

السجل التجاري الإلكتروني والخدمات الإلكترونية آلية لتقريب الإدارة من المواطن في الجزائر
- خدمات منصة سجل كوم التابعة للمركز الوطني للسجل التجاري -

E-Commerce Registry and e-Services as a mechanism to bring the administration closer to the citizen in Algeria

Services of the registry.com platform of the National Centre for -
-Commercial Registry

نانلة شنوف

مخبر الاتصال السياسي والاجتماعي في الجزائر

جامعة يحيى فارس (المدية)، neilachennouf@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2024/11/12 تاريخ القبول: 2025/01/11 تاريخ النشر: 2025/01/31

ملخص:

سعيًا منها لتطوير الخدمة العمومية وتنظيم النشاط التجاري، قامت الجزائر بعصرنة قطاع التجارة من خلال تهيئة بيئة رقمية مناسبة، وإضفاء الشكل الإلكتروني على السجل التجاري لتحويله من الشكل الورقي إلى الشكل الرقمي، وإلزام التاجر بمسكه، كما أتاحت الخدمات الإلكترونية على المنصة الرقمية للمركز الوطني للسجل التجاري لتسهيل التواصل مع المواطن. تهدف هذه الدراسة إلى توضيح أثر هذه الآلية على المواطن من خلال استخدام المنهج الوصفي وقد توصلنا إلى عدة نتائج أهمها أن رقمنة السجل التجاري الإلكتروني والخدمات الإلكترونية المرتبطة به سهلت الاتصال التفاعلي مع التجار من خلال إلغاء الزمان والمكان وإتاحة الخدمة في كل وقت، والسماع لانشغالاته وتطبيق مبادئ الحكم الراشد، غير أن هناك عدّة عراقيل تواجه التطبيق السليم لهذه الآلية كمحدودية الثقافة الرقمية ومقاومة التغيير.

كلمات مفتاحية: الرقمنة، السجل التجاري الإلكتروني، الخدمات الإلكترونية، المواطن، المركز الوطني للسجل التجاري.

Abstract:

In an effort to develop public service and regulate commercial activity, Algeria has modernized the trade sector by creating a suitable digital environment, introducing the electronic form of the commercial register to transform it from paper to digital form, and obliging the trader to hold it, and providing electronic services on the digital platform of the National Centre for Commercial Registration to facilitate communication

with the citizen. This study aims to clarify the impact of this mechanism on the citizen through the use of the descriptive method. We reached several results, the most important of which is that the digitization of the electronic commercial register and the associated electronic services facilitated interactive communication with traders by eliminating time and space, making the service available at all times, listening to their concerns and applying the principles of good governance, but there are several obstacles facing the proper application of this mechanism, such as the limited digital culture and resistance to change.

Keywords:Digitalization; Electronic Commercial Registry; E-Services; Citizen; National Centre for Commercial Registry.

1. مقدمة :

أحدثت ثورة المعلومات تغييرات جذرية مست مختلف نواحي الحياة الاقتصادية، الاجتماعية، والثقافية، وأحدثت تغييرا في جميع الأنظمة، وانتقلنا من الإنتاج التقليدي المادي إلى البحث عن إنتاج المعلومات، فبرزت أهميتها كسلاح ضروري تسعى كل الدول المتقدمة لامتلاكه. وتعتمد ثورة المعلومات بشكل أساسي على تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث أدركت مختلف المؤسسات أهميتها في تسير الشؤون الإدارية، فبرزت أساليب إدارية جديدة تواكب هذا التطور، وتم تكييف أنظمة العمل مع متطلبات البيئة الرقمية الجديدة، لتحقيق كفاءة أعلى وتكاليف أقل في المعاملات الإدارية. ولعل الرقمنة من أهم وأبرز مخرجات ثورة المعلومات.

هذا التطور دفع المرافق العمومية لإعادة صياغة الخدمة العمومية بمفهوم متطور، يعتمد على تكنولوجيا المعلومات لينسجم مع تطلعات ورغبات المرتفقين. وبهذا لجأت الإدارة العمومية للرقمنة، كمنهج للسير نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف قطاعاتها، ما يعزز عصريّة العمل الإداري وتحسين الخدمة العمومية من خلال تقريب الإدارة من المواطن، وهو ما انعكس على شكل الإدارة ووظائفها وطريقة تقديم خدماتها.

لقد أفرزت الرقمنة جملة من التغييرات على مستوى الخدمة العمومية، جعلت منها نموذجا جيدا وتوجها عالميا نحو الخدمات الإلكترونية السريعة، التي ألغت عاملي الزمان والمكان، وأوجدت بذلك مفهوم "إتصل ولا تنتقل". حيث كانت الإدارة العمومية التقليدية تعتمد على الإتصال المباشر وجها لوجه مع المواطنين، وانتقلت بفعل الرقمنة لإتصال التفاعلي عبر الوسائط التكنولوجية المختلفة.

السجل التجاري الإلكتروني والخدمات الإلكترونية آلية لتقريب الإدارة من المواطن في الجزائر

ومع التغييرات التي فرضت نفسها على الواقع، تبنت الجزائر الرقمنة في مختلف قطاعاتها عن طريق مشروع الجوائر الإلكترونية التي شهدتها مؤسسات الخدمة العمومية، سعيًا منها لتسهيل الإجراءات الإدارية وإبقاء الصلة مع المواطن، وتقريبه منها لتسهيل حصوله على الخدمات العمومية، من بين هذه القطاعات قطاع التجارة الذي بادر بمشروع الرقمنة عن طريق تفعيل السجل التجاري الإلكتروني والخدمات الإلكترونية من خلال المركز الوطني للسجل التجاري وفروعه المتمركزة عبر ولايات الوطن. وعلى هذا الأساس سنباحول من خلال هذه الورقة البحثية الإجابة على الإشكالية الآتية:

➤ كيف ساهم السجل التجاري الإلكتروني والخدمات الإلكترونية لبوابة "سجل كوم" في تقريب المركز الوطني للسجل التجاري من المواطن؟

وتنتفرع عن هذه الإشكالية التساؤلات الآتية:

- ماهي وسائل الإتصال التي يعتمدها المركز الوطني للسجل التجاري للتواصل مع المواطن؟،
- فيم تتمثل مختلف وظائف السجل التجاري الإلكتروني؟،
- ماهي مختلف الخدمات الإلكترونية التي يتلقاها المواطن عبر المنصة الإلكترونية للمركز الوطني للسجل التجاري؟.

■ هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة التعرف على أثر السجل التجاري الإلكتروني والخدمات الإلكترونية على تحسين الإتصال بين الإدارة المكلفة بالتجارة والمواطن، ودور هذه الآلية في ضبط العلاقة بينهما من خلال استخدام الإتصال الرقمي، بالإضافة إلى الوقوف على التطور الرقمي في المركز الوطني للسجل التجاري من خلال خدماته الإلكترونية بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

■ مفاهيم الدراسة

- **السجل التجاري الإلكتروني:** هو سجل قانوني يقيّد فيه التجار، أي كل شخص طبيعي أو معنوي يمتلك صفة التاجر، حيث يتم استصدار مستخرج منه بشكل الكتروني في صورة رمز الكتروني من خلال إجراء قيد الكتروني على مستوى الموقع المخصص لذلك التابع للمركز الوطني للسجل التجاري من قبل وزارة التجارة وترقية الصادرات، أي أنه يخضع للمعالجة الإلكترونية.
- **الإدارة:** هي نشاط إنساني يهدف إلى تحقيق نتائج محدّدة بالاعتماد على الموارد المادية والبشرية المتاحة؛ ذلك من خلال الاستخدام الأمثل لها، في ظل الظروف

الاجتماعية والإقتصادية والثقافية والسياسية السائدة في مجتمع ما(حجاب، 2003، ص 167). وتعرف بوظائفها على أنها تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، أما الإدارة الرقمية فهينمط إداري حديث تعتمد المؤسسة في تنظيم نشاطاتها وتسيير أعمالها في ظل بيئة رقمية افتراضية، وبذلك تخرج عن الآليات والمبادئ التقليدية ومنه الدخول في نمط حديث باستخدام عديد التقنيات الرقمية والإعتماد على قوى بشرية ذات كفاءة عالية في مجال الرقمنة(العلاق، 2005، الصفحات 09-10)، وبخصوص الإدارة التي سيتم التطرق إليها في هذه الورقة البحثية هي المركز الوطني للسجل التجاري الموضوع تحت وصاية وزارة التجارة وترقية الصادرات والمكلف بتسليم السجل التجاري.

- **المواطن:** عرفت دائرة المعارف البريطانية المواطن بأنها علاقة بين فرد ودولته كما يحددها قانون تلك الدولة، فيكون المواطن هو ذلك الفرد الذي تربطه علاقة مع دولته أساسها الحقوق والواجبات المفروضة في قانون تلك الدولة. تشمل دراستنا المواطن بصفة عامة الذي يستفيد من الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر بوابة سجل كوم التابعة للمركز الوطني للسجل التجاري سواء كان متعامل اقتصادي، تاجر، مورد إلكتروني أو مواطن يستفيد من خدمات أخرى كالبحث أو الإطلاع على المعلومات أو الإحصائيات، وبصفة خاصة التجار كفئة من المواطنين ملزمين بمسك السجل التجاري، وقد عرفت المادة الأولى من القانون التجاري التاجر بأنه " كل شخص طبيعي أو معنوي يباشر عملا تجاريا ويتخذه مهنة معتادة له، مالم يقض القانون بخلاف ذلك(الجريدة الرسمية الجزائرية، قانون رقم 05-02، 2005).

مفهوم الرقمنة: يعود مفهوم الرقمنة إلى التطور التاريخي في مؤسسات المعلومات، وكانت أول مرة يتم استعمالها في الأنشطة المكتبية والتوثيق بعد استخدام الحاسوب الآلي فيها، وكان ذلك في بريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية، وبرز مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وقد اختلف العلماء في تعريف الرقمنة فكل منهم عرفها من جانب معين. فالنظر للتعريف اللغوي فالكلمة مشتق من الفعل رقم، يرقم، رقما أي وضع لها أرقاما. مصطلح الرقمنة Digitisation من خلال مراجعته في معجم أكسفورد، والذي تم التوصل لاستخدامه لمصطلحات digitise, digitalize, digitalise للفعل يرقم المشتق من المصطلح الرقمي Digit والذي يعرفه بأنه تحويل الصورة أو الصوت بشكل رقمي يمكن معالجته بواسطة الحاسب(باشيوة، 2008، ص 70).

Digitalisation, Digitisation يشير هذين المصطلحين لنفس الكلمة باللغة العربية " الرقمنة ".

السجل التجاري الإلكتروني والخدمات الإلكترونية آلية لتقريب الإدارة من المواطن في الجزائر

تشير الرقمنة إلى عملية لإنتاج رموز رقمية أو إلكترونية، سواء من خلال أي شيء مادي، أو من خلال إشارات تناظرية إلكترونية. وهي العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها القديم التقليدي إلى شكل إلكتروني رقمي سواء كانت هذه المعلومات بيانات نصية، ملف صوتي، صور، أو أي شيء آخر (بلال و سهيلة، ص 63). وهي العملية التي يتم فيها تحويل مواد غير رقمية (المخطوطات، الجرائد، الكتب، المواد السمعية، والمواد البصرية) إلى شكل ملفات رقمية يمكن التعامل معها خلال تكنولوجيا الحاسبات عن طريق استخدام مساحات ضوئية، أو أي أجهزة أو معدات أخرى (بلال و سهيلة، ص 65). كما تعبر الرقمنة كذلك على المجال الافتراضي الناتج عن تكنولوجيا المعلومات، الذي يتكون من عدة عناصر كل عنصر فيه لها اختصاص ووظيفة يتفاعل في إطار مهمته وفق نظام لإنجاز مهام معينة، ويسهل على الإنسان التفاعل في مختلف نواحي الحياة. والرقمنة أوسع من تكنولوجيا المعلومات لأنها تستخدمها كوسيلة في أهدافها وغاياتها (ابراهيم و السامرائي، 2010). وقد عرفت شارلات بيرسي على أنها "منهج يحول المعلومات والبيانات من النظام التناظري للنظام الرقمي" (جربوعة، 2019، ص 19). وينظر "كوني تيري" إلى الرقمنة على أنها عملية لتحويل مصادر المعلومات المختلفة من الشكل المقروء بواسطة تقنيات الحاسوب الآلي عبر النظام الثنائي (البايت)، والذي يعتبر وحدة أساسية للمعلومات إلى نظام معلومات رقمي يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية يمكن أن يطلق عليها الرقمنة (هاردو، 2016).

مفهوم الخدمة العمومية الرقمية: تعرف الخدمة حسب كوتلر أنها عمل أو أداء ملموس يقدمه طرف إلى آخر دون أن ينجر عن ذلك ملكية أي شيء وإنتاجية الخدمة يمكن أن تكون مرتبطة أو غير مرتبطة بالسلع المادية (Turgeon & Pettigrew, 1996) وهي نشاط اقتصادي يخلق قيمة ويوفر منافع للمستهلكين في وقت ومكان محددين لإحداث التغيير الرغوب لمصلحة المستفيد من الخدمة (Lanpert & Munos, 2009)، أما الخدمة العمومية فهي كل الأنشطة التي تكتسي طابع المصلحة العامة والتي تمارس بطريقة مباشرة أو غير مباشرة تحت وصاية السلطات العمومية، أي أنها نشاط تقوم به السلطات العمومية من أجل إشباع حاجات المنفعة العامة مثل الخدمات السيادية للدولة كالعدل، والنقل، والاتصالات (Bartoli, 2009). وتعرف الخدمات الإلكترونية بأنها الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها (المهزاني، 2008، صفحة 43)، ويرى ريست ولمون Rust et Lemon أنها تتعلق بتقديم خدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الأنترنت (العلاق ب.، 2004، ص 64) وفيما يخص جودة الخدمات الإلكترونية فهي مدى قدرة الخدمة الإلكترونية على تحقيق الأهداف وقدرتها على تلبية حاجات المستفيدين وذلك من خلال توفير المعلومات بسهولة ووضوح (أحمد، 2011)، كما تعني جودة الخدمات

الإلكترونية إلى أي مدى يسهل الموقع الإلكتروني تقديم الخدمة بكفاءة وفاعلية وتحقيق كفاءة التنقل عبر الشبكة وزيادة حجم البيانات والمعلومات المقدمة لمتلقي الخدمة (عبود، 2015) وتعتبر الخدمات الرقمية الصورة الافتراضية للخدمات التقليدية ويتمثل الاختلاف الأساسي بينهما في التفاعل حيث أن الخدمات التقليدية يتم تقديمها وجها لوجه بين المستفيد من الخدمة ومقدمها ويحتاج لمستويات عالية من التواصل، بينما الخدمات الرقمية فيكون التفاعل باستخدام التكنولوجيا في البيئة الرقمية ويكون كل من المستفيد من الخدمة ومقدمها غير معروف في الهوية، وهو ما يؤثر على فاعلية الاتصال وجودة الخدمة المقدمة. ولعل من بين أهم فوائد الخدمات الإلكترونية هي الكم الهائل من المعلومات التي يمكن الحصول عليها والرجوع لها في الوقت الذي يريد المستفيد حيث يمكنه التواصل مع مقدمها في أي وقت حيث أنها سهلتها وجعلتها في المتناول (عشور، 2009-2010، ص 16). بالإضافة إلى أن هذه الخدمات تخطت الحدود المكانية حيث أن المستفيد من الخدمة يمكن له أن يطلبها وهو في المنزل فقد قلصت الجهد والوقت من خلال نقص التكاليف وسرعة الأداء، وعززت مبدأ الشفافية من خلال تكرار طلب الخدمة لأنها متوفرة بشكل مستمر وهو ما يساهم في القضاء على الفساد الإداري واختصار الإجراءات الإدارية (خليفة و مواقي ، 2019).

مرّ تطور الخدمة الإلكترونية بعدة مراحل ابتداء من خدمات المعلومات الناشئة في مرحلة أولى، حيث تقوم المواقع الحكومية الإلكترونية بتقديم معلومات حول السياسة العامة والقوانين واللوائح التنظيمية، ومختلف المعلومات التي يريد المواطن الاستفادة منها والحصول عليها، ثم الانتقال إلى مرحلة خدمات المعلومات المعززة فتقدّم المواقع الحكومية الاتصال الإلكتروني بنوعيه الأحادي الذي يعتمد على تقديم المعلومات للمواطنين، والثنائي بين الحكومة والمواطن من خلال التفاعل الذي يتم من خلال طلب الخدمة من المواطن من جهة، وتقديمها، ثم الانتقال إلى مرحلة الخدمات المعاملاتية أين تقوم المواقع الحكومية الإلكترونية بالاتصال المزدوج مع مواطنيها من خلال طلب آرائهم الخاصة بالسياسات الحكومية، وتعتمد على التصديق الإلكتروني للتعرف على هوية المواطن من إنجاح هذا التبادل ثم تصل للمرحلة الأخيرة وهي مرحلة الخدمات المتصلة فتقوم هذه المواقع بطلب المعلومات والآراء من المواطنين ونشر الحلول والخدمات من خلال الإدارات بشكل مستمر وتعمل الحكومة على مساعدة المواطنين من أجل إشراكهم في إعداد السياسات العمومية واتخاذ القرار (UN, 2018).

المنصات الرقمية وسيلة لتقديم الخدمات الإلكترونية وتقريب الإدارة من المواطن:
تعدّ المنصات الرقمية من أحدث التطبيقات التكنولوجية التي تقوم بإتاحة المحتوى من خلال وسائل اتصال متنوعة في أي وقت وفي أي مكان دون عناء التنقل (أبو خريص، 2017)، وهي منصات تعمل عن بعد، تقوم على تكنولوجيا الويب تتيح الوصول إلى عالم الخدمات التفاعلية أو غير التفاعلية والتي يمكن توفيرها على الخط، و يمكن أن

السجل التجاري الإلكتروني والخدمات الإلكترونية آلية لتقريب الإدارة من المواطن في الجزائر

تخضع هذه المنصات لنظام الدفع أو تكون مجانية كما يمكن الوصول إليها بطريقة محدودة لفئة معينة فقط أو غير محدودة ومتاحة للجميع. وهيتقدم خدماتها بطريقة افتراضية للمبحرين على شبكة الأنترنت، وتعتبر نظام تفاعلي متكامل تشتمل على قنوات يمكن الوصول إليها بشكل مفتوح حرّ أو مقيد بشروط طبقا للأهداف التي يحددها صانعوها(حمودي، 2020).تقدّم هذه المنصات الخدمات العمومية بهدف تقريب الإدارة من المواطن من خلال الاتصال التفاعليحيثساهمت ثورة المعلومات في تغيير العملية الاتصالية ولعل أقوى تأثيرات الأنترنت هي اندماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي أحدثت تحولات بنيوية في العمليةالاتصالية، وأتاح التفاعل والتواصل الحرّ والمباشر بين المرسل والمستقبل، وبالتالي تحقيق تبادل أدوار الاتصال بين الطرفين وهو ما يسمبب" التفاعلية" Interactivité(فضيلة، 2011، ص 02)،حيث تعتبر هذه الأخيرة سلسلة من العملياتالاتصالية يستطيع فيها الشخص "أ" أخذ موقع الشخص "ب"، أي أنّ المرسل يستقبل والمستقبل يرسل في ذات الوقت، ويطلق عليهم اسم مشاركين في العملية(الوهاب، 2005، ص260). كما أن التفاعلية مرتبطة بالوسائط المتعددة، وتشير للترانمية التي تعني التعرض للمعلومات والأخبار في الوقت الحقيقي وهو ما أكسبها صفة التفاعلية(لعقاب، 1998، ص57). كما تعمل هذه المنصات الرقمية علتنفيعال اتصال الجواريالذي يعتبره ثيري ليبرThierry Libart نشاطينصبّ ويركّز على المحلي، من خلال توطيدالعلاقات مع الجمهور، ويظهر من خلال محاولة تقريب الإدارة من المواطن بدل تقريبيهو منها وهذا من خلال إنشاء عدة فروع جواريةتبرز أهميتهكونه يتعامل بشكل مكثف مع المواطن. من خلال المشاركة عن طريقتزويد المواطن بمعلومات13تساعده على حلّ المشاكل، وكذا الاستشارةconsultation من خلال تلقّي رسائل من المواطن، والإشراك participe أي العمل لمحاولة معرفة اهتمامات واحتياجات وأولويات المواطن، والتعاون collaboration من خلالييجاد الحلول المناسبة، ثمّ التمكين autonomisationعن طريق وضع القرار في يد المواطن(عراب و مكي، 2016). في السابق كان الإتصال الجواري عبر الشبائيك التقليدية على المستوى المحلي، ومنذ ظهور الرقمنة واستخدامها من طرف الحكوماتتغير البعد الجواري باستعمالالوسائط الرقمية حيث لم يعد المواطن بحاجة إلى التنقل لتقديم الوثائق واستلامها بعد انتشار مفهوم الفضاء الافتراضي، وأصبحت الجهات المحليةالافتراضية تقدم خدماتها عبر المنصات الإلكترونية والمواقع الرسمية الخاصة بها وبذلك ألغي مفهوم الزمان والمكان، وأصبح التواصل أكثر فعالية(BASTIANUTTI و PETITBON، 2016).

مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS في الجزائر: يعتبر هذا المؤشر وسيلة لتقييم الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة يستخدمها صانعو القرار لقياس الرقمنة والتطور في تقديم الخدمات الإلكترونية الحكومية في بلدانهم

وجودتها، أطلق هذا المؤشر سنة 2014 حيث كانت تستعمل مؤشرات أخرى قبلهتركز على مدى توفر الخدمة الإلكترونية من دون الإهتمام بنضوجها أو مدى استخدامها أو رضا المواطنين عنها، ويقصد بنضوج الخدمة أن تكون مرقمنة من خلال كل مراحلها وتعمل الدولة على تسويقها وتوعية الأفراد بكيفية استخدامها، بالإضافة إلى إتاحتها ورضا المواطنين عنها.

يهدف مؤشر GEMS إلى قياس نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة عبر البوابات الإلكترونية والتطبيقات النقالة ويهتم بالأبعاد الآتية: تطور الخدمة، استخدامها، رضا المواطن عنها، والجهود المبذولة لإيصالها للجمهور. بالنسبة للجزائر فقد ارتفعت قيمة المؤشر من 19% خلال سنة 2022 إلى 37% سنة 2023، ويعرض الجدول التالي قيم الركائز الأساسية الثلاث التي سجلت في عام 2023، مع مقارنتها بقيم عام 2022.

الركيزة الأساسية	القيمة في عام 2022	القيمة في عام 2023
توفر الخدمة وتطورها	22.15%	41.16%
استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	13.12%	23.45%
الوصول إلى الجمهور	22.64%	53.47%

بخصوص الركيزة الأولى توفر الخدمة وتطورها والذي بلغت نسبته 41.16% فهي متعلقة بعدة مؤشرات قياس كتطور الخدمات عبر البوابة الإلكترونية، وتوفير ميزات التخصيص في صفحات الويب المتاحة، وتوفير الخدمات عبر النقال وتطورها، ومدى وجود تطبيقات تحمل هذه الخدمات عبر النقال وعبر المنصات، وكذا تنوع اللغات عبر البوابة والنقال، ووسائل لجمع آراء المستخدمين، ومؤشرات أخرى متعلقة بأمن هذه البوابة والتطبيقات، بالإضافة إلى المؤشر الذي ارتفع بعدما كانت نسبته 0% سنة 2022 ليرتفع إلى 3.23% سنة 2023 والمتعلق بتوفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة لمساعدتهم على الحصول على الخدمة الإلكترونية. بالنسبة للركيزة الثانية استخدام الخدمة ورضا الجمهور حيالها بلغت نسبتها 23.45% وهي أضعف نسبة بين الركائز شملت مؤشرات أداء مختلفة تتعلق بمستوى استخدام الخدمة عبر البوابة الإلكترونية وعبر النقال حيث عرفت نسبة الخدمة ارتفاعا في سنة 2023 بخصوص استخدامها عبر النقال لتبلغ نسبة 3.79% بعدما كانت 0.16%، ومستوى الاستخدام الإجمالي للخدمة في المؤسسات عبر البوابة وعبر النقال، وكذا مدى رضا الجمهور عن هذه الخدمات المقدمة عبر البوابة وعبر النقال. أما فيما يخص الركيزة الثالثة والمتمثلة في الوصول إلى الجمهور فهي أقوى ركيزة بلغت نسبتها 53.47% تتعلق

السجل التجاري الإلكتروني والخدمات الإلكترونية آلية لتقريب الإدارة من المواطن في الجزائر

بحملات التسويق للخدمات الجديدة وتوفر أدوات التواصل والدعم للأفراد حيث بلغ هذا المؤشر 78% سنة 2023 بعدما كان 27% سنة 2022.

إرهاصات التحول الرقمي في الجزائر: قطعت الجزائر شوطا مهما في الرقمنة بدأ من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية الذي يعدّ من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال في بداية 2009 عن طريق مشاورات شملت مؤسسات وإدارات عمومية إضافة إلى متعاملين اقتصاديين عموميين وخواص، كما شملت الجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال (مقناني، 2012). صدرت في ديسمبر 2008 وثيقة ورد فيها معالم برنامج إدارة إلكترونية متكاملة، عن طريق استراتيجية تهدف إلى استخدام التكنولوجيات المتطورة في أغلب الإدارات العمومية. كما تمّ التخطيط لتعميم مشروع التحول الإلكتروني ومحاولة توسيعه ليصل كافة المواطنين مع حلول سنة 2013، وتهدف هذه الوثيقة للنهوض بالاقتصاد الوطني وتحسين مكانة المواطن من خلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتطوير ودعم المؤسسات الإدارية والإقتصادية، وتحسين مستوى معيشة المواطن بالإضافة إلى تسهيل عملية التسيير عبر توفير المعلومات وسرعة العمل، وتوفير خدمات نوعية للمؤسسات والمواطن. وعليه فإن تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية تكتسيه أهمية كبيرة للمواطن والمؤسسة (الجزائر نيوز، 2023) وفي 29 جوان سنة 2022 صادقت الحكومة على الإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي التي تهدف إلى تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في إدارات الخدمة العمومية وتحسين الربط البيني، حيث طورت الإدارات العمومية الخدمات الإلكترونية لتبلغ 454 خدمة عمومية مفعلة عبر الأنترنت و178 خدمة عمومية في طور الرقمنة. وتمّ تحديد أهداف هذه الإستراتيجية وعناصرها بالتشاور مع الإدارات العمومية والخبراء والتقنيين في مجال الرقمنة والمتعاملين الإقتصاديين، وركّزت على رقمنة المرفق العام من خلال تطوير الحكومة الإلكترونية والعمل على تسريع رقمنة الإدارات من خلال إنشاء نظام لتطوير الإقتصاد الرقمي وإرساء بيئة مناسبة للتحول الرقمي، والإهتمام بالمواطن من خلال تكريس المواطنة الرقمية. على هذا الأساس تمت المصادقة على الشبكة الوطنية للتصديق الإلكتروني بسلطاتها الثلاث، السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني، والسلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني، والسلطة الإقتصادية للتصديق الإلكتروني. وتمّ العمل على استحداث

مركز البيانات الحكومي الذي يعمل على تخزين ومعالجة البيانات الهائلة وضمان استمراريته في إطار عصرنة الإدارات العمومية. في إطار التحول الرقمي تواجه الدولة تحديات كبيرة متعلقة بالأمن المعلوماتي أي أمن الأفراد والمؤسسات والشركات ويعد الأمن السيبراني موضوع في غاية الأهمية تعتمد الدولة من خلال الاستفادة من خبراء في هذا المجال لحماية المواطنين ومؤسسات الدولة، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال التنسيق والتعاون للعمل على حلول مشتركة.

مسار رقمنة المركز الوطني للسجل التجاري والتوجه نحو الخدمة الإلكترونية: يعتبر المركز الوطني للسجل التجاري من المصالح الخارجية لوزارة التجارة، والجهة المسؤولة عن تسليم السجل التجاري الإلكتروني، وهو مؤسسة إدارية مستقلة مكلفة بتسليم السجل التجاري وتنظيم مختلف أحكامه، وفقا للمادة الثالثة من المرسوم التنفيذي 68-92 المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي 11-37 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالمركز الوطني للسجل التجاري وتنظيمه المعدل والمتمم (الجريدة الرسمية الجزائرية، 1992). ويتمثل هدفه لاسيما في (المادة 05 من المرسوم التنفيذي 11-37). التكفل بضبط السجل التجاري، والحرص على احترام الخاضعين له للواجبات المتعلقة بالقيّد في السجل التجاري، وينظم الكيفيات المتعلقة بهذه العمليات، طبقا للأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها، ويمركز مجمل المعلومات المتعلقة بالسجل التجاري، ويكلف المركز لهذا الغرض على الخصوص بتسليم مستخرج السجل التجاري. ومهامه الأخرى موضحة في المرسوم التنفيذي المذكور أعلاه. وفي إطار تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية على أرض الواقع، والارتقاء بالمرفق العام وتحسين مستوى الخدمات التي يقدمها للمواطن، قام المركز الوطني للسجل التجاري ببعض الإصلاحات التي تتماشى ومقتضيات البيئة الرقمية، فقد أنشأ بوابة إلكترونية خاصة بالمركز دعما منه للشفافية وتبسيط الإجراءات على المتعاملين الإقتصاديين، كما قرر المشرع في سبيل رقمنة السجل التجاري إلزام المتعاملين الإقتصاديين بمسك السجل التجاري الإلكتروني عن طريق تعديل مستخرجات السجل الورقية وإضافة الرمز الإلكتروني لما له من مزايا تتعلق بالأمان، والإثبات وحماية هوية التاجر. يقوم المركز الوطني للسجل التجاري بدور مهم وفعال في مجال التجارة الإلكترونية، خاصة بعد صدور القانون 05-18 الذي يتعلق بالتجارة الإلكترونية، فلا يمكن ممارسة أي نشاط يتصل بالأخيرة إلا بتسجيل رمز النطاق لدى المركز وفقا لإجراءات محددة.

السجل التجاري الإلكتروني والخدمات الإلكترونية آلية لتقريب الإدارة من المواطن في الجزائر

التحول نحو السجل التجاري الإلكتروني: منذ سنوات عديدة، استعمل السجل التجاري كوسيلة للرقابة على التجار من أجل إثبات وجودهم وقدرتهم على مواصلة نشاط تجاري، وكان يشترط فيه وثائق كبيرة وإجراءات معقدة، لكن وبالموازاة مع مشروع الجزائر الإلكترونية اعترفت وزارة التجارة عصرنة قطاعها، من خلال بعض الإصلاحات التي أجرتها تدريجيا وكانت البداية مع مشروع السجل التجاري الإلكتروني، الذي أصبح أداة معلومات للمؤسسات والهيئات مما يسمح بمراقبة ومتابعة النشاط التجاري حيث يعتبر السجل التجاري الإلكتروني وثيقة تحتوي على رمز يتضمن جميع معلومات التاجر سواء كان شخص طبيعي أو معنوي. قد كان أول هدف من إنشائه هو محاولة القضاء على مشكلة السجل التجاري المزور والتي كانت هاجسا لهيئات المراقبة وتعرقل النشاطات التجارية، حيث كانت هذه الممارسات تسيء إلى مصداقية هذه الوثيقة المهمة وتخلق مشاكل في المعاملات التجارية التي من المفترض أن يكون لها جانب أصيل. من هنا كان من الضروري وضع حل دائم وآمن من أجل تأمين السجل التجاري، لتقليل التلاعب، فكان السجل التجاري الإلكتروني نقلة نوعية من حيث التحكم في المعلومات وتوصيلها، من خلال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. إن نظام السجل التجاري الإلكتروني يتميز بشفرة تتضمن بيانات يمكن قراءتها من خلال: الهاتف النقال Telephoneportabl، اللوحة الرقمية Tablette، قارئ الليزر Lecteur Laser والويب كام webcam وهذا من أجل التحقق من المعلومات الواردة في السجل. وقد تم تبني السجل التجاري الإلكتروني في القانون 13-06 المتعلق بممارسة الأنشطة التجارية، وأكد ذلك المرسوم التنفيذي 15-11 الذي حدد كفاءات القيد والشطب والتعديل، ثم كرس هذا التوجه المرسوم التنفيذي 20-50 الذي حدد نموذج مستخرج السجل التجاري الإلكتروني، وهذا بهدف محاربة التحايل والغش في السجلات التجارية وتزويرها والفوترة الوهمية. يتمتع السجل التجاري الإلكتروني بدور مهم على الساحة الاقتصادية الوطنية، وقد قام بعدة إصلاحات قانونية وتقنية لتجسيد مشروع الرقمنة وعصرنة قطاع التجارة. بدأت العملية في المرحلة الأولى من خلال ولاية الجزائر كولاية نموذجية في 16 مارس 2014، ثم في مرحلة ثانية تعميم العملية والعمل بها في 15 جوان 2015. وقد كانت تقنية الجيل الثالث أحد العوامل المهمة التي ساهمت في ذلك من خلال تمكين التحقق الفوري من المعلومات وقد

أصبحت إجراء مهم للهيئات الرقابية من خلال الولوج لقاعدة البيانات والقيام بالمهمة الرقابية بوقت قصير في المكان ذاته دون التنقل للتحقق من الأوراق.

وظائف السجل التجاري الإلكتروني: للسجل التجاري الإلكتروني عدة وظائف من الناحية القانونية تتمثل هذه الوظيفة في منح صفة التاجر أساساً بالنسبة للشخص الطبيعي والمعنوي الممارس للعمل التجاري وعدم القيد بالسجل التجاري يؤدي إلى عدم إمكانية الاحتجاج في مواجهة الغير سواء بالنظر لصفة التاجر أو بالنسبة للبيانات غير المقيدة ولكن يجوز للغير إذا كانت له مصلحة أن يتمسك من جانبه بالبيانات والوقائع التي لم تقيد، كما يحرم التاجر غير المقيد بالسجل من الاستفادة من الحقوق المقررة للتاجر وبالتالي لا يستطيع طلب إخضاعه لنظام التسوية القضائية ويجبر على الخضوع لنظام تصفية الأموال. وفي المقابل يسمح القيد من إنشاء الشخصية المعنوية للشركات إذ يترتب علم موافقة القيد ميلاد الشركات واكتساب شخصيتها المعنوية وتمتعها بالأهلية القانونية، كما لا يحتج في مواجهة الغير بالتعديلات التي تطرأ على نظام الشركة إلا بعد القيد بالسجل. والسجل التجاري في الجزائر لا يشكل أداة للنشر والعلانية فقط، وإنما أصبح قرينة قاطعة على إثبات صفة التاجر، ومنه فإن عدمه يؤثر في وجود الصفة القانونية للتاجر، ومن الناحية الإحصائية يستعمل السجل التجاري كمصدر للإحصائيات يسمح ببيان عدد المؤسسات التجارية عامة كانت أو خاصة، فردية كانت أو جماعية، الموجودة على التراب الوطني.

وفي المجال الاقتصادي، يعدّ وسيلة لتحقيق المستمر في الأنشطة التجارية داخل البلد، لذا تتمثل أهداف المركز الوطني للسجل التجاري في سير وضبط باستمرار قائمة الأنشطة الاقتصادية الخاضعة للقيد في السجل التجاري. وهو أداة للشهر القانوني أي إعلام الغير، إذ يسمح لهذا الأخير بمعرفة كل ما يتعلق بالتاجر أو المحل المستغل له فيما يدون فيه من بيانات مما يترتب عليه آثار قانونية هامة. أما بالنسبة لوظائف السجل التجاري الإلكتروني فهو أكد يحتفظ بهذه السابقة إلى جانب أنه ووفقاً لبرنامج عصرنة النظام المعلوماتي للمركز الوطني للسجل التجاري المعروض من وزارة التجارة فإن وظائف وأهداف السجل التجاري الإلكتروني تدور حول تقوية وتعزيز سلامة مستخرجات السجل التجاري من أي تزوير أو ممارسات احتيالية بالإضافة لتسهيل وتطوير عصرنة عملية مراقبة النشاطات التجارية.

إيجابيات تطبيق السجل التجاري الإلكتروني RCE: يعدّ هذا الإجراء خطوة نحو الأمام من حيث توفير الجهد والتحكم في الوقت، وتنظيف السجل التجاري من التلاعبات

السجل التجاري الإلكتروني والخدمات الإلكترونية آلية لتقريب الإدارة من المواطن في الجزائر

والإحتياجات وحماية السوق من التزوير، ومعرفة حركية التجار، والتعرف على تاريخ التاجر وكل المعاملات المنفذة من طرفه، وكذا كل النشاطات الرئيسية والفرعية التي يقوم بها، مما يسمح بمعرفة التجار حسب طبيعة النشاط وتسهيل عملية الرقابة وتحديثها من خلال اعتمادها على التكنولوجيا حيث تصبح أكثر موضوعية، تقريب الإدارة من المواطن عن طريق تحسين الإتصال وإلغاء عاملي الزمان والمكان مما يسهل الإجراءات الإدارية، إستفادة أعوان الرقابة من الوظيفة الإحصائية للسجل حيث يمكنهم لأعوان التعرف على صلاحية مستخرج السجل التجاري والقيام بفحص الوثيقة بشكل صحيح ودقيق، تحيين مدونة فهرس التجار الموجودة على مستوى المركز الوطني للسجل التجاري، إرساء الشفافية من خلال إعلام الغير بمعلومات كل التجار المتاحة وكذا الصحة المالية للمؤسسات من خلال الحسابات الإجتماعية، خطوة نحو تطوير المنظومة الإقتصادية بصفة عامة وتطهير السوق من كافة الممارسات الإحتيالية، وضع نظام معلوماتي للتبادل الرقمي للملفات بين الوزارة ومختلف المديرات والهيئات التابعة له سهل العمل الإداري وقصص الوقت والجهد، ربط الموثقين والتجار والمحامين والبلدية وصناديق التأمين والجمارك والضرائب بهذه المنصة يسمح باستفادة كل قطاع من مخرجات القطاعات الأخرى في حال تطوير منظومة الرقمنة.

البوابة الإلكترونية "سجل كوم" للمركز الوطني للسجل التجاري: إن عصرنة قطاع التجارة جاء كحتمية للتطور الذي يشهده قطاع الخدمات في الجزائر ولتسهيل اتصال التجار بالإدارة، وتأمين كل المعطيات المدونة على مستخرج السجل التجاري الإلكتروني وتحديث كل الإجراءات المتعلقة بالرقابة الإقتصادية. في هذا الإطار قام المركز الوطني للسجل التجاري بعصرنة منظومته الإعلامية من خلال استحداث البوابة الإلكترونية للمركز لتسهيل الإتصال بالمتعاملين الإقتصاديين. انطلقت البوابة الإلكترونية "سجل كوم" للمركز الوطني للسجل التجاري في سنة 2021، وهي تهدف لتفعيل الإتصال بالمواطن وتسهيل تقديم الخدمة بأقل جهد ووقت وتكلفة، وتعتبر فضاء لتقديم المعلومات وإتاحة الخدمات عبر الخط 24/24 ساعة باستعمال الأنترنت، وتعتمد على ثلاث لغات (عربي، إنجليزي، فرنسي). كما توفر قائمة بالفروع المحلية للمركز والمتواجدة على مستوى الولايات من أجل تقريب الإدارة من المواطن.

يمكن للأشخاص الطبيعية والمعنوية تلقّي الخدمة مجاناً أو بالإشتراك في الموقع للإستفادة من مختلف الخدمات. فبالنسبة للفئات المستهدفة، يتعلق الأمر بالمتعاملين الإقتصاديين والمواطنين والمهنيين (المحترفين) وباقي الإدارات العمومية والجهات الأمنية. وتتلقى هذه الفئات الخدمة مجاناً أو بالإشتراك في الموقع، فبالنسبة للصيغة المجانية فهي تخصّ المستخدمين الراغبين في الإطلاع على المعلومات المتعلقة بالنشاط التجاري، سواء كانوا متعاملين اقتصاديين، تجار خاضعين للسجل التجاري، أو مواطنين ذوي مصالح خاصة، ويستفيدون من الخدمات المجانية لمستغلي الأنترنت. كالحصول على الخدمات العمومية المتوفرة عبر البوابة الإلكترونية، توفير الوقت والجهد عبر الخط دون عناء التنقل، توجيه الأسئلة والإستعلام لدى المركز الوطني للسجل التجاري لتلقي معلومات وتوجيهات. أما بالنسبة للفئة الثانية والخاصة بالمشاركين، وهي فئة خاصة بالنسبة للبوابة الإلكترونية تتمّ عملية التسجيل وتلقي الخدمات من قبل مسير البوابة، ويستفيد المشترك الخاص من جميع الخدمات سواء كانت مدانية أو مدفوعة، والولوج للخدمات التي يقدمها المركز للهيئات وكذا شركاء المركز الوطني للسجل التجاري، والإستفادة من الخدمات الخاصة بالمهنيين أو المحترفين، والبحث المفصل في قواعد بيانات المركز الوطني للسجل التجاري. تخصّ الصيغة الثانية المعنية بالإشتراك مختلف الإدارات العمومية كالوزارات والولايات، البلديات والدوائر، مختلف المصالح الأمنية، الجمارك، الضرائب، صناديق الضمان الإجتماعي، والديوان الوطني للإحصائيات. بالإضافة لفئة المهنيين كالموثقين والمحامين ومحافظوا الحسابات.

الخدمات الإلكترونية لبوابة "سجل كوم" المرتبطة بالسجل التجاري الإلكتروني:
تتوفر هذه الخدمات عبر الفروع المحلية الموجودة عبر الوطن ومن خلال البوابة الوطنية للمركز الوطني للسجل التجاري حيث يمكن للتجار الحصول عليها دون التنقل لفروع المركز الوطني للسجل التجاري. بالنسبة لتنظيم خدمات الموقع بالنسبة لمسيريهِ (الشاشة الخلفية الخاصة بالإدارة) نجد: **خدمة سجل (قيد جديد، تعديل، شطب، إعادة قيد)** SIDJIL تستعمل لتسيير تسجيلات السجل التجاري في الفرع المحلي لل CNRC للأشخاص الطبيعية والمعنوية، توفر وظائف لإنشاء مستخرجات السجل التجاري، وحساب الإحصائيات والبحث. **خدمة العقود ACTES** تستعمل للإيداع القانوني لسندات التأسيس والتعديل وحل الشركات، ويتم الإيداع قبل القيد في السجل التجاري. **خدمة شهادة CHAHADA** تتكفل بمعالجة عمليات البحث السابقة، بإصدار شهادات التسجيل

السجل التجاري الإلكتروني والخدمات الإلكترونية آلية لتقريب الإدارة من المواطن في الجزائر

أو الشطب أو عدم التسجيل في السجل التجاري (شهادة الانتساب أو عدم الانتساب).
خدمة الرهن RAHNE وهي وحدة تسيير عقود الرهون على مستوى الفرع المحلي لـ CNRC. خدمة التسمية¹³ تعتبر وحدة تسجيل التسمية التجارية والشكل القانوني للمؤسسة للمتعاملين الاقتصاديين (أشخاص طبيعية أو معنوية). خدمة الإشهار القانوني BOAL هي وحدة تسيير قاعدة البيانات الخاصة بالإعلانات القانونية، ويوفر وظائف لبرمجة النشرات الإخبارية والفهرسة والبحث. خدمة المدونة NAE وهي الاستشارة ومعرفة مدونة النشاطات الاقتصادية وكل الأنشطة التي تستوجب ترخيص، خدمة الفاتورة FACTURE هي وحدة فاتورة الخدمات بالنسبة لـ CNRC ، تتعلق بالإشهار القانوني، الترجمة نشاطات الإتصال، الإحصائيات والرهن. خدمة الحسابات COMPTES تمثل وحدة تسيير الدفع القانوني للحسابات الإجتماعية وإنشاء قواعد البيانات.

أما بالنسبة لتنظيم الموقع بالنسبة للزوار (الشاشة الأمامية المتعلقة بالمواطن) نجد الخدمات المجانية التي يوفرها الموقع خمس أصناف من الخدمة والتي تتعلق بالبحث عن تاجر أو شركة من خلال البحث في قاعدة البيانات عن الشخص المعنوي أو الطبيعي، فيتحصل الباحث على معلومات تتعلق بـ (الاسم واللقب، عنوان الشركة، الولاية، رقم السجل، ووضعية المؤسسة إن كانت تزاوّل نشاطها أم أنه قد تمّ شطبها)، وخدمة مدونة النشاطات التي تقدم إمكانية البحث عن النشاطات التجارية الخاضعة للقيد في السجل التجاري، ويتحصل الباحث على (عدد النشاطات المحصل عليها، رمز النشاط، وتسميته وتفاصيل النشاط)، وخدمة تسمية النشاط التجاري من خلال تحديد اسم الشركة التي هي في إطار التأسيس، تمكن المستخدم من البحث في قاعدة التسميات والأسماء التجارية، وتمكنه من الحصول على (رقم التسجيل، التسمية باللغة العربية والفرنسية، وتاريخ التسجيل، وحالة الإثبات أو عدم الإثبات)، وخدمة الوضعية المالية للشركات التي تمكن المستخدمين من معرفة الوضعية المالية للشركة عن طريق الإشهار القانوني السنوي للحسابات الإجتماعية، فيتحصل الباحث على المعلومات الآتية (رقم السجل، السنة المالية، تسمية الشركة، والوضعية المالية لها).

أما فِيم يخص الخدمات **يمقابل** فهي موجهة للحصول على معلومات أكثر تفصيلا من خلال إنشاء حساب بالبوابة الإلكترونية للمركز الوطني للسجل التجاري ودفع الاشتراك، ليتمكن طالب الخدمة من الحصول على خدمات إضافية تتعلق بحجز

التسمية، طلب نسخ من الملفات، طلب قرص مضغوط لقاعدة البيانات، والحصول على معلومات تتعلق ببطاقةية التجار والحسابات الاجتماعية، والنشرة الرسمية للإعلانات القانونية، بالإضافة إلى تسيير حسابه الخاص. **بالإضافة للخدمات الموجهة للمهنيين**، وهي خدمات تقدمها البوابة خاصة بالموثقين فقد قام المركز الوطني للسجل التجاري بعقد اتفاقية مع الغرفة الوطنية للموثقين بتاريخ 08 جويلية 2013 وتهدف إلى تسهيل الإجراءات لتشجيع إنشاء المؤسسات، واستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل تقليص مدة معالجة الملفات، واستحداث قناة تربط المركز الوطني للسجل التجاري والموثق من أجل إتمام إجراءات إنشاء المؤسسات. حيث يملك الموثقون حسابات تسمح لهم بنشر الإعلانات القانونية في النشرة الرسمية للإعلانات القانونية، إيداع الحسابات الاجتماعية، تسجيل التسميات، القيام بعمليات البحث في بنك المعلومات الخاصة بالتجار، مدونة النشاطات التجارية، النشرة الرسمية للإعلانات القانونية، الحسابات الاجتماعية، حيث تهدف الخدمات المقدمة لهم بالقيام عبر الخط بإجراءات التوثيق التي تخصّ السجل التجاري، وتسهل الإجراءات حيث تعتبر البوابة كفضاء عمل مخصص لأداء الشكليات القانونية من مكاتبهم دون الحاجة للتنقل للمركز (المركز الوطني للسجل التجاري، 2024). كما يمكن للمواطن حجز موعد عبر البوابة من خلال ملأ بطاقة الموعد، التي تساهم في تنظيم استقبال المتعاملين عبر الفروع المحلية للمركز الوطني للسجل التجاري، وتحسين نوعية الخدمة المقدمة من خلال تقادي الانتظار وربح الوقت، وتعزيز استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

خاتمة:

يسعى المركز الوطني للسجل التجاري تطبيق الإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي في شقها الخاص بالنشاط التجاري من خلال الخدمات الإلكترونية المتوفرة عبر المنصة الإلكترونية "سجل كوم" التي تربط عدة جهات مختلفة كالتجار والمحامين والموثقين والموردين الإلكترونيين والمواطنين الآخرين بالمركز الوطني للسجل التجاري، وتعتبر مصدرا مهما للمعلومات يقدم خدمات مجانية من أهمها تلك المتعلقة بالسجل التجاري كالقيد والتعديل والشطب، وخدمات بمقابل متعلقة بالتفاصيل والإحصائيات حول التجار والنشاطات التجارية وأخذ نسخ عن الملفات، وخدمات أخرى مرتبطة بالمهنيين كالموثقين والمحامين. ويعد السجل التجاري الإلكتروني قفزة نحو الرقمنة من خلال الشفرة الإلكترونية فهو يقرب الإدارة للمواطن من خلال الحصول على الخدمات دون عناء التنقل إلى المركز وإضفاء الشفافية على المعاملة الإدارية من

السجل التجاري الإلكتروني والخدمات الإلكترونية آلية لتقريب الإدارة من المواطن في الجزائر

خلال نشر المعلومات وتسهيل الوصول إليها وتقليص الوقت والجهد من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وحجز الموعد قبل التنقل مع إمكانية عدم التنقل في بعض الخدمات التي يمكن الحصول عليها وإتمام المعاملة بكل مراحلها إلكترونياً، غير أن هناك بعض التحديات التي تواجه هذه المنصة الإلكترونية وخدماتها وكذا التحول نحو السجل التجاري الإلكتروني من بينها تمديد آجال الحصول على السجل التجاري الإلكتروني في كل مرة منذ إنشائه ورغم ذلك فهناك العديد من الأشخاص الطبيعية والمعنوية لم تحوّل سجلاتها إلى سجلات رقمية وهو ما يعرقل عملية التحوّل الرقمي، كما أن التعديلات القانونية الكثيرة في مدة قصيرة تدل على غياب استراتيجية عمل موحدة للسير نحو تحقيق أهداف هذا التحول، بالإضافة إلى غياب الثقافة الإلكترونية لدى بعض المواطنين ومحدودية التعامل مع التكنولوجيا والوسائل التقنية أثناء القيام بالمهام بالنسبة للإدارة. ولعلّ أهم تحدي تواجهه الخدمات الإلكترونية هو التصديق الإلكتروني الذي يعتبر آلية تسمح بإنشاء هوية رقمية مأمّنة يمكن من خلالها إتمام إجراء كل المعاملات الإدارية والتجارية والخدمات والحصول عليها دون التنقل فتكون المعاملة موثوقة ومأمّنة من قبل جميع الأطراف وتكون بسيطة.

قائمة المراجع:

- 1- المهزاني نورة. (2008). الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية. السعودية: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية.
- 2- بشير عباس العلاق. (2005). الإدارة الرقمية - المجالات والتطبيقات -. أبو ظبي: مركز الإمارات للدراسات والبحوث.
- 3- بشير العلاق. (2004). الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق: مدخل تسويقي استراتيجي. الأردن: منشورات المنصة العربية للتنمية الإدارية.
- 4- جربوعة هدى. (2019). التسيير الإلكتروني للوثائق: تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، الجزائر.
- 5- سهيلة مهري ، بلال بن جامع. (2019). المكتبة الرقمية. الجزائر: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع.
- 6- عامر ابراهيم قنديلجي، إيمان السامرائي. (2010). حوسبة وأتمتة المكتبات. الأردن: دار المسيرة.
- 7- عبد الباسط محمد عبد الوهاب. (2005). استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني: دراسة تطبيقية ميدانية بالمكتب الجامعي الحديث. اليمن: المكتب الجامعي الحديث.
- 8- لعقاب محمد. (1998). الأنترنت وثورة المعلومات. الجزائر: دار هومة.
- 9- محمد منير حجاب. (2003). الموسوعة الاعلامية. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- 10- مركز هاردو. (2016). الرقمنة وحماية التراث الرقمي. مصر: المركز المشاع الإبداعي.
- 11- نجم عبود. (2015). إدارة الجودة الشاملة في عصر الأنترنت. الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

1- خليفي وردة ، موافي لباني أحمد، (2019)، الإدارة الإلكترونية كآلية لتسيير وتحسين أداء الجامعات الإقليمية في الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم السياسية بجامعة عباس لغرورخنشلة، العدد 12، صفحة 288، تاريخ الاسترداد 05 05 2023. عبر الرابط التالي: Downloads/file:///C:/Users الإقليمية-في-الجزائر.pdf.

2- صفد حسام حمودي، (2020)، اهتمامات المنصات الرقمية بقضايا الشباب العراقي، مجلة القانون والأدب وعلوم الإنسانيات والإجتماع بالعراق، العدد 59، صفحة 216-230. تاريخ الاسترداد 14 06 2024، عبر الرابط التالي: https://search.emarefa.net/ar/detail/BIM-1277173-A9.

3- عراب عبد الغني و مكي أم السعد، (2016)، الإتصال الجوّاري وتطبيق المقاربة التشاركية: قراءة في التجربة الجزائرية والمغربية، حوليات جامعة قالملة للعلوم الإجتماعية والإنسانية بجامعة برج باجي مختار بعنابة، العدد 16، صفحة 293، تاريخ الاسترداد 29 01 2024.

4- فضيلة تومي، تكنولوجيا الإتصال: التفاعلية وعلاقتها بالبحث العلمي في الجامعات الجزائرية، عدد خاص: الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 6، صفحة 486، تاريخ الاسترداد 07 01 2023، عبر الرابط التالي: file:///C:/Users/Downloads/20(2).pdf

5- هاني جودة مصباح أبوخريص، (2017)، متطلبات توظيف المنصات الرقمية في التعليم، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 20، صفحة 10، تاريخ الاسترداد 19 08 2023، عبر الرابط التالي:

https://jfsjournals.ekb.eg/article_11550_ec0e2f4c08fe1125c74733763721d472.pdf

الرسائل الجامعية

1- الدهيمات عماد أحمد، (2011)، جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الاردنية من وجهة نظر المستفيدين : دراسة مقارنة، (مذكرة ماجستير)، قسم إدارة الأعمال بجامعة الشرق الأوسط بالأردن.

2- باشوقة سالم، (2008)، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة، (أطروحة دكتوراه)، علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 1.

3- عبد الكريم عشور، (2009-2010)، دور الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية، (مذكرة ماجستير)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري بقسنطينة.

المؤلفات باللغة الأجنبية

1. Bartoli. (2009). Management dans les organisations publiques. Paris: Duwod.
2. Lanpert et Munos. (2009). Marketing des services. Paris 1.
3. Turgeon et Pettigrew D. (1996). Marketing. Montréal: la cheneiere, YMC Grano HIH.

المواقع الإلكترونية

1- الموقع الخاص بالمركز الوطني للسجل التجاري، تم الإطلاع على الموقع بتاريخ 20/10/2024، الموقع:

https://sidjilcom.cnr.cdz/ar/web/sidjilcom/com.

2- موقع الجزائر نيوز، مشروع الجزائر الإلكترونية حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية، تمّ زيارة الموقع يوم 24 أكتوبر 2024 على الساعة 22.00، متوفر على الرابط

http://www.djazairnews.info/dialogue/49-2009-03-26-18-36-48/39339-2012-05-27-17-0805.html.

السجل التجاري الإلكتروني والخدمات الإلكترونية آلية لتقريب الإدارة من المواطن في الجزائر

- 3- Le site de united nations, **e-government for the people**. new york: united nations; (2012/2014/2018).<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>
- 4- JULIE BASTIANUTTI , FRÉDÉRIC PETITBON (2016) .**La proximité en entreprise à l'ère numérique**, February université of lille nord de France, file:///C:/Users/pc/Downloads/2016.Societal.pdf p 1-15 consulté .24/10/2024.

القوانين

- 1- القانون 06-13 المؤرخ في 14 رمضان 1434 الموافق لـ 23 يوليو 2013 يعدل ويتم القانون 08-04 المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، جريدة رسمية رقم 39 المؤرخة في 31 جويلية 2013
- 2- مرسوم مرسوم تنفيذي رقم 37-11 مؤرخ في 3 ربيع الأول عام 1432 الموافق 6 فبراير سنة 2011 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 92-68 المؤرخ في 14 شعبان عام 1412 الموافق 18 فبراير سنة 1992 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالمركز الوطني للسجل التجاري وتنظيمه.
- 3- المرسوم التنفيذي 111-15 المؤرخ في 14 رجب 1436 الموافق لـ 3 مايو 2015 يحدد كفاءات القيد والتعديل والشطب في السجل التجاري، ج ر رقم 24 مؤرخة في 13 مايو 2015
- 4- مرسوم تنفيذي رقم 50-22 ممضي في 23 يناير 2022 الجريدة الرسمية عدد 7 المؤرخة في 25 يناير 2022، الصفحة 5 ، يعدل المرسوم التنفيذي رقم 112-18 المؤرخ في 18 رجب عام 1439 الموافق 5 أبريل سنة 2018 الذي يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة إجراء إلكتروني.
- 5- قانون رقم 02-05 مؤرخ في 27 ذي الحجة عام 1425 الموافق لـ 6 فبراير سنة 2005 يعدل ويتم الأمر 59-75 المؤرخ في 20 رمضان 1395 الموافق لـ 26 سبتمبر 1975 يتضمن القانون التجاري المعدل والمتمم.