
- متابعة تنفيذ القرارات القضائية و مقاييس تحصيل الديون في كل الحالات .

❖ **مكلف بالحماية و الأمن :**

- و يكلف بوضع البرامج السنوية للتحسيس .
- تحضير جلسات لتوعية العمال ضد أخطار الغاز و الكهرباء مع المصالح التقنية .
- زيارة المشاريع (الشبكات الجديدة، التوصيلات.....) .
- توضيح و نشر أنواع الأخطار في ملصقات و وضع لائحة لعتاد الحماية .

❖ **مكلف بالأمن الداخلي** : و من مهامه :

- وضع مخطط المناوبة لتطبيق الأمن الداخلي في المديرية الجهوية و المصالح التقنية للكهرباء و الغاز و المصالح التجارية و المقاطعات التجارية .
- إعلام مدير المديرية بالطرق المستعملة في الحماية .

- وضع تقارير حقيقية حول وضعية الأمن الداخلي بالمديرية .
- القيام بزيارات دورية في كل مصالح مديرية التوزيع لمراقبة وضعية الأمن الداخلي .

❖ **قسم العلاقات التجارية :** و يعتبر ذا أهمية بالغة كونه يمثل همزة وصل بين المديرية و الزبون و يشمل: قسم تجاري تقني ، قسم التحصيلات ، قسم مكلف بالزبائن و الخزينة ، و من مهامه :

- إرسال الفواتير و متابعة تحصيلها .
- توصيل أو ربط الكهرباء و الغاز .
- تحصيل ديون الشركة في أقرب وقت ممكن .
- الرد على شكاوي و احتجاجات الزبائن .

❖ **قسم استغلال الشبكات :** تتمثل مهامه الأساسية في :

- صيانة الشبكات الكهربائية ، عن طريق المراقبة الدورية و أخذ القياسات و استعمال برامج الأعلام الآلي .
- تصليح الإعطاب التي تتعرض لها الشبكة .
- الحفاظ على أمن و سلامة الأشخاص و الشبكات .

❖ **قسم تسيير أنظمة الإعلام الآلي:** و هو قسم يعمل على معالجة المعلومات و البيانات الواردة عن طريق المعالجة الآلية و من مهامه:

- إصدار فواتير الزبائن .
- تخزين المعلومات في الأقراص لمواجهة احتمال وجود نزاعات.
- . تسيير الشبكة الداخلية للاتصالات أي ضمان تحقيق ربط دائم لجميع أجهزة الإعلام الآلي بالمديرية.

❖ **قسم الوسائل العامة:**ويحتوي على نوعين من الوسائل هما:

- وسائل العمليات العامة: و التي تعمل على تلبية احتياجات المديرية من مكاتب تجهيزات مكتبية و وسائل عمليات الصيانة.
- وسائل الخطر: تستعمل من أجل تسيير سيارات المديرية من حيث التصليح،الصيانة، شراء قطع غيار، نقل العمال ، نقل العتاد .

❖ **قسم الموارد البشرية:** و هو القسم الذي يهتم بكل ما يتعلق بالعاملين منذ لحظة توظيفهم و حتى التقاعد، حيث يقوم بالتسيير الإداري (عطل ، ساعات إضافية ، أجور ، مكافآت ...) ووضع مخططات للتقويم للعاملين و ضمان علاقات دائمة مع طب العمل و النقابات العمالية و غيرها.

❖ **قسم المحاسبة والمالية:** وهو قسم يهتم بدراسة جميع العمليات وتسجيلها محاسبيا، حيث يقوم بالإضافة للتسجيل المحاسبي المراقبة المالية، مراقبة الميزانية سنتعرف فيما بعد على هذا القسم.

2 – **أهداف المديرية التوزيع بإدرار:** لا يمكن أن تخرج أهداف مديرية التوزيع عن أهداف المديرية العامة للتوزيع،وتتمثل أهم هذه الأهداف فيما يلي:[1]

– الاعتناء بزبائن المؤسسة وتنمية مبيعاتها.

– التحكم في الديون من خلال محاولة تحصيلها من الزبائن.

– وضع سياسة تجارية للمؤسسة ومراقبة مدىتطبيقها.

– استمرارية التسيير من خلال (التحكم، الاستغلال،الصيانة)

– وضع امكانيات لتنمية الهياكل،والصيانة واستغلال الشبكات.

– المحاولة قدر الإمكان من تقليص مدة إيصال زبائنها الجدد بالكهرباء والغاز

– التقليل من عدد الحوادث المهنية،وتحسيس العمالوالزبائن بخطورتها

– ضمان تمثيل جيد لشؤون الغاز على المستوى المحلي.

– التقليل من الطاقة الضائعة.

[1] وثائق مقدمة من طرف الشركة

- الفرع الثالث: انواع زبائن مديرية التوزيع

انواع زبائن مديرية التوزيع للكهرباء والغاز:[1]

يعتبر زبائن المديرية بأدرار المستهلكين النهائيين الذين يشترون ويستعملون السلعة المتمثلة في الكهرباء والغاز لأغراض شخصية أو منزلية أو صناعية لإشباع حاجاتهم.

وتقسم المديرية زبائنها إلى ثلاث أنواع:

*** زبائن التوتر المنخفض (BT):**

يتمثل هذا النوع من الزبائن في الأفراد العادين المستهلكين للكهرباء والمستعملين العدادات العادية كالموجودة في المنازل وسعيا لتسهيل عملية التحصيل للديون فقد قسم مجموع الزبائن على حسب كل منطقة إلى 30 فوج حيث يقوم كل فوج بتسديد مستحقاته في فترات معينة والمحدد بثلاث أشهر.

*** زبائن التوتر المتوسط (MT) :**

يتمثل هذا النوع من الزبائن في المستهلكين الذين يستعملون المحولات الكهربائية مثل الفلاحين،الشركات، والمؤسسات الكبيرة , ونظرا للاستهلاك الكبير للطاقة فإن المديرية تحصل مستحقاتها كل شهر من هؤلاء الزبائن.

*** زبائن الضغط المنخفض (BP) :**

يتمثل هذا النوع من الزبائنفي المستهلكين للغاز الطبيعي ، إذ يعتبرون مستهلكين حديثي العهد بولايتنا ، خاصة بعد ظهور الغاز بكميات معتبرة في عدة مناطق من الولاية منها (منطقة سبع) التي تزود مديرية الولاية من احتياجات الغاز الطبيعي .

وتسعى مديرية أدرار إلى تعميم التموين بالغاز على المستوى المحلي لتلبية حاجيات الزبائن

ويمكن تقسيم محيط الزبائن إن صح القول إلى ثلاث أقسام:

[1] وثائق مقدمة من طرف الشركة

أ- المحيط السلطوي:

يتمثل في الهيئات المحلية والسلطات العسكرية حيث بإمكان المسؤولين للتدخل في عمل المديرية أو تحديد أولوية العمل كما إن التأخرات في الدفع ينجر عنه إحداث خلل في التسيير للمؤسسة أو المديرية

ب- المحيط المؤسساتي:

يتمثل في المؤسسات والشركات الحكومية كالمستشفيات المدارس والجامعات وغير ذلك حيث أن التأخر في دفع المستحقات ينجر عنه العديد من المشاكل إذ لا تستطيع المديرية تطبيق النظام و هو قطع التيار بعد تجاوز مدة 15يوما من التاريخ المحدد للتسديد.

جـ- المحيط العادي:

والمتمثل في الأفراد والزبائن العاديين سواء زبائن الضغط المتوسط أو المنخفض حيث لا يشكلون أي مشكلة للمديرية من ناحية دفع المستحقات.

إذ بإمكان هذا الأخير قطع التموين بالغاز في حالة تجاوز المدة المحددة للتسديد كما يمكن المتابعة القضائية لهم.

ولا يفوتنا أن نذكر أن مديرية التوزيع بأدرار تسعى لكسب زبائنها و البحث عن زبائن جدد و ذلك عن طريق إجراء حملات توعية للزبائن و ذلك من أجل توضيح كيفية استهلاك الطاقة و الأوقات اللازمة للاستهلاك) ومن أجل تفادي الارتفاع في الأثمان

* **ملاحظة:** من بين الإجراءات التي تقوم بها مؤسسة سونلغاز لتسهيل علاقاتها مع زبائنها خاصة الزبائن الذين يملكون عدة عدادات فإنها تقوم حسب طلبهم بوضع فاتورة موحدة لجميع تلك العدادات حيث من خلالها تقدم جميع مستحقاتها لتلك العدادات في فاتورة واحدة تسمى (MEMOIRE) لربط الكهرباء و الغاز

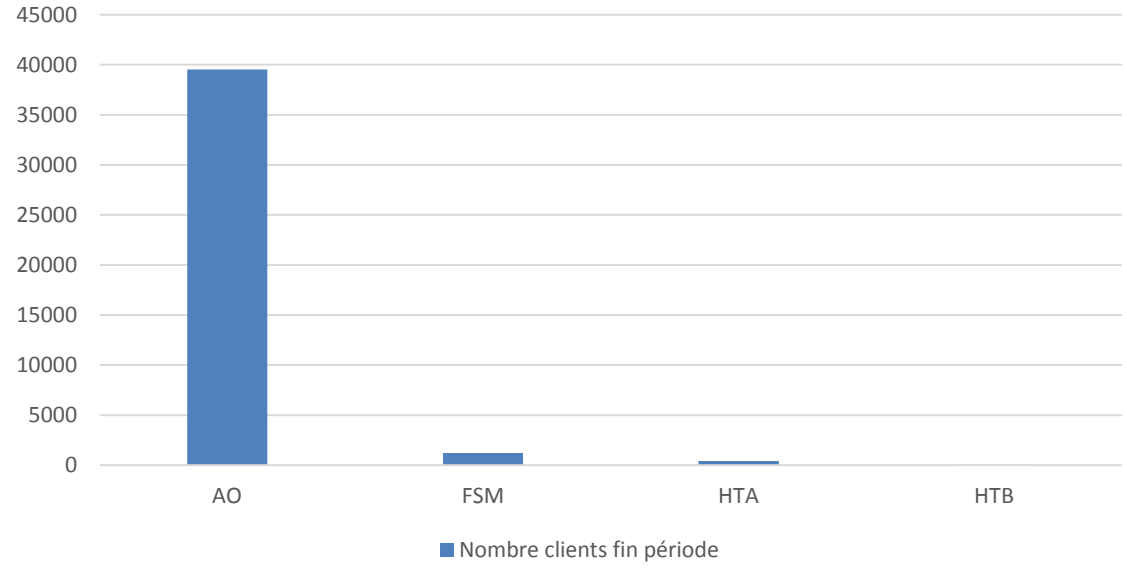
* عدد زبائن مديرية التوزيع للكهرباء و الغاز :

جدول رقم(2-1) لعدد زبائن الكهرباء للمديرية :

Type client نوع الزبائن	Nombre clients fin période عدد الزبائن
AO(زبائن العاديين)	39546
FSM(الادرات)	1226
HTA(زبائن الضغط المتوسط)	402
HTB(زبائن الضغط المرتفع)	0

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معلومات مقدمة من الشركة .

الشكل رقم (2-4):أعمدة بيانية توضح عدد زبائن الكهرباء للمديرية



المصدر : من اعداد الطالبتين اعتمادا على معطيات جدول (2-1) .

- التحليل :

نستنتج من المعطيات المقدمة لنا في الأعمدة البيانية شكل (2-4)أن عدد زبائن مديرية التوزيع للكهرباء بالنسبة للنوع AO مرتفع ثم يليه FSM بنسبة معتبرة اما نوع HTA نسبته جد ضئيلة والنوع الأخير HTB نسبته منعدمة تماما .

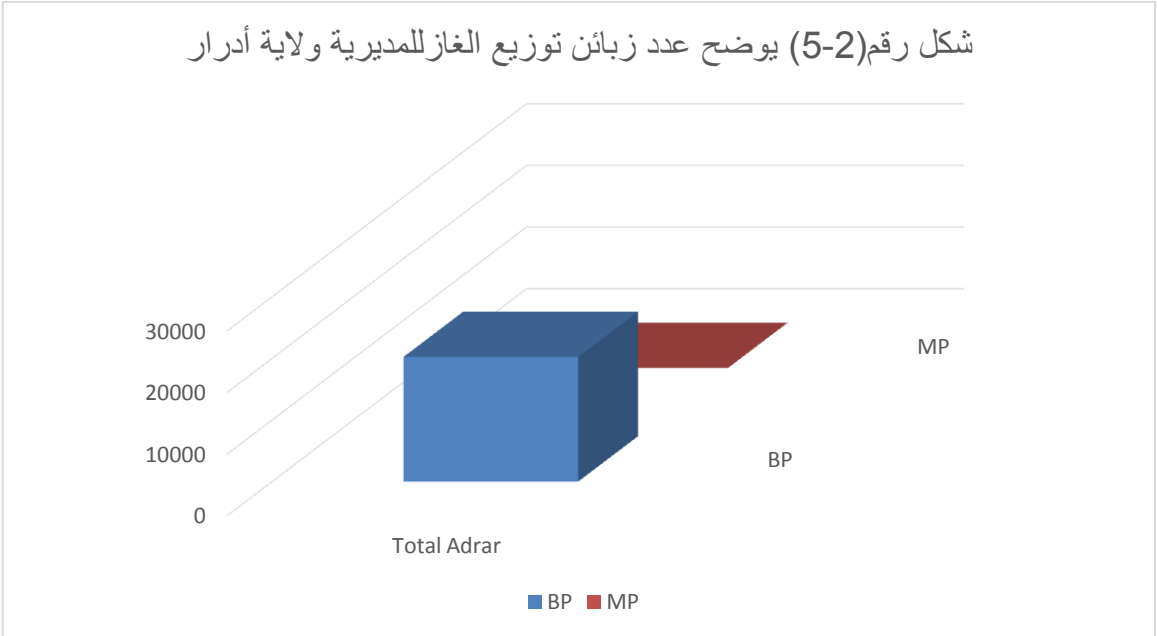
ويرجع سبب ارتفاع زبائن من نوع AOلانهم زبائن العاديين وهم الأكثر استهلاكا اما نوع FSMفيعبر عن الادرات والمؤسسات ذوي الضغط المنخفض ونسبة استهلاكهم متوسطة لاعتبارهم فئة محددة والنوعHTA نسبته ضئيلة جدا لاعتبارهم من نوع زبائن الضغط المتوسط فيعبر عن فئة الفلاحين والمصانع وهذا لقلة توفرهم في القطاع والنوع الأخير هوHTB وهم زبائن الضغط المرتفع وهم المصانع الكبرى وانعدامه يدل على عدم توفره في ولاية ادرار .

جدول رقم (2-2) لعدد زبائن الغاز للمديرية :

	Abonnes au 30/04/2021	
Agence comerciaie	(زبائن القوة المنخفض)BP	(زبائن القوة متوسطة)MP
Total Adrar	20207	19

المصدر : من وثائق المؤسسة

شكل رقم(2-5) يوضح عدد زبائن توزيع الغازللمديرية ولاية أدرار



المصدر : من اعداد الطالبتين اعتمادا على معطيات الجدول 2-2 لتوزيع الغاز للمديرية بولاية ادرار

التحليل : من خلال الشكل 3-2 نلاحظ أنه نوع الزبائن BP مرتفع بنسبة كبيرة جد بالمقارنة مع النوع الثاني MPفنسبته ضئيلة او شبه منعدمة .

وهذا يرجع لان نوع BPيعبر عن كل الأشخاص العاديين الطبيعيين الأكثر استهلاكا للغاز وتعاملا مع المؤسسة اما النوع الثاني MP فهو يعبر عن الأشخاص المعنويين كالمصانع والمؤسسات ....الخ وهم الفئة الأقل استهلاكا وتعاملا مع المؤسسة .

المبحث الثاني: اسهامات أنظمة الدفع الالكتروني في تعزيز فعالية الشركة الوطنية للكهرباء والغاز ومديريةالتوزيعبأدرار

أطلقت شركة سونلغاز خدمة جديدة لتسديد فواتير الكهرباء والغاز للزبائن تتعلق بتسديد فاتورة الكهرباء والغاز عن طريق محطة الدفع الالكتروني المتوفرة على جميع الوكالات التجارية، وحسب بيان صادر عن مديرية توزيع الكهرباء والغاز فان هذا الاجراء يخص الزبائن العاديين الحاصلين على بطاقة دفع بين البنوك.

المطلب الأول: أنماط أنظمة الدفع الالكتروني المعتمدة في المؤسسة

1- **بطاقة الدفع CIB:** هي بطاقة صادر من البنك مستندة الى حساب البنكي ومستندة الى عقد بطاقة ، ذات استعمال شخصي وتستخدم على جميع شبكة CB ، صالحة لمدة محدودة

أي اذا كانت لديك بطاقة البين البنكية يمكنك تسديد فواتير الكهرباء والغاز عن طريق الانترنت دون التنقل الى وكالة التجارية ، وهذا في بضع نقرات :[1]

- ✓ ادخل الى موقع الالكتروني الخاص بالمؤسسة WWW.SDC.DZ وقم باختيار اللغة .
- ✓ انقر على زر الدفع الالكتروني .
- ✓ عند ظهور النافذة التالية ، انقر على الزر القيام بالتسديد .
- ✓ قم بإدخال المعلومات اللازمة المتعلقة بفاتورة الكهرباء والغاز خاصتكم (رقم الفاتورة ، مبلغ الفاتورة ، مفتاح EBB .
- ✓ تأكيد المعلومات التي تم إدخالها والانتقال الى النافذة لمواليه للتحقق من صحة المعلومات المقدمة
- ✓ قم بإدخال الرمز الموجودة في الصورة .
- ✓ ضع علامة في المربع لأوافق على الشروط العامة للاستخدام .
- ✓ انقر على زر تسديد ببطاقة دفع البين البنكية .
- ✓ قم بإدخال البيانات المطلوبة من طرف قاعدة التسديد الالكتروني .
- ✓ قم بتوثيق عملية الدفع الالكتروني باستعمال بطاقة دفع البين بنكية .

بمجرد إتمام العملية وقبولها منطرف قاعدة التسديد الالكتروني يمكنك تحرير وصل يؤكد قيامكم بتسديد الفاتورة أو تزويدنا بالعنوان الالكتروني الخاص بكم للحصول على وصل الدفع الكترونيا .

[1] الملحق رقم 01 .

2- **البطاقة الذهبية** : هي بطاقة سحب ودفع الكترونية مصممة وفقا لأحدث المعايير الدولية (EMV) ، تسمح بإجراء مختلف العمليات المؤمنة للسحب والدفع الالكتروني ، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية ، وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الالكتروني.

تتطلب عملية الدفع بالبطاقة الذهبية لتسديد فاتورة الكهرباء والغاز اتباع الخطوات التالية دون الحاجة للتنقل الى وكالات التجارية لسونلغاز او مكاتب البريد وهي : [1]

- عليكم الولوج الى الموقع الخاص بالدفع الالكتروني بريدي نت BARIDINET ، رابط الموقع :baridinet.poste.dz؛
- بعد ذالك قوموا باختيار موقع دفع فواتير الكهرباء بالضغط على شعار سونلغاز أو عن طريق الدخول الى الرابط التالي : رابط الموقع baridinet.poste.dz/sonelgaz.xhtml؛
- بعد الولوج الى موقع سيكون عليكم ملئ كافة التفاصيل المتعلقة بفاتورة الكهرباء وذالك عن طريق ملئ المعلومات التالية : رقم الفاتورة ، المرجع ، مفتاح ، مبلغ الفاتورة (بدون حقوق الطابع) ، انقر على صورة التحقق البشري ، قم بالضغط على زر Valider للانتقال للخطوة التالية ؛
- الان يجب عليك ادخال المعلومات الخاصة ببطاقتك الذهبية والمتمثلة في : رقم البطاقة مكون من 16 رقم ، تاريخ نهاية صلاحية البطاقة الذهبية ، لقب واسم صاحب البطاقة ، رمز CVV2 وهو
- موجود في ظهر البطاقة متكون من ثلاث أرقام، اضغط بعد ذالك على زر التأكيد Valider للمرور للخطوة التالية؛
- ستظهر لك نافذة بها معلوماتك الخاصة ورقم هاتفك مسجل مع البطاقة الذهبية وعليك فقط ارسال Envoyer لتلقي رسالة نصية قصيرة على هاتفك؛
- بعد ذالك ، سيكون عليك ادخال الرقم السري الذي وصلك في الرسالة النصية القصيرة ، ثم قم بعد ذالك بكتابته في خانة المخصصة Mot de passe unique ثم اضغط Valider لتأكيد عملية الدفع .

أخيرا سيظهر لك وصل تأكيد عملية تسديد فاتورة الكهرباء لدى سونلغاز عن طريق استخدام بطاقتك الذهبية فقط ويمكنك طبع الوصل والاحتفاظ به في حالة ما إذا أردت استخدامه مستقبلا. وسيتم اقتطاع مبلغ الفاتورة من حسابك البريدي الجاري بعد فترة ليست بالطويلة وسيكون بإمكانك التأكد بعد يوم من رصيدك عبر موقع eccp.poste.dz.

[1] معلومات مقدمة من طرف الشركة

3- **الدفع عن طريق مكتب البريد :** وهي صيغة الدفع الجديدة التي شرع في تطبيقها على الزبائن العاديين عن طريق دفع مستحقاتهم على مستوى مكاتب البريد ، وهي العملية التي استثنت أصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذا المصانع .

وهي دفع الفاتورة عن طريق دفع الزبون أموال سائلة للمكتب البريدي ثم يتم تحويل الأموال الكترونيا لحساب الخاص بالشركة .

4- **الدفع عن طريق البنك :**يقوم البنك الوطني الجزائري بتجهيز جميع وكالات سونلغاز بوسائل استقبال الدفع ، والمعنيين بالدفع الالكتروني هم زبائن الضغط والتوتر المنخفضين كالسكنات ومحلات النشاطات التجارية الصغيرة ، أما بخصوص المؤسسات الصناعية فيكون تسديد الفواتير لديها عبر الصكوك البنكية .

المطلب الثاني : فعالية الشركة الوطنية للكهرباء والغاز ومديرية التوزيع بأدرار في ظل أنظمة الدفع الالكتروني المعتمدة

أثبت الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز طيلة الأزمة الصحية الناجمة عن وباء فيروس كورونا أولوية التزامها بضمان حسن واستمرارية الخدمات المتعلقة الكهرباء والغاز ، الى جانب قدرتها على تعبئة استثنائية للموارد البشرية والمادية ، قصد تلبية كافة مطالب زبائنها بالرغم من كل الصعوبات المرتبطة بالوضع الصحي .

كما أنه وتضامنا مع زبائنها الكرام ، قامت الشركة طوال هذه الفترة الاستثنائية بتعليق عملية تحصيل الفواتير غير المسددة ، مما أدى الى ارتفاع مستمر لنسبة مستحقاتها على القطاعين الخاص و العام ، اذا أنها بلغت مستويات قياسية نهاية السداسي الأول من العام ، بأكثر من 6,338 مليار دج على مستوى ادرار ، أي بنسبة زيادة تفوق 60% .

ومن أجل ديمومة الخدمة العمومية وتفاديا لتراكم فواتير استهلاك الطاقة ، تلتمس الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز قيم المواطئة وروح المسؤولية الجماعية والفردية لدعوة زبائنها الكرام الى دفع مستحقاتهم من خلال طرق الدفع والصيغ المختلفة التي تضعها تحت تصرفهم .[1]

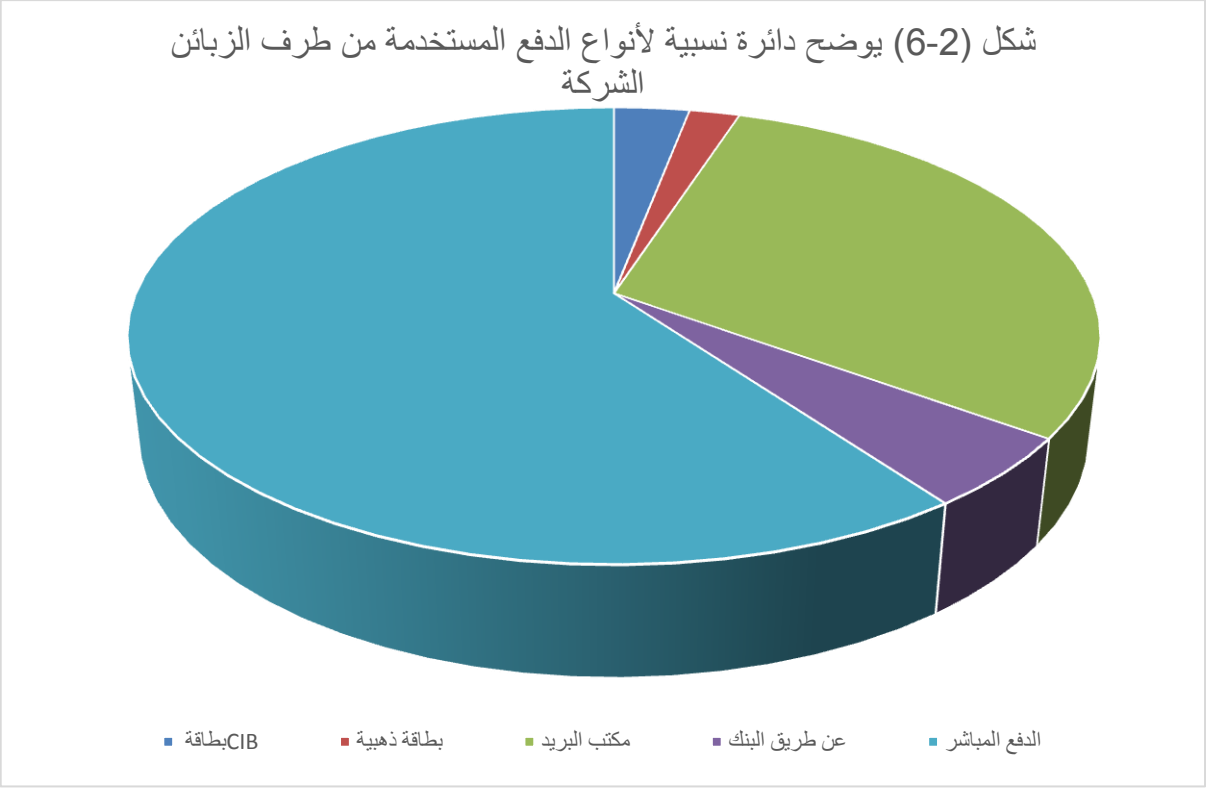
[1] الملحق رقم 02 .

لدينا بعض النسب أنواع الدفع المستخدمة من قبل الزبائن للشركة الوطنية للكهرباء والغاز ومديريةالتوزيعبأدرار

جدول (2-3) يوضح نسب مئوية لأنواع الدفع المستخدمة من طرف زبائن الشركة:

وسائل الدفع الالكتروني المعتمدة ف المؤسسة	نسبة استخدامها من قبل الزبائن
بطاقة الدفع CIB	%3
البطاقة الذهبية	%2
الدفع عن طريق مكتب البريد	%30
الدفع عن طريق البنك	%5
الدفع المباشر	%60

المصدر : من وثائق المؤسسة



المصدر: من اعداد الباحثات اعتمادا على معطيات جدول (2-6) لأنواع الدفع المستخدمة من طرف زبائن الشركة:

التحليل:من خلال الشكل (2-6) نلاحظ أن الدفع المباشر استحوذ على اكبر نسبة من الاقبال عليه بنسبة 60% ،ثم يليه الدفع عن طريق البريد يستحوذ على اقبال لابأس به بنسبة 30% ، أما الدفع عن طريق البنك فقد كان بنسبة ضئيلة هي 5% ، والدفع عن طريق بطاقة الدفع CIB كان بنسبة 3% ، وعن طريق الذهبية كان بنسبة 2% نلاحظ ان الدفع عن طريق بطاقة CIB والبطاقة الذهبية كانت نسبتهما جد ضئيلة مقارنة مع الدفع المباشر التقليدي .

وهذا يعكس ان الزبون يفضل الدفع المباشر لاعتباره الأكثر استعمالا وتداولا وكذالكالدفع عبر البريد لأنه يمكن الزبون التسديد من مركز البريد الأقرب لهم بغض النظر عن امتلاكهم للحساب البريدي او لا اما الزبائن المستعملين للدفع الالكتروني قلة جدا وهذا لعدم ثقة الزبون بتعامله ببطاقات الدفع عبر الانترنت وعدم المعرفة الجيدة لخصائص الدفع الالكتروني ومميزاته لذالك من الواجب القيام بعمل اتصال وتوعية واتخاذ قرارات تحفيزية لاستعمال البطاقات من قبل الشركة الوطنية للكهرباء والغاز ومديريةالتوزيعبأدرار.

المطلب الثالث: عرض أهم النتائج

من خلال ما سبق توصلنا الى أهم النتائج وهي :

1. عدم الاهتمام بوسائل الدفع الالكتروني من طرف الزبائن التي توفرها الشركة الوطنية للكهرباء والغاز بأدرار وهذا يعكس ضعف الثقافة المتعلقة بوسائل الدفع الالكترونية الخاصة بالشركة.
2. عدم تواجد الإعلانات وعمليات الترويج والتوعية من قبل الشركة بأهمية وسائل الدفع الالكترونية وفوائدها في عصرنة مدخلات ونظام الدفع للشركة.
3. يعاني نظام الشركة ضعف من استخدام التكنولوجيا وتأخر في مواكبة الصناعة الحديثة.
4. افراز وسائل الدفع الالكترونية عيوب وعراقيل لم تأهلها لاحتلال مكان الوسائل التقليدية بل وحتى التعايش معها.
5. تخوف الزبائن من التكنولوجيا نفسها ومن عدم قدرتهم على إتمام معاملاتهم، وهذا يتعلق بعنصر الثقة في نظام المالي نفسه.
6. ضعف الثقة في قدرة النظام على تقديم خدمات الكترونية في مستوى تطلعات الجمهور.

خلاصة الفصل:

يكمل هذا الفصل ما تم التطرق اليه في الفصل الأول حول مفاهيم الدفع الالكتروني والمؤسسة الاقتصادية وإبراز العلاقة بينهما فقد قمنا في هذا الفصل بتوضيح هذه العلاقة التأثيرية ميدانيا على شركو سونلغاز بأدرار وذالك بتحليل أهم البيانات المتحصل عليها من طرف المؤسسة وعرض أهم النتائج الدراسة حيث أكدت النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الاستكشافية ، عن دور الدفع الالكتروني واهميته في تعزيز فعالية مؤسسة توزيع الغاز والكهرباء بأدرار تدل هذه النتائج على أهمية بالغة لكونها تتيح للمؤسسات الاقتصادية فهم أهمية الدفع الالكتروني في تسهيل وتيسير عملية الدفع والمزايا التي تقدمها وسائل الدفع الالكترونية كما أنها قضت على المشاكل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية الا ان هناك عديد عراقيل واجهها نظام الدفع الالكتروني في الجزائر لضعف ثقافة المجتمع وثقته في شبكة الانترنت وكذلك ضعف أمان في الجزائر مما يجعل من الفرد متردد من الإقبال على مثل هذه التطورات الوعي في الأوساط الاجتماعية. .

الخاتمة

الخاتمة :

تعد وسائل الدفع التقليدية بأنها تلك الوسائل المتداولة والمقبولة اجتماعيا من اجل تسهيل المعاملات التجارية حيث حققت نجاحا وازدهار على المستوى البعيد لكن النجاح بدا ينخفض بسبب تطور التكنولوجيا وعصرنة مدخلات المؤسسة الاقتصادية فهذه الوسائل لم تعد تتماشى مع تطورات الراهنة لا من حيث الفعالية ولا من حيث السرعة ، فتم اعتبار الحل البديل والأمثل في ظل تطورات التكنولوجية الراهنة التوجه نحو شبكة الانترنت والتطرق إلى ما يسمى بوسائل الدفع الالكترونية بدورها اتخذت عدة أشكالمنها الشيكات الالكترونية والنقود الالكترونية والبطاقات البنكية وغيرها حيث تمكنت من الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي واجهتها المؤسسة الاقتصادية التي أفرزتها تلك الوسائل الدفع التقليدية ، لكن للأسف لا توجد ثقافة كافية عن وسائل الدفع الالكترونية لدى الزبون وضعف تحديث نظام الدفع في الجزائر مما أدى الى ظهور بعض العراقيل والمشاكل التي واجهت المؤسسة الاقتصادية خاصة في ظل هذا النظام الالكتروني.

فمن خلال هذه الدراسة قمنا بمعالجة موضوع دور الدفع الالكتروني في تعزيز فعالية المؤسسة الاقتصادية وذلك بمعالجة إشكالية البحث من خلال محاور الدراسة الأساسية وانطلاقا من الفرضيات المطروحة و باستخدام الأدوات ولأساليب المشار إليها في الفصل الثالث وبناء على ما سبق فتطبيق مفهوم دور الدفع الالكتروني في المؤسسة يستند على مجموعة من الأدوات التي تعتبر بمثابة الخريطة التوضيحية التي يجب أن تتبعها إدارة المؤسسة ،لكن حاليا أصبحت وسائل الدفع الالكترونية تلعب دور كبير ومهم فيما يخص تطوير وتحسين فأداء المؤسسة وتحقيق فعاليتهم، وقد تم في النهاية إلى وصل جملة من النتائج والتوصيات.

اثبات صحة الفرضيات :

1. **الفرضية الأولى:** توجد مساهمة للأنظمة الدفع الالكترونية في تعزيز فعالية مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بأدرار . وهي فرضية خاطئة حيث اثبتت الدراسة ان الزبون لا يتوجه نحو استخدام وسائل الدفع الالكترونية وتخوفه منها رغم تواجدها في المؤسسة وتفضيله لوسائل الدفع التقليدية .

2. **الفرضية الثانية:** يعتبر نظام الدفع الالكتروني نظام يسمح بمعالجة كم هائل من المعاملات بسرعة فائقة وبأقل تكلفة وفي زمن قصير ، وهي فرضية صحيحة لأن الدفع الالكتروني هو الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد وفي أي زمان ومكان .

3. **الفرضية الثالثة :** تعتبروسائل الدفع الالكترونية هي تطور لوسائل الدفع التقليدية حيث جاءت فقط لتغطية النقائص الموجودة فيها وهي فرضية صحيحة لان التطور التكنولوجي الراهن أدى الى ظهور نقائص عديدة ومختلفة في وسائل الدفع التقليدية وكحل بديل وامثل اتجهت المؤسسات لنظام الدفع الالكتروني الذي يتماشى مع عصرنة وتحديث النظام وتقليل لتكاليف وربح الوقت .

4. **الفرضية الرابعة :** مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بأدرار لا زالت في المراحل الأولى لتطبيق هذه الوسائل نظرا لعراقيل التي تواجهها في النظام المعلوماتي لكن هناك إمكانيات عديدة تساعدها على القيام بهذه الخدمات بشكل أوسع وهي فرضية صحيحة لان مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لديها إمكانيات واتجاه نحو عصرنة مدخلاتها وتحديث نظامها إلا أن تخوف الزبون من استعمال وسائل الدفع الالكتروني وعدم ثقته به وكذالك ضعف شبكة الانترنت في الجزائر وضعف الأمان فيها بات امرا يشكل عراقيل ومشاكل للمؤسسة .

النتائج المتوصل اليها :

انطلاقا من الدراسة الواسعة للموضوع الذي بين أيدينا وبعد التحليل لواقع مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بأدرار توصلنا إلى مجموعة من النتائج نذكر أهمها فيما يلي:

- يساعد نظام الدفع الالكتروني على قيام خدمات المؤسسة الالكترونية بما يتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة الفعالية والكفاءة التي يوفرها لها.
- ظهور وسائل الدفع الالكترونية في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بأدرارأدى الى انخفاض محسوس من استعمال وسائل الدفع التقليدية وخاصة في الفترة الأخيرة التي انتشر فيها وباء (كوفيد-19) وذألك لتقليل من الاستخدام الورقي و التجمعات الا انها لم تؤدي الى اختفائها وذالك يعود الى عدة أسباب منها:
  i. غياب ثقافة الدفع الالكتروني وهذا يعود الى نقص الحملة الإعلامية المتخصصة لتعريف بنظام الدفع الالكتروني
  ii. عدم الاقبال الواسع لشبكة الانترنت والتخوف منها .
- عدم الاهتمام بجانب تطوير وتحديث نظام الدفع في الجزائر مما يؤدي الى عدم الاقبال على وسائل الدفع الالكترونية
- تساهم وسائل الدفع الالكتروني في نمو الاقتصاد الرقمي وتطويره لأنها أساس نظام الدفع الحديث لأي اقتصاد
- تساعد نظم الدفع الالكتروني في تسريع انجاز العمليات المالية للمؤسسة
- تزيد نظم الدفع الالكتروني من السرعة في الاستجابة لمتطلبات الزبائن من حيث الكم والنوع
- تساعد نظم الدفع الالكتروني من الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بما يخدم نظام الدفع في المؤسسة

التوصيات: بناءاً على النتائج المتوصل إليها تبلور لنا بعض التوصيات على النحو التالي:

- لابد من الاستعانة بالبحوث الجامعية التي تتناول هذا المجال ذلك من أجل الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة منها السائرة في طريق النمو في مجال تحديث نظام الدفع يهدف للاطلاع على المشاكل المحتملة الحدوث ومناقشتها لإيجاد الحلول لها.
- توفير الرقابة الكافية على المشاريع المطبقة من اجل تحديث وعصرنة نظام الدفع ، حتى لا تضيع الأموال المخصصة لمثل هذه المشاريع وتحقيق الأهداف المرجوة .
- تنظيم دورات تحسيسية وتوعوية تحفز المؤسسات الاقتصادية والمالية بضرورة تبني تكنولوجيات الاعلام والاتصال في أنشطتها كفتح مواقع الكترونية عدة مخصصة بالتعريف بأهمية الدفع الالكتروني وخصائصه.
- العمل على تطوير وتوسيع البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسات الاقتصادية والبنوك
- على مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بأدرار توضيح الية عمل بطاقة الدفع الالكترونية عبر الترويج الإعلامي لها على موقع الشركة الالكتروني، وارسال رسائل دورية للزبائن توضح فيها منافع استخدام البطاقة والعمل بها على نحو يسير
- تقوية شبكة المعلومات المصرفية الالكترونية

الافاق:

بالرغم من محاولة الإلمام بنظام الدفع الالكتروني ومدى مساهمته في تعزيز فعالية المؤسسة الاقتصادية من خلال هذا البحث،إلا أن هناك جوانب عديدة لم نتطرق لها ذات أهمية بالغة فقمنا بمحاولة إعطاء صورة مختصرة لأبعاد ومتغيرات الدراسة ومفاهيمها والعلاقة بينهما، غير أن الأهمية التي يكتسبها الموضوع تفتح الآفاق لبحوث جديدة ودراسات أخرى أكثر تفصيلا وتعمقا في المستقبل، تمكننا من إثراء مختلف جوانبه الجديرة بالبحث وذلك لتعميق هذا الطرح ، من خلال تدعيم النتائج المتوصل إليها أو تعديلها أو إمكانية تناول الموضوع من جوانب أخرى، لان كل عنصر من عناصر البحث يصلح أن يكون دراسة مستقبلية، تمثل إشكاليات لبحوث أخرى مثل:

- ✓ واقع نظام الدفع الالكتروني في المؤسسات الجزائرية – الواقع والتحديات.
- ✓ أثر تطبيق وسائل الدفع الالكتروني وأثرها الأداء في المؤسسة الجزائرية.

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المصادر والمراجع

1. أمير فرج يوسف ، التجارة الالكترونية ،دار المطبوعات الجامعية ،الجزائر،2012/01/01 .
2. أمينة مخلفي ، اقتصاد وتسيير المؤسسة ،محاضرات حول اقتصاد وتسيير مؤسسة، قسم علوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة.
3. أيمن أحمد محمد شاهين ، مقومات العمل المصرفي الالكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين ، رسالةماجستير ، قسم المحاسبة والتمويل ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية –فلسطين ،2013 .
4. براق عبد الله مطر ، النظام القانوني لبطاقات الدفع الالكتروني ، مجلة جامعة الانبار العلوم القانونية والسياسية ، عدد السابع ،فلوجة(العراق)
5. بسام الشيخ العشرة ، التجارة الالكترونية ، الجامعة الافتراضية سورية SVU ، 2018.
6. بصيري محفوظ ،نظام الدفع الالكتروني الجزائري كألية لتطوير وسائل الدفع الجديدة ، مجلة دراسات والأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة البويرة ، الجزائر ،العدد4 ،أكتوبر 2019.
7. بن عزة محمد امين، (واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الالكتروني دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADER) ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول : عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية ، 2021/03/09–عرض تجارب دولية– ، جامعة دكتور مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر
8. الجريدة الرسمية ،للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،الامر 03/11 المتعلق بالنقد والقرض ،العدد 52 ،الصادرة بتاريخ 27/08/2003 ،الجزائر
9. خالص صافي الصالح ، رقابة في تسيير مؤسسة في ظل اقتصاد السوق ، طبعة الثانية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، البليدة ، 2010 .
10. خليفي عيسى ، اقتصاد مؤسسة ، مكتبة المنار ،بسكرة ،الجزائر.
11. رباب أقطي ، التكوين الجامعي وعلاقته بكفاءة الاطار في المؤسسة الاقتصادية ،رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير ، قسم علوم الاجتماع والديموغرافيا ،كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية ، جامعة الحاج الأخضر ،باتنة ،2008–2009 .
12. السعيد بريكة ، تحديات وسائل الدفع الالكتروني دراسة استطلاعية من وجهة نطر الموظفين بالوكالات البنكية لأم البواقي ،مجلة البحوث الاقتصادية والمالية ،جامعة ام البواقي ،العدد الثاني ، ام البواقي ديسمبر2014.
13. سليمان ناصر ، التقنيات البنكية وعمليات الائتمان ، الطبعة الأولى ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ورقلة ،2012 .
14. عروه محاد ، واقع وسائل وأنظمة الدفع الالكترونية في النظام البنكي الجزائري، جامعة محمد بوضياف، المسيلة – الجزائر–، 2017/12/15
15. عمار روش خديجة ، بطاقات الائتمان في الجزائر –دراسة حالة فيزا للدفع المسبق بنك التنمية المحلية (BDL) –، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر.
16. فوزي محيريق بن الجيلاني ، مدخل لاقتصاد مؤسسة ، مطبعة الرمال ، الوادي–الجزائر–،2020.
17. لقصير رزيقة ، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية ودراسة ميدانية بمؤسسة الأملاح بقسنطينة ، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، قسم علوم الأعلام ولاتصال ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ،جامعة منتوري بقسنطينة، 2006–2007 .

18.لوصيف عمار ، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة الى التجربة الجزائرية ، رسالة ماجيستير ، قسم العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري، قسنطينة ، 2009/2008 .
19.مثنى وعد الله يونس النعيمي ،البتكوين نظام الدفع الالكتروني (الند الند) وحكمه في الشريعة الإسلامية ، دار شبكة الالوكة ، فلسطين ، 1439هـ 2018م .
20.محرز نور الدين ، نظام الدفع الالكتروني ودوره في تفعيل التجارة الخارجية الالكترونية –إشارة الى حالة الجزائر–، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول : عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية،2021/04/10،عرض تجارب دولية–،سوق أهراس،الجزائر.
21.منصور ناصر الراجي واخرون، أثر استخدام نظم الدفع الالكتروني على أداء البنوك الاردنية –دراسة ميدانية لبعض البنوك المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية–، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول : عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر .
22.ناصر دادي عدون واخرون ، مراقبة التسيير والأداء في المؤسسة ا لاقتصادية ، طبعة الثانية ، دار المحمدية العلمة ، الجزائر .
23.ناصر دادي عدون، المؤسسة الاقتصادية موقعها في الاقتصاد وظائفها وتسييرها ، دار المحمدية العامة ، الجزائر،1998 .
24.نور الدين حامد (الدفع الالكتروني في التجارة الخارجية الالكترونية –إشارة الى حالة الجزائر–) ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول : عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكتروني،2021/04/22– عرض تجارب دولية– ،جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر .
25.نوري منير ، التجارة الالكترونية والتسويق الالكتروني ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر،2014 .
26.نوري منير ، تسيير الموارد البشرية ، الطبعة الثانية ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر، 2014، ص 19 .
27.هارون العشي واخرون، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة، مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية، جامعة باتنة ، الجزائر ، العدد03 ،2018/12/30 .
28. هودة صلطان قدوري وآخرون ، دورة حياة المؤسسة الاقتصادية وأثرها على استخدام نظام التكاليف على أساس الأنشطة – ABC – ، ، ورقة بحثية منشورة ،جامعة سعيدة .

الملاحـق

SDC
زبائننا الكرام
إذا كانت لديك البطاقة البين بنكية،
يمكنك تسديد فواتير الكهرباء و الغاز عن طريق الانترنت
دون التنقل إلى الوكالة التجارية، و هذا في بضع نقرات
• ادخل إلى الموقع الالكتروني الخاص بالمؤسسة WWW.SDC.DZ و قم باختيار اللغة.
• انقر على زر الدفع الالكتروني.
• عند ظهور النافذة التالية، انقر على الزر " القيام بالتسديد".
• قم بإدخال المعلومات اللازمة المتعلقة بفاتورة الكهرباء و الغاز خاصتكم (رقم الفاتورة، مبلغ الفاتورة، مفتاح EBB)
• تأكيد المعلومات التي تم إدخالها و الانتقال إلى النافذة الموالية للتحقق من صحة المعلومات المقدمة.
• قم بإدخال الرمز الموجود في الصورة.
• ضع علامة في المربع " أوافق على الشروط العامة للاستخدام".
• انقر على زر "التسديد ببطاقة الدفع البين بنكية".
• قم بإدخال البيانات المطلوبة من طرف قاعدة التسديد الالكتروني.
• قم بتوثيق عملية الدفع الالكتروني باستعمال بطاقة الدفع البين بنكية.
بمجرد إتمام العملية و قبولها من طرف قاعدة التسديد الالكتروني يمكنك تحرير وصل يؤكد قيامكم بتسديد الفاتورة،
أو تزويدنا بالعنوان الالكتروني الخاص بكم للحصول على وصل الدفع الكترونيا.
Société de Distribution de l'Electri. du Gaz
Nous facilitons votre vie par notre service de paiement en ligne de votre facture
خدمة
بسيطة سهلة آمنة مجانية

SDC

Notre aimable clientèle

Vous disposez d'une carte inter bancaire, plus la peine de vous déplacer!

Payez votre facture d'électricité et du gaz en ligne et en quelques clicks

- Connectez-vous au site internet de la *SDC www.sdc.dz* et sélectionnez la langue
- Cliquez sur le bouton "Paiement électronique"
- A l'apparition de la fenêtre suivante, cliquez sur le bouton "Procéder au paiement"
- Saisissez les informations de la facture (N° de facture/Montant de la facture/ Clef EBB)
- Validez les informations saisies et passez à la fenêtre de vérification de ces informations
- Saisissez le texte de l'image
- Cochez la case "J'accepte les conditions générales d'utilisation"
- Cliquez sur le bouton de "CIB Paiement"
- Saisissez les informations demandées par la plate forme de paiement en ligne
- Validez la décision de procéder au paiement du montant affiché en utilisant la carte CIB

Une fois le paiement accepté et validé par la plateforme de l'e-paiement, vous pouvez éditer un reçu de paiement justificatif du règlement de votre facture et/ou fournir une adresse e-mail pour y recevoir un reçu de paiement sous forme numérique.

Un service

Gratuit Sécurisé Accessible Simple

بيان صحفي

أثبتت الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز طيلة الأزمة الصحية الناجمة عن وباء فيروس كورونا أولوية التزامها بضمان حسن واستمرارية الخدمات المتعلقة بالكهرباء والغاز، إلى جانب قدرتها على تعبئة استثنائية للموارد البشرية والمادية، قصد تلبية كافة مطالب زبائنها بالرغم من كل الصعوبات المرتبطة بالوضع الصحي.

كما أنه وتضامنا مع زبائنها الكرام، قامت الشركة طوال هذه الفترة الاستثنائية بتعليق عملية تحصيل الفواتير غير المسددة، مما أدى إلى ارتفاع مستمر لنسبة مستحقاتها على القطاعين الخاص والعام، إذ أنها بلغت مستويات قياسية في نهاية السداسي الأول من العام، بأكثر من 6,338 مليار دج على مستوى ولاية أدرار، أي بنسبة زيادة تفوق 60 %.

إن الصعوبات المالية الناجمة عن هذا الظرف الاستثنائي تؤثر على السيولة النقدية لشركة **SADEG** التي تعمل على ضمان ديمومة مداخيل كل الأطراف الفاعلة في سلسلة نشاطاتها، كما أن هذا الوضع المالي يحول دون تجسيد مختلف المشاريع المندرجة ضمن مخطط تنمية شبكات الكهرباء والغاز، إلى جانب عرقلة مختلف الخدمات المقدمة للزبائن.

لذلك وحرصا منا على ديمومة الخدمة العمومية وتفاديا لتراكم فواتير استهلاك الطاقة، تلتمس الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز قيم المواطنة وروح المسؤولية الجماعية والفردية لدعوة زبائنها الكرام إلى دفع مستحقاتهم من خلال طرق الدفع والصيغ المختلفة التي تضعها تحت تصرفهم.

كما تشير الشركة أنه يمكن لزبائنها الاتصال بالوكالات التجارية قصد الحصول على رزنامة دفع بتراضي الطرفين اعتمادا على عدد الفواتير غير المسددة، مقدار المستحقات والكفاءة الانتمائية للزبون.

في خدمتكم، دوما...

SADEG, Société par actions au Capital Social de 64 000 000 000 DA
Direction de Distribution d'Adrar - RC n° 06B0805455-51/01
Adresse : cité Larbi Ben M'Hidi, Rue Abane Ramdane Centre ville Adrar / Tél. : 049 36 33 38- Fax : 049 36 33 36
Société du groupe Sonelgaz

الملخص

من خلال هذه الدراسة تهدف الى توضيح الأثر الذي تقوم به نظام الدفع الالكتروني في تعزيز فعالية المؤسسة الاقتصادية ، تمحورت إشكالية الدراسة في ما مدى مساهمة أنظمة الدفع الالكترونية في تعزيز فعالية مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بأدرار وترتكز فرضيتها الأساسية حول توجد مساهمة للأنظمة الدفع الالكترونية في تعزيز فعالية مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بأدرار ، أما بالنسبة للأدوات المستخدمة في الدراسة اعتمدنا على أداة جمع بيانات التي تتناسب مع اهداف الدراسة ليكون المنهج المتبع هو استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأنه يمكن من جمع البيانات عن الظاهرة محل الدراسة بشقيها (نظام الدفع الالكتروني والمؤسسة الاقتصادية) ونخص بذكر دراسة حالة لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بادرار حيث توصلت الدراسة الى جملة من النتائج تبلورت في عمومها أن لنظام الدفع الالكتروني عديد المزايا والايجابيات في تعزيز أداء الؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بأدرار. :

الكلمات المفتاحية : الدفع الالكتروني ،المؤسسة الاقتصادية ، نظام الدفع ، مؤسسة توزيع الكهرباء الغاز بأدرار

Abstract

Grâce à cette étude, vise à clarifier l'impact du système de paiement électronique dans l'amélioration de l'efficacité de la fondation économique, le problème de l'étude a été préoccupé par la contribution des systèmes de paiement électroniques dans l'amélioration de l'efficacité de la fondation de distribution d'électricité et de gaz et Son imposant de base sur l'existence de systèmes de paiement électroniques dans la promotion de l'efficacité de la Fondation de distribution d'électricité et de gaz à ADRAAR et pour les outils utilisés dans l'étude, nous avons adopté un outil de collecte de données à la mesure où les objectifs de l'étude sont l'utilisation d'une descriptive analytique approche car les données peuvent être collectées au phénomène, l'étude de l'étude (ECOS) et une condition d'étude de la Fondation de la Distribution de gaz Badrar où l'étude a atteint un total des résultats du système de paiement électronique et des procureurs dans la promotion du Performance de la Fondation nationale de distribution d'électricité et de gaz: .

Mots-clés: E-Paiement, Fondation économique, Système de paiement, Fonds de distribution d'électricité