



جامعة عمار ثليجي - الأغواط
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



الموضوع:

دور رقمنة الأنشطة التجارية في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة اتصالات الجزائر - الأغواط

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد و تسيير مؤسسات

إشراف الأستاذ:
د. نيق بوبكر

إعداد الطالبة:
- زيات كنزة

لجنة المناقشة		
الصفة	الرتبة	أعضاء المناقشة
رئيسا	أستاذ التعليم العالي	بن تريح بن تريح
مشرفا	أستاذ محاضرة "أ"	نيق بوبكر
ممتحنا	أستاذة مساعدة "ب"	كيرد ربيعة

السنة الجامعية 2024/2023



جامعة عمار ثليجي - الأغواط
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



الموضوع:

دور رقمنة الأنشطة التجارية في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة اتصالات الجزائر - الأغواط

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد و تسيير مؤسسات

إشراف الأستاذ:
- د. نيق بوبكر

إعداد الطالبة:
- زيات كنزة

لجنة المناقشة		
الصفة	الرتبة	أعضاء المناقشة
رئيسا	أستاذ التعليم العالي	بن تريح بن تريح
مشرفا	أستاذ محاضرة "أ"	نيق بوبكر
ممتحنا	أستاذة مساعدة "ب"	كيرد ربيعة

السنة الجامعية 2024/2023

إهداء

""...من قال أنا لها نالها....""

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون...
لم يكن الحلم قريباً ولا الطريق كان محفوظاً بالتسهيلات
لكنني فعلتها و نلتها...

الحمد لله حبا، و شكراً، و امتناناً، الحمد لله الذي بفضلہ أنظر اليوم
إلى حلم طال انتظاره قد أصبح واقعاً افتخر به.
أهدي هذا العمل، ثمرة جهدي، إلى من أحاطوني بتراويل دمع واهم
الطاهرة، أول من ترقبوا هذا اليوم ليفتخروا بي.
إلى خالد الذكرى، ضوء حياتي، للذين كانوا خير مثال لرب الأسرة،
للذين لم يتهاونوا يوماً في توفير سبل الخير و السعادة لي، للذين
وافتهم المنية، أحباب قلبي و مثلي الأعلى أبوي
عمار و غلال زياط رحمهما الله.

إلى من وضع المولى سبحانه الجنة تحت أقدامهن، اللتان كان دماهما
نورا لطريقي، لولا تضحيتهما لما وصلت "أمهاتي حفظهم الله.."
إلى من شاركوني رحلتي الدراسية، لمن كانوا العود و السند إخواني،
إلى العزيزات على قلبي زوجات إخواني وإلى أفراد عائلتي
كبيرهم وصغيرهم...

إلى المستثناة دائماً و أبداً أختي مصدر قوتي و سندي بعد وفاة والدي
التي لولا دعمها لي لما أكملت هذه المسيرة...
إلى من كان معي في انجاز هذه المذكرة زينب حفظها الله و ربها...
إلى من وسعهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي...

شكر و عرفان

إنطلاقاً من قوله صلى الله عليه و سلم:

«مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ لَا يَشْكُرُ اللَّهَ»...رواه الترمذي

أتقدم بجزيل الشكر و العرفان إلى أستاذي المشرف "نبق بو بكر" حفظه الله و رحمه وسدد خطاه والذي منحني من وقته و توجيهاته ونصائحه القيمة التي مهدت الطريق لإتمام هذه الدراسة ، الذي كان لي خير مرشد خلال فترة انجازي لهذا العمل.

كما أشكر أساتذتنا الأفاضل الذين ندين لهم بالامتنان و العرفان

على ما قدموه لنا طول فترة دراستنا بالجامعة خاصة

الأستاذ " بن تريج " و الأستاذ "فرحي".

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى مؤسسة اتصالات الجزائر و عمالها على تعاونهم معي.

والى كل من قدم لنا يد المساعدة و العون سواء من قريب أو من بعيد

حتى ولو بكلمة طيبة.

إلى كل من وسعته ذاكرتي ولم تسعه مذكرتي....

ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير رقمنة الأنشطة التجارية على تحسي الأداء المؤسسي لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم إجراء مقابلة بالمؤسسة محل الدراسة اتصالات الجزائر، مع رئيس قسم المؤسسات (نجم عز الدين) ، حيث تم طرح جملة من الأسئلة المباشرة والغير مباشرة – صممت مسبقا- لإدراك النتائج المبتغاة. بعد تحليل الإجابات نستطيع القول أن رقمنة الأنشطة التجارية مثلت تحولا مهما في المسار الاقتصادي بالمؤسسة، حيث أن إمكانية تحليل البيانات و استخدامها بسهولة أك بر ساعد في تطوير إستراتيجياتها، و تبسيط الإجراءات، بالإضافة إلى أتمتة الوظائف. وهو ما نتج عنه تقصير أوقات الاستجابة وزيادة الإنتاجية وبالتالي ازدادت الكفاءة العامة للعمليات التجارية، تحقيق خدمات أفضل ومنه الاستغلال الأمثل للجهد والوقت، وبالتالي رفع وتحسين أداء المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة ، مؤسسة ، الأنشطة التجارية، الأداء، اتصالات الجزائر.

Abstract

This study aims to determine the impact of digitizing business activities on enhancing organizational performance. To achieve this goal and test its hypotheses, an interview was conducted with the head of the department at the study institution (Algeria Telecom). A series of direct(nadjam azdine) and indirect questions were posed, pre-designed to perceive the desired outcomes. Upon analyzing the responses, it can be concluded that digitizing business activities represented a significant transformation in the institution's economic trajectory. The ability to analyze and utilize data more easily aided in developing its strategy and simplifying procedures. Additionally, automating tasks resulted in shortened response times and increased productivity, thus enhancing overall operational efficiency, achieving better services, optimal resource utilization, and ultimately improving the institution's performance.

Keywords: Digitization, business activities, performance, institution, Algeria

إهداء

شكر وعرفان

ملخص الدراسة

الفهرس

قائمة الأشكال

مقدمة.....أ-ث

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة

تمهيد 7

المبحث الأول: أساسيات حول الرقمنة 8

المطلب الأول: نشأة و مفهوم الرقمنة..... 8

1. نشأة الرقمنة : 8

2. مفهوم الرقمنة..... 9

المطلب الثاني: نماذج و فوائد الرقمنة..... 10

1. نماذج الرقمنة : 10

2. فوائد الرقمنة..... 12

المطلب الثالث: خصائص و أهداف الرقمنة..... 13

1. خصائص الرقمنة..... 13

2. أهداف الرقمنة..... 15

المطلب الرابع : عناصر و أشكال الرقمنة..... 15

1. عناصر الرقمنة..... 15

2. أشكال الرقمنة..... 16

المطلب الخامس: الرقمنة في الجزائر و تحديات تطبيقها..... 17

17.....	1. واقع الرقمنة في الجزائر
17.....	2. مؤشرات الرقمنة في الجزائر
18.....	3. التحديات و عوائق تطبيق الرقمنة في الجزائر
23.....	المبحث الثاني: الأنشطة التجارية و تحسين الأداء
23.....	المطلب الأول: مفهوم والأنشطة التجارية و أهميتها
23.....	1. مفهوم الأنشطة التجارية
23.....	2. أهمية الأنشطة التجارية
23.....	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الأنشطة التجارية
23.....	1. التجارة الإلكترونية
26.....	2. مراحل تطور التجارة الإلكترونية
27.....	المبحث الثالث: مؤشرات قياس أداء المؤسسة الاقتصادية
27.....	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للأداء
27.....	1. مفهوم الأداء
27.....	2. معايير قياس الأداء المؤسسي
28.....	المطلب الثاني: مؤشرات و مقاييس الأداء
28.....	1. العوامل المؤثرة في الأداء
31.....	2. قياس الأداء وأهميته
32.....	المطلب الثالث: تأثير وسائل الرقمنة في تحسين الأداء
32.....	1. وظائف الرقمنة وأثرها في تحسين الأداء
33.....	2. معوقات الرقمنة على الأداء
33.....	1. نقص المواهب
33.....	2. عدم التوافق مع أهداف العمل
33.....	3. مقاومة التغيير
33.....	4. تحديات إدارة البيانات
34.....	5. فقدان الميزة التنافسية
34.....	6. تعطل نماذج الأعمال التقليدية
34.....	7. زيادة الاعتماد على مقدمي الخدمات الخارجيين
35.....	المبحث الرابع: تحديات و آفاق تطبيق الرقمنة على الأنشطة التجارية
35.....	المطلب الأول: الرقمنة وجودة الأنشطة التجارية

المطلب الثاني: التمييز بين الأنشطة التجارية و الأعمال الأخرى.....	38
-الفرع الأول :الفرق بين الأنشطة التجارية والأعمال التجارية.....	38
-الفرع الثاني :الفرق بين الأنشطة التجارية و الأنشطة الحرفية	38
المطلب الثالث : تقسيمات الأنشطة التجارية	39
1.تعريف تقسيم الأنشطة في البيانات المنظمة للنشاط التجاري المحلي.....	39
2.أهمية تقسيم الأنشطة لتحسين الأداء التجاري المحلي.....	39
3.أنواع تقسيم الأنشطة في البيانات المنظمة للنشاط التجاري المحلي.....	40
1.3 التقسيم بناءً على الصناعة الرئيسية.....	40
2.3 التقسيم بناءً على نوع الخدمة المقدّمة	40
3.3 التقسيم بناءً على الجغرافيا	40
المطلب الرابع: الواقع التجاري في الجزائر و تكنولوجيا المعلومات.....	42
المطلب الخامس:إجراءات ممارسة الأنشطة التجارية.....	43
-الفرع الأول: الرخصة و الاعتماد.....	43
المطلب السادس : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	44
1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:	44
2. أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:.....	44
3. علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتطوير الأداء في المؤسسة:	47
الفصل الثاني : دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر	
تمهيد	49
المبحث الأول: تقديم عام لشركة اتصالات الجزائر.....	50
1. نشأة مؤسسة " اتصالات الجزائر ".....	50
2. التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر الأغواط	51
1.2. التعريف بالمؤسسة	51
2.2. المهام الأساسية للمؤسسة.....	51
3.2. الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....	51
4.2 أهداف المؤسسة.....	55
5.2. نشاطات المؤسسة:	55
المبحث الثاني : عرض المقابلة مع مدير الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر	56

56.....	المطلب الأول : مظاهر الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر
57.....	المطلب الثاني: تحليل آثار رقمنة الأنشطة التجارية بمؤسسة اتصالات الجزائر على الأداء
58.....	المطلب الثالث: تحليل النتائج
61.....	خلاصة الفصل
62.....	خاتمة
65.....	المراجع و المصادر
69.....	الملاحق

قائمة الأشكال :

الصفحة	العنوان	الشكل
24	أوجه ذات دلالات متعددة لتعريف التجارة الإلكترونية	(01)
45	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	(02)
46	العلاقة بين المؤسسة و أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	(03)
54	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر-وحدة الأغواط-	(04)

مقدمة

إن التطورات التكنولوجية السريعة التي شهدتها العالم في العقدين الأخيرين قد أحدثت تحولاً جذرياً في مختلف جوانب الحياة، ولاسيما في قطاع الأعمال. في هذا السياق، برزت الرقمنة كإحدى الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الاقتصادية في سعيها لتحقيق أداء متفوق ومتميز.

تعتبر الرقمنة عملية تحويل الأنشطة التجارية و العمليات الإدارية إلى نسق رقمي يعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة، و ذلك بهدف تحسين الأداء العام للمؤسسة الاقتصادية.

تشهد المؤسسات الاقتصادية اليوم تحديات متزايدة تتمثل في ضرورة التكيف مع التغيرات التكنولوجية المستمرة و الاستجابة لمتطلبات السوق المتغيرة بسرعة من هنا، أصبحت الرقمنة ضرورة حتمية لتحسين الأنشطة التجارية و تعزيز الأداء المؤسسي.

فالرقمنة تتيح للمؤسسات الاقتصادية تبني حلول تكنولوجية مبتكرة تساهم في تبسيط العمليات، و تقليل التكاليف، وزيادة الكفاءة، فضلاً عن تعزيز القدرة التنافسية في السوق. وتكمن أهمية الرقمنة في أنها تساهم بشكل كبير في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية من خلال العديد من الجوانب.

تساهم الرقمنة في تحسين عمليات التخزين والإدارة للبيانات، حيث تتيح الأنظمة الرقمية الحديثة إدارة البيانات بشكل أكثر فعالية وأماناً، مما يساهم في اتخاذ قرارات إستراتيجية مستنيرة.

تساهم الرقمنة في تعزيز الأنشطة التجارية عبر تحسين تجربة العملاء، حيث تتيح الحلول الرقمية توفير خدمات و منتجات ذات جودة عالية و بسرعة فائقة، مما يعزز رضا العملاء و يزيد من ولائهم للمؤسسة.

بالإضافة إلى ذلك، تساعد الرقمنة في تعزيز التواصل الداخلي بين فرق العمل وبين المؤسسة وعملائها وشركائها، مما يساهم في تحسين التنسيق وزيادة الإنتاجية.

كما أن الرقمنة تدعم الابتكار و تطوير منتجات و خدمات جديدة تتماشى مع احتياجات السوق مما يعزز من مكانة المؤسسة في السوق و يزيد من حصتها السوقية.

و من المهم الإشارة إلى أن الرقمنة لا تقتصر على استخدام الأدوات التكنولوجية فحسب، بل تتطلب أيضاً ثقافة مؤسسية تشجع على الابتكار و التطوير المستمر لذلك، يجب على المؤسسات الاقتصادية أن تستثمر في تدريب كوادرها و تطوير مهاراتهم الرقمية، لضمان تحقيق الاستفادة القصوى من التحول الرقمي في تحسين الأداء و الأنشطة التجارية.

يمكن القول أن الرقمنة ليست مجرد خيار، بل هي ضرورة إستراتيجية لتعزيز الأداء و تحسين الأنشطة التجارية في المؤسسات الاقتصادية. إن النجاح في تحقيق التحول الرقمي يتطلب رؤية واضحة و إستراتيجية محكمة، تهدف إلى دمج التكنولوجيا الحديثة في جميع جوانب العمل المؤسسي، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تحقيق أداء متميز و مستدام يضمن بقاء المؤسسة في طليعة المنافسة في السوق العالمية.

ما يترتب على ذلك استحداث و تطوير النظم و الأساليب المستخدمة في المؤسسات لخلق بيئة عمل تستوعب و تستجيب للمتطلبات، وتتفاعل معها بكيفية تساعد على تحقيق الكفاءة و الفاعلية في الأداء. من ما سبق تظهر معالم إشكالية البحث و التي يمكن بلورتها في التساؤل التالي:

– ما مدى مساهمة رقمنة الأنشطة التجارية في تحسين أداء مؤسسة اتصالات الجزائر؟

ويتدرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات التالية :

- ما أهمية الرقمنة في الجزائر وتحديات تطبيقها ؟
- كيف تؤثر الأنشطة التجارية على تحسين الأداء ؟
- كيف نقيس أداء المؤسسة من خلال عملية رقمنة الأنشطة التجارية؟

الفرضيات:

- تساهم الرقمنة في تعميم استخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها على النشاطات و المهام داخل المؤسسة .
- كلما قمنا باستعمال الرقمنة في الإدارة تحول النظام إلى نظام حديث مما يساهم في تحسين الأداء.
- تساهم عملية الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر في تطوير الأنشطة التجارية و تحسن أدائها.

1-أهمية الدراسة :

- الاهتمام العلمي الكبير بموضوع الرقمنة في القرنين الأخيرين و التطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أو ما يعرف بالانفجار التكنولوجي عبر شبكاته المختلفة، نتيجة الاكتشافات العلمية و ما حققته من توفير الوقت و الجهد،و السعي لتزويد المجتمع بالمعرفة و العلم.
- انتشار الرقمنة في جميع المجالات الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و السياسية التي تحيط الفرد و المجتمع أو ما يعرف بالبيئة الرقمية التي تتطلب التفاعل معها و لا يمكن الاستغناء عنها.

2- أهداف الدراسة:

- نحاول من خلال دراسة هذا الموضوع الوصول الى مجموعة من الأهداف و التي تتمثل في ما يلي:
- البحث عن مفهوم جامع للرقمنة، من خلال الفاهيم المختلفة.
- ابراز دور فعالية الرقمنة في تحسي أداء الخدمة، من خلال تبسيط و سرعة الإجراءات و تخفيف الأعباء و القيود.
- مواكبة المؤسسات للتطورات التكنولوجية.

3- دوافع اختيار الموضوع:

- حداثة الموضوع حيث يعتبر من المواضيع الجديدة.
- التطور التكنولوجي الحاصل في مجال الاعلام والاتصال الذي يفرض علينا مواكبة التطور بإجراء بحوث

- ودراسة إعلامية يمكن اعتبارها تمهيد لدراسات مستقبلية في هذا المجال.
- اشباع الفضول العلمي من خلال معرفة مدى تطور الرقمنة الإدارية في المؤسسات.

4 - حدود البحث: و التي تتمثل في الحدود المكانية و الحدود الزمانية و هي:

- لإطار المكاني: تم اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر الوكالة التجارية لولاية الاغواط، كنموذج لإسقاط الدراسة ودراسة ما تشهده إدارة الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر من تجسيد لرقمنة الأنشطة التجارية و دورها في تحسي أداء المؤسسة الاقتصادية.

- الإطار الزمني: تتمثل اما الحدود الزمنية فتتمثل في توقيت الدراسة الميدانية في المدة الممتدة من:

2024/05/08 إلى 2024 / 05 / 28.

5- صعوبات الدراسة

- 1- صعوبة الحصول على المعلومات الكافية من موظفي المؤسسة نظرا لكثرة انشغالهم
- 2- قلة الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع بالرجوع إلى مكتبة الكلية.

6-منهج:

إن المنهج المتبع في دراسة موضوع البحث هو المنهج التحليلي والوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة وتحليلها تحليلًا دقيقًا كما يهتم بوصفها وصفاً شاملاً، جامعاً، من خلال تجميع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف البحث الحالي والإجابة عن تساؤلاته.

7- الدراسات السابقة:

❖ دور الرقمنة في تحسي جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية، جامعة ابن خلدون تيارت، سنة 2020

حيث توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- أصبحت الرقمنة كتقنية حديثة، ضرورة ملحة يركز عليها القائمين لتبني أي مشروع ق د يساهم في تحقيق الأهداف، وتحسي الخدمات، بالنظر إلى البيئة المحيطة وثقافة المجتمع والإمكانيات المادية والبشرية.
- أصبحت الرقمنة ضرورة إلزامية على المؤسسات من أجل مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجيا الرقمية الحديثة.
- تعتبر الرقمنة الإستراتيجية التي تساهم في تقديم خدمات ذات جودة ونوعية.
- تعتبر الخدمات الإلكترونية ك ل الخدمات التي تقدمها المؤسسة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثلاً لأنترنت.

- تساهم الخدمات الإلكترونية في استغناء المؤسسات عن الواجهة المادية الأمامية للمؤسسة واستبدالها بشكل من أشكال الأجهزة الإلكترونية المدخلات - المخرجات (وتوفير الربط الإلكتروني بواجهة خلفية في أي مكان في هذا العالم الواسع.

❖ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية - قالمة، سنة 2019. توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- ينظر الى الأداء في المؤسسة على أنه مستوى تحقيق الأهداف المسطرة، أي تحويلها بصورة عملية الى واقع.
- يؤدي المزج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوفير الموظفين المؤهلين للتعامل مع هذه الوسائل الى فعالية وكفاءة عالية في الاداء.
- ترفع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، من القدرة على التوقع و الرؤية الشاملة و الواضحة ، مع القدرة على التعلم من الخبرات الداخلية و الخارجية ، و الزبائن ما يرفع من الإنتاجية ، و يجعلها أكثر قدرة على الاستمرارية.
- ساهمت الشبكات المعلوماتية في تحقيق النمو والاستدامة من خلال كم المعلومات المخزن على مستوى قاعدة البيانات وتسخيرها للمستقبل، وكذلك سهولة الوصول والولوج إلى المعلومات في وقت سريع، مع قلة التكاليف والحد من الاستهلاك الكبير للطاقة.

❖ دور الرقمنة في عصنة الإدارة الجزائرية -قطاع العدالة نموذجاً-، سنة 2019. كانت النتائج كالتالي:

- الإدارة الرقمية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالإدارات والمؤسسات العمومية والتحول للروابط الافتراضية، مما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الإدارات العمومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.
 - تتطلب الإدارة الرقمية العمل على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي أفرزته الثقافة التقليدية للإدارة العمومية، وخاصة أثناء التنفيذ لمشاريع الخدمة العمومية الإلكترونية أو الرقمية، لأن مقاومة التغيير من قبل العاملين في الجهاز البيروقراطي، من شأنه أن يجعل الرقمنة الإدارة تسير وفق ثقافة الإدارة التقليدية.
 - تظهر محددات الإدارة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الرقمية وتتجلى معاييرها في القيم التالية:
 - السرعة وربح الوقت، الدقة في تنفيذ المهام، التواصل الآتي، الديمومة والاستمرارية، الشفافية، الاستجابة.
- 8-هيكل الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة الموضوع و أهدافه، و من أجل الإحاطة بجميع جوانب البحث، فالإجابة على الإشكالية المطروحة، تم تقسيم البحث إلى فصلين، فصل يتضمن الجانب النظري تحت عنوان " الإطار المفاهيمي للرقمنة " مقسم بدوره إلى أربعة مباحث.

الفصل الثاني يتضمن الجانب التطبيقي بعنوان " دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر " مقسم إلى مبحثين المبحث الأول تم من خلاله تقديم لمحة عامة حول المؤسسة محل الدراسة (اتصالات الجزائر)، أما في المبحث الثاني قمنا بعرض المقابلة وتحليل نتائجها. وما يجدر بنا الإشارة إليه أن كلا الفصلين خصص بتمهيد و خلاصة، أما في خاتمة هذا البحث حاولنا وضع حوصلة عامة حول موضوع الدراسة ، الإجابة عن الإشكالية، بالإضافة إلى تقديم توصيات وفتح آفاق للدراسة .

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة

تمهيد

تعتبر الرقمنة من المكونات الأساسية لنظام المعلومات ومن الوسائل التي عملت ضجة كبيرة في هذا العصر، إذ أصبحت ضرورة حتمية لا بد منها في مختلف المجالات والقطاعات ووجب على الإدارة تبنيها لتحسين أدائها بشكل عام وخاصة المؤسسات التي أصبح عليها التفكير بجديّة بإعادة النظر في تشكيل أنظمة جديدة في ضوء معطيات رقمية مواكبة زمن العصرية.

المبحث الأول: أساسيات حول الرقمنة

المطلب الأول: نشأة و مفهوم الرقمنة

1. نشأة الرقمنة :

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، منذ الخمسينات حسب هرتز من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقة الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكة السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، كذلك في الإعارة بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994 .

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات ليتمدد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى 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 الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للناسا التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة ستة مكتبات رقمي تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

تنتقل بعدها إلى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا (Mimoria)، بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية (وأكسفورد تاكست أرشيف) ومعهد (تولون) للأبحاث العلمية ومؤسسات في المعلوماتية، أو ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الالكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية، ليرتبط بعدها بمكتبات عديدة من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية.¹

إن المتتبع لمسار الرقمنة المكتبية يدرك أن هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجياتها لتنمية أداؤها، هذا التطور الهائل للمعلومات والاتصال التي حققتها في مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات والانترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات.

أما في ما يكتبه ويقولوه الباحثين والمتخصصين في مجال مكتبات الصيغ الرقمية التي تطور استخدامها في اختزان البيانات الببلوغرافية واسترجاعها وبثها إلى الجهات المستفيدة الأخرى.

¹ : أحمد ، الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، العربية 300 - ، العدد 29، 2008 ص 06.

بدأت تتردد مصطلحات عديدة مشابهة مثل (المكتبة الافتراضية ، المكتبة الإلكترونية والمكتبة الرقمية) كل هذه المصطلحات بقيت تتسم بالغموض لتعدد مصطلحاتها، حيث سماها ليكليدر بمكتبة المستقبل، وسماها الانكيستر بمكتبة دون ورق.

إلا أنه مهما اختلفت هذه التسميات يبقى جوهرها واحد وهو إدخال تطبيقات الحاسوب والشبكات في تنظيم الوثائق وإدارة واسترجاع المعلومات.

هذا التطور الطويل لحوالي نصف قرن، تبين أن هناك تسميات فرضت نفسها على أدبيات علوم المكتبات و معلومات المكتبات و المكتبات الإلكترونية أو الرقمية أو الافتراضية التي حصل خلط بينها ينبغي توضيحه حسب ما تشمله هذه المصطلحات من معاني ، إضافة إلى الأشكال المختلفة و الإشارات التناظرية التي تشمل كل المواد الرقمية من أصل إلكتروني و تتطلب جهاز إلكتروني لتصبح مقروءة، لأن عبارة الإلكترونية تشير إلى كيفية عمل الأجهزة أكثر من أنها صفة للبيانات التي تحويها، وعليه فإن المكتبة الإلكترونية تتألف من كل الموارد الموجودة في المكتبات التي أدخلت أجهزة الإلكترونية والتي توجد في المكتبة الرقمية، فالمكتبة الإلكترونية هو المصطلح الداعم والأوسع دلالة حيث يشمل كلا من التناظري والرقمي ويضم كل جهود ترمي إلى استخدام أجهزة الإلكترونية مثل آلات الفيديو وقارئات الميكروفيلم والحاسوب وهي تشمل مواد الكترونية ورقمية غير أن هذه المصطلحات ما تزال رغم شيوعها تعاني الكثير من الخلط و الاضطراب بسبب عدم اهتمام عدد من المنظرين العرب للكتابة الرقمية والمهتمين بها بتحديد دلالة هذه المصطلحات وضبط حدودها.¹

2. مفهوم الرقمنة

للرقمنة العديد من المفاهيم و التعاريف، لعل أبرزها أنه يتم تعريفها على أنها التحول الاجتماعي الناجم عن الاعتماد الهائل للتقنيات الرقمية لإنشاء المعلومات ومعالجتها ومشاركتها، وعلى عكس الابتكارات التكنولوجية الأخرى، تعتمد الرقمنة على تطور تقنيات الوصول إلى الشبكة وتقنيات أشباه المواصلات وهندسة البرمجيات والآثار غير المباشرة الناتجة عن استخدامها.²

وتعرف الرقمنة بأنها نظام متكامل يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال إدارية تقوم بها التكنولوجيا الرقمية والحديثة، فهي إستراتيجية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين، والمؤسسات و الزبائن، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية والمعنوية في إطار إلكتروني حديث، من خلال استغلال أمثل للوقت والجهد.

¹ : احمد الكبيسي، مرجع سابق، ص 8 .

² : محمد بوغتلي، و ليلية سامير ،واقع المنصات الرقمية وتأثيرها على التنمية المستدامة في الجزائر :دراسة ميدانية وقياسية .مجلة المدير، 2022، ص 09.

تعرف كذلك الرقمنة على أنها العملية التي من خلالها يتم تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي، سواء كانت هذه المعلومات صور أو بيانات نصية أو أي شكل آخر.¹

كما تجدر الإشارة أنه لا تزال الرقمنة والتحول الرقمي يستخدمان كمترادفين، والحقيقة أن هناك فرقا كبيرا بين المفهومين، فالتحول الرقمي يحول البيانات التناظرية إلى صيغة رقمية ويقصد به تحسين سير العمليات القائمة من خلال تكنولوجيات الإعلام و الاستخدام الأمثل للبيانات وإعادة هندستها وتحليلها من أجل اتخاذ القرارات، و عندما نتحدث عن التحول الرقمي نفهم أن الأمر مرتبط بتغييرات أساسية في سلوك المواطن والمنظمة والحكومة بفعل التكنولوجيات الرقمية والتي هي عبارة عن عملية إعادة تنظيم في العمق لسير عمل الوظائف القائمة، مع تعميم استخدام الأدوات الرقمية لتنفيذها، وهو ما يؤدي إلى تحسين كبير بأضعاف لخصائصها و ظهور صفات وخصائص جديدة جوهريا، وعلاوة على ذلك يشكل قاعدة الانتقال إلى الاقتصاد الرقمي وتكوين مجتمع المعلومات.²

المطلب الثاني: نماذج وفوائد الرقمنة

1. نماذج الرقمنة :

- 1-1 النموذج الفني (The Technical Model):** حيث يتم تحويل المنظمات التقليدية إلى منظمات رقمية باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسب وعلم الإدارة دون التركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة، ويؤدي ذلك إلى ارتفاع نسبة المقاومة ورفض التطبيقات الإلكترونية في اتخاذ القرارات.
- 2-1 النموذج السلوكي (The Behavioral Model)** وهنا يتم التركيز على المتغيرات السلوكية الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئية عند تحويل المنظمة التقليدية إلى منظمة رقمية ومن ثم تقل أهمية اتخاذ القرارات رقميا.³
- 3-1 النموذج الفني الاجتماعي (The Sociotechnical Model):** حيث يؤخذ في الاعتبار درجات التفاعل الفني والتنظيمي عند عمليات التحويل والذي يركز على إستراتيجية الأعمال والبرمجيات اللازمة لتفعيل الحاسبات وقاعدة البيانات والاتصالات.
- 4-1 نموذج المشاركة في المعلومات (Information artnership):** يعتمد على اشتراك المؤسسة في أحد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية أو اعتماد أحد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالمشاركة.

¹ : -سالم باشيوة، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية - دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية، 2008، ص70.

² : -محمد حاج قاسي، التحول الرقمي في الجزائر في ظل تحديات رقمنة الاقتصاد و الإدارات العمومية، مجلة الدراسات القانونية و الاقتصادية، 2022، ص 05-11.

³ : فريد النجار، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2004، ص 199-200.

5-1 نموذج تحليل القوى التنافسية (The Competitive Force Model) يعتمد على بناء نظم معلومات متكاملة لدعم التحليل الرباعي وعلى التخطيط الإستراتيجي للمنظمة، حيث يسعى إلى تعظيم نقاط القوى التنظيمية وتقليل نقاط الضعف وذلك للسيطرة على الفرص البيئية ومواجهة التحديات العالمية والمحلية.

6-1 نموذج إدارة الأصول الرقمية (Digital Asset Management) والذي يعتمد على مجموعة من شركات المعلومات والاتصالات بدلا من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية.

7-1 نموذج التحول التدريجي (The Multistage Transformation Model) يعتمد هذا النموذج على القدرات المالية للمؤسسات للتحول من النموذج الورقي إلى النموذج الرقمي، ولا يعتمد هذا النموذج على دراسات جدوى تحليلية أو قياس الاحتياجات الرقمية المسبقة، كما يخضع هذا النموذج لمشكلات تقادم الحاسبات وصعوبة تحديث البرمجيات.

8-1 نموذج التحول الإستراتيجي (The Strategic Transformation Model): يعتمد هذا النموذج على التخطيط الإستراتيجي للمؤسسة واعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد ركائز المركز التنافسي للمؤسسة ومن ثم يتم تحديد مركز المؤسسة في الصناعة المحلية والعالمية والقناعة أن المنافسة بالوقت هي أحد وسائل تحقيق الأهداف.

9-1 نموذج التحول الديناميكي (The Dynamic Transformation Model) يحقق هذا النموذج الاستخدام الفعال لعلاقة المؤسسة بالمتغيرات البيئية وكذلك التقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات، فالتفاعل والتكامل والتنسيق بين احتياجات المؤسسة وتأثيرات البيئة والتقدم في تكنولوجيا المعلومات هي أساس هذا النموذج.

10-1 نموذج التطوير التنظيمي (The Organizational Development Model) يعتمد هذا النموذج على التحول العضوي للمنظمات لاستقبال التحول للمنظمة الرقمية من خلال التعلم والتدريب التحويلي بدلا من فرص حلول جامدة تقلل من فرص النجاح.

11-1 نموذج المثالية (The Optimization Model) يعتمد هذا النموذج على البحث عن الحلول المثالية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل المنظمة إلى منظمة رقمية ويعتمد هذا النموذج في عمليات المحاكاة على الاختبار قبل التنفيذ الفعلي، مع محاولة ضغط التكاليف والبحث عن أعلى النتائج مثال ذلك التخصيص العلمي للموارد الرقمية والقضاء على الفاقد والضياع والأعطال والإحلال الدوري والضيافة المانعة والتطوير المستمر في البرمجيات.¹

¹ : فريد النجار، مرجع سابق، ص 200.

12-1 نموذج التكلفة والمكاسب (Analysis Model Cost – Benefit): تلجأ بعض المؤسسات إلى مقارنة تكاليف التحول لمؤسسة رقمية بالمكاسب المتوقعة من اقتناء منظومات المعلومات، حيث يتم الرض أحيانا في حالة زيادة التكلفة.

13-1 نموذج التحويل المتكامل (The Integrated Transformation Model) ويقوم هذا النموذج على فلسفة المنظومات والرغبة في التحول المتكامل لجميع الإدارات ومن ثم تسعى إدارة التكنولوجيا في المستويات التنظيمية لبناء المنظمة الرقمية وإلى الربط بين التغيير في منظومة الأعمال والتحديث في منظومة الإدارة الإلكترونية تشمل الحاسبات، البرمجيات، الشبكات، قاعدة البيانات، نظم المعلومات والإنترنت.

14-1 نموذج التحويل الإستراتيجي (The Rental Model for Transformation) تقوم بعض المؤسسات اليوم بالاعتماد على شركاء الحاسبات والبرمجيات وتحليل النظم في إدارة منظومة المعلومات والاتصالات بها، وتعتمد فلسفة التحويل على أن خبرة شركات التكنولوجيا وخبرة المستخدم من خلال النظم وتحليل المعلومات التكنولوجية المتخصصة.

15-1 نموذج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Technology The Information Communication Model) ويعتمد هذا النموذج على أهمية الربط الشبكي لتكنولوجيا الاتصالات و المعلومات لتحقيق الفائدة من الإنترنت لدعم القرارات والسياسات ويقوم على قياس المراكز التنافسية للشركات وإدخال التحديث المستمر في منظومة الاتصالات والمعلومات وفق اتجاهات المنافسين.¹

2. فوائد الرقمنة

للتحول الرقمي العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الأداء وجودة الخدمات للجمهور، العملاء المؤسسات العامة والخاصة وحتى الشركات نذكر منها :

1. الفوائد الاقتصادية وتتمثل في :

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة إلكترونيا، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة الإلكترونية.
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص وبالتالي زيادة العائد الربحي.
- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية وأمن المعلومات.

¹ : فريد النجار، نفس المرجع .

- توحيد الجهود تحت بوابة الكترونية واحدة، بدلا من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية.
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.

2. الفوائد الإدارية و تتمثل في :

- تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الإدارة التقليدية.
- الشفافية في التعامل وإلغاء الوساطة والمحسوبية والمجاملة.
- اختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الإدارة التقليدية، والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها.

- تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماما عن بيئة الإدارة التقليدية
- مفهوم إداري جديد يمثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.¹

3. الفوائد الاجتماعية تتمثل في :

- إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني.
- تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية الكثيرة.²

المطلب الثالث: خصائص و أهداف الرقمنة

1. خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية :

- **تقليص الوقت** : فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة.
- **تقليص المكان** : تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

¹ : مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية، العراق، 2013، ص446 .

² : مريم خالص حسين، نفس المرجع، ص4 .

- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة : نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرصة تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية الأنشطة 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.¹
- اللاتزامنية : وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- اللامركزية : وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأنترنت مثلاً تتمتع باستمرارية عملها 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 بأكمله.
- قابلية التحرك والحركية : أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... إلخ.
- قابلية التحويل : وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- اللامجاهرية : وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.²
- الشبوع و الانتشار : وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي للنمط المرن.
- العالمية والكونية : وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، وهي تسمح لرأس المال بان يتدفق إلكترونياً.³

¹ : محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، ط1 - ، عمان، الأردن، 2009 ، ص7 .

² : احمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003 ، ص7 .

³ : احمد مشهور، نفس المرجع .

2. أهداف الرقمنة

هناك العديد من الأهداف التي نسعى إليها من خلال القيام بعملية الرقمنة منها:

- **الحفظ:** الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة لتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.
- **الاقتصاد:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الأنترنت سمحت الرقمنة بالإطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.
- **التخزين:** أن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات.
- **سرعة الاسترجاع و سهولة الاستخدام:** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع ، حيث أنه يمكن استرجاعها في ثوان بدل من عدة دقائق.
- **توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري¹**
- **المساهمة في توزيع و إيصال المعلومات بشكل أسرع وأقل تكلفة وذلك عبر مختلف احتياجات المعلوماتية أو البحثية.**
- **إنجاز معاملات الأفراد من دون عناء والتخلص من مشكلة الانتظار أمام مكاتب الموظفين لفترات طويلة من أجل الحصول على معلومات أو إنجاز معاملة².**

المطلب الرابع : عناصر و أشكال الرقمنة

1. عناصر الرقمنة

- 1-1 **التمييز الرقمي:** ويعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص ، الصورة ، الصوت) و وضعها على الخط ليتقبلها جهاز الكمبيوتر أثناء عملية معالجتها على شكل نماذج خاضعة لإرادة الشخص المستخدم من ثم إخراجها على شكل معاني جديدة مختلفة عما كانت عليه وقد تعددت هذه الخدمة التقنية ليتم إرسال المعلومة رقميا و إخضاعها للمعالجة الآلية أيضا.
- 2-1 **أنظمة التراسل الرقمي:** ونعني به أنظمة التراسل الليزر وصناعة الألياف البصرية و المضخات البصرية والتي تساعد على استعمال أنظمة تراسل بصرية جديدة حيث تم استخدامها في شبكات النقاد لما تمتاز به هذه الأنظمة من درجة عالية من الذكاء تمكن المشغل أو المستخدم لها من التحكم بها وصيانتها و استغلالها بالشكل الأمثل إضافة لما تمتاز به من مستوى تأمين رفيع.

1: سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر (دراسة لواقع وتطلعات المستقبل) مذكرة ماجستير كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة قسنطينة 2005، ص83.

2: بوضياف مصطفى، توظيف الطلبة لمصادر المطبوعات الرقمية في بحوثهم العلمية طلبة السنة الثانية ماستر شعبة الإعلام و الاتصال نموذجاً، (مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات و المعلومات ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغام) 2016-2017، ص 38.

- 3-1 **شبكات النفاذ الرقمي:** وهي شبكات تعتمد على الكوابل ومن أهمها جهاز (DLS) الذي يعتمد على تقنيات الترميز حيث يستخدم في أنظمة التلفاز عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية و جهاز المحمول (MODEM) وتعد كلمة Modem اختصار لكلمتي Modulator و Demodulator و تعنيان بالعربية المعدل ومزيل التعديل ووظيفتها تتلخص بتحويل الإشارات الرقمية المعبرة عن الصوت المنقولة والتي تمثل مخرجات جيار الإرسال الرقمي إلى إشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التليفونية السلكية بحيث تسمح هذه التقنيات في عملية التبادل.
- 4-1 **أنظمة التحويل:** حيث تعتمد هلت الأنظمة على آليات مراقبة ذات جدوى عالية تؤمن التقارب بين المعلومة المرسله و المعلومة المستقبله لما تمتاز به من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات.
- 5-1 **شبكات الها تف المحمول:** وتعرف بشبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن الحادي والعشرين حيث تعتمد استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمه وبسرعة عالية تصل إلى ميغا بايت في الثانية.
- 6-1 **تقنيات البث الإعلامي:** وهيا المرحلة وصلت إليها التطورات في السنوات الأخيرة بدمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التلفزيونية وغيرها لتحقيق الإرسال الرقمي الذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل البرامج المتلفزة وتسجيلها رقميا وخدمة الفيديو.

2. أشكال الرقمنة

تأخذ الرقمنة عدة أشكال منها:

أولاً: **الرقمنة في شكل صورة (Mode image):** تمثل مساحة كبيرة من حيث الاستعمال في التخزين وتشمل كل من الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة في دراسة القيم الفنية لا النصية ، وتشمل عدة نقاط تدعى بيكسال (PIXEL) وهي في مايلي :

1- **أحادي 1 بايت لصورة ابيض و أسود (Noir et blanc):** تمثل ببايت واحد بقيمتين ابيض و اسود و هي

طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ و سهولة التطبيق على الوثائق الحديثة و شديدة الوضوح و صعبة في التعامل للوثائق القديمة ، التي تعرضت للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي.

2- **8 بابت لصورة مستوى رمادي (Niveau de gris):** يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة أكبر على

مستوى الذاكرة وهي تحفظ الوثائق القيمة جدا عكس أحادي بايت.

3- **24 بايت أو أكثر لصورة ملونة (En couleur):** هو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة

كبيرة في الذاكرة ، إلا أنه يختلف عنه كون أن كل 1 بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية (أحمر،

أخضر، أزرق) و كل لون يرمز بعدد معين من البيانات ، و هذا لنوع حجم الملفات الكبيرة جدا مقارنة بالنوعين السابقين.

ثانيا: الرقمنة في شكل نص (Mode text): يسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الإلكترونية بواسطة برمجية التعرف الضوئي على الحروف بداية من وثيقة في صورة مرقمة ، التي تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز و علامات و حروف مع إمكانية تعديل و تصحيح الخطاء.

ثالثا: الرقمنة في شكل اتجاهي (Mode vectoriel): و يعتمد على العرض باستعمال الحاسبات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الآلي و بتحويل من شكل وركي إلى شكل اتجاهي وهي عملية طويلة ومكلفة، يعتبر PDF شكل من أشكال اتجاهي بهدف نشر و تبادل المعلومات المقروءة إلكترونيا بشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها.

المطلب الخامس: الرقمنة في الجزائر و تحديات تطبيقها

1. واقع الرقمنة في الجزائر

يعد موضوع تحسين الخدمة العمومية و عصنة المرفق العام من المسلمات في التنمية الإدارية والاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية، نظرا للدور الأساسي الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تسير المرفق العام. ومن هذا المنطلق يشكل المحتوى الرقمي حلقة مركزية أساسية، كما أنه يمثل ثورة تحول في إدارة المؤسسات و الإدارات العمومية، من خلال تقديم الخدمات والوضوح و الدقة، ومن ثم أصبح التوجه نحو الإدارة الرقمية يمثل توجهها عالميا يعرف الكثير من التحديات، و المبادرات التي أقدمت عليها العديد من الدول في العالم. وإنه لبناء مجتمع المعلومات يتطلب استراتيجيات واضحة، يتم تغطية مراحلها المختلفة بالدعم المالي والسياسي إلى جانب ضرورة الاهتمام بتوجهات الدولة نحو الدخول في عصر المعلومات، ومواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسات الحكومية، ومنظمات الخدمة العمومية، التي حاولت تبني سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية، بغية التحول نحو مفهوم الإدارة الرقمية، في سبيل ترشيد الخدمة العمومية.

2. مؤشرات الرقمنة في الجزائر

يتوقف الإلمام والمعرفة الكاملة بتجربة الرقمنة في الجزائر كأحد إفرازات تطبيق الإدارة الإلكترونية على ضرورة الفحص لبعض التجارب القطاعية في ميدان تقديم الخدمات عن بعد، وذلك ما يمكن تناوله من خلال تجارب بعض القطاعات العمومية وفق الآتي :

الفقرة الأولى : الرقمنة في قطاع البريد والاتصالات

في إطار التغيرات والتحولات الجذرية التي شهدتها الجزائر في المجالات الاقتصادية والسياسية، وفي ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تولدت الحاجة إلى القيام بتغييرات وتعديلات جذرية مست قطاع البريد و المواصلات، وهو ما سمي

بإعادة هيكلة هذا القطاع، حيث أنه ووعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، باشرت الجزائر منذ سنوات إصلاحات عميقة في هذا القطاع تجسدت فيما يلي :

-إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات في الجزائر :

لقد تجسدت تعديلات هذا القطاع (البريد والمواصلات) في سن قانون جديد للقطاع في أوت 2000 والذي جاء ليحد من احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات، مدعما الفصل بين نشاطي التنظيم و استغلال و تسير الشبكات، و تطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا، و ماليا، و متعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية، والخدمات المالية البريدية، وآخر بالاتصالات، وبالتالي تولد عن التغير الحاصل في وظائف و نشاطات وزارة البريد والمواصلات إلى المؤسسة العمومية للبريد كمؤسسة ذات الطابع صناعي و تجاري، و إلى متعامل المواصلات السلوكية واللاسلكية وفق الآتي :

- (EPIC) بريد الجزائر: تم فصلها كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري.

- (SPA) شركة ذات أسهم.

- (EPE) اتصالات الجزائر: هي مؤسسة عمومية اقتصادية.

3. التحديات و عوائق تطبيق الرقمنة في الجزائر

1.3 التحديات تطبيق الرقمنة في الجزائر

إن وجود فجوة رقمية تشير إلى خلل في معادلة حيافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بشكلها الحديث، وحيافة المهارات التي يتطلبها التعامل معها، الأمر الذي يمنح الأفضلية الاجتماعية والاقتصادية للحائزين عليها، سواء كانوا دولا، أو أفراد، حيث تعني هذه الأفضلية بالنسبة للأفراد الفرق بين الفقر والرفاهية وبالنسبة للدول أو المجتمعات النجاح في الانضمام للاقتصاد العالمي، أو الانعزال عنه.

وبوجه عام يمكن أن تستعرض بعض المعوقات التي تكاد تعترض أغلب برامج البيئة الرقمية على النحو الآتي :

-الفرع الأول :التحديات الإدارية

ترجع الصعوبات الإدارية إلى الأسباب الآتية :

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية.
- عدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الرقمية، من خلال دمج أو إضافة 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 الإلكترونية.

- اعتماد المستويات الإدارية والتنظيمية على أساليب تقليدية، في محاولة للإبقاء على مبادئ الإدارة التقليدية. - انعدام الوعي في المنظمات، والإدارات العمومية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.¹

- الفرع الثاني: التحديات السياسية والقانونية

- الفقرة الأولى: الصعوبات السياسية

تتمثل هذه الصعوبات في مايلي:

- غياب هيئات عليا في الجهاز الحكومي تتبادل التشاور السياسي، وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، وتفعيل النظام الرقمي، بجدية واهتمام ومتابعة، قصد اتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الرقمية وترقيته.
- غياب الإرادة السياسية الفاعلة، التي تعمل على دعم التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق تكنولوجيا الحديثة ومواكبة الثورة الرقمية.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية تحظى بحماية قانونية، كتلك المتعلقة بحماية تخريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتحرم اختراق المواقع، وبالتالي تحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها، إضافة إلى ذلك قد يطرح إشكال التحول نحو التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية، مع صعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات، في ظل غياب تشريع قانوني يفرض التحقيق في هوية العميل، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية، والسرية في التعاملات الرقمية.²

- الفقرة الثانية: الصعوبات القانونية

- على غرار العقوبات السياسية تواجه كذلك تطبيقات تقنيات المعلومات والاتصالات بخصوص المصالح الحكومية عقوبات قانونية، لذا يلزم تحديث القوانين التي تتلاءم مع استخدام الوثائق والمعاملات الإلكترونية ومن بين هذه العقوبات :
- عدم مسايرة القوانين والتشريعات المنظمة للعمل إلكترونيا لتطبيقات الحكومة الإلكترونية منذ بدايتها وحتى تطبيقها.
- عدم ملائمة الأنظمة واللوائح المعمول بها بشأن تنظيم مختلف الخدمات الإلكترونية.

¹: د. قبال آل فطيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية: دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية، مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 42-43

²: د. قبال آل فطيح، المرجع السابق، ص 44.

- ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات، منها ما يتعلق بسرقة البريد الإلكتروني ، أو سرقة بطاقات الائتمان. وكذلك سرقة التوقيع الإلكتروني، دون وضع حماية قانونية لها.¹

الفرع الثالث :التحديات البشرية

تتلخص فيما يلي:

- تفشي الأمية لدى العديد من المواطنين، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- انخفاض الدخل الفردي، لما أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية.
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع بين من يملك معدات حديثة، وبين من يفتقدها على الرغم من أن برنامج الحكومة الذي دعا إلى تجسيد مشروع « حسوبي مكتبي » داخل كل أسرة، الأمر الذي أضعف مشاريع مواكبة مشروع الإدارة الرقمية.
- إشكاليات البطالة التي قد تنجم عن تطبيق الإدارة الرقمية، هذه التقنية التي قد يرفضها العامل خوفا من فقدان امتيازاته فضلا عن منصبه.²

-الفرع الرابع :التحديات الفنية والتقنية

- إن هذا النوع من المعوقات ناتج عن طبيعة التكنولوجيا في حد ذاتها على اعتبار أنها تمثل نظاما بالغ التعقيد من الناحية الفنية. ومن بين المعوقات الفنية والتقنية التي تواجه تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها نذكر مايلي :
- قلة البرامج التدريبية للموارد البشرية، و رسكلة موظفي الإدارة، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.
 - ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الرقمية، إضافة إلى ارتفاع تكاليف الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.
 - ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الرقمية، الأمر الذي يحد من تقدم مشاريع التحول الرقمي.
 - صعوبات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.
 - ارتفاع تكاليف الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت، مما يحول إلى الوصول المتكافئ لمستخدمي هذه الشبكة.³

الفرع الخامس :التحديات الأمنية والنفسية

¹: بن عياش آسية و أوكيل محمد أمين، رقمنة المرفق العام كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة معالم للدراسات السياسية والقانونية، المجلد 04 العدد 02 ، بجاية، الجزائر، 2020/12/21 ص258.

²: شائع بن سعد مبارك القحطاني، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة، بتخصص: العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006 ، ص 42.

³: كتاب جماعي محكم ، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر :الواقع، والتحديات، والآفاق .المركز الديمقراطي العربي للنشر، ألمانيا، 2021 ، ص119.

يعتبر عامل الأمن الاجتماعي (المحيط الخارجي والداخلي)، والأمن النفسي أحد العناصر الأساسية التي تتطلب تحديات كبيرة من أجل إدخال الرقمنة للجزائر، و ذلك من خلال التهيئة النفسية للمواطنين من أجل تقبل فكرة استخدام التكنولوجيا من جهة، وكسب ثقتهم لمزاياها و البحث عن الأمان من جهة أخرى.

الفقرة الأولى :التحديات الأمنية

تتمثل هذه الصعوبات فيما يلي:

- التخوف من تقنية البيئة الرقمية، عن ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية.
 - إن فقدان الإحساس بالأمان هذه الكثير من المعاملات الرقمية، كالتعاملات المالية عن طريق بطاقة الائتمان، يشكل أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الرقمية، حيث من مظاهر أمن المعلومات هو بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها.¹
 - وغني عن البيان إلى أن الأمن المعلوماتي يركز على ثلاث عناصر أساسية هي²:
 - **العنصر المادي** : من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
 - **العنصر التقني** : باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.
 - **العنصر البشري** : بالعمل على تنمية مهارات، ورفع قدرات، وخبرات العاملين في هذا المجال.
- إلا أن الإشكال يبقى دائما مطروحا هو كيف يمكن تحقيق التنسيق والانسجام بين هذه العناصر، خاصة أمام مشكل الفجوة الرقمية، وضعف مؤشرات الجاهزية، وتباين مستوى التقدم التقني بين دول متقدمة وأخرى نامية.

الفقرة الثانية:التحديات النفسية

تتمثل أساسا في عدم تقبل البعض لهذه التكنولوجيا الحديثة، كما هو الشأن في قطاع التعليم، إذ يرفض بعض الأساتذة هذه التكنولوجيا، مبررين ذلك بأنه يمكن التحكم في المحتوى التعليمي عن طريق الكتاب، أما المحتوى الرقمي فلا يمكن معرفة خصائصه، والحكم عليه إلا بعد استخدامه لسنوات طويلة.³

¹: بدر بن محمد المالك، الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية :دراسة مسحية، مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة، قسم العلوم

الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص43.

²: منصور بن سعد القحطاني، مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها :دراسة مسحية على منسوبي مركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية السعودية بالرياض، مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008، ص13.

³: مصطفى بواوي، صناعة بيئة رقمية في ظل عصريّة المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر -الصعوبات والآفاق - ،مجلة دفاتر السياسة والقانون، 2017 / 06 / 17 ، ص262.

كما أن استخدام التكنولوجيا سيزيد من أعباء الأستاذ. ولعل السبب في ذلك يرجع إما لأنهم اعتادوا على الكتاب المصدر الوحيد للمعلومة في الدراسة، أو عدم امتلاك القدرة على استخدام هذه التكنولوجيا، و بالتالي عدم الاهتمام بالتغيرات الحديثة.¹

2.3 عوائق تطبيق الرقمنة في الجزائر

لقد تم إطلاق مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر منذ فترة وجيزة لكنه لم يحقق النتائج المرجوة إلى حد الآن وذلك بسبب جملة من العقبات، نذكر من أهمها ما يلي:

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.
- التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية دول العالم المتقدم في هذا المجال لاسيما وأن الجزائر على مقربة من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة.
- محدودية الانتشار واستخدامات الانترنت في الجزائر.
- التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها، وتسير بوتيرة بطيئة رغم تعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة.
- هناك أيضا المعوقات المتعلقة بالجانب التشريعي المتمثل في غياب قانون المعاملات الالكترونية.
- بطء عملية اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والاندماج بالإضافة إلى طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري و انخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها.²
- ضعف المستوى التعليمي و الثقافي للمجتمع الجزائري رغم ارتفاعه الملحوظ في السنوات الأخيرة في مقابل تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الالكتروني.
- إن الرقمنة في الجزائر لازالت في مهدها ولازالت بذرتها تنمو و بشكل بطيء مقارنة مع الدول العربية والأجنبية التي كانت السباق في تبين الرقمنة ضمن ما يسمى بعملية الترقية الإدارية وتطوير الخدمات وتحسينها بشكل يرقى إلى مستوى طموحات المواطن ووفق ما تتطلب حاجاته التي تتميز بالتغير المستمر، لذا كان لزاما على الإدارات الجزائرية مواكبة تلك التغيرات المستمرة لحاجات المواطن بالشكل والكيفية التي تتماشى معها.³

¹: كتاب جماعي محكم، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر، مرجع سابق، ص 119.

²: عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص: إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة بسكرة، 2016، ص 162.

³: عبد القادر عبان، مرجع سابق، ص 104.

المبحث الثاني: الأنشطة التجارية و تحسين الأداء

المطلب الأول: مفهوم والأنشطة التجارية و أهميتها

1. مفهوم الأنشطة التجارية

هي الأنشطة التي تهدف بشكل أساسي إلى تحقيق الأرباح و تشمل جميع الأنشطة الاقتصادية التي تقوم بها الشركة خلال عملها و الأعمال الاستثمارية و التمويل. تنفرع الأنشطة التجارية إلى ثلاثة أقسام هي الأنشطة التشغيلية و الأنشطة الاستثمارية ، بالإضافة إلى الأنشطة التمويلية ، بحيث تندرج إرباحها بشكل منظم ضمن التقرير السنوي المشار إليه في التدفقات النقدية التي تشترط أن تكون مطابقة لصافي الدخل Net Income¹.

2. أهمية الأنشطة التجارية

تعتبر الأنشطة التجارية ركيزة أساسية في الاقتصاد العالمي، حيث تمثل المحرك الرئيسي للنمو الاقتصادي وتوفير فرص العمل و تحسين مستوى المعيشة. تشمل الأنشطة التجارية جميع العمليات التي تهدف إلى تبادل السلع والخدمات بين الأفراد و المؤسسات ، سواء كانت على المستوى المحلي أو العالمي. يتنوع نطاق الأنشطة التجارية من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى المؤسسات الكبيرة والمتعددة الجنسيات، وتشمل العديد من القطاعات مثل التجزئة، والتصنيع، والخدمات المالية، وتكنولوجيا المعلومات، والطاقة والصحة، والتعليم، وغيرها.

تعد الأنشطة التجارية مصدرا للابتكار و التطوير، حيث تشجع على إيجاد حلول جديدة للتحديات الاقتصادية والاجتماعية. ومن خلال توفير البيئة الملائمة للمنافسة، تعمل الأنشطة التجارية على دفع عجلة التقدم والازدهار في المجتمعات. وبفضل التكنولوجيا والابتكار، فإن الأنشطة التجارية أصبحت أكثر عدالة وشمولاً، مما يسهم في تعزيز التنمية المستدامة وتحقيق التوازن بين الاقتصاد والبيئة والمجتمع.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الأنشطة التجارية

1. التجارة الإلكترونية

ما هي التجارة الإلكترونية إلا واحدة من أهم التعابير الجديدة التي دخلت قاموسنا الاقتصادي بقوة . وقد أصبح هذا المفهوم متداولاً في الاستخدام اليومي، وذلك للتعبير عن العديد من الأنشطة الإنسانية المرتبطة بثورة تكنولوجيا صناعة المعلومات والاتصالات هذا المصطلح لم يتبلور صورته بالشكل القطعي فمازال محط جدل بين الباحثين الاقتصاديين إلا

¹ : <https://www.meemapps.com/term/business-activities> vue le 14/05/2024

إننا يمكننا أن نتناوله من خلال التسمية التي تطلق عليه "التجارة الإلكترونية" والتي تتضمن كلمتين: الكلمة الأولى وهي غنية عن التعريف كلمة "التجارة" عبارة عن ذلك المصطلح الذي تطلق للتعبير عن أي نشاط اقتصادي يقوم به الإنسان في أي مكان من العالم بغرض تحقيق الربح من خلاله، ويتم من خلاله تداول السلع والخدمات بين الأفراد والمؤسسات والحكومات. و تحكم هذا النوع من التعامل القوانين والأنظمة المشرفة منذ مئات السنين بالإضافة إلى ما يسمى العرف التجاري السائد في المجتمعات وبين الأفراد الذين يمارسون هذا النوع من النشاط.

أما الكلمة الثانية "الإلكترونية" وهي صفة لكلمة التجارة، أي هي نوع من التوصيف لطريقة ممارسة النشاط الاقتصادي ويقصد به هنا أداء النشاط التجاري باستخدام الوسائط والأساليب الإلكترونية، وحيث تعتبر الإنترنت والشبكات العالمية والمحلية أهم هذه الوسائط.¹

– **التجارة الإلكترونية:** هي شكل من أشكال التبادل التجاري من خلال استخدام شبكة اتصالات مناسبة بين مؤسسات الأعمال ، سواء كان ذلك:

أ- مع بعضها البعض.

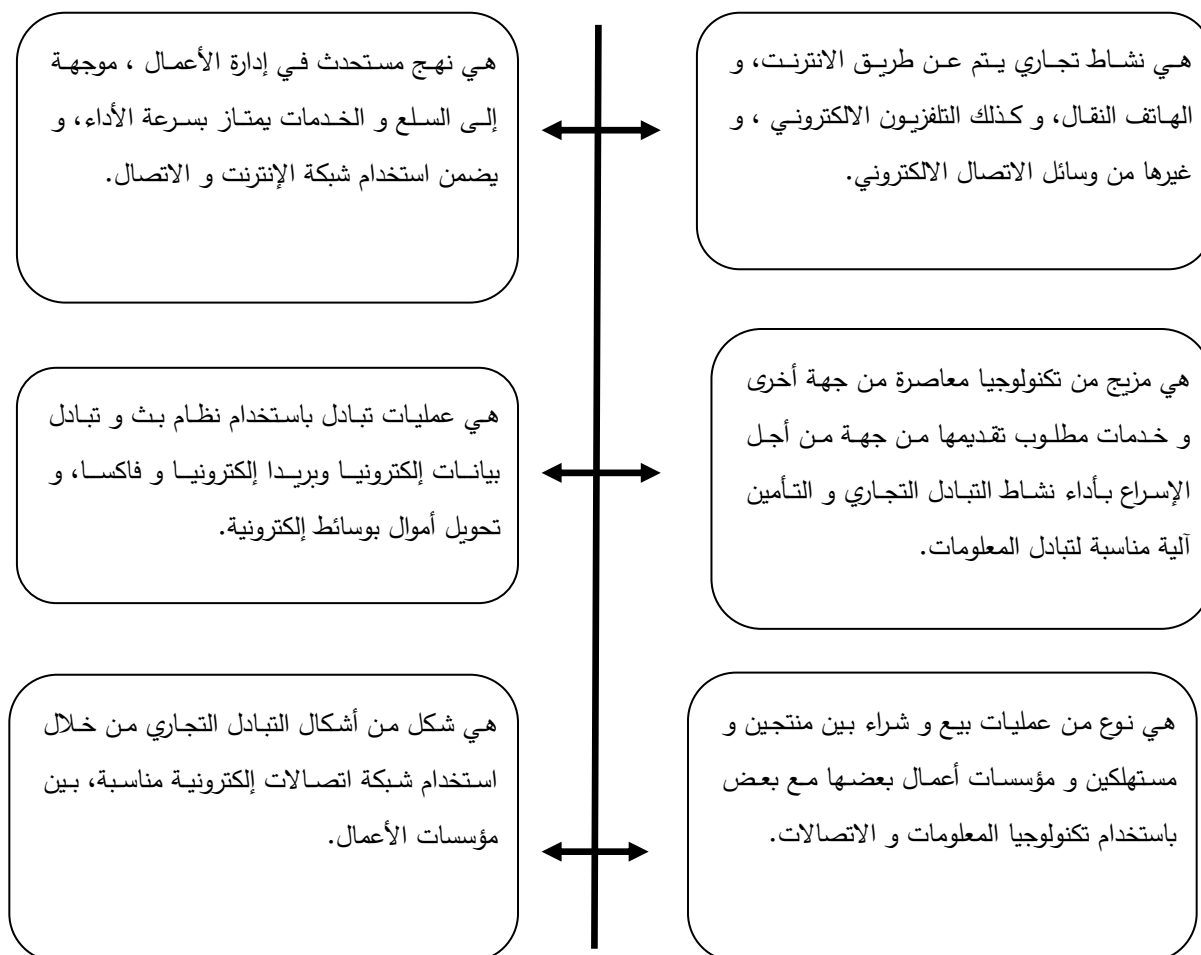
ب- أو بين مؤسسات الأعمال و زبائنهما.

ت- أو حتى بين إدارات مؤسسات الأعمال نفسها، و الإدارات العامة لها، و باستخدام تكنولوجيا المعلومات بغرض إيجاد روابط فعالة، بين مؤسسات الأعمال، من جهة ، والجهات التي ترتبط بها ، في العمليات التجارية المختلفة، من الجهة الأخرى.

و يعكس المخطط رقم 01 التالي تصورا موجزا لفحوى تعريفات التجارة الإلكترونية، ومن جهات و زوايا النظر إليها.

¹ : نوال عبد الكريم الأشهب ،مرجع سابق ،ص 125-126.

أوجه ذات دلالات متعددة لتعريف التجارة الإلكترونية



مخطط (1): أوجه ذات دلالات متعددة لتعريف التجارة الإلكترونية

2. مراحل تطور التجارة الإلكترونية

لقد مرت التجارة الإلكترونية بين قطاعات الأعمال الاقتصادية إلى أن وصلت إلى هذا الحد من التعامل بثلاث مراحل أساسية بدأت منذ بدء استخدام أجهزة الكمبيوتر في المؤسسات والمنشآت الاقتصادية:¹

المرحلة الأولى وهي تعتبر مرحلة الارتباط بين الشركات الرئيسية والموردين الفرعين Supply Chain أي بين الشركة الأم والفروع التي تتبع لها.

أما المرحلة الثانية فقد بدأت بالتبادل الإلكتروني بين الشركات الرئيسية ومختلف الموردين Data Interchange Electronic وذلك من خلال استخدام شبكات القيمة المضافة Networks Value Added.

المرحلة الثالثة وهي مرحلة التبادل الإلكتروني للوثائق وإنجاز كافة المعاملات التجارية على شبكة الإنترنت Electronic Commerce وتعتبر المرحلة الراهنة من التعامل.

في هذه المرحلة بدأ في استخدام نظام التبادل الإلكتروني للوثائق EDI ، حيث حققت مزايا كثيرة ومتنوعة للشركات والمؤسسات الاقتصادية على مختلف أنواعها نذكر من هذه المزايا تخفيض التكلفة في إنجاز المعاملات التجارية وتحقيق دورة تجارية في وقت قصير من خلال تطبيق النظم الخاصة بالإنتاج الموقوت، مما يسمح في زيادة كفاءة العمليات الإنتاجية والتجارية. وهذا بدوره يساعد على فتح الأسواق في سبيل استقطاب العملاء الجدد مع إمكانية الاحتفاظ بالعملاء الحاليين. وهو بدوره يعزز مكانة الشركة في زيادة القدرة التنافسية أمام الشركات الجديدة التي دخلت السوق حديثاً.

ومن مزايا هذه المرحلة الراهنة أيضاً نظام التبادل الإلكتروني للوثائق EDI الذي عزز إمكانية خلق تجمعات اقتصادية متكاملة تعمل على تخفيض التكاليف الثابتة والمتغيرة على السواء من قرطاسية أجور البريد ومراسلات تجارية، وبالإضافة إلى إنها عملت على الإسراع في فترة دوران المخزون والطلب عليه مما قلل من تكلفة العمليات الإجرائية المتبعة على الحاسب الآلي من إدخال و طباعة ومراجعة وغيرها من العمليات المرافقة لتنفيذ العقود وعقد الصفقات التجارية الإضافية.

وكذلك عمل نظام التبادل الإلكتروني للوثائق EDI إلى تحسين التدفقات المالية و النقدية للشركة وساهم في وتقليل الأخطاء و ضمان و تأكيد المعاملات فيم بينها.

و من المزايا الأخرى التي يحققها نظام التبادل الإلكتروني للوثائق هو تحسين EDI صورة المؤسسة الاقتصادية وزيادة القدرة التنافسية بين الشركات، بالإضافة إلى زيادة حجم التبادل بين المؤسسات التجارية.

¹: نوال عبد الكريم الأشهب، التجارة الإلكترونية، دار أجد للنشر و التوزيع، عمان، 2014، ص 149-151.

المبحث الثالث: مؤشرات قياس أداء المؤسسة الاقتصادية

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للأداء

1. مفهوم الأداء

لقد تعددت مفاهيم الأداء، بحسب الباحثين، ما جعلنا نتطرق إلى عينة من هذه التعاريف لا الحصر مع الإحاطة بمكونات وأبعاد الأداء.

أولاً : تعريف الأداء

تعريف الأداء لغة: هو " إتمام، انجاز، تحقيق، تنفيذ، عمل، قيام وفاء، إن جملة هذه المعاني تستند في الأصل إلى مسمى الأداء المستمد من الكلمة الإنجليزية perform و الذي أشتق بدوره من الكلمة الفرنسية performer و التي تعني تنفيذ مهمة و تأدية عمل¹.

تعريف 02: يعرفه jean yves بأنه مجموعة من المعايير الملائمة للتمثيل والقياس التي يحددها الباحثون والتي تمكن من إعطاء حكم تقييمي على الأنشطة والنتائج المنتجات وعلى أثار المؤسسة على البيئة الخارجية.²

تعريف 03: هو تحقيق أهداف المؤسسة بغض النظر عن طبيعة أو اختلاف هذه الأهداف، والأداء على مستوى الفرد هو قيام المشتغل بتنفيذ أعماله و واجباته المكلف بها للمؤسسة، أي أنه يعنى النتائج التي يحققها الفرد للمؤسسة نتيجة العمل المؤدى.³

تعريف 04: الجمع بين الكفاءة والفعالية، إذ تعني الفعالية :تحقيق النتائج في إطار الأهداف المسطرة وتتعلق الكفاءة بالتفسير الأفضل والفعال للوسائل والعلاقات مع النتائج.⁴

2. معايير قياس الأداء المؤسسي:⁵

يمكن تعريف المعيار بأنه متغير كمي أو نوعي يوفر أساساً بسيطاً وموثوقاً لتقييم الأداء، ونظراً لتنوع أهداف الهيئات العامة، وتعدد الأطراف المستفيدة وأصحاب المصالح، فإنه يصعب قياس الأداء المؤسسي لهذه الهيئات اعتماداً على معيار واحد فقد بل لا بد من استخدام عدد من المعايير التي تعكس الأداء بأبعاده المختلفة لذا تعددت الآراء والتصنيفات بشأن عدد ونوعية معايير الأداء المؤسسي. في هذا السياق، يرى البعض إمكانية قياس الأداء المؤسسي

¹ : مجيد الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، ط1، 2015، ص 29 .

²: jean yves saulquin , Gestion des ressources humaines et performance des services :les cas des etabliss-ements socio – sanitaire ,Revue de gestion des Ressource Humaines n°36, Editions Eska, Paris , 2000 ,P20.

³ : مجيد الكرخي، موازنة الأداء وأليات استخدامها في وضع تقييم وموازنة الدولة، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، 2015، ص141.

⁴ : أحمد بو جميل ، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية حول أداء الموارد البشرية، جامعة ورقلة، 10/09 مارس 2004 ،ص 98.

⁵ : <https://dx.doi.org/10.21608/jpsa.2023.295865> vue le 12/05/2024

باستخدام معيارين أساسيين، هما: الأداء التشغيلي والأداء المالي وهناك من يعتمد في قياس الأداء المؤسسي للمنظمات العامة على ثلاثة معايير رئيسة هي :

- 1- التكلفة Economy وتركز على موارد أو مدخلات المنظمة.
 - 2- الكفاءة Efficiency وتهتم بالعلاقة بين مخرجات ومدخلات المنظمة.
 - 3- الفعالية Effectiveness وتهتم بالنتائج المترتبة على مخرجات المنظمة.
- وهناك من يعتمد على معايير الأداء المتوازن التي اقترحها David Norton & Robert Kaplan في قياس الأداء المؤسسي، وهي :

- 1- الأداء المالي: ويمكن قياسه بواسطة عدد من المقاييس الكمية، مثل تكاليف الإنتاج، العائد على الاستثمار.
- 2- الأنشطة والعمليات الداخلية: يركز على الكيفية التي يتم من خلالها أداء الأعمال من حيث الدقة والسرعة.
- 1- العملاء: ويعكس قدرة المنظمة على اجتذاب عملاء جدد، وزيادة رضاهم.
- 2- التعلم والابتكار: يركز على أنشطة التدريب والتعلم، وتنمية مهارات العاملين والتطوير المستمر.

وهناك من يرى إمكانية قياس الأداء المؤسسي باستخدام 5 معايير تغطي المجالات التالية :

- 1- المدخلات Inputs اللازمة لعمل المنظمة، مثل الموارد المالية والبشرية والسياسات.
- 2- العمليات Process الأنشطة التي يتم من خلالها تحويل المدخلات إلى مخرجات.
- 3- المنتجات Products المنتجات أو الخدمات.
- 4- المخرجات Outputs.
- 5- النتائج Outcomes أثر المخرجات على المجتمع.

مما سبق، يتضح تعدد الآراء حول معايير قياس الأداء المؤسسي، وعدم الاتفاق على عدد ونوعية هذه المعايير. وعلى ذلك، وفي ضوء أهداف البحث، ووفقاً لمدخل تحليل النظم، يقترح الباحث أربع معايير رئيسة لقياس الأداء المؤسسي للهيئات العامة، هي: الكفاءة، الفعالية، رضا العملاء والأثر.

المطلب الثاني: مؤشرات و مقاييس الأداء

1. العوامل المؤثرة في الأداء

يرتبط مفهوم الأداء بجملة من المتغيرات التي تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة، ويتأثر الأداء بالعديد من العوامل المختلفة منها الداخلية التي يمكن للمؤسسة أن تتحكم فيها، ومنها ما هي خارجية يصعب التحكم فيها وبالتالي فإن

المؤسسة مطالبة بالتكيف معها، وتعددت هذه العوامل من مفكر لآخر ومن فترة تاريخية لأخرى وعليه يجب تحديد هذه العوامل وحصرها.¹

فيما يلي نذكر أهم العوامل التي تؤثر في الأداء من خلال تقسيمها إلى عوامل داخلية وأخرى خارجية:

1.1 العوامل الخارجية (العوامل غير الخاضعة لتحكم المؤسسة):

تمثل هذه العوامل في مجموعة من المتغيرات والقيود التي تخرج عن نطاق تحكم المؤسسة، وعليه فإن آثارها قد تكون في شكل فرص، وتصنف هذه العوامل إلى:

1.1.1 العوامل الاقتصادية:

تعتبر من أهم العوامل المؤثرة على أداء المؤسسة وذلك تبعاً لنشاط المؤسسة وكون المحيط الاقتصادي يمثل مصدر مختلف مواردها من جهة ومستقبل منتجاتها من جهة أخرى، وتضم هذه العوامل عنصرين وهما العوامل الاقتصادية الكلية كالنظام الاقتصادي للدولة، معدلات النمو الاقتصادي، معدلات التضخم، وعوامل اقتصادية جزئية كالمواد الأولية، درجة المنافسة، والسوق.

2.1.1 العوامل الاجتماعية والثقافية:

تمثل هذه العوامل في البعد الاجتماعي المحيط بالمؤسسة وتتضمن هذه العوامل النمو الديموغرافي، فئات العمر، عادات الأفراد، القناعات، المواقف والرغبات، نماذج الحياة كالقيم الأخلاقية والفكرية للمجتمع الذي تتواجد به المؤسسة.

3.1.1 العوامل السياسية والقانونية:

تعتبر هذه العوامل عنصراً هاماً ومؤثراً على أداء المؤسسة من خلال تغيراتها السريعة والمفاجئة ونذكر من هذه العوامل الاستقرار السياسي والأمني للدولة، مثل طبيعة النظام السياسي للدولة، كما يتأثر أداء المؤسسة بالسياسات الخارجية المتبعة من قبل الدولة، وطبيعة نظامها التشريعي القانوني.

4.1.1 العوامل التكنولوجية:

تجسد هذه العوامل في المعارف العلمية والبحثية وكذا الإبداعات التكنولوجية، وبراءات الاختراع التي تكمن أهميتها في تمكين المؤسسة من تخفيض تكاليفها وتحديد حجم إنتاجها ونوعية منتجاتها.

من بين العوامل التكنولوجية التي تؤثر على الأداء نجد المعارف العلمية، البحث العلمي، والإبداعات التكنولوجية، وتداول وبراءات الاختراع، وتمثل هذه العوامل عناصر بالغة الأهمية ضمن متغيرات الدالة التي تربط المؤسسة بعوامل محيطها ذلك لأن نوعية التكنولوجية التي تستخدمها المؤسسة تساهم إلى حد بعيد في تخفيض أو تضخيم حجم التكاليف، تحديد نوعية المنتجات، تحديد كيفية معالجة المعلومات بما يساهم كله في تخفيض أو تعظيم مستويات الأداء، وعليه يجب

¹ : عبد الملوك، مزودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد رقم 01، 2001، ص 90-94.

على المؤسسة متابعة التطورات التكنولوجية والتنبؤ بها، وتقييمها، وتحديد آثارها سواء بالنسبة للصناعة التي تنتمي إليها أو إلى الصناعات الأخرى التي تؤثر على مستقبلها، مع تشجيع بحوث التطوير على المستوى الداخلي لها من أجل أن تكون سباقة إلى الإبداع و الاختراع وبالتالي التحسين الدائم لمختلف أنشطتها سواء كانت تقنية أو تسييرية.

2.1 العوامل الداخلية (العوامل الخاضعة لتحكم المؤسسة) :

تتمثل العوامل الداخلية في مختلف المتغيرات الناتجة عن تفاعل عناصر المؤسسة الداخلية والتي تؤثر على أدائها ويمكن للمسير أن يتحكم فيها ويحدث فيها تغيرات تسمح بزيادة آثارها الايجابية أو التقليل من آثارها السلبية، ومن أبرز العوامل التي تخضع لسيطرة المؤسسة نجد:

1.2.1 العوامل التقنية :

هي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة، وتضم على الخصوص ما يلي:

- نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات.
- نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال.
- تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات كالألات.
- نوعية المنتج كشكله ومدى مناسبة التغليف .
- التوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبيها.
- التناسب بين طاقتي التخزين والإنتاج في المؤسسة.
- نوعية المواد المستخدمة في عملية الإنتاج.
- الهيكل التنظيمي :

وهو الإطار الرسمي الذي يحدد درجة التخصص وتقسيم العمل بين الوحدات و الأفراد، وعدد المجموعات الوظيفية، وكذا عدد المستويات الإدارية، ولمن يتبع كل شخص ومن هم الأشخاص الذين يتبعون له، وما هي سلطات ومسؤوليات كل منهم، وكيف يتم التنسيق بين وحداتهم أو أقسامهم.

- الموارد البشرية :

هي مختلف القوى و المتغيرات التي تؤثر على استخدام المورد البشري في المؤسسة، وتضم على الخصوص :هيكل القوى العاملة، نظام الاختيار والتعيين، التدريب والتأهيل والتنمية، نظام الأجور والمكافآت، نظم تقييم الأداء.

يرى (Jean Pierre Mercier) أن العوامل التي يتركز عليها أداء المؤسسة تتمثل في¹:

¹: نصر الدين، بن عمارة، تقييم الأداء التسويقي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية من خلال رضا الزبائن، دراسة حالة عينة من المؤسسات، أطروحة دكتوراه تخصص تسويق، جامعة الجزائر-3، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2016/2017، ص38.

الإستراتيجية ، الرؤيا والرسالة، الموارد البشرية، الموازنة، هيكل المؤسسة، العمليات والأنظمة.

أما (Paul Pinto) فيرى أن هناك أربع عوامل تحدد الأداء هي:

- الاستمرارية (عامل القيم) قاعدة إجمالية للنظام.

- التنافسية (الأسواق) أين يتم قياس الأداء.

- الأفراد (الإنتاجية) يعتبرون ركيزة الأداء.

- المردودية عامل المهن أو الحرف.

2. قياس الأداء وأهميته

1.2 تعريف قياس الأداء :

هو العملية التي يتم فيها قياس ما تم تحقيقه في ضوء الأهداف والأولويات المعتمدة بغرض تحسين الأداء ورفع كفاءته للوصول إلى الأهداف.¹

2.2 أهمية قياس الأداء :

وتتمثل إجمالاً فيما يلي:

- توفير معلومات مستندة إلى حقائق علمية وموضوعية لمختلف المستويات الإدارية في المنظمة لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرار، فضلاً عن أهمية تلك المعلومات للجهات الأخرى خارج المنظمة.
- إظهار التطور الذي حققته المنظمة في مسيرتها نحو الأفضل أو نحو السوء ، وذلك عن طريق نتائج التنفيذ الفعلي للأداء زمانياً في المنظمة من مدة لأخرى ومكانياً بالمنظمات المماثلة.
- الكشف عن العناصر الكفاءة ووضعها في المواقع الأكثر إنتاجية.
- تعكس هذه العملية المركز الاستراتيجي للمنظمات ضمن القطاع الذي تنشط فيه، وبالتالي تحدد الآليات وحالات التغيير المطلوبة لتحسين المركز الاستراتيجي لها.
- تعكس هذه العملية درجة الملائمة والانسجام بين الأهداف والاستراتيجيات المعدة لتنفيذها وعلاقتها بالبيئة التنافسية للمنظمة.

¹: محمد فتحي عبد الهادي، الجودة و قياس الأداء في مرافق المعلومات العربية، دار الجواهر للنشر و التوزيع، مصر، ط1 ، 2015، ص 121.

المطلب الثالث: تأثير وسائل الرقمنة في تحسين الأداء

1. وظائف الرقمنة وأثرها في تحسين الأداء

تؤثر الرقمنة على قدرة أداء المنظمات لوظائفها الأساسية و لعل أهم الفوائد و المزايا التي يمكن أن تجنيها هذه المؤسسات إذا ما استخدمت هذه الأدوات بالشكل الأمثل :¹

- السرعة و الدقة في انجاز الأعمال
 - تقليلي التكاليف و الحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيز كبير في المؤسسة
 - تحسين الكفاءة و زيادة الفعالية و ذلك من خلال القيام بالإعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر و الأقسام الإدارية المختلفة
 - تحديد قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة
 - تهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ القرارات الفعالة، وذلك عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر في الوقت المناسب
 - المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة و الاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف
 - مواكبة التطورات العالمية فيما يتعلق بأساليب خدمة الزبائن و تنويعها
 - حفظ البيانات و المعلومات التاريخية و الضرورية التي تعتبر أساس عمل المنظمات
- تتمثل مكونات الرقمنة في البرامج و الشبكات المحلية و العالمية و البيانات... الخ، فضلا عن معرفة كيفية الاستخدام و التطبيق من قبل المستخدمين بشكل كفؤ يخدم المؤسسة و يحقق لها أفضل أداء:

1-زيادة الإنتاجية

إن تأثير الرقمنة على أداء المنظمات ساهمت بشكل مباشر في زيادة الإنتاجية عند اللواتي تعملن بها، فاستعمال برامج المعالجة الخاصة بالعمليات الإنتاجية، بالإضافة إلى أتمتة الأعمال المكتبية، كذلك إيجاد الحلول التكنولوجية و العملية لتسيير و مراقبة الإنتاج ، وكذلك تقليل الوقت اللازم للقيام بالمهام الإدارية و الخدماتية.

2-تحسين إدارة الجودة الشاملة:

وهي مرتبطة نوعا ما بزيادة الإنتاجية، لكن ما يميز المنظمات التي تستخدم الرقمنة و الأجهزة و البرمجيات الحديثة في إدارة الجودة الشاملة، هي المعرفة التامة في تحقيق عملية توازن ما بين الجودة و متطلب العملاء و الموظفين على حد سواء،

¹ : <https://doi.org/10.21608/jces.2023.297534> vue le 15/05/2024

ببساطة لأن عمليات جمع المعلومات سواء عن العملاء أو عن طريق الموظفين و تحليل تلك المعلومات و إصدارها ضمن مفهوم تكنولوجي بحت، سيساهم ذلك حتما في تحسين عمليات إدارة الجودة الشاملة في زمن قياسي.

3- تحسين إدارة المعرفة و المعلومات:

تحسين إدارة المعرفة و المعلومات: إن تأثير التكنولوجيا الحديثة على أداء المنظمات برز أيضا في إدارة المعرفة، حيث ساهم ذلك في خلق جو من المنافسة ما بين المنظمات، و أكثر ما يتم المنافسة عليه هو تطوير المعرفة و العلوم، بحيث ينعكس ذلك على أداء المنظمة بصفة عامة، وعلى أداء موظفيها على الصعيد الشخصي، و المعروف أن وجود أجهزة و برامج تسمح بتخزين عدد هائل من المعلومات بالإضافة إلى القدرة على استرجاعها وقت الحاجة، أدى إلى نوع الإقبال على تطوير المعرفة على كافة الأصعدة .

2. معيقات الرقمنة على الأداء¹

1. نقص المواهب

من الممكن أن يكون هذا تحديًا للمؤسسات التي تمر بتطبيق الرقمنة، حيث يؤدي التطور السريع في التقنيات الرقمية إلى نقص في الموظفين الذين يستطيعون مواكبة هذا التغيّر المتسارع، فيصبح هناك نقص في الأفراد المؤهلين للملئ الشواغر الوظيفية الشاغرة التي تحتاجها المؤسسة.

2. عدم التوافق مع أهداف العمل

من المحتمل ألا تتوافق جهود الرقمنة للمؤسسة مع أهداف وغايات عملها العامة، فقد لا يكون هذا التطبيق ناجحًا ويخلق مشاكل كثيرة أكثر من فوائده، يمكن أن يحدث هذا إذا لم تركز المنظمة على النظر في كيفية استخدام التقنيات لدعم أعمالها.

3. مقاومة التغيير

غالبًا ما تتطلب الرقمنة تطورات كبيرة في الطريقة التي تعمل بها المؤسسة، مما قد يؤدي إلى اعتراض بعض الموظفين الرافضين للتغيير، فتأتي هذه المقاومة بأشكال عديدة، بما في ذلك الخوف من فقدان الوظيفة أو التغييرات في الأدوار الوظيفية، أو عدم الراحة من التقنيات الجديدة، وطرق العمل.

4. تحديات إدارة البيانات

¹ : <https://www.rmg-sa.com> vue le 18/05/2024

مع قيام المؤسسات بإنتاج وجمع كميات متزايدة وكبيرة من البيانات، فقد تواجه إحدى مخاطر الرقمنة والتي تتعلق بمشاكل في تخزين هذه البيانات وتحليلها وإدارتها، فيؤدي ذلك إلى مشاكل في جودة البيانات، بالإضافة لذلك قد تواجه هذه المؤسسات مشاكل تتعلق بأمن وخصوصية البيانات.

5. فقدان الميزة التنافسية

إحدى مخاطر تعميم الرقمنة ، التي تواجهها المؤسسة هي الفشل في عدم مواكبتها للتطور السريع في المجال الرقمي مما يجعلها غير قادرة على المنافسة مع المنظمات القادرة على التكيف مع التقنيات الجديدة، وفقدانها الميزة التنافسية، وفي الغالب يمكن لذلك أن يكون خطراً كبيراً على المؤسسة، حيث إن القدرة على التميز في السوق غالباً ما تكون عاملاً رئيسياً لنجاح المنظمة.

6. تعطل نماذج الأعمال التقليدية

من المحتمل أن يعطل هذا التغيير نماذج الأعمال التقليدية، مما يؤدي إلى ضياع الموظفين الذين لا يمتلكون مهارات كافية للتكيف مع الأدوار الجديدة، فيخلق ذلك مشاكل في فقدان الموظفين، وتعطيل العمليات التجارية.

7. زيادة الاعتماد على مقدمي الخدمات الخارجيين

عدم وفاء مقدمي هذه الخدمات بوعودهم أو فشلهم سيؤدي إلى مخاطر كبيرة من ناحية عمل هذه المؤسسة، كما أن الاعتماد على مقدمي خدمات غير موثوقين سيشكل خطراً حول خصوصية البيانات وأمنها، بحيث يتمكن هؤلاء من الوصول إلى بيانات حساسة.

المبحث الرابع: تحديات و آفاق تطبيق الرقمنة على الأنشطة التجارية المطلب الأول: الرقمنة وجودة الأنشطة التجارية

تتوسع التجارة والنشاط الرقمي بصورة مذهلة، بحيث إن غالب العمليات والتبادلات التجارية ستصبح قريباً في نطاق الرقمنة وبرامج التحول الرقمي، وذلك يعني أن تبادر المؤسسات والشركات والمحلات إلى الدخول مبكراً إلى العالم الرقمي، وأن تكون جزءاً منه؛ لأنها بعد فترة قصيرة ستكون متأخرة بما يجعلها تفقد عملاء وأسواقاً إن لم تتمكن من مواكبة التطور الرقمي.

ويؤكد ذلك العديد من المؤشرات والبيانات التي يجب أن نستوعبها جيداً، وأن نتوقف عندها، نحن في عالم جديد أصبح إلكترونيًا بامتياز، والواقع يشير إلى أن التجارة تشهد توسعاً كبيراً في شتى المجالات .

1. التجارة في العصر الرقمي

لم تعد التجارة الرقمية أمراً مستجداً، ولكن التحول الرقمي المتسارع في مرحلة ما بعد الجائحة يبشر الآن بتحول آخر في التجارة الدولية، وهو تحول سيكون له تداعيات بعيدة المدى أيضاً على الاقتصادات والشركات والأفراد.

إذ أصبحت التجارة الإلكترونية والمدفوعات الرقمية وتدفق البيانات وتقديم الخدمات الرقمية، ولا سيما عبر الحدود، تؤدي دوراً حاسماً في الاستجابة والتصدي لجائحة فيروس كورونا. وتعد التجارة الرقمية في الخدمات من بين القطاعات الأكثر ديناميكية في الاقتصاد العالمي التي يمكننا الاستفادة منها بشكل أكبر أثناء تعافينا من الجائحة لتشكيل اقتصاد دبي المستقبلي.¹

2. مفهوم التجارة الرقمية

ما هي التجارة الرقمية؟ على الرغم من عدم وجود تعريف واحد معتمد للتجارة الرقمية، إلا أن هناك إجماعاً متنامياً على أنها "تتضمن معاملات مدعومة رقمياً في تجارة السلع والخدمات التي يمكن تقديمها بشكل رقمي أو مادي" (Lopez-Gonzales and Jouanjean, 2017).

وتعتمد التجارة الرقمية على التقنيات الرقمية لتمكين تقديم الخدمات وتيسير العمليات التجارية وتعزيز الإنتاجية، فهي تشمل، على سبيل المثال، البرمجيات المقدمة رقمياً، والكتب الإلكترونية، والعملات الرقمية، وخدمات البيانات أو قواعد

¹:محمد شاهر السعدي، التجارة في العصر الرقمي، <https://ae.linkedin.com>، أطلع عليه يوم 2024/05/20

البيانات؛ والسلع والخدمات المدعومة رقميًا التي تقدّم بشكل مادي، مثل شراء سلعة من سوق عبر الإنترنت أو حجز فندق من خلال خدمة مماثلة. وهي تشمل أربع فئات: بيع الشركة إلى المستهلك، وبيع الشركة إلى الشركة، وبيع المستهلك إلى المستهلك، وبيع المستهلك إلى الشركة. ومن أهم الأمثلة على الشركات الرقمية التي تتاجر عبر الحدود شركات مثل إير بي إن بي (AirBnB) ونون (Noon) وكريم (Careem) وطلبات (Talabat) وأمازون (Amazon). ولا تقتصر التجارة الرقمية على شراء وتوزيع السلع والخدمات عبر الإنترنت فحسب، بل تشمل أيضًا تبادل المعلومات والأموال والبيانات عبر الحدود الوطنية. وتعتمد على استخدام تقنيات متكاملة سلسلة لتسهيل التجارة وتعزيز الكفاءة، مثل تبسيط إجراءات التوثيق، وإجراءات التعرف على العملاء (اعرف عميلك) والإجراءات الجمركية، وهي بعض من السمات الرئيسية في سلسلة قيمة التجارة الرقمية بأكملها.

3. ازدهار المدفوعات الرقمية

الدفع الرقمي هو نقل قيمة من حساب دفع إلى آخر بشكل فوري تقريبًا باستخدام جهاز رقمي مثل الهاتف الذكي أو نقاط البيع أو الحاسوب. ومن الأمثلة على منصات الدفع الرقمي آبل باي (Apple Pay)، وأليباي (Alipay)، وجوجل باي (Google Pay)، وباي بال (PayPal). وتجدر الإشارة إلى أنه من المتوقع أن تصل قيمة سوق المدفوعات الرقمية العالمية إلى حوالي 28 تريليون درهمًا إماراتيًا (7.6 تريليون دولار أمريكي) بحلول عام 2024 (إنفوسيس، تقرير عام 2019).

عصر ثروة البيانات: أصبحت البيانات هي الوقود الجديد للاقتصاد الرقمي، حيث أصبحت تحرك أنشطة صناعية متنوعة من تجارة التجزئة والتصنيع إلى البنية التحتية والنقل. وتخدم مراكز البيانات مهام حيوية لأنظمة تخزين وتوريد الوقود. وستنمو خدمة البيانات العالمية "جلوبال داتاسفير" (Global Datasphere)، التي توفر مقياسًا لحجم البيانات الجديدة التي يتم إنشاؤها واستنساخها كل عام، أكثر من خمس أضعاف خلال السنوات السبع القادمة. ومن المتوقع أن يرتفع هذا الرقم ليصل إلى 175 زيتابايت بحلول عام 2025. وسترتفع قيمة بيانات منطقة أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا إلى 48.3 زيتابايت بنسبة 27.6% من البيانات العالمية. (المصدر: مؤسسة البيانات الدولية ICD). وفي الواقع، شهد سوق البيانات الضخمة والتحليلات نموًا هائلًا خلال السنوات القليلة الماضية، ومن المتوقع أن تبلغ قيمته أكثر من 68 مليار دولار أمريكي بحلول عام 2025 بمعدل نمو سنوي مركب قدره 28.9% (المصدر: شركة فروست آند سوليفان). وستستمر تغيرات ما بعد الجائحة في التسارع. حيث تقوم المؤسسات الصناعية في جميع القطاعات بإنتاج

واستخدام كميات هائلة من البيانات، وتحتاج بالتالي إلى مراكز البيانات لإدارة عملياتها. وأدت زيادة العمل عن بعد والتعاون الافتراضي في مواجهة الجائحة إلى ضمان استمرار قوة الطلب على مراكز البيانات.

و وفقًا للنتائج الأخيرة، وعلى الرغم من ارتفاع الطلب والعرض، فإن البيانات متوفرة ومتبادلة بشكل جزئي فقط، حيث يتم تداول وتبادل 38% فقط من البيانات والأفكار المستخلصة، كما أن ما يقرب من 70% من البيانات عالية القيمة غير مستغلة في دبي، و 80% من الشركات ليس لديها أي استراتيجية لاستغلال البيانات، ما يشير إلى وجود إمكانات ضخمة غير مستغلة (المصدر: استطلاع قادة الشركات الذي أجرته اقتصادية دبي عبر منصة EngageDXB).

4. ظهور شركات "يونيكورن" عالمية

من القوى الدافعة الرئيسية للتجارة الرقمية هي ظهور شركات اليونيكورن، أو شركات يونيكورن الناشئة التي تزيد قيمتها عن مليار دولار أمريكي. وحسب بيانات أبريل 2021، فهناك أكثر من 650 شركة يونيكورن في جميع أنحاء العالم، وبلغ إجمالي قيمة القيمة التراكمية لها نحو 2,172 مليار دولار (سي بي إنسايتس). وهناك حاليًا ثلاث شركات بقيمة تتجاوز مليار دولار تعمل في العالم العربي - جميعها تتخذ من دولة الإمارات العربية المتحدة مقرًا لها. ومن المتوقع أن ينمو هذا العدد بسرعة أكبر بفضل المنطومة القوية المتوفرة لرواد الأعمال.

تتيح رقمنة التجارة فرصًا جديدة للشركات المحلية لبيع المزيد من المنتجات للأسواق الإقليمية والعالمية، مما يؤدي إلى تنوع دبي لقاعدة صادراتها. كما أنها تزيد التجارة في السلع والخدمات في جميع القطاعات وتتيح لنا الاستفادة بشكل أكبر من شركائنا التجاريين. ومع ذلك، فإن المبيعات أمام الخدمات والمعاملات التجارية الممكنة رقميًا آخذ في النمو أيضًا. وعليه، فنحن بحاجة إلى اتباع منهجيات أكثر شمولية تشمل السلع والخدمات والاتصال الرقمي عبر حدود متعددة مدعومة باتفاقات التجارة الحرة (الرقمية)؛ ومنهجيات تشرك مختلف أصحاب المصلحة على طول سلسلة القيمة، بما في ذلك الحكومات والمجتمع المدني ومجتمع الأعمال التجارية؛ ومنهجيات تستند إلى مصالح مجموعة مختلفة من البلدان على مستويات متباينة من التنمية.¹

¹: محمد شاهر السعدي، التجارة في العصر الرقمي، <https://ae.linkedin.com>، أطلع عليه يوم 2024/05/20

المطلب الثاني: التمييز بين الأنشطة التجارية و الأعمال الأخرى

إن اختلاف الأنشطة التجارية عن الأعمال الأخرى في عدة أمور نظرا لطبيعية ومضمون هاته أو خصوصيتها الأنشطة، وبالتالي يكون هناك فرق وتمييز عن الأعمال سواء كانت أعمال تجارية أو الحرفي.

-الفرع الأول :الفرق بين الأنشطة التجارية والأعمال التجارية

لقد تطرق المشرع الجزائري إلى الأعمال التجارية وعددها في مواده من 2-3-4 من القانون التجاري الجزائري (الأعمال التجارية حسب الموضوع، والأعمال التجارية حسب الشكل، والأعمال التجارية بالتبعية) وبالتالي المشرع نزع الغموض وحسم طبيعته هاته الأعمال التجارية مع إضفاء عميها الصفة التجارية.¹

والمقصود بالأعمال التجارية هي الأعمال التجارية الأصلية، فإذا قام شخص مثلا بأعمال تجارية منفردة بشكل عارض فلا يعد تاجر وان كان يطبق على هذه الأعمال أحكام القانون التجاري.²

أما الأنشطة التجارية عالجها في بعض النصوص التنظيمية وفي السجل التجاري، بحيث تكلم تعريفها والخصوصية التي تتميز بها و تنظيم القانوني لها، أما الفرق بينهما يتجلى في بعض النقاط القصيرة:

- كلمة الأعمال التجارية هي غالبا مصطلح قانوني بينما الأنشطة اقتصادي.
- الأعمال التجارية قد تكون بحسب الشكل أو الموضوع أو بالتبعية، أما الأنشطة التجارية قد تكون منظمة .³
- الأنشطة تجارية تعرف بالدقة والتفصيل، أما الأعمال التجارية اتسمت بالعموم.⁴

-الفرع الثاني :الفرق بين الأنشطة التجارية و الأنشطة الحرفية

عرف المشرع الجزائري الحرفي الأمر 96-01 الذي يتضمن القواعد التي تحكم الصناعة التقليدية و الحرف عرفها : كل شخص طبيعي مسجل في الصناعة التقليدية والحرف، ويمارس نشاطا تقليديا، يثبت تأهيلا ويتولى بنفسه مباشرة تنفيذ العمل وإدارة نشاطه وتسيير وتحمل مسؤوليته.⁵

من خلال تعريف المادة أن الأنشطة الحرفية تختلف عن الأنشطة التجارية في:

- الأنشطة الحرفية يجب إن يمتلك الحرفي مؤهلات ويمارس نشاطا تقليديا، أما الأنشطة التجارية تتوقف ممارستها على امتلاك شهادات أو مؤهلات تسلمها مؤسسات يخول القانون لها بذلك.

¹ :أحمد محرز ، القانون التجاري الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، طبعة ، 1980،ص56.

² : نادية فوضيل، القانون التجاري ، الأعمال التجارية،التاجر ، المحل التجاري،ط 11، ديوان المطبوعات الجامعية،جامعة الجزائر ،2011، ص 155.

³ : أسامة بالعقون ،الأنشطة التجارية المقننة في الجزائر، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق ، جامعة الجزائر ، 2015/2015،ص16.

⁴ : نفس المرجع،ص19.

⁵ : الأمر 01/96، المتعلق بقواعد التي تحكم الصناعة التقليدية و الحرف، ج ر، العدد 3، الصادر في 14 يناير 1996.

الحرفي لديه أنواع هي :

-الصناعة التقليدية الفنية

-الصناعة التقليدية لإنتاج المواد

-الصناعة التقليدية الحرفية للخدمات ¹.

-الأنشطة التجارية تخضع للقيد في السجل التجاري المادة 19 والمادة 20 من القانون التجاري، أما الأنشطة

الحرفية تخضع إلى القيد في السجل الصناعات اليدوية والحرف ².

-تستند الأنشطة التجارية إلى القانون التجاري، أما الأنشطة الحرفية ترجع إلى القواعد

العامة للقانون المدني.

المطلب الثالث : تقسيمات الأنشطة التجارية ³

1. تعريف تقسيم الأنشطة في البيانات المنظمة للنشاط التجاري المحلي

تعني "تقسيم الأنشطة في البيانات المنظمة للنشاط التجاري المحلي" فرز الأنشطة التجارية بحسب مجموعات محددة، مثل الصناعة الرئيسية ونوع الخدمة الذي تقوم بتقديمه والموقع الجغرافي وغيرها من العوامل. يحتوي هذا النوع من التقسيم على العديد من المزايا التي تعزز الأداء التجاري المحلي، مثل تسهيل تصفح الأنشطة من خلال الفئات المنظمة وتحليل البيانات وتوجيهها للجمهور المستهدف. يمكن استخدام التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية (ISIC4) لتسجيل النشاط التجاري المحلي على Google My Business ، وقد يُعرض نتائج البحث عن الأنشطة التجارية على خرائط Google معلومات بارزة تتضمن تفاصيلًا عن النشاط المطابق لطلب البحث.

2. أهمية تقسيم الأنشطة لتحسين الأداء التجاري المحلي

تعدّ عملية تقسيم الأنشطة في البيانات المنظمة للنشاط التجاري المحلي أمرًا ضروريًا لتحسين الأداء التجاري المحلي. فالتفصيل الدقيق للأنشطة التجارية يساعد على تتبع الإيرادات والإنفاق ومعرفة ما إذا كانت الأنشطة الحالية تؤثر على الأداء بشكل إيجابي أم سلبي. بالإضافة إلى ذلك، فإن تقسيم الأنشطة بناءً على الصناعة الرئيسية ونوع الخدمة المقدمة والجغرافيا يعطي الشركات فهمًا أفضل لشريحة الجمهور المستهدفة ويمكنهم تحديد تحديات السوق واحتياجات العملاء بشكل أفضل. بهذه الطريقة، يمكن للشركات تحسين الإعلانات وتوجيهها للجمهور المستهدف وزيادة الإيرادات. استخدام التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية (ISIC4) وتحليل البيانات المنظمة أيضًا من بين الأدوات المفيدة لتحديد

¹ : بمينة قريط و سعاد بوهراوة ، النظام القانوني للحرفي في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر في القانون، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة تيزي و زو ، صص29-31.

² : نفس المرجع، ص 45.

³ : <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/198385> vue le 20/05/2024

اتجاهات السوق المحلية وتوقعها في المستقبل. ونظرًا لأهميتها، ينبغي على الشركات التسجيل على Google My Business واستخدام تقسيم الأنشطة في البيانات المنظمة للنجاح التجاري المحلي.

3. أنواع تقسيم الأنشطة في البيانات المنظمة للنشاط التجاري المحلي

1.3 التقسيم بناءً على الصناعة الرئيسية

يُعدُّ التقسيم بناءً على الصناعة الرئيسية من الطرق الفعّالة لتحسين الأداء التجاري المحلي. حيث يُقدّم تصنيف الأنشطة الاقتصادية والذي يتوافق مع التصنيف الصناعي الدولي الموحد لجميع الأنشطة الاقتصادية – التتبع الرابع (ISIC4)، الفئات المناسبة لتقسيم الأنشطة التجارية بناءً على الصناعة الرئيسية والتي يمكن أن تُجَنَّب المستخدمين البحث عن النشاط المناسب لهم في بيانات المنظمة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يُفيد تقسيم النشاط على أساس الصناعة الرئيسية في توجيه الإعلانات الخاصة بالنشاطات التجارية المحلية للجمهور المستهدف الأنسب له. كما أنه يمكن استخدام هذا التقسيم مع البيانات المنظمة لتحليل البيانات والتنبؤ باتجاهات السوق. في النهاية، تقدم الهيئة العامة للإحصاء وسائل تسجيل النشاطات التجارية المحلية ضمن تصنيفها الخاص.

2.3 التقسيم بناءً على نوع الخدمة المُقدّمة

يعد تقسيم الأنشطة المُقدّمة بناءً على نوع الخدمة المُقدّمة من أهم النقاط التي يجب على الشركات إتباعها لتحسين أدائها التجاري المحلي. فعندما يتم تقسيم الأنشطة بناءً على نوع الخدمة المقدمة، يمكن للشركات تحليل البيانات المنظمة لهذه الأنشطة بطريقة منظمة وفي فئات محددة، مما يتيح لهم تخصيص إعلاناتهم وتوجيهها للجمهور المستهدف بشكل أفضل وأكثر دقة وفعالية.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن للشركات تصفّح الأنشطة التجارية بسهولة من خلال الفئات المنظمة، وتحليل البيانات

المنظمة لتنبؤ باتجاهات السوق وتحسين الأداء التجاري المحلي. وتسجيل النشاط التجاري المحلي على Google My Business واستخدام التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية (ISIC4) يعد من أهم الأدوات التي تساعد الشركات على تنظيم نشاطاتها وتحسين أدائها التجاري المحلي بكفاءة وفعالية.

بالتالي، يمكن القول إن تقسيم الأنشطة بناءً على نوع الخدمة المُقدّمة هو أسلوب مهم وفعال لتحسين أداء الشركات التجارية المحلية وتحقيق أهدافها بنجاح.

3.3 التقسيم بناءً على الجغرافيا

في البيانات المنظمة للنشاط التجاري المحلي، يُعدُّ التقسيم بناءً على الجغرافيا أحد مفاتيح الفهرسة المهمة. فعند تقسيم المنطقة الجغرافية، يمكن تحديد المناطق التي يتم تقديم الخدمات فيها، وتحليل أداء الأعمال التجارية في كل منطقة وتوجيه الإعلانات بشكل أكثر فعالية. فمثلاً، يمكن تقسيم المدينة إلى مناطق شمال وجنوب وغرب وشرق، وتحديد

النشاط في كل منطقة، وبالتالي، يمكن استخدام البيانات لتحسين الأداء وزيادة الأرباح. وكما يقول فريق Google ، “تحليل البيانات من الأشياء المهمة لإصلاح مشاكل الأعمال وتحسين الأداء.”

4. كيفية استخدام تقسيم الأنشطة في البيانات المنظمة للنشاط التجاري المحلي

1.4 تصفح الأنشطة التجارية بسهولة من خلال الفئات المنظمة

بفضل تقسيم الأنشطة التجارية إلى فئات منظمة، تسهل عملية التصفح والبحث عن الأنشطة المحلية بسهولة. يمكن تخصيص الفئات وفقاً للصناعة الرئيسية، الخدمة المقدمة أو الجغرافيا، مما يجعل عملية البحث عن الأنشطة أسهل وأيسر. كما يمكن الاستفادة من المزايا التي تقدمها Google لتسهيل الوصول إلى المعلومات الهامة وتوفير الوقت والجهد. فعندما يقوم مالكو الشركات بتسجيل أنشطتهم المحلية في Google My Business ، يتسنى للمستخدمين الاطلاع على المعلومات المهمة بما في ذلك موقع الشركة و ساعات العمل وقيمة التقييمات التي تم إعطاؤها للشركات منذ انضمامهم إلى Google. يمكن الحصول على تجربة مميزة وناجحة في الأنشطة التجارية المحلية، وذلك من خلال التصفح والبحث الذكي.

2.4 تحليل البيانات المنظمة والتنبؤ باتجاهات السوق

تحليل البيانات المنظمة عملية أساسية للحصول على رؤية دقيقة عن تطورات السوق، كما أنها تمثل مرحلة أساسية من مراحل التخطيط الاستراتيجي لأي شركة. حيث تمكن هذه العملية الشركات من استخدام البيانات لاختيار الوجهة الأمثل واتخاذ القرارات المناسبة وفقاً لذلك. ومن خلال تحليل البيانات المنظمة يتم تحديد اتجاهات السوق وتنبؤ أي احتمالات تطور سلوك المستهلكين والظروف الاقتصادية. وباستخدام التنبؤ الرياضي يمكن للشركات التخطيط لمستقبلها وتحديد اتجاهات السوق وتوجيه إستراتيجياتها بما يتوافق مع تلك التوجهات. وبما أن تحليل البيانات المنظمة يساعد على توجيه الشركات وتحسين عملياتها، فقد أصبح من الضروري الاستثمار في تقنيات التحليل الإحصائي والتنبؤ الرياضي لتحسين الأداء وتحقيق النجاح في سوق المنافسة.

3.4 تحسين الإعلانات وتوجيهها للجمهور المستهدف

تحسين الإعلانات وتوجيهها للجمهور المستهدف يعد جزءاً هاماً من تحسين الأداء التجاري المحلي. من خلال تفاصيل الأنشطة التجارية المنظمة، يمكن للأصحاب الأعمال فهم الجمهور الذي يتفاعل بشكل أكبر مع إعلاناتهم. فهم جمهورك يتطلب إعداد إعلانات مستهدفة بشكل صحيح. وتحسين الإعلانات يمكن أن يؤدي إلى زيادة حركة المرور إلى مواقعك على الإنترنت ورفع المستويات التفاعلية والانخراط مع الجمهور، وهذا يمكنك من الحصول على نتائج أفضل وتحقيق المزيد من الأرباح. يمكن التحقق من البيانات المنظمة لتحديد الجمهور المناسب لمنتجك أو خدمتك وتوجيه الإعلانات إلى الأشخاص الذين يتفاعلون معها بشكل أكبر. بالإضافة إلى ذلك، يمكن الحصول على نتائج أفضل من

خلال تحليل البيانات بشكل دوري وتعديل الإعلانات بناءً على ذلك. يعد تحسين الإعلانات وتوجيهها للجمهور المستهدف جزءاً أساسياً من النشاط التجاري المحلي الذي يحقق النجاح.

المطلب الرابع: الواقع التجاري في الجزائر و تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال يعد حتمية حضارية ذات أبعاد تكنولوجية اقتصادية و اجتماعية، و ذلك من أجل الاستمرارية في تحقيق مستويات تنافسية و نمو، تضمن للاقتصاد نموا مستديما. لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تفعيل التجارة بشكل عام، حيث تعتبر كأحد أهم الأساليب الحديثة التي تعتمد عليها العديد من الدول في دعم اقتصادياتها وتطوير وتحسين أداء عملياتها التجارية، والجزائر كغيرها من الدول التي تسعى لمواجهة التغيرات المحلية منها والدولية التي يفرضها الاقتصاد الرقمي الجديد من خلال الاستخدام الفعال لتكنولوجيات المعلومات والاتصال بما يساهم في تعزيز تنافسية المؤسسات الاقتصادية ومن ثم الوصول إلى تحقيق أهدافها الإستراتيجية بكفاءة وفعالية وتحقيق النمو.

لقد أدرجت الجزائر مشروع الجزائر الالكترونية 2013 ضمن استراتيجياتها من اجل تحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة بتطوير النظام الالكتروني في كل قطاعات الدولة من اتصالات، بنوك، إدارة عمومية، الأنشطة التجارية باستعمال التكنولوجيا الحديثة .

بادرت بعض المؤسسات بتطوير شبكات الكترونية للدفع و السداد، ولكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها، جعل بعضها تتوقف عن تقديم خدماتها، بسبب اعتمادها هذه المؤسسات على حلول و أنظمة مستوردة، غير متوافقة و خصائص السوق الجزائرية لكن وجود الطلب المتزايد على هذه الخدمات مثل الدفع و التسديد ببطاقات المعاملات المالية، شجع بعض المؤسسات على مواصلة تقدمها مثل: بطاقات الدفع المقدم لخدمات الهاتف و بطاقة السحب من الصرافات الآلية لمؤسسة البريد و المواصلات، و البطاقات البنكية للسحب و لكن هذه البطاقات المالية غير كافية للتعامل على المستوى الدولي لكنها فاتحة للانطلاق في التجارة الالكترونية في بلادنا. أما من حيث علاقة المؤسسات الاقتصادية بشبكة الانترنت، فيوجد عدد محتشم منها على الشبكة، حيث بلغ عددها حوالي 6000 مؤسسة سنة 2000 ليصل إلى حوالي 10000 مؤسسة سنة 2001 ليلعب مع بداية 2004 حوالي 18000 مؤسسة و إلى غاية 2011 وصل عدد المؤسسات الجزائرية على شبكة الانترنت حوالي 30000 وهو ما يعادل 2.5% من عدد المؤسسات المسجلة في المركز الوطني للسجل التجاري و يوجد أغلبها في دليل المؤسسات الجزائرية على الانترنت، حيث يتولى هذا الدليل التعريف بها و المساعدة في الوصول إليها.

المطلب الخامس: إجراءات ممارسة الأنشطة التجارية

حدد المرسوم التنفيذي 15-234 الذي يحدد شروط و كفاءات ممارسة الأنشطة والمهن المنظمة الخاضعة للتسجيل في السجل التجاري بعض الإجراءات والشروط لممارسة الأنشطة التجارية من تقديم للرخصة أو اعتماد و التسجيل في السجل التجاري حسب نص المادة 04 منه وفيما يلي سنتناول تعريف الرخصة و الاعتماد في الفرع الأول و في الفرع الثاني ندرس القيد في السجل التجاري.

-الفرع الأول: الرخصة و الاعتماد

إن الترخيص و الرخصة و الاعتماد هي أمور إدارية و عمل من الأعمال القانونية ، وبالتالي سنحاول معرفة مفهوم مصطلح كل على حدى لأنها تأتي من الهرم الأعلى للسلطة الإدارية التي تعطي الإذن والسماح بممارسة الأنشطة التجارية.

-البند الأول : تعريف الترخيص

لا يوجد أي تعريف للترخيص كمصطلح تجاري في القانون الجزائري بالتالي هناك مجموعة من التعاريف: «هو إجراء شكلي يخول للإدارة أو السلطات العامة كامل الحق بسن القواعد ورقابة جد صارمة على بعض النشاطات و التي تخضع بدورها لدراسات مدققة و مفصلة و على رأسها تقبل الإدارة بممارستها»¹ من خلال التعريفات السابقة نستنتج أن الترخيص يقوم على عناصر :

- لممارسة أي نشاط يستوجب الحصول على ترخيص مقدم من طرف الإدارة.
- طاب الإذن من الإدارة في مباشرة أو ممارسة هذا من النوع من النشاط.
- الترخيص الإداري وسيلة قانونية إدارية تمارس بواسطتها السلطة الإدارية رقابتها السابقة.²

-البند الثاني: تعريف الرخصة

هي شكل من أشكال من الترخيص المسبق فإن استعمالها يكون في حالات جد محددة كما قد يعد في بعض الأحيان كسند جبائي لممارسة النشاط³ “ أو هو ترخيص لممارسة نشاط مقنن كأنه منحة لاستغلال صادر من الإدارة”⁴.

¹: كريمة أولحاسي ، طحطاح لامية، النظام القانوني للأنشطة المقننة، ص19 .

²: علي طحاح ، الرخص الإدارية كآلية لتنظيم و مراقبة النشاط السياحي، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الموسم الجامعي 2013/2014 ، ص25 .

³: نعيمة دومة ، النشاطات المقننة في الجزائر ، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق ،جامعة الجزائر ، الموسم الجامعي 2015/2016، ص65.

⁴: نوال بن هلال ، فائزة بن سعدي ، الاستثمار في النشاطات المقننة على ضوء القانون ترقية الاستثمار الجديد، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة عبد الرحمن ميرة بجاية، الموسم الجامعي 2016/2017، ص23.

وقد تقابلها في اللغة الفرنسية ثلاث كلمات : autorisation، permis , permission .

المطلب السادس : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مرتبطة بتطور المجتمعات في عناصر الحاضر فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطورا حيث تساهم بطريقة مباشرة في إنشاء مجتمع جديد ينطوي على أساليب و تقنيات جديدة للاقتصاد الرسمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

هي كل رأس مال تنظيمي الذي تم إنشاؤه نتيجة تغير نظام المعلومات والذي يتمثل في وسائل وتجهيزات مادية والبرامج وخدمات تسهل عمل المنظمة بشكل عام و إدارة الموارد البشرية بشكل خاص وتشمل هذه الوسائل أساسا في كل من الحاسوب، الهاتف، الفاكس، الانترنت و وسائل أخرى.¹

- كما عرفت أيضا على أنها أداة مهمة تساهم في ترابط وأداء العمليات الأساسية للمنظمة و تتضمن التجهيزات المادية و البرامج و الخدمات المعلوماتية الداخلية و الخارجية.²

2. أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد ومن بين التطورات التي حدثت باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما تبلغه من أهمية من الناحية توفر خدمات الاتصال بمختلف أنواعها وخدمات التعليم وتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص و المنظمات حيث جعلت من العالم قرية يستطيع أفرادها الاتصال فيها بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت و أي مكان وتعود أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى خصائص التي تمتاز بها.

هذه الأخيرة بما فيها انتشار الواسع وسعة استعمال سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين

أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة كما أنها تتميز بسرعة الأداء و سهولة استعمال و تنوع الخدمات و أهمها:

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في التنمية الاقتصادية تؤدي ثورة رقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي والقيام مجتمعات جديدة وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدتها القرن المنصرم فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الوجود في أي مكان في نفس اللحظة تقريبا.³

¹ :<http://www.banaslarjeeran-com/ardves/2008/5/567.html> vue le 14/3/2018 à 12.00

² : فريدة بوغلي، حكيمة فوضيل ، دور تكنولوجيا المعلومات و اتصال في ناحية الاتصال الداخلي بالمؤسسة ، مذكرة تخرج ماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص : اقتصاديات بنوك، 2013، ص 24.

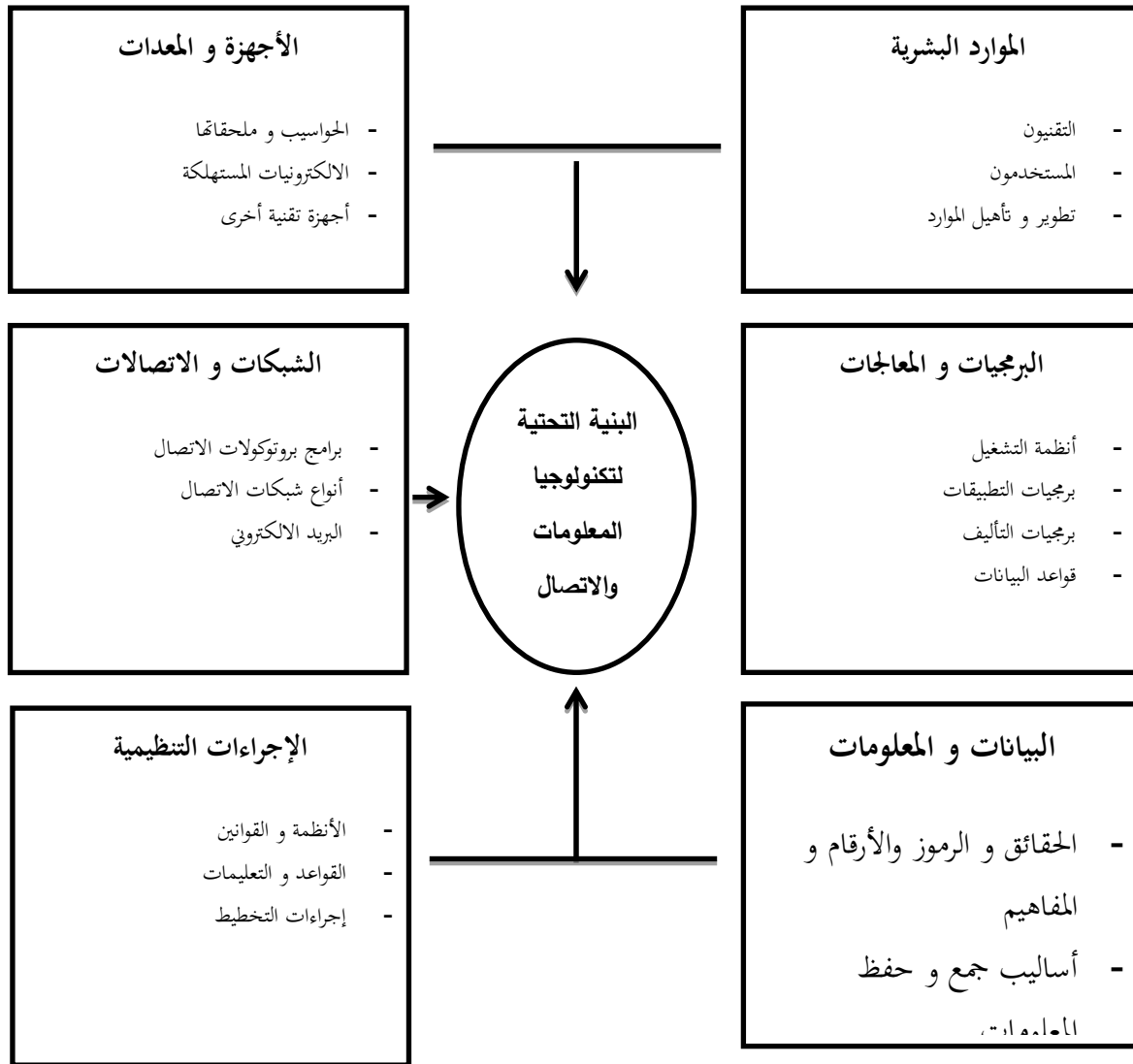
³ : مؤتمر قمة المعلومات جنيف، 2003، تونس.

وتوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنساني بين البلدان الغنية و الفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر والجوع والمرض والأمية وتدهور البنى ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توصيل المنافع الإمام بالقراءة وكتابة وتعليم وتدريب إلى أكثر المناطق انعزالاً فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة.¹

تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية وذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة و أكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية وتكنولوجيا والاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية و السياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من عالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة كما أنها تتميز بكثرة و تنوع المعلومات و البرامج التثقيفية و التعليمية بمختلف شرائح البشر والمتاحة في أي مكان وزمان وبتكلفة منخفضة.²

¹ :نفس المرجع.

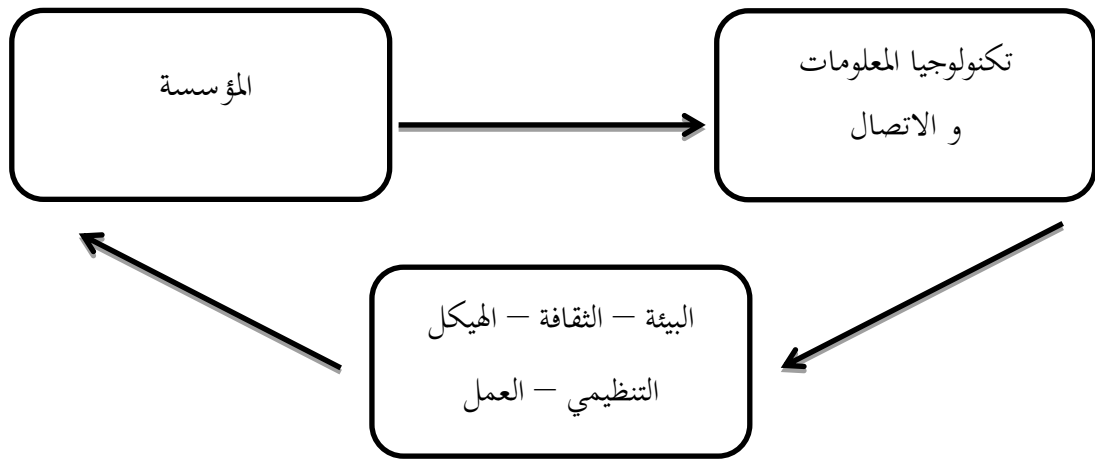
² :صلاح محمودة موقع على الانترنت vb.elmstbe.com ، أطلع عليه يوم 2024/05/10.



مخطط 2: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

3. علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتطوير الأداء في المؤسسة:

العلاقة بين المؤسسات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي علاقة ذات اتجاهين، فكل منهما يؤثر في الآخر ضمن مجموعة من العوامل كالمحيط الخارجي، والثقافة والهيكلة التنظيمي، وعمليات التشغيل، إلى جانب المؤثرات السياسية الداخلية، فقد أصبحت المعلومات تدخل وتخرج بأشكال ثلاث المرئية والمسموعة والمقروءة في آن واحد، ودخلت إلى عالم الأعمال أيضا المواقع الافتراضية وغيرها من التطورات الجارية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدماجها مع متطلبات عملياتها من أجل دفع عجلة تطورها إلى الأمام، والشكل الموالي يوضح شكل أبعاد هذه العلاقة .



مخطط 3: العلاقة بين المؤسسة و أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

خلاصة الفصل :

سلطنا الضوء في هذا الفصل على جميع المفاهيم التي تحيط بموضوع الدراسة، حيث تطرقنا بداية إلى أهم الجوانب المتعلقة بالرقمنة، من نشأتها و مفهوما وصولا إلى عناصرها و أشكالها و صعوبات تطبيقها ، و الملاحظ تعدد مفاهيمها وجميع العناصر المرتبطة بها، بالإضافة إلى التعريف بالأنشطة التجارية و التجارة الالكترونية، كما قمنا أيضا بعرض عينة من التعاريف لا الحصر للأداء، مع الإحاطة بمكونات، و أبعاد، و معايير هذا الأخير الذي يتمثل في الجمع بين الكفاءة والفعالية و حسن التسيير لتحقيق النتائج في إطار الأهداف المسطرة وكذا تحقيق الاستقرار في المؤسسة.

واتضح بعد سردنا لهذا الفصل أن الرقمنة من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها، حيث أن لها دور مهم يمس المؤسسة ويمس طريقة وأسلوب عملها داخليا.

لكن رغم شروع مختلف المؤسسات إلى تحسين الإدارة و رقمنتها، من أجل السير الحسن للمرفق العام وتقديم الخدمات بأسرع وقت ممكن ، و تفادي أهم النقائص التي كانت تعاني منها الإدارة التقليدية، إلا أنها ما زالت تعاني من العديد من العوائق والصعوبات التي تقف أمامها لمواكبة عصر السرعة والاتجاه نحو جودة وتحسين أدائها.

الفصل الثاني :

دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر

❖ المبحث الأول: تقديم عام لشركة اتصالات الجزائر

❖ المبحث الثاني : عرض المقابلة مع مدير الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر

تمهيد :

عرفت اتصالات الجزائر نقلة نوعية من حيث ركوها سفينة التكنولوجيا الحديثة، لم يكن أحد يدرك مدى أهمية هذه الخطوة بالنسبة للجزائر المعاصرة، فالرهانات كانت أكبر من التصور ذاته، إلا أن الإدارة الجزائرية كسرت الحواجز وتحدت الصّعاب لتصنع في الأخير للجزائر اسما في عالم الاتصال، وهذا من خلال تبنّيها تكنولوجيا عالية لتحسين جودة خدماتها و لا يتحقق هذا إلا من خلال وجود مورد بشري كفء قادر على تسييرها والتحكم فيها. ولهذا قسمنا الفصل إلى ثلاث مباحث حيث تناولنا في المبحث الأول لمحة عن المؤسسة (اتصالات الجزائر) أما في المبحث الثاني قمنا بعرض المقابلة التي أجريت مع مدير المؤسسات للوكالة التجارية لاتصالات الجزائر وكذا تحليل وتفسير النتائج .

المبحث الأول: تقديم عام لشركة اتصالات الجزائر

1. نشأة مؤسسة " اتصالات الجزائر "

تعتبر اتصالات الجزائر المتعامل التاريخي لقطاع الاتصالات في الجزائر، وهي مؤسسة ذات أسهم ملك للدولة بنسبة 100%، تنشط في سوق الهاتف الثابت، والحلول الشبكية لتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركات والخواص، ووعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال باشرت الدولة الجزائرية سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد لقطاع في الخامس من شهر أوت 2000 و المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات سابقا، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات والفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين: أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية متمثلة في "بريد الجزائر" والثاني ممثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمر تنفيذ فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخصة تتعلق بشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر: نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تبعت القرار 03/2000، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003

01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر: كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت المؤسسة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم الاتصال، فيه المنافسة الشرسة، البقاء فيه للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.¹

وبدأت نشاطها الفعلي تحت شعار:

— مردودية Rentabilité

— فعالية Efficacité

— جودة الخدمة Qualité de service

1 : WWW.ALGERIETELECOM.DZ.

2. التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر الأغواط

1.2. التعريف بالمؤسسة:

هي أحد الوحدات العملية تتولى عملية التسيير الإداري، والتجاري، والتقني لولاية الأغواط، هذا بالإضافة إلى تسييرها المباشر لما يسمى بالمراكز الجهوية للاتصالات كل حسب تخصصه في مجالات الاتصالات، مثلا:

- مؤسسة الجهوية الدعم التقني للتجاري

- مؤسسة صيانة شبكة النقل

- مؤسسة صيانة شبكة الأساسية

2.2. المهام الأساسية للمؤسسة :

- ♦ السهر على تحقيق الأهداف والبرامج المسطرة للمؤسسة؛
- ♦ التنسيق بين مختلف المديرات العملية؛
- ♦ مراقبة سير الوحدات العملية في كل الميادين؛
- ♦ مراقبة وتوجيه الوكالات التجارية؛
- ♦ الإشراف والسهر على متابعة مختلف المشاريع والإنجازات المتعلقة بالمؤسسة؛
- ♦ تنظيم الوكالات التجارية والمراكز الهاتفية من خلال نشاطاتها التجارية والمالية وكذا التقنية، وتقديم التوجيهات اللازمة من خلال تحديد نقاط القوة والضعف؛
- ♦ الإشراف على مختلف الإعلانات والإشعارات والترقيات التجارية التي تطلقها المؤسسة؛
- ♦ دعم و تمويل لضمان السير الحسن لمختلف المصالح؛
- ♦ السهر على تدريب الموظفين و تأطيرهم في مختلف المصالح؛
- ♦ العمل على تقديم أفضل الخدمات لمختلف الزبائن؛
- ♦ الإشراف على متابعة المشاريع الكبرى للمؤسسة مثل توسيع شبكات الاتصال.

3.2. الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

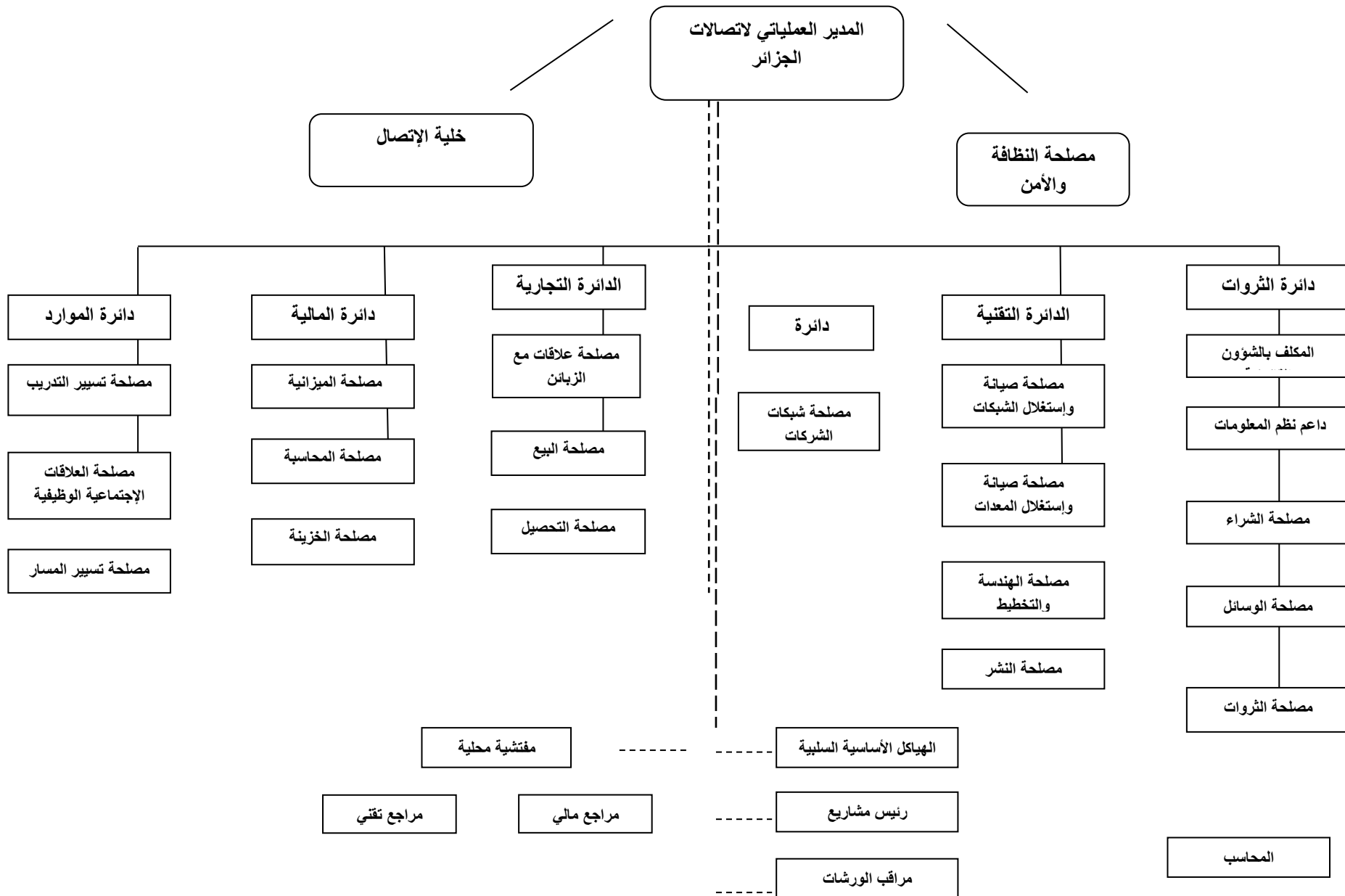
- مدير الوحدة: و توكل إليه المهام الأساسية التوجيه و الإشراف ، إصدار القرارات التنظيمية و الإدارية ، متابعة تنفيذ المخططات السنوية الإنجاز ، متابعة عن قرب تحقيق أهداف الإدارة العليا الموضوعة سنويا و المقسمة على شكل مخططات كل شهرين (des objectifs bimestriels) الخ،

- قسم الموارد البشرية : ومن مهامها :

- ♦ متابعة المسار المهني للعمال من التوظيف إلى التقاعد، وكذا إعداد برامج التدريب بالتنسيق مع الإدارة العليا.
- ♦ إعداد الدراسات ومتابعة مؤشرات التسيير والأداء.

- ♦ مساعدة مختلف الدوائر على تحقيق الأهداف المسطرة، كما أنها تساعد في عملية اتخاذ بعض القرارات التي تتعلق بعمل الدوائر.
 - ♦ دراسة مختلف المشاكل التي تواجه جانب العمل والعمال في المنظمة، والعمل على إيجاد الحلول الناجحة لهذه المشاكل.
 - ♦ تنمية مختلفة القدرات والمهارات لكافة العاملين وكل حسب طبيعة عمله، وبعدها ومساواة دون محابة لأحدهم على حساب الآخرين.
 - ♦ استقطاب الكفاءات من خارج المؤسسة، والإشراف على عملية التعيين بالتعاون مع باقي إدارات المديرية.
 - ♦ إعداد التقارير المتعلقة بأداء العاملين، ومحاولة تصحيح مسار العاملين الذين ظهرت أخطاؤهم.
- قسم المالية : و تتكفل بما يلي :**
- ♦ تحضير مشروع ميزانية المديرية العملية على أساس اقتراحات نواب المديرية الفرعية و المدير العملي.
 - ♦ متابعة تنفيذ ميزانية المديرية العملية.
 - ♦ متابعة تمويل المشاريع التي في طور الإنجاز و تسديد نفقاتها الخاصة.
 - ♦ مراقبة التسيير و الصفقات و إنجاز الميزانية و الوضعيات المالية و التسجيلات المحاسبية، و كذلك العمليات خارج الميزانية.
 - ♦ مراقبة جميع العمليات بالمديرية العملية من اعتمادات مالية و فواتير و الإستهلاكات و مطابقتها للقوانين، و حسن التسيير ... الخ.
- نيابة المديرية الفرعية للوسائل و الدعم: من بين مهامها :**
- ♦ تنفيذ مشاريع المؤسسة المسطرة في إطار ميزانية التجهيز.
 - ♦ الإعلان عن الصفقات الخاصة بالمديرية.
 - ♦ متابعة المشاريع من بدايتها إلى غاية التسليم النهائي.
 - ♦ اقتناء الوسائل (أثاث مكتبي، ورق، خزائن)...
 - ♦ الجرد السنوي للوسائل المكتبية و المعدات ... الخ.
- نيابة المديرية الفرعية التقنية: وتتكفل بما يلي :**
- ♦ متابعة صيانة الشبكات.
 - ♦ حل جميع المشاكل التقنية المرتبطة بالشبكة.
 - ♦ ضمان الاستغلال الجيد للشبكة.
 - ♦ نشر و توسيع الشبكة عبر كامل تراب الولاية.
 - ♦ تطوير الشبكة بإدخال التكنولوجيات الجديدة و آخر التجهيزات في عالم المعلوماتية والاتصال وغير ذلك.
- نيابة المديرية الفرعية التجارية : و تتكفل بما يلي :**

- ♦ متابعة الأهداف المسطرة من طرف الإدارة العليا وبالخصوص من ناحية عدد الزبائن الجدد، تحصيل الديون ... الخ.
 - ♦ تلبية الطلب المتزايد على الاشتراك في خدمة الهاتف الثابت، الإنترنت والهاتف للجيل الرابع.
 - ♦ متابعة جميع العمليات التي تبرمها المؤسسة مع الزبائن سواء الأفراد أم المؤسسات.
 - ♦ تهتم بالزبائن المتمثلين في الأفراد و المؤسسات، بإعلامهم و توطيد صلتها بهم و كسب ثقتهم و ولائهم و متابعة قضاياهم و العمل على معالجة مشاكلهم التي قد تنجم عن تعاملهم مع الشركة
 - ♦ ضمان وصول مختلف المنتجات إلى نقاط البيع ومتابعة عملهم بشكل مستمر.
 - ♦ تهتم بإجراء البحوث التسويقية وتعمل على تطوير سوق المؤسسة.
 - ♦ متابعة جميع العمليات التي تبرمها المؤسسة مع باقي المؤسسات التي تعتبر زبائن عندها وتطوير هذا القطاع من السوق وكذا توطيد العلاقة مع متعاملليها من المؤسسات.
 - ♦ ضمان خدمات ما بعد البيع لهاته الفئة من الزبائن ووضع الحلول التقنية الممكنة بالتنسيق مع الدائرة التقنية.
- يمثل المخطط رقم(04) الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - وحدة الأغواط-



مخطط (4):الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر-وحدة الأغواط-

4.2 أهداف المؤسسة:

ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر:

سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهم:

الجودة، الفعالية، نوعية الخدمات

وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرتها اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات الجزائرية.

5.2. نشاطات المؤسسة:

تتمحور نشاطات المجمع حول :

- ♦ تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية
- ♦ تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة و الخاصة.
- ♦ إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.
- ♦ ضمان الحق في الاتصال للجميع من خلال العروض الهاتفية و تسهيل عملية الحصول على مختلف خدمات الاتصال ولأكبر عدد ممكن من الزبائن و خاصة في المناطق المعزولة.

المبحث الثاني : عرض المقابلة مع رئيس قسم المؤسسات

في يوم 08 إلى 28 ماي تم اجراء مقابلة مع السيد رئيس قسم المؤسسات، "نجام عز الدين" بمقر مكتبه، على الساعة 10 صباحا، وجهدنا له مجموعة من الأسئلة، كانت إجاباته كالتالي:

المطلب الأول : مظاهر الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر¹

• س01: ماذا تعني لكم الرقمنة؟

✓ الرقمنة هي عملية تحويل الخدمات التي يقدمها قطاعنا من طرق تقليدية إلى طرق مبتكرة تعتمد على تقنيات رقمية . كما تعرف الرقمنة أيضا على أنها تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مختلف النشاطات و المهام داخل الشركة و هي جزء لا يتجزأ من الشركة.

• س02: متى تم إدراج الرقمنة الإدارية في شركة اتصالات الجزائر؟

✓ تم انتهاء الرقمنة منذ سنة 2003 وهذا عن طريق إعادة تهيئة عمل مصالح التجارية و تدريب الموارد البشرية المؤهلة حتى تتماشى مع تكنولوجيايات الحديثة.

• س03: هل ترون أن الرقمنة أصبحت ضرورية في مؤسساتكم؟

✓ أكيد الرقمنة باتت من الضروريات الحتمية للقيام بالمهام ، و كمثال عن ذلك فترة الحجر الصحي أغلب تطبيقاتنا و منصاتنا الإلكترونية سمحت للزبائن بالاستجابة لاحتياجاتهم بطريقة سهلة و سريعة اقتصرت الجهد و عناء التنقل.

س 04: هل ساعدتكم الرقمنة في حل بعض المشاكل الإدارية العالقة ؟

✓ نعم الرقمنة قضت على عدة مشاكل إدارية خصوصا و أنها لها ميزات هامة فيما يخص نجاعة التسيير الإداري و المالي للمرافق العامة، كما أنها تساهم أيضا في مكافحة الفساد الإداري و المالي عبر ما تقدمه من شفافية ودقة في البيانات ومراقبتها و تسهيل الوصول إلى المعلومات بدقة.

• س05: كيف تتم عملية الرقمنة على مستوى شركة اتصالات الجزائر؟

✓ بالاعتماد على شبكات محلية و وطنية تربط كل المصالح التقنية و التجارية على المستوى العملياتي و المستوى المركزي باستعمال تطبيقات ذكية لتسهيل عملية حفظ و معالجة المعلومات.

• س06: هل تم الاستغناء عن الملفات الورقية في ظل وجود الرقمنة؟

¹ : مقابلة علمية مع السيد " عز الدين نجام" رئيس قسم المؤسسات"، بمقر مكتبه، يوم 08 ماي 2024 ، على الساعة 10 صباحاً.

- ✓ بالرغم من التطبيق الشامل للرقمنة إلا أن الشركة لم تصل إلى ما يعرف بمشروع الصفر ورق ما تزال أغلب تعاملاتها تتسم بالطابع الورقي خصوصا التعاملات التي تستوجب الختم .
- س07: هل ترون أن ربحية المؤسسة ازدادت مع بتطبيق الرقمنة ؟
 - ✓ نعم ربحية المؤسسة ازدادت بتطبيق الرقمنة خصوصا وأن شركة اتصالات الجزائر اتجهت بشكل مباشر إلى الاقتصاد الالكتروني.
 - ✓ الشخصي أو حضور الشخص لاستكمال مختلف إجراءاته الورقية.
- س08: كيف تتم حماية الملفات و المعلومات من العمل الإجرامي؟
 - ✓ تخضع اتصالات الجزائر لقوانين صارمة من شأنها الحد من العمل الإجرامي الذي يستهدف الملفات يمكن ذكر البعض منها:
 - ✓ استخدام شبكة الانترنت و التي تعتبر بدورها شبكة انترنت مصغرة وخاصة وتقتصر فقط على عمال اتصالات الجزائر و تستطيع الوصول إلى بيانات و ملفات المؤسسة من طرف الغرباء عن الشركة.
 - ✓ عمل طريقة نسخ الملفات أو ما يعرف بالـ BACKUPS و التي تتم على مستوى السرفرات الخاصة بالوزارة و ذلك من اجل ضمان استرجاع الملفات في حالة وجود خلل.
 - ✓ استخدام مضاد الفيروسات.
 - ✓ استخدام جدار النار FIRE WALLS والذي بدوره يقوم بالتحكم في تدفق المعلومات بين الشبكة الداخلية و الشبكات الخارجية.

المطلب الثاني: تحليل أثار رقمنة الأنشطة التجارية بمؤسسة اتصالات الجزائر على الأداء¹

- س 09: ما هي أهم الأنشطة التجارية المتواجدة على مستوى وكالتكم؟
 - ✓ نقوم بعملية البيع المختلفة من مختلف الخدمات الخاصة بالهاتف الثابت و الانترنت وخدمات الجيل الرابع كما نقوم بعملية استقبال الزبائن على مستوى الوكالات التجارية و نقاط البيع ، وأيضا نقوم ببيع بطاقات التعبئة مع تسديد الفواتير كما أن مصلحة الاستقبال مزودة بأجهزة الدفع الالكتروني و نقوم كذلك بعملية معالجة شكاوي الزبائن و استقبال انشغالات المشتركين من الزبائن و توحيدهم حسب رغبتهم إلى مختلف الخدمات المتوفرة .
- س10: ما هو الدور الرئيسي لتحول الأنشطة التجارية إلى نظام رقمي في تحسين أداء المؤسسة؟

¹ : مقابلة علمية مع السيد " عز الدين نجم " رئيس قسم المؤسسات "، مرجع سابق.

✓ يتمثل الدور الرئيسي لتحول الأنشطة التجارية إلى نظام رقمي هو إستراتيجية التي انتهجتها اتصالات الجزائر بجعل الزبون مركز اهتمامها وتوفير كل السبل بما فيها تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي تكون في خدمة الزبون.

• س11: ما هي أهمية رقمنة الأنشطة التجارية في السياق الحالي؟

✓ أصبحت الرقمنة ضرورة ملحة للتكفل بكل انشغالات الزبائن وكذلك تسهيل أداء الموظفين عن طريق توفير طرق و وسائل اتصال تسمح بالتكفل بالزبائن وتحقيق رغباتهم لكسب رضا الزبائن و رضا العاملين.

• س12: كيف ساعدت الرقمنة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادي؟

✓ ساهمت الرقمنة في التكفل السريع لطلبات الزبائن و دراسة ملفاتهم في اقل وقت ممكن.
✓ ساهم البيع الالكتروني في تحقيق أرقام أعمال جد مهمة في ظرف زمني قصير وهذا بنسبة للعمليات الالكترونية التي يقوم بها الزبائن بدون الذهاب إلى الوكالات التجارية و نقاط البيع.
✓ التكفل بانشغالات الزبائن و رفع تطلعاتهم في اقرب وقت.

• س13: ما هو دور الرقمنة في تحسين الأداء؟

✓ ساهمت الرقمنة في تحسين أداء القوى البيعية عن طري تقليص الأخطاء الناجمة عن التعامل المباشر مع الزبائن وكذلك التحكم في مدة التعامل مع الزبائن.
✓ تسهيل المعاملات المالية و تجنب التعامل بطريقة الدفع التقليدي عن طريق الدفع الإلكتروني.
✓ تجنب تنقل الموظفين للمصالح الأخرى التقنية و ذلك باستعمال التطبيقات المتاحة.

• س14: ما هي معوقات الرقمنة على الأداء ؟

✓ معوقات الرقمنة على الأداء:
- حدوث مشاكل تقنية تكون سبب في تعطل الشبكات.
- عدم كفاءة الموارد البشرية.
- عدم القيام بالتحديثات الجديدة.

المطلب الثالث: تحليل النتائج

1- يتضح لنا من خلال إجابة مدير الوكالة التجارية عن السؤال الأول، أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد الرقمنة كعنصر أساسي في العملية التسييرية، و أنها وجزءا لا يتجزأ منها .

2- و من خلال إجابته عن السؤال الثاني، يتبين أنه تم اعتماد الرقمنة في المؤسسة (اتصالات الجزائر) اعتبارًا من سنة 2003 ، وذلك بإعادة تهيئة مصالحها و تدريب الموارد البشرية و تأهيلها لمواكبة هذا التحول الرقمي و التقنيات الحديثة.

3- من الإجابة الثالثة ، نستطيع القول أن للرقمنة مكانة و أهمية مطلقة يستحيل الاستغناء عنها لتغطية المهام و تقديم مختلف الخدمات للزبائن، و كمثال عن ذلك ، فترة الحجر الصحي حيث أتيحت للزبائن تطبيقات و منصات الكترونية تلبي حاجاتهم بسرعة و بسهولة دون تنقل أو جهد .

4- من خلال الإجابة على هذا السؤال تبين لنا جليا أن الرقمنة ساهمت بشكل كبير في حل بعض المشاكل الإدارية العالقة.

5- من خلال الإجابة على السؤال الخامس، نستنتج أنه تتم الرقمنة في المؤسسة بربط مختلف المصالح التقنية و التجارية انطلاقا من الشبكات المحلية و الوطنية، و ذلك باستعمال تطبيقات ذكية.

6- من خلال الإجابة عن السؤال السادس ، لم تصل الوكالة إلى صفر ورق بعد، فبالرغم من التطبيق و التعميم الشامل للرقمنة إلا أن الملفات الورقية موجودة باستمرار و بالأخص في الحالات التي تستوجب ختم أو حضور شخصي.

7- من خلال الإجابة على السؤال السابع، يتبين انه بإدراج الرقمنة و تطبيقها ازدادت ربحية المؤسسة خاصة أن هاته الأخيرة تتجه بشكل مباشر نحو الاقتصاد الالكتروني.

8- من خلال إجابة مدير المؤسسات على السؤال الثامن ، نجد أنه كنظام أمني رقمي يقي من العمل الإجرامي تستخدم الوكالة برامج و شبكات حماية للملفات و المعلومات.

9- من خلال الإجابة على هذا السؤال تبين لنا أن المؤسسة تقدم خدمات شاملة تشمل بيع الهاتف الثابت التبعة و تسديد الفواتير ، مع استقبال العملاء و معالجة شكاوتهم و توجيههم نحو الخدمات المطلوبة، مما يوفر راحة و سهولة للعملاء و يعزز تجربتهم.

10- من خلال الإجابة على السؤال العاشر ، نرى أن تحويل الأنشطة التجارية إلى نظام رقمي يعكس إستراتيجية المؤسسة، حيث يركز على تحسين تجربة العملاء من خلال توفير التكنولوجيا و الاتصالات لخدمتهم بشكل أفضل.

11- من خلال الإجابة على السؤال الحادي عشر، تبين أن الرقمنة كوسيلة عصرية لا يمكن الاستغناء عنها وذلك من أجل تلبية احتياجات الموظفين و تسهيل أدائهم و توفير وسائل اتصال فعالة يمكنها من تحقيق رغبات العملاء و كسب رضاهم.

- 12- من خلال الإجابة على السؤال الثاني عشر، نجد أن الرقمنة تضيف عدة مزايا للمؤسسة إلا أنها تخلق بعض الصعوبات من بينها التخزين ، الإمضاء الإلكتروني ، حماية معلومات الزبون ، مشكلة الاحتفاظ بالمعلومات.
- 13- من خلال الإجابة على السؤال الثالث عشر، تبين لنا أن استخدام التطبيقات الرقمية يساهم في تحسين أداء فرق البيع عبر تقليل الأخطاء وتحسين فعالية التفاعل مع العملاء, و يقلل من تكلفة تحرك الموظفين بين مصالح التقنية .
- 14- من خلال الإجابة على السؤال الرابع عشر، تبين لنا أن المشاكل التقنية و تعطل الأجهزة و نقص الكفاءة تؤثر سلبا على أداء العمليات التقنية.

خلاصة الفصل :

مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط من بين المؤسسات الجزائرية التي لعبت دورا هاما في تحقيق التوازن الجهوي و السماح لطائفة هامة من المجتمع بالانخراط في الحياة الحديثة، فهي تمثل نسبة كبيرة من الدخل الوطني و بالتالي لا بد أن تعيش و تسير التطورات و التوجهات الجديدة، ساهمت الرقمنة في تحسين أداء المؤسسة من خلال رقمنة الأنشطة التجارية، حيث مثلت تحولا مهما، و ساعدت في تطوير استراتيجيات رقمنة العمليات و استخدام التكنولوجيا لتحسين الكفاءة و زيادة التنافسية، مع تحسين أداء القوى البيعية للمؤسسة.

خاتمة

في ختام هذه الدراسة حول "دور رقمنة الأنشطة التجارية في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية" نجد أن التحول الرقمي أصبح ضرورة حتمية للشركات التي تسعى للبقاء والتنافس في سوق عالمية متسارعة التغير. إن تبني الأدوات والتقنيات الرقمية يمكن أن يعزز الكفاءة التشغيلية، ويقلل التكاليف، و يتيح فرصاً جديدة للنمو والابتكار.

إن رقمنة الأنشطة التجارية لا تسهم فقط في تحسين العمليات الداخلية للمؤسسة، بل تعمل أيضاً على تحسين أدائها وتعزيز التواصل مع العملاء وتقديم خدمات أكثر تخصصاً وفعالية. على سبيل المثال، تُمكن أنظمة إدارة العلاقات مع العملاء (CRM) الشركات من فهم احتياجات عملائها بشكل أفضل، مما يعزز الولاء ويزيد من فرص المبيعات المتكررة.

إضافة إلى ذلك، تسهم رقمنة الأنشطة التجارية في تمكين الشركات من الوصول إلى أسواق جديدة من خلال التجارة الإلكترونية والتسويق الرقمي، ما يفتح أبواباً واسعة للتوسع والنمو. في ظل التحولات الاقتصادية العالمية تصبح الرقمنة عاملاً استراتيجياً يمكن المؤسسات من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، من خلال تحسين الاستجابة لاحتياجات السوق و تغييراتها بسرعة وكفاءة.

إن التأثير الإيجابي لرقمنة الأنشطة التجارية يتجلى أيضاً في تحسين اتخاذ القرارات الإدارية. بفضل البيانات الضخمة والتحليلات المتقدمة، يمكن للمؤسسات الاقتصادية استنباط رؤى قيمة تساهم في صياغة استراتيجيات أكثر دقة و فعالية. وهكذا، تصبح القرارات مبنية على بيانات واقعية و دقيقة بدلاً من الافتراضات و التخمينات.

و رغم الفوائد العديدة لرقمنة، لا يمكن إغفال التحديات المصاحبة لهذا التحول. تشمل هذه التحديات الحاجة إلى تغيير الثقافة التنظيمية، وتدريب الموظفين، وضمان أمن البيانات وحمايتها. إلا أن التغلب على هذه التحديات يمكن أن يكون مفتاح النجاح في العصر الرقمي. الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية، وتبني سياسات مرنة للتكيف مع التغيرات المستمرة، يعتبران من الخطوات الأساسية التي ينبغي على المؤسسات اتخاذها لتجنب العقبات وتعظيم الفوائد.

بالجمل، تُعد رقمنة الأنشطة التجارية محركاً قوياً للتغيير الإيجابي في المؤسسات الاقتصادية. إنها تُمكن الشركات من تحقيق مستويات جديدة من الكفاءة و الإنتاجية، وتفتح آفاقاً واسعة للابتكار و التوسع. ولذا، فإن الشركات التي تتبنى الرقمنة بشكل استراتيجي ومدروس هي التي ستمكن من الازدهار في بيئة اقتصادية عالمية تتسم بالتنافسية العالية و التغير المستمر.

وفي الختام، يمكن القول إن الرقمنة ليست مجرد خيار بل هي ضرورة ملحة لضمان الاستمرارية و التطور. المؤسسات الاقتصادية التي تدرك هذا الواقع وتستثمر في الرقمنة ستمكن بلا شك من تحسين أدائها، و تعزيز قدرتها التنافسية، وتحقيق نمو مستدام ومستقبل مشرق.

-من خلال ما سبق هذا ما يثبتته اختبار الفرضيات:

- الفرضية الأولى: تساهم الرقمنة في تعميم استخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها على النشاطات و المهام داخل المؤسسة، بعد القيام بالدراسة الميدانية و تحليل المقابلة تم اثبات صحة هذه الفرضية.
- الفرضية الثانية: كلما قمنا باستعمال الرقمنة في الإدارة تحول النظام إلى نظام حديث مما يساهم في تحسين الأداء نعم رأينا أن الرقمنة حولت النظام من تقليدي إلى حديث و ساعد ها التحول في تحسين الأداء.
- الفرضية الثالثة: تساهم عملية الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر في تطوير الأنشطة التجارية و تحسن أدائها بعد إجراء الدراسة الميدانية و تحليل المقابلة، تم التأكد من صحة الفرضية، ووجدنا أن الرقمنة لها أثر في تطوير الأنشطة التجارية.

-نتائج الدراسة:

- أصبحت الرقمنة كتقنية حديثة، ضرورة ملحة يركز عليها القائي لتبني أي مشروع قد يساهم في تحقيق الأهداف، وتحسي الخدمات، بالنظر إلى البيئة المحيطة، وثقافة المجتمع و الإمكانيات المادية و البشرية.
- أصبحت الرقمنة ضرورة إلزامية على المؤسسات من أجل مواكبة التقدم العلمي و التكنولوجيا الرقمية الحديثة
- رقمنة الأنشطة التجارية تساهم في تحسي أداء المؤسسة الاقتصادية.
- على المؤسسات أن تسعى جاهدة نحو تحسي خدماتها الالكترونية حت تستطيع تجاوز التحديات التي تواجهها

-من خلال ما سبق يمكن أن نقدم الاقتراحات التالية :

- تعميم الرقمنة على جميع المستويات في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- تكثيف عمليات التكوين المتواصل للعمال خاصة في مجال الرقمنة.
- مسايرة كل التطورات في مجال الرقمنة.

-آفاق الدراسة :

- يمكن لهذا الموضوع أن يتماشى مع دراسة المواضيع التالية:
- مدى مساهمة الرقمنة في جودة الخدمات.
- فعالية الرقمنة في تحسين أداء الموظفين.

المراجع و المصادر

I. المراجع باللغة العربية :

1/ الكتب :

- 1- أحمد محرز ، القانون التجاري الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، طبعة ، 1980.
- 2- فريد النجار ، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية، مصر : المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2004 .
- 3- كتاب جماعي محكم ، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر : الواقع، والتحديات، والآفاق .المركز الديمقراطي العربي للنشر، ألمانيا، 2021.
- 4- مجيد الكرخي، موازنة الأداء واليات استخدامها في وضع تقييم وموازنة الدولة، دار المناهج للنشر و التوزيع، ط01، 2015.
- 5- مجيد الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، ط1، 2015.
- 6- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، ط1 - ، عمان، الأردن، 2009 .
- 7- محمد فتحي عبد الهادي، الجودة و قياس الأداء في مرافق المعلومات العربية، دار الجوهر للنشر و التوزيع، مصر، ط1 ، 2015.
- 8- نادية فوزيل، القانون التجاري ، الأعمال التجارية،التاجر ، المحل التجاري، ط 11، ديوان المطبوعات الجامعية، جامعة الجزائر، 2011.
- 9- نوال عبد الكريم الأشهب ، التجارة الالكترونية، دار أمجد للنشر و التوزيع، عمان، 2014.

2/ المذكرات الجامعية:

- 1- أسامة بالعقون ،الأنشطة التجارية المقننة في الجزائر، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2015/2015.
- 2- بدر بن محمد المالك، الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية :دراسة مسحية، مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007.
- 3- د. قبلان آل فطيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية :دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية ، مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008 .
- 4- سهيلة مهري،المكتبة الرقمية في الجزائر(دراسة لواقع وتطلعات المستقبل) مذكرة ماجستير كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2005.

- 5- شائع بن سعد مبارك القحطاني، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة، بتخصص: العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006 .
- 6- عبد القادر عبان ،تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص: إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة بسكرة، 2016.
- 7- فريدة بوعلي ، حكيمة فوضيل ، دور تكنولوجيا المعلومات و اتصال في ناحية الاتصال الداخلي بالمؤسسة ، مذكرة تخرج ماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص : اقتصاديات بنوك 2013
- 8- مصطفى بوضياف ،توظيف الطلبة لمصادر المطببات الرقمية في بحوثهم العلمية طلبة السنة الثانية ماستر شعبة الإعلام و الإتصال نمودجا،(مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات و المعلومات ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم) 2016-2017.
- 9- منصور بن سعد القحطاني، مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها :دراسة مسحية على منسوبي مركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية السعودية بالرياض،مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،الرياض،المملكة العربية السعودية،2008.
- 10-نصر الدين بن عمارة، تقييم الأداء التسويقي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية من خلال رضا الزبائن، دراسة حالة عينة من المؤسسات، أطروحة دكتوراه تخصص تسويق، جامعة الجزائر -3- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير 2016/2017.

3/ المجلات:

- 1- أحمد ، الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية العربية 300 - العدد 29، 2008 .
- 2- آسيا بن عياش و محمد أمين أوكيل ، رقمنة المرفق العام كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة معالم للدراسات السياسية والقانونية، المجلد 04 ، العدد 02 ، بجاية، الجزائر 2020/12/21 .
- 3- عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة و الفعالية، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد رقم 01 2001.
- 4- مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية العراق، 2013 .
- 5- مصطفى بوادي، صناعة بيئة رقمية في ظل عصرنة المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر- الصعوبات والآفاق - ،مجلة دفاتر السياسة والقانون، 2017 / 06 / 17 .
- 6- مصطفى بوادي،صناعة بيئة رقمية في ظل عصرنة المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر- الصعوبات والآفاق - ،مجلة دفاتر السياسة والقانون، 2017 / 06 / 17 .

7- مصطفى بوادي، صناعة بيئة رقمية في ظل عصرة المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر- الصعوبات والآفاق - ،مجلة دفاتر السياسة والقانون، 2017 / 06 / 17 .

4/ المؤتمرات :

- 1- أحمد بو جميل ، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية حول أداء الموارد البشرية، جامعة ورقلة، 10/09 مارس 2004 .
- 2- احمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003 .
- 3- صلاح محمود ، موقع على الانترنت vb.elmstbe.com
- 4- مؤتمر قمة المعلومات جنيف، 2003، تونس.

5/ المواقع الالكترونية :

- 1- <http://www.banaslarjeeran-com/ardves/2008/5/567.html>
- 2- <https://www.meemapps.com/term/business-activities>
- 3- <https://doi.org/10.21608/jces.2023.297534>
- 4- <https://dx.doi.org/10.21608/jpsa.2023.295865>
- 5- <https://www.rmg-sa.com>

II. مراجع باللغة الأجنبية:

- 1- jean yves saulquin, Gestion des ressources humaines et performance des services :les cas des etabliss -ements socio- sanitaire, Revue de gestion des Ressource Humaines n°36, Editions Eska, Paris, 2000, P20.

الملاحق



Reçu de paiement

Transaction	14533098665	رقم العملية
Date	28/05/2024 10:29:31	التاريخ
Nom De l'Agence	ACTEL LAGHOUAT	إسم الوكالة التجارية

Nom de Client	[REDACTED]	الإسم
N° de Désignation	F20781266	رقم الهاتف
Période De	28/05/2024	تاريخ من
Au	22/06/2024	إلى

Mode de payment : Cash	طريقة الدفع
Total Général HT 2 000,00	المجموع دون
Total Général TVA 0,00	رقبمة مضافة
Total Général T.T.C 2 000,00	صافي الدفع متضمن جميع الرسوم
Droit de timbre 20,00	الطابع الجبائي

Total à payer 2 020,00 Dinars المبلغ الإجمالي



Reçu De Paiement



Numéro de Reçu: 2785413435
 Date de Paiement: 2024-05-28 10:31:49
 Num. de l'Abonné: 20781266
 Nom de l'Agence: ACTEL LAGHOUAT
 Nom du Client: XXXXXXXXXX
 Code de compte: 14563159100001

Mode	N-Cheque	Montant	Timbre	Montant Total
Espèce		693,59 DA	7,00 DA	700,59 DA

Numéro de	Service	Montant	Montant
B392158272	AT_RentChargeCode	595,00 DA	595,00 DA
B384428289	AT_RentChargeCode	416,50 DA	98,59 DA

Montant Total:	700,59 DA
Montant Avance:	0,00 DA

