

دور التحول الرقمي في تعزيز التفاعل بين الحكومة والمواطنين وتحسين جودة الخدمات العمومية The role of digital transformation in enhancing interaction between government and citizens and improving the quality of public services

زينات اسماء*، زيوش محمد²
Zinet Isma¹, Zibouche Mohamed²

¹ جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم (الجزائر)، isma.zinet@uni-mosta.dz
² جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم (الجزائر)، mohamed.zibouche.etu@univ-mosta.dz

تاريخ الاستلام : 2025/01/16 ؛ تاريخ القبول: 2025/02/22 ؛ تاريخ النشر: 2025/03/01

ملخص:

تهدف هذه الدراسة لبحث مسار التحول الرقمي في الجزائر ودوره في تعزيز التفاعل بين الحكومة والمواطن وتحسين جودة الخدمات العمومية باعتبار التحول الرقمي أحد أهم الأولويات التي ركز عليها برنامج الحكومة فقد اولت الدولة الجزائرية اهتماما كبيرا برقمنة جميع القطاعات الحكومية واستخدام التكنولوجيا الحديثة في الادارات والمؤسسات العمومية بغية تحسين أداء الخدمات وتبسيط الإجراءات للمواطنين، وقامت بانتهاج العديد من السياسيات والتنظيمات من أجل تجسيد فكرة الإدارة والخدمة العمومية الرقمية على ارض الواقع، وكذا تقرب الإدارة من المواطن بهدف رفع الكفاءة الإدارية وتحسين جودة ونوعية الخدمات المقدمة لإرضاء طلبات المواطنين وتطلعاتهم نحو خدمات أفضل.

وتوصلت الدراسة الى ان الجزائر حققت نجاح نسبي في مسارها نحو التحول الرقمي وساهمت في تحسين العديد من خدمات المرافق العمومية وتعتبر التجربة الجزائرية في هذا المجال ارضاءات أولية تعبر عن وجود رغبة قوية في التحول نحو تقديم خدمات رقمية ذات جودة عالية، وهي بحاجة الى تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات بشكل أكثر في المؤسسات الحكومية ، وضع استراتيجية وطنية شاملة تحدد الأهداف والاولويات للتحول الرقمي بما يخلق مسارات هامة وحقيقية ترتقي بتحسين جودة الخدمة العمومية .

كلمات مفتاحية: التحول الرقمي ، الخدمات العمومية ، الجودة ، المواطن ، الحكومة.

تصنيفات JEL : M15 ; M38 ; O32 ; O38

Abstract:

This study aims to examine the path of digital transformation in Algeria and its role in enhancing interaction between the government and the citizen and improving the quality of public services, as digital transformation is one of the most important priorities focused on by the government program, the Algerian state has paid great attention to the digitization of all government sectors and the use of modern technology in public administrations and institutions in order to improve the performance of services and simplify procedures for citizens, and has adopted many policies and regulations in order to embody the idea of administration and digital

*- المؤلف المرسل: الاسم واللقب، البريد الإلكتروني: author@mail.com

public service on the ground. As well as bringing the administration closer to the citizen in order to raise administrative efficiency and improve the quality and quality of services provided to satisfy citizens' requests and aspirations for better services. The study concluded that Algeria has achieved relative success in its path towards digital transformation and has contributed to improving many public utility services. The Algerian experience in this field is considered an initial sign that expresses the existence of a strong desire to shift towards providing high-quality digital services. It needs to develop information technology programs more in government institutions, and develop a comprehensive national strategy that defines the goals and priorities for digital transformation in a way that creates important and real paths that improve the quality of public service.

Keywords: Digital transformation, public services, quality, citizen, government

JEL Classification Cdoes : O38;O32;M38;M15

تمهيد

لم يعد التحول الرقمي رفاهية يمكن الإستغناء عنها في يومنا هذا بل أصبح ضرورة حتمية لما له من فوائد متعددة خاصة وأنه يوفر الجهد والوقت والمال بشكل كبير ، كما له مميزات كبيرة في تحسين كفاءة العمل والتشغيل ويساعد على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات ، وفي ظل التسارع المتزايد في استخدام التكنولوجيات الحديثة سارعت الحكومات للتوسع والانتشار بشكل كبير بين المواطنين من خلال الاتصال الالكتروني والشمول المالي للحصول على خدمات مبتكرة وبسيطة في وقت وجيز ، خاصة بالنسبة للمؤسسات والهيئات العمومية التي تتعامل مباشرة مع المواطنين والتي تسعى الى تطوير خدماتها وتمكينها لجميع المواطنين بما يحقق المساواة بينهم، واصبح استخدام التكنولوجيات الحديثة في المؤسسات العمومية منهاجا وأسلوب عمل حديث يقدم خدمات متعددة للطرفين مقدمو الخدمة والحاصل عن الخدمة .

وقد ترجمت الارادة السياسية للدولة الجزائر بالتوجه نحو التحول الرقمي في جميع المجالات باستحداث وزارة مكلفة بالرقمنة والاحصائية مهامها الأساسية هو اعداد استراتيجيات وطنية في مجال الرقمنة بالخصوص اعداد السياسة الوطنية في التحول الرقمي وتحسين الخدمات العمومي من هذا المنطلق نطرح الإشكالية التالية :

ماهو واقع التحول الرقمي في الجزائر ؟ وكيف يساهم في تحسين وجودة الخدمة العمومية

المنهج المستعمل :

من أجل معالجة الموضوع بمختلف أبعاده وجوانبه ، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يتناسب مع طبيعة الموضوع ، من خلال وصف الجانب النظري للتحول الرقمي ودوره في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر وتحليل مختلف البيانات والمعطيات التي ألمت بها الدراسة .

أهمية البحث : تكمن أهمية البحث في كون موضوع التحول الرقمي يدخل ضمن أولويات الدولة الجزائرية في التحول نحو رقمنة الإدارة وتحسين الخدمة العمومية لضمان لتعزيز التفاعل بين المعاملات الادارية بين الادارة والمواطن وتخفيض التكاليف والوقت والجهد لانجازها .

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى التركيز على فهم دقيق وتقييم جودة الخدمة العمومية ودرجة المرونة و التفاعل مع المواطن بفضل خلال التحول الرقمي ومن ثم تقديم توجيهات وممارسات لتحسين الخدمة العمومية للمواطن الجزائري .

I. الاطار المفاهيمي للتحول الرقمي وجودة الخدمة العمومية

I. 1 مفهوم التحول الرقمي :

يعتبر التحول الرقمي عملية تحويل نموذج عمل المؤسسات التي تعتمد على النهج التقليدي الى نموذج يعتمد على التكنولوجيات الرقمية لخدمة تقديم الخدمة لتحسين تجربة الموظفين والعملاء والشركاء وأصحاب المصلحة (Fayon & Tartar, 2019) ، ويعرف كذلك على أنه "مشروع حكومي يشمل جميع الخدمات المقدمة من طرف مؤسسات الدولة ومختلف القطاعات، ويشمل تحويل الخدمات الحيوية والاساسية المتعلقة بخدمة الافراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة في شكلها التقليدي الى الشكل الالكتروني بالاعتماد على التقنيات التكنولوجية الحديثة والمتطورة (شاوشي و خلوف، 2023) ، وفي تعريف آخر يعرف التحول الرقمي على أنه صياغة استراتيجية رقمية من خلال تشخيص وتقييم الوضع الراهن وتحديد النقائص للنموذج القائم وما يجب ان تكون عليه مستقبلا، ثم العمل على تنفيذ استراتيجية شاملة من خلال ثلاثة متطلبات أساسية (وهبة و قارة، 2022):

- صياغة استراتيجية مناسبة للتحول الرقمي ؛
- معرفة ميكانيزمات العمل الموجودة في المؤسسة وأهميتها ودرجة فاعليتها؛
- توفر التدريب والتكوين المناسب لجميع الموظفين لمعرفة الكيفية المناسبة للتحول الرقمي ولضمان السير على النهج المناسب ضمن خطوات فعالة .

I. 2 دوافع التحول الرقمي :

- ان التحولات التكنولوجية التي يشهدها العام اليوم في عالم تكنولوجيا المعلومات أصبحت ضرورة لدى جميع الافراد والمؤسسات والمجتمعات بشكل عام كان سببه العديد من الدوافع نذكر منها :
- تقليل تكلفة الإنتاج : يعمل التحول الرقمي على تخفيض تكلفة الإنتاج والخدمات من خلال تقليل العمال مما يساعد على تقليل أوقات الإعداد ومخاطر التعطل (Oubrahim & Sefiani, 2023) ، وتقليل استغلال الطاقات وزيادة رقابة الإدارة على العمالة وضبط جودة الإنتاج .
 - السيطرة على التعقيدات والتطورات السريعة والمتلاحقة التي يشهدها العالم نتيجة تنوع وتعدد حاجيات الافراد وتشابك العلاقات الاجتماعية .
 - المرونة إذ تعد الوجه الاخر للمجتمعات الحديثة حيث تضمن تكييف الافراد والمجتمعات مع المتغيرات والمتطلبات المتجددة ، بعيدا عن التعقيدات والاثار السلبية التي تحدثها التغيرات المفاجئة والسريعة .
 - المنافسة الشرسية : ان ظهور شركات رقمية بنسبة 100% والتي أثبتت منافسة شرسة تعمل على إقامة تفاعل قوي مع العملاء بفضل استخدامهم للتكنولوجيات الرقمية وتكاليفها المنخفضة مقارنة بالمعاملات التقليدية ، الامر الذي شجع العديد من الشركات في التكيف مع الثورة الرقمية.
 - اللوائح التنظيمية والتشريعات : تعتبر القوانين واللوائح التنظيمية التي تفرض على الشركات اعتماد التقنيات التكنولوجية الحديثة من أجل الامتثال للمعايير الحديثة وتحسين ممارسة السلطنة والبيئة بمثابة حافز مهم للاتجاه نحو التحول الرقمي (شرقي و صفيح، 2023) .

I - 3 مزايا التحول الرقمي

يعمل التحول الى الإدارة الرقمية تحقيق العناصر التالية (بوعمامة و رقاد، 2014):

- مردودية الخدمة العمومية : تقاس مردودية الخدمة العمومية بمختلف الاسهامات والمزايا والفوائد المقدمة للمواطن على واقع الجهاز البيروقراطي ومدى تحقيق رضا المواطن وكسب ثقته في مؤسسات الخدمات العمومية .
- تقليص تكاليف الخدمة : وذلك من خلال الاتصال عن طريق الانترنت دون الانتقال والتوصل للخدمة عن بعد يسمح بتخفيض التكاليف الناتجة عن التنقل الالكتروني بين بوابات الخدمة العمومية لدى الطرفين .
- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد : من خلال استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة وهذا من اجل ربح الوقت ودفع الإدارة القيام بالتزامات أخرى مع تحقيق الاستجابة للخدمة دون تأخر .
- الدقة : يقصد بالدقة حسب نموذج رقمنة الإدارة للخدمات الى انجاز الأعمال وفق معايير مضبوطة ودقيقة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة العمومية .
- سهولة المحاسبة وشفافية الخدمة : من خلال استعمال تكنولوجيات المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يمكن من المحاسبة في كل تفاصيل تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة ، فلا وجود لإخفاء المعاملات أو المحسوبة اتجاه أطراف معينة ، بل تكون واضحة وشفافة فالمصلحة تصبح عامة ما دمت الخدمة عامة .
- يقوم التحول الرقمي على مبدأ سير وديمومة الخدمة العمومية : ويعني استمرار المؤسسات العمومية في تقديم الخدمات بشكل مستمر وبدون انقطاع ، حيث يعمل المرفق العام على مدار الساعة دون انقطاع ، إذ يمكن للموظف ان يؤدي مهامه من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية وتقديم خدمات عن طريق البريد الالكتروني للإدارة التي يعمل بها كما سيسمح للمواطنين المنتفعين التخلص من الطوابير والصفوف الطويلة والتي لا طالما عرقلة سير العملية الإدارية .
- اسهامات التحول الرقمي في تحقيق المساواة أمام الانتفاع بالخدمة العمومية : بمعنى تقديم الخدمة لكل من يطلبها من المواطنين وبنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة العمومية بدون تمييز ، بحيث يكون الجميع في مركز قانوني متماثل .
- مساهمة التحول الرقمي في تقليص البيروقراطية الإدارية : يسمح التحول الرقمي بالاستغناء عن الوثائق والمستندات الورقية واستبدالها بالمستندات الالكترونية ، كما يساعد بالتغلب على مشكلة الوساطة والمحسوبية وكل مايرتبط بالفساد الإداري المبني على الرشوة والتميز بين المنتفعين بالخدمة العمومية .
- مساهمة التحول الرقمي في توسيع نطاق الممارسات الديمقراطية : يساعد التحول الرقمي على إتاحة أكبر قدر من مشاركة الأفراد في إدارة الشؤون العامة كالتصويت الالكتروني مثلاً، مما يشعرهم بقدر أكبر من الرضا عن حكوماتهم والاقتناع بأعمالها ، مايفتح الباب واسعا حول إجراءات انتخابات الكترونية ذات قدر عال من الشفافية والمسؤولية

I - 4 مفهوم جودة الخدمة العمومية :

يقصد بجودة الخدمة مدى تلبية الخدمة حسب توقعات واحتياجات المستفيدين منها ، وتشمل عدة أبعاد مثل الاعتمادية والوصول والاستجابة والمرونة وكذلك التفاعل وحتى التكلفة ، أما الخدمة العمومية فيقصد بها تلك الخدمة التي تجمع بين الإدارة العمومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات واشباع الحاجيات العامة المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية العامة (غريسي و شريف، 2013)، ويقصد بها كذلك تلك الخدمات المقدمة من طرف القطاع الحكومي مثل الخدمات التعليمية والصحية والإدارية والنقل وغيرها ومن الخدمات التي تلي حاجيات المواطن ومتطلبات المجتمع ككل (بن شهيدة، 2024).

وتعتمد جودة هذه الخدمات على قابلية المرفق العام للتعديل والتغير بمعنى حق الإدارة في تعديل القواعد القانونية والتنظيمية التي تنظم سير عمل المرفق العام بما يتماشى مع تطورات العصر (بن عياش و أوكيل، 2020)، وهذا يعتبر مبدءاً أساسياً لتحسين ورفع مستوى أداء الخدمات التي تقدمها المرافق العامة .

كما تلعب جودة الخدمة دوراً هاماً في تصميم الخدمة وتسويقها ، ولها أهمية كبيرة لكل من مقدمي الخدمة والمستفيدين منها ، لهذا تسعى الحكومة الى التحسين المستمر في جودة خدماتها من أجل كسب رضا وولاء عملائها بصفة دائمة ، ويكون ذلك من خلال تشخيص الوضع الحالي لجودة خدماتها وتقييمها (قارطي و مداوي، 2017).

I - 5 مبادئ الخدمة العمومية :

تسعى الدولة الى تحقيق خدمات عمومية ذات جودة عالية تستند الى المبادئ التالية (يحيوي و حدرم ، 2022):

- المساواة في تقديم الخدمة العمومية :

يقوم هذا المبدأ على أساس المساواة بين المواطنين واستفادتهم من الخدمات العمومية بنفس الطريقة ممن تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب العرق ، أو الجنس أو اللغة ، المركز الاجتماعي وهذا ما كرسته المادة 37 من الدستور الجزائري لسنة 2020 المعدل والمتمم "كل المواطنين سواسية أمام القانون ، ولهم الحق في حماية متساوية ، .."

- الديمومة :

ما يميز الخدمة العمومية أنها لا تنتهي ، كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس ، واستمرارية الخدمة العمومية مرتبط باستمرارية الدولة واستقرار سلطاتها ومؤسساتها ، ونظراً لأهمية ضمان استمرارية الخدمة العمومية فقد تم تكريسها دستورياً من خلال المادة 90 من الدستور الجزائري لسنة 2020 المعدل والمتمم على "ان رئيس الجمهورية يسهر على استمرارية الدولة والعمل على توفير الشروط اللازمة للسير العادي للمؤسسات ،..."

- الملائمة :

مواكبة الخدمات العمومية لكل أشكال التغيرات والتطورات التكنولوجية وكذا تغيرات الحاجات الاجتماعية بما يتلائم مع رغبات ومتطلبات المواطن ، وفي جميع المجالات خاصة ما يضمن خدمة جيدة للمواطن .

II. تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمة العمومية

مع التغيرات والتطورات التي يشهدها العالم على مستوى الحياة العامة أصبحت الحكومات تسعى الى ترقية الخدمات العمومية المقدمة في إطار مسعى شامل للتكفل بانشغالات المواطنين وتزويدهم من الإدارة العامة وتخفيف الاجراءات البيروقراطية على المواطن ، لا سيما طولها وثقل حجم الملفات لا سيما الممارسات السلبية لبعض الأعوان الإداريين وجعل العمل الإداري جوارياً ، تشاورياً واستبعاد جميع أشكال البيروقراطية ، سعياً منها لتحقيق المصلحة العامة صار لازماً ان تتحول من النهج التقليدي الى النهج الحديث من خلال التقنيات التكنولوجية الحديثة بتحويل الإدارة الورقية الى إدارة رقمية تقدم خدمة عمومية تراعي فيها معايير الجودة .

II- 1 دور الاستراتيجية الرقمية في تحسين أداء الخدمات العمومية :

تعد الاستراتيجيات أحد الادوات الأساسية لتنفيذ التحول الرقمي واستدامته وكلما تمت صياغتها بشكل واضح ودقيق كان مسار التحول الرقمي سليماً ، كما تسعى استراتيجيات التحول الرقمي لتحديد الأولويات وتنسيقها وكذلك توفير مؤشرات جاهزة المؤسسات لاستخدام التكنولوجيات الرقمية ، باعتبار التحول الرقمي يشمل جميع الخطط والعمليات والإجراءات التي يمكن من خلالها الموائمة بين التقنيات الحديثة والأعمال التي تمارسها المؤسسات بمختلف أنواعها وخدماتها ، لذلك يعتبر تحديد المسؤوليات والمهام أمراً ضرورياً لتنفيذ استراتيجية رقمية والتأكد من أن الشخص المسؤول من الناحية التشغيلية لديه كفاءة وخبرة

كافية في المشاريع التحولية ومواءمتها بشكل مباشر ، كما أن تبني استراتيجية التحول الرقمي لا تكفي باستخدام التقنيات الحديثة ،فلتحقيق أقصى قدر من الاستجابة يجب ان يمس التحول جميع حوالب المؤسسة والركائز التي تقوم على التكامل بالتطبيقات والخدمات وتكامل البنية التحتية وقواعد البيانات، وتحسين أداء الموظف من خلال رفع جودة وكفاءة العمليات لتلبية احتياجات المواطن ، بما يمكنها من التنبؤ بها وتقديمها عبر قنوات رقمية مختلفة ، وتخفيف التكلفة والجهد لمقدم الخدمة والمستفيد منها .

كما يتعين على الحكومة باعتبارها مقدم الخدمة تكييف خدماتهم بشكل يتماشى مع متطلبات المواطنين الذي اصبح يطالب أكثر فأكثر فيما يتعلق بجودة الخدمات وسرعة تخصيصها حسب احتياجاته المتغيرة وينطبق الامر على الأجيال الرقمية الجديدة التي لديها معرفة عميقة بالتكنولوجيات الجديدة وقدرة هامة لمشاركة تجربتها مع الآخرين عبر وسائل التواصل الاجتماعي ، بهدف ضمان مستوى عال من الخدمة

II- 2 نحو توفير المساواة والتكافؤ للخدمة العمومية:

يسمح التحول الرقمي من توفير خدمة عمومية لجميع شرائح المجتمع من خلال استخدام واجهات المستخدم للخدمات العمومية الالكترونية سهلة الاستخدام ومفهومة لجميع فئات المجتمع ، بما في ذلك الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ، وكذلك استخدام تصميمات متوافقة مع مبادئ التصميم الشامل واختبار الاستخدام وتعليقات المستخدمين لمعالجة ردود أفعالهم ،ومعالجة ملاحظاتهم حول تجربتهم في استخدام الخدمة العمومية الالكترونية والاستفادة من هذه الملاحظات لتحسين واجهة المستخدم وتعزيز فرص التواصل ، كما يمكن التعاون مع منظمات غير ربحية وتطوير شراكات لتقديم الدعم التقني وتنظيم فعاليات التوعية والتدريب من اجل تقريب الإدارة من المواطن

كما يمكن الترويج للخدمة العمومية بشكل فعال لدى جميع الفئات المستخدمة من خلال استخدام منصات التواصل الاجتماعي والاعلانات الترويجية للتوصل الى الجمهور المستهدف ، وتوفير خدمات عمومية الكترونية متنوعة لتلبية احتياجات مختلف الفئات مثل خيارات الوصول ، مثل الترجمة الى اللغة (العربية ، الفرنسية ، الإنجليزية) .

III. ميكانيزمات التحول الرقمي في الجزائر

يعتمد التحول الرقمي بالدرجة الأولى على وجود استراتيجية واضحة والتي تنتج من النضج الرقمي ، ثانيا القوة العاملة التي تتميز بالخبرة ، مع الاعتماد على برامج الرسكلة وتشجيع المواهب والابداع ، والتي تعمل على الرصد السريع للمشاريع الرقمية وتقييم أسباب الفشل لاتخاذ الخطط البديلة في أسرع وقت ، ثالثا الثقافة المجتمعية المتفتحة التي تسمح بالتحول السلس وتشارك في البناء والانفتاح على الأفكار ، و ما جعل التوجه نحو الرقمنة خيار استراتيجي ، الامر الذي جعل الجزائر تدارك تلك التأخرات ، وتعديل الجانب القانوني الذي يعد أحد العوائق بسبب غياب الضوابط القانونية التي يمكنها أن تردع عمليات القرصنة ، وإلزامية استحداث ضوابط متكاملة تحمل رؤية واضحة نحو تحقيق الأهداف وتنسيق بين كل القطاعات ، وحماية القاعدة الرقمية للبيانات من الاختراق .

III - 1 رهانات التحول الرقمي في الجزائر :

تراهن الجزائر اليوم على رقمنة الإدارة الجزائرية، ويعد التحول الرقمي من أبرز الأولويات للحكومة الجزائرية ، حيث تسعى إلى تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتعزيز استخدام التكنولوجيا ورقمنة الإدارة في جميع القطاعات وعلى مستوى كل الأصعدة بهدف تحقيق نموذج جديد للادارات والهيئات والمؤسسات العمومية ،والانتقال من التسيير الورقي الى الحوكمة الرقمية وذلك بإستخدام التكنولوجيات الرقمية الحديثة لتعزيز مبدأ الشفافية وتبسيط الإجراءات الإدارية بين الإدارة والمواطن ، حيث سجلت عدة قطاعات تقدما نوعيا في عملية الرقمنة ، مثل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي التي أنشأت 51 منصة

تقدم 54 خدمة رقمية تشمل مختلف الخدمات البيداغوجية والبحثية، أما وزارة العدل فقد قامت باستخدام التكنولوجيات الرقمية لتقديم خدماتها في عدة عمليات مثل استخراج الوثائق وخدمة الشباك الوطني الإلكتروني، بالإضافة إلى تنظيم المحاكمات عن بعد والمحاضرات المرئية والتوقيع الإلكتروني وغيرها من العمليات التي شملت قفزة نوعية في رقمنة الإدارة، كما شهد قطاع الجماعات المحلية والتهيئة العمرانية تطورا ملحوظا في تحسين جودة الخدمات العمومية وذلك من خلال رقمنة الحالة المدنية وربط جميع المقرات بوزارة الداخلية بواسطة الالياف البصرية، كما شهد قطاع الصحة كذلك تحولا رقميا، ما ساعد على تبادل المعلومات وتحسين التكفل الأفضل بالمرضى، كما قام قطاع التربية الوطنية كذلك بتطبيق الرقمنة في الامتحانات والمسابقات وكذلك التسيير الإداري والبيداغوجي للتلاميذ خاصة فيما يخص تسجيل وتحولات التلاميذ وحتى الأساتذة أصبحت اليوم تتم على مستوى المنصات الإلكترونية، كما اتجهت مختلف المؤسسات العمومية لرقمنة إجراءاتها الإدارية لتحسين التسيير وتقليل الأعباء الإدارية والوقت والجهود مثل قطاع العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي الذي قام بإطلاق منصات لتسهيل التعامل مع انشغالات المواطنين وتقليل الحاجة إلى التنقل.

كما تواجه الجزائر اليوم عدة تحديات في مسارها نحو التحول الرقمي، بما في ذلك البنية التحتية المتقادمة، ونقص التأهيل الفني وغيرها من التحديات، ولكن مع هذه التحديات تبرز في الأفق فرص كبيرة لتحقيق التقدم والنمو الاقتصادي خاصة في مجال التجارة الإلكترونية والتسويق الشبكي إضافة إلى أن المواطن الجزائري اليوم أصبح يميل أكثر لاستخدام المنصات الرقمية.

ومن بين الرهانات التي تواجهها الجزائر في مسارها نحو التحول الرقمي هو تعميم خدمات الأنترنت عالية الجودة والموثوقة للمواطنين في جميع أنحاء البلاد، حيث تعتبر الأنترنت في العصر الحالي من أساسيات الحياة الحديثة، وتعتمد معظم الصناعات والخدمات على وجود اتصال جيد بالإنترنت، ولا يقتصر ذلك على الجانب المادي فقط بل يتعدى إلى البرمجيات والتطبيقات الخاصة بالهواتف الذكية والتي تعتبر أهم الأدوات المستعملة حاليا، بالإضافة إلى ذلك تحتاج الجزائر إلى استثمارات كبيرة في تطوير المهارات والكفاءات التقنية للشباب، وتوفير بيئة مشجعة لريادة الأعمال التكنولوجية خاصة لخريجي الجامعة وتعزيز فرص العمل في مجال التكنولوجيات الحديثة والابتكار ما يسمح بتحقيق التنمية الاقتصادية، كما يعد استخدام الرقمنة فرصة لتعزيز الشفافية والفعالية في القطاعات الحكومية والخاصة كما أشرنا إليه سابقا، فمن خلال استخدام التكنولوجيات الرقمية في الإدارة العمومية يمكن من تحسين الجودة والكفاءة وتقديم خدمات أفضل للمواطن.

ومن أجل تحقيق الرقمنة في الجزائر يتطلب تكاتف الجهود وتعاون متبادلا بين القطاعات العامة والخاصة، بالإضافة إلى الاستفادة من تجارب الدول السبقة في مجال الرقمنة وتبادل المعرفة في هذا المجال من أجل تحقيق رؤية مستقبلية مزدهرة.

III - 2 أهم المؤشرات وإنجازات الجزائر في مجال التحول الرقمي

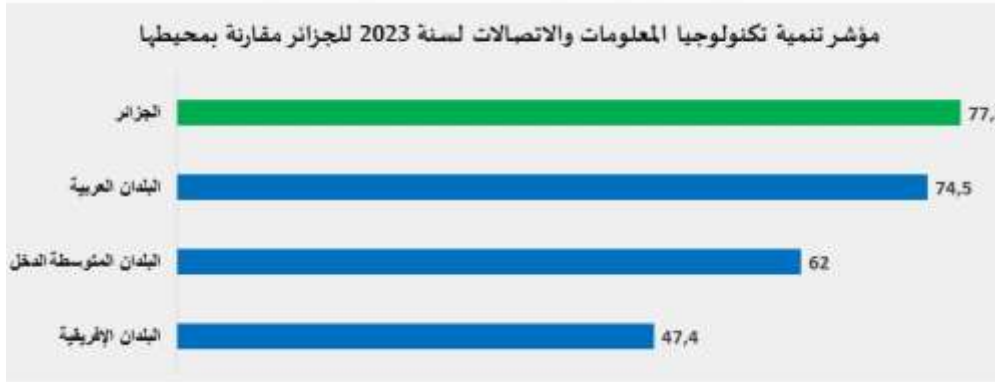
إن التحول الرقمي لم يعد خيار للجزائر بل أصبح ضرورة حتمية تفرضها التغيرات التكنولوجيات الحاصلة في الآونة الأخيرة، وفي هذا الإطار أحرزت الجزائر تقدما ملحوظا في أهم مؤشرات المركبة لقياس التحول الرقمي أهمها:

- مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات IDI:

يعتبر مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد أهم المؤشرات لقياس وتقييم مستوى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دول العالم مع المقارنة بين هذه الدول، يصدر من طرف منظمة الاتحاد الدولي للاتصالات منذ سنة 2009 وقد حققت الجزائر تقدما ملحوظا ب 14 مرتبة وفقا لتقرير صادر عن الاتحاد الدولي للاتصالات لعام 2023، أصبحت الجزائر اليوم في المرتبة 88 من بين 196 دولة عضو في الاتحاد، بعد أن كانت تحتل المرتبة 102 سابقا، بمعدل يقدر ب

77.8 نقطة ، متجاوزة المعدل الافريقي الذي حقق 47.4 نقطة ومعدل البلدان العربية (74.5) نقطة وكذلك معدل البلدان المتوسطة الدخل (62 نقطة) (وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 2024) حسب ما هو مبين في الشكل التالي :

الشكل رقم 01: مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لسنة 2023 للجزائر مقارنة بمحيطها



المصدر : وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، [/https://www.mpt.gov.dz](https://www.mpt.gov.dz)

- مؤشر تطور الحكومة الالكترونية EGDI :

يقيس مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية جاهزية وقدرات الإدارات الوطنية في استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات العامة ، وقد حققت الجزائر تحسنا ملحوظا في هذا المؤشر حيث احتلت المرتبة 125 عالميا ب 0.37430 نقطة لسنة 2022 ، من أصل 193 دولة وفي فئة التصنيف H1 ، فقد انتقلت الجزائر من المستوى المتوسط الى المرتفع في مجموعة المؤشر ، وهذا الأخير هو مؤشر مركب يعتمد على المتوسط المرجح لثلاثة مؤشرات قياسية وهي مؤشر البنية التحتية للاتصالات ، مؤشر رأس المال البشري ، مؤشر الخدمة عبر الانترنت (United Nations، 2024).

- مؤشر الابتكار الدولي GII :

يقيس مؤشر الابتكار الدولي الاقتصاديات الأكثر ابتكارا في العالم ويكشف عن أفضل المجتمعات ابتكارا في مجال العلوم ، كما يكشف عن كيفية تعزيز الابتكار من خلال المشاريع الاجتماعية لاجداث تأثير مجتمعي يعود بالفائدة على المواطنين في كل مكان . وقد حقق الجزائر في مؤشر الابتكار العالمي 16.2 نقطة وجاءت في المرتبة 115 لسنة 2024 ، ويعتبر مؤشرا سلبيا في مجال الابتكار باستخدام التكنولوجيات الحديثة حيث احتلت الجزائر من المراتب المتأخرة مقارنة ب 133 دولة مصنفة (WIPIO, 2024).

أما بخصوص المجهودات التي حققتها الجزائر في مسارها نحو التحول الرقمي وفي سبيل تقريب الإدارة من المواطن فقد عملت على :

- إنشاء هيئات ومؤسسات جديدة في مجال تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرقمنة :
- منها إنشاء مؤسسة مستحدثة لدعم تطوير الرقمنة والتي تسعى لتكون عاملا محفزا للرقمنة في الجزائر وذلك من خلال :
- تحديد المعالم الكبرى لاستراتيجية ترقية استخدام التكنولوجيات الرقمية ، مما يسمح ببروز إقتصاد رقمي والنهوض بالمؤسسات الناشئة ؛
- عصنة الإدارات العمومية من خلال انشاء منصات معلوماتية هيكلية ورقمنة الإجراءات الإدارية ، بالإضافة الى مراقبة انجاز مركز البيانات الحكومي ووضعه حيز الخدمة من خلال انشاء نظام معلوماتي لمراقبة نجاعة الإجراءات الحكومية .
- انشاء سلطة ضبط البريد والاتصالات الرقمية المكلفة بضمان تنظيم سوق البريد والاتصالات الالكترونية ؛
- انشاء ثلاثة سلطات للتصديق الالكتروني : سلطة حكومة مختصة في توفير خدمات التصديق الالكتروني لفائدة الحكومة ومؤسسات الدولة والإدارة العمومية ، سلطة وطنية تضطلع بدور الاشراف والتسيير ، وكذلك سلطة اقتصادية مختصة للمؤسسات الاقتصادية ، وقد باشرت هذه السلطات مهامها منذ شهر مارس من سنة 2021 (شاوشي و خلوف، 2023) .
- تكثيف الجهود في مجال أمن المعلومات وحماية البيانات فمع تزايد التهديدات الالكترونية والاختراقات السيبرانية في العصر الرقمي ، عملت الجزائر على تكثيف جهودها في مجال أمن المعلومات وحماية البيانات الشخصية ، واصبح لزاما عليها تطوير استراتيجيات قوية للتصدي لهذه التهديدات وتعزيز الامن بين المواطنين ، اذ عملت الجزائر على تحيين القوانين والتشريعات لمواكبة التطورات التكنولوجية السريعة من أجل ضمان حماية حقوق المواطنين والشفافية في استخدام البيانات ، حيث يتمكن جميع الفئات الاجتماعية من الاستفادة من الرقمنة وتجنب فجوة التكنولوجيا الرقمية (بيباوي، 2024).
- تأهيل مستوى الاطار القانوني في مجال الرقمنة خاصة فيما يتعلق بالتجارة الالكترونية ؛
- تطوير نظام بيئي مناسب لتشجيع انشاء المؤسسات الناشئة التي تعتمد على الابتكار والمعرفة واستخدام التكنولوجيات الحديثة في مختلف القطاعات ؛
- تطوير وتصميم عدة أرضيات للتجارة الالكترونية التي تناسب الخصوصيات الوطنية ؛
- تنفيذ وترقية خدمات الدفع الالكتروني والمعاملات المالية الالكترونية و محاولة تعميمها في مختلف القطاعات ؛
- استخدام طريقة الدفع الالكتروني عبر الهاتف النقال باستعمال رمز الاستجابة السريعة (QR code) وتعميمه في مختلف العمليات اليومية.

- الخلاصة

تسعى الجزائر لتحسين أداء الخدمة بالمؤسسات العمومية عبر الهياكل الإدارية التابعة للجماعات المحلية ، خاصة مع الاندماج التكنولوجي السريع في العصر الرقمي وتأثيره على كل المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحتى الأمنية والجزائر ليست بمعزل عن تلك التحولات الرقمية ، وفي إطار مواصلة سلسلة الإصلاحات لبنني الرقمية وتطوير المؤسسات العمومية كاستراتيجية تضمنها برنامج الحكومة ، حققت الجزائر العديد من الإنجازات على مستوى القطاع العمومي ، قصد تعزيز ثقة المواطن وتخفيف أعبائه ، لكن رغم كل المجهودات المبذولة إلا ان الجزائر لاتزال متأخرة في سباق استقطاب واستخدام التكنولوجيات الحديثة وهذا راجع لعدة أسباب أهمها :

- ضعف البنية التحتية المتعلقة بتجهيزات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وقدمها ومحدوديتها ؛
- عدم توفير الانترنت بشكل موسع في المؤسسات وإن وجدت فهي ضعيفة الاتصال
- نقص المهارات والخبرات للعاملين على اعداد الاستراتيجية الشاملة للتحول الرقمي
- عدم مسايرة القوانين والتشريعات المنظمة للتحول الرقمي وعدم ملائمة الأنظمة واللائح المعمول بها بشأن تنظيم مختلف الخدمات الالكترونية وعدم التنسيق فيما بين القطاعات ؛ مما زاد من حجم المخالفات والجرائم الالكترونية الواقعة على المعلومات خاصة فيما يتعلق بسرقة التوقيع الالكتروني دون وضع حماية قانونية لها .
- وفي هذا الصدد نضع مجموعة من الاقتراحات التي يمكن ان تسهل عملية التحول الرقمي في الجزائر من اجل تقديم خدمة جيدة للمواطن هي :
- وضع استراتيجية وطنية شاملة للتحول الرقمي تحدد من خلالها الأولويات والاهداف للتحول الرقمي وتكثيف الجهود والتنسيق بين القطاعات.
- تطوير البنية التحتية التكنولوجية وذلك من خلال تطوير شبكات الانترنت والهواتف الذكية والبنية التحتية التكنولوجية الأخرى ؛
- تعزيز التكوين والتدريب التقني ، ونشر ثقافة التعامل الالكتروني بين المواطنين ومواكبة التطورات الرقمية على الصعيد العالمي .
- توحيد البيانات الشخصية بين كل القطاعات والتنسيق فيما بينها والابتعاد عن الفلسفة التقنية ؛
- تعزيز الأمن السيبراني من خلال وضع تشريعات قانونية ونصوص تنظيمية بصفة دورية ، لحماية البيانات والمعلومات وكذلك الأنظمة الرقمية من التهديدات السيبرانية كالقرصنة والاختراق ؛
- إصدار المراسيم التطبيقية للمشروع الرقمي الجزائري وتنظيم الاطار القانوني الذي يمثل السلطة الرعية للتجاوزات الالكترونية ؛
- تشجيع الابتكار والاستثمار في مجال التحول الرقمي من خلال تقديم التحفيزات التسهيلات المناسبة للمستثمرين في هذا المجال ؛
- التعاون الدولي في مجال استخدام التكنولوجيات الحديثة والاستفادة من خبرات الدول السبابة في هذا المجال خاصة فيما يتعلق بنوعية وجودة الخدمات العمومية المقدمة وذلك من خلال عقد اتفاقيات تعاون بين الدول الراجعة في هذا المجال بهدف تعزيز استخدام التكنولوجيات الحديثة في المؤسسات العمومية واستكمال مسار التحول الرقمي ، وكذلك ابرام عقود

شراكة بين الشركات الكبرى والشركات الناشئة في مختلف القطاعات خاصة وان الشركات الناشئة قائمة على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة لدعم الابتكار.

المراجع :

باللغة العربية :

- 1 اسماء شرقي ، و صادق صفيح. (2023). تقييم التجربة الجزائرية في مجال التحول الرقمي : الواقع والتحديات . مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال المجلد 06 العدد 02 .
- 2 أسية بن عياش ، و محمد أمين أوكيل. (2020). رقمنة المرفق العام كألية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر . مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية المجلد 04 العدد 02.
- 3 العربي بوعمامة، و حليلة رقاد. (2014). الإتصال العمومي والادارة الالكترونية ، رهانات ترشيد الخدمة العمومية . مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية العدد 09 .
- 4 أمال وهبة، و ابتسام قارة. (2022). التحلو الرقمي في الجزائر بين الافاق والتحديات . مجلة البشائر الاقتصادية المجلد 01 العدد 08.
- 5 جمال بيباوي. (26 11, 2024). تم الاسترداد من <https://elbadilabc-ar.dz:https://elbadilabc-ar.dz/2024-%d9%86%d8%ad%d9%88-%d8%a7%d8%b3%d8%aa%d9%83%d9%85%d8%a7%d9%84-%d9%85%d8%b3%d8%a7%d8%b1-%d8%a7%d9%84%d8%aa%d8%ad%d9%88%d9%84-%d8%a7%d9%84%d8%b1%d9%82%d9%85%d9%8a>
- 6 حورية قارطي، و ايمان مداوي. (2017). دراسة أثر استخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الهدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر : دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيوميترى. مجلة مجاميع المعرفة ، المجلد العدد 01.
- 7 خيرة شاوشي، و زهرة خلوف. (2023). التحول الرقمي في الجزائر . مجلة المحاسبة التدقيق والمالية المجلد 05 العدد 01.
- 8 عابد عبد الكريم غريسي ، و محمد شريف. (2013). دور الاجارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية . المجلو الجزائرية للمالية العامة العدد 03.
- 9 محمد بن شهيدة. (2024). جودة الخدمة العمومية للمرافق العامة من خلال الادارة الالكترونية في المؤسسات العمومية . المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي المجلد 11 العدد 02.
- 10 مريم يحيياوي، و زينب حدر . (2022). الحومة الالكترونية مدخل نحو جودة الخدمة العمومية. مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية العدد 08.

11 وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسكية. (05 10 , 2024). تم الاسترداد من
<https://www.mpt.gov.dz/%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1-%D8%AA%D8%AA%D9%82%D8%AF%D9%85-%D8%A8%D9%80-14-%D9%85%D8%B1%D8%AA%D8%A8%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A2%D8%AE%D8%B1-%D8%AA%D9%82%D8%B1%D9%8A%D8%B1-%D8%B5%D8%A7>

باللغة الأجنبية :

- 1.D Fayon و ,M Tartar. (2019). Transformation digitale. France: Pearson education.
2. E-Government Surveys United Nations من الاسترداد (05 10 , 2024).
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>
3. I Oubrahim و ,N Sefiani. (2023). Exploring the drivers and barriers to digital transformation adoption for sustainable supply chains: a comprehensive overview. cta logistica. International Scientific Journal about Logistics.10.P311.
- 4 . WIPIO. (02 11, 2024). Organization World Intellectual Propertu من الاسترداد .
<https://www.wipo.int/ar/web/global-innovation-index>