مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية
El - Acil Journal for Economic and Administrative Research

ISSN:2571-9866
EISSN: 2661-7854

المجلد: 10 / العدد:01/أفريل،2026،ص ص523-535

دور الرقمنة في عصرنة الخدمات الإدارية بالجزائر

The role of digitization in modernizing administrative services in Algeria

نذير ياسين* Nadir Yacine
جامعة المسيلة _الجزائر
yacine.nadir@univ-msila.dz

قانة حسين Gana Hocine
جامعةالمسيلة _الجزائر
hocine.gana@univ-msila.dz

تاريخ الاستلام:2026/02/14 تاريخ القبول:2026/04/26 تاريخ النشر: 2026/04/30

الملخص :

تتناول هذه الدراسة دور الرقمنة كعامل أساسي في تحديث الإدارة العمومية وتحسين الخدمات الإدارية في الجزائر. تستعرض المداخلة جهود الجزائر في رقمنة الإدارة العمومية، تهدف الدراسة إلى تحليل واقع تنفيذ مشاريع الرقمنة وتحديد الفجوة بين الأهداف المعلنة والجاهزية الفعلية للإدارة المحلية، بالإضافة إلى دراسة أهم التحديات والمتطلبات اللازمة لنجاح الرقمنة،تكشف الدراسة عن أن الرقمنة في الجزائر تواجه تحديات متعددة، بما في ذلك: ضعف البنية التحتية، نقص الكفاءات، مقاومة التغيير، وارتفاع التكاليف. ومع ذلك، تؤكد الدراسة على أهمية الرقمنة في تحسين الكفاءة، الشفافية، جودة الخدمات، وراحة المواطنين. لتختتم الدراسة بتقديم توصيات عملية لتعزيز فعالية الرقمنة في الإدارة الجزائرية.

الكلمات المفتاحية:الرقمنة، الإدارة العمومية، الخدمات الإدارية، العصرنة، الحكومة الإلكترونية.

تصنيف جال:H83,O33,D73.

Abstract :

This studyaddresses the role of digitization as a fundamental factor in modernizing public administration and improving administrative services in Algeria. The presentation reviews Algeria's efforts in digitizing public administration. The studyaims to analyze the reality of implementing digitization projects and identify the gap between the declared objectives and the actualreadiness of local administration, in addition to examining the main challenges and requirements necessary for the success of digitization, The studyrevealsthat digitization in Algeria faces multiple challenges, includingweak infrastructure, a lack of competencies, resistance to change, and high costs. However, the studyemphasizes the importance of digitization in improvingefficiency, transparency, service quality, and citizenconvenience. The study concludes by providing practical recommendations to enhance the effectiveness of digitization in Algerian administration.

Key words: Digitization, public administration, administrative services, modernization, e-government.

JEL classification codes :H83,O33,D73.

*المؤلف المرسل

1. مقدمة:

في عصر يشهد تسارعًا تكنولوجيًا غير مسبوق، أصبحت الرقمنة محركًا أساسيًا للتنمية الشاملة ومفتاحًا للارتقاء بمستوى الخدمات في مختلف القطاعات. وفي قلب هذا التحول الرقمي الهائل، تبرز الإدارة العمومية كركيزة أساسية ومحورية في بناء مجتمعات حديثة ومزدهرة. فالإدارة العمومية، بصفتها الجهاز التنفيذي للدولة والمناط بها مسؤولية تحقيق السياسات العامة وتجسيد تطلعات المواطنين، تواجه اليوم تحديات جسيمة تفرض عليها مواكبة هذا التطور المتسارع وتبني أحدث التقنيات لضمان كفاءتها وفعاليتها.

تدرك دول العالم أجمع، ومن بينها الجزائر، الأهمية القصوى للرقمنة في تطوير الإدارة العمومية وتحسين أدائها. ففي ظل تزايد تعقيدات الحياة العصرية وتنامي احتياجات المواطنين، لم تعد الأساليب التقليدية للإدارة قادرة على تلبية هذه المتطلبات المتزايدة. لقد باتت الرقمنة ضرورة حتمية لا غنى عنها لتحديث الإدارة العمومية وجعلها أكثر استجابة وفاعلية وقدرة على تقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين في أقصر وقت ممكن وبأقل جهد وتكلفة.

وعلى الرغم من الجهود الحثيثة التي تبذلها الجزائر في مسيرة التحديث والتطوير، إلا أن التحول الرقمي في الإدارة العمومية لا يزال يواجه العديد من التحديات والعقبات التي تعرقل مساره وتحد من تحقيق أهدافه المرجوة. فالبنية التحتية التكنولوجية لا تزال تعاني من بعض النقائص، والكفاءات البشرية المؤهلة للتعامل مع التقنيات الحديثة لا تزال غير كافية، بالإضافة إلى المقاومة الثقافية للتغيير وتخوف بعض الموظفين من فقدان وظائفهم ومواقعهم في ظل التحول الرقمي.

إشكالية الدراسة:

تتمحور إشكالية الدراسة حول تقييم مدى مساهمة جهود رقمنة الإدارة العمومية في الجزائر في تحقيق العصرنة المنشودة للخدمات الإدارية. فبالرغم من إطلاق المشاريع ووضع المخططات، لا تزال هناك فجوة محتملة بين الأهداف الاستراتيجية للرقمنة وبين واقع تطبيقها وتأثيرها الفعلي على جودة وكفاءة الخدمات، في ظل وجود عوائق ومتطلبات متعددة قد تؤثر على نجاح هذا التحول. وعليه، تسعى الدراسة للإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تساهم الإدارة الرقمية في عصرنة الخدمات الإدارية بالجزائر؟

الأسئلة الفرعية:

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهو مفهوم الإدارة الرقمية والخدمات الإدارية؟
- ما هو واقع الإدارة الرقمية في الجزائر؟
- ما هي التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الرقمية في الجزائر؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على هذه التساؤلات، تنطلق الدراسة من الفرضية الرئيسية التالية:

الإدارة الرقمية تساهم في عصرنة الخدمات الإدارية بالجزائر من خلال تبسيط الإجراءات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتسهيل حياتهم اليومية.

الفرضيات الفرعية:

وتنبثق عن هذه الفرضية الرئيسية، الفرضيات الفرعية التالية:

- الإدارة الرقمية والخدمات الإدارية الرقمية تتميزان بالسرعة، والشفافية، وتوفير الوقت والجهد، وتقليل التكاليف، مقارنة بالإدارة التقليدية والخدمات الإدارية التقليدية.
- واقع الإدارة الرقمية في الجزائر لا يزال في مراحله التأسيسية، ويواجه تحديات كبيرة في البنية التحتية والتمويل والتوعية.
- توجد الكثير من التحديات التي تعيق تطبيق الإدارة الرقمية في الجزائر

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في:

الأهمية العلمية:المساهمة في إثراء الأدبيات المتعلقة بالرقمنة والخدمات الإدارية والتحول الرقمي في السياق الجزائري.

الأهمية العملية:تقديم رؤية واضحة لصانعي القرار حول واقع تطبيق الرقمنة في الإدارة العمومية، وتشخيص المعوقات والمتطلبات، مما قد يساعد في توجيه السياسات المستقبلية وتطوير استراتيجيات أكثر فعالية لعصرنة الخدمات الإدارية وتحسين جودتها بما يلبي تطلعات المواطنين.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى:

- التعرف على الإطار المفاهيمي للرقمنة والخدمات الإدارية.
- استعراض أبرز مشاريع رقمنة الخدمات الإدارية التي أطلقتها الحكومة الجزائرية.
- تحليل واقع تطبيق هذه المشاريع وتقييم مدى مساهمتها في عصرنة الخدمات.
- تشخيص المعوقات والتحديات التي تواجه عملية التحول الرقمي في الإدارة العمومية الجزائرية.
- تقديم توصيات عملية لتعزيز فعالية الرقمنة في تطوير الإدارة العمومية الجزائرية.

المنهج المتبع:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها واختبار فرضياتها، سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي .يعتبر هذا المنهج ملائماً لوصف ظاهرة رقمنة الإدارة العمومية في الجزائر كما هي في الواقع، من خلال جمع البيانات والمعلومات من مصادرها المختلفة (الوثائق الرسمية، التقارير، الدراسات السابقة)، ثم تصنيفها وتحليلها لتفسير طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتحديد العوائق والمتطلبات، وصولاً إلى استخلاص النتائج وتقديم التوصيات.

.المقاربة المفاهيمية للرقمنة وللخدمات الإدارية

1.2. مفهوم الرقمنة وأهدافها

أ–تعريف الرقمنة:

الرقمنة، كمصطلح، تشير بشكل أساسي إلى عملية تحويل المعلومات، الوثائق، الخدمات، أو العمليات من شكلها المادي، الورقي، أو التناظري إلى تنسيق رقمي.(بولعراس و بلحسيني،، صفحة 320)

ان مفهوم الرقمنة هو مفهوم مستجد لدلك نجد اختلاف في تحديد تعريف دقيق له وعلى العموم يمكن تعريفه بأنه عملية شاملة تهدف إلى تحويل المعلومات والعمليات من حالتها التقليدية إلى حالة رقمية، وهي تشمل طيفًا واسعًا من الإجراءات بدءًا من تحويل المستندات الورقية إلى بيانات إلكترونية، ووصولًا إلى إنشاء منصات إلكترونية متخصصة لتقديم الخدمات الحكومية والمعلومات للمواطنين.(صراع و بومدين ، 2025، صفحة 180)

وفي خضم عالم يشهد تزايدًا ملحوظًا في الحاجة إلى السرعة والدقة في إنجاز المعاملات وتوفير الخدمات، تبرز الرقمنة كضرورة حتمية لا غنى عنها. إن الهدف الأساسي من هذا التحول الرقمي يتمثل في الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لعموم المواطنين، بالإضافة إلى تعزيز كفاءة المؤسسات والإدارات الحكومية على اختلاف أنواعها. يتحقق ذلك من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات المطلوبة، وخفض التكاليف التشغيلية، وزيادة مستويات الشفافية في الأداء الحكومي.(بن أحمد و بن احمد ، 2025، صفحة 503)

ب–أهداف الرقمنة

لماذا الرقمنة؟ هذا سؤال يستدعي تحديد الاهداف التي تسعى اليها من وراء عملية الرقمنة وهي:

- **تحسين الكفاءة والفعالية الإدارية:** تسعى الرقمنة إلى تسريع العمليات الإدارية وتقليل الوقت والجهد والتكاليف المرتبطة بها ، تبسيط الإجراءات و تحسين تدفق العمل.(عبد اللاوي، 2017، صفحة 62)

- **تطوير الخدمات العمومية:** تهدف إلى رفع مستوى جودة الخدمات وتوفيرها بشكل أسهل وأسرع للمستفيدين وإتاحة الوصول إليها عن بعد أو على مدار الساعة في بعض الحالات .
- **تعزيز الحوكمة الرشيدة:** تساهم الرقمنة في زيادة الشفافية والنزاهة والعدالة والمساواة في تقديم الخدمات وتقليل مظاهر البيروقراطية والفساد والمحسوبية وتدعيم المساءلة .(حجاج ، 2023، صفحة 40)
- **إدارة المعلومات وحفظها:** تمكين الحفظ الآمن للمعلومات والوثائق في شكل رقمي يسهل الوصول إليه واسترجاعه وحمايته من التلف أو الضياع .(سفاحلو ، 2024، صفحة 28)
- **التحديث ومواكبة العصر:** تمكين الإدارات من التكيف مع متطلبات العصر الرقمي والثورة التكنولوجية .

2.2.ماهية الخدمات الادارية

أ–تعريف الخدمات الإدارية

تناول عدة باحثين مفهوم الخدمة الادارية كمصطلح مرادف للخدمة العمومية محاولين تعريفها تعريفا جامعا ومانعا و ندرج ضمن هذه الدراسة جملة منها:

الخدمات الإدارية هي مجموعة الإجراءات والعمليات والأنشطة الداعمة التي تعتبر أساسية للتشغيل الفعال والمنظم للمؤسسات، سواء كانت عامة أو خاصة. تهدف هذه الخدمات إلى تسهيل عمل الإدارات الأساسية وتحقيق أهداف المنظمة من خلال إدارة وتنظيم الموارد، تبسيط الإجراءات، ضمان التدفق السلس للمعلومات، ودعم الوظائف التشغيلية الأخرى. يتضح من النصوص أن هناك تركيزاً كبيراً في العصر الحالي على تحديث هذه الخدمات وعصرنتها من خلال التحول الرقمي والرقمنة، بهدف التغلب على التحديات التقليدية مثل البيروقراطية وبطء الإجراءات، والسعي نحو تحقيق الكفاءة، الشفافية، السرعة، وتقليل التكاليف.(ساردو و جزار ، 2024، صفحة 98)

تشمل هذه الخدمات جوانب متعددة تتأثر بالرقمنة مثل إدارة السجلات، الاتصالات الداخلية، وتنظيم العمليات الإدارية لضمان تقديم خدمة ذات جودة، سواء كانت الخدمة موجهة للمواطن أو لدعم العمليات الداخلية للمنظمة.(أبودية ، 2024، صفحة 65)

ب–معايير تمييز الخدمة العمومية

لتمييز الخدمات العمومية توجد عدة معايير وهي:(الشيكر ، درويش ، و سراتي ، 2022، صفحة 98)

- **معيار المساواة :**يجب أن تكون الخدمة متاحة للجميع بنفس الشروط، دون تمييز أو امتيازات لأي فئة من الأفراد.

- **معيار الاستمرارية** :يجب تقديم الخدمة بشكل مستمر ودائم دون انقطاع، لأن أي توقف قد يضر بمصالح المواطنين.
- **معيار التطور** :يجب أن تتكيف الخدمة العمومية مع التطورات الاجتماعية والتقنية، واحتياجات المستفيدين المتغيرة.
- **معيار الشمولية** :يجب أن تكون الخدمة متاحة لجميع المواطنين، بغض النظر عن قدراتهم أو مستوياتهم المعيشية.

ج–أنواع الخدمة العموميّة.

تضم الخدمة العمومية مجموعةكبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمةمن طرف الدولة ويمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:(الشيكر ، درويش ، و سراتي ، 2022، صفحة 99)

- **خدمات عمومية مرتبطة بسيادة الدولة** :وتشمل الخدمات الأساسية التي تقوم بها الدولة للحفاظ على الأمن والنظام، مثل الأمن والدفاع الوطني.
- **خدمات عمومية ذات طابع اجتماعي وثقافي** :وتشمل الخدمات التي تهدف إلى تلبية الاحتياجات الاجتماعية والثقافية للمواطنين، مثل التعليم والصحة والمساعدات الاجتماعية.
- **خدمات ذات الطابع اقتصادي وتجاري** :وتشمل الخدمات التي تقدمها الدولة في المجال الاقتصادي والتجاري لتلبية الاحتياجات الأساسية للمواطنين، مثل النقل والاتصالات والطاقة.
- **الخدمات الإدارية** :وتشمل الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة لتسهيل حياة المواطنين وإنجاز معاملاتهم الإدارية، مثل خدمات الحالة المدنية والجنسية والسوابق العدلية.

3. نماذج عن الرقمنة في الإدارة الجزائرية

في ظل التطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أصبحت الرقمنة ضرورة حتمية لتحسين أداء الإدارة العمومية، وتعزيز كفاءتها، وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتقريب الخدمات من المواطنين. وقد انخرطت الجزائر في هذا المسار من خلال إطلاق مجموعة من المشاريع والمبادرات الرامية إلى رقمنة الخدمات الإدارية وتحديث الإدارة العمومية ونذكر منها مايلي:

1.3.رقمنة الإدارة الجبائية

تمت رقمنة الإدارة الجبائية في الجزائر من خلال عدة خطوات وتدابير رئيسية، يمكن تلخيصها فيما يلي:(بودالي و بوشنب ، 2016، الصفحات 268-272)

أ-رقمنة المكلف بالضريبة:

- **البطاقة المغناطيسية للتعريفة الجبائية:** تم استحداث البطاقة المغناطيسية التي تحمل رقم التعريف الجبائي (NIF) للمكلفين. هذه البطاقة حلت محل التعريفة الإحصائية الورقية، وأصبحت بمثابة بطاقة هوية ضريبية للمكلف. تهدف هذه الخطوة إلى تسهيل تعريف المكلفين وتتبعهم، ومكافحة التهرب الضريبي. تم توسيع نطاق استخدام هذه البطاقة ليشمل تدريجياً مختلف فئات المكلفين، بدءًا بالشركات الكبرى ثم المستوردين والمصدرين، وصولاً إلى المكلفين الخاضعين لنظام المزايا الجبائية والوكالات الداعمة للشباب والاستثمار، ثم عموم المكلفين.
- **البطاقية الإلكترونية الوطنية للغشاشين:** تم إنشاء قاعدة بيانات إلكترونية وطنية لتسجيل المكلفين الذين يرتكبون انتهاكات خطيرة للقوانين الضريبية والجمركية والتجارية .تهدف هذه البطاقية إلى مكافحة الغش والتهرب الضريبي من خلال تتبع ومراقبة المخالفين.

ب-رقمنة الإدارة الجبائية نفسها

- **إنشاء مواقع واب:** تم تطوير مواقع إلكترونية خاصة بالإدارة العامة للضرائب. هذه المواقع تهدف إلى توفير المعلومات والوثائق الجبائية للمكلفين، مثل القوانين والتشريعات، والمعدلات الضريبية الجديدة، وحقوق وواجبات المكلفين، ونماذج التصريحات الجبائية القابلة للتحميل،كما تم إنشاء مصلحة مستقلة للإعلام الآلي في الهيكل التنظيمي لمراكز الضرائب لضمان ربط المصالح الضريبية المركزية والمحلية بنظام إعلام آلي فعال.
- **نظام التصريح الإلكتروني للضرائب والرسوم:** تم استحداث نظام إلكتروني للتصريح بالضرائب والرسوم وتسديدها عبر الإنترنت. في البداية، اقتصر هذا النظام على الشركات الكبرى التابعة لمديرية كبريات المؤسسات(DGE) ، ثم تم توسيعه ليشمل فئات أخرى . النظام يتيح للمكلفين إمكانية التصريح الشهري والسنوي، ودفع الضرائب بشكل إلكتروني، وتتبع العمليات التي تتم بينهم وبين إدارة الضرائب.

ج-تدابير تنظيمية داعمة للرقمنة

- **تطوير هياكل الاستقبال:** تم عصرنة هياكل الاستقبال في الإدارة الجبائية بهدف تحسين استقبال المكلفين وتوجيههم، وتسهيل حصولهم على الخدمات.

- **مرجع نوعية الخدمة** :تم وضع مرجع لنوعية الخدمة في الإدارة الجبائية يتضمن التزامات لتحسين جودة الاستقبال والخدمات المقدمة للمكلفين، بما في ذلك تسهيل الإجراءات وتقليل الوثائق المطلوبة.
- **تبسيط الإجراءات الإدارية**:تم العمل على تبسيط الإجراءات الإدارية المتعلقة بالضرائب، مثل فتح وتوقيف ملفات النشاط، وتقليل الوثائق المطلوبة في هذه العمليات.

من خلال ما سبق نرى أن الرقمنة في الإدارة الجبائية الجزائرية بشكل تدريجي ومتكامل، شملت رقمنة المكلفين من خلال البطاقات الإلكترونية، ورقمنة الإدارة نفسها من خلال المواقع الإلكترونية ونظام التصريح الإلكتروني، بالإضافة إلى تدابير تنظيمية داعمة لتحسين جودة الخدمة وتسهيل الإجراءات. هذه الخطوات مجتمعة تهدف إلى تحديث الإدارة الجبائية، وتحسين كفاءتها، وتسهيل تعامل المكلفين معها، ومكافحة التهرب الضريبي.

2.3.رقمنة الجماعات المحلية

يوجد ثلاثة نماذج رئيسية للخدمات الرقمية التي تم تطبيقها على مستوى الجماعات المحلية في الجزائر، وهي:

أ–إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية(وزارة الداخلية، 2014)

هو نظام رقمي مركزي يضم جميع سجلات الحالة المدنية (مثل شهادات الميلاد، الزواج، الوفاة) على مستوى الجزائر. يتم تحديث هذا السجل بشكل فوري عند تسجيل أي واقعة مدنية في أي بلدية، من فوائده تسهيل استخراج الوثائق، توفير الوقت والجهد، تحديث البيانات، الربط بين المؤسسات.

ب–النظام البيومتري (بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين)(عشبة و فروانة ، 2022، صفحة 44)

يشمل إصدار وثائق هوية وسفر بيومترية (بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر) تعتمد على بصمات الأصابع والصورة الرقمية. هذه الوثائق مؤمنة وتحتوي على شريحة إلكترونية قابلة للقراءة آليًا، من فوائده، وثائق هوية آمنة وموثوقة، تسهيل السفر، تبسيط الإجراءات الإدارية، مكافحة التزوير والاحتيال.

ج–خدمات عن بعد من خلال الخدمات الإلكترونية (خلفون و بوريش، 2020، صفحة 378)

يوفر مجموعة من الخدمات الإلكترونية، تسمح للمواطنين بإجراء بعض الإجراءات عن بعد عبر الإنترنت دون الحاجة إلى التنقل إلى المصالح الإدارية، مثل تحميل وطباعة الاستمارات المختلفة، تحميل وإرسال الصور الرقمية البيومتري، الحصول على شهادة الميلاد بالنسبة للجالية الوطنية بالخارج، إرسال الشكاوي والعرائض...إلخ، ومن فوائده، توفير الوقت والجهد، تبسيط الإجراءات، تحسين تجربة المستخدم، خدمات متاحة على مدار الساعة.

هذه النماذج تمثل خطوات مهمة في رقمنة الخدمات العمومية في الجزائر على مستوى الجماعات المحلية، بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتسهيل حياتهم اليومية.

4– تحديات الرقمنة في الإدارة الجزائرية

1.4.تحديات البنية التحتية والتقنية

تواجه الجزائر تحديات عديدة في مجال البنية التحتية التكنولوجية تؤثر على سرعة التحول الرقمي، وتشمل:(عامر و عتيق ، 2025، صفحة 453)

- ضعف الاتصال بالإنترنت في بعض المناطق، خاصة الريفية والنائية
- قدم شبكات الاتصال ومحدودية السرعة والسعة؛
- نقص التجهيزات المادية والبرمجية في بعض المؤسسات العمومية؛
- ضعف مستوى أمن المعلومات والبيانات؛
- مشاكل التكامل بين الأنظمة المعلوماتية المختلفة.

2.4.تحديات الموارد البشرية والكفاءات

يمثل نقص الكفاءات البشرية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحدياً كبيراً للتحول الرقمي في الجزائر، ويتجلى ذلك في:(فاري، 2021، الصفحات 33-45)

- ضعف التكوين الرقمي للموظفين في الإدارات العمومية؛
- مقاومة التغيير لدى بعض الموظفين والتمسك بالأساليب التقليدية؛
- هجرة الكفاءات المتخصصة في مجال التكنولوجيا؛

- ❖ نقص التدريب المستمر على استخدام التقنيات الحديثة؛
- ❖ الفجوة الرقمية بين مختلف الفئات العمرية والاجتماعية.

3.4.تحديات تشريعية وتنظيمية

تواجه الجزائر تحديات على المستوى التشريعي والتنظيمي تؤثر على سرعة وفعالية التحول الرقمي، وتتمثل في:(يتوجي ، 2015، الصفحات 217-220)

- ❖ نقص الأطر القانونية والتنظيمية للمعاملات والتوقيع الإلكترونيين
- ❖ بطء تكييف القوانين والتشريعات مع متطلبات التحول الرقمي
- ❖ تعدد الجهات المشرفة على الرقمنة وضعف التنسيق بينها
- ❖ غياب استراتيجية واضحة ومستدامة للتحول الرقمي
- ❖ مشاكل حماية البيانات الشخصية وأمن المعلومات

4.4.الفجوة الرقمية والقبول الاجتماعي

تشكل الفجوة الرقمية بين مختلف شرائح المجتمع تحدياً إضافياً للتحول الرقمي في الجزائر، ويظهر ذلك في:(تحدي الرقمنة في الجزائر | ATRSSH, n.d.، 2025)

- ❖ تفاوت مستويات الوعي والثقافة الرقمية بين المواطنين
- ❖ صعوبة استخدام الخدمات الإلكترونية لدى بعض الفئات العمرية
- ❖ ضعف انتشار الإنترنت وأجهزة الإعلام الآلي لدى بعض الفئات الاجتماعية
- ❖ مخاوف بعض المواطنين بشأن أمن وسرية المعلومات
- ❖ التفاوت في مستوى الخدمات الرقمية بين المناطق الحضرية والريفية
- ❖ وتشير دراسة حول "تحدي الرقمنة في الجزائر" إلى أن "التحول الرقمي يواجه تحديات معقدة في المجتمع

5-الخاتمة:

في ختام هذه الدراسة التي تناولت موضوع الرقمنة في عصرنة الخدمات الإدارية بالجزائر، يتضح لنا الدور المحوري الذي تلعبه الرقمنة في تحديث وتطوير الإدارة العمومية وجعلها أكثر كفاءة وفاعلية في خدمة المواطنين. لقد أظهرت الدراسة أن الجزائر، كغيرها من دول العالم،

تسعى جاهدة لتبني التحول الرقمي في إدارتها العمومية، إدراكًا منها لأهمية الرقمنة في تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة.

1.5.أهم النتائج:

- ❖ الرقمنة ضرورة حتمية :لم يعد التحول الرقمي خيارًا بل ضرورة حتمية لتحديث الإدارة العمومية في الجزائر ومواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة وتلبية تطلعات المواطنين المتزايدة.
- ❖ جهود الجزائر واضحة :تبذل الجزائر جهودًا ملموسة في مجال الرقمنة، تجسدت في إطلاق مشاريع ومبادرات طموحة مثل "الجزائر الإلكترونية" ورقمنة قطاعات حيوية كالعدالة والداخلية والجماعات المحلية والصحة والتعليم.
- ❖ مساهمة إيجابية للرقمنة :تساهم الرقمنة بشكل إيجابي في عصرنة الخدمات الإدارية بالجزائر، من خلال تبسيط الإجراءات، وتحسين جودة الخدمات، وتوفير الوقت والجهد، وزيادة الشفافية، وتحقيق راحة أكبر للمواطنين.
- ❖ تحديات كبيرة تواجه الرقمنة :على الرغم من الجهود المبذولة، لا يزال التحول الرقمي في الإدارة الجزائرية يواجه تحديات كبيرة، أبرزها ضعف البنية التحتية التكنولوجية، ونقص الكفاءات الرقمية، ومقاومة التغيير، وارتفاع التكاليف، والفجوة الرقمية بين فئات المجتمع.
- ❖ الحاجة إلى استراتيجية شاملة ومتكاملة :يتطلب تحقيق رقمنة فعالة وشاملة في الإدارة الجزائرية تبني استراتيجية وطنية واضحة ومحددة المعالم، تأخذ بعين الاعتبار كافة الأبعاد الفنية والتقنية والقانونية والمؤسسية والمجتمعية.

2.5.التوصيات:

- ❖ تطوير البنية التحتية التكنولوجية :الاستثمار المكثف في تطوير البنية التحتية للاتصالات وشبكات الإنترنت وتحديثها، مع التركيز على المناطق النائية والأقل حظًا.
- ❖ تنمية الكفاءات الرقمية :إطلاق برامج تدريب وتأهيل شاملة ومستمرة للموظفين والمواطنين على المهارات الرقمية وتكنولوجيا المعلومات.
- ❖ تغيير الثقافة المؤسسية :تغيير ثقافة الإدارة العمومية نحو ثقافة رقمية، تشجع على الابتكار والمرونة وتقبل التغيير، ومكافحة البيروقراطية.

- ❖ توفير التمويل الكافي :تخصيص ميزانيات كافية ومستدامة لتمويل مشاريع الرقمنة وتطوير البنية التحتية والبرامج والتطبيقات الرقمية.
- ❖ وضع إطار قانوني وتشريعي داعم :تحديث الإطار القانوني والتشريعي ليواكب التطورات التكنولوجية ويسهل عملية التحول الرقمي ويحمي البيانات والمعاملات الرقمية.
- ❖ توعية وتحسيس المواطنين :إطلاق حملات توعية وإعلام رقمي مكثفة وموجهة للمواطنين لزيادة الوعي بأهمية الرقمنة وفوائدها.
- ❖ التركيز على جودة الخدمات الرقمية :ضمان جودة الخدمات الرقمية المقدمة للمواطنين من حيث سهولة الاستخدام، والكفاءة، والأمان، مع قياس وتقييم جودة الخدمات بشكل دوري.
- ❖ تكامل الجهود وتنسيقها :تكامل الجهود بين مختلف الجهات المعنية بالرقمنة وتنسيقها، وتجنب الازدواجية والتشتت.

وختامًا، فإن تحقيق رقمنة شاملة وفعالة للإدارة العمومية في الجزائر يتطلب تضافر جهود جميع الأطراف المعنية، وتجاوز التحديات والعقبات القائمة، وتبني رؤية استراتيجية واضحة ومستدامة، مع التركيز على بناء ثقة المواطنين في الخدمات الرقمية وتحقيق رضاهم عنها، وهو ما يمثل مفتاح النجاح في مسيرة العصرنة والتحديث.

6.قائمة المراجع

- ❖ أبودية , ح .(2024) .دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية. دراسة حالة ، .(call center)مجلة إدارة.
- ❖ الشيكر , أ .,درويش , ن& .,سراني , خ .(2022) .دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية .مجلة النمو الاقتصادي و المقاولاتية.05(02) ,
- ❖ بن أحمد, ف& .,بن احمد , ن .(2025) .التحول الرقمي في الجزائر الواقع والتحديات .المجلة الجزائرية للمالية العامة.15(01) ,
- ❖ بودالي , م& .,بوشنب , م .(2016) .رقمنة الإدارة كاسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر2 .مجلة دراسات جبائية.05(02) ,
- ❖ بولعراس, س& .,بلحسيني، ح .(s.d.) .دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية في الإدارات المحلية .مجلة القانون العام الجزائري والمقارن.(02)
- ❖ تحدي الرقمنة في الجزائر.(ATRSSH, n.d. (2025, 04 01 |

- حجاج , ح .(2023) .رقمنة الخدمات الإدارية عبر الموقع الإلكتروني كمقاربة إتصالية حديثة لتحسين الخدمة العمومية .مجلة هيرودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية.(03)07 ,
- خلفون , ف& .,بوريش, ر .(2020) .تطوير أداء الجماعات المحلية في الجزائر على ضوء الإدارة الالكترونية .المجلة الجزائرية للأمن و التنمية.(01)09 ,
- ساردو, ز& .,جزار , م .(2024) .دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: البلدية نموذجا .المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية.(02)05 ,
- سفاحلو , ر .(2024) .دور رقمنة إلدارة العمومية في الحد من مظاهر الفساد المالي والإداري في الجزائر (حالة رقمنة إلدارة الجبائية) .مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية.(01)08 ,
- صراع , س& .,بومدين , ح .(2025) .واقع الرقمنة في الإدارة الجزائرية .المجلة الجزائرية للمالية العامة.(01)15 ,
- عامر , ا& .,عتيق , ش .(2025) .الصعوبات والتحديات لمواجهة التحول الرقمي في الجزائر . المجلة الجزائرية للمالية العامة.(01)15 ,
- عبد اللاوي, ع .(2017) .أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر .مجلة صوت القانون.(01)
- عشبة , س. ع& .,فروانة , أ. خ .(2022) .دور الإدارة الإلكترونية في ترقية أداء الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة وصفية على ضوء مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013، .مجلة معارف للعلوم الاقتصادية والقانونية.(01)03 ,
- فاري, ل. س .(2021) .دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات .المجلة الجزائرية للإقتصاد والمالية.(01)08 ,
- وزارة الداخلية, ا .(2014) .قانون رقم 14 – 08 المتعلق بالحالة المدنية .الجريدة الرسمية، العدد 49 ، الصادرة بتاريخ 20 أوت 2014.
- يتوجي , س .(2015) .أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 .مجلة معارف.(02)09 ,