

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء ومهام أعوان البنوك

The role of information and communication technology in improving the performance and functions of bank agents



د. عبد الصدوق خيرة¹

¹مخبر تشريعات حماية النظام البيئي -جامعة ابن خلدون تيارت-

¹كلية الحقوق والعلوم السياسية -جامعة ابن خلدون تيارت

abdelasadokkheira@yahoo.fr



تاريخ الإرسال: 2020/03/05 تاريخ القبول: 2022/02/14 تاريخ النشر: 2025/12/06

ملخص:

إن العمل في بيئة اكتسحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحتم على أعوان البنوك التركيز على تحسين أدائهم ومهنتهم بغية تحسين جودة الخدمات البنكية، خاصة إذا تعلق الأمر بالتجارة الالكترونية، التي تتم عن بعد ووفق إجراءات حاسمة نوعا ما، إذ يقع على عاتق أعوان البنوك المسؤولية المهنية اتجاه رضا العملاء، واتجاه سيرورة العمل الالكتروني بصفة عامة.

أن التطور التشريعي والتكنولوجي لعمل و.....أعوان البنوك أثر بشكل كبير على جودة الخدمات البنكية، فالتغيير الوظيفي جاء حتمية لا اختيارا لما يتطلبه العصر من سرعة ودقة وأمان.

الكلمات المفتاحية: أعوان البنوك؛ التكنولوجيا؛ المهنية؛ المسؤولية.

Abstract:

Working in an environment swept by information and communication technology, oblige the bank agents to focus on improving their performance and professionalism in order to

improve the quality of banking services, especially if it comes to electronic commerce .

Which is done remotely and according to somewhat sensitive procedures as bank agents have a professional responsibility towards customer satisfaction and the electronic business process in general.

The legislative and technological development of the work and performance of bank agents greatly affected the presence of banking networks, a career change is an imperative, not a choice, because of the speed, accuracy, and security required of the age.

Keywords: bank agent; technology; professionalism; responsibility; performance

عبد الصدوق خيرة، الإيميل: abdelsadokkheira@yahoo.fr

مقدمة:

إن أفراد المجتمع بحاجة إلى خدمات متميزة ومتنوعة، حيث تغيرت النظرة إلى المصرف عبر مرور الزمن من دكان صراف بسيط لجمع الأموال وقرضها إلى عمل أشمل بتأدية أعمال وخدمات حتى أصبح المصرف الحديث مؤسسة اقتصادية، تقوم بعدة عمليات متعددة ومتباينة وعابرة للحدود في نفس الوقت، إن البنوك اليوم تعد الركيزة الأساسية للاقتصاد الوطني، مما يستدعي وضع استراتيجيات موحدة ومزية من شأنها تفعيل الاقتصاد الوطني، ومن قوانين وشروط إجرائية الواجب احترامها بالالتحاق بالمهنة المصرفية موضوعية كانت أم شكلية.

من بين النشاطات الهامة للجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية: تشجيع إدخال تكنولوجيايات جديدة، تشجيع تنظيم وإدارة الخدمات ذات الاهتمام المشترك لتشاور والحوار لتطوير وتحديث المهنة المصرفية. تعزيز تحسين التقنيات المصرفية والانتمائية، المساهمة في تطوير سياسة التدريب المصرفي، وضع القواعد الأخلاقية التي تنظم المهنة، بتوافق الآراء، وضمان امتثالها من قبل أعضائها والأكثر من ذلك، توطيد العلاقة ما بين هاته الأخيرة والعمل على تحسين مستوى الأداء لدى أعوان البنوك لما يحملونه من أعباء وسلبات المهنة البنكية باعتبارهم العنصر الأول والأساسي لنجاح النشاط البنكي، فهم مطالبون بإسداء خدمات مصرفية رفيعة وتميزة لربائهم وقد صنف قانون النقد والقرض العمال في البنوك إلى مؤسسين، وأعضاء مجلس إدارة، بل يتعدى الأمر ذلك ويشمل كل شخص له دور تسييري سواء يقوم بذلك أصالة أو نيابة أو يتمتع فقط بحق التوقيع، ومع ظهور تلبية لحاجات التجارة الالكترونية التي تعرف بمفهومها الواسع بأنها كل معاملة تجارية تتم من خلال وسيط الكتروني كما أن ظهورها كان للقضاء على نقائص العمل بالنسبة لأعوان البنوك أثناء استعمالهم لوسائل الدفع الكتابية بإيجاد منتوجات أكثر ثقة ورفاهية في الاستعمال، فالعمل

بوسائل الدفع الالكترونية انعكس بالإيجاب على أداء أعوان البنوك أثناء تأدية مهامهم في سبيل تحسين الصورة البنكية والتأكيد على جودة الخدمات البنكية في ظل استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا ما جاء في نص المادة 58 من قانون رقم 11/90 المتعلق بعلاقات العمل.

من خلال ذلك نستنتج ان التجارة الالكترونية¹ واحدة من التغيرات التي ميزت الاقتصاد المعرفي فلقد شهد القطاع المصرفي تطور اخر من نوع آخر اكثر تطورا واستجابة لمتطلبات العصر الحالي أي من نوع تقني حتى يتسنى للعملاء باجراءات معاملات تجارية الكترونية من خلال شبكة الانترنت ولذلك سنتطرق إلى أهم القوانين التي تنظمها وتعزز أمنها

المحور الأول: بؤادر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك الجزائرية

يخضع تحديد مفهوم سوق العمل إلى عدة انتقادات نظرا لتعدد نوع المرجعيات النظرية والفكرية في نفس الوقت حيث تم تعريفه كما يلي: "المؤسسة التنظيمية الاقتصادية التي يتفاعل فيها عرض العمل والطلب عليه، بمعنى أنه يتم فيها بيع خدمات العمل وشراؤها، وبالتالي تعسير خدمات العمل²، أو وفق تعريف آخر" المكان الذي يجتمع فيه كل من المشترين والبائعين لخدمات العمل والبائع في هذه الحالة هو العامل الذي يرغب في تأجير خدماته، والمشتري هو الذي يرغب في الحصول على خدمات العامل"³.

من خلال ذلك يمكن استخلاص أن سوق العمل يحتوي على جانبين فالأول يقصد به سوق التشغيل وهو العرض والطلب المحكوم بالسعر الذي يحدد بجملة من العناصر كحجم الطلب وحجم العرض وعنصر الكفاءة المتوفرة لدى طالبي الشغل وهذا ما ينجز عنه مناقشة شديدة خاصة في وضع يتسم بندرة العمل وارتفاع سقف الشروط المستوجبة للتوظيف، أما الجانب الثاني فيتمثل في أنه غير سوقي حيث ينحصر ما بين تشريعات العمل والحوار الاجتماعي لبناء بين مختلف الشركاء المسؤولين على الإنتاج والمفاوضات الاجتماعية.

فالدولة تتدخل بشكل من الأشكال، الحال الأول وهو وضع آليات السوق وتحسين القوانين وتطويرها بما يكفل ضمان حقوق وواجبات كل المتعاملين الاجتماعيين والاقتصاديين على حد سواء أما الحال الثاني وهو إدراج البعد السوقي لسوق العمل بمراقبة الأجور وضبط الأجور الدنيا، والتدخل إذا اقتضى الأمر لتوازن العرض مع الطلب.

أما اليوم، تغير الحال إلى أحسن حال بحيث أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال قناة أساسية لعرض عن عناصر سوق العمل بما فيها من غرض وطلب على مدار الساعة، رغم ذلك تبقى سياسات سوق العمل تختلف من سوق لآخر، فهناك أسواق نشطة وأخرى أقل نشاطا منها، أما النوع الآخر يعتمد على الوساطة في سوق العمل التي تحولت من سوق مادية إلى سوق إلكترونية عن طريق وكالات خاصة، أي برنامج وآليات لدعم التوظيف عن بعد على سبيل المثال: الوكالة الوطنية لتشغيل الشباب.

1- التطور التكنولوجي:

من نتائج التطور التكنولوجي في الوقت الراهن، انهيار العمال بهذه التقنية الحديثة، حيث يفضلون انتصارات تقنية ودون أن يتوافر لديهم أية نوايا سيئة.⁴ فالإدارة الإلكترونية تعتمد على التنظيم المصفوفي أو المشروع عن طريق الشبكات الافتراضية أي بمعنى انعدام الفجوة أو الفواصل بين الإدارة والعمال. أما الإدارة التقليدية فتخضع للتنظيم الهرمي، والوحدات الثانية بمعنى هناك حدود فاصلة بين الإدارة والعمال.⁵

فالإدارة الإلكترونية أثرت على سوق العمل لما توفره من قيادة ذاتية والابتعاد على الإجراءات التعقيدية والروتينية ومن ثم التقليل من الكثير من الإجراءات المتعلقة بمشاكل الوظائف التخطيطية، التنظيمية التوجيهية، الرقابية والاجتماعية، حتى الاطلاع على مستجدات والقوانين المتعلقة بالإدارة يمكن

الاطلاع عليها بسرعة أكبر، دون أن ننسى أنه يتسنى للعمال تقديم خدمات عبر شبكة الاتصالات دون التمييز بين مستفيد أو آخر فالشفافية مبدأ من مبادئ الإدارة الإلكترونية بذلك نجد رفع مستوى الأداء في مجال معالجة العمليات الإدارية ارتفع إلى أعلى المستويات حتى أننا بعض الأحيان نجد أن العامل يتولى وظائف إدارية مادية تقليدية ضف إلى الوظائف الإدارية الإلكترونية⁶ وكأننا بصدد واقعة الازدواج الوظيفي لاختلاف المهام.

أكدت الدراسات الحديثة على تضخم الأرشيف الورقي للإدارة الجزائرية مما قد يعرضه إلى التلف أو الإهمال في بعض الأحيان لذلك نجد أن الأرشيف الإلكتروني لذلك نجد أن الأرشيف الإلكتروني أصبح اليوم أداة مميزة بين أيدي العمال إن مندوبي التحديات الكبرى لسوق العمل وهو نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية للاستفادة منها على قدر المستطاع عن طريق إكسابهم ثقافة الحاسوب.

من بين انعكاسات استخدام الحاسب الآلي وانتشاره على نحو واسع في حياتنا اليومية، ظهور فكرة التجارة الإلكترونية، تعتمد على وسائل إلكترونية والتي تتمثل في الحاسوب الآلي لتمامها، ولكل الصورة الشائعة لهذه التجارة، صورة التجارة عبر شبكة الأنترنت أو كما يطلق عليها التعاقد عن بعد ومع ذلك فالأنترنت ليس هو الوسيلة الوحيدة لقيام التجارة الإلكترونية عبر البنوك، بل هناك عتاد آخر يجب توافره حتى تتم عملية السحب أو الدفع الإلكتروني والذي يتمثل في:

أ- الأنترنت ونشاطات البنك:

إن الأنترنت عبارة عن شبكة معلوماتية محلية خاصة بمؤسسة معينة وتستعمل الأنترنت، البروتوكولات والقواعد التي يبنى عليها الأنترنت وذلك حتى يتمكن الأفراد والعاملين وأعوان البنوك من الاتصال ببعضهم البعض

والولوج إلى المعلومات⁷ وذلك بطريقة أسرع وأكثر كفاءة وأقل تكلفة من الأساليب التقليدية والمادية، فالأنترنيت بالنسبة للبنوك هي شبكة داخلية لا تتعدى حدود المؤسسة المالية لما تحتويه من نظم تخزين واسترجاع، تحويل، مقاصة، دفع، حيث أصبح الأنترنيت بالنسبة للعديد من البنوك العمود الفقري لسير العمليات البنكية.⁸

ب- الإستراتيجية:

هي عبارة عن تزاوج من الأنترنيت والإنترانت بمعنى شبكة مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للبنوك التي تتعامل مع بعضها بالمقاصة على مستوى البنك الجزائري.

فالهدف من الأنترنيت والإستراتيجية هو إدارة وتسهيل عملية الاتصال وانتقال المعلومات داخل البنك وخارجه وظهور هاتين الشبكتين حلا مناسباً لإيجاد شبكة اقتصادية فعالة بالنسبة للمؤسسات المالية لمزاولة التجارة الإلكترونية⁹ من قبل أعوان البنوك.

ج- العتاد البنكي الجديد:

اعتمدت البنوك في الآونة الأخيرة عتادا متنوعا من أجل تسهيل عملية تحويل الأموال، حيث بات أعوان البنوك حاليا مع غزو تكنولوجيا المعلومات والاتصال في غنى عن تسجيل والعمل على تحقيق بعض العمليات التجارية، وذلك بفضل عتاد خاص وجد متطور نذكر على سبيل المثال:

1- الوسائط البنكية الحديثة

هناك العديد من القنوات أو الوسائط المصرفية الالكترونية التي تستخدم في عملية الدفع الالكتروني، وهي كالتالي:

1-1- أجهزة الصراف الآلي¹⁰

بدأت خدمات الصراف الآلي في الظهور في السبعينات من القرن العشرين، وسط إقبال متواضع من المصرفيين في بادئ الأمر، ولكن تطور عمل هذا الصراف مكنها من تقديم خدمات متطورة ومتقدمة إضافة إلى خدماتها الأصلية.

1-2- مفهوم الصراف الآلي

وهو كناية "ماكينة" مبرمجة تحتفظ فيها النقود بطريقة معينة، وتستطيع التعرف على البطاقة الخاصة بها، والسماح بإدخال مبلغ نقدي مغطى في رصيد حساب صاحب البطاقة. كما تتميز هذه الماكينة بسعة محددة من العملات، بحيث نعتبر خدمة للحالات الطارئة فضلا عن حفاظها على وقت الزبائن، بحيث يتم تقدير حجم المبالغ التي تسحب يوميا بدراسة متوسط حالات السحب، قياسا على سعة الآلة، كما يمكن برمجة الماكينة بصورة تتيح صرف مبالغ محددة ومنع تكرار الصرف من الرقم عينه في اليوم الواحد.

1-3- خصائص الصراف الآلي

لعل من أهم خصائص جهاز الصراف الآلي ما يلي:

-الخدمة السريعة مقارنة بإجراءات الصرف داخل المصرف ؛

II-التطور التشريعي:

الإطار القانوني الجديد للخدمات البنكية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال غير من نوعية العمل في البنوك فالإطار القانوني الجديد لاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف اعوان البنوك حفزهم للعمل بالمحركات الالكترونية، التي طبيعتها وقيمتها القانونية تختلف عن المحركات والعقود الكلاسيكية في الشريعة العامة، ضف إلى ذلك الإمضاء الالكتروني كعنصر جد مهم لسلامة العمليات البنكية والمعطيات اللصيقة

بالمحررات في نفس الوقت، هذا الإمضاء الذي اقره المشرع الجزائري في العديد من النصوص القانونية والذي أصبح يشمل صفة حجية الشيء المقضي فيه كغيره من الإمضاءات الموقعة على المحررات الورقية.

أما ثالث نقطة وهي الأرشيف الالكتروني، والذي يعتبر أهم أرضية في حالة عبئ الإثبات وهذا الأخير يمكن القول أن المشرع الجزائري قد أهمله ولم يفي حقه من حيث النصوص التشريعية، فالمدة القانونية المتاحة من أجل المطالبة به، والتي نص عليها القانون تتمثل في 05 سنوات، بعد ذلك يمكن إتلافه.

-أما فيما يخص اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العناصر المكونة للشبكات البنكية، أولهم الزبائن، المستعملين للبطاقات البنكية والزبائن المتحصلين عليها من طرف البنوك المرخصة باستعمال البطاقات البنكية على المستوى الوطني والدولي في نفس الوقت، من خلال ذلك يمكن التعرف على ايجابيات وسلبيات هاته التكنولوجيا الجديدة من خلال تلقي الخدمات البنكية.

-إلا أنه هذا غير كافى فلا بد على اعوان البنوك أن يكونوا على دراية فيما يخص المساس بأنظمة الدفع الجديدة، كالتزوير أو الخطأ¹¹ وللتوضيح فمسؤولية أعوان البنوك تتجلى في صور متعددة التي تتمثل فيما يلي:

1- إفشاء السر المهني¹² طبقا للمادة 301 من قانون العقوبات الجزائري الذي يتفرع إلى:

-الحق في إعطاء المعلومات الى محافظ الحسابات

-الحق في اعطاء المعلومات الى البنك الجزائري واللجنة البنكية

-الحق في إعطاء المعلومات الى ادارة الجمارك

2-تحويل اموال وعتاد الدولة

3-الرسوة واستعمال النفوذ

4-مخالفة الانظمة البنكية وقانون الصرف

5-تزوير النقود

6-مخافة قانون الصرف

-من الضروري بعد التعرف على مختلف الصور للمسؤولية الجزائية التي يمكن أن يتعرض لها أعوان البنوك، فالوقاية تكمن كيف يمكن حماية مختلف الأنظمة البنكية الجديدة من العدو أو المساس بها قبل، اثناء وبعد الانتهاء من العمليات البنكية، فأول عملية هي المقاصة التي نظمها البنك المركزي عن طريق الرقابة المفروضة عليها بشكل استمراري واوتوماتيكي في نفس الوقت تحديد مسؤولية كل من اعوان البنوك والمسيرين للأنظمة البنكية كذلك التفصيل في الإجراءات الأمنية، الممارسة من طرف السلطات المصدرة للشهادات الالكترونية مع شرح الانظمة الجديدة المتعلقة باستغلال كل أنواع الشبكات كل على حدى والاجهزة الحساسة، فالمشرع الجزائري لم يقف عند هذا وحسب بل وضع قانون تحت تصرف أعوان البنوك لأمن وسلامة الانظمة البنكية، كذلك هناك نظام قانوني جديد لتعزيز سلامة وامن البرامج المعلوماتية والارسالات الدخيلة المتصلة بالعلامات، بل اكثر من ذلك ألا وهو القانون رقم 04-09 المتعلق بمكافحة الجرائم الماسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، صف إلى ذلك القانون رقم 15-04 المتعلق بإصدار الشهادات الالكترونية والقواعد العامة المتعلقة بالإمضاء.

-فالقانون رقم 04-09 قد نظم طريقة المراقبة المباشرة والاحترافية في نفس الوقت تفاديا للجرائم الارهابية، إفشاء اسرار الدولة، النظام العام، الجيش الوطني، ثاني اجراء وهو هن طريق الجهات القضائية والشرطة القضائية التي خول لها القانون الحق في توقيف النظام والدخول اليه عن بعد، للنظام

المعلوماتي ككل أو لجزء منه ذلك عن طريق نظام تخزين المعلومات كذلك اصدار الاذن بالحجز للمعطيات الموجودة داخل الانظمة المعلوماتية وتوضيح شروط وواجبات مقدمي الخدمات¹³ اتجاه القانون الذي يسمح باستعمال تكنولوجيا المعلومات فيما يسمح به القانون وكذلك حتى الغرامات المالية أو العقوبات المقررة المتعلقة بنشر صور وأصولا مخلة بالنظام العام و الآداب العامة أو حتى تغيير، حذف، مسح، أو الاطلاع على معطيات يحتويها النظام، وتعزيزا لهاته الاجراءات قوانين عديدة في هذا المجال منها:

1-المرسومين التنفيذي الأول رقم 01-123 والثاني رقم 07-162 كلاهما من اجل ضمان سير العمليات المتعلقة بالسحب والدفع الالكتروني عبر الشبكات المتصلة ببعضها، عن طريق الشهادات الالكترونية ونظام التراخيص.

المحور الثاني: كفاءة وجودة أداء أعوان البنوك في ظل استعمال التكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن الإستراتيجية الجديدة لتطوير نظرية العمل احتلت المرتبة الأولى في الدراسات الاجتماعية، حيث أصبح العمل يتغير تدريجيا بمجرد إدخال عنصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمختلف أنواع المنظمات والمؤسسات المالية، خاصة هاته الأخيرة، أصبحت البنوك اليوم تخطط تخطيطا إلكترونيا، يختلف عن التقليدي تماما فالمدى الزمني لصلاحية الرؤية، عرف عند علماء وباحثي الاجتماع وهذا ما دعت إليه دراسة عالم الإدارة الشهير البروفيسور " بيتر داركر"، من خلال تقديمه لفكرة المدير التنفيذي لشرطة الجنرال موتورز ألفريد سلون، والذي تتمثل فكرة بربط احتياجات الأفراد باحتياجات المنظمة، فيصبح الأفراد مشاركين نشطين في العملية الإدارية، فلجأ البعض هنا للتقويم من خلال ترسيخ بعض الأهداف، إلا أنه كانت مشكلة الباحثين والساعين إلى العلم والمعرفة تتلخص في صعوبة التوصل إلى المعلومة.¹⁴

فالتجارة الالكترونية وفقا لقانون رقم 05-18 المتعلق بالتجارة الالكترونية هي ذلك النشاط الذي يقوم بموجبه مورد الكتروني باقتراح او ضمان توفير سلع و خدمات عن بعد لمستهلك الكتروني عن طريق الاتصالات الالكترونية حيث جاء ذلك في نص المادة السادسة من نفس القانون .

في نفس القانون فيما يخص الممارسات للتجارة الالكترونية و في الفصل الاول للمعاملات التجارية العابرة للحدود تنص المادة السابعة على انه يعفى من اجراءات مراقبة التجارة الخارجية والصرف البيع عن طريق الاتصالات الالكترونية لسلعة و/ أو لخدمة من طرف مورد الكتروني مقيم لمستهلك الكتروني موجود في بلد اجنبي عندما لا تتجاوز قيمة هذه السلعة او الخدمة مايعادلها بالدينار الحد المنصوص عليه في التشريع و التنظيم المعمول بهما كما يجب ان تحول عائدات هذا البيع بعد الدفع الى حساب المورد الالكتروني الموطن في الجزائر لدى بنك معتمد من قبل بنك الجزائر او لدى بريد الجزائر. لكن مع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي صاحبت تبلور وتطور وتقنيات الاتصال والإلكترونيات والحاسب الآلي، مع سرعة انتشارها، أصبحت مشكلة المعرفة تتمحور الاختيار الصحيح للمعلومة وسط كم هائل من المعلومات والمعارف عبر شبكة الأنترنيت الدولية، مع أواخر العقد الأخير، ظهرت الحاجة إلى اقتصاد المعرفة أو إدارة المعرفة حيث تغيرت المفاهيم والتي أصبحت تعتمد على:

- ❖ الرغبة في ازدياد أداء العمال وكفاءة الأعمال التي أصبحت تحتاج إلى تبادل المعلومات والبيانات
- ❖ ظهور شبكات العمل الإلكترونية التي أصبحت تشكل روح الإدارة الإلكترونية
- ❖ الاعتماد على شبكات الحاسوب

يرى معظم هذا الرأي أن تقنية الأنترنت يمكن لها أن تؤثر على كل من الاقتصاد والتجارة والمجتمع بأكمله فالقدرة على العمل وقيادته تكون في أي وقت، أي بمعنى التخلص من فكرة وقت العمل في المؤسسات الإلكترونية، لأن بيئة العمل الإلكتروني تعتبر أكثر تطوراً وأشدّها منافسة إلا إذا واجهت هاته المؤسسات ضعف ثقافة العمل، واستجابته للخدمات الإلكترونية.¹⁵

1- أهمية التغير الوظيفي والتكنولوجي لأعوان البنوك:

إن مبدأ تغير الوظيفة لأعوان البنوك قد سبق وأن خضع أصلاً لمبدأ التفويض، حيث يعمل أعوان البنوك وفقاً للتفويض الممنوح لهم من قبل محافظ البنك الجزائري وكتمان السر المهني فضلاً عن ذلك.¹⁶

وفقاً للمادة 117 من قانون النقد والقرض حيث يخضع للسر المهني تحت طائلة العقوبات المنصوص عليها في قانون العقوبات: (كل عضو في مجلس إدارة، وكل محافظ حسابات وكل شخص يشارك أو شارك بأي طريقة كانت في تسيير بنك أو مؤسسة مالية أو كان أحد مستخدميها، أما عن الأشخاص الذين يجيز لهم القانون البوح بالسر فينحصر في ما يلي:

❖ السلطات العمومية المخولة بتعيين القائمين بإدارة البنوك والمؤسسات المالية.

❖ السلطات القضائية التي تعمل في إطار إجرائي جزائي.

❖ السلطات العمومية الملزمة بتبليغ المعلومات إلى المؤسسات الدولية

المؤهلة، لاسيما في إطار محاربة الرشوة وتبييض الأموال وتمويل الإرهاب.

❖ اللجنة المصرفية أو بنك الجزائر الذي يعمل لحساب هذه الأخيرة طبقاً

لأحكام المادة 108.

ففي الواقع نظمت مهام البنوك على أساس أن تكون جميعها منخرطة في جمعية المصرفيين الجزائريين¹⁷ التي تهتم بكل ما يطرأ على البنوك الجزائرية من الجانب القانوني والتقني¹⁸ في نفس الوقت، فأعوان البنوك أصبحوا اليوم في

حاجة ماسة إلى تطوير معلوماتهم ومهاراتهم لتحسين أداء أثناء تأدية وظائفهم التجارية والإلكترونية، فهاته الأخيرة تفرض التعامل عن طريق أنظمة معلوماتية خاصة بكل بنك وحتى البنوك الخاصة التي تحصل على اعتماد مجلس النقد والقرض وحتى إن تعلق الأمر بتحويل المبالغ الكبيرة فهناك أنظمة معلوماتية جديدة، كفيلة بسير العملية على أحسن ما يرام وبوقت جد قصير كنظام " ارتس" ¹⁹، فحتى المقاصد أصبحت إلكترونية فما على أعوان البنوك إلا إدراك معنى ووقت العمليات التحويلية الإلكترونية للأموال. ²⁰

II- معوقات مهام أعوان البنوك لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يعرف أعوان البنوك ²¹ أن اللباس الجديد للنقود التقليدية أكثر بشكل كبير في المنظومة البنكية، فمهنتهم مرتبطة بحسن استعمال الأنظمة المعلوماتية والأوتوماتيكية، حيث أنه يعيث الأعوان الموظفون أحيانا مع العمليات الأوتوماتيكية سهوا أو إهمالا منهم فتتم العملية بالخطأ دون القصد، والمعروف عن الأنظمة المعلوماتية عدم رجعية الرسائل (l'irrevocabilité du message) ولكن وفقا للقوانين المنصوص عليها، على أعوان البنوك الالتزام بها مهما كلف الأمر. ²²

إلا أنه هناك بعض المعوقات التي قد تعيق مهام أعوان البنوك نذكر منها:

❖ عصرنة قطاع البنوك يستلزم عتاد جديد قد يصعب على أعوان البنوك استخدامه على حسب المتطلبات التجارية الإلكترونية.

❖ إن التوجه نحو عصرنة التكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع المؤسسات المالية والبنكية مكلف جدا، لذا كان الأجدر قبل جلب هاته التكنولوجيا الاعتماد على التكوين بكل أنواعه لمساعدة أعوان البنوك لتحسين أدائهم أثناء تأدية مهامهم، فبمجرد اعتماد نظام معلوماتي جديد، يصبح أعوان البنوك أمام عائق تقني للتعامل مع النظام والعمل في نفس الوقت. ²³

❖ إن المهنية في مجال أداء مهام أعوان البنوك تستلزم المتابعة والاستمرارية لطبيعة العمليات التجارية الإلكترونية، فبعض الأحيان تكون بصدد إساءة استعمال هاته التكنولوجيا لأغراض شخصية، وبالتالي يتابع أعوان البنوك بقيام المسؤولية على شقيها المهنية والجزائية في آن واحد²⁴ فالإخلال بالواجبات المهنية يتمثل فيما يلي:

- ✓ الاستفادة من الامتيازات، من أي طبيعة كانت، يقدمها له شخص طبيعي أو معنوي مقابل تأديته خدمة في إطار ممارسة وظيفته.
- ✓ ارتكاب أعمال عنف على أي شخص في مكان العمل.
- ✓ التسبب عمدا في أضرار مادية جسيمة بتجهيزات وأمالك المؤسسة والإدارة العمومية التي من شأنها الإخلال بالسير الحسن للمصلحة.
- ✓ إتلاف وثائق إدارية قصد الإساءة إلى السير الحسن للمصلحة.
- ✓ تزوير الشهادات أو المؤهلات أو كل وثيقة سمحت له بالتوظيف أو بالترقية.

✓ الجمع بين الوظيفة التي يشغلها ونشاط مربح آخر، غير تلك المنصوص عليها في المادتين 43 و44 من الأمر المشار إليه سابقا.

فالمسؤولية المهنية تندرج تحت هاته الأسباب والظروف التي حضرها المشرع، أما إلى طرأ أمر جديد، فالأمر يقدر على حسب تغيرات الإدارة الجديدة والعبرة بالنتيجة، فلا محال إن تأخير الدفع أو الوفاء فيما يخص الأدوات الإلكترونية الجديدة التي بدورها تستحق الاهتمام والعناية عند التعامل بها والتي قد تتعرض للتخريب أو سوء الاستعمال من قبل أعوان البنوك²⁵.

فمثلا أي تلاعب من طرف أعوان البنوك المصدرين لبطاقات الائتمان، حيث إذ يتم ذلك إما باتفاق أعوان البنوك مع الزبون حامل البطاقة، أو بالاتفاق مع التاجر أو مع الغير، أو اتفاق أعوان البنوك مع الزبون بصورة احتيالية واستعمال التزوير نذكر على سبيل المثال:

* استخراج بطاقة سليمة ببيانات مزورة، وقد سبق الحديث عن هذه الصورة في عدة تشريعات عربية.

* السماح للزبون بتجاوز حد البطاقة في السحب.

* السماح للزبون بالصرف بموجب بطاقة ائتمان منتهية الصلاحية أو بعد صدور قرار بسحبها.²⁶

* وإما اتفاق أحد أعوان البنك مع التاجر، في صورته غير المشروعة قد يكون موضوعه كما يلي: (تجاوز حد السحب في صرف قيمته إشعارات البيع- اعتماد إشعارات بيع صدرت إلى بطاقات وهمية أو مزورة أو منتهية الصلاحية أو مسحوبة).

* وكأكبر مثال يمكن لأعوان البنوك²⁷ المتواطئ مع أفراد العصابات الإجرامية، ويمدهم بدون وجه حق، ببيانات بطاقات الوفاء أو السحب الصحيحة والمتداولة، وذلك لاستخدامها في تقليد أو اصطناع هذه البطاقات.

* رغم كل كما ذكر، يمكن القول أن عمل وأداء أعوان البنوك لا بد أن يكون متميزا وحذرا في نفس الوقت وذلك لارتباط الأعمال الإلكترونية الجديدة بالحاسب الآلي وبشبكة الأنترنت فالجريمة التقليدية، أصبحت تختلف بشكل كبير عن الجريمة الإلكترونية التي تتعدد عناصرها من بلد لآخر، فضلا عن ذلك.

يجب الأخذ بعير الاعتبار السمات الخاصة للمجرم المعلوماتي والتي تتمثل فيما يلي:

* المجرم المعلوماتي ليس دائما من النواوغ حتى يمكن التنبؤ بهم أو معرفتهم، وإنما هو مجرم غالبا تكون صلة وظيفية في مكان العمل.

* ينتمي المجرم المعلوماتي إلى وسط اجتماعي متميز كما أنه على أعلى درجة من العلم والمعرفة، وينظم إلى سلوكه باعتباره أنه فعل لا يتنافى مع الأخلاق.

وكذلك وفقا للأستاذ Parker على أنه يتميز بمجموعة من الخصائص التي تميزه بصفة عامة عن غيره من المجرمين والتي يرمز إليها الأستاذ Parker بـ SKRAM بمعنى (المهارة skills، المعرفة Knowledge، والوسيلة Ressources، السلطة Authority وأخيرا الباعث Motives.

بهذا الكم الهائل من الصفات يمكن القول أن المجرم، مرموق اجتماعيا، فكريا، اقتصاديا، وربما يشغل وظيفة سامية حتى يتمكن من السرقة والاحتيال على الأنظمة المعلوماتية²⁸، إلا أنه هناك آراء فقهية تعزف عن وصف سرقة الأموال المبرمجة أي بمعنى المال الموجود في الأنظمة المعلوماتية، لا يمكن امتلاكه أو حجزه، أو مصادرته، فلذلك يستبعد رواد هذا الفقه بإضفاء جريمة السرقة على الأموال المبرمجة²⁹، لذلك السر المهني يعتبر من أحد أهم مبادئ العمل في البنوك، التي تعتمد على الصرامة والدقة والسرية المهنية حتى بعد الانتهاء من العمليات الإلكترونية.³⁰

خاتمة:

أضحت اليوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال متاحة لجميع المؤسسات المالية والبنوك، مما متن العلاقات مع الزبائن ورفع من مستوى الميزة التنافسية من أجل التفوق على المنافسين كما أن عنصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح بشكل وحدة أداة فعالة لتأسيس العلاقات والحفاظ عليها، مما تحتم على البنوك أن تعتمد على التجارة الإلكترونية وأن تجد لنفسها أساليب جديدة ومقنعة لضمان ولاء العملاء.

إن العمل على تحسين أداء ومهنية أعوان البنوك استغرق وقتا طويلا، وخاصة هذا النوع من التعامل الذي يتم عن بعد، في نفس الوقت، يحتاج العمل على إنشاء قاعدة بيانات ومعطيات تجارية التي يجب أن تفتقد إلى الأمان والمرتكزات المادية، لغرض صحة واثبات المعاملات الالكترونية، فالأسلوب مختلف كليا عن التجارة التقليدية التي أثبت الواقع قصورها وعجزها عن تلبية متطلبات العصر، ومن بين بعض النقاط الأساسية التي يجب العمل عليها في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرق أعوان البنوك ما يلي:

1-إيجاد التدابير القانونية الملائمة لطبيعة التجارة الالكترونية ثم وجوب إيجاد قواعد قانونية ملائمة لعقود ومعاملات.

هذه التجارة بحيث تكون فعالة وقادرة على تنظيم مختلف جوانبها وقادرة على خلق بيئة قانونية ومأمونة لأعوان البنوك والعمل في نفس الوقت.

2-التأكيد على أهمية دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونظم التعليم المهني الالكتروني في بلورة استراتيجيات للتصدي لنظم القرصنة والهجمات الالكترونية، وسن قوانين وتدابير تحفيزية لوضع قواعد إرشادية ووقائية لاستعمال وسائل الدفع الالكترونية، التي لا طالما اكتفى المشرع الجزائي بذكرها وتعدادها دون شرح مفسر على كيفية استعمالها وهذا ما يسهل عمل ومهنية أعوان البنوك والعملاء في نفس الوقت.

3-التأكيد على أن المعرفة والأداء المعرفي والاقتصاد المعرفي في ظل غياب عربي شبه كامل عن صناعة المعلومات، حيث ستظل الشبكات المعلوماتية الحكومية و الخاصة تحت رحمة من يعرف اسرارها و يحيط بنقاط الضعف في بنائها.

4- في إطار التشريعات الجديدة فإن العقد الإلكتروني هو نفسه العقد بمفهوم قانون 23 جوان 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية

ويتم إبرامه عن بعد دون الحضور الفعلي والمتزامن لأطرافه باللجوء حصريا لتقنية الاتصال الإلكتروني.

وبالنسبة للمستهلك الإلكتروني فإن الأمر يتعلق بكل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي. أما المورد الإلكتروني فهو كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق أو اقتراح توفير السلع أو الخدمات عن طريق الاتصالات الإلكترونية.

ويحدد القانون طرق الدفع الإلكتروني باعتبارها وسيلة دفع تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد عبر منظومة إلكترونية.

5- يعفى من إجراءات مراقبة التجارة الخارجية والصرف، شراء السلع و/أو الخدمات الرقمية الموجهة حصريا للاستعمال الشخصي من قبل مستهلك إلكتروني مقيم بالجزائر لدى مورد إلكتروني موجود في بلد أجنبي، عندما لا تتجاوز قيمة هذه السلعة أو الخدمة ما يعادلها بالدينار الجزائري الحد المنصوص عليه في التشريع والتنظيم المعمول بهما تتم تغطية الدفع الإلكتروني بمناسبة هذا الشراء عن طريق الحساب البنكي بالعملة الصعبة "شخص طبيعي" للمستهلك الإلكتروني الموطن بالجزائر.

وإلى غاية صدور النص لم تصدر بعد النصوص التنظيمية المرافقة لتطبيقه، ومنها تحديد مثلا السقف المسموح به للشراء من الخارج.

التهميش والاحالات:

- ¹ - القانون رقم 05-18 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق ل 10 ماي سنة 2018 المتعلق بالتجارة الالكترونية . ج ر عدد 28 ص 28 .
- ² - مركز رياض نجد للإشراف والتدريب التربوي (2006): "التهيئة لسوق العمل"، دار المؤلف للنشر والتوزيع، لبنان، ص 16.
- ³ - مدحت الفريشي (2007): "اقتصاديات العمل"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، ص 21.
- ⁴ - محمد علي العريان: "الجرائم المعلوماتية" دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، ص 25، 2005.
- ⁵ - أحلام محمد شواي "الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه"، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 23، العدد 03، 2007، بابل، ص 2221.
- ⁶ - تنص المادة 58 من القانون 11/90: "يتعين على كل عامل متابعة الدروس أو الدورات أو أعمال التكوين أو تحيين المستوى الذي ينظمها المستخدم بغية تجديد المعارف العامة والمهنية والتكنولوجية وتعميقها أو تطويرها"
- ⁷ - إبراهيم بختي، " التجارة الإلكترونية " (مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 37.
- ⁸ - التجارة الإلكترونية هي النشاط الذي يؤدي إلى تبادل القيم عن طريق شبكات الاتصال، تعريف (الهيئة الأوروبية للمعلومات والتكنولوجيا والرقابة EITO)
- ⁹ - مصطلح " التجارة الإلكترونية " يدل بصفة عامة على جميع أشكال التعاملات ذات الصلة بالنشاطات التجارية التي تجمع الأفراد والمنظمات، معتمدة على المعالجة والنقل الإلكتروني للمعطيات خاصة النصوص، الأصوات، الصور، ويدل كذلك على الآثار التي يمكن أن يحدثها التبادل الإلكتروني للمعلومات التجارية في المؤسسات والإجراءات التي تسهل وتحيط بالنشاطات التجارية كتسيير المنظمات، المفاوضات التجارية والعقود، الأطر القانونية والتنظيمية، التسويات، فيما يخص التسديدات الجبائية كأمثلة بسيطة، تعريف OCDE.
- ¹⁰ - أحمد سفر، أنظمة الدفع الالكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2008، ص 142-152
- ¹¹ - تنص المادة 73 من القانون 11/90 المتعلق بعلاقات العمل: "يتم التشريع التأديبي في حالة ارتكاب العامل أخطاء جسيمة" وعلاوة عن الأخطاء الجسيمة التي يعاقب عليها التشريع الجزائي والتي ترتكب أثناء العمل تعتبر على الخصوص أخطاء جسيمة يحتمل أن ينجر عنها التشريع بدون مهلة العطلة وبدون علاوات، الأفعال الآتية....

-إذا تسبب عمدا في أضرار مادية تصيب البنايات والمنشآت والآلات والأدوات والمواد الأولية أو الأشياء الأخرى التي لها علاقة بالعمل.

-إذا أفضى معلومات مهنية تتعلق بالتقنيات والتكنولوجيا وطرق الصناعة والتنظيم أو وثائق داخلية للمهنة المستخدمة إلا إذا....."

12- تنص المادة 07 من القانون 11/90 المتعلق بعلاقات العمل: "أن لا يفشوا المعلومات المهنية المتعلقة بالتقنيات والتكنولوجيا وأساليب الصنع وطرق التنظيم بصفة عامة أن لا يكشفوا مضمون الوثائق الداخلية الخاصة بالهيئة المستخدمة إلا إذا فرضها القانون أو طلبتها سلطتهم السلمية، أن يراعوا الالتزامات الناجمة عن عقد العمل".

13- المادة 38 من نفس القانون: "ينظم قدر أدنى من الخدمة الاجبارية في المجالات التالية:.....المصالح المكلفة بالعلاقات المالية مع الخارج في البنك والبنوك العمومية".

وفي حالة الرفض على حسب المادة 40 من نفس القانون "يعد رفض المعامل المعني القيام بالقدر الأدنى من الخدمة المفروض عليه خطأ مهنيا جسيما".

14- محمد الجيزاوي، الإدارة الإستراتيجية والأعمال الإلكترونية (إشكالية النظرية والتطبيق) جامعة الملك فيصل، كلية إدارة الأعمال)، ص 132.

15- محمد الجيزاوي، المرجع نفسه، ص 235.

16- المادة 117 من الأمر رقم 10-04 المؤرخ في 16 رمضان عام 1431 الموافق لـ 26 غشت سنة 2010، يعدل ويتم الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق لـ 26 غشت سنة 2003 والمتعلق للنقد والقرض.

17- المادة " 96 " الباب الخامس تحت عنوان تنظيم المهنة التي تنص على ما يلي: " يؤسس بنك الجزائر جمعية مصرفين جزائريين، يتعين على كل بنك أو مؤسسة مالية عاملة في الجزائر الانخراط فيها.

- يتمثل هدف هذه الجمعية في تمثيل المصالح الجماعية لأعضائها، لاسيما لدى السلطات العمومية وتزويد أعضائها والجمهور بالمعلومات وتحسيسهم، تدرس هذه الجمعية المسائل المتصلة بممارسة المهنة، لاسيما تحسين تقنيات البنوك والقروض، وتحفيز المنافسة، ومحاربة العراقل التي تعترض المنافسة، وإدخال تكنولوجيا جديدة، وتنظيم خدمات الصالح العام، وتكوين المستخدمين، والعلاقات مع ممثلي المستخدمين، ويمكن للوزير المكلف بالمالية أو محافظ البنك الجزائري أن يستشير الجمعية في كل المسائل التي تهم المهنة.

18 - Parmi les missions de l'ABEF :

Favoriser l'introduction des nouvelles technologies

Encourager l'organisation et la gestion des services d'intérêt commun.

- 19- نظام رقم 05-04، المؤرخ في 13 أكتوبر سنة 2005، يتعلق بنظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة الدفع المستعجل، ج ر، العدد 02، الصادر بتاريخ 15 يناير سنة 2006، ص 29.
- 20- نظام رقم 05-06 المتعلق بالانخراط في نظام " أكتي " (ATCI) فالانضمام إلى هذا النظام يعد إجباريا من أجل العمل بالمقاصة الإلكترونية.
- 21- وفقا للأمر 03-06 مؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق لـ 15 يونيو 2006 المتضمن القانوني الأساسي العام للوظيفة العمومية تنص المادة 04 على ما يلي: " يعتبر موظفا كل عون عين في وظيفة عمومية دائمة ورسم رتبة في السلم الإداري، الترسيم هو الإجراء الذي يتم من خلاله تثبيت الموظف في رتبته.
- 22- وفقا للأمر 03-06 تنص المادة 40 " يجب على الموظف في إطار تأدية مهامه، احترام سلطة الدولة وفرض احترامها وفقا للقوانين والتنظيمات المعمول بها " .
- 23- ينص الأمر رقم 03-06 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية في المادة 104 " يتعين على الإدارة تنظيم دورات التكوين وتحسين المستوى بصفة دائمة، قصد ضمان تحسين تأهيل الموظف وترقيته المهنية، وتأهيله لمهام جديدة " .
- 24- اتفاقية مكافحة إساءة استعمال تكنولوجيا المعلومات لأغراض إجرامية رقم 55/63 في 2000/04/12 والصادرة عن منظمة الأمم المتحدة.
- 25 - بموجب الأمر رقم 03-06 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية في المادة 118، أخطاء مهنية من الدرجة الرابعة.
- 26- عبد الفتاح بيومي، "التجارة الإلكترونية وحمايتها القانونية " (الكتاب الأول: نظام التجارة الإلكترونية وحمايتها المدنية)، دار الكتب القانونية، مصر، 2008، ص 132.
- 27- بموجب القانون 10-04، بموجب م 17 " لمحافظ البنك المركزي أن يفوض إمضاءه لأعوان من بنك الجزائر، كما بموجب المادة 19 من نفس القانون يجيز لمجلس إدارة بنك الجزائر أن يوافق على القانون الأساسي للمستخدمين ونظام رواتب أعوان بنك الجزائر.
- 28- نائلة عادل محمد فريد قورة، "جرائم الحاسب الآلي الإقتصادية"، دراسة نظرية وتطبيقية، منشورات الجبلي الحقوقي، مصر 2005، ص 52.

29- آمال قارة، "الحماية الجزائرية للمعلوماتية في التشريع الجزائري"، دار هومه، الطبعة الأولى، الجزائر، 2006، ص 33.

30- عصام أنور سليم، "الوجيز في قانون العمل"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2018، ص 392 (حيث يؤكد في كتابه على أن عقد العمل في ذاته، مصدر الالتزام العامل بالمحافظة على ما يكون قد اتصل بعلمه، من أسرار صاحب العمل، سواء أكانت أسراراً صناعية أم تجارية أم مالية أم أسراراً من نوع آخر حتى بعد انقضاء عقد العمل وهذا ما نص عليه قانون العقوبات الجزائري في المادة 203 في قانون العقوبات.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: النصوص القانونية:

- 1- الأمر رقم 04-10 المؤرخ في 16 رمضان عام 1431 الموافق لـ 26 غشت سنة 2010، يعدل ويتمم الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق لـ 26 غشت سنة 2003 والمتعلق للنقد والقرض.
- 2- نظام رقم 05-04، المؤرخ في 13 أكتوبر سنة 2005، يتعلق بنظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة الدفع المستعجل، ج ر، العدد 02، الصادر بتاريخ 15 يناير سنة 2006.
- 3- نظام رقم 05-06 المتعلق بالانخراط في نظام " أكتي " (ATCI) فالانضمام إلى هذا النظام يعد إجبارياً من أجل العمل بالمقاصة الإلكتروني، الجريدة الرسمية عدد 26 المؤرخة في 23 أبريل 2006، ص 24، نظام متعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض الأخرى، ص 05.
- 4- الأمر 03-06 مؤرخ في 20 جمادى الثانية عام 1427 الموافق لـ 16 يونيو 2006 المتضمن القانوني الأساسي العام للتوظيف العمومية، الجريدة الرسمية العدد 46، ص 03.
- 5- اتفاقية مكافحة إساءة استعمال تكنولوجيا المعلومات لأغراض إجرامية رقم 55/63 في 12/04/2000 والصادرة عن منظمة الأمم المتحدة.
- 6- الأمر رقم 03-11 مؤرخ في 26 غشت يتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية عدد 52 المؤرخ في 27 غشت 2005، المعدل والمتمم بالأمر رقم 04-10 المؤرخ في 26 غشت 2010 (جريدة الرسمية عدد 50 المؤرخ في 1 سبتمبر 2010).

ثالثاً: المراجع الفقهية

أ- الكتب:

- 1- مركز رياض نجد للإشراف والتدريب التربوي، "التهيئة لسوق العمل"، دار المؤلف للنشر والتوزيع، لبنان، 2006.
 - 2- مدحت القرشي، "اقتصاديات العمل"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2007.
 - 3- محمد علي العريان: "الجرائم المعلوماتية"، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2005.
 - 4- إبراهيم بختي، "التجارة الإلكترونية" (مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
 - 5- محمد الجيزاوي، الإدارة الإستراتيجية والأعمال الإلكترونية (إشكالية النظرية والتطبيق) جامعة الملك فيصل، كلية إدارة الأعمال.
 - 6- نائلة عادل محمد فريد قورة، "جرائم الحاسب الآلي الإقتصادية"، دراسة نظرية وتطبيقية، منشورات الجبلي الحقوقي، مصر 2005.
 - 7- أمال قارة، "الحماية الجزائية للمعلوماتية في التشريع الجزائري"، دار هومه، الطبعة الأولى، الجزائر، 2006.
 - 8- عصام أنور سليم، "الوجيز في قانون العمل"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2018.
- ب-المجلات:**
- 1- أحلام محمد شواي "الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه"، مجلة العلوم الإنسانية، بابل، المجلد 23، العدد 03، 2007.