

"عصرنة شبكة المعاملات الالكترونية ومتطلبات حماية المستهلك الالكتروني : من الواقع الى التطبيق"

د.أ.العربي غريسي

جامعة:معسكر

Larbi.ghrissi@gmail.com

ط.د. بلهاشمي جهيزة

جامعة: معسكر

belhachemidjahiza@gmail.com

ملخص

أدت تداعيات اقتصاد المعرفة من خلال العديد من المفاهيم المتعلقة به الى بروز اقتصاد جديد يعتمد على عنصر المعرفة من خلال الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات وتأثيرها على سلوك المستهلك بما تحمله من مخاطر والتي تترجم في مختلف التغييرات التي حدثت في مجالات المعرفة التي أصبحت شبكة الانترنت تشكل حلقتها الأساسية من خلال قدرتها على تحويل المعرفة وترجمتها الى شكل رقمي حيث يعرف هذا الاقتصاد بالاقتصاد الرقمي الذي أصبح من بين البدائل الأساسية الفعالة التي تعتمد عليها الدول في عصرنة نظام الادارة والنظام الاقتصادي للرقمي باقتصادياتها في مجال الاستخدامات التكنولوجية .

الكلمات المفتاحية : الاقتصاد الرقمي ،المستهلك الالكتروني ،المعرفة الرقمية.

Abstract:

The implications of the knowledge economy through many of its concepts have led to the emergence of a new knowledge-based economy through the intensive use of information technology in various fields And their impact on the behavior of the consumer with the risks that are translated into the various changes that occurred in the areas of knowledge, which became the Internet form the core ring through the ability to convert knowledge and translated into digital forma; where this economy is known as the digital economy, which has become one of the basic alternatives effective countries rely on the modernization of the system of management and economic system to upgrade their economies in the field of technological uses.

Keywords: digital economy, electronic consumer, knowledge economy, digital knowledge.

مقدمة:

في طليعة بداية غزو التحولات الاقتصادية في مجال المعرفة وتكنولوجيات المعلومات عن طريق الأجهزة الالكترونية المتطورة والتحولات الهيكلية البنوية والجذرية في المنظومة المعلوماتية من خلال فرض التقنيات الحديثة والتكنولوجيات نفسها بقوة في مجال المعرفة والأعمال و الادارة وغيرها من مختلف المجالات الحيوية الأخرى ،الى جانب مختلف المستجدات المتعلقة بمجال العقود والتقنيات الحديثة وما أدت إليه من ثورة وحركة انتقالية في مجال الاتصالات من خلال التعاقد والتسوق في كل رقعة من العالم وبتكاليف منخفضة من خلال الاعتماد على استخدام الشبكة العنكبوتية لإجراء مختلف التعاملات الالكترونية كالصيرفة الالكترونية والتجارة الالكترونية وغيرها من المعاملات ومختلف الخدمات الالكترونية التي تعمل على توفيرها العديد من المؤسسات كمؤسسات البريد والمواصلات والبنوك ومختلف وكالات الخاصة بالسفر من خلال العمل على انشاء مواقع خاصة لها عبر الانترنت توفر مختلف الخدمات الضرورية للمستهلك الالكتروني ، كل هذه المظاهرة والتقنيات نتجت من خلال بروز الاقتصاد الجديد المعروف بالاقتصاد الرقمي كتقنية حديثة تسعى مختلف الدول الى تفعيله بحيث يعد تجربة علمية بدأت تنتشر وتتطور من خلال العمل على تأثيرها على المستهلك من خلال عملية التسوق والقيام بالمعاملات عبر المواقع الالكترونية ففي سنة 2003 قامت الشركة الأمريكية (THAN) بتدشين نظام التسوق عبر الشاشة بالجزائر ، فالعصر الحالي يجبرنا تدريجيا علي إعادة التفكير في الطريقة التي ننظر بها إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالاقتصاد التقليدي وتكوين الأعمال والمؤسسات التجارية والهياكل البنوية للاقتصاد الرقمي .

ومع تطور التعاملات الالكترونية في ظل الاقتصاد الرقمي ازداد التأثير على سلوك ونمط الحياة الاقتصادية المستهلك ومسألة كيفية حمايته من مختلف أساليب الاحتيال والغش الالكتروني ومختلف المواقع الالكترونية الوهمية فمثلا على الصعيد الأوروبي صدر التوجيه رقم 7/97 في 1997/05/20 بشأن حماية المستهلكين في العقود عن بعد .

فالعديد من الدول ومن بينها الجزائر تسعى جاهدة الى الاندماج في عالم الرقمنة ومواكبة مختلف التطورات في مجال المعلوماتية والعمل على عصنة المؤسسات والمستهلك الجزائري حيث عملت على تفعيل نظام الادارة الالكترونية وتطبيقه من قبل مختلف المؤسسات الاقتصادية و الخدماتية كعصنة نظام الخدمات في مؤسسات الجماعات المحلية الى جانب تفعيل نظام التجارة الالكترونية ومختلف تقنيات الرائدة في مجال الاتصالات وذلك رغبة منها في عصنة المستهلك الجزائري ، غير أن مسألة حماية المستهلك الالكتروني في التشريع الجزائري تبقى ضعيفة بالنسبة لفرض مفاهيم الاقتصاد الرقمي نفسها على المستهلك الجزائري الأمر الذي يجعل الحكومة الجزائرية الى حاجتها الملحة والمستمرة الى توفير مختلف الوسائل الحديثة لحماية المستهلك .

الاشكالية : على ضوء ما تقدم يمكن صياغة التساؤل التالي: الى أي مدى يمكن اعتبار الاقتصاد الرقمي حتمية وبديل لا مفر منه لعصنة شبكة المعاملات الالكترونية وتأثير على سلوك المستهلك ؟ وماهي متطلبات حماية المستهلك الالكتروني ؟.

الفرضية :

وتستند فرضية البحث على مدى ضرورة العمل على عصنة شبكة المعاملات الالكترونية في الدول وخاصة الجزائر من أجل تطوير أنظمتها التكنولوجية والتقليل من العجز و عبء التكاليف المرتفعة التي يتحملها المستهلك لتكوين بنية استثمارية في مجال التكنولوجيا والمعرفة لا تتأثر بالظروف الاقتصادية السائدة في العالم وتعمل على تحسين الخدمة العمومية الالكترونية وتوفير مختلف الوسائل الحماية لحماية المستهلك من مختلف الجرائم الالكترونية .

أهداف البحث : نحاول من خلال هذه الورقة البحثية :

- معرفة مدى اهتمام الدول بتوفير الحماية للمستهلك الالكتروني .

- امكانية اقامة مشاريع الكترونية في الجزائر تهدف الى عصنة المعاملات الالكترونية.

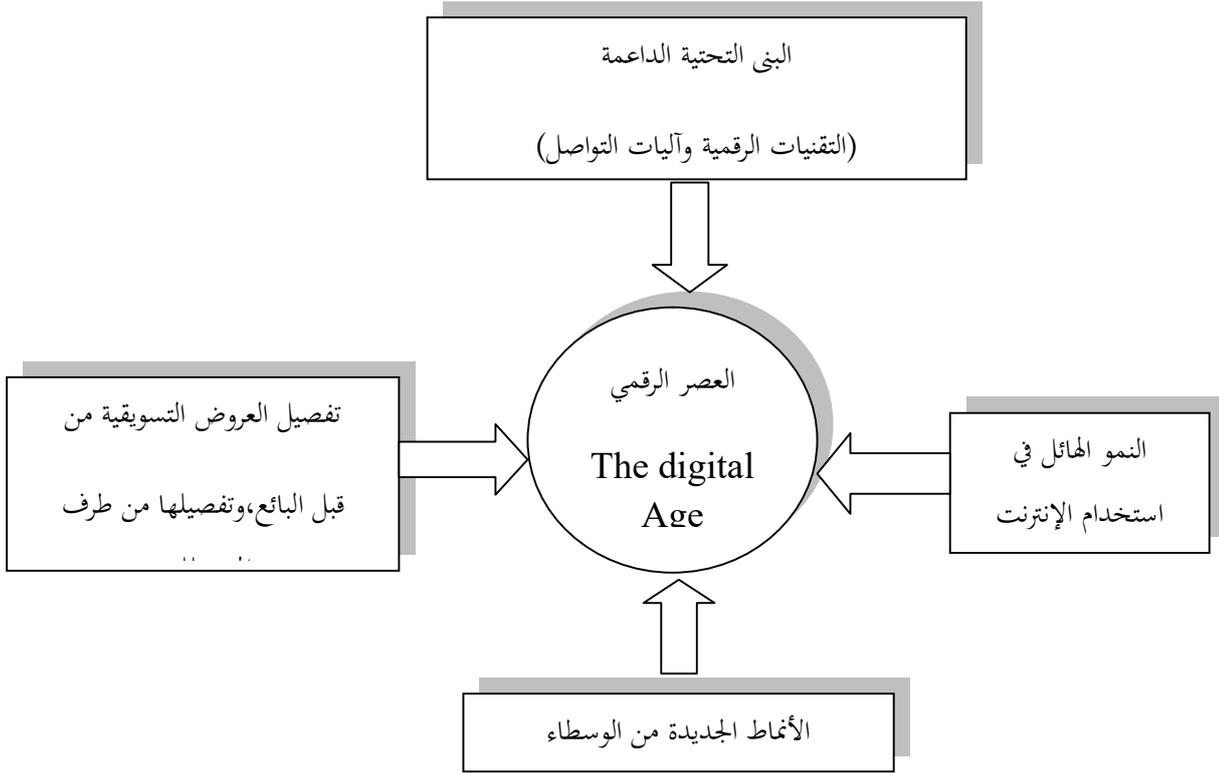
- دور الاقتصاد الرقمي في تفعيل عصنة شبكة المعاملات الالكترونية والعمل على تحسين مختلف الخدمات .

المنهج المتبع : أما فيما يخص المنهج المتبع فقد اتبعنا المنهج التحليلي باستخدام أداة الوصف والتحليل من خلال تحليل المعلومات والبيانات من أجل الوصول الى النتائج المرجوة من هذه الورقة البحثية .

أ: الايطار النظري :تحليل مصطلحات الخاصة بالدراسة .

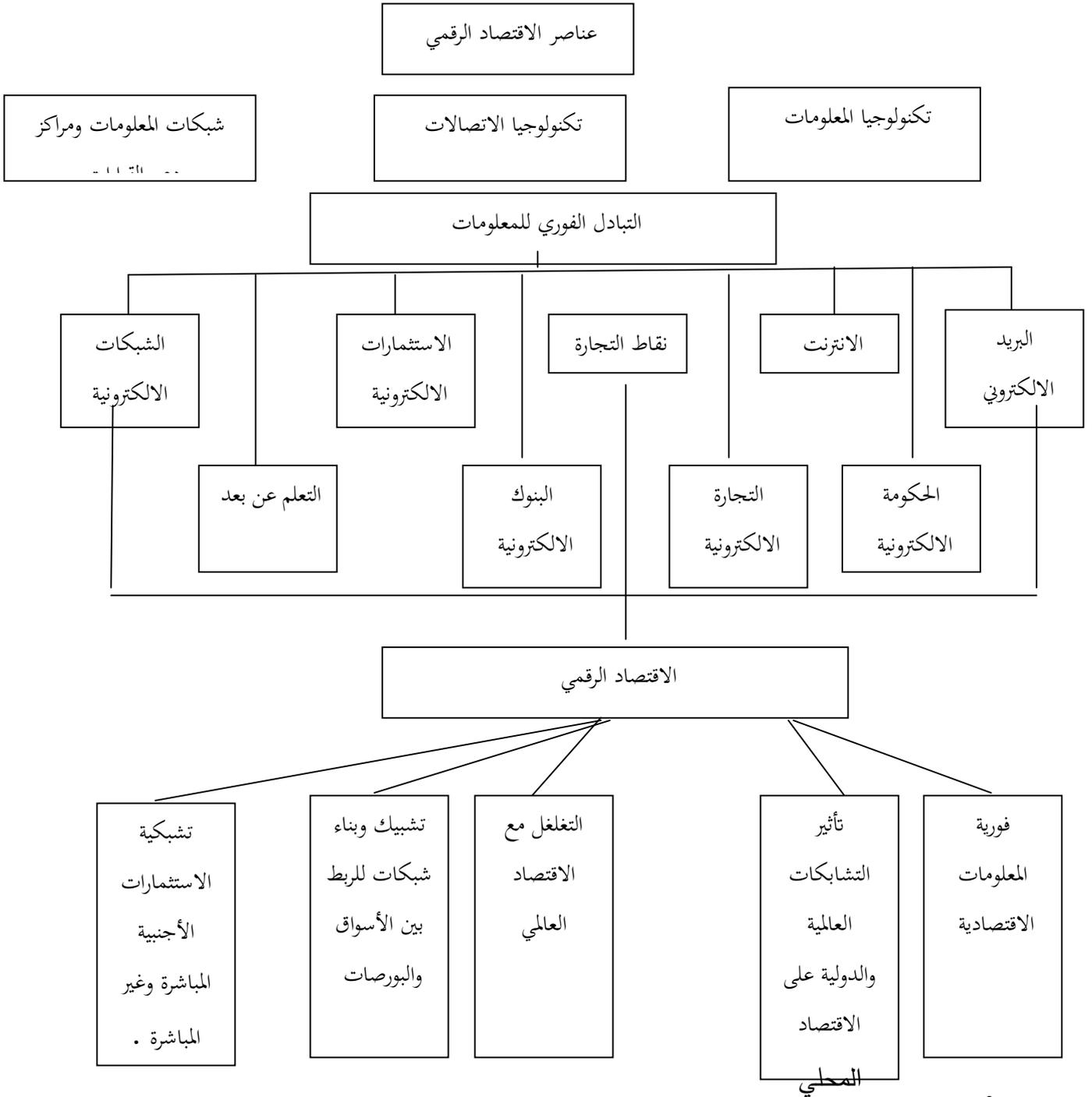
أولاً:الاقتصاد الرقمي :يمثل الاقتصاد الرقمي مختلف التغيرات التكنولوجية واقتصاديات الاتصالات التي تتمثل في مختلف التحولات الى الاقتصاد ما بعد الصناعة حيث تلعب من خلالها المعرفة وشبكة الانترنت دور أكثر أهمية من رأس المال المعروف باسم الاقتصاد الرقمي¹ .

الشكل (1) يوضح القوى التي تشكل العصر الرقمي الجديد:



المصدر²: مُجَّد عبد العظيم أبو النجا، التسويق المتقدم (التسويق العالمي إدارة العلاقات مع العملاء) الدار الجامعية للنشر والتوزيع.

الشكل رقم (02):عناصر الاقتصاد الرقمي .



المصدر³ :فريد راغب النجار، الاستثمار بالنظم الرقمية والاقتصاد الرقمي ،مؤسسة شباب الجامعة الاسكندرية 2004،ص 16.

4- نماذج التحول الرقمي للمنظمات:

أ-النموذج الفني : **The Technical Model** من خلال الاعتماد بحوث العمليات التي تؤدي الى تحويل المؤسسات الى نماذج رقمية .

- ب- النموذج السلوكي : **The Behavioral Model** التركيز المتغيرات السلوكية التي تعمل على تحويل المؤسسة الى مؤسسة رقمية .
- ج- النموذج الفني الاجتماعي : **The Sociotechnical Model** التركيز على مختلف استراتيجيات الأعمال لتفعيل قاعدة البيانات .
- د- نموذج المشاركة في المعلومات : **Information Partnership** العمل على اشراك المؤسسة في أحد شبكات المعلومات .
- هـ- نموذج تحليل القوى التنافسية : **The Competitive Force Model** العمل على تحليل نقاط الضعف ونقاط القوة من أجل مواجهة التحديات العالمية والمحلية .
- و- نموذج إدارة لأصول الرقمية : **Digital Asset Management** إدارة الملفات الرقمية بالاعتماد على أكبر عدد من المؤسسات .
- ز- نموذج التحول التدريجي : **The Multistage Transformation Model** تحليل ودراسة الجدوى التحليلية لقياس الاحتياجات الرقمية مسبقا .
- ح- نموذج التحول الإستراتيجي : **The Strategic Transformation Model** الاعتماد على التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة .
- ط- نموذج التحول الديناميكي : **The Dynamic Transformation Model** العمل على تحقيق التفاعل والتنسيق بين احتياجات المؤسسة وتأثيرات البيئة .
- ي- نموذج التطوير التنظيمي : **The Organizational Development Model** يعتمد على التعلم التدريجي التحولي لزيادة من فرص النجاح .
- ك- نموذج الأمثالية : **The Optimization Model** البحث عن مختلف الحلول المساعدة لتطبيق تكنولوجيات المعلومات للانتقال الى مؤسسة رقمية .
- ل- نموذج التكلفة والمكاسب : **Cost- Benefit Analysis Model** قيام المؤسسة بإجراء مقارنة بين التكاليف التي تم انفاقها وبين المكاسب التي تسعى لتحقيقها .
- م- نموذج التحويل المتكامل : **The Integrated Transformation Model** رغبة المؤسسة في تحديث وتحويل منظومة الأعمال الى منظومة رقمية .

ن- نموذج التحويل الأستراتيجي : **The Rental Model for Transformation** تعمل من خلالها المؤسسات بالاعتماد على شركاء الحاسبات والبرامجيات في ادارة منظومة المعلومات .

س- نموذج المشاركة في **ICT The Information- Communication Technology Model**

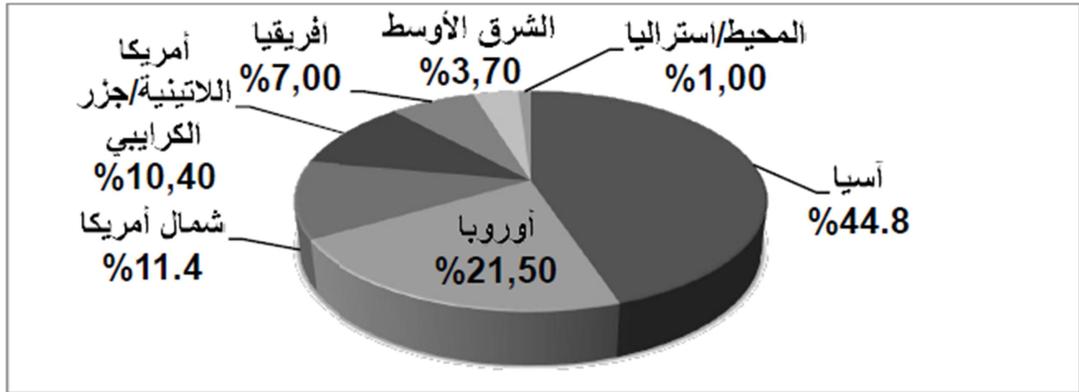
الاعتماد على الربط الشبكي لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بواسطة شبكة الانترنت لدعم مختلف القرارات المتخذة .

ب: الخدمة الالكترونية⁵: عبارة عن مجموعة من الخدمات المأداة بواسطة الشبكة العنكبوتية من خلال مختلف الوسائط والبرامج المتعددة التي تتميز بالسرعة التي تقدم في اطارها الخدمة الالكترونية .

كما يعرفها⁶ (Grégory bressolles) على انها الخدمة التي تعرض على المستهلك من خلال وجود وسيط يتمثل في الشبكة الالكترونية ،وتعمل على تدعيم مختلف قراراته المتعلقة بالشراء الالكتروني .

والشكل الموالي يبين نسبة مستخدمي الانترنت في العالم حسب المناطق الجغرافية لعام.

الشكل رقم (03): نسبة مستخدمي الانترنت في العالم حسب المناطق الجغرافية لعام 2012.



المصدر⁷: وهيبية عبد الرحيم "مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالوطن العربي وموضوع الفجوة الرقمية"، مجلة الدراسات المالية الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، جامعة أم البواقي، العدد 2014/01، ص 218.

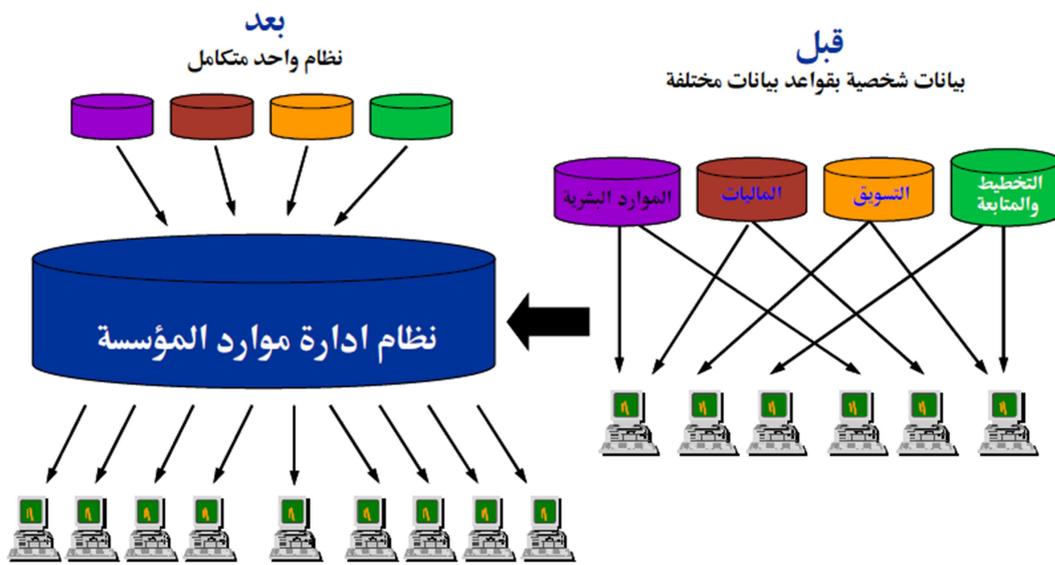
نلاحظ من خلال الشكل أن نسبة استخدام الانترنت في افريقيا ضئيلة جدا بينما تحتل اسيا اعلى نسبة من حيث استخدام الانترنت وتليها اوربا .

ج: الادارة الالكترونية: تعتبر الادارة الالكترونية من المفاهيم المتولدة عن اقتصاد الرقمي حيث برزت نتيجة للتطورات التكنولوجية الهائلة والغرض من تطبيقها هو تحسين الخدمة العمومية حيث تعرف على أنها "استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان بما يتيح لجميع الإداريين التعامل

الفوري والآني مع بعضهم البعض، لتحقيق الأهداف المشتركة، وضمان مصالح الإدارة و العملاء، باستثمار الجهد و الوقت، وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع⁸، باعتبارها منظومة تعمل على ترجمة مختلف الأعمال الادارية بواسطة الحاسوب .

حيث تعتمد الادارة الالكترونية على تطوير بنية المعلومات داخل المؤسسة من خلال العمل على جعل مختلف البيانات في نظام واحد متكامل كما هو موضح في الشكل الموالي :

الشكل رقم (04):بيانات لنظم ادارة موارد المؤسسة .



المصدر⁹ :فارس كريم ،متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر ،مذكرة ماجستير في ادارة الأعمال ،الجامعة الافتراضية الدولية ،2008 ،ص 29.

د:المستهلك الإلكتروني إذن : عبارة عن الشخص الذي يبرم العقود الإلكترونية المختلفة من شراء و أيجار وقرض وارتفاع وغيرها من أجل توفير كل ما يحتاجه من سلع وخدمات لإشباع حاجاته دون إعادة تسويقها .

ثانيا: الايطار التحليلي : عصرنة المعاملات الالكترونية ومختلف الجهود المبذولة في مجال حماية المستهلك

توجهت العديد من الدول الى عصرنة نظام شبكة المعاملات الالكترونية والعمل على حماية المستهلك من خلال توفير البيانات اللازمة والمعلومات الكافية عن نوعية الخدمة المقدمة او السلع .

أولا :دوافع حماية المستهلك عبر الشبكة العنكبوتية¹⁰ :

أدى توجه المستهلك نحو اشباع رغباته المتزايدة من خلال توجهه نحو شبكة الانترنت الى عدم درايته الكافية بكل المعلومات المتعلقة بنوعية الشيء المباع أو الخدمة المقدمة بالإضافة الى فقدانه للخبرة في مجال استخدام تقنية المعلومات حيث يدفعه الى الوقوع في مشاكل الاحتيال والخداع من خلال تعامله مع مواقع الكترونية وهمية ، حيث دعت مختلف التشريعات الى وضع نصوص قانونية هدفها العمل على توفير الحماية للمستهلك حيث تتعدد مراحل حماية المستهلك وتمثل في :

1- حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت في المرحلة السابقة على التعاقد : وذلك من خلال العمل على

*حماية المستهلك من الاعلانات التي تتم عبر شبكة الانترنت : وذلك من خلال العمل على تجنب الاعلانات التي تتضمن بيانات تعمل على تضليل المستهلك وتدفعه الى الوقوع في عملية الاحتيال .

*الالتزام بإعلام وتبصير المستهلك عبر شبكة الانترنت : إن كثرة الاعلانات تؤدي الى عدم قدرة المستهلك بالضبط على التعرف على ما يحتاجه وعليه فالتشريع يدعو الى ضرورة الالتزام المهني بالإعلام وذلك من خلال تقديم المعلومات التي يحتاجها المستهلك فقد نصت المادة 121 المعدلة بموجب المرسوم 741 لسنة 2001 من قانون الاستهلاك الفرنسي رقم 949 لسنة 1993 يلزم الفرد أو مقدم الخدمة بتحديد شخصيته للمستهلك .

2- حماية المستهلك عبر شبكة الانترنت عند تنفيذ العقد : وذلك من خلال العمل على توفير مختلف الضمانات المتعلقة بحماية المستهلك وتمثل في :

*حق المستهلك بضمان العيوب الخفية : وذلك من خلال ضمان مختلف الوسائل لحماية المستهلك من مختلف العيوب التي قد توجد في المبيع .

*حق المستهلك بضمان عدم التعرض والاستحقاق : وذلك من خلال الزام الفرد في التعاقد عبر شبكة الانترنت من القيام بأي عمل من شأنه أن يؤدي الى عرقلة المستهلك من الانتفاع بالخدمة أو الشيء المباع .

*حق المستهلك بالعدول عن العقد عبر شبكة الانترنت : نظرا لعدم الدراية الكافية وقلة المعرفة من قبل المستهلك بنوعية الخدمة المقدمة أو الشيء المباع فقد ظهرت العديد من القوانين التي تمكن المستهلك من التراجع عن العقد عبر شبكة الانترنت ، حيث منح المشرع التونسي في الفصل 30 من قانون المبادلات والتجارة الالكترونية للمستهلك الحق في العدول عن الشراء خلال عشرة أيام تبدأ في استلام المنتجات أو من تاريخ إبرام العقد بالنسبة للخدمات .

ثانيا : حماية البريد الالكتروني للمستهلك¹¹ : يعمل العديد من الأشخاص بإرسال رسائل تعمل على تعطيل الحساب الالكتروني البريدي الخاص بالمستهلك وتجعل من عدم امكانية استقبال الرسائل بمجرد فتحها فقد تطورت هذه الظاهرة

فهي تعمل على خرق المواقع الشخصية للمستهلك والاستيلاء على هويته وقد دعى الاتحاد الاوروبي عام 2002 الى العمل على فرض عقوبات جنائية للمخالفين ومن بين هذه التجارب الدولية :

1- في الدول الاوروبية: في سنة 2002 دعت المفوضية الاوروبية الى العمل على تشديد عقوبات مكافحة رسائل البريد الالكتروني غير المرغوب فيها .

2- في الولايات المتحدة: قامت لجنة التجارة الفيدرالية الامريكية عام 2005 باتهام الشركات والأشخاص باللجوء الى استخدام الرسائل الالكترونية غير المطلوبة حيث عملوا على إغراق المستهلكين بالرسائل الالكترونية .

ثالثا: تجربة المغرب في مجال عصنة المعاملات الالكترونية ومختلف الوسائل الضرورية لحماية المستهلك الالكتروني¹².

أما المغرب فبعد دخول شبكة الانترنت لأول مرة في 1995 فقد انتشرت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التوجه نحو مجتمع المعرفة والمعلومات وظهرت المبادرات الأولى للإدارة الالكترونية في المغرب، ففي هذا التاريخ تأسست اللجنة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات التي كان هدفها الأساسي هو العمل في المجالات المتعلقة بتنمية مجتمع المعرفة عبر تعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمصلحة جميع الأطراف الفاعلة في المجتمع .

و في سنة 2002 عرف المغرب المناظرة الوطنية الأولى حول الإصلاح الإداري ، هذه المناظرة التي جعلت من تنمية استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالإدارة من الركائز الأساسية للإصلاح الإداري في المغرب.

رابعا: تجربة الجزائر في مجال عصنة المعاملات الالكترونية ومختلف الوسائل الضرورية لحماية المستهلك الالكتروني:

عملت الجزائر منذ حصولها على الاستقلال الى اجراء اصلاحات هيكلية في كافة المجالات من بين هذه المجالات مجال تكنولوجيا وذلك من أجل العمل على تهيئة المؤسسات والمستهلكين على التكيف مع تداعيات الاقتصاد الرقمي من خلال أحدث تقنياته ومن بين الانجازات التي قامت بها الجزائر من أجل الاندماج في الاقتصاد الرقمي :

-في سنة 2000 قامت الجزائر بتوقيع اتفاقيتين مع مجموعة ORAGLE الأمريكية في مجال البرمجيات التي تتعلق ببرامج التكوين في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في 12 مؤسسة¹³.

-في سنة 2006 الاستخدام الفعلي لنظام المقاصة الالكترونية حيث تم معالجة 2164 مليار دينار عن طريق المقاصة الالكترونية للشيك وطرح حوالي 460000 بطاقة بنكية¹⁴.

-في سنة 2009 إصدار مشروع الجزائر الالكترونية (E.ALEGERIE) 2013 من طرف وزارة البريد والمواصلات وذلك من أجل الاسراع في اقامة مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي وتعميم استخدام أحدث الوسائل التكنولوجية في مختلف القطاعات وذلك من أجل تخفيف اجراءات المعاملات الادارية والقضاء على العوائق البيروقراطية ومن أمثلة هذا المشروع رقمنة سجل الحالة المدنية، إصدار جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومتريين، غير أن هناك العديد من

المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف -ميلة الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية يومي 23

العوائق والتحديات التي تواجه هذا المشروع فمشروع الادارة الالكترونية من الواقع الى التطبيق رغم بداية ظهور ملامحه على مستوى الادارات الى أن مشكل ضعف تدفق شبكة الانترنت تعاني منه الجزائر ومن بين التحديات التي تواجهها :

-نقص الامكانيات المالية والبشرية ،ضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات ،عدم القدرة على معرفة كيفية الدخول الى الشبكات المتعلقة بالإدارة الالكترونية¹⁵ .

الجدول رقم (01): استغلال الشركات لتكنولوجيا لتواصل مع شركات أخرى ومع المستهلكين .

الرتبة عالمياً		البلد		الرتبة عالمياً		القيمة		القيمة		البلد	
B2C	B2B	B2C	B2B	B2C	B2B	B2C	B2B	B2C	B2B	B2C	B2B
1	1	فنلندا	بريطانيا	6.3	6.3	73	91	عمان	المغرب	4.9	4.2
2	2	سويسرا	كوريا	6.3	6.3	82	97	المغرب	البحرين	4.8	4.4
3	3	النمسا	أمريكا	6.2	6.0	88	130	اليمن	اليمن	4.7	3.2
13	21	قطر	الامارات	6.0	5.5	111	131	مصر	ليبيا	4.4	3.1
17	33	الامارات	قطر	5.9	5.2	128	132	لبنان	لبنان	4.0	3.1
28	50	السعودية	السعودية	5.7	4.8	136		ليبيا		3.6	
29	54	البحرين	الكويت	5.6	4.8	139	139	الجزائر	الجزائر	2.7	2.4
50	80	الأردن	مصر	5.3	4.4						
72	89	الكويت	عمان	4.9	4.2						

المصدر¹⁶ : وهيبة عبد الرحيم "مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالوطن العربي وموضوع الفجوة الرقمية"، مرجع سابق، ص 225.

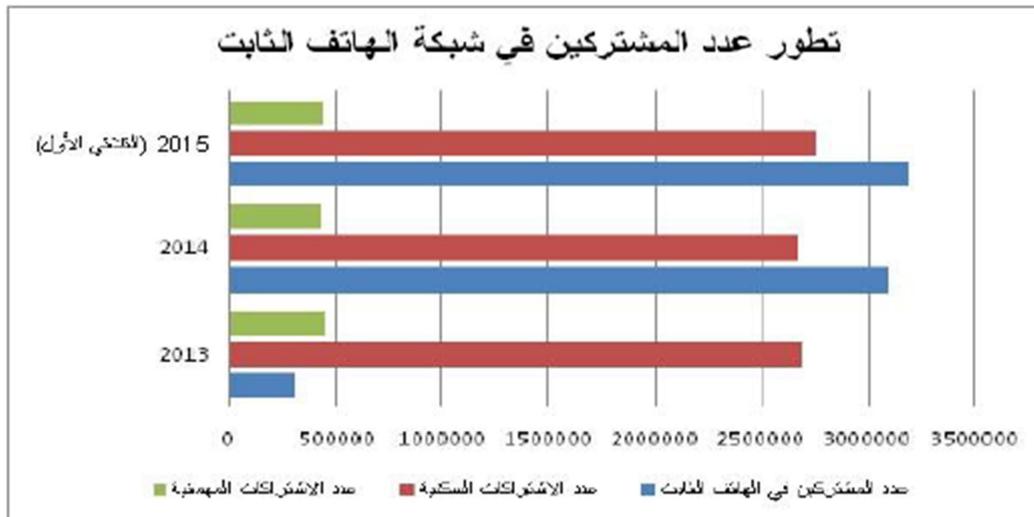
من خلال الجدول أن الجزائر تحتل ذروة الترتيب العالمي من خلال استغلال التكنولوجيات في التعامل مع المؤسسات والمستهلكين وهذا المؤشر ليس في صالح الاقتصاد الجزائري حيث يخفض من قدراته التنافسية.

الجدول رقم (02): توافر أحدث التقنيات في البلدان 2010-2011

الرتبة عالميا	البلد	القيمة	الرتبة عالميا	البلد	القيمة
		7 5 1 ←			7 5 1 ←
1	السويد	6.9	57	تونس	5.3
2	سويسرا	6.7	58	الكويت	5.2
3	النرويج	6.6	65	المغرب	5.1
22	البحرين	6.1	79	لبنان	4.8
25	الإمارات	6.1	110	مصر	4.3
31	قطر	6	114	سوريا	4.1
36	السعودية	5.8	122	الجزائر	4.0
42	الأردن	5.5	124	موريتانيا	4.0
45	عمان	5.5	139	اليمن	3.5

المصدر¹⁷: وهيبة عبد الرحيم "مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالوطن العربي وموضوع الفجوة الرقمية"، مرجع سابق، ص 223.

الشكل رقم (05): تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت في الجزائر من 2013 الى الثلاثي الاول من 2015.



المصدر¹⁸: بوجحيش خالدية، البشير عبد الكريم، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار (دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس)، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 17، السادسي الثاني 2017، ص 170. نلاحظ من خلال الشكل أن تطور الهاتف الثابت في الجزائر يتجه نحو الاستقرار.

**أما فيما يتعلق بحماية المستهلك ففي القانون الجزائري هناك غياب القانون الخاص بالتجارة الالكترونية حيث "ألزم المشرف على مختلف الخدمات الالكترونية في المادة 11 بضمان سرية المعلومات التي تؤسس للتوقيع الالكتروني مع الامتناع عن حفظها أو إعادة ارسالها".

**أما فيما يخص مسألة تهذيب البيئة الرقمية فقد نص المشرع الجزائري في مشروع المرسوم الرئاسي المحدد لشروط ممارسة القائم والمشراف على خدمات التصديق الإلكتروني في مادته 12 على أن " الاطلاع العام على الوثيقة الإلكترونية لا يتم إلا برضا مسبق لحامل الوثيقة " .¹⁹

خامسا :تجربة عمان الرقمية²⁰:

عملت سلطنة عمان على اصدار قانون المعاملات الإلكترونية أحد مشاريع البني الأساسية لعمان الرقمية تماشيا مع مبادرة عمان الرقمية لبناء مجتمع عمان الرقمي، الذي يقوم على العلاقة بين مختلف الأطراف الفاعلة من خلال تفاعل فوري آمن بين خدمات الكترونية عالية المستوى والفاعلية من قبل المؤسسات الحكومية المختلفة والقطاع الخاص وبين الأفراد في المجتمع، كان صدور قانون المعاملات الإلكترونية بموجب المرسوم السلطاني رقم (2008/69) ليشكل نقلة كبيرة في البنية التشريعية لنظام المعاملات الإلكترونية ولتنظيم وضبط المعاملات والتوقيعات الإلكترونية بصفة وبمحيط يتم معاملة المستند الإلكتروني متى توافرت فيه الشروط والمواصفات المطلوبة و يشمل نظام المعاملات الإلكترونية جميع المعاملات الإلكترونية وذلك من أجل العمل على تحقيق العديد من الأهداف نوضحها في الشكل الموالي

الشكل رقم (06):أهداف استراتيجية عمان الرقمية .



المصدر :سلطنة عمان هيئة تقنية المعلومات ، عمان الرقمية ، 2017/09/20.

ويعتبر هذا القانون هو أول تشريع عماني متكامل لتنظيم المعاملات التي تتم في العالم الرقمي فمن خلاله يمكن استخدام الوسائل الإلكترونية في تحرير وتبادل وحفظ المستندات.

**أما فيما يخص حماية المستهلك فقد أصدرت سلطنة عمان العديد من القوانين المتعلقة بمكافحة جرائم تقنية المعلومات في المادة الأولى من الدستور تتمثل في مكافحة جرائم تقنية المعلومات ،البيانات والمعلومات الإلكترونية ،البيانات والمعلومات الحكومية ... الخ ، وفي المادة 3 أصدر قانون يتعلق بتعدي على سلامة وسرية وتوافر المعلومات والبيانات الإلكترونية والنظم المعلوماتية حيث يعاقب بالسجن لمدة لا تقل عن شهر ولا تزيد عن ستة أشهر وبغرامة لا تقل عن

مائة ريال عماني ولا تزيد عن خمسمائة حق موقعا الكترونيا أو نظاما معلوماتي أو وسائل تقنية المعلومات أو جزءا منها أو تجاوز الدخول المصرح به إليها أو استمر فيها بعد علمه بذلك .

خاتمة:

الاقتصاد الرقمي تمثل أسلوبا جديداً لعصرنة شبكة المعاملات الالكترونية وتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع تحسين الخدمة العمومية وخفض التكاليف التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية الهائلة، و يتطلب تطبيق أشكال نظام الاقتصاد الرقمي توافر العديد من والإمكانات بهدف حماية المستهلك الالكتروني من المخاطر الناجمة عن التعامل بواسطة الشبكة العنكبوتية ، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمؤسسات الادارة ومختلف الأعمال التجارية ، لكن نجد أن هناك بعض العقبات التي تواجه تطبيقات الاقتصاد الرقمي من أبرزها عدم توافر الامكانيات المالية والبشرية المؤهلة وضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات وضعف الوعي العام بأهمية تطبيق أساليب الاقتصاد الرقمي أو عناصره من حكومة الكترونية والصيرفة الالكترونية والإدارة الالكترونية وغيرها كأداة لتحسين جودة الخدمات الالكترونية المقدمة وتحسين استخدام الاساليب التكنولوجية من طرف قطاع الاعمال وعصرنة سلوك المستهلك وقدرته على التكيف والاندماج في عالم الاقتصاد الرقمي ولبناء مجتمع المعلومات القائم على المعرفة ولذلك نورد مجموعة من التوصيات والمتمثلة فيما يلي:

- 1- العمل على القيام باجراء دورات تكوينية للأفراد العاملين من أجل تهيئتهم لتكيف مع العناصر الأساسية لتداعيات الاقتصاد الرقمي و تماشياً مع التطورات التكنولوجية الحديثة.
- 2 - ثقافة المستهلك من خلال وعيه وتزويده بمختلف المعارف الالكترونية والعمل على نشر التوعية الالكترونية لتكوين مجتمع الرقمي أو مجتمع المعرفة.
- 3- العمل على توفير الهياكل والبنى التحتية المساعدة على تجسيد معالم الاقتصاد الرقمي وضرورة تحديث و عصرنة نظام شبكة المعاملات الالكترونية .
- 4-قيام الحكومات بإصدار العديد من القوانين والمراسيم وإنشاء هيئات رقابية تضمن الحماية للمستهلك الالكتروني من مختلف أشكال الاحتيال والجرائم الوهمية.

التوصيات والمقترحات:

- اتخاذ القائمين على الادارة الالكترونية الخطوات الضرورية التي من شأنها أن تعزز التقيد والالتزام التام بالمبادئ الاساسية التي من شأنها العمل على حماية المستهلك الالكتروني من مخاطر المعاملات الالكترونية وتدريب الموظفين والمسؤولين على كيفية التعامل معها.
- متابعة أحدث الاصدارات في مجال المعاملات الالكترونية والسعي الى تطبيقها، الى جانب مواجهة المشاكل التي قد تنشأ أثناء التنفيذ ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها من خلال العمل على حماية المستهلك الالكتروني .

قائمة المراجع (الهوامش):

- ¹ Carmen nadia ciocoiu, « integrating digital economy and green economy opportunities for sustainable development »,theoretical and empirical researches in urban management 6.1(2011),p :34.
- ² مُجَّد عبد العظيم أبو النجا، التسويق المتقدم (التسويق العالمي إدارة العلاقات مع العملاء) الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- ³ فريد راغب النجار ،الاستثمار بالنظم الرقمية والاقتصاد الرقمي ،مؤسسة شباب الجامعة الاسكندرية 2004،ص 16.
- ⁴ فريد النجار ،دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية ،المؤتمر العربي السنوي الخامس في مجال الادارة الابداع والتجديد جمهورية مصر العربية 27-29 نوفمبر 2004،ص 199-200-201.
- ⁵ عبد الجليل طواهرير ،جمال الهواري "قياس أثر جودة الخدمات الالكترونية على رضا الزبون دراسة ميدانية مؤسسة بريد الجزائر " ، cybrarians journal ، E.issn 1687/2215، العدد 2014،35.
- ⁶ Grégory bressolles ,recherche et opplications en merketing , « la qalité de service électronique »,net qu@:mesures ,conséquences et variables modératrices,2006,p :19.
- ⁷ وهيبية عبد الرحيم "مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالوطن العربي وموضوع الفجوة الرقمية "مجلة الدراسات المالية الدراسات المالية ،المحاسبية والإدارية ،جامعة أم البواقي ،العدد 2014/01،ص 218.
- ⁸ رضا ،مجلة الاقتصاد الجديد ، العدد 15 ،المجلد 02-2016، ص 315.
- ⁹ فارس كريم ،متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر ،مذكرة ماجستير في ادارة الأعمال ،الجامعة الافتراضية الدولية ،2008، ص 29.

- ¹⁰ طارق كميل "حماية المستهلك في التعاقد عبر شبكة الانترنت -دراسة مقارنة -"، قسم القانون التجاري كلية الحقوق، الجامعة العربية الأمريكية، مجلة الجامعة الأمريكية للبحوث، مجلد 0، العدد 0.
- ¹¹ اسماعيل قطاف، "العقود الالكترونية وحماية المستهلك"، مذكرة ماجستير، فرع عقود ومسؤولية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2005-2006.
- ¹² محمد تاتي، "الادارة الالكترونية"، جامعة المولى إسماعيل، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، كناس، ماستر قانون المنازعات.
- ¹³ بوجحيش خالدية، البشير عبد الكريم، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار (دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس)، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 17، السداسي الثاني 2017.
- ¹⁴ مرزيق عاشور، معموري صورية، "عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر، جامعة شلف، ص 03.
- ¹⁵ قرطاش فتيحة، "عصرنة الادارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين"، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 2016، 02.
- ¹⁶ وهيبة عبد الرحيم "مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالوطن العربي وموضوع الفجوة الرقمية مرجع سابق، ص 225.
- ¹⁷ وهيبة عبد الرحيم "مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالوطن العربي وموضوع الفجوة الرقمية مرجع سابق، ص 223.
- ¹⁸ بوجحيش خالدية، البشير عبد الكريم، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار (دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس)، مرجع سابق، ص 170.
- ¹⁹ اسماعيل قطاف، "العقود الالكترونية وحماية المستهلك"، مرجع سابق.
- ²⁰ سلطنة عمان هيئة تقنية المعلومات، عمان الرقمية، 2017/09/20.

قائمة الملاحق:

الملحق رقم (01): البطاقة البنكية CIB



المصدر :بركان أمينة ،" الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي –حالة الجزائر" أطروحة دكتوراه ،تخصص مالية ونقود ،علوم التسيير ،الجزائر 2013،03/2014 ص 557.

الملحق رقم (02): بطاقة فيزا.



المصدر : بركان أمينة ،" الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي –حالة الجزائر" مرجع سابق ،ص 558.