



مظاهر التحول الرقمي في الجزائر

– عرض تجربة الجزائر –

Manifestations of digital transformation in Algeria Show Algeria's experience

دهيمي عمر

أستاذ محاضر أ، جامعة البويرة

مخبر الإقليم المقاولاتية والابتكار

om.dehimi@univ-bouira.dz

بلقاسمي خالد

دكتوراه، جامعة البويرة

belkacemkhaled2023@gmail.com

الملخص:

يعد التحول الرقمي جزءا من الثورة الرقمية التي نشهدها حاليا في مختلف جوانب الحياة، وأصبح ضرورة حتمية على الاقتصاديات والدول من أجل تحقيق التطور والاستدامة والرفع من مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية. ومن خلال هذه الدراسة نسعى إلى تسليط الضوء على مفهوم التحول الرقمي، وعرض بعض النماذج عن التحول الرقمي في الجزائر، على غرار كل من وزارة الداخلية، وزارة العمل والضمان الاجتماعي، وزارة العدل، وزارة التعليم العالي، وزارة التجارة، وزارة الموارد المائية، وزارة البريد والمواصلات، ومعرفة تأثيرها في تحسين الخدمة العمومية للمواطن الجزائري. الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الخدمات الرقمية، وزارة العدل، وزارة التجارة.

Abstract:

Digital transformation is part of the digital revolution that we are currently witnessing in various aspects of life, and it has become an imperative necessity for economies and countries in order to achieve development, sustainability and raise the level of economic and social development.

Through this study, we seek to shed light on the concept of digital transformation, and present some examples of digital transformation in Algeria, similar to each of the Ministry of Interior, Ministry of Labor and Social Security, Ministry of Justice, Ministry of Higher Education, Ministry of Trade, Ministry of Water Resources, Ministry of Post And transportation, and knowing its impact on improving public service for the Algerian citizen.

Key words: digital transformation, digital services, Ministry of Justice, Ministry of Commerce.

المقدمة:

نعيش اليوم في عصر الثورة الرقمية، حيث تشهد التكنولوجيا تطورا سريعا، تؤثر بشكل كبير على مختلف جوانب الحياة، وفي إطار هذا التطور التكنولوجي السريع تسعى الحكومات والمؤسسات إلى الاستفادة القصوى من التكنولوجيا لتحسين أداء أنظمتها وخدماتها المقدمة لجمهورها. والجزائر كغيرها من الدول التي سارعت إلى التحول الرقمي من خلال التخلص من عمليات الإدارة التقليدية إلى تطبيق التكنولوجيا الرقمية واستخدامها لتحسين أداءها، وهذا ما انعكس على تحسين الخدمة العمومية من خلال جودة الأداء، وسرعة التنفيذ، خفض التكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة للإدارة، وكذلك تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الفرد بالإدارة.

من خلال ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

ما هي مظاهر التحول الرقمي في الجزائر؟

ويتبلور تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالتحول الرقمي وما هي معوقاته؟

- ما هي نماذج تطبيق التحول الرقمي في الجزائر؟

أهداف الدراسة:

نحاول في هذه الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

- التعرف على مفهوم التحول الرقمي.

- التعرف على معوقات التحول الرقمي.

- التطرق إلى تجربة الجزائر في تطبيق التحول الرقمي.

هيكل الدراسة:

من أجل الامام بموضوع الدراسة تم تقسيمها إلى المحورين التاليين:

المحور الأول: ماهية التحول الرقمي.

المحور الثاني: عرض نماذج عن التحول الرقمي في الجزائر.



المحور الأول: ماهية التحول الرقمي

إن التحول الرقمي من المواضيع الأكثر أهمية في عصرنا نظرا للانتشار السريع للإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتعتبر من أساسيات تحقيق الكفاءة والفعالية للمنظمات ككل، لذا سنحاول من خلال هذا المحور التطرق إلى مفهوم التحول الرقمي وأهميته وتحديد متطلباته ومراحل تطبيقه والعقبات التي يواجهها.

أولا: تعريف التحول الرقمي

اختلف التعريف حول التحول الرقمي باختلاف الباحثين:

فعرف (Michael Wade) التحول الرقمي بأنه "إحداث التغيير التنظيمي من خلال استخدام التقنيات الرقمية ونماذج الأعمال لتحسين الأداء".¹

التحول الرقمي هو "عملية تحويل نموذج أعمال المؤسسات الحكومية أو الشركات القطاع الخاص إلى نموذج يعتمد على التكنولوجيات الرقمية في تقديم الخدمات وتصنيع المنتجات وتسيير الموارد البشرية".²

كما يتم تعريف التحول الرقمي على أنه "هو التغيير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الرقمية لإحداث تغيير جذري في طريقة العمل، وخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل وهو أيضا تحول تنظيمي متكامل، بغرض تسهيل الإجراءات الإدارية ورفع جودتها، للوصول إلى مرحلة النضج الرقمي".³

كما يعبر التحول الرقمي عن "صيغة تنفيذ المهام والأعمال المتشابهة للمنظمة الفعلية باستخدام تكنولوجيا الاتصالات الإلكترونية التي يشاع استخدامها من قبل جميع الأطراف ذات العلاقة بأنشطة المنظمة، ويساند فاعلية استخدام الوسائل التكنولوجية مجموعة من البرمجيات والمعدات الإلكترونية، فضلا عن وسائل الاتصال بالشبكات المحلية والعالمية، وما يتفرع عنها من وسائل دون ارتباط العمليات التنظيمية بمكان أو زمان محدد".⁴

وهناك من ينظر إلى التحول الرقمي على أنه استخدام جميع التقنيات الرقمية المتاحة لتحسين أداء الشركات والمساهمة في رفع مستوى المعيشة بشكل عام.⁵

ومن خلال ما سبق فإن التحول الرقمي هو استخدام التكنولوجيا الرقمية كجزء من آليات العمل، بغرض تقديم خدمات بشكل أسرع وأفضل للمستفيدين.

ثانيا: أهمية التحول الرقمي

يمكن تلخيص فوائد التحول الرقمي في النقاط التالية:⁶

- يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها.

- تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمة المقدمة للجمهور ويخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية التي تقدم الخدمة.

-تسريع طريقة العمل اليومية وزيادة جودة وكفاءة سير العمل.

-سهولة وسرعة ومرونة تطبيق خدمات جديدة.

-رفع مستويات الشفافية والحوكمة مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء والانفاق معا.

-زيادة الإنتاجية وتحسين المنتجات مما يحقق استمرارية الأعمال والخدمات.

-إمكانية الاستفادة من التقنيات الحديثة لتطوير الأداء والتنبؤ والتخطيط للمستقبل.

-تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

ثالثا: متطلبات تطبيق التحول الرقمي:

يتم تطبيق التحول الرقمي عبر مجموعة من المتطلبات المتكاملة وتشمل الموارد البشرية والعمليات والبيانات وهي كتالي:⁷

1-الموارد البشرية: تشكل الموارد البشرية جانبا حيويا يصعب على المؤسسات تطبيق التحول الرقمي بدونها، إذ

يتوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات فعالة، كما يتطلب تخطيط

الرؤى وتنفيذها بكفاءات بشرية وخبرات علمية وعملية مع إيمان بتغيير والتطوير.

2-العمليات: وهي عبارة عن مجموعة من النشاطات أو المهام المرتبة والمتراطة التي تنتج خدمة معينة أو منتجا

معين للمستفيدين، يجب على المؤسسات إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير العمليات على الصعيدين الداخلي

والخارجي وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحول الرقمي، ويتضمن ذلك المواءمة الداخلية والخارجية في إنجاز

العمليات مع وجود رقابة في إنجاز العمليات.

3-البيانات: يفترض أن تقوم المؤسسات بجهود إدارة وتحويل البيانات بشكل منتظم وفعال، وتوفير معلومات

وإجراءات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل الإحصائي والبحث عن البيانات

والتنبؤ للمستقبل، كما يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل

يتماشى مع أهداف المؤسسة وتوقعاتها.

4-التقنيات: حيث يتم بناء التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة، وأنظمة التشغيل، ووسائط التخزين،

والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير

منقطعة، كما يستلزم ضمان مستوى خدمة مناسبة لأفراد المؤسسة وعملائها ومورديها عبر فرق مهنية مسؤولة

عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة سواء أكانت هذه المنظومة محلية أو سحابية.

رابعا: مراحل التحول الرقمي:

ستتطرق لهذا العنصر من خلال النموذج التي وضعته إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة عام

(2010)، وهي كتالي:⁸



1- المرحلة الأولى (خدمات ناشئة): توفر الحكومات تواجد لها على الانترنت من خلال مواقع ساكنة تزود المستخدمين بمعلومات متنوعة و رابطت الوزارات والإدارات العامة.

2- المرحلة الثانية (خدمات معززة): تقدم الحكومات تواصلًا إلكترونيًا أحادي الاتجاه أو ثنائي الاتجاه إلى المواطنين على هيئة تطبيقات أو نماذج يمكن تنزيلها.

3- المرحلة الثالثة (خدمات تعاملية): تنخرط الحكومات في التعامل ثنائي الاتجاه (إرسال واستقبال) مع المواطنين بما يشمل التحقيق الإلكتروني من هويات المواطنين لإتمام الخدمات مثل إنجاز المعاملات ودفع الأموال عبر الانترنت والمشاركة في التصويت الإلكتروني وإجراء ودفع مستحقات الضريبة وطلب الشهادات والتراخيص.

4- المرحلة الرابعة (خدمات مترابطة): تستيق الحكومات طلب المعلومات والآراء من المواطنين باستخدام تكنولوجيا واد وأدوات تفاعلية أخرى، بحيث تمكن المواطنين من الانخراط أكثر في النشاطات الحكومية والتعبير عنها.

خامسًا: معوقات التحول الرقمي:

معظم المؤسسات تواجه مصاعب كثيرة عند محاولة تطبيق مشروع التحول الرقمي، باعتبار تحول جذري يستلزم زرع فكرة التغيير التنظيمي لدى العمال خصوصًا وأن هذا التحول عبارة عن ظاهرة جديدة تستلزم وعي وثقة العاملين بهذا التغيير نحو نمط عمل جديد، كما يستلزم مشروع التحول الرقمي مبالغ مالية كبيرة لتوفير البنية التحتية للمشروع من المستلزمات التكنولوجية الرقمية، وتوفير كوادر بشرية مؤهلة ومدربة على مهارات الرقمية ولا يتحقق هذا إلا من خلال تدريب العاملين أو عملية توظيف واستقطاب مهارات جديدة.

يمكن إحصاء جملة من العراقيل التي تقف دون إنجاز مشروع التحول الرقمي كما يلي:

- عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة مشروع التحول الرقمي للمؤسسات، ونقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محليًا أو دعم غير كافٍ من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولي للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات مشاريع التحول الرقمي.

- تأخير معتمد أو غير معتمد في وضع الأطر القانونية والتنظيمية المطلوبة والذي يشكل الحجر الأساس أي عملية تنفيذ مشروع التحول الرقمي.

- مقاومة التغيير من قبل العاملين بسبب خشيتهم على فقدانهم لوظائفهم مستقبلًا.

- نقص الكفاءات والقدرات المتمكنة والقادرة على قيادة برامج التحول الرقمي والتغيير داخل المنظمة.

- نقص الميزانيات المرصودة لبرامج التحول الرقمي.

- مخاطر أمن المعلومات كنتيجة لاستخدام الوسائل التكنولوجية.⁹

المحور الثاني: نماذج التحول الرقمي في الجزائر:

ظهرت بوادر التحول الرقمي في الجزائر من خلال تبنيتها مشروع الجزائر الإلكترونية سنة 2008-2013، الذي يعكس مواكبة الجزائر للتحولات الرقمية السريعة التي يعيشها العالم من جهة، ومن جهة أخرى رغبتها في إرساء مجتمع المعرفة من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية في أداء أعمالها في مختلف القطاعات.

أولاً: قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية:

تبنى هذا القطاع الرقمنة كتقنية جديدة لتطوير وتحسين نموذج أعماله من خلال إطلاق جواز السفر البيومتري، كما تم إطلاق خدمة جديدة عبر شبكة الانترنت تمكن المواطن من تتبع ملف جوازه، كما تمكن القطاع من إطلاق بطاقة التعريف البيومترية، وتمت عملية رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على مستوى الوطني، وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية بشكل يسمح للمواطن باستخراج الوثائق الإدارية من أي بلدية، كما تسهيل الأمر على الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد 12 مباشرة عبر الانترنت والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية. وأيضاً قامت بتعميم مشروع الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية الذي يهدف إلى تخفيف الإجراءات والوثائق لطالبي جواز السفر، بطاقة التعريف الوطنية، رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية، كما تم تقليص آجال معالجة ومراقبة البيانات عبر جميع بلديات الوطن.¹⁰

كما شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية في إطلاق خدمة التسجيل الإلكتروني للحج سنة 2016 وذلك عبر كافة بلديات الوطن، وساهم هذا الاجراء من تخفيف العبء على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق لدى شبك البلدية.¹¹

ثانياً: قطاع وزارة العدالة:

استفادة قطاع العدالة كغيره من القطاعات الأخرى من استراتيجية التحول الرقمي من خلال ادخال التكنولوجيا الرقمية في التسيير الإداري لجهاز العدالة، واستبدال الدعائم الورقية بالإلكترونية من خلال الاعتماد على التصديق الإلكتروني، تسيير ومعاينة المواطن ملفه القضائي واستخراج شهادة الجنسية وصحيفة السوابق العدلية رقم (03) عن طريق الإنترنت وإرسال الوثائق بطريقة آلية إلكترونية واستخدام تقنية المحاكمة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية كما طبق مؤخرًا نظام جديد المتمثل في السوار الإلكتروني كبديل عن العفوية السالبة الحرية قصيرة المدى.¹²

ثالثاً: قطاع وزارة الموارد المائية:

يعتبر قطاع الموارد المائية من بين القطاعات التي سارعت في اعتماد الرقمنة الإلكترونية في الجزائر حيث أطلقت في 01 ديسمبر 2020 تطبيق الكتروني أطلق عليه اسم خدمتي khedmati لفائدة مستخدمي ومهني قطاع المياه



في إطار رقمنة القطاع وتبسيط الإجراءات الإدارية الذي يساهم في تحسين الخدمة العمومية والقضاء على البيروقراطية، والتكفل بانشغالات المواطنين، كما يسمح من معرفة المشاكل التي تعترض تقدم بعض المشاريع، كما تساعد المواطنين من الدفع الإلكتروني للفواتير أو ملئ طلبات الربط بشبكة الماء الصالح للشرب دون عناء التنقل.

كما يسمح هذا التطبيق بالنسبة لمهني القطاع ومكاتب الدراسات وشركات استغلال المياه المعدنية من تقديم طلباتهم وملفاتهم لمصالح المعنية عبر الانترنت ومتابعة تقدم ملفاتهم خطوة بخطوة من خلال حساباتهم، ويسمح لكل زبائن والمتعاملين مع قطاع الموارد المائية في الولوج في هذه البوابة وعرض انشغالاتهم ومطالبهم على غرار ارسال ملفاتهم عبر هذا التطبيق كل حسب نوعية الخدمة المراد الحصول عليها، والموجهة إلى طلب التكفل بمعالجتها من قبل الإدارات والمصالح التابعة لهذا القطاع على المستوى المحلي والمركزي، بداء من وزير القطاع إلى كل العاملين تحت وصايته.¹³

رابعا: قطاع وزارة التجارة:

نجد أن التجارة الإلكترونية والسجل التجاري الإلكتروني، يعتبر كخطوة هادفة لعصرنة قطاع التجارة من خلال استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، كما أنا الانطلاق الفعلي للتجارة الإلكترونية ومحاولة تفعيلها في الجزائر كان من خلال الصالون الدولي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال بتاريخ 18 ماي 2009 الذي يحمل شعار "التجارة الإلكترونية واقتصاد المعرفة" الذي تزامن مع وضع إطار قانوني تنظيمي يسمح بتأطير التجارة الإلكترونية ويوفر لها الأمن والحماية اللازمين للبيانات والصفقات الإلكترونية، ويوفر مناخ تسوده الثقة للمؤسسات والزبائن.¹⁴

أما مشروع السجل التجاري الإلكتروني في الجزائر جاء نتيجة إحدى تحديات العولمة ونقطة البداية كانت في إطار تبني برنامج الحكومة الإلكترونية الذي قدمته منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي (OCDE) لكل الدول في الندوة الدولية سنة 2001 وعليه اتبعت الجزائر هذا البرنامج، ومفاده اعتماد الآلية الإلكترونية بإنشاء بديل عن الإدارة التقليدية، وذلك في مجالات عديدة، منها مجال التجارة في كل جوانبه، وهذا من خلال تهيئة قاعدة تساهم في تسهيل التعاملات التجارية التي تتميز في أصلها بالسرعة مما يستوجب تحديث المؤسسات بدعمها للتمكن من استخدام التكنولوجيات الجديدة.¹⁵

خامسا: قطاع وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي:

قامت الحكومة الجزائرية بتعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وشبكة الانترنت لتمكين الاستفادة من خدمات رقمية للارتقاء بأعمالها من خلال إطلاق مشروع البطاقة الإلكترونية للضمان الاجتماعي "بطاقة

الشفاء"، حيث شرعت فيه الجزائر في سنة 2008، لعصرنة المنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي، وتمنح هذه البطاقة الالكترونية للمؤمن الجزائري ما يلي:

-تشخيص وتحديد هوية ذوي الحقوق والحصول على الخدمات التي يقدمها الضمان الاجتماعي.

-تسريع الحصول على التعويضات من الخدمات المقدمة دون أن يقدم طلبا مكتوبا وملء استمارة وتقديم ورقة العلاج.

-الاستمرار في الاستفادة من نظام الدفع دون الحاجة إلى تقديم دفتره.¹⁶

سادسا: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

إن مشروع رقمنة الجامعة أصبح حتمية أملتها التغيرات المتسارعة على الصعيد التكنولوجي أو على صعيد تحقيق جودة التعليم العالي، حيث أطلقت الوزارة 36 منصة رقمية تندرج في إطار مواصلة رقمنة القطاع، وذلك ضمن برنامج إنجاز 4+42 منصة رقمية، حيث تشمل هذه المنصات الجديدة منصة الشباك الموحد الإلكتروني الذي سيسمح بتوفير خدمات لقرابة ربع مليون موظف تابع للقطاع، وهو ما من شأنه تجسيد مبدأ الفعالية والنجاحة في التسيير الإداري، إلى جانب منصة التوثيق والتصديق على الشهادات المدرسية لكل المتخرجين من الجامعة وذلك منذ الاستقلال.

وتشمل هذه المنصات أيضا، منصة الحافظة الإلكترونية التي تأتي لتدعيم منهج التصديق الإلكتروني الذي اعتمدهته الوزارة لبلوغ هدف "صفر ورق"، إلى جانب منصة المنشورات العلمية الطبية التي تعد أول منصة وطنية تعنى بنشر الأبحاث العلمية في مجال الطب وكذا مختلف المنشورات الطبية، فضلا عن منصة تخص إدارة حاضنات الأعمال الجامعية (البالغ عددها 84 حاضنة)، ومنصة تخص شهادة تربة الزمة، وذلك من أجل التسيير الأمثل للقطاع الذي يسهر على الرفع من جودة التعليم وتطوير مرتبة الجامعة على المستوى الدولي وتحسين الترتيب العالمي لمختلف مؤسسات القطاع.¹⁷

سابعا: قطاع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية:

أطلقت بريد الجزائر جملة من الخدمات الرقمية Services en ligne Algérie Poste التي توفرها لشرائح واسعة من المجتمع الجزائري تشمل الزبائن والمهنيين ومختلف المتعاملين الاقتصاديين. حيث سجلت بريد الجزائر تطورا ملحوظا في تقديم خدمات رقمية حديثة سواء على مستوى أجهزة الصراف الآلي أو الخدمات عن بعد أو عن طريق المكاتب البريدية. إضافة إلى مكاتب بريدية متنقلة على شكل حافلات هذه الوسيلة التي أصبحت تقدم خدمات كبيرة للمواطنين. وهذا ما يتجلى واضحا في باقة الخدمات الرقمية الحديثة التي أصبحت تميز المؤسسة، ومن بين هذه الخدمات الرقمية نذكر منها:¹⁸



- 1-البطاقة الذهبية: توفر بريد الجزائر لزبائنها البطاقة الذهبية carte Edahabia بنسختين منها العادية والبطاقة الذهبية المدفوعة، وهي من البطاقات الائتمانية تمنحك مزايا وخدمات إضافية. يمكن الحصول عليها عبر الموقع الرسمي أو مراكز البريد المحلية.
- 2-تطبيق بريدي موب: يوفر بريد الجزائر تحميل تطبيق بريدي موب Baridi Mob وهو تطبيق للهاتف المحمول يسمح بإجراء مجموعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية، والخدمات المالية البريدية. من خلال هذا التسجيل في تطبيق بريدي موب، يمكنكم إدارة حساباتكم البريدية (CCP) والعمليات المالية من أي مكان وفي أي وقت بسهولة وسرور.
- 3-تعبئة رصيد الإنترنت والهاتف المحمول: تتيح هذه الخدمة إعادة شحن رصيد الهاتف المحمول وشحن الإنترنت بكل سهولة وسرعة باستخدام البطاقة الذهبية وتتم عملية الدفع بشكل آمن ومن دون أي مخاطر. يمكن الاستفادة من الخدمة لجميع شركات الاتصالات المتوفرة في الجزائر. مثل اوريدو و موبيليس و جازي و أيضا اتصالات الجزائر بكل انواعها الجيل الرابع.
- 4-دفع الفواتير عبر الإنترنت: يتيح بريد الجزائر Algeria Poste للعملاء إمكانية دفع الفواتير عبر الإنترنت. والمدفوعات المختلفة مثل دفع فواتير الكهرباء والغاز، ودفع فاتورة المياه والهاتف الثابت والحمول. وذلك عن طريق الإنترنت لتجنب التنقل إلى مراكز البريد والوقوف في طوابير طويلة. يتم ذلك عبر إدخال معلومات البطاقة الذهبية والمبلغ المراد دفعه، ثم تأكيد الدفع.

الخاتمة:

أصبح التحول الرقمي ضرورة حتمية لتحسين وتسهيل خدمات المواطنين، والاقتصاد في الجهد والوقت والمال، والجزائر انطلقت في مسار التحول الرقمي من أجل مواكبة التحولات السريعة التي يشهدها العالم. من خلال رقمنة في مختلف القطاعات التي ساهمت بشكل كبير في عصرنة القطاع العام من جهة، ومن جهة أخرى تعمل على تسهيل العمل الإداري وترقية الخدمة وتقريبها للمواطن مما يعزز من الثقة بين الإدارة والمواطن ويكرس لدى الفرد روح الانتماء للمجتمع.

النتائج:

- التحول الرقمي أصبح ضرورة ملحة لا مفر منها لدخول إلى عالم المعرفة.
- رقمنة القطاعات تعمل على ترقية وترشيد الخدمة العمومية والديمومة والاستمرارية وربح الوقت وتجاوز النطاق المكاني.

-إن التحول الرقمي أصبح ضرورة ملحة لمواكبة التطور الذي يشهده العالم في ظل العولمة، لذا يتطلب توفير المرتكزات اللازمة لإرسائه من خلال خلق مناخ تشريعي ملائم وتقوية البنية التحتية للاتصالات والعمل على تدريب العنصر البشري وتطوير البرمجيات بما يتماشى مع الحاجات المتجددة للإدارة والمواطن.

-التوجه نحو التحول الرقمي إستراتيجية الجزائر، ولقد أطلقت العديد من الخدمات الإلكترونية في مختلف قطاعاتها من أجل عصنة القطاع العام وتقريب الإدارة من المواطن.

-الجزائر وبالرغم من تأخرها في هذا المجال، إلا أنها استطاعت إحداث قفزة نوعية في السنوات القليلة، بالرغم من النقائص التي تعاني منها البنية التحتية.

التوصيات:

-ضرورة اعتماد برنامج إصلاحي متكامل يساعد على تنفيذ مخطط التحول الرقمي في الجزائر ليشمل جميع القطاعات ويؤسس لاقتصاد الرقمي.

-الاهتمام بتكوين وتأهيل الموظفين القائمين بتقديم خدمات الرقمية.

-خلق الوعي الإلكتروني لدى العاملين والمواطنين وبناء ما يسمى بالمجتمع الإلكتروني.

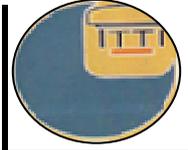
-ادخال التكنولوجيات الحديثة وتعزيز استعمالها لتحسين الخدمة العمومية.

-حماية المعلومات والمواقع الإلكترونية الحكومية من القرصنة.

الهوامش والمراجع:

¹ قرقط ناصر، لعشب سهام، التحول الرقمي وأثره على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 06، العدد 01، أبريل 2023، ص 238.

² قرين ربيع، نموذج التحول الرقمي في الإمارات العربية المتحدة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 09، العدد 01، جوان 2022، ص 303.



- ³ - خواترة سامية، التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 58، العدد 02، 2021، ص 109.
- ⁴ - عبد الرحمن حسن محمد، محمد أحمد الغبيري، واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية - دراسة تحليلية-، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، 2020، ص 15.
- ⁵ - عفيف هناء، خولوفي وهيبة، الاتجاه نحو التحول الرقمي: حتمية أو خيار؟، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، المجلد 06، العدد 01، أبريل 2022، ص 278.
- ⁶ - خواترة سامية، التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها، مرجع سبق ذكره، ص ص 110-111.
- ⁷ - قرظ ناصر، لعشب سهام، التحول الرقمي وأثره على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 240.
- ⁸ - عبد العزيز ضيافي، نور الدين حاروش، التحول الرقمي في الجزائر: قراءة في مؤشرات الجاهزية الإلكترونية وأثرها على ترقية الخدمة العمومية دراسة حالة ولاية باتنة خلال الفترة (2019-2006)، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 10، العدد 01، جانفي 2023، ص 73.
- ⁹ - مختار خديجة، بوقرييس فريد، التحول الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كوفيد 19، مجلة هيودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد 02، 2022، ص ص 857-858.
- ¹⁰ - مختار خديجة، بوقرييس فريد، التحول الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كوفيد 19، مرجع سبق ذكره، ص ص 859-860.
- ¹¹ - إلياس شاهد، الحاج عرابة، عبد النعيم دفرور، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، عدد 03، ديسمبر 2016، ص 134.
- ¹² - جميلة سلامي، يوسف بوشي، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الوادي، المجلد 10، العدد 02، سبتمبر 2019، ص 959.
- ¹³ - بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية -الرهانات والتحديات تطبيق "خدمتي" في قطاع الموارد المائية-، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، العدد الخاص بالملتقى الوطني الافتراضي الدولي: الحوكمة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، (نوفمبر 2021)، ص 79.
- ¹⁴ - دهيني سعاد، لعوج زواوي، بلفكرون خضرة، ملامح التحول الرقمي لقطاع التجارة في الجزائر، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 17، العدد 03، نوفمبر 2022، ص 731.
- ¹⁵ - نفس المرجع السابق، ص 735.

¹⁶ - مختار خديجة، بوقرييس فريد، التحول الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كوفيد 19، مرجع سبق ذكره، ص ص 860-861.

¹⁷ - <https://www.mesrs.dz/index.php/> على الساعة 13:30 2023/08/10 أطلع عليه يوم

¹⁸ - <https://www.awrasaljazair.com/21:55> على الساعة 2023/08/10 أطلع عليه يوم