

تقييم التجربة الجزائرية في مجال التحول الرقمي للقطاع التجاري-الواقع والتحديات -  
**Evaluation of the Algerian experience in the field of digital  
transformation of the commercial sector - reality and challenges -**

سعيدة بلوم<sup>1\*</sup>، جميلة قدة<sup>2</sup>، وفاء رمضاني<sup>3</sup>

<sup>1</sup> جامعة الشهيد حمه لخضر- بالوادي (الجزائر)، [belloum-saida@univ-eloued.dz](mailto:belloum-saida@univ-eloued.dz)

<sup>2</sup> جامعة الشهيد حمه لخضر- بالوادي (الجزائر)، [guedda-djamila@univ-eloued.dz](mailto:guedda-djamila@univ-eloued.dz)

<sup>3</sup> جامعة الشهيد حمه لخضر- بالوادي (الجزائر)، [ramdani-wafa@univ-eloued.dz](mailto:ramdani-wafa@univ-eloued.dz)

**ملخص:**

هدفت هذه الدراسة الى تقييم تجربة التحول الرقمي للقطاع التجاري في الجزائر من خلال تناول أهم التحديات التي تواجهها الهيئات التابعة له، وقد خلصت الدراسة إلى أنه بالرغم من المساعي الحثيثة التي بذلتها الجهة الوصية من خلال ادخال الرقمنة وتحويل بعض الملفات الكلاسيكية إلى ملفات الكترونية عبر منصات رقمية يمكن التعامل معها، إلا أن هذه المجهودات تظل تتسم بعدم كفاية للاستعداد للتحول الرقمي نظرا لعدة تحديات أهمها عدم توفر الأجهزة والمعدات الرقمية بشكل كافي وكذا قلة الاهتمام بالجانب المتعلق بالتكوين للموظفين لمسايرة كل ما هو جديد من جهة والتأخر في إصدار القوانين التي تأطر الملفات المستحدثة خاصة منها الرقمية كما أن جهل القوانين وضعف تدفق الانترنت وقلة الثقة في الملفات الرقمية من قبل المتعاملين تعيق مساعي الدول للتعامل بالطريقة الالكترونية والاتجاه نحو التحول الرقمي.  
**الكلمات مفتاحية:** التحول الرقمي. القطاع التجاري. الجزائر.

**Abstract:**

This study aimed to evaluate the experience of digital transformation of the commercial sector in Algeria by addressing the most important challenges faced by its affiliated bodies. The study concluded that despite the tireless efforts made by the guardian authority through the introduction of digitization and the conversion of some classic files to electronic files via digital platforms can handle it the most important of which is the lack of sufficient availability of digital devices and equipment, as well as the lack of attention to the aspect related to training for employees to keep up with everything new on the one hand The delay in issuing laws that regulate new files, especially digital ones. Also, ignorance of the laws, weak Internet flow, and lack of confidence in digital files by customers hinder countries' efforts to deal electronically and move towards digital transformation.

**Keywords:** digital transformation; Commercial sector; Algeria.

**1. مقدمة**

تعد التحولات الرقمية أحد أبرز سمات العصر الحديث، حيث أصبحت التكنولوجيا تلعب دورا محوريا في تحسين الأداء وتطوير مختلف القطاعات الاقتصادية على غرار القطاع التجاري باعتباره من أكثر القطاعات التي يركز عليها نمو اقتصاد اي دولة، من خلال تسيير موارد وتقديم خدمات ذات جودة عالية للمستهلكين تكون على شكل تسهيلات تسرع العمليات المحركة لدواليب التجارة الدولية وتقلل التكاليف والوقت والجهد كما أنها يمكن أن تحل محل الانسان، وفي الجزائر مثلها مثل باقي الدول في المعمورة يعد التحول الرقمي للقطاع التجاري خطوة هامة نحو تحديث الاقتصاد الوطني وتعزيز قدرته التنافسية في ظل التحديات العالمية المتزايدة التي تتراوح بين البنية التحتية الرقمية الغير مكتملة وعدم استجابة بعض الفاعلين في السوق لهذه التحولات.

### اشكالية الدراسة

من خلال ما سبق نحاول في هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية: **ما واقع التحول الرقمي للقطاع التجاري في الجزائر، وماهي التحديات التي تواجه تطوره؟**

### فرضية الدراسة

للتحول الرقمي في الجزائر، وحسب الواقع هناك تحديات تواجه تطوره في المجال التجاري المسلط عليه الضوء في الدراسة التي بين أيدينا.

### هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى تقييم التجربة الجزائرية في مجال التحول الرقمي للقطاع التجاري، من خلال دراسة الواقع الراهن والتحديات التي تعيق تطور هذا المجال، مع تسليط الضوء على الفرص الممكنة للمستقبل.

### أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في أهمية التحول الرقمي بحد ذاته والذي أصبح متطلبا أساسيا لتطوير أي اقتصاد، وقد أصبح من الضروري استقطاب تكنولوجياته وتقنياته لمواكبة دول العالم، وعليه ولأهمية الموضوع ارتأينا تسليط الضوء عليه للتعرف على واقع التحول الرقمي في الجزائر والتحديات التي تواجه تطبيقه.

### منهج الدراسة

المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، الوصفي لدراسة الجانب النظري للتحول الرقمي، والتحليلي لتحليل واقع القطاع التجاري من خلال انتهاج التطورات التكنولوجية وتحديات تطبيقها.

## 2. ماهية التحول الرقمي

إن التحول الرقمي من المواضيع الأكثر أهمية في عصرنا نظرا للانتشار السريع للإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويعتبر من أساسيات تحقيق الكفاءة والفعالية للمنظمات ككل، لذا سنحاول من خلال

هذا العنصر التطرق إلى مفهوم التحول الرقمي وأهميته وتحديد متطلباته ومراحل تطبيقه والتقنيات التي تدعمه وكذا العقبات التي يواجهها.

## 1.2 مفهوم التحول الرقمي

تعددت التعريفات والمفاهيم التي تناولت التحول الرقمي مثله مثل أي مصطلح اقتصادي بتعدد وجهات النظر والآراء.

**عَرّف التحول الرقمي بأنه:** "عملية انتقال منظمة من النهج التقليدي إلى طرق جديدة للعمل والتفكير باستخدام التقنيات الرقمية، إذ أنه ينطوي على تغيير القيادة والتفكير بشكل مختلف وتعزيز الابتكار والنماذج الاقتصادية الجديدة التي تجمع بين رقمه الأصول وزيادة استخدام التكنولوجيا لتحسين تجربة الموظفين والعملاء والموردين والشركاء وأصحاب المصلحة في الشركة". (شرقي و صفيح، 2024، صفحة 130)

**التحول الرقمي أيضا هو:** "عملية شاملة ومتكاملة تتطلب تظافر جميع الاطراف والمؤسسات داخل الدولة، سواء أكانت حكومية أو غير حكومية. وتعمل في إطار استراتيجية واضحة ومحددة تحدد القطاعات والمؤسسات والأولويات والمعايير اللازمة لإتمام عملية التحول الرقمي، مع وجود إطار تشريعي وقانوني يضمن التنفيذ الأمثل لهذه الاستراتيجية، وبيئة خصبة تشجع الشركات الناشئة والقطاع الخاص للقيام بدوره الرئيسي في عملية التحول الرقمي، كما تعد عملية مستمرة لا تنتهي بانتهاء مرحلة ما، بل تستمر مع استمرار حياة البشر، وطالما هناك تقنيات حديثة وذكية يتم ابتكارها لخدمة البشرية فإن هناك حاجة مستمرة لعمليات التحديث والتطوير الرقمي". (قرين، 2023، صفحة 59)

**أما (Michael Wade) فعرّفه باختصار بأنه:** "إحداث التغيير التنظيمي من خلال استخدام التقنيات الرقمية ونماذج الاعمال لتحسين الأداء". (قرقط و لعشب، 2023، صفحة 238)

**إذا فالتحول الرقمي يشير إلى التغيير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الرقمية وتعميمها لإحداث تغيير جذري في طريقة العمل، لتسهيل الإجراءات الإدارية ورفع جودتها لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل بغرض الوصول إلى مرحلة النضج الرقمي.**

## 2.2. دوافع وأهمية التحول الرقمي

غالبا ما تدفعنا عوامل تجربنا على إتباع نهج معين وتبنيه بناء على مجريات التغيرات الطارئة على البيئة المحيطة بنا، فأهمية التماشي مع السرعة في الأداء التي يشهدها العالم أجبر كل الدول على محاولة اكتساب الثقافة الرقمية والتخلي عن تقديم الخدمات بشكل تقليدي غير متلائم مع الوضع الراهن، وفيما يلي سنعرض أهم دوافع التحول الرقمي: (شرقي و صفيح، 2024، الصفحات 131-132)

– خفض التكاليف وتحسين الكفاءة:

يعمل التحول الرقمي على تحسين عمليات المؤسسة من خلال الاستخدام العقلاني للموارد مما يساعد على تقليل أوقات الإعداد ومخاطر التعطل وبالتالي خفض التكاليف.

#### - ضغوط من عملاء الشركة:

حيث يرغب العملاء في الحصول على جودة خدمة جيدة بغض النظر عن القطاع، ومع وفرة المعلومات المتاحة على الإنترنت، أصبحوا على دراية أفضل وأكثر قدرة على مقارنة العروض والخدمات المختلفة للشركات، بالإضافة إلى ذلك، فإن سهولة نشر الرسائل عبر وسائل التواصل الاجتماعي مثل **Twitter** أو **Facebook** هو عامل ضغط إضافي للشركات، حيث لم يعد العميل غير الراضي عميلاً منعزلاً.

#### - ضغوط من المنافسين:

واجهت الشركات منذ عدة سنوات ظهور شركات رقمية بنسبة 100 بالمائة والتي أثبتت أنها منافسة شرسة، تمكنت هذه الشركات من إقامة تفاعل قوي مع عملائها بفضل تواجدهم على الإنترنت وتكليفها المنخفضة مقارنة بالمعاملات التقليدية، بالإضافة إلى ذلك فإن إفلاس بعض الشركات، التي فشلت في التكيف مع الثورة الرقمية قد أبرز للمديرين الحاجة إلى فهم سريع لمكان وكيفية الاستثمار في الأدوات والأساليب والمهارات التي تتيح الاستخدام الأفضل لهذا العالم الرقمي الذي أصبح عاملاً هيكلياً يجب أخذه في الاعتبار.

#### - اللوائح التنظيمية والتشريعات:

تعتبر من الدوافع الرئيسية نحو التحول الرقمي حيث أن اللوائح والقوانين الجديدة تتطلب من الشركات اعتماد التقنيات الرقمية من أجل الامتثال للمعايير الجديدة وتحسين ممارسات السلامة والبيئة، كما يمكن ان تقدم الحكومات إعانات بمثابة حوافز للمؤسسات لاعتماد التحول الرقمي.

و يمكن تلخيص أهم فوائد التحول الرقمي في: (خوائرة، 2021، الصفحات 110-11)

- يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها.
- تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمة المقدمة للجمهور ويخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية لتقديم الخدمات.
- تسريع طريقة العمل اليومية وزيادة جودة وكفاءة سير العمل.
- سهولة وسرعة ومرونة تطبيق خدمات جديدة.
- رفع مستويات الشفافية والحوكمة مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء والإنفاق معاً.
- زيادة الإنتاجية وتحسين المنتجات مما يحقق استمرارية الأعمال والخدمات.
- إمكانية الاستفادة من التقنيات الحديثة لتطوير الأداء والتنبؤ والتخطيط للمستقبل.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

### 3.2. متطلبات تطبيق التحول الرقمي

يتم تطبيق التحول الرقمي عبر مجموعة من المتطلبات المتكاملة وتشمل الموارد البشرية والعمليات والبيانات وهي كالتالي: (قرط و لعشب، 2023، صفحة 240)

#### - الموارد البشرية:

تشكل الموارد البشرية جانبا حيويا يصعب على المؤسسات تطبيق التحول الرقمي بدونها، إذ يتوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات فعالة، كما يتطلب تخطيط الرؤى وتنفيذها بكفاءة بشرية وخبرات علمية وعملية مع إيمان بالتغيير والتطوير.

#### - العمليات:

وهي عبارة عن مجموعة من النشاطات أو المهام المرتبة والمتراطة التي تنتج خدمة معينة أو منتج معين للمستفيدين، يجب على المؤسسات إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير العمليات على الصعيدين الداخلي والخارجي وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحول الرقمي ويتضمن ذلك الموازنة الداخلية والخارجية في إنجاز العمليات مع وجود رقابة في إنجاز العمليات.

#### - البيانات:

يفترض أن تقوم المؤسسات بجهود إدارة وتحويل البيانات بشكل منتظم وفعال، وتوفير معلومات وإجراءات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل الإحصائي والبحث عن البيانات والتنبؤ للمستقبل، كما يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف المؤسسة وتوقعاتها.

#### - التقنيات:

يتم بناء التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة، وأنظمة التشغيل، ووسائط التخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيانات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير منقطعة، كما يستلزم ضمان مستوى خدمة مناسبة لأفراد المؤسسة وعملائها ومورديها عبر فرق مهنية مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة سواء أكانت هذه المنظومة محلية أو سحابية.

## 4.2. خطوات التحول الرقمي

يتجسد التحول الرقمي من خلال مجموعة من الخطوات المتسلسلة التي تضمن نجاحه، ومن أهم النماذج التي عرضت هذه الخطوات بالتفصيل، النموذج الذي قدمته شركة أمازون ويب سيرفيسز AWS، وهو كالآتي: (دهيني، لعوج، و بلفكرون، 2022، صفحة 731)

### الخطوة الأولى: تحديد الرؤية

إن تحديد رؤية واضحة يعتبر نقطة انطلاق نحو هذا التحول، مما يستوجب إعادة التفكير في المنهج وكيف يمكن للتقنيات الحديثة ان تحققه، وفي هذا الإطار أطلقت الجزائر سنة 2013 مشروع الجزائر الإلكترونية، كنقطة انطلاق لعملية التحول الرقمي في جميع المجالات، بحيث بدأت بتطوير الخدمات الحكومية، فضلا عن إصدار مجموعة من القوانين التي تعزز من الناحية القانونية هذا التحول كقانون التجارة الإلكترونية.

### الخطوة الثانية: تبني ثقافة التغيير

يعتبر التغيير في ثقافة المؤسسة وبيئة العمل في المرحلة الأولى من التحول كخطوة إيجابية تساهم في التنفيذ الناجح للتحول الرقمي، ويتحقق التغيير باجتماع العوامل التالية:

- **العنصر البشري يحدث التميز:** للعنصر البشري أهمية كبيرة في التحول لذا يجب على القائمين بالإدارة تمكين الافراد داخل المؤسسة وتطوير مهاراتهم الفردية، وذلك لتفادي النقص في الكفاءات ولقدرات الذي يمكن ان يشكل عائقا امام نجاح التحول الرقمي.
- **المؤسسة العضوية بدلا من التسلسل الهرمي:** إن فكرة التسلسل الهرمي تعد بمثابة الروتين المعيق لعملية التحول الرقمي، خاصة انها تؤدي إلى صعوبة تطبيق روح الفريق الواحد.
- **التسيير بالقيم:** تتمثل أهمية التسيير بالقيم في عملية التحول الرقمي، في أنها تهتم بتوظيف الطاقات الكامنة لدى الموارد البشرية للوصول إلى مستوى عالي من جودة الأداء والتي أساسها العلم، الضمير والأخلاق، مما يؤدي إلى تقليل الفساد كالاختلاس والرشوة والمحسوبية.

### الخطوة الثالثة: تغيير نموذج التكلفة

تساعد الميزانيات المصغرة ذات التكاليف المنخفضة على دفع عجلة التحول الرقمي، وأحسن مثال على ذلك الخدمات السحابية التي تؤثر بشكل إيجابي في التكلفة بسبب قدراتها على تحديث البنى التحتية من دون استثمارات رأسمالية كبيرة، كما أن تفادي عمليات التمويل الطويلة والدفع المقدم يسمح بتنفيذ مزيد من المشاريع من خلال الوصول الفوري إلى موارد الحوسبة في أي وقت وأي مكان وعبر أي جهاز.

### الخطوة الرابعة: بدء الأعمال في سحابة

في هذه الخطوة نميز بين نوعين من المؤسسات:

- المؤسسات التي تفضل نقل التراخيص والمشاريع الفردية إلى السحابة.
- المؤسسات التي تباشر أعمالها في السحابة من البداية، حيث يوجد نظام يسمى **devops** يتيح للمؤسسات تقديم تحديثات البرامج على الصعيد الداخلي للعملاء، بهدف طرح منتجات في السوق، بشكل أسرع وأكثر موثوقية.

### الخطوة الخامسة: تتبع عملية التقدم

عندما تتم عملية التحول الرقمي الكامل لنشاط المؤسسة بشكل متقن وباحترام خطوات التحول، يساهم ذلك في تحسين ورفع أرباح المؤسسة، حيث يتم إنشاء مقاييس للتبعية وقياس التقدم في هذه العملية.

### 5.2. التقنيات التي تدعم التحول الرقمي

هناك العديد من التقنيات التي تدعم التحول الرقمي منها: (قرط و لعشب، 2023، صفحة 241)

- البيانات الضخمة وأدوات التحليل التي تساعد على اتخاذ القرارات والتنبؤات بالأعمال.
- أجهزة الهواتف النقالة التي من خلالها يستطيع العميل متابعة كل ما يهيمه من خدمات، إضافة لإتمام الكثير من الأعمال التي تحتاج بعض الوقت والجهد كحجز تذاكر الطيران، ودفع الفواتير وإتمام التعاملات البنكية وغيرها.
- شبكات التواصل الاجتماعي والتي عززت الأعمال التجارية وخصوصا التسويقية منها، حيث تقدر الدراسات بان نسبة 81% من الزبائن يعتمدوا على السوشيال ميديا لاتخاذ قرارات الشراء.
- الحوسبة السحابية: لها أهمية كبرى في إحداث عملية التحول الرقمي، حيث تتجه لها أكثر من 62% من الشركات والمؤسسات، مما يتيح لها ميزات تنافسية عديدة.
- انترنت الأشياء: يعتبر من العوامل المساعدة في تحول أي شركة رقمية مثل إدخال الروبوتات في مجال الأعمال أو ابتكار أحد الأدوات والتي تعتمد على التكنولوجيا بهدف التسويق وجمع المعلومات كالساعات والطابعات والسيارات وغيرها، إضافة لإدخال هذه التكنولوجيا لتكون جزءا من المنتجات الحالية.
- تقنية كشف المواقع، والتوثيق وكشف عمليات الاحتيال والتفاعل المتقدم بين الإنسان والآلة.
- أجهزة الطباعة الثلاثية الأبعاد وأجهزة الاستشعار الذكية وأجهزة الواقع المعزز.
- تحليل البيانات الكبيرة والخوارزميات المتقدمة والتفاعل مع المستخدمين وجمع بياناتهم.

### 6.2. معوقات التحول الرقمي (بلقاسمي و دهيمي، ///، صفحة 05)

معظم المؤسسات تواجه مصاعب كثيرة عند محاولة تطبيق مشروع التحول الرقمي، باعتباره تحول جذري يستلزم زرع فكرة التغيير التنظيمي لدى العمال خصوصا وأن هذا التحول عبارة عن ظاهرة جديدة تستلزم

وعى وثقة العاملين بهذا التغيير نحو نمط عمل جديد، كما يستلزم مشروع التحول الرقمي مبالغ مالية كبيرة لتوفير البنية التحتية للمشروع من المستلزمات التكنولوجية الرقمية، وتوفير كوادر بشرية مؤهلة ومدربة على مهارات الرقمية ولا يتحقق هذا إلا من خلال تدريب العاملين او عملية توظيف واستقطاب مهارات جديدة.

**وفي ما يلي جملة من العراقيل التي تقف دون إنجاز مشروع التحول الرقمي:**

- عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة مشروع التحول الرقمي للمؤسسات، ونقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محليا او دعم غير كاف من قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولي للجهود الحكومية الرامية الى تنفيذ تطبيقات مشاريع التحول الرقمي.

- تأخير معتمد أو غير معتمد في وضع الأطر القانونية والتنظيمية المطلوبة والذي يشكل الحجر الأساس لأي عملية تنفيذ مشروع التحول الرقمي.

- مقاومة التغيير من قبل العاملين بسبب خشيتهم على فقدانهم لوظائفهم مستقبلا.

- نقص الكفاءات والقدرات المتمكنة والقادرة على قيادة برامج التحول الرقمي والتغيير داخل المنظمة.

- نقص الميزانيات المرصودة لبرامج التحول الرقمي.

- مخاطر أمن المعلومات كنتيجة لاستخدام الوسائل التكنولوجية.

### **3. دراسة واقع التحول الرقمي وهيئات القطاع التجاري في الجزائر**

يعد القطاع التجاري من القطاعات الحساسة في الدولة كونه يتعامل بشكل مباشر مع المستهلك من خلال هيئات تابعة له، لذا عمدت السلطة المركزية محاولة إدخال تغييرات فيه من أجل خلق الرفاهية والمرونة وإحداث تطور الفكر الرقمي في الوسط الاجتماعي.

#### **1.3. التحول الرقمي ومركز السجل التجاري**

مركز السجل التجاري هو هيئة تابعة لقطاع التجارة أنشأ بموجب المرسوم التنفيذي رقم 63-248 المؤرخ في 10 جويلية 1963، تحت تسمية الديوان الوطني للملكية الصناعية لسمى فيما بعد بالمركز الوطني للسجل التجاري بموجب المرسوم 73-188 المؤرخ في 21 نوفمبر 1973، ووضع تحت إشراف وزير التجارة منذ شهر مارس 1997، وتمثل مهامه في:

- التكفل بضبط السجل التجاري.

- التكفل بالإشهار القانوني.

-مسك الدفتر العمومي للقواعد التجارية. ( سجل كوم)

نجد أن التجارة الإلكترونية والسجل التجاري الإلكتروني، يعتبر خطوة هادفة لعصرنة قطاع التجارة من خلال استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، كما أن الانطلاق الفعلي للتجارة الإلكترونية ومحاولة تفعيلها

في الجزائر كان من خلال الصالون الدولي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بتاريخ 18 ماي 2009 الذي يحمل شعار "التجارة الإلكترونية واقتصاد المعرفة" الذي تزامن مع وضع إطار قانوني تنظيمي يسمح بتأطير التجارة الإلكترونية ويوفر لها الأمن والحماية اللازمين للبيانات والصفقات الإلكترونية. ويوفر مناخ تسوده الثقة للمؤسسات والزبائن. (دهيني، لعوج، و بلفكرون، 2022، صفحة 731)

أما مشروع السجل التجاري الإلكتروني في الجزائر جاء نتيجة إحدى تحديات العولمة ونقطة البداية كانت في إطار تبني برنامج الحكومة الإلكترونية الذي قدمته منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي (OCDE) لكل الدول في الندوة الدولية سنة 2001 وعليه اتبعت الجزائر هذا البرنامج، ومفاده اعتماد الآلية الإلكترونية بإنشاء بديل عن الإدارة التقليدية، وذلك في مجالات عديدة، منها مجال التجارة في كل جوانبه، وهذا من خلال تهيئة قاعدة تساهم في تسهيل التعاملات التجارية التي تتميز في أصلها بالسرعة مما يستوجب تحديث المؤسسات بدعمها للتمكن من استخدام التكنولوجيات الجديدة. (دهيني، لعوج، و بلفكرون، 2022، صفحة 735)

يعتبر مركز السجل التجاري أكثر هيئة عرفت التحول إلى الرقمنة فالسجلات التجارية الكلاسيكية أصبحت عديمة الأثر في نظر القانون ومن خلال بوابة سجل كوم الإلكتروني الذي يعد قاعدة بيانات للسجلات التجارية أتيح لجميع الإدارات والمتعاملين والباحثين من أجل الحصول والاطلاع على الاحصائيات والمعلومات المتعلقة بالمتعاملين الاقتصاديين الناشطين والمشطبين، ولكن نجد أن اشكالية النقل والتواجد الشخصي واصطحاب الوثائق اللازمة للتسجيل أمر ضروري ولم تغني عنه الرقمنة فالتسجيل والشطب وازدواج القيود وحذفها لا تتم الا بتواجد المعني على مستوى الهيئة بالرغم من أنه يمكن إدراج أيقونات للتسجيل والشطب عن بعد، ففي بعض الدول كالصين مثلا يمكنك الحصول على السجل التجاري من مكان تواجدك دون عناء التنقل بضغطة زر خلال ثواني من حاسوبك أو هاتفك الشخصي.

فربط الهيئات والإدارات مع بعضها البعض كالحالة المدنية والضرائب والجمارك... أصبح من الضروري الحتمية وهذا لتفادي تكديس الملفات الورقية واختصار المسافات والوقت.

### 2.3. التحول الرقمي وملف الاستيراد والتصدير

يمكن دراسة واقع التحول الرقمي لقطاع التجارة الخارجية من خلال ملف الاستيراد والتصدير وملف تعويض مصاريف التصدير.

- ملف الاستيراد والتصدير:

شهد هذا الملف نقلة نوعية خلال السنوات الأخيرة وخاصة بعد جائحة كورونا حيث تم رقمنة بعض الملفات كشهادة الاثبات<sup>1</sup> التي كانت تتطلب اسابيع للحصول عليها حيث أصبحت عبارة عن رابط إلكتروني متاح للمستوردين لإدراج بياناتهم وبيانات المواد المستوردة ويمكن الحصول عليها خلال يومين أو ثلاثة بعد أن كان المتعامل يودع طلب على المستوى المحلي ثم يرسل إلى المصالح المركزية للمعالجة وهذا ما يكلفه أيام للحصول عليها.

بالإضافة الى رقمنة شهادة الاثبات فقد تم رقمنة ملف الاستيراد الذي بدوره اصبح عبارة عن منصة رقمية تتيح للمستورد إدراج البيانات المتعلقة به للحصول على الموافقة المبدئية للاستيراد من طرف وكالة **Algex**<sup>2</sup> لاستكمال الاجراءات المتعلقة بملف التوطين البنكي، حيث كان المستورد يتنقل شخصيا الى الوكالة بالعاصمة. ويتنظر ربما أيام للحصول على الرخصة.

#### - ملف تعويض مصاريف التصدير:

هي أيضا عبارة عن منصة رقمية تتيح للمصدر إدراج بياناته مع الوثائق الثبوتية من أجل الاستفادة من تعويض مصاريف التصدير (الشحن، النقل والعبور) وكذا بالنسبة للاقتصاديين المشاركين في المعارض الدولية من خلال البرنامج الرسمي المسطر من طرف الدولة، إذ ترافق وزارة التجارة المتعاملين الاقتصاديين في توجهاتهم نحو الأسواق الدولية في إطار عملها المتعدد الأشكال لترقية الصادرات المختلفة عن المحروقات وذلك بإحضار الدعم المالي والتأطير عند مشاركتها في التظاهرات الاقتصادية بالخارج وذلك بتأسيس لجنة دائمة متعددة القطاعات سنة 1997 تتكلف بتنظيم مشاركات الجزائر في التظاهرات الاقتصادية بالخارج وتضم هذه اللجنة أكثر من 15 عضوا: كل الوزارات المعنية وهيئات الدولة **Algex Andi**، بنك الجزائر، المديرية العامة للضرائب، الغرفة التجارية، الجمعية الوطنية للمصدرين الجزائريين، الخطوط الجوية الجزائرية، المؤسسة الوطنية للنقل البحري... (التجارة و.)

أما باقي الملفات فهي تعالج بشكل كلاسيكي عن طريق الملفات الورقية والحضور الشخصي التي تحتم على المتعامل التنقل بين الإدارات والهيئات حيث يتطلب تضييع الكثير من الوقت والجهد.

بالرغم من المساعي المبذولة من طرف السلطة المركزية إلا أنها تبقى بعيدة عن ما هو كائن بالمقارنة مع الدول المتطورة في هذا المجال نجد أن المتعاملين الاقتصاديين وخاصة المستوردين والمصدرين يتبعون مسار سلعهم وأموالهم من خلال روابط مخصصة لمعرفة مدى تقدم الملفات والسلع والأموال في مسار تنقلها إلى

<sup>1</sup> شهادة الاثبات هي وثيقة الزامية لاستيراد المواد الاولية والمنتجات والبضائع الموجهة لإعادة البيع على حالها تطبيقا لأحكام المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 05-458 المؤرخ في 2005/11/30 الذي يحدد كفايات ممارسة نشاطات استيراد المواد الاولية والمنتجات والبضائع الموجهة لإعادة البيع على حالها، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 21-94 بتاريخ 9 مارس 2021

<sup>2</sup> تأسست الوكالة الوطنية لترقية التجارة الخارجية (ألجكس) بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04 - 174، المؤرخ في 12 جوان 2004، في إطار سياسة توسيع المبادلات التجارية والاندماج الدولي، كما يعد بمثابة دعم لصادرات خارج قطاع المحروقات وقد وضعت تحت وصاية وزارة التجارة.

غاية وصولها الى أي مكان في المعمورة، كما يتم تحميل الحاويات ونقلها آليا عن طريق معدات مبرمجة رقمية دون تدخل الانسان كميناء شنغهاي بالصين.

### 3.3. الوكالة الوطنية لترقية التجارة الخارجية (Algex)

تعد الوكالة الوطنية لترقية التجارة الخارجية (Algex) مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تأسست سنة 2004 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04-174 المؤرخ في 12 جوان 2004.

تعتمد الوكالة سياسة توسيع المبادلات التجارية والاندماج الدولي، كما تلعب دور الوسيط بين مؤسسات الدولة والمصدرين الجزائريين كما تعتبر الوكالة Algex إدارة عمومية تهتم بترقية وتنمية الصادرات خارج المحروقات من أجل دعم المجهودات المبذولة من طرف الشركات وذلك بوضع السياسات والاستراتيجيات العمومية من أجل ترقية وتنمية الصادرات خارج قطاع المحروقات. (الوكالة الوطنية لترقية التجارة الخارجية)

حيث وضعت السلطات العمومية منذ أكثر من عشرة تنمية الصادرات خارج قطاع المحروقات في الجزائر في صلب اهتماماتها، حيث أرست إجراءات تأطيره تهدف إلى ترقية الإنتاج الوطني على مستوى الأسواق الخارجية.

#### وضعت الوكالة (Algex) تحت وصاية وزارة التجارة وكلفت بما يأتي:

- المشاركة في تحديد استراتيجية ترقية التجارة الخارجية ووضعها حيز التنفيذ بعد المصادقة عليها من طرف الجهات المعنية.
- تسيير وسائل ترقية الصادرات خارج المحروقات لصالح المؤسسات المصدرة.
- تحليل الأسواق العالمية وإجراء دراسات استشرافية شاملة وقطاعية حول الأسواق الخارجية.
- إعداد تقرير سنوي تقييمي لسياسة الصادرات وبرامجها.
- وضع منظومات الإعلام الإحصائية القطاعية والشاملة حول الإمكانيات الوطنية للتصدير والأسواق الخارجية.
- وضع منظومة يقظة لمواكبة الأسواق الدولية وتأثيرها في المبادلات التجارية الجزائرية.
- تصميم، إعداد وإصدار منشورات مختصة ومذكرات ظرفية في مجال التجارة الدولية.
- متابعة المتعاملين الاقتصاديين الوطنيين وتأطير مشاركتهم في مختلف التظاهرات الاقتصادية والمعارض والعروض والصالونات المختصة المنظمة بالخارج.
- مساعدة المتعاملين الاقتصاديين على تطوير عمليات الاتصال والإعلام والترقية المتعلقة بالمنتجات والخدمات الموجهة للتصدير.

- تحديد المقاييس الخاصة بتقديم الجوائز والأوسمة والنياشين التي تمنح لأحسن المصدرين، زيادة على ذلك يمكن أن تقوم الوكالة بنشاطات مدفوعة الأجر في مجال الإلتقان وتلقين تقنيات التصدير وقواعد التجارة الدولية فضلا عن خدمات أخرى في ميادين تقديم المساعدة أو الخبرة للإدارات والمؤسسات ذات الصلة باختصاصات الوكالة.

وتختص الوكالة **Algex** من جهة أخرى بـ:

- إنشاء قاعدة بيانات خاصة بالواردات والصادرات وبطاقة وطنية عن المتعاملين الناشطين في التجارة الخارجية للجزائر.

- ضمان عملية المتابعة الاقتصادية من خلال متابعة تطور الحالات الظرفية السائدة في السوق الدولية للمنتجات ذات الأهمية للتجارة الخارجية للجزائر.

- اقتراح أي عمل يهدف إلى متابعة الواردات.

- تفعيل إجراءات التكوين والإعلام وكذا تقديم الدعم اللازم لصالح المؤسسات والمتعاملين الاقتصاديين من أجل متابعة الواردات.

- تمتلك الوكالة كل البيانات التي تعالج المعلومات الاقتصادية بكل الوسائل، لا سيما بواسطة وصلات سرية إلى قواعد البيانات الإحصائية للمركز الوطني للمعلومات الإحصائية والجمركية (CNIS)، والتابع لإدارة الجمارك. (وزارة التجارة وترقية الصادرات)

من خلال المهام الموكلة للوكالة الوطنية لترقية التجارة الخارجية يتبين أهمية ووزن هذه الوكالة بالنسبة للقطاع الاقتصادي لذا فهي يجب أن تكون مؤطرة بكوادر تقنية مؤهلة ومجهزة بالمعدات المعلوماتية التكنولوجية الحديثة للقيام بأعمالها على أكمل وجه لذا فالتحول الرقمي في صلب أعمالها من خلال استغلال قواعد بيانات المصدرين والمتعاملين الاقتصاديين المحتملين للتصدير، وكذا الأسواق العالمية التي تتعامل معها الدولة والمحتمل التعامل معها ومعلومات حول المنتجات الغذائية والصناعية التي تستورد وتصدر من حيث بياناتها وخصائصها وشروطها وأماكن توجدها وهذا من أجل المفاضلة بينها واختيار الأنسب منها، كل هذه المعلومات تحتاج إلى قواعد بيانات رقمية تستعمل فيها البيانات الضخمة لمعالجتها.

### 4.3. غرفة التجارة والصناعة والتحول الرقمي

الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة، مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، تتمتع بالشخصية والاستقلال المالي تبنثق عنها غرف التجارة والصناعة المتواجدة عبر ولايات الوطن. (التجارة م). أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 96-94 المؤرخ في 3 مارس سنة 1996 والمتضمن إنشاء الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة.

وبهذه الصفة تظطلع الغرف بمهام:

- تمثيل الشركات.

- تنشيط وترقية ودعم الشركات.

- إقامة المعارض والصالونات وإقامة التظاهرات الاقتصادية للتعريف بالمنتوج الوطني.

- تكوين وتعليم وتأهيل الشركات.

- التحكيم والوساطة والمصالحة (الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة).

تسير كل ملفات الغرفة وفق النظامي الكلاسيكي ما عدا ملف الرمز العمودي (الكودبار) للمنتجات الغذائية والصناعية الذي حول الى منصة رقمية تتيح للمتعامل التعامل معها لإيداع معلوماته آليا، إلا أن هذه المنصة لم تغني المتعامل عن التنقل لإيداع الملف شخصيا.

تعد غرفة التجارة والصناعة من الهيئات المهمة على المستوى العالمي حيث تمثل همزة وصل بين الشركات والادارات والقنصليات بالخارج كما أنها تساهم في كثير من الأحيان ببناء المؤسسات الناشئة من خلال التكوين والتنسيق بينها وبين الشركات الناشطة في الميدان، لذا وجب عليها الاعتماد على التقنيات الحديثة واستعمال تكنولوجيا المعلومات في التواصل مع المتعاملين لتسهيل عملية نشاطها بهدف إحداث تغيير جذري في طريقة العمل، لخدمة المتعاملين الاقتصاديين بشكل أسرع وأفضل وتحويل تنظيمي متكامل، بغرض تسهيل الإجراءات الإدارية ورفع جودتها، للوصول إلى مرحلة النضج الرقمي واستدامته.

#### 4. أهم التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي للقطاع التجاري

بالرغم من المساعي الحثيثة التي بذلها قطاع التجارة من أجل تحسين الخدمة ومحاولة الرقي بالقطاع الى الأفضل من خلال تحويل بعض الملفات المهمة إلى منصات رقمية عبر مواقعها الالكترونية لتكون متاحة للمتعاملين الاقتصاديين من أجل استغلالها لاختصار الوقت وتوفير الجهد وتفادي المحسوبة والبيروقراطية وتقليص المصاريف الا أن هناك العديد من التحديات التي يجب تخطيطها منها داخلية تمس القطاع بصفة مباشرة ومنها خارجية تخص قطاعات أخرى لها صلة ومن أهم التحديات الداخلية نجد:

- التكوين الرقمي للعاملين في القطاع بما يمكنهم من التعامل بسلاسة مع المنصات الرقمية وكذا حل المشاكل التي تواجههم أثناء تطبيق أعمالهم وهذا لضمان تحول رقمي مستدام.

- ضرورة الحرص على انجاز قاعدة بيانات للمتعاملين الاقتصاديين والأنشطة التجارية.

- التحويل التدريجي للملفات الكلاسيكية الى ملفات رقمية.

- الربط الداخلي للملفات بين الهيئات والمصالح لتسريع عملية الحصول على المعلومة.

- دراسة إمكانية إضافة الاحداثيات الجغرافية للسجلات التجارية قصد سهولة الوصول لمواقعها.
  - محاولة تبسيط واجهة المنصات لتسهيل استعمالها من قبل المتعاملين الاقتصاديين.
  - تخصيص الموارد الكافية من المعدات والاجهزة للتحويل الرقمي.
  - التحديث المستمر للواجهات والمنصات الرقمية.
  - تحديث القوانين التي تأطر القطاع بما يتماشى مع التحويل الرقمي كالتوقيع الرقمي.
  - التكوين المستمر للموظفين لمواكبة المستجدات التي تطرأ على القطاع.
  - اجراء الايام الدراسية للمتعاملين الاقتصاديين عند كل تغيير أو تحديث للمراسيم أو القوانين المتعلقة بالقطاع.
- أما أهم التحديات الخارجية نذكر:**

- ضمان تدفق عالي للأثرانات يتيح إمكانية الرفع والتنزيل للملفات.
- من المهم ربط قواعد البيانات للقطاع بقطاعات أخرى ذات صلة كقطاع الضرائب، العدالة والحالة المدنية.
- مجابهة العقلية الرافضة للرقمنة خاصة من طرف المتعاملين الاقتصاديين مخافة الافصاح عن اعمالهم.

## 5. الخاتمة

بفضل التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أصبحت الرقمنة ضرورة حتمية في مختلف القطاعات ويعد التحويل الرقمي للقطاع التجاري خطوة هامة نحو تحديث الاقتصاد الوطني وتعزيز قدراته التنافسية في ظل التحديات العالمية المتزايدة التي تتراوح بين البنية التحتية الرقمية الغير مكتملة وعدم استجابة بعض الفاعلين في السوق لهذه التحولات لاستعمال أنظمة الاتصالات وتقنية المعلومات وتفعيل استخداماتها للوصول إلى مجتمع معلوماتي وادارة الكترونية واقتصاد رقمي من خلال اعتماد بنية تحتية رقمية متينة لتكون في مصاف الدول التي تسعى للتحويل الرقمي، لذا يتعين على صناع القرار الاهتمام بتقديم برامج وخدمات بأقل كلفة وأفضل أداء مما يستلزم توحيد مجهودات كل الفاعلين في جميع القطاعات لإحلال الأنظمة الكلاسيكية بأنظمة إلكترونية رقمية متصلة مع بعضها البعض بما يتيح التعامل معها بشكل متكامل بين كل الادارات لتوفير مجهوداتهم وتعزيز ثقتهم ولكن من الملاحظ البطء في تحويل هذه الأنظمة وتكييفها والتكنولوجيات الرقمية الحديثة خاصة مع الوتيرة السريعة في التحويل التي تتطور بها هذه التكنولوجيات خاصة وأن الاستعمال للهواتف الذكية والمنصات الرقمية أصبحت من ضمن المهمات الاعتيادية التي يستعملها المواطن.

ومن خلال ما تقدم يمكن سرد نتائج وتوصيات الدراسة المتوصل إليها فيما يلي:

### 1.5. أبرز النتائج المتوصل إليها

- عدم توفر المعدات والاجهزة الرقمية الكافية على مستوى كل الادارات.

- التأخر في إصدار القوانين التي تأطر الملفات المستحدثة الخاصة المتعلقة بالرقمنة.
- قلة الاهتمام بالتكوين المستمر للموظفين لمواكبة المستجدات.
- جهل المتعاملين الاقتصاديين للمراسيم التنفيذية والتعديلات التي تطرأ عليها يشكل عائق في تطبيقها.
- الاستعدادات المخصصة للتحول الرقمي غير الكافية.
- ضعف تدفق الأترنات والانقطاع في بعض الأحيان يعيق التحول الرقمي.
- عدم التوسيع في ربط قواعد البيانات للقطاعات ذات صلة.
- الرفض الواضح للرقمنة خاصة من طرف بعض المتعاملين الاقتصاديين.

## 2.5. توصيات الدراسة

- بناء على النتائج المتوصل إليها نختار بأن نقدم التوصيات الآتية لتحسين آليات عمل القطاع التجاري في الجزائر:
- ضرورة الاستفادة من تجارب الدول المتطورة في سياساتها واستراتيجياتها في مجال التحول الرقمي.
  - تحسين الكفاءة التنظيمية والتشريعية من خلال سن القوانين والمراسيم التي تنظم التعاملات الرقمية في القطاع التجاري.
  - استغلال التقنيات التكنولوجية الحديثة في تسيير ملفات كل القطاعات خاصة القطاع التجاري في الجزائر لتحقيق التحول الرقمي.
  - تبني تقنية الحوسبة السحابية أضحت ضرورة حتمية لتعزيز ممارسات القطاع التجاري لتحقيق أهدافه المنشودة ومواكبة التطورات العالمية في المجال الرقمي.
  - ضرورة الاستثمار الفعال في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للوصول للتحول الرقمي وتطبيقه بالصورة المثلى المنتظرة منه.
  - إعداد العنصر البشري المؤهل في مجال استخدام التكنولوجيات المتطورة من خلال التكوين الدوري لهم المواكب للتغيرات الحديثة.

## المراجع

1. اسماء شرقي، و صادق صفيح. (09 فيفري، 2024). تقييم التجربة الجزائرية في مجال التحول الرقمي: الواقع والتحديات. مجلة دراسات في الإقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 06، العدد 02، صفحة 130.
2. الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 20 سبتمبر، 2024، من LinkedIn: <https://dz.linkedin.com/company2> الغرفة الجزائرية للتجارة والصناع
3. الوكالة الوطنية لترقية التجارة الخارجية. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 22 سبتمبر، 2024، من الوكالة الوطنية لترقية التجارة الخارجية: <https://www.algex.dz/ar/2020-10-22-17-03-42/2021-01-21-08-36> الوكالة الوطنية لترقية التجارة الخارجية
4. خالد بلقاسمي، و عمر دهيمي. (///). مظاهر التحول الرقمي في الجزائر - عرض تجربة الجزائر - أبحاث الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات، تقييم الواقع واستشراف الواقع، (صفحة 05).
5. ربيع قرين. (11 جويلية، 2023). تقنيات التحول الرقمي واستراتيجياته - نماذج عن قصص فشل ونجاح لشركات عالمية - مجلة المشكلة الإقتصادية والتنمية، المجلد 02، العدد 02، صفحة 59.
6. سامية خواثره. (// //، 2021). التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها. المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 58، العدد 02، الصفحات 110-111.
7. سجل كوم. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 19 سبتمبر، 2024، من المركز الوطني للسجل التجاري: <https://sidjilcom.cnrc.dz/web/cnrc/accueil>
8. سعاد دهيني، زواوي لعوج، و خضرة بلفكرون. (16 نوفمبر، 2022). ملامح التحول الرقمي لقطاع التجارة في الجزائر. مجلة تنمية الموارد البشرية، المجلد 17، العدد 03، صفحة 731.
9. مديرية التجارة. (بلا تاريخ). الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة. تاريخ الاسترداد 19 سبتمبر، 2024، من مديرية التجارة لولاية بسكرة: [https://www.dcwiskra.dz/index.php?option=com\\_content&Itemid=83&id=272&view=article](https://www.dcwiskra.dz/index.php?option=com_content&Itemid=83&id=272&view=article)

## تقييم التجربة الجزائرية في مجال التحول الرقمي للقطاع التجاري – الواقع والتحديات -

10. ناصر فرقط، و سهام لعشب. (01 افريل, 2023). التحول الرقمي وأثره على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر. مجلة الإقتصاد والبيئة، صفحة 238.
11. وزارة التجارة وترقية الصادرات. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 22 سبتمبر, 2024، من وزارة التجارة وترقية الصادرات: <https://www.commerce.gov.dz/agence-nationale-de-la-promotion-du-commerce-exterieur-algex>
12. وزارة التجارة. (بلا تاريخ). وزارة التجارة وترقية الصادرات. تاريخ الاسترداد 20 سبتمبر, 2024، من بوابة وزارة التجارة وترقية الصادرات: <https://www.commerce.gov.dz/ar/foires-et-expositions>