الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد – الطارف
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم الاجتماع

الرقم التسلسلي: ....

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

بعنوان:

واقع الرقمنة في المؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانية بمديرية التجارة وترقية الصادرات –ولاية الطارف–

من إعداد الطالبتان: تحت إشراف: د/ سميرة حربي

- مخلوف أسماء
- تومي فاطمة

لجنة المناقشة

الاسم و لقب الأستاذ(ة)	الدرجة العلمية	الصفة
د/ سبرطعي مراد	أستاذ محاضر –أ–	رئيسا
د/ حربي سميرة	أستاذة تعليم عالي	مشرفا ومقررا
د/ غاي فاطمة	أستاذة مساعد –ب–	عضوا مناقشا

السنة الجامعية : 2023 / 2024 م

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ
وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي
بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾

صدق الله العظيم

الشكر والتقدير

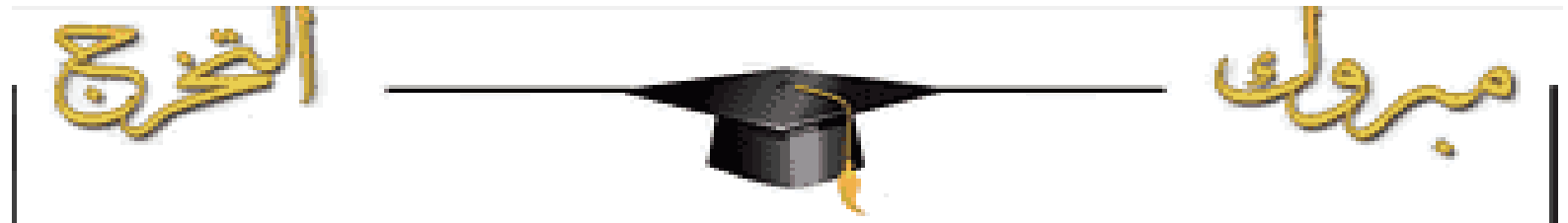
الحمدلله سبحانه وتعالى الذي رزقنا من فضله وهدانا الى نور العلم وميزنا بالعقل على سائر مخلوقاته، لكي نتعلم ونعلم الشكر لله عزوجل أعظم شكر يليق بجلالته ووجهه وعظيم سلطانه على إتمام هذا العمل.

ثم الشكر الجزيل والعرفان الجميل الى أستاذتنا الفاضلة والمحبوبة د/حربي سميرة على إشرافها ومساعدتها بنصائحها وتوجيهاتها في إنجاز هذه المذكرة وحفظها الله تعالى وأدامها في طريق العلم والبحث العلمي.

كما نتقدم بأسمى معاني التقدير والعرفان الى جميع أساتذة قسم علم الاجتماع.

كما يدعونا واجب الوفاء والعرفان بالجميل، أن نتقدم بالشكر العميق الى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إتمام هذا العمل المتواضع.

Ramstarab.com



الإهـــــداء

قال الله تعالى:﴿ إقرأ باسم ربك الذي خلق(1) خلق الإنسان من علق(2) إقرأ وربك الأكرم (3) الذي علم بالقلم(4) علم الإنسان مالم يعلم(5)﴾ سورة العلق

الحمد والشكر لله عزوجل الذي رزقني هذه النعمة وأعانني على إتمام دراستي وأوصلني الى هذه الدرجة من العلم والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى رسول الله صلى الله عليه وسلم.

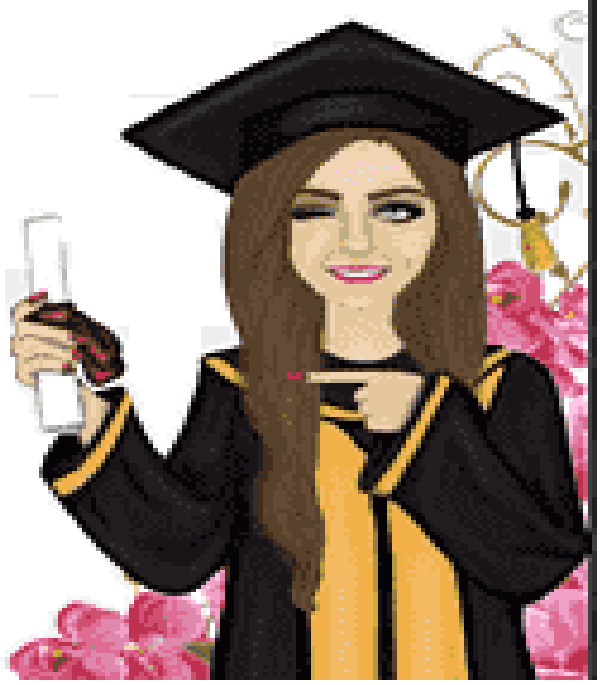
أهدي ثمرة جهدي الى قرة عيني والدي العزيزين رمز الحنان والعطاء.

أقدم هذا الإهداء الى العائلة الكريمة عائلة مخلوف وعائلة سلامي والى إخوتي وأخواتي.

أهدي الى أصدقائي الذين أحبهم وخاصة إيمان–نادية–ميسون وكل من ساندني في هذا العمل.

الحمدلله تعالى وأدعوا الله أن يحفظ لي والدي وإخوتي وأصدقائي.

أسماء



مبروك التخرج

الإهـــــداء

من قال أنا لها" نالها"

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون

لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوفا بالتسهيلات

لكني فعلتها ونلتها

الحمدلله حبا وشكرا وامتنانا، الذي بفضله ها أنا اليوم أنظر

الى حلم طال انتظاره وقد أصبح واقعا أفتخر به

الى ملاكي الطاهر وقوتي بعد الله داعمتي الأولى والأبدية "أمي"

أهديكي هذا الإنجاز الذي لولا تضحياتك لما كان له وجود، ممتنة لأن الله

قد اصطفاكي لي من البشر أما يا خير سند وعوض

الى من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل "أبي"

الى من قيل فيهم﴿ سنشد عضدك بأخيك ﴾

محمد، سلمى، أبوبكر، بلال

الى صديقاتي العزيزات:(راضية، جيهان، راضية، إيناس، مروى، أسماء، ايمان، بسمة)

الى كل من عائلة "تومي- مريني"

فاطمة

ملخص

يهدف موضوع هذه الدراسة إلى تحديد واقع الرقمنة في المؤسسة الجزائرية وتحديدا في مؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية الطارف.

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على إشكالية بحثنا القائمة على الرقمنة بالمؤسسة ولذلك حاولنا من خلال دراستنا طرح الإشكال الرئيسي المتمثل في ما هو واقع الرقمنة في المؤسسة الجزائرية؟

ماهي الإجراءات التي اتبعتها مؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات لتطبيق الرقمنة.

ماهي الصعوبات التي تواجه الرقمنة في مؤسسة مديرية التجارة بالطارف.

وللإجابة على تساؤلات الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي المني على التفسير والتحليل بالاعتماد على الأداة المنهجية المستخدمة المتمثلة في المقابلة المرتبطة بتسجيل الملاحظات في جدول يجيب على الأسئلة والتي قمنا بإدراجها في الدراسة الميدانية، ثم كانت الاستمارة آخر أداة مرتبطة بمجموعة من الأسئلة الموزعة على عينة البحث.

وقد جاءت هذه الدراسة على عينة عشوائية (36مفردة) بمؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات بالطارف.

وعليه توصلنا في بحثنا إلى عدة نتائج أهمها:

أن مؤسسة مديرية التجارة تعتمد أحيانا على الرقمنة في مختلف نشاطها بنسبة 69% لأن مشروع الرقمنة المؤسسات الجزائرية الذي دخل حيز التنفيذ تنقصه البرمجيات الضرورية لعملية الرقمنة والتمويل المالي الكافي.

الملخص

−The subject of this study aims to determine the reality of digitization in the Algerian institution, specifically in the Directorate of Trade and Export Promotion Institution of the state of El Tarf.

In this study, we relied on the problem of our research based on digitization in the institution, and therefore we tried through our study to raise the main problem represented in what is the reality of digitization in the Algerian institution?

What are the procedures followed by the Directorate of Trade and Export Promotion Institution to implement digitization.

What are the difficulties facing digitization in the Directorate of Trade Institution of El Tarf.

To answer the study questions, we relied on the descriptive approach based on interpretation and analysis based on the methodological tool used represented in the interview associated with recording observations in a table that answers the questions that we included in the field study, then the questionnaire was the last tool associated with a set of questions distributed to the research sample.

This study came on a random sample (36 individuals) in the Directorate of Trade and Export Promotion Institution of El Tarf.

Accordingly, in our research, we reached several results, the most important of which are: The Directorate of Trade sometimes relies on digitization in its various activities by 69% because the Algerian institutions digitization project that has entered into force lacks the necessary software for the digitization process and sufficient financial funding.

قائمة المحتويات

المحتوى	الصفحة
الشكر والتقدير	.....
اهداء	.....
قائمة المحتويات	.....
قائمة الجداول	.....
قائمة المخططات	.....
مقدمة	ب
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة	
أولا: الإشكالية	6
1-تساؤلات الدراسة	7
2-أسباب اختيار الدراسة	7
3-أهمية الدراسة	8
ثانيا: الإطار المفاهيمي للدراسة	9
1-تحديد مفهوم الواقع	10
2-تحديد مفهوم الرقمنة	10
3-تحديد مفهوم المؤسسة	11
ثالثا: الدراسات السابقة	13
1-الدراسات الجزائرية	13
2-الدراسات العربية	15
3-الدراسات الأجنبية	16
رابعا: نظريات الدراسة	19
1- التفاعلية الرمزية	19
2-نظرية الاستخدامات والاشباعات	20
3-نظرية الحتمية التكنولوجية	21
خامسا: الإطار المنهجي للدراسة	23
1-المنهج المستخدم	23
2-أدوات جمع البيانات	24
سادسا: مجالات الدراسة	27

1-المجال الزماني	27
2-المجال المكاني	27
3-المجال البشري	28
خلاصة الفصل	31
الفصل الثاني: أساسيات الرقمنة في المؤسسة	
تمهيد	34
أولا: لمحة تاريخية عن نشأة وتطور الرقمنة	35
ثانيا: مراحل وأسباب التحول الرقمي	37
1-مراحل التحول الرقمي	37
2-أسباب التحول الرقمي	39
ثالثا: خصائص وأهداف الرقمنة	40
1-خصائص الرقمنة	40
2-أهداف الرقمنة	41
رابعا: أشكال الرقمنة	42
1-الرقمنة في شكل صورة	42
2-الرقمنة في شكل نص	43
3-الرقمنة في شكل اتجاهي	43
خامسا: خطوات الرقمنة	44
1-التخطيط الميداني	44
2-اختيار مواد الرقمنة	44
3-البدء في عملية الرقمنة	44
4-الترميز واختيار الميتادا	44
سادسا: متطلبات عملية الرقمنة	45
1-التخطيط	45
2-البنية التحتية التكنولوجية	45
3-الكوادر البشرية	46
4-الموارد المالية	46
5-الشروط القانونية	47
خلاصة الفصل	49

الفصل الثالث: المؤسسة الجزائرية في عصر الرقمنة	
تمهيد	53
أولا: الواقع الاجتماعي الجزائري وتكنولوجيا المعلومات	54
ثانيا: مراحل تطور المؤسسة الجزائرية	54
1-مرحلة التسيير الذاتي والاشتراكي	56
2-مرحلة إعادة الهيكلة الاقتصادية واستقلالية المؤسسات	58
3-مرحلة إعادة الهيكلة الوضعية وصولا الى مرحلة الخوصصة	60
ثالثا: مؤشرات الرقمنة في الجزائر	61
1-الخدمات الإلكترونية في قطاع العدالة	61
2-الرقمنة في قطاع البنوك	62
3-الرقمنة في الضمان الاجتماعي	62
4-الرقمنة في الإدارة العمومية	63
رابعا: استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013	64
1-تعريف استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013	65
2-محاور استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013	66
خامسا: دور الرقمنة في تطوير المؤسسات الجزائرية	67
سادسا: معوقات تطبيق الرقمنة في الجزائر	67
1-المعوقات السياسية والقانونية	67
2-المعوقات البشرية والمادية	68
3-المعيقات الإدارية	69
خلاصة الفصل	69
الفصل الرابع: تحليل وتفسير البيانات الميدانية	
تمهيد	72
أولا: تحليل وتفسير البيانات الأولية المتعلقة بعينة الدراسة	73
ثانيا: تحليل وتفسير الإجراءات التي اتبعتها مؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية الطارف لتطبيق الرقمنة	77
ثالثا: تحليل وتفسير الصعوبات التي تواجه تطبيق الرقمنة في مؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات	87
رابعا: الإجابة على تساؤلات الدراسة	95

خامسا: النتائج العامة للدراسة	96
سادسا: الاقتراحات والتوصيات	98
خلاصة الفصل	100
الخاتمة	102
قائمة المراجع	104
الملاحق	.....

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	جدول يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	73
02	جدول يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن	74
03	جدول يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	75
04	جدول يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل	76
05	جدول يوضح اعتماد المبحوثين لمديرية التجارة على الرقمنة	77
06	جدول يوضح سبب اعتماد مديرية التجارة على الرقمنة	78
07	جدول يوضح أول انطلاقة لعملية الرقمنة في المؤسسة	79
08	جدو يوضح العنصر الأساسي لنجاح عملية الرقمنة في المؤسسة	80
09	جدول يوضح نوع التغطية في المؤسسة	81
10	جدول يوضح مدى توفر وسائل تكنولوجية	82
11	جدول يوضح أبرز المنصات الرقمية التي تعتمدها مديرية التجارة	83
12	جدول يوضح قدرة استغناء إدارة المؤسسة على الملفات الورقية	84
13	جدول يوضح إمكانية تلقي تكوين عن الرقمنة	85
14	جدول يوضح أهم الإجراءات التي تتبعها المؤسسة لنجاح وتطوير عملية الرقمنة والتخلي عن الملفات الورقية	86

15	جدول يوضح مواجهة المشاكل في التعامل رقميا مع المؤسسة وأداء المهام	87
16	جدول يوضح إمكانية تحديث وتجديد الحاسوب بصفة دورية مستمرة	88
17	جدول يوضح أسباب حدوث المشاكل التقنية أثناء أداء المهام	89
18	جدول يوضح المشاكل الإدارية التي تحدث داخل المؤسسة	90
19	جدول يوضح أبرز الحلول المقترحة للحد من المعوقات الفنية	91
20	جدول يوضح التقييم الحالي لعملية الرقمنة بالنسبة للمؤسسة	92
21	جدول يوضح إمكانية تحقيق الرقمنة للأهداف المسطرة في المؤسسة	93
22	جدول يوضح أهم الحلول المناسبة للحد من المشكلات التي تعترض تطوير عملية الرقمنة في المؤسسة الجزائرية	94

قائمة المخططات:

رقم المخطط	عنوان المخطط	رقم الصفحة
01	مخطط يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	73
02	مخطط يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن	74
03	مخطط يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	75
04	مخطط يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل	76

مقدمة

مقدمة

تشهد العديد من الدول على اختلافها تطورا كبيرا في تقنيات الحسابات والتكنولوجيا والبرمجيات والاتصالات باعتبارها فضاء واسع تسعى من خلاله الدول عبر وسائل التكنولوجيا الحديثة حيث أصبحت معظم الدول ترى أن عصرنة إدارتها تمكن في التوجه نحو الرقمنة الإدارية والخوض في مختلف أنماط تضم المعلومات وتبني خطط تساعد في الاستفادة القصوى من معطيات ثورة تكنولوجيا الإعلام لتقديم أكثر جودة وربط المواطنين والمؤسسات التجارية ضمن نسق رقمي وبالتالي التحول نحو إدارة رقمية لمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآتي اذ تعد الإدارة الرقمية من ثمار الثورة المعلوماتية تهدف إلى عصرنة الخدمات الاجتماعية للمواطنين بطريقة إلكترونية بهدف حل العديد من المشاكل وعدم التواصل بين الإدارة وفروعها من جهة وبينها وبين المواطنين من جهة أخرى، حيث تعد وسيلة لتحسين الأداء الإداري ليصبح فعالا وذو كفاءة عالية كما أنها تتيح للمواطنين الحصول على المعلومات من مصادرها مما يرسخ أكثر مفهوم المصداقية والشفافية.

وتسعى الجزائر من خلال مؤسساتها وإداراتها إلى دخول غمار التحديث والاندماج مع العصرنة عن طريق استشراف استراتيجي لصنع القرار الصعب والتقليل من الصعوبات والمتاعب من خلال أنظمة إدارية رقمية إلكترونية ولعل من أبرز القطاعات التي سارعت إلى عصرنة خدماتها هو قطاع التجارة والذي سوف نحاول إبرازه.

يتوزع دراستنا إلى أربع فصول نوردها على التوالي:

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة

تناولنا فيه إشكالية البحث والمبررات الأساسية لاختيار الموضوع وقد قسمت إلى تساؤلات الدراسة أهمية وأهداف الدراسة.

تحديد مفاهيم الدراسة ثم الدراسات السابقة الأجنبية العربية، الجزائرية ثم تطرقنا نظريات الدراسة اعتمدنا على التفاعلية الرمزية، نظرية الاستخدامات والاشباعات، ونظرية الحتمية التكنولوجية. مع ذكر المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات وتطرقنا إلى مجالات الدراسة وعينة الدراسة.

الفصل الثاني: ماهية الرقمنة

تطرقنا فيه إلى نشأة وتطور ومراحل وأسباب وأشكال الرقمنة، مع ذكر الخصائص والأهداف كذلك تطرقنا إلى خطوات ومتطلبات عملية الرقمنة.

الفصل الثالث: المؤسسة الجزائرية في عصر الرقمنة

تطرقنا إلى مراحل تطور المؤسسة الجزائرية مع ذكر مؤشرات الرقمنة في الجزائر ثم تطرقنا إلى استراتيجية الجزائر الإلكترونية وفي الأخير معوقات تطبيق الرقمنة في الجزائر.

الفصل الرابع: تحليل وتفسير البيانات الميدانية

تطرقنا فيه تحليل وتفسير البيانات الخاصة بمحاور الدراسة ثم الإجابة على تساؤلات الدراسة وفي الأخير توصلنا الى النتائج العامة للدراسة.

الفصل الأول

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة

أولا: الإشكالية

ثانيا: الإطار المفاهيمي للدراسة

ثالثا: الدراسات السابقة

رابعا: نظريات الدراسة

خامسا: الإطار المنهجي للدراسة

سادسا: مجالات الدراسة

خلاصة الفصل

أولا: الإشكالية:

تواجه الدول المعاصرة العديد من التحديات على جميع الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية وخاصة النواحي التكنولوجية والإدارية حيث ظهر مع التطور التكنولوجي العديد من التغيرات الرقمية داخل المؤسسات الجزائرية في حين أدركت هذه الأخيرة مدى الحاجة الماسة إلى عمليات التحسين والتغيير المستمر والسعي الدؤوب لتحقيق التقدم في مختلف المجالات والاستفادة من التقنيات الحديثة وهو ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات خصوصا.

وتعتبر الجزائر من بين الدول النامية التي تحاول جاهدة مسايرة هذه التطورات والتغيرات وهذا من خلال تطبيق أو عملية تسمح بتحويل مختلف الاتصالات الكتابية والشفوية إلى رسائل الكترونية ذات رموز رقمية عن طريق شبكات مختلفة وهذا ما يتيح تغيير جذري للنظام التقليدي البطيء الذي يعتمد على طريقة الأرشيف الورقي، إلى نظام جديد وسريع ومتطور ذات جودة عالية في انجاز معاملاتها الإدارية وهو ما يشار إليها بكلمة الرقمنة.

وفي المقابل نجد إن المؤسسات الجزائرية تسعى إلى التسيير الأفضل والحفاظ على المنظمة والإشراف عليها من جهة، والتفرع للانشغالات واحتياجات الموظفين من جهة أخرى باعتبار إن العنصر البشري هو احد أهم الوظائف الخاصة بالمؤسسة، حيث تسعى هذه الأخيرة إلى الحفاظ عليه وذلك من خلال العديد من المستلزمات من خلال المشاركة في الأعمال والانسجام والتوافق مع قيم وأهداف المؤسسة للوصول للهدف العام بأسرع الطرق وباستخدام أحدث التقنيات والبرامج المعلوماتية الرقمية المتطورة.

لذلك تبنت الجزائر مشروع الرقمنة (الجزائر الالكترونية)2013 (Algérie 2013) وهي وثيقة صدرت في ديسمبر 2008والتي تمثل حسب ما ورد فيها أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة الكترونية متكاملة في الجزائر، وهي عبارة عن استراتيجيات تهدف إلى تعميم استخدام التكنولوجيات المتطورة في اغلب الإدارات العامة، كما تم التخطيط لتعميم مشروع التحول الالكتروني ومحاولة توسيعه ليشمل كافة المواطنين مع 2013، وهو ما يرمي إلى الوصول إلى مجتمع المعرفة، حيث تعكس استراتيجية الجزائر الالكترونية سياسة الحكومة في الإعداد لاستراتيجية المعلوماتية حيث كانت انطلاقة المشروع في 2009.

تهدف هذه الوثيقة إلى تسهيل وسرعة انتشار المعلومات داخل المؤسسة وتحسين عملية الاتصال مع المواطنين، كما إن هذا المشروع سيضيف ديناميكية وفعالية أكثر إلى المؤسسات وعليه فان استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 تتمحور حول فكرة أساسية مفادها ربط المواطن والإدارات بنسق الكتروني موحد يتيح إجراء مختلف المعاملات بين الأطراف بسهولة والسرعة اللازمة مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف

ويحقق مزايا في غاية الأهمية ترفع من مستوى أداء المؤسسة ضمن الاستخدامات المتميزة للإدارة الرقمية العصرية. [1]

لذا فالمؤسسة تتأثر بمختلف التغيرات والتطورات الحاصلة سواء على المحيط الخارجي أو الداخلي، وعليه تحاول إشكالية هذه الدراسة الإجابة على السؤال الجوهري التالي:

ما هو واقع الرقمنة في المؤسسة الجزائرية؟

تتفرع عن الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

1-تساؤلات الدراسة:

1-1 ما هي الإجراءات التي اتبعتها المؤسسة الجزائرية لتطبيق الرقمنة؟

1-2 ما هي الصعوبات التي تواجه الرقمنة في المؤسسة الجزائرية؟

2- أسباب اختيار الموضوع:

تتفرع أسباب اختيار موضوع الدراسة إلى:

أ-الأسباب الذاتية:

- مدى ارتباط الموضوع بمجال التخصص (علم اجتماع تنظيم وعمل)؛
- الرغبة في معرفة واقع الرقمنة داخل المؤسسات الجزائرية؛
- قابلية الموضوع للانجاز والدراسة سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية؛
- الاهتمام الشخصي بدور الرقمنة في تحسين الأداء المؤسسي، باعتباره موضوع عصر السرعة والمعلومات التي يهتم به الفرد والمجتمع؛
- تقييم النتائج على أرض الواقع؛
- الشعور بقيمة وأهمية الموضوع بالنسبة لتنمية المجتمع.

[1] شنينشن نور الهدى وأخرون: واقع تطبيق العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات الجزائرية (دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية للتشغيل بقالمة anem)،مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علم الإعلام والإتصال، وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 08ماي 1945،قالمة،الجزائر،2022-2023، ص 61-62.

ب-الأسباب الموضوعية:

- قلة الدراسات التي عالجت موضوع الرقمنة حسب اطلاعنا؛
- قلة الأبحاث والدراسات التي تسلط الضوء على موقع الرقمنة بالمؤسسات الجزائرية؛
- حداثة الموضوع وأهميته بالنسبة للمؤسسات الجزائرية على وجه الخصوص؛
- النجاح الذي حققته المؤسسات الكبرى باعتمادها على الرقمنة؛
- إبراز أهمية ودور الرقمنة في تحسين الأداء المؤسسي لمؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات.

3-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة كونها تتناول موضوعا عصريا جديدا لم يكتمل مشروعه بعد في الجزائر، نتعامل معه يوميا في تسيير المؤسسات الجزائرية.

ورغبة منا في تقديم دراسة جديدة عن رقمنة المؤسسات الجزائرية، وإزالة اللبس عن هذا المصطلح لأهمية الرقمنة في جميع المجالات(سياسية، اجتماعية، اقتصادية، تربوية...الخ) فالرقمنة من المواضيع التي تزايد الحديث عنها في السنوات الأخيرة في الجزائر وفي العالم اجمع، تبعا للتحولات الكبرى التي مست الدول والحكومات وأجبرتها على مسايرة تكنولوجيات الاتصال الحديثة، وما يتبعها من رقمنة مختلف القطاعات حتى لا تجد الدول نفسها معزولة على المستوى العالمي.

4-أهداف الدراسة:

إن تبني أي موضوع يهدف إلى سد الفضول المعرفي الذي يزامن الباحث وإزالة الغموض ومن بين الاهداف التي نسعى لتحقيقها في هذه الدراسة:

- معرفة واقع الرقمنة بمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية الطارف.
- معرفة مدى توفر المتطلبات المادية والبشرية في المؤسسة.
- التعرف على المعيقات التي تواجه عملية الرقمنة في المؤسسة.

ثانيا: الإطار المفاهيمي للدراسة:

تشكل مرحلة تحديد مفاهيم الدراسة الخلفية النظرية التي سينطلق منها الباحث باعتبارها خطوة مهمة من خطوات البحث العلمي الدقيق. وتعتبر المفاهيم أهم عنصر للتحكم في موضوع البحث باعتبارها حلقة وصل بين الجانب النظري والميداني لهذا سنحاول تحديد أهم المفاهيم الأساسية لموضوع الدراسة وهي:

1-تحديد مفهوم الواقع:

أ-لغة: ورد في لسان العرب لابن منظور في مادة "وقع" مايلي:

وقع الشيء ومنه وقع وقوعا: سقط ووقع الشيء من يدي كذلك وأوقعه غيره ووقعت من كذا وكذا وقعا ووقع المطر بالأرض ولا يقال سقط، هذا قول أهل اللغة، وقد حكاه سيبويه فقال: سقط المطر مكان كذا فمكان كذا[1]

ب-اصطلاحا: اختلفت التعريفات فنجد:

يعتبر من المفاهيم المتداولة في مختلف العلوم فيمكن تعريفه من وجهة نظر علماء الاجتماع هو درجة دوام المعاني التي يتم اكتشافها في بداية تجربته أو التي تتصل بأي شخص أو فكرة أو فئة[2]

مصطلح الواقع في علم الاجتماع يعني الكائن أو القائم أو الحاصل ويتمثل بذلك الكل المتكامل الذي يتكون من عدة أبعاد نسقية أساسية هي: البعد البيئي أو البعد الجغرافي والبعد البشري والبعد الحضاري والبعد الثقافي وأخيرا البعد التفاعلي التنظيمي، وجميعها تتجسد بصورة مترابطة ومتكاملة في ضوء تجليات الوعي الاجتماعي (الذاتي الموضوعي) سواء على مستوى الأشخاص أو الجماعات أو المجتمعات المحلية، أو على مستوى المجتمع ككل والتنظيمات المختلفة[3].

الواقع هو الموجود حقا والمتحقق في الأعيان فمن ناحية منطقية الواقع يقابله الممكن وأيضا الضروري، ومن حيث إدراكنا الحسي للعالم الواقع يقابله الظاهر الوهمي، وفي الميتافيزيقيا يمكن أن نميز مع "ديكارت"

---

[1] عبد الكريم جندي: "مفهوم الواقع في العلوم الإنسانية" دراسات فكرية ط2 بدون بلد، بدون سنة، ص16.

[2] طهاري محمد مفهوم الإصلاح عند جمال الدين الأفغاني ومحمد عبد، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط2، الجزائر، بدون سنة، ص12.

[3] شتائم الهمزاني: علاقة الواقع الاجتماعي بالوعي الديني لدى مسلمي ألبانيا، دراسة ميدانية، (دكتوراة)غير منشورة كلية العلوم الاجتماعية جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، 1998م، ص19.

بين معنى "الواقع" ومعنى "الوجود"، فالفكرة الحاصلة في الذهن إنما هي شيء واقعي، على الرغم من أنها لا توجد وجودا مماثلا لوجود الأجسام المادية[1]

ج-إجرائيا: من خلال التعاريف السابقة توصلنا إلى التعريف الإجرائي التالي: الواقع هو الموجود في ذاته وهو ما يدركه زمن الفرد، فيحسه ويعلن انه يبحثه لأنه حقيقة، ولهذا يسعى المرء دائما إلى تحسين واقعه إن كان سيئا أو تغييره.

2-تحديد مفهوم الرقمنة:

أ-لغة: تدل في المعاجم اللغوية العربية على جملة المعاني أهمها التعجيم والتبيان والكتابة والقلم والخط، ويقول ابن منظور الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلامتها بين التنقيط وقوله عز وجل ﴿**كتاب مرقوم**﴾ كتاب مكتوب والمرقم القلم، ضرب مخطط من الوشي، ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خططه

ب-اصطلاحا: تختلف وتتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة تبعا للسياق الذي يستخدم فيه حيث يلاحظ أن الرقمنة تعني:

- تشير "شارلوت بيرسي charlette bures"إلى الرقمنة إلى أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.[2]

- ينظر "تيري كاني tery kun" الى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف إشكالها مثل الكتب والدوريات والتسجيلات والصور الثابتة إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي(البيتاتbits) وتحويل المعلومات إلى مجموعة الأرقام الثنائية ويتم القيام بهذه العملية بفصل مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة[3]

[1] جلال الدين سعيد: معجم المصطلحات والشواهد الفلسفية، بدون طبعة، دارالجنوب للنشر، تونس، 1994، ص480.

[2] عوني نادية: تقييم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية بلدية سعيدة، (مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة مولاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2017/2016، ص28

[3] أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها؟دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية ، قسم الدراسات، العدد 4، 2009ص ، 11 www، researchgate، net تاريخ النشر جانفي2009 تاريخ الإطلاع 2023/12/21 على الساعة 21 :00

- في سياق الاتصالات بعيدة المدى: "فتشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية"[1]

يعرفها قاموس المكتبات والمعلومات: "هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي بواسطة الكمبيوتر في نظام المعلومات والرقمية عادة ما تشير إلى تحويل النص المكتوب أو الصور أو الصور الفوتوغرافية والرسوم التوضيحية والخرائط.... إلى إشارات ثنائية باستخدام نوع ما من جهاز المسح الضوئي التي تمكن من عرضها على شاشة الحاسوب.[2]

ج-إجرائيا:

يمكن استخلاص أن المفاهيم السابقة تتشارك في أن عملية الرقمنة هي عملية استنساخ راقية تمكن من تحويل الوثيقة ومصدر المعلومات مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية أي تحويل التخزين التقليدي الورقي إلى شكل الكتروني نسخة منه يمكن الاطلاع عليه من خلال الحاسبات الآلية، وشبكات المعلومات وتوظيف مختلف المنصات الالكترونية المخصصة لذلك.

3-تحديد مفهوم المؤسسة:

أ-لغة: إن كلمة مؤسسة عندما نبحث عن أصلها في الواقع هي ترجمة لكلمة "entreprise" أما في اللغة العربية، استنادا إلى قاموس "المورد" فهي كلمة مشتقة من الفعل أسس، يؤسس، مؤسس، مؤسسة [3]

ب-اصطلاحا:

يعرفها ماكس فيبر على أنها: أنماط تنظيمية معينة من العلاقات الرسمية الداخلية.

كما يعرفها أيضا على أنها: وحدة فنية اجتماعية تتضافر فيها عناصر الإنتاج للوصول إلى هدف مفضل وهي وحدة فنية لأنها تضم الآلات والأدوات والطرق والوسائل لإنجاز مختلف الأعمال وهي أيضا اجتماعية لأنها تضم مجموعة من الناس يستخدمون هذه الطرق والوسائل[4]

---

[1] كلثوم عطاب، مكي الدراجي "رقمنة الشباك الالكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، بلدية ورقلة نموذجا"، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد02، 2001ص1255

[2] أسامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الانترنت، ط1، ج1، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2013ص46

[3] روجي البعليكي: المورد قاموس عربي-انجليزي، دار العلوم للملايين، بيروت، ، 1994ص6

[4] عبد الباسط محمد الحسن: أصول البحث الاجتماعي، مكتبة وهيبة، ط3، القاهرة، 1998، ص11

إما لدى (ادغارشين E.Sheine) : فالمؤسسة عبارة عن تنسيق عقلاني لنشاط يقوم به عدد من الأشخاص لتحقيق أهداف مشتركة ومحددة وذلك بواسطة نظام لتقسيم العمل وهيكلة السلطة كما يرى شين بان تعريف المؤسسة يتطلب الأخذ بعين الاعتبار عناصر ديناميكية جديدة تراعي دوافع الأفراد ونشاط الجماعات والعلاقات الموجودة بين مختلف الجماعات والأفراد بالإضافة إلى مراعاة تأثير البيئة المحيطة في نشاط المؤسسة[1]

كما عرفها M.ruchy: المؤسسة هي الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي[2]

أما ميشال مانك: فيؤكد أن مصطلح المؤسسة في علم الاجتماع جرى تطبيقه بوجه عام على مظاهر من السلوك الاجتماعي تنظمها معايير وقيم وقوانين تتصف بالرسوخ القوي وسهولة التعرف عليها والثبات النسبي، وقد سبقت الادلة احيانا ان جميع المجتمعات يمكن أن تحلل إلى مجالات مؤسسية يسهل تناولها مثل: الاسرة والقرابة، والمؤسسات الاقتصادية والسياسية والثقافية ويقوم كل من هذه المؤسسات بتنظيم جوانب مهمة من الحيات الاجتماعية[3]

أما تعريف المؤسسة في البنائية الوظيفية: هي عبارة عن أجزاء ووحدات مختلفة بعضها عن بعض لكل منهما وظائفها الأساسية وعلى الرغم من اختلافها إلا أنها مترابطة ومتساندة متكاملة فكل جزء يكمل الجزء الآخر وان أي تغيير يطرأ على أحد الأجزاء لا بد أن ينعكس على بقية الأجزاء[4]

ج-إجرائيا: من خلال التعارف السابقة نخلص إلى أن التعريف الإجرائي التالي للمؤسسة هي عبارة عن أنساق فرعية لها بناء يتجلل إلى عناصر بنيوية يطلق عليها الأدوار، ولكل دور وظيفة، وهذه الوظائف مكملة لبعضها العض، ويكون التكامل بين البنى وبين الوظائف.

---

[1] مصطفى عشوري: أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب، 1992، ص36

[2] ناصر دادي عدوان: اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، الجزائر، ط2، ص28

[3] ميشال مان: موسوعة العلوم الاجتماعية، ترجمة عادل مختار الهواري، وسعد عبد العزيز مصلوح، القاهرة، دار المعرفة الجامعية 1999ص334.

[4] اطلع عليه بتاريخ www//، ejtema3e، com: https الموقع الالكتروني على الساعة 22 :15، 03/03/2024

ثالثا: الدراسات السابقة:

تستمد أي دراسة مشروعيتها المعرفية من مجموعة من الدراسات والبحوث التي تلتقي معها في متغير او أكثر، فالبحوث السابقة هي مصدر الهام لا يمني عنها بالنسبة للباحث ذلك بحث ماهو إلا امتداد للبحوث التي سبقته لذلك لابد من استعراض الأدبيات السابقة التي تعتبر من الخطوات المنهجية والأساسية في البحث العلمي، واعتمدنا في بحثنا على عدة دراسات تنوعت بين دراسات(أجنبية، محلية، دولية).

1-الدراسات الجزائرية : نذكر من بينها:

❖**الدراسة الاولى:** دراسة ميلودة حمدو: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة، حيث تناولت الدراسة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي وإشكالية موضوعها هي ما هو واقع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات العمومية على مستوى بلدية انقوسة؟ ترتب عليها مجموعة من الأسئلة الفرعية تتمثل في –ما مدى فعالية البرامج التكوينية الخاصة بالرقمنة التي تقدمها الإدارة المحلية للموظف؟ هل استخدام الرقمنة حقق الرضى الوظيفي وزاد حافزية الموظف؟ هل توجد علاقة بين نظرة الموظف تجاه الرقمنة ورضي المواطن على الخدمات المقدمة عن طريق الرقمنة؟ هل المواطن راضي عن الخدمة المقدمة عن طريق الرقمنة؟ ولقد وضعت مجموعة من الفرضيات وهي للرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات العمومية وهناك فعالية للبرامج التكوينية الخاصة بالرقمنة التي تقدمها الإدارة المحلية للموظف واستخدام الرقمنة حقق الرضي الوظيفي وزاد من حافزية الموظف. ولقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة والمنهج الإحصائي وتم الاعتماد على الاستبيان في جمع المعلومات من موظفي بلدية انقوسة بلغ عددهم 55موظف، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن للرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات العمومية[1].

❖**الدراسة الثانية: للطالبة خليفة سمية** حول: "**الرقمنة كآلية لتحسين جودة التعليم العالي** "دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي تبسي، تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على طبيعة العلاقة بين الرقمنة وجودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، وذلك من خلال تبيين العلاقة بين كل بعد من أبعاد

[1] ميلودة حمدو، "دور الرقمنة في الرقمنة تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي"(دراسة حالة بلدية انقوسة ولاية ورقلة)مذكرة نيل شهادة ماستر تخصص تنظيمات سياسية وادارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة(2021، 2022)

جودة التعليم المتمثلة في جودة الطلبة وهيئة التدريس والإمكانيات المادية والبرامج الدراسية والهيئة الإدارية، وإشكالية موضوعها ما مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي؟ وللإجابة على السؤال الرئيسي تم تقسيمه إلى أسئلة فرعية كما يلي: هل توجد علاقة بين الرقمنة وجودة الطلبة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ؟ كيف تساهم الرقمنة في تحسين جودة هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير؟ إلى أي مدى تساهم الرقمنة في جودة الهيئة الإدارية لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي؟ حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري ومنهج دراسة الحالة في الجزء الميداني واقتصرت الدراسة على أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير الذي بلغ عددهم 107أستاذ. ونظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة تم عمل مسح شامل وقد تم وضع الاستبيان الالكتروني في صفحات الأساتذة. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الرقمنة بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي تدل على وجود علاقة ارتباط ايجابية متوسطة بين الرقمنة وجودة التعليم العالي. وعلاقة ارتباط ايجابية متوسطة بين الرقمنة والهيئة الإدارية، بينما توجد علاقة ضعيفة ايجابية في البرامج الدراسية.[1]

❖**الدراسة الثالثة:** للطالب حمزة بوتماني حول "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي(دراسة حالة بريد الجزائر بولاية المسيلة)هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي من خلال دراسة حالة إدارة عمومية متمثلة في بريد الجزائر بلدية المسيلة، من خلال أبعاد الرقمنة(عتاد الحاسوب، البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية)على تحسين جودة الخدمات بأبعادها المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان)، حيث تناول في الجانب النظري الإطار العام للرقمنة وجودة الخدمات. في حين تضمن الفصل التطبيقي تسليط الضوء على الدراسة الميدانية بريد الجزائر بمسيلة وإشكالية موضوعه حول ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي بولاية المسيلة؟ وقد وضع مجموعة من الأسئلة الفرعية أهمها: هل يوجد استخدام جيد للرقمنة في الإدارة العمومية؟ ماهي الصعوبات والتحديات التي تواجه عملية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات؟ ، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمد على أداة الاستبيان والتي شملت(39عبارة) كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة وطبقت على عينة عشوائية، 55موظف (بالبريد المركزي بالمسيلة) وتم تحليل البيانات باستخدام الحزم

[1] خليفة سمية، بن قيراط وداد: "الرقمنة كالية لتحسين جودة التعليم العالي"(دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير) مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي(ل م د)، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي بتبسة، 2020، 2021.

الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.توصلت الدراسة الى وجود ارتباط مقبول بين كل بعد من عناصر الرقمنة ووجود الخدمات والمساهمة الفعالة في عملية الرقمنة على تحسين الجودة بالبريد[1]

2-الدراسات العربية:

❖**الدراسة الأولى:** لنوال نبات علي البلوشي، نبهات بن حارث الحراصي، علي بن سيف العوفي بعنوان "واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا"، جامعة دار محمد بن خليفة للنشر. كان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على الأدوار التي تقوم بها مؤسسات السلطنة للتحول رقميا وتقييم مستوى التحول بالسلطنة ومؤسساتها المختلفة والتعرف على المتحقق من المشاريع والخدمات الالكترونية وكانت أسئلة الدراسة على النحو التالي: ما الأدوار التي تقوم بها مؤسسات السلطنة في مجال التحول الرقمي والحكومة الالكترونية؟ ما مستوى التحكم الرقمي بالسلطة ومؤسساتها؟ ما أبرز المشاريع والخدمات المنفذة للتحول رقميا بالسلطة؟ اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي النوعي والمقابلة شبه مؤقتة لجمع وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من عينة الدراسة التي تتمثل في الموارد البشرية لأربعة مؤسسات حكومية وهي(وزارة التقنية والاتصالات، وزارة التربية والتعليم، وزارة الصحة وشرطة عمان السلطنية، ومؤسسة القطاع الخاص)بلغ عددهم 110عامل، وقد توصلت الدراسة الى ضرورة قيام المؤسسات بجهود وادوار واضحة لنجاح عملية التحويل الرقمي وتفسير الأسباب حوله والية تطبيقه مع توضيح الجوانب المتعلقة به، وتقديم مشاريع بالمؤسسات كبوابة الصحة الالكترونية وتطبيقات الخدمات المختلفة المتاحة على الهاتف[2].

❖**الدراسة الثانية:** أسماء بشير أبولوفة بعنوان" التحول نحو المكتبة الرقمية في المؤسسات المصرفية: دراسة حالة لواقع مكتبة مصرف ليبيا المركزي"، دراسة حول خطة إنشاء مكتبة رقمية في مكتبة مصرف ليبيا المركزي، تبدأ بمقدمة منهجية حول الدراسة وأهدافها ومنهجها وتساؤلاتها ثم تتناول تأثير التقنيات الحديثة على المكتبات وما تضيفه من مميزات للمكتبات، ثم تتناول الدراسة التعريف بالمكتبات الرقمية ومتطلبات إنشائها، كما تعرف الدراسة الخطوات والمراحل العملية لتحويل المكتبة إلى الشكل الرقمي، حيث تضمنت الدراسة التساؤلات التالية: ما مفهوم المكتبة الرقمية؟ وما أهم مميزات ومتطلبات إنشاءها؟ ما مدى استخدام تقنية المعلومات في مكتبة مصرف ليبيا المركزي من حيث: أجهزة الحاسوب المستخدمة وملحقاتها، وشبكات الاتصال المعلوماتية؟ ما هي مراحل خطة التحول الى المكتبة الرقمية في المؤسسة المصرفية؟ وقد اعتمدت

[1] حمزة بوتماني: "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي(دراسة حالة بريد الجزائر المسيلة(الجزائر)مذكرة لنيل شهادة ماستر اكاديمي في علوم التسيير، جامعة المسيلة 2020، 2021.

[2] نوال نبات علي البلوشة وآخرون: "واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا "عمان، الدار المصرية اللبنانية 2016م.

الدراسة على منهج دراسة الحالة، واستخدام أداة الاستبيان والمقابلة والملاحظة لجمع المعلومات من عينة تمثلت في عمال مصرف ليبيا المركزي بلغ عددهم 50 عامل، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يجب على المؤسسة تطوير إجراءات وأعمال المكتبة المصرفية، وتوفير خدمات تمكن من إشباع حاجات المستفيدين منها وتحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء المكتبي بالمصرف، وذلك بوضع خطة للتحول نحو المكتبة الرقمية إلى مراحل مدروسة[1]

❖**الدراسة الثالثة:** دراسة شيماء بنت حميد بن عبد الله العيوبي، إسماعيل بن عبد الله، أثر رقمنة النظام على أداء الرقابة الجبائية بالمغرب. هدفت هذه الدراسة إلى وصف اثر رقمنة النظام الضريبي على أداء الرقابة الجبائية، والتي تتمحور حول البحث عن استراتيجية الرقمنة والتعرف على التحول الضريبي بالمغرب والتوصل إلى أفاق الإدارة الالكترونية ولقد تمثلت إشكالية الدراسة فيما يلي: كيف تؤثر رقمنة النظام الضريبي على أداء الرقابة الجبائية؟ وتفرعت عليها عدة أسئلة فرعية أهمها: ما المقصود بالرقمنة والنظام الضريبي؟ وما هي الحلول المقترحة للتحسين المستمر لأعوان الضريبة؟ ، ولقد اعتمدت في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وعلى أداة الاستبيان كآلية لجمع المعلومات وذلك بالاعتماد على عينة تشكلت من فئتين: دافعي الضرائب ومراقبي الضرائب بلغ عددهم 30 موظف ومن النتائج التي توصلت إليها في التفكير في وضع شبكة الكترونية تربط مركز الضرائب بمختلف الإدارات والهيئات الحكومية، وفتح حوار مع المكلفين لتسهيل عملية تبادل المعلومات ومعرفة مدى رضاهم لخدمات مركز الضرائب[2]

3-الدراسات الاجنبية:

❖**الدراسة الأولى:** دراسة Abdel Belaid وآخرون "**الرقمنة وتثمين المجموعات**" وهي دراسة أعدها كل من Abdel Belaid و Georges Vignaux و Hubert Emptoz، قسمت الى محورين أساسين، المحور الأول أعده Abdel Belaid بعنوان "تقنيات الرقمنة" حيث تناول هذا المحور أساسيات ودواعي وجود الرقمنة، مبرزا أهم التقنيات التي تعتمد عليها الرقمنة في خلق الكيانات الرقمي. كما أبرزت الدراسة الطرق التي يمكن بها التعامل مع الوثائق الكتابية التقليدية، وكما تناولت الدراسة مسألة بنية وهيكلة الوثيقة الرقمية، مشيرة إلى ضرورة اعتماد "ميتا داتا" تلائم في بناء الوثيقة الرقمية.

---

[1] أسماء بشير ابولوفة، التحول نحو المكتبة الرقمية في المؤسسات المصرفية، دراسة حالة لواقع مكتبة مصرف ليبيا المركزيcybrarians journal، ع5(يونيو2005)، تاريخ الإطلاع 2024/2/4متاح في: http//www، cybrarians;info/journal/n05/dlibhtm

[2] دراسة شيماء بنت حميد بن عبد الله العيوبي، إسماعيل بن محمد بن عبد الله، أثر رقمنة النظام على أداء الرقابة الجبائية بالمغرب، مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة للعلوم القانونية، المجلد2020.

إما القسم الثاني الذي أعده Georges Vignaux بعنوان "مبدأ تشكل تطور وتثمين المجموعات" حيث تناول الباحث المبدأ الذي تقوم عليه المجموعات الوثائقية في تشكلها، ثم تطرقت الدراسة إلى مراحل تطور الوثيقة إلى أن وصلت إلى مرحلة الارتباطات التشعبية إلى أن أصبحت مفتوحة ومتعددة نحو كم هائل من المعلومات الأخرى ذات العلاقة.

وفي الأخير توصلت الدراسة إلى الصعوبات التي اعترضت تشكل الوثيقة، وهي مشكلات أوقفت سير المعرفة في الحياة الإنسانية لكن الوثيقة الرقمية تجاوزت إشكالية "الزمان والمكان "حيث أصبح من الممكن الوصول إلى ابعد نقطة في هذا العالم من خلال بعض "الروابط التشعبية".[1]

❖**الدراسة الثانية:** "**ايرينا مافرينا وانا منغالفا**"، بعنوان رقمنة التعليم العالي الروسي، أسس التعليم الذكي قسم إدارة نظم المعلومات وبرمجة جامعة بليخاتوف الروسية للاقتصاد موسكو، روسيا سنة 2018

Lirina Mavirina and Anna Mangalva.dignitization of russian higher edication.the foudations of intelligent education.departementof information sustems and programming.Russia university of Moscow.Russia.2018

هدفت هذه الدراسة للتعرف على واقع الرقمنة داخل التعليم العالي الروسي اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات والمعلومات الإحصائية من عينة متعلقة بالجامعات ثم عرضها وتحليل محتواها كما تم تدعيم الجانب النظري بمراجع مكتبية من مقالات وكتب، توصلت هذه الدراسة إلى اقتراح حلول تمثلت في تكاثف جهود الجامعات ومخابر البحث الجامعية مع الدول للوصول إلى رقمنة كلية القطاع الخاص بالتعليم العالي والبحث والتطوير نحو الأفضل لان التعليم الرقمي ورقمنة التعليم العالي مهمان جدا نظرا للتطور والتقدم الحاصل في تكنولوجيا الاتصالات.[2]

[1] Abdel Belaid ،H et All ،Numérisation et valorisation des collections ،CNRS ،Departement Sciences et Technologies de l'information de la communication ،Paris ،2004 ، http //www ،ichim03/pdf/043Cpdf consulté ،11/12/2023 ،

[2] Lirina Mavirina and Anna Mangalva ،dignitization of russian higher edication ،the foudations of intelligent education ،departementof information sustems and programming ،Russia university of Moscow ،Russia ،2018.

❖التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة التي تطرقنا إليها يمكن القول أن جلها تناول موضوع الرقمنة في المؤسسة، والذي هو موضوع دراستنا حيث أن معظم هذه الدراسات استخدمت متغيرات دراستنا الرقمنة والمؤسسة.

واستفدنا من هذه الدراسات في تحديد منهج وطريقة موضوعنا، كما ساعدتنا في اختيار العينة التي تقوم عليها الدراسة، حيث أن معظم هذه الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج دراسة الحالة لتحليل تلك الظواهر واعتمدت بدورها على أداة استمارة الاستبيان وبعضها استخدم المقابلة والملاحظة للحصول على المعلومات، غير أن العينات كانت تختلف حسب كل دراسة.

وتختلف الدراسة العالية مع الدراسات السابقة في مجموعة من النقاط نذكرها كالتالي:

-**بيئة الدراسة:** هناك دراسات تختلف بيئتها عن بيئة دراستنا ولاسيما الدراسات الأجنبية فهي تختلف عن بيئة دراستنا في الجزائر حيث التطور والحداثة.

-**مجتمع الدراسة:** في دراسات ميلودة حمدو، خليفة سمية ونوال نبات، شيماء بنت حميد بن عبد الله العيوبي، وايرينا مافرينا وانا منغولا وأساتذة جامعيين ودافعي ومراقبي الضرائب.الا ان مجتمع دراساتنا عينة من مديرية التجارة وترقية الصادرات الطارف.

-**الأداة المستخدمة:** سوف نعتمد على أداة الاستبيان والمقابلة لموضوعنا وهذا ما اتفقت عليه مع الدراسات السابقة حيث أن معظمها استخدم أداة الاستبيان في المقابل هناك دراسات استخدمت المقابلة كدراسة نوال نبات وأسماء بشير أبولوفة.

-**من حيث المنهج:** تشابهت دراستنا مع أغلب الدراسات حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في جمع وتحليل البيانات، في حين هناك دراسات نوعت في استخدام المنهج الإحصائي ومنهج دراسة الحالة والمنهج الوصفي النوعي. مثل دراسة ميلود حمدو، وأسماء أبولوفة ونوال نبات.

رابعا: نظريات الدراسة

1-التفاعلية الرمزية:

تهتم التفاعلية الرمزية بدرجة كثيرة من الاتجاهات النظرية الأخرى بالفرد الفاعل المبدع وقد تطورت التفاعلية الرمزية منذ قدم على يد عديد من الكتاب،وأصبحت ندا رئيسيا للإتجاه الوظيفي.

يزعم ميد أن اللغة تتيح لنا أن نصبح كائنات واعية بذاتها واعية بفردتها وأن الرمز هو العنصر الأساسي في هذه العملية.

يرى أنصار التفاعلية الرمزية أن جميع صور التفاعل بين أفراد تتضمن تبادلا للرموز فعندما تتفاعل مع الأخرين نبحث دوما عن مفاتيح حول نسب أنماط السلوك في السياق الذي يحدث فيه التفاعل،وعن مفاتيح حول كيفية تفسير ما يقصده الأخرون وتلفت التفاعلية الرمزية انتباهنا الى تفاصيل التفاعل بين الأشخاص وكيفية استخدام هذه التفاصيل في فهم ما يقوله الأخرون ويفعلونه وقد قدم"ارقبح جوفهان" اسهامات لامعة لهذا النمط من الدرسة مضيفا بذلك حيوية على الاتجاه النظري وتستطيع التفاعلية الرمزية من خلال "جوفهان" وآخرين أن تسلم الى رؤى عديدة حول طبيعة تفاعلاتنا في سياق الحياة الإجتماعية اليومية.

يعني هذه النظرية ترتكز على الرموز والإشارات للتواصل بين أفراد المجتمع وهذا ما أكد عليه أنصارها وخاصة ميد الذي رأى أن اللغة هي رمز من رموز التفاعل وفهم سلوك الأخرين وأفعالهم في الحياة اليومية الإجتماعية ولها دور هام في عمليات التفاعل والاتصال وتتضمن استخدام رموز دالة لها معاني ويتم تأويلها وفهمها في إطار خبرات الجماعة وهذه الخبرات يكتسبها الأفراد من المعتقدات وتصورات ومعاني ناتجة عن المجتمع،وتعتبر إسهامات جوفهان ناجحة وبين مدى أهمية هذه النظرية.

كما ظهرت إسهامات "بير بلاو" في مجال النظرية التفاعلية ولاسيما اهتمامه حول بناء نظرية عن التبادل الإجتماعي التي تقوم أساسا على العملية التفاعلية سواء الأفراد او الجماعات أو المجتمعات ومن هذا المنطلق حرص بلاو على دراسة وتحليل الروابط والعلاقات الإجتماعية التي تنتج عن عملية التفاعل وتشكل هذه العلاقات ذاتها، ولقد ركز على أن العلاقات والروابط وأنماط التفاعل تترجم في عملية واحدة ألا وهي عملية التبادل الاجتماعي والتي تبدأ من المستوى الفردي ثم تزداد أنماط التبادل الاجتماعي والتي تبدأ من[1]

[1] مصطفى خلف عبد الجواد: نظرية علم الاجتماع المعاصر،ط1،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،عمان،2009،ص483-484 .

المستوى الفردي ثم تزداد أنماط التبادل تعقيدا لتصل الى مستوى الجماعة الصغيرة ولكنها تبلغ أكثر درجات التعقيدات عندما تصل الى المجتمع الأكبر.[1]

– أن أفكار وتحليلات بلاو تدور حول تصرفات وأفعال الأفراد والعلاقات التي تربط بينهم لتنتج عملية التبادل الاجتماعي حيث يكون بسيطا في المجتمع الصغير ويكون أكثر تعقيدا تعقيدا في المجتمعات الكبيرة بهذا هو أكد على مدى أهمية التبادل الاجتماعي في نظرية التفاعلية الرمزية.

–ويوضح بلومر أن المرتكزات المعرفية الأساسية التفاعلية الرمزية تتمثل في أن البشر يتصرفون حيال الأشياء على أساس ما تعنيه بالنسبة لهم، أي من خلال المعاني المتصلة بها وهذه المعاني هي نتاج للتفاعل الاجتماعي في المجتمع الإنساني ويتم تداولها عبر عملية تأويل يسخدمها كل فرد في تعاملها مع الإشارات التي يواجهها.[2]

– نرى من خلال طرحنا للأفكار التي جاءت نظرية التفاعلية الرمزية إذ أنها تهتم بالديناميكات النفسية والاجتماعية لتفاعل أفراد الجماعة تفاعلا رمزيا.

ويتم ذلك إما بالاتصال المباشر أو باستخدام وسائل الاتصال المختلفة والمتطورة والتقليل من الاستعمال الورقي والدخول في عصر التكنولوجيا من خلال الاعتماد على الرقمنة في مختلف المؤسسات ويتمثل ذلك في تفاعل وتبادل الأفراد عبر مواقع التواصل الاجتماعي وهذا من خلال الرموز والإشارات التي تصدر عن أفراد أخرين وبالتالي تحقيق أهداف المرجوة وتحقيق التواصل والحصول على الأفكار الجديدة عبر مختلف المواقع من خلال التفاعل الحاصل بين أفراد المنظمة.

2–نظرية الاستخدامات والإشباعات:

تعتبر الاستخدامات والاشباعات من أهم النظريات التي تهتم بالاتصال الجماهيري دراسة منظمة وظيفية حيث تعتبر الحاجات والدوافع التي يتوقع الفرد أن يشبعها أو يليها له الأخرين لتحقيق التكيف مع البيئة،ويعتبر اشباع الحاجات وتلبية الدوافع ضرورة أساسية للفرد حتى يتحقق له الإتزان النفسي الذي يساعد على استمرار التواصل مع الغير.[3]

[1]عبد الله محمد عبد الرحمان،النظرية في علم الاجتماع ،ج2.د.ط دار المعرفة الجامعة،2005،ص 188.

[2]محمد عبد الكريم الحوراني،النظرية المعاصرة في علم الاجتماع،ط1،دار مجدلاوي للنشر والتوزيع،عمان،ص 28.

[3]منال هلال مزاهرة: نظريات الاتصال، ط1،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،عمان 2012،ص169.

– إن نظرية الاستخدامات والاشباعات تقرر كيف تقوم العوامل الخاصة بحالة الفرد وميوله بخلق توقعات لإشباع حاجاته ومن هنا فإن المنظور النفسي هو الذي يقرر علاقة الحافز والحالة الداخلية للفرد بالاستجابة للحافز والخلط من الإشباع للحاجة وقد يؤدي الحافز الى إشباع حاجة أو حاجات معينة عن طريق سلوك اتصالي معين يصل الى الاستجابة.

–وعليه فإن ميولات ورغبات الأفراد هي الدافع الأساسي لإشباع وتلبية حاجاتهم في الحياة اليومية، وهذه الرغبات تكمن داخل الفرد تدفع به لتلبية حاجاته وتكون هنا استجابة لتلك الحاجة، وبذلك يلجأ الفرد بوسيلة الإشباع النفسي.[1]

– اعتمدنا على نظرية الاستخدامات والاشباعات لكونها تخدم موضوع دراساتنا الهادفة الى التعرف على واقع الرقمنة في المؤسسة الجزائرية حيث أن جمهور المنظمة جمهور نشط كون الموظف يبحث عن الوسيلة التي تناسب وتلب احتياجاته وتحقق أهداف والتي تقودهم الى استخدام وسائل دون وسائل أخرى وهذا ما يترجم تفاعلهم مع مختلف الأليات لإشباع رغباتهم وكذلك باعتبار الإختلافات الفردية بين الجمهور المستخدم للوسائل الرقمية الحديثة، وأيضا اختلاف المعايير الثقافية (التكوين) للجمهور المستخدم يعد عاملا أساسيا على وجود فئات تستخدم تلك الوسائل دون فئات أخرى ففي دراستنا الجمهور هو القادر على تحديد ماهي يمكنه استخدامها والتي مختلف حاجياته وتحقيق له الاشباعات المطلوبة.

3– نظرية الحتمية التكنولوجية:

نظرية الحتمية التكونولوجية جاء بها ألبرت مارشال "ماكلوهان" في الستينات من القرن العشرين هي أكثر النظريات التي فسرت ووضحت الربط بين الرسالة والوسيلة الإعلامية والتأكيد على أهمية الوسيلة في تحديد نوع الاتصال وتأثيره حيث تهتم بدراسة الوسائل الالكترونية في ظل التطور التكنولوجي وتعتبر وسائل الاتصال هي وسائل لنشر المعلومات، والترفيه والتعليم جزء من التطور التكنولوجي.[2]

–بعد اطلاعنا على نظرية الحتمية التكنولوجية يمكننا القول أن وسائل الاتصال هي وسائل لنشر المعلومات،وهي جزء من سلسلة في التقدم التكنولوجي من حيث أن الرقمنة جاءت بعد سلسلة من التطورات في التقدم في مجال تكونولجيا المعلومات والاتصال، والذي دفعها الى التخلي مبدئيا على بعض المعاملات الورقية في الإدارة التقليدية باعتبار أن التطورات تحتم على التقدم التكنولوجي والذي أدى الى ظهور الرقمنة ذلك تبعا للدول المتطورة،التي تعتمد على هذه الوسائل ما جعل للجزائر تسيرُ على نفس المنهج وجاء تحديث

[1] سبام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الإعلام،ط1،دار أسامة للنشر والتوزيع،عمان،2010،ص89.

[2] هلال مزاهرة منال، نظريات الاتصال، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع،2012،ص361.

الرقمنة كحتمية للحاق بهذه التطورات وبما أن الاختراعات تأثر على المجتمعات بدأ بالتنظيم الاجتماعي والسياسي والاقتصادي عن طريق الإنجازات والاستثمارات في هذا المجال وبالتالي يؤثر على للنظام الاجتماعي وذلك بعد دخوله لعصر التكنولوجيا من خلال اعتماد الرقمنة بعدها تعودوا على الإدارة التقليدية.

خامسا: الإطار المنهجي للدراسة

1- المنهج المستخدم:

لتحليل وفهم الظاهرة المراد دراستها ينبغي الاستناد الى مجموعة من الإجراءات المنهجية التي وضعها لعلماء المنهجية، لهذا فأي بحث علمي يقوم على منهج واضح يساعد الباحث في دراسة مشكلة لمعرفة مختلف جوانبها وتحليل أبعادها ومسبباتها بهدف التواصل الى حلول للمشكلة لذلك يعرف المنهج:" هو مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول الى الحقيقة في العلم، أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل اكتشاف الحقيقة، أو فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار من الأفكار ذو الإجراءات من أجل الكشف عن الحقيقة التي نجهلها، أو من أجل البرهنة عليها للأخرين الذين لا يعرفونها.[1]

- وبما أن دراستنا تتمحور حول "واقع الرقمنة في المؤسسة الجزائرية"

-وعليه فالمنهج الذي يخدم دراستنا هو " المنهج الوصفي" الذي هو من أنسب المناهج للعلوم الاجتماعية والإنسانية.

فالمنهج الوصفي: هو البحث الذي يركز على وصف ظاهرة معينة في الموقف الراهن وجمع الحقائق والمعلومات ومقارنتها ثم القيام بتحليل خصائص تلك الظاهرة وتفسيرها والعوامل المؤثرة فيها، وهو يقوم على أساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها بهدف الوصول الى علمي متكامل لها.[2]

-من خلال هذا المنهج نقوم بوصف" واقع الرقمنة في المؤسسة الجزائرية" حيث يساعنا المنهج الوصفي على التحليل الكيفي والتحليل الكمي من أجل استخراج النتائج العلمية الدقيقة.

[1] صلاح الدين شروخ: منهجية البحث العلمي،د.ط.دار العلوم للنشر والتوزيع،عنابة،2003،ص90.

[2] يوسف لازم كماش: البحث العلمي مناهجه-أقسامه-أساليبه الإحصائية،دليل في اعداد رسائل الماجستر والدكتوراه،ط1،دار دجلة، عمان،2016،ص178.

2-أدوات جمع البيانات:

- **المقابلة:**

هي عبارة عن حديث هادف أو مناقشة بين فردين أو أكثر أو لقاء للحصول على معلومات وبيانات محددة والمقابلة هي تفاعل لفظي بين شخصين في موقف مواجهته،حيث يحاول أحداها وهو القائم بالمقابلة أن يستشير بعض المعلومات أو التغيرات لدى المبحوث والتي تدور حوله أرائه ومعتقداته،وكذلك فإن المقابلة عبارة عن تبادل لفظي في موقف مواجهة بين شخصين أو اكثر بهدف الحصول على بيانات ومعلومات حول ظاهرة أو مشكلة بحثية محددة وهي أيضا حوار جاد وهادف.[1]

- **دليل المقابلة:** لقد اعتمدنا في بحثنا هذا دليل المقابلة من أجل ضبط المعلومات المتحصل عليها من خلال الدليل وتسجيل كل المقابلات في وقتها وزمانها، من خلال تصميم جدول يمثل هذه المقابلات.

جدول رقم 01: دليل المقابلة

الرقم	تاريخ المقابلة ومدتها	الجهة المعنية	طبيعة السؤال	الإجابة
01	2023/04/28 ربع ساعة	مكتب المحاسبة والميزانية والوسائل	ماهي التقنيات والتجهيزات المادية الموفرة من قبل المؤسسة	تتمثل في الحاسوب زيادة تدفق الأنترنت...
02	**2023/04/28 ربع ساعة**	**مكتب الإعلام الآلي والوثائق والأرشيف**	**هل الطرق التقليدية للأعمال الإدارية أفضل من الطريقة الحديثة (الأرضية الرقمية) ولماذا؟**	**لا لأننا لا نفضل الطريقة التقليدية ونحاول التقليل من الاستعمال الورقي الذي يؤدي الى ضياع الوقت والجهد على العكس من الطريقة الحديثة التي نتج عنها تحسن نوعي في الأداء الوظيفي**

[1] حامد عباس محنيف المعموري، عارف إبراهيم الحقاجي: مناهج في البحث العلمي، د.ط، دار المنهجية للنشر والتوزيع،عمان،2016،ص202.

03	2023/04/29 ربع ساعة	مكتب ترقية التجارة الخارجية وأسواق المنفعة العمومية	ماذا قدمت لكم الرقمنة من إيجابيات في مجال تحسين الخدمة العمومية؟	حماية المعلومات وتسهيل الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن.
04	2023/04/29 ربع ساعة	مكتب ترقية الجودة والعلاقات مع الحركة الجمعوية	ماهي أفاق الرقمنة الإدارية في مؤسستكم؟	هو أن تصبح هذه الممارسات الرقمية كعادات وتقاليد مرسخة لدى جميع موظفي المؤسسة بمعنى أن تصبح لديهم ثقافة رقمية بصفة عامة إذا حدث تطوير أخر في فترة من الفرات نجد المساندة والاستخدام الكبير من طرف كل الكوادر سواء الفنية أو البشرية.
05	2023/05/05 ربع ساعة	مكتب منازعات قمع الغش	هل توجد مشكلات ومعوقات أثناء تلقي الخدمة؟	-أحيانا ما تكون هناك مشكلات كثقل الشبكة وانقطاعها، التغطية الأمنية والخوف من اختراقها.

• **الاستمارة:**

تعتبر الاستمارة من الوسائل المهمة لجمع البيانات والمعلومات الشاملة والمدروسة والهادفة والموثوقة والقابلة للاستعمال والتحليل الفعال بخصوص مشكلة أو ظاهرة بحثية محددة.[1]

– استعملنا في بحثنا هذه" الاستمارة" لأنها تحتوي على مجموعة من الأسئلة:

مغلقة، مفتوحة، نصف مفتوحة، الهدف منها جمع الكم الكبير من المعلومات الميدانية بهدف الضبط والتحكم في الدراسة بشكل كبير.

إن استمارة بحثنا تضُمّ. سؤلا وموزعة على 3 محاور وتوزع على أفراد العينة وهي متمثلة كالاتي:

–**المحور الأول:** البيانات الشخصية يضم 4 أسئلة.

–**المحور الثاني:** متعلق بالإجراءات التي اتبعتها المؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات لتطبيق الرقمنة، يضم 10 أسئلة.

–**المحور الثالث:** متعلق بالصعوبات التي تواجه الرقمنة في مؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات بالطارف، يضم 8أسئلة.

[1] حامد عباس مخيف المعموري،مرجع سابق، ص 205.

سادسا: مجالات الدراسات:

1-المجال الزماني:

يقصد به المجال الزمني الذي استغرقناه أثناء إجراء هذه الدراسة حيث حددت الفترة بمرحلتين:

المرحلة الأولى: الدراسة النظرية: من أكتوبر 2023 الى غاية مارس 2024 في هذه الفترة قمنا بالدراسة النظرية للاختصاص، من خلال تعرضنا لمجموعة من المقاييس التي وضحت لنا الرؤية الأكاديمية والعلمية والتي ساعدتنا على اختيار الظاهرة والموضوع المدروس، الذي يمس بشكل كبير الاختصاص.

المرحلة الثانية: الدراسة الميدانية: من مارس إلى نهاية أفريل، وهذه الفترة عبارة عن زيارات استطلاعية وميدانية قمنا فيها بإجراء العديد من الأسئلة سواء كان هذا في المقابلة أو المقابلة والاستمارة وتحصلنا من خلالها على البيانات الميدانية والواقعية.

2-المجال المكاني:

لقد تم إجراء الدراسة بمؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات والتي تقع الى جانب الطريق المؤدية لمستشفى الهادي بن جديد الطارف وسط مدينة الطارف

تم إنشاء إعادة تنظيم مديرية التجارة لولاية الطارف بموجب المرسوم التنفيذي رقم11/09 المؤرخ 20جانفي2011 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية التابعة لوزارة التجارة (جريدة رقم 04 في23 جانفي 2011+قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16أوت 2011يتضمن تنظيم المديريات الولائية للتجارة والمديريات الجهوية للتجارة في مكاتب(جريدة رقم24 في25 افريل2012).

تضم المديرية من خلال مصالحها 15 مكتب ومفتشتين حدوديتين "العيون والسوارخ" ويتمثل دورهم الأساسي في مراقبة المنتوجات المستوردة عبر الحدود التونسية من ناحية الجودة وقمع الغش، كما تضم المديرية ثلاث فروع إقليمية موزعة على الدوائر التالية "بن مهيدي، الذرعان، القالة".

وتبعا لاعتماد الجزائر سياسة اقتصاد السوق الحر وكذا مبدأ انفتاح التجارة الخارجية، ارتأت وزارة التجارة إلى ضرورة التأقلم والتطورات التي عرفها القطاع، وعليه تم تقسيم مديريات التجارة إلى 05 مصالح كالآتي:

- مصلحة ملاحظة السوق والإعلام الاقتصادي
- مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة
- مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش

- مصلحة المنازعات والشؤون القانونية
- مصلحة الإدارة والوسائل

3-المجال البشري:

يقصد به الحيز البشري للدراسة، ويتمثل في الأشخاص الذين ستجرى عليهم الدراسة والذين يشكلون المجال المتعلق بالعناصر الممثلة لوحدات مجتمع الدراسة.

وفي دراستنا هذه فيتمثل المجال البشري في جميع موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات بلغ عددهم 179 موظف، كما هو موضح أسفله:

الرقم	المصلحة	عدد الأعوان
01	مصلحة الإدارة والوسائل	25
02	مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش	34
03	مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة	29
04	مصلحة ملاحظة السوق والإعلام الاقتصادي	14
05	مصلحة المنازعات والشؤون القانونية	13
06	المتفشية الإقليمية لدائرة الذرعان	20
07	المتفشية الإقليمية لدائرة القالة	14
08	المتفشية الإقليمية لدائرة بن مهيدي	22
09	المفتشية الحدودية للعيون	08
10	المتفشية الإقليمية لأم الطبول(غير عملية)	00
المجموع		179

المصدر: الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة لولاية الطارف

❖**العينة ومجتمع الدراسة:**

مفهوم العينة: تعرف العينة بأنها: الجزء الصغير من الكل وهي جزء من الظاهرة المدروسة الواسعة والمعبرة عنه كله تستخدم كأساس لتقدير الكل الذي يستحيل دراسته وبصورة كلية لأسباب تتعلق بواقع الظاهرة أو الكيفية أو الوقت بحيث يمكن تعميم دراسة نتائج العينة على الظاهرة كلها.

أيضا تعرف بأنها: "مجموعة من الوحدات المختارة في مجتمع الدراسة وذلك لتوفير البيانات التي تستخدم لدراسة خصائص المجتمع"[1]

حيث قمنا باختيار العينة العشوائية حيث اخترنا 20% من مجتمع الدراسة الذي يضم 179موظف، وعليه تصبح القاعدة الثلاثية كما يلي:

100% ←179

20% ← X

العينة = المجتمع الكلي ×النسبة المختارة

%100

36 = 35.8= 179× 20

% 100

ومنه نتحصل على حجم العينة الكلي وهو36 مفردة (مبحوث)

وعلى اعتبار أن المجتمع غير متجانس وبالتالي علينا اختيار عينة طبقية لأن المجتمع الكلي عبارة عن مجموعة من الطبقات لذا العينة الاجتماعية 36 فردا مختارة من كل المصالح المتواجدة في المؤسسة وهي كالتالي:

المجتمع الكلي(179) ⟵ عدد الأفراد

العينة(36) ⟵ x

- مصلحة الإدارة والوسائل: $\frac{36\times25}{179}=5$

[1] بلقاسم سلطانية، حسان الجيلالي: منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص26.

- مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش: $\frac{36\times34}{179}=7$
- مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة: $\frac{36\times29}{179}=6$
- مصلحة ملاحظة السوق والاعلام الاقتصادي: $\frac{36\times14}{179}=3$
- مصلحة المنازعة والشؤون القانونية: $\frac{36\times13}{179}=2$
- المفتشية الإقليمية لدائرة الذرعان: $\frac{36\times20}{179}=4$
- المفتشية الإقليمية لدائرة القالة: $\frac{36\times14}{179}=3$
- المفتشية الإقليمية لدائرة بن مهيدي: $\frac{36\times22}{179}=4$
- المفتشية الحدودية العيون: $\frac{36\times8}{179}=2$
- المفتشية الإقليمية أم الطبول الغير عميلة: $\frac{36\times00}{179}=00$

خلاصة الفصل:

يعد تحديد الاطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة أهم الخطوات التي تعتبر القاعدة الأساسية في البحث العلمي حيث انطلقنا من الإشكالية مع صياغة تساؤلات الدراسة مع ذكر الأسباب والأهمية والأهداف التي سعى لتحقيقها وابرازها، ثم تطرقنا الى تحديد المفاهيم الخاصة بالدراسة ثم يليها الدراسات السابقة مع النظريات التي اعتمدنا عليها في بحثنا، تم تحديد المنهج المستخدم وتدعيمه بمجموعة من الأدوات الخاصة بجمع البيانات الميدانية كالمقابلات الشخصية مع بعض أفراد المؤسسة، وفي الأخير تطرقنا الى مجالات الدراسة، ولمعالجة الموضوع بأكثر تفصيل ننتقل الى الفصول النظرية.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: أساسيات الرقمنة في المؤسسة

تمهيد

أولا: لمحة تاريخية عن نشأة وتطور الرقمنة

ثانيا: مراحل وأسباب التحول الرقمي

ثالثا: خصائص وأهداف الرقمنة

رابعا: أشكال الرقمنة

خامسا: خطوات الرقمنة

سادسا: متطلبات عملية الرقمنة

خلاصة الفصل

تمهيد:

إن الانتشار الواسع للشبكة العنكبوتية و تأثيرها على طبيعة وشكل النظم الإدارية الأمر الذي أدى الى تراجع أشكال الخدمة التقليدية، وتزايد الحاجة ضرورة تبني أساليب جديدة بشكل يتواكب مع متطلبات التطور السريع في وسائل الإتصال، والتوجه الى تبني نمط الإدارة الرقمية في المؤسسات الجزائرية، لذا سنحاول أن نبين في هذا الفصل من الدراسة تاريخ نشأة وتطور عملية الرقمنة عبر محطات عدة إضافة الى مراحل وأسباب التحول الرقمي ثم الرقمنة بين الخصائص والأهداف المسطرة لها، وسنوضح الأشكال المختلفة للرقمنة، ثم الخطوات المتبعة لعملية الرقمنة، وفي الأخير سنوضح متطلبات عملية الرقمنة.

أولا: لمحة تاريخية عن نشأة وتطور الرقمنة:

يعود مفهوم الرقمنة الى التغييرات وتطورات تاريخية عديدة في مؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد ادخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الو.م.أوبريطانيا منذ الخمسينات حسب هرتز من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية.

كذلك في الإعاراتين للمكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تشرف السبع في جويلية 1994.

– بغرض جعل المصادر قابلة البحث فيها عبر شبكة الإنترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها الى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى ، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة الى أوسع الحدود ، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى من أهمها اجتماع بروكسل 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الو.م.أ بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية "للنازا" التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع اقامة ستة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الو.م.أ.

– تنتقل بعدها إلى أوروبا بمشاريع مماثلة الملقب عليها اسم ذاكرة"**ميموواريا**"(mémoria) بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية **(واكسفورد تاكستأرشيف)** و معهد **(تولون)** للأبحاث العلمية ومؤسسات في المعلوماتية أوما يعرف بالتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الالكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية ليرتبط بعدها بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية.

– ان المتتبع لمسار الرقمنة المكتبية يدرك أن هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكنت المكتبات من تدعيم استراتيجيتها لتنمية آدائها، هذا التطور الهائل للمعلومات والاتصال التي حققته في مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات والأنترنت ليصل الى المفردات والمصطلحات.

–أما فيما يكتبه ويقوله الباحثين والمتخصصين في مجال المكتبات الرقمية التي تطور استخدامها في اختزان البيانات البيلوغرافية واسترجاعها وضمها الى الجهات المستفيدة الأخرى.[1]

[1] أحمد الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقصة الافتراضية العربية 300 ، العدد 29، 2008 ، ص 6.

– بدأت تتردد مصطلحات عديدة مشابهة مثل (المكتبة الافتراضية، المكتبة الإلكترونية، المكتبة الرقمية) كل هذه المصطلحات بقيت تتسم بالغموض مصطلحاتها، حيث سماها "**ليكلدر**" بمكتبة المستقبل" وسماها "**الانكسيتر**" "بمكتبة دون ورق". الا أن مهما اختلفت هذه التسميات ببقى جوهرها واحد و وإدخال بتطبيقات الحاسوب والشبكات في تنظيم الوثائق وإدارة واسترجاع المعلومات.

–هذا التطور الطويل لحوالي نصف القرن تبين أن هناك تسميات من فرضت نفسها على أدبيات علوم المكتبات والمعلومات والمكتبات الإلكترونية أو الرقمية أو الافتراضية والتي حصل خلط فيما بينها ينبغي توضيحه حسب ما تشمله هذه المصطلحات من معاني اضافة الى الأشكال المختلفة والاستشارات التناظرية التي تشمل كل المواد الرقمية من أصل الكتروني وتتطلب جهاز الكتروني لتصبح مقروءة ،لأن عبارة إلكترونية تشير إلى كيفية عمل الأجهزة اكثر من أنها صفات للبيانات التي تحولها ، وعليه فإن المكتبة الالكترونية تتألف من كل الموارد الموجودة في المكتبات التى أدخلت أجهزة إلكترونية والتي توجد في المكتبة الرقمية.[1]

[1] نفس المرجع السابق،ص7–8.

ثانيا: مراحل وأسباب التحول الرقمي

1-مراحل التحول نحو الرقمنة:

تتمثل مراحل الرقمنة في:

1 إقرار الإدارة العليا بحتمية التغير: ينبغي على المسؤولين في المؤسسة أو المنظمة والمقصود هنا الإدارة العليا (رأس الهرم التنظيمي) الاقرار بضرورة التقدم والتغيير، وأن تكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى رقمية، كي يقدموا الدعم الكامل والامكانات اللازمة لتحويل نحو تطبيق الإدارة الرقمية.

2- تدريب وتأهيل الموظفين: الموظف كمورد بشري يعتبر العنصر الأساسي والفاعل ضمن عملية التحول نحو تطبيق الإدارة الرقمية، لذا لابد من تدريب وتأهيل الموارد البشرية، على مختلف الأنشطة والمهام الإلكترونية الحديثة والتي تعتمد على وسائل الادارة الرقمية وأساليبها.

3-توثيق وتطوير إجراءات العمل: لكل مؤسسة مجموعة من العمليات الإدارية أوما يسمى بإجراءات العمل فبعض الإجراءات مدونة على الأوراق ، أو أنها مدونة منذ سنوات طويلة ولم يطرأ عليها أي تطوير لذا لابد من التوثيق رقميا.

4- توفير البنية الشعبية للإدارة الرقمية: ويتعلق بتوفير ثلاث عناصر ثلاث عناصر أساسية هي:

• **الأجهزة والمعدات:** الحواسيب، الماسح الضوئي ، طابعات ليزرية ، وسائط التخزين وحفظ البيانات.[1]

• **شبكات المعلومات:** تقوم الشبكة المحلية للمعلومات على الربط بين مجموعة من الحاسبات داخل مبنى واحد أو مباني متجاورة من خلال كابل رئيسي، حيث تربط بين مختلف محطات العمل الموجودة بالمشروع، وهذا لضمان سير العمل بسهولة وبدقة، كما يجب الارتباط بشبكة الإنترنت.

• **البرامج:** أي مشروع يحتاج إلى البرمجيات التالية: أنظمة التشغيلWindows xp ، برمجيات التطبيقات، حزمة الأوفيس ms office.

برمجيات معالج الصور، برمجيات ضغط الملفات، برمجيات التشابك، برمجيات إدارة قاعدة البيانات.

5-البدأ في برمجة المعاملات الأكثر انتشارا: وخاصة البدأ في المعاملات الورقية الأكثر انتشارا في جميع الأقسام وبرمجتها الى معاملات رقمية لتقليل الاسراف في إستخدام الورق.

6-البدء في توثيق المعاملات الورقية القديمة رقمها (التصوير): المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية حفظها رقميا بواسطة الماسحات الضوئية (أجهزة سكانير) مرتبطة بتجهيزات إعلام آلي، تتطلب عملية المسح الضوئي اختيارات تقنية تحدد حسب الأهداف المسطرة من عملية الرقمنة وحسب طبيعة الوثيقة وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.

[1] أحمد يوسف حافظ أحمد: النشر الإلكتروني ومشروعات المكتبات الرقمية العالمية ودور العربي في رقمنة وحفظ التراث الثقافي، ط1، دار النهضة للنشر، مصر،2013،ص33.

7- التعرف البصري على الأحرف: عند رقمنة الوثائق الأرشيفية تنتج عنها وثائق رقمية في شكل صور حيث يكون النص المكتوب نفسه على شكل صورة، لا يمكن القيام بعملية بحث عن معلومة معينة فيها ، ومن أجل تحويله إلى نض كتابي قابل للتغيير أو استقبال عملية بحث، ينبغي القيام بما يعرف بالتعرف على الأحرف ويكون ذلك عن طريق برمجيات خاصة بهذه العملية.[1]

8- التصنيف أو التبويب: تصنف المعلومات في مجموعات أو تبويبها من أجل تمكين المستخدم من الإبحار خلالها، أي أن يتحرك المستخدم في المجموعات ، وينتقل من مجال موضوعي إلى مجال موضوعي متفرع عنه،ومن العام الى الخاص حتى يجدٌ طلبه في المجموعات.

9-التكشيف: يتم تكشيف كامل لنصوص مصادر المعلومة في مجموعات آليا بواسطة برمجيات محرك البحث، الذي يقوم بالبحث في الكشافات للإجابة استعمالات المستخدم والبحث في كشافات النصوص الكاملة يتيح للمستخدم الوصول إلى مصدر المعلومات من أوسع الأبواب من خلال أية كلمة مفتاحية وردت في نصه، وينبغي إعداد بدائل وصفية لمصادر المعلومات مما يدعم كشافات الكلمة المفتاحية في كامل النص، ويزيد من دقة البحث ويرفع نسبة ما له صلة عند الإسترجاع.[2]

10-التخزين: هناك ثلاثة أنواع من الحوامل المخصصة للحفظ وهي:

- **الحوامل البصرية:** كالقرص البصري الرقمي، الذي يمكنه حفظ مئات من الجيقا أوكتي.
- **الحوامل الرقمية:** كالأقراص اللينة التي تصل سعتها الى **640 ميغا أوكتي** والتي تعتبر الأكثر استعمالاً نظرًا لانخفاض أثمانها، ولتوفر العتاد اللازم لقراءتها في كل مكان.

11-الإيصال والبحث: ايصال الوثائق الأرشيفية أو الاطلاع عليها تتم بطريقتين:

- **على الخط** : باستعمال شبكات داخلية(الترنات) أو خارجها [إكسترانت]، بواسطة أجهزة إعلام آلي مرتبطة مع بعضه، أوعى الإنترنيت وهذا طبعا حسب الأهداف المسطرة من طرف كل هيئة.
- **خارج الخط:** الإيصال أو البث ضمن نظام تسيير الوثائق، ليس ضروريا حيث أنه بالإمكان الاكتفاء بالإطلاع على هذه الوثائق الإلكترونية عن طريق القراءة عبر الشاشة وتكون ذات قدرة.[3]

---

[1] نور طاهر محمد الأقرع: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قليقلية، مجلة الجامعة الإسلامية لدراسات الإقتصادية والإداريةنجامعة القدس المفتوحة،فلسطين، المجلد28، عدد02،2020،ص138.

[2] يحي زكرياء إبراهيم الرمادي: رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية،الأداب نموذجا، دراسة تخطيطية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية،2013،ص106.

[3] نفس المرجع السابق،ص 106.

2-أسباب التحول الرقمي:

إن الإدارة الإلكترونية هي عملية معقدة يتم فيها تحويل الأعمال الإدارية التقليدية العاجزة عن إرضاء المواطن إلى أعمال إدارة إلكترونية تنفذ بشكل سريع ودقيق، لتحقيق مستوى أحسن في تقديم وتلقي الخدمة الإدارية العامة، ولهذا فمن الأسباب التي حفزت ضرورة التحول الرقمي تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به خاصة من حيث:

أ-تطور الحاسوب وتطبيقاته: لفتت التجربة الناجحة لتطبيقات الحاسوب الإنتباه إلى امكانية الإستفادة منها في مجال الإدارة، بإعتبار أن الأمر لايكلف سوى تحميل بعض القرارات والقوانين والملفات والمعاملات على الشبكة المعلوماتية ثم وضع برنامج معين يسمح بتداولها إلكترونيا، والتعاطي معها من قبل الأفراد والمؤسسات، هذا الكشف التقني في مجال الحاسوب إنعكس إيجاباً على النظريات والمفاهيم الإدارية، بإخراجها من وضعها الجامد القديم وبذل المزيد من الجهد بإتجاه هذه التقنية.

ب-تطور الإتصالات: مرت الاتصالات الالكترونية بطفرة هائلة جعلت كل ما تحتاج إليه الإدارة الحكومية في متناول اليد بتكلفة زهيدة وجهد أقل بعد أن كان يحتاج في الماضي إلى إنفاق الكثير من المال والوقت والجهد لإرسال المعلومات أو تنفيذها، الأمر الذي يؤثر ايجابًا على أداء الإدارات وحكوماتها لأن السيطرة التي تمنحها التقنية للإدارة تجعل وظيفتها الرقابية على منتسبيها وإنجازاتها فعالة، فتحسن مستوى خدماتها وتنبه بسرعة إلى المواقع التي تعاني خللاً أو نقصًا في وُصُول الخدمة إليها، بالإضافة إلى تمكين الإدارة من الاتصال المباشر مع مراجعيها، بما يخلق حالة من الثقة بين المواطن والإدارة[1].

ج-تزايد تطلعات وضغط المواطنين على الإدارة للحصول على خدمات أفضل وأسرع: خاصة في ظل انتشار وعي كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومة، ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي والإداري على السواء والواقع إن على الإدارة أن تسعى إلى كسب سباق السرعة، والاستفادة من التطبيقات التقنيةمن أجل إلغاء أسباب بطء العملية الإدارية وتحريرها من الروتين والمعاملات اليدوية، لإيجاد حلول مبتكرة تختصر الوقت وتيسر اتخاذ القرارات وإنجاز المعاملات الإدارية.[2]

[1] هبال عبد المالك: أثر توفر متطلبات استخدام الرقمنة في تحسين مستوى الخدمة المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة، مجلة دفاتر اقتصادية، دراسة حالة بنكي بالمسيلة،المجلد14، العدد01،تاريخ النشر 2023/05/20،تاريخ الاستلام2023/03/02،ص 470.

[2] نفس المرجع السابق،ص 470.

ثالثا: خصائص وأهداف الرقمنة:

1-خصائص الرقمنة:

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:

• **تعليم الوقت:** فالتكنولوجية تحمل كل الأماكن – إلكترونيا – متجاورة.

•**تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

• **أقسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجية المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

• **تكوين شبكات الاتصال:** تتواجد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات، بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

• **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

•**اللاتزامنية:** ويعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين بإستخدام النظام في نفس الوقت.

•**اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالأنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عميلها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الأنترنت.

•**قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم كله.[1]

[1] المقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح: الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجًا، مذكرة مقدمه لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة وإدارة محلية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الوادي، 2016- 2017 ص 31-32.

•**قابلية التحرك أو الحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاتها. أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال الكثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال ... .الخ.

• **قابلية التمويل:** وهي امكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

•**اللا جماهيرية:** وهي قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.

•**العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكترونيا.[1]

2) أهداف الرقمنة:

هي عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية:

• **الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.

•**سهولة الإسترجاع وسهولة الاستخدام:** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلاً من عدة دقائق.

• **التخزين:** أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات، فما بالك بقرص رقمي DVD إذا الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.

• **الإقتسام:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الإنترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

• **الربح المادي:** من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزرة أو إتاحته على الشبكة، ولا يقصد بالربح هذا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات.

•**توسيع رقعة المستفيدين:** بتوفير العدد الكافي من الوثائق والمراجع، وتوسيع مجالات تخصصاتها، ليستجيب مع التطور العلمي الفني والذي تشهده مؤسسات التكوين وقطاعات الإنتاج، ولذا اهتمامات المثقفين شكل عام.[2]

---

[1] أحمد مشهور: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية و الشبكات المنضمة العربية للتربية والثقافة والعلوم،2003، ص07.

[2] بوضياف مصطفى: توظيف الطلبة لمصادر المكتبات الرقمية في بحوثهم العلمية: طلبة سنة ثانية ماستر مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات، تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم،2017/2016،ص 38.

رابعا: أشكال الرقمنة:

تتم عملية التمثيل الرقمي للنصوص بإحدى الطريقتين التاليتين:

الطريقة الأولى: هي التي يكون فيها كل حرف ممثل لوحده شكل رقمي، ويتم الحصول عليها اما بالإدخال المباشر من طريق برامج معالجة النصوص، أو بواسطة التعرف الضوئي على الحروفOCR انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة.

الطريقة الثانية: وهي المستعملة في أغلب مشاريع المكتبات الرقمية وتتمثل في عملية التصوير الضوئي التي تتم باستخدام الماسحات الضوئية، وتعطينا صورا رقمية للوثائق ونميز فيها ثلاثة أشكال وهي:

1-الرقمنة في شكل صورة:made image وهي من أنواع الرقمنة الأكثر استعمالاً على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين، ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة للباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست النصية.

والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسالPixel يمكن ترميزه بـ:

- 1 بايت لصورة أبيض وأسود Noir et Blanc
- 8 بايت لصورة في مستوى رمادي niveaux de gris
- 24 بايت أو أكثر لصورة ملونة En couleur

وعلى هذا الأساس يمكن أن نميز بين ثلاث أنواع الترميز فى شكل صورة:

- **أحادي البايت Mode bitonal :**

في هذا النوع كل بيكسال بمثل ببايت واحد، وهو بذلك يفرض أحد هاتين القيمتين أبيض وأسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وهي سهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح. بينما تلقى صعوبة في التعامل مع الوثائق القديمة التي تعرضت للرطوبة، والتلف حيث أن الماسح الضوئي لا يعرف هذه الآثار ويمكن أن يعتبرها كنقط ويترجمها إلى الأسود.

- **المستوى الرمادي:Niveaux de gris** : وهو نوع يتطلب مساحة أكبر على مستوى الذاكرة، وعدد البايات المستخدمة الترميز البيكسال كبيرة.

هذه التقنية ستسمح عكس النوع السابق بحفظ الوثائق القديمة جدًا حيث استعملتها مكتبة الكونغرس في رقصة أرصدتها التراثية التقديمية.[1]

[1] مهري سهيلة: المكتبة الرقمية في الجزائر، دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة مقدمة لنيل الماجستير في علم المكتبات، تخصص اعلام علمي وتقني، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري – قسنطينة 2005، 2006 ص 83-84.

•**بالألوان:mode couleur** : لديه نفس مبدأ النوع السابق وتختلف عليه في كونه 1بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية هي الأحمر لأخضر الأزرق R.V.B، كل لون يرمز بعدد معين من الثبات ويؤخذ على هذا النوع أن حجم الملفات كبيرة جدًا بالمقارنة مع النوعين السابقين.

2-**الرقمنة في شكل نص Mode texte** : هذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص فهو يسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الإلكترونية على أنها نص، وللحصول على هذا النوع تيم استعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة، حيث أن البرمجية تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة الى رموز وعلامات وحروف، كما تسمح بالتعديل وتصحيح الأخطاء.[1]

3-الرقمنة في شكل اتجاهي Mode vedioal: هي تقنية تعتمد القرض باستعمال الحسابات الرياضية، وهي تستعمل خاصة في مجال الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي، والتحول من الشكل الورقي إلى الشكل الإتجاهي، ويتواجد حاليا شكل للتقدم الإتجاهي وهو PDF وهي تقنية طورتها شركة Adobe عام 1993، وهي تهدف إلى نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونيا في شكل حفظ للمادة التي يتم تبادلها الجوانب التالية :

✓**الدقة:** بحيث تحفظ تقية PDF تنسيق الصفحة page lay-out الذي وصفه مصمم الوثيقة أصلاً أثناء تصميمه لوثيقته، وملفات PDF لا يتم اعادة تنسيقها من قبل القارئ عن طريق برنامج التصفح.

✓**الحجم المضغوط:** ملفات PDF صغيرة الحجم، وذلك يساعد على نقلها بسرعة عبر الإنترنت.

✓**التوافقية:** يمكن قراءة ملف PDF من قبل أي مستخدم وعن طريق أي نظام تشغيل باستخدام برنامج Acrobat Reader المتوفر مجانًا على موقع Adobe، فصيغة PDF لا تعتمد نظام تشغيل معين.

✓**جودة العرض والطباعة: ملفات** PDF تحفظ للمستخدم أعلى جودة عند قراءتها من الشاشة، كما أنها تسمح للقارئ بتكبير أجزاء من الصفحة، دون تأثر الحروف ودون تشويه لشكل الصفحة.[2]

[1] نجلاء أحمد ياسين: الرقمنة وتقنياتها في المكتبة العربية، دار العربي للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2013،ص85.

[2] عامر إبراهيم قندلجي وأخرون: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الوراق، عمان، الأردن،2002،ص 19.

خامسا: خطوات الرقمنة:

1-**التخطيط الميداني:** إن البيانات التي يتم جمعها في هذه المرحلة تعتبر خطوة أهمية كبيرة لأنها تساعد على اتخاذ القرارات المصيرية المؤثرة عل المرتكزات ويجب دراسة الصعوبات والإمكانيات وكل المجالات التي لها علاقة بالمشروع نجاح هذه العملية الرقمية، وكما أنه لا بد من تأسيس خلية لتصفية مختلف المعلومات بالإضافة إلى تعيين الإطار الإداري والتنظيمي للمشروع مع تسيير الخطة وتحديد نمط استراتيجية الرقمنة.

يعتبر التخطيط الميداني من اهم خطوات الرقمنة لأنه يدرس مشروع الرقمنة وصعوبتها والإمكانيات الموجودة وتنظيمها بشكل دقيق وذلك من أجل نجاح العملية الرقمية.

2-اختيار مواد الرقمنة: ان الرقمنة عملية معقدة تتطلب الكثير من الجهد وتستغرق مدة زمنية طويلة وتحتاج لموارد مالية بالإضافة الى الخبرة والكفاءة العالية لهذا فإن المؤسسة مطالبة بتوضيح ما تملكه من موارد بشرية وطبيعية هيكلتها ومدى أهميتها والأهداف التي تسعى لتحقيقها، وترتبط عملية نجاح الاختيار بوضوح ودقة الأهداف التي تريد المؤسسة تحقيقها.

3-البدء في عقلنة الرقمنة: إن القائم لهذه العملية يكون وفق أوجه متعددة من أبرزها الاستعانة بالموردين نظراً لنقص الخبرة وارتفاع أسعار الأجهزة الرقمية، كذلك قد تقتصر المؤسسة على إمكانياتها أو الاعتماد المشترك بينها وبين المورد فيتم الاتفاق على خطة عمل تحدد فيه كل النشاطات والأعمال كما أن للرقمنة عدة تقنيات كالمسح الضوئي.

4-الترميز واختيار خطة الميتادا: الهدف منه هو جعل المعلومات أو الوثائق في بيئتها الإلكترونية مهيكلة بحيث تكون هذه الوثائق عبارة عن مجموعة من الرموز يتحدث بها الحاسوب ويفهمها مع غيره من الحواسيب، أما خطة الميتادا تستعمل لوصف المصادر الالكترونية وهي معلومات متصلة بالصورة، النص، الصوت، الفيديو، الرسومات الرقمية، في شكل كلمات مفتاحية أو نص حر كما أن الميتادا بيانات تهدف إلى وصف المعلومات لغرض تسهيل استرجاعها، والتعرف على مصدرها بشكل جيد وتنقسم الى عدة أنواع نذكر منها ما يلي:

- **الميتادا الوصفية:** تستخدم لوصف أو تعريف مصدر من أجل تسهيل البحث والاسترجاع والإدارة وتتكون من عناصر مثل العنوان، المنشئ، الشكل، تاريخ الإنشاء، التغطية الموضوعية، اللغة، الوصف المادي.[1]

[1] عوشار خديجة واقع الرقمنة في المؤسسات التعليمية، دراسة ميدانية بثانوية تسغات ولاية مستغانم، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع الإتصال، شعبة علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم،2020/2019ص15.

• **الميتادا البنائية:** هي معلومات تستخدم لعرض وتصفيح المصادر الرقمية وتتضمن معلومات من التنظيم الداخلي للمصدر الرقمي كالصفحة: القسم، الفصل، الكتاب، وفهرس المحتويات.

•**الميتادا الإدارية:** هي المعلومات التي تهدف الى تسهيل كل من الإدارة والمعالجة طويلة وقصيرة الأجل للمجموعات الرقمية وتحتوي على معلومات كنوع الماسح ودرجة الوضوح، نمط اللون، شكل الملف والمحيط والبرامج المستعملة في إنتاجها بالإضافة الى معلومات الملكية وحقوق النشر.[1]

سادسا: متطلبات عملية الرقمنة:

1-التخطيط: التخطيط هو عملية منتظمة تتضمن اتخاذ مجموعة من الإجراءات والقرارات للوصول إلى أهداف محددة وعلى مراحل معينة مستخدمة كافة الامكانيات المادية والبشرية والمعنوية المتاحة حاليًا ومستقبلاً أحسن استخدام. والتخطيط لمشروع رقمنة يجب أن يسند الى لجنة تشرف على المشروع تعرف باسم فريق عمل المكتبة الرقمية والتي يجب أن تتكون من عناصر سيشهد لها بالكفاءة العلمية والعملية في المجالات التالية: مكتبات، حاسوب، شبكات واتصالات، برمجيات، حيث تقوم بوضع خطة مناسبة لمراحل تنفيذ المشروع وأبرز عناصر هذه الخطة هي:

•تحديد أهداف المشروع.

•دراسة جدوى يتم فيها تحديد المتطلبات الضرورية لعملية الرقمنة (الوسائل والتجهيزات -الإطارات البشرية).

• تحديد تكاليف المشروع وإقرار ميزانية مناسبة للمشروع مع تبويبها.

•وضع خطة زمنية واضحة لمراحل تنفيذ المشروع.

• إعادة هندسة الإجراءات التي سوف تتخذ بخصوص المشاكل التي سوف تعترض المشروع.

2-البنية التحتية التكنولوجية: ويتعلق الأمر بتوفير ثلاث عناصر أساسية وهي:

أولاً: الأجهزة والمعدات: يتطلب أي مشروع رقمنة توفر الأجهزة التالية:

• **الحواسيب:** وهذه الحواسيب لا بد أن تتوفر على مجموعة من الخصائص. وهي كالتالي:[2]

---

[1] حفضاوي سميرو سهى الحمزاوي: الرقمنة ومدى تاثيرها على الفعالية التنظيمية وتثمين رأس المال البشري في المؤسسة بين الإدارة الكلاسيكية الإلكترونية، خنشلة،العدد12،2016،ص 66.

[2] بن علة فتيحة بلحاج قمر: الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة واقع رقمنة الأطروحات والمذكرات دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية ITA، ومكتبة كلية العلوم الإجتماعية بمستغانم "نموذجاً"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باد بس مستغانم / 2018 -2019 ص 38.

✓الموزع serveur

✓المعالج يكون من نوع4 intel pentium من 2.5 الى GHZ3

✓ذاكرة قدرها 512 mo الى G1

✓بطاقة فديو

✓بطاقة شبكة:100/10

✓تغذية كهربائية اختيارية:250 واط

✓قارئ أقراص مضغوطة: 16 vitesse

✓بطاقة صوت

✓شاشة: 17 بوصة

✓لوحة مفاتيح ثنائية اللغة

✓فأرة

•**الماسحات الضوئية:** ويتم اختيارها تبعاً للوثائق المراد رقمنتها وبالنسبة للكتب يفضل اختيار الماسحات الرئيسية، التي يجب أن تتميز بالخصائص التالية:

✓ تطوير ظهر وبطن بتزويد ألي

✓ قدرة عمل تصل الى 5000 صفحة في اليوم

✓ذاكرة تقدر ب 64 الى Mo256

✓طابعات ليزرية

✓وسائط التخزين وحفظ البيانات مع مراعاة قدرتها على التوسع

ثانيا: شبكات المعلومات: تقوم الشبكة المحلية للمعلومات على الربط بين مجموعة من الحاسبات داخل مبنى واحد أو مباني متجاورة من خلال كابل رئيسي ولا بد من توفير هذه الشبكة بالمكتبة التي تنوه بإقامة مشروع مكتبة رقمية تربط بين مختلف محطات العمل الموجودة بالمشروع وهذا لضمان سيرورة العمل بسهولة ودقة، كما يجب الارتباط بشبكة الأنترنت.

ثالثا: البرمجيات: إن المشاريع الرقمية تحتاج إلى مجموعة من البرمجيات تبعا للوظائف والتطبيقات المستعملة بالمشروع وأي مشروع رقمنة هو بحاجة إلى البرمجيات التالية:

➢أنظمة التشغيل: وأهمها وأكثرها استعمالا نظام Windows xp.

➢برمجيات التطبيقات.

➢حزمة الأوفيس MSOFFICE.

➢برمجيات معالجة الصور Adobe photo Adobe photo delusce.

➢برمجيات حفظ الملفات قبل winzip winrar.[1]

[1] نفس المرجع السابق،ص 40-41.

➢برمجيات التشابك unix

هناك العديد من هذه الأنظمة ويعيد نظام **أوراكل** من الأنظمة الناجحة، حيث يعمل بناءا على نظام إدارة قواعد البيانات العلائقية، ويتميز بأنه مصمم ليعمل على بيئة أنظمة مفتوحة ومن خلال أنظمة اليونكس Unixويتضمن النظام أنظمة فرعية للفهرسة، والإتاحة الآلية المباشرة والتي تضم خدمات الفهرس الآلي المباشر .OPAC

3-الكوادر البشرية: يعتبر العنصر البشري المؤهل من أهم أسس وعوامل نجاح مشاريع الرقمنة، وعدد العاملين في برامج الرقمنة يختلف من مؤسسة الى أخرى حسب الرصيد المراد رقمنته وكذا الإمكانيات المادية التي تمتلكها هذه المؤسسات والتي تؤهله الى انتداب عاملين أكفاء بإنجاز مشاريع الرقمنة، بعض المؤسسات التوثيقية تمنح مشاريع الرقمنة إلى متعامل خارجي متخصص:

Prestatair extèrieur spècialisè كما أن المشاريع الكبرى للرقمنة تنجز من قبل العاملين بالمكتبات بدون تغير في الوظائف العادية للمكتبة وهذا ما يصعب عليها تقويم أعمال الرقمنة في إطار النشاطات العامة للعاملين.

ويرجع تفضيل بعض المكتبات اللجوء إلى مؤسسة خارجيه لإنجاز مثل هذه المشاريع للأسباب التالية:

- التكلفة الكبيرة لتوفير عتاد الرقمنة (التجهيزات) وباقي المتطلبات.
- نقص الخبرة، وانعدام العمالة المؤهلة والمتخصصة في عمليات الرقمنة.

4-الموارد المالية: فتكلفة رقمنة الأرصدة الوثائقية تختلف باختلاف مشاريع الرقمنة وعملية الرقمنة تنجز من قبل ممولين prestataive خارجية مرتبطين بعقد جزائي Contrat a forfait وهذا ما يصعب على المكتبات تكاليف الرقمنة للوحدة وكثير المؤسسات لا تستطيع إعطاء سيل تقديرات تقريبية وتختلف التكاليف حسب الأرصدة المرقمنة، فعلى سبيل المثال تكلف "رقمنة كتاب بالمكتبة الوطنية لكوريا الجنوبية 154 دولار بينما لا تكلف رقمنة نفس الكتاب بمكتبة بنيويورك العامة سوى 28 دولار ومتوسط تكلفة ورقة كتاب لدى كثير من المكتبات ومراكز الأرشيف 70.66 دولار وتكلفة صفحة واحدة بالأرشيف الوطني للولايات المتحدة الأمريكية NARA هو 15دولار، بينما لا يتعدى رقمنة صفحة واحدة بمكتبة التجمع الوطني الكوري ANC 0.12دولار ومتوسط تكلفة رقمنة الصفحة الواحد هو 772 دولار.

5-الشروط القانونية: يجب ع المؤسسة التي تتبنى عملية الرقمنة الأخذ في عين الاعتبار حقوق الملكية الفكرية أي وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق المؤلفين في الاستخدام الآلي بالمشروع والنشر على شبكات داخلية أو النشر على شبكة الإنترنت وذلك حتى لا تتعرض حقوق الملكية الفكرية إلى الضياع في ظل الاستنساخ غير المشروع لأوعية المعلومات ويتحقق هذا الأمر عن طريق رفض الاستخدام [1]وهي نوع من

[1] بن سبتي عبد المالك: تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية بين الرغبة في التغيير والصعوبات،مجلة rist،مج 14، 2004،ص 38.

الاتفاقيات النظامية التي تلزم الأطراف المتفقة بالبنود والشروط المتفق عليها ويتم هذه الاتفاقيات من المؤلفين أصحاب الأعمال الفكرية محلل الرقمنة والناشرين.

➢من أجل القيام والبدء في أي مشروع رقمنة مصادر المعلومات سيتوجب على مدير المشروع التخطيط المحكم والمسبق قبل الشروع في العملية وذلك بتوفير المتطلبات لازمة من أجل ضمان نجاحها وتفاديا للمشاكل التي تقف اعتراضا لهُ.[1]

[1] نفس المرجع السابق، ص38.

خلاصة الفصل:

إن دخول الرقمنة كتقنية حديثة يمثل استراتيجية يُمكن من خلالها تحقيق نتائج إيجابية، وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمفهوم الرقمنة كأحد مُتطلبات الحداثة والتطور داخل المؤسسات المختلفة حيث عمدت هذه الأخيرة على توفير كافة الإمكانيات حتى يتحقق مشروع الرقمنة الذي يحمل تغيرات عديدة لمختلف المؤسسات الجزائرية.

الفصل الثالث

الفصل الثالث: المؤسسة الجزائرية في عصر الرقمنة

تمهيد

أولا: الواقع الاجتماعي الجزائري وتكنولوجيا المعلومات

ثانيا: مراحل تطور المؤسسة الجزائرية

ثالثا: مؤشرات الرقمنة في الجزائر

رابعا: استراتيجية الجزائر الإلكترونية2013

خامسا: دور الرقمنة في تطوير المؤسسات الجزائرية

سادسا: معوقات تطبيق الرقمنة في الجزائر

خلاصة الفصل

تمهيد:

إن تسارع التقدم التكنولوجي جعل الكثير من مؤسسات الدولة وقطاعاتها المختلفة تتجه إلى تحويل ما تمتلكه من مصادر ومعلومات إلى أشكال رقمية، وذلك لمسايرة أخر المستجدات والتطورات التقنية في مجال حفظ المعلومات والتخزين واسترجاعها والتطورات العالمية المتجددة لتشريع تدفق المعلومات وتحسين خدمة المواطن، حيث تسعى الجزائر على غرار دول العالم لانتهاج أنجح الآليات لتحسن أساليب الإدارة من خلال اعتماد التكنولوجيا الجديدة والمتطورة، لذا ستعرف في هذا الفصل على الواقع الإجتماعي الجزائري وتكنولوجيا المعلومات، ثم مراحل تطور المؤسسة الجزائرية بالإضافة إلى مؤشرات الرّقمنة في الجزائر التي تختلف من قطاع إلى قطاع، ثم سنتعرف على استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، وفي الأخير سنذكر أهم معوقات تطبيق الرّقمنة في الجزائر.

أولا: الواقع الإجتماعي الجزائري وتكنولوجيا المعلومات

لقد أصبحت الجزائر مرتبطة بالإنترنت عن طريق البحث في الإعلام العلمي والتقني في مارس 1994 وذلك في إطار التعاون مع اليونسكو وبهدف إقامة الشبكة الإفريقية للمعلومات RINAFوالتي تلعب فيها الجزائر بؤرة الانطلاق، إلا أن طاقة الخط التي تم بها ربط الجزائر لمدينة الإيطالية بيزا كانت ضعيفة 96 كيلو بايت/ث ثم طورت عام 1997 إلى 256 كيلو بايت/ث باستخدام الألياف البصرية والارتباط عبر باريس الفرنسية، وقد تم ربط الجزائر في نهاية 1998 عن طريق واشنطن بالقمر الصناعي الأمريكي

MAA بطاقة 1 ميقا/ ث وفي شهر مارس 199 أصبحت طاقة ارتباط الجزائر 2 ميقا بايت/ ث.

-ولقد قدر عدد الهيئات المشتركة في الإنترنت سنة 1996 ب130 هيئة وارتفاع العدد 800 هيئة سنة 1999. منها 100 هيئة من القطاع الجامعي 500 من القطاع الاقتصادي. وكان 50 هيئة من القطاع الطبي والبقية موزعة على القطاعات الأخرى، وكان استخدام الأنترنت في بادئ الأمر ضئيلا، ثم عرض في 25 أوت 1998 تطورا سريعا خصوصا بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 98/257 يبين شروط وكيفية استغلال الإنترنت وفي عام 2001م قامت وزارة البريد والمواصلات بعد إنشاء مؤسسة " الجزائر تيليكوم" بالتعاقد مع شركتين عالميتين هما: لوسنت تكنولوجي السويد لإنشاء قواعد خاصة وإريكسون الأمريكية للحصول على بث يتجاوز 30 ميقا بايت/ ث مع ارتفاع عدد مقدمي خدمة الإنترنت، ارتفاع عدد المستخدمين ليصل إلى حوالي 9.1 مليون مستخدم عام 2005م. وفي أكتوبر 2006 أعلنت في تقرير لها أن عدد مستخدمين في الجزائر قد بلغ 3 ملايين مستخدم بحلول جويلية 2006.

فهي حين بلغ عدد من يستخدم الإنترنت عالي السرعة منهم 700 ألف مستخدم ، أما إحصائيات سبتمبر 2007م فتشير إلى أن عدد المستخدمين قد بلغ 4 ملايين وفي فيفري 2008م وصل عدد المستخدمين إلى 5 ملايين وقد اعترضت في البداية انتشار الإنترنت مجموعة من العوائق تتمثل في ارتفاع أسعار الهاتف الثابت التي وصلت إلى" نسبة عام 2003 وبطء الشبكة بالإضافة إلى هيمنة " الجزائرية للاتصالات" على الخدمة إلى غاية 2006م، أين دخلت شركات أخرى منافسة في هذا المجال" أوراسكوم المصرية" فمن السباب المعيقة كذلك ارتفاع أسعار الحواسيب مقارنة مع ماهو عليه الحال في الدول الخليجية مثلا.[1]

[1] بختي إبراهيم، الإنترنت في الجزائر، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد1، 2002، ص31.

ثانيا: مراحل تطور المؤسسة الجزائرية

لقد شهدت المؤسسة العمومية الجزائرية منذ الاستقلال العديد من التطورات على مختلف الراحل وقد تلخصت المراحل التي مرت بها في:

1- مرحلة التسيير الذاتي والاشتراكي

-المرحلة الأولى : مرحلة التسيير الذاتي 1962-1970

غداة حصول الجزائر على استقلالها السياسي، لم تكن هناك صناعة جزائرية على الإطلاق، ففي غياب تعاليم اقتصادية ملموسة كان على القيادة السياسية أن تترجم اهتماماتها الأساسية من خلال تدخلات في توظيف المؤسسات المتواجدة آنذاك فخلق بيان أول نوفمبر 1954، ومؤتمر الصومام 1956، وبرنامج طرابلس 1962، وميثاق الجزائر 1964، والمتمثلة في كون حزب جبهة التحرير الوطني سعي تحقيق مهام و أهداف الثورة الديمقراطية الشعبية وبناء مجتمع اشتراكي في الجزائر فكانت تجربة التسيير الذاتي الصناعي والفلاحي تعد وليدة الظروف التي عرفها الإقتصاد الجزائري بعد الاستقلال مباشرة. فبعد مغادرة المعمرين الأوروبيين للتراب الوطني، تركوا وراءهم العديد من المؤسسات المخربة في الآلات المعطلة حتى الوثائق والمستندات لم تسلم وطالها بدورها الحرق والإتلاف مما أدى إلى تعطل دورة الإنتاج. لكن لم تثني هذه الأوضاع والصعوبات من عزيمة العمال والفلاحين الجزائريين الذين تحركوا بصورة تلقائية و عفوية وقاموا بتسيير هذه المؤسسات فما كان من السلطات السياسية وقتها إلا تزكية هذا النوع من الإدارة.

فتطبيق نظام التسيير الذاتي بمقتضى مرسوم 22 مارس 1962 على الأحداث الصناعية والزراعية في حقيقته لم يكن تطبيقا لإيديولوجية

واضحة المعالم مسبقا، بقدر ما أمرا واقعيا أملته مجموعة من العوامل أبرزها ظاهرة الأملاك الشاغرة التي برزت كنتيجة للهجرة الجماعية الأوروبيين بعد استقلال الجزائر.

وفي السنوات الممتدة بين 1965-1970 أخذت الجزائر منعرجا جديدا نظرا لأحداث جوان 1965 حيث شاع في هذه الفترة استعمال مفهوم الشركة الوطنية، والجدير بالذكر أن الشركات الوطنية هي شركات عمومية وأن عملية التسيير والإدارة ترجع لإعوان الدولة الذين تم تعيينهم بمقتضى مرسوم وزاري.[1]

[1] بن عيسى بن علية، زيتوني عبد القادر: تطور المؤسسة العمومية الإقتصادية في الجزائر وحتمية تطبيق الحكم الراشد، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الإقتصادية، جامعة زيان عاشور. الجلفة، الجزائر، العدد 4، ديسمبر 2018، ص49.

الملاحظ خلال هذا العقد هو وجود نظاميين لإدارة وتسيير الوحدات الإقتصادية: نظام التسيير الذاتي للأملاك الشاغرة ونظام الدواوين الوطنية.

- المرحلة الثانية: مرحلة التسيير الاشتراكي للمؤسسات 1971-1980:

إن التطبيق الفعلي للنظام الاشتراكي في الجزائر لم يكن بتاريخ 26 نوفمبر، وذلك بموجب صدور وثيقة رسمية لتسيير المؤسسات العمومية بصورة جماعية وفقا للمنهج الاشتراكي1971، وهي" ميثاق التسيير الاشتراكي للمؤسسات" الذي يندرج ضمن التحول العام نحو الاشتراكية، وكان القصد من ورائه تطبيق المبادئ الاشتراكي في تسيير المؤسسات، خاصة مبدأ اشتراك العمال في الإدارة و التسيير، بهدف تجاوز علاقات العمل السلعية القائمة على الأجر فقد أصبح العامل منتجا مسيرا في نفس الوقت.

تم تطبيق النظام الاشتراكي في إطار المؤسسة الاشتراكية، التي هي ملك للدولة تابعة للقطاع العام تولت الدولة الاستثمار فيها، ومشاركة العمال في إدارتها وقد سيرت وهي تسيير حسب مبادئ التسيير الاشراكي، أما عن رأسمالها فكان من أموال عامة وتمتعت بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتضمنت وحدة أو عدة وحدات ويعتبر عمالها منتجون ومسيرون في آن واحد (المواد، 2، 3،4،7 من المرسوم71ن 74 المؤرخ في نوفمبر 1971 المتضمن التسيير الاشتراكي للمؤسسات) وقامت على التعاون بين جميع المنتجين، وعلى الملكية الجماعية لوسائل الإنتاج ونبذ الاستغلال كما تميز النظام الاشتركي بمركزية التخطيط الشامل واتخاذ القرارات وذلك للقضاء على الفوضى الاقتصادية وغيرها كما تميز أيضا بوجود هيئة مركزية تتمثل في الحزب الواحد، الذي يقوم" بإعداد وتوجيه سياسة البلاد ومراقبة تطبيقها" لأنه دون حزب طلائعي حقيقي يكون المعبر الوافي عن مطامح الشعب العميقة.[1]

[1] نفس المرجع السابق، ص 50،51.

ستعرض الدولة لعدم الفعالية والبيروقراطية، وبهذا فإن الحزب هو الذي يتولى رسم سياسة البلاد وممارسة الرقابة والإمساك بزمام السلطة.

2- مرحلة إعادة الهيكلة الاقتصادية واستقلالية المؤسسات

- المرحلة الثالثة: مرحلة إعادة الهيكلة الاقتصادية 1980-1990:

- عرفت بمرحلة إعادة الهيكلة الاقتصادية التي باشرت الحكومة مع بداية الثمانيات فاعتبرت هذه المرحلة بمثابة مرحلة الجدية والفعالية نظرا للصيغة الجديدة التي بدئت على الخطط الاقتصادية والاجتماعية، حيث شرع في هيكلة الشركة الوطنية واستبدالها بعدد كبير من نظيراتها وهي هيكلة المؤسسة ما يلي:

أ-إعادة هيكلة العضوية: وكان الغرض منه هو تحويل مؤسسات القطاع العام الى مؤسسات صغيرة الحجم وأكثر تخصصا وكفاءة، ولقد كان تعداد المؤسسات الوطنية أنذاك 85 مؤسسة، وتعداد المؤسسات الجهوية والمحلية 526 مؤسسة وكان العمل المستهدف هو تفتيت الأولى الى 145 مؤسسة والثانية الى 120 مؤسسة وقد أسهمت هذه الإجراءات في زيادة إجمالي الناتج الوطني.

ب-إعادة الهيكلة المالية: وتعتبر بمثابة إعادة توزيع جغرافي لمراكز اتخاذ القرار وتتويج لإعادة الهيكلة العضوية وكان الغرض منها إعادة هيكلة ديون المؤسسة بإعادة تنظيم سجلات استحقاقات الفائدة ورأس المال وتصفية الذمم بين المؤسسات كما يهدف هذا الاصطلاح الى مايلي:

-إعادة تنظيم المؤسسات الوطنية العمومية وتجنبها والنقائص والانحرافات التي واكبت المرحلة السابقة.

-إعادة ترتيب أولويات المهام الخاصة بالمؤسسة في إطار هذا التوجه الجديد الذي استمد أبعاده من شعار:" من أجل الحياة أفضل"، كما يرتكز هذا الاصطلاح على مبادئ منها استغلال البشرية، اللامركزية في التصرف.

-المرحلة الرابعة: مرحلة استقلالية المؤسسات

إن مصطلح استقلالية المؤسسات العمومية تم تناوله من طرف الوزير الإنجليزي للنقل هو ريسون هيربت مابين 1924و 1931 وكان يقصد به إعطاء الحرية أكثر في تسيير المؤسسات العمومية خاصة[1]

[1] نفس المرجع السابق،ص52.

في نشاطها الدولي خارج إنجلترا، ومع صدور القانون رقم 01/08 المؤرخ في 1988/01/12 والمتعلق بتوجيه المؤسسات العمومية اتضح مفهوم أكثر لتصبح بذلك استقلالية المؤسسات تعني"إعطاء فرصة للمسيرين لتحقيق أهداف المؤسسة وفقا لما تراه مناسبا وإلغاء المفهوم التقليدي للوصاية الذي جعل من المؤسسة مجرد أداة تسير عن بعد.

ولقد جاءت استقلالية المؤسسات في الجزائر من أجل محاولة إعادة المؤسسة العمومية الاقتصادية الى مسارها ومكانتها الحقيقية المرتبطة أساسا بوظيفتها الإنتاجية، وكذلك لتجسيد محاولة جدية لإرساء وتفعيل الأليات العلمية والتقنية للتسيير في المؤسسات بعد تطهيرها ماليا.

– لكن الحجز المالي الذي عانت منه المؤسسات الاقتصادية والذي لم يكن وليدة تلك اللحظة بل هو نتيجة لمشاكل التراكمات منذ السبعينات القرن الماضي، أين كان الاقتصاد الوطني يتميز بإحتكار القطاع العمومي الذي أعيدت هيكلته نظرا لكبر حجم مؤسساته والمشاكل(الإدارية،التقنية،المالية) التي عرفها أدى الى تفاقم الوضع في ظل القيود الممارسة على المؤسسة الاقتصادية من جهة وارتفاع أسعار المواد و بصورة فضيع من جهة ثانية، ورغم تبني خيار استقلالية المؤسسات عام 1988، الا أنه لم تتم معالجة أغلب المشاكل المذكورة وبقيت المؤسسات الجزائرية تعاني ويلات إعسارها لمالي الى أن تم اتخاذ القرار بتطهيرها ماليا في نفس السنة.

3–مرحلة إعادة الهيكلة الصناعية وصولا الى مرحلة الخوصصة

– المرحلة الخامسة: مرحلة إعادة الهيكلة الصناعية:

بداية جاءت الهيكلة الصناعية لتغطية الكثير من مواطن العجز التي مست الاقتصاد الوطني في فترة التسعينات والمتمثلة في:

– نقص وعجز جهاز الإنتاج عن تغطية احتياجات الاقتصاد الوطني

– بروز العديد من نقاط الاختلال في التوازنات الهيكلية الداخلية والخارجية[1]

[1] نفس المرجع السابق، ص53.

– التبعية المفرطة للأسواق الخارجية نتيجة تطور التكاليف والتبذير الفادح للموارد الوطنية

–العجز المسجل على مستوى التنظيم والتسيير

– ضعف القدرة التنافسية المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية مقارنة بنظيرتها في الدول العربية والغربية.

➢ وتهدف إعادة الهيكلة الصناعية الى:

– حصر إهتمام المؤسسات بالنشاطات الرئيسية المنتجة والتخلي عن النشاطات الثانوية غير المنتجة.

– ادخال ثقافة إدارية وتسييرية ترتكز على التطور والتحكم في التقنيات الحديثة للتسيير وضمان إدارة جيدة للموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية.

– وبذلك وفي إطار الهيكلة الصناعية أصبح للدولة دور جديد تتمثل في ضرورة الانسحاب من مجال الإنتاج كمتعامل اقتصادي، ومن النشاطات ذات الطابع التنافسي ككل، وذلك لفتح المجال للقطاع الخاص كمالك وكمسير وما هذه المرحلة الا تمهيد للمرحلة القادم من الإصلاحات الاقتصادية التي جاءت بعنوان الخوصصة.

– المرحلة السادسة: الخوصصة:

لقد ظهرت الخوصصة أول الأمر كسياسة اقتصادية وكبرنامج تنموي في بعض الدول مطلع الثمانيات وكانت بريطانيا من أول الدول التي تبنت هذه السياسة ونفذتها كبرنامج عمل لتحقيق نمو اقتصاي أفضل.

ولقد عرفها الدكتور خليفة اليوسف بأنها:" تحويل الملكية العامة(كليا أو جزئيا) للقطاع الخاص أي قيام الحكومة ببيع ملكيتها العامة للشركات مباشرة وللمؤسسات خاصة،أو أن تتوقف عن امداد خدمة مباشرة وتكليف القطاع الخاص بتسليم تلك الخدمة.

ويعرفها الأستاذ الحسين بني سعد في كتابه" الجزائر إعادة الهيكلة والإصلاحات الاقتصادية 1980–1993" على أنها: الطريقة التي يتمُ من خلالها إدخال طرق الإدارة ورأس المال الخاص الى المؤسسات العمومية.[1]

[1] نفس المرجع السابق، ص53.

– وحسب المشرع الجزائري ينهي عبارة عن " كل معاملة تؤدي الى تحويل تسيير مؤسسة عمومية الى أشخاص طبيعيين أو معنويين تابعين للقانون الخاص وذلك بواسطة صيغ تعاقدية يجب أن تحدد كيفية تحديد تحويل التسيير وشروط ممارسته"

–أما عن أهداف الخوصصة فهي ذات طابع مالي، اقتصادي، سياسي، اجتماعي

– وفعلا اعتمدت الجزائر برنامجا الخوصصة بصفة رسمية منذ سنة 1995 وذلك صدور قانون 95–22 المتعلق بها، ثم بعدها توزيع أسهم المؤسسات العمومية على 55 شركة قابضة تمهيدا لإعادة هيكلتها أو خصخصتها، وصنفت المؤسسات العمومية الى مجموعتين: وحدات عاجزة تمت بتصنيفها وبيع عتادها وتجهيزاتها وتسريح عمالها.

ومؤسسة أخرى قابلة للخوصصة وقادرة على مواصلة النشاط بصورة أحسن إذا ما تم تغيير طبيعتها القانونية(وهي تضم: الفنادق، ومؤسسات مواد البناء، المشروبات،الهيكلة الاقتصادية،وبالرغم أيضا من إنشاء وزارات(وزارة الصناعة وإعادة الهيكلة) ومجالس المجلس الوطني للخوصصة لهذا الغرض وتوفر النصوص القانونية بعض الصعوبات جعلتها بطيئة على المستوى التطبيقي في الجزائر.

– تأسيسا على ما سبق يتضح أن عملية الخوصصة في الجزائر لم تواكبها جملة من الإصلاحات في المجال الإداري والسياسي وهذا ما يتجلى في غياب استراتيجية واضحة المعالم، وتداخل المهام والصلاحيات،والاعتبارات البيروقراطية في القت الذي برزت فيه تساؤلات حول مجال الصلاحيات وكيفية اتخاذ القرار ميدانيا والجهات المحولة لإعطاء الضوء الأخضر لأي مشروع خوصصة وأليات اختيار الشركات والمواصفات المعتمدة.

– وبعد الخوصصة كان الإتجاه نحو ترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصناعية الخاصة وتأهيل المؤسسات التي بإمكانها النجاة وفق برنامج إصلاحي مشترك بين دول الإتحاد الأوروبي ووزارة الصناعة وإعادة الهيكلة.[1]

[1] نفس المرجع السابق ص 54.

ثالثا: مؤشرات الرقمنة في الجزائر

تتجسد مؤشرات الرقمنة في الجزائر في الجزائر من خلال ضرورة الفحص لبعض التجارب القطاعية في ميدان تقديم الخدمات عن بعد وذلك ما يمكن تناوله من خلال تجارب بعض القطاعات العمومية وهي كالتالي:

1-الخدمات الإلكترونية في قطاع العدالة: إن إصلاح مشروع قطاع العدالة أحد المشاريع الأساسية التي تسعى الحكومة الجزائرية الى محاولة تحقيق العدالة وتأسيس دولة الحق والقانون في ظل الحكم الراشد وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية في قطاع العدالة وهذا تم على مستويين.

- **مجموع الخدمات الإلكترونية الموجهة للمتقاضي التي يمكن تصنيفها ضمن الأنظمة المعلوماتية التالية:**

– النظام الألي لتسيير مؤسسات إعادة التربية والتأهيل، من خلال: متابعة المسجون طوال فترة تنفيذه للعقوبة عن طريق بطاقة إلكترونية خاصة والمعالجة السريعة لإجراءات العفو.

– نظام صحيفة السوابق العدلية من خلال إمكانية تسليم الصحيفة العدلية رقم 03 للمواطن ورقم02 للإدارات العمومية في وقت قصير ومن أي جهة قضائية على مستوى التراب الوطني،كما تتم عملية رد الإعتبار بقوة القانون وبصفة ألية.

– نظام تسيير الأوامر بالقبض من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية متاحة بأيدي الجهة القضائية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون.

- **استحداث خدمة الشباك الإلكتروني لتطوير قطاع العدالة وتقريبه من المواطن:**

حيث تمكن المواطن من الحصول على إجابة مباشرة عن طريق بريده الإلكتروني، وذلك بعد التشخيص القانوني للقضية أو الإستفسار من قبل خلية من القضاة ورجال القانون وإطارات من وزارة العدل.[1]

[1] يتوجي سامية،أطروحة رقمنة الإدارة العمومية في مشوع الجزائر الإلكترونية،2013، قسم العلوم القانونية،المجلد 09،18 جوان 2015،ص220.

2- الرقمنة في قطاع البنوك: مع ظهور ثورة تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومحاولة الخروج من حلقة التخلف التي تعد غير قادرة على مواجهة تحديات الاقتصاد، وهو ما فتح المجال أمام الأطروحات الجديدة التي كانت في النهاية محصلة تسيير الرقمنة، ومن ثم التوجه نحو بناء أليات هذا الاقتصاد وماتوفره والتي تأتي في مقدمتها الأليات مع إمكانية الوصول الى قاعدة أوسع من العملاء،ويتجلي من خلال واقع القطاع البنكي في الجزائر وأن هناك بعض المبادلات نحو التحويل للصرافة الإلكترونية، التي تقوم على تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة، من خلال نظام شبكي وهو ما يجعل الوصول اليها يقتصر عل المشاركين فيها، تبعا لشروط العضوية التي يحددها البنك مما يتيح لكل فرد أن يصبح عضوا من خلال أحد المنافذ على الشبكة.

3- الرقمنة في الضمان الاجتماعي: تتمثل في:

-عملية إعادة ترقيم المشتركين في إطار بناء قاعدة معطيات وطنية للضمان الاجتماعي.

- استحداث بطاقة الشفاء الإلكترونية للتأمينات الاجتماعية، التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق وتسهيل دفع مستحقاتهم وتعويضاتهم.

4-الرقمنة في الإدارة العمومية: من خلال:

-تنصيب شبكة حكومية داخلية الحديثة للإتصال(BIG) وهي نظام شامل يتضمن مجموعة الوسائط.

- وضع برنامج IDARA في مصلحة الموارد البشرية على مستوى الوضيف العمومي وتنصيب شبكة المعلومات وسط الإدارة مع هياكلها المركزية والمحلية المكلفة بالتسيير.

- إطلاق بطاقة التعريف الوطني وجواز السفر البيومتري والإلكترونية

- إزدار وسحب شهادة ميلاد مرقمنة ومؤمنة.

- رقمنة وثائق البطاقة الرمادية عن طريق قواعد البيانات الخاصة بالبطاقة الرمادية، تتصل بها حاسبات موجودة على مستوى كل من الدوائر والدرك الوطني الذي يستعملها في حالة التأكد والمراقبة.[1]

[1] نفس المرجع السابق، ص 226.

-تنصيب منصة خاصة بالبريد الإلكتروني تعمل على تزويد الدوائر بهذه الخدمة حيث يتم ارسال رسائل الكترونية مباشرة الى الهيئة الإدارية المختصة(الدوائر).

- إتاحة خدمات على الخط في بعض مؤسسات الخدمة العمومية من شأنه تدعيم شفافية الخدمة وتوفير المعطيات والدلالات الرقمية للجمهور والمواطنين.[1]

[1] يتوجي سامية، مرجع سابق، ص 229.

رابعا: إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

1-تعريف استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013:

بقي مصطلح الإدارة الإلكترونية الى مرحلة متأخرةمفهوم يكتنفه الغموض في أذهان بعض المسؤولين والمختصين والقائمين على قطاع تكنولجيات الإعلام والإتصال في الجزائر حيث يتضح من خلال النقاشات المختلفة إنحصار المفهوم بشكل انفرادي الى غاية صدور استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 وهي الوثيقة التي صدرت في ديسمبر 2008، والتي تمثل حسب ما ورد فيها أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة الكترونية متكاملة في الجزائر وهو عبارة عن استراتيجيات تهدف الى تعميم استخدام التكنولوجيات المتطورة في أغلب الإدارات العامةو مجالات النشاط الاقتصادي،كما تم التخطيط لتعميم مشروع التحول الإلكتروني ومحاولة توسيعه ليشمل كافة المواطنين مع 2013، وهو ما يهدف الى تعميم النفاذ للخدمات العامة الإلكترونية والوصول الى مجتمع المعرفة حيث تعكس إستراتيجية الجزائر الإلكترونية سياسة الحكومة في الإعداد لاستراتيجية المعلوماتية حيث كانت انطلاقة المشروع مع 2009.حسب ما جاء على لسان وزير البريد والتكنولوجيا المعلومات والإتصال فإن هذه الوثيقة تهدف الى النهوض بالإقتصاد الوطني وتحسين مكانة المواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتطوير ودعم المؤسسات الاقتصادية والإدارية وتحسين مستوى معيشة المواطنين عن طريق استعمالهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعليه فإن تجديد مشروع الجزائر الإلكترونية له أهمية كبيرة للمواطن والمؤسسة.[1]

[1] خالد قاشيو وأخرون، استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، فجوة النظرية والتطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات،العدد04،الجزائر 2020،ص ص 91-92.

-بالنسبة للمواطن:

إن تجديد استراتيجية الجزائر الإلكترونية سينقص عناء المواطنين في الكثير من الجوانب فالإدارة الالكترونية ستوفر على المواطن مشقة التنقل لاستخراج وثائقه أو الاستفسار حول انشغالاته وسيكون كافيا أن يدخل كل مواطن بياناته الشخصية على الشبكة المعلوماتية ليتحصل على وثائقه الضرورية وهذا فيه ربح كبير للوقت والمال وحتى إقتصاد للمجهود البشري، وهو بالمثل يعود بالإيجاب على اقتصاد البلاد.

- بالنسبة للمؤسسة:

إن تجديد استراتيجية الجزائر الإلكترونية يمكن المؤسسات من سرعة انتشار المعلومات وتحسين عمليات الإتصال مع المواطنين ولا يخفى على أحد أنا في الجزائر نعاني من أزمة اتصال بين المواطن ومختلف مؤسسات الدولة كما أن هذا المشروع سيضيف ديناميكية وفعالية أكثر وسيشجع الإستثمارات الداخلية والخارجية.

وعليه فإن استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 تتمحور حول فكرة أساسية مفادها ربط المواطن والإدارات بنسق الكتروني موحد يتيح اجراء مختلف المعاملات بين الأطراف بسهولة والسرعة اللازمة مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف ويحقق مزايا في غاية الأهمية ترفع من مستوى أداء وظائف الإدارة العامة ضمن الإستخدامات المتميزة للإدارة الرقمية.[1]

[1] نفس المرجع السابق، ص 93.

2-محاور استراتيجية الجزائر الإلكترونية2013

تتضمن 13 محورا رئيسيا يمكن تلخيصها فيما يلي:

- المحور الأول: تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الإدارة العمومية.

-المحور الثاني: تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والإتصال في الشركات.

-المحور الثالث: تطوير أليات وإجراءات تحفيزية تمكن المواطنين من الاستفادة من تجهيزات شبكات تكنولوجيات الإعلام والإتصال.

-المحور الرابع: دفع تطوير الاقتصاد الرقمي.

-المحور الخامس: تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.

-المحور السادس: تطوير الكفاءات البشرية.

-المحور السابع: تدعيم البحث، التطوير والإبتكار.

-المحور الثامن: ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.

-المحور التاسع: الإعلام والإتصال.

- المحور العاشر: تثمين التعاون الدولي.

-المحور الحادي عشر: أليات التقييم والمتابعة.

-المحور الثاني عشر: إجراءات تنظيمية.

-المحور الثالث عشر: الموارد المالية.[1]

[1]خطاف ابتسام غياط شريف،توجه الجزائرنحو تطبيق الحكومة الإلكترونية عبر مشروع الجزائر الإلكترونية 2013،الواقع والتحديات،مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية،مجلد 11،العدد02،الجزائر 2018،ص346.

خامسا: دور الرقمنة في تطوير المؤسسات الجزائرية

لعبت الرقمنة دورا هاما في تطوير المؤسسات الجزائرية فقد دخلت في بداية الأمر عل بعض القطاعات باتخاذ إجراءات رقمية لتحسين جودة حياة المواطنين خاصة من خلال:

- تطوير تكنولوجيات الإعلام والإتصال واستخدامها،حيث يتم إيصال الأنترنت الى أقصى حدود البلاد في الوقت الراهن وأيضا تم تأسيس خطوط الاتصال بالألياف البصرية يتجاوز طولها 160000كم.
- امتلاك المواطن الجزائري لبطاقة هوية،رخصة قيادة وجواز سفر بيومتري،ناهيك عن خدمات البطاقة الذهبية النقدية.
- رقمنة بعض الخدمات العامة(الحالة المدنية،صحيفة السوابق العدلية،وبطاقة الشفاء...الخ)،كما قد كشف مخطط عمل الحكومة المصادق عليه مجلس الوزراء يوم 30أوت 2021 في الملحق المخصص للبيانات والمؤشرات، أنه وفي نهاية الربع الأول من عام 2021 تم تسجيل:

✓ معدل وصول الأنترنت عن طريق الاتصالات الثابتة في الجزائر 39%.

✓ تغطي نسبة 90% من السكان معدل الإتصال الأنترنيت عن طريق الاتصالات المتنقلة.

✓عدد مستخدمي الهاتف النقال 79704646مليون شخص أي ما يعادل نسبة 105% من السكان.

✓رقمنة الإدارة المركزية، الوثائق الإدارية، وتعميم قواعد.[1]

[1] محمد حاج قاسمي: التحول الرقمي في الجزائر في ظل تحديات رقمنة الاقتصاد في مجلة الدراسات القانونية والإقتصادية، المجلد 5،العدد2، 2022، ص ص 1106-1107.

سادسا: معوقات تطبيق الرقمنة في الجزائر

1- المعوقات السياسية والقانونية:

- قلة اهتمام القيادة السياسية المسؤولين القائم بهذا المجال في النهوض بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة الحكومة الرقمية، أي غياب الإستقرار السياسي الذي يعتبر من أهم عوامل نجاح في اي دولة.
- التأخير في اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والاندماج البيروقراطية.
- العقبات السياسية التي تواجه تطبيقات تقنيات المعلومات والإتصالات بخصوص المصالح الحكومية عقبات قانونية،لذا فرض تحديث القوانين التي تتلاءم مع استخدام الوثائق والمعاملات الرقمية.
- عدم مسايرة القوانين والتشريعات المنظمة للعمل الكترونيا لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- عدم ملائمة الأنظمة واللوائح المعمول بها بشأن تنظيم مختلف الخدمات الإلكترونية.
- ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات منها ما يتعلق بسرقة البريد الإلكتروني،أو سقة بطاقات الإئتمان وسرقة التوقيعات الالكترونية،دون وضع حماية قانونية لها.

2- المعوقات البشرية المادية:

• المخاوف المتعلقة بامن المعلومات من اختراق للأنظمة المعلوماتية، والإطلاع على خصوصية المعلومات والتلاعب بها وتخريب الشبكات.

• نقص الثقافة المعلوماتية لدى المواطنين، وعدم الإلمام بكيفيات استخدام وسائل الإتصال والأجهزة الرقمية، ومحدودية استخدام الأنترنيت والشبكات في الجزائر مقارنة ببعض الدول العربية.[1]

• ارتفاع أسعار الأجهزة الإلكترونية وأجهزة الحاسوب، يقابله انخفاض القدرة المعيشية للمواطن وانتشار الفقر والبطالة.

• انخفاض الخبرات التكنولوجية والكفاءة سبب اختبار الموظفين التي تعتمد على المقابلات دون اختبارهم في الجانب العلمي بشكل دقيق.

• ضعف دور الحوافز المادية والمعنوية التي تشجع العاملين على تطوير ومتابعة التعليم والتدريب في مجال نظم المعلومات الإدارية.[2]

[1] أسية بن عياش، محمد أمين أوكليل: رقمنة المرفق العام كألية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة معالم الدراسات القانونية والسياسية، المجلد04ن العدد 02،الجزائر 2020 ص 267-268.

[2] نفس المرجع السابق،ص 268.

3-المعوقات الإدارية:

- ندرة المعلومات والبيانات الإحصائية الضرورية.
- النقص في الكوادر البشرية المتخصصة.
- البيروقراطية والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية، من خلال أو اضافة بعض الإدارات، أو التقسيمات وتحديد الصلاحيات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكتروني.
- اعتماد المستويات الإدارية والتنظيمية على أساليب تقليدية في محاولة لإبقاء على مبادئ الإدارة التقليدية.
- انعدام العي في المنظمات والإدارات العمومية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.[1]

[1] سميرة مطر السعودي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترنية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مدسري وموظفي الموارد البشرية،المملكة المتحدة،الجامعة الإفتراضية الدولية،(د س ن)، ص50.

خلاصة الفصل:

نستنتج أن التجربة الجزائرية تأخرت بسبب عدة عراقيل مقارنة بالدول الأخرى، وتسعى الجزائر لتحسين أداء المؤسسات عبر كل الهياكل الإدارية، خاصة مع الإندماج السريع في العصر الرقمي وتأثيره على كل المجالات الإقتصادية والاجتماعية والثقافية وحتى الأمنية والجزائر ليست بمعزل عن تلك التحولات الرقمية.

وفي إطار مواصلة سلسلة الإصلاحات لتبني الرقمنة وتطوير المؤسسات حققت الجزائر العديد من الإنجازات تسعى لتعميمها على كل المؤسسات، وهناك برامج مستقبلية ضمن الأجندة الحكومية الدولية الناجحة في مجال تبني الرقمنة لتدارك التأخر رغم وجود العديد من الإمكانيات غير المستغلة.

الفصل الرابع

الفصل الرابع: تحليل وتفسير البيانات الميدانية

تمهيد

أولا: تحليل وتفسير البيانات الأولية المتعلقة بعينة الدراسة

ثانيا: تحليل وتفسير الإجراءات التي اتبعتها مؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية الطارف لتطبيق الرقمنة

ثالثا: تحليل وتفسير الصعوبات التي تواجه تطبيق الرقمنة في مؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية الطارف

رابعا: الإجابة على تساؤلات الدراسة

خامسا: النتائج العامة للدراسة

سادسا: الإقتراحات والتوصيات

خلاصة

تمهيد

تعتبر مرحلة تحليل وتفسير بيانات الدراسة أهم مرحلة من مراحل البحث لأننا سوف نتوصل من خلالها الى الإجابة على تساؤلات الدراسة التي انطلقت منها في إشكالية البحث، حيث سيسمح هذا الجانب باكتشاف الجوانب المتعلقة بموضوع الدراسة، وتشتمل هذه الإجراءات كل من تحليل البيانات الأولية لعينة الدراسة والإجراءات التي اتبعتها مؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات لتطبيق الرقمنة والصعوبات التي تواجه تطبيق الرقمنة في المؤسسة ونتوصل في الأخير الى الإجابة على السؤال المركزي والأسئلة الفرعية.

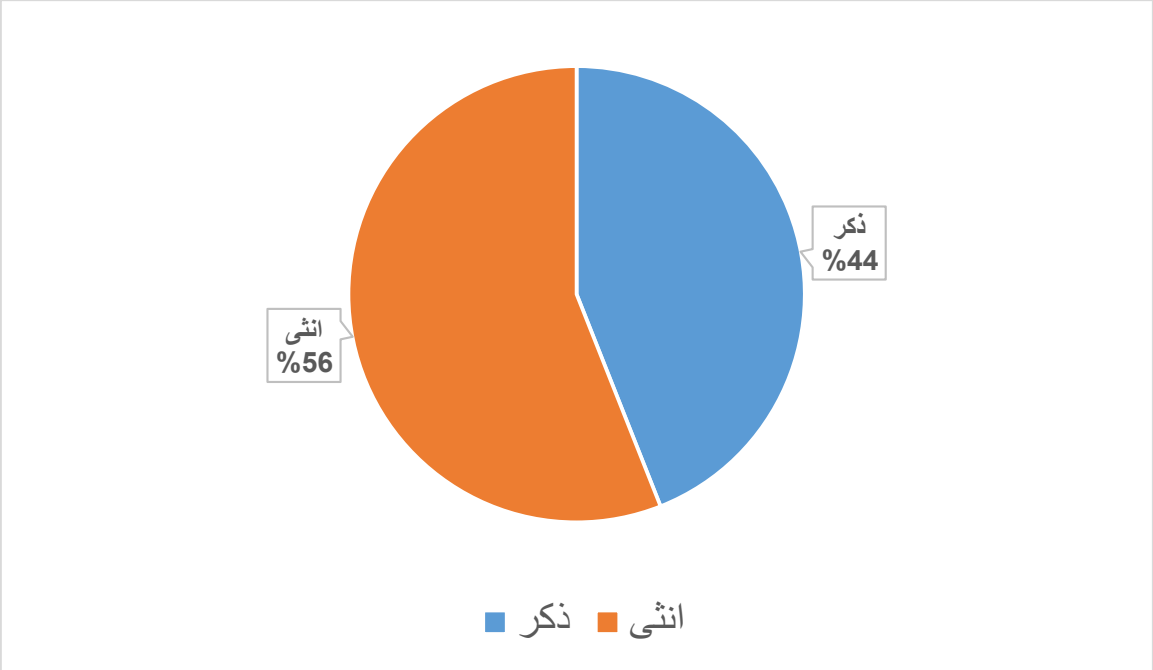
أولا: تحليل وتفسير البيانات الأولية المتعلقة بعينة الدراسة

الجدول رقم (1):يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	16	%44
أنثى	20	%56
المجموع	36	%100

المصدر: سؤال رقم (1) في استمارة البحث

الشكل رقم (1):يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس



المصدر: سؤال رقم(1) في استمارة البحث

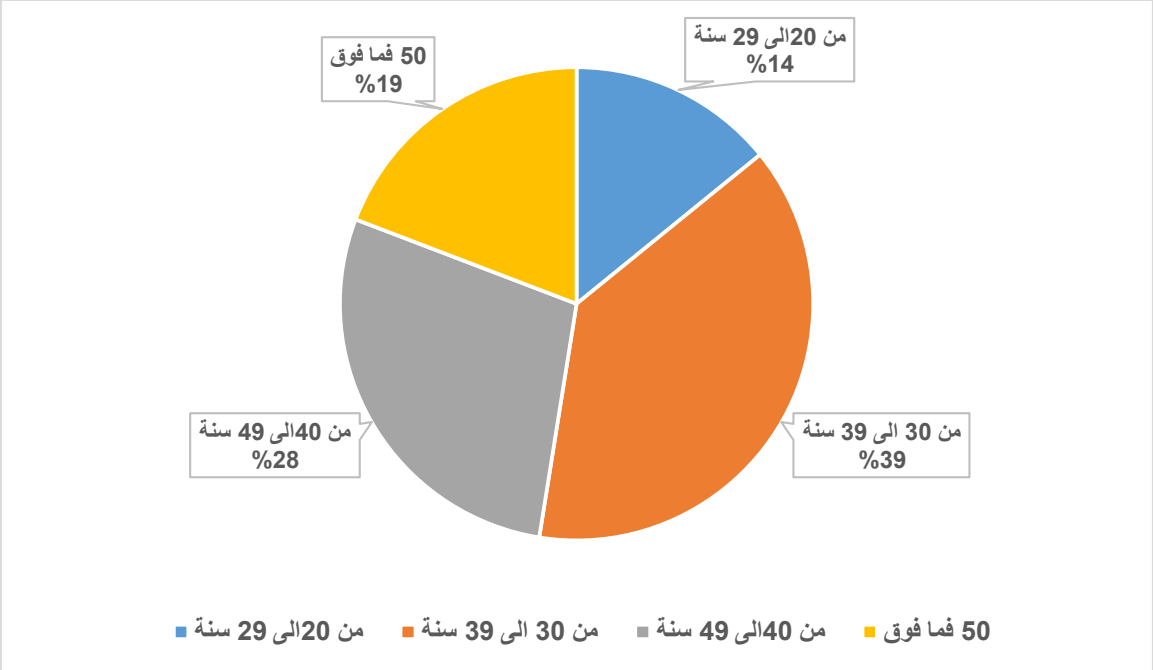
نلاحظ من خلال الجدول رقم(1) أن نسبة الإناث 56%أي ما يعادل 20أنثى، أما بالنسبة للذكور تميل الى 44%أي ما يعادل 16 ذكر، وهما نسبتان مختلفتان وهذا دليل على أن فئة الإناث هي الفئة الغالبة في مؤسسة مديرية التجارة، ويمكن تفسير هذه النتيجة يكون الإناث أكثر تفوقا في الدراسة من فئة الذكور وهو ما تثبته نسب النجاح في شهادة الباكالوريا خلال السنوات الماضية، وهذا بالإضافة الى كون بعض الذكور يميلون الى التوقف عن الدراسة في سن مبكرة جدا لأسباب تتعلق بتحقيق طموحاتهم المستقبلية.

الجدول رقم(2): يبين توزيع المبحوثين حسب متغير السن

الفئات	التكرار	النسبة
من 20الى 29 سنة	5	%14
من 30 الى 39 سنة	14	%38
من 40الى 49 سنة	10	%28
50 فما فوق	7	%19
المجموع	36	%100

المصدر: سؤال رقم(2) في استمارة البحث

الشكل رقم(2): يبين توزيع المبحوثين حسب متغير السن



المصدر: سؤال رقم(2) في استمارة البحث

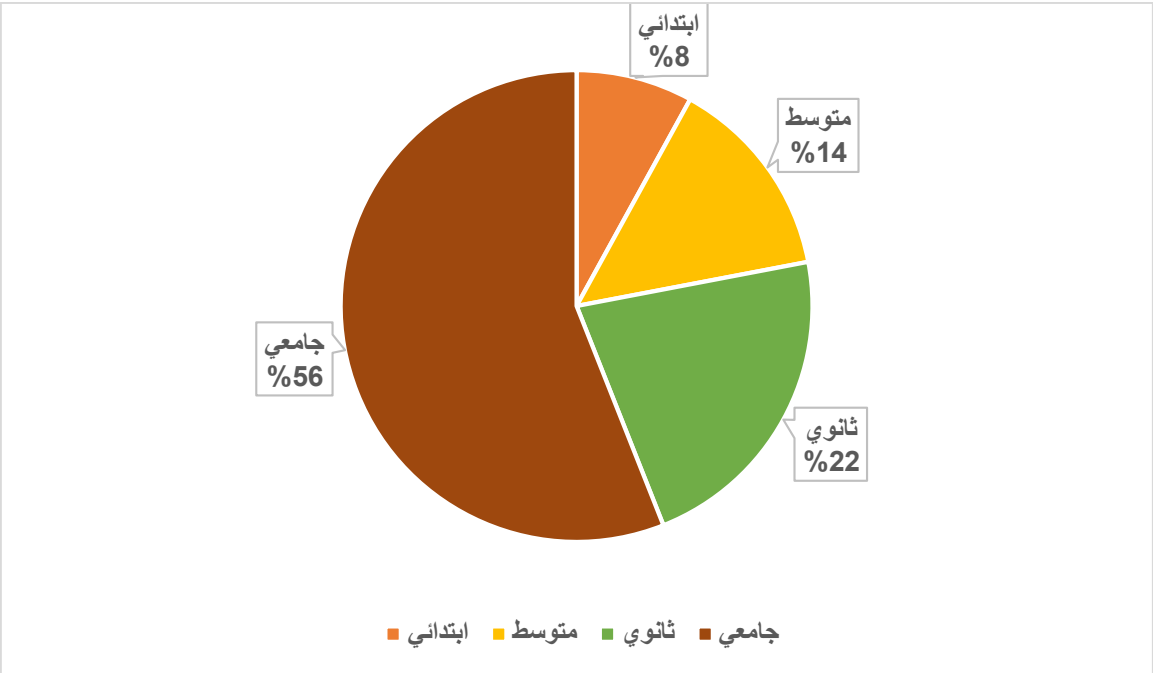
ستضح لنا من خلال الجدول رقم(2) الخاص بسن المبحوثين أن أعلى نسبة هي 38%وتمثل فئة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 30 الى 39 سنة، ثم تليها نسبة 28% وتمثل فئة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 40 الى 49 سنة، ثم تليها نسبة 19% وتمثل فئة المبحوثين الذين تراوح أعمارهم 50 فما فوق، ثم تليها أخر نسبة وهي 14% وتمثل فئة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 20 الى 29 سنة.

الجدول رقم(3): يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

الاحتمالات	التكرار	النسبة
ابتدائي	3	%8
متوسط	5	%14
ثانوي	8	%22
جامعي	20	%56
المجموع	36	%100

المصدر: سؤال رقم (3) في استمارة البحث

الشكل رقم(3): يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي



المصدر: سؤال رقم(3) في استمارة البحث

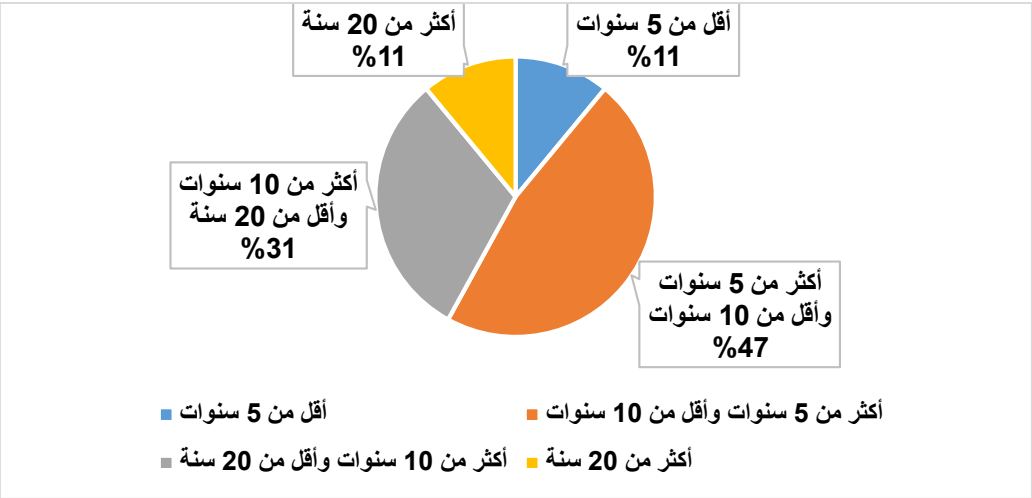
نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) أن أغلبية المبحوثين ذو مستوى جامعي حيث بلغت نسبتهم 56% أي ما يقارب 20 فرد تليها نسبة المستوى الثانوي التي بلغت 22% أي ما يقارب 8 أفراد، ثم المستوى المتوسط بنسبة 14% أي ما يقارب 3 أفراد، فالمستوى التعليمي له دور في توزيع المهام و الوظائف داخل المؤسسة وذلك حسب حاجياتها وما يتطلبه النشاط الذي تمارسه المؤسسة من اليد العاملة المؤهلة، وعليه فإن فئة المبحوثين المتحصلين على الشهادة الجامعية هم الأكثر طلبا للحصول على فرص العمل مقارنة بالفئة المتحصلة على الشهادة الثانوية والمتوسطة والابتدائية.

الجدول رقم (4): يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	4	%11
أكثر من 5 سنوات وأقل من 10 سنوات	17	%47
أكثر من 10 سنوات وأقل من 20 سنة	11	%31
أكثر من 20 سنة	4	%11
المجموع	36	%100

المصدر: سؤال رقم(4) في استمارة البحث

الشكل رقم (4): يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل



المصدر: سؤال رقم (4) في استمارة البحث

– من خلال بيانات الجدول رقم(4) يتبين لنا أن أفراد عينة الدراسة انقسمت الى أربعة مجموعات تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الأكثر من 5 سنوات وأقل من 10 سنوات وهم يمثلون أكبر نسبة قدرت ب 47%أي ما يقارب 17 فرد، أما المجموعة الثانية تمثلت في الأفراد الأكثر من 10 سنوات وأقل من 20 سنة بنسبة مؤية بلغت 31% أي ما يقارب 11 فردا، أما المجموعة الثالثة الأقل من 5 سنوات والمجموعة الرابعة الأكثر من 20سنة فقد كانت النسب متساوية قدرت ب 11% أي ما يقارب 4 أفراد.

– إن ارتفاع نسبة أقدمية الموظفين في المؤسسة الأكثر من 5 سنوات وأقل من 10 سنوات كونهم يمتلكون خبرة بالإضافة الى اتقان العمل والقدرة والكفاءة وتمكن الأفراد من فهم وظيفتهم جيدا والقيام بها على أحسن وجه والتأقلم مع عصرنة المؤسسة على عكس الفئات الأخرى كون المؤسسة لا يسيرها الكهول ولا الشباب.

ثانيا: تحليل وتفسير الإجراءات التي اتبعتها المؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية الطارف لتطبيق الرقمنة

الجدول رقم(5): يبين مدى اعتماد مديرية التجارة على الرقمنة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	11	%31
أحيانا	25	%69
أبدا	00	%00
الموضوع	36	%100

المصدر: سؤال رقم(5) في استمارة البحث

– نلاحظ من خلال الجدول رقم(5) أن أغلب المبحوثين أكدوا على أن مديرية التجارة بالطارف تعتمد أحيانا على الرقمنة بنسبة تقر ب 69 %في مختلف نشاطها أي ما يقارب ب 25 مبحوث في حين أكد مبحوثين على أن مديرية التجارة تعتمد دائما على الرقمنة بنسب تقدر ب 31 ما يقارب ب 11 مبحوث، في حين تنعدم الإجابات في الاحتمال الأخير "أبدا".

الجدول رقم(6): يبين وجهة نظر المبحوثين عن سبب اعتماد مديرية التجارة على الرقمنة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
فشل الإدارة التقليدية	2	%6
ربح الوقت والتكلفة	13	%36
سهولة التسيير مع جمهورها الخارجي	3	%8
التكيف مع عصرنة إدارة المؤسسات	18	%50
أخرى تذكر	00	%00
المجموع	36	%100

المصدر: سؤال رقم(6) في استمارة البحث

-نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم(6) أن نسبة كبيرة من المبحوثين يرون أن سبب اعتماد مديرية التجارة على الرقمنة راجع الى التكيف مع عصرنة إدارة المؤسسات بنسبة تقدر ب 50% ثم تأتي الفئة التي ترى أن سبب اعتماد مديرية التجارة على الرقمنة لربح الوقت والتكلفة بنسبة تقدر ب36%، ثم تليها إجاباتهم حول سهولة التسيير مع جمهورها الخارجي بنسبة تقدر ب8 % ثم تأتي في الأخير أقل نسبة تعود الى تسبب اعتماد مديرية التجارة على الرقمنة راجع الى فشل الإدارة التقليدية بنسبة 6% اذ يمكن القول أن سبب اعتماد مديرية التجارة على الرقمنة راجع بالدرجة الأولى الى التكيف مع التطورات الحاصلة مجال التكنولوجيا الرقمية والتي بدورها ساهمت بشكل كبير في تسهيل وتسيير مختلف الأنشطة.

الجدول رقم(7): يبين أول انطلاقة لعملية الرقمنة في مؤسسة مديرية التجارة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
أقل من سنتين	27	%75
من 3سنوات الى 5 سنوات	9	%25
من 6 سنوات الى 8 سنوات	00	%00
أكثر من 9 سنوات	00	%00
المجموع	36	%100

المصدر: سؤال رقم(7) من استمارة البحث

– يتضح لنا من خلال البيانات المتواجدة في الجدول رقم(7) أن أول انطلاقة لعملية الرقمنة في مؤسسة مديرية التجارة كانت أقل من سنتين وهي حسب إجابات المبحوثين قدرت ب 75% ثم تليها من 3 سنوات الى 5 سنوات بنسبة قدرت ب25% في حين تنعدم الإجابات من 6 سنوات فما فوق لأن نظام الرقمنة في مرحلة النضج والنشأة وقد تبنته المؤسسات في السنوات الأخيرة لتلبية حاجياتها والدليل على ذلك اصدار الوزير لتعليمة صفر ورقة وأصبح التوجه نحو المنصات الرقمية ومواكبة التطورات العالمية.

الجدول رقم(8): يبين العنصر الأساسي لنجاح عملية الرقمنة في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
التخطيط	**6**	**%17**
الوسائل والتجهيزات التكنولوجية	**16**	**%44**
العنصر البشري المؤهل	**12**	**%33**
الإمكانيات المالية	**2**	**%6**
أخرى تذكر	**00**	**%00**
الموضوع	**36**	**%100**

المصدر: سؤال رقم(8) من استمارة البحث

– لقد كشفت البيانات الإحصائية في الجدول رقم(8) أن العنصر الأساسي لنجاح عملية الرقمنة في المؤسسة هو توفر الوسائل والتجهيزات التكنولوجيا في المرتبة الأولى بنسبة 44% ثم يليها العنصر البشري المؤهل في المرتبة الثانية بنسبة تقدر ب 33% وفي الأخير تأتي الإمكانيات المالية بنسبة ضعيفة تقدر ب 6 %.

– في ضوء هذه النتائج يتضح لنا أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن الوسائل والتجهيزات التكنولوجية هي العنصر الأساسي لنجاح عملية الرقمنة في المؤسسة كونها تساعدهم في تنفيذ المهام بشكل سريع وفعال وتقلل من الأخطاء وتزيد من دقة العمل كونها تعمل على تحسين صورة المنظمة على الصعيدين الداخلي والخارجي لمواكبة تطور الثورة الاتصالية.

الجدول رقم(09): يبين نوع التغطية في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
سلكي	30	%83
ويفي	6	%17
المجموع	36	%100

المصدر: سؤال رقم (09) في استمارة البحث

- أوضحت البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم(9) نوع التغطية المعتمدة في المؤسسة، حيث يتبين ان اغلبية المستخدمين يستعملون السلكي بالدرجة الاولى بنسبة 83 %ثم بنسبة اقل يستعملون الويفي بنسبة قدرت ب37%
- يمكن تفسير أكثر موثوقية وتسمح بنقل البيانات بسرعة عبر الكابلات والألياف البصرية في المقابل يمكن ان تنشأ مشاكل تجعل شبكة الواي فاي لا تعمل بشكل صحيح نظرا لقلة استخدامها من طرف الموظفين في المؤسسة.

الجدول رقم(10): يبين مدى توفر المؤسسة على وسائل تكنولوجية تساعد في أداء المهام

الاحتمالات	التكرار	النسبة	الإحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	36	%100	الهواتف الذكية	8	%22
			الحواسيب	28	%78
			الحواسيب اللوحية	00	%00
			أخرى تذكر	00	%00
			المجموع	36	%100
لا	00	%00			
المجموع	36	%100			

المصدر: سؤال رقم(10) في استمارة البحث

- انطلاقا من المعطيات الواردة في الجدول رقم(10) يتبين لنا أن كل المبحوثين اجابوا بتوفر وجود وسائل تكنولوجية تساعد في أداء المهام بنسبة 100%، في حين تنعدم الإجابات بعدم توفر وسائل تكنولوجية داخل المؤسسة.
- وعليه نستنتج أن مختلف وسائل الإتصال المستخدمة داخل المنظمة تتمثل في الحواسيب بنسبة كبيرة قدرت ب78%، ثم تليها الهواتف الذكية بنسبة قدرت ب22% في حين ينعدم توفر الحواسيب اللوحية.
- يمكن تفسير ما توصلنا اليه أن الحواسيب إحدى الأدوات الرئيسية التي تتيح التواصل بين الأشخاص بغض النظر عن مواقعهم، كما يتيح إجراء مقابلات العمل بشكل إفتراضي مع أصحاب العمل وهذا ما تؤكده النظرية التفاعلية الرمزية عن تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض سواء بشكل مباشر أو غير مباشر.

الجدول رقم(11): يوضح أبرز المنصات الرقمية التي تعتمدها إدارة المؤسسة في تنظيمها الإداري وصيرورة أعمالها

الاحتمالات	التكرار	النسبة
منصة متابعة انتاج وتوزيع الحليب المبستر	4	%11
منصة الاستيراد والتصدير	9	%25
منصة متابعة تطور أسعار المواد الواسعة الإستهلاك	10	%28
منصة التجارة الخارجية	13	%36
المجموع	36	%100

المصدر: سؤال رقم (11) في استمارة البحث

-يوضح الجدول رقم (11) المنصات الرقمية التي تعتمدها إدارة المؤسسة في تنظيمها الإداري وسيرورة أعمالها والتي ذكرها المبحوثين وتتمثل في منصة التجارة الخارجية بنسبة تقدر ب36% ثم تليها منصة متابعة تطور أسعار المواد الواسعة الاستهلاك بنسبة تقدر ب28%، ثم تليها منصة الاستيراد و التصدير بنسبة تقدر ب25 % وأخيرا تأتي منصة متابعة إنتاج وتوزيع الحليب المبستر نسبتها تقدر ب11.%

- يمكننا القول من خلال النتائج السابقة أن مديرية التجارة تعتمد على منصات إلكترونية من أجل تسهيل عملية استيراد وتصدير السلع (التجارة الإلكترونية)،ومشاركة المحتوى وتسهيل عملية تبادل الأفكار والمعلومات مع الغير.

الجدول رقم(12): يوضح مدى استغناء إدارة المؤسسة اليوم على الملفات الورقية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	00	%00
لا	16	%44
نسبيا	20	%56
المجموع	36	%100

المصدر: سؤال رقم(12) من استمارة البحث

–لقد كشفت البيانات الواردة في الجدول رقم(12) الذي يوضح مدى استغناء إدارة المؤسسة اليوم على الملفات الورقية، فالإدارة اليوم تستغني على الملفات الورقية لكن نسبيا حيث قدرت اجابات المبحوثين ب56% وهي نسبة مرتفعة، في المقابل يرى البعض أن إدارة المؤسسة مازالت تستغني على الملفات الورقية بنسبة تقدر ب44% في حين تنعدم الإجابات على من يوافق على الاستغناء على الأوراق الوثائق.

نستنتج أن الجزائر اليوم تبذل مجهودات معتبرة لنجاح مشروع الجزائر الإلكترونية يهدف الى وقف استخدام الورقة والقلم على مستوى الإدارات، واللجوء بدلها الى الاعتماد على المعطيات الإلكترونية وإتمام العمليات المختلفة عبر تطبيقات النت، لذا فإن إدارة مديرية التجارة تبقت فيها بعض العمليات التي يلزمها الأثر الملموس.

الجدول رقم(13): يبين ما اذا كان المبحوثين تلقوا تكوينا عن الرقمنة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	30	%83
لا	6	%17
المجموع	36	%100

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دورات تدريبية	9	%25
خبرة سابقة	1	%3
تكوين اقليمي	8	%22
التحاضر عن بعد مع الوزارة	12	%33
المجموع	36	%83

المصدر: سؤال رقم(13) في استمارة البحث

-يبين لنا الجدول رقم(13) أن أغلبية المبحوثين تلقوا تكوينا عن الرقمنة بخصوص الولوج واستعمال المنصات الرقمية بنسبة 83 % أما النسبة المتبقية فكانت قد أكدت عدم تلقيها تكوينات بنسبة قدرت ب17%

- أما بخصوص الذين تلقوا تكوينات داخل المؤسسة فمنهم من يؤكدون على طريقة التحاضر عن بعد مع الوزارة بنسبة 33% وهو اتصال مباشر بين المؤسسة والوزارة، منهم من تلقوا دورات تدريبية بنسبة 25% لأن التدريب عنصر أساسي في تطوير القدرات البشرية، في حين نجد أن البعض تلقوا تكوين إقليمي في ولاية باتنة بنسبة 22% باعتباره وسيلة للتنمية الاقتصادية والازدهار الاجتماعي، ومنهم من لديهم خبرة سابقة بنسبة 3% حيث أن التجار بالسابقة تساعد في التأهيل للدور الوظيفي الذي نريده.

الجدول رقم(14): يبين حسب رأي المبحوثين الإجراءات التي اتبعتها المؤسسة لنجاح وتطوير عملية الرقمنة والتخلي عن الملفات الورقية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
التوعية الإعلامية	5	%14
التكوين المستمر للعنصر البشري	9	%25
تعيين اطارات مخصصين لمتابعة المنصات الرقمية	5	%14
الولوج المباشر الى الرقمنة وادراج المعلومات كل يوم	7	%19
تطوير وتحديث أجهزة الإتصال بأنواعها	10	%28
المجموع	36	%100

المصدر: سؤال رقم (14) في استمارة البحث

-يتضح للناس خلال رقم(14) أن المبحوثين ذكروا بعض الإجراءات التي اتبعتها المؤسسة لنجاح وتطوير عملية الرقمنة حيث نلاحظ أن تطوير وتحديث أجهزة الإتصال بأنواعها تأتي في المرتبة الأولى بنسبة 28%، ثم يليها التكوين المستمر للعنصر البشري بنسبة 25%،ثم يليها التكوين المستمر بنسبة 25%، ثم يأتي الولوج المباشر الى الرقمنة واد تاج للمعلومات كل يوم بنسبة قدرت ب19 %، ثم يأتي في الأخير التوعية بنسبة متساوية قدرت ب 14 % في الأخير يمكن القول |أن أجهزة الاتصال بأنواعها تستخدم في بيئات العمل بصورة مستمرة ومتواصلة لأنها تعمل على تسهيل الاتصال والتواصل والتحاور بين المجموعات البشرية.

ثالثا: تحليل وتفسير الصعوبات التي تواجه الرقمنة في مؤسسة التجارة وترقية الصادرات بالطارف

الجدول رقم(15): يبين المشاكل التي تواجه المبحوثين في التعامل رقميا مع مؤسستهم وأدائهم لمهامهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	30	%83
لا	6	%17
المجموع	36	%100

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تقنية	17	%47
فنية	6	%17
ادارية	4	%11
مالية	3	%8
المجموع	36	%83

المصدر :سؤال رقم(15) من استمارة البحث

-من خلال تطرقنا الى المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم(15) حيث أن أغلبية المبحوثين أكدوا على وجود مشاكل تواجههم في التعامل رقميا مع مؤسستهم وأدائهم لمهامهم بنسبة تقدر ب83% في حين أكد الاقلية أنه لا وجود لمشاكل تعيقهم أثناء أداء مهامهم بنسبة 17% وذلك لما تحتاجه التطبيقات الرقمية الحديثة من اجهزة وسرعة وجودة تدفق الأنترنت، ثم تليها الصعوبات الاخرى مثل المشاكل النية بنسبة 17 واخرى إدارية بنسبة 11%وفي الأخير تأتي المشاكل المالية بنسبة ضعيفة تقدر ب8% يمكن تفسير هذه النتائج بأن المشاكل التقنية تحدث بسبب نقص التدريب والتأهيل المسبق للمورد البشري وهذا القدم وجود مختصين مكلفين بمهمة المتابعة.

الجدول رقم(16):يوضح مدى تحديث وتحديد الحاسوب بصفة دورية ومستمرة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	**20**	**%50**
لا	**16**	**%44**
المجموع	**36**	**%100**

المصدر : سؤال رقم(16) من استمارة البحث

-يتضح لنا من خلال المعطيات الموجودة في الجدول رقم(16) أنه يتم تحديث وتحديد الحاسوب بصفة دورية ومستمرة بنسبة56%، في المقابل فهم من يصرح أنه لا يتم تحديد وتحديث الحاسوب بصفة دورية ومستمرة بنسبة 44% نظرا لأن الحواسيب ضرورة أساسية في المؤسسات لأن استخدام الكمبيوتر والاتصال بالأنترنت يمكن من بدء العمل التجاري وادارة الأعمال التجارية كذلك يساعد التحديث المستمر على تحسين أمان التطبيقات وثباتها وحمايتها من القرصنة.

الجدول رقم(17): يوضح حسب رأي المبحوثين سبب حدوث المشكلات التقنية أثناء أداء مهام الموظفين

الاحتمالات	التكرار	النسبة
أخطاء برمجية	15	%42
عدم توافق البرامج مع بعض الأجهزة	9	%25
خطأ المستخدم	5	%14
التغيير بنظام المستخدم	7	%19
المجموع	36	%100

المصدر: سؤال رقم(17) من استمارة البحث

-من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم(17) أن سبب حدوث المشكلات التقنية أثناء أداء المهام يرجع الى أخطاء برمجية بنسبة 42%، في حالة انتهاك أي قواعد اللغة، ثم يليها عدم توافق البرامج مع بعض الأجهزة بنسبة تقدر ب25% بسبب عدة عوامل، تعد لا ذلك يليها التغيير بنظام المستخدم بنسبة 19% فعند دمج التكنولوجيا الجديدة وتغيير العمليات وتغيير النظام وما الى ذلك يشكل صعوبة اذا كان غير مخططا له بعد ذلك يأتي السبب الأخير وهو خطأ المستخدم بنسبة تقدر ب14% يرقع عند ارتكاب الموظف لخطأه ربما بسبب الغفلة أو مخالفة القوانين.

الجدول رقم(18): يوضح المشاكل الادارية التي تحدث داخل المؤسسة مديرية التجارة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
انعدام التواصل بين فريق العمل	**00**	**%00**
انتشار السلبية في بيئة العمل	**00**	**%00**
صعوبة إدارة الوقت	**21**	**%58**
انخفاض مستوى الأداء	**15**	**%42**
المجموع	**36**	**%100**

المصدر: سؤال رقم(18) في استمارة البحث

– يتضح لنا من خلال الجدول رقم(18) المشاكل الإدارية التي تحدث داخل المؤسسة حيث نجد في المرتبة الأولى صعوبة إدارة الوقت عند أغلبية المبحوثين بنسبة 58% فعندما يواجه الموظف صعوبة في تنظيم وقته، فإنه قد يجد صعوبة في انجاز مهامه اليومية، وتحقيق أهدافه المهنية والشخصية، مما يؤدي الى الشعور بالإجهاد والتوتر والإحباط، ثم يليها انخفاض مستوى الأداء في المرتبة الثانية بنسبة تقدر ب42% فضعف الأداء الوظيفي وتقصير الموظفين في الأعمال الموكلة اليهم ولا يقومون بالمهام المطلوبة منهم على أكمل وجه قد يصل الأمر الى فشل هذه النوعية من الموظفين في تسليم العمل وفقا للتعليمات والإرشادات المقررة من قبل مسؤول العمل، ثم يليها في المرتبة الأخيرة انعدام التواصل بين فريق العمل وانتشار السلبية في بيئة العمل بنسبة منعدمة.

الجدول رقم(19): يبين حسب رأي المبحوثين الحلول المقترحة للحد من المعوقات الفنية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
زيادة الأجور	**3**	**%8**
الحوافز المادية	**8**	**%22**
رفع الكفاءات	**25**	**%70**
أخرى تذكر	**00**	**%00**
المجموع	**36**	**%100**

المصدر: سؤال رقم (19) في استمارة البحث

– أوضحت البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم(19) أبرز الحلول المقترحة للحد من المعوقات الفنية التي تواجه عمل الموظفين، حيث نجد أن أغلبيتهم يؤكدون على رفع الكفاءات بنسبة قدرت ب70% من خلال تحسين المهارات الشخصية والتواصل المنظم مع الموظفين والتغذية الراجعة باستمرار، ثم أن هناك من يؤكد على الحوافز المادية بنسبة22% حيث يستفيد الموظف من بذل جهد أكبر بزيادة راتبه بمقدار هذا الجهد وتستفيد الشركة بزيادة أرباحها وتحقيق أهدافها التجارية وفي الأخير نجد من يؤكد على زيادة الأجور بنسبة قليلة قدرت ب8% تكون الزيادة في الدفع بسبب ترقية أو زيادة الإنتاجية أو التضخم المالي.

الجدول رقم(20): يوضح مدى تقييم المبحوثين لعملية الرقمنة بالنسبة للمؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
ضعيف	**10**	**%28**
متوسط	**26**	**%72**
ممتاز	**00**	**%00**
المجموع	**36**	**%100**

المصدر: سؤال رقم(20) في استمارة البحث

– يتضح لنا من خلال الجدول رقم(20) أن أغلبية المبحوثين التقييم الحالي لعملية الرقمنة بالنسبة للمؤسسة متوسط بنسبة قدرت ب72% وهي نسبة مرتفعة ثم يليها من أكدوا على ضعف عملية الرقمنة في الوقت الحالي بنسبة 28% بينما تنعدم إجابات المبحوثين على اختيار ممتاز.

– يتضح لنا أن عملية التحول الرقمي لم يكتمل نضجها بعد لأن هناك بعض التحديات تعيق القدرة على الابتكار والنمو والتقدم المستمر.

الجدول رقم(21): يبين مدى تحقيق الرقمنة للأهداف المسطرة لمؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	**18**	**%50**
لا	**18**	**%50**
المجموع	**36**	**%100**

المصدر: سؤال رقم (21) في استمارة البحث

– يتضح لنا من خلال بيانات الجدول (21) أن النسب متساوية ب 50% فمنهم من يؤكدون بأن الرقمنة حققت الأهداف المسطرة للمؤسسة هذا ما يفسر اعتماد جمهور المنظمة الداخلي على استخدام الشبكة الرقمية التي تساعدهم في أداء مهامهم بطرق سهلة وسريعة وربح للجهد والوقت ومنهم من يؤكدون أن الرقمنة لم تحدث أي تغيير داخل المؤسسة أي أن الإدارة تقليدية تستخدم في مراسلاتها الأوراق والملفات في حفظ بياناتها لذلك فهي تتطلب فترة زمنية طويلة حتى تتمكن من التفاعل بالشكل المطلوب لتحقيق أهدافها.

الجدول رقم(22): يوضح حسب رأي المبحوثين الحلول المناسبة للحد من المشكلات التي تعترض تطوير عملية الرقمنة في المؤسسة الجزائرية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
مواكبة أي تطور في أجهزة الإتصال والبرمجة	10	%28
الأخذ بمعالجة السلبيات في وقتها	6	%17
إعداد برمجة رقمية شاملة	5	%14
استخدام رموز سرية لحفظ المعلومات من القرصنة	8	%22
تطبيق القوانين والتعليمات بشكلها الصحيح	7	%19
المجموع	36	%100

المصدر: سؤال رقم(22) في استمارة البحث

– نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم(22) الحلول المناسبة للحد من المشكلات التي تعترض تطوير عملية الرقمنة في المؤسسة الجزائرية تتمثل في مواكبة أي تطورات في أجهزة الاتصال والبرمجة بنسبة 28% ثم استخدام رموز سرية لحفظ المعلومات من القرصنة بنسبة 22% ثم يليها تطبيق القوانين والتعليمات بشكلها الصحيح بنسبة قدرت 19% والأخذ بمعالجة السلبيات في وقتها بنسبة 17% وفي الأخير اعداد برمجة رقمية شاملة بنسبة 14%.

–يمكن تفسير هذا الى أن أجهزة الاتصال والبرمجيات صناعة متقدمة ومزدهرة ويزداد سوقها اتساعا ومنافسة فهي مجال مناسب للإستثمار تساعد على تطوير الأعمال على كافة الأصعدة من خلال إيجاد منظومات إدارة وتحليل قوية وفعالة من خلال تقنية الذكاء الإصطناعي.

رابعا: الإجابة على تساؤلات الدراسة

السؤال الفرعي الأول: ماهي الإجراءات التي اتبعتها مؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية الطارف لتطبيق الرقمنة؟

تعتبر الإجراءات سلسلة الأعمال والخطوات والمراحل التي يجب اتباعها لتنفيذ عمل ونشاط المنظمة، اتبعت مؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات بعض الإجراءات لتطبيق وتسهيل عملية الرقمنة وهي كالتالي: تطوير وتحديث أجهزة الاتصال بأنواعها منها الحاسوب الإنترنت، التكوين المستمر للعنصر البشري، الولوج المباشر الى الرقمنة وإدراج المعلومات كل يوم، تعيين إطارات متخصيين لمتابعة المنصات الرقمية، التوعية الإعلامية وهذا ما يمثله جدول رقم (14).

السؤال الفرعي الثاني: ماهي الصعوبات التي تواجه الرّقمنة في مؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات بالطارف؟

هناك عدة صعوبات تواجه تطبيق عملية الرقمنة في مؤسسة مديرية التجارة تتمثل في الصعوبات التقنية والفنية والإدارية والمالية وهذا ما يمثله الجدول رقم (15).

الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة:

بعد عرضنا لنتائج الدراسة التي توصلنا إليها سنقوم بالإجابة عن التساؤل الذي تمحورت حوله الدراسة والمتعلق ب:**ماهو واقع الرقمنة في المؤسسة الجزائرية؟** دراسة ميدانية مؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات بالطارف.

وبناء على ما سبق يمكن القول ان نظام الرقمنة دخل حيز التنفيذ في المؤسسة الجزائرية لسنة 2022 حيث شهدت الجزائر تحولا بارزا في عملية التحول الرقمي من خلال إطلاق البوابة الحكومية للخدمات العمومية ومنصة المستثمر بهدف تقريب الإدارة أكثر من المواطن وضمان خدمات ذات نوعية.

وبالتالي أصبحت الرقمنة عامة بين الموظفين وتطبيق داخل المنظمة على ضوء التحديات التكنولوجيا والمخاطر المتزايدة للهجمات الإلكترونية.

خامسا: النتائج العامة للدراسة

-من خلال عرضنا للبيانات الشخصية وجدنا أن أغلب الموظفين هناك من فئة الإناث بنسبة 56% .

-بالإضافة إلى السن يتضح لنا أن أغلب الموظفين أعارهم من 30 إلى 39 سنة بنسبة% 38

-المستوى التعليمي أغلبهم من المستوى الجامعي بنسبة 56%.

-أن أقدمية الموظفين في العمل أكثرهم من 5 سنوات وأقل من 10 سنوات بنسبة قدرت ب 47%.

-أكدت الدراسة الميدانية أن مؤسسة مديرية التجارة تعتمد أحيانا على الرقمنة في مختلف نشاطاتها بنسبة 69% لأن مشروع رقمنة المؤسسات الجزائرية الذي دخل حيز التنفيذ تنقصه البرمجيات الضرورية لعملية الرقمنة والتمويل المالي الكافي.

- يتبين من نتائج الدراسة أن سبب اعتماد مديرية التجارة على الرقمنة هو التكيف مع عصرنة المؤسسات أي بنسبة 50% لأن الجزائر تسعى إلى مواكبة التطورات الحاصلة في العالم في مجال التكنولوجيا الرقمية.

- أن أول انطلاقة لعملية الرقمنة في مؤسسة مديرية التجارة كانت أقل من سنتين بنسبة قدرت ب 75% لأنه نظام رقمي جديد وحديث تبنته الجزائر في السنوات الأخيرة.

-أن العنصر الأساسي لنجاح عملية الرقمنة في المؤسسة يعتمد على الوسائل والتجهيزات التكنولوجية بنسبة قدرة ب 44% لأن وسائل الاتصال هي عنصر مهم وأساسي في العمل الإداري لأنها أساس تحويل الوثائق الورقية إلى وثائق إلكترونية.

- أن أغلبية المبحوثين يعتمدون على الشبكة السلكية بالدرجة الأولى بنسبة قدرت ب 83%.

- أن المؤسسة تتوفر على وسائل تكنولوجية تساعدهم في أداء مهامهم بنسبة قدرت ب78 %.

- أن لمؤسسة مديرية التجارة عدة منصات إلكترونية تعتمدها في تنظيمها الإداري وسيرورة أعمالها أبرزها منصة التجارة الخارجية بنسبة 36% لتسهيل عملية استيراد وتصدير السلع.

-أن إدارة المؤسسة تستغني ولكن نسبيا على الملفات الورقية بنسبة قدرت ب56% لأن هناك بعض العمليات التي يلزمها الأثر الملموس.

- أن أغلب الموظفين تلقوا تكوينا عن الرقمنة فقد بلغت النسبة 83% عن طريق التحاضر عن بعد مع الوزارة بنسبة 33%.

- من بين الإجراءات التي اتبعتها المؤسسة لنجاح وتطوير عملية الرقمنة و التخلي عن الملفات الورقية هي تطوير وتحديث أجهزة الاتصال بأنواعها بنسبة 28%.

-أن الموظفين يواجهون صعوبات في التعامل رقميا مع مؤسستهم وأدائهم لمهامهم بنسبة 83% تتمثل في الصعوبات التقنية بالدرجة الأولى بالدرجة الأولى بنسبة 47%.

- يتم تحديث تجسيد وتحديد الحاسوب بصفة دورية ومستمرة بنسبة 56%.

-سبب حدوث المشكلات التقنية أثناء أداء المهام يعود الى أخطاء برمجية بنسبة قدرت ب42%.

-المشاكل الإدارية التي تحدث داخل المؤسسة تتمثل في صعوبة إدارة الوقت بنسبة 58%.

-الحلول المقترحة للحد من المعوقات الفنية هي رفع الكفاءات بنسبة 70%

-تقييم الموظفين لعملية الرقمنة بالنسبة للمؤسسة هو تقييم متوسط بنسبة 72%

-أن تحقيق الرقمنة بالنسبة للمؤسسة هو متساوي بنسبة 18% أي أن هناك من يقول بأنها حققت أهداف للمؤسسة وهناك من يرى عكس ذلك.

-أن الحلول المناسبة للحد من المشكلات التي تعترض تطوير عملية الرقمنة في المؤسسة الجزائرية هي الحبة أي تطور في أجهزة الإتصال والبرمجة بنسبة 28%

سادسا: الاقتراحات والتوصيات

تسعى الرقمنة في مؤسسة مثل مديرية التجارة إلى تحسين الكفاءة، وتقليل التكاليف، وتبسيط العمليات، وتعزيز الشفافية. إليك بعض التوصيات والاقتراحات لتحقيق هذه الأهداف:

1. **تحليل الوضع الحالي**

- **تقييم العمليات** :إجراء تحليل شامل للعمليات الحالية لتحديد النقاط التي يمكن تحسينها عبر الرقمنة.
- **تقييم التكنولوجيا الحالية** :فحص الأنظمة والبنية التحتية التكنولوجية الموجودة لتحديد نقاط الضعف وفرص التحسين.

2. **تطوير استراتيجية الرقمنة**

- **وضع رؤية وأهداف** :تحديد رؤية واضحة وأهداف محددة للرقمنة تتماشى مع أهداف المؤسسة العامة.
- **تحديد الأولويات** :ترتيب المبادرات الرقمية بناءً على تأثيرها المتوقع وسهولة تنفيذها.

3. **التكنولوجيا والبنية التحتية**

- **تطوير نظم إدارة البيانات** :إنشاء نظم متقدمة لإدارة البيانات لتسهيل جمعها وتحليلها واستخدامها.
- **الحوسبة السحابية** :استخدام خدمات الحوسبة السحابية لتخزين البيانات وضمان الوصول السريع والآمن لها.

4. **الأتمتة وتحسين العمليات**

- **أتمتة العمليات الروتينية** :استخدام الأدوات التكنولوجية لأتمتة العمليات الإدارية الروتينية لتحرير الموظفين للتركيز على المهام الأكثر أهمية.
- **استخدام الذكاء الاصطناعي** :تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات والتنبؤ بالاتجاهات وتحسين اتخاذ القرارات.

5. **التدريب وبناء القدرات**

- **تدريب الموظفين** :تقديم برامج تدريبية للموظفين لتزويدهم بالمهارات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا الجديدة بفعالية.

- **تعزيز الثقافة الرقمية** :تعزيز ثقافة رقمية داخل المؤسسة تشجع على الابتكار واستخدام التكنولوجيا.

.6الأمان والخصوصية

- **تأمين البيانات** :تطبيق أفضل ممارسات الأمان السيبراني لحماية البيانات الحساسة من الهجمات الإلكترونية.
- **الامتثال للقوانين** :ضمان أن جميع المبادرات الرقمية تتوافق مع القوانين واللوائح المتعلقة بحماية البيانات.

7. التواصل والتكامل

- **تكامل الأنظمة** :ضمان تكامل الأنظمة الجديدة مع الأنظمة القديمة لتجنب تكرار البيانات وضمان تدفق سلس للمعلومات.
- **التواصل الداخلي** :تحسين قنوات التواصل الداخلية لتسهيل تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة.

8. المتابعة والتقييم

- **مراقبة الأداء** :إنشاء مؤشرات قياس الأداء لتقييم نجاح مبادرات الرقمنة بشكل دوري.
- **التقييم المستمر** :إجراء تقييمات دورية لتحسين الاستراتيجيات والعمليات الرقمية بناءً على النتائج المحققة.

باتباع هذه التوصيات، يمكن لمديرية التجارة تحقيق تحسينات ملموسة في الكفاءة والفعالية من خلال الرقمنة، مما يؤدي في النهاية إلى تقديم خدمات أفضل للمجتمع وتعزيز الشفافية والمساءلة.

خلاصة الفصل

من الضروري الانتقال من الكم إلى الكيف أي ترجمة المعلومات الكيفية إلى أعداد ونسب توضح المعلومات بشكل أكثر دقة وموضوعية، فمن خلال هذا الفصل تم معالجة البيانات المتحصل عليها وعرض الجداول وتحليل البيانات من خلال الدراسة الميدانية، التي أجريناها بمؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات بالطارف، من خلال شرح مفصل لكل أسئلة الاستمارة مختبرين فيها أسئلة الإشكالية الفرعية وصياغة النتائج العامة، وذلك بإعطاء نظرة أكبر وضوحا وإلماما بموضوع الدراسة، وتهدف إلى الوصول إلى نتائج العلمية والتي تكون بالإجابة على الأسئلة الفرعية والسؤال الرئيسي الذي طرح في بداية الدراسة.

خاتمة

أن التطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وامتد تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة وأحدث تغيرا جوهريا في شكل ودور الإدارات والمؤسسات وعلاقاتها مع بعضها البعض ومع المواطنين خاصة في هذا العصر الرقمي الذي نعيش فيه، حيث كثرت المعلومات الرقمية وسرعة انتشارها تعتبر من أهم مميزات هذا العصر.

لذا فإن من الضروري تبني الرقمنة على وجه الخصوص لما توفره من معلومات علمية ضرورية حتمية، حيث تعتبر الرقمنة من الدعائم الأساسية في تحسين أداء المؤسسات التي عمدت هذه الأخيرة على توفير كافة الإمكانيات التقنية والبشرية والمادية والمالية والقانونية حتى يحقق مشروع رقمنة الإدارات أهدافه وغاياته.

وفي الأخير تبقى هذه الدراسة حلقة من حلقات البحث العلمي المتواصل لاستكشاف واقع الرقمنة بالمؤسسات، ومن شأنها أن تفتح المجال أمام باحثين آخرين للتعلق أكثر للموضوع والبحث في زوايا وجوانب أخرى.

مثل: -**واقع الرقمنة في الجامعة الجزائرية.**

-**نظام الرقمنة وتأثيره على سيرورة المؤسسة.**

-**أثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليته على الاتصال داخل المؤسسة.**

قائمة المصادر والمراجع

أولا: القواميس:

1. روجي البعليكي: المورد قاموس عربي–انجليزي، دار العلوم للملايين، بيروت، 1994.

ثانيا: الكتب:

1. أحمد الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقصة الافتراضية العربية 300، العدد 29، 2008.
2. أحمد مشهور: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات المنضمة العربية للتربية والثقافة والعلوم،2003.
3. أحمد يوسف حافظ أحمد: النشر الإلكتروني ومشروعات المكتبات الرقمية العالمية ودور العربي في رقمنة وحفظ التراث الثقافي، ط1، دار النهضة للنشر، مصر،2013.
4. أسامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الانترنت، ط1، ج1، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2013.
5. بلقاسم سلطانية، حسان الجيلالي: منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2004.
6. جلال الدين سعيد: معجم المصطلحات والشواهد الفلسفية، بدون طبعة، دار الجنوب للنشر، تونس، 1994.
7. حفضاوي سميرو سهى الحمزاوي: الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية وتثمين رأس المال البشري في المؤسسة بين الإدارة الكلاسيكية الإلكترونية، خنشلة، العدد،201
8. طهاري محمد مفهوم الإصلاح عند جمال الدين الأفغاني ومحمد عبد، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط2، الجزائر، بدون سنة.
9. عامر إبراهيم قندلجي وأخرون: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الوراق، عمان، الأردن،2002.
10. عبد الباسط محمد الحسن: أصول البحث الاجتماعي، مكتبة وهيبة، ط3، القاهرة، 1998.
11. عبد الكريم جندي: "مفهوم الواقع في العلوم الإنسانية" دراسات فكرية ط2 بدون بلد، بدون سنة.
12. مصطفى عشوري: أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب، 1992.

13. ميشال مان: موسوعة العلوم الاجتماعية، ترجمة عادل مختار الهواري، وسعد عبد العزيز مصلوح، القاهرة، دار المعرفة الجامعية 1999.
14. نجلاء أحمد ياسين: الرقمنة وتقنياتها في المكتبة العربية، دار العربي للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2013.
15. يحي زكرياء إبراهيم الرمادي: رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية، الأداب نموذجا، دراسة تخطيطية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية،2013.

ثالثا: المجلات

1. بختي إبراهيم، الإنترنت في الجزائر، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد1، 2002.
2. بن سبتي عبد المالك: تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية بين الرغبة في التغيير والصعوبات، مجلة rist، مج 14، 2004.
3. بن عيسى بن علية، زيتوني عبد القادر: تطور المؤسسة العمومية الإقتصادية في الجزائر وحتمية تطبيق الحكم الراشد، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الإقتصادية، جامعة زيان عاشور. الجلفة، الجزائر، العدد 4، ديسمبر 2018.
4. خالد قاشيو وأخرون، استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، فجوة النظرية والتطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد04، الجزائر 2020.
5. خطاف ابتسام غياط شريف، توجه الجزائر نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية عبر مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، الواقع والتحديات، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، مجلد 11،العدد02،الجزائر 2018.
6. دراسة شيماء بنت حميد بن عبد الله العيوبي، إسماعيل بن محمد بن عبد الله، أثر رقمنة النظام على أداء الرقابة الجبائية بالمغرب، مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة للعلوم القانونية، المجلد2020.
7. كلثوم عطاب، مكي الدراجي "رقمنة الشباك الالكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، بلدية ورقلة نموذجا"، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد02، 2001.
8. محمد حاج قاسمي: التحول الرقمي في الجزائر في ظل تحديات رقمنة الاقتصاد في مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 5،العدد2، 2022.

9. نوال نبات علي البلوشة وآخرون: "واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا "عمان، الدار المصرية اللبنانية 2016م.

10. نور طاهر محمد الأقرع: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قليقلية، مجلة الجامعة الإسلامية لدراسات الإقتصادية والإدارية بجامعة القدس المفتوحة،فلسطين، المجلد28، عدد02-2020.

11. هبال عبد المالك: أثر توفر متطلبات استخدام الرقمنة في تحسين مستوى الخدمة المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة، مجلة دفاتر اقتصادية، دراسة حالة بنكي بالمسيلة،المجلد14، العدد01،تاريخ النشر 2023/05/20،تاريخ الاستلام2023/03/02.

رابعا: المذكرات والرسائل العلمية

1- عوشار خديجة واقع الرقمنة في المؤسسات التعليمية، دراسة ميدانية بثانوية تسغات ولاية مستغانم، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع الإتصال، شعبة علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم،2020/2019.

2- مهري سهيلة: المكتبة الرقمية في الجزائر ، دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة مقدمة لنيل الماجستير في علم المكتبات، تخصص اعلام علمي وتقني، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري -قسنطينة 2005 ،2006.

3- يتوجي سامية، أطروحة رقمنة الإدارة العمومية في مشوع الجزائر الإلكترونية،2013، قسم العلوم القانونية، المجلد 18،09 جوان 2015.

4-أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية ، قسم الدراسات، العدد 4، 2009.

5-أسماء بشير ابولوفة، التحول نحو المكتبة الرقمية في المؤسسات المصرفية، دراسة حالة لواقع مكتبة مصرف ليبيا المركزيcybrarians journal، ع5(يونيو2005)، تاريخ الإطلاع 2024/2/4متاح في: http//www، cybrarians;info/journal/n05/dlibhtm.

6- المقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح: الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجًا، مذكرة مقدمه لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة وإدارة محلية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الوادي، 2016- 2017 .

7- باديس لونيس، جمهور الطلبة الجزائريين والإنترنت، مذكرة لنيل الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية جامعة قسنطينة، 2008.

8-بن علة فتيحة بلحاج قمر: الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة واقع رقمنة الأطروحات والمذكرات دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية ITA، ومكتبة كلية العلوم الإجتماعية بمستغانم "نموذجاً"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باد بس مستغانم / 2018 -2019.

9-بوضياف مصطفى: توظيف الطلبة لمصادر المكتبات الرقمية في بحوثهم العلمية: طلبة سنة ثانية ماستر مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات، تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم،2017/2016.

10-حمزة بوتماني: "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي(دراسة حالة بريد الجزائر المسيلة(الجزائر))مذكرة لنيل شهادة ماستر اكاديمي في علوم التسيير، جامعة المسيلة 2020، 2021.

11-خليفة سمية، بن قيراط وداد: "الرقمنة كالية لتحسين جودة التعليم العالي"(دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير) مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي(ل م د)، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي بتبسة، 2020، 2021.

12-شتائم الهمزاني: علاقة الواقع الاجتماعي بالوعي الديني لدى مسلمي ألبانيا، دراسة ميدانية، (دكتوراة)غير منشورة كلية العلوم الاجتماعية جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، 1998م.

13-شنينشن نور الهدى وأخرون: واقع تطبيق العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات الجزائرية(دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية للتشغيل بقالمة anem)،مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر،تخصص اتصال وعلاقات عامة،قسم علم الإعلام والإتصال،وعلم المكتبات،كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية،جامعة 08ماي 1945،قالمة،الجزائر،2022-2023.

14- عوني نادية: تقييم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية بلدية سعيدة، (مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة مولاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2017/2016.

15- ميلودة حمدو، "دور الرقمنة في الرقمنة تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي"(دراسة حالة بلدية انقوسة ولاية ورقلة)مذكرة نيل شهادة ماستر تخصص تنظيمات سياسية وادارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة(2021، 2022).

خامسا: المذكرات باللغة الأجنبية

1-Abdel Belaid ، H et All، Numérisation et valorisation des collections، CNRS، Departement Sciences et Technologies de l'information de la communication، Paris، 2004

2-Lirina Mavirina and Anna Mangalva ، dignitization of russian higher edication، the foudations of intelligent education، departementof information sustems and programming، Russia university of Moscow، Russia، 2018.

سادسا: المواقع الالكترونية

1-www ،ejtema3e ،com: https

2- http //www ،ichim03/pdf/043Cpdf consulté ،

3- www ،researchgate ،net

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشادلي بن جديد–الطارف–

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم: علم اجتماع تنظيم وعمل

إستمارة حول:

واقع الرقمنة في المؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانية بمديرية التجارة وترقية الصادرات

-ولاية الطارف -

مذكرة لنيل شهادة الماستر في تخصص تنظيم وعمل

–من إعداد الطالبتين :

– تومي فاطمة

– مخلوف أسماء

– تحت إشراف الدكتورة:

د/حربي سميرة

ملاحظة:

–الرجاء الإجابة على كل الأسئلة بموضوعية، وهي تستخدم سوى لأغراض البحث العلمي مع الاحتفاظ بالسرية التامة، للمعلومات التي سنحصل عليها والتي تقتضيها جوانب البحث، فالرجاء وضع علامة(X) في الخانة المناسبة.

السنة الدراسية:2024/2023

المحور الأول:متعلق بالبيانات الشخصية :

1–الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2–السن: – من 20 الى 29 سنة ☐

– من 30 الى 39 سنة ☐

– من 40 الى 49سنة ☐

– 50 فما فوق ☐

3– المستوى التعليمي:

–ابتدائي ☐

– متوسط ☐

– ثانوي ☐

– جامعي ☐

4–الأقدمية في العمل:

أقل من 5سنوات ☐

أكثر من 5سنوات و أقل من 10سنوات ☐

أكثر من 10سنوات وأقل من20سنة ☐

أكثر من 20 سنة ☐

المحور الثاني: متعلق بالإجراءات التي اتبعتها المؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات لتطبيق الرقمنة:

5– هل تعتمد مديرية التجارة على الرقمنة؟

–دائما ☐

– أحيانا ☐

- أبدا ☐

6-حسب وجهة نظرك سبب إعتماد مديرية التجارة على الرقمنة راجع الى:

- فشل الإدارة التقليدية ☐
- ربح الوقت والتكلفة ☐
- سهولة التسيير مع جمهورها الخارجي ☐
- التكيف مع عصرنة إدارة المؤسسة ☐
- أخرى تذكر.....

7-منذ متى بدأت أول انطلاقة لعملية الرقمنة في مؤسستكم؟

- أقل من سنتين ☐
- من03 سنوات الى 5 سنوات ☐
- من 06 سنوات الى 8 سنوات ☐
- أكثر من 9 سنوات ☐

8-ماهو العنصر الأساسي لنجاح عملية الرقمنة في مؤسستكم؟

- التخطيط ☐
- الوسائل والتجهيزات التكنولوجية ☐
- العنصر البشري المؤهل ☐
- الإمكانيات المالية ☐
- أخرى تذكر.....

9-ما نوع التغطية في مؤسستكم؟

- سلكي ☐

- ويفي ☐

10-هل تتوفر في المؤسسة وسائل تكنولوجية تساعدك في أدائك لمهامك؟

- نعم ☐
- لا ☐

-إذا كانت الإجابة بنعم فأي من هذه الأجهزة متوفرة داخل المؤسسة؟

- الهواتف الذكية ☐
- الحواسيب ☐
- الحواسيب اللوحية ☐
- أخرى تذكر.....

11-ماهي المنصات الرقمية التي تعتمدها إدارة المؤسسة في تنظيمها الإداري وسيرورة أعمالها؟

.....

12-هل تستغني إدارة المؤسسة اليوم على الملفات الورقية؟

- نعم ☐
- لا ☐
- نسبيا ☐

13-هل تلقيتم تكوينا عن الرقمنة؟

- نعم ☐
- لا ☐

-في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك:

.....

14-حسب رأيك ماهي أهم الإجراءات التي اتبعتها مؤسستك لنجاح وتطوير عملية الرقمنة والتخلي عن الملفات الورقية؟

.....

...

.....

...

المحور الثالث: متعلق بالصعوبات التي تواجه الرقمنة في مؤسسة مديرية التجارة وترقية الصادرات بالطارف:

15- هل تواجه مشاكل في التعامل رقميا مع مؤسستك و أدائك لمهامك؟

- **نعم** ☐
- **لا** ☐

-إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه المشاكل؟

- **تقنية** ☐
- **فنية** ☐
- **ادارية** ☐
- **مالية** ☐

16- هل يتم تحديث وتجديد الحاسوب بصفة دورية ومستمرة؟

- **نعم** ☐
- **لا** ☐

17- حسب رأيك ماهو سبب حدوث المشكلات التقنية أثناء أداء المهام؟

☐

- أخطاء برمجية
- عدم توافق البرامج مع بعض الأجهزة ☐
- خطأ المستخدم ☐
- التغيير بنظام المستخدم ☐

18-ماهي المشاكل الإدارية التي تحدث داخل المؤسسة؟

- انعدام التواصل بين فريق العمل ☐
- انتشار السلبية في بيئة العمل ☐
- صعوبة إدارة الوقت ☐
- انخفاض مستوى الأداء ☐

19-حسب رأيك ماهي أبرز الحلول المقترحة للحد من المعوقات الفنية؟

- زيادة الأجور ☐
- الحوافز المادية ☐
- رفع الكفاءات ☐
- أخرى تذكر.....

20-ما هو تقييمك الحالي كعملية الرقمنة بالنسبة للمؤسسة؟

- ضعيف ☐
- متوسط ☐
- ممتاز ☐

21-هل حققت الرقمنة الأهداف المسطرة لمؤسستك؟

- **نعم** ☐
- **لا** ☐

22-حسب رأيك ماهي الحلول التي تراها مناسبة للحد من المشكلات التي تعترض تطوير عملية الرقمنة في المؤسسة الجزائرية؟.....

....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية الطـــارف

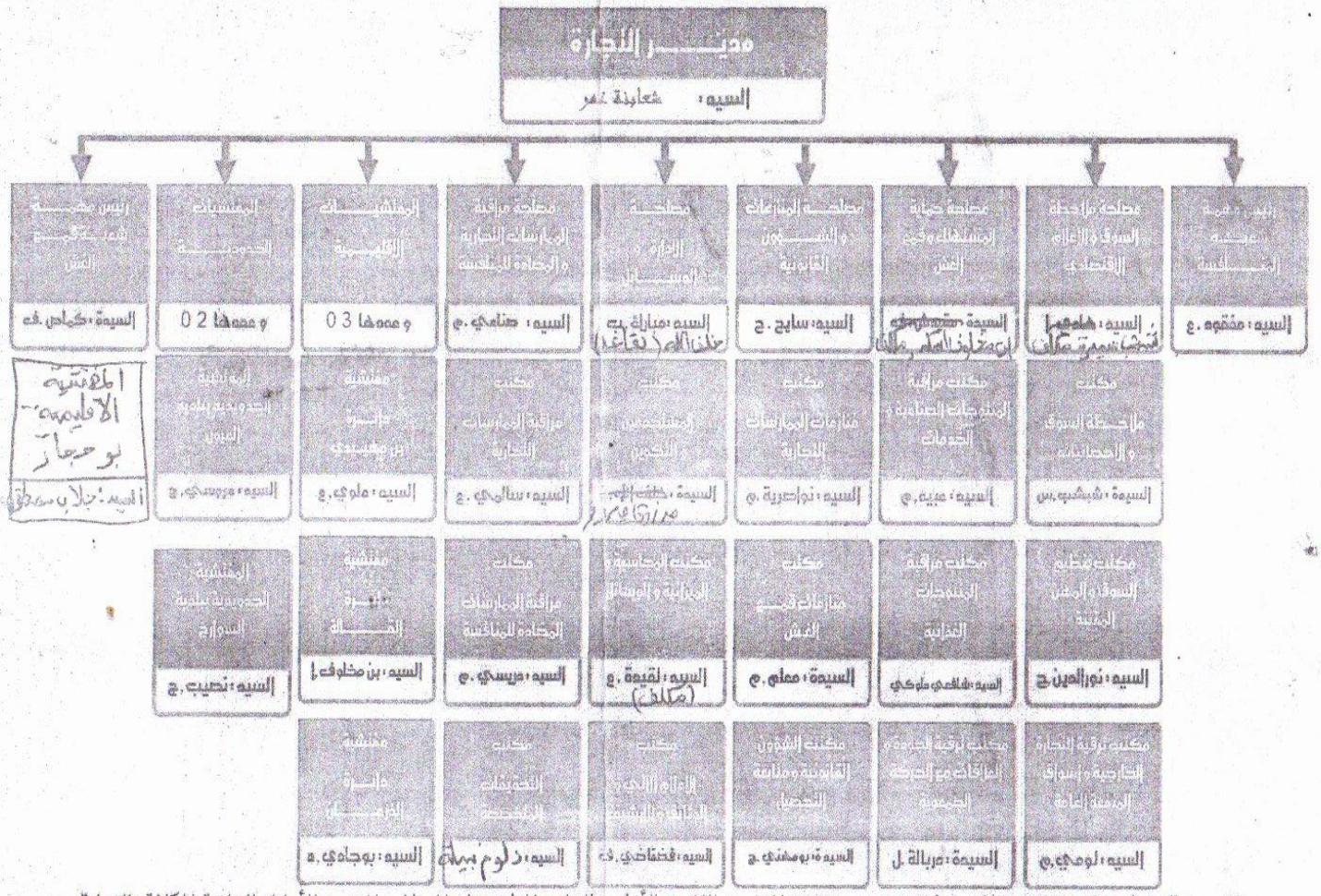
مديريـــــة التجـــــارة

الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة لولاية الطارف

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التجـــــارة

مديرية التجارة لولاية الطارف



المرسوم التنفيذي رقم 415/09 المؤرخ في 16 ديسمبر 2009 المتضمن القانون الأساسي الخاص المطبق على الموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة المكلفة بالتجارة

القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 16 أوت 2011 يتضمن تنظيم المديريات الولائية و المديريات الجهوية في مكاتب

القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 22 يونيو 2011 الذي يحدد تخصصات التوظيف و الترقية للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة

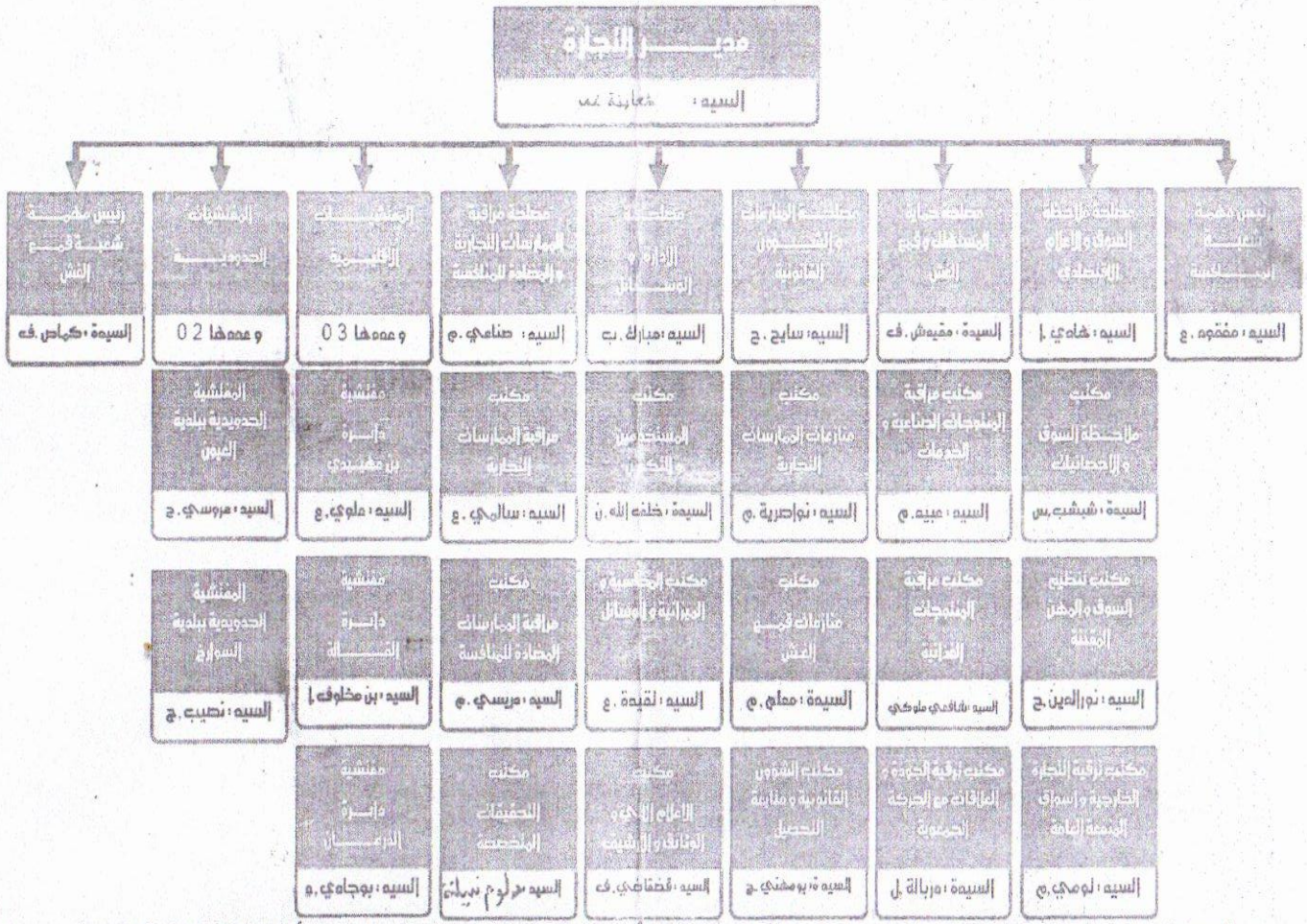
توزيع عدد المناصب حسب كل مصلحة:

الرقم	المصلحة	عدد الأعوان
01	مصلحة الإدارة و الوسائل	25
02	مصلحة حماية المستهلك و قمع الغش	34
03	مصلحة مراقبة الممارسات التجارية و المضادة للمافسة	29
04	مصلحة ملاحظة السوق و الإعلام الإقتصادي	14
05	مصلحة المنازعات و الشؤون القانونية	13
06	المفتشية الإقليمية لدائرة الذرعان	20
07	المفتشية الإقليمية لدائرة القالة	14
08	المفتشية الإقليمية لدائرة بن مهيدي	22
09	المفتشية الحدودية العيون	08
10	المفتشية الإقليمية أم الطبول (غير عملية)	00
	المجموع	179

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التجـــــارة

مديرية التجارة لولاية الطارف

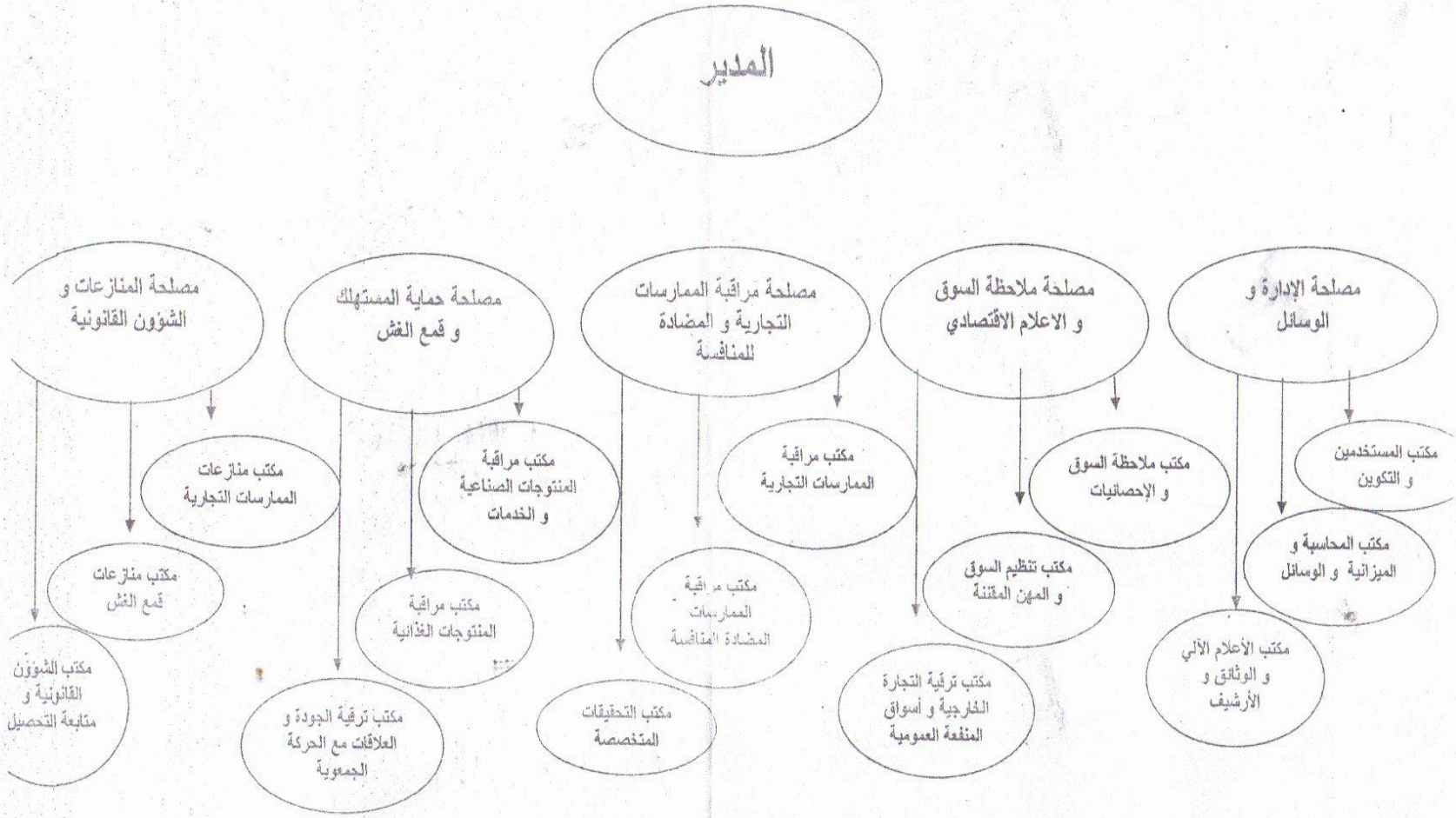


المرسوم التنفيذي رقم 415/09 المؤرخ في 16 ديسمبر 2009 المتضمن القانون الأساسي الخاص المطبق على الموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة المكلفة بالتجارة

القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 16 أوت 2011 يتضمن تنظيم المديريات الولائية و المديريات الجهوية في مكاتب

القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 22 يونيو 2011 الذي يحدد تخصصات التوظيف و الترقية للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة

التنظيم الهيكلي لمديرية التجارة لولاية الطارف



تقديم المديرية

تم إنشاء إعادة تنظيم مديرية التجارة لولاية الطارف بموجب المرسوم التنفيذي رقم 11/09 المؤرخ ي20 جانفي 2011 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية التابعة لوزارة التجارة(جريدة رقم 04في 23جانفي 2011 + قرار وزاري مشترك مؤرخ في 16أوت 2011 يتضمن تنظيم المديريات الولائية للتجارة و المديريات الجهوية للتجارة في مكاتب (جريدة رقم 24 في 25 افريل 2012)

– تضم المديرية من خلال مصالحها الخمس 15 مكتب و مفتشتين حدوديتين "العيون و السوارخ ويتمثل دورهم الأساسي في مراقبة المنتوجات المستوردة عبر الحدود التونسية من ناحية الجودة و قمع الغش ،كما تضم المديرية ثلاث فروع إقليمية موزعة علي الدوائر التالية "بن مهيدي –الذرعان – القالة

– تبعا إلى اعتماد الجزائر سياسة اقتصاد السوق الحر و كذ مبدأ انفتاح التجارة الخارجية،ارتات وزارة التجارة إلى ضرورة التأقلم و التطورات التي عرفها القطاع، وعليه تم تقسيم مديريات التجارة إلى 05 مصالح كالآتي:

– مصلحة ملاحظة السوق والإعلام الاقتصادي؛

– مصلحة مراقبة الممارسات التجارية و المضادة للمنافسة؛

– مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش؛

– مصلحة المنازعات و الشؤون القانونية؛

– مصلحة الإدارة و الوسائل

– العدد الإجمالي لموظفي مديرية التجارة موقوف الى غاية 2018/12/31 هو 190 عون 26 منهم ضمن الأسلاك المشتركة 141 الباقية بالسلك التقني و 23 عون متعاقد موزعين على المصالح السالفة الذكر.

المهام

تكلف المديرية الولائية للتجارة بمهمة تطبيق السياسة الوطنية المقررة في ميدان التجارة الخارجية و المنافسة و الجودة و تنظيم النشاطات التجارية و المهن المقننة و المراقبة الاقتصادية و قمع الغش،حيث تحرص على:

- السهر على تطبيق التشريع و التنظيم المتعلّقين بالتجارة الخارجية و المنافسة و الجودة و تنظيم النشاطات التجارية و المهن المقننة و اقتراح كل التدابير من أجل تكييفها.
- السهر على احترام القواعد المتعلقة بالمنافسة و ضمان مراعاة شروط التنافس السليم و النزيه بين المتعاملين الاقتصاديين
- المساهمة في تطوير و ترقية قانون المنافسة فيما يخص نشاطات إنتاج و توزيع السلع و الخدمات،
- متابعة تطور الأسعار عند إنتاج و استهلاك السلع و الخدمات ا لضرورية و /أو الإستراتيجية،
- السهر على تطبيق سياسة الرقابة الاقتصادية و قمع الغش،
- تنظيم تسيير الشؤون القانونية و المنازعات المرتبطة بنشاط المراقبة و متابعة تطبيق قرارات العدالة و التكفل بها، عند الاقتضاء،
- متابعة النشاطات ا لمرتبطة بعمليات التجارة الخارجية على المستوى المحلي،لاسيما الصادرات خارج المحروقات،
- القيام بالتحقيقات ذات الطابع الاقتصادي،بالاتصال مع الهياكل المعنية،
- تقديم المساعدة للمتعاملين الاقتصاديين و الجماعات و المستعملين و المستهلكين في ميدان الجودة و أمن المنتوجات و النظافة الصحية،